



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



UNION EUROPEA
Fondo Social Europeo
El FSE invierte en tu futuro



Comunidad
de Madrid



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

Subdirección 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 DE CONTENIDOS

0. INTRODUCCIÓN	7
1. PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO.....	8
1.1. Objetivos del estudio	8
1.2. Ficha técnica	9
1.3. Criterios de medición y definición de conceptos de análisis.....	10
2. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DE DEMANDANTES DE EMPLEO	14
3. EL SERVICIO DE INFORMACIÓN	17
3.1. Perfil sociodemográfico de las personas usuarias del Servicio de Información	17
3.2. La utilización del Servicio de Información.....	18
3.3. Valoración del Servicio de Información	20
3.3.1. Valoración global del Servicio de Información	21
3.3.2. Grado de utilidad del Servicio de Información	21
3.3.3. Recomendación del Servicio de Información	22
3.3.4. Valoración pormenorizada del Servicio de Información.....	23
3.3.5. Sugerencias de mejora del Servicio de Información	29
4. EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN LABORAL	30
4.1. Perfil sociodemográfico de las personas usuarias del Servicio de Orientación Laboral.....	30
4.2. La utilización del Servicio de Orientación Laboral	31
4.3. Valoración del Servicio de Orientación Laboral	33
4.3.1. Valoración global del Servicio de Orientación Laboral	33
4.3.2. Grado de utilidad del Servicio de Orientación Laboral	33
4.3.3. Recomendación del Servicio de Orientación Laboral	34
4.3.4. Valoración pormenorizada del Servicio de Orientación Laboral	35
4.3.5. Sugerencias de mejora del Servicio de Orientación Laboral	38

5. EL SERVICIO DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN DESDE OOEE.....	39
5.1. Perfil sociodemográfico de las personas usuarias del Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE ...	39
5.2. La utilización del Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE	40
5.3. Valoración del Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE.....	41
5.3.1. Valoración global del Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE.....	41
5.3.2. Grado de utilidad del Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE.....	42
5.3.3. Recomendación del Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE.....	42
5.3.4. Valoración pormenorizada del Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE	44
5.3.5. Sugerencias de mejora del Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE	48
6. EL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN.....	49
6.1. Perfil sociodemográfico de las personas usuarias del Servicio de Intermediación.....	49
6.2. La utilización del Servicio de Intermediación	50
6.3. Valoración del Servicio de Intermediación	51
6.3.1. Valoración global del Servicio de Intermediación	52
6.3.2. Grado de utilidad del Servicio de Intermediación	52
6.3.3. Recomendación del Servicio de Intermediación	53
6.3.4. Valoración pormenorizada del Servicio de Intermediación	54
6.3.5. Sugerencias de mejora del Servicio de Intermediación	59
7. EL SERVICIO DE PROGRAMAS DE EMPLEO.....	60
7.1. Perfil sociodemográfico de las personas usuarias del Servicio de Programas de Empleo.....	60
7.2. La utilización del Servicio de Programas de Empleo.....	61
7.3. Valoración del Servicio de Programas de Empleo	63
7.3.1. Valoración global del Servicio de Programas de Empleo	63
7.3.2. Grado de utilidad del Servicio de Programas de Empleo	64
7.3.3. Recomendación del Servicio de Programas de Empleo	64
7.3.4. Valoración pormenorizada del Servicio de Programas de Empleo.....	66
7.3.5. Sugerencias de mejora del Servicio de Programas de Empleo.....	69

8. VALORACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO	70
8.1. Valoración Global.....	70
8.2. Valoración pormenorizada.....	75
8.3. Instalaciones de la Oficina de Empleo de la Comunidad de Madrid	79
8.4. Importancia de los aspectos de medición de la calidad del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid	82
8.5. Utilidad del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.....	89
8.6. Conclusiones Demandantes	92
9. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DE EMPLEADORES.....	95
10. EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	98
10.1. La utilización del Servicio de Información y Asesoramiento.....	98
10.2. Valoración del Servicio de Información y Asesoramiento	100
10.2.1. Valoración global del Servicio de Información y Asesoramiento	100
10.2.2. Grado de utilidad del Servicio de Información y Asesoramiento.....	101
10.2.3. Recomendación del Servicio de Información y Asesoramiento	101
10.2.4. Valoración pormenorizada del Servicio de Información y Asesoramiento.....	103
10.2.5. Sugerencias de mejora del Servicio de Información y Asesoramiento	107
11. EL SERVICIO DE GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO.....	108
11.1. La utilización del Servicio de Ofertas de Empleo.....	108
11.2. Valoración del Servicio de Ofertas de Empleo	113
11.2.1. Valoración global del Servicio de Ofertas de Empleo	113
11.2.2. Grado de utilidad del Servicio de Ofertas de Empleo	114
11.2.3. Recomendación del Servicio de Ofertas de Empleo	115
11.2.4. Valoración pormenorizada del Servicio de Ofertas de Empleo.....	116
11.2.5. Sugerencias de mejora del Servicio de Ofertas de Empleo	120

12. VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID	121
12.1. Valoración Global.....	121
12.2. Valoración pormenorizada	124
12.3. Las instalaciones de la Oficina de Empleo de la Comunidad de Madrid.....	128
12.4. Importancia de los aspectos de medición de la calidad del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid	131
12.5. Utilidad del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.....	137
12.6. Conclusiones Empleadores.....	139
13. ANEXO: Síntesis de resultados y análisis comparado	141
14. BIBLIOGRAFÍA	153

0. Introducción

En este documento se presenta un análisis de los principales resultados procedentes del estudio realizado por IKERFEL para la **Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid**, que corresponde al estudio denominado **ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN Y RENDIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2018**.

El **principal objetivo del estudio** es el de **conocer y medir el grado de satisfacción que presentan las personas y empresas usuarias con los servicios de empleo, así como determinar el rendimiento de dichos servicios**.

El presente estudio ha sido realizado mediante una técnica cuantitativa, en concreto se han realizado **Encuestas Telefónicas (Sistema CATI) a las personas usuarias (Demandantes y Empleadores) de diferentes servicios ofrecidos** por el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

Se trata de que, de una manera exhaustiva, se recojan las impresiones de las personas usuarias de los diferentes servicios, en todas sus dimensiones para, posteriormente, diseñar planes de mejora de estos.

El **proyecto está cofinanciado en un 50% por el Programa Operativo del Fondo Social Europeo 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 hacer un uso eficiente de los recursos financieros, contribuyendo a la consecución del resultado, que persigue la CM con ayuda de la Unión Europea: “Progresar en la mejora de las actuaciones desarrolladas, buscando la máxima eficacia y eficiencia, con las menores cargas administrativas posibles”.

1. Planteamiento metodológico

1.1. Objetivos del estudio

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.

1.2. Ficha técnica

Tipo de estudio	<ul style="list-style-type: none"> • Cuantitativo. 									
Técnica empleada	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI). 									
Universo de análisis	<ul style="list-style-type: none"> • Personas y empresas usuarias del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid. 									
Detalle del planteamiento metodológico	<ul style="list-style-type: none"> • Se han realizado un total de 3.005 entrevistas distribuidas de la siguiente manera: <table border="1" data-bbox="571 786 1417 1048"> <thead> <tr> <th>Tipo de usuario/a</th> <th>N.º de entrevistas</th> <th>Error muestral</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Personas demandantes</td> <td>2.792</td> <td>±1,86%</td> </tr> <tr> <td>Empresas usuarias</td> <td>213</td> <td>±6,45%</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> • Los resultados de la muestra de las personas demandantes han sido ponderados en función del universo objeto del estudio. 	Tipo de usuario/a	N.º de entrevistas	Error muestral	Personas demandantes	2.792	±1,86%	Empresas usuarias	213	±6,45%
Tipo de usuario/a	N.º de entrevistas	Error muestral								
Personas demandantes	2.792	±1,86%								
Empresas usuarias	213	±6,45%								
Fechas de trabajo de campo	<ul style="list-style-type: none"> • Del 10 de enero al 2 de febrero de 2019. 									
Trabajo de campo y análisis	<ul style="list-style-type: none"> • Ikerfel, Instituto de Investigaciones de Mercado y Marketing Estratégico. 									

1.3. Criterios de medición y definición de conceptos de análisis

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 usuarias/empresas 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.

A continuación, definimos una serie de conceptos que se utilizarán a lo largo del documento con el propósito de entender su utilidad y finalidad:

- 1) Medimos la valoración global del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid que realizan las personas usuarias, a través de dos preguntas:

- a. Una, al principio del cuestionario, y es la pregunta que recoge el grado de satisfacción espontáneo que muestran las personas/empresas usuarias, es decir, la “impresión” que les ha quedado tras la utilización del servicio. A esta valoración la denominamos “**Valoración Global Inicial**”
 - b. 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**”.
- 2) Por otro lado, también incorporamos en nuestro análisis, el **Índice de Recomendación Neta (IRN)**, calculado a partir del nivel de recomendación que las personas/empresas usuarias harían del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

Se trata de indicador habitual en los estudios de calidad, dado que la recomendación confiere un cierto valor añadido que va más allá de las características intrínsecas del servicio, preguntar a los usuarios si “recomendarían” es el mejor indicador de su experiencia, por encima incluso de si están “satisfechos”.

Se trata de un índice muy exigente dado que únicamente considera que realmente se recomendaría cuando ésta se sitúa en una escala de 9 o 10 (sobre 10). A este colectivo, se los denomina **promotores: personas/empresas usuarias cuyas experiencias han sido positivas y se encuentran muy dispuestos a recomendar**.

Por otro lado, considera “neutros” a quienes recomendarían con una puntuación de 7 u 8, los denominados pasivos: personas/empresas usuarias cuyas experiencias han sido meramente satisfactorias y se muestran indiferencia a la recomendación.

Finalmente, quienes recomendarían con una puntuación de 0 a 6, se les denomina detractores: personas/empresas usuarias cuyas experiencias han sido negativas y no se encuentran dispuestos a recomendar.

Decíamos que era un indicador muy exigente dado que para calcular el IRN al porcentaje de promotores se resta el porcentaje de detractores.

- 3) Se contrasta la satisfacción/ valoración otorgada por las personas/empresas usuarias con la importancia que tienen los aspectos/dimensiones analizadas. **Para calcular la importancia, utilizamos la combinación de diferentes indicadores:** la *Importancia Declarada*, la *Importancia Estimada* y la *Importancia Consolidada*, explicamos cada uno de ellos:
- a. **Importancia Declarada:** es el indicador directo dado que proviene de la pregunta realizada a las personas/empresas entrevistadas y, por tanto, recoge los porcentajes de importancia otorgados directamente.

- b. **Importancia Estimada:** indicador que se obtiene a partir de la realización del análisis estadístico de contribución ¹ y pone de manifiesto lo que cada aspecto/ dimensión medido (instalaciones y equipos, tiempos de respuesta, amabilidad del personal ...) contribuye a la valoración global realizada sobre el servicio.

Para facilitar su comprensión, lo representamos gráficamente sobre base 100, para que de manera visual se pueda dar respuesta a las siguientes cuestiones: sobre el 100% de la valoración global ¿cuánto pesa cada aspecto?, ¿cuáles son los más importantes?

- c. **Importancia Consolidada:** para poder realizar un ranking de importancia y poder determinar sobre qué aspectos hay que accionar principalmente para mejorar el nivel de satisfacción/valoración, calculamos la Importancia Consolidada, dicha importancia pone en relación la Importancia Declarada y la Importancia Estimada a partir de un algoritmo que otorga un peso específico² a cada una de ellas con el fin de establecer cuáles son los aspectos analizados más relevantes y de mayor importancia.

Por otro lado, de cara a facilitar una mayor comprensión de los colectivos analizados, reproducimos el artículo 5 de la “*Guía técnica de referencia para el desarrollo de los protocolos de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo*”, donde define lo que se entiende por personas usuarias³ del Servicio Público de Empleo:

1. Podrán ser personas usuarias de los servicios prestados por los Servicios Públicos de Empleo:
 - a) Las personas, desempleadas u ocupadas, que en función de sus necesidades y requerimientos podrán ser demandantes de empleo y servicios o únicamente solicitantes de servicios.
 - b) Las empresas, independientemente de su forma jurídica, que, en función de sus requerimientos, podrán ser ofertantes de empleo o solicitantes de servicios.

Por otro lado, y de cara a identificar de forma rápida y visual cada uno de los colectivos de análisis, se utilizan colores diferentes en los títulos de cada capítulo, títulos de los gráficos y en los gráficos sin leyenda, siendo el código de color utilizado el siguiente:

- **Personas usuarias (demandantes).**
- **Empresas empleadoras.**

¹ El coeficiente de contribución es el producto de la correlación sobre la variable independiente –la valoración global del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid- de cada dimensión/aspecto medido, multiplicado por el coeficiente beta (coeficiente de regresión estandarizado).

² El algoritmo y los pesos específicos otorgados son propiedad exclusiva de Ikerfel y no se divulgan.

³ Definiciones obtenidas a partir de la Guía técnica de referencia para el desarrollo de protocolos de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.

A continuación, procedemos a incluir una **definición⁴ de cada uno de los servicios objeto de análisis de los ofrecidos por el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid**, diferenciándolos en función del colectivo de análisis:

1. Personas usuarias (demandantes)

- **El Servicio de Información:** servicio que proporciona y facilita información general del mercado laboral, cartera de servicios y Políticas Activas de empleo, así como la información de oferta formativa y movilidad.
- **El Servicio de Orientación Laboral:** algunas de las principales tareas de este servicio son la comprensión de la atención específica a la persona usuaria, al objeto de identificar sus habilidades, sus competencias, su formación y experiencia, sus intereses, su situación familiar y las posibles oportunidades profesionales, así como cuantas otras variables se estimen relevantes en el protocolo específico que desarrolle esta actividad.
- **El Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE:** este servicio está enfocado principalmente a la gestión de la formación que hacen las oficinas de empleo (trámites de inscripción, información y ofertas de cursos de formación, etc....).
- **El Servicio de Intermediación:** servicio que comprende la gestión de las ofertas de empleo y su casación con los demandantes de empleo registrados de acuerdo con su perfil profesional y, particularmente, con sus competencias profesionales. En particular, comprende la gestión de las ofertas a través de la casación entre ofertas y demandantes y la difusión de información sobre las ofertas de empleo adecuadas y disponibles.
- **El Servicio de Programas de Empleo:** se trata de programas mixtos de formación y empleo dirigido a personas desempleadas que promueven la inserción laboral a través de acciones de formación, orientación e integración en el mercado laboral.

2. Empresas empleadoras

- **El Servicio de Información y Asesoramiento** se encarga de ofrecer información y asesoramiento sobre el proceso de gestión de la/s vacantes de empleo y su posterior seguimiento.
- **El Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo**, es el servicio que se encarga de la gestión de las ofertas vacantes y la presentación de los candidatos preseleccionados para el puesto.

⁴ Definiciones obtenidas a partir de la Guía técnica de referencia para el desarrollo de protocolos de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.

2. Características de la muestra de demandantes de empleo

A continuación, se presenta la distribución de la muestra de esta investigación y sus características. Dentro de este proyecto se han realizado un total de 2.792 encuestas para todos los servicios, distribuidas de la siguiente manera:

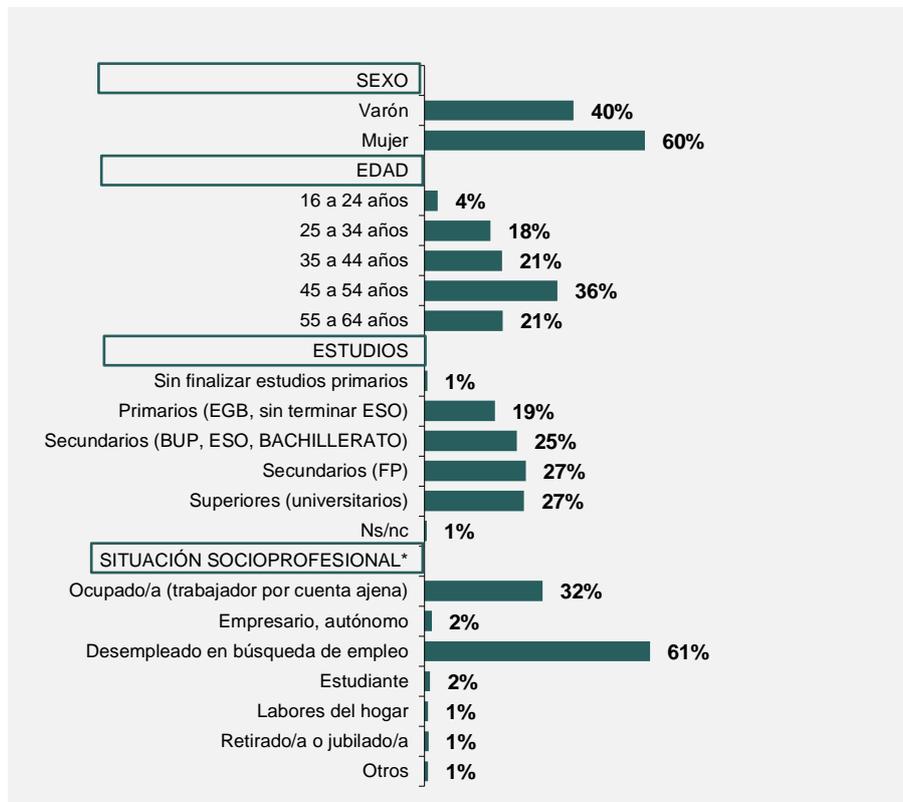
Servicio	n	%
Información	262	9,4%
Gestión de la Formación desde OOEE	257	9,2%
Orientación Laboral	600	21,5%
Intermediación	1430	51,2%
Programas de empleo	243	8,7%
Total	2792	100,0%

Dado que la distribución de la muestra por cada servicio no se ha realizado de manera proporcional al peso que cada uno tiene sobre el conjunto, posteriormente a la recogida de información, se ha realizado una ponderación con el fin de que los datos totales reflejen la realidad del universo de análisis, es decir, los pesos que cada uno de los servicios tiene sobre el conjunto.

La ponderación aplicada ha sido la siguiente:

Servicio	Universo	% sobre el total
Información	15.874	21%
Gestión de la Formación desde OOEE	18.333	24%
Orientación Laboral	7.670	10%
Intermediación	31.412	41%
Programas de Empleo	2.997	4%
TOTAL	76.286	100%

El perfil sociodemográfico general de las personas entrevistadas en el momento de realización de la encuesta es el siguiente:

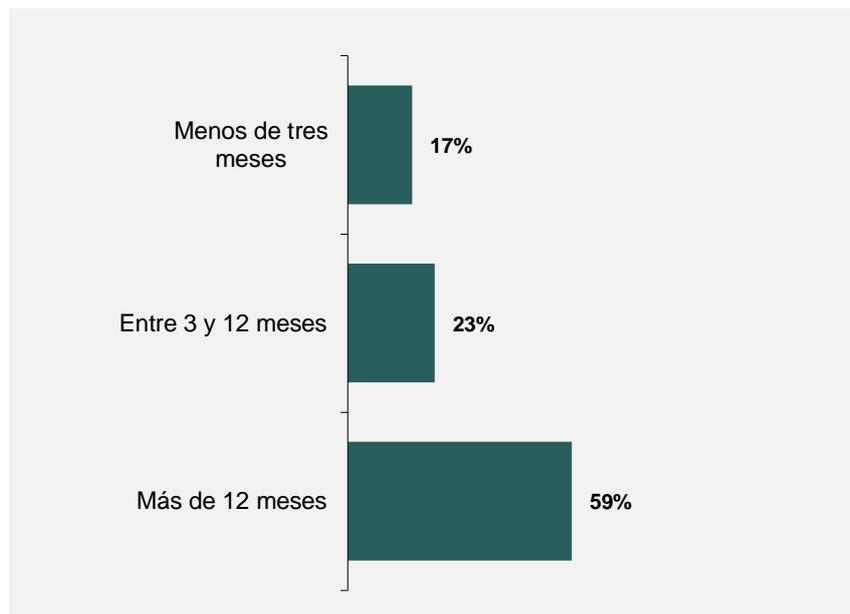


* La situación socio profesional que se muestra a lo largo del informe hace referencia al momento de realización de la encuesta y no a la situación laboral que tenía en el momento de recibir los servicios.

Dentro de la situación socioprofesional, a las personas usuarias entrevistadas que están en situación de desempleo se les ha preguntado también cuánto tiempo llevan en situación de desempleo con los siguientes resultados:

El 17% lleva menos de tres meses, 23% lleva entre tres y doce meses y el 59% restante lleva más de 12 meses.

¿CUÁNTO TIEMPO LLEVA EN SITUACIÓN DE DESEMPELO? (D5)
Base: Total de personas usuarias en situación de desempleo (n=1676)

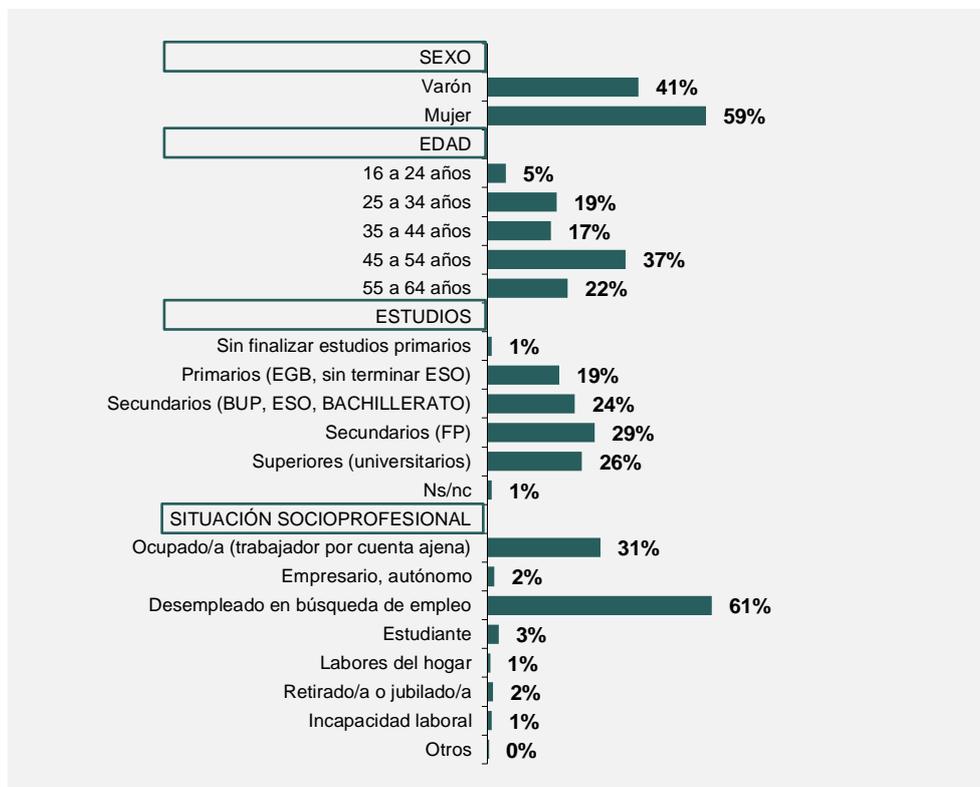


3. El Servicio de Información

Es el servicio que proporciona y facilita información general del mercado laboral, cartera de servicios y Políticas Activas de Empleo, así como la información de oferta formativa y movilidad. Este servicio ha sido valorado por un total de 262 personas usuarias entrevistadas que lo han utilizado durante el último año.

3.1. Perfil sociodemográfico de las personas usuarias del Servicio de Información

Se muestran a continuación las principales características sociodemográficas de las personas usuarias del Servicio de Información en el momento de elaboración de la encuesta. En el siguiente gráfico se presenta la distribución por sexo, edad, nivel de estudios y situación socioprofesional actual:



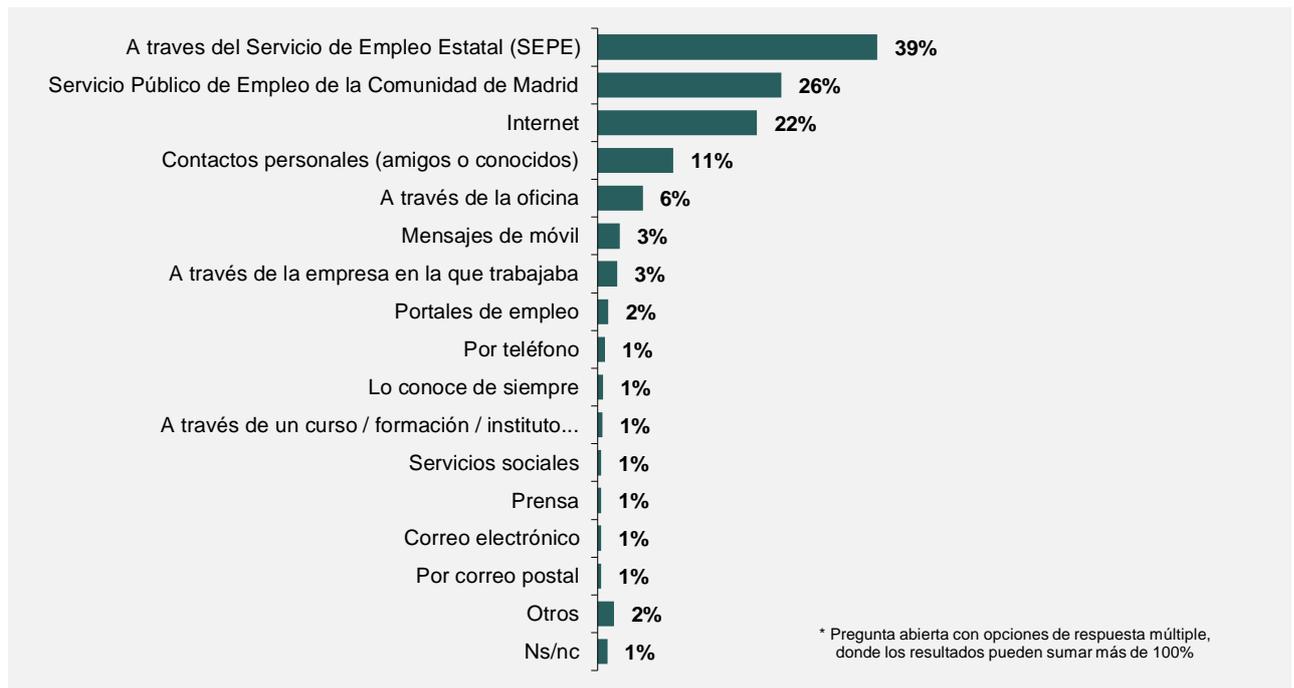
3.2. La utilización del Servicio de Información

Cerca del 10% del total de personas entrevistadas afirma haber utilizado o realizado un trámite en los Servicios de Empleo de la Comunidad de Madrid relacionadas con el Servicio de Información.

El Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), la oficina del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid e Internet son los medios/canales más citados mediante los cuáles las personas usuarias han conocido su existencia.

¿CÓMO TUVO CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y DE QUE PODRÍA HACER USO DE ELLOS? (P5.0)*

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

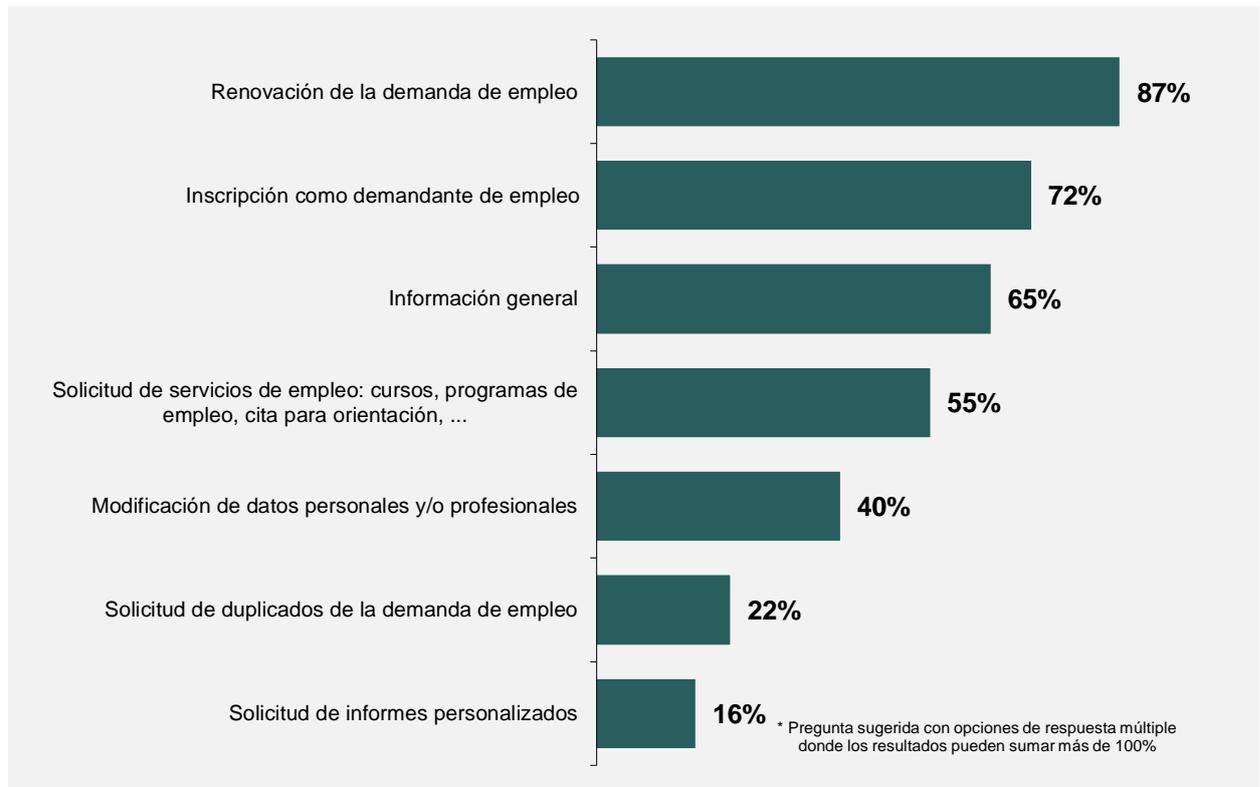


En relación con los servicios, gestiones o trámites realizados en el último año por las personas usuarias del Servicio de Información, la renovación de la demanda de empleo es la gestión más realizada por parte de las personas usuarias, seguida de la inscripción como demandante de empleo y la solicitud de información general.

Por otro lado, la solicitud de informes personalizados y de duplicados de la demanda de empleo son los trámites menos realizados por parte de las personas usuarias del servicio.

EN RELACIÓN CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN, ¿QUÉ SERVICIOS, GESTIONES O TRÁMITES HA REALIZADO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P5.1)*

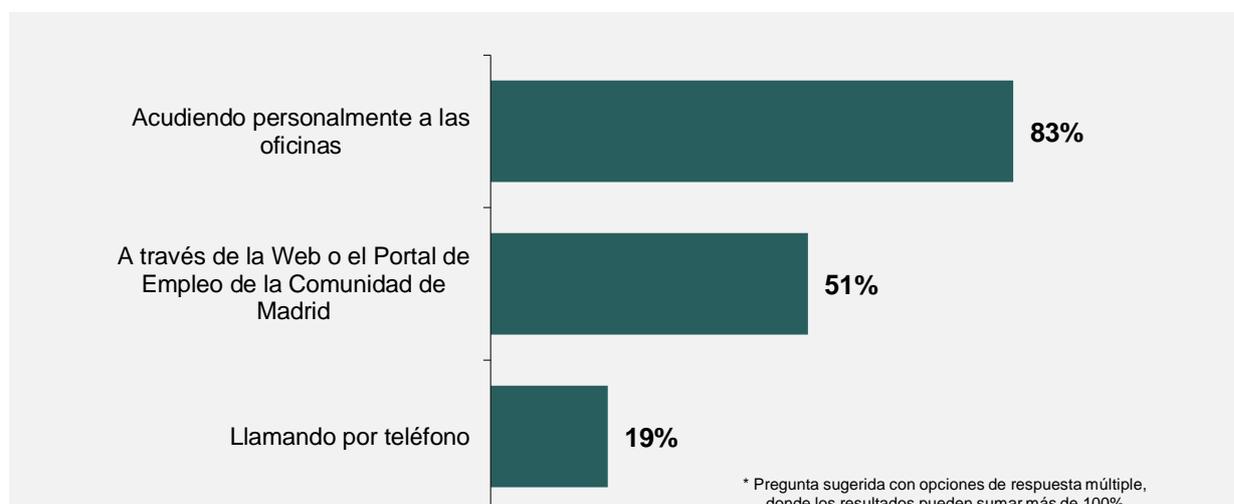
Base: Total de personas usuarias del Servicio de Información (n=262)



Por otro lado, el medio más utilizado para ponerse en contacto con el Servicio de Información por parte de las personas usuarias ha sido de forma presencial en las oficinas del Servicio Público de Empleo (83%). El segundo medio más utilizado para ponerse en contacto con el servicio ha sido a través de la Web o el Portal de Empleo de la Comunidad de Madrid (51%). Al contrario, el teléfono es el medio o canal de contacto menos utilizado por las personas usuarias para ponerse en contacto con el Servicio de Información.

¿A TRAVÉS DE QUE MEDIOS SE HA PUESTO EN CONTACTO VD. CON ESTE SERVICIO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P5.2)*

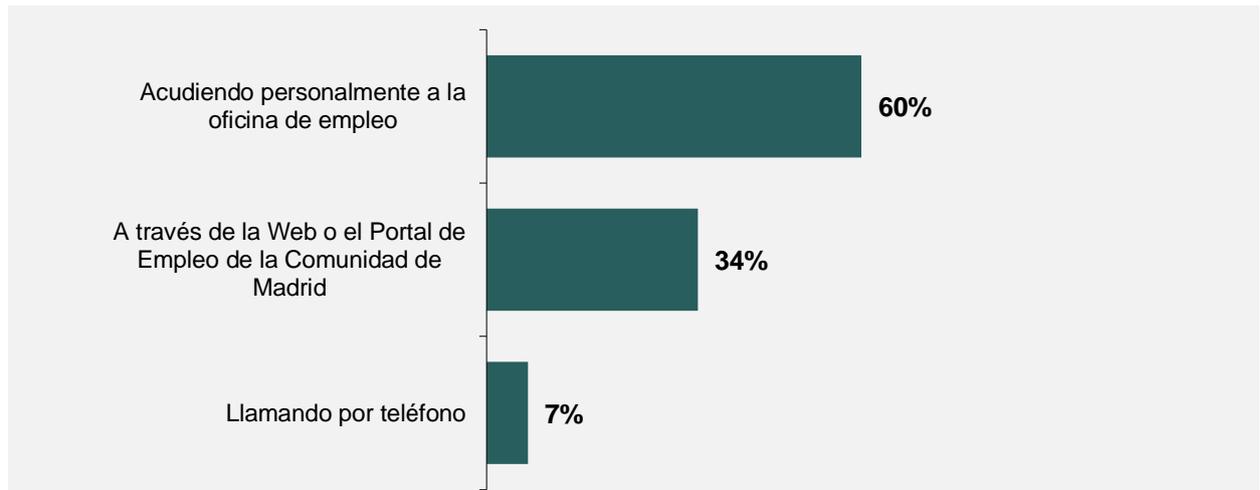
Base: Total de personas usuarias del Servicio de Información (n=262)



Más concretamente, entre las personas usuarias del servicio que han utilizado más de un medio de contacto, el medio utilizado con mayor frecuencia en el último año para hacer uso del Servicio de Información es acudiendo personalmente a la oficina de empleo (60%), seguido de la propia web o portal del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid (34%). En cambio, “llamando por teléfono” (7%) es el canal de contacto menos frecuente en el último año por parte de las personas usuarias.

¿Y CUÁL ES EL MEDIO QUE HA UTILIZADO MÁS FRECUENTEMENTE PARA PONERSE EN CONTACTO CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN EN EL ÚLTIMO AÑO? (P5.3)*

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



3.3. Valoración del Servicio de Información

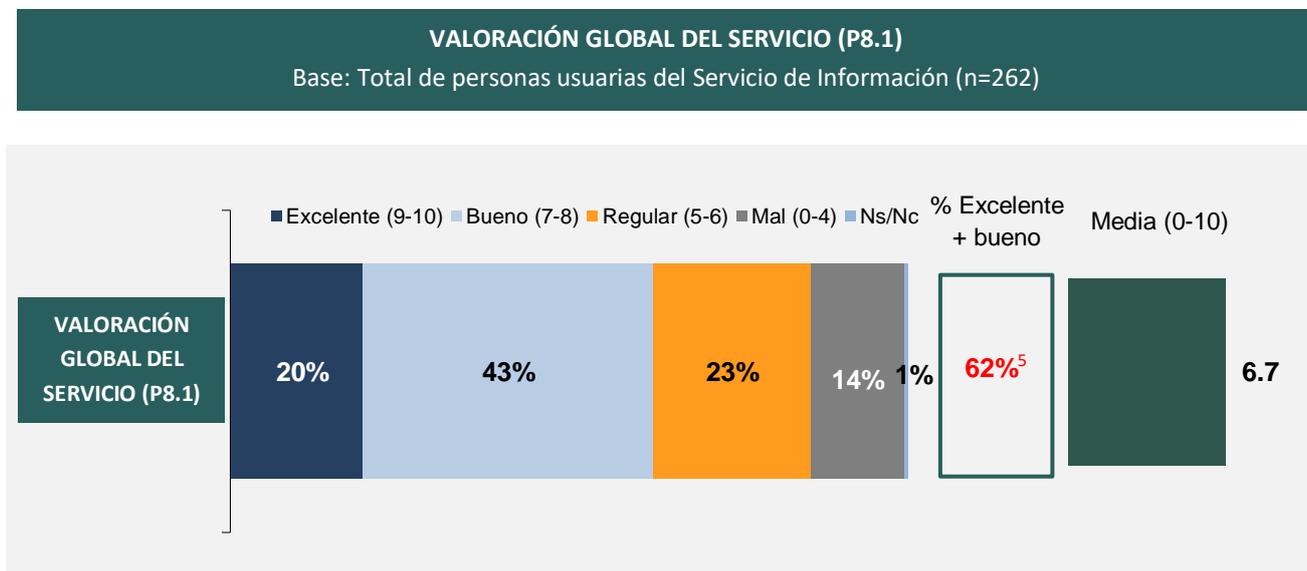
En este capítulo se procederá a analizar los principales resultados del estudio, conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto al Servicio de Información que ofrece el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

El análisis se ha estructurado en dos epígrafes principales:

- Inicialmente, se atenderá al nivel de valoración global del servicio, el grado de utilidad percibido en el servicio y la recomendación del servicio.
- Posteriormente, nos centraremos en la valoración pormenorizada del servicio con respecto a diecinueve atributos pertenecientes a cuatro dimensiones de análisis.

3.3.1. Valoración global del Servicio de Información

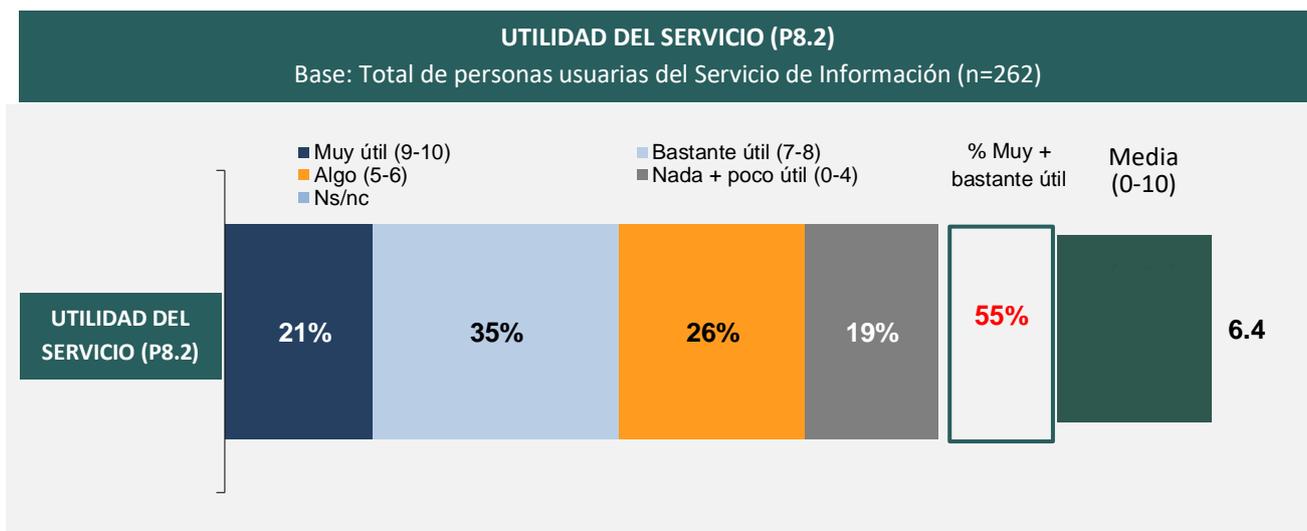
La **valoración global** del Servicio de Información resulta positiva pero *susceptible de mejora*, siendo un 62% de las personas usuarias del servicio quienes se muestran satisfechas, con una media de 6'7 sobre 10.



3.3.2. Grado de utilidad del Servicio de Información

Para nuestro análisis, se considera importante conocer el grado de utilidad de cada uno de los servicios, puesto que también es un indicador importante en relación con la satisfacción, así, cuanto mayor utilidad se le asigne a un servicio, mayor incidencia tendrá este en la satisfacción.

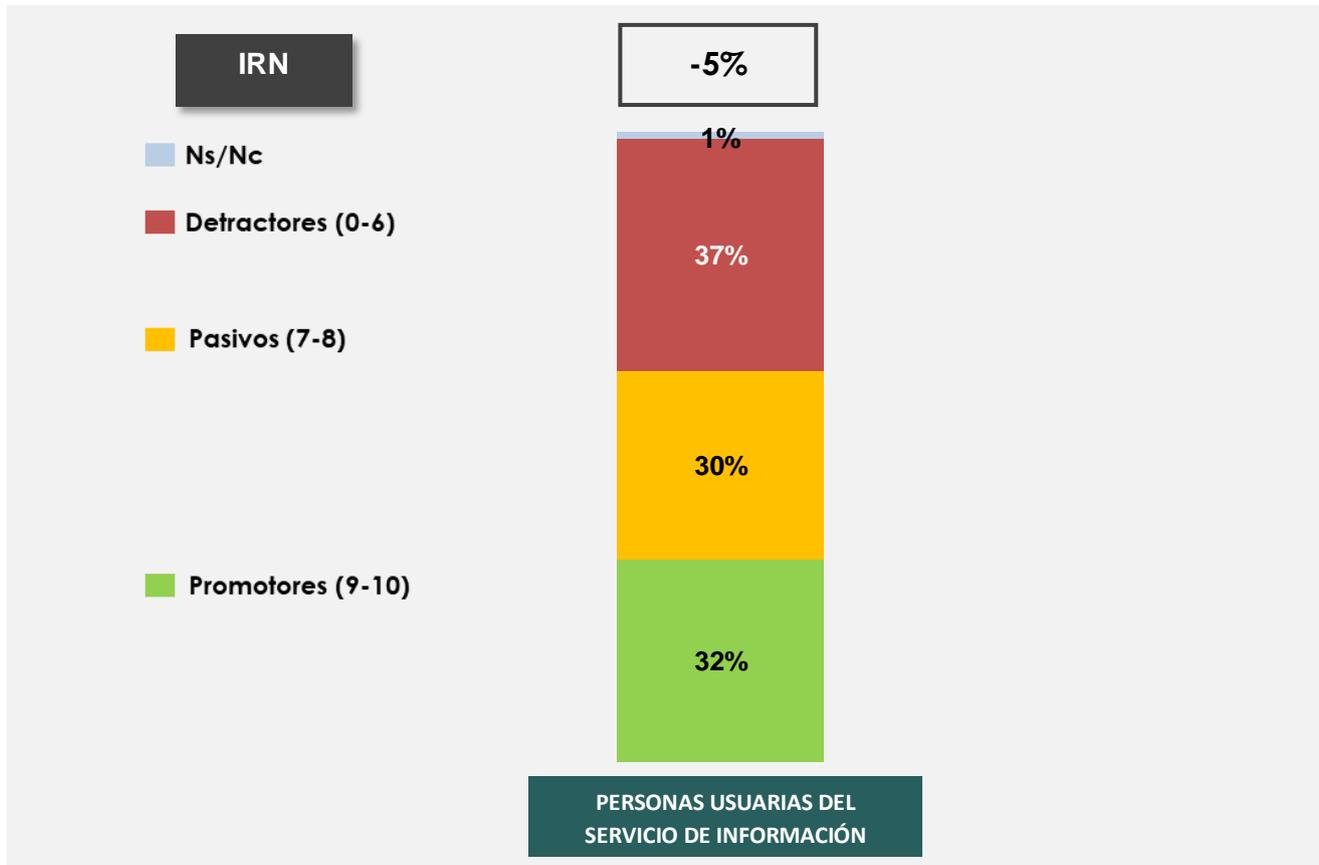
En este sentido, **un 55% de las personas usuarias** del Servicio de Información lo **considera de máxima utilidad**.



⁵ Hay que tener presente que a lo largo de todo el documento para facilitar la lectura y comprensión de los resultados se presentan los datos redondeados y sin decimales, por ello la agrupación de los porcentajes de 7 a 10 puede no coincidir exactamente con la suma de los porcentajes por separado.

RECOMENDACIÓN EL SERVICIO (P8.3)

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



* El IRN se basa en el NPS (Net Promoter Score) desarrollado por Reichheld con la cooperación de Satmetrix Systems y Bain & Companyes, es un instrumento que permite estudiar la experiencia del cliente y medir su grado de satisfacción con un valor cuantificable. Permite hacer un sondeo de la proporción entre clientes partidarios y críticos.

3.3.4. Valoración pormenorizada del Servicio de Información

Analizamos, a continuación, el grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a diecinueve atributos objeto de análisis, atributos integrados en cuatro dimensiones:

- Página web*.
- Las oficinas.
- El personal de atención.
- La atención telefónica.

Las personas usuarias han tenido la posibilidad de mostrar su grado de valoración con respecto a los diecinueve atributos según una escala de 0 a 10, en la que 0 significa "Muy mal" y 10 "Excelente".

* Entre el estudio previo realizado en 2018 y el actual se ha desarrollado una nueva página web (www.comunidad.madrid) que entró en funcionamiento el 15 de noviembre de 2018.

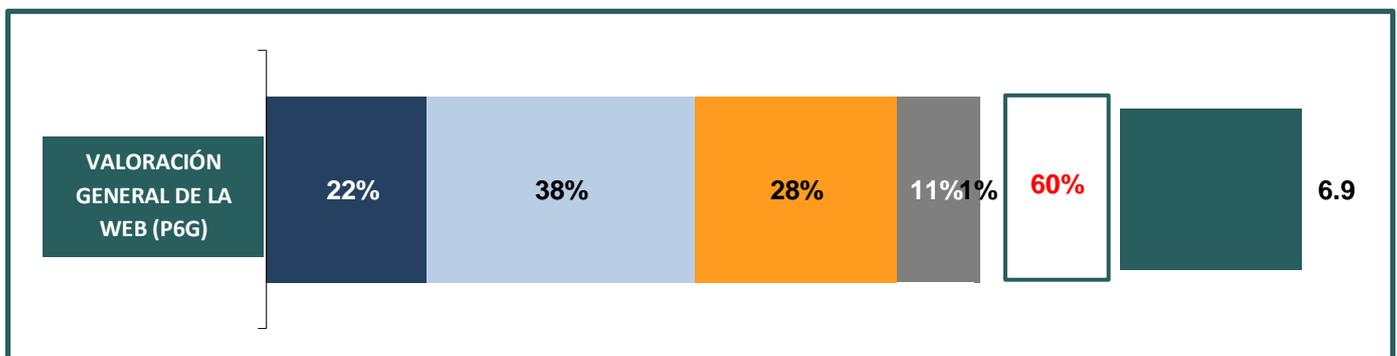
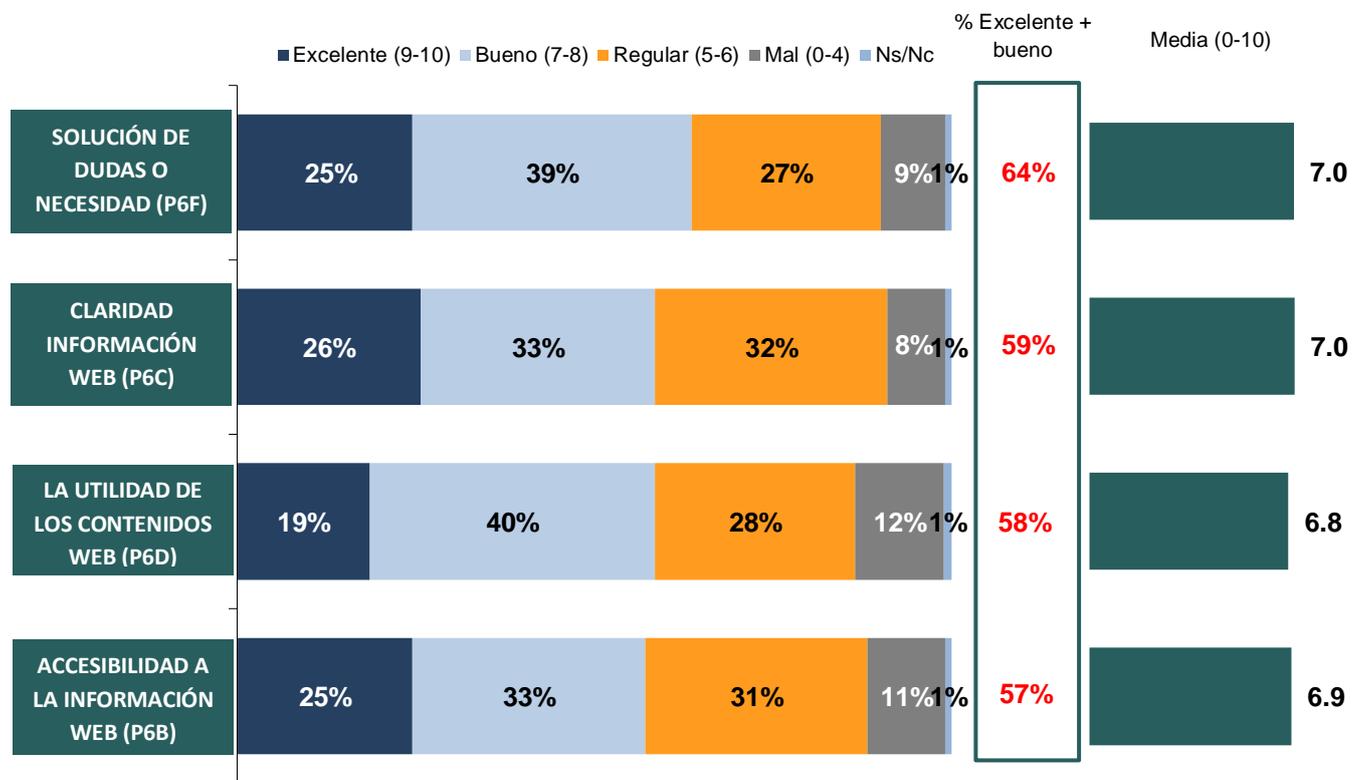
- La página Web -

Las personas usuarias que han hecho uso del Servicio de Información a través de la *página web* (n=89), presenta un porcentaje de personas usuarias satisfechas con *índices positivos* (60%) con una valoración media de 6'9.

Pormenorizadamente, el “grado en que pudo solucionar su duda o necesidad” (64%) es el aspecto que obtiene los mayores índices de valoración con una valoración media de 7'0. En cambio, el aspecto referido a la “accesibilidad a la información que hay en la web” (57%), obtiene la valoración más discreta.

VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DE LA PÁGINA WEB (P.6)

Base: Total de personas usuarias del servicio que han accedido en el último año a la web del servicio (n=89)
Base muestral reducida

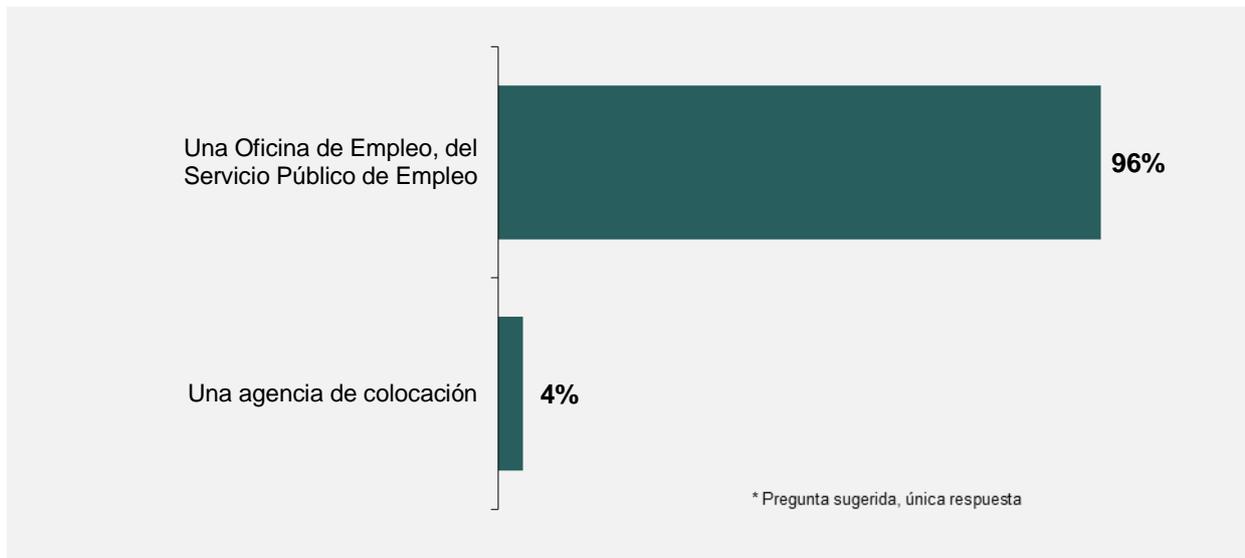


- Las oficinas –

Entre las personas usuarias que han hecho uso del Servicio de Información en el último año a *acudiendo a la oficina de empleo* (n=157), el 96% ha acudido concretamente a una oficina de empleo del Servicio Público de Empleo, por tan solo un 4% que ha acudido a una agencia privada de colocación.

EN CONCRETO VD. ACUDIÓ PERSONALMENTE A... (P.7.1)

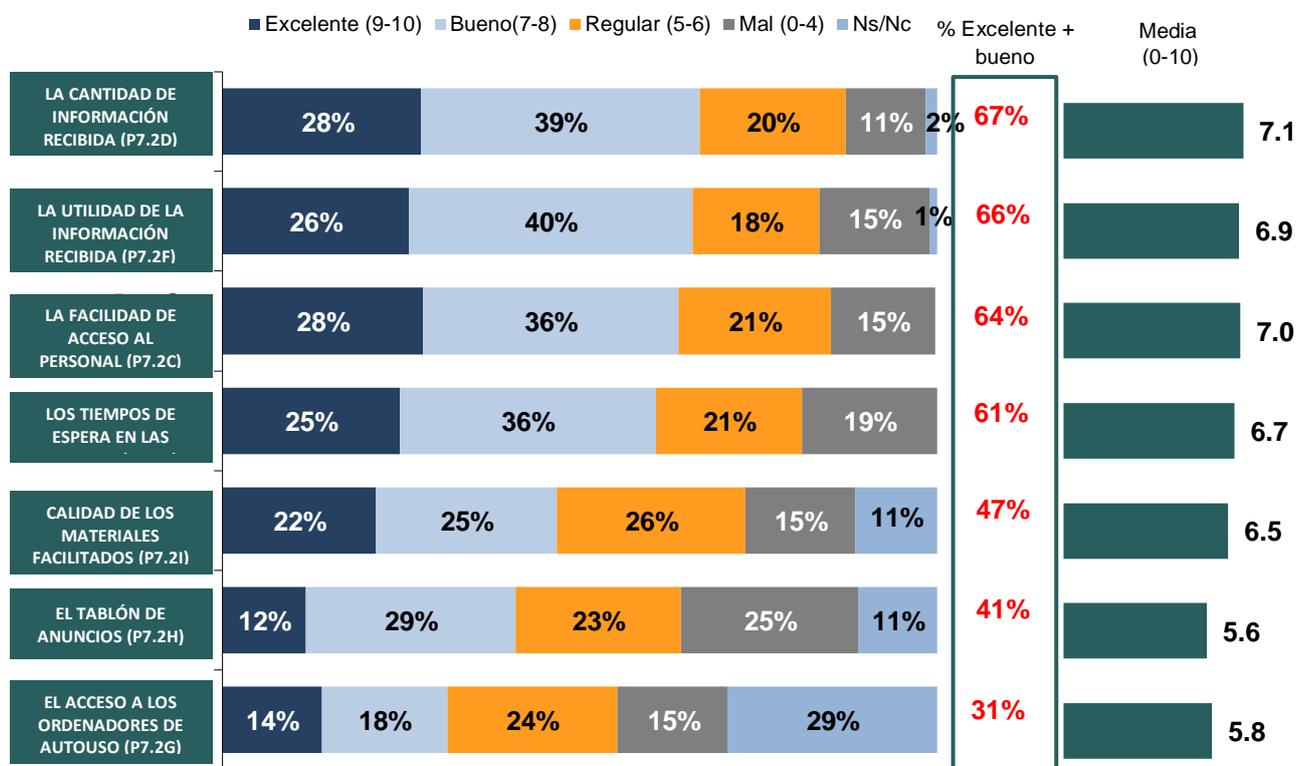
Base: Total de personas usuarias del servicio que han utilizado más frecuentemente la oficina de empleo para contactar con el servicio (n=157)



En referencia a los aspectos pertenecientes a esta dimensión, la “cantidad de información recibida” (67%) y “la utilidad de la información recibida” (66%) son los aspectos mejor valorados de las oficinas de empleo. Al contrario, “el acceso a los ordenadores de auto uso” (31%) y “el tablón de anuncios” (41%) son los aspectos de las oficinas de empleo con una peor valoración por parte de las personas usuarias del servicio.

VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DE LAS OFICINAS (P.7.2.)

Base: Total de personas usuarias del Servicio de Información en el último año que han acudido a una oficina de empleo o una agencia de colocación (n=157)



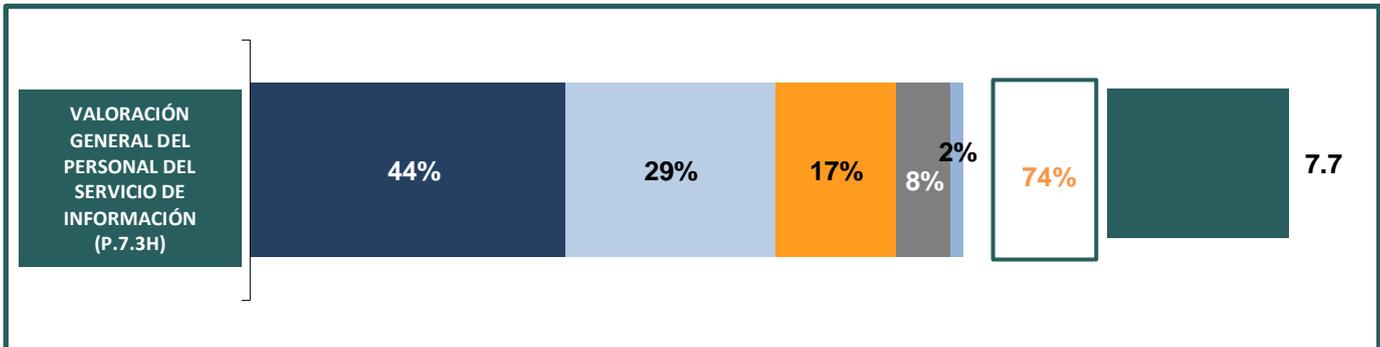
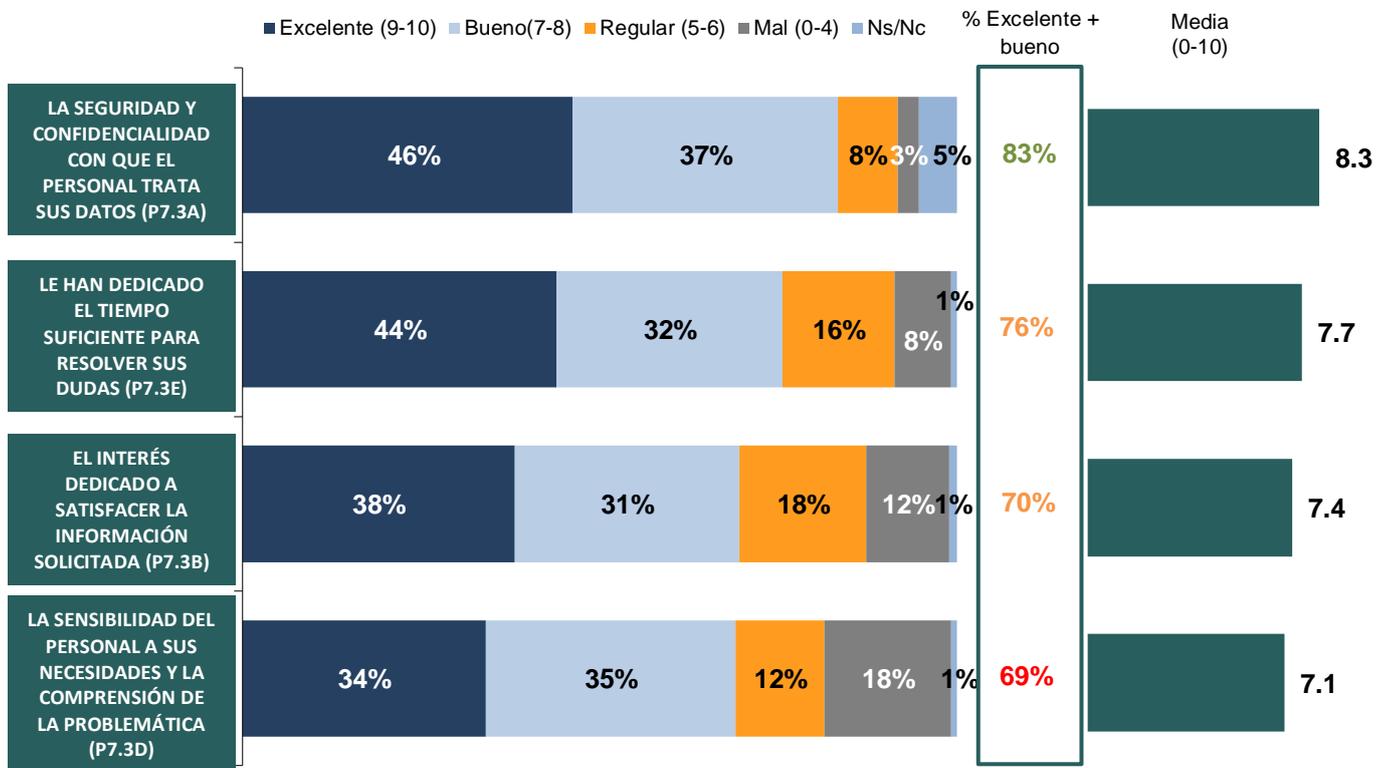
- El personal de atención -

Entre las personas usuarias que han hecho uso del Servicio de Información en el último año a través de las oficinas de empleo (n=157), se observa que los índices de satisfacción con respecto al personal que le atendió se sitúan en niveles adecuados (74%), con una puntuación media de 7.7.

Dentro de una adecuada satisfacción con esta dimensión, la “seguridad y confidencialidad con la que el personal trata sus datos” muestra unos índices de satisfacción óptimos (83%), seguido de “le han dedicado el tiempo suficiente para resolver sus dudas” (76%) con una valoración aceptable.

Por el contrario, “la sensibilidad del personal a sus necesidades y la comprensión de la problemática” (69%) es el aspecto del personal de atención del Servicio de Información con la valoración más reducida y el único considerado como *susceptible de mejora*.

VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL PERSONAL (P.7.3.)
 Base: Total de personas usuarias del Servicio de Información en el último año que han acudido a una oficina de empleo o una agencia de colocación (n=157)

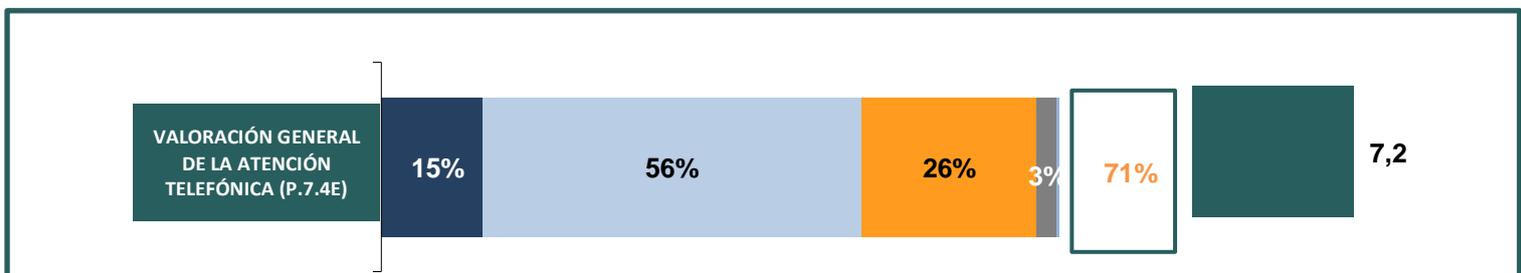
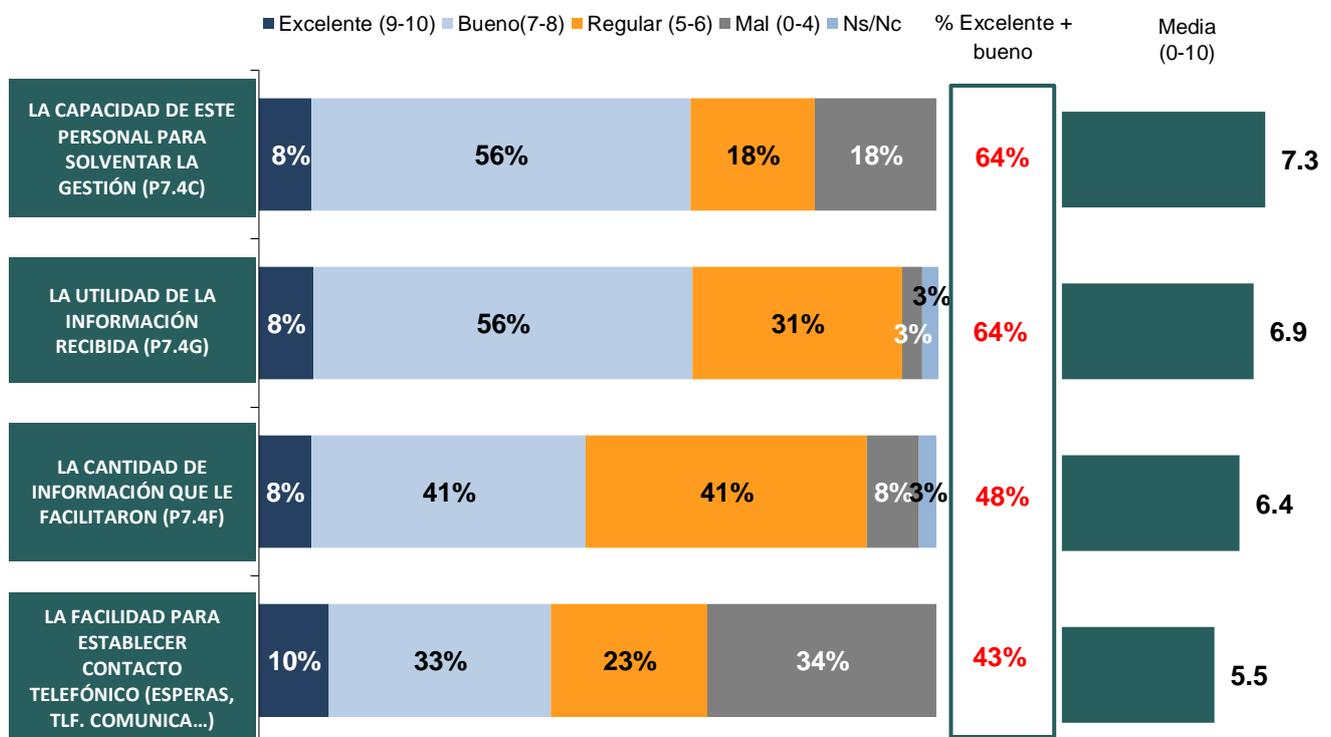


- La atención telefónica -

Entre las personas usuarias que han hecho uso del Servicio de Información en el último año a través del teléfono (n=15), se observa que los índices de satisfacción con respecto al personal que le atendió se sitúan en niveles adecuados (71%).

Dentro de una positiva satisfacción con esta dimensión, la “capacidad de este personal para solventar la gestión” junto con “la utilidad de la información recibida” (64%) presentan las valoraciones más elevadas (64%). Por el contrario, “la facilidad para establecer contacto telefónico” (43%) y “la cantidad de información facilitada” (48%) son los aspectos de la atención telefónica del Servicio de Información que presentan, con gran diferencia, la valoración más discreta.

VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA (P7.4.)
 Base: Total de personas usuarias del Servicio de Información en el último año que han utilizado el teléfono para ponerse en contacto con el servicio (n=15)
 Base muestral reducida



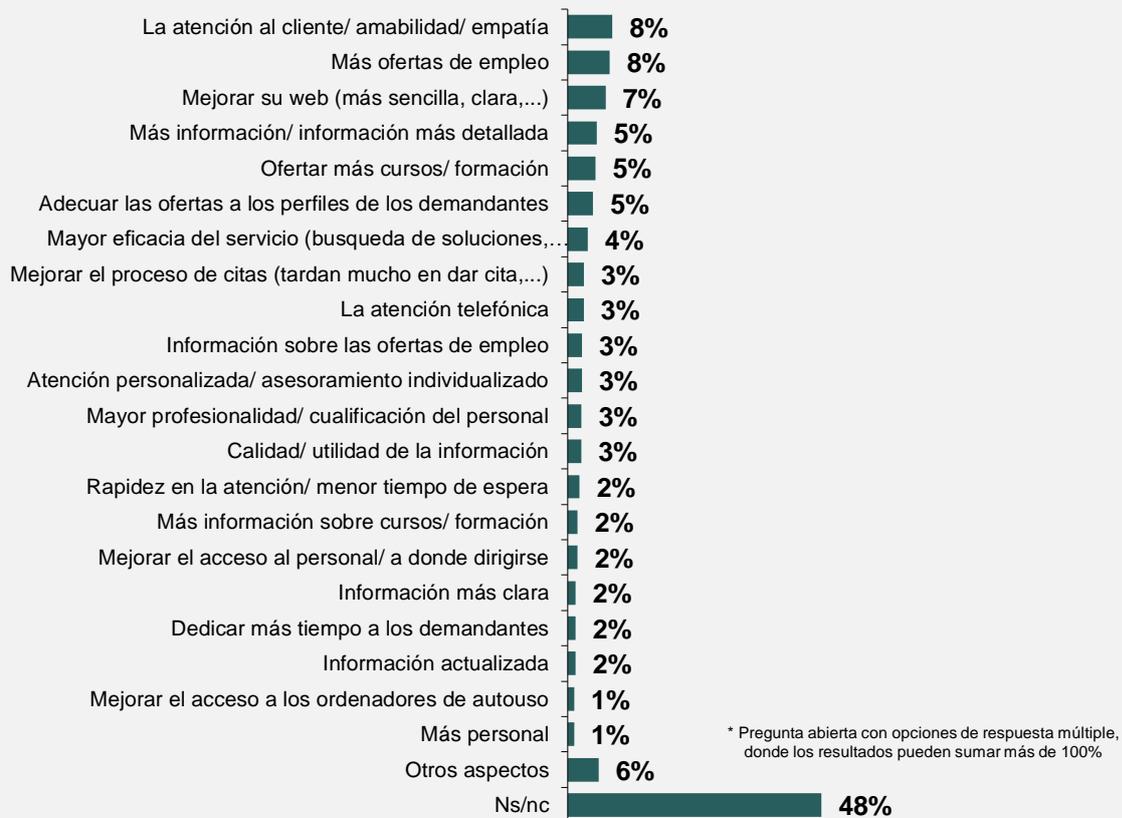
3.3.5. Sugerencias de mejora del Servicio de Información

Se ha preguntado a las personas demandantes de empleo usuarias del Servicio de Información que aspectos de este mejorarían. En torno a la mitad (48%) no refiere ninguna sugerencia de mejora.

Entre las sugerencias de mejora que mencionan las personas usuarias, se pueden destacar la atención al cliente, la amabilidad, empatía del personal, la disponibilidad de mayores ofertas de empleo y una mejora de la página web del servicio. En el siguiente gráfico se puede comprobar las distintas sugerencias:

SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN (P.8.4)

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

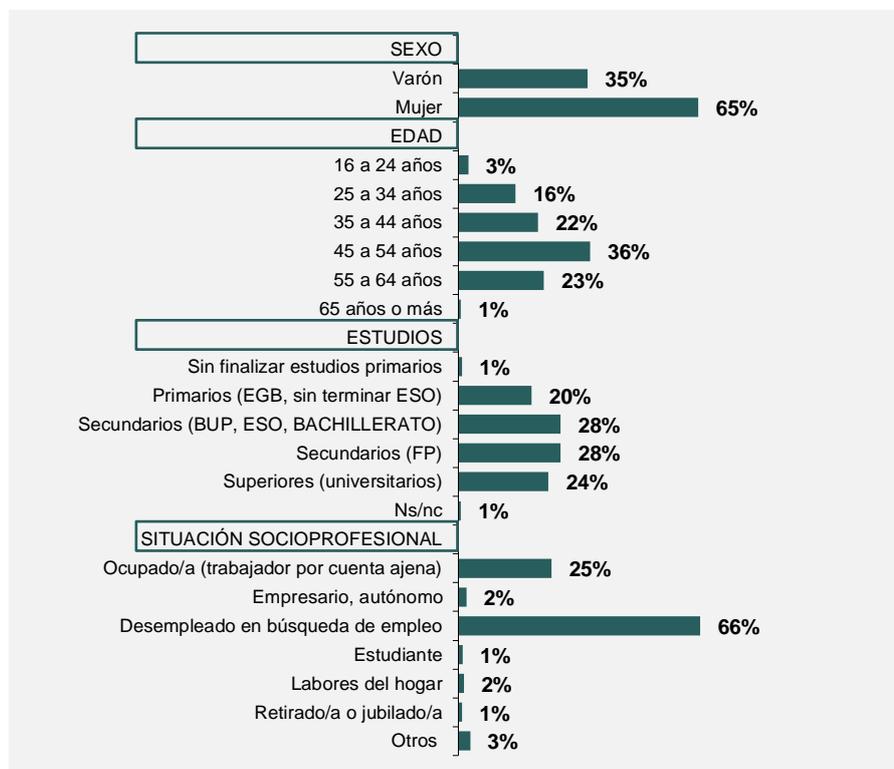


4. El Servicio de Orientación Laboral

El segundo servicio que analizamos es el de Orientación Laboral, con una base total de 600 personas entrevistadas que han utilizado el servicio durante el último año. Algunas de las principales funciones del Servicio de Orientación Laboral son la comprensión de la atención específica a la persona usuaria, al objeto de identificar sus habilidades, sus competencias, su formación y experiencia, sus intereses, su situación familiar y las posibilidades o oportunidades profesionales, así como cuantas otras variables se estimen relevantes en el protocolo específico que desarrolle esta actividad.

4.1. Perfil sociodemográfico de las personas usuarias del Servicio de Orientación Laboral

Se muestran a continuación las principales características sociodemográficas de las personas usuarias del Servicio de Orientación Laboral en el momento de realización de la encuesta. Se presenta la distribución por sexo, edad, nivel de estudios y situación socioprofesional actual en el siguiente gráfico:



4.2. Utilización del Servicio de Orientación Laboral

En torno al 22% del total de personas demandantes afirma haber utilizado o realizado un trámite en los Servicios de Empleo de la Comunidad de Madrid relacionadas con el Servicio de Orientación Laboral.

La oficina de empleo, el Servicio Público de Empleo Estatal e Internet también son los medios o canales citados en mayor medida mediante los cuáles las personas entrevistadas que han hecho uso del servicio han conocido la existencia de él.

¿A TRAVÉS DE QUE MEDIOS TUVO CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN LABORAL QUE OFRECE EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID? (P10.1)

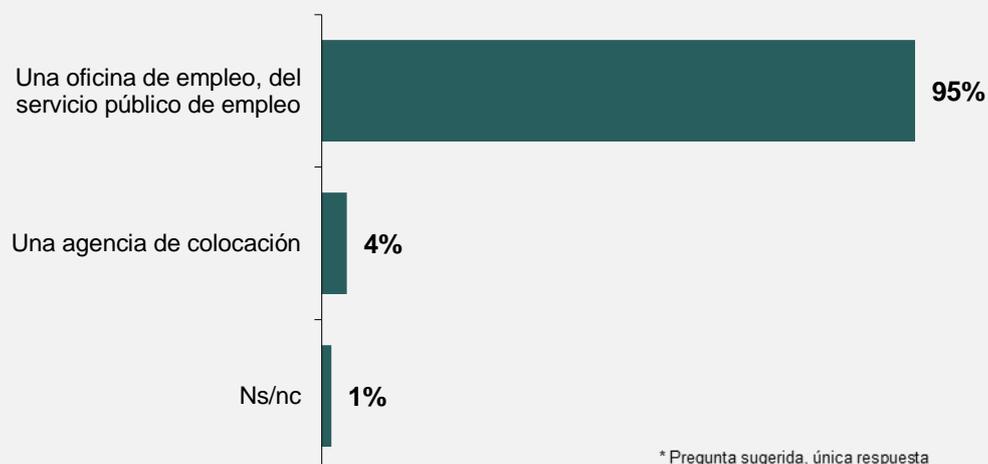
Base: Total de personas usuarias del Servicio de Orientación Laboral (n=600)



La práctica totalidad de las personas usuarias del Servicio de Orientación declaran haber acudido personalmente en el último año a una oficina de empleo del Servicio Público de Empleo, por tan solo un 4% que afirma haber acudido a una agencia de colocación.

EN CONCRETO VD. EN EL ÚLTIMO AÑO ACUDIÓ PERSONALMENTE A... (P01.1A)*

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

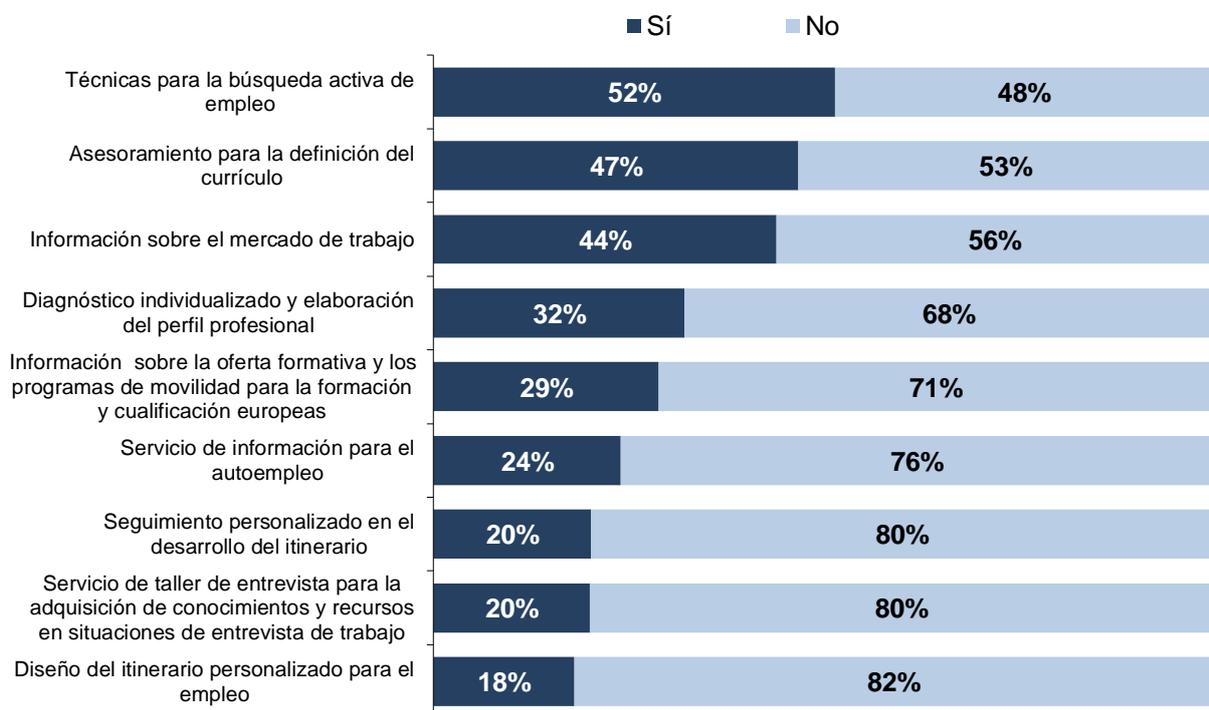


En relación con los servicios, gestiones o trámites realizados en el último año por las personas usuarias del Servicio de Orientación, las “técnicas para la búsqueda activa de empleo”, el “asesoramiento para la definición del currículum” y la “información sobre el mercado de trabajo” son los servicios claramente más utilizados por parte de las personas usuarias.

Por el contrario, el “servicio de taller de entrevista para la adquisición de conocimientos y recursos en situaciones de entrevista de trabajo” y el “diseño del itinerario personalizado para el empleo” son los servicios menos utilizados por parte de las personas usuarias del servicio.

EN CONCRETO, ¿CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS UTILIZÓ VD. EN EL ÚLTIMO AÑO? (P10.2)

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



4.3. Valoración del Servicio de Orientación Laboral

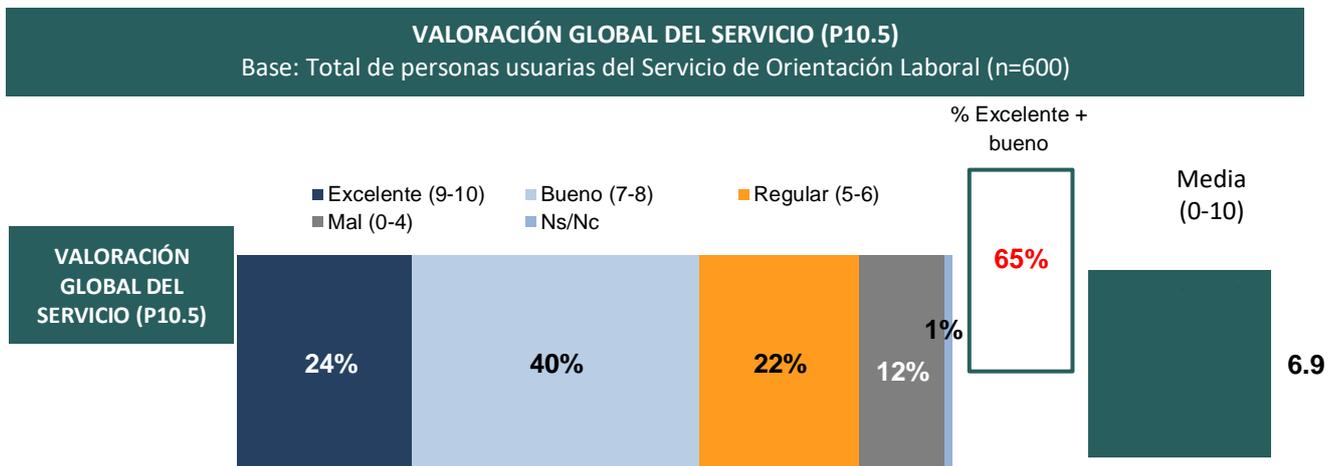
A continuación, se procederá a analizar los principales resultados del estudio y conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto al Servicio de Orientación que ofrece el Servicio Público de empleo de la Comunidad de Madrid.

El análisis se ha estructurado en dos epígrafes principales:

- Inicialmente, se atenderá al grado de satisfacción global con el servicio, el grado de utilidad percibido en el servicio y la recomendación del servicio.
- Posteriormente, nos centraremos en la satisfacción con respecto a quince atributos pertenecientes a dos dimensiones de análisis.

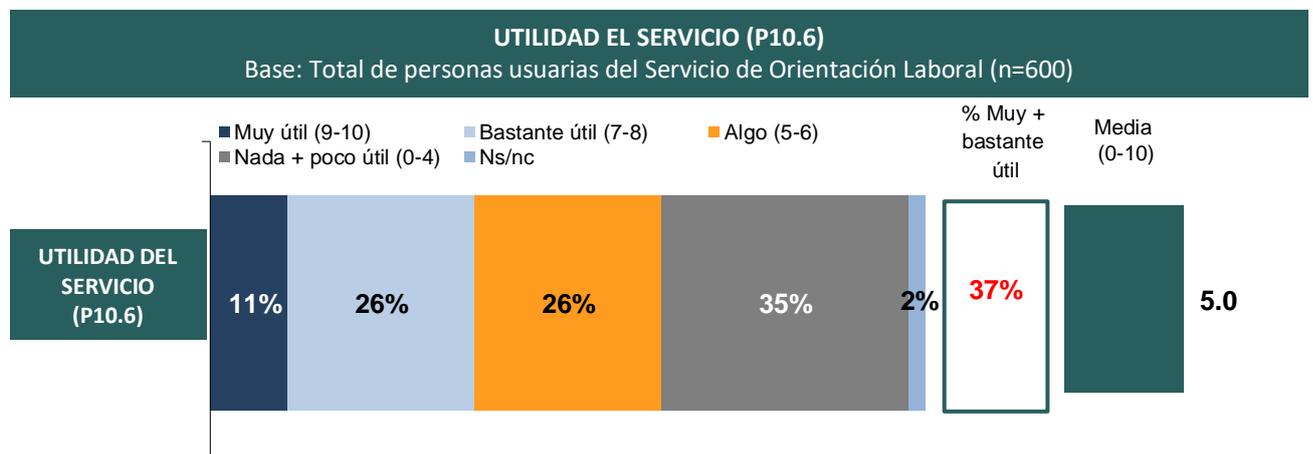
4.3.1. Valoración global del Servicio de Orientación Laboral

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



4.3.2. Grado de utilidad del Servicio de Orientación Laboral

En relación con el **grado de utilidad** del servicio, un **37% de las personas usuarias** del Servicio de Orientación Laboral lo **considera de máxima utilidad**.



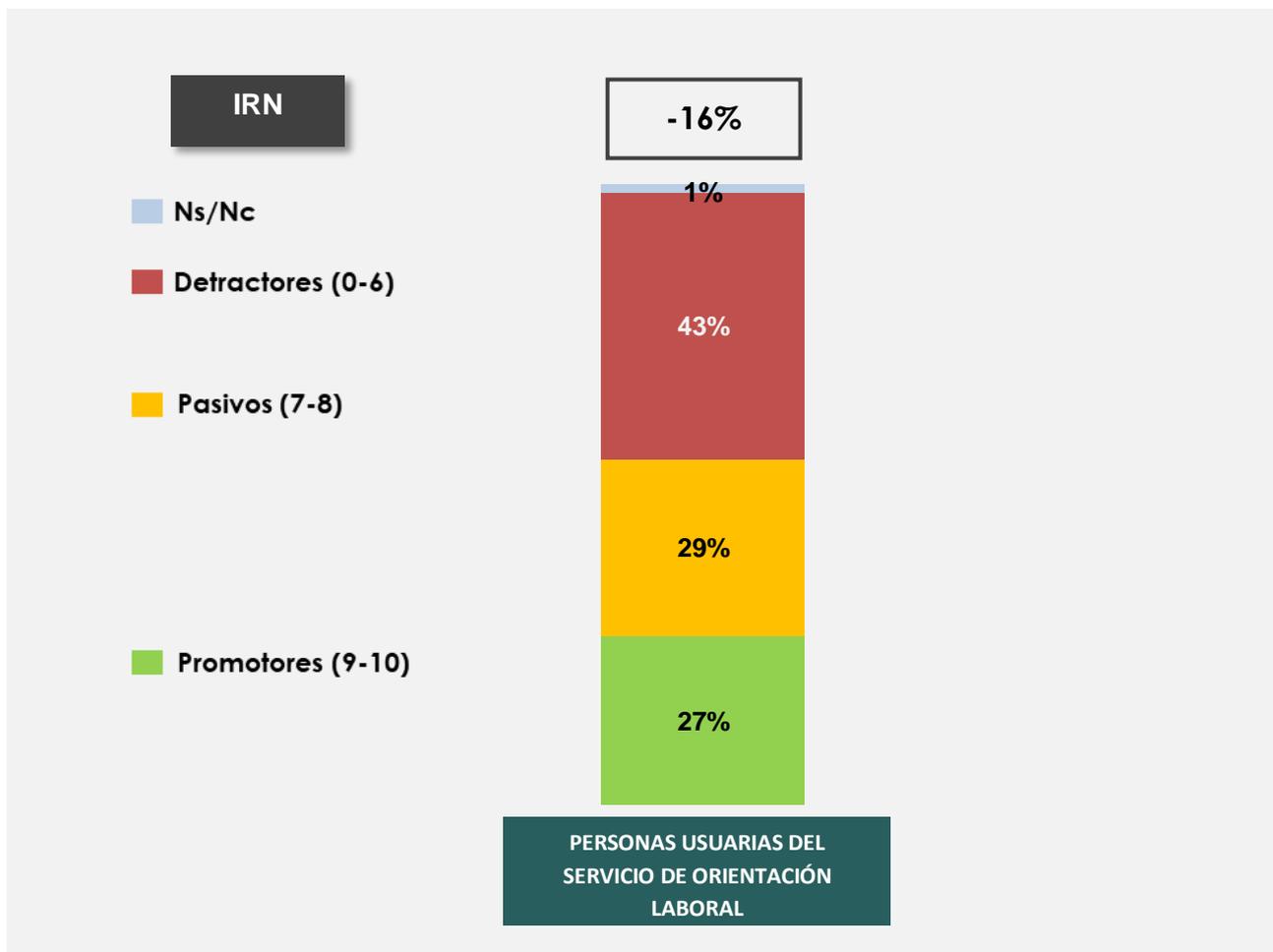
4.3.3. Recomendación del Servicio de Orientación Laboral

El **IRN** que obtiene el Servicio de Orientación Laboral es de **-16**, lo que nos indica que el porcentaje de personas usuarias del servicio que recomendaría (9-10) es de forma significativa inferior al que no lo recomendaría (0-6).



RECOMENDACIÓN EL SERVICIO (P10.7)

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



4.3.4. Valoración pormenorizada del Servicio de Orientación Laboral

Analizamos, a continuación, el grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a quince atributos objeto de análisis, atributos integrados en dos dimensiones:

- Servicio de Orientación Laboral.
- El personal de atención.

Las personas usuarias del servicio han tenido la posibilidad de mostrar su grado de valoración con respecto a los quince atributos según una escala de 0 a 10, en la que 0 significa “Muy mal” y 10 “Excelente”.

- El servicio -

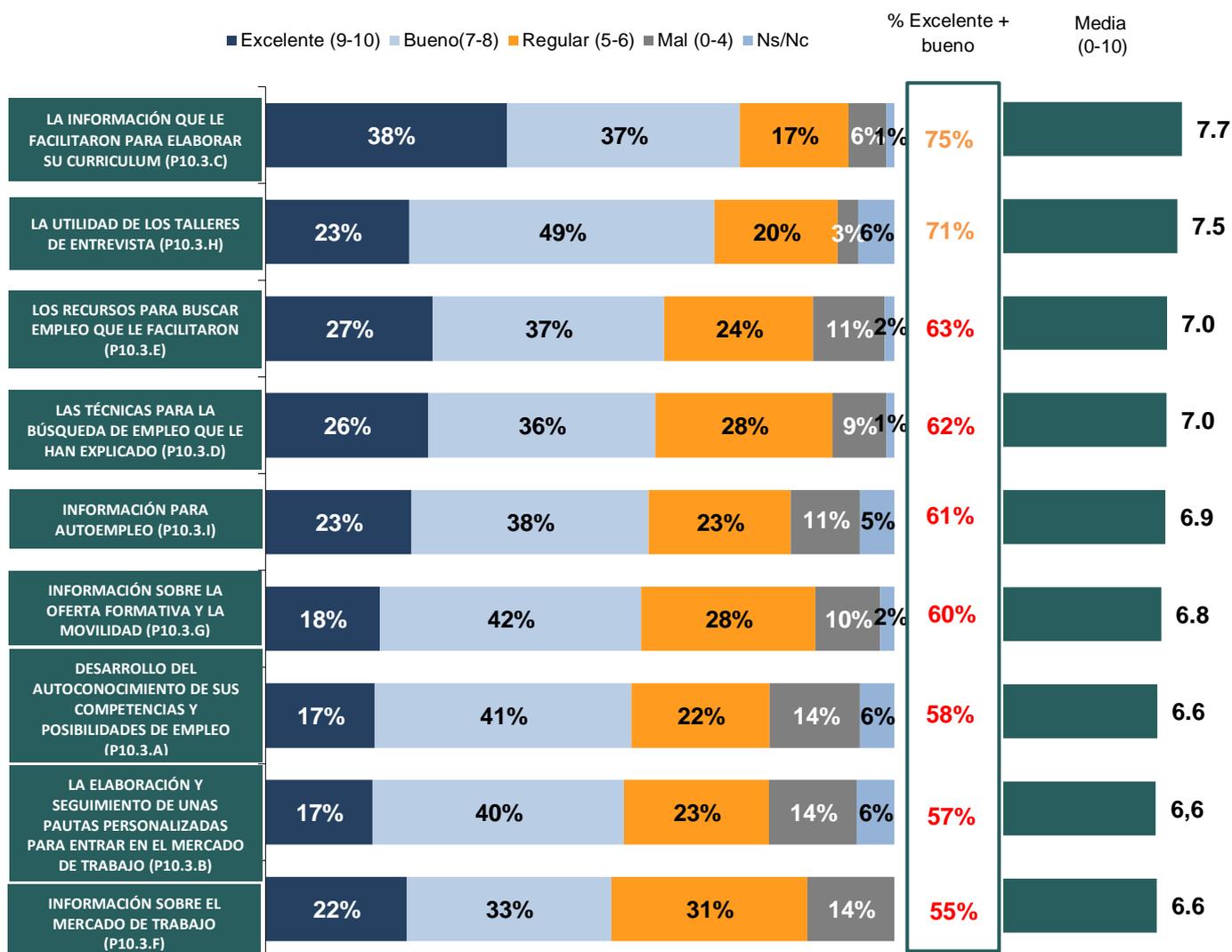
Los aspectos específicos del servicio muestran valoraciones diferenciadas entre las personas usuarias que han hecho uso del Servicio de Orientación Laboral (n=600).

Por un lado, se presentan unos índices adecuados en los aspectos relacionados con “la información que le facilitaron para elaborar su curriculum” (75%) con una valoración media de 7’7 y “la utilidad de los talleres de entrevista” (71%) con un dato medio de 7’5 en la escala de 0 a 10.

En cambio, los aspectos relacionados con “la elaboración y seguimiento de unas pautas personalizadas para entrar en el mercado de trabajo” (57%) y “la información sobre el mercado de trabajo” (55%) obtienen índices *susceptibles de mejora*, en ambos casos con una valoración media de 6’6.

EN CONCRETO, ¿CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN LABORAL? (P10.3)

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

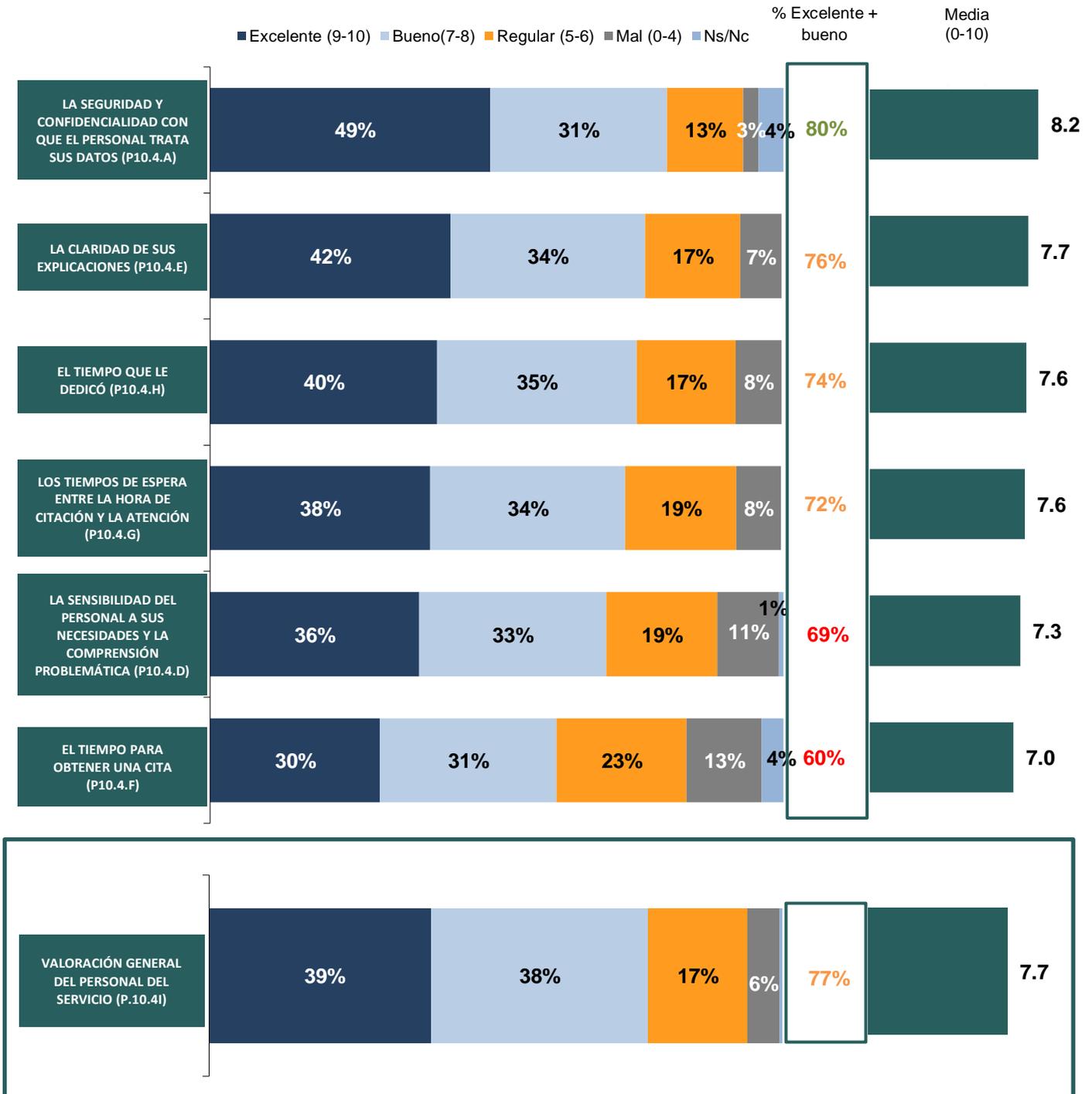
**- El personal de atención -**

Entre las personas usuarias que han hecho uso del Servicio de Orientación Laboral, se observa que los índices de satisfacción con respecto al personal que le atendió se sitúan en niveles aceptables. La satisfacción general con el personal es valorada de forma positiva (de 7 a 10) por el 77% de las personas consultadas, con una valoración media de 7'7.

Dentro de una positiva satisfacción con esta dimensión, la “seguridad y confidencialidad con la que el personal trata sus datos” muestra unos índices de satisfacción óptimos (80%), con una puntuación media de 8'2. “La claridad de sus explicaciones” (76%) y “el tiempo que el dedicó” (74%) también presentan valoraciones positivas.

Al contrario, “el tiempo para obtener una cita” se distancia claramente como el aspecto menos valorado del personal.

VALORACIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS CON EL PERSONAL DEL SERVICIO (P10.4)
 Base: Total de personas usuarias del Servicio de Orientación Laboral (n=600)



4.3.5. Sugerencias de mejora del Servicio de Orientación Laboral

A las personas demandantes de empleo usuarias del Servicio de Orientación Laboral se les solicitó que realizaran sugerencias con el fin de mejorar el servicio. En este sentido, la mitad (50%) de las personas usuarias del servicio tampoco refiere ninguna sugerencia de mejora.

Entre quienes mencionan alguna sugerencia de mejora destacan la demanda de una mayor eficacia del servicio en la búsqueda de soluciones y empleo, así como una mejor atención personalizada y asesoramiento individualizado, con todo, no se recogen porcentajes de mención superiores al 10% en ninguno de ellos.

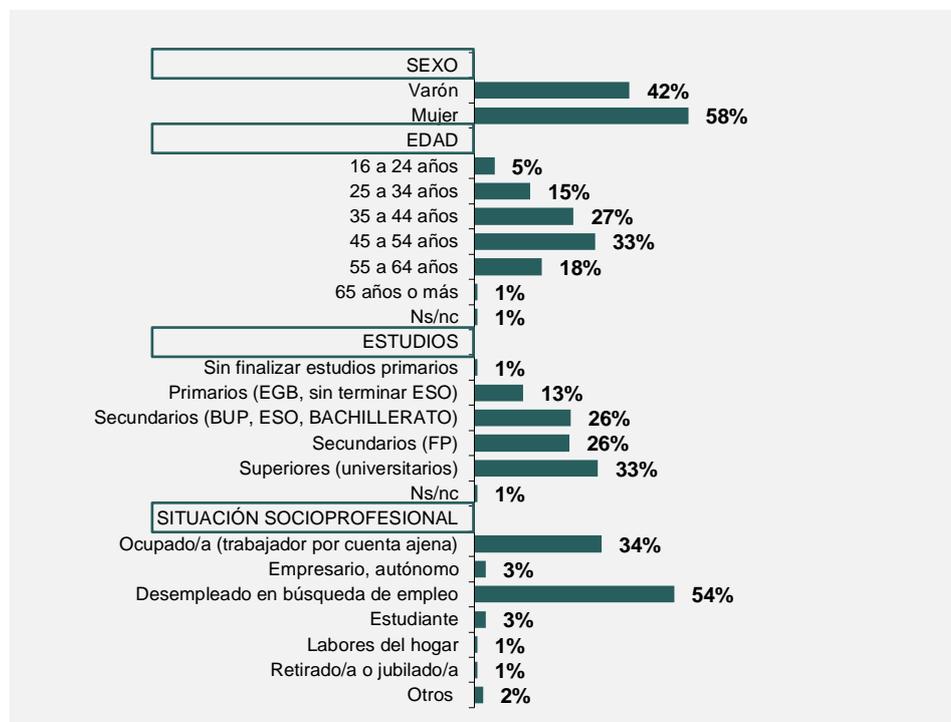


5. El Servicio de Gestión de la Formación desde OEEE

Un total de 257 personas entrevistadas declaran que han utilizado el servicio durante el último año. Este servicio está enfocado principalmente a la gestión de la formación que hacen las oficinas de empleo (trámites de inscripción, información y ofertas de cursos de formación, etc....).

5.1. Perfil sociodemográfico de las personas usuarias del Servicio de Gestión de la Formación desde OEEE

Los datos del siguiente gráfico reflejan las principales características sociodemográficas de las personas usuarias del Servicio de Gestión de la Formación desde OEEE en el momento de realización de la encuesta. Se presenta la distribución por sexo, edad, nivel de estudios y situación socioprofesional actual:



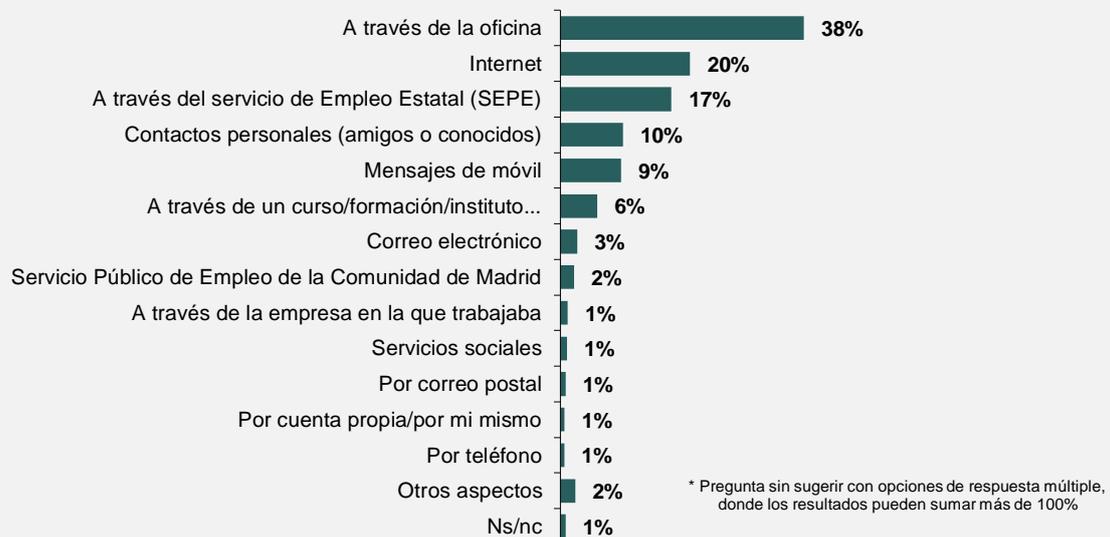
5.2. La utilización del Servicio de Gestión de la Formación desde OEEE

Cerca del 9% del total de personas entrevistadas afirma haber utilizado o realizado un trámite en los Servicios de Empleo de la Comunidad de Madrid relacionadas con el Servicio de Gestión de la Formación desde OEEE.

La propia oficina del Servicio Público de Empleo, Internet y el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) son los medios citados en mayor medida mediante los cuáles las personas entrevistadas han conocido su existencia.

¿A TRAVÉS DE QUE MEDIOS TUVO CONOCIMIENTO DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN DESDE OEEE QUE OFRECE EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID? (P.9.1)

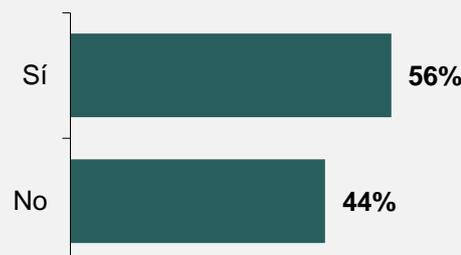
Base: Total de personas usuarias del Servicio de Gestión de la Formación desde OEEE (n=257)



Por otro lado, más de la mitad (56%) de las personas usuarias del Servicio de Gestión de la Formación desde OEEE declaran haber utilizado el buscador de cursos de la web como canal de apoyo o contacto en el último año.

¿HA UTILIZADO EL BUSCADOR DE CURSOS DE LA WEB COMO CANAL DE APOYO O CONTACTO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P11.2a)

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



5.3. Valoración del Servicio de Gestión de la Formación desde OOE

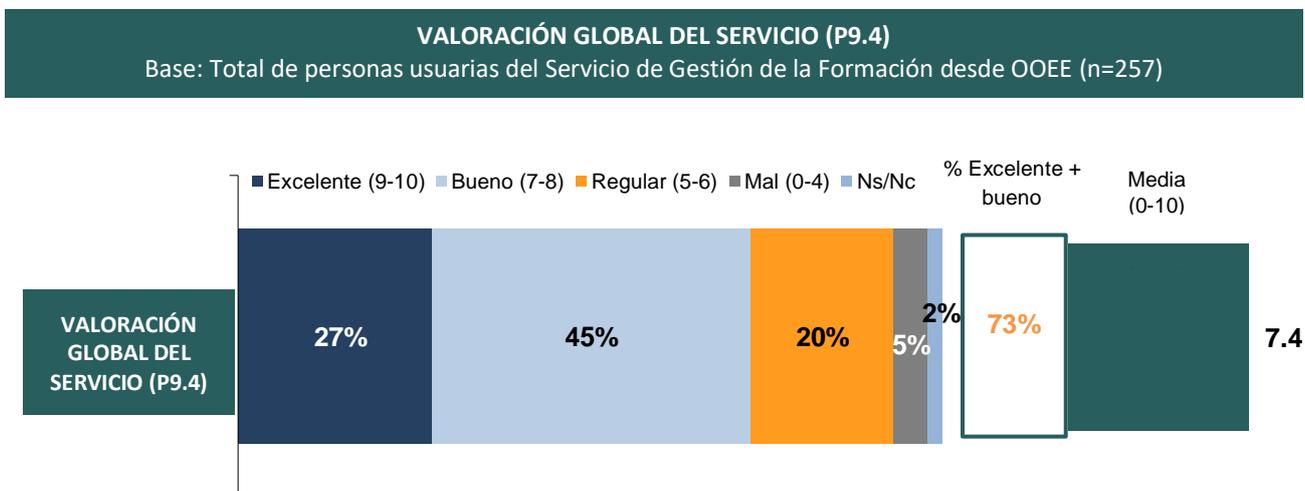
A continuación, dentro de este capítulo se procederá a analizar los principales resultados del estudio y conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias con el Servicio de Gestión de la Formación desde OOE que ofrece el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

El análisis se ha estructurado en dos epígrafes principales:

- Inicialmente, se atenderá al grado de valoración global del servicio, el grado de utilidad percibido en el servicio y la recomendación del servicio.
- Posteriormente, nos centraremos en la valoración de quince atributos pertenecientes a dos dimensiones de análisis.

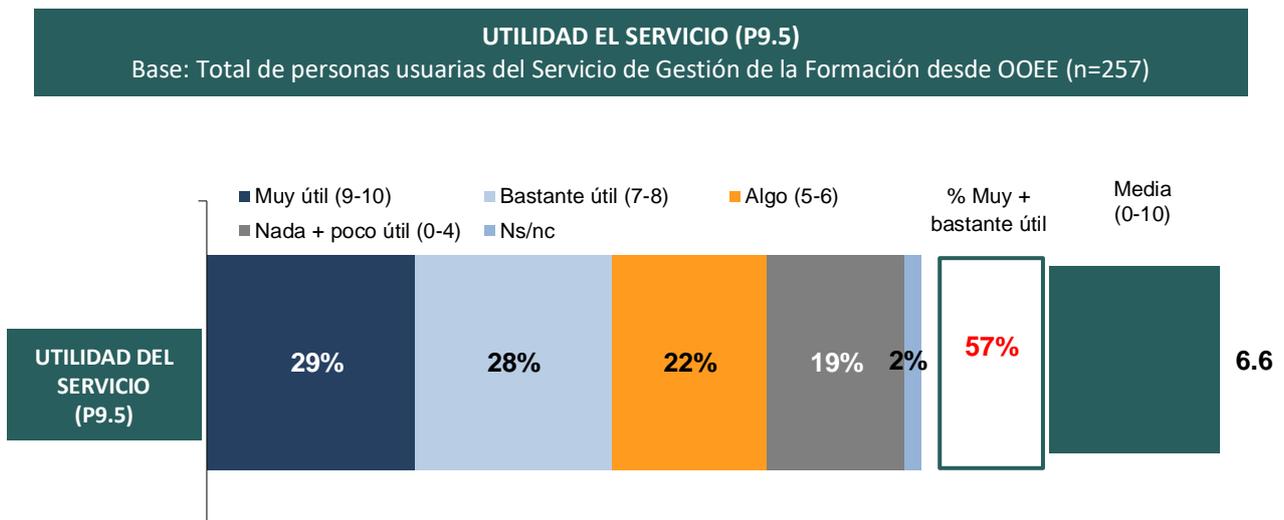
5.3.1. Valoración global del Servicio de Gestión de la Formación desde OOE

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



5.3.2. Grado de utilidad del Servicio de Gestión de la Formación desde OEE

Respecto al **grado de utilidad** con el servicio, un **57% de las personas usuarias** del Servicio de Gestión de la Formación desde OEE lo **considera de máxima utilidad**.



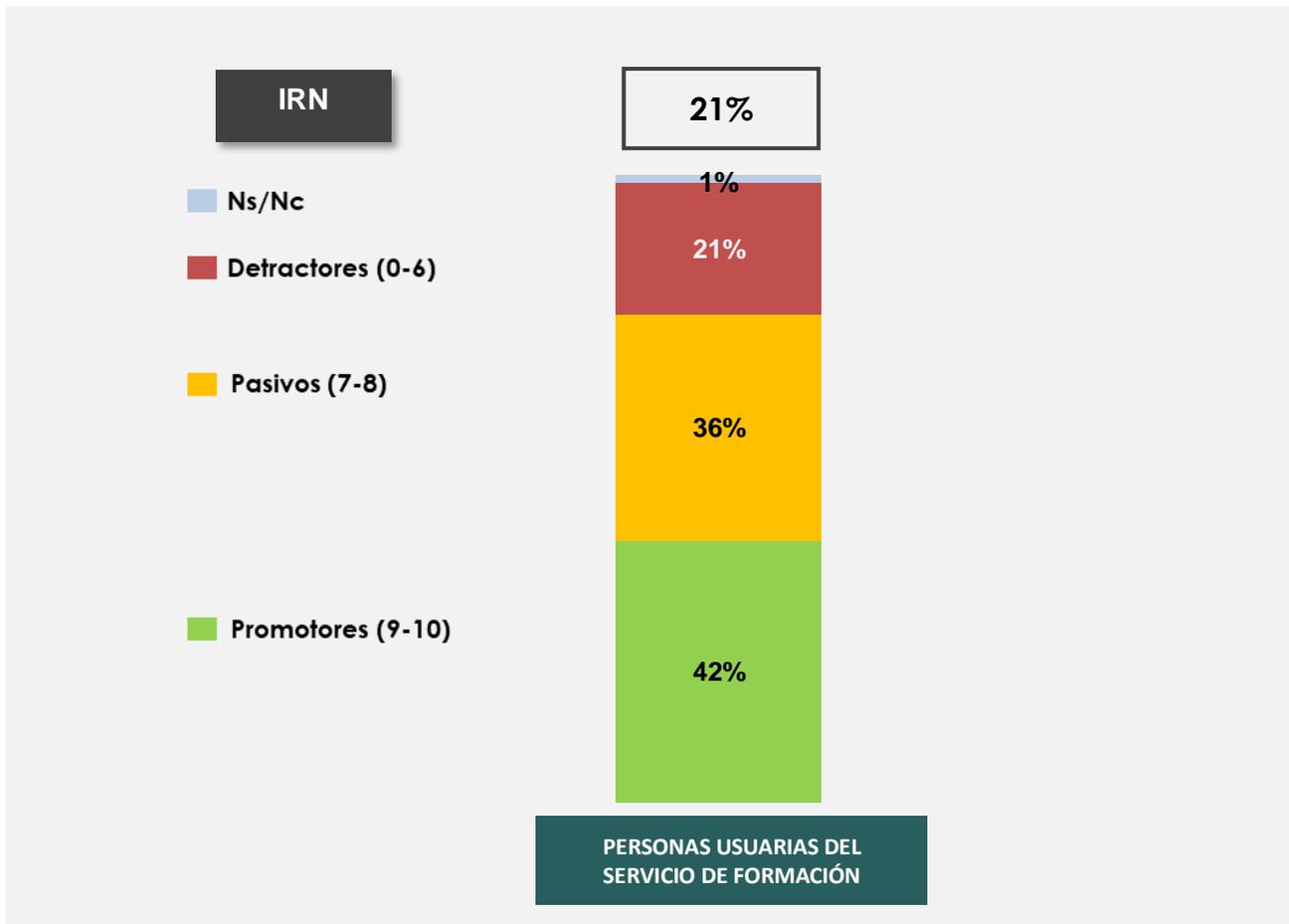
5.3.3. Recomendación del Servicio de Gestión de la Formación desde OEE

El **IRN** que obtiene el Servicio de Gestión de la Formación desde OEE es de **+21**, lo que nos indica que el porcentaje de personas usuarias del servicio que recomendaría (9-10) es significativamente superior al que no lo recomendaría (0-6), obteniendo de esta manera un destacado índice.



RECOMENDACIÓN EL SERVICIO (P9.6)

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



5.3.4. Valoración pormenorizada del Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE

Analizamos, a continuación, el grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto a quince atributos objeto de análisis, atributos integrados en dos dimensiones:

- Buscador de cursos de la web*.
- Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE

Las personas usuarias del servicio han tenido la posibilidad de mostrar su grado de valoración con respecto a los quince atributos según una escala de 0 a 10, en la que 0 significa “Muy mal” y 10 “Excelente”.

- Buscador de cursos de la web -

Los aspectos relacionados con el buscador de cursos de la web muestran valoraciones diferenciadas entre las personas usuarias web (n=143).

Dentro de unos índices discretos a nivel general, los aspectos relacionados con “la utilidad de los contenidos que hay en la web” (60%) con una valoración media de 6’6 y “la claridad de la información formativa que hay en la web” (55%) con un dato medio de 6’5 en la escala de 0 a 10, obtienen la valoración más elevada.

Por otro lado, los aspectos relacionados con “la facilidad de inscripción en cursos de formación a través de la web” (45%) obtiene el índice más discreto, con una valoración media de 6’1.

*Entre el estudio previo realizado en 2018 y el actual se ha desarrollado una nueva página web (www.comunidad.madrid) que entró en funcionamiento el 15 de noviembre de 2018.

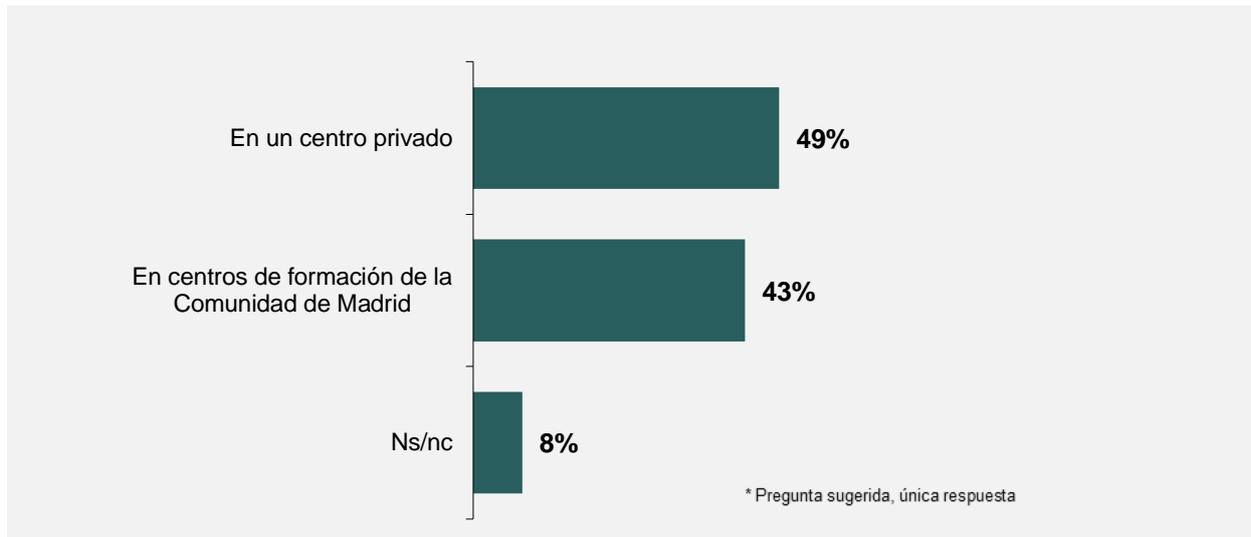
¿CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL BUSCADOR DE CURSOS DE LA WEB? (P11.2B)
 Base: Total de personas usuarias del Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE que han utilizado el buscador de cursos de la web (n=143)



Entre las personas usuarias del Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE, cerca de la mitad (49%) realizó el curso de formación en un centro privado, por un 43% que lo hizo en algún centro de formación de la Comunidad de Madrid.

¿EL CURSO QUE VD. REALIZÓ SE DESARROLLÓ EN CENTROS DE FORMACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID O EN UN CENTRO PRIVADO? (P9.2)

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



- El servicio -

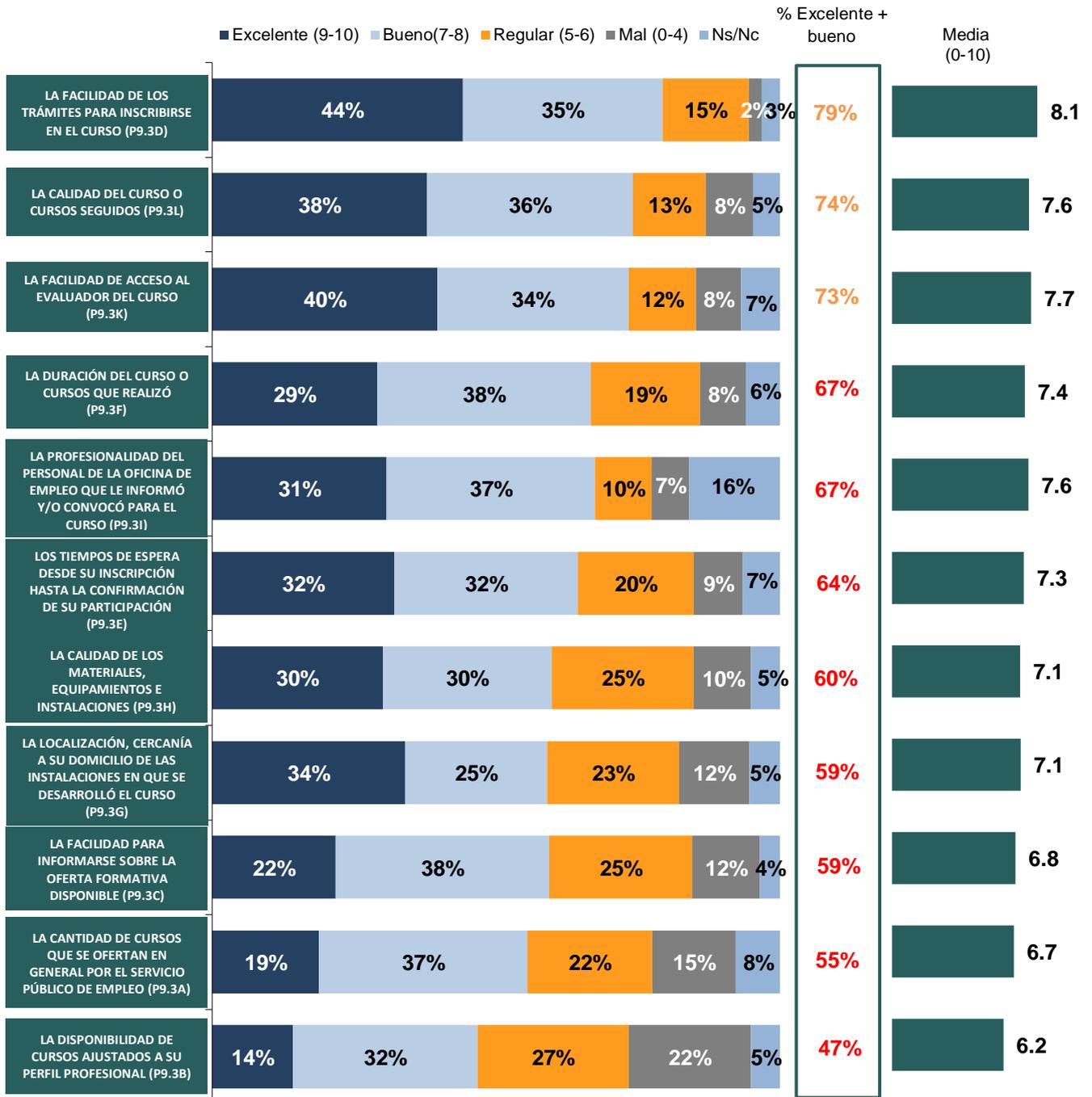
Los aspectos concretos del Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE registran valoraciones bastante diferenciadas entre las personas usuarias que han utilizado el servicio (n=257).

Se presentan valoraciones adecuadas y positivas en los aspectos relacionados con “la facilidad de los trámites para inscribirse en el curso” (79%) con una valoración media de 8’1, “la calidad del curso o cursos seguidos” (74%) con una valoración de 7’6 y por último “la facilidad de acceso al evaluador/a del curso” (73%) con una puntuación media de 7’7.

No obstante, las personas usuarias valoran con puntuaciones más discretas a los aspectos relacionados con “la cantidad de cursos que se ofertan en general por el Servicio Público de Empleo” (55%) y “la disponibilidad de cursos ajustados a su perfil profesional” (47%), siendo por tanto los aspectos más críticos del servicio.

VALORACIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN (P9.3)

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



5.3.5. Sugerencias de mejora del Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE

A las personas usuarias del Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE se les solicitó que realizaran sugerencias con el fin de mejorar el servicio.

Un 24% de las personas usuarias no reseña ninguna sugerencia de mejora.

Entre las personas usuarias que mencionan alguna sugerencia de mejora, se puede destacar respecto al resto la mejora de contenido, ajustándose más al mundo laboral de los cursos.

Otros aspectos en torno a los cursos impartidos, como la ampliación de la oferta de los cursos, los tiempos de duración, la actualización del material, prácticas más completas, y una mayor información y orientación para acceder a los mismos también destacan por su mención, si bien no recogen porcentajes de mención superiores al 10%.

SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN DESDE OOEE (P.9.7)*

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



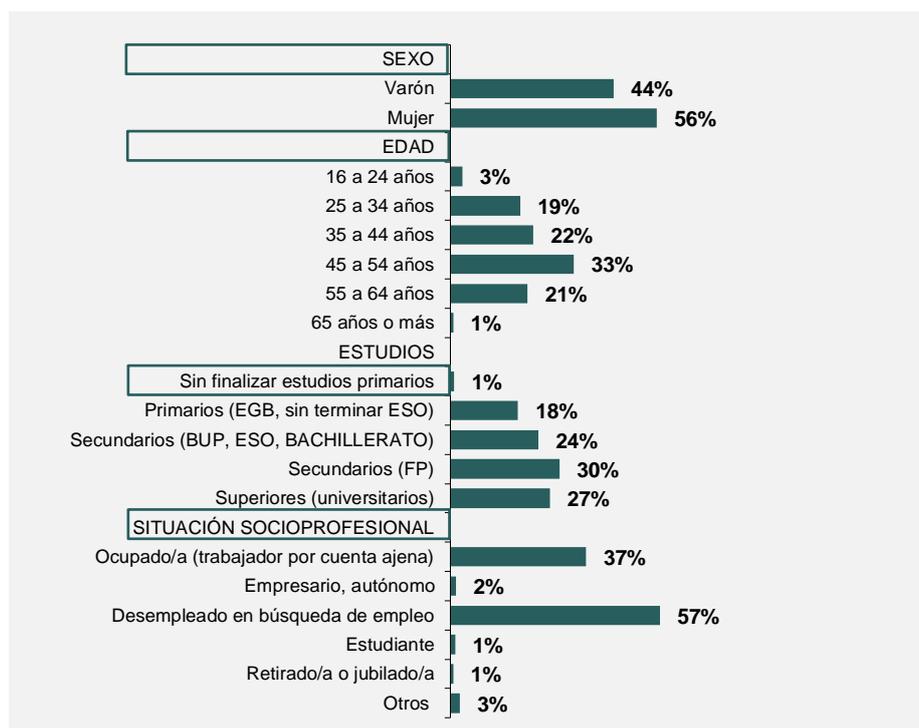
6. El Servicio de Intermediación

Pasamos ahora a analizar el Servicio de Intermediación, uno de los principales servicios del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid. Un total de 1.430 personas entrevistadas han declarado que utilizaron el servicio durante el último año, siendo también el servicio con un mayor porcentaje de personas usuarias.

Entre otras labores, el Servicio de Intermediación comprende la gestión de las ofertas de empleo y su casación con los demandantes de empleo registrados de acuerdo con su perfil profesional y, particularmente, con sus competencias profesionales. En particular, comprende la gestión de las ofertas a través de la casación entre ofertas y demandantes y la difusión de información sobre las ofertas de empleo adecuadas y disponibles.

6.1. Perfil sociodemográfico de las personas usuarias del Servicio de Intermediación

A continuación, el gráfico siguiente muestra las principales características sociodemográficas de las personas usuarias del Servicio de Intermediación en el momento de realización de la encuesta. Se presenta la distribución por sexo, edad, nivel de estudios y situación socioprofesional actual:

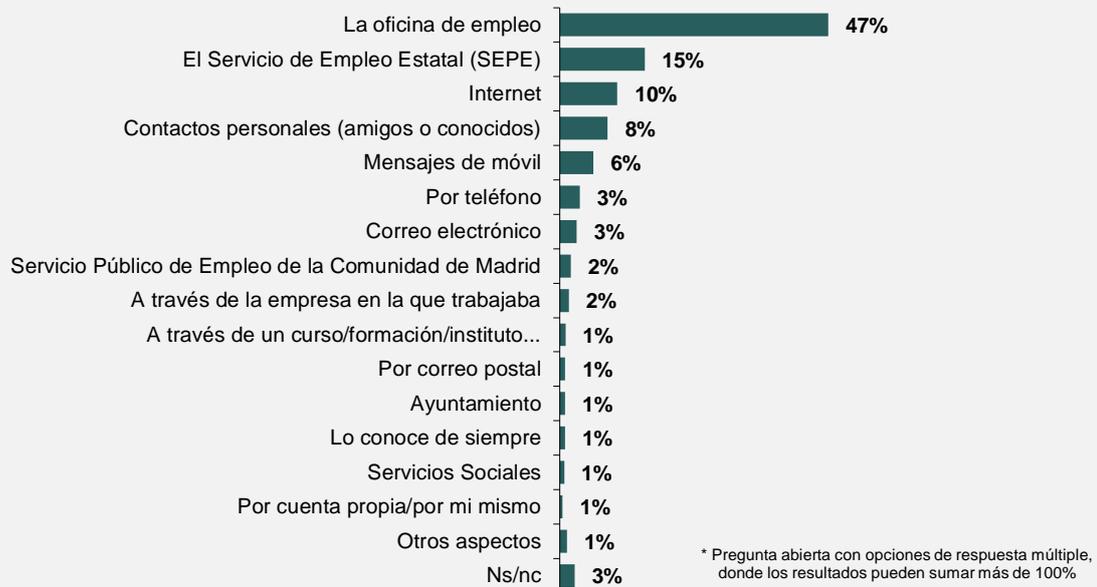


6.2. La utilización del Servicio de Intermediación

La propia oficina del Servicio Público de Empleo, el Servicio de Empleo Estatal e Internet, son los medios o canales principales mediante los cuáles las personas usuarias consultadas han conocido su existencia.

¿CÓMO TUVO CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID? (P11.2) *

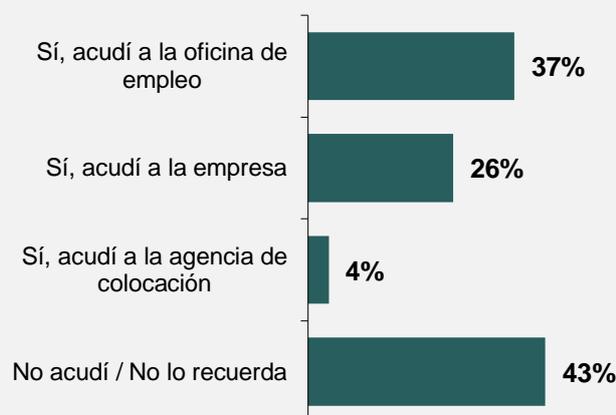
Base: Total de personas usuarias del Servicio de Intermediación (n=1.430)



Por otra parte, un 37% de las personas usuarias del Servicio de Intermediación y que afirman haber recibido una comunicación citándole a una oferta de empleo ha acudido a una oficina de empleo, por un 26% que acudió a una empresa y un 4% que lo hizo en una agencia de colocación. Por otro lado, un 43% de las personas usuarias del servicio declaran no haber acudido a esta cita/convocatoria.

EL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LE HA ENVIADO EN EL ÚLTIMO AÑO ALGUNA COMUNICACIÓN CONVOCÁNDOLE O CITÁNDOLE PARA UNA OFERTA DE EMPLEO ¿ACUDIÓ? (P11.1)*

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

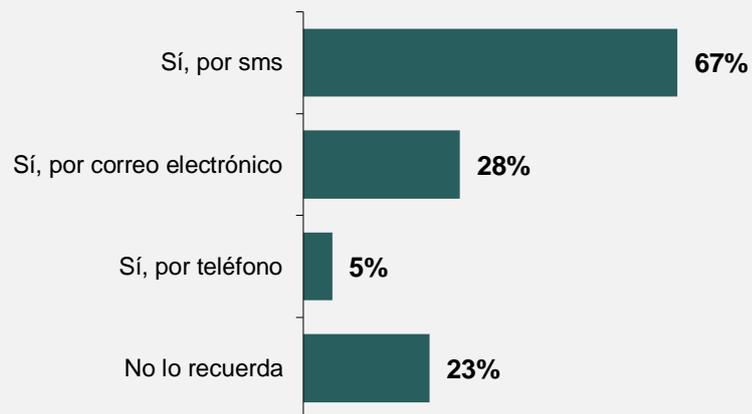


* Pregunta sugerida, donde los datos pueden sumar más de 100%

Dentro de los doce últimos meses, un 67% del total de personas usuarias del Servicio de Intermediación declara que ha recibido alguna alerta por sms, un 28% mediante correo electrónico y un 5% por teléfono. Por otro lado, un 23% de las personas usuarias del servicio no recuerda haber recibido ninguna alerta por parte del Servicio Público de Empleo.

¿HA RECIBIDO EN LOS ÚLTIMOS DOCE MESES ALGUNA ALERTA POR SMS, POR CORREO ELECTRÓNICO O POR TELÉFONO DESDE EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID? (P11.4)*

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



* Pregunta sugerida, donde los datos pueden sumar más de 100%

6.3. Valoración del Servicio de Intermediación

A continuación, se procederá a analizar los principales resultados del estudio, conocer el grado de satisfacción de las personas usuarias del Servicio de Intermediación que ofrece el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

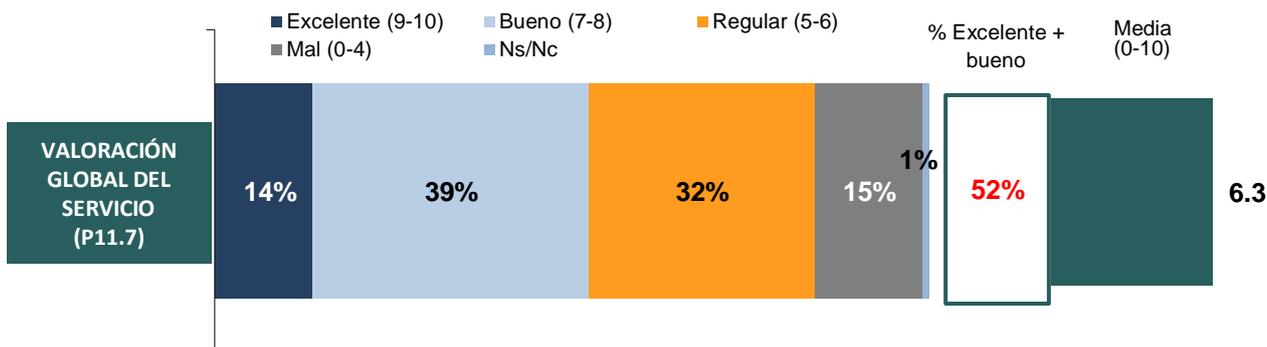
El análisis se ha estructurado en dos epígrafes principales:

- Inicialmente, se atenderá al grado de valoración global del servicio, el grado de utilidad percibido en el servicio y la recomendación del servicio.
- Posteriormente, nos centraremos en la satisfacción con respecto a dieciséis atributos pertenecientes a tres dimensiones de análisis.

6.3.1. Valoración global del Servicio de Intermediación

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

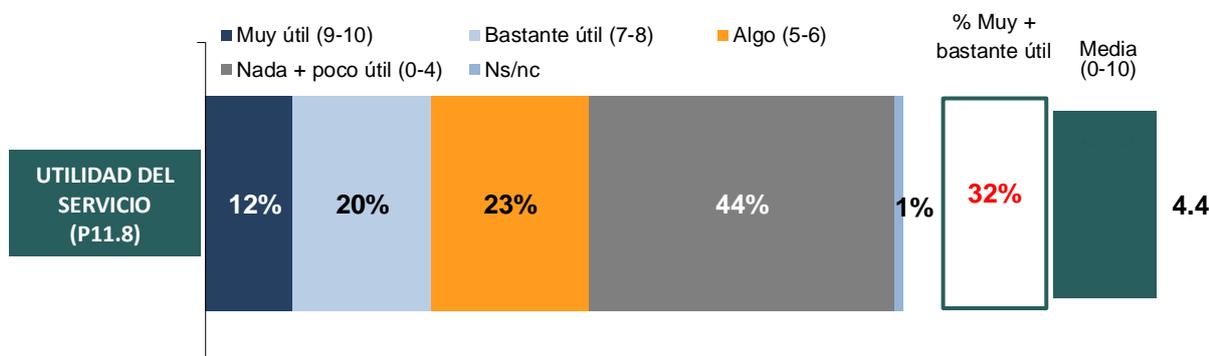
VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO (P11.7)
 Base: Total de personas usuarias del Servicio de Intermediación (n=1.430)



6.3.2. Grado de utilidad del Servicio de Intermediación

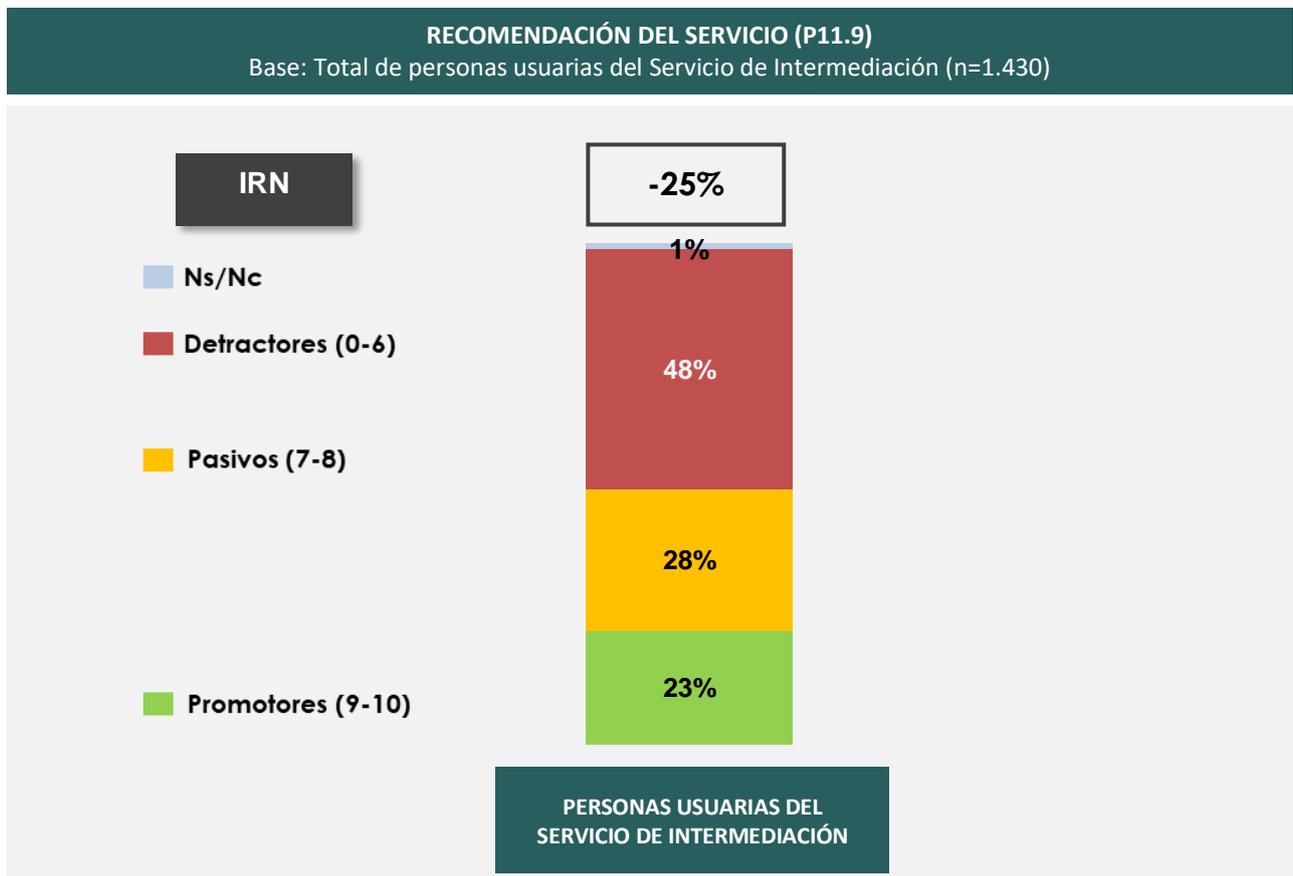
Únicamente un 32% de las personas usuarias del Servicio de Intermediación lo considera muy o bastante útil.

UTILIDAD DEL SERVICIO (P11.8)
 Base: Total de personas usuarias del Servicio de Intermediación (n=1.430)



6.3.3. Recomendación del Servicio de Intermediación

El **IRN** que obtiene el Servicio de Intermediación es de **-25**, lo que nos indica que el porcentaje de personas usuarias del servicio que recomendaría (9-10) es significativamente inferior al que no lo recomendaría (0-6).



6.3.4. Valoración pormenorizada del Servicio de Intermediación

Analizamos a continuación el grado de satisfacción de las personas usuarias de las oficinas con respecto a dieciséis atributos objeto de análisis, atributos integrados en tres dimensiones:

- Página web*.
- El personal de atención.
- El servicio.

Las personas usuarias han tenido la posibilidad de mostrar su grado de valoración con respecto a los dieciséis atributos según una escala de 0 a 10, en la que 0 significa “Muy mal” y 10 “Excelente”.

- El personal de atención -

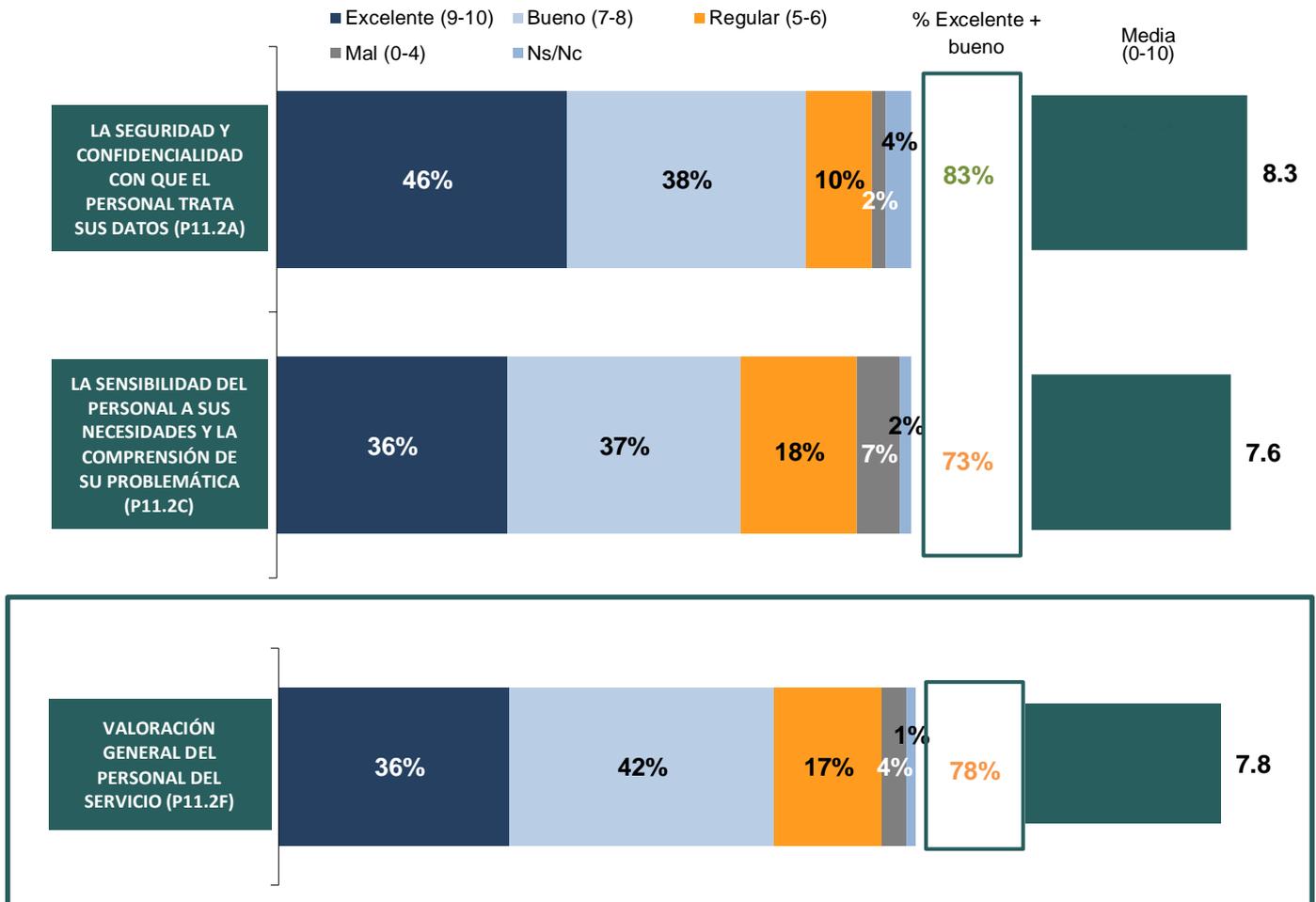
Entre las personas usuarias que acudieron finalmente a la convocatoria de una oferta de empleo ya sea acudiendo personalmente una oficina de empleo, agencia de colocación o empresa (n=822), se observa que los índices de satisfacción con respecto al personal que le atendió se sitúan cerca de niveles óptimos. Concretamente, la valoración general del personal del servicio se sitúa en un 78%, con una valoración media de 7’8.

Dentro de una elevada satisfacción general con esta dimensión, la “seguridad y confidencialidad con la que el personal trata sus datos” presenta unos índices de satisfacción del 83%, mientras que “la sensibilidad del personal a sus necesidades y la comprensión de su problemática” es valorada de forma aceptable por el 73% de las personas consultadas.

* Entre el estudio previo realizado en 2018 y el actual se ha desarrollado una nueva página web (www.comunidad.madrid) que entró en funcionamiento el 15 de noviembre de 2018.

VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ (P11.2)

Base: Total de personas usuarias del Servicio de Intermediación que acudió personalmente a una oficina/agencia/empresa para una oferta de empleo (n=822)



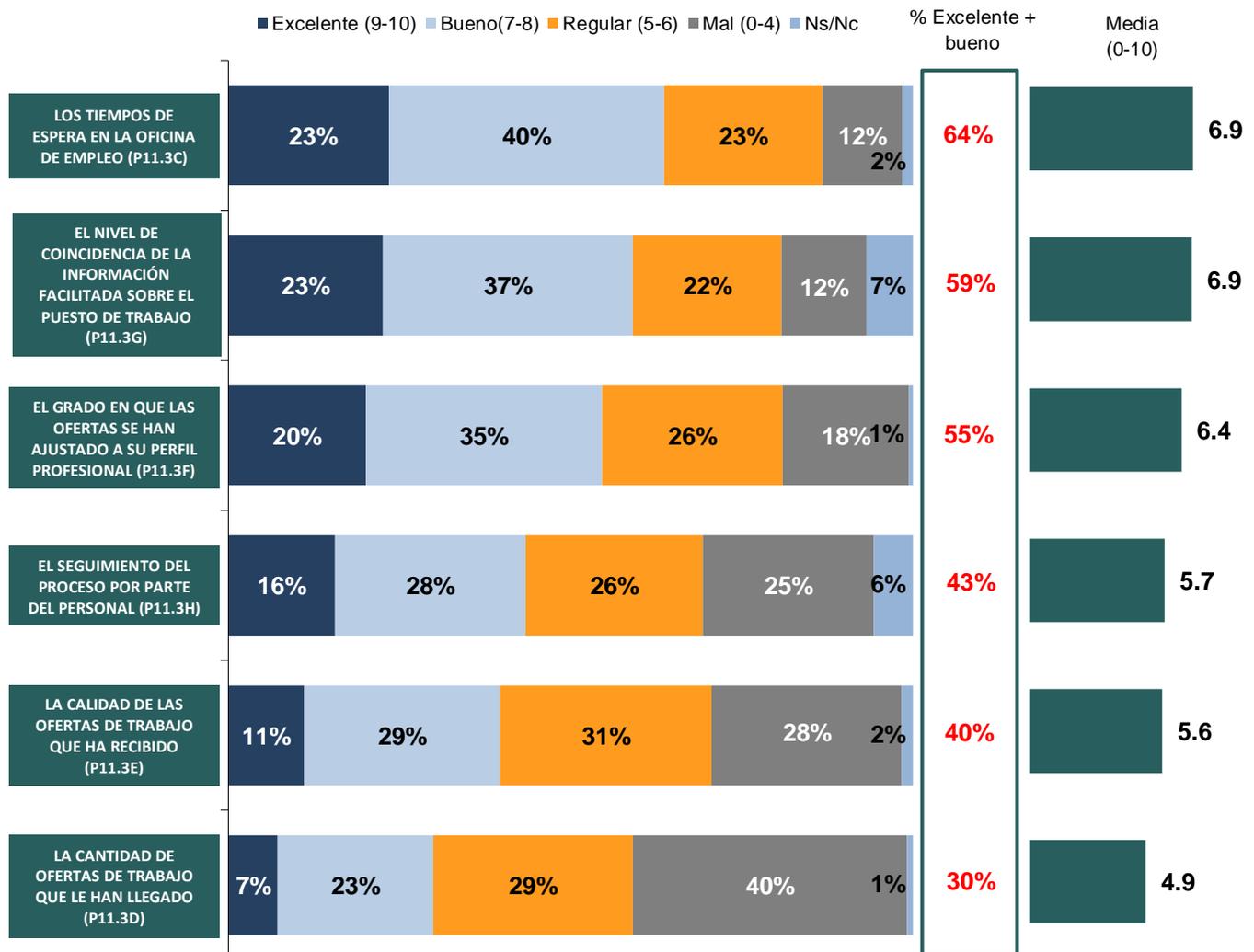
- El servicio -

Los aspectos específicos del servicio han registrado en términos generales valoraciones discretas entre las personas usuarias que acudieron a la convocatoria (n=822).

Dentro de unos índices de satisfacción discretos, los aspectos mejor valorados son “los tiempos de espera en la oficina de empleo” (64%) con una puntuación media de 6’9 y “el nivel de coincidencia de la información facilitada sobre el puesto de trabajo” (59%) con un dato medio de 6’9 en la escala de 0 a 10. El aspecto peor valorado es “la cantidad de ofertas de trabajo que le han llegado” (30%) no alcanzando el aprobado (4’9).

VALORACIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN (P11.3)

Base: Total de personas usuarias del Servicio de Intermediación que acudió personalmente a una oficina/agencia/empresa para una oferta de empleo (n=822)

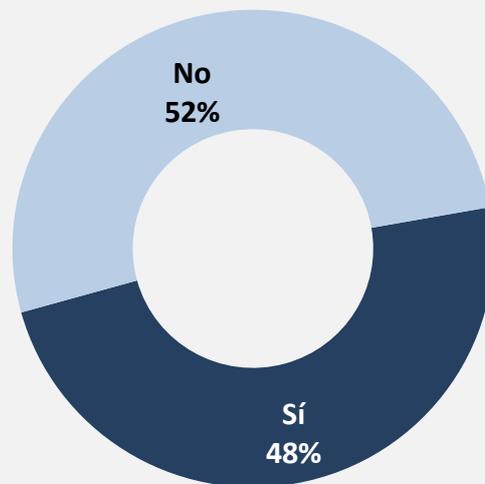


- La página web -

La utilización del buscador de ofertas en la web del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid presenta un escaso uso. Más de la mitad de las personas usuarias del servicio (52%) declara no haber accedido al mismo.

¿HA ACCEDIDO EN EL ÚLTIMO AÑO AL BUSCADOR DE OFERTAS EN LA WEB DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID PARA BUSCAR EMPLEO? (P11.5)

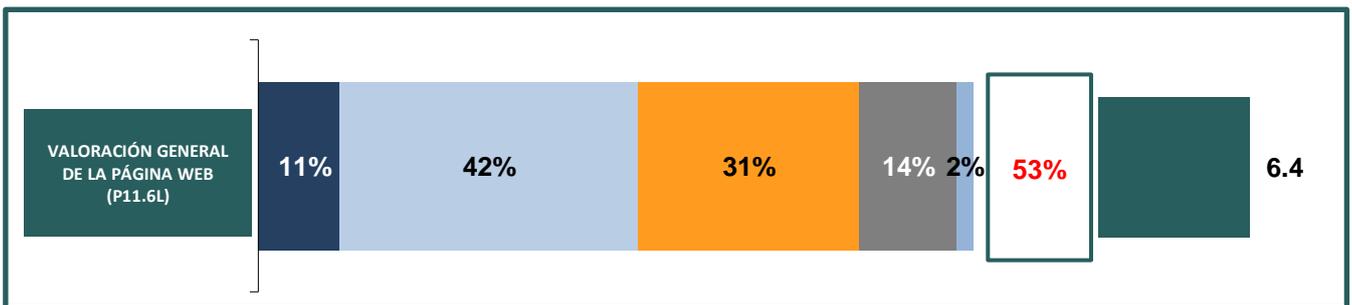
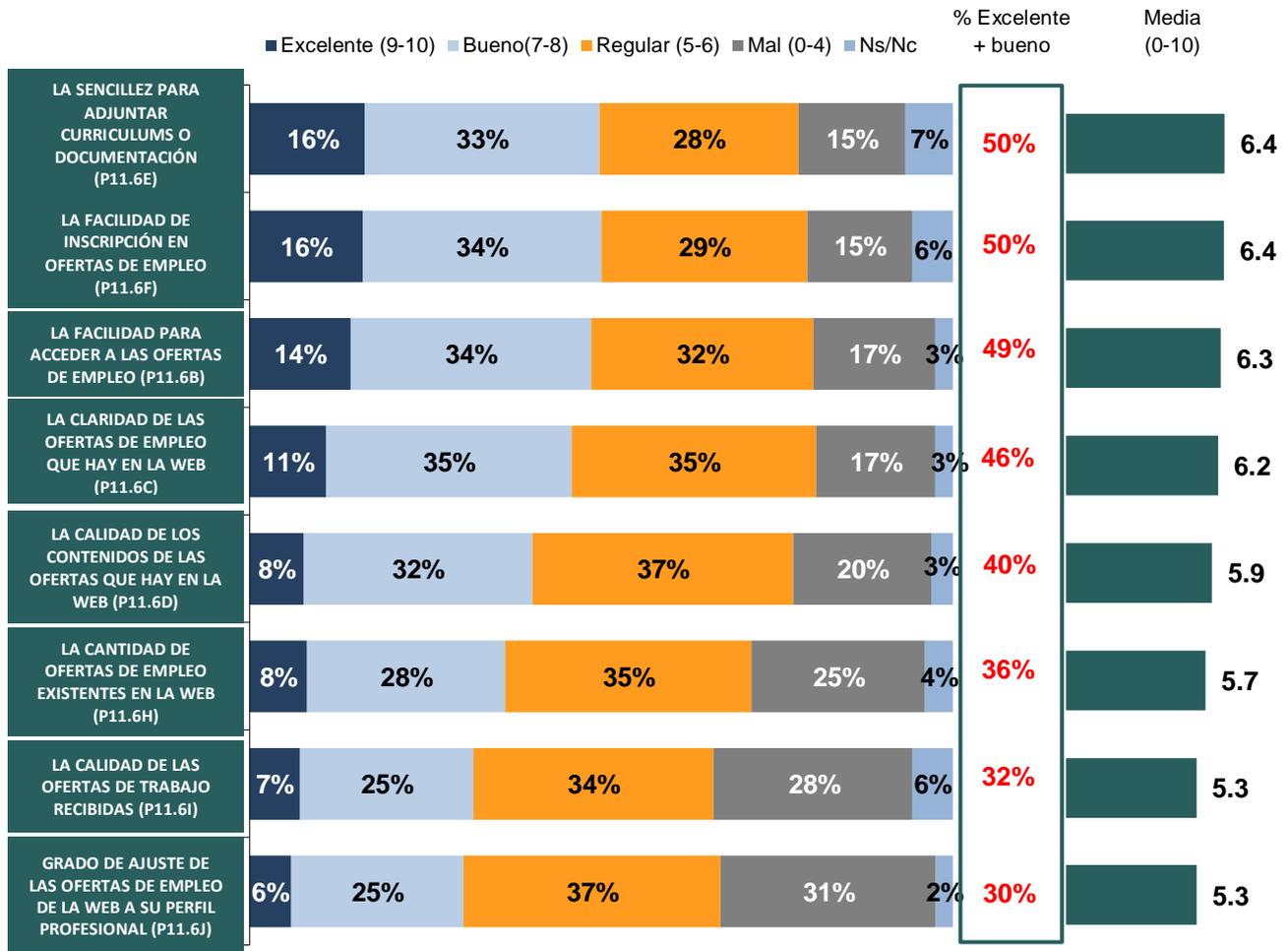
Base: Total de personas usuarias del Servicio de Intermediación (n=1.430)



En términos generales, las personas usuarias que han utilizado el buscador de ofertas de la página Web del Servicio de Intermediación (n= 683) lo valoran de forma moderada (53%) con una valoración media de 6'4.

De forma pormenorizada, la "sencillez para adjuntar curriculums o documentación" (50%) y "la facilidad de inscripción en ofertas de empleo" son los aspectos que obtienen los índices de valoración más elevados, dentro de una valoración general pormenorizada discreta. Mientras las cuestiones relacionadas con "la calidad de las ofertas de trabajo recibidas" (32%) y "el grado de ajuste de las ofertas de empleo de la web a su perfil profesionalidad" (30%), obtienen los índices de valoración más bajos.

VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DE LA PÁGINA WEB (P11.6)
 Base: Total de personas usuarias del Servicio de Intermediación que en el último año ha utilizado el buscador de ofertas en la web (n=683)



6.3.5. Sugerencias de mejora del Servicio de Intermediación

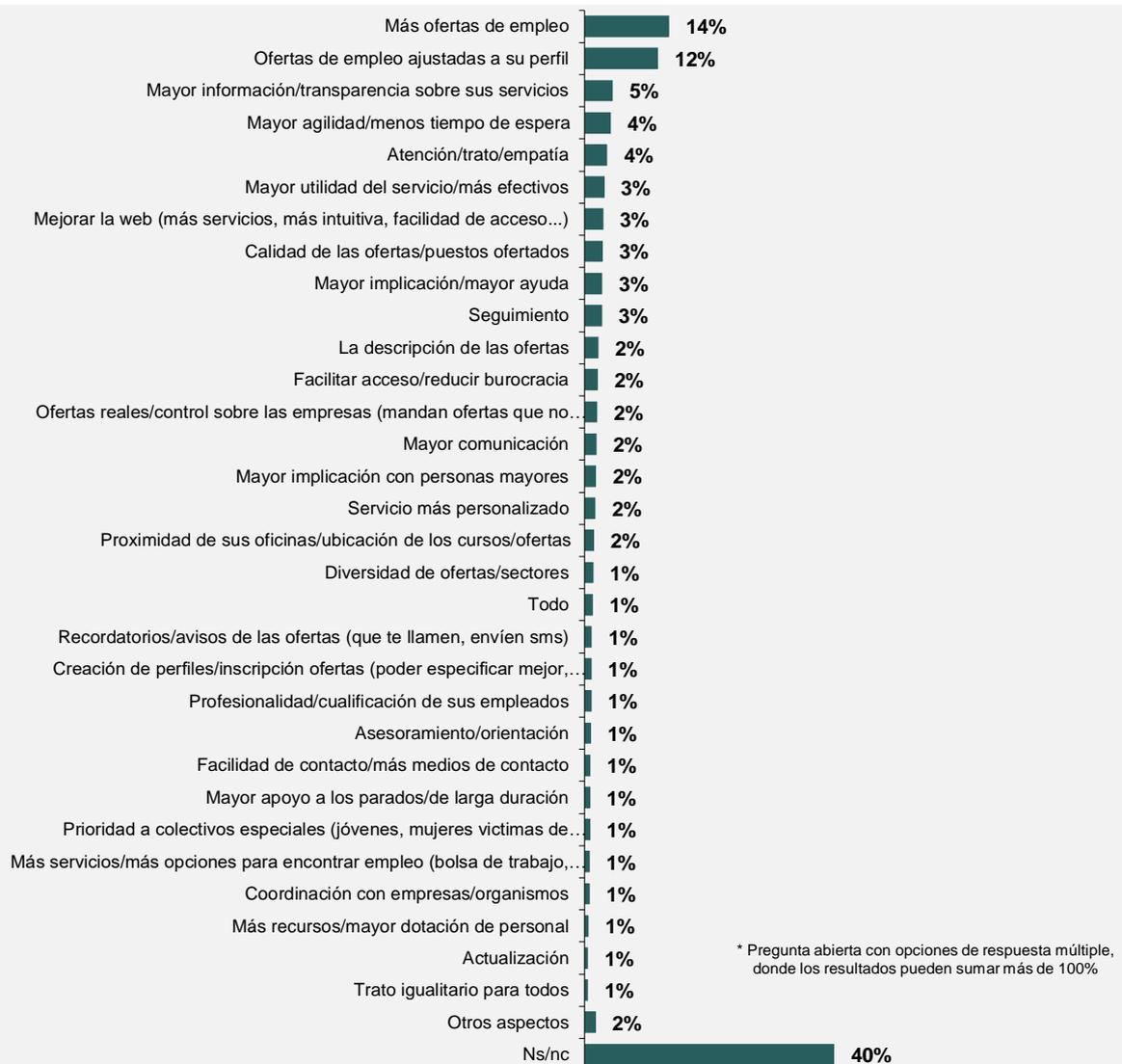
Igualmente, a las personas usuarias del Servicio de Intermediación se les ha preguntado qué aspectos del mismo mejorarían con el fin de mejorar el servicio.

El 40% de las personas usuarias no refiere ninguna sugerencia de mejora.

Entre quienes mencionan alguna, que existan mayores ofertas de empleo (14%) y que las ofertas de empleo se ajusten al perfil profesional (12%) son las principales sugerencias.

SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN (P11.10) *

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

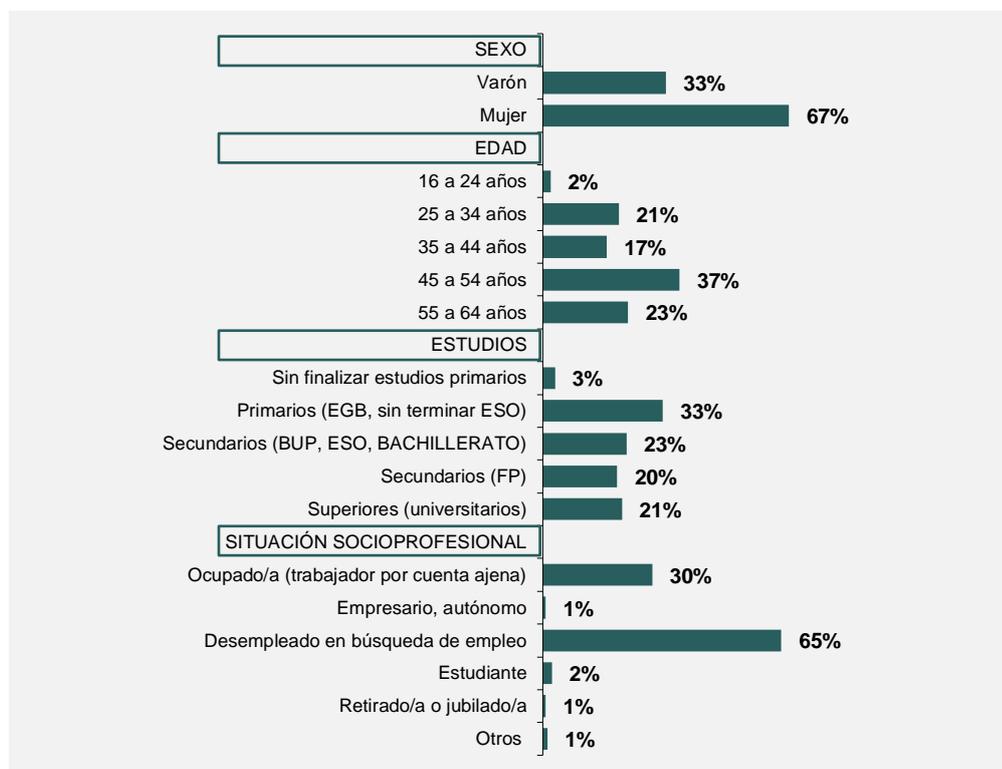


7. El Servicio de Programas de Empleo

La valoración de este servicio la realizan 243 personas usuarias que utilizaron el servicio durante el último año. Se trata de programas mixtos de formación y empleo dirigido a personas desempleadas que promueven la inserción laboral a través de acciones de formación, orientación e integración en el mercado laboral.

7.1. Perfil sociodemográfico de las personas usuarias del Servicio de Programas de Empleo

A continuación, se muestran en el siguiente gráfico las principales características sociodemográficas de las personas usuarias del Servicio de Programas de Empleo en el momento de realización de la encuesta. Se presenta la distribución por sexo, edad, nivel de estudios y situación socioprofesional actual:

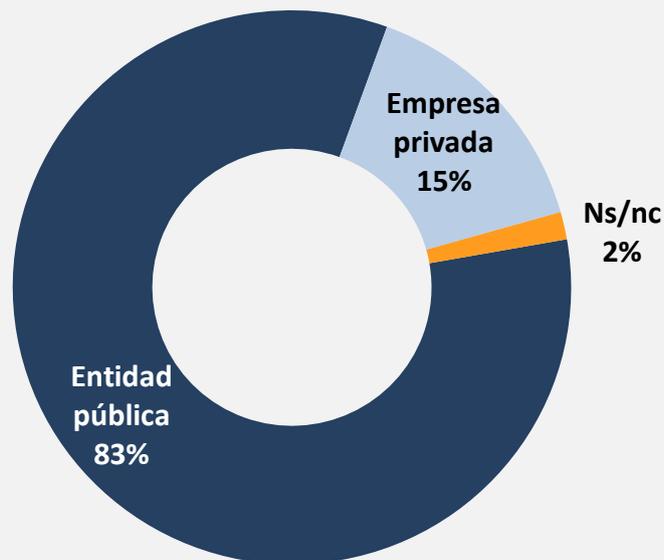


7.2. La utilización del Servicio de Programas de Empleo

En relación con la utilización del servicio, la mayoría de las personas usuarias del servicio (83%) afirma haber participado en el Programa de Empleo a través de una entidad pública.

¿DÓNDE PARTICIPÓ EN EL PROGRAMA DE EMPLEO Y FORMACIÓN? (P12)**

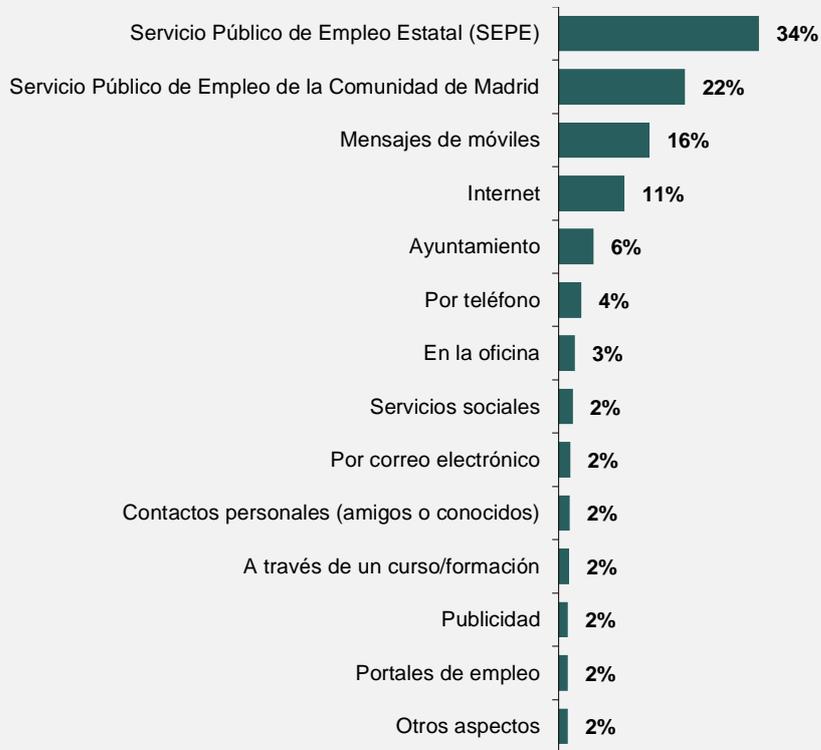
Base: Total de personas usuarias del Servicio de Programas de Empleo (n=243)



En este sentido, el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), la propia oficina de empleo de la Comunidad de Madrid y los mensajes de móvil (sms) son los medios o canales más citados mediante los cuáles han conocido la existencia de este servicio.

¿CÓMO TUVO CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE LOS PROGRAMAS DE EMPLEO Y FORMACIÓN QUE OFRECE EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID? (P12.1) *

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



* Pregunta abierta con opciones de respuesta múltiple, donde los resultados pueden sumar más de 100%

7.3. Valoración del Servicio de Programas de Empleo

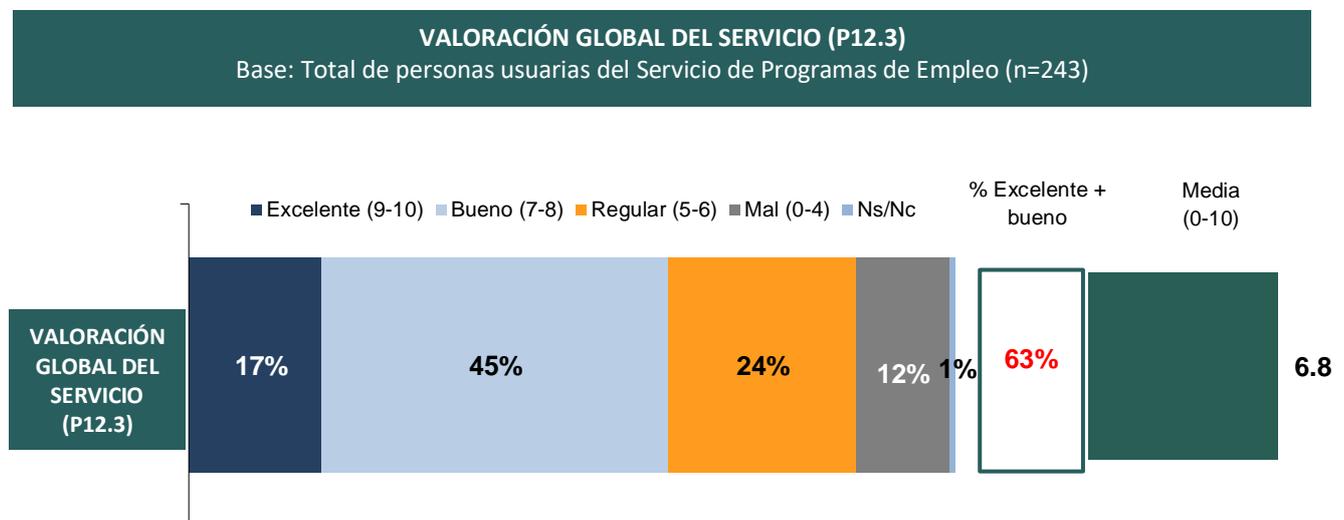
A continuación, delimitaremos el grado de satisfacción de las personas usuarias con respecto al Servicio de Programas de Empleo que ofrece el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

El análisis se ha estructurado en dos epígrafes principales:

- Inicialmente, se atenderá al grado de valoración global con el servicio, el grado de utilidad percibido en el servicio y la recomendación del servicio.
- Posteriormente, nos centraremos en la satisfacción con respecto a diez atributos pertenecientes a dos dimensiones de análisis.

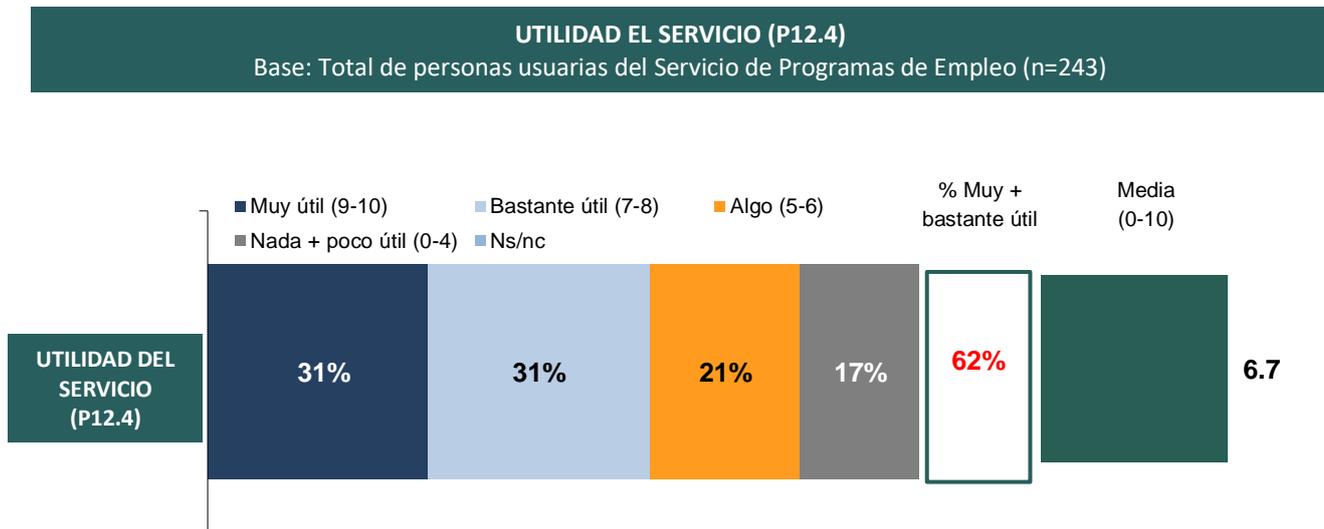
7.3.1. Valoración global del Servicio de Programas de Empleo

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



7.3.2. Grado de utilidad del Servicio de Programas de Empleo

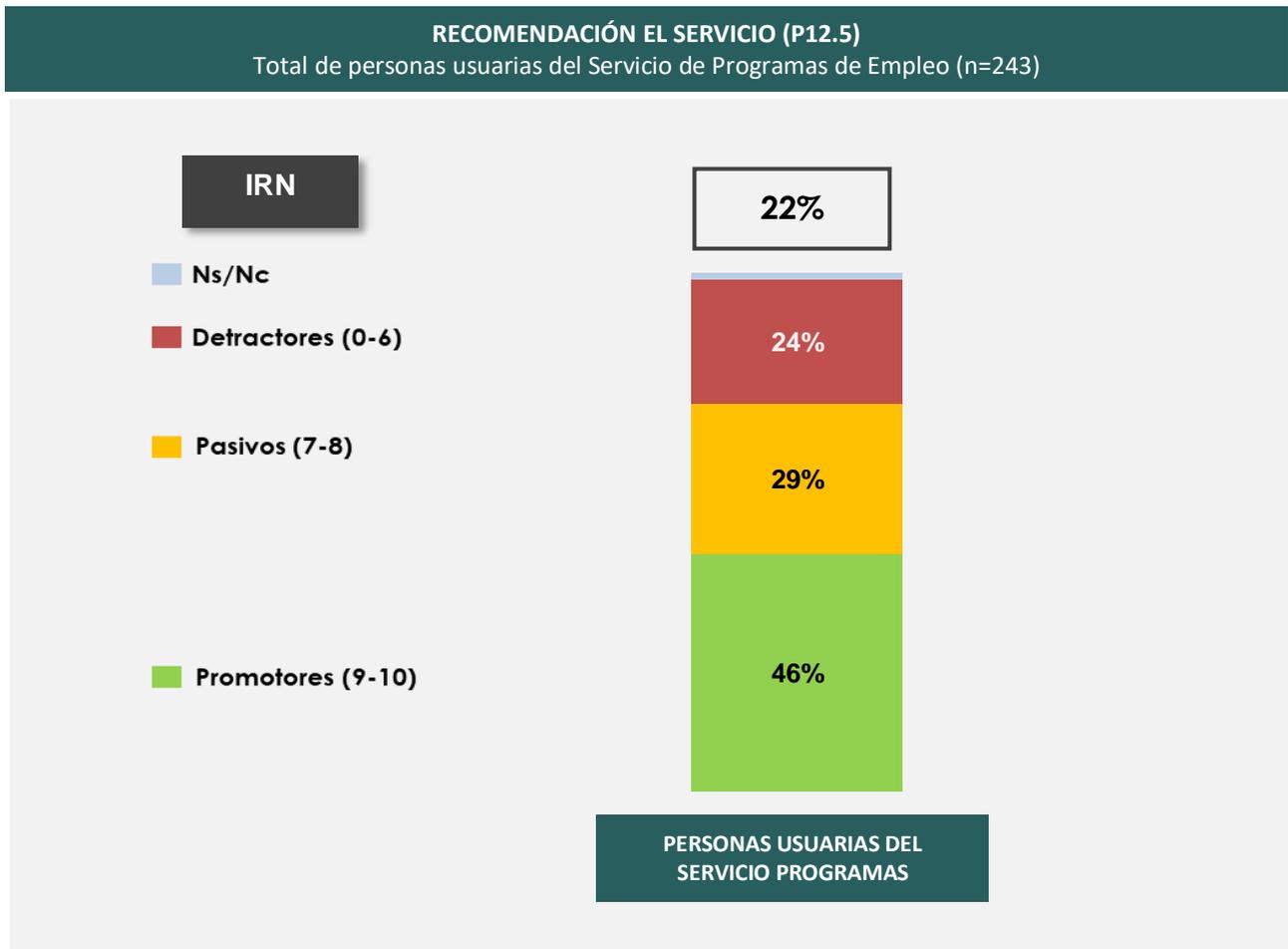
Un **62%** de las personas usuarias del Servicio de Programas de Empleo lo **considera de máxima utilidad**, recogiendo por tanto índices muy destacados de utilidad.



7.3.3. Recomendación del Servicio de Programas de Empleo

El **IRN** que obtiene el Servicio de Programas es de **+22**, lo que nos indica que el porcentaje de personas usuarias del servicio que recomendaría (9-10) es significativamente superior al que no lo recomendaría (0-6).





7.3.4. Valoración pormenorizada del Servicio de Programas de Empleo

Analizamos, a continuación, el grado de satisfacción de las personas usuarias de las oficinas con respecto a diez atributos objeto de análisis, atributos integrados en dos dimensiones:

- El personal de atención.
- El servicio.

Las personas usuarias han tenido la posibilidad de mostrar su grado de valoración con respecto a los diez atributos según una escala de 0 a 10, en la que 0 significa “Muy mal” y 10 “Excelente”.

- El personal de atención –

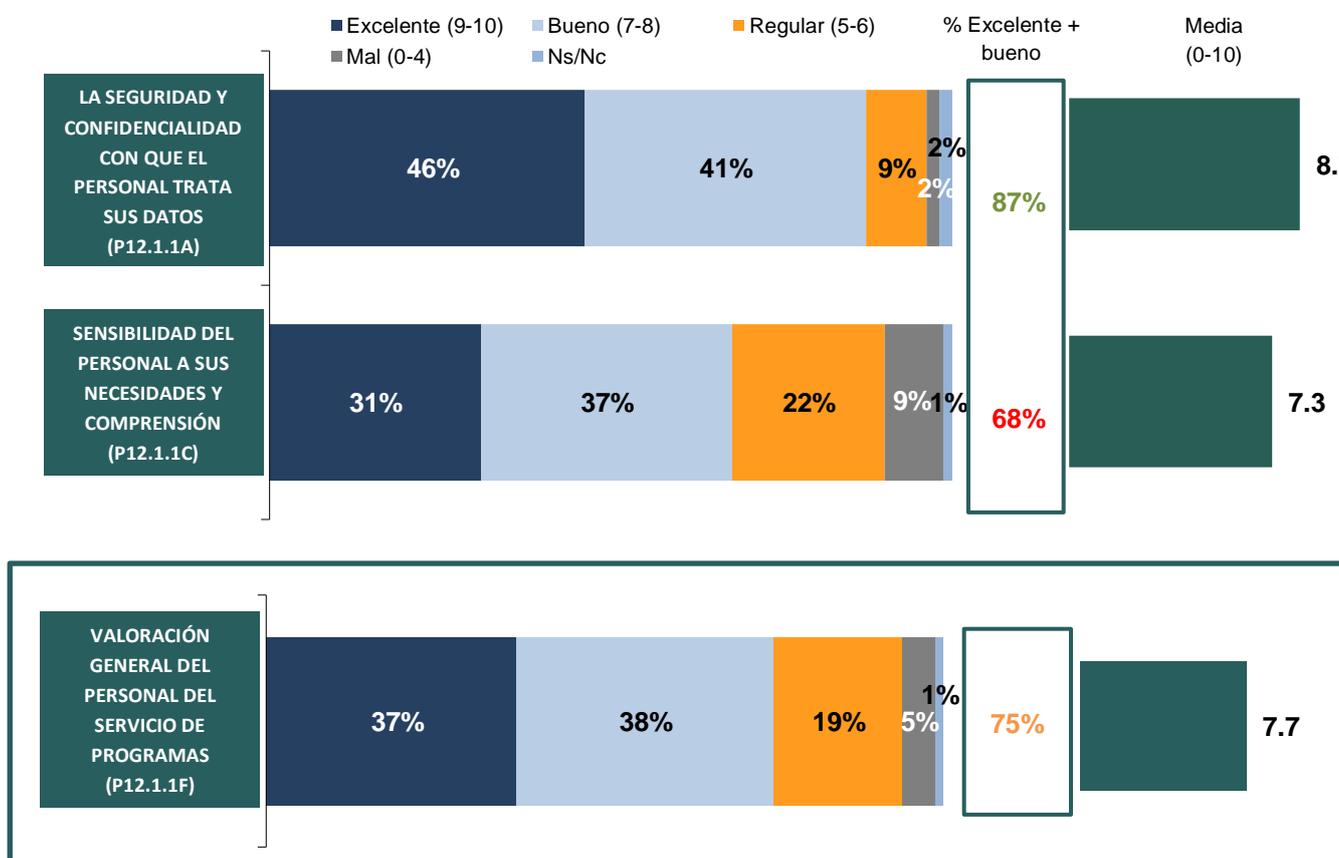
Entre las personas usuarias que han hecho uso del Servicio de Programas de Empleo, se observa que los índices de satisfacción con respecto al personal que le atendió se sitúan en niveles aceptables.

Dentro de la adecuada satisfacción con esta dimensión, la “seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos” presenta unos índices de satisfacción óptimos (87%) con una puntuación media de 8’3 y “la sensibilidad del personal a sus necesidades y comprensión” muestra una satisfacción del 68% con una valoración media de 7’3.

En definitiva, “la satisfacción general con el personal” es valorada de forma adecuada (de 7 a 10) por el 75% de las personas usuarias que han hecho uso del Servicio de Programas de Empleo, con una valoración media de 7’7.

VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ (P12.1.1)

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

**- El servicio -**

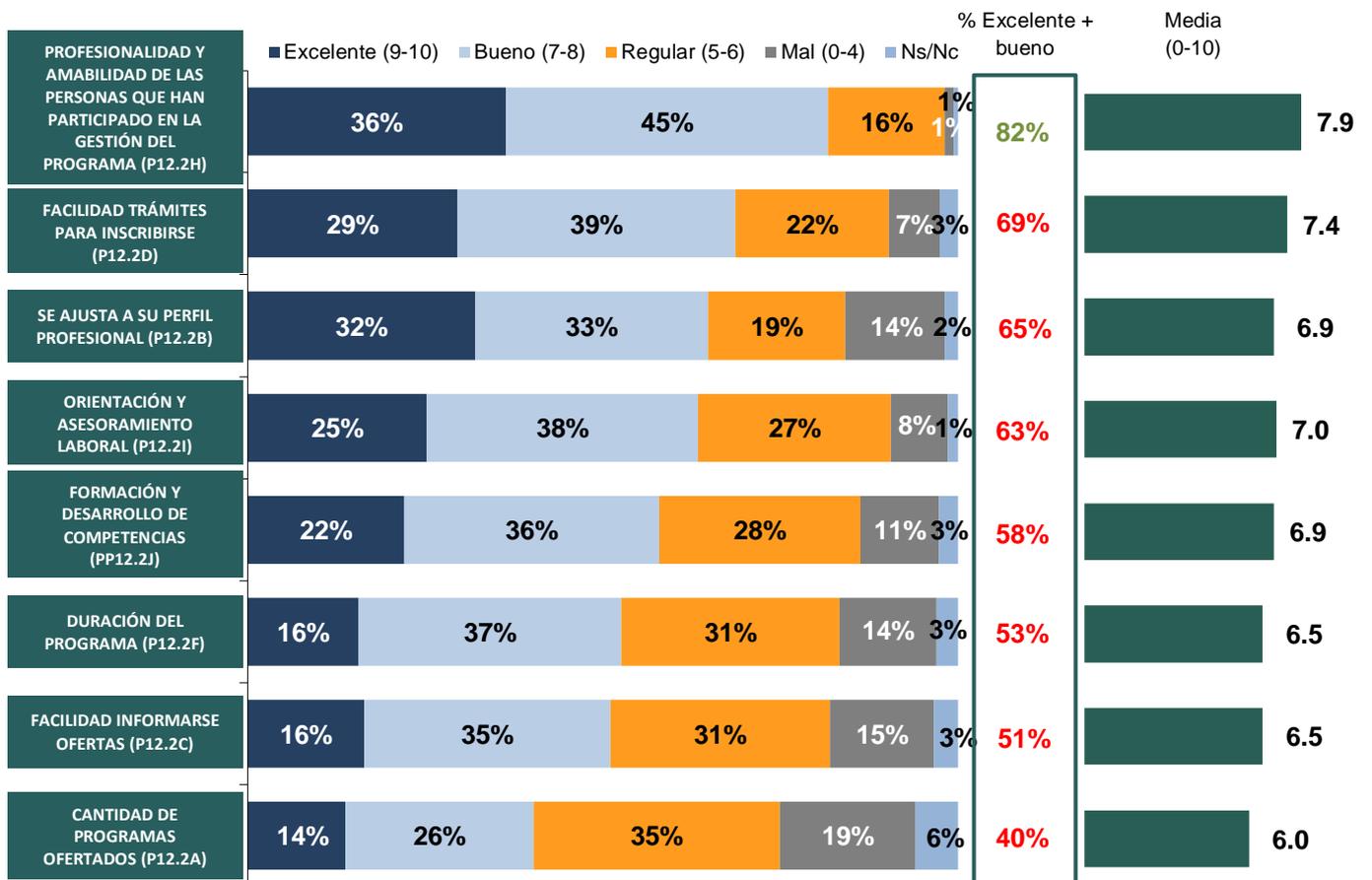
Los aspectos específicos del servicio han registrado valoraciones muy dispares entre las personas usuarias que han hecho uso del Servicio de Programas de Empleo (n=243).

El aspecto mejor valorado y con un índice de satisfacción óptimo es el relacionado con “la profesionalidad y amabilidad de las personas que han participado en la gestión del programa” (82%), con una valoración media de 7’9, mientras que en un segundo escalón se sitúan “la facilidad de los trámites para inscribirse” (69%) con una media de 7’4 y “la orientación y asesoramiento laboral” (63%) con una puntuación media de 7’0 y que se “ajuste a su perfil profesional” (58%) con una valoración media de 6’5.

Por el contrario, las personas usuarias del servicio se muestran más críticas con “la cantidad de programas ofertados” (40%).

VALORACIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE PROGRAMAS DE EMPLEO (P12.2)

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



7.3.5. Sugerencias de mejora del Servicio de Programas de Empleo

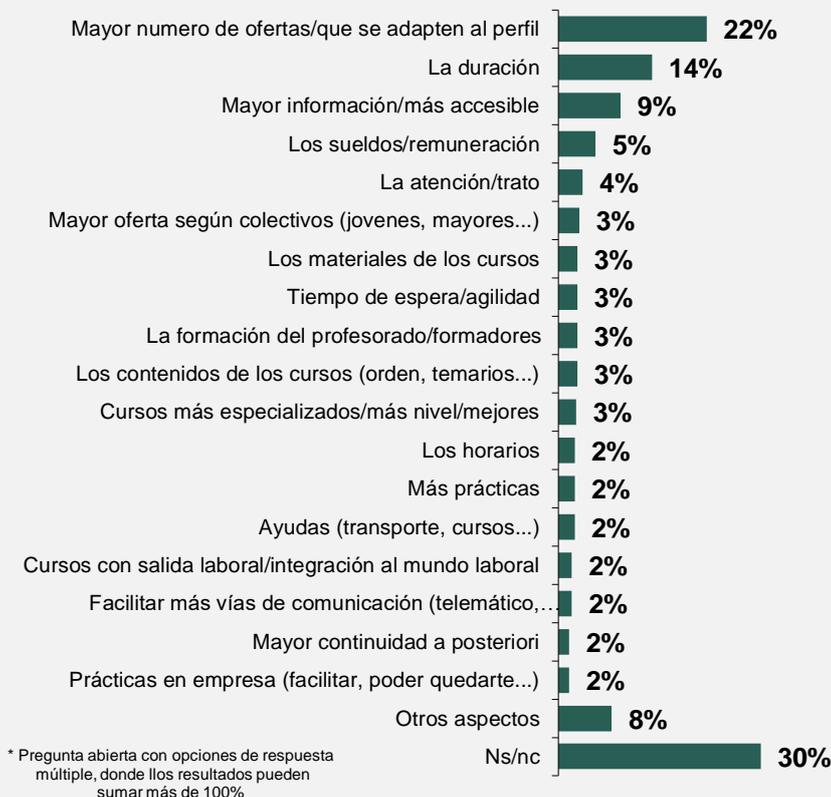
Se les solicitó a las personas demandantes de empleo usuarias del Servicio de Programas de Empleo que realizaran sugerencias con el fin de mejorar el servicio.

Un 30% no refiere ninguna sugerencia de mejora.

Entre las personas usuarias que mencionan alguna sugerencia de mejora, destaca el mayor número de ofertas que se adapten al perfil, en segundo lugar, se menciona la duración del programa de empleo y una mayor información y accesibilidad a los programas de empleo.

SUGERENCIAS DE MEJORA AL SERVICIO DE PROGRAMAS (P12.6)

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



8. Valoración Global del Servicio de Empleo

8.1. Valoración global

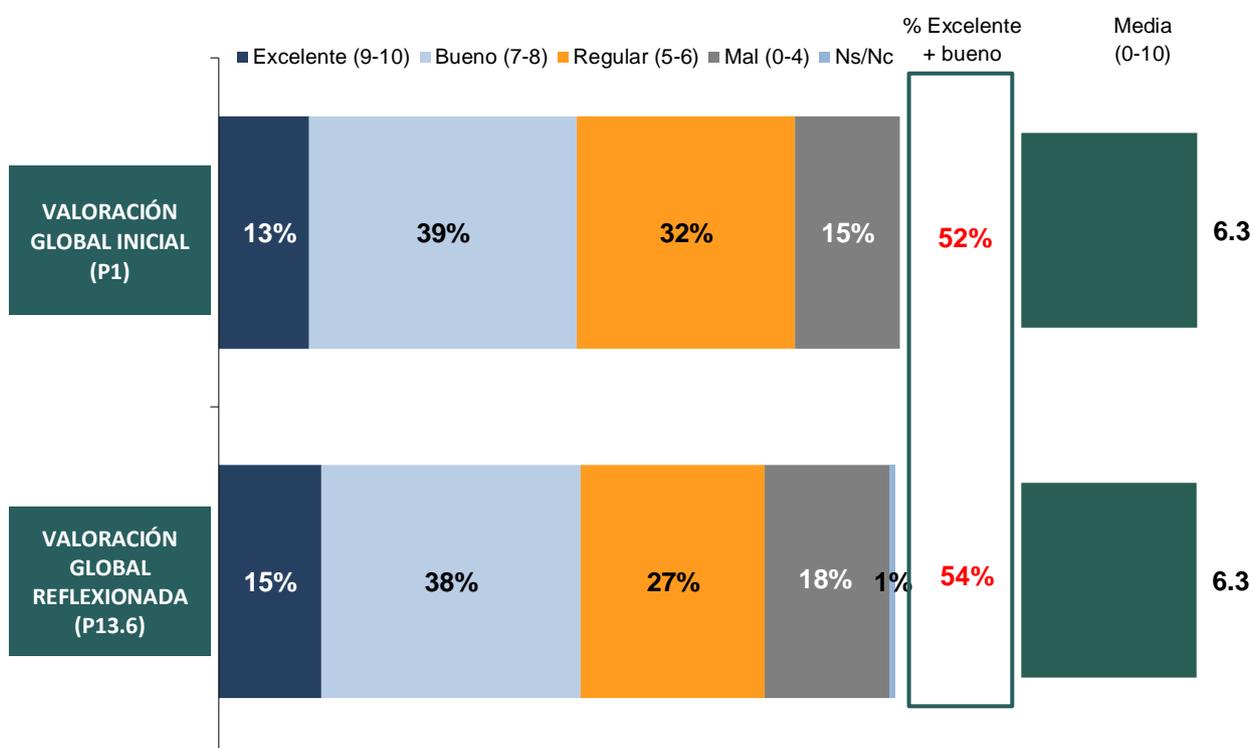
Una vez analizados los distintos servicios objeto de estudio, a continuación, medimos la valoración global del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid que realizan las personas usuarias, a través de dos preguntas:

- 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”**.

En este sentido, ambas valoraciones del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid son muy similares, lo que nos indica que la impresión que queda del Servicio se apoya en la valoración que se realiza de los diferentes aspectos.

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

Base: Total muestra entrevistada



Procedemos a cruzar ambas variables de valoración global 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%).

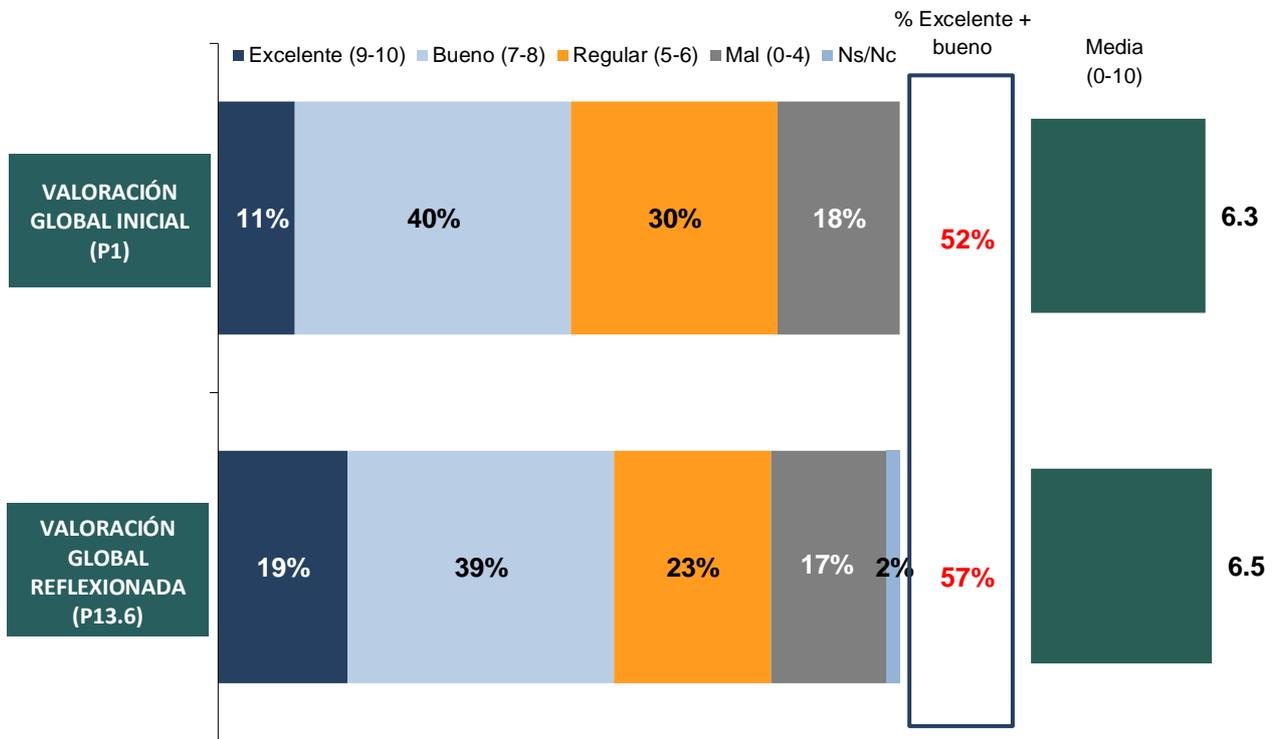


En los gráficos de las siguientes páginas, segmentamos las valoraciones globales del Servicio Público de Empleo, tanto la inicial como la reflexionada, en función del servicio utilizado por las personas usuarias, para dar respuesta a la siguiente cuestión: **¿Cómo valoran globalmente el Servicio Público de Empleo las personas usuarias de Información/Orientación Laboral/Gestión de la Formación desde OEEE/ Ofertas de Empleo (Intermediación)/ Programas de Empleo?**

Se observa en términos generales 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, lo que nos indica que hay una imagen “global” del Servicio Público de Empleo que trasciende y pesa más que la valoración del servicio ofrecido.

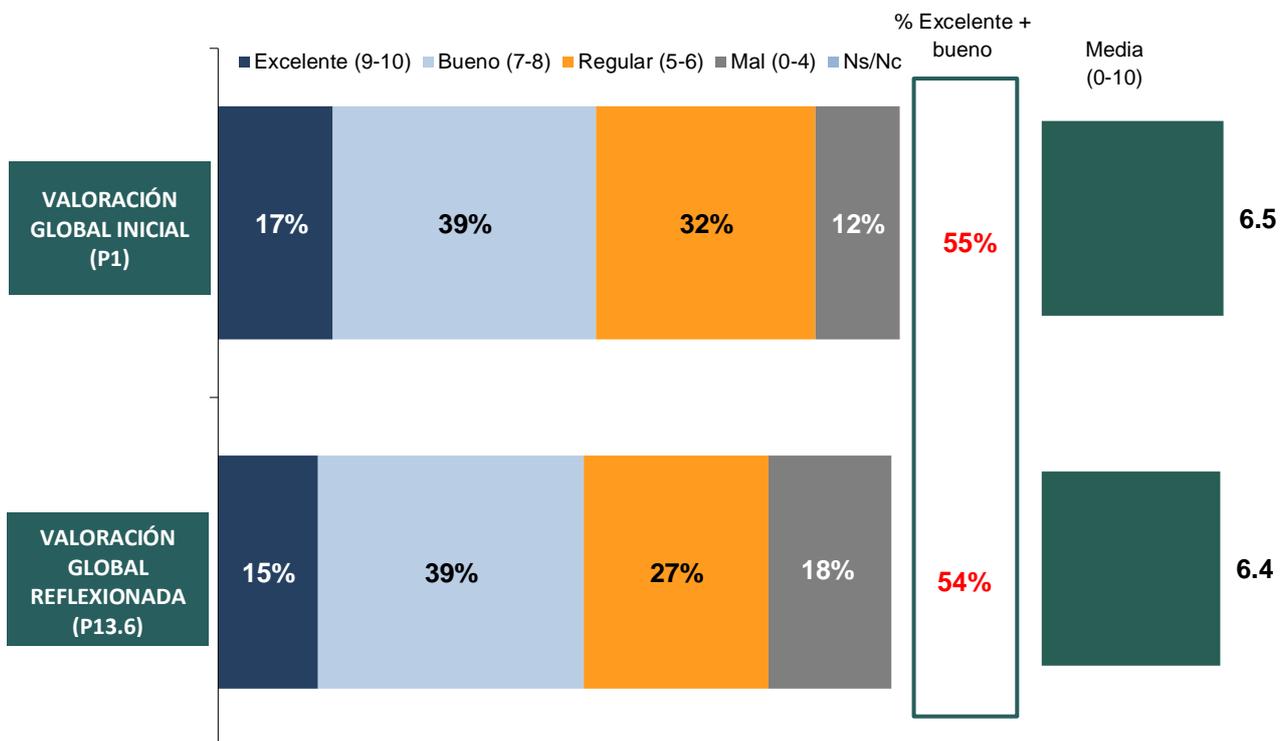
VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID POR PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN (P1/P13.6)

Base: Personas usuarias del Servicio de Información



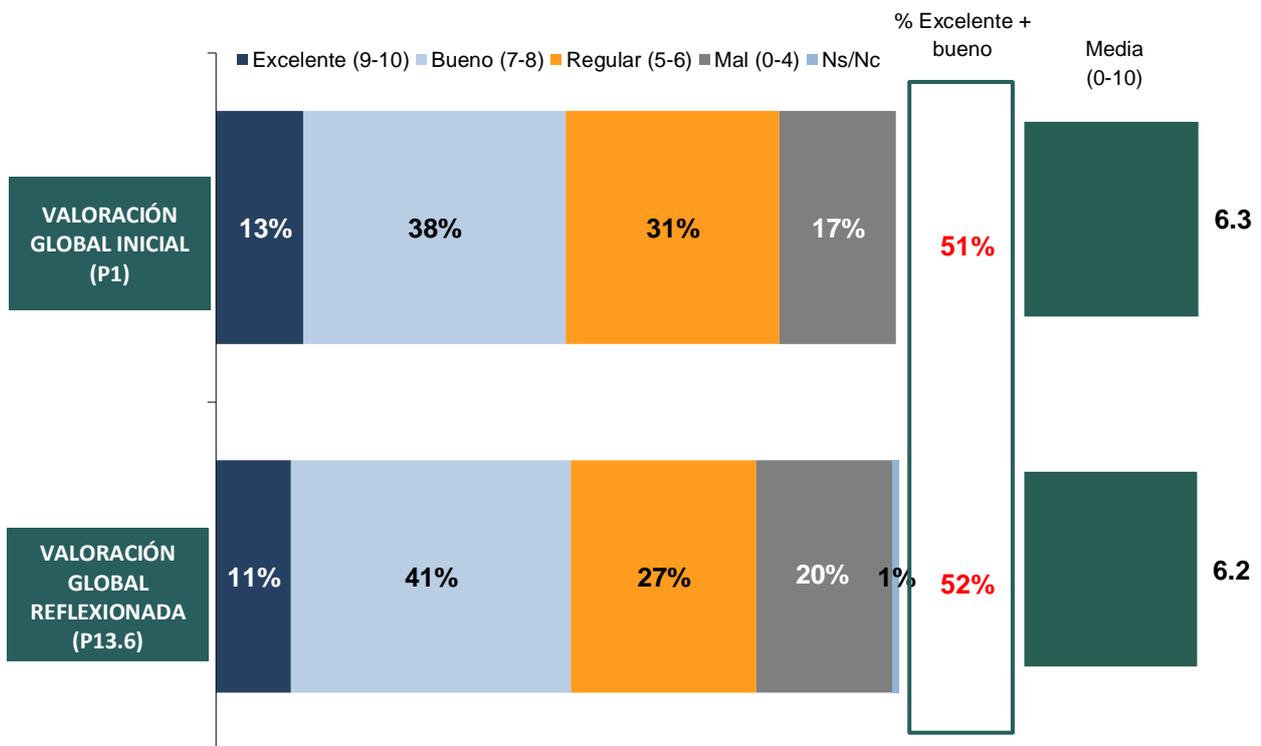
VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID POR PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN (P1/P13.6)

Base: Personas usuarias del Servicio de Orientación



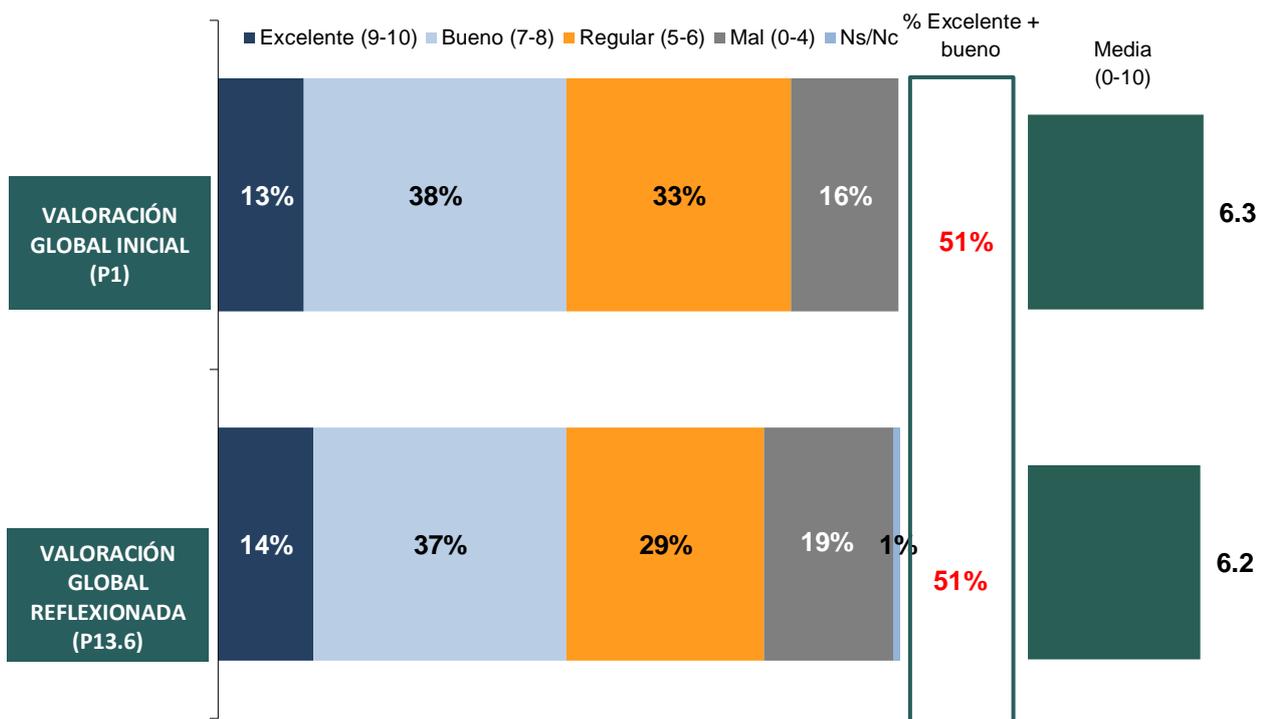
VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID POR PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN DESDE OEE (P1/P13.6)

Base: Personas usuarias del Servicio de Gestión de la Formación desde OEE

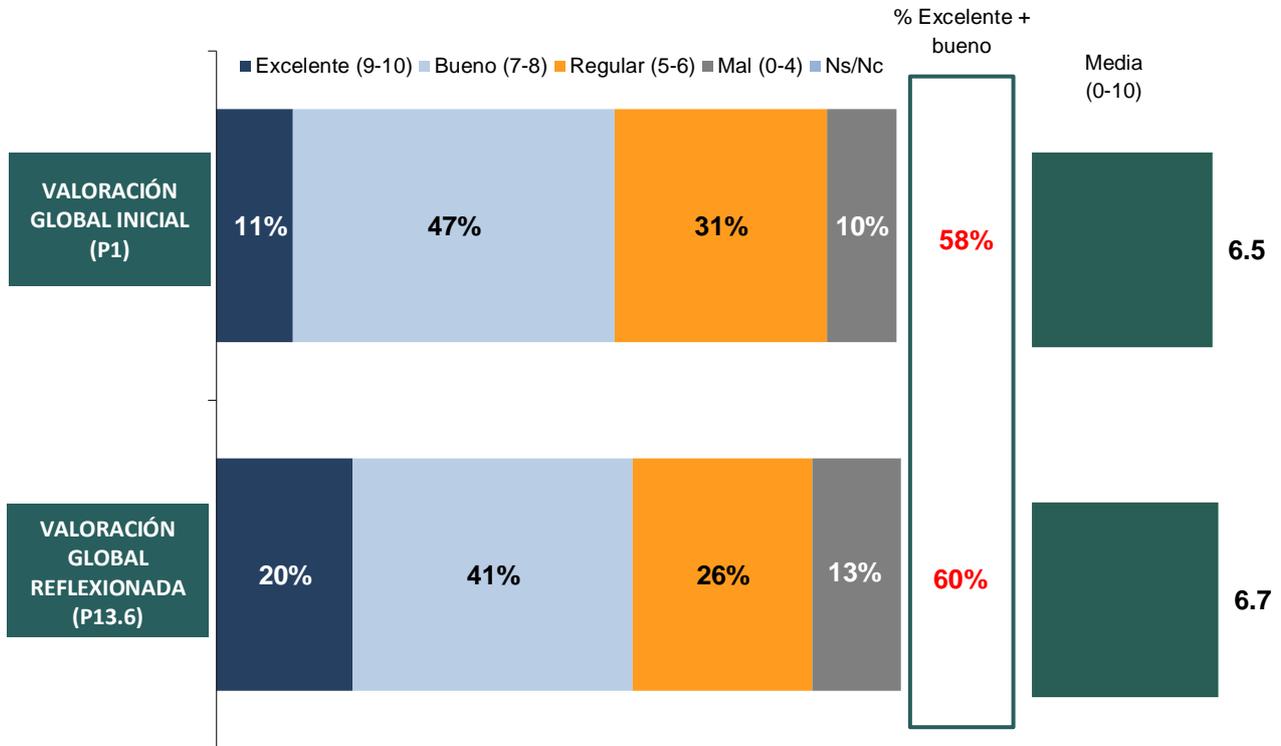


VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID POR PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN (P1/P13.6)

Base: Personas usuarias del Servicio de Intermediación



VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID POR PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE PROGRAMAS DE EMPLEO (P1/P13.6)
 Base: Personas usuarias del Servicio de Programas de Empleo



8.2. Valoración pormenorizada

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%).

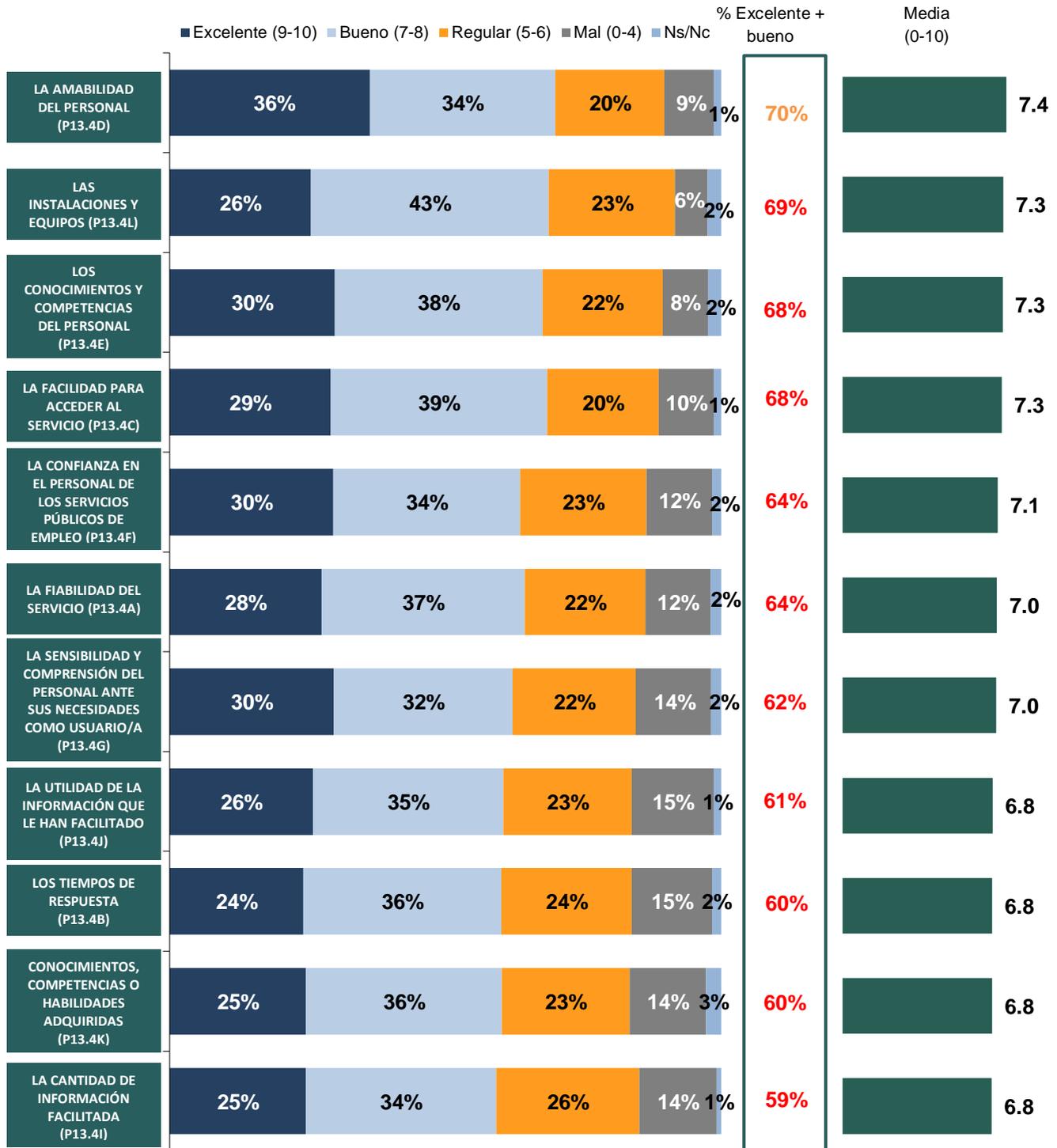
Mientras que el resto de los aspectos valorados obtienen valoraciones inferiores por parte de las personas usuarias, se consideran aspectos *susceptibles de mejorar*:

- La fiabilidad del servicio (64%).
- La confianza en el personal de los Servicios Públicos 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%).

Si segmentamos estas valoraciones realizadas en función del servicio concreto utilizado observamos que las personas usuarias del Servicio de Gestión de la Formación desde OOEE e Intermediación realizan 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.

VALORACIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID (P13.4)

Base: Total muestra entrevistada



VALORACIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID POR PERSONAS USUARIAS DE LOS DIFERENTES SERVICIOS (P13.4)
 Base: Total muestra entrevistada

	MEDIA GLOBAL (0-10)	INFORMACIÓN (0-10)	ORIENTACIÓN (0-10)	GESTIÓN FORMACIÓN OOE (0-10)	INTERMEDIACIÓN (0-10)	PROGRAMAS DE EMPLEO (0-10)
LA AMABILIDAD DEL PERSONAL (P13.4D)	7.4	7.5	7.6	7.3	7.4	7.5
LAS INSTALACIONES Y EQUIPOS (P13.4L)	7.3	7.2	7.4	7.2	7.3	7.4
LOS CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS DEL PERSONAL	7.3	7.3	7.4	7.2	7.2	7.4
LA FACILIDAD PARA ACCEDER AL SERVICIO (P13.4C)	7.3	7.3	7.3	7.1	7.2	7.2
LA CONFIANZA EN EL PERSONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO (P13.4F)	7.1	7.1	7.2	6.9	7.0	7.1
LA FIABILIDAD DEL SERVICIO (P13.4A)	7.0	7.0	7.2	6.9	7.0	7.3
LA SENSIBILIDAD Y COMPRENSIÓN DEL PERSONAL ANTE SUS NECESIDADES COMO USUARIO/A (P13.4G)	7.0	7.0	7.2	6.8	6.9	7.0
LA UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE LE HAN FACILITADO	6.8	6.9	6.8	6.9	6.8	7.2
LA CANTIDAD DE INFORMACIÓN FACILITADA (P13.4I)	6.8	7.0	6.9	6.7	6.7	7.0
LOS TIEMPOS DE RESPUESTA (P13.4B)	6.8	6.9	7.0	6.7	6.6	6.8
CONOCIMIENTOS, COMPETENCIAS O HABILIDADES ADQUIRIDAS (P13.4K)	6.8	6.7	6.8	7.2	6.6	7.1
PROMEDIO	7,05	7,09	7,18	6,99	6,97	7,18

 Valoración media destacable en cada atributo

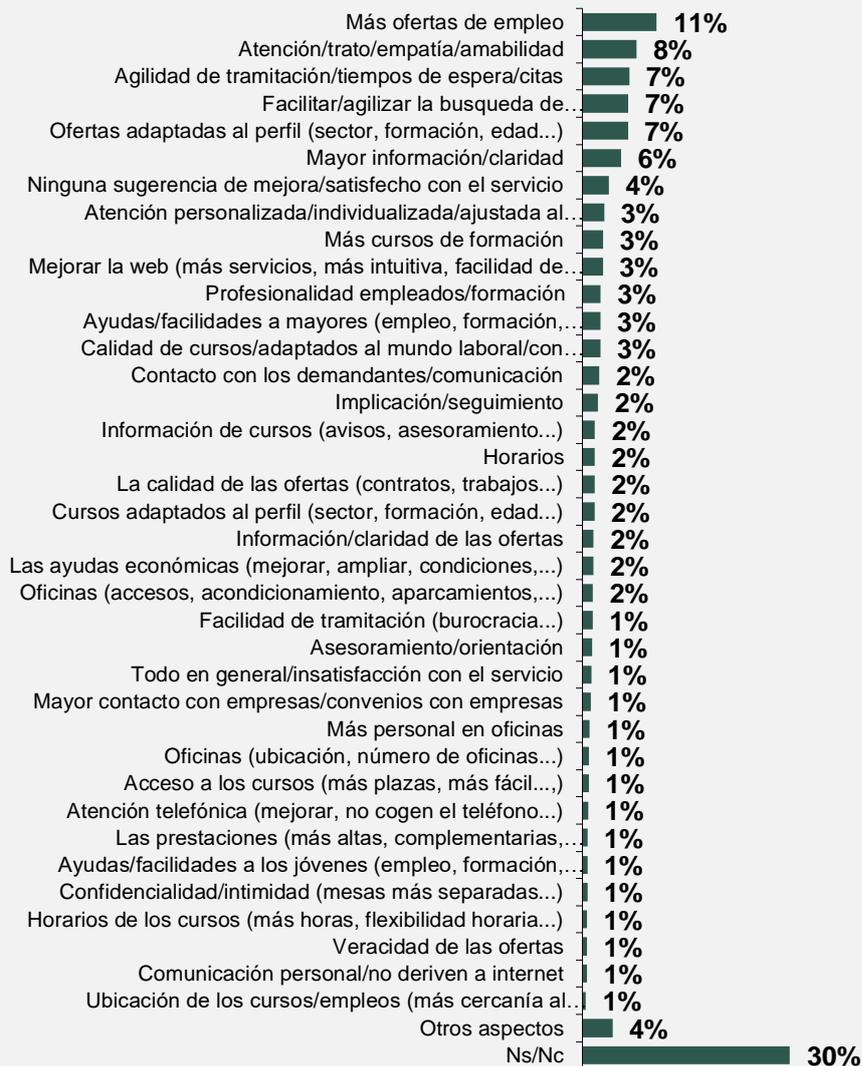
A las personas usuarias del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid se les solicitó que realizaran sugerencias con el fin de mejorar el servicio.

Cabe destacar que un 30% no refiere ninguna sugerencia de mejora.

Entre las personas usuarias que mencionan alguna sugerencia de mejora, se pueden destacar el mayor número de ofertas, así como una mejor atención personal (amabilidad, trato, empatía...) y mayor agilidad de tramitación.

SUGERENCIAS DE MEJORA DEL SPE CM (P13.7)*

Base: Total muestra entrevistada (n=2.792)



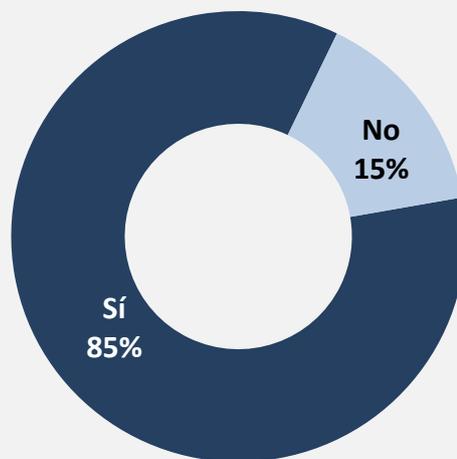
* Pregunta abierta con opciones de respuesta múltiple, donde los resultados pueden sumar más de 100%

8.3. Instalaciones de la Oficina de Empleo de la Comunidad de Madrid

El 85% de las personas usuarias ha acudido a instalaciones del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, de media han acudido 3,7 veces en el último año.

¿HA ACUDIDO VD. EN EL ÚLTIMO AÑO A ALGUNA DE LAS INSTALACIONES DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO PÚBLICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID? (P13.1)

Base: Total muestra entrevistada



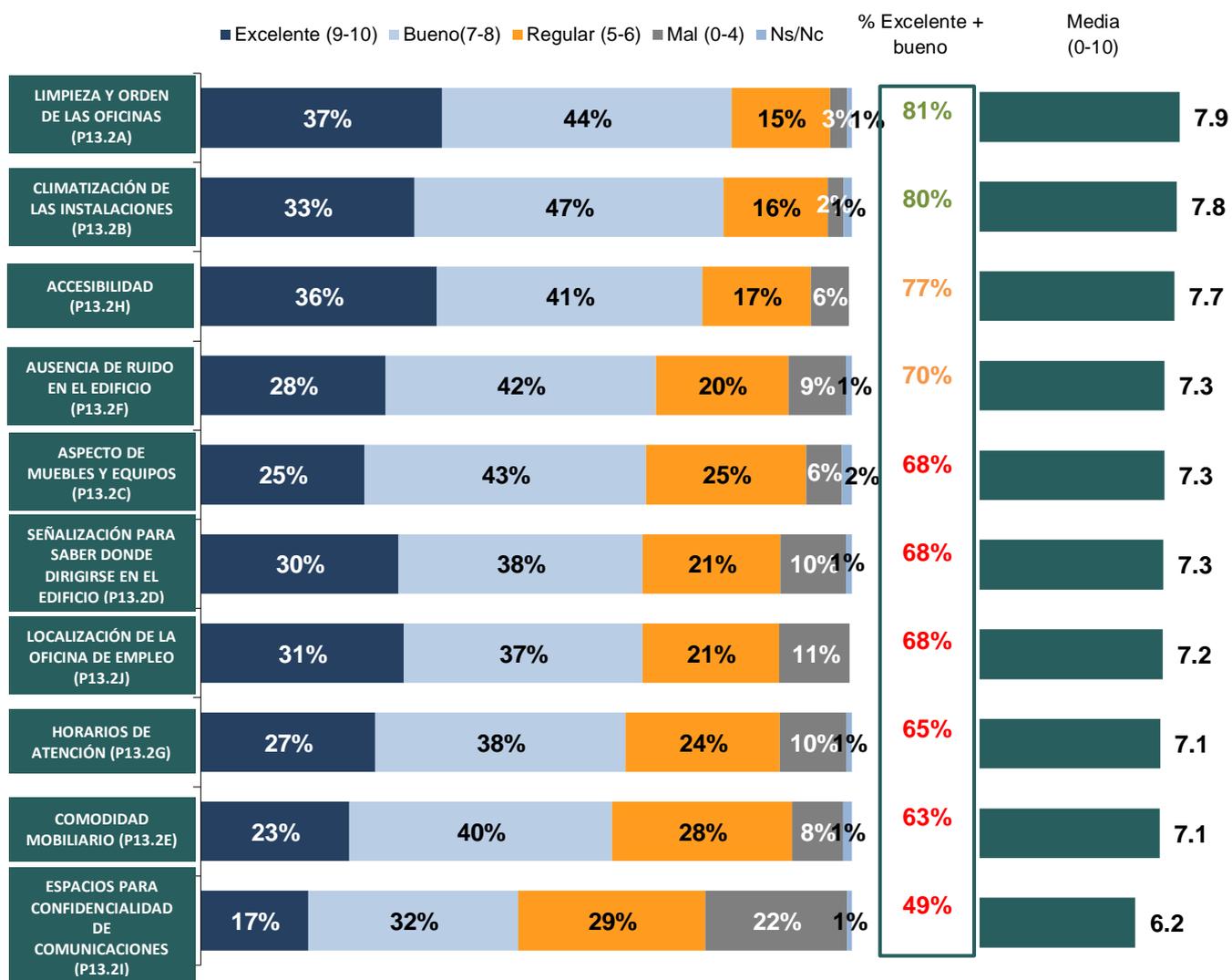
Los aspectos referidos a las instalaciones de las oficinas de empleo registran valoraciones dispares entre las personas que han hecho uso de ellas.

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.

VALORACIÓN DE LAS OFICINAS DE EMPLEO (P13.2)

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



Cruzada esta información por el servicio utilizado, tal y como se observa en el siguiente gráfico, las mejores valoraciones medias en términos generales son las realizadas por las personas usuarias del Servicio de Orientación. En sentido contrario, las personas usuarias del Servicio de Información son las más críticas de manera general.

VALORACIÓN DE LAS OFICINAS DE EMPLEO POR PERSONAS USUARIAS DE LOS DIFERENTES SERVICIOS (P13.2)

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

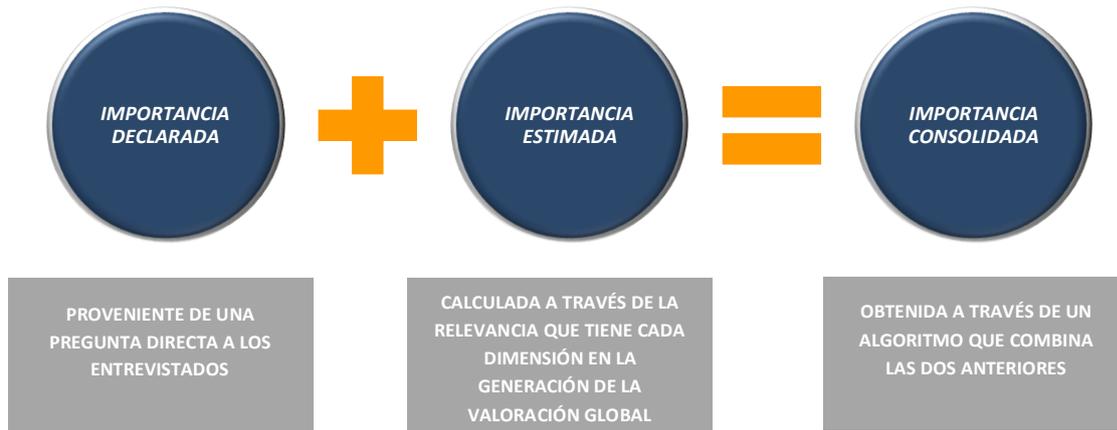


 Valoración media destacable en cada atributo

8.4. Importancia de los aspectos de medición de la calidad del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid

Una vez descrito cuál es el nivel de satisfacción/valoración que alcanzan 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:

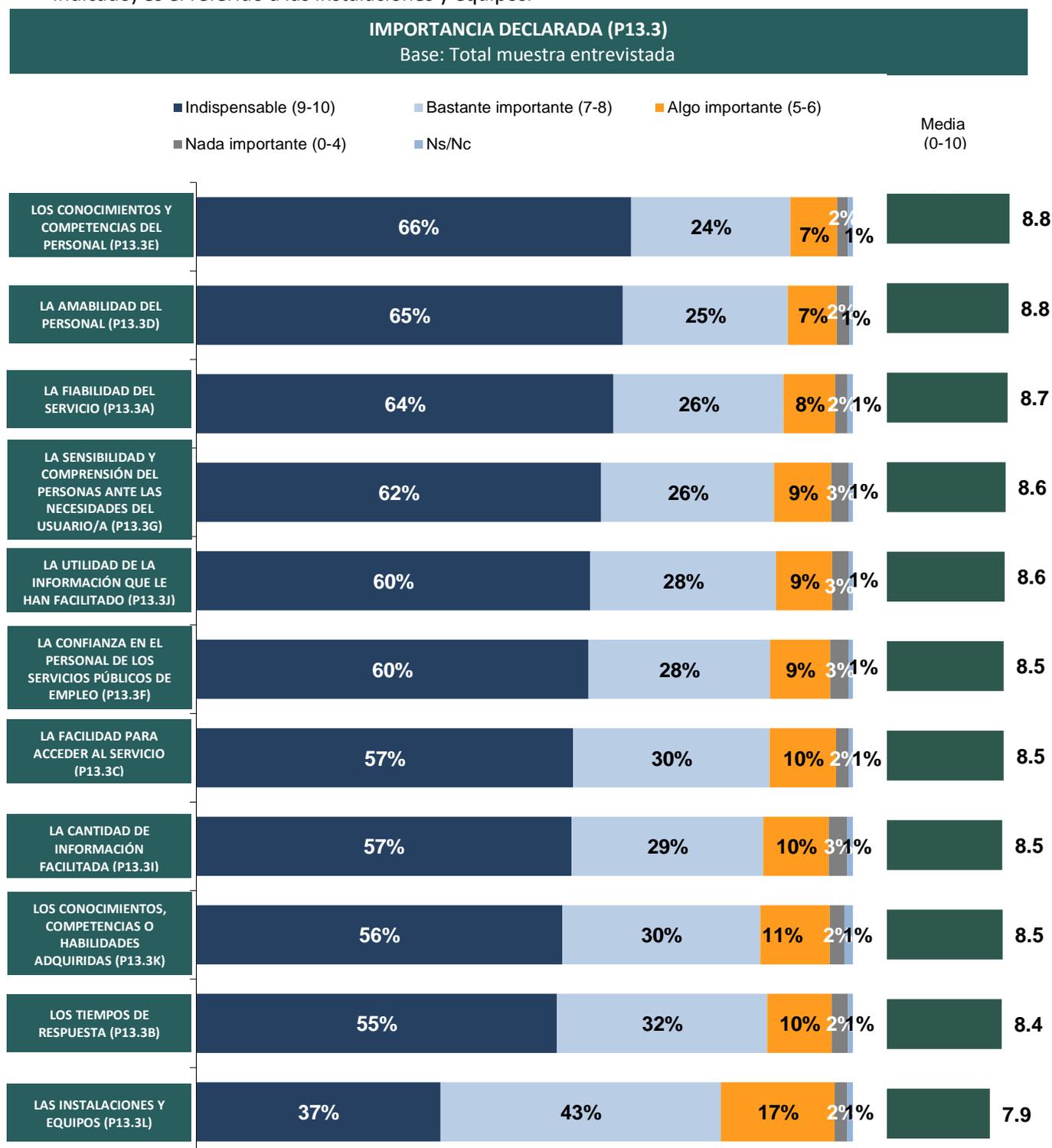
- IMPORTANCIA “DECLARADA” (indicador directo) de cada uno de los aspectos analizados:
 - Obtenida a partir de las respuestas directas de las personas entrevistadas.
- IMPORTANCIA “ESTIMADA” (indicador indirecto):
 - Es el grado de contribución o peso de cada dimensión en la valoración global.
 - Se obtiene 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 valoración global.
- IMPORTANCIA “CONSOLIDADA” (indicador indirecto).
 - Obtenida a través de una fórmula que aporta un peso específico a las variables “Importancia Declarada” e “Importancia Estimada”.

Importancia declarada de los aspectos

Respecto a la pregunta directa, 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, obteniendo todas ellas valoraciones de al menos 8 sobre 10.

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 que se le concede menor relevancia (pero muy elevada tal y como se ha indicado) es el referido a las instalaciones y equipos.



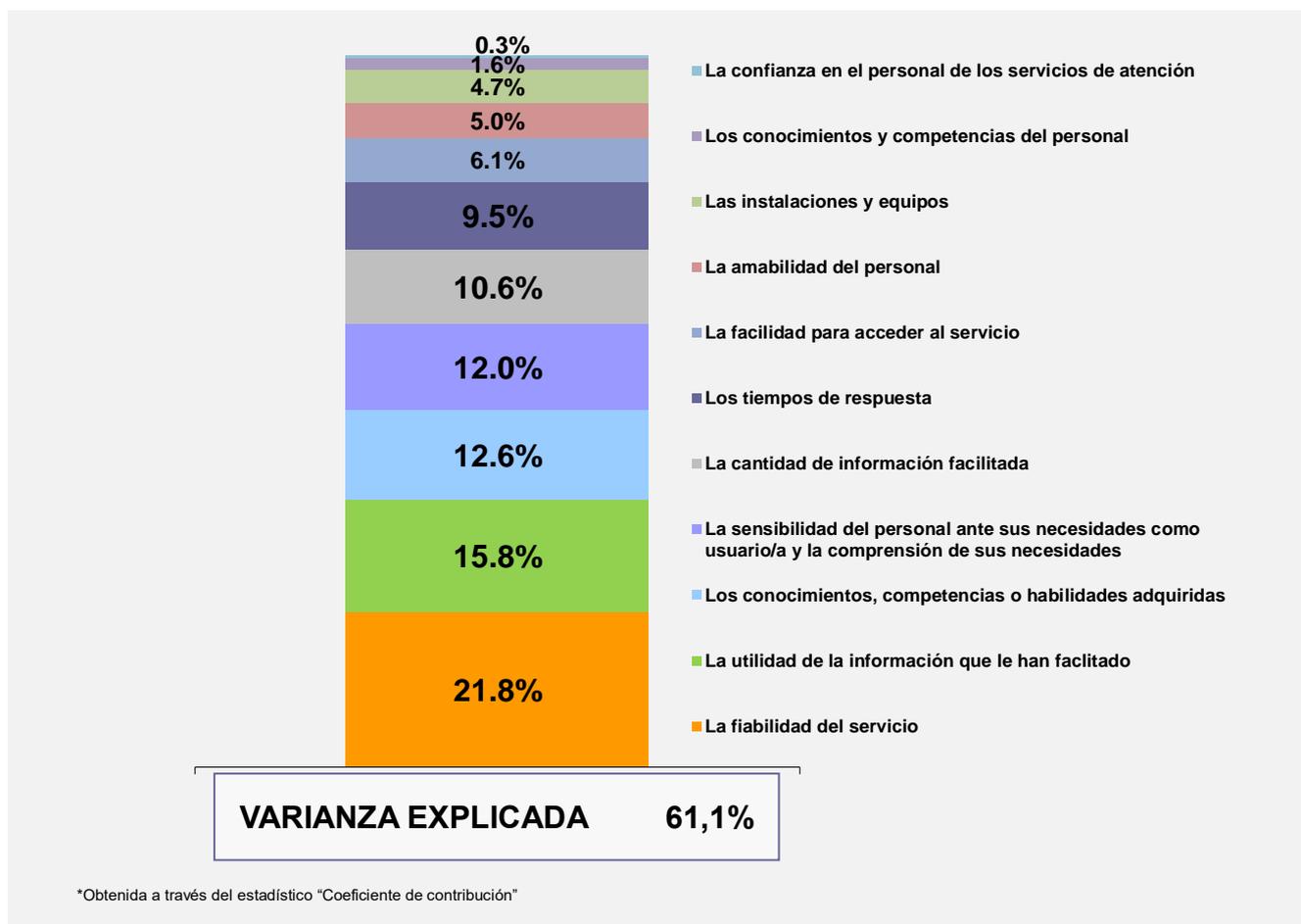
Importancia estimada de los aspectos

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.

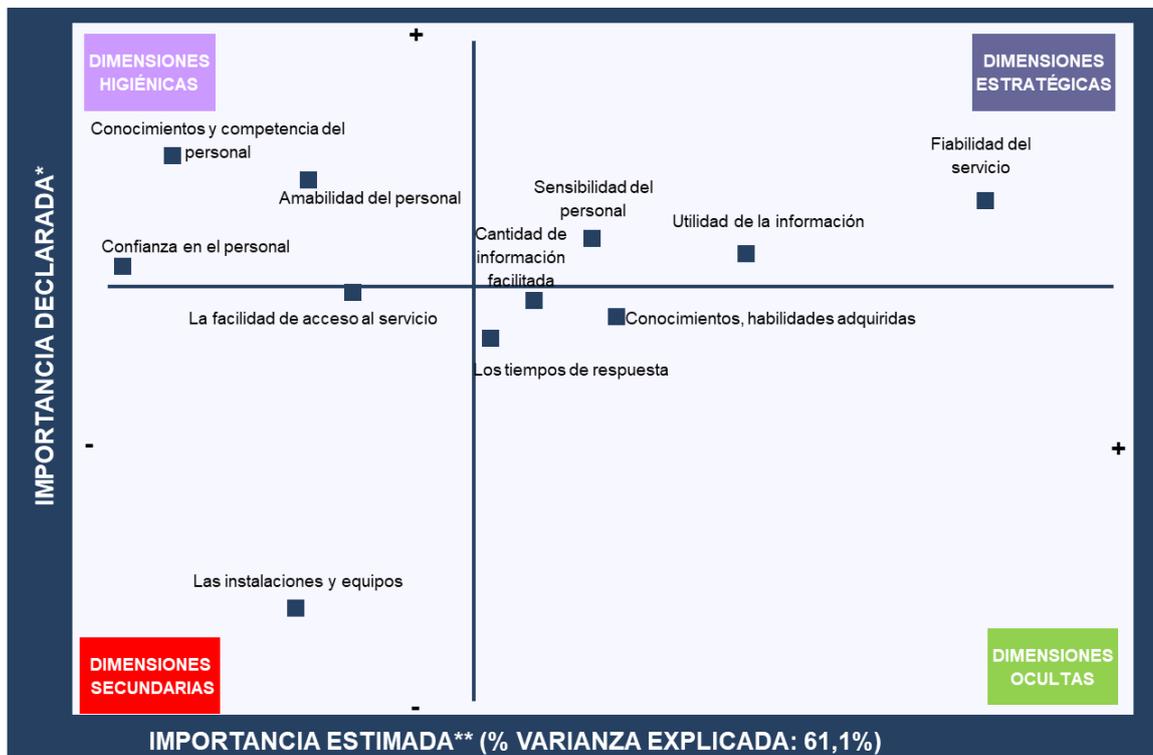
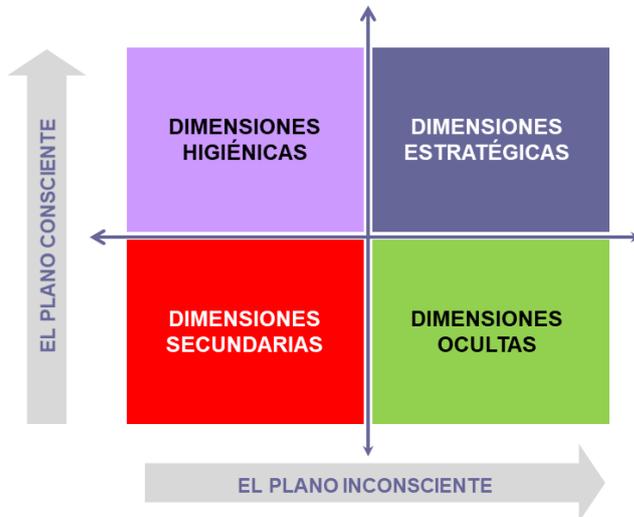
En definitiva, buscamos responder de manera matemática a la siguiente pregunta: ¿En qué medida influye cada atributo específico sobre la valoración global?

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 valoración global.
- La fiabilidad del servicio y la utilidad de la información aparecen como los aspectos más importantes.



Los datos nos permiten profundizar en el análisis de estos dos planos de importancia, el consciente, a partir del porcentaje declarado y el inconsciente, a partir del porcentaje calculado. Cruzando ambas variables, establecemos cuatro categorías diferenciadas:

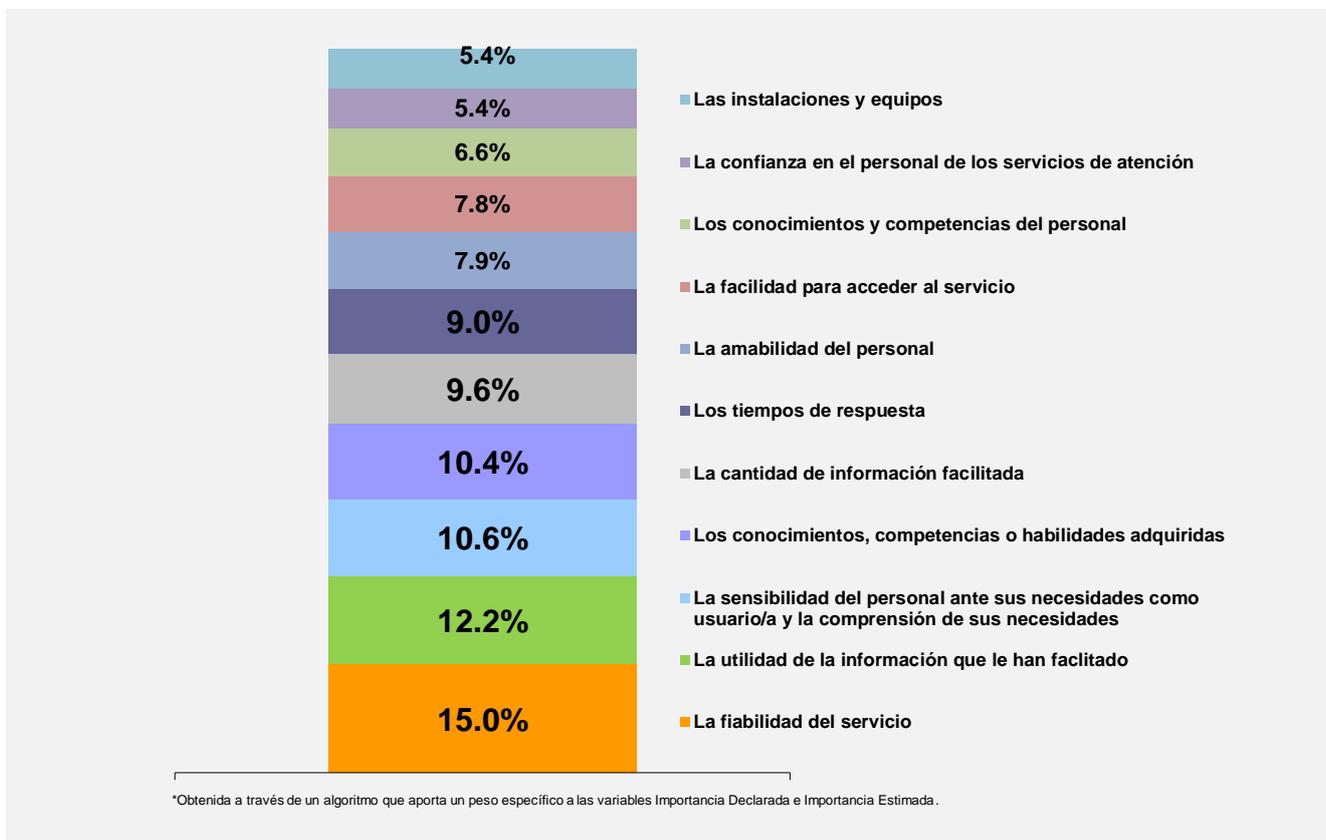


*Obtenida a través de la combinación lineal de las declaraciones de las personas entrevistadas.

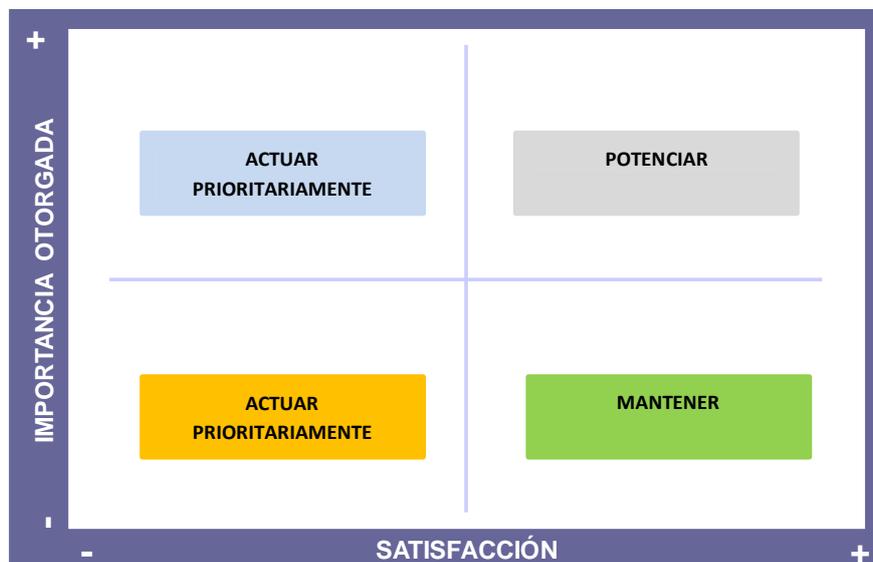
** Obtenida a través del estadístico "Coeficiente de contribución"

Importancia consolidada de los aspectos

- 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 ayuda a priorizar las actuaciones que tengan por resultado incrementar la valoración 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.
- Por ello construimos la “importancia consolidada” como resultante de un algoritmo que combina estos dos tipos de importancia.



Determinado el grado de importancia, procedemos a cruzar con la valoración, el nivel de satisfacción mostrada con cada uno de ellos para poder identificar el tipo de acciones que se deben desarrollar:



Aspectos de actuación prioritaria dado que su importancia resulta destacada (por encima del promedio) y sus niveles de satisfacción son discretos (por debajo del promedio).

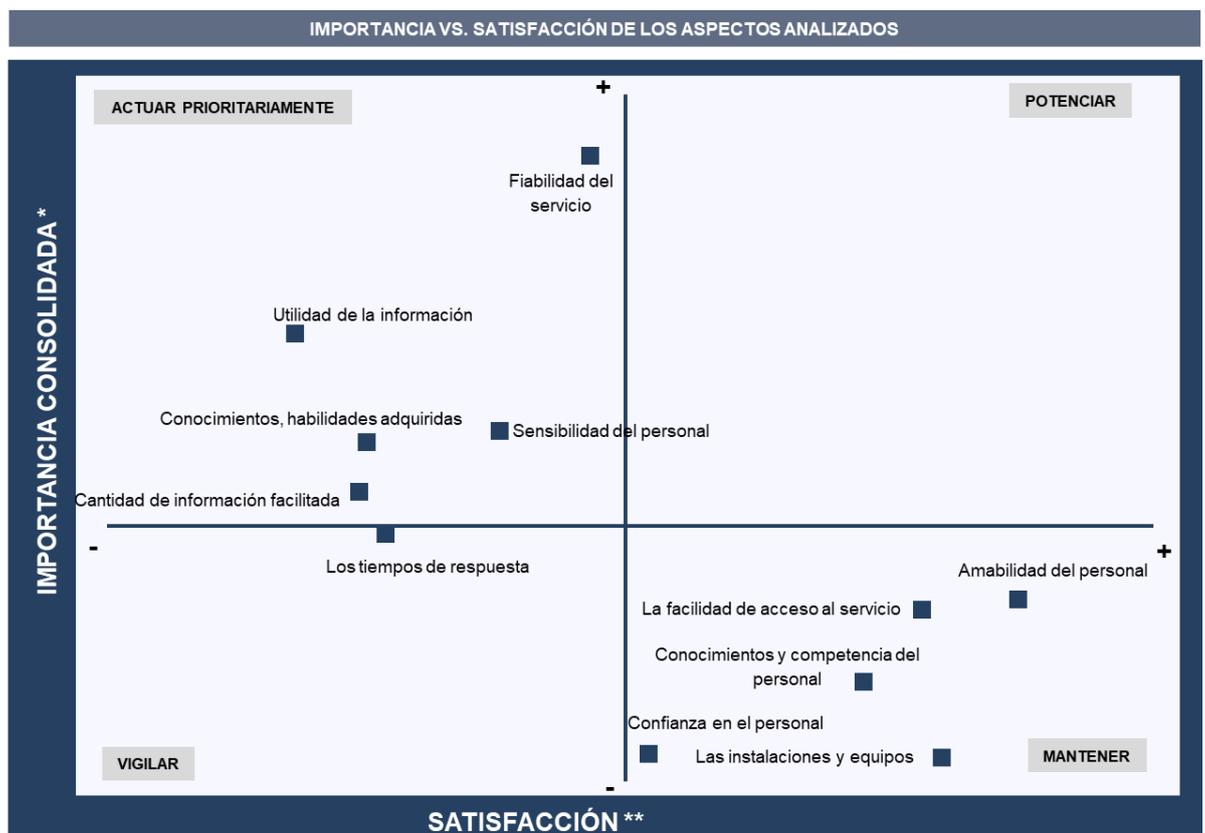
Aspectos a potenciar dado que tanto la importancia como la satisfacción se encuentran por encima de su respectivo promedio.

Aspectos a vigilar, tanto la importancia como la satisfacción se encuentran por debajo de su promedio, son aspectos a vigilar en previsión de su incremento de la importancia.

Aspectos a mantener, aunque su importancia no resulta actualmente destacada su satisfacción es elevada, por encima del promedio.

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

- Prioridades de actuación (alta importancia y baja satisfacción):
 - Fiabilidad del Servicio.
 - Utilidad de la Información.
 - Sensibilidad del Personal.
 - Conocimientos y habilidades adquiridas.
 - Cantidad de información facilitada.
- Áreas a vigilar (baja importancia y baja satisfacción):
 - 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)

8.5. Utilidad del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid

La literalidad de cada uno de los aspectos sometidos a valoración es la siguiente:

- La mejora en la forma de buscar empleo.
- El desarrollo profesional, la mejora de las competencias profesionales.
- La inserción en el mercado laboral.
- En el caso de estar trabajando, la mejora de su carrera profesional y/o condiciones laborales.
- En el caso de buscar empleo como autónomo, la posibilidad de realizar una actividad económica de manera independiente, trabajando por cuenta propia o a través de un negocio.

En términos generales, las personas usuarias no perciben que los aspectos referidos al Servicio Público de Empleo le proporcionen una notable mejora respecto a su vida laboral.

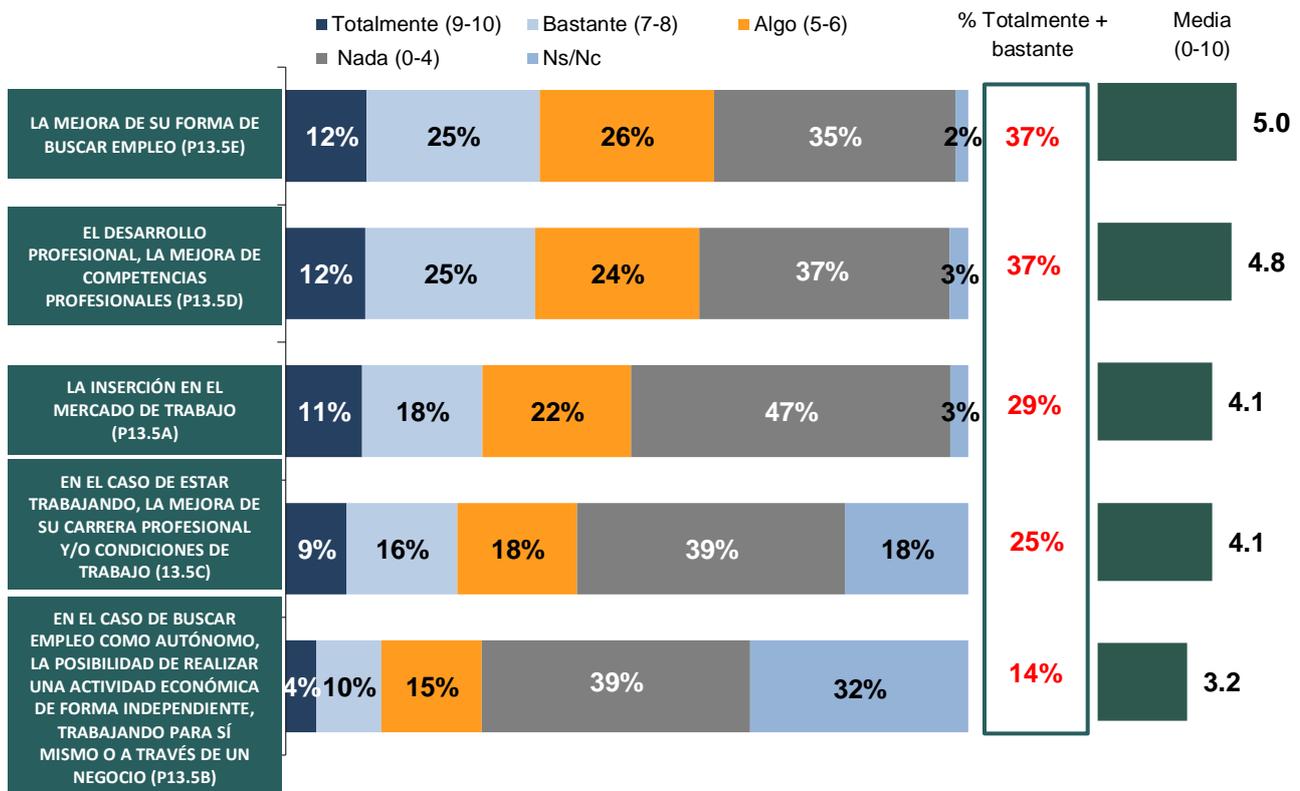
Consideran que en mayor medida el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid ha contribuido para la mejora de su forma de buscar empleo (37%), además de contribuir al desarrollo profesional y a la mejora de las competencias profesionales (37%).

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%).

A continuación, se muestran los resultados totales para cada ítem analizado.

MEJORAS PROFESIONALES (P13.5)

Base: Total muestra entrevistada



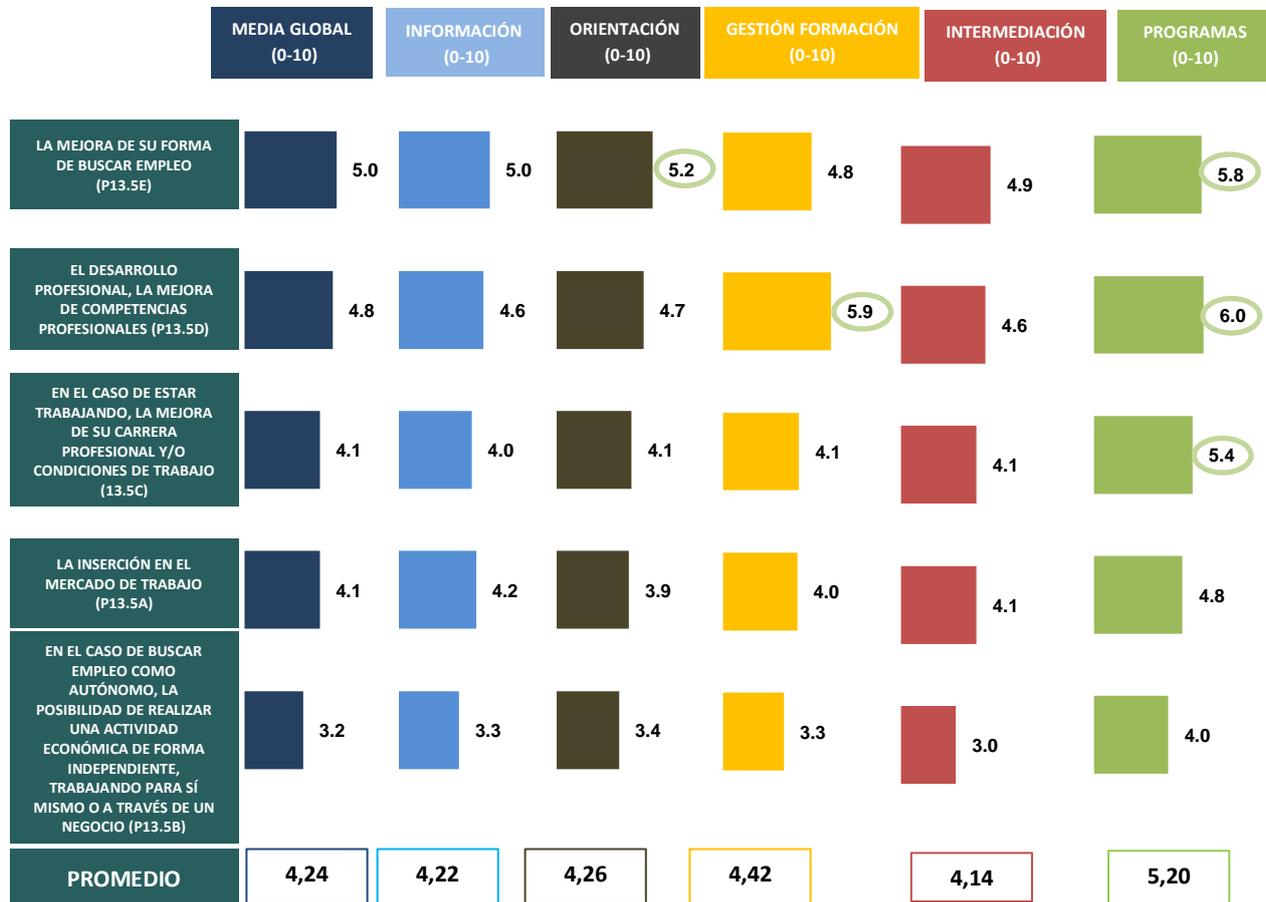
Si cruzamos las mejoras profesionales percibidas por el servicio utilizado en el último año, observamos como las personas usuarias del Servicio de Programas de Empleo son las que consideran en mayor medida que ha contribuido la utilización del Servicio Público de Empleo en la mejora de cada uno de los aspectos analizados.

Por otro lado, aquellas personas usuarias del Servicio de Intermediación consideran en menor medida que ha contribuido la utilización del Servicio Público de Empleo en la mejora de los aspectos analizados.

UTILIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID (P13.5)

Base: Total muestra entrevistada

Valoración media destacable en cada atributo



8.6. Conclusiones Demandantes

El total de personas demandantes presenta una valoración con el Servicio Público de Empleo *susceptible de mejora*, tanto en la valoración 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 en 2018* (7'18).

Por otra parte, haciendo el ejercicio de cruzar las variables de satisfacción 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:

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

	SERVICIO MEJOR POSICIONADO
	SERVICIO PEOR POSICIONADO

* Estudio realizado en 2018, basado en los datos correspondientes a 2017 ("Satisfacción y Rendimiento de los Servicios de Empleo, Formación y Orientación de la Comunidad de Madrid 2017").

De forma pormenorizada, a continuación, mostramos los aspectos de cada servicio que se han valorado de forma más positiva y 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 Laboral**:
 - 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.
- 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 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 del servicio con una valoración reducida, como “la cantidad de programas ofertados” (40%) y “la facilidad para informarse de las ofertas” (51%), siendo por tanto aspectos *susceptibles de mejora*.

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%

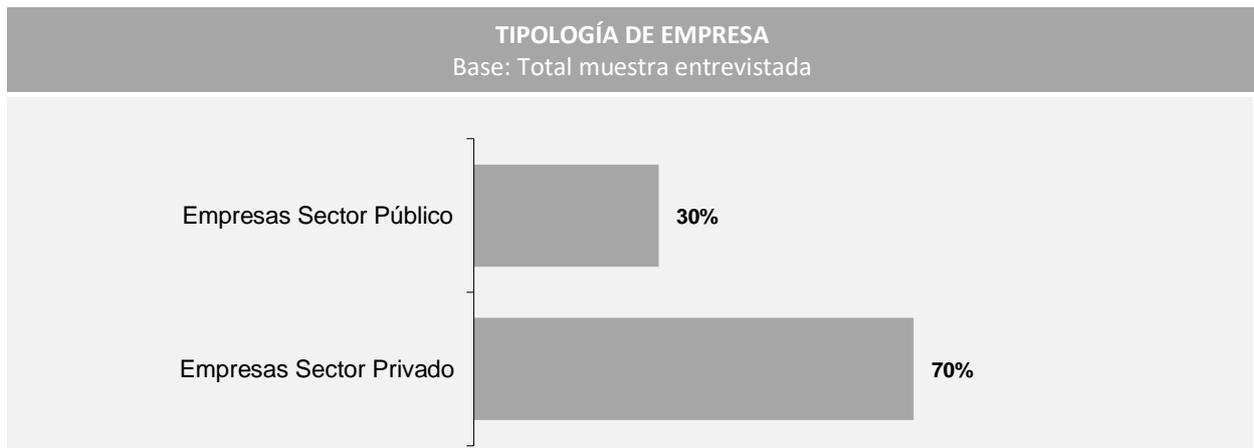


9. Características de la muestra de Empleadores

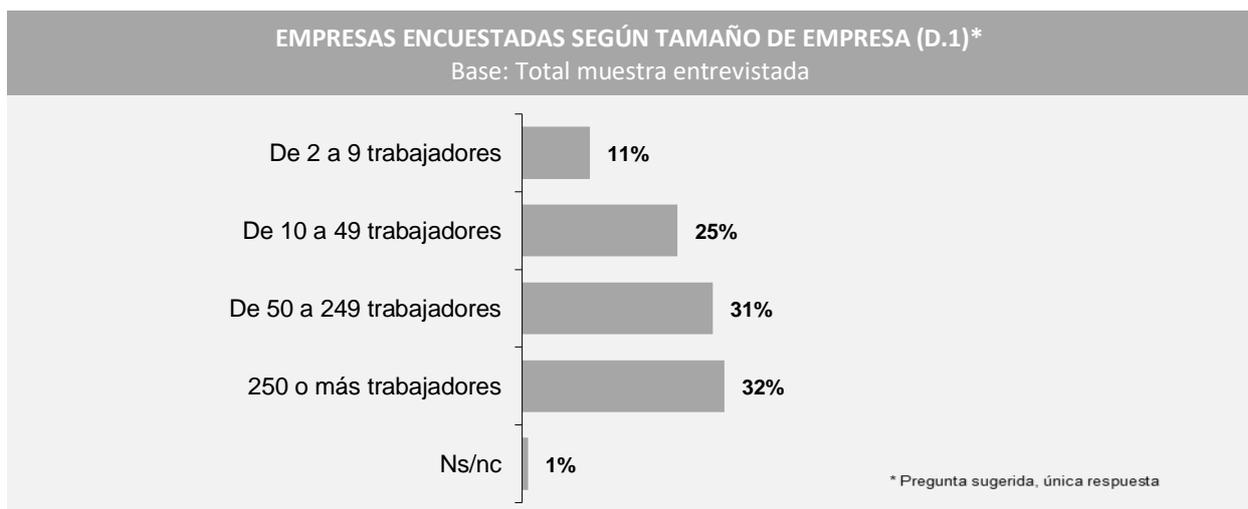
Se han efectuado un total de 213 encuestas a empleadores que han utilizado el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid. De entre ellas, un 23% de las empresas consultadas han utilizado el Servicio de Información y Asesoramiento, mientras que el 87% de las empresas han hecho uso del Servicio de Intermediación.

El perfil general de las empresas encuestadas es el siguiente:

Un 70% de las empresas entrevistadas pertenecen al sector privado, mientras que un 30% al sector público, de las cuales, un 19% son Corporaciones Locales, un 8% Organismos públicos y un 3% Órganos de la Administración del Estado y de las Comunidades autónomas.



El 63% de las empresas consultadas tiene 50 o más empleados/as, mientras que una de cada cuatro empresas cuenta con entre 10 y 49 personas.



El 36% de las empresas consultadas pertenecen al sector de actividad relacionado con “actividades profesionales, administrativas y servicios auxiliares”.



Cerca de la mitad (44%) de las empresas pertenecientes al sector Público tienen 250 o más trabajadores, por un 27% de las empresas privadas.

EMPRESAS ENCUESTADAS SEGÚN TAMAÑO DE EMPRESA Y TIPOLOGÍA
Base: Total muestra entrevistada

Tamaño de empresa	Sector Público (n=63) *	Sector Privado (n=150) *
Sin trabajadores o con sólo 1 trabajador	---	1%
De 2 a 9 trabajadores	2%	15%
De 10 a 49 trabajadores	19%	27%
De 50 a 249 trabajadores	33%	29%
250 o más trabajadores	44%	27%
Ns/nc	2%	1%

* Base muestral reducida

Por otro lado, las empresas del sector público se concentran principalmente en actividades profesionales, administrativas y servicios auxiliares (71%).

Mientras que en las empresas del sector privado se produce una mayor diversidad, aunque se pueden destacar las actividades profesionales, administrativas y servicios auxiliares (21%), industria textil y resto de industrias (16%), construcción (12%) y actividades sanitarias y servicios sociales (11%).

EMPRESAS ENCUESTADAS SEGÚN SECTOR Y TIPOLOGÍA

Base: Total muestra entrevistada

Sector de actividad	Sector Público (n=63) *	Sector Privado (n=150) *
Industria agroalimentaria y silvicultura	2%	1%
fabricación mecánica y automoción		1%
Papel, edición y artes gráficas	2%	3%
Industria textil y resto de industrias		16%
Suministros (energía, gas, agua, saneamiento y residuos)		3%
Construcción		12%
Comercio (salvo automoción)		6%
Transporte y almacenamiento	2%	6%
hostelería y turismo		4%
Información y comunicaciones	5%	5%
Actividades financieras y similares		3%
Educación y deportes	3%	7%
Actividades sanitarias y servicios sociales	11%	11%
Actividades profesionales, administrativas y servicios auxiliares	71%	21%
Ns/nc	5%	1%

* Base muestral reducida

Casi la mitad de las empresas consultadas (48%) utilizó los Servicios de Empleo de la Comunidad de Madrid para cubrir una vacante del grupo ocupacional de “operarios”.

GRUPO OCUPACIONAL DE LA OFERTA VACANTE POR LA QUE UTILIZÓ LOS SERVICIOS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN EL ÚLTIMO AÑO (D.3)*

Base: Total muestra entrevistada



* Pregunta sugerida con opción de respuesta múltiple, donde los resultados pueden sumar más de 100%

10. El Servicio de Información y Asesoramiento

Este servicio, dentro del Servicio Público de Empleo de La Comunidad de Madrid, en referencia a empleadores y empresarios, se encarga de ofrecer información y asesoramiento sobre el proceso de gestión de la/s vacantes de empleo y su posterior seguimiento.

10.1. La utilización del Servicio de Información y Asesoramiento**

El 23% de las empresas consultadas afirma haber utilizado o realizado un trámite en los Servicios de Empleo de la Comunidad de Madrid relacionado con el Servicio de Información y Asesoramiento.

La página web del Servicio Público de Empleo, Internet y la propia oficina del Servicio Público de Empleo son los medios citados en mayor medida, mediante los cuáles las empresas consultadas han conocido la existencia del servicio.

¿CÓMO TUVO CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE OFRECE EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID? (P3B)*
 Base: Total de empresas usuarias del Servicio de Información y Asesoramiento (n=50)
 Base muestral reducida



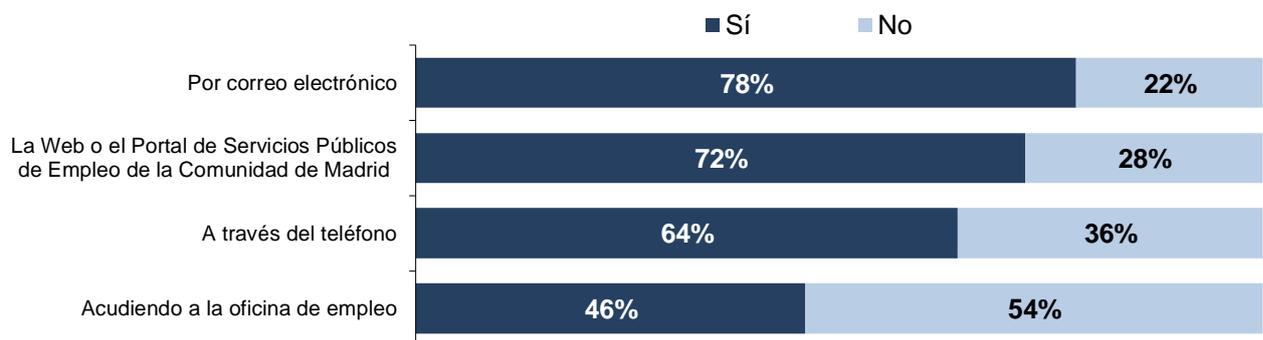
* Pregunta abierta con opciones de respuesta múltiple, donde los resultados pueden sumar más de 100%

** La base muestral es muy reducida por lo que los datos han de interpretarse con mucha cautela.

Tres de cada cuatro empresas consultadas afirman haber hecho uso del Servicio de Información y Asesoramiento vía email (78%), dato similar al obtenido por la Web o el Portal de Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid (72%), mientras que las formas de contacto más personales, como son a través del teléfono (64%) y acudiendo a la oficina de empleo (46%) han sido menos utilizadas por las empresas.

¿A TRAVÉS DE QUE MEDIOS HA HECHO USO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P4A)

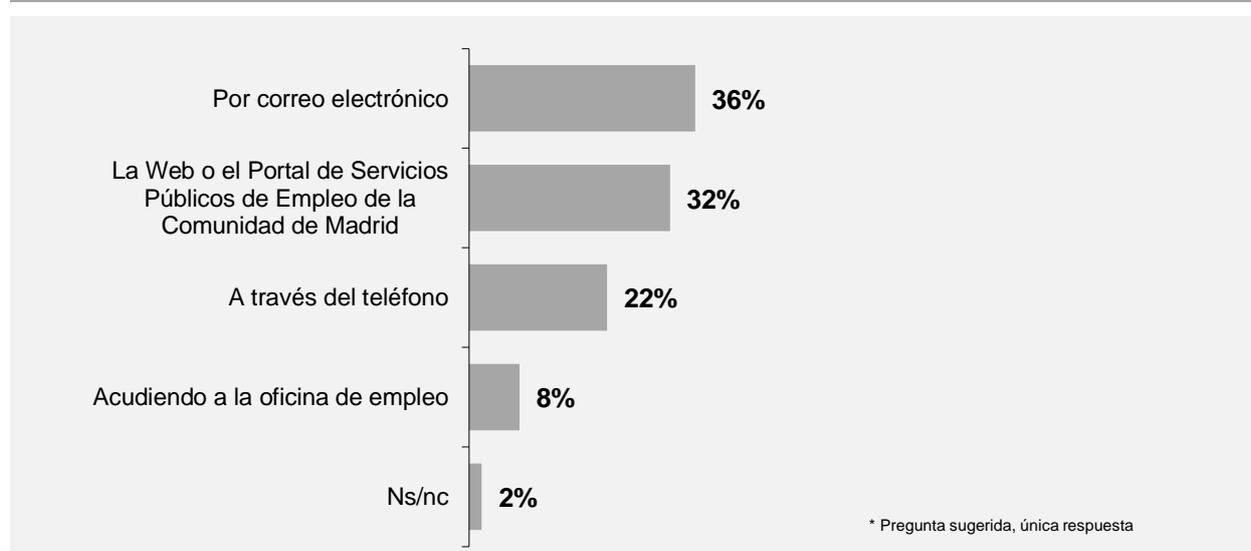
Base: Total de empresas usuarias del Servicio de Información y Asesoramiento (n=50)
Base muestral reducida



Más concretamente, el medio utilizado con mayor frecuencia en el último año para hacer uso del Servicio de Información y Asesoramiento es mediante el Correo Electrónico (36%), seguido de la propia Web o Portal del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid (32%), siendo “acudir a la oficina de empleo” (8%) el menos frecuente en el último año.

¿Y CUÁL ES EL MEDIO QUE HA UTILIZADO MÁS FRECUENTEMENTE PARA HACER USO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P4B)*

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



10.2. Valoración del Servicio de Información y Asesoramiento

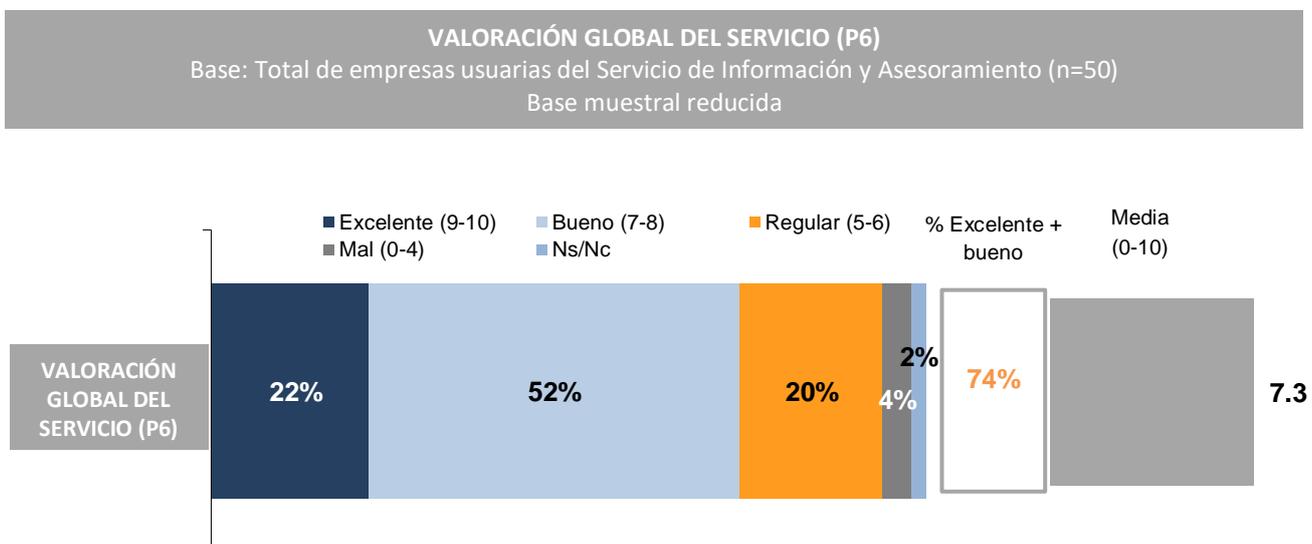
A continuación, se procederá a analizar los principales resultados del estudio, conocer el grado de satisfacción de las empresas usuarias con respecto al Servicio Información y Asesoramiento que ofrece el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

El análisis se ha estructurado en dos epígrafes principales:

- Inicialmente, se atenderá al grado de satisfacción global con el servicio, el grado de utilidad percibido en el servicio y la recomendación del servicio.
- Posteriormente, nos centraremos en la satisfacción con respecto a ocho atributos pertenecientes a tres dimensiones de análisis.

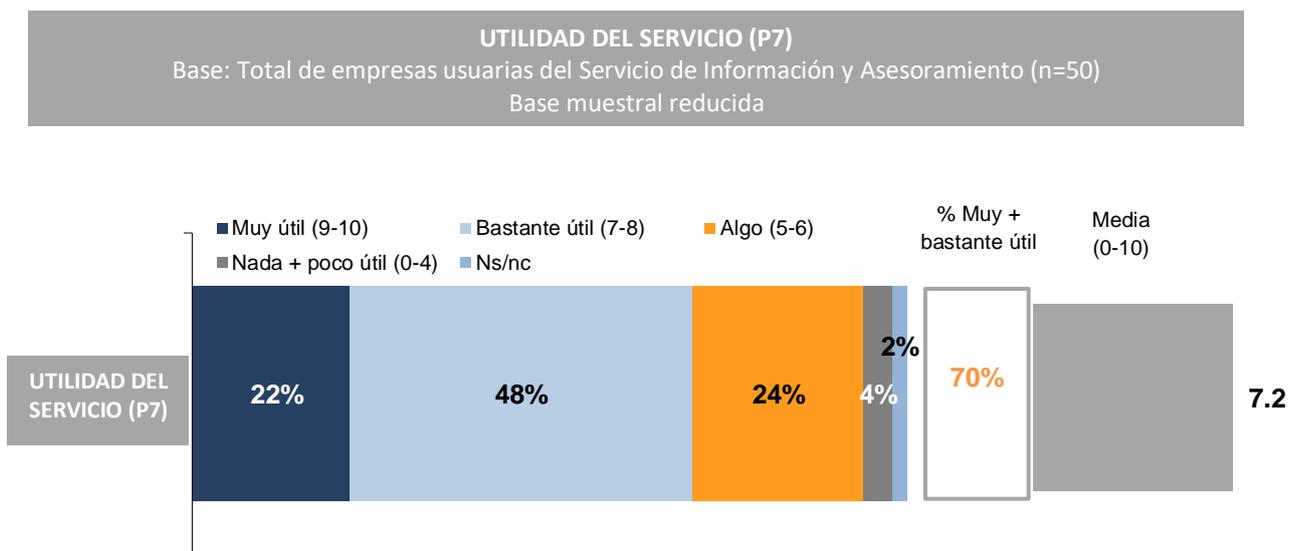
10.2.1. Valoración global del Servicio de Información y Asesoramiento

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



10.2.2. Grado de utilidad del Servicio de Información y Asesoramiento

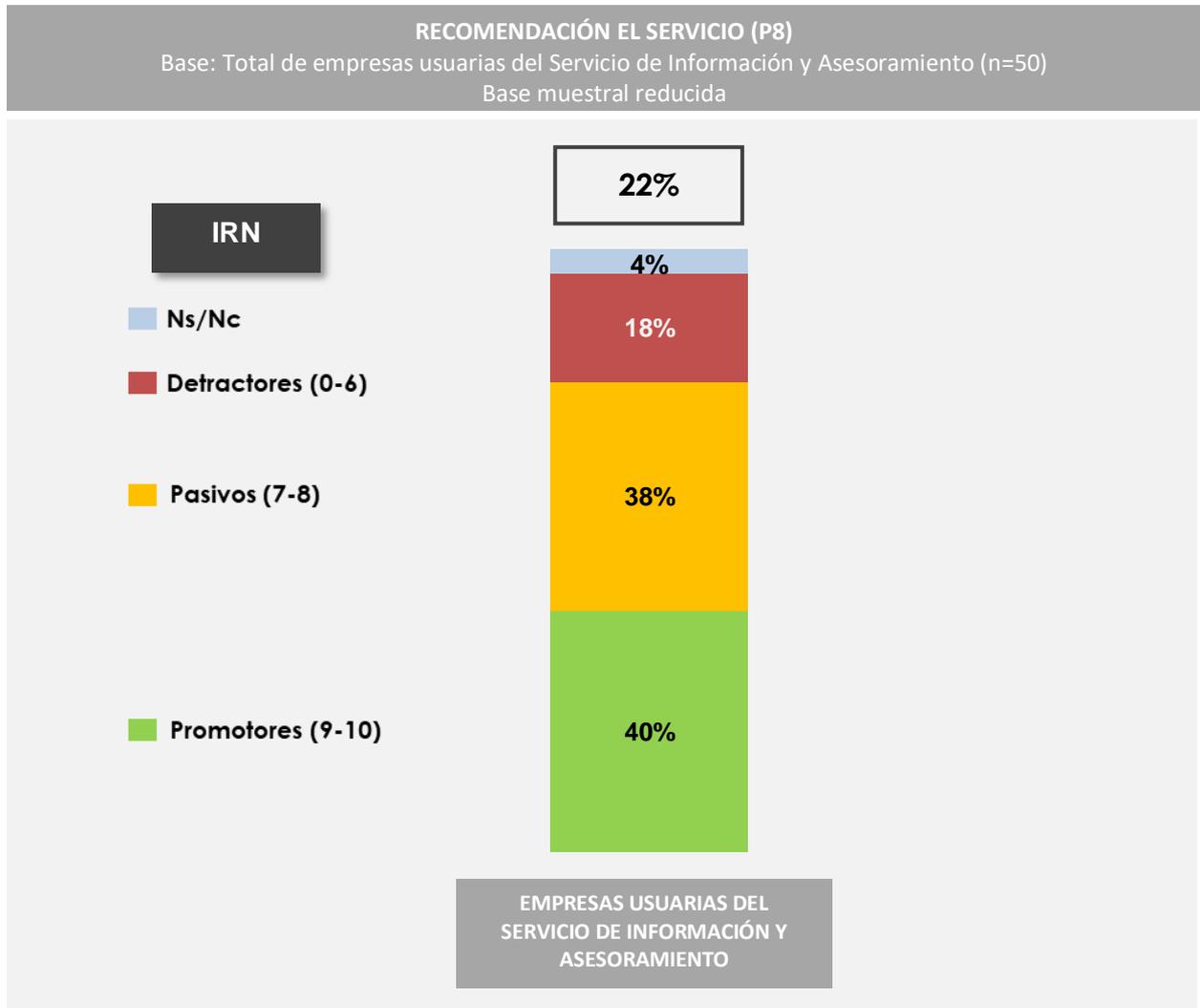
Un 70% de las empresas usuarias del Servicio de Información y Asesoramiento lo considera de máxima utilidad.



10.2.3. Recomendación del Servicio de Información y Asesoramiento

El IRN que obtiene el Servicio de Información y Asesoramiento es de +22, lo que nos indica que el porcentaje de empresas usuarias del servicio que recomendaría (9-10) es significativamente superior al que no lo recomendaría (0-6).





10.2.4. Valoración pormenorizada del Servicio de Información y Asesoramiento

Analizamos, a continuación, el grado de satisfacción de las personas usuarias de las oficinas con respecto a ocho atributos objeto de análisis, atributos integrados en tres dimensiones:

- El personal de atención.
- Página Web*.
- El servicio.

Las personas usuarias han tenido la posibilidad de mostrar su grado de valoración con respecto a los ocho atributos según una escala de 0 a 10, en la que 0 significa “Muy mal” y 10 “Excelente”.

- El personal de atención -

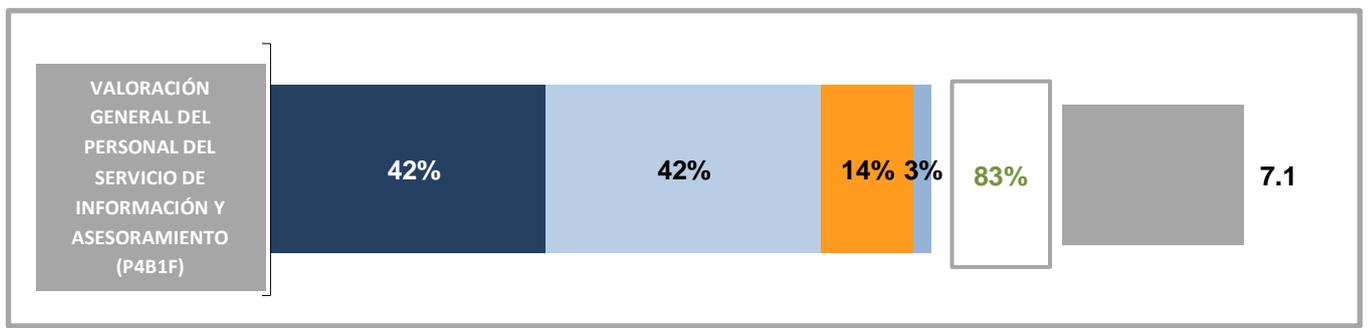
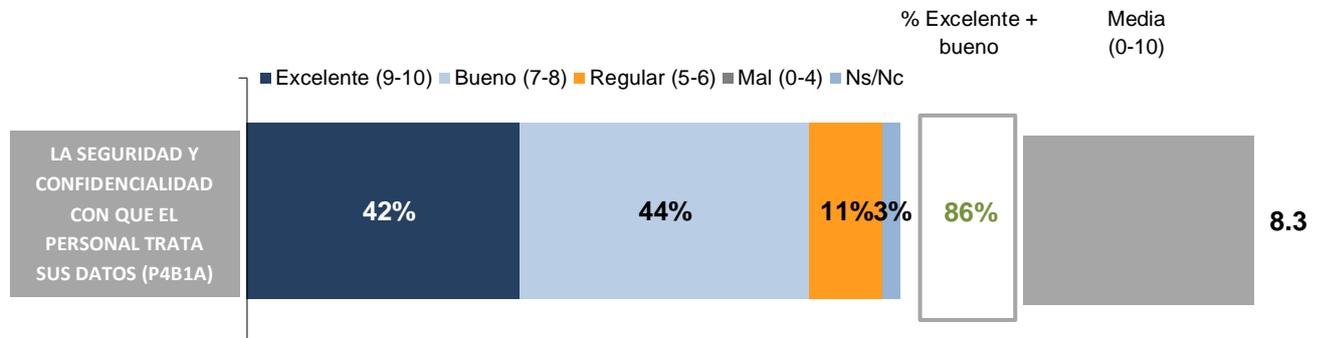
Entre las empresas empleadoras que han hecho uso del Servicio Información y Asesoramiento en el último año a *través del teléfono o acudiendo a la oficina de empleo* (n=36), se observa que los índices de satisfacción con respecto al personal que le atendió se sitúan en niveles óptimos.

Dentro de la elevada satisfacción con esta dimensión, la “seguridad y confidencialidad con la que el personal trata sus datos” muestra unos índices de satisfacción del 86%, mientras que “la satisfacción general con el personal” es valorada de forma óptima (de 7 a 10) por el 84% de las empresas consultadas que han hecho uso del Servicio Información y Asesoramiento en el último año a *través del teléfono o acudiendo a la oficina de empleo*.

* Entre el estudio previo realizado en 2018 y el actual se ha desarrollado una nueva página web (www.comunidad.madrid) que entró en funcionamiento el 15 de noviembre de 2018.

VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ (P4B1)

Base: Total de empresas usuarias del Servicio Información y Asesoramiento en el último año de forma personal (teléfono u oficina) (n=36)
Base muestral reducida

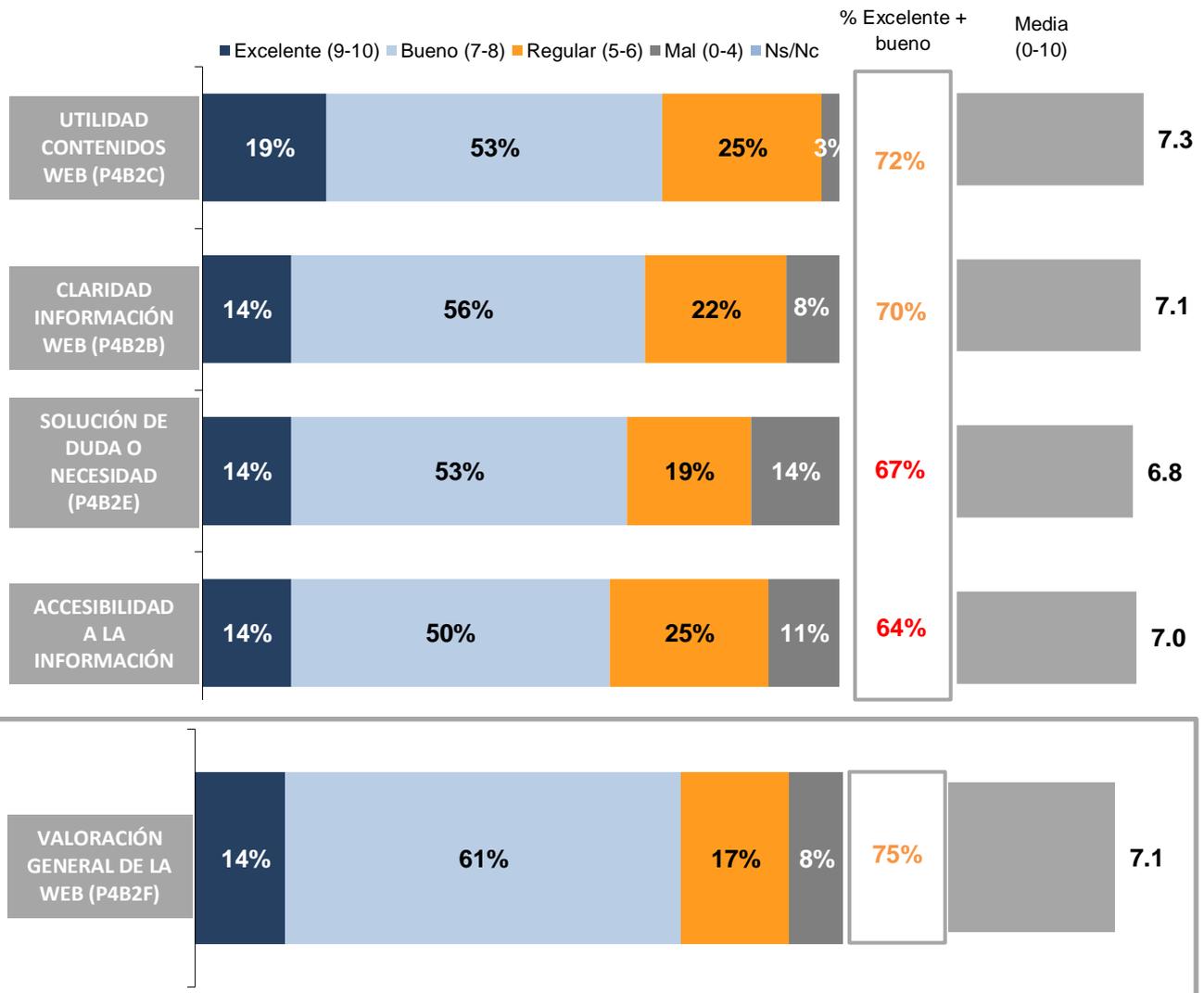


- La página Web -

La valoración general de la web del Servicio de Información y Asesoramiento que las empresas que han hecho uso del Servicio Información y Asesoramiento mediante la *página web* (n=36), presenta un porcentaje de empresas satisfechas con *índices aceptables* (75%) con una valoración media de 7'1.

De forma pormenorizada, la "utilidad de los contenidos que hay en la web" (72%) es el aspecto que obtiene los mayores índices de valoración con una valoración media de 7'3. Mientras que las cuestiones relacionadas con la "accesibilidad a la información que hay en la Web" (64%), "el grado en que pudo solucionar su duda o necesidad" (67%) y la "claridad de la información que hay en la Web" (70%) obtienen unos *índices ligeramente inferiores*.

VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DE LA PÁGINA WEB (P4B2)
 Base: Total de empresas usuarias del servicio que han accedido en el último año a la web del Servicio (n=36)
 Base muestral reducida



- El servicio -

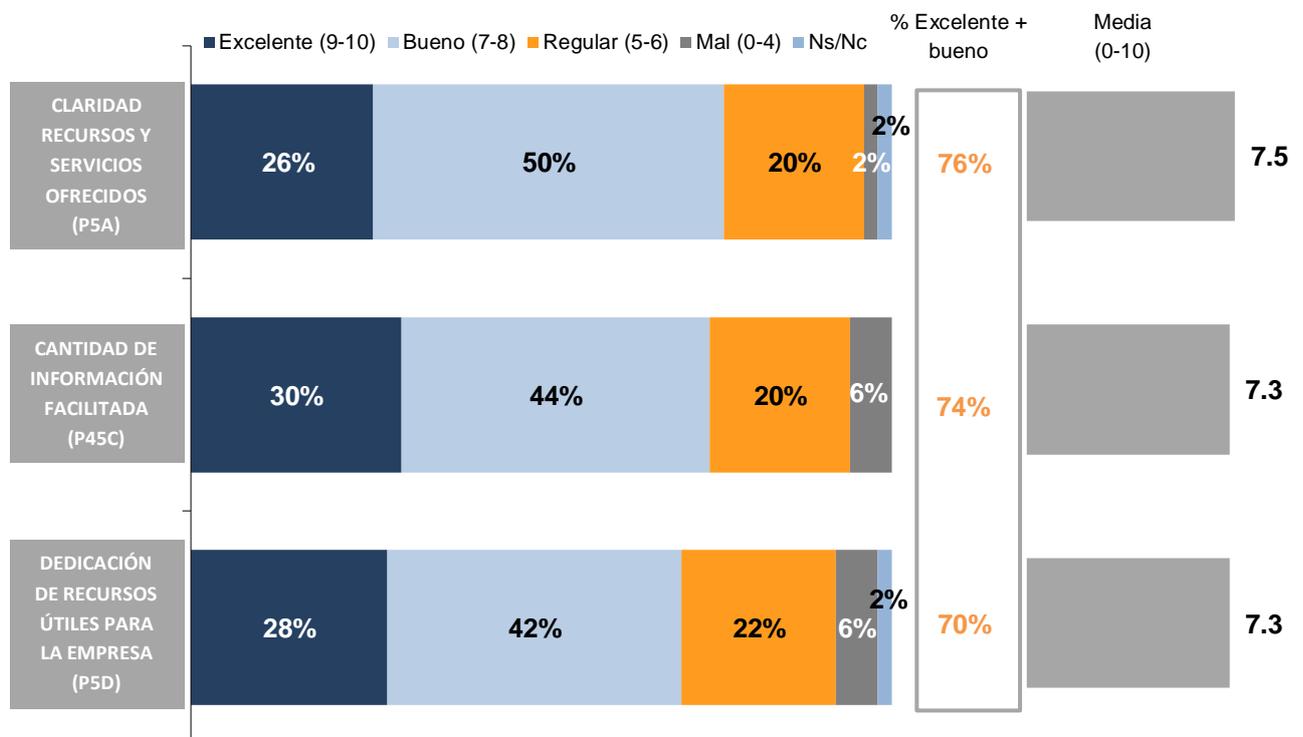
Los aspectos específicos del servicio han registrado similares valoraciones entre las empresas empleadoras que han hecho uso del Servicio Información y Asesoramiento (n=50).

Obteniendo unos índices aceptables en todos los casos, el mejor valorado es el relacionado con “el grado en que le quedaron claros todos los recursos y servicios que se le ofrecen desde el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid” (76%), con una valoración media de 7,5, mientras que tanto “la cantidad de información facilitada” (74%) como “el interés dedicado a proporcionarle recursos útiles para su empresa” (70%) obtienen una valoración media de 7,3.

VALORACIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO (P5)

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

Base muestral reducida



10.2.5. Sugerencias de mejora del Servicio de Información y Asesoramiento

A las empresas usuarias del Servicio de Información y Asesoramiento se les solicitó que realizaran sugerencias con el fin de mejorar el servicio.

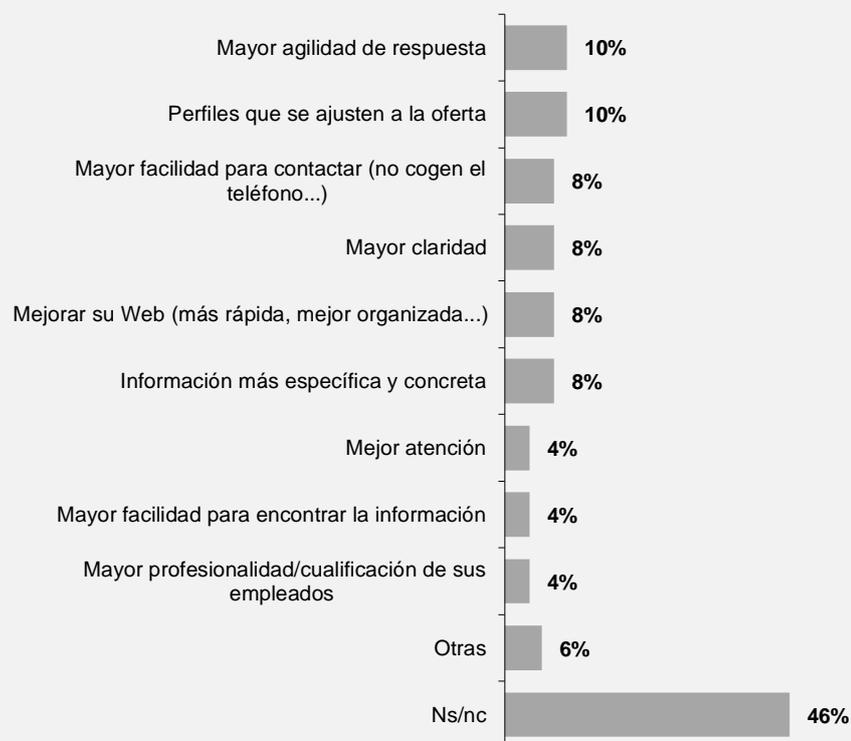
Cerca de la mitad (46%) no refiere ninguna sugerencia de mejora.

Entre las empresas que mencionan alguna sugerencia de mejora, se pueden destacar la demanda de una mayor agilidad de respuesta y perfiles que se ajusten a la oferta.

SUGERENCIAS DE MEJORA AL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO (P9)*

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

Base muestral reducida



*Pregunta abierta con opciones de respuesta múltiple, donde los resultados pueden sumas más de 100%

11. El Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo

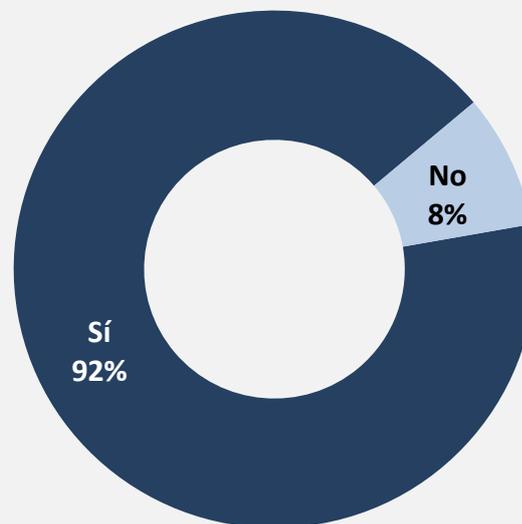
El Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo se encarga de la gestión de las ofertas vacantes y la presentación de los candidatos preseleccionados para el puesto.

11.1. La utilización del Servicio de Ofertas de Empleo

El 92% de las empresas consultadas ha afirmado haber utilizado el Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo de la Comunidad de Madrid, es decir, le han facilitado un proceso de selección de personas para sus ofertas de empleo.

¿HA UTILIZADO EL SERVICIO DE GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID? ES DECIR, ¿LE HAN FACILITADO DESDE EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID UN PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAS PARA SUS OFERTAS DE EMPLEO? (P10)

Base: Total de empresas usuarias del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo (n=203)



En la propia oficina de empleo e Internet, además del ya existente conocimiento de dicho servicio previamente, son los medios principales mediante los cuáles las empresas consultadas han conocido la existencia de dicho servicio.

¿CÓMO TUVO CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE LOS SERVICIOS DE GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO QUE OFRECE EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID? (P10A)*

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

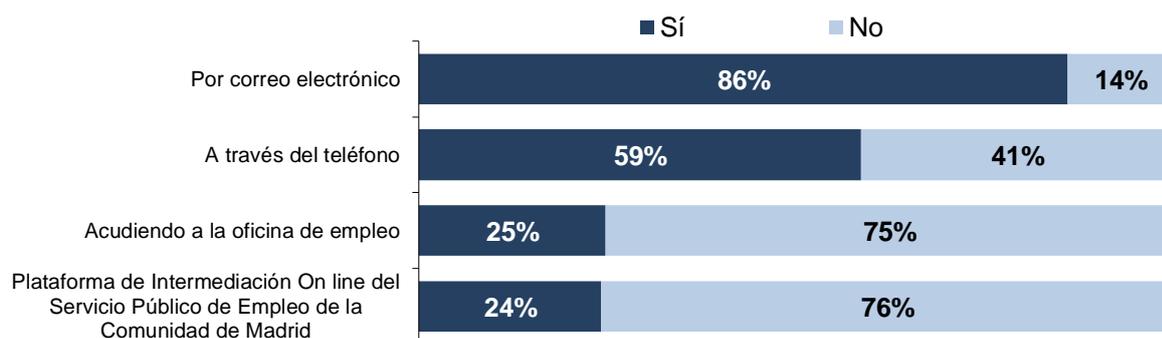


* Pregunta abierta con opciones de respuesta múltiple, donde los resultados pueden sumar más de 100%

Nueve de cada diez empresas consultadas afirman haber hecho uso del servicio por correo electrónico (86%), en segundo lugar, se situaría el contacto telefónico (59%), mientras que acudiendo a la oficina de empleo (25%) y mediante la plataforma de intermediación online (24%) son los medios usados en menor medida por las empresas usuarias.

¿A TRAVÉS DE QUE MEDIOS HA HECHO USO DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE OFERTAS EN EL ÚLTIMO AÑO? (P10B)

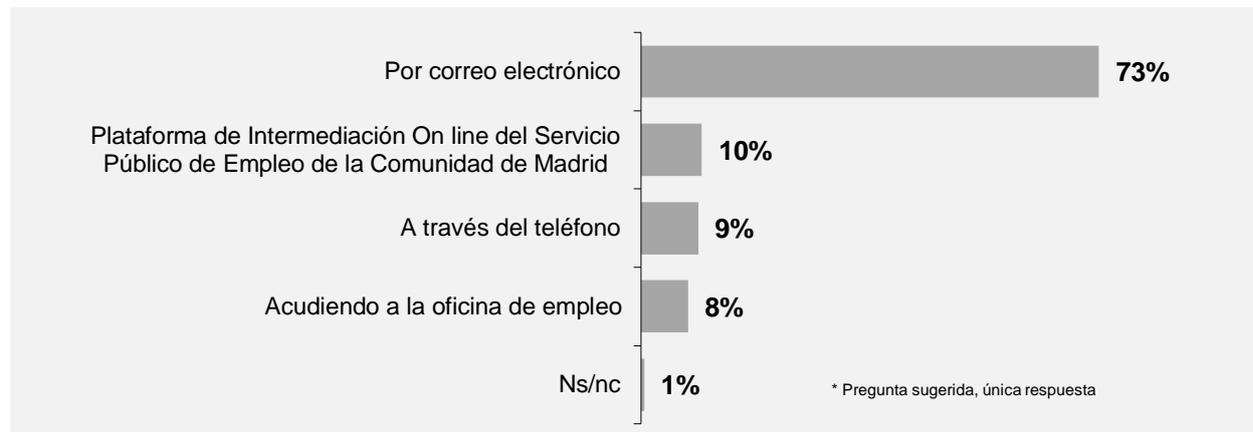
Base: Total de empresas usuarias del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo (n=186)



Más concretamente, el medio utilizado con mayor frecuencia en el último año para hacer uso del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo es de forma significativa el correo electrónico (73%).

¿Y CUÁL ES EL MEDIO QUE HA UTILIZADO MÁS FRECUENTEMENTE PARA HACER USO DEL SERVICIO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P10C)*

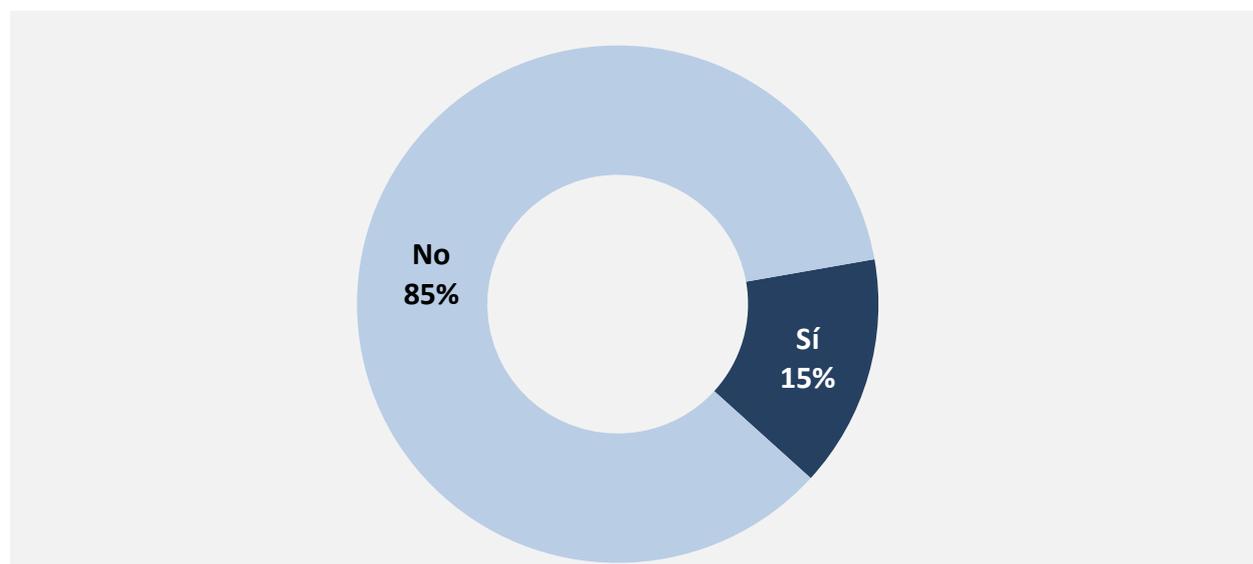
Base: Total de empresas usuarias del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo (n=186)



Si en el último año, las instalaciones/oficinas no son el canal preferente de las empresas para el uso del servicio, éstas tampoco lo han sido en el pasado para la recepción de candidatos, dado que la mayoría de las empresas usuarias del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo declaran no haber utilizado las instalaciones del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid para realizar en ninguna ocasión preselección de candidatos.

EN CONCRETO, ¿HAN UTILIZADO EN ALGUNA OCASIÓN LAS INSTALACIONES DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID PARA REALIZAR UNA PRESELECCIÓN DE CANDIDATOS? (P10C2)*

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



Utilización de otros servicios de reclutamiento

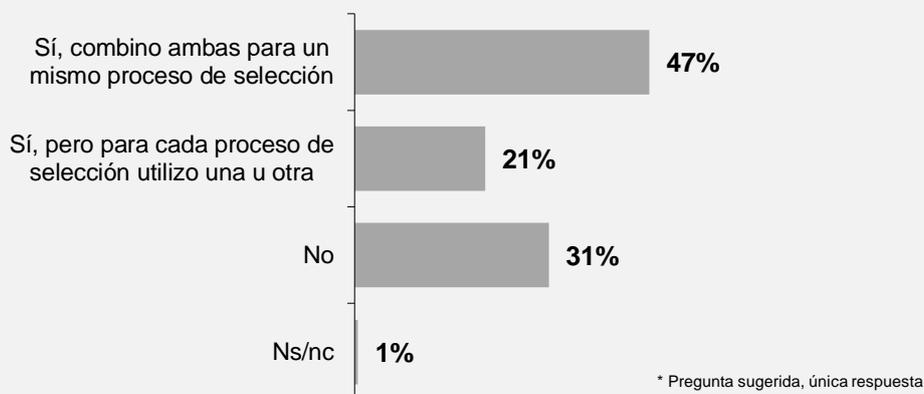
Siete de cada diez empresas consultadas (68%) utiliza otras fuentes de reclutamiento de personal, además del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

Más concretamente, un 47% combina ambas fuentes de reclutamiento (Servicio de Público de Empleo de la Comunidad de Madrid y otra) para un mismo proceso de selección, mientras que un 21% utiliza una fuente de reclutamiento diferente dependiendo del proceso de selección (bien sea el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid u otra fuente de reclutamiento).

Mientras que tres de cada diez empresas afirman utilizar únicamente el Servicio de Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

¿UTILIZA OTRAS FUENTES DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL ADEMÁS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID? (P10.2)*

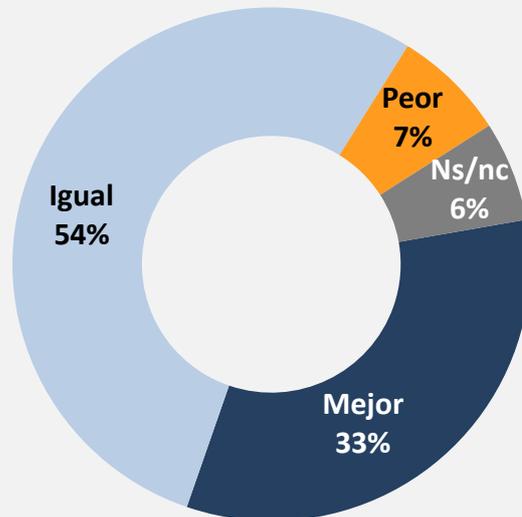
Base: Total de empresas usuarias del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo (n=186)



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.

¿ESTA/S OTRA/S FUENTE/S DE RECLUTAMIENTO SON MEJOR, IGUAL O PEOR QUE LAS UTILIZADAS EN EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO? (P10.4)*

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

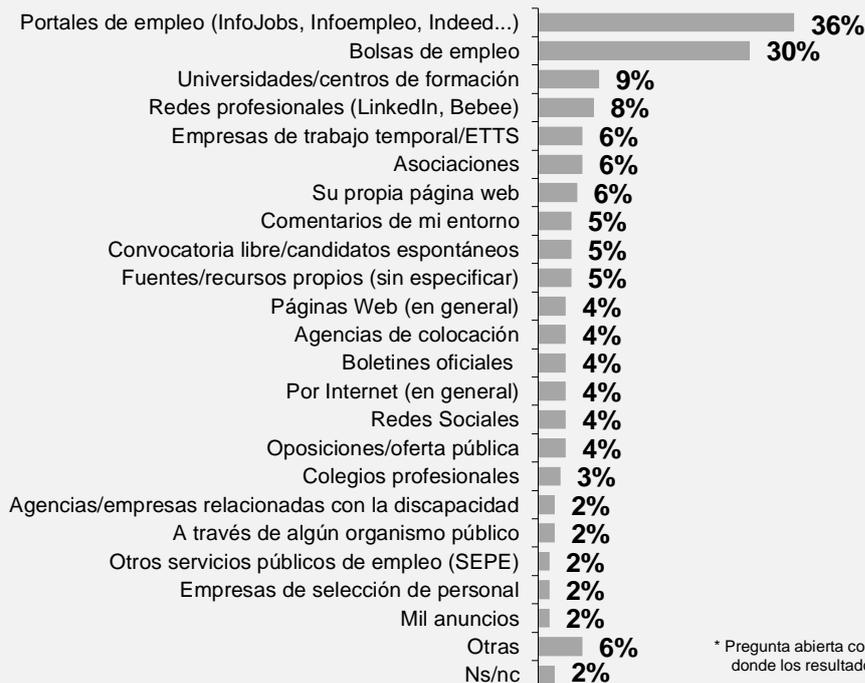


* Pregunta sugerida, única respuesta

Las empresas usuarias del servicio de Gestión de Ofertas de Empleo de la Comunidad de Madrid que, además, han afirmado utilizar otras fuentes de reclutamiento han mencionado principalmente a los “portales de empleo (InfoJobs, Infoempleo, ...)” y “bolsas de empleo” como otras fuentes de reclutamiento que utilizan.

¿QUÉ OTRAS FUENTES DE RECLUTAMIENTO UTILIZA? (P10.3)*

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



* Pregunta abierta con opciones de respuesta múltiple, donde los resultados pueden sumar más de 100%

11.2. Valoración del Servicio de Ofertas de Empleo

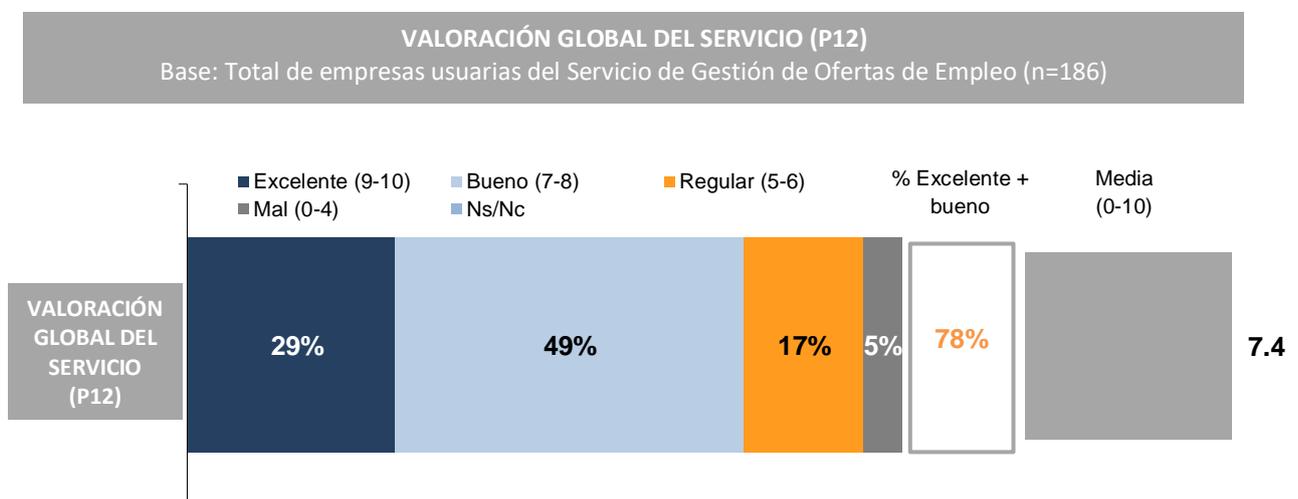
A continuación, procedemos a delimitar el grado de satisfacción de las empresas usuarias con respecto al servicio Gestión de Ofertas de Empleo que ofrece el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

El análisis se ha estructurado en dos epígrafes principales:

- Inicialmente, se atenderá al grado de satisfacción global con el servicio, el grado de utilidad percibido en el servicio y la recomendación del servicio.
- Posteriormente, nos centraremos en la satisfacción con respecto a doce atributos pertenecientes a tres dimensiones de análisis.

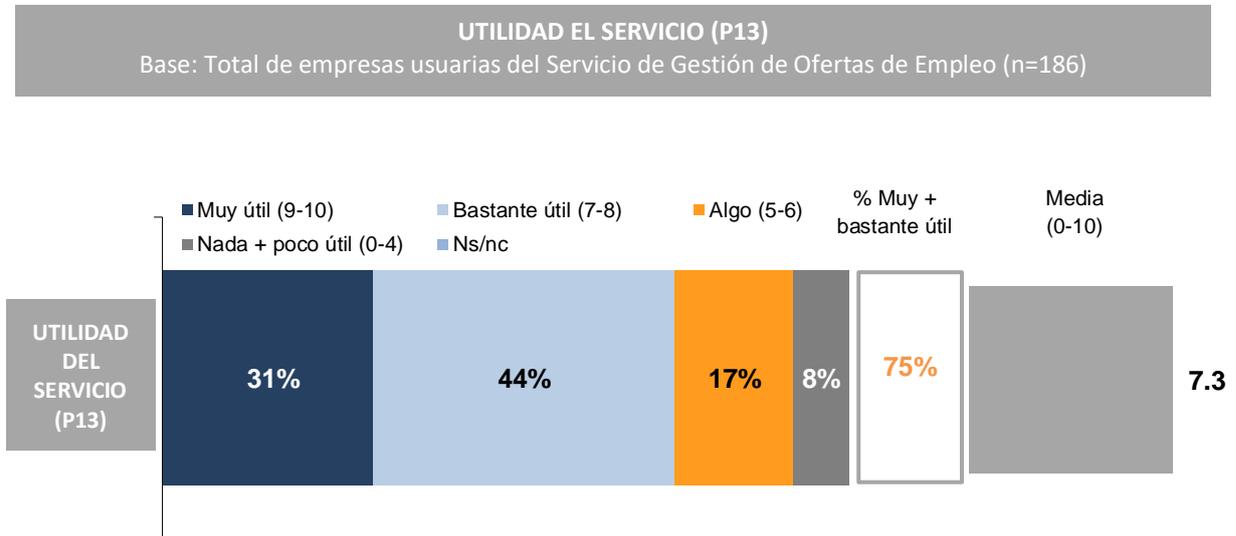
11.2.1. Valoración global del Servicio de Ofertas de Empleo

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



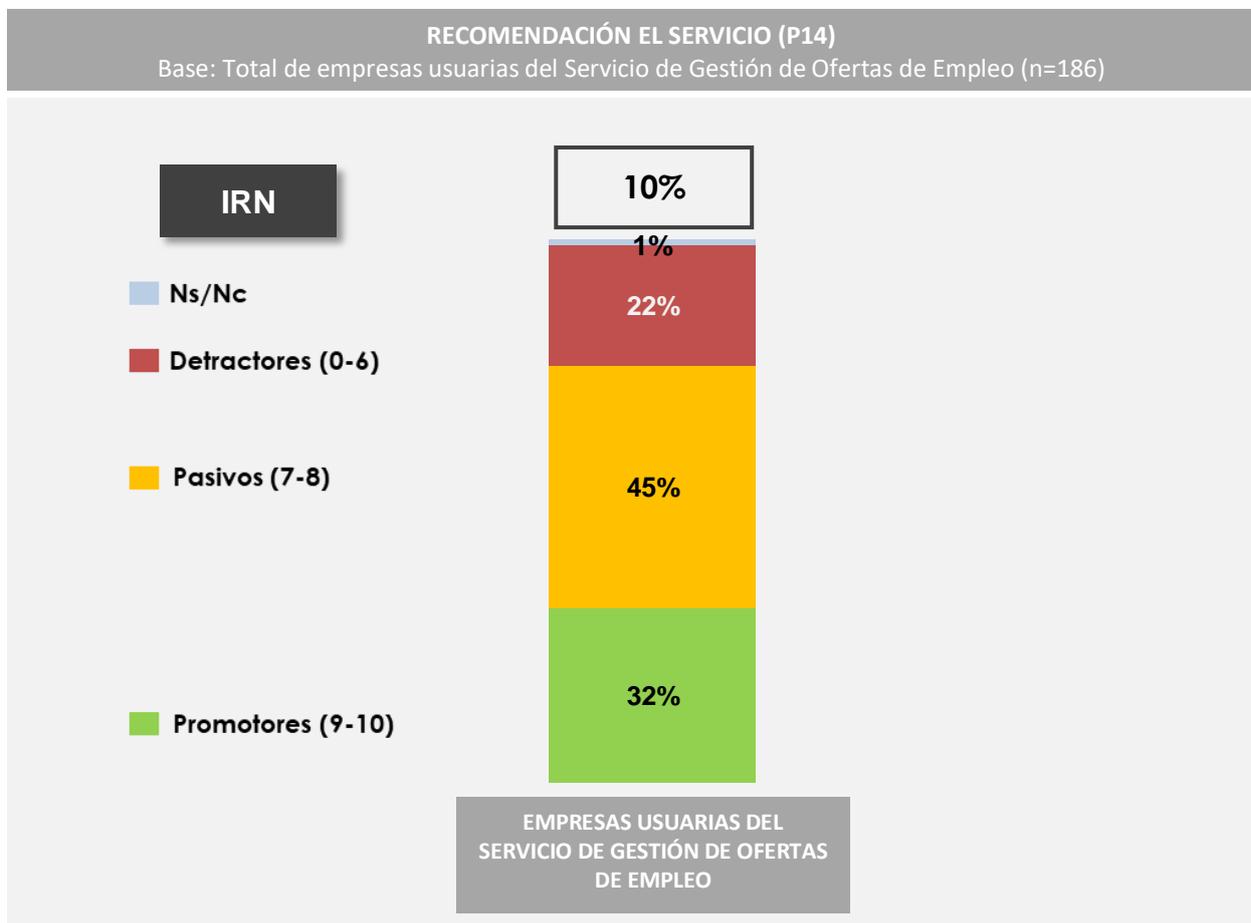
11.2.2. Grado de utilidad del Servicio de Ofertas de Empleo

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



11.2.3. Recomendación del Servicio de Ofertas de Empleo

El **IRN** que obtiene el Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo es de **+10**, lo que nos indica que el porcentaje de empresas usuarias del servicio que recomendaría (9-10) es superior al que no lo recomendaría (0-6).



11.2.4. Valoración pormenorizada del Servicio de Ofertas de Empleo

Analizamos a continuación el grado de satisfacción de las empresas usuarias con respecto a doce atributos objeto de análisis, atributos integrados en tres dimensiones:

- La plataforma de Intermediación.
- El personal de atención.
- El servicio.

Los usuarios han tenido la posibilidad de mostrar su grado de valoración con respecto a los doce atributos según una escala de 0 a 10, en la que 0 significa “Muy mal” y 10 “Excelente”.

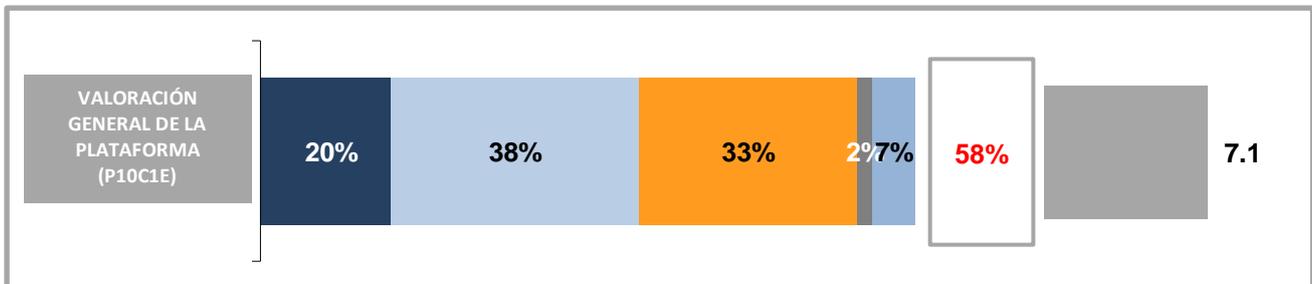
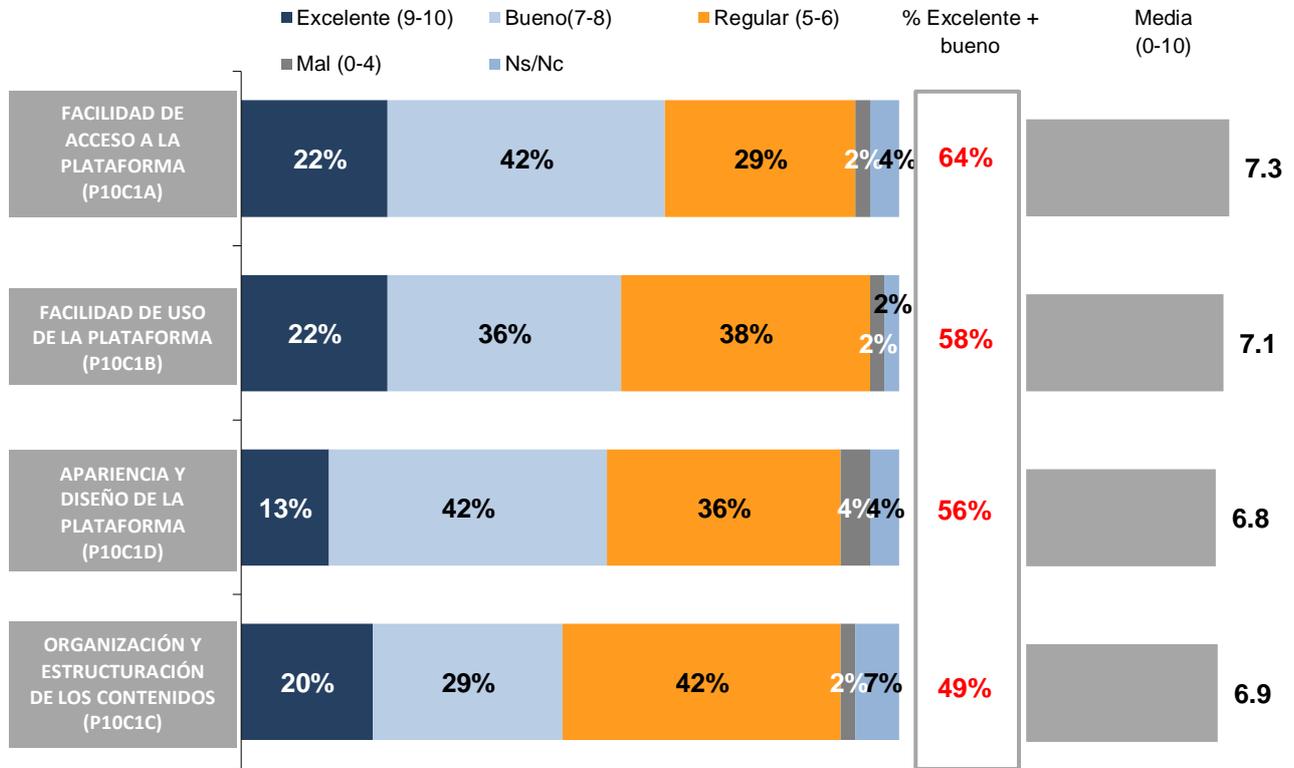
- La plataforma de Intermediación -

La valoración general de la Plataforma del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo que las empresas que han hecho uso del servicio mediante la *Plataforma* (n=45)*, presenta un porcentaje de empresas satisfechas con *índices aceptables* (58%) (excelente + bueno) con una valoración media de 7'1.

De forma pormenorizada, la “facilidad de acceso a la plataforma” (64%) es el aspecto que obtiene los mayores índices de valoración, aunque *susceptibles de mejora* con una valoración media de 7'3. Mientras que las cuestiones relacionadas con la “facilidad de uso de la plataforma” (58%), “la apariencia y diseño de la plataforma” (56%) y la “organización y estructuración de los contenidos (49%) obtienen unos índices más discretos, y por tanto más prioritarios de mejorar.

* La base muestral es muy reducida por lo que los datos han de interpretarse con mucha cautela.

VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DE LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN (P10C1)
 Base: Total de empresas usuarias del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo en el último año a través de la Plataforma de Intermediación (n=45)
 Base muestral reducida

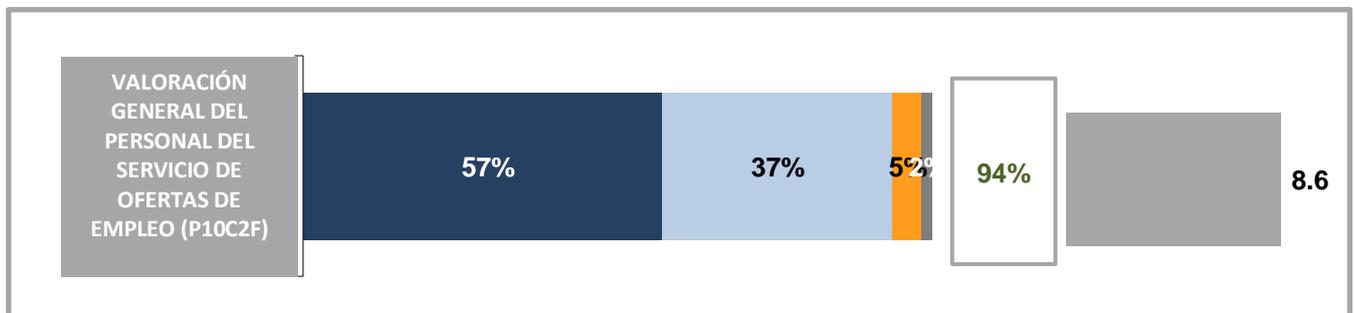
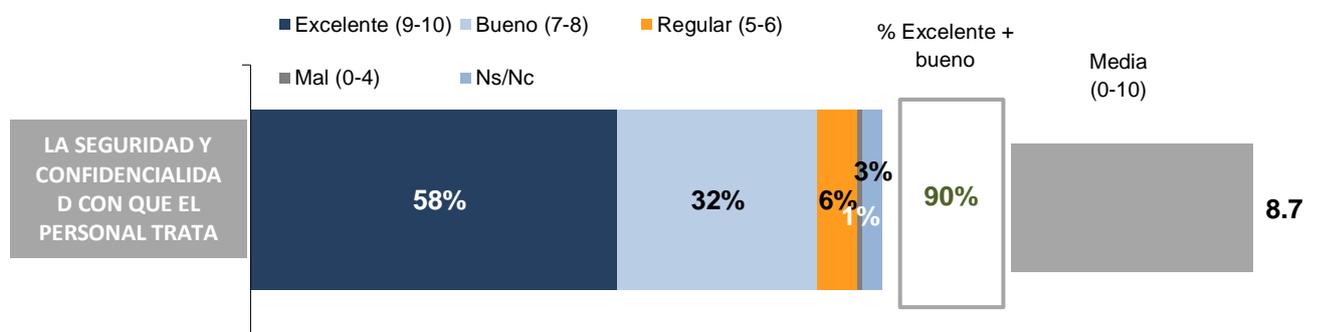


- El personal de atención -

Entre las empresas empleadoras que han hecho uso del Servicio Gestión de Ofertas de Empleo en el último año a través del teléfono o acudiendo a la oficina de empleo (n=126), se observa que los índices de satisfacción con respecto al personal que le atendió se sitúan en niveles óptimos.

Recogiendo de manera pormenorizada, tanto la “seguridad y confidencialidad con la que el personal trata sus datos” con un porcentaje de satisfacción del 90%, como “la satisfacción general con el personal”, con un 94%, presentan niveles de excelencia.

VALORACIÓN DE LOS ASPECTOS DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ (P4B1)
 Base: Total de empresas usuarias del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo en el último año de forma personal (teléfono u oficina) (n=126)

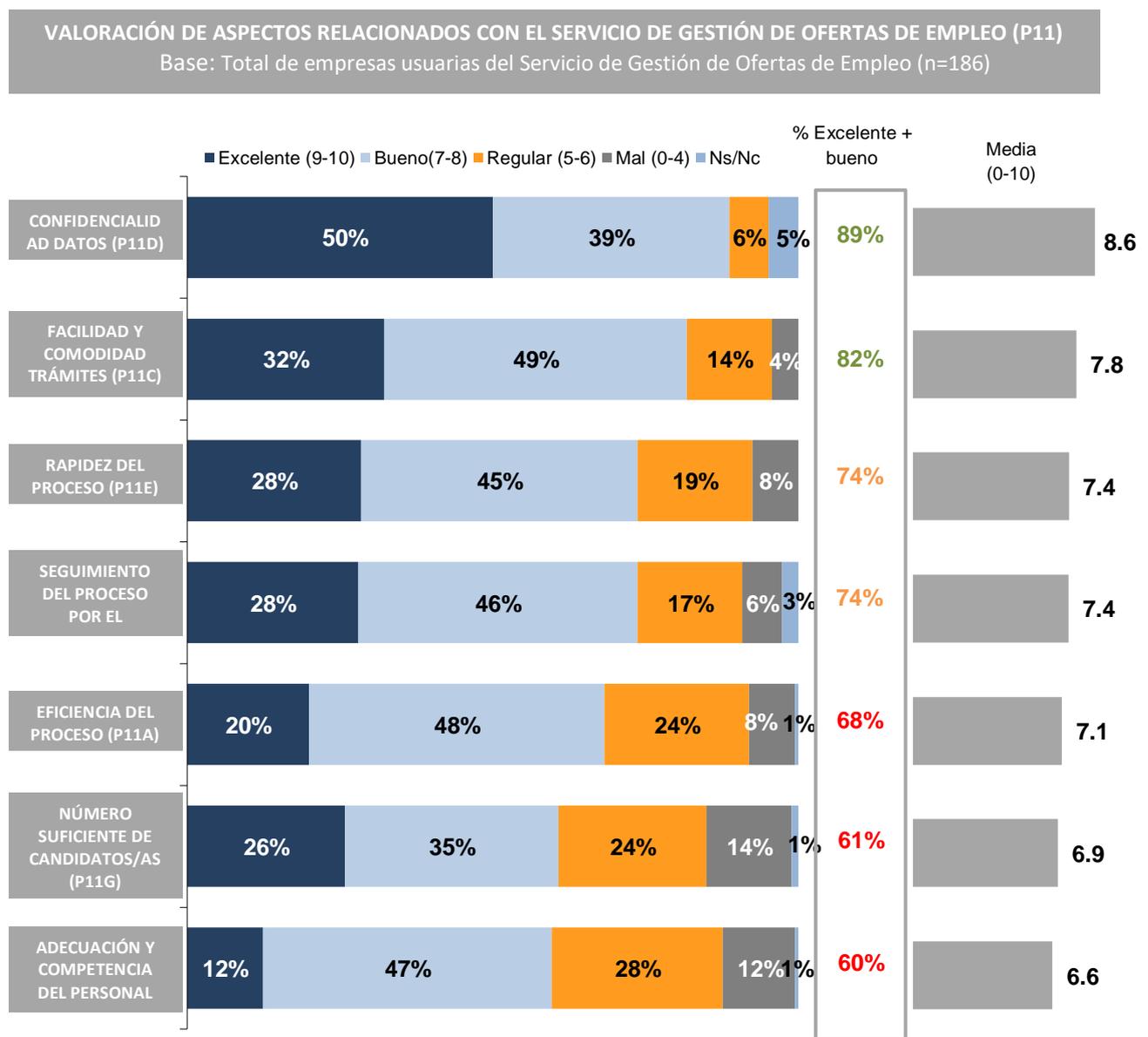


- El servicio -

Los aspectos específicos del servicio han registrado valoraciones dispares entre las empresas empleadoras que han hecho uso del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo (n=186).

Se obtienen unos índices óptimos en los aspectos relacionados con “la confidencialidad de todos los datos de la empresa” (89%) con una valoración media de 8’6 y “la facilidad y comodidad de los trámites” (82%) con un dato medio de 7’8 en la escala de 0 a 10, mientras que los aspectos relacionados con “la rapidez del proceso” y “seguimiento por parte del personal de la oficina de empleo” (74%) obtienen índices aceptables, en ambos casos con valoraciones de 7’4.

Más críticas se muestran las empresas usuarias del servicio con los aspectos relacionados con “la eficiencia del proceso de reclutamiento y selección” (68%), con el “número suficiente de candidatos” (61%) y la “adecuación y competencia del personal seleccionado” (60%).



11.2.5. Sugerencias de mejora del Servicio de Ofertas de Empleo

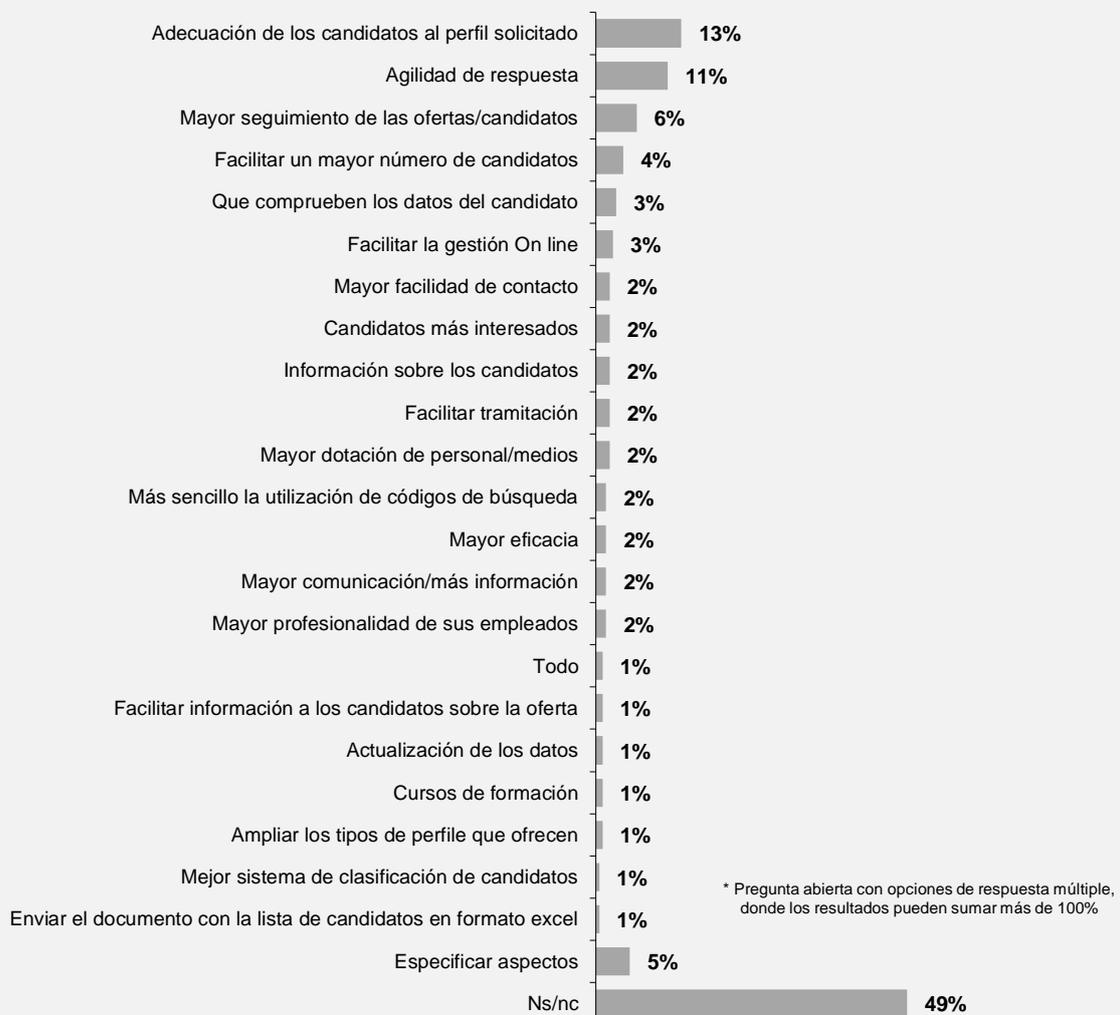
De igual forma, a las empresas usuarias del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo se les solicitó que realizaran sugerencias con el fin de mejorar el servicio.

La mitad de las empresas usuarias (49%) no refiere ninguna sugerencia de mejora.

Las sugerencias de mejora que se pueden destacar entre quienes mencionan alguna, se relacionan principalmente con la “adecuación de los/as candidatos/as al perfil solicitado” y “mayor agilidad de respuesta”.

SUGERENCIAS DE MEJORA AL SERVICIO DE GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO (P17)*

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



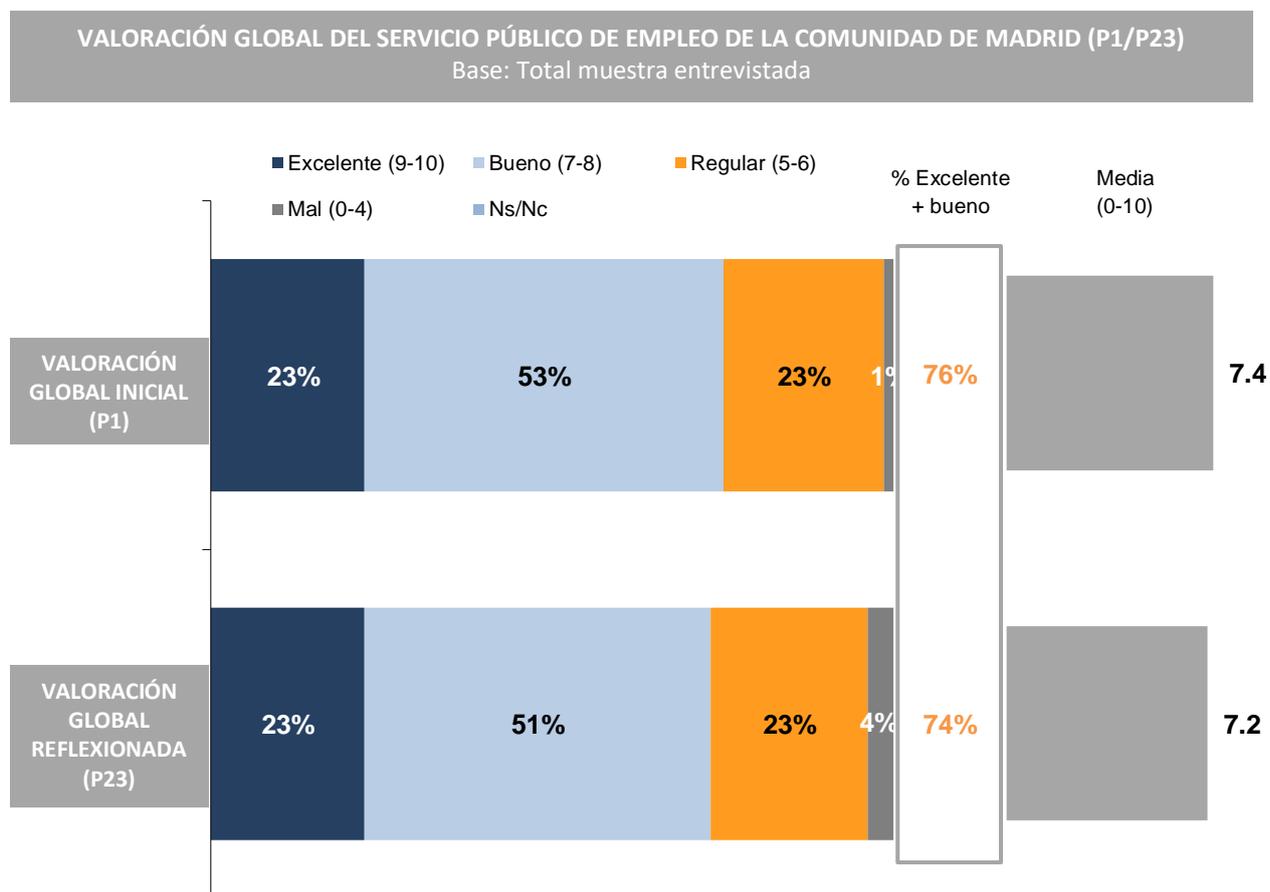
12. Valoración Global del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid

12.1. Valoración Global

Tras preguntar a las empresas usuarias en el inicio por la valoración global de forma espontánea, una vez consultados los aspectos específicos que se analizan, se procede a conocer la valoración de manera reflexionada.

La valoración global del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid se mantiene tras el proceso de reflexión que supone la valoración de los diferentes aspectos analizados.

Atendiendo a la tasa de empresas usuarias satisfechas del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid en ambos casos se sitúan en índices aceptables (76% y 74% respectivamente).



Procedemos a cruzar ambas variables de valoración 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%).

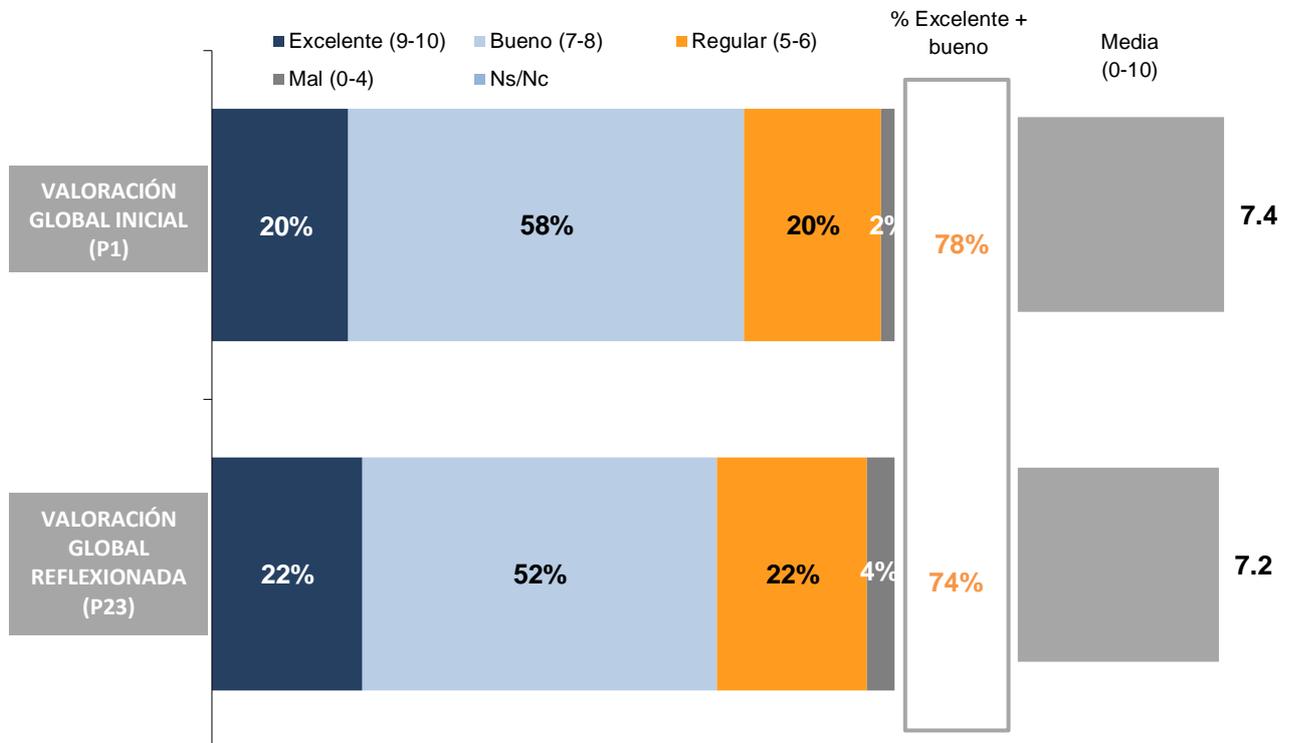
■ **“Susceptibles”**, aunque comienzan valorando con puntuaciones más satisfactorias, no logran “mantener” esa valoración (12%).



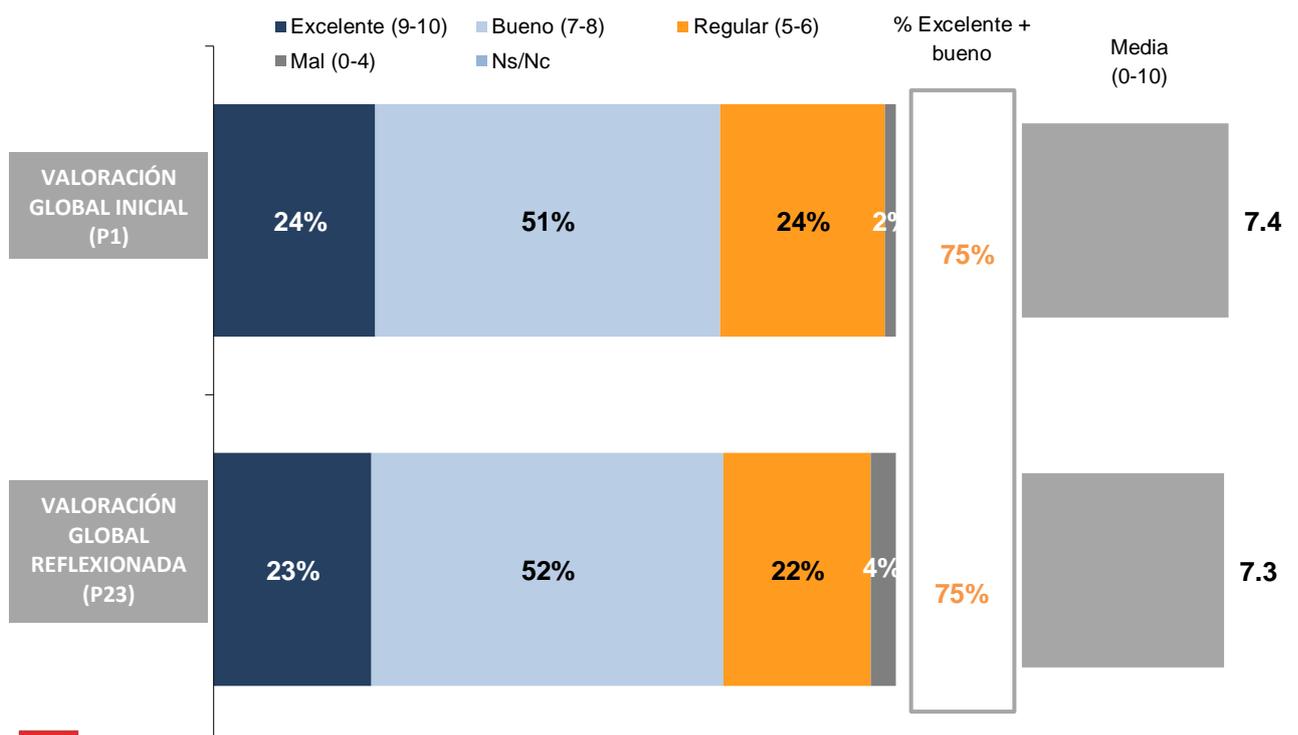
En los gráficos de las siguientes páginas, segmentamos las valoraciones globales del Servicio Público de Empleo, tanto la inicial como la reflexionada, en función del servicio utilizado por las empresas usuarias, para dar respuesta a la siguiente cuestión: **¿Cómo valoran globalmente el Servicio Público de Empleo las empresas usuarias de Información y Asesoramiento/Gestión de Ofertas de Empleo?**

Se observa cómo ambas valoraciones no varían y, a diferencia de lo que ocurriría con el colectivo de demandantes, la valoración realizada del Servicio Público de Empleo es similar a la valoración realizada del servicio utilizado.

VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID POR PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO (P1/P23)
 Base: Empresas usuarias Servicio Información y Asesoramiento



VALORACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID POR PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO (P1/P23)
 Base: Empresas usuarias Servicio Gestión de Ofertas de Empleo



12.2. Valoración pormenorizada

El aspecto relacionado con la gratuidad del servicio (92%) 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:

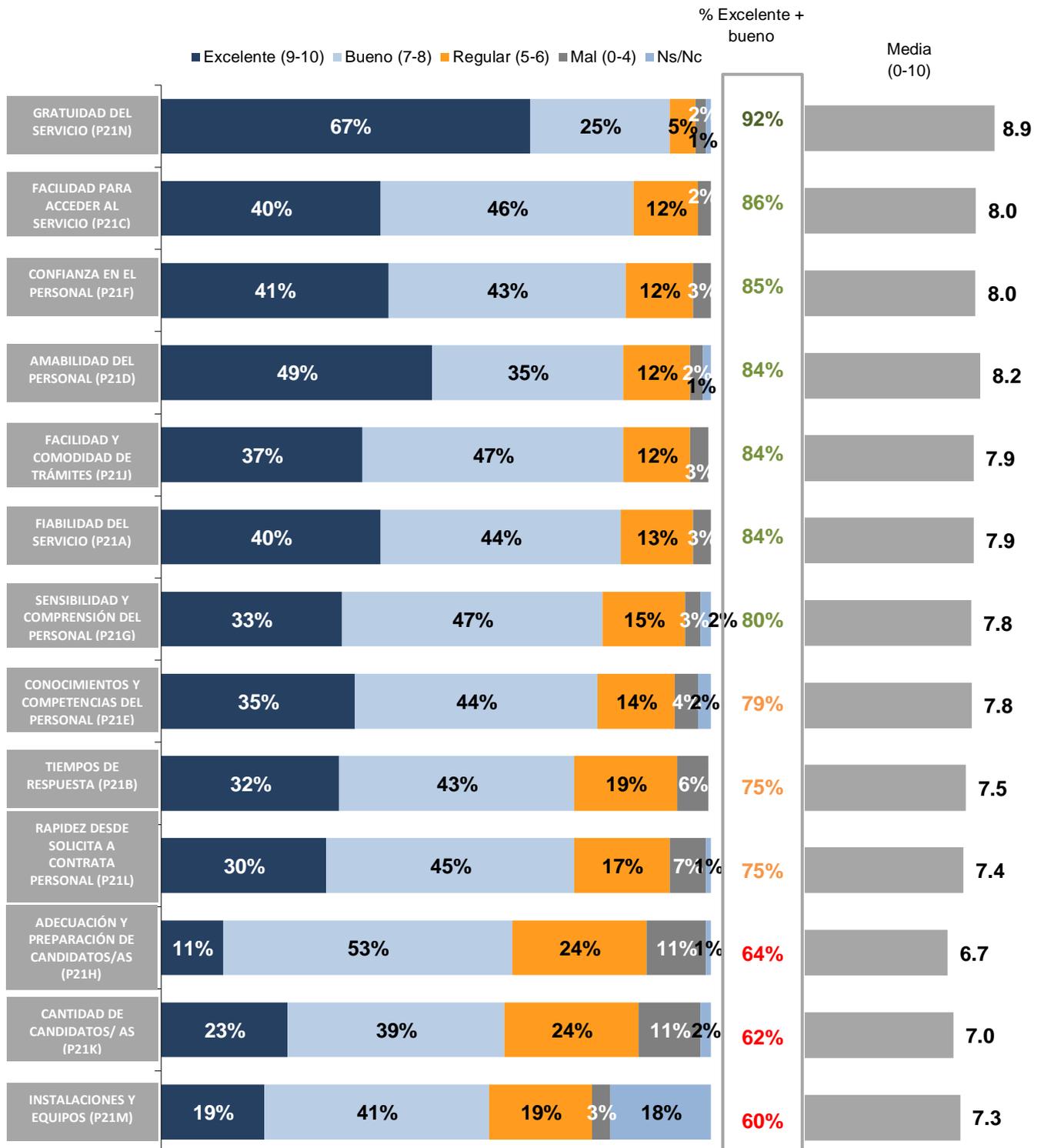
- Conocimiento y competencias del personal (79%).
- Los tiempos de respuesta (75%).
- La rapidez del proceso desde que solicita hasta que contrata personal (75%).

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 que los que han hecho uso del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo que muestran, de manera general, índices más elevados de satisfacción.

VALORACIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID (P21)

Base: Total muestra entrevistada



VALORACIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID (P21)

Base: Total muestra entrevistada

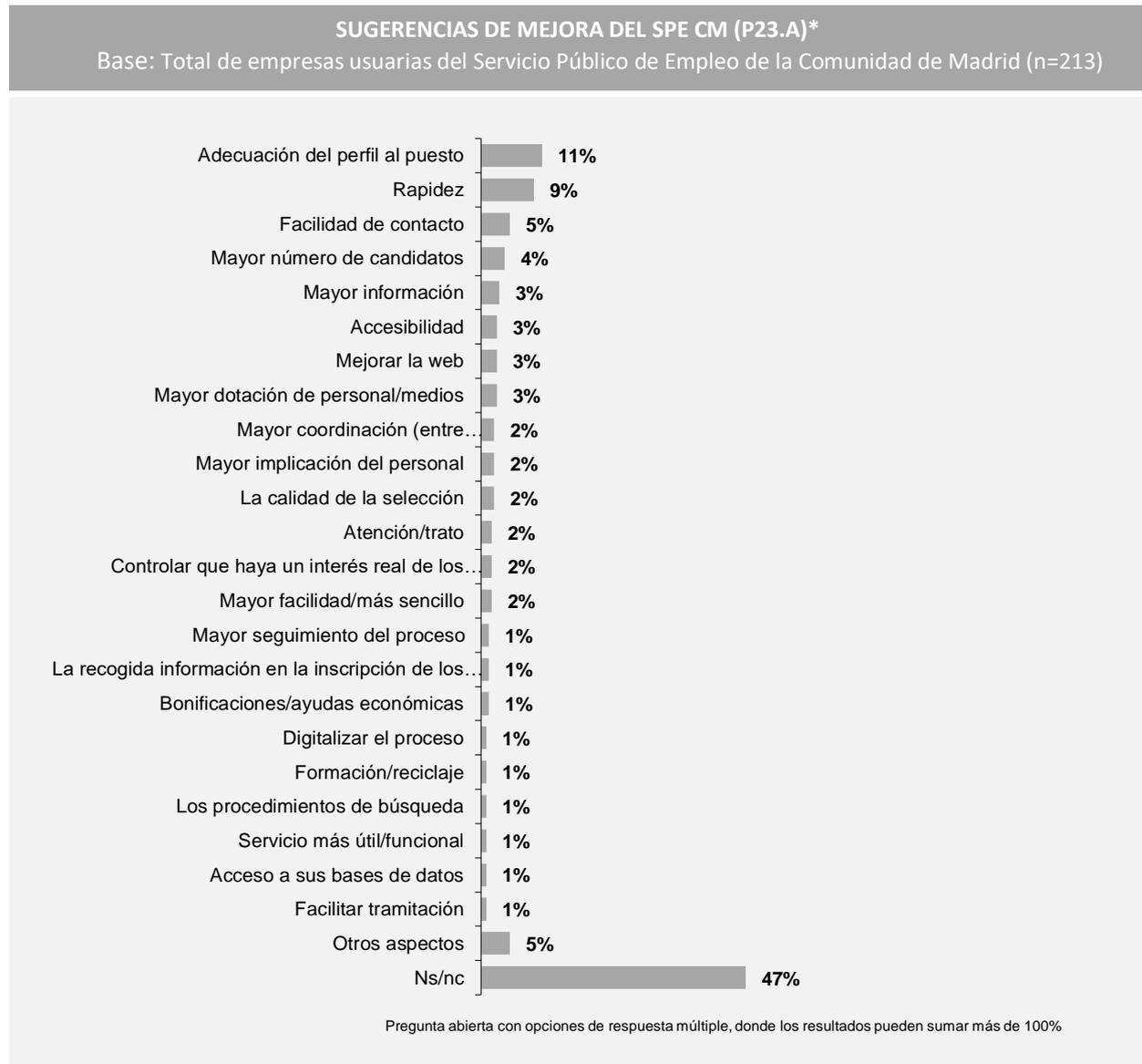
	MEDIA GLOBAL (0-10)	INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO (0-10)	GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO (0-10)
GRATUIDAD DEL SERVICIO (P21N)	8.9	8.3	9.0
AMABILIDAD DEL PERSONAL (P21D)	8.2	7.9	8.3
FACILIDAD PARA ACCEDER AL SERVICIO (P21C)	8.0	7.8	8.0
CONFIANZA EN EL PERSONAL (P21F)	8.0	7.6	8.1
FIABILIDAD DEL SERVICIO (P21A)	7.9	7.9	8.0
FACILIDAD Y COMODIDAD DE TRÁMITES (P21J)	7.9	7.6	7.9
CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS DEL PERSONAL (P21E)	7.8	7.6	7.9
SENSIBILIDAD Y COMPRENSIÓN DEL PERSONAL (P21G)	7.8	7.4	7.9
TIEMPOS DE RESPUESTA (P21B)	7.5	7.5	7.6
RAPIDEZ DESDE SOLICITA A CONTRATA PERSONAL (P21L)	7.4	7.3	7.5
INSTALACIONES Y EQUIPOS (P21M)	7.3	7.5	7.3
CANTIDAD DE CANDIDATOS/ AS	7.0	7.0	7.1
ADECUACIÓN Y PREPARACIÓN DE CANDIDATOS/AS (P21H)	6.7	6.8	6.8
PROMEDIO	7,73	7,55	7,79

 Valoración media destacable en cada atributo

Además, a las empresas usuarias del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid se les solicitó que realizaran sugerencias con el fin de mejorar el servicio.

Cerca de la mitad (47%) no refiere ninguna sugerencia de mejora.

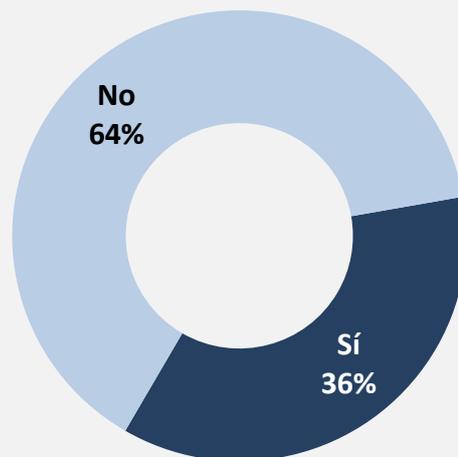
Entre las empresas que mencionan alguna sugerencia de mejora, se pueden destacar la demanda de una mejor adecuación del perfil del puesto demandado, así como la rapidez y facilidad de contacto.



12.3. Las instalaciones de las Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid

El 36% de las empresas empleadoras afirma haber acudido a alguna de las oficinas de Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

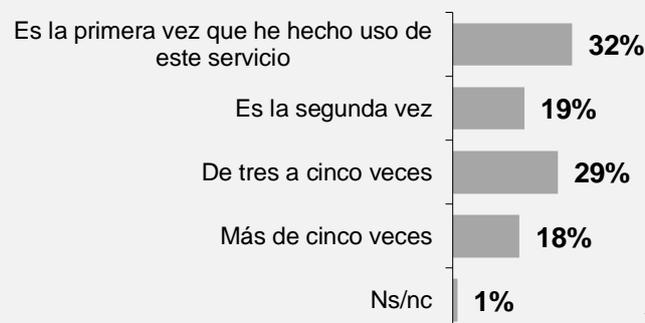
¿HA ACUDIDO VD. EN EL ÚLTIMO AÑO A ALGUNA DE LAS OFICINAS DE SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID? (P18)
Base: Total muestra entrevistada



Una de cada tres empresas (32%) que ha acudido en el último año a alguna de las Oficinas de Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid es la primera vez que ha hecho uso de este servicio, el resto lo ha hecho en más ocasiones.

¿CUÁNTAS VECES HA RECURRIDO A LA OFICINA DE EMPLEO PARA GESTIONAR SUS OFERTAS DE EMPLEO EN EL ÚLTIMO AÑO? (P16)*

Base: Total de empresas usuarias que ha acudido a las oficinas del Servicio Público de Empleo en el último año (n=77)



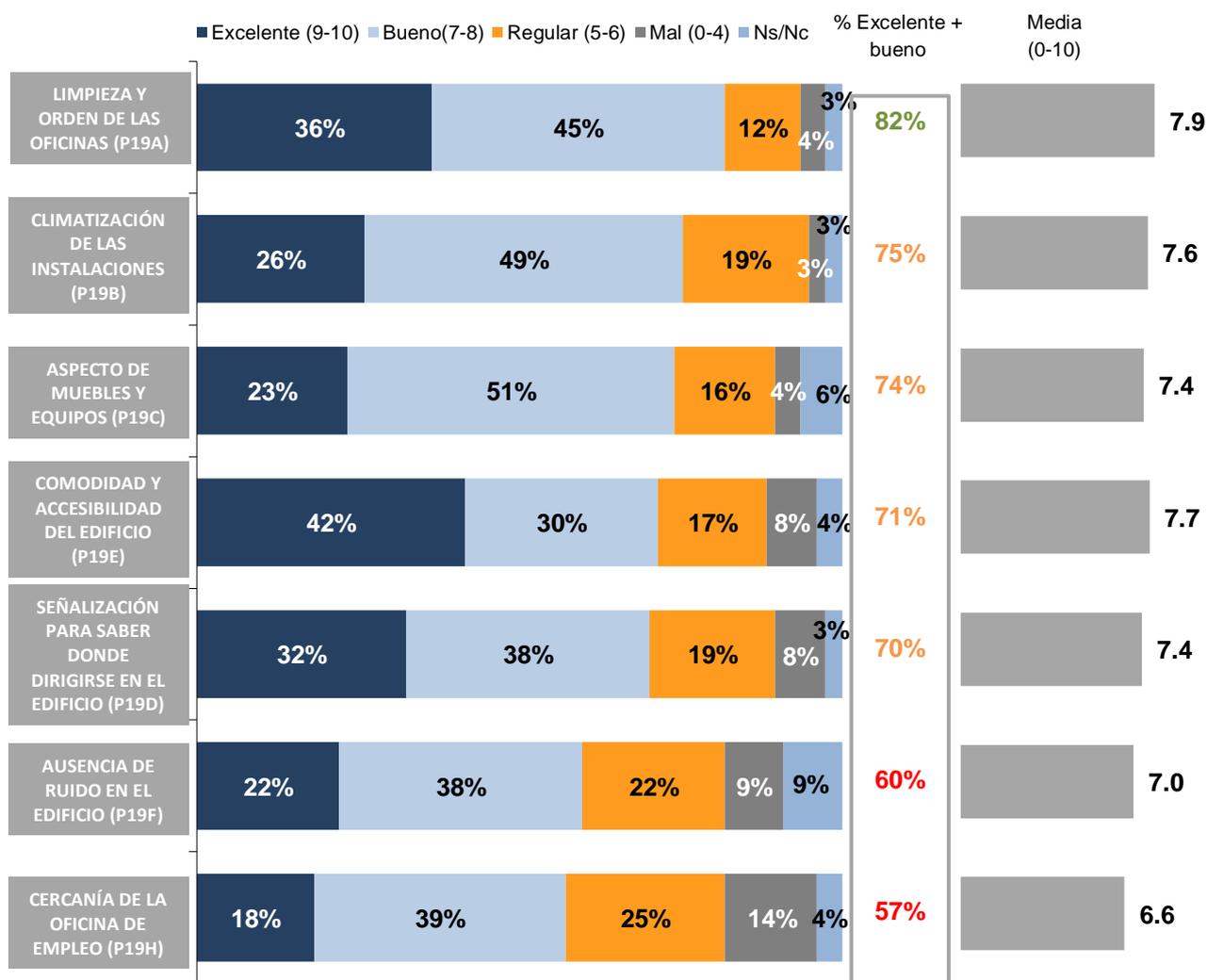
* Pregunta sugerida, única respuesta

Los aspectos referidos a las instalaciones de las Oficinas de Empleo han registrado valoraciones dispares entre las empresas empleadoras que han hecho uso de ellas.

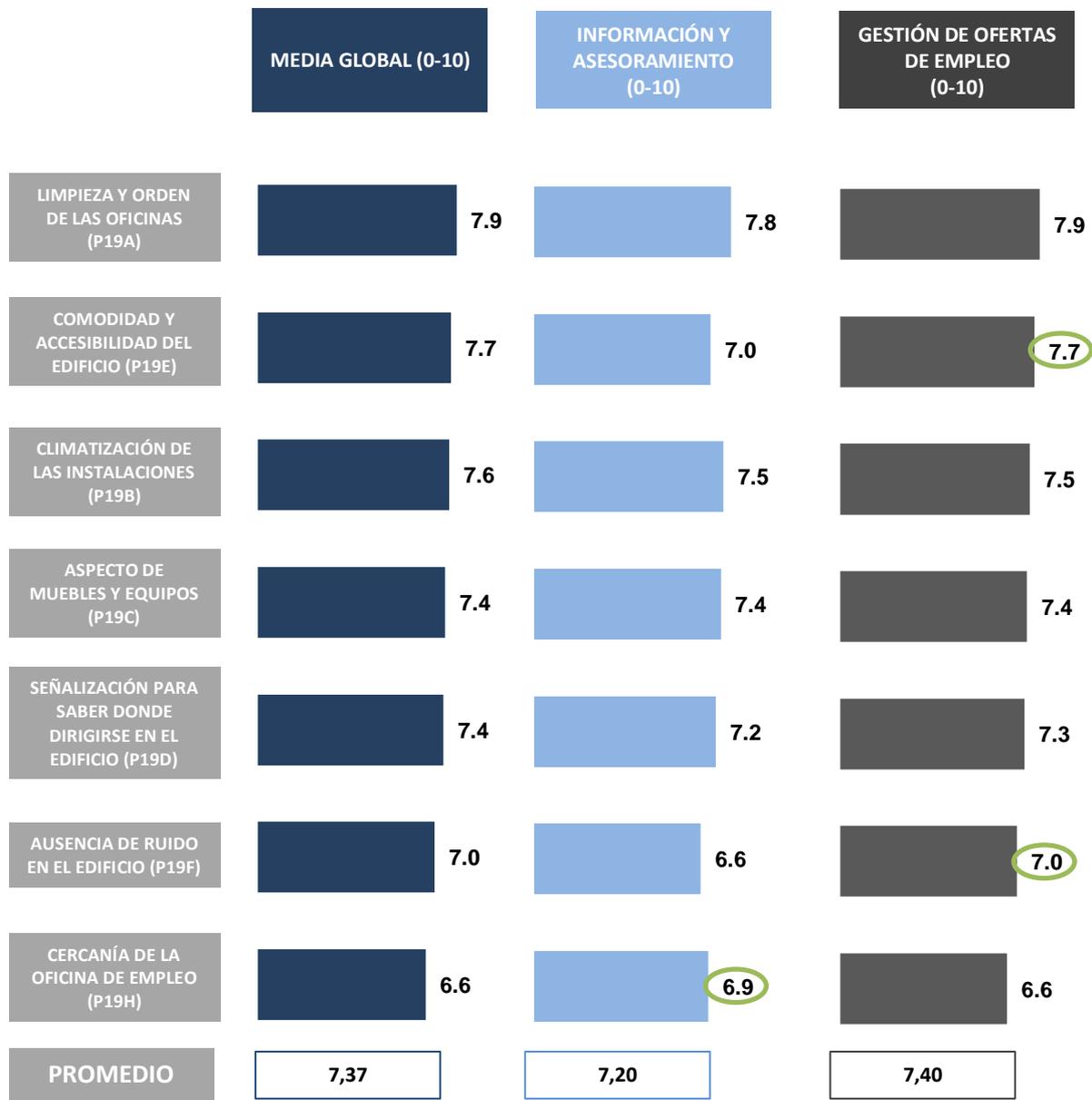
Se obtienen unos índices óptimos en el aspecto relacionado con “la limpieza y orden de las oficinas” (82%) siendo la más valorada como en anteriores mediciones con una valoración de 7,9, mientras que “la comodidad y accesibilidad del edificio” (71%) con un dato medio de 7,7, “la climatización de las 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.

VALORACIÓN DE LAS OFICINAS DE EMPLEO (P19)
 Base: Total de empresas usuarias que ha acudido a las Oficinas de Servicio Público de Empleo en el último año (n=77)



Si segmentamos estas valoraciones en función del servicio utilizado, de nuevo las mejores valoraciones medias son las realizadas por las empresas usuarias del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo, exceptuando la relacionada con la cercanía, donde las empresas usuarias del Servicio de Información y Asesoramiento valoran de forma más positiva.



 Valoración media destacable en cada atributo

12.4. Importancia de los aspectos de medición de la calidad del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid

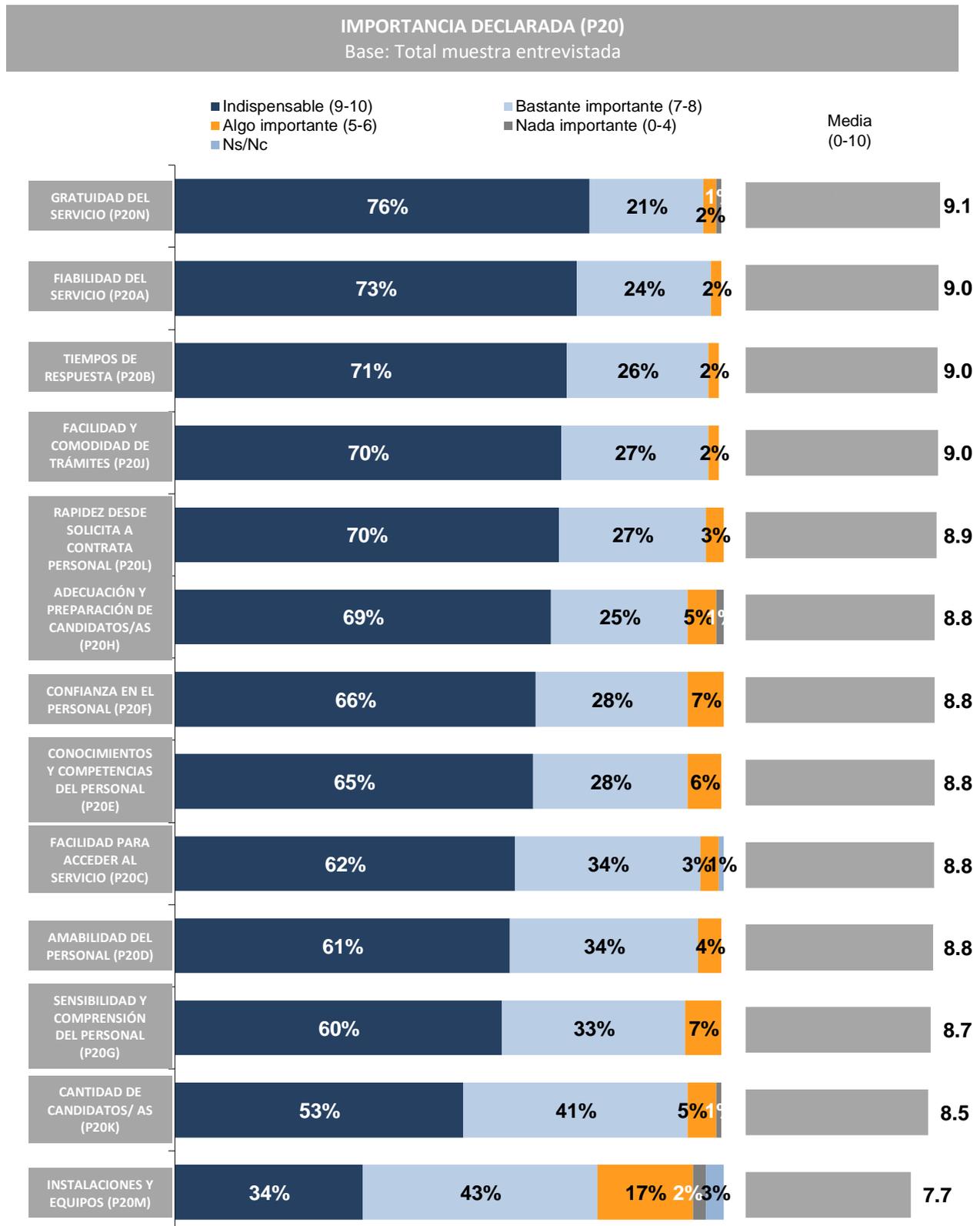
Importancia declarada de los aspectos

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 elevadas importancias 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 son los referidos a la cantidad de candidatos puestos a su disposición, así como a las instalaciones y equipos.

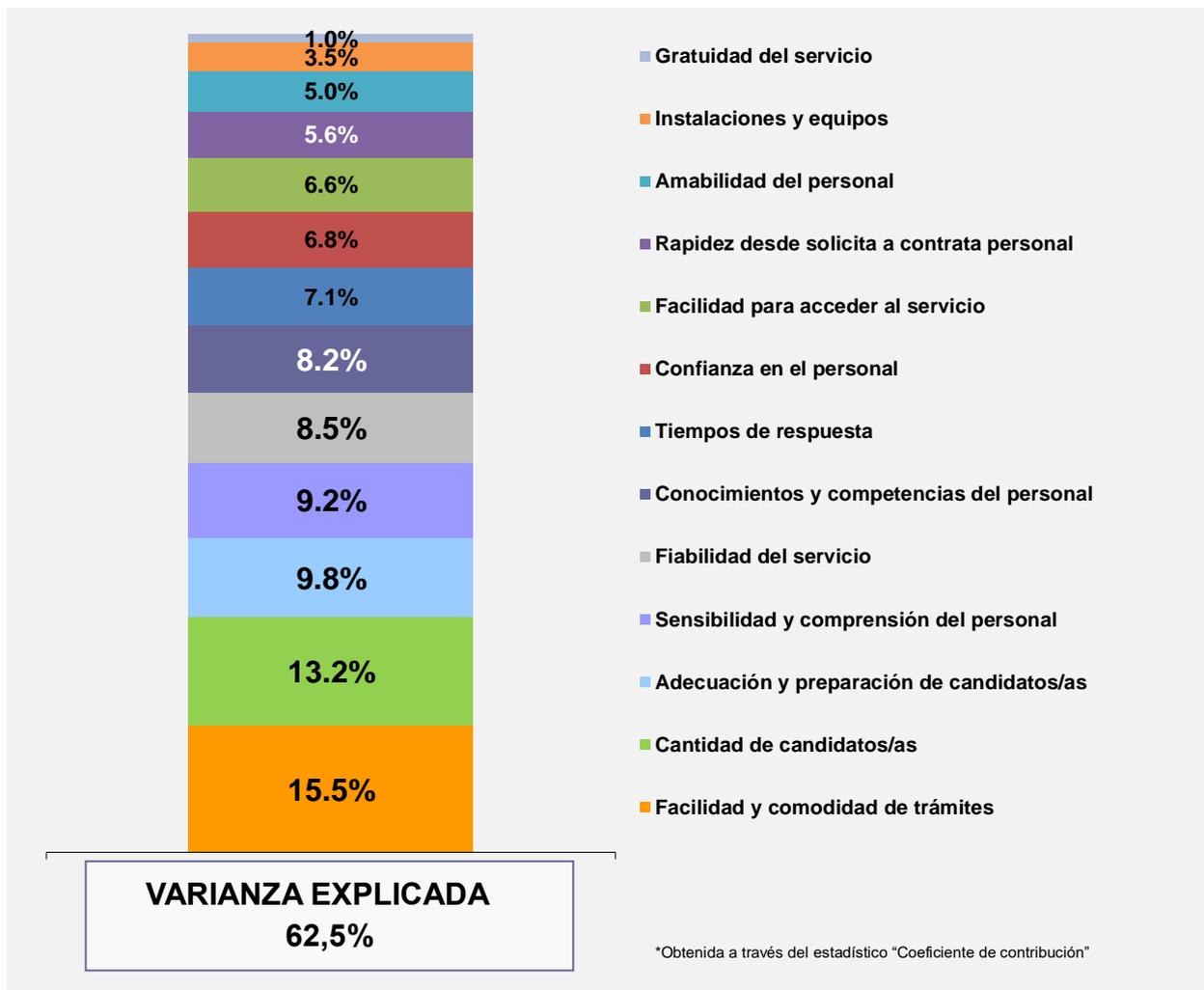
En este último caso en coincidencia con la opinión del colectivo de demandantes.



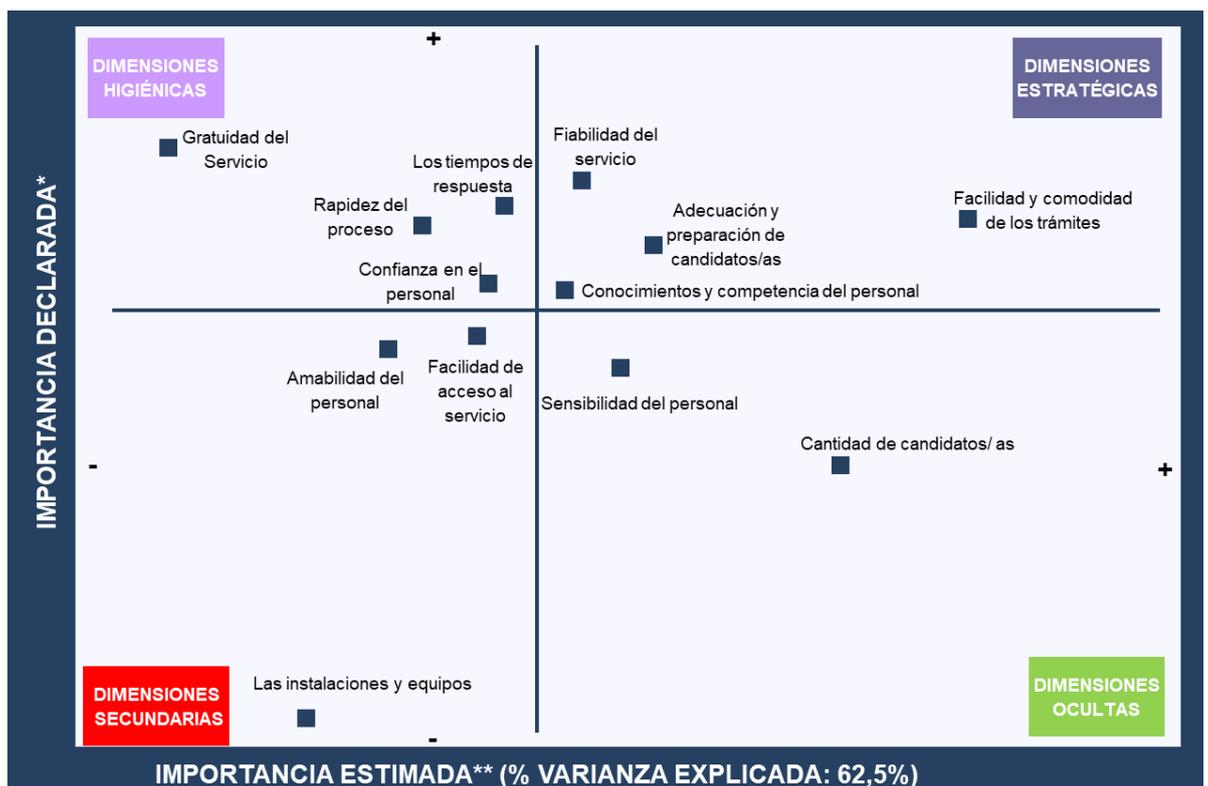
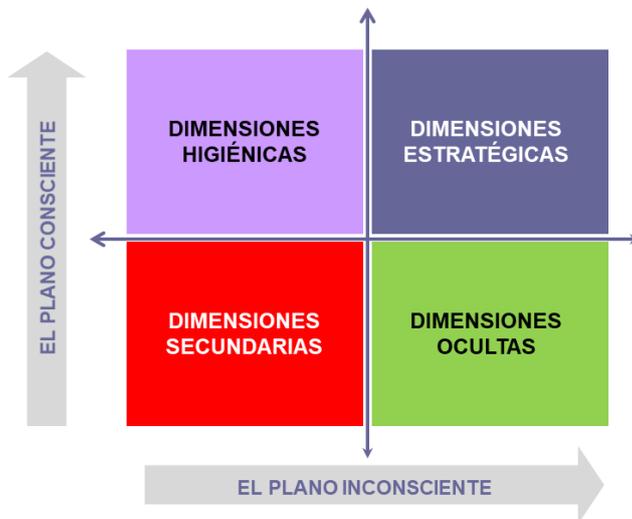
Importancia estimada de los aspectos

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.



El cruce de ambos “tipos” de importancia nos permite profundizar en el análisis de estos dos planos de la importancia. Así, establecemos cuatro categorías diferenciadas:



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

** Obtenida a través del estadístico “Coeficiente de contribución”

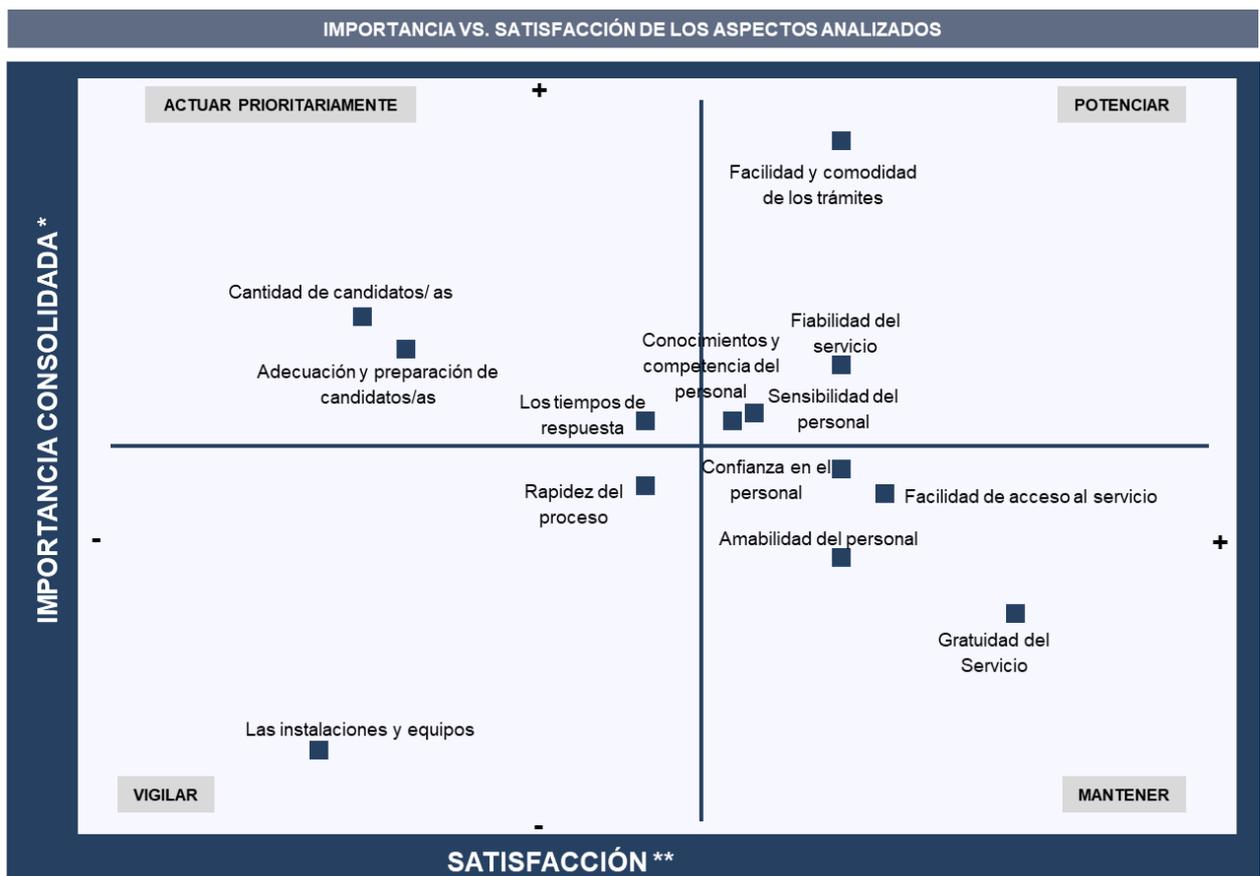
Importancia consolidada de los aspectos

- 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 valoración global, debemos contemplar tanto el plano consciente, aquello que declaran las personas entrevistadas, como el inconsciente, lo que estadísticamente está demostrado que “construye” más valoración.
- De esta manera calculamos la “importancia consolidada” utilizando un algoritmo que combina estos dos tipos de importancia.
- El resultado es el que incluimos a continuación:



Del cruce de la importancia consolidada y la valoración atribuida a cada una de las dimensiones de análisis 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.



*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)

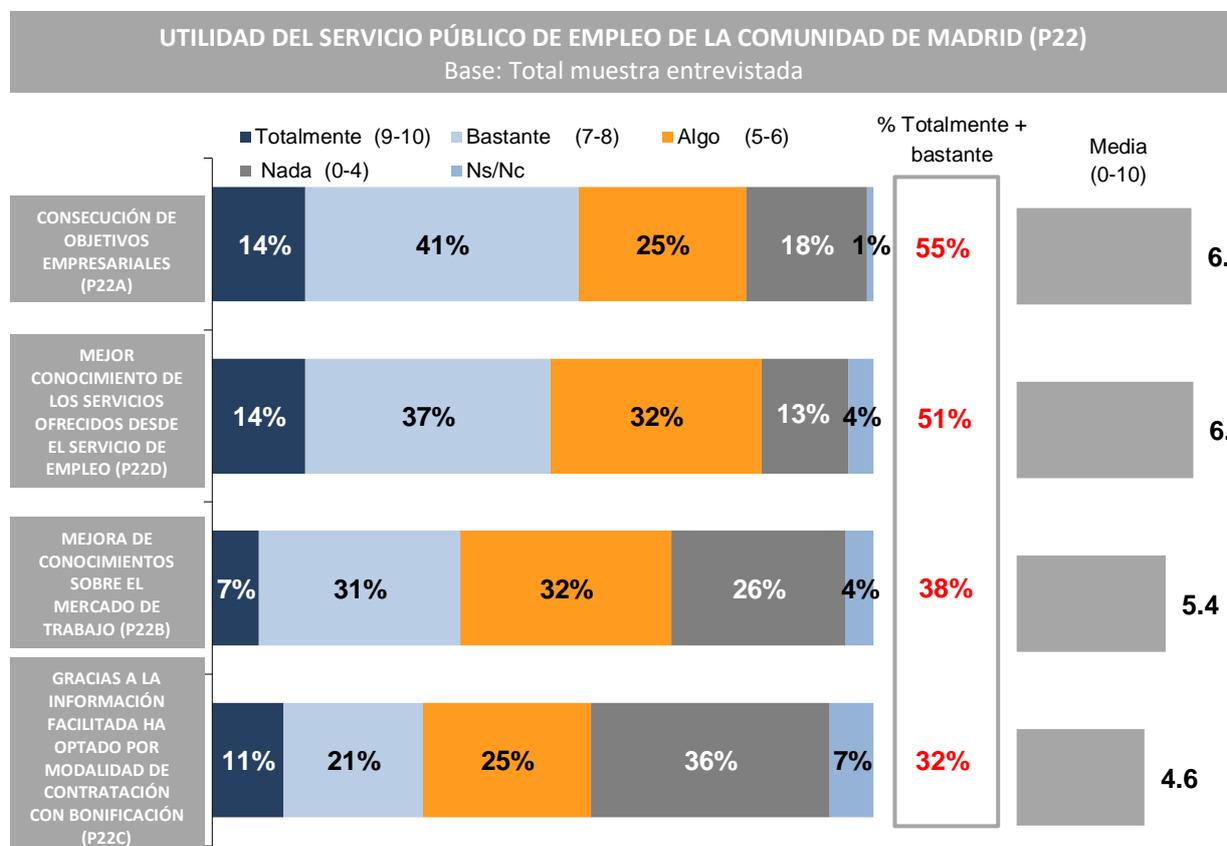
12.5. Utilidad del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid

Se ha preguntado por la medida en qué el uso del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid ha contribuido a alcanzar:

- La consecución de objetivos empresariales, es decir, ha logrado contactar con los profesionales adecuados a su vacante de empleo.
- Una mejora de sus conocimientos sobre el mercado de trabajo o la normativa laboral.
- Gracias a la información facilitada, ha optado por alguna modalidad de contratación con algún tipo de bonificación.
- Tener un mejor conocimiento de los servicios o recursos que se le pueden ofrecer desde el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

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 un mejor conocimiento de los servicios ofrecidos desde el Servicio de Empleo (51%).

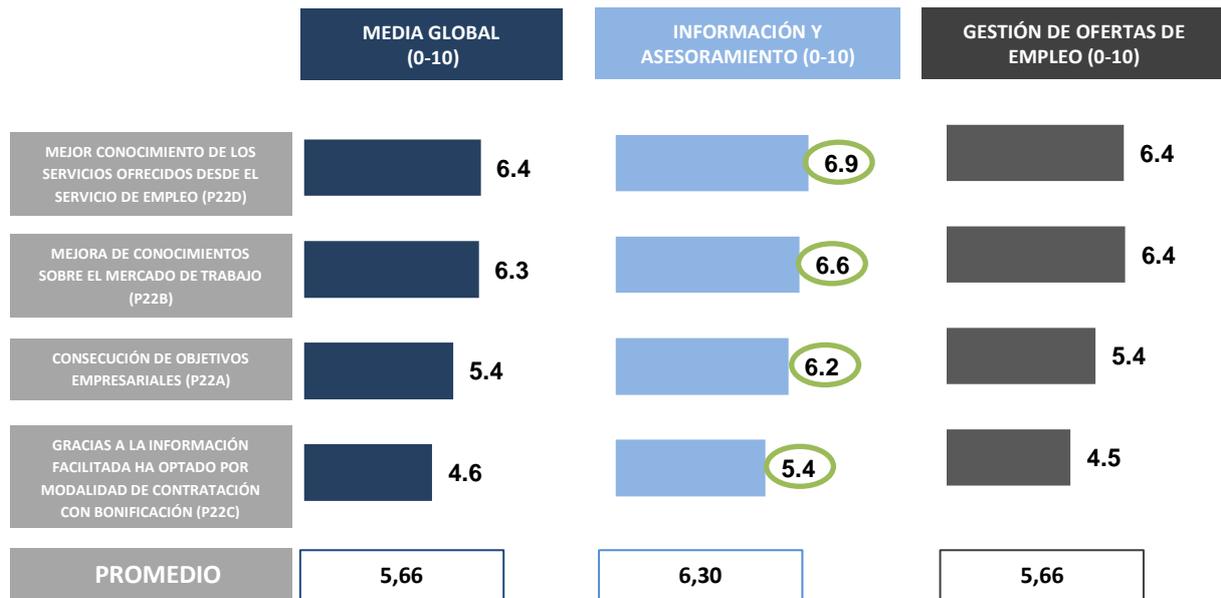
En menor medida, las empresas afirman que el Servicio Público de Empleo ha contribuido en la mejora de sus conocimientos sobre el mercado de trabajo o la normativa laboral (38%) y que debido a la información facilitada se ha optado por una modalidad de contratación con algún tipo de bonificación (32%).



Las empresas usuarias del Servicio de Información y Asesoramiento consideran en mayor medida que la utilización del Servicio Público de Empleo ha contribuido a la mejora de cada uno de los aspectos analizados que aquellas empresas usuarias del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo.

UTILIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID (P22)

Base: Total muestra entrevistada



 Valoración media destacable en cada atributo

12.6. Conclusiones Empleadores

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 2018* (aun 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:

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

SERVICIO **MEJOR** POSICIONADO
 SERVICIO **PEOR** POSICIONADO

* Estudio realizado en 2018, basado en los datos correspondientes a 2017 ("Satisfacción y Rendimiento de los Servicios de Empleo, Formación y Orientación de la Comunidad de Madrid 2017").

Pormenorizadamente, mostramos los aspectos de cada servicio que se han valorado de forma más crítica, y, por tanto, los principales aspectos que deberían de 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.

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%



13. Anexo: Síntesis de resultados y análisis comparado

A continuación, mostramos una síntesis de los diferentes aspectos analizados a lo largo del informe.

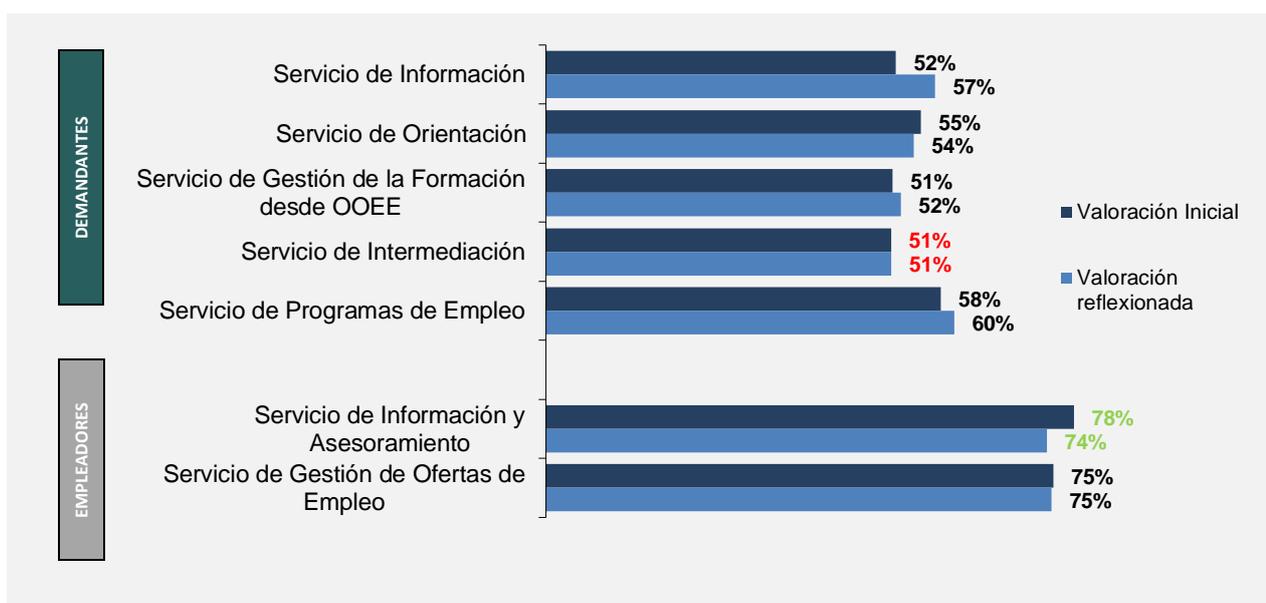
Comenzamos con la valoración global del Servicio Público de Empleo y mostramos los resultados tanto de los dos colectivos de análisis como en función del servicio utilizado. En términos generales, las empresas empleadoras valoran mucho mejor el servicio que las personas demandantes de empleo que son más críticas.

Se observa como la valoración realizada es bastante homogénea entre los distintos colectivos con independencia del servicio utilizado.

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

	DEMANDANTES	EMPLEADORES
Valoración Global con el Servicio Público de Empleo		
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)



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
Valoración de los aspectos relacionados con el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid		
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.

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
Valoración de las oficinas de empleo Puntuación (7-10)		
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.

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
Importancia Declarada % Indispensable (9-10)		
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
Utilidad del Servicio Público de Empleo (% Totalmente + Bastante útil)		
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%

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
Valoración Global							
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.

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, tlf. comunica...)	43%
Valoración general de la atención telefónica	71%

Servicio de Orientación

Valoración Global del Servicio de Orientación	
Valoración Global del servicio	65%
Valoración de los aspectos del Servicio de Orientación	
La información que le facilitaron para elaborar su curriculum	75%
La utilidad de los talleres entrevista	71%
Los recursos para buscar empleo que le facilitaron	63%
Las técnicas para la búsqueda de empleo que le han explicado	62%
Información para autoempleo	61%
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%

Valoración de los aspectos relacionados con el personal del servicio	
La seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos	80%
La claridad de sus explicaciones	76%
El tiempo que le dedicó	74%
Los tiempos de espera entre la hora de citación y la atención	72%
La sensibilidad del personal a sus necesidades y la comprensión problemática	69%
El tiempo para obtener una cita	60%
Valoración general del personal del servicio	77%

Servicio de Gestión de la Formación desde OOE

Valoración Global del Servicio de Gestión de la Formación desde OOE	
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 OOE	
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%

Servicio de Programas de Empleo

Valoración Global del Servicio de Programas de Empleo	
Valoración Global del servicio	63%
Valoración de los aspectos del personal de atención	
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%
Valoración de los aspectos relacionados con el servicio	
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%

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%

14. Bibliografía

La bibliografía utilizada para la elaboración del informe de resultados ha sido la siguiente:

- Agencia de Evaluación de la Calidad (2009): *Guía para la evaluación de los Servicios Públicos.*
- Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado (Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2018): *Orden ESS/381/2018, de 10 de abril, Guía técnica de referencia para el desarrollo de los protocolos de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.*
- Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid (2017): *Satisfacción y Rendimiento de los Servicios de Empleo, Formación y Orientación de la Comunidad de Madrid.*
- Consejería de Economía, Empleo y Hacienda de la Comunidad de Madrid (2015): *Satisfacción y Rendimiento de los Servicios de Empleo, Formación, Orientación para el Empleo y Emprendimiento de la Comunidad de Madrid.*
- Gobierno de Navarra (2009): *Guía para medir la satisfacción respecto a los servicios prestados.*
- Modelo de Excelencia EFQM: <http://www.efqm.org/>
- Reichheld, Fred (2006): *La última pregunta: generando buenos beneficios y verdadero crecimiento.* Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.

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.