



# Satisfacción y Rendimiento de los **Servicios** de **Empleo** de la **Comunidad de Madrid** **2019**



**UNIÓN EUROPEA**  
FONDO SOCIAL EUROPEO  
*El FSE invierte en tu futuro*



**Comunidad  
de Madrid**

## CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y COMPETITIVIDAD

**Consejero de Economía, Empleo y Competitividad**  
Javier Fernández-Lasquetty y Blanc

**Viceconsejera de Empleo**  
Eva María Blázquez Agudo

-----  
COORDINACIÓN:

**Subdirector General de Análisis, Planificación y Evaluación**  
David Íñigo Bellido Trullenque

**Área de Estudios y Planificación**

ELABORACIÓN

**SIGMADOS, S.L.**

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 2019**

Consejería de Economía, Empleo y Competitividad  
© Comunidad de Madrid, 2021

Edita

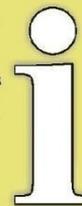
Dirección General del Servicio Público de Empleo  
Vía Lusitana, 21. 28025 Madrid. Tel.: 91 580 54 00

Edición: 03/2021

Soporte y formato de edición: publicación en línea en formato pdf  
Publicado en España - Published in Spain



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



**comunidad.madrid/publicamadrid**

# Índice

I.	Introducción.....	5
II.	Metodología.....	6
	a. Ficha técnica sumaria.....	6
	b. Cuestionarios:.....	6
	c. Preparación, gestión y depuración de bases de datos.....	7
	d. Análisis y medidas.....	10
	e. Matrices de importancia y actuación.....	12
	f. Regresión logística.....	15
	Satisfacción y rendimiento entre demandantes de empleo.....	16
III.	Muestra de demandantes.....	17
IV.	Servicio de información.....	19
	a. Percepción global.....	23
	i. Índice neto de recomendación.....	24
	b. Percepción pormenorizada.....	25
	i. Página Web.....	25
	ii. Las oficinas de empleo.....	27
	iii. Atención telefónica.....	30
	c. Aspectos de mejora.....	31
V.	Servicio de orientación laboral.....	33
	a. Percepción global.....	36
	b. Percepción pormenorizada.....	38
	i. Servicio de orientación laboral.....	38
	ii. Personal de atención del servicio de orientación.....	40
	c. Aspectos de mejora.....	41
VI.	Servicio de gestión de la formación.....	42
	a. Percepción global.....	45
	b. Percepción pormenorizada.....	46
	i. Buscador de la Web.....	46
	ii. Servicio de gestión de la formación.....	47
	iii. Aspectos relacionados en concreto con el último curso.....	49
	c. Aspectos de mejora.....	50
VII.	Servicio de intermediación.....	52
	a. Percepción global.....	55
	b. Percepción pormenorizada.....	56
	i. El personal de atención.....	57
	ii. El servicio.....	58
	iii. Página WEB.....	59

c. Aspectos de mejora.....	61
VIII. Servicio de programas de empleo .....	62
a. Percepción global.....	64
b. Percepción pormenorizada .....	65
i. El personal de atención .....	66
ii. Servicio .....	67
c. Aspectos de mejora.....	69
IX. Percepción global.....	70
a. Valoración espontánea y reflexionada.....	70
b. Percepción de las instalaciones.....	73
c. Relevancia y valoración de elementos de percepción.....	76
i. Relevancia de elementos .....	76
ii. Valoración de desempeño del S.P.E. en elementos de percepción .....	78
iii. Importancia de elementos y matrices.....	81
d. Importancia y desempeño del S.P.E. en la mejora de empleabilidad del demandante.....	84
e. Aspectos influyentes en la variación de percepción.....	89
f. Aspectos de mejora.....	91
Satisfacción y rendimiento entre empleadores.....	92
X. Muestra de empleadores .....	93
XI. Servicio de información y asesoramiento.....	95
a. Percepción global.....	97
b. Percepción pormenorizada .....	98
c. Aspectos de mejora.....	101
XII. Servicio de gestión de ofertas de empleo.....	102
a. Percepción global.....	107
b. Percepción pormenorizada .....	108
c. Aspectos de mejora.....	112
XIII. Servicio de programa de empleo .....	114
a. Percepción global.....	115
b. Percepción pormenorizada .....	115
c. Aspectos de mejora.....	116
XIV. Percepción global.....	118
a. Valoración espontánea y reflexionada.....	118
b. Percepción de las instalaciones.....	119
c. Relevancia y valoración de elementos de percepción.....	121
d. Contribución del SPE en la mejora de aspectos de la vida profesional de las empresas .....	128
e. Aspectos de mejora.....	129
XV. Conclusiones.....	130

## I. Introducción

Este documento es resultado del análisis de los principales resultados obtenidos en el estudio sobre la satisfacción del colectivo de usuarios del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid respecto al año 2019.

El principal objetivo del estudio se centra en comprender la percepción que los distintos tipos de usuarios tienen del servicio, conocer su satisfacción con el mismo y establecer el rendimiento del Servicio Público de Empleo.

Este estudio es el último de una serie de estudios con la misma temática, motivo por el cual el presente informe se ha centrado en juzgar las principales diferencias entre los resultados del año 2018 con la evaluación del desempeño habido en 2019 de manera que se pueda comprobar no sólo la situación definida en este último año, sino que también se pueda comprobar el desarrollo en comparación con años anteriores

El presente informe se divide en cuatro apartados principales. En primer lugar, se describe la metodología empleada para la recolección de los datos para posteriormente definir los principales resultados obtenidos en el colectivo de personas demandantes de empleo. En los siguientes capítulos se analiza la percepción por parte de las empresas colaboradoras con el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid. Finalmente, se incluye un último capítulo donde se recogen las principales conclusiones que se extraen de la lectura del conjunto del informe.

Por último, se debe señalar que este proyecto está cofinanciado en un 50% por el Programa Operativo del Fondo Social Europeo 2014-2020, Eje prioritario 8ª sobre Asistencia técnica y el Objetivo Específico 2, para realizar estudios y evaluaciones de calidad para medir la eficacia, eficiencia e impacto del Programa operativo, con el fin de hacer un uso adecuado de los recursos financieros, contribuyendo a la consecución del resultado que persigue la Comunidad de Madrid con la colaboración de la Unión Europea: "Progresar en la mejora de las actuaciones desarrolladas, buscando la máxima eficacia y eficiencia, con las menores cargas administrativas posibles".



## II. Metodología

La metodología general del estudio consistió en sendas encuestas entre los principales colectivos implicados en la labor del Servicio Público de Empleo, personas demandantes y empresas que han solicitado los servicios de información, asesoramiento e intermediación o que han participado en el Programa de Empleo. Ambos colectivos se encuestaron mediante entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI por sus siglas en inglés).

Para la realización de esta encuesta se realizaron las actuaciones que se detallan a continuación sobre las principales herramientas del estudio, de manera que se pudiera responder a la demanda del Servicio Público de Empleo consistente en aumentar la representación muestral de los colectivos con menor tasa de presencia en el universo de origen.

### a. Ficha técnica sumaria

Entrevista	Telefónica asistida por ordenador (CATI).
Universo	Conjunto de personas y empresas que tuvieron relación con el Servicio Público de Empleo durante el año 2019.
Muestra	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 306 empresas.</li> <li>• 2.734 personas demandantes.</li> </ul>
Fechas de campo	Del 2 de septiembre de 2020 al 25 del mismo mes.

### b. Cuestionarios:

El presente estudio implicó la aplicación de dos cuestionarios distintos en sendos universos de referencia diferenciados. Estos universos diferenciados están compuestos por:



- Personas demandantes de empleo, que hayan utilizado alguno de los siguientes servicios:
  - Orientación profesional.
  - Información profesional.
  - Formación para el empleo.
  - Intermediación.
  - Programas de empleo.
- Empleadores que hayan utilizado los siguientes servicios:
  - Información y asesoramiento.
  - Gestión de ofertas de empleo.
  - Programas de empleo.

Si bien, fruto de ediciones anteriores, se contó con dos modelos de cuestionarios, uno para cada tipo de colectivo, ambos cuestionarios se modificaron con un doble objetivo:

- Profundizar en las opiniones tanto de demandantes como de empleadores.
- Sin que ello fuera óbice para mantener un fuerte cuerpo común que permitiera realizar el análisis comparativo con el estudio de 2018 con la finalidad de poder establecer la evolución en la percepción del servicio.

### c. Preparación, gestión y depuración de bases de datos

Un elemento esencial en el desarrollo de este estudio consistió en la depuración y preparación de las bases de datos de personas demandantes y de empresas colaboradoras puesto que a raíz de esta depuración se ven concernidos importantes aspectos de la recogida de información

#### ✓ Demandantes:

- Los datos de demandantes provenían de tres ficheros Excel distintos que sumaban entre todos 207.005 registros
- En primer lugar, se normalizó la información disponible en cada fichero de forma que se pudieran unificar en un único archivo. En este proceso siempre se contó



con toda la información que pudiera resultar útil de cara a una mejor realización del trabajo de contacto (como, por ejemplo, el nombre) así como toda información que pudiera resultar útil para seleccionar el servicio por el que se iba a preguntar inicialmente (como, por ejemplo, la fecha en que se produjo el contacto concreto con el servicio de empleo).

- Una vez unificados los contactos en una base de datos, se procedió a ordenar dicha base por dos criterios fundamentales, en orden jerárquico:
  - Como criterio principal se ordenó por tipo de servicio con el que tuvo relación, según orden de necesidad de cara al trabajo de campo. De esta forma, para cada contacto duplicado, siempre constaba en primer lugar el contacto con el servicio con menor base muestral.
  - De manera secundaria (cuando hubiera varios contactos con el mismo tipo de servicio) se ordenó la base por fecha en que contactó con el servicio de empleo en orden descendente de tal manera que figurara en las primeras posiciones el contacto más reciente.
- Posteriormente se identificaron los duplicados para lo cual se utilizaron diversos campos, bien de manera combinada o individual, como nombres, apellidos, números de teléfono, etc.
- Una vez identificados los registros duplicados se eliminaron dejando sólo el principal, que, con el sistema de ordenación de la base, era siempre el primero entre los duplicados. Cuando el primer caso no tenía teléfono, se aplicaba el que constara en otros duplicados, siempre tras verificar que se trataba de la misma persona.
- Tras todo este proceso, se obtuvo una base de datos con datos de contacto de 149.708 registros.

Tras este procesamiento de la base de datos, se obtuvieron 149.708 registros únicos y válidos de una base que en conjunto sumaba 207.005, lo que indica una tasa de aprovechamiento de registros de 72%, esto es, que se emplearon 72 registros de cada cien existentes en la base de datos.

Además, por su propio estado, la gran mayoría de registros descartados fue por tratarse de usuarios que, al haber utilizado varios servicios, o el mismo varias veces, contaba repetidas veces en la base de datos.



- ✓ Empleadores:
- El fichero de empleadores se proveyó en un único fichero de Excel con 7.877 registros en total.
  - En este caso, si bien no fue necesario normalizar los campos para unificar ficheros, se observó que datos interesantes para la encuesta telefónica, (como el teléfono y nombre de la persona principal de contacto) se guardó en un campo de observaciones y/o comentarios. Dado lo inoperativo de este campo de cara al proceso de encuestación, se estableció un mecanismo de extracción de esta información en un campo numérico donde se extrajo el posible número de teléfono que constara en el campo de comentarios.
  - Para el trabajo de campo, no obstante, se conservaron todos los posibles números de teléfono que pudiera haber para cada empresa.
  - Posteriormente, se eliminaron todos aquellos registros que no tuvieran información en ninguno de los campos dedicados a teléfonos y que por tanto no tuvieran modo de contacto.
  - A continuación, se eliminaron todos aquellos contactos que no dispusieran de un número de teléfono válido (teléfonos de centralita, teléfonos de menos de 9 dígitos, etc.).
  - Por último, se identificaron los registros duplicados y, entre los registros duplicados, se seleccionó aquel con un mayor número de datos de contacto disponibles.
  - Finalmente se inició el trabajo de campo con una base única con 1.248 registros.

Se contó para esta encuesta, y este es un dato importante, con 1.248 registros de una base de 7.877, lo que arroja una tasa de aprovechamiento del 16%. Además, al contrario de lo sucedido con la base de datos de demandantes, muchos registros no se pudieron incorporar al trabajo por carecer de medio de contacto válido a los efectos de la encuesta.

Esta limitación en la base de datos empleada puede restar aleatoriedad al conjunto del proceso, limitando de esta forma la inferencia de los posibles resultados.

De cara a investigaciones futuras es importante mejorar el sistema de recogida, almacenaje y gestión de la base de datos de empresas colaboradoras, de manera que se pueda asegurar la comparabilidad de los resultados en sucesivas ediciones del estudio.



## d. Análisis y medidas

Con la idea de mantener la comparabilidad de resultados y poder trazar la evolución de la calidad del servicio, se han mantenido las mismas métricas que en informe de 2018. Estas métricas son:

- Distribución de la valoración agrupada en cuatro categorías:
  - Excelente: que dan valoraciones de 9 ó 10.
  - Buena, valoraciones de 7 u 8.
  - Adecuada, valoraciones de 5 ó 6
  - Mejorable, puntuaciones en el intervalo entre 0 y 4.
- Con el fin de mantener la comparación de los datos, en los gráficos se incluye el resultado de sumar el porcentaje de quienes dan valoraciones por encima de siete, mostrando dicho porcentaje en verde si es igual o superior al 70% o en rojo en caso contrario.
- Valoración media. Promedio de todas las puntuaciones válidas excluyendo, lógicamente la no respuesta.
- Con la variable de recomendación se ha calculado, además de las dos medidas anteriores, el índice neto de recomendación (Net Promoter Score o NPS por sus siglas en inglés). Este índice se calcula restando al porcentaje de quienes dan valoraciones de 9 o 10 el porcentaje de quienes dan puntuaciones de seis o inferiores. Quienes dan valoraciones de 7 u 8, son considerados neutros y no entran en el INR más que para calcular los respectivos porcentajes.
- Además, en la investigación de este año se ha incluido un índice de diferencia de valoración media, calculado mediante la fórmula:
  - $(\text{Valoración}_{2018} - \text{Valoración}_{2019}) / \text{Valoración}_{2018}$  y presentada en modo de valor porcentual.

En los gráficos, esta variación de la variación se muestra con dos iconos; un triángulo con punta hacia arriba en verde cuando la variación es superior al 3%, y un triángulo con punta hacia abajo en rojo cuando la variación es inferior a -3%. Las variaciones dentro de dicho intervalo (de -3% a +3% no muestran ningún icono).

- En ambos cuestionarios se preguntó por la valoración global del servicio en dos momentos distintos:



- Al principio del cuestionario, la que se suele denominar valoración espontánea.
- Y al final del mismo, cuando el encuestado vuelve a valorar tras hacerle meditar sobre todos los aspectos parciales del servicio recibido. A esta valoración se le suele llamar reflexionada o meditada.
- Se analizó el comportamiento de los colectivos implicados en relación con estas dos variables de dos maneras distintas:
  - Comprobando la valoración inicial y final y en qué intervalo se situaban antes. De esta manera se distinguieron cuatro segmentos:
    - Los convencidos son aquellas personas que mantienen valoraciones por encima de siete al principio y al final del cuestionario.
    - Los recuperables son quienes, habiendo dado una valoración por debajo de siete al empezar, al finalizar han otorgado una valoración por encima de seis.
    - Los susceptibles son quienes, a la inversa, empiezan dando una valoración elevada (de siete o por encima) pero terminan dando una valoración por debajo de siete.
    - Y, por último, los inconformistas dan valoraciones bajas tanto al principio como al final del cuestionario.
  - Se comprobó también, independientemente del intervalo de valoración, el cambio en la valoración de cada individuo de manera que se distinguieron tres tipos de encuestados:
    - Los que mejoran su valoración al meditar sobre el servicio.
    - Los que hace que permanezca igual su percepción del servicio.
    - Y aquellos que tras meditar sobre los atributos del servicio empeoran su percepción.
  - Con esta última variable, dicotomizada de dos maneras distintas (mejoran vs resto y empeoran vs resto) se calculó una regresión logística con los diversos elementos del servicio y demográficos con el fin de determinar los aspectos más relevantes en el cambio de opinión sobre el global del servicio.
- Por último, se debe señalar que se calcularon los siguientes indicadores de importancia:
  - La importancia declarada, con los mismos indicadores que la valoración general, que es la importancia otorgada por el encuestado a cada aspecto.



- Importancia estimada; fruto de calcular el porcentaje del coeficiente de regresión de las variables dependientes (valoración de atributos) sobre la variable independiente (la valoración global) partido por la suma de los absolutos de todos los coeficientes.
- Y la variable consolidada, calculada con un algoritmo de promedio entre las dos importancias citadas.
- Con la variable de importancia consolidada y la importancia media de cada atributo se confeccionó la matriz de prioridad estratégica que aúna ambos conceptos en un espacio cartesiano de dos coordenadas.

### e. Matrices de importancia y actuación

Con las preguntas sobre importancia de distintos aspectos, que recogen la importancia declarada, así como el fruto de la regresión lineal que nos aporta la importancia estimada, por un lado y la evaluación del desempeño del servicio en los mismos aspectos se confeccionaron las siguientes matrices.

En primer lugar, una matriz que pone en relación la importancia declarada y la importancia estimada, con las características y distribución del mapa tal y como se describe a continuación.



## Matriz de importancia de aspectos

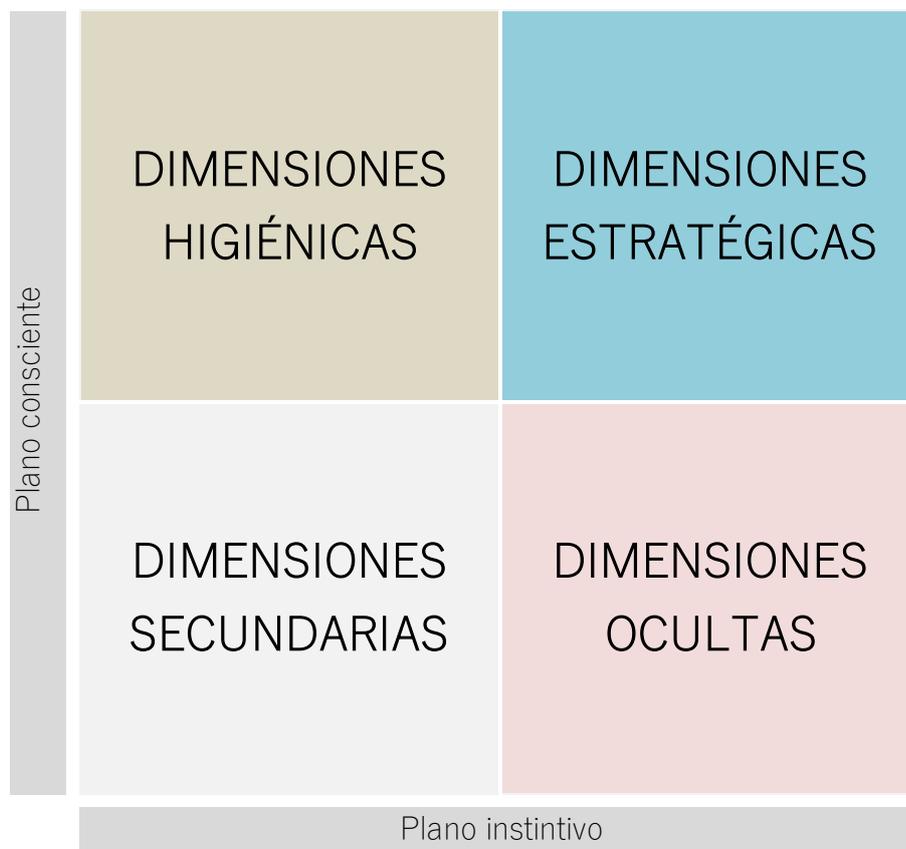


Gráfico.- 1.

En cada cuadrante se recogen las dimensiones que:

- Las dimensiones estratégicas, que se caracterizan por su importancia declarada y su capacidad de influencia sobre la valoración global del servicio (importancia instintiva)
- Las dimensiones higiénicas, que, si bien tiene gran importancia declarada, no tienen la misma importancia en el plano inconsciente.
- Las dimensiones secundarias, menos importantes en ambos planos
- Y las dimensiones ocultas que no tienen tanta importancia de manera consciente si tienen influencia destacada en la evaluación del servicio

Además, se realizó otra matriz con la idea de poner en relación la importancia de los aspectos con la evaluación del desempeño por parte del Servicio Público de Empleo con la finalidad de identificar los puntos donde intervenir y la prioridad de dicha intervención.

### Matriz de relación entre importancia y evaluación de aspectos

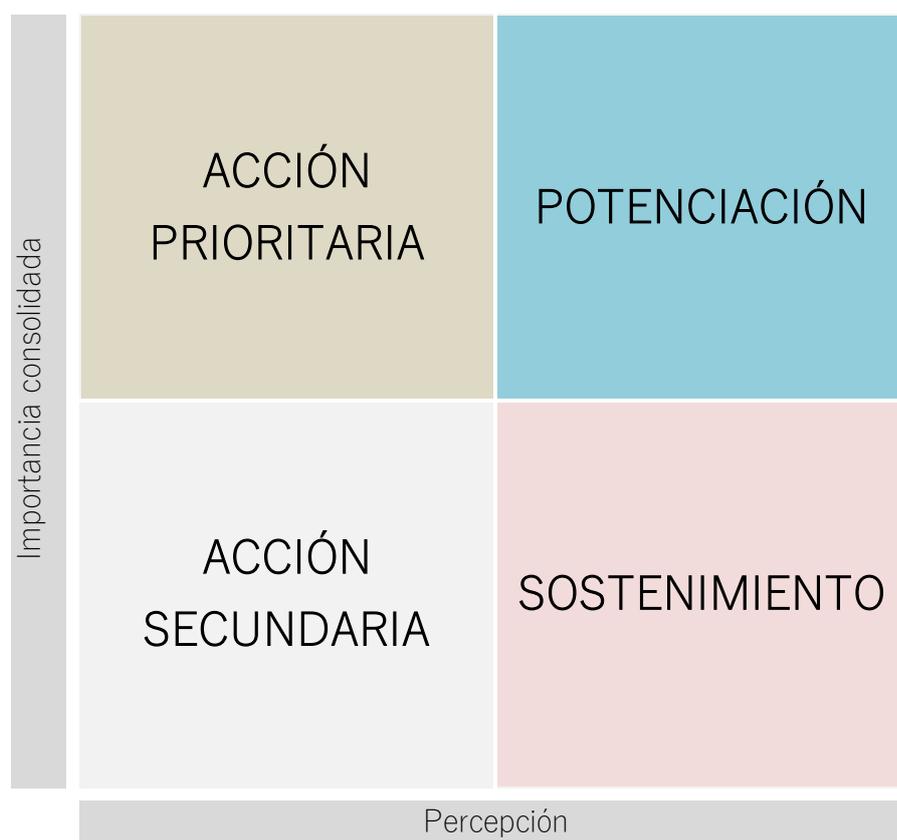


Gráfico.- 2.

Esta matriz dibuja los siguientes cuadrantes:

- Aspectos a potenciar: aquellos dónde tanto la percepción del servicio provisto es de las más altas, y también son de mucha importancia para el usuario. En este caso, el desempeño se está realizando de acuerdo a la importancia que tiene el aspecto para las demandantes. En este caso, la acción debería centrarse en no descuidar el aspecto, ya que, por su importancia, un descenso en la percepción del desempeño podría afectar a la percepción global del servicio.

- Aspectos de acción prioritaria: se trata de aspectos con gran importancia, pero donde el desempeño del Servicio Público de Empleo no está siendo tan bien percibido como otros.
- Aspectos de acción secundaria; en este caso, si bien la valoración del desempeño no está siendo tan elevado como en otros aspectos, la menor importancia del aspecto invita a no intervenir de manera principal.
- Aspectos a mantener: cuentan con una buena percepción entre los demandantes, pero no resultan tan importantes entre estos como para priorizar acciones en ellos.

## f. Regresión logística.

Los modelos de regresión logística son modelos de regresión que permiten estudiar si una variable binomial depende, o no, de otra u otras variables que pueden ser tanto binomiales, categóricas o numéricas.

Como variable dicotómica o binomial dependiente se tomó la variación de la valoración general del servicio antes y después de meditar sobre los distintos aspectos. Esta variable se dicotomizó en dos valores: descienden de valoración tras meditar sobre los distintos aspectos por un lado y el resto de personas demandantes por el otro. Se intentó de este modo comprobar qué variables y aspectos intervienen en el cambio de valoración por parte de las personas demandantes y en cuales habría que fijar la atención para que el cambio de opinión no sea negativo.



# Satisfacción y rendimiento entre demandantes de empleo



### III. Muestra de demandantes

Servicio	Muestra	% muestra	Universo	% universo
Información	403	14,7	8.905	5,9
Orientación laboral	709	25,9	43.409	29,0
Gestión de Formación	406	14,9	28.040	18,7
Intermediación	814	29,8	55.999	37,4
Programas de empleo	402	14,7	13.355	8,9

Uno de los objetivos fijados al inicio de la investigación consistió en mejorar la representatividad muestral de aquellos colectivos con menos presencia en el universo de estudio, mediante el aumento de las entrevistas realizadas entre estos colectivos. Este objetivo si bien se vio completamente cumplido introdujo una desproporción en la muestra como se muestra en el cuadro anexo, lo cual obligó a ponderar la muestra para devolver a cada colectivo el peso muestral que le corresponde. Esta ponderación actúa exclusivamente sobre las medidas globales del servicio.

La muestra obtenida en la investigación sobre el Servicio Público de Empleo en 2019 dibuja un colectivo con matizaciones respecto al de la investigación realizada en 2018. De esta forma, mientras que la distribución por género se mantiene en términos muy parecidos, con la predominancia de mujeres, en el resto de variables hay matizaciones dignas de mención.

Durante 2019 se observa un mayor porcentaje de personas usuarias con un nivel de estudios universitario (35%), en detrimento tanto de la presencia de personas con estudios secundarios de FP como de estudios primarios, que ostentan una menor frecuencia en 2019 en comparación con el año anterior.



## Distribución de la muestra (n=2.734)

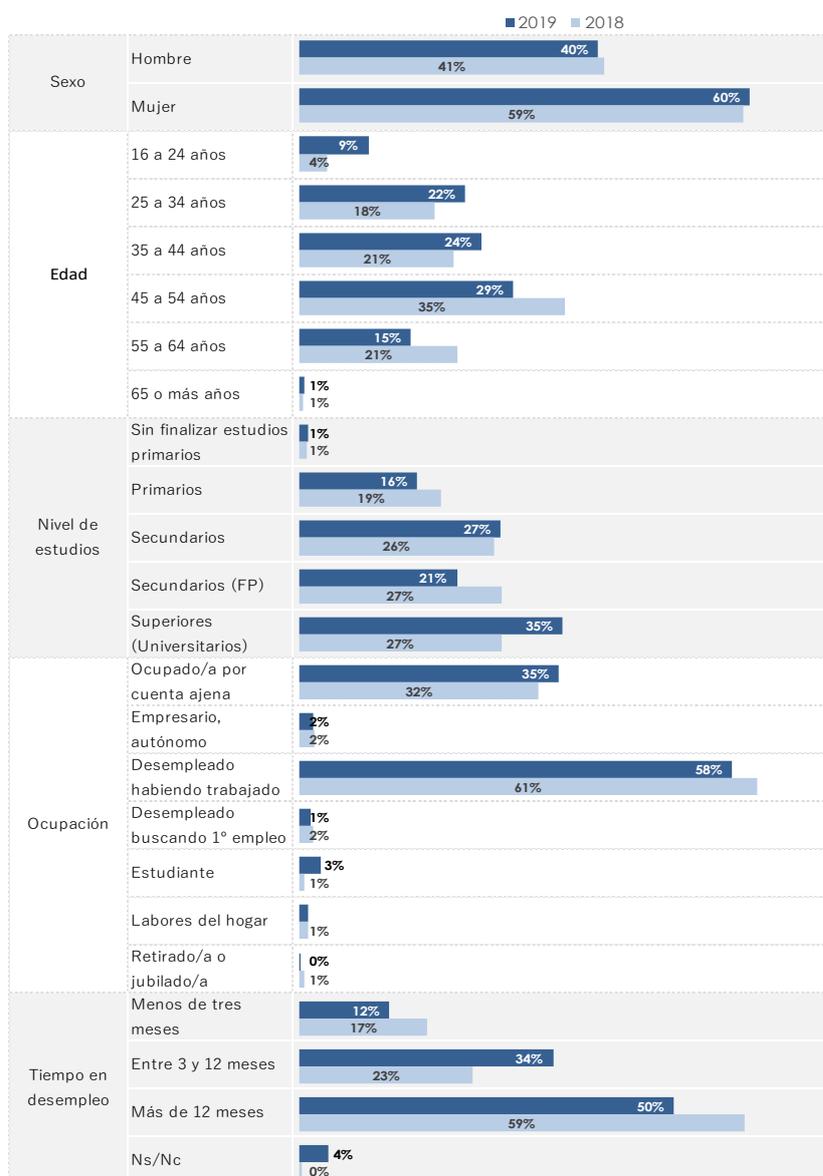


Gráfico.- 3.

Otro elemento digno de reseñar es el relativo a la distribución de las personas según grupo etario, ya que en 2019 hay una mayor frecuencia relativa de personas con entre 25 y 44 años, mientras que en 2018 un 56% tenía entre 45 y 64 años.

Además, entre las personas que estaban en situación de desempleo en el momento de responder a la encuesta, en la presente investigación se puede comprobar que hay una menor presencia relativa de parados que llevan en la situación de desempleo más de un año, que pasan de suponer el 59% al 50% en la presente investigación. Por el contrario, es mayor el porcentaje de desempleados que llevan en desempleo entre tres meses y un año (34%).



## IV. Servicio de información

El servicio de información proporciona información general sobre trámites fundamentales o los posibles servicios provistos por la Dirección General del Servicio Público de Empleo y demás aspectos relacionadas con las políticas activas de empleo.

### Perfil sociodemográfico de demandantes del servicio de información (n=402)

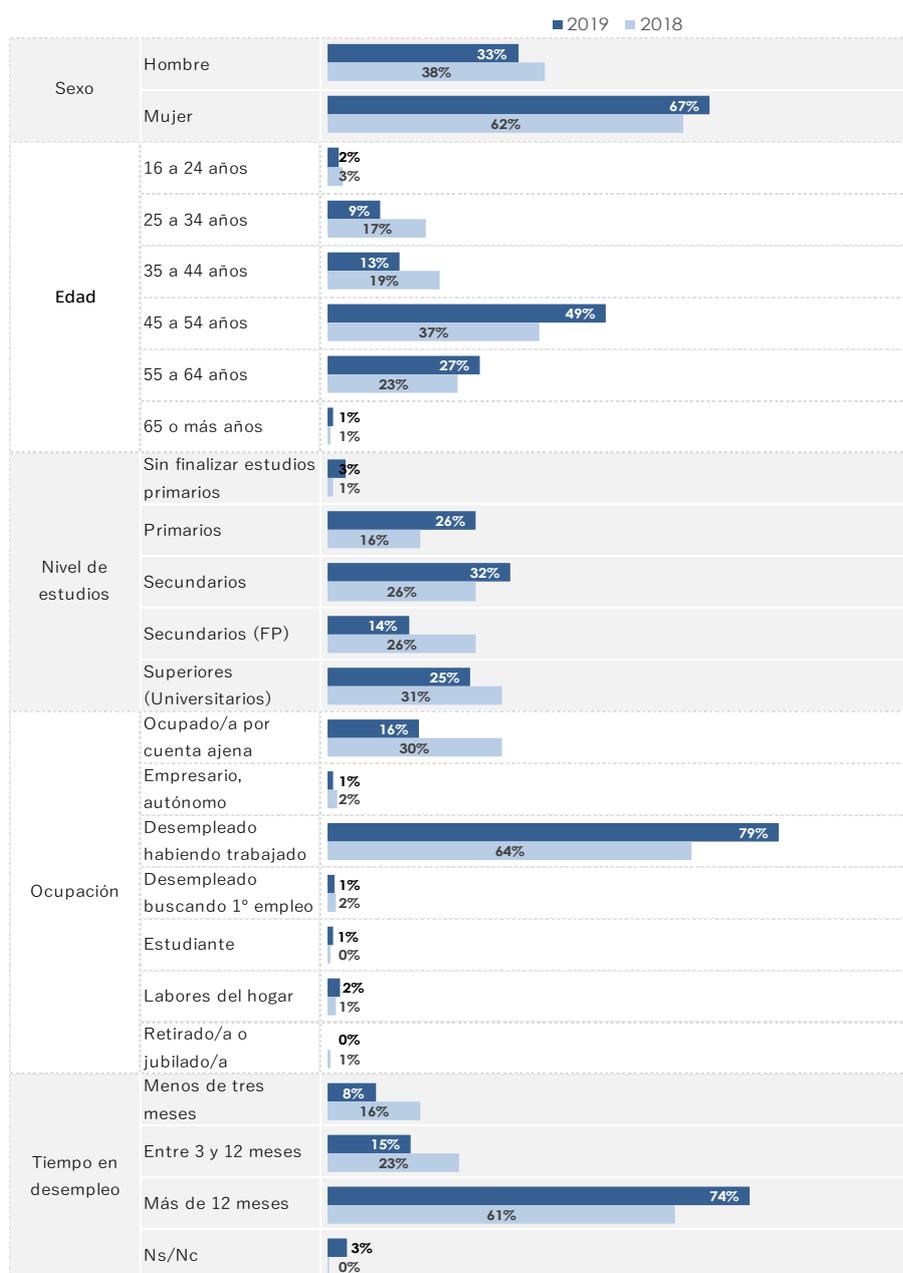


Gráfico.- 4.



Las principales características sociales y demográficas de los usuarios de este servicio han variado y representan un colectivo netamente diferenciado del conjunto de personas usuarias del conjunto del servicio en 2018.

En la presente investigación se observa una mayor presencia de personas con edades mayores de 45 años, con estudios primarios y secundarios y que están en situación de desempleo que en la investigación de 2018. Además de un mayor número de personas desempleadas, la gran mayoría de estas (prácticamente tres de cada cuatro) lleva más de un año en desempleo.

La mayoría de las personas usuarias del servicio de información han tenido conocimiento de este servicio por vía de las oficinas de empleo de ámbito estatal (36%) o bien por el propio servicio de empleo de la Comunidad de Madrid (23%). Tras estas dos vías principales, destaca también internet como medio de conocimiento de la existencia del presente servicio.

### ¿Cómo tuvo conocimiento de la existencia de los servicios de información y de que podría hacer uso de ellos? (n=402)

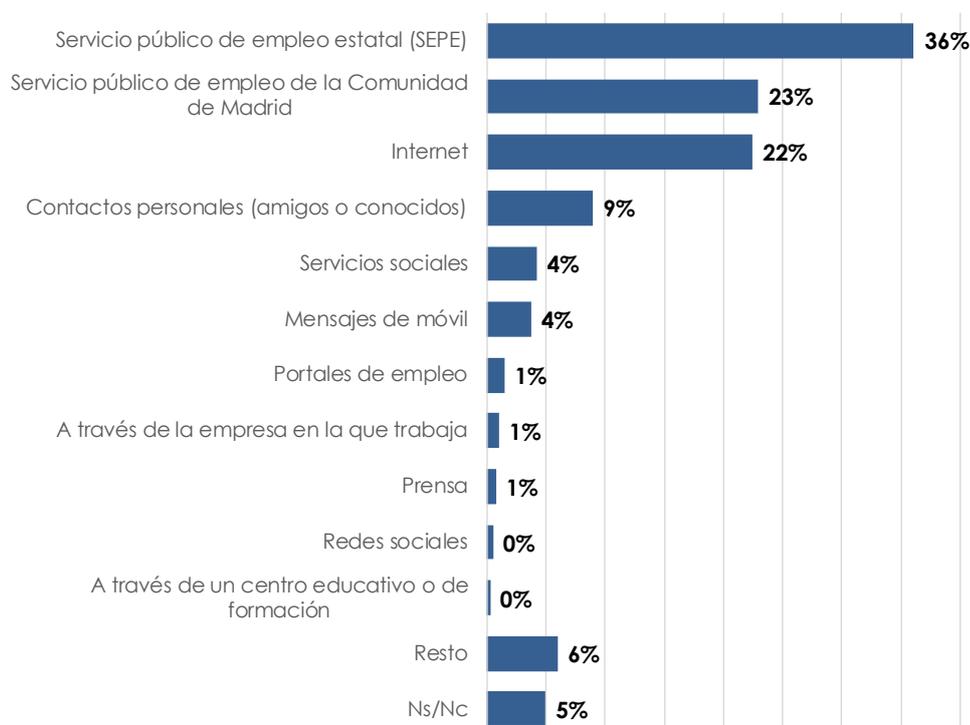


Gráfico.- 5.



El resto de métodos son menos relevantes y ninguno más alcanza el diez por ciento de menciones.

Como se puede ver en el gráfico siguiente (Nº 4), prácticamente la totalidad de demandantes que han utilizado el servicio de información tramitaron la renovación de la demanda de empleo (95%), ocho puntos porcentuales más que en 2018.

En relación al servicio de información ¿de los siguientes que le leo, qué servicios, gestiones o trámites realizó durante el año 2019? (n=402)

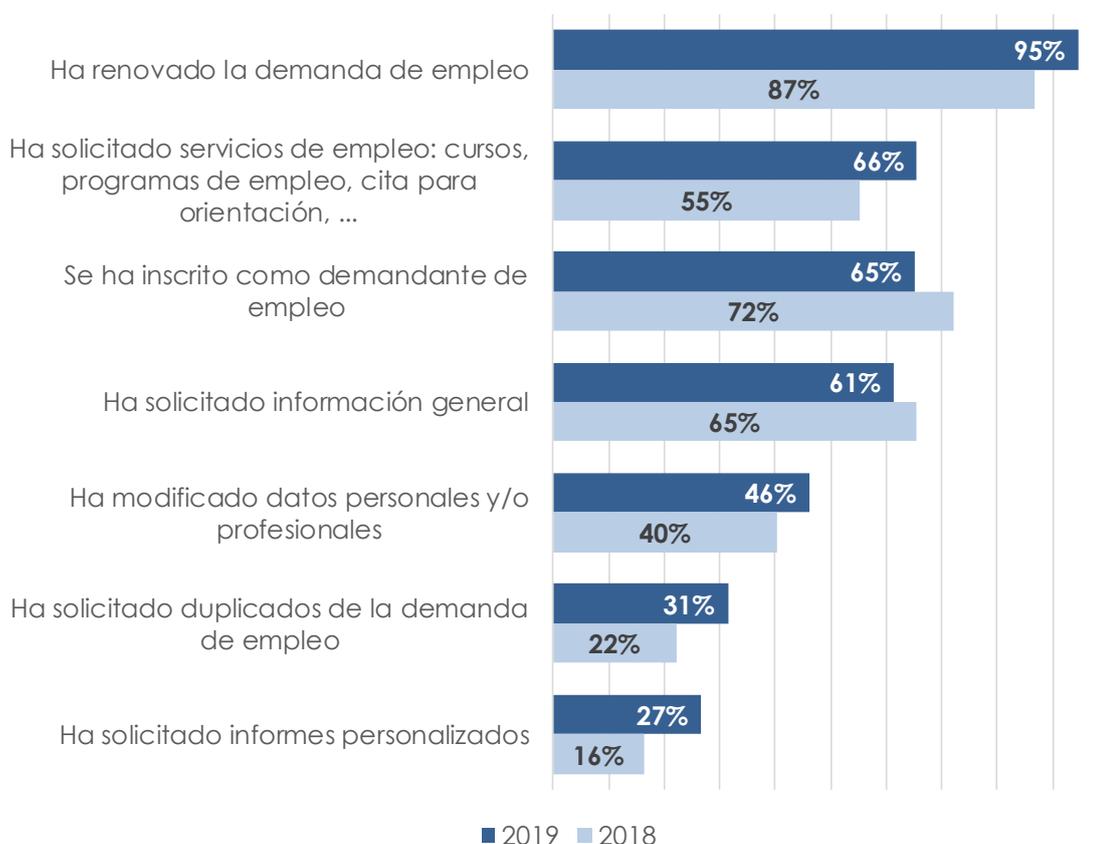


Gráfico.- 6.

El segundo trámite más realizado en 2018 pasa a ser ahora el tercero, siendo desplazado en el segundo lugar de trámites o gestiones más realizados por la solicitud de otros servicios, como cursos, programas de empleo, etc., que pasa de ser realizado por el 55% de los demandantes al 66% actual.



### ¿A través de que medio o medios se puso usted en contacto con este servicio durante el año 2019? (n=402)

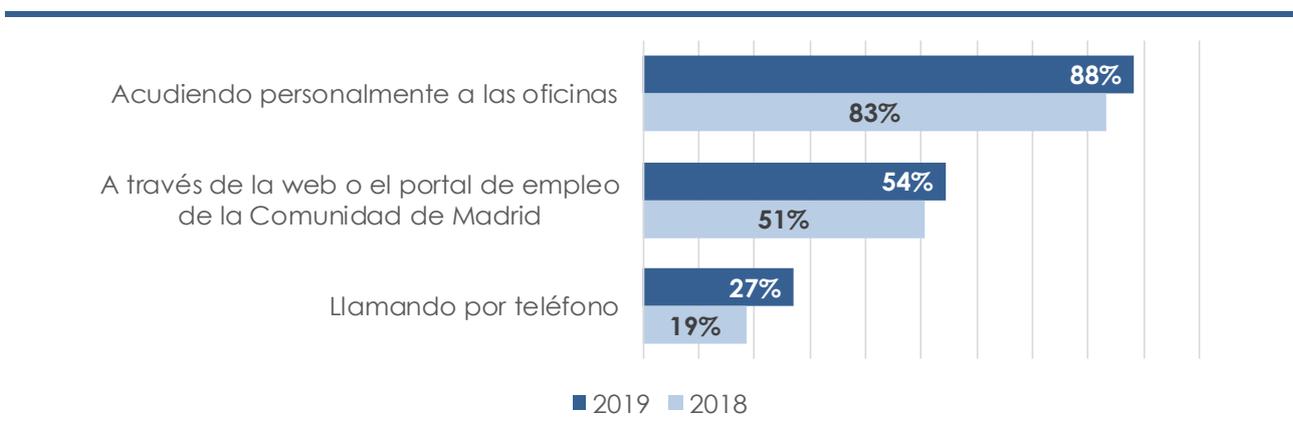


Gráfico.- 7.

Los medios más utilizados siguen siendo el personamiento presencial en las oficinas y el portal web del servicio de información. La vía telefónica, si bien sigue siendo la menos utilizada por los demandantes es la que más crece en frecuencia de uso, pasando de ser empleada por el 19% de los demandantes a ser utilizada por el 27% en 2019.

### ¿Y cuál es el medio que utilizó más frecuentemente para ponerse en contacto con el servicio de información en 2019? (n=332)

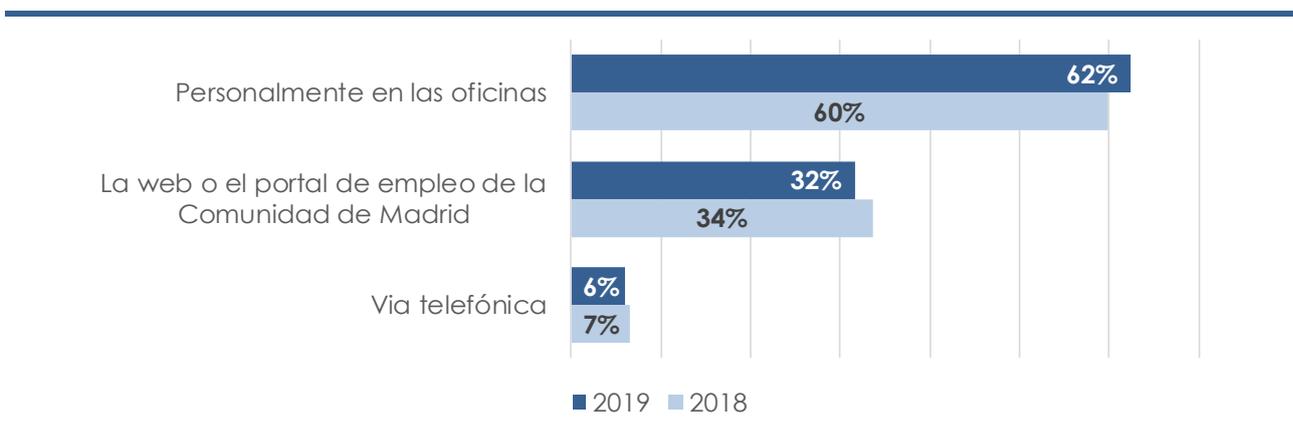


Gráfico.- 8.

Entre aquellos que han accedido al servicio de información por más de un método de contacto, el más utilizado continúa siendo la aproximación presencial hasta las instalaciones del Servicio Público de Empleo, que continúa siendo el modo de acceso preferido por parte de quienes utilizan más de una vía, con cifras muy parecidas a las de la investigación de 2018.

¿Obtuvo la información que estaba buscando o pudo realizar el trámite o trámites que deseaba hacer? (n=402)

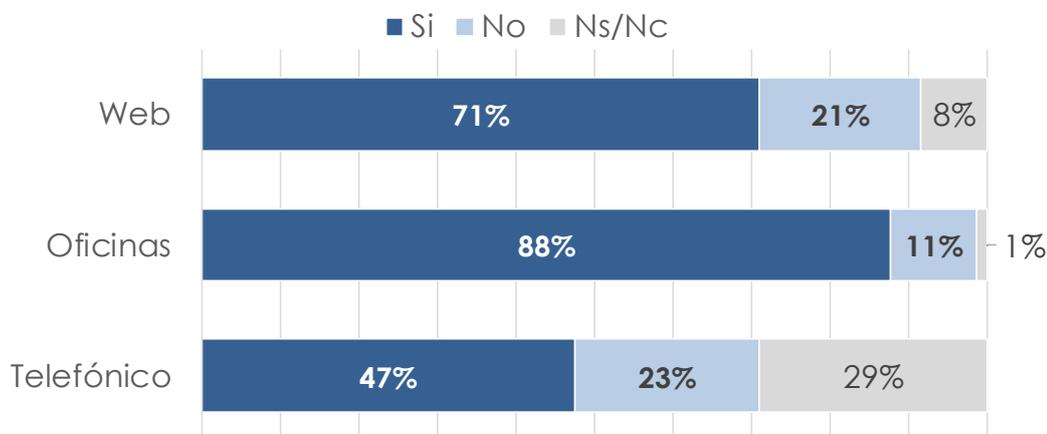


Gráfico.- 9.

En parte, el resultado final viene a justificar la preferencia de las personas usuarias porque estos se quedan con la percepción de que de este modo es más fácil obtener los resultados buscados con la gestión. De este modo, un 88% de los usuarios que accedieron al servicio presencialmente dicen que lograron obtener la información que buscaban o que realizaron la gestión por la que se desplazaron. Este porcentaje desciende hasta el 71% de los que accedieron por la página de internet.

El uso telefónico, y que un 29% no sepa responder si logró la información o trámite que quería, refleja un uso más esporádico y menos central en comparación con los otros dos modos de acceso.

### a. Percepción global

La percepción global del servicio de información, así como del resto de servicios, se mide mediante tres conceptos, la valoración global que la persona usuaria hace del servicio, la sensación de utilidad percibida y la probabilidad de recomendación. Tal y como se detalla en el capítulo sobre el diseño metodológico de esta investigación, todos los índices de percepción se recogen en una escala que varía entre cero y diez, siendo siempre que cero es una percepción totalmente negativa y diez que es totalmente positiva.

## Percepción global del servicio de información (n=402)

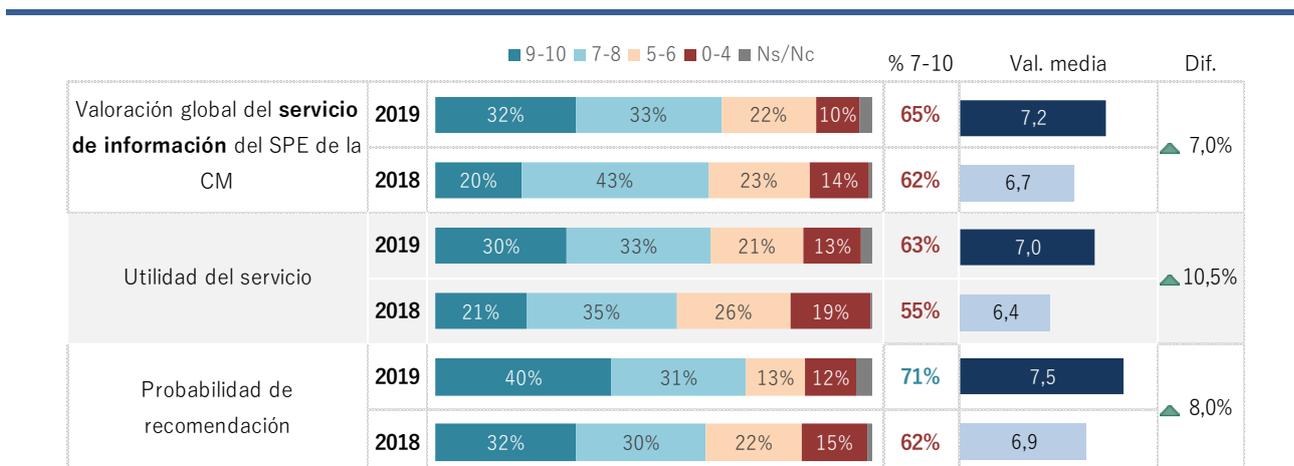


Gráfico.- 10.

En los tres aspectos la evolución del servicio de información es positiva. Destaca especialmente:

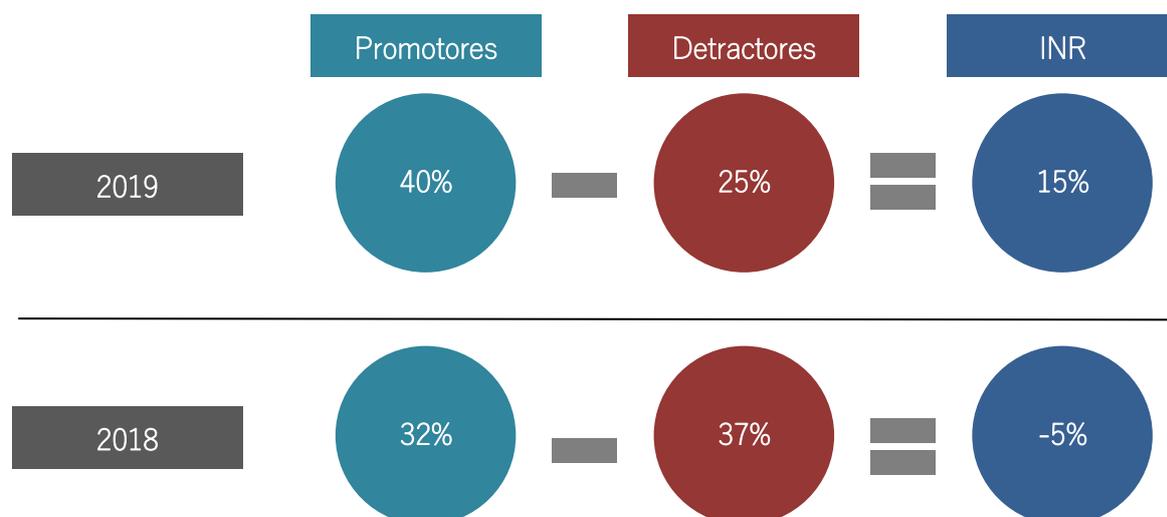
- La probabilidad de recomendación, donde más de un setenta por ciento de personas usuarias dan valoraciones de 7 o superiores.
- La percepción de la utilidad del servicio, cuya valoración media aumenta en un 10,5% respecto a 2018.
- Todas las valoraciones del servicio superan el siete de media, cuando en 2018 sólo la probabilidad de recomendación se acercaba a dicha frontera (6,9).

Sin olvidar que la satisfacción general de la persona usuaria con el servicio aumenta un 7% respecto a la del año anterior. En este aspecto, además, es de señalar que casi uno de cada tres demandantes (32%) da la valoración máxima al servicio de información, de entre nueve y diez.

### i. Índice neto de recomendación

Como se ha señalado en la introducción metodológica de este estudio, una medida habitual de la recomendación es el denominado en inglés Net Promoter Score (NPS) que en castellano suele denominarse índice Neto de Recomendación. Este índice es el resultante de deducir al porcentaje de promotores (quienes dan valoraciones entre nueve y diez) el porcentaje de los denominados detractores (quienes valoran entre cero y seis su probabilidad de recomendar el servicio).





Fruto tanto del aumento de promotores como, sobre todo, del descenso de detractores, el INR del servicio de información no solo pasa a cifras positivas, sino que se sitúa en un saldo neto de + 15%.

## b. Percepción pormenorizada

La percepción detallada del servicio de información debe de distinguir necesariamente según las vías de acceso utilizadas por el demandante en su contacto con el servicio. De esta forma, se evalúa aspectos distintos según cada modalidad de contacto. Los demandantes que accedieran al servicio por diversas vías fueron inquiridos por cada uno de las modalidades por las que accedieron.

### i. Página Web

La valoración media general de la web aumenta del 6,9 en 2018 al 7,2 en 2019, lo que supone un incremento del 4,5%<sup>1</sup>. No obstante, esta mejora general de la percepción de la página web no logra que se alcance la frontera de más de un 70% de demandantes otorgando valoraciones de siete o por encima.

<sup>1</sup> Fruto del cálculo del índice =  $(7,2-6,9)/6,9$

## Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos de la página web, del portal de empleo de la Comunidad de Madrid (n=273)

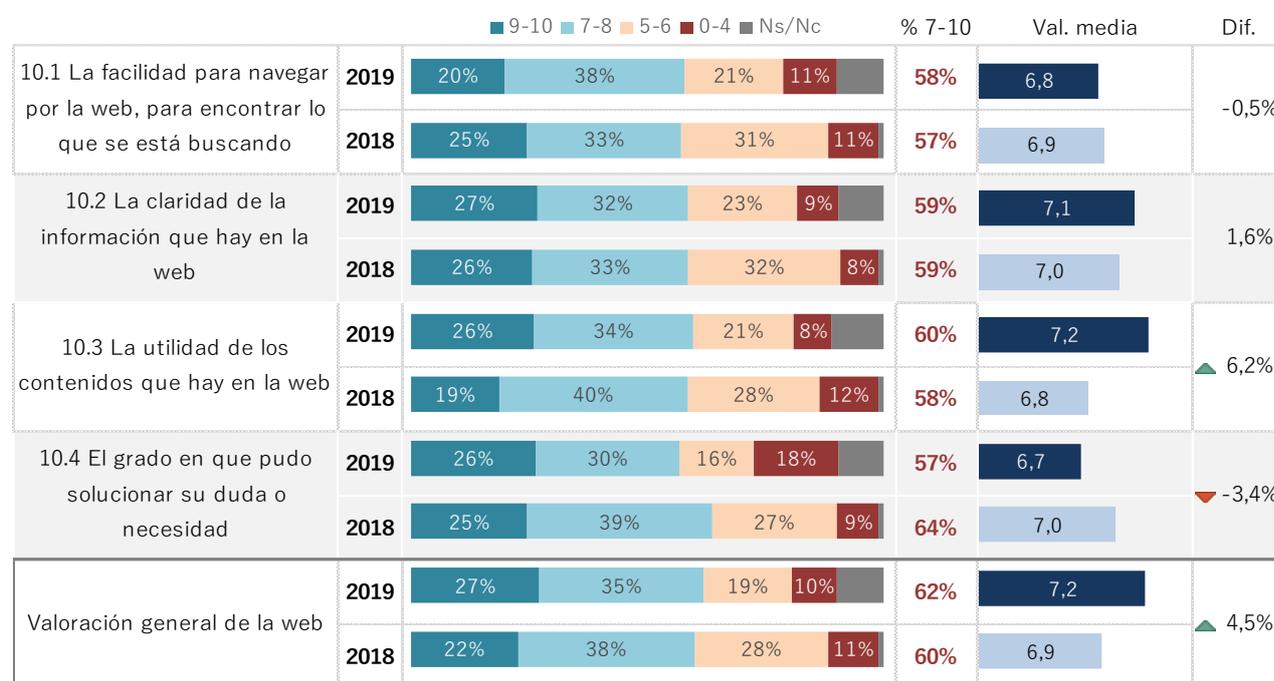


Gráfico.- 11.

Sólo uno de los aspectos parciales relacionados con la web desciende significativamente en su valoración media<sup>2</sup>, el grado en que el demandante pudo solucionar su necesidad, mientras que, por el contrario, la utilidad de los contenidos de la web aumenta su valoración media en un 6,2% y hasta uno de cada cuatro demandantes (26%) da valoraciones óptimas del servicio en este aspecto.

<sup>2</sup> Si bien la facilidad para navegar por la web también desciende en su valoración, lo hace en un bajo porcentaje por lo que puede decirse que permanece en los mismos valores que en 2018.



## ii. Las oficinas de empleo

Entre las personas demandantes de empleo que han accedido al servicio de información por la vía presencial en las oficinas, un 92% acudió a una oficina del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid y únicamente un 8% accedió a una agencia de colocación.

### 12. En concreto acudió usted personalmente a... (n=362)

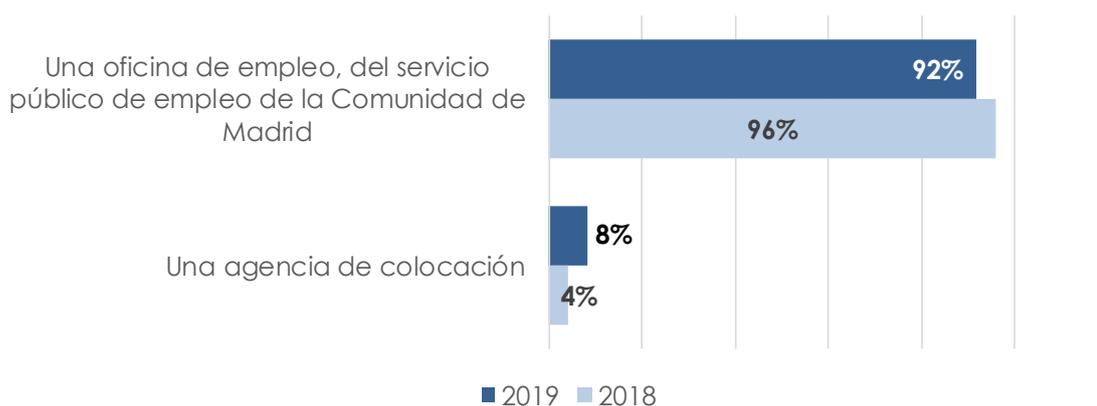


Gráfico.- 12.

Por tanto, la valoración del servicio de información recibido en las dependencias e instalaciones dispuestas para esta finalidad se refieren en su mayor parte a las propias oficinas del Servicio de Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

Como puede comprobarse en el gráfico de la página siguiente, hay dos conceptos con un porcentaje elevado de demandantes que no pueden responder. En este caso, se trata de demandantes que no han hecho uso del recurso en cuestión y que, por tanto, no están en disposición de dar una valoración fidedigna del servicio puesto que no lo ha recibido.

## Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos de la oficina o de la agencia de colocación a la que acudió durante el año 2019 (n=362)

		■ 9-10	■ 7-8	■ 5-6	■ 0-4	■ Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
13.1 Los tiempos de espera en las oficinas	2019	33%	37%	19%	11%		70%	7,3	
	2018	25%	36%	21%	19%		61%	6,7	▲ 8,7%
13.2 La facilidad de acceso al personal	2019	42%	30%	19%	8%		72%	7,7	
	2018	28%	36%	21%	15%		64%	7,0	▲ 10,3%
13.3 La cantidad de información recibida	2019	42%	33%	14%	8%		75%	7,7	
	2018	28%	39%	20%	11%		67%	7,1	▲ 9,1%
13.4 La utilidad de la información recibida	2019	38%	32%	18%	11%		70%	7,3	
	2018	26%	40%	18%	15%		66%	6,9	▲ 6,2%
13.5 El acceso a los Ordenadores de autouso	2019	19%	11%	8%	11%		29%	6,7	
	2018	14%	18%	24%	15%		31%	5,8	▲ 15,1%
13.6 El tablón de anuncios	2019	20%	29%	20%	14%		49%	6,7	
	2018	12%	29%	23%	25%		41%	5,6	▲ 18,8%
13.7 La calidad de los materiales facilitados	2019	22%	25%	15%	10%		46%	6,9	
	2018	22%	25%	26%	15%		47%	6,5	▲ 6,9%
Valoración general de la oficina o agencia de colocación	2019	33%	41%	15%	10%		74%	7,4	
	2018								----

Gráfico.- 13.

La valoración general de la oficina o agencia de colocación, cuestión que no se preguntó en 2018, refleja que un 74% de los demandantes que accedió presencialmente a este servicio otorgan una valoración de 7 o superior.

Todos los aspectos parciales ven cómo aumentan sus valoraciones medias, siendo los aspectos más destacados, entre aquellos con menor tasa de no respuesta:



- La facilidad de acceso al personal, con un aumento en su valoración media de más de 10%.
- La cantidad de información recibida, que con una valoración media de 7,7 aumenta en un 9% con respecto al año anterior.
- Y el tiempo de espera en la oficina, que aumenta en un 8% su valoración media.

#### A. El personal de atención

¿Y cómo valora los siguientes aspectos del personal que le atendió? (n=362)

		■ 9-10 ■ 7-8 ■ 5-6 ■ 0-4 ■ Ns/Nc					% 7-10	Val. media	Dif.
14.1 La seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos.	2019	57%	24%	6%	4%	81%	8,6	2,8%	
	2018	46%	37%	8%	3%	83%	8,3		
14.2 El interés dedicado a satisfacer la información solicitada	2019	47%	34%	12%	7%	80%	7,9	----	
	2018								
14.3 La sensibilidad del personal a sus necesidades y la comprensión de sus circunstancias	2019	49%	26%	15%	9%	75%	7,8	▲ 9,7%	
	2018	34%	35%	12%	18%	69%	7,1		
14.4 El tiempo dedicado para resolver sus dudas	2019	47%	28%	15%	10%	75%	7,7	-0,4%	
	2018	44%	32%	16%	8%	76%	7,7		
14.5 La capacidad y conocimientos del personal para resolver sus dificultades o sus dudas	2019	47%	30%	12%	8%	77%	7,8	----	
	2018								
Valoración general del personal que le atendió	2019	52%	28%	13%	6%	80%	8,0	▲ 4,3%	
	2018	44%	29%	17%	8%	74%	7,7		

Gráfico.- 14.

La valoración del personal que atiende en las oficinas del Servicio Público de Empleo aumenta en un 4% y alcanza una valoración media de 8,0. Además, hasta cuatro de cada cinco demandantes da una valoración al personal de siete o superior.



Destaca, sobre todo, el aumento de la valoración de sensibilidad exhibida por el personal de atención a las necesidades de la persona demandante que aumenta un 9,7% y se sitúa en una valoración media de 7,8, a lo que se debe de sumar la percepción del interés puesto por parte del personal de la oficina en la satisfacción de las necesidades de información de las personas de demandantes, aspecto que no se preguntó en 2018 y que en la actualidad arroja una valoración media de 7,9

### iii. Atención telefónica

La atención telefónica es la única vía de acceso al servicio de información que presenta una evolución negativa y en la actualidad hasta un 23% da valoración al servicio por debajo de cinco, tradicional barrera del “suspenso” en los sistemas de calificación seguidos en España.

Este descenso en la valoración general del servicio de atención telefónica, aparentemente está relacionada con la capacidad para solventar la gestión solicitada, dado que, en este caso, la valoración desciende en un 9,8%. Por el contrario, el sistema de atención telefónico si aparenta estar preparado para solucionar las demandas relacionadas con las solicitudes de información, puesto que, en este caso, la valoración de la cantidad de información aportada aumenta hasta el 6,8 (un 6,2% más)



## Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos con respecto al servicio de atención telefónica. (n=200)

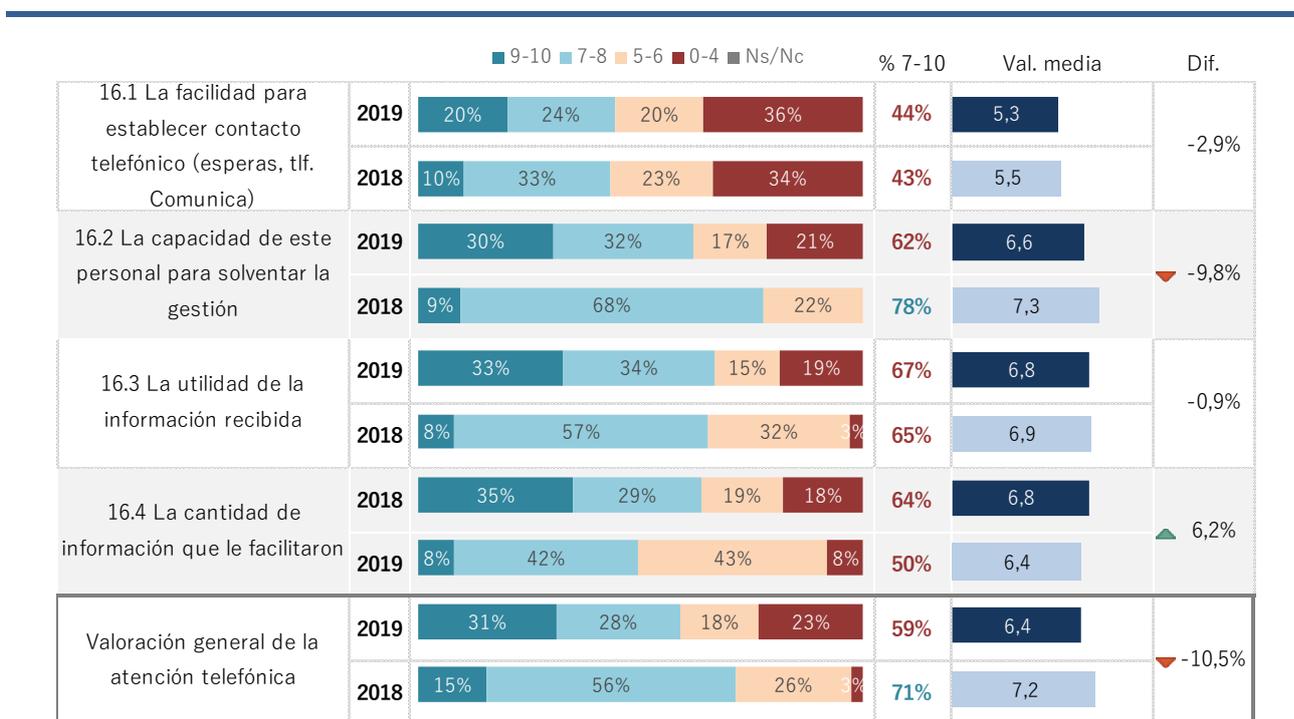


Gráfico.- 15.

### c. Aspectos de mejora

Un 42% de los usuarios no indican ningún aspecto de mejora en lo relativo al servicio de información del Servicio Público de empleo. El aspecto más señalado es el relativo a la atención telefónica, que cita un 13% de los usuarios. Además, en tercer lugar, en orden del porcentaje de menciones, se sitúa otro aspecto relativo a la accesibilidad del servicio como es la mejora del acceso al personal (5,7%).

En segundo lugar, por número de menciones, se sitúa la atención recibida por parte del personal, que nombran el 6,7% de las personas demandantes que han usado el servicio de información.



## 21. ¿hay algún aspecto del servicio de información que le gustaría que se modificase o mejorase? (n=403)

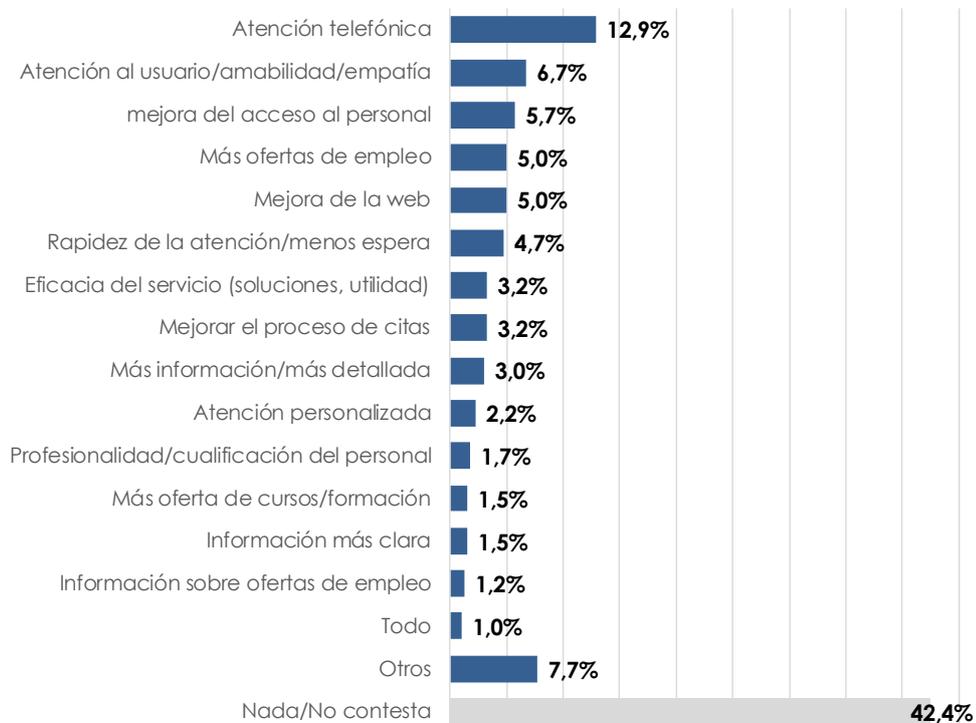


Gráfico.- 16.

## V. Servicio de orientación laboral

El servicio de orientación profesional es un servicio que tiene por objeto la información, el diagnóstico de la situación individual, el asesoramiento, la motivación y acompañamiento en las transiciones laborales. Tiene por finalidad ayudar a los usuarios a mejorar su empleabilidad, promover su carrera profesional y facilitar su contratación u orientar hacia el autoempleo.

### Perfil sociodemográfico de demandantes del servicio de orientación (n=709)

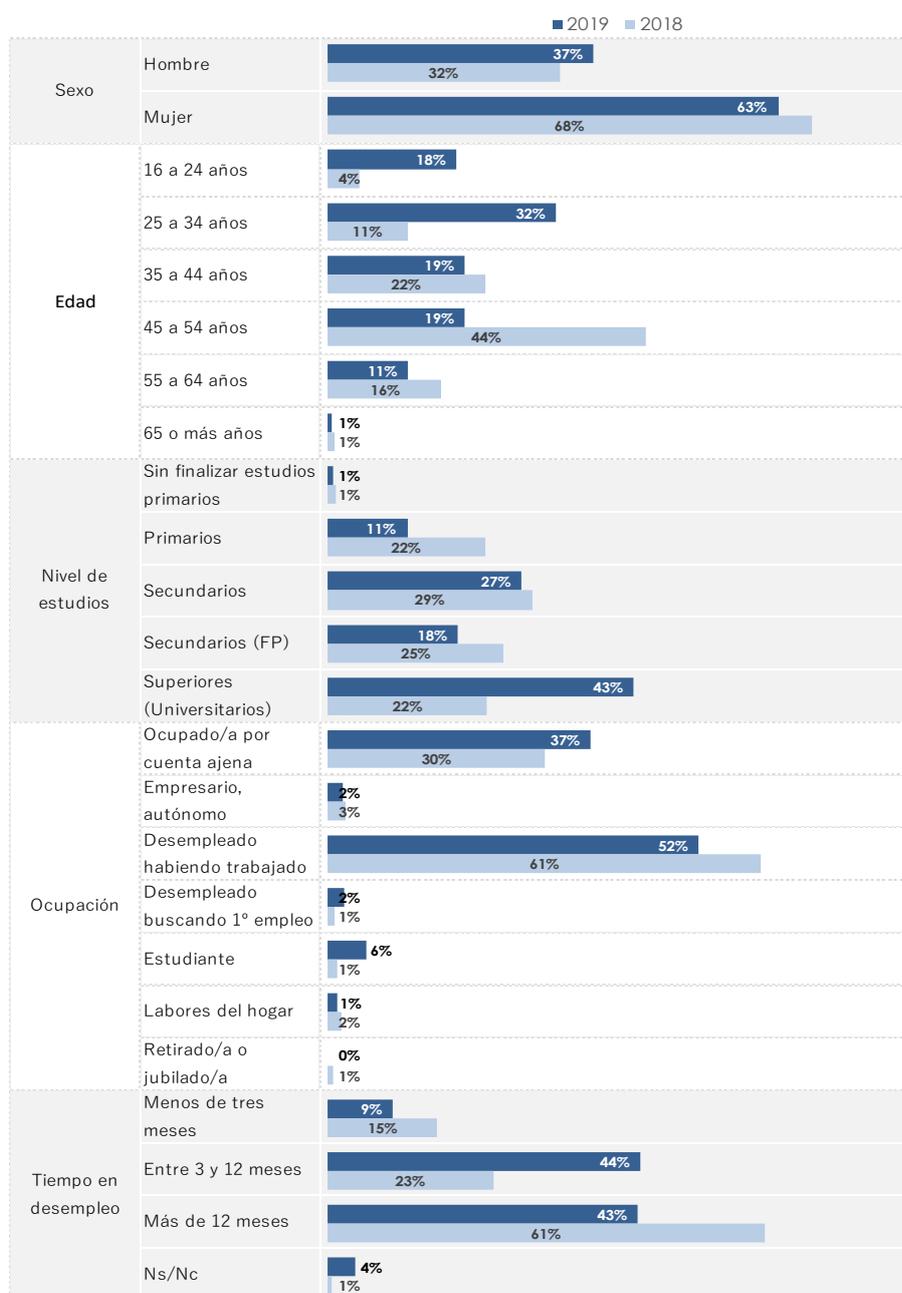


Gráfico.- 17.



La persona demandante que ha hecho uso del servicio de orientación destaca por la mayor presencia de demandantes del grupo etario comprendido por entre los 25 y los 34 años y los menores de 25 años, así como por la mayor frecuencia de personas usuarias con estudios superiores.

A esto se une que, entre los demandantes desempleados, un 44% lleva entre tres meses y un año en situación de desempleo.

### ¿A través de qué medios tuvo conocimiento de los servicios de orientación laboral que ofrece el servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid? (n=709)

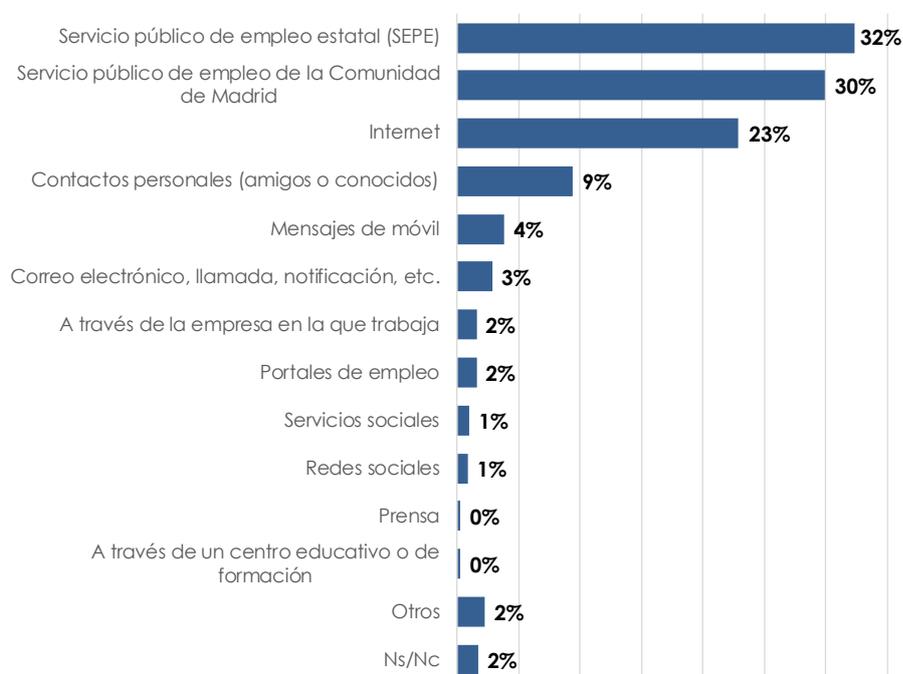


Gráfico.- 18.

Al igual que sucede con el servicio de información, las personas demandantes que han utilizado el servicio de orientación, supieron de su existencia por las propias oficinas de empleo, bien el SEPE o bien las del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, y de internet, siendo mucho menos usadas el resto de mecanismos de información.

En concreto Vd. durante el año 2019, para recibir la orientación laboral, acudió personalmente a ... (n=709)

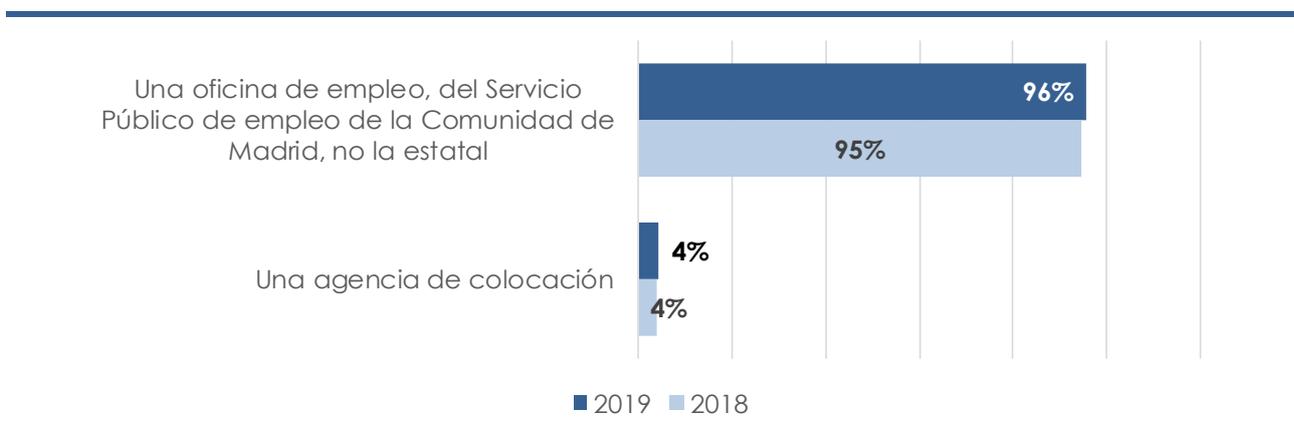


Gráfico.- 19.

Como ya sucediera en el año 2018, la gran mayoría de demandantes de empleo acudió a las propias oficinas del Servicio Público de Empleo y sólo un 4% acudió a una agencia de colocación. Por tanto, el gran grueso de evaluaciones se refiere directamente al Servicio Público de la Comunidad Autónoma de Madrid

Una diferencia importante respecto a la utilización del servicio en 2018 se pudo observar en el gráfico de la página siguiente, y es que, durante el 2019, las personas demandantes que emplearon los servicios de orientación hicieron un uso más intenso de dicho servicio, ya que en general se utilizaron más todos los posibles servicios provistos por la oficina de empleo.

Es necesario destacar que las personas demandantes podían hacer uso de más de un servicio y que el aumento de todos ellos es indicativo de que el demandante no se circunscribió a unos pocos servicios, sino que usó una amplia gama de los servicios disponibles.

## En concreto, ¿cuáles de los siguientes servicios utilizó Vd. durante 2019? (n=709)

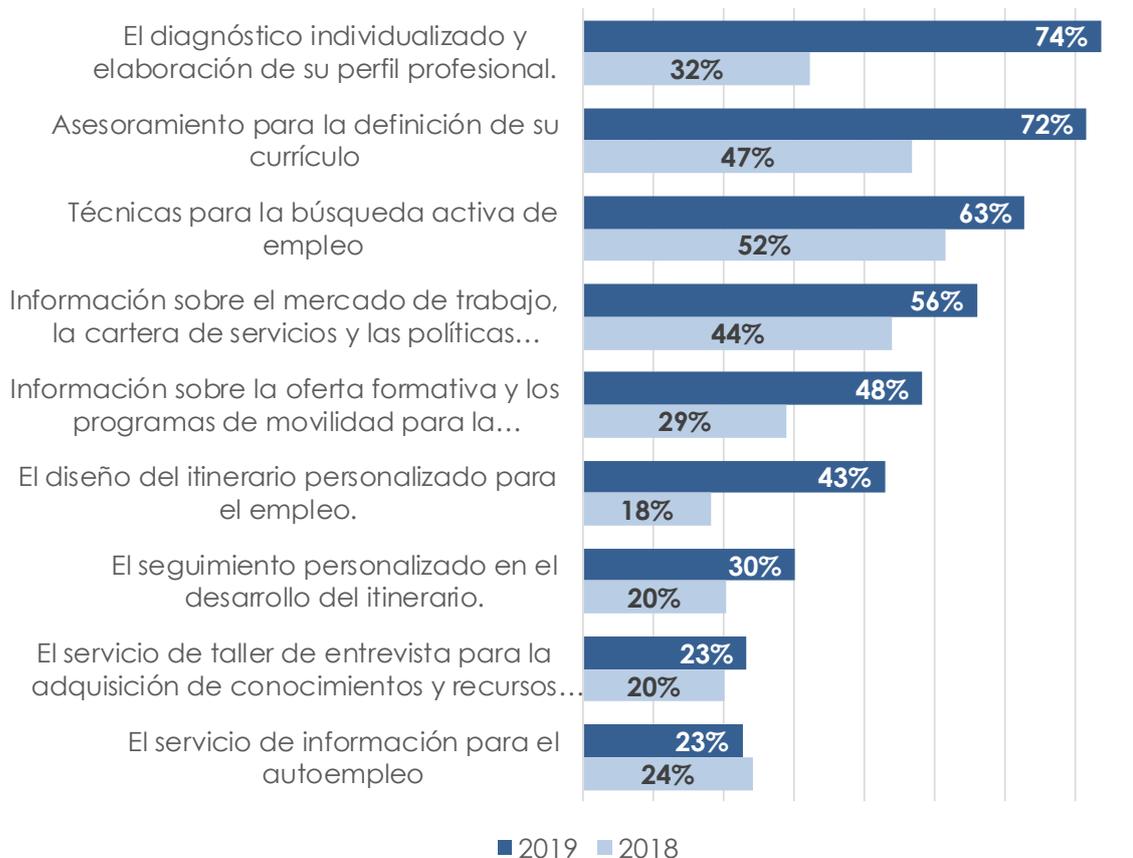


Gráfico.- 20.

Los dos servicios más empleados durante el 2019 por los demandantes han sido el diagnóstico individualizado para la creación de un perfil profesional y el asesoramiento para la definición del currículum, en ambos casos con porcentajes superiores al setenta por ciento.

### a. Percepción global

Los tres aspectos medidos en relación con la percepción global del servicio de orientación, la valoración, la utilidad percibida y la probabilidad de recomendación, han aumentado durante el 2019.



### Percepción global del servicio de orientación laboral (n=709)

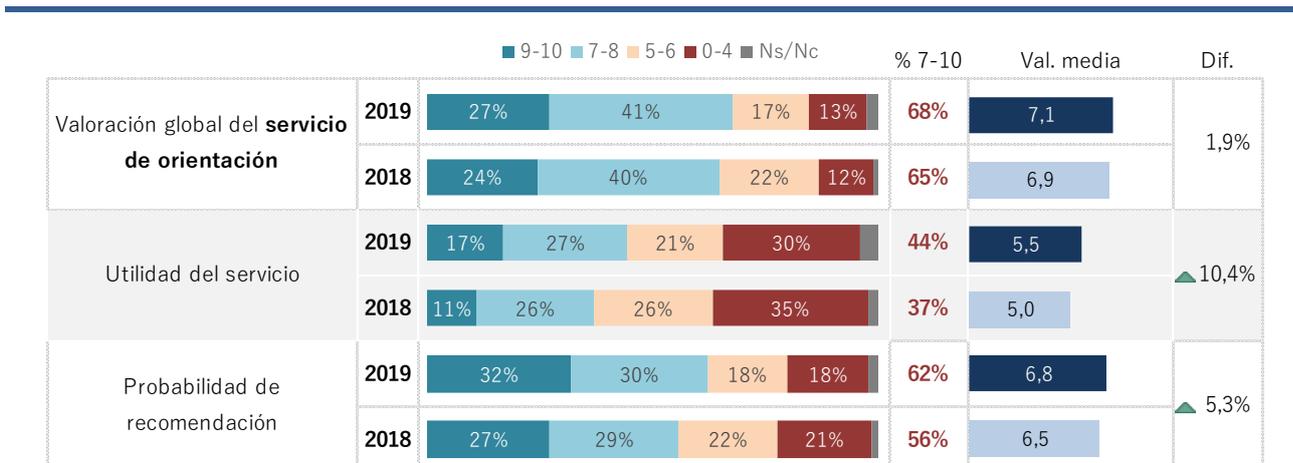
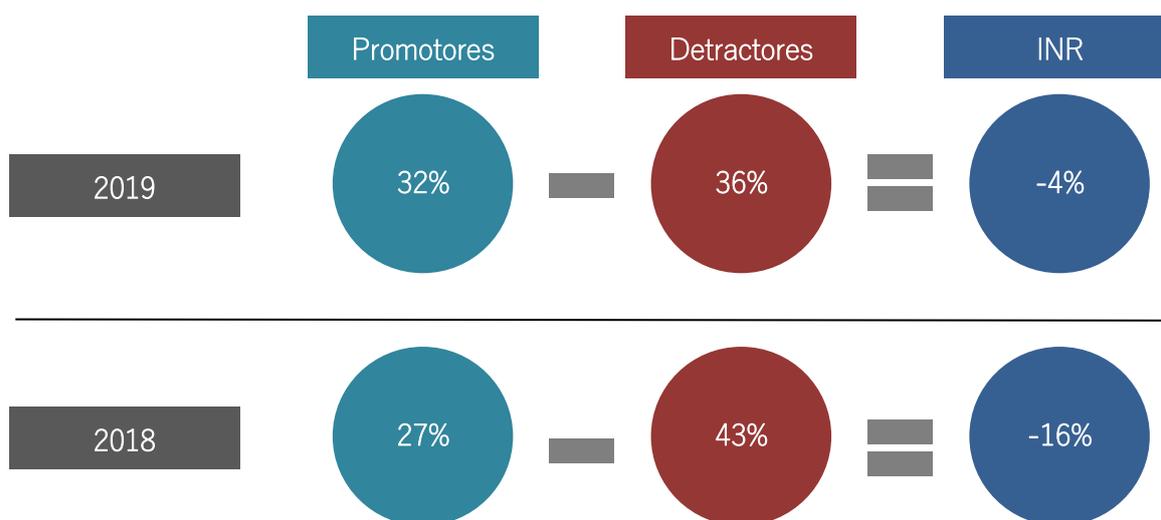


Gráfico.- 21.

Destaca, además, que el incremento más importante se da justamente en el aspecto peor percibido de todos, la utilidad del servicio que pasa de una valoración media de 5 a 5,5, un aumento del 10%<sup>3</sup>

En los tres aspectos, el porcentaje de demandantes que otorgan valoraciones máximas aumenta y hace que casi una de cada tres personas demandantes que han usado el servicio de orientación se constituyan como promotores del servicio (32%).



<sup>3</sup> Fruto de la fórmula (%5-5,0)/5,0.



Este último aspecto, unido al descenso de detractores, ha posibilitado que el índice de neto de recomendación mejore de manera sensible. Pese a ello, no logra situarse en cifras positivas y el INR del servicio de orientación durante 2019 se queda en -4%.

## b. Percepción pormenorizada

La evaluación pormenorizada del servicio de orientación del Servicio Público de empleo de la Comunidad de Madrid se desarrolla en dos aspectos; el personal de atención del citado servicio y el propio servicio realizado.

### i. Servicio de orientación laboral

Resulta llamativo que, siendo bien valorado en términos generales e incluso habiendo mejorado la percepción del servicio en términos generales, el conjunto de aspectos relacionados con el servicio haya empeorado en su evolución interanual.

No obstante, antes de entrar en más detalle, es necesario señalar que dos aspectos, la información para el autoempleo y los talleres de entrevistas ostentan una mayor tasa de no respuesta porque, por su especificidad, buena parte de los usuarios no han tenido relación con esta parte en concreto del servicio.

En la actualidad, casi ningún aspecto relacionado con el servicio de orientación ostenta una valoración media superior a siete y en un caso, la información para el autoempleo, no llega a la barrera del cinco de media (4,9).

Entre los aspectos con mayor tasa de respuesta destacan los descensos en la valoración de la información facilitada para la elaboración del currículum (con un descenso de 14,5%), las pautas individualizadas para la obtención de empleo (13,3% de descenso) y la ayuda recibida para conocer las propias competencias y las posibilidades para encontrar empleo con las mismas (12% de descenso en su valoración).



## ¿Cómo valora los siguientes aspectos del servicio de orientación? (n=709)

		■ 9-10	■ 7-8	■ 5-6	■ 0-4	■ Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
25.1 Cómo le han ayudado a conocer mejor sus competencias y capacidades y a mejorar sus posibilidades de conseguir empleo.	2019	18%	25%	21%	24%		43%	5,8	
	2018	17%	41%	22%	14%		58%	6,6	▼ -12,5%
25.2 Las pautas que han realizado para vd personalmente para que pueda conseguir empleo, es decir, el itinerario de inserción personalizado	2019	16%	23%	20%	23%		39%	5,7	
	2018	17%	40%	23%	14%		57%	6,6	▼ -13,3%
25.3 La información que le facilitaron para elaborar su currículum	2019	26%	26%	15%	17%		53%	6,5	
	2018	38%	37%	17%	6%		75%	7,7	▼ -14,5%
25.4 Las técnicas para la búsqueda de empleo que le han explicado	2019	20%	29%	19%	18%		49%	6,2	
	2018	26%	36%	28%	9%		62%	7,0	▼ -10,8%
25.5 Los recursos para buscar empleo que le facilitaron, como, por ejemplo, portales de empleo en internet, administraciones públicas, etc's	2019	25%	29%	18%	17%		54%	6,5	
	2018	27%	37%	24%	11%		63%	7,0	▼ -6,7%
25.6 La información sobre el mercado de trabajo	2019	17%	26%	24%	21%		43%	6,0	
	2018	22%	33%	31%	14%		55%	6,6	▼ -9,3%
25.7 La información sobre la oferta formativa y la movilidad	2019	18%	28%	23%	18%		46%	6,2	
	2018	18%	42%	28%	10%		60%	6,8	▼ -8,5%
25.8 La utilidad de los talleres de entrevista	2019	12%	19%	16%	18%		31%	5,6	
	2018	23%	49%	20%	3%		71%	7,5	▼ -24,8%
25.9 La información para autoempleo	2019	9%	15%	15%	24%		25%	4,9	
	2018	23%	38%	23%	11%		61%	6,9	▼ -30,1%

Gráfico.- 22.



ii. Personal de atención del servicio de orientación

¿Y cómo valora los siguientes aspectos del personal que le atendió? (n=709)

		■ 9-10 ■ 7-8 ■ 5-6 ■ 0-4 ■ Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
26.1 La seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos	2019	61% 22% 6% 2%	83%	8,7	▲ 6,2%
	2018	49% 31% 13% 3%	80%	8,2	
26.2 La sensibilidad del personal a sus necesidades y la comprensión de su problemática	2019	45% 30% 13% 10%	75%	7,7	▲ 4,8%
	2018	36% 33% 19% 11%	69%	7,3	
26.3 La claridad de sus explicaciones	2019	47% 32% 13% 7%	79%	7,9	2,7%
	2018	42% 34% 17% 7%	76%	7,7	
26.4 El tiempo para obtener una cita	2019	35% 31% 17% 14%	66%	7,2	2,2%
	2018	30% 31% 23% 13%	60%	7,0	
26.5 Los tiempos de espera entre la hora de citación y la atención	2019	45% 29% 16% 8%	74%	7,7	2,3%
	2018	38% 34% 19% 8%	72%	7,6	
26.6 El tiempo que le dedicó	2019	49% 31% 11% 7%	80%	8,0	▲ 4,7%
	2018	40% 35% 17% 8%	74%	7,6	
26.7 La capacidad y conocimientos del personal para ayudarle en la búsqueda de empleo	2019	41% 30% 15% 11%	71%	7,5	----
	2018				
Valoración general del personal del servicio de orientación	2019	42% 36% 12% 7%	79%	7,8	0,5%
	2018	39% 38% 17% 6%	77%	7,7	

Gráfico.- 23.

Sin embargo, la atención personal recibida durante el servicio de orientación aumenta en comparación con 2018 en todos los casos, siendo especialmente elevado el incremento en:

- La confidencialidad y seguridad de los datos.
- El tiempo dedicado durante la prestación del servicio.
- Y la sensibilidad del personal hacia la problemática del demandante y las necesidades de este.



### c. Aspectos de mejora

¿hay algún aspecto del servicio de orientación que le gustaría que se modificase o mejorase? (n=709)

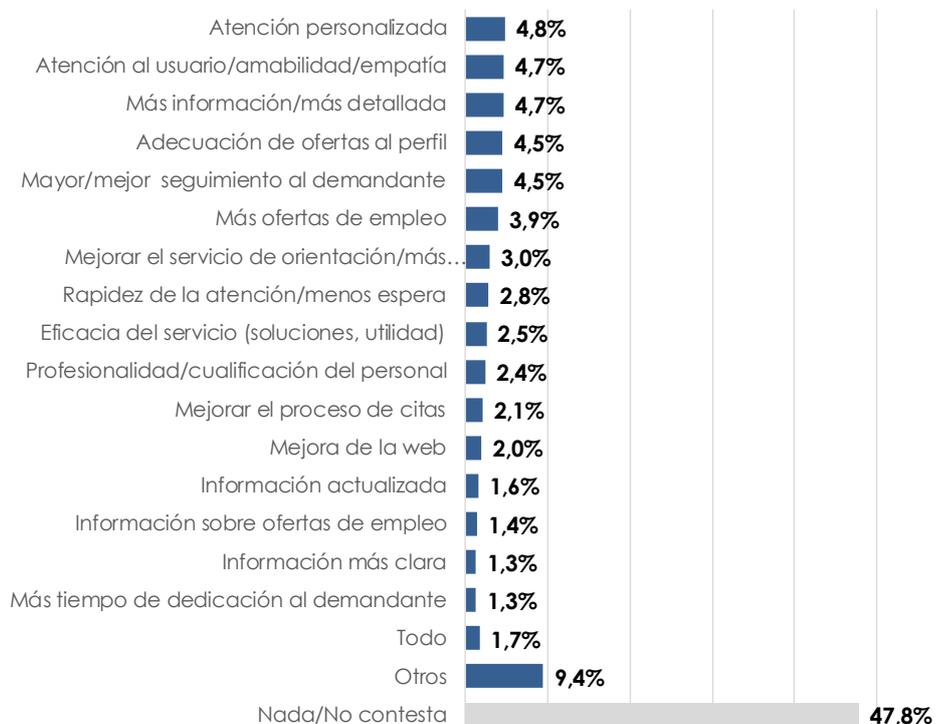


Gráfico.- 24.

Casi la mitad de los usuarios del servicio de orientación no indican ningún aspecto de mejora en particular. Ningún aspecto alcanza el cinco por ciento de menciones entre los usuarios del servicio, pero cinco aspectos se acercan a dicho número y se constituyen como las más nombradas por los demandantes que han usado el servicio de orientación: la demanda de atención más personalizada (4,8%), el trato por parte del personal (4,7%), la cantidad y detalle de la información recibida (4,7%), la adecuación al perfil del demandante (4,5%), y que el servicio ofrezca un seguimiento más exhaustivo (4,5%).

## VI. Servicio de gestión de la formación

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...).

### Perfil sociodemográfico de demandantes del servicio de gestión de la formación (n=406)

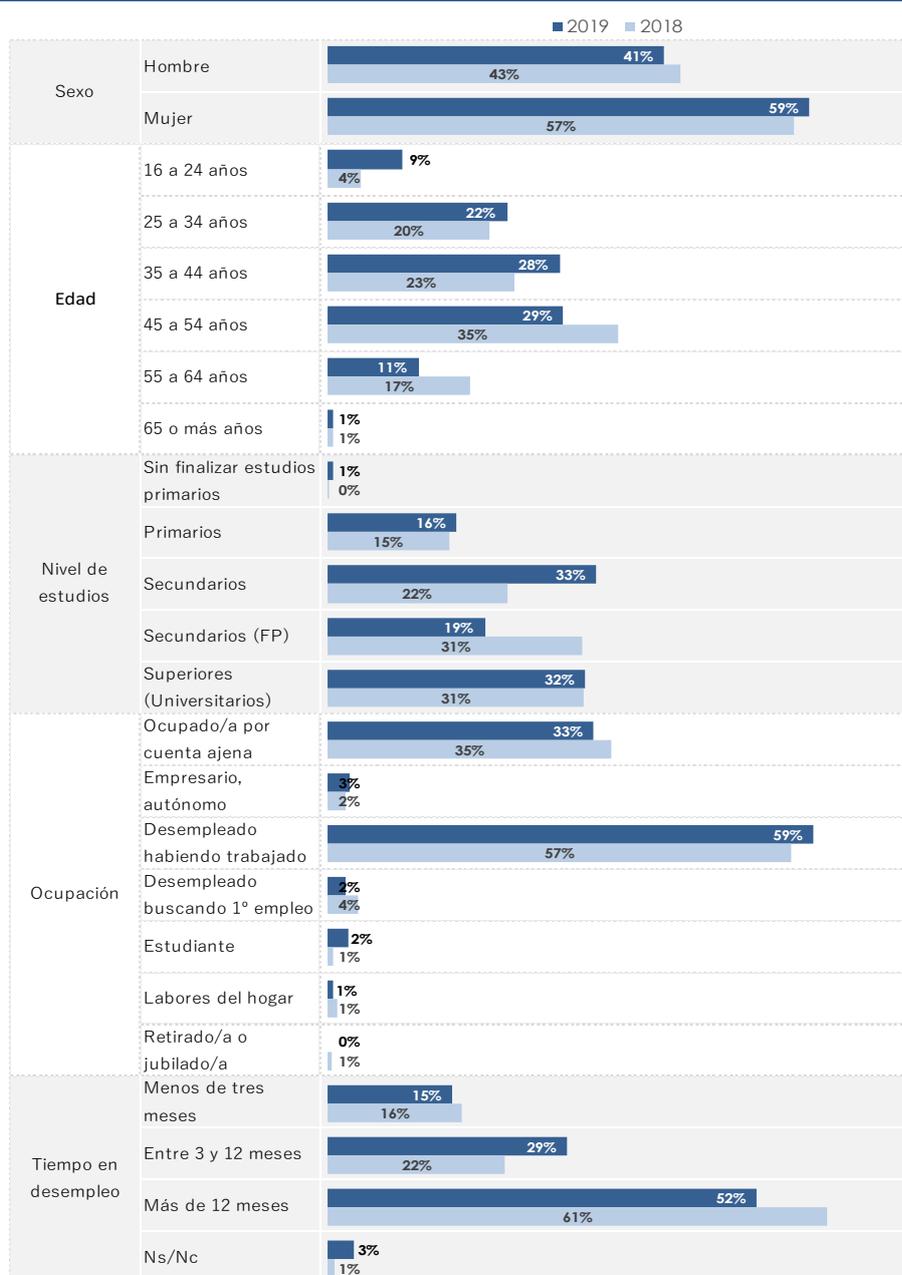


Gráfico.- 25.



Las personas demandantes de este servicio, en comparación con las que lo usaron en 2018, destacan por una mayor presencia de personas menores de 45 años y con estudios secundarios.

### ¿A través de qué medios tuvo conocimiento de los servicios de formación, de los cursos de formación que ofrece el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n=406)

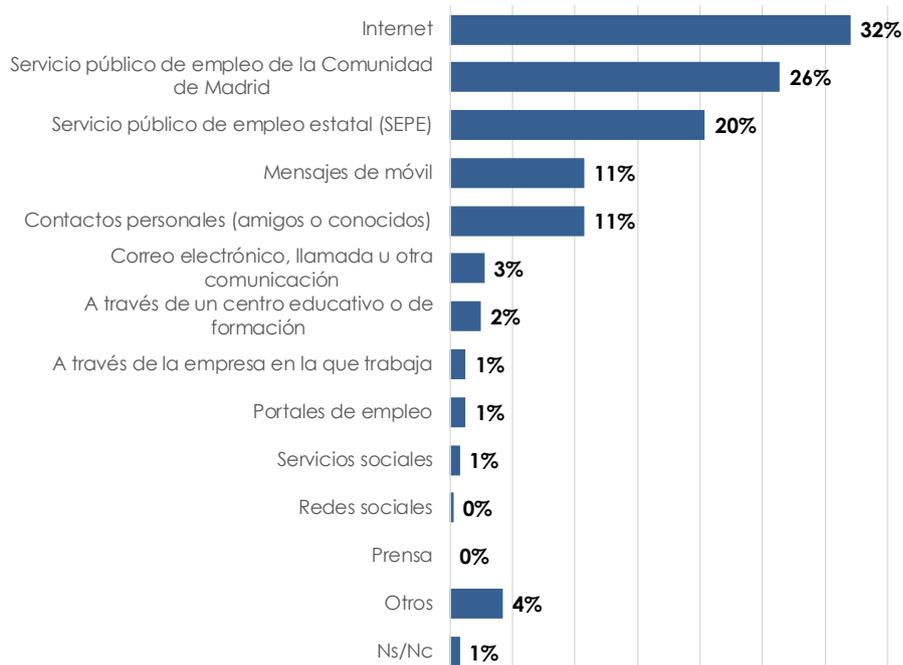


Gráfico.- 26.

Al igual que sucede con los servicios precedentes en este informe, las tres vías de información principales son las oficinas del Servicio Público de Empleo Estatal, las Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid, e internet. Pero al contrario de lo que sucede con los citados servicios precedentes, en este caso el orden se invierte e internet se erige como la principal fuente de información sobre el servicio de gestión de la formación del Servicio Público de Empleo.

De esta manera, un 32% de las personas demandantes tuvieron conocimiento del servicio a través de internet cuando un 26% tuvo conocimiento de este servicio por vía de la propia oficina del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

¿Utilizó durante el año 2019 el buscador de cursos de la web como canal de apoyo o contacto (para conocer las ofertas formativas disponibles, inscripción en cursos)? (n=406)

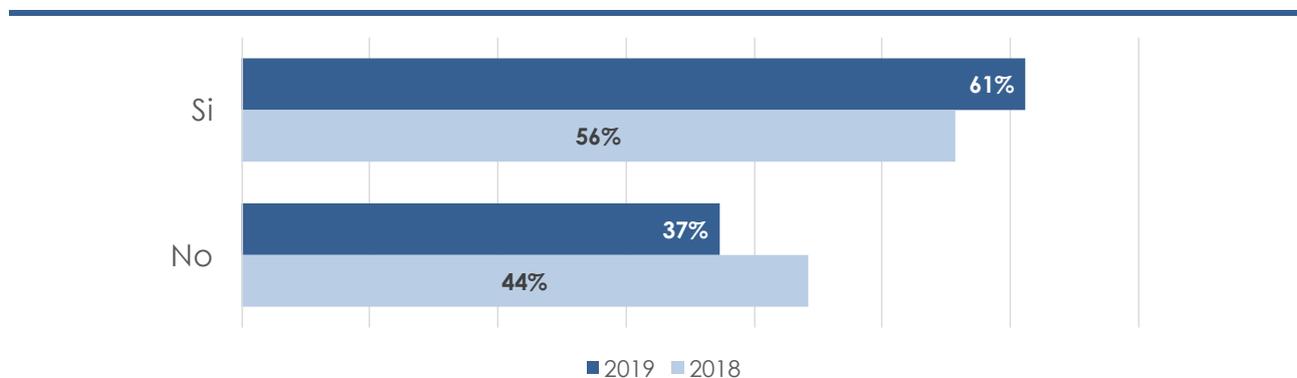


Gráfico.- 27.

Por otro lado, casi dos de cada tres personas (61%) que accedieron al servicio de gestión de la formación afirman haber utilizado el buscador web de cursos como canal de apoyo o contacto durante el año 2019. Es un porcentaje ligeramente superior al 56% que utilizó este canal durante el 2018.

## a. Percepción global

### Percepción global del servicio de gestión de la formación en las Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid (n=406)

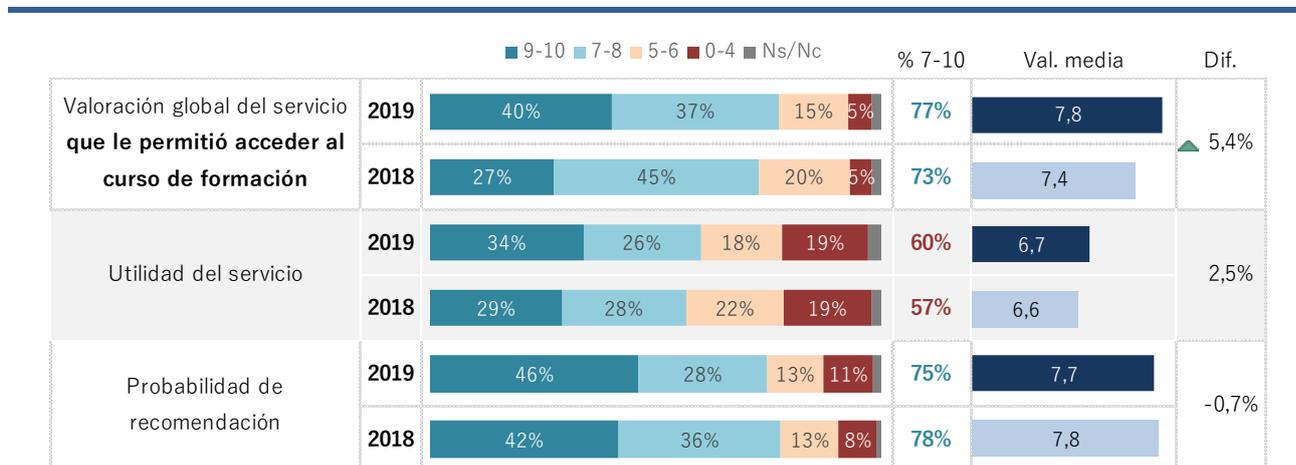
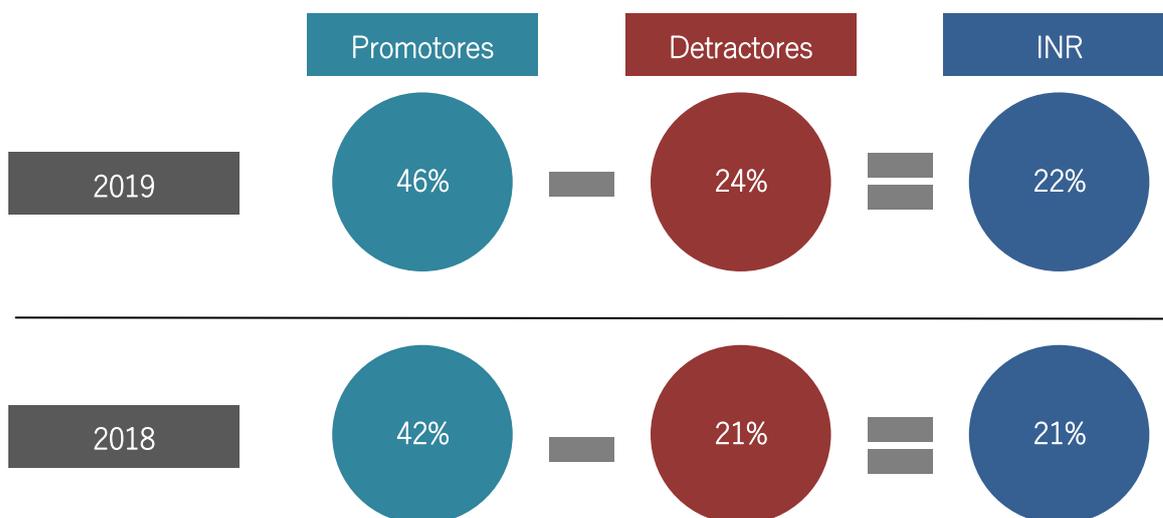


Gráfico.- 28.

Tanto la valoración global del servicio como la utilidad percibida del mismo han aumentado durante el año 2019. Si bien no se puede decir lo mismo de la probabilidad de recomendación, la tasa de variación permite decir, en términos estadísticos, que ha permanecido igual este año en comparación con el anterior. Si bien se puede decir que la probabilidad media de recomendación permanece igual, esta se ha dicotomizado ligeramente y en la actualidad hay un porcentaje ligeramente mayor de promotores, que se ve enjugado por un incremento análogo de detractores.



Esto arroja, como saldo, un INR que apenas varía en comparación con el que ya se recogiera en la investigación de 2018.

## b. Percepción pormenorizada

En la evaluación detallada del servicio de gestión de la formación se analizan dimensiones relacionadas con dos aspectos, el buscador web provisto por el servicio, y el propio servicio de formación, así como con aspectos relacionado concretamente con el último curso recibido.

### i. Buscador de la Web

Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos relacionados con el buscador de cursos de la web. (n=246)

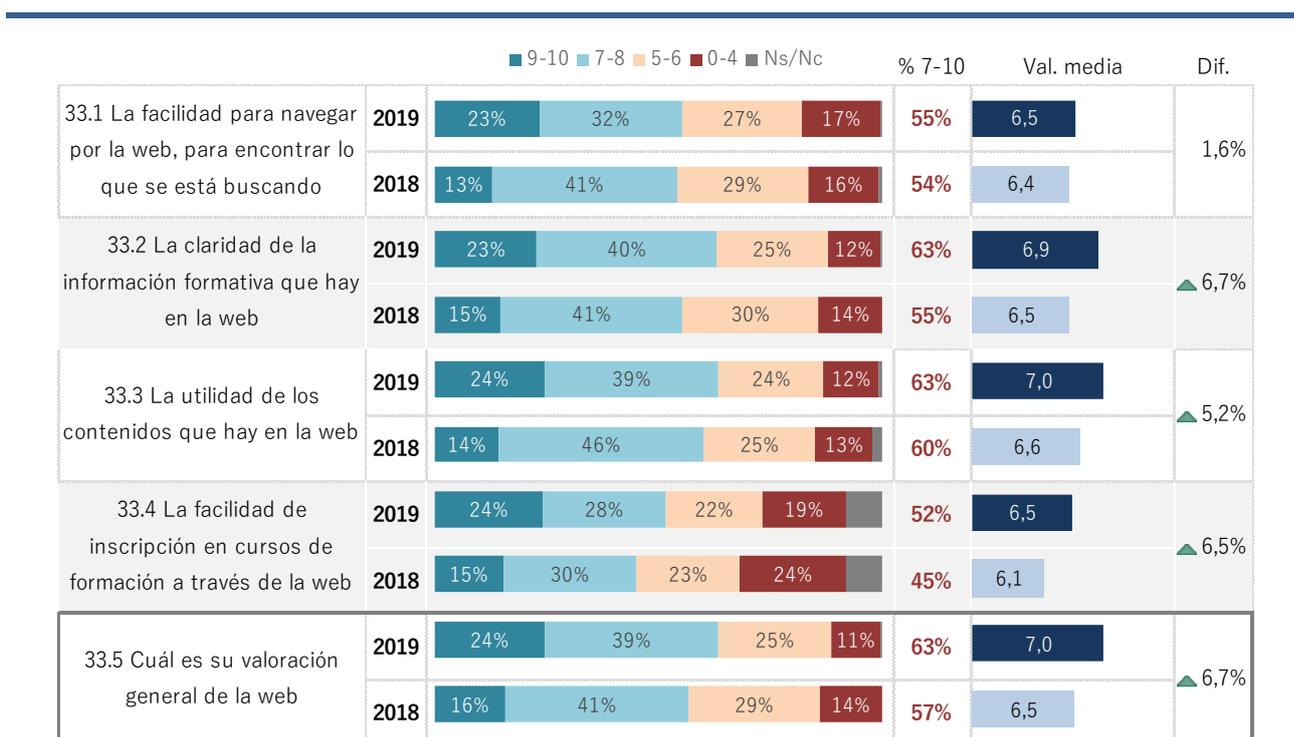


Gráfico.- 29.

Hay tres aspectos relacionados con la web para la búsqueda de cursos que ha evolucionado positivamente en este año y que han contribuido decisivamente a mejorar la percepción de este aspecto del servicio. Estos aspectos son la claridad con que se ofrece la información, la



facilidad para hacer el trámite de inscripción a través de la web y, finalmente, la utilidad de los contenidos de la web.

Es interesante destacar que la valoración en conjunto de la web es mayor que casi todos los aspectos parciales analizados, salvo la utilidad de los contenidos.

## ii. Servicio de gestión de la formación

En relación al servicio de formación ¿el curso que usted realizó se desarrolló en centros de formación de la Comunidad de Madrid o en un centro privado? (n=406)

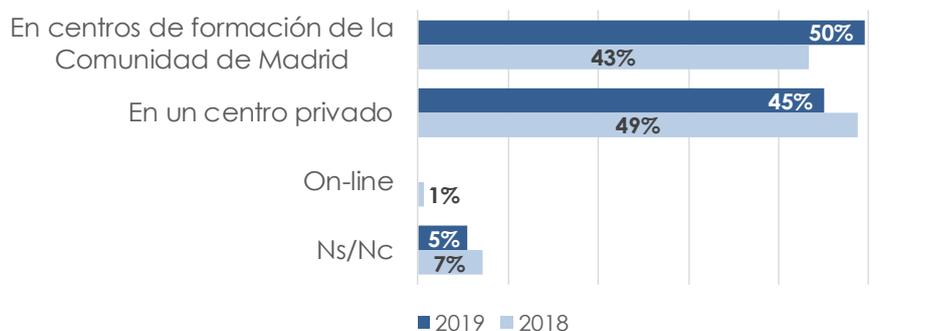


Gráfico.- 30.

Al contrario de lo que sucediera en 2018, en 2019 la mayoría de demandantes que utilizaron el servicio de gestión de la formación realizó el curso en un centro formativo de la propia Comunidad de Madrid. Con todo, el porcentaje se reparte, de manera muy aproximada, al 50% entre los dos tipos de centros.

## En concreto, ¿cómo valora los siguientes aspectos relacionados con la gestión de los servicios de formación facilitados por la Comunidad de Madrid? (n=406)

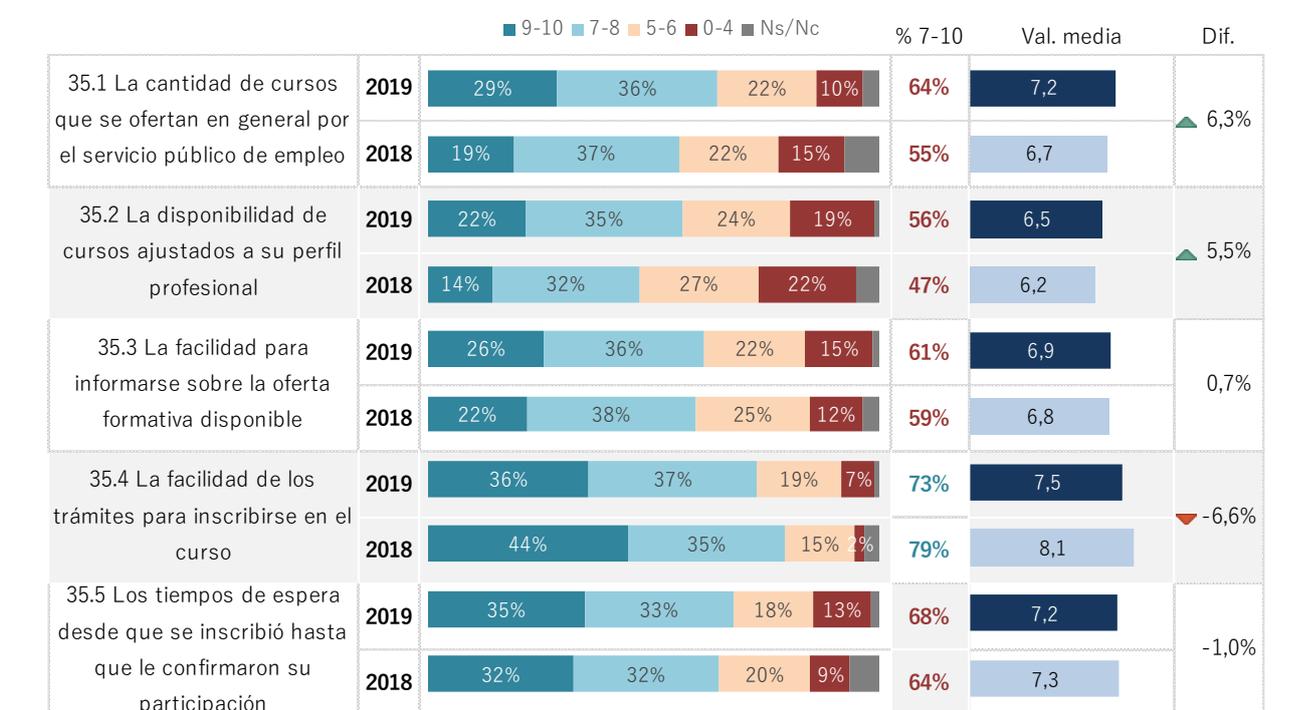


Gráfico.- 31.

Dos aspectos relacionados intrínsecamente con la oferta formativa disponible aumentan en su valoración media, esto atributos son:

- La cantidad en general de cursos que se ofrecen que aumenta hasta un 7,2 de valoración media
- Y, por ende, la cantidad de cursos adecuados al perfil profesional del alumno que aumenta en un 5,5%.

Por el contrario, el único aspecto sobre el que se puede decir que empeora es la facilidad para realizar los trámites de inscripción, que desciende en un 6%, aunque continúa siendo el aspecto mejor valorado de esta dimensión del servicio.



### iii. Aspectos relacionados en concreto con el último curso

La percepción de las personas demandantes que han realizado alguna acción formativa sobre el último curso realizado ha mejorado durante el 2019.

Los dos aspectos mejor valorados por los usuarios están directamente relacionados con la profesionalidad de las personas relacionadas con el servicio, bien el personal de la oficina que gestionó la demanda y su profesionalidad durante las gestiones, que ostenta una valoración de 8, o bien la profesionalidad del personal encargado de impartir la formación, que ostenta una valoración de 8,5.

Casi todos los restantes aspectos mejoran en comparación con la medición de 2018, únicamente en lo que se refiere al acceso al personal encargado de la evaluación del curso por parte de la Comunidad de Madrid, desciende de valoración del 7,7 al 7,4. Se trata, además, del único aspecto que no logra que los usuarios que dan valoraciones por encima de siete sumen más del 70%, quedándose en el 68%.



Y, ¿cómo valora los siguientes aspectos relacionados con el último curso que ha realizado a través de los servicios de formación facilitados por la Comunidad de Madrid? (n=406)

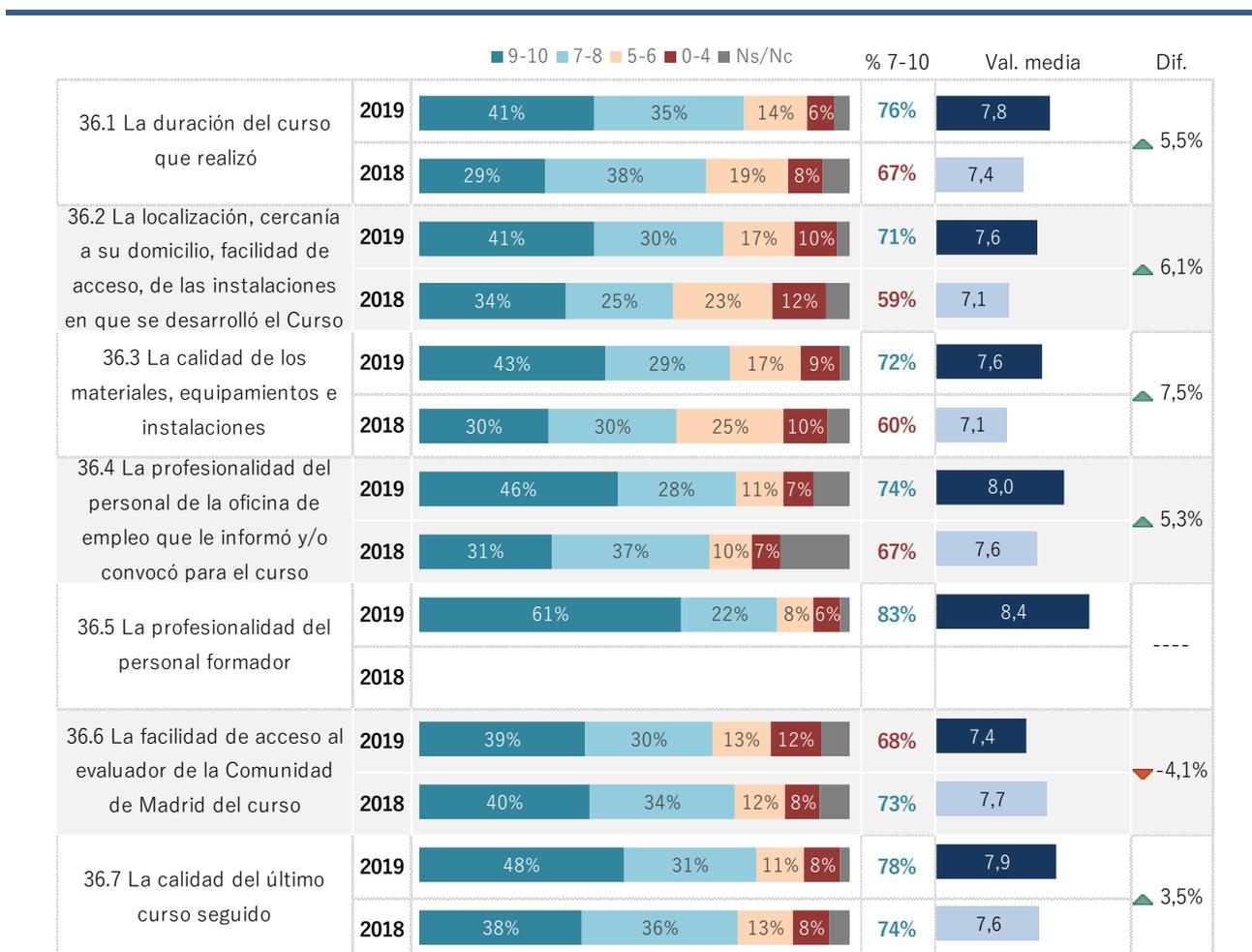


Gráfico.- 32.

### c. Aspectos de mejora

En lo que se refiere a los aspectos de mejora del servicio de gestión de la formación, prácticamente un tercio de los demandantes no mencionan ningún aspecto en lo que creen que el servicio debiera de mejorar.



## ¿Hay algún aspecto del servicio de formación que le gustaría que se modificase o mejorase? (n=406)



Gráfico.- 33.

Para un 6,9% de los demandantes se debiera de ampliar la oferta de cursos, mientras que para un 5,4% el servicio debiera de ofrecer más información para poder acceder a la oferta formativa. Un 4,9% piensa que el servicio de gestión de formación debiera de preocuparse por el nivel del equipo docente y aumentar su formación.

## VII. Servicio de intermediación

### Perfil sociodemográfico de demandantes del servicio de intermediación (n=814)

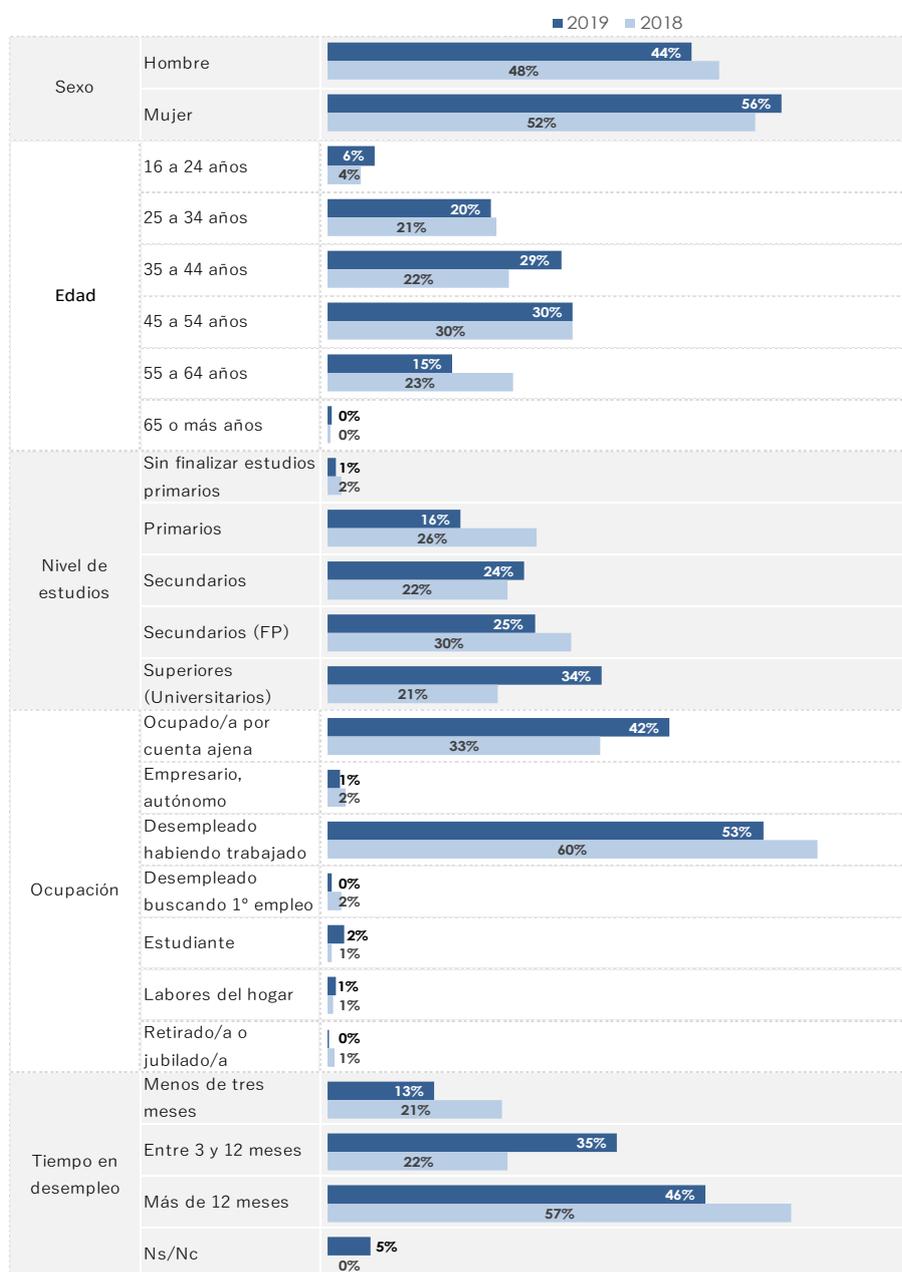


Gráfico.- 34.

El servicio de intermediación comprende la gestión de las ofertas de empleo y su casación con los demandantes registrados de acuerdo a su perfil profesional y con sus competencias profesionales, así como difundir la información sobre las ofertas de empleo adecuadas disponibles.



En comparación con 2018, el perfil del demandante que ha utilizado el servicio de intermediación, durante el año 2019 hubo un mayor porcentaje de personas con entre 35 y 44 años de edad y demandantes con estudios superiores en detrimento fundamentalmente de demandantes con estudios primarios y con edades comprendidas entre los 54 y 65 años.

### ¿Cómo tuvo conocimiento de los servicios de intermediación del servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid? (n=814)



Gráfico.- 35.

Como en el resto de servicios, las fuentes principales por el que la persona demandante tuvo conocimiento del servicio se concentran en tres vías fundamentales, las mismas vías que el resto de servicios, a saber, el SEPE y del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid e internet.

Y al igual que sucede en el resto de servicios, el resto de medios de información adquieren una relevancia menor.

## ¿El servicio de intermediación le envió durante el año 2019 alguna comunicación convocándole o citándole para una oferta de empleo? (n=814)

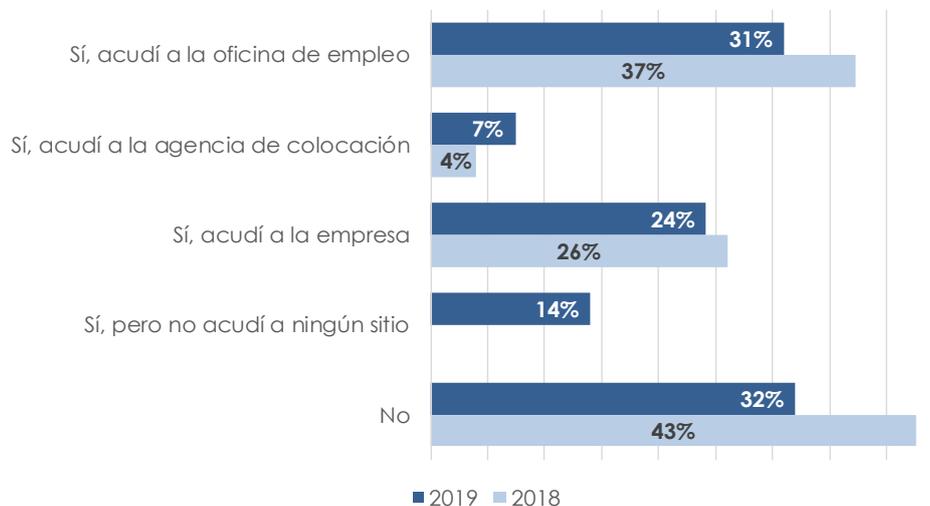


Gráfico.- 36.

Un 14% de las personas usuarias asegura que, pese a recibir alguna comunicación citándole para una oferta de trabajo finalmente no acudieron a ninguna instancia, ni a la empresa ni a las oficinas de colocación pertinentes.

Por su parte, sólo un 32%, cuando en 2018 suponían un 43%, no recibió ninguna comunicación durante el año 2019.

Como puede comprobarse en el gráfico de la página siguiente, la forma más habitual de recibir las comunicaciones por parte del Servicio Público de Empleo continúa siendo por SMS, seguido del correo electrónico, aunque con mucha menor frecuencia. En este aspecto, los resultados de 2019 son completamente análogos con los obtenidos en 2018.



¿Recibió en 2019 alguna alerta por SMS, por correo electrónico o por teléfono desde el servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid? (n=814)

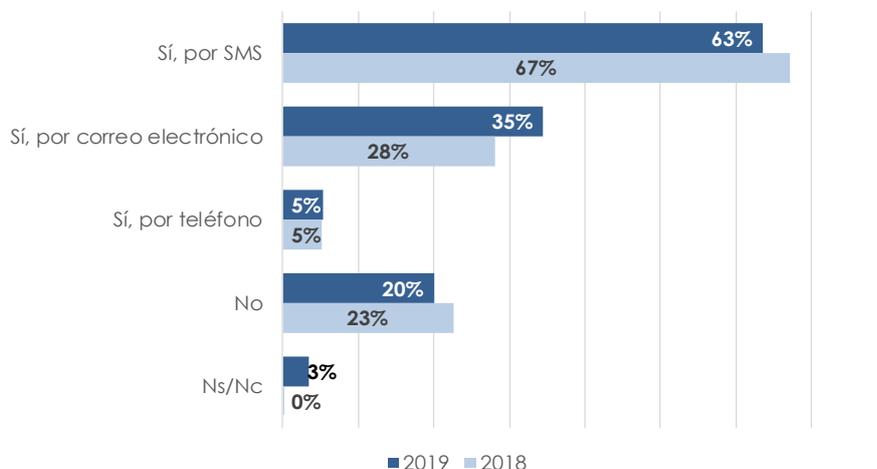


Gráfico.- 37.

### a. Percepción global

Percepción global del servicio de intermediación (n=814)

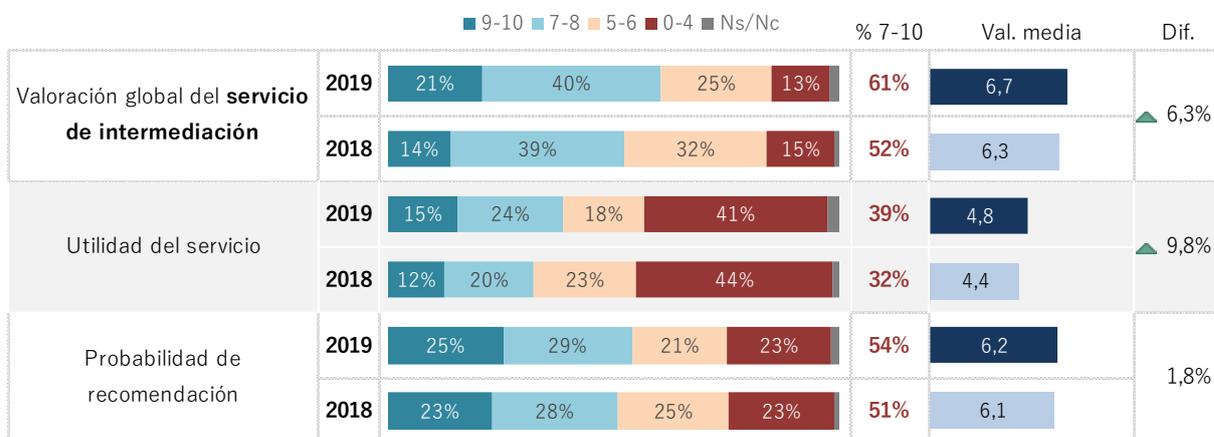
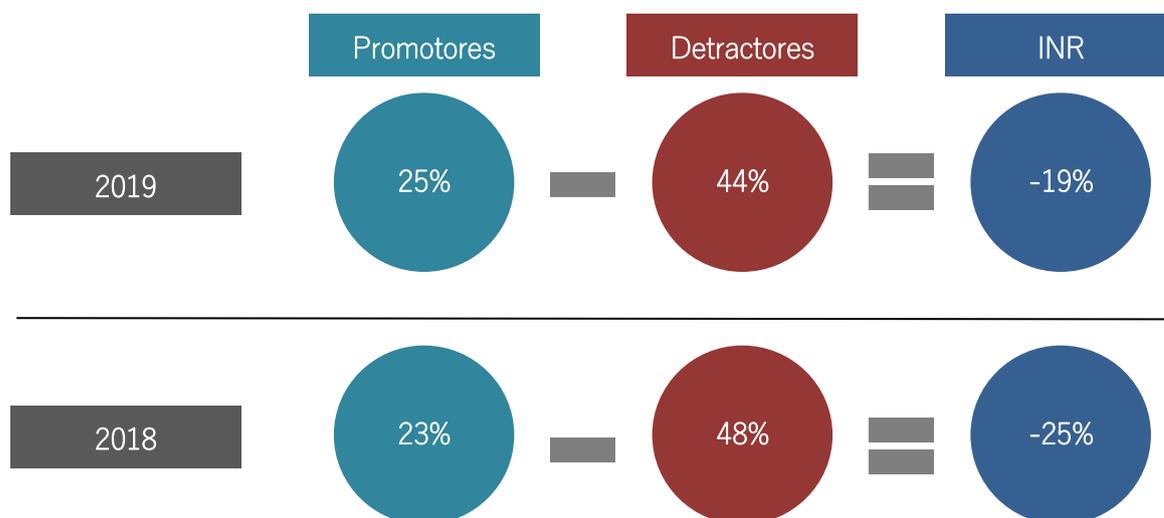


Gráfico.- 38.

Aunque en términos comparativos con el resto de servicios el dedicado a la intermediación laboral es el que peor valoración detenta, también mejora su percepción durante el 2019 y se acerca a la barrera de siete, que tienen como mínimo el resto de servicios.



Este aumento de la valoración general se ve acompañada por un importante incremento en la percepción de utilidad del servicio, y aunque es el único servicio cuya utilidad percibida no alcanza el mínimo de aprobado, en esta ocasión se queda muy cerca tras aumentar la utilidad percibida del servicio en un 9,8%.



Acorde con ello, el INR mejora también gracias al efecto combinado del ligero aumento del porcentaje de promotores y al también ligero descenso del porcentaje de detractores. Con eso y con todo, el servicio de intermediación continúa con un INR negativo y, además, con el peor INR entre todos los servicios analizado.

## b. Percepción pormenorizada

Como en otros servicios estudiados, la evaluación detallada del servicio de intermediación se divide en tres dimensiones de análisis diferenciadas:

- El personal que atendió a la persona demandante durante el servicio de intermediación.
- La página web del mismo servicio.
- Y la evaluación del propio servicio ofrecido.

## i. El personal de atención

¿Y cómo valora los siguientes aspectos del personal que le atendió? Utilice una escala donde 0 es la peor valoración posible y 10 la mejor nota posible (n=284)

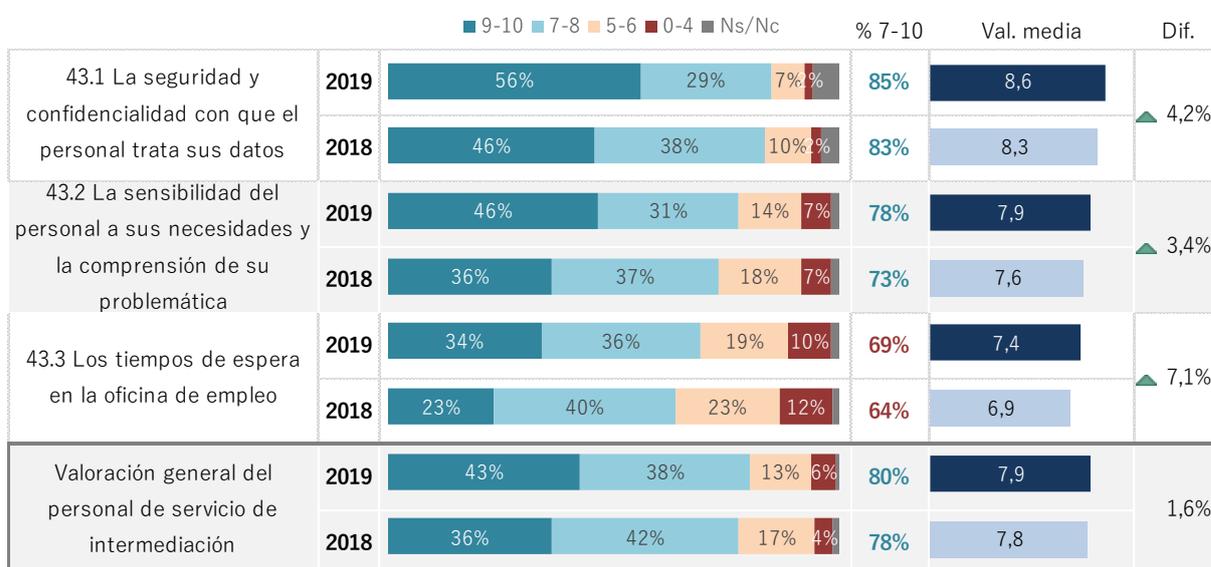


Gráfico.- 39.

Si bien la valoración general del personal del servicio de intermediación se mantiene estable, en términos estadísticos, con cierta tendencia a la mejora, es en los atributos parciales donde se observa una mejora sustancial del servicio ofrecido. Todos los aspectos mejoran y superan la barrera de la valoración media de siete. El que más mejora ostenta es el tiempo de espera en la oficina que pasa de una valoración de 6.9 a 7,4 en 2019. Es precisamente este atributo el único que queda por debajo del 70% de demandantes con valoraciones de siete o por encima, pero con 69% en esta ocasión queda muy cerca de lograr dicho objetivo.

Muy cerca de la valoración media de ocho queda la sintonía y empatía del personal en la comprensión de la problemática y necesidades del demandante, y aunque es un atributo que mejora, es el que menor evolución positiva tiene.

ii. El servicio

Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos relacionados con esta cita de 2019 (n=814)

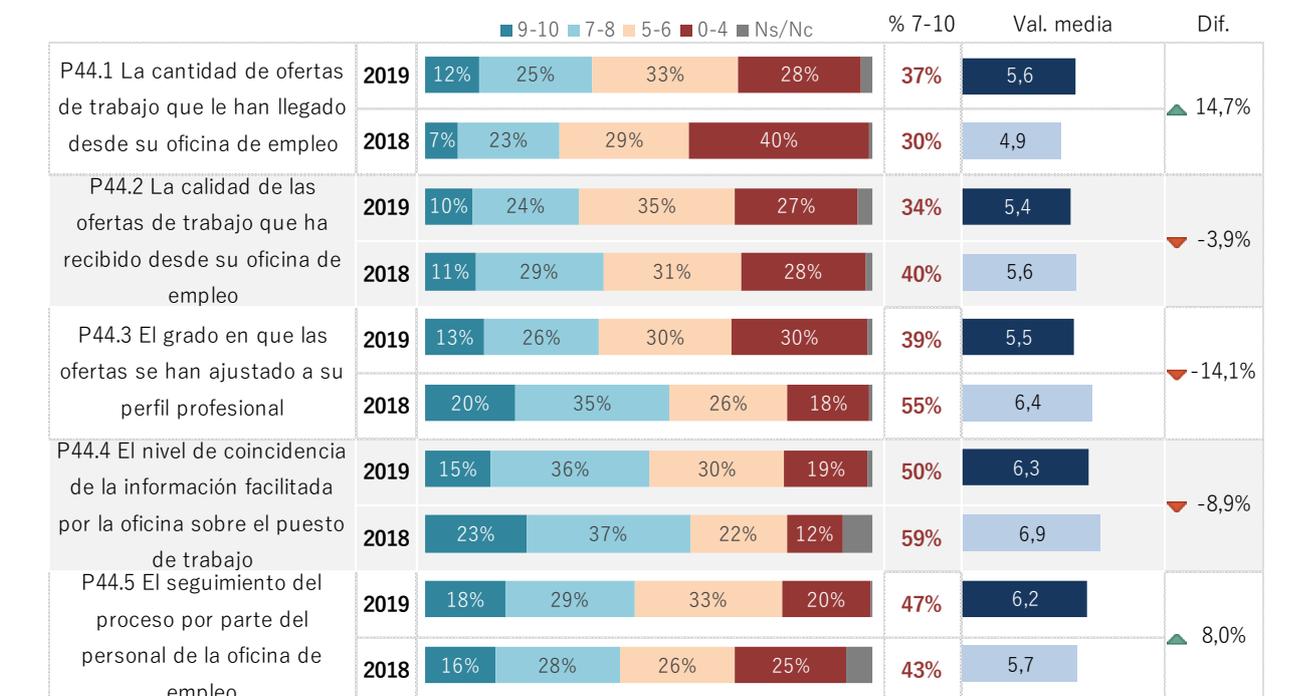


Gráfico.- 40.

En lo que se refiere al servicio, si bien mejora en lo que se refiere al número de ofertas recibidas por la persona demandante, empeora en el resto de aspectos, principalmente en el ajuste percibido de las ofertas al perfil profesional del demandante.

iii. Página WEB

¿Y accedió en 2019 al buscador de ofertas en la web del servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid para buscar empleo? (n=814)

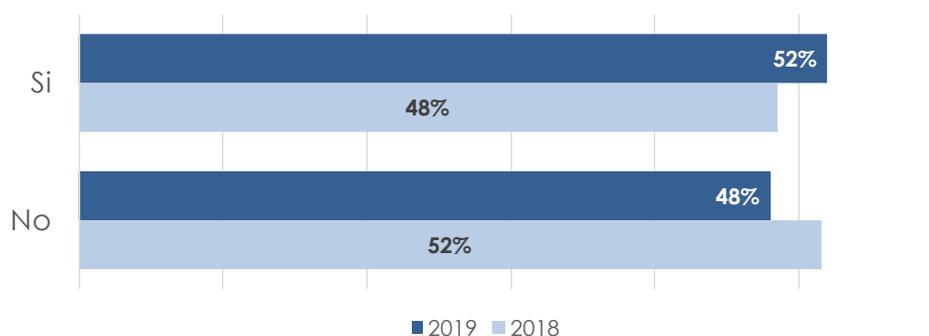


Gráfico.- 41.

Poco más de la mitad consultó el buscador de ofertas de empleo en la web del Servicio Público de Empleo, un porcentaje muy parecido al que lo hiciera en 2018.

La valoración del servicio de intermediación en lo que se refiere a su buscador on-line de ofertas de trabajo apenas ha sufrido cambios significativos en comparación con 2018. En este sentido, la principal variación se observa en la mejora de la valoración del ajuste de las ofertas al perfil profesional del demandante, que con un aumento del 4,2% se queda en un con todo bajo 5,5.

## ¿Cómo valora los siguientes aspectos relacionados con la página web? (n=420)

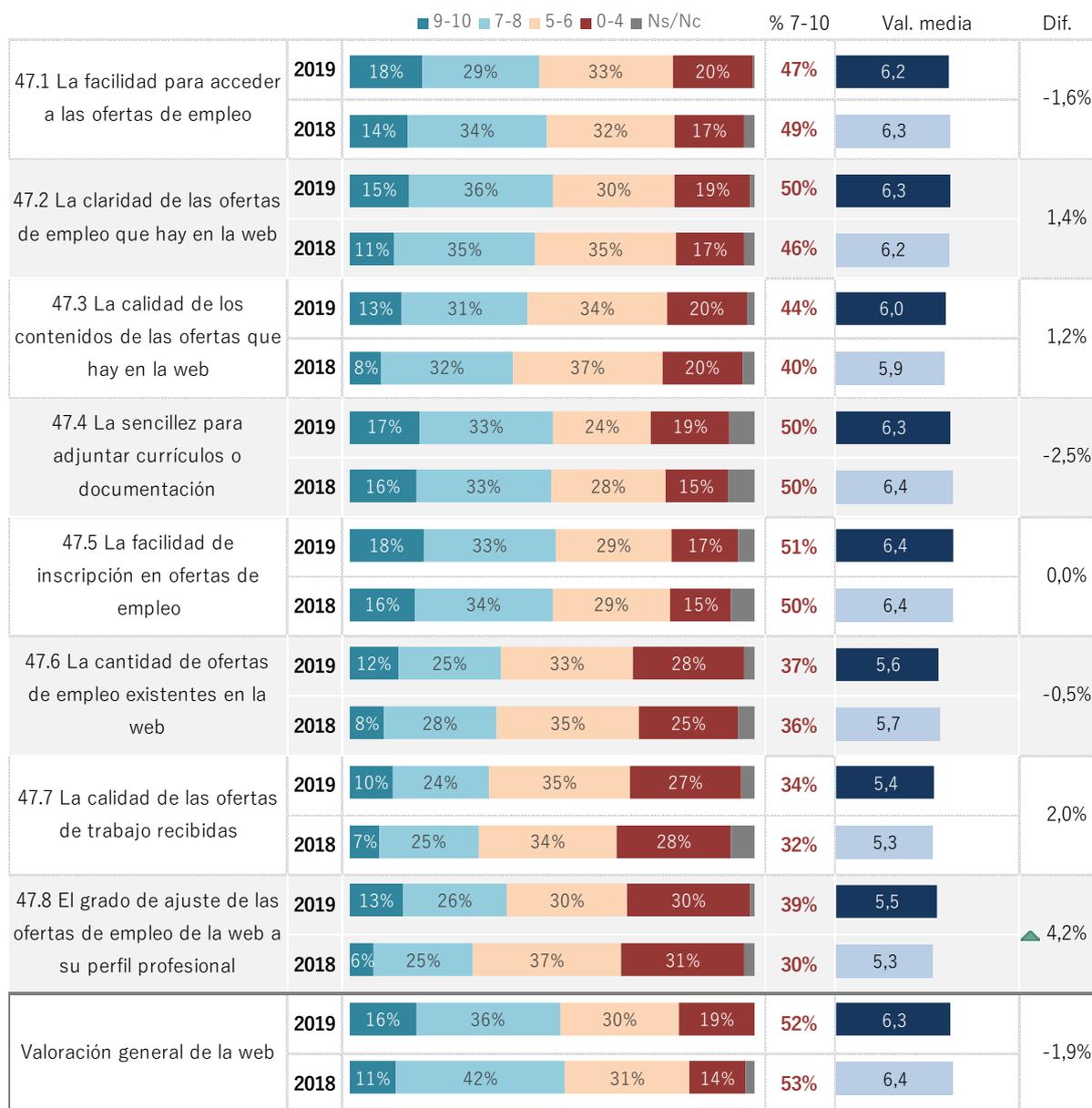


Gráfico.- 42.



### c. Aspectos de mejora

Cuatro de cada diez demandantes de empleo que han utilizado el servicio de intermediación laboral del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid no menciona ningún aspecto susceptible de mejora.

#### 51. ¿Hay algún aspecto del servicio de intermediación que le gustaría que se modificase o mejorase? (n=814)

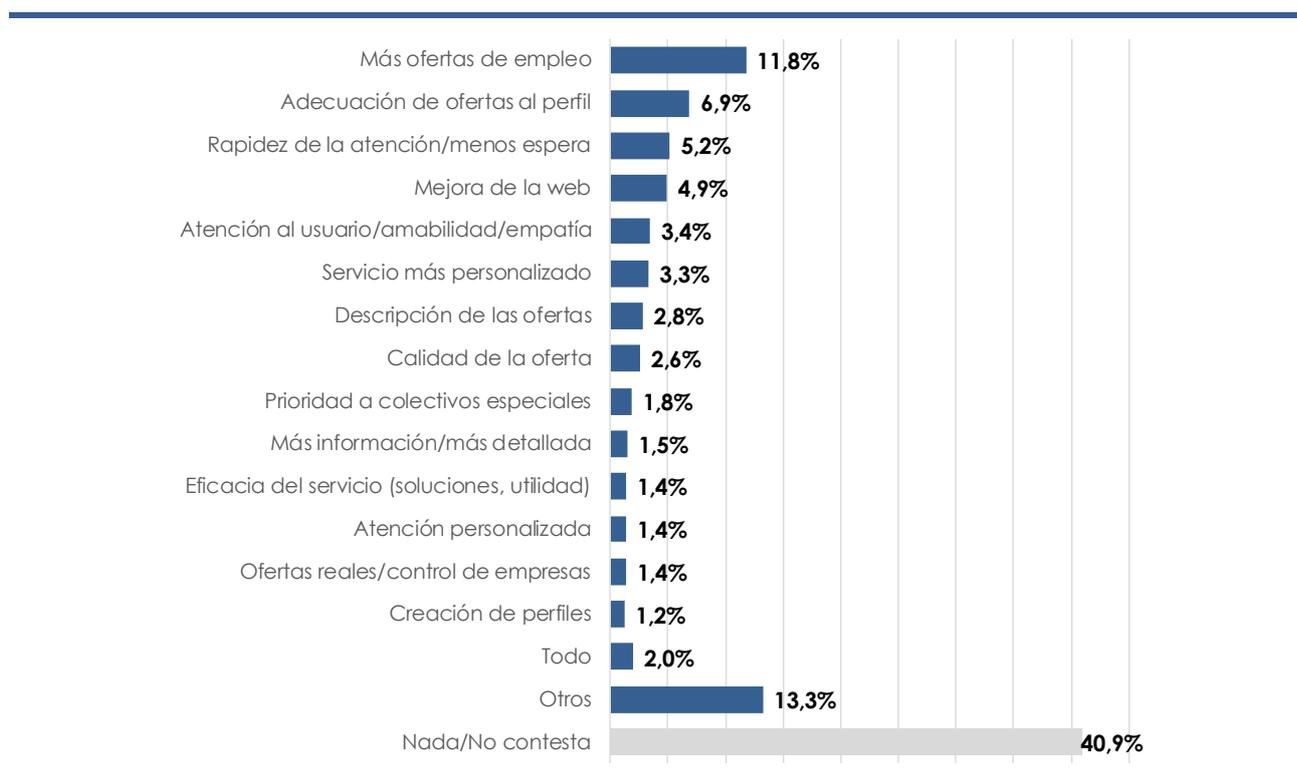


Gráfico.- 43.

Casi el doce por ciento de los demandantes requeriría que el servicio ofreciera un mayor número de ofertas de empleo a las que poder acogerse, mientras que un 6,9% preferiría que las ofertas gestionadas se adecuaran mejor al perfil personal. En tercer lugar, por número de menciones, un 5,2% demanda que el servicio se ofrezca con más agilidad y menos esperas.

## VIII. Servicio de programas de empleo

### Perfil sociodemográfico de demandantes del servicio de programas de empleo (n=402)

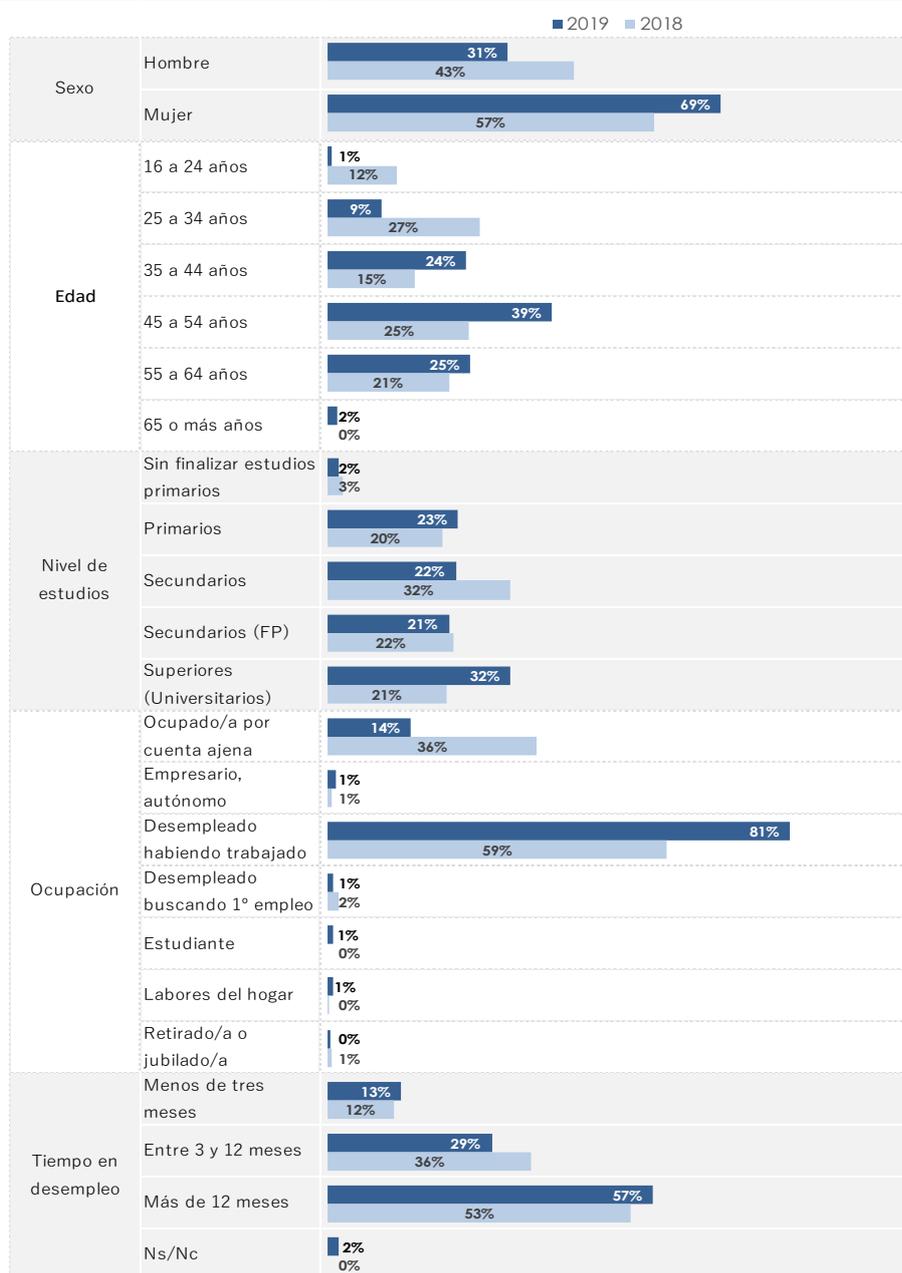


Gráfico.- 44.

El servicio de programas de empleo del Servicio Público de Empleo se encarga de gestionar y desarrollar programas mixtos de formación y empleo con la finalidad de mejorar la



empleabilidad de las personas demandantes de empleo mediante la combinación de acciones formativas, orientación profesional e integración en el mercado.

Durante el año 2019, el perfil social y demográfico de las personas usuarias de este servicio se distinguen de las que hicieron uso en 2018 por la mayor presencia relativa de mujeres y personas con edades comprendidas entre los 45 y 54 años. En el año 2019, la persona usuaria del programa de empleo también destaca por la mayor presencia de personas universitarias en detrimento de las personas con nivel de estudios secundarios e inferiores. La gran mayoría de demandantes que han usado este programa, el ochenta por ciento permanecen en desempleo habiendo trabajado antes (cuando en 2018 eran un 59%) y un 57% lleva en situación de desempleo más de doce meses.

### ¿Cómo tuvo conocimiento de los programas de empleo y formación que ofrece el servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid? (n=402)

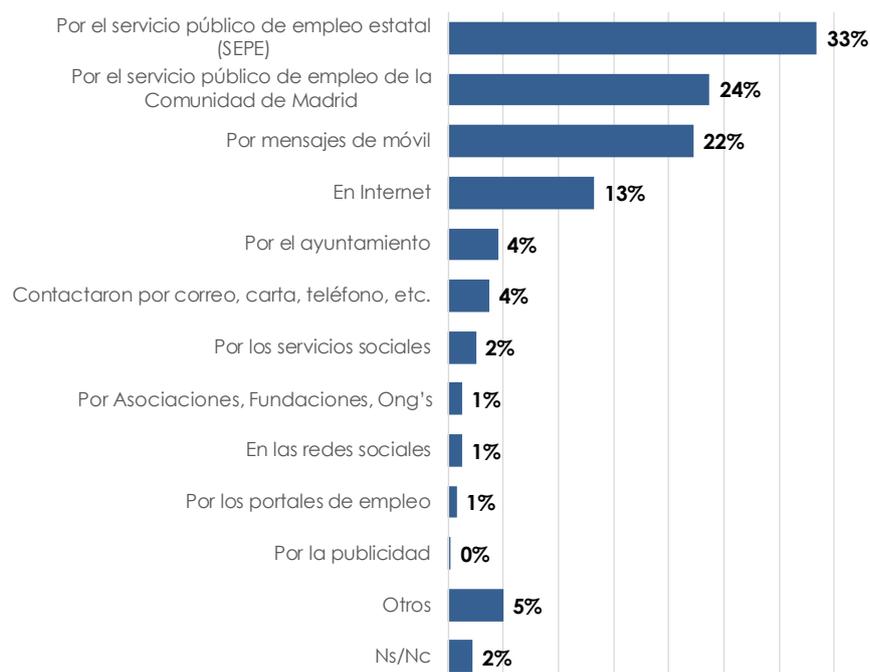


Gráfico.- 45.

El Servicio Público de Empleo Estatal y el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid son las dos principales vías por las que se tuvo conocimiento del programa de empleo. Por su parte, mientras que internet es una de las tres principales vías de conocimiento entre los otros cuatro servicios, en el caso de los programas de empleo, un 22% las personas



demandantes que hicieron uso de este servicio tuvieron conocimiento del mismo a través de un mensaje recibido en el móvil.

### ¿dónde se realizó el programa de empleo y formación en el que participó durante 2019? (n=402)

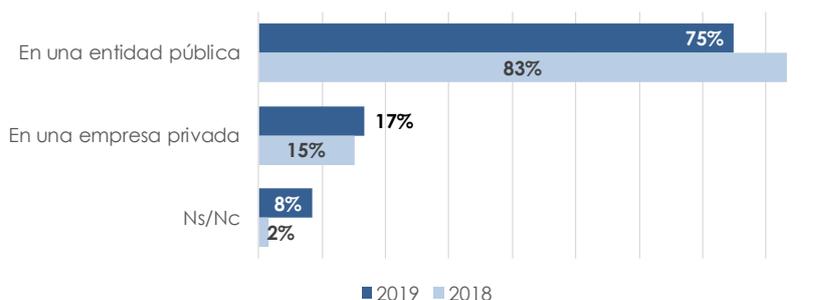


Gráfico.- 46.

Tal y como establecen las convocatorias, y como ya sucediera en 2018, la mayoría de las personas que participaron en algún programa para el empleo, tres de cada cuatro, lo hizo a través de una entidad pública y únicamente un 17% sabe que participó a través de una empresa privada.

### a. Percepción global

#### Percepción global del servicio de programas de empleo (n=402)

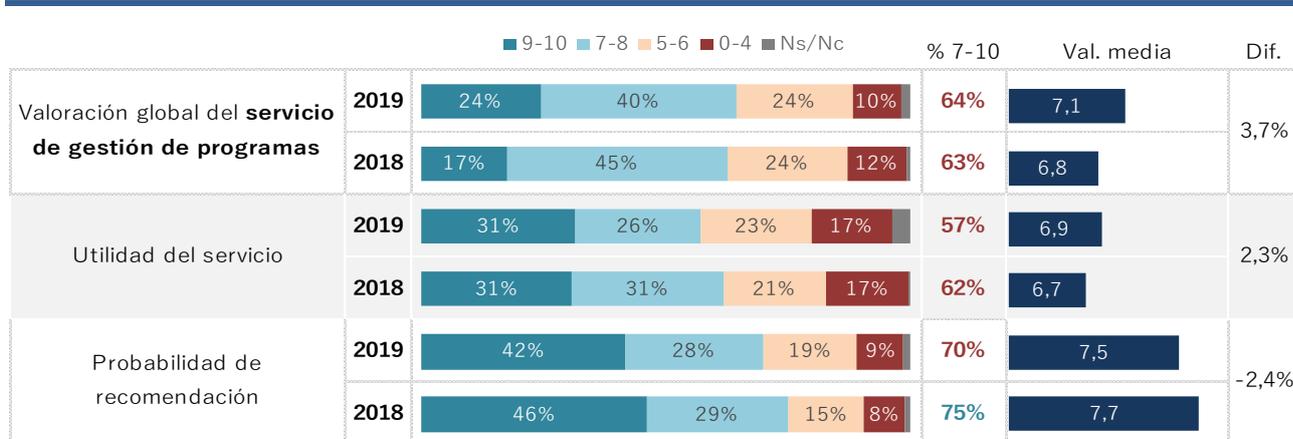


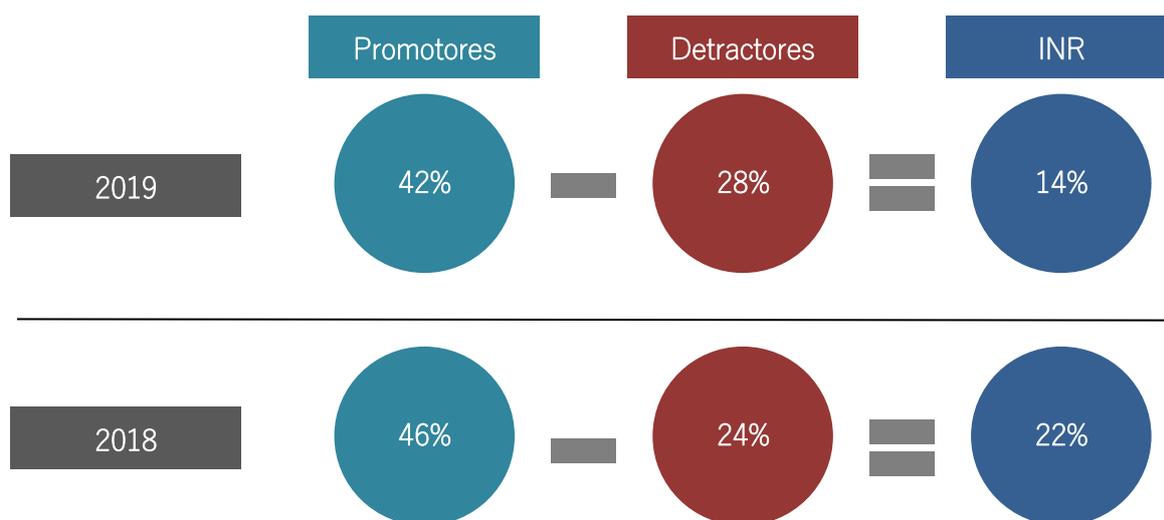
Gráfico.- 47.



Tanto la valoración general del programa como la percepción de la utilidad del mismo han mejorado durante el presente año. No sucede lo mismo con la probabilidad de recomendación, cuya media desciende en -2,4%.

Este descenso en la probabilidad de recomendación se refleja claramente en el INR, donde el descenso en el porcentaje de promotores y el simultáneo aumento de detractores ha ocasionado un descenso en el índice de ocho puntos porcentuales. Pese a ello, el INR se mantiene en cifras positivas.

Por último, es necesario reseñar que el aumento en la media de la utilidad percibida del servicio se ha producido simultáneamente a un descenso en el porcentaje de personas usuarias que dan valoraciones de siete o por encima, que han pasado de suponer el 62% en 2018 a 57% en 2019.



## b. Percepción pormenorizada

Al igual que con otros programas, el análisis detallado de los programas de empleo se centra en dos dimensiones diferenciadas, la evaluación del servicio ofrecido en sus aspectos concretos y la evaluación del trato del personal implicado en el servicio. En este caso, este año se distingue dos tipos de personal, por un lado, el personal de la oficina del Servicio Público de Empleo que atendió a la persona demandante durante el programa, y el personal que actuó durante el desarrollo del programa.



## i. El personal de atención

Piense en el personal que le atendió en la Oficina de Empleo. ¿Cómo valora los siguientes aspectos de este personal que le atendió durante el programa al que asistió? (n=402)

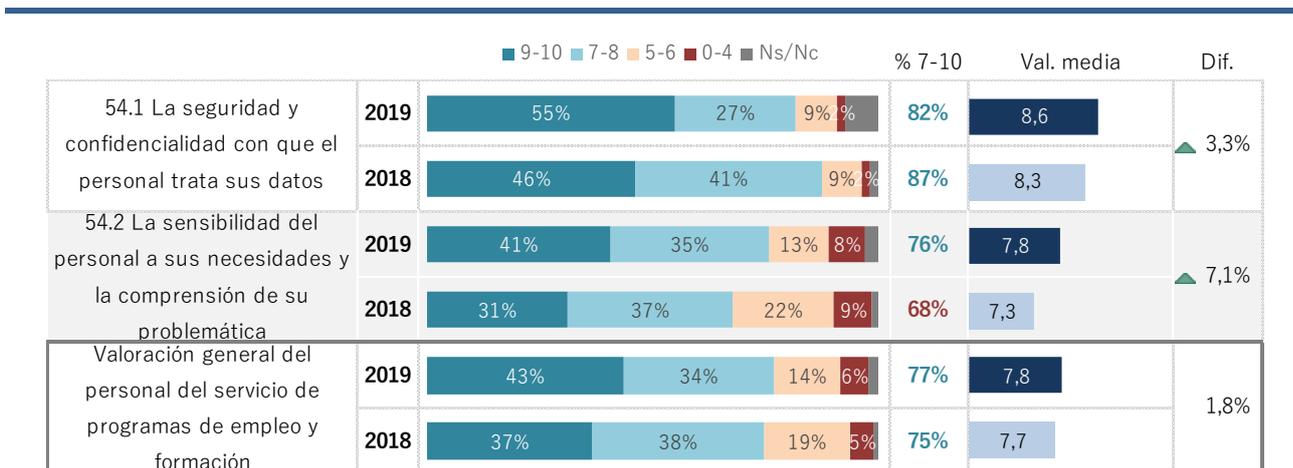


Gráfico.- 48.

En lo que se refiere a la valoración de la actuación del personal que atendió a las personas usuarias durante el programa, se observa una tendencia al alza en la evaluación que se concentra sobre todo en la percepción de la sensibilidad demostrada por el personal en la comprensión de las necesidades y problemática específica de la persona demandante. En este último concepto la valoración media sube un 7,1% y, además, aumenta el porcentaje de personas que dan valoraciones de siete o más hasta suponer el 76% del total de personas demandantes que ha usado este servicio.

En lo que se refiere al personal que atendió a las personas demandantes durante el desarrollo del programa, esta es una dimensión nueva incorporada al estudio este año, por lo que no se dispone de análisis evolutivo.

Este personal resulta bien valorado en términos generales ya que en todos los conceptos cuenta con más del 70% de valoraciones por encima de siete y, por ende, todas las valoraciones medias no solo superan el siete, sino que se quedan muy cerca de ocho.



Y ahora piense en el personal que le atendió durante el desarrollo del programa al que asistió. ¿Cómo valora los siguientes aspectos de este personal? (n=402)

	■ 9-10	■ 7-8	■ 5-6	■ 0-4	■ Ns/Nc	% 7-10	Val. media
55.1 La seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos	54%	29%	6%	2%		83%	8,6
55.2 La sensibilidad del personal a sus necesidades y la comprensión de su problemática	39%	37%	13%	8%		76%	7,7
55.3 La capacidad y conocimientos del personal para ayudarle a solucionar sus dudas	42%	33%	14%	8%		75%	7,7
55.4 La profesionalidad del personal y su disponibilidad	45%	33%	13%	7%		78%	7,9
Valoración general del personal del servicio de programas de empleo y formación	41%	37%	12%	6%		78%	7,8

Gráfico.- 49.

## ii. Servicio

Si bien la evaluación del personal implicado en los programas de empleo del Servicio Público de Empleo vive una evolución positiva y, cuando no estamos en disposición de conocer la percepción en 2018, refleja valores positivos, en los aspectos relacionados con el servicio sí se observan elementos que ha evolucionado de manera dispar durante este último año.

Por una parte, se puede comprobar que hay atributos del servicio que han evolucionado de manera positiva mientras otros han empeorado en su evaluación. Entre los que han mejorado resultan especialmente reseñables:

- La cantidad de programas ofrecidos, concepto que pasa de aglutinar un 40% de las opiniones por encima de siete a acumular un 52% de menciones que hacen lo propio con un aumento en la valoración media de 7,5%.
- Y el desarrollo de competencias y la formación recibida por la persona usuaria, que alcanza una valoración media superior a siete y hasta un 68% (muy cercano a la frontera marcada del 70%) de demandantes con valoraciones por encima de siete.



Y, en concreto, ¿cómo valora los siguientes aspectos relacionados con los programas del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n=402)

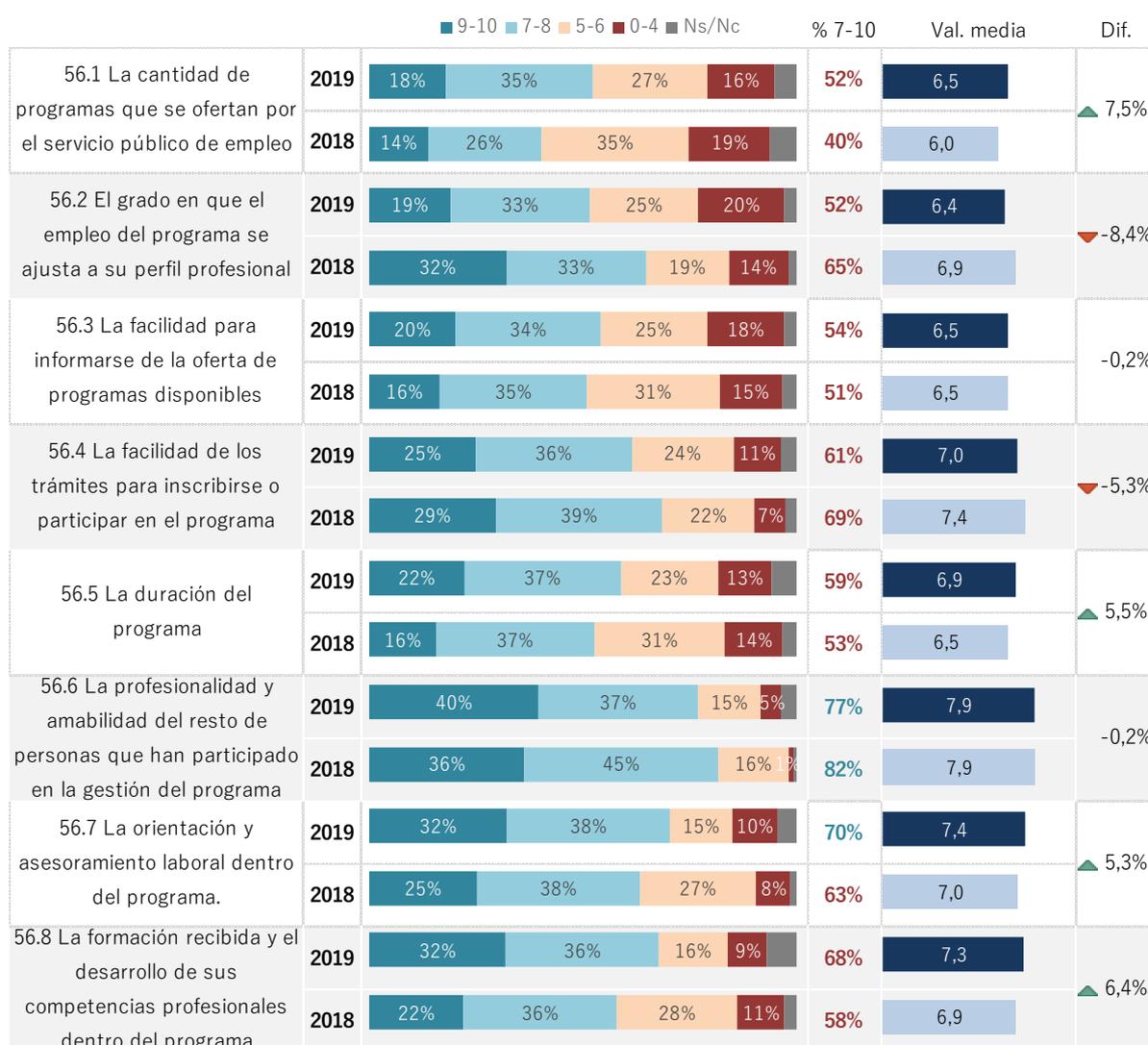


Gráfico.- 50.

Por su parte, los atributos con peor evolución durante este año han sido:

- El ajuste del empleo proporcionado por el programa al perfil del demandante, cuya valoración media desciende un -8,4% y donde el porcentaje de demandantes que dan valoraciones superiores a siete supera por poco el cincuenta por ciento.
- Mientras que la facilidad para realizar los trámites de inscripción en el programa pierde un -5,3% de su valoración media en 2018 y hasta nueve puntos porcentuales en el porcentaje acumulado de demandantes que dan valoraciones por encima de siete.



### c. Aspectos de mejora

¿Hay algún aspecto del servicio de programas que le gustaría que se modificase o mejorase? (n=402)

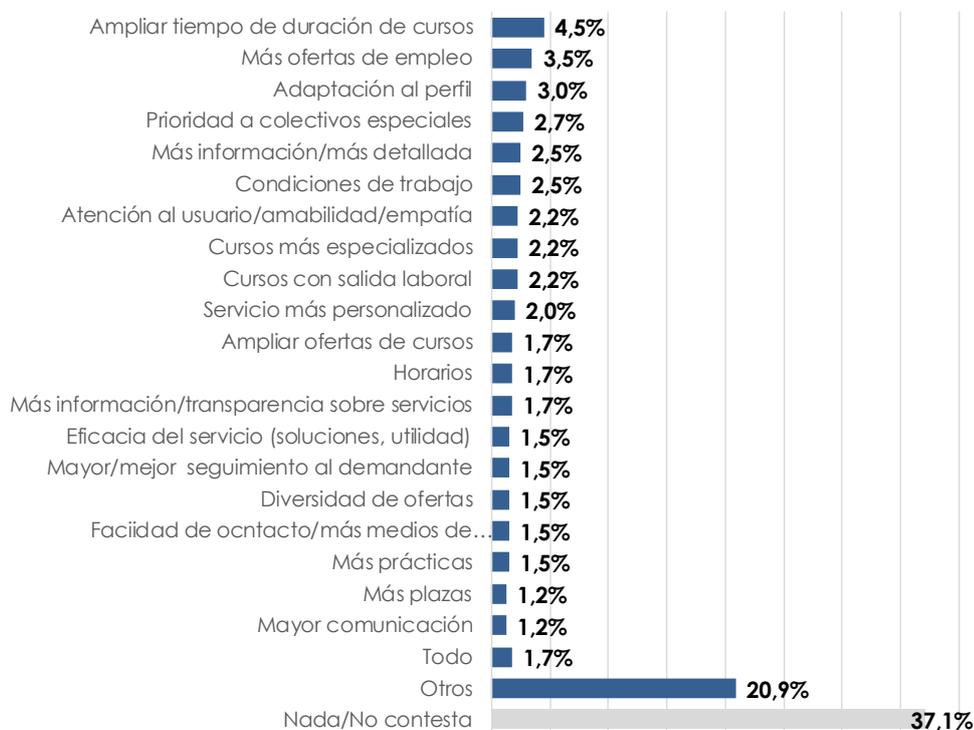


Gráfico.- 51.

El servicio de Programas de Empleo del Servicio Público de Empleo muestra una mayor dispersión de menciones que el resto de servicios, de tal forma que, agregando todas las respuestas con menos de un 1% de menciones la categoría sobre el resto de respuesta llega hasta un 20% de menciones.

La demanda más repetida consiste en aumentar el tiempo de formación seguida de aumentar las ofertas de empleo y la adecuación al perfil del demandante.

## IX. Percepción global

Finalmente, tras evaluar los programas y servicios concretos en que participó el demandante, los mismos evaluaban el conjunto del servicio en distintos aspectos comunes a todas las personas demandantes. Estos aspectos comunes hacen referencia a la utilidad de los servicios de cara a satisfacer las necesidades de las personas demandantes y a la evaluación de las dependencias e instalaciones del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

### a. Valoración espontánea y reflexionada

Pero previamente al análisis detallado de los elementos concretos y globales del Servicio Público de Empleo se hace necesario explicitar un elemento que ya se ha aclarado en la introducción metodológica del estudio.

Con el fin de analizar el efecto de exponer los diversos atributos para su valoración por parte de las personas usuarias, se inquirió a las personas por su valoración general del servicio al principio y al final de la encuesta. A la valoración expuesta al iniciar la encuesta se suele denominar valoración espontánea y a aquella que se recoge cuando el usuario ha sido expuesto a los distintos elementos de valoración incluso en el cuestionario se le suele llamar valoración reflexionada por cuanto la persona usuaria ha ido meditando sobre el servicio recibido a medida que ha ido avanzando en el cuestionario.

#### Percepción espontánea y reflexionada (n=2.734)

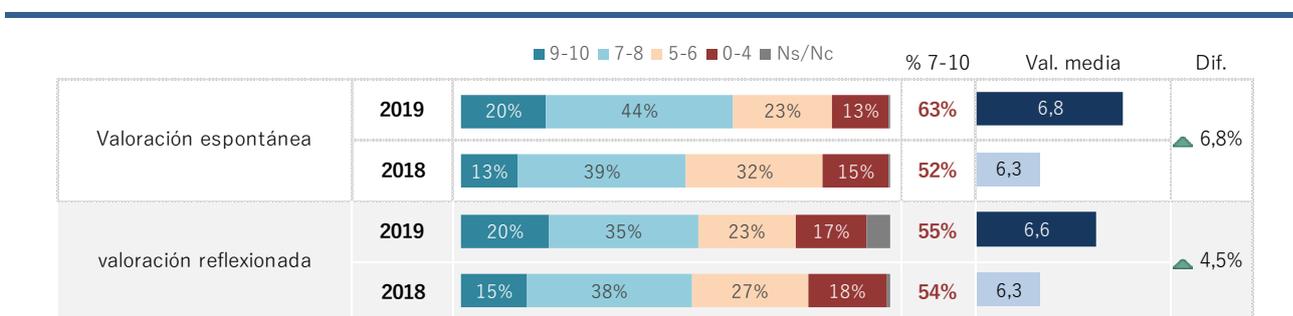


Gráfico.- 52.



En este caso, si bien en 2018 la valoración media no se vio especialmente afectada y se mantiene en cifras análogas antes y después de responder el cuestionario, en 2019 sí que ha habido un descenso en la valoración pasando de 6,8 al principio del cuestionario a 6,6 al ser preguntado al final del mismo.

Tanto en la valoración recabada al principio como al final del cuestionario, el resultado obtenido por el Servicio Público de Empleo, mejora los obtenidos en 2018, tanto en lo que se refiere a la valoración media como en lo que se refiere al porcentaje de demandantes con valoraciones de siete o por encima.

Se debe señalar que la variación de valoración meditada y espontánea en 2019 aunque no es muy alta, de sólo un -2,1%, si ha resultado significativa en términos estadísticos según todas las pruebas realizadas.

Sobre el cambio de la valoración al principio y al final se han realizado dos tratamientos de la información distintos, más un tratamiento adicional que se explicará en el capítulo correspondiente. En el primero de ellos se puede observar la evolución respecto al año 2018 puesto que es un tratamiento que ya se hiciera en dicho año.

### Evolución en la valoración (n=2.734)

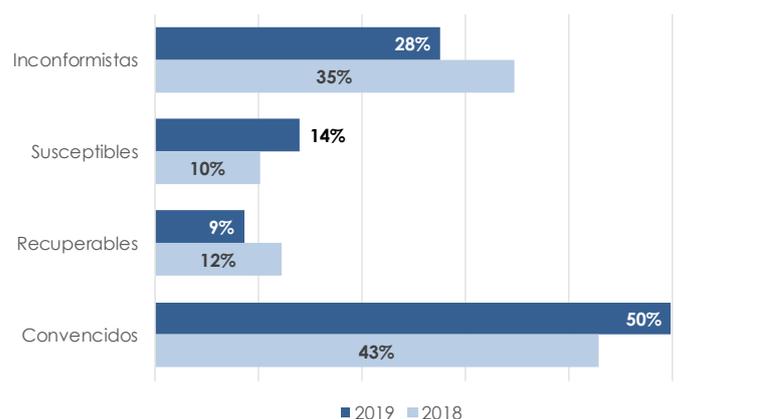


Gráfico.- 53.

Según su modificación de la valoración, se segmentó la población en cuatro grupos:

- Los convencidos son aquellas personas que mantienen valoraciones por encima de siete al principio y al final del cuestionario.



- Los recuperables son quienes, habiendo dado una valoración por debajo de siete al empezar, al finalizar han otorgado una valoración por encima de seis.
- Los susceptibles son quienes, a la inversa, empiezan dando una valoración elevada (de siete o por encima) pero terminan dando una valoración por debajo de siete.
- Y, por último, los inconformistas dan valoraciones bajas tanto al principio como al final del cuestionario.

Los dos segmentos más frecuentes son los denominados inconformistas que este año suponen el 28% del conjunto de demandantes cuando en 2018 sumaban el 35% y, sobre todo, los convencidos, que suponen la mitad de las personas demandantes y que en 2018 sumaban el 43%.

Además de este tratamiento, se ha analizado el comportamiento respecto a la valoración por parte de las personas, independientemente del cuadrante de valoración en que se encuadrara, esto es, se ha observado caso a caso cómo ha valorado al principio y al final el servicio.

Con este último tratamiento de la información puede comprobarse que hasta un 37% de las personas demandantes dan una valoración del servicio mejor al iniciar el cuestionario que la dada una vez expuestos a los distintos elementos parciales de evaluación del servicio.

Por el contrario, un 30% mejora su percepción del servicio una vez respondido el conjunto del cuestionario.

Dado que cada demandante respondía por elementos relacionados con servicios distintos dentro de la oferta resulta interesante estudiar cómo han variado de valoración los distintos colectivos.

	Servicio					
	Total	Información	Orientación laboral	Gestión de Formación	Intermediación	Programas de empleo
Empeora	37%	31%	40%	40%	37%	31%
Permanece igual	33%	36%	33%	31%	33%	30%
Mejora	30%	32%	27%	29%	30%	39%



En este sentido puede comprobarse que el descenso de valoración se produce sobre todo entre los usuarios del servicio de orientación laboral y del de gestión de la formación, entre los cuales un 40% empeora su valoración general del servicio de empleo.

Por el contrario, las personas usuarias que participan en el programa de empleo mejoran su valoración media y hasta un 39% mejora su valoración reflexionada en comparación con la espontánea.

	Valoraciones medias					
	Total	Servicio				
		Información	Orientación Laboral	Gestión de formación	Intermediación	Programas de empleo
Valoración espontánea	6,8	6,9	7,1	6,7	6,5	6,7
Valoración reflexionada	6,6	6,9	6,6	6,7	6,4	6,9
Variación	-2,1%	0,1%	-5,9%	-1,1%	-1,1%	2,7%

Gráfico.- 54. (n=2.734)

## b. Percepción de las instalaciones

¿Acudió usted en 2019 a alguna de las instalaciones de servicio público de empleo la Comunidad de Madrid? (n=2.734)

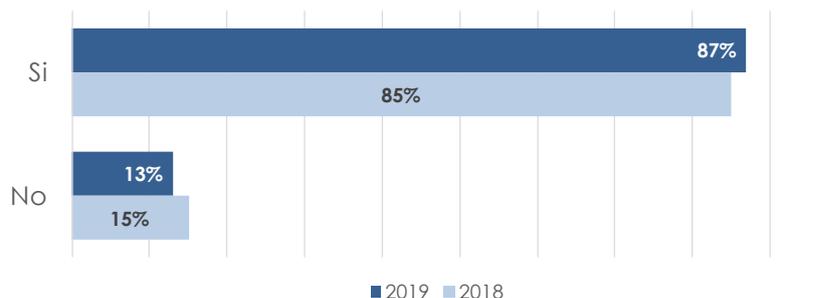


Gráfico.- 55.

De forma análoga a cómo ya sucediera durante 2018, casi nueve de cada diez demandantes de empleo acudieron durante 2019 a alguna de las instalaciones del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid. Por tanto, la percepción de dichas instalaciones que se muestran en el gráfico siguiente, responden a la opinión de la gran mayoría de demandantes.

## ¿Cómo valora los siguientes aspectos de estas instalaciones? (n=2.734)

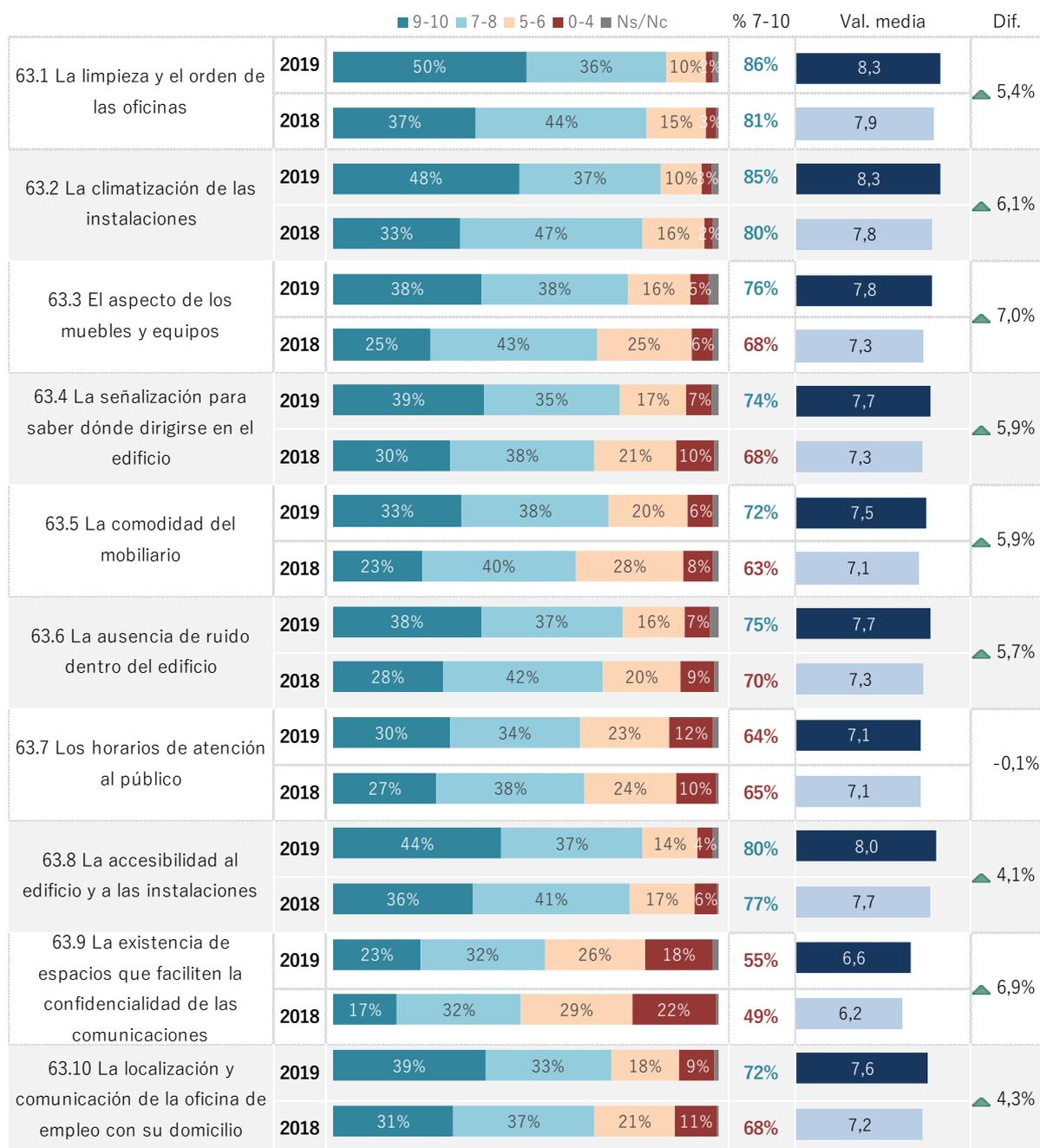


Gráfico.- 56.

La percepción de las oficinas e instalaciones del Servicio Público de Empleo mejora en prácticamente todos los atributos analizados y sólo en el caso de los horarios de atención al público se puede decir que permanece igual que durante el año 2018.



Los tres aspectos que más mejoran en comparación con la valoración obtenida durante 2018 son:

- EL aspecto del mobiliario de las instalaciones, que aumenta en un 7% y se sitúa en una valoración media de 7,8.
- La existencia de espacios que permiten la comunicación privada y confidencial, donde un 55% da valoraciones de siete o por encima y logra una valoración media de 6,6. No obstante, se debe de señalar que este sigue siendo el aspecto peor valorado y el único que no supera la valoración media de siete.
- Y la climatización de las dependencias, que supera la valoración media de ocho y hasta un 85% da valoraciones por encima de seis.

Valoraciones medias										
	Total	Servicio								
		Información	Orientación Laboral	Gestión de formación	Intermediación	Programas de empleo				
63.1 La limpieza y el orden de las oficinas	8,3	8,4	8,4	8,3	8,3	8,2				
63.2 La climatización de las instalaciones	8,3	8,4	8,4	8,3	8,2	8,1				
63.3 El aspecto de los muebles y equipos	7,8	7,9	7,9	7,9	7,8	7,7				
63.4 La señalización para saber dónde dirigirse en el edificio	7,7	7,9	7,7	7,8	7,6	7,6				
63.5 La comodidad del mobiliario	7,5	7,6	7,7	7,8	7,3	7,3				
63.6 La ausencia de ruido dentro del edificio	7,7	7,8	7,8	7,9	7,6	7,8				
63.7 Los horarios de atención al público	7,1	7,5	7,2	7,2	6,9	7,3				
63.8 La accesibilidad al edificio y a las instalaciones	8,0	8,1	8,1	8,1	8,0	8,0				
63.9 La existencia de espacios que faciliten la confidencialidad de las	6,6	6,6	6,5	6,7	6,5	6,7				
63.10 La localización y comunicación de la oficina de empleo con su domicilio	7,6	7,5	7,6	7,7	7,5	7,3				

La existencia de espacios que faciliten la confidencialidad de las comunicaciones destaca como el único atributo que no alcanza la valoración media de siete entre todos los demandantes, independientemente del servicio del que hayan hecho uso. En términos generales, las personas demandantes dan valoraciones muy parecidas de las distintas instalaciones y equipamiento, aunque hayan utilizado distintos servicios. Por ejemplo, la limpieza, la climatización y la accesibilidad a las instalaciones son los tres aspectos mejor valorados por parte de las personas demandantes que han usado cualquiera de los cinco servicios estudiados.



## c. Relevancia y valoración de elementos de percepción

### i. Relevancia de elementos

Todos los elementos analizados que, por su relevancia, pueden intervenir en la valoración del Servicio Público de Empleo se caracterizan por una elevada importancia declarada. De hecho, todos los elementos tienen una valoración por encima de ocho, lo que los dota de una significación notable de cara a la actuación del Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid.

Si destaca, no obstante, que tres de los aspectos con mayor importancia declarada por las personas demandantes están directamente relacionadas con el personal del Servicio Público de Empleo:

- El nivel de competencias y conocimientos del personal, que es el único aspecto con una importancia otorgada media que se sitúa por encima de nueve.
- La amabilidad del personal, con una importancia media de 8,8.
- Y la confianza en el personal, también con una importancia media de 8,8

Los aspectos con menor importancia relativa, en comparación con el resto de atributos, es la relativa al estado de las instalaciones y equipos, que con una importancia media de 8,1 supera una importancia media de ocho. El segundo aspecto con menor importancia declara es el tiempo de respuesta, con una importancia media de 8,5



Le voy a indicar una serie de características y me gustaría que me indicase hasta qué punto es importante para usted que las cumpla un buen servicio (n=2.734)

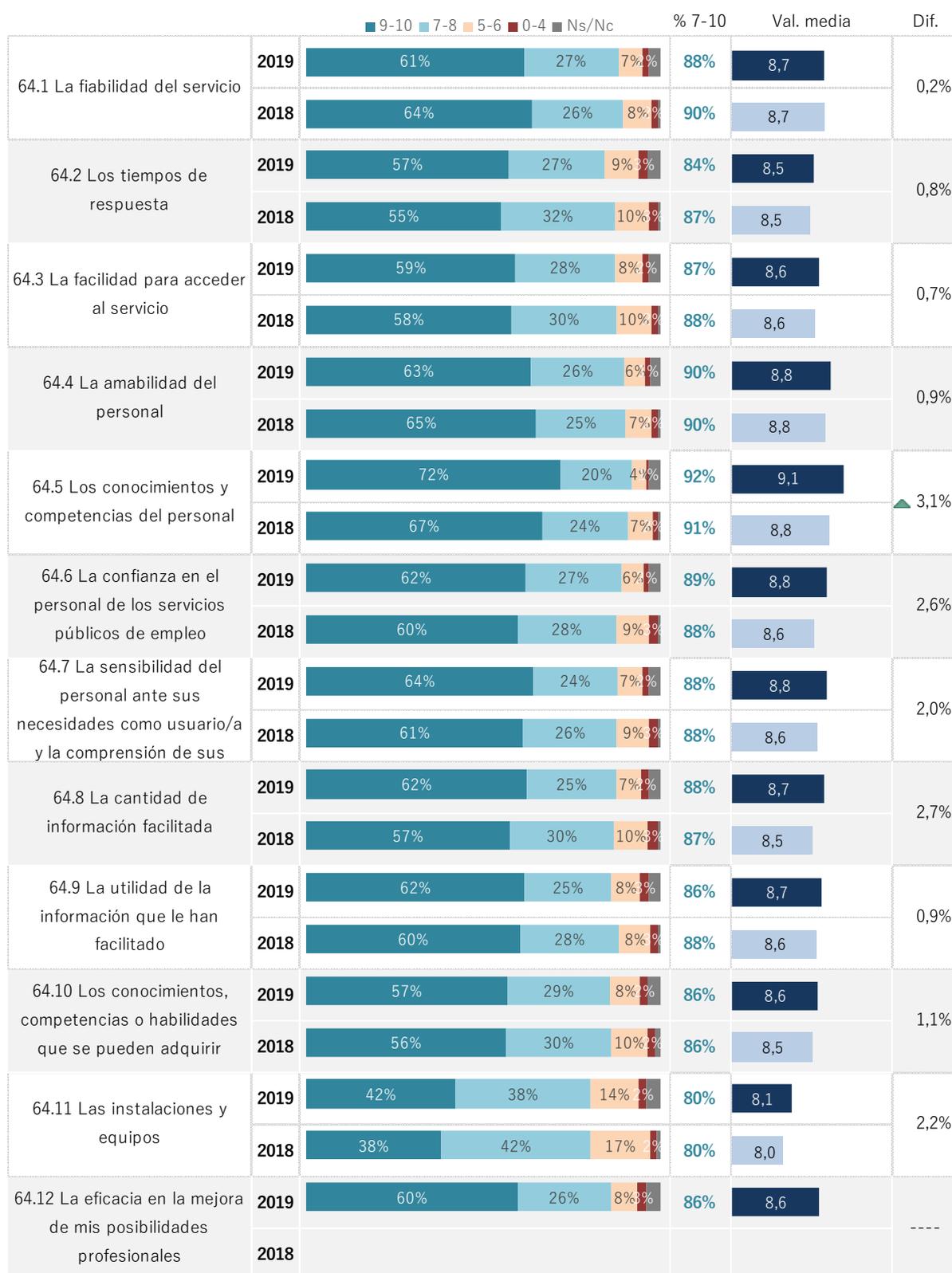


Gráfico.- 57.



## ii. Valoración de desempeño del S.P.E. en elementos de percepción

El desempeño del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid en estos mismos aspectos sobre los que se ha analizado la importancia declarada ha tendido a la mejora según la percepción de las personas demandantes.

Únicamente en lo que se refiere a la facilidad de acceso a los servicios la evolución no ha sido positiva, aunque se mantiene en cifras prácticamente idénticas a las ya obtenidas durante 2018. En el resto de atributos, con mayor o mejor margen, la percepción por parte de los usuarios del Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid muestra una tendencia al alza durante 2019.

Resulta interesante comprobar que, de los tres aspectos con mayor importancia declarada, el Servicio Público de Empleo obtiene sus mejores ratios en lo que se refiere a desempeño en dos de ellos.

- Los conocimientos y competencias del personal, que recordemos es el aspecto de mayor importancia declarada, no solo es el atributo con segunda mejor valoración media (7,7) sino que además es el que muestra la segunda mejor tasa de mejora (5,1%). Además, en el 2019 ha logrado que el 72% de las personas demandantes den una valoración de siete o superior.
- La amabilidad del personal, que es el segundo aspecto más importante para las demandantes, es el mejor valorado y, con 7,8 de valoración media se acerca a la frontera de ocho después de aumentar un 4,1%.
- Sobre el tercer aspecto más importante según los demandantes, la confianza en el personal, es el atributo que vive un mayor aumento en la valoración con un incremento del 5,5%, lo que la instala en el tercer atributo mejor valorado por los demandantes.



## ¿Y hasta qué punto estaba satisfecho con el servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid con respecto a estos aspectos? (n=2.734)

		9-10	7-8	5-6	0-4	Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
65.1 La fiabilidad del servicio	2019	31%	35%	17%	11%		66%	7,2	2,7%
	2018	28%	37%	22%	12%		64%	7,0	
65.2 Los tiempos de respuesta	2019	27%	35%	20%	13%		61%	6,9	2,0%
	2018	24%	36%	24%	15%		60%	6,8	
65.3 La facilidad para acceder al servicio	2019	30%	36%	19%	11%		66%	7,2	-0,6%
	2018	29%	39%	20%	10%		68%	7,3	
65.4 La amabilidad del personal	2019	42%	32%	13%	8%		74%	7,8	▲ 4,1%
	2018	36%	34%	20%	9%		70%	7,4	
65.5 Los conocimientos y competencias del personal	2019	37%	34%	16%	7%		72%	7,7	▲ 5,1%
	2018	30%	38%	22%	8%		68%	7,3	
65.6 La confianza en el personal de los servicios públicos de empleo	2019	34%	35%	17%	9%		69%	7,4	▲ 5,5%
	2018	30%	34%	23%	12%		64%	7,1	
65.7 La sensibilidad del personal ante sus necesidades como usuario/a y la comprensión de sus	2019	33%	33%	17%	12%		66%	7,2	▲ 3,5%
	2018	30%	32%	22%	14%		62%	7,0	
65.8 La cantidad de información facilitada	2019	31%	33%	19%	13%		64%	7,1	▲ 4,5%
	2018	25%	34%	26%	14%		59%	6,8	
65.9 La utilidad de la información que le han facilitado	2019	28%	34%	20%	14%		62%	6,9	1,8%
	2018	26%	35%	23%	15%		61%	6,8	
65.10 Los conocimientos, competencias o habilidades que se pueden adquirir	2019	26%	34%	21%	13%		60%	6,9	2,0%
	2018	25%	36%	23%	14%		60%	6,8	
65.11 Las instalaciones y equipos	2019	29%	39%	20%	6%		68%	7,4	1,5%
	2018	26%	43%	23%	6%		69%	7,3	
65.12 La eficacia en la mejora de mis posibilidades profesionales	2019	24%	32%	23%	16%		56%	6,6	----
	2018								

Gráfico.- 58.



Por el contrario, hay varios aspectos que, si bien mejoran en su valoración general, no logran una puntuación media por encima de siete. Todos estos aspectos están relacionados con la funcionalidad del servicio o de alguno de sus aspectos concretos.

Los aspectos con valoraciones por debajo de siete son:

- El tiempo de respuesta.
- La utilidad de la información aportada.
- Los nuevos conocimientos, competencias y/o habilidades adquiridas.
- Y destaca especialmente, por ser el aspecto peor valorado por las personas demandantes, la eficacia del servicio en la mejora de las posibilidades profesionales.

Valoraciones medias											
	Total	Servicio									
		Información	Orientación Laboral	Gestión de formación	Intermediación	Programas de empleo					
65.1 La fiabilidad del servicio	7,2	7,5	7,2	7,3	7,1	7,4					
65.2 Los tiempos de respuesta	6,9	7,1	7,2	7,0	6,7	6,9					
65.3 La facilidad para acceder al servicio	7,2	7,4	7,4	7,3	7,0	7,2					
65.4 La amabilidad del personal	7,8	7,9	8,1	7,6	7,5	7,9					
65.5 Los conocimientos y competencias del personal	7,7	8,0	7,7	7,7	7,5	7,7					
65.6 La confianza en el personal de los servicios públicos de empleo	7,4	7,7	7,5	7,4	7,3	7,6					
65.7 La sensibilidad del personal ante sus necesidades como usuario/a y la	7,2	7,4	7,4	7,1	7,1	7,3					
65.8 La cantidad de información facilitada	7,1	7,6	7,1	7,1	7,0	7,2					
65.9 La utilidad de la información que le han facilitado	6,9	7,4	6,7	7,2	6,9	7,2					
65.10 Los conocimientos, competencias o habilidades que se pueden adquirir	6,9	7,2	6,7	7,4	6,7	7,3					
65.11 Las instalaciones y equipos	7,4	7,6	7,5	7,5	7,3	7,5					
65.12 La eficacia en la mejora de mis posibilidades profesionales	6,6	6,6	6,5	7,0	6,4	7,0					

Los dos servicios con mejor valoración en este último aspecto son los relacionados con la gestión de la formación y el programa de empleo, mientras que las personas demandantes que han usado el servicio de intermediación, con un 6,4 de media, dan la valoración más baja a la eficacia del servicio en la mejorar del potencial profesional del demandante.



### iii. Importancia de elementos y matrices

Independientemente de la importancia directamente otorgada por la persona demandante a cada aspecto, cada uno de los aspectos tiene una huella sobre la valoración general del Servicio Público de Empleo. Esta huella viene definida por la capacidad de influir de cada aspecto en la valoración general.

A la medida en que cada aspecto influye en la valoración global del servicio se le suele denominar importancia estimada y nos define qué atributos son los que más capacidad de impacto tienen ante la valoración global.

#### Importancia estimada (n=2.734)

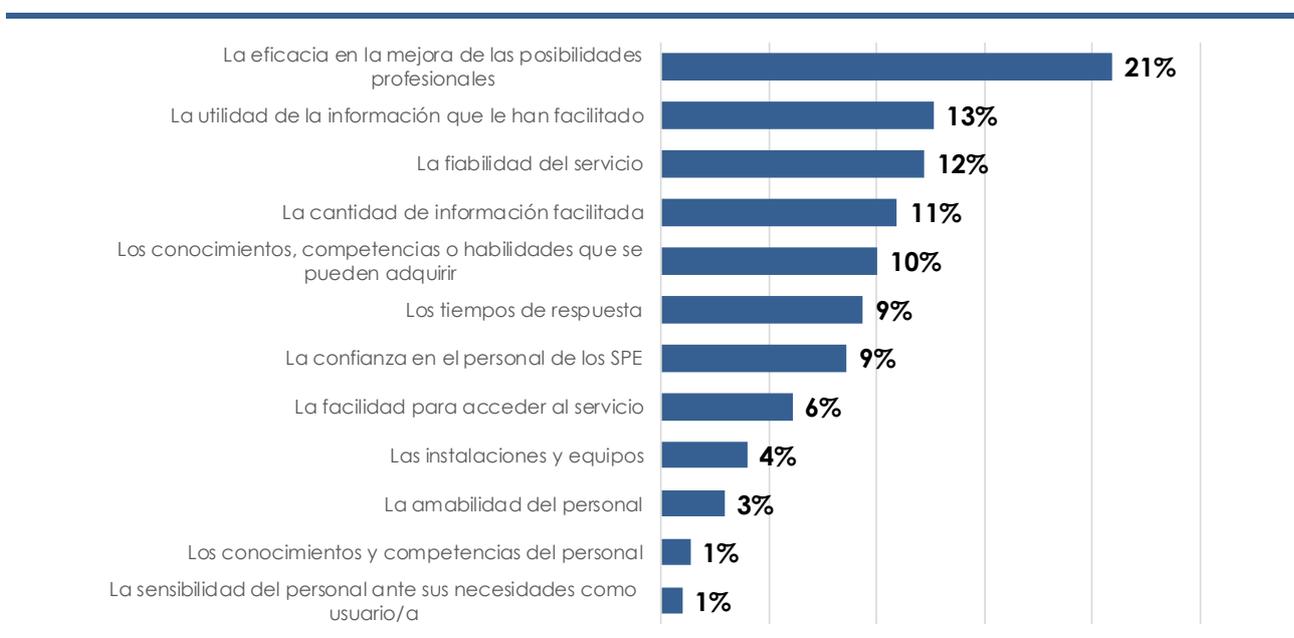


Gráfico.- 59.

En este sentido, se puede comprobar que la eficacia del servicio a la hora de incrementar las posibilidades profesionales del demandante es el elemento con mayor importancia intrínseca de todos los vistos, esto es, es el aspecto del servicio donde las variaciones en la percepción tienen más capacidad de influir en la valoración global que otorga el usuario. A este aspecto le siguen en capacidad de impacto sobre la percepción global del servicio la utilidad de la información y la fiabilidad del servicio.



## Matriz de relación entre importancia estimada e importancia declarada

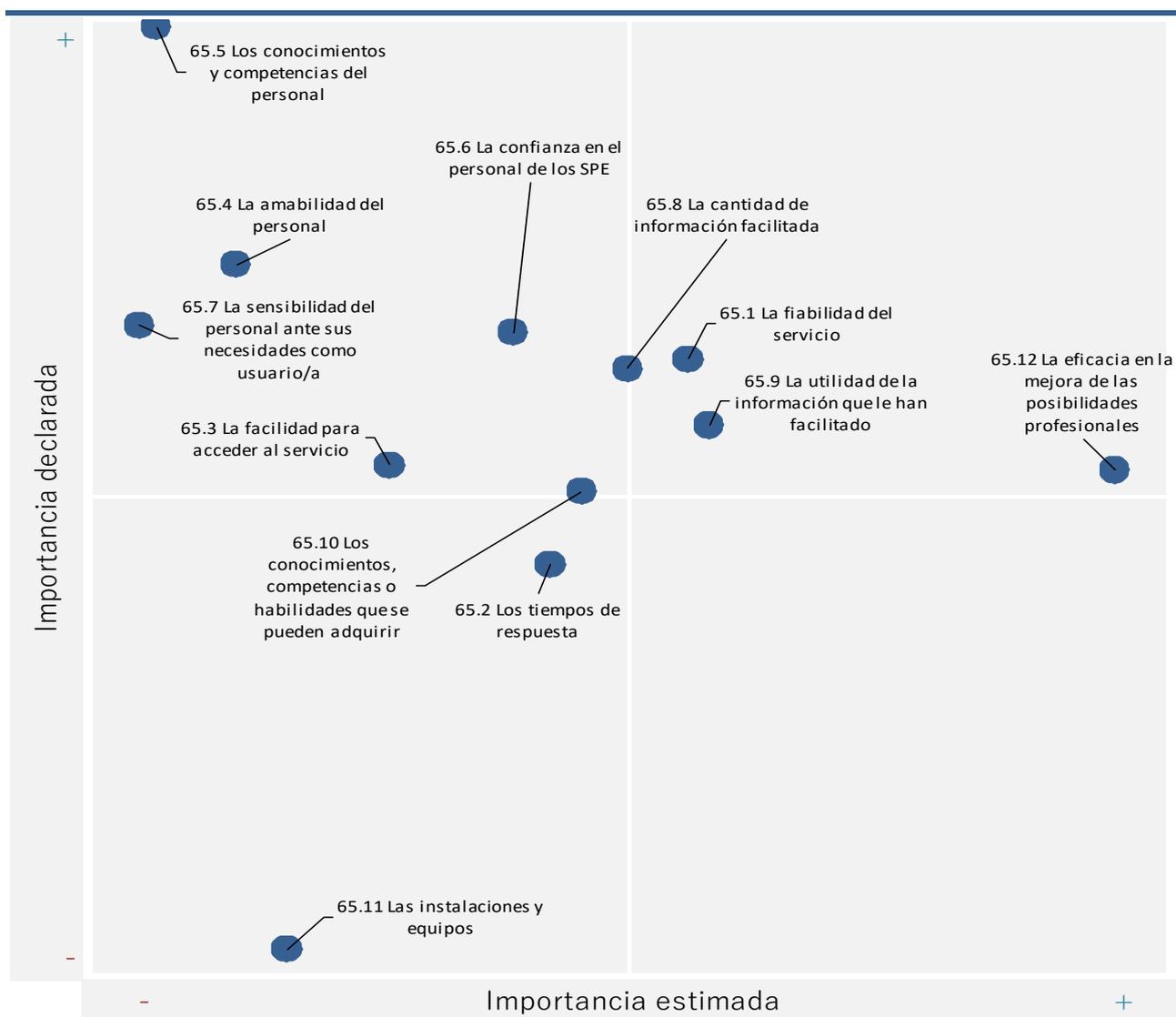


Gráfico.- 60.

Las dimensiones con relevancia estratégica de cara a mejorar la percepción de las personas demandantes sobre el servicio son las tres anteriormente citadas, ya que reúnen una importancia declarada elevada y una capacidad de influencia en la valoración general también muy alta.

Entre estas dimensiones estratégicas se podría incluir la cantidad de información dada puesto que se sitúa en la frontera de una elevada importancia estimada, ya que, de hecho, es la cuarta dimensión con mayor importancia estimada.



## Matriz de relación entre importancia consolidada y valoración de desempeño del Servicio Público de Empleo

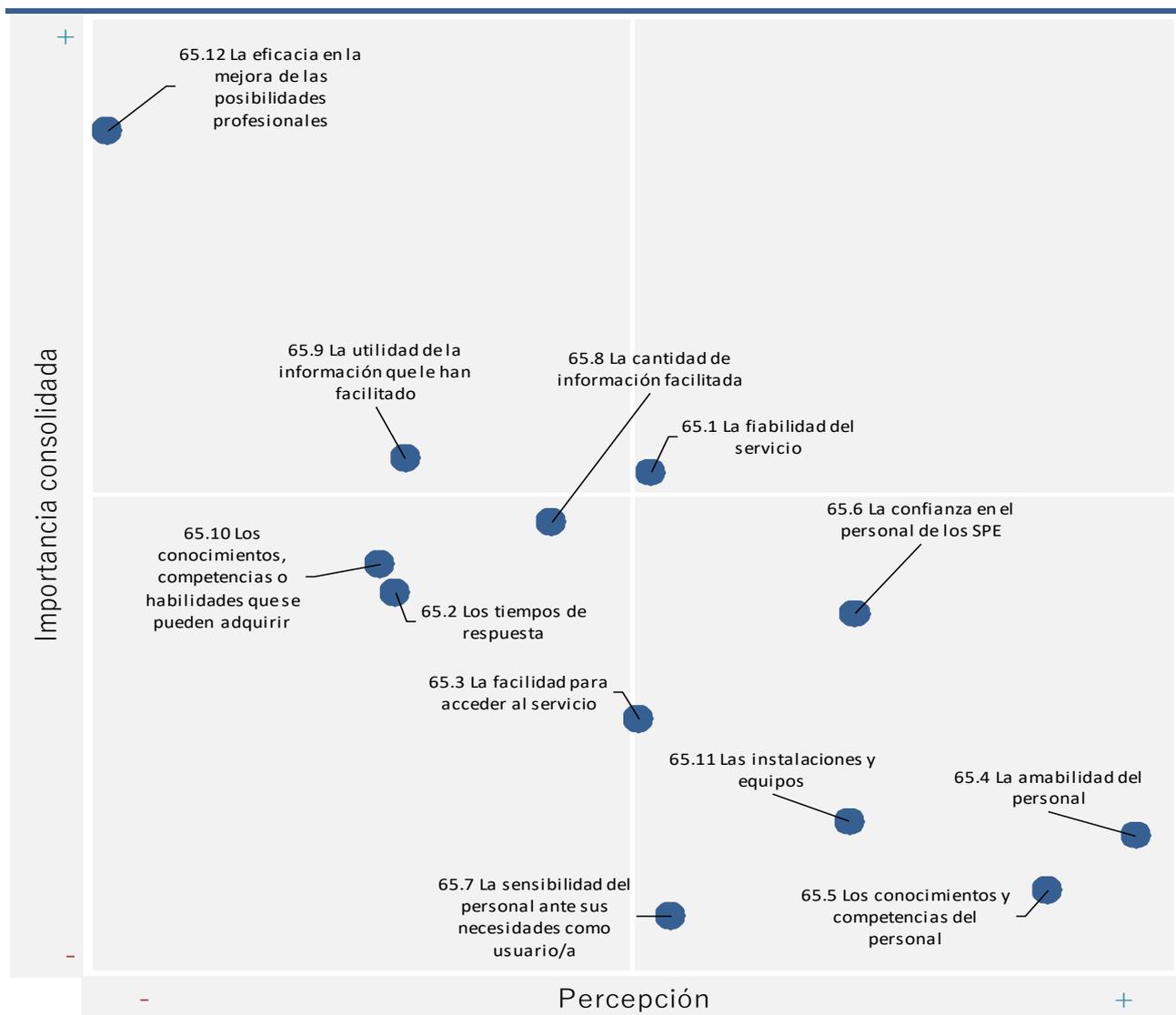


Gráfico.- 61.

Unificando los dos conceptos relacionados con la importancia de los atributos, como son la importancia estimada y la importancia declarada, y comparando la misma con la valoración del desempeño, el Servicio Público de Empleo debiera de mejorar, sobre todo en lo que concierne a la mejora efectiva de las posibilidades profesionales de la persona demandante y la utilidad de la información dada puesto que son los dos atributos que cuentan con una importancia elevada pero en las que el SPE no se está desempeñando de manera acorde a como espera la persona demandante.



## d. Importancia y desempeño del S.P.E. en la mejora de empleabilidad del demandante

Pensando en la mejora de sus posibilidades de obtener un empleo, importancia y valoración de desempeño (n=2.734)

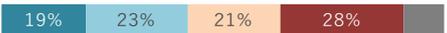
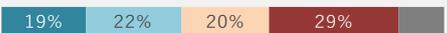
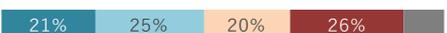
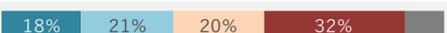
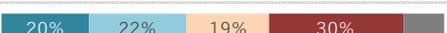
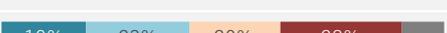
							% 7-10	Val. media	Dif.
66.1 Obtener mayor seguridad frente al proceso de búsqueda de empleo,	Importancia						83%	8,5	-34,2%
	Desempeño						42%	5,6	
66.2 Tener más confianza durante las entrevistas de trabajo	Importancia						83%	8,6	-36,0%
	Desempeño						41%	5,5	
66.3 Diversificar mi perfil para ampliar mis posibilidades de recibir una oferta de empleo	Importancia						84%	8,6	-32,2%
	Desempeño						46%	5,9	
66.4 Sentir que estoy acompañado en el proceso de búsqueda de empleo.	Importancia						78%	8,3	-35,6%
	Desempeño						39%	5,3	
66.5 Recibir orientación por parte de un especialista en búsqueda de empleo.	Importancia						83%	8,7	-36,4%
	Desempeño						42%	5,5	
66.6 Mejorar la descripción de mi currículum vitae	Importancia						83%	8,6	-33,2%
	Desempeño						45%	5,7	
66.7 Aprender nuevas formas de búsqueda de empleo: por internet, redes sociales, etc.	Importancia						82%	8,5	-34,6%
	Desempeño						43%	5,6	
66.8 Estar mejor informado sobre los requisitos y necesidades del mercado de trabajo.	Importancia						85%	8,7	-35,7%
	Desempeño						42%	5,6	

Gráfico.- 62.

Ahora bien, ya se ha visto que uno de los aspectos estratégicos en los que el Servicio Público debiera de centrar su labor es en mejorar las posibilidades profesionales de las personas de mandantes. Lógicamente, esta es una de las labores principales del SPE, por lo que en el presente capítulo se observa tanto la importancia como la evaluación de desempeño en actuaciones más concretas realizadas por el Servicio Público tendente a mejorar las posibilidades profesionales de la persona demandante.



Lo primero que se puede observar es la brecha existente entre la importancia dada a cada aspecto y la percepción del desempeño de la oficina Pública de Empleo de la Comunidad. Dicha brecha se sitúa en casi todos los casos entre un treinta y cuatro y un treinta y siete por ciento.

Todas las posibles actuaciones tienen una importancia media muy cercana a nueve y en casi todos los casos algo más de un ochenta por ciento otorga importancias por encima de siete. Por el contrario, en lo que se refiere al desempeño, en ningún caso el Servicio Público de Empleo obtiene una valoración media superior a seis, situándose la valoración de todos los aspectos algo por encima de cinco.

El aspecto peor valorado, con 5,3 de media y con sólo un 39% de los demandantes dando valoraciones por encima de seis, es el relativo al sentimiento de sentirse acompañado durante el proceso de búsqueda de empleo.

Valoraciones medias										
	Total	Servicio								
		Información	Orientación Laboral	Gestión de formación	Intermediación	Programas de empleo				
Obtener mayor seguridad frente al proceso de búsqueda de empleo,	5,6	6,1	5,7	5,7	5,2	6,3				
Tener más confianza durante las entrevistas de trabajo	5,5	6,1	5,5	5,6	5,1	6,4				
Diversificar mi perfil para ampliar mis posibilidades de recibir una oferta de	5,9	6,3	5,8	6,1	5,5	6,5				
Sentir que estoy acompañado en el proceso de búsqueda de empleo.	5,3	5,9	5,4	5,3	5,0	6,1				
Recibir orientación por parte de un especialista en búsqueda de empleo.	5,5	6,2	5,9	5,3	5,0	6,3				
Mejorar la descripción de mi currículum vitae	5,7	6,3	6,0	5,7	5,2	6,5				
Aprender nuevas formas de búsqueda de empleo: por internet, redes sociales, etc.	5,6	6,2	5,8	5,5	5,1	6,2				
Estar mejor informado sobre los requisitos del mercado de trabajo.	5,6	6,1	5,8	5,6	5,3	6,2				



Este último aspecto, la sensación de acompañamiento durante la búsqueda de empleo, es el que, siguiendo la misma metodología del capítulo anterior, más capacidad de influencia en la valoración general detenta.

### Importancia estimada (n=2.734)



Gráfico.- 63.

Tras este aspecto, el segundo con mayor capacidad de influencia en la valoración general es la mejora en la información recibida sobre el mercado de trabajo y sus requisitos y necesidades.

El caso del sentimiento de estar acompañado durante la búsqueda de empleo es llamativo por cuanto es el que menos importancia declarada ostenta, pero es el de mayor influencia implícita en la valoración general del servicio recibido.

Por el contrario, la calidad de la información recibida sobre el mercado de trabajo se caracteriza por tener mucha importancia tanto de forma explícita por parte del demandante como medida en capacidad de influencia sobre la valoración general.

## Matriz de relación entre importancia estimada e importancia declarada

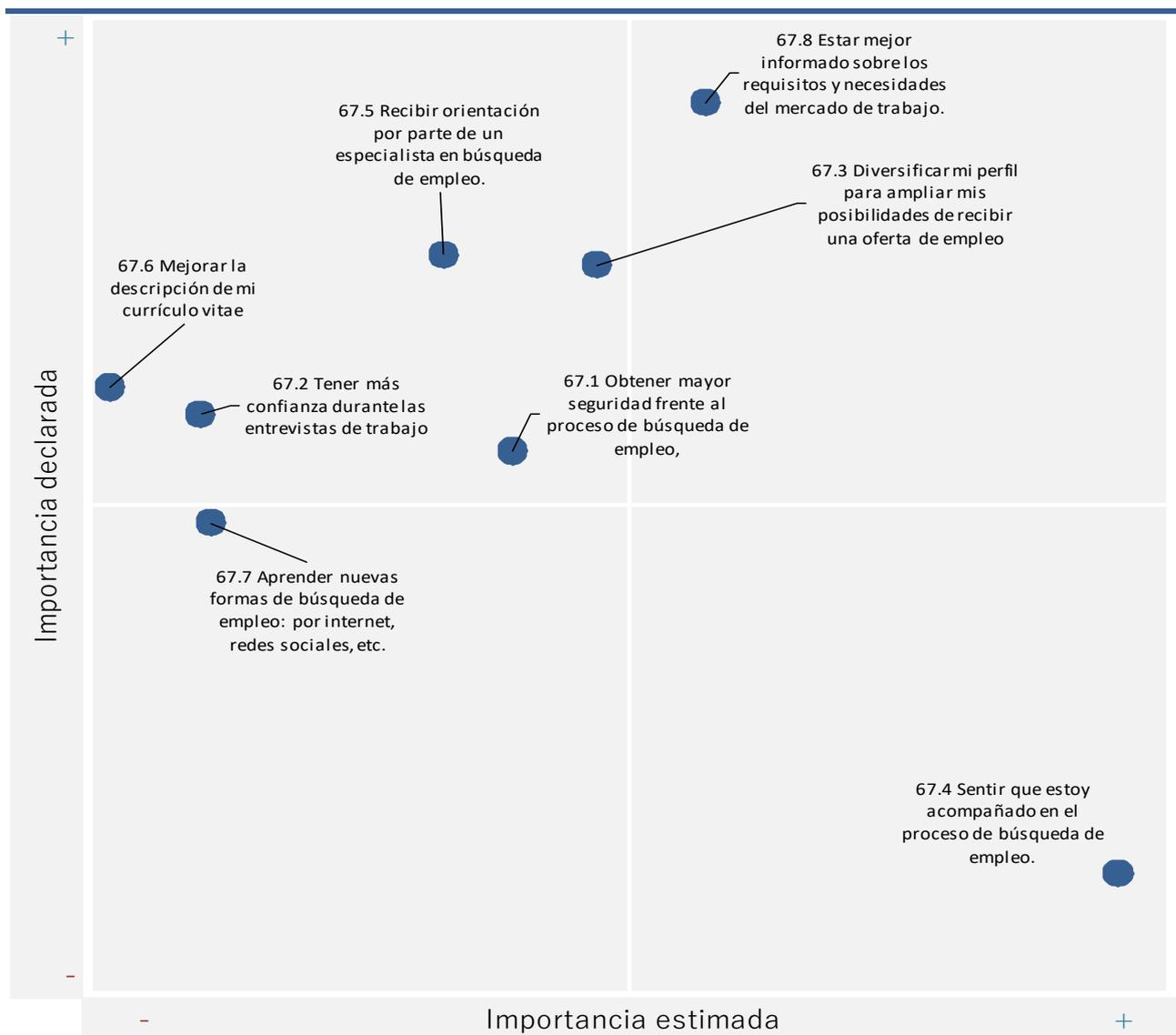


Gráfico.- 64.

Por último, cuatro aspectos del servicio tienen una alta importancia declarada pero luego no logran incidir tanto en la valoración global como otros aspectos no especificados de forma explícita. Estos son:

- La mejora de la descripción curricular.
- La adquisición de confianza durante las entrevistas de trabajo
- La confianza en la búsqueda de trabajo
- Contar con orientación por parte de algún especialista.
- Y poder diversificar el perfil de cara a maximizar la empleabilidad del demandante

## Matriz de relación entre importancia consolidada y valoración de desempeño del Servicio Público de Empleo

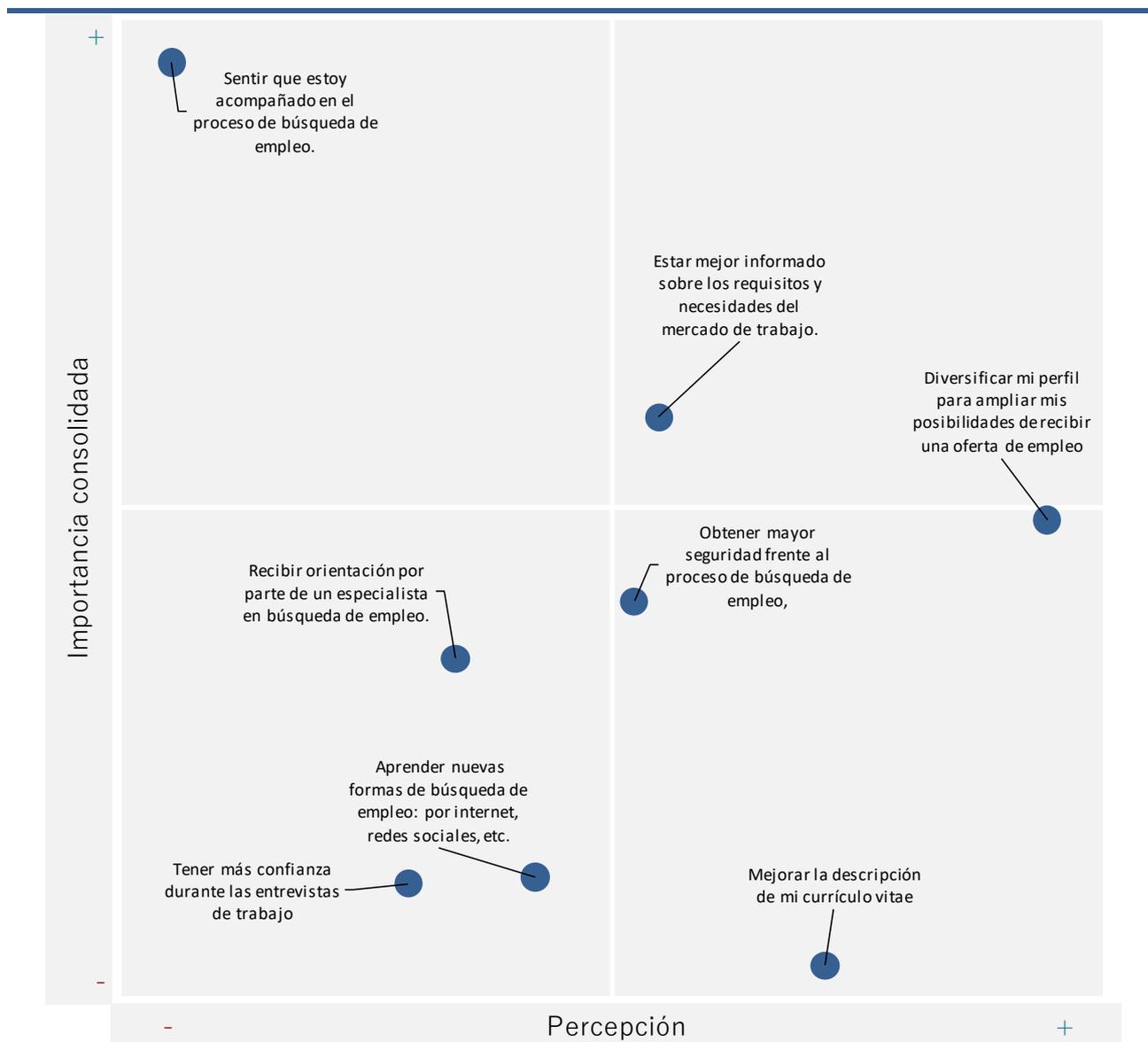


Gráfico.- 65.

Unificando la importancia declarada y la importancia implícita y comparándola con la valoración dada al desempeño, partiendo de que todas las valoraciones son bajas y que sólo se consideran fortalezas y debilidades en el marco comparativo, el principal aspecto en términos estratégicos en los que el SPE debiera de centrar su labor es en aumentar la sensación por parte del usuario de estar acompañado durante el proceso de búsqueda de empleo ya que es el elemento con mayor importancia consolidada y que no se está percibiendo de manera positiva.



## e. Aspectos influyentes en la variación de percepción

Como se indica en el apartado metodológico de este estudio, se aplicó la prueba estadística de la regresión logística para comprobar que aspectos está influyendo en variación de percepción del servicio. Tal y como se indica en dicho capítulo, como variable dicotómica o binomial dependiente se tomó la variación de la valoración general del servicio antes y después de meditar sobre los distintos aspectos, dicotomizada en dos valores: descienden de valoración tras meditar sobre los distintos aspectos por un lado y el resto de personas demandantes por el otro.

Como variables independientes se incluyeron en distintas tandas las siguientes variables:

- Variables de caracterización demográfica (sexo, edad, nivel de estudio, etc.)
- Variable sobre el servicio en concreto sobre el que fue preguntado en el cuestionario.
- Variables sobre importancia de aspectos.
- Y las variables sobre evaluación de desempeño en los mismos aspectos sobre los que se preguntó la importancia declarada.

Las variables no significativas se fueron eliminado del sistema para obtener una ecuación de regresión logística con capacidad para estimar la variación de valoración del demandante en el 65% de los casos.

Esta ecuación de regresión se representa por medios gráficos en la página siguiente. La ecuación parte del valor "1", esto es, que tras responder el cuestionario la persona demandante empeora en su percepción del Servicio Público de Empleo. A este valor, determinadas circunstancias y percepciones van contribuyendo a que la evolución negativa de la percepción no se dé.



## Matriz de relación entre importancia consolidada y valoración de desempeño del Servicio Público de Empleo

Empeora	0,147				
	0,108				
No empeora		0,191			
			0,064		
				0,064	
					0,028
	Estudios	Hombre	Diversificar mi perfil para ampliar mis posibilidades de recibir una oferta de empleo	Sentir que estoy acompañado en el proceso de búsqueda de empleo.	Recibir orientación por parte de un especialista en búsqueda de empleo.

Gráfico.- 66.

Los aspectos significativos que más influyen en que la variación de percepción del servicio no sea negativa son:

- El nivel de estudios ya que tanto las personas con estudios primarios como secundarios contribuyen a que descienda la probabilidad de que la persona demandante no empeore en su percepción tras meditar sobre los aspectos concretos del servicio.
- El hecho de ser hombre contribuye de igual modo.
- En lo que se refiere al servicio, la mejor valoración en tres aspectos hace que la persona demandante no empeore su percepción del servicio:
  - LA capacidad del SPE para que el demandante pueda diversificar su perfil aumentando de esta forma su empleabilidad.
  - Sentirse acompañado durante el proceso de búsqueda.
  - Y recibir orientación por parte de especialistas.



## f. Aspectos de mejora

¿Hay algún aspecto en general que le gustaría que se modificase o mejorase del Servicio Público de Empleo? (n=2.734)



Gráfico.- 67.

Casi cuatro de cada diez personas demandantes de empleo no mencionan ningún aspecto de mejora (38,4%). Los aspectos reseñados con más frecuencia son los relativos al número de ofertas de empleo, el trato y la atención por parte del personal del S.P.E. y la mejora y fortalecimiento de la orientación al demandante.

# Satisfacción y rendimiento entre empleadores



## X. Muestra de empleadores

Servicio	Muestra
Información	17
Gestión de ofertas	280
Programas de empleo	26

Sobre los servicios empleados por las empresas, destaca que la inmensa mayoría ha usado los servicios de gestión de ofertas de empleo y solo una minoría ha empleado los otros dos servicios<sup>4</sup>.

### Muestra de empleadores (n=306)

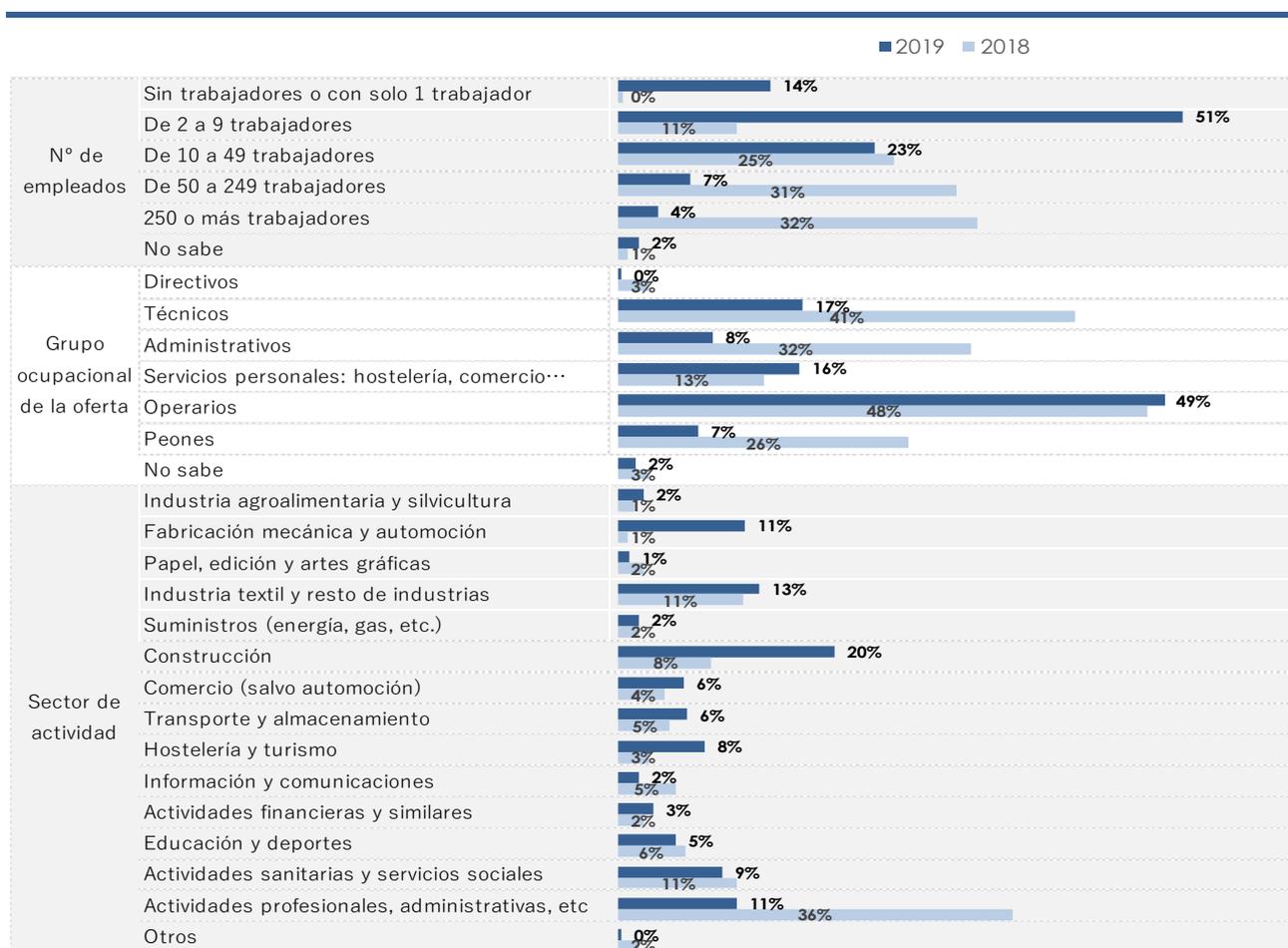


Gráfico.- 68.

<sup>4</sup> Las cifras no suman 306 porque las empresas han podido usar más de un servicio y se contabilizan y encuestan sobre todos los servicios empleados

Tal y como se ha explicado en el capítulo sobre metodología, los condicionantes y situaciones que rodean la encuestación entre empresas colaboradoras implican una cierta falta de aleatoriedad que puede hacer que la encuesta adquiera tendencias no deseables y que introduzca grandes cambios de un año a otro.

Este año las empresas encuestadas se caracterizan de manera muy marcada por la mayor presencia de empresas con entre 2 y 9 empleados de los sectores relacionados con la construcción y con la fabricación mecánica. Esto implica que el perfil de trabajador que demandaban se centre en mayor medida en operarios, cuando durante el año 2018 se observaba una mayor diversificación de perfiles.



## XI. Servicio de información y asesoramiento

Antes de comenzar el análisis del servicio de información y asesoramiento, se debe de destacar que la base muestral es muy baja, por lo que los resultados deben de interpretarse con suma prudencia.

Entre las empresas que dicen haber utilizado este servicio el 35,3% conocían previamente la existencia del mismo y un 29,4% se informó por internet. El resto de vías por la que la empresa pudo tener conocimiento de este servicio tienen una tasa de utilización sensiblemente menor.

¿Cómo tuvo conocimiento de la existencia de los Servicios de Información y Asesoramiento que ofrece el Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid?

(n=17)

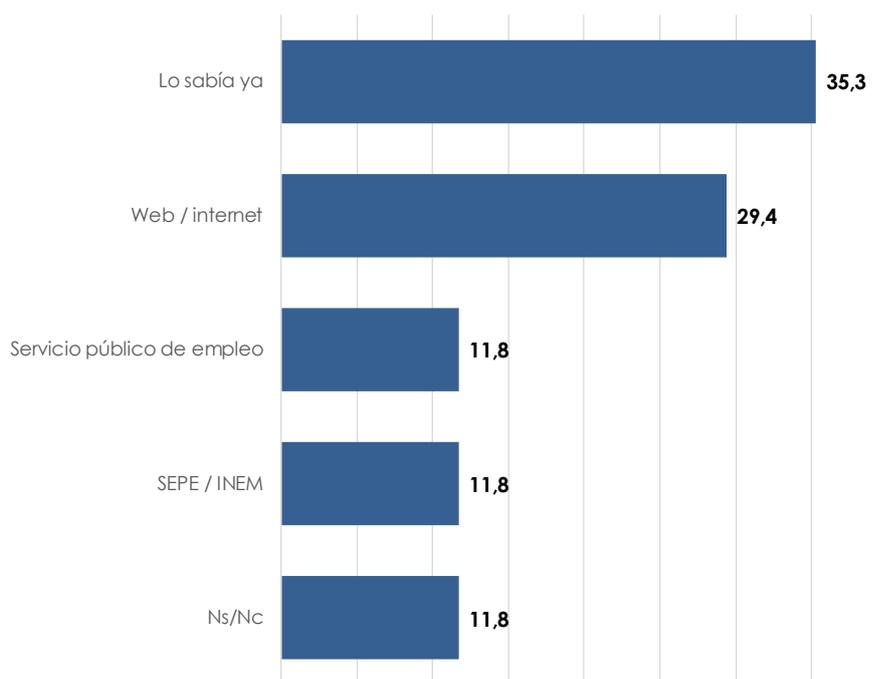


Gráfico.- 69.

A diferencia de cómo sucedía en 2018, en el presente año la vía de contacto más habitual ha sido la personación en las propias oficinas del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, seguido del correo electrónico, que fuera el medio más utilizado durante el año 2018.



### ¿A través de qué medios hizo uso del Servicio de Información y Asesoramiento en 2019? (n=17)

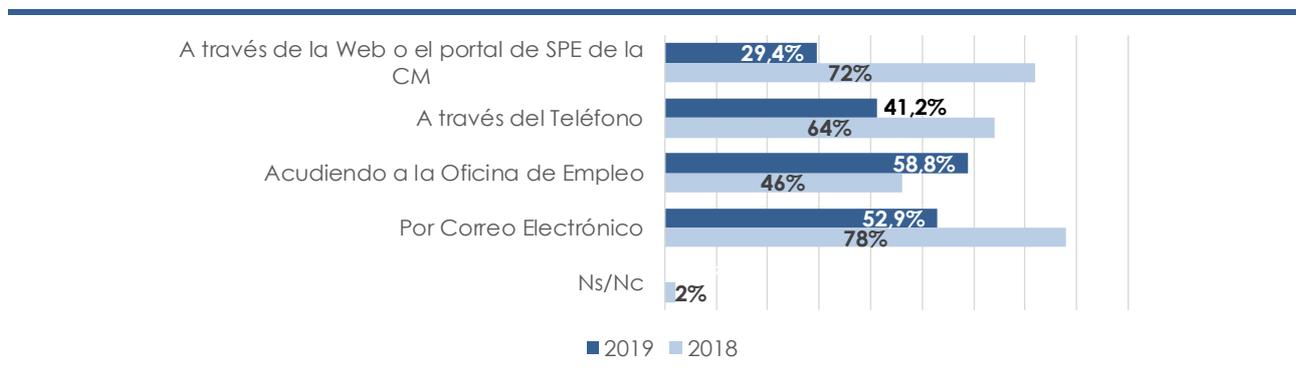


Gráfico.- 70.

### ¿Y cuál es el medio que utilizó más frecuentemente para hacer uso del Servicio de Información y Asesoramiento en 2019? (n=17)

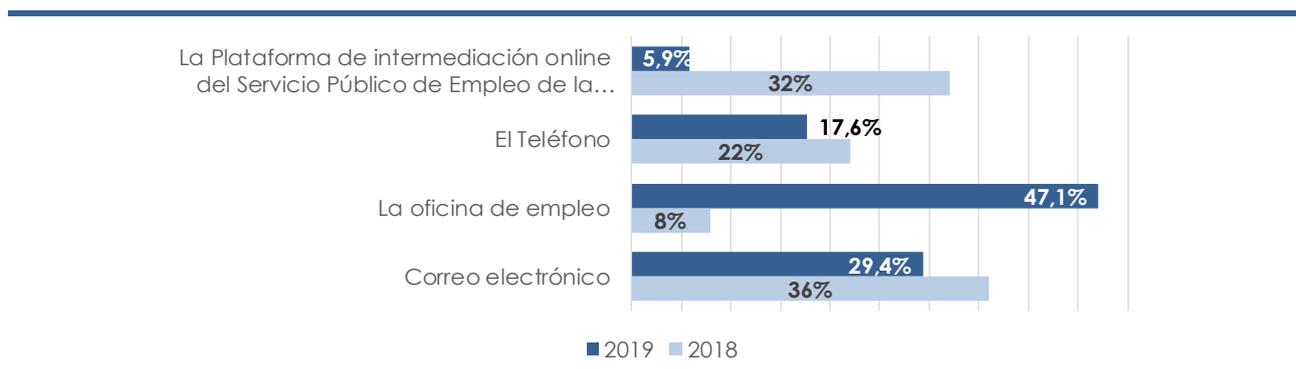


Gráfico.- 71.

Personarse en las oficinas fue el medio utilizado con más frecuencia en 2019 cuando fue, junto la plataforma online uno de los medios que menos se utilizó en 2018.



¿Obtuvo la información que estaba buscando o pudo realizar el trámite o trámites que deseaba hacer? (n=17)

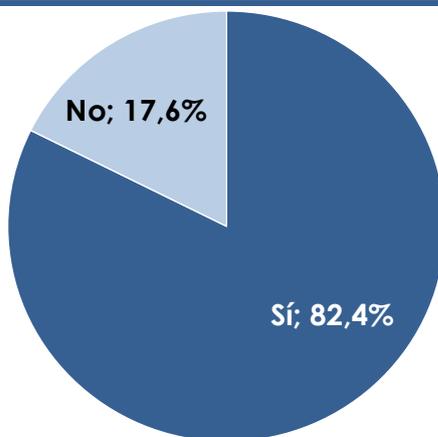


Gráfico.- 72.

En la mayoría de los casos, algo más de cuatro de cada cinco empresas, las entidades obtuvieron la información que estaban buscando cuando contactaron con el Servicio Público de Empleo.

### a. Percepción global

Percepción global del servicio de información y asesoramiento (n=17)

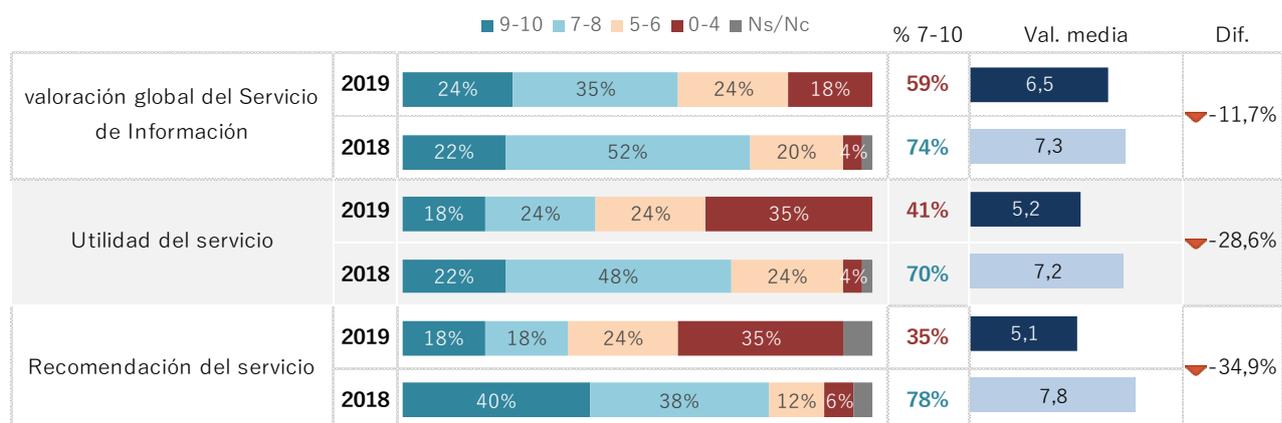
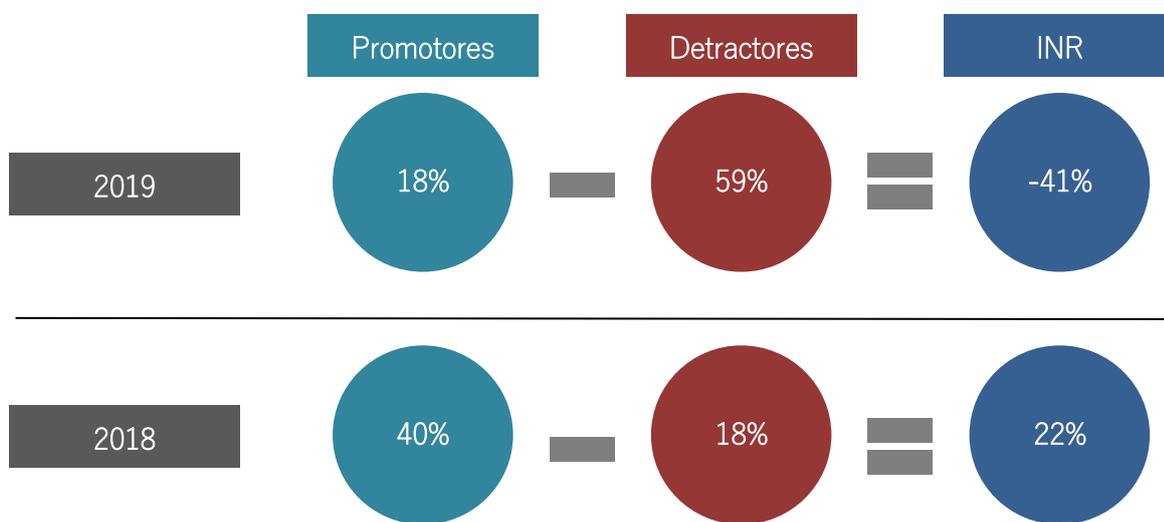


Gráfico.- 73.



Tanto la valoración general del servicio como la utilidad percibida y la probabilidad de recomendación del mismo han descendido de manera importante durante el año 2019. Este importante descenso se produce por el importante descenso en el porcentaje de empresas que dan valoraciones de siete o superiores. Este descenso ocasiona un vuelco en el índice neto de recomendación que pasa a cifras negativas.

No obstante, es necesario recordar nuevamente que la base muestral para este servicio es muy baja.



### b. Percepción pormenorizada

En el caso de la valoración pormenorizada del servicio de información y asesoramiento, en lo que se refiere a la evaluación de las vías de acceso, la muestra se hace sensiblemente menor en lo que se refiere a la página web, ya que la vía preferencial de acceso fue presencial, por lo que no cabe extraer ninguna conclusión al respecto.



### ¿Cómo valora los siguientes aspectos del personal que le atendió? (n=15)

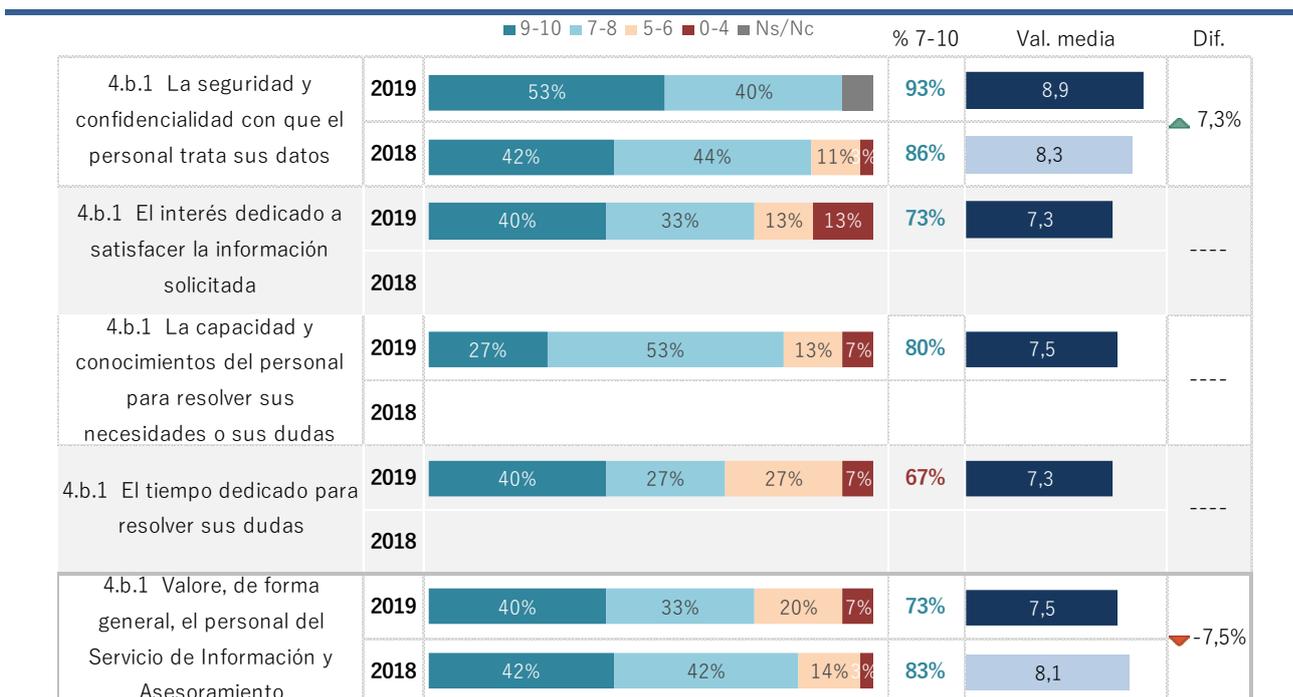


Gráfico.- 74.

### Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos de la página Web. (n=5)

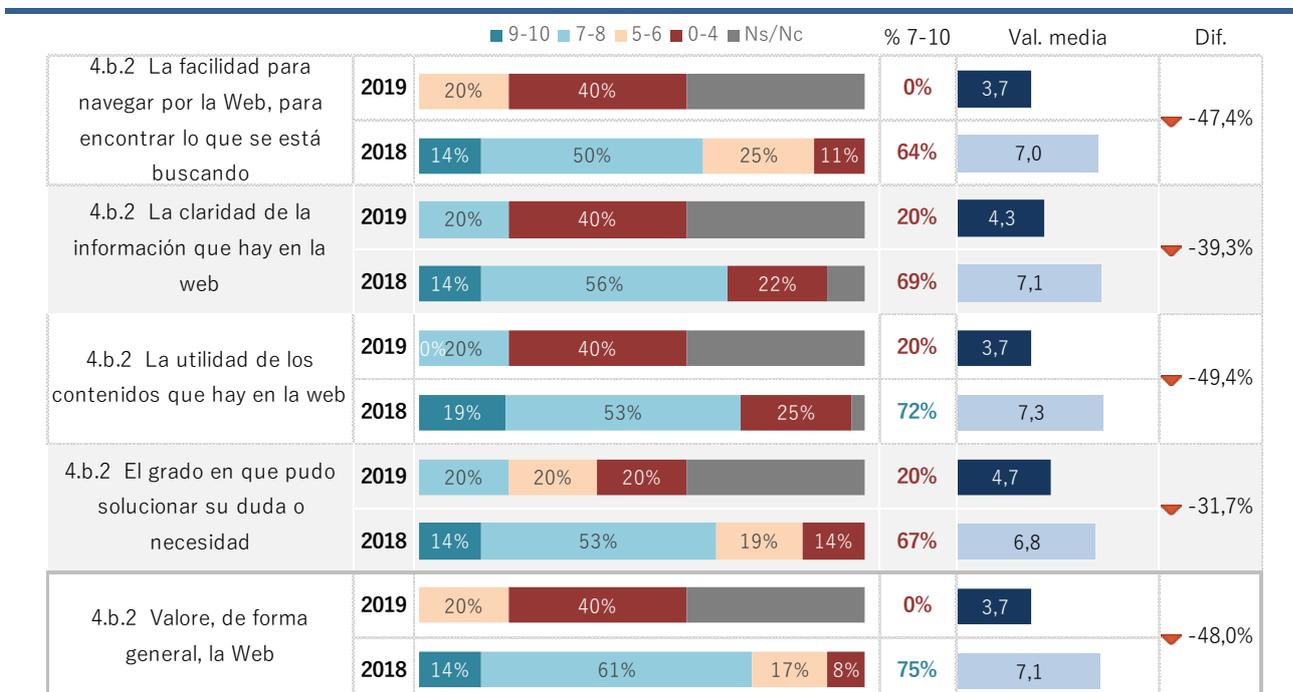


Gráfico.- 75.



Si hay mayor base, dentro de las limitaciones generales en lo que se refiere a muestra para este servicio a la hora de evaluar la labor del personal de oficinas que, recordemos, fue el medio más usado durante el 2019 por las empresas colaboradoras con el Servicio Público de Empleo.

Si bien la valoración general del personal del servicio de información desciende desde el 8,1 al 7,5, en la investigación del presente año se ha incluido un mayor número de ítems en la batería de atributos a evaluar lo que, unido a la base muestral, ha podido contribuir a que los resultados no sean del todo comparables.

En lo que se refiere a la seguridad con que confía en que el personal del servicio trate sus datos con confidencialidad, la percepción de las empresas ha mejorado durante 2019 y hasta un 93% da valoraciones por encima de seis.

### Me gustaría que valorase una serie de aspectos relacionados con este Servicio de Información y Asesoramiento (n=17)

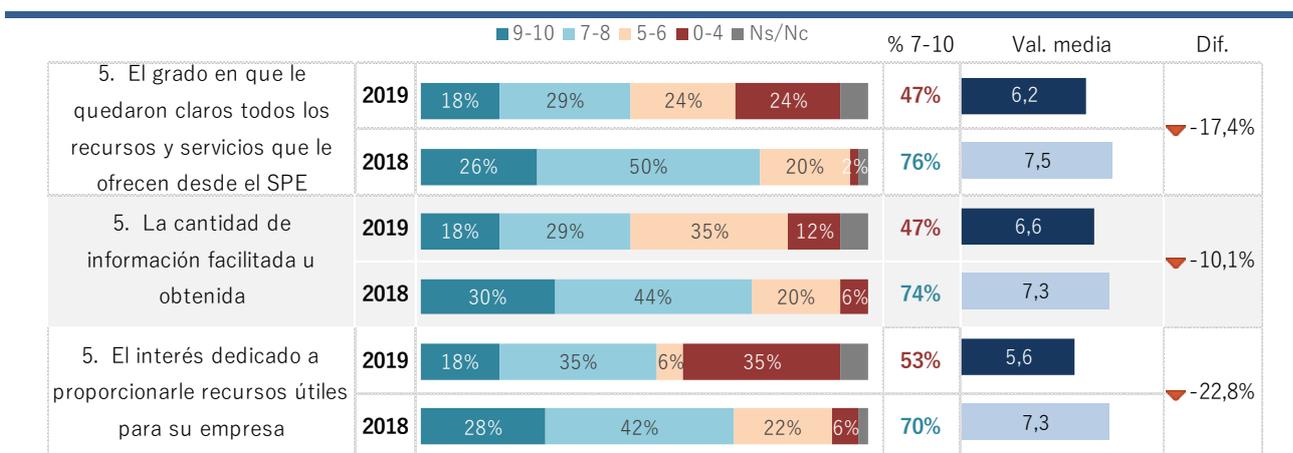


Gráfico.- 76.

La percepción del servicio de información, siempre teniendo en cuenta las limitaciones que impone la base muestral, ha descendido durante el 2019, sobre todo en lo que se refiere al interés dedicado en proporcionar recursos útiles para la empresa. Si bien en 2018 este atributo contaba con hasta un 70% de empresas que daban una valoración de siete o superior, en 2019 poco más de la mitad de las empresas hacen lo propio, 53%, lo que origina un descenso en la valoración media de -22,8%, pasando de 7,3 a 5,6, el aspecto peor valorado en lo que se refiere a este servicio.



### c. Aspectos de mejora

¿Hay algún aspecto del Servicio de Información que le gustaría que se modificase o mejorase? (n=17)

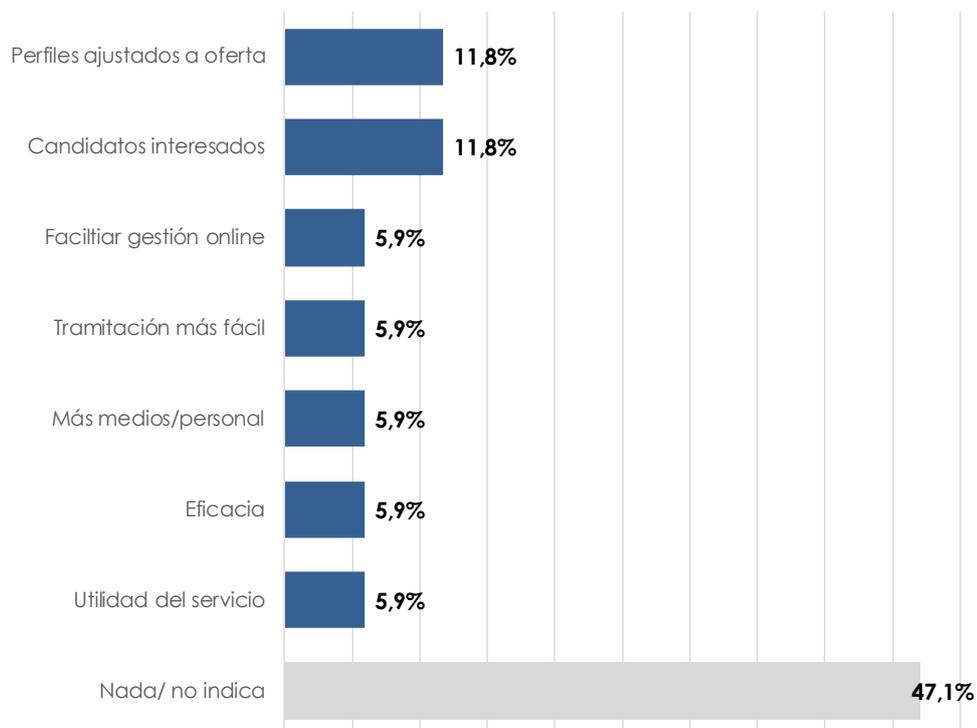


Gráfico.- 77.

Las principales demandas de los empleadores al Servicio Público de Empleo, en lo que se refiere al servicio de información, se refieren a los perfiles de los candidatos y a recibir candidatos que estén realmente interesados en cubrir el puesto de trabajo. Como se verá a continuación, estas demandas se repiten para el resto de servicio y se incardinan como demandas principales por parte de los empleadores al Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

## XII. Servicio de gestión de ofertas de empleo

El servicio de gestión de ofertas del Servicio Público de Empleo es el encargado de gestionar las ofertas de empleo y de seleccionar los candidatos cuyo perfil pueda ser adecuado para el puesto y ponerlos en conocimiento de las empresas oferentes de empleo.

¿Utilizó 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 durante el año 2019? (n=280)

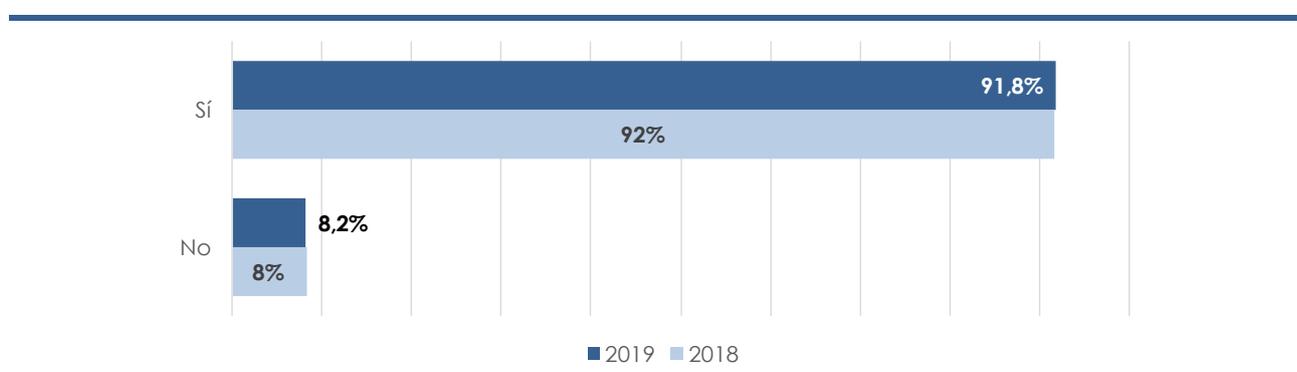


Gráfico.- 78.

Un 92% de las empresas utilizó el servicio de gestión de ofertas de empleo de la Comunidad, prácticamente un porcentaje idéntico al 2018.

Un 38,5% de las empresas entran en contacto con este Servicio de gestión de ofertas de empleo por el conocimiento previo que ya tenían del mismo. Esta es la vía principal de conocimiento de este servicio entre las empresas que ofertan empleo.

El resto de modos de información tienen menor incidencia entre las vías por los que las empresas entran en conocimiento de este servicio.

### ¿Cómo tuvo conocimiento de la existencia del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo que ofrece el Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n=257)

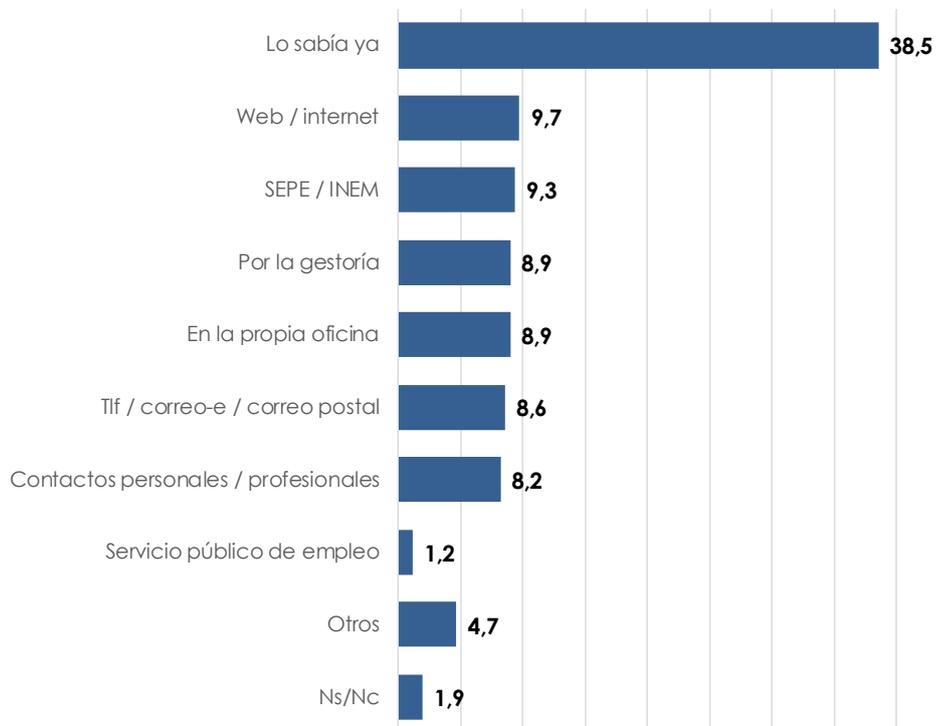


Gráfico.- 79.

### ¿A través de qué medios hizo uso del servicio de gestión de ofertas de empleo durante el año 2019? (n=257)

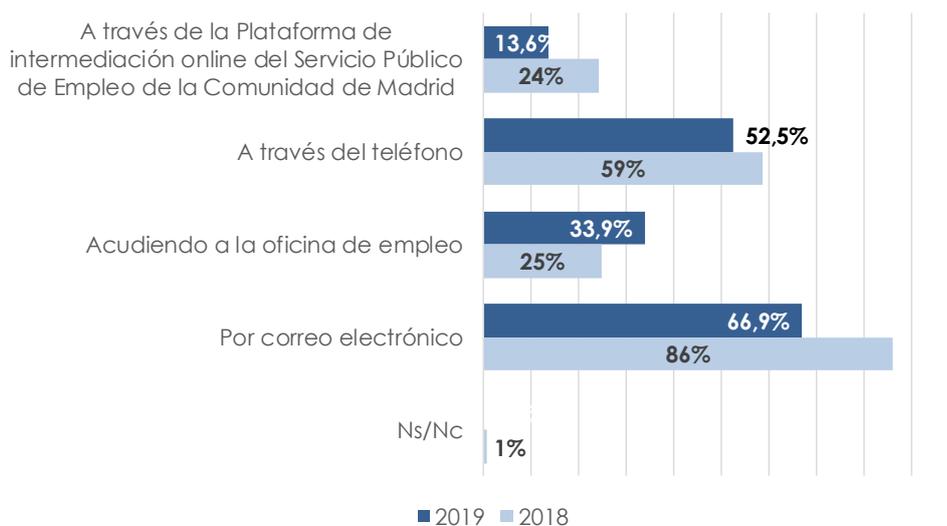


Gráfico.- 80.



Al igual que sucede con el servicio de información, en términos comparativos con 2018, durante este año 2019, las empresas han contactado en mayor medida con el servicio de gestión de ofertas de empleo a través de la personación presencial en las oficinas de empleo, medio que ha utilizado una tercera parte de las empresas. No obstante, los dos medios más utilizados por las empresas continúan siendo el teléfono y el correo electrónico.

### Y ¿cuál es el medio que utilizó más frecuentemente para hacer uso del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo en el último año? (n=257)

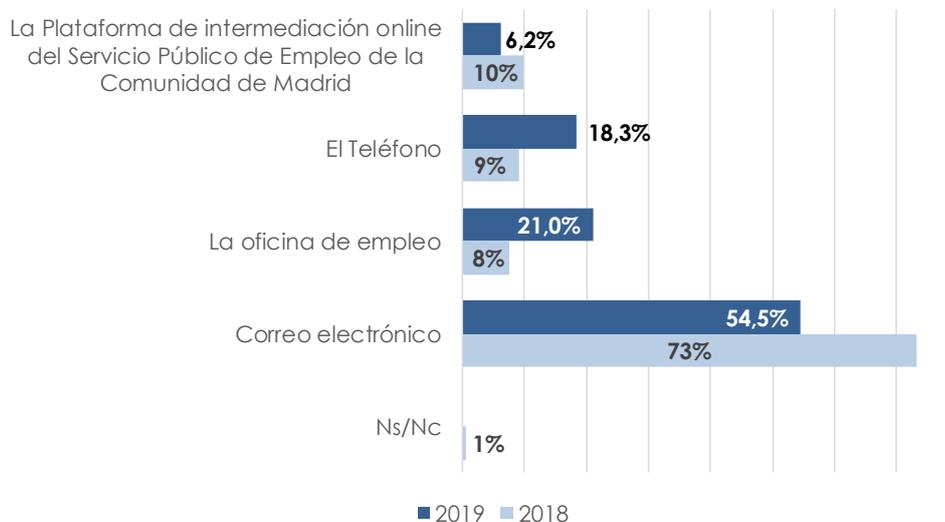


Gráfico.- 81.

Entre los distintos medios disponibles, como ya sucediera en el estudio anterior, el más empleado por las empresas fue el correo electrónico. Pese a ello, ha aumentado la dispersión de medios y durante este año han sido más las empresas que han utilizado como medio principal el teléfono o la propia oficina de empleo.

## ¿Utiliza otras fuentes de reclutamiento de personal además del Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n=257)

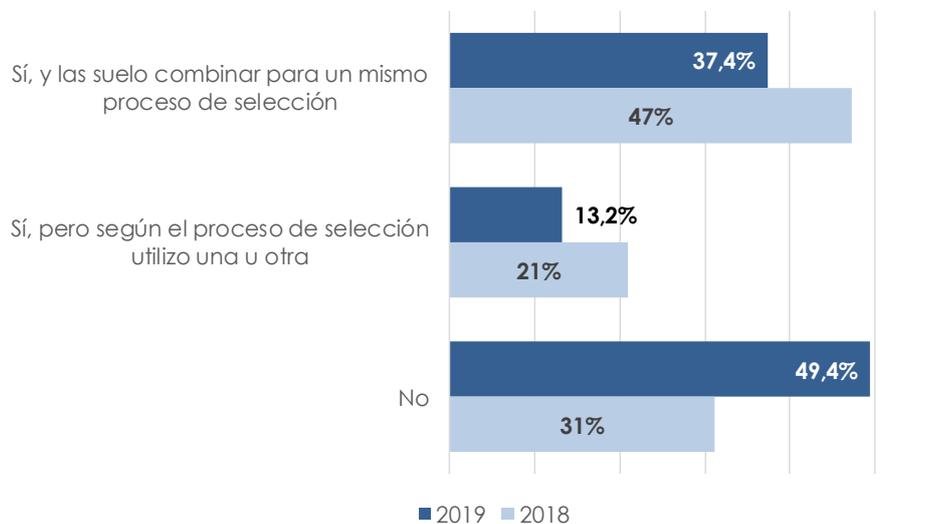


Gráfico.- 82.

Prácticamente la mitad de las empresas que han tenido contacto con el servicio de gestión de ofertas de empleo no suele utilizar otros mecanismos para reclutar personal cuando en 2018 únicamente un 31% de las empresas se centran en el Servicio Público de Empleo a la hora de realizar el reclutamiento de personal.

Entre los que utilizan más de un mecanismo para reclutar interesados en empleo, lo más común es que se utilice más de un medio de forma simultánea y sólo un 13,2%, aunque utiliza varias fuentes de reclutamiento no las suele combinar y utiliza una u otra según el procedimiento abierto.

## ¿Estas otras fuentes de reclutamiento son mejores, iguales o peores que las utilizadas en el Servicio de Empleo? (n=135)

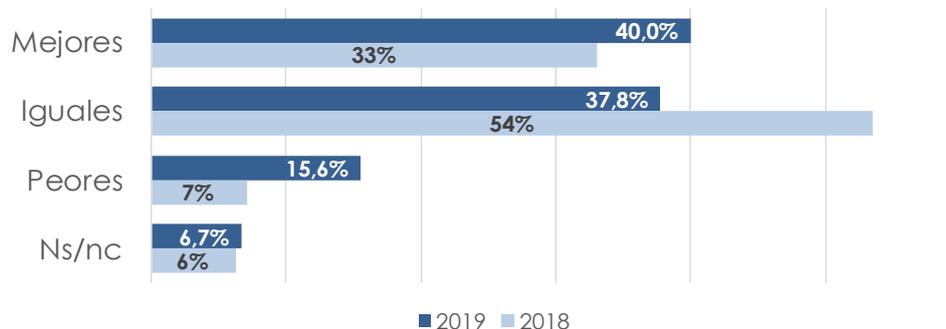


Gráfico.- 83.

La percepción sobre las otras posibles fuentes de empleo en comparación con los servicios ofrecidos por el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid se dicotomiza y fruto de ello desciende el porcentaje de quienes consideran las distintas fuentes de reclutamiento iguales al SPE. Aumentan tanto quienes consideran al Servicio Público mejor (15,6%) como el porcentaje de quienes lo consideran peor (40%).

Aunque el saldo entre quienes consideran mejores a las otras fuentes distintas del SPE menos quienes consideran mejor al Servicio Público, permanece prácticamente igual al 2018, destaca que el porcentaje de quienes consideran mejor los servicios de reclutamiento provistos por el Servicio Público de Empleo se dobla y pasa de suponer el 7% de las empresas a suponer el 15,6%.

De las distintas empresas, organismos e instituciones que ofertan la gestión de ofertas de empleo, la más utilizada por las empresas madrileñas que acudieron al SPE es Infojobs, que utilizó el 21,1% de quienes utilizan otras fuentes. Tras este portal de empleo se sitúan los portales de empleo, sin especificar, que han usado el 16,4%.

La recomendación o los contactos personales es el tercer mecanismo de reclutamiento empleado por las empresas y es utilizado por el 14,9% de las empresas que emplean otros mecanismos, además del Servicio Público de Empleo.

### ¿Qué otra u otras fuentes de reclutamiento utiliza? (n=135)

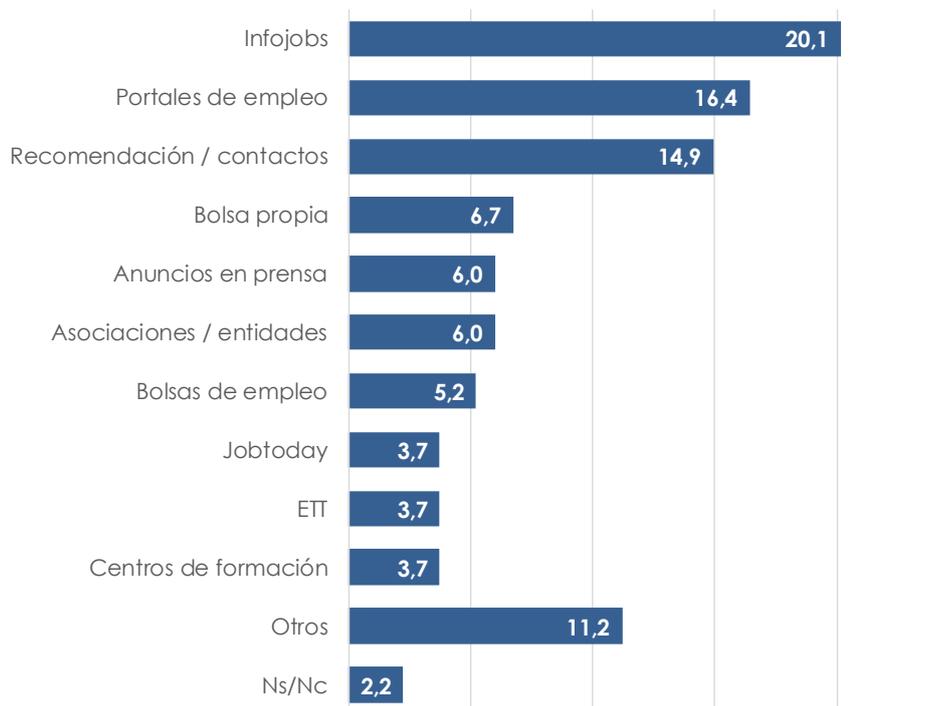


Gráfico.- 84.

### a. Percepción global

#### Percepción global del servicio de gestión de ofertas de empleo (n=257)

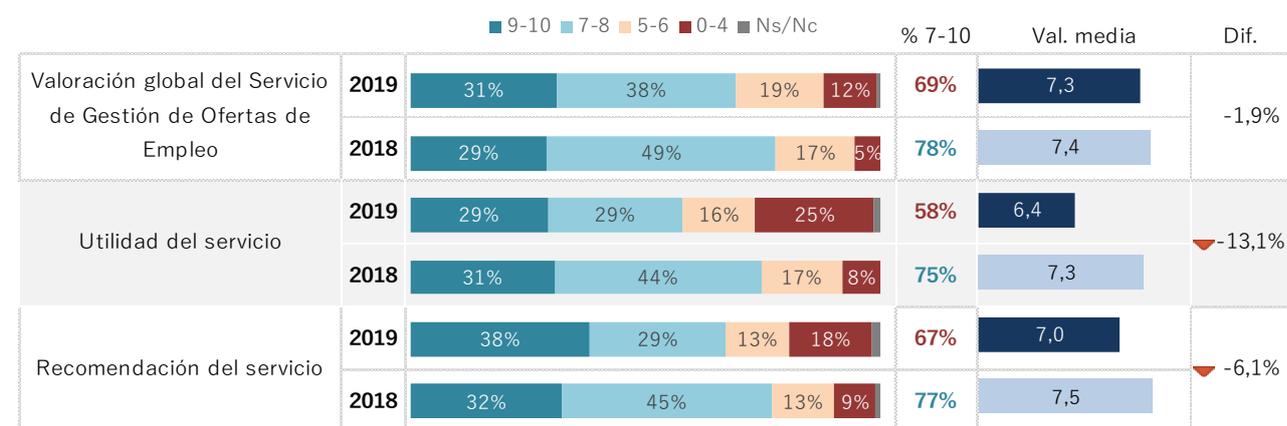


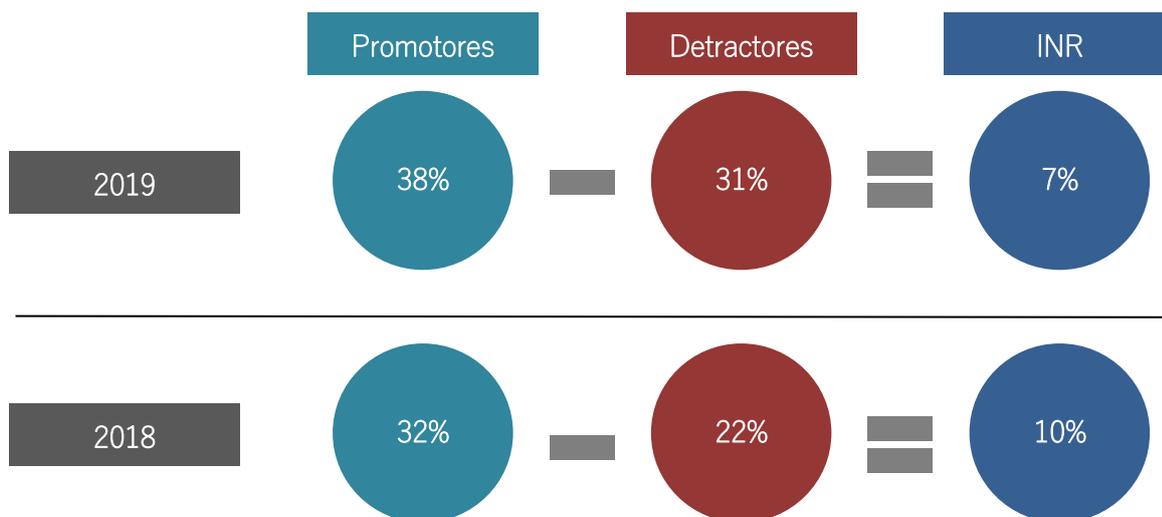
Gráfico.- 85.



Durante 2019 desciende tanto la utilidad percibida en la gestión de ofertas de empleo como la probabilidad de recomendación del servicio. Pese a ello, la valoración general del servicio permanece en cifras análogas a las de 2018.

Si desciende, en los tres casos el porcentaje de empresas que dan valoraciones por encima de seis y en los tres casos suman menos del setenta por ciento de las empresas. El descenso más intenso se da en la utilidad percibida del servicio de gestión de ofertas de empleo donde sólo un 58% da valoraciones superiores a seis cuando en 2018 hasta un 75% hacia lo propio.

Sin embargo, pese al descenso en la probabilidad media, la polarización vivida en lo que se refiere a la probabilidad de recomendación hace que el índice neto de recomendación se mantenga en cifras muy parecidas. Pero esta evolución del índice no puede ocultar que el servicio ostenta en la actualidad tanto un mayor porcentaje de detractores como de promotores, lo que pudiera ser indicativo de un servicio dispar en su oferta y no homogéneo.



## b. Percepción pormenorizada

En lo que se refiere a la evaluación pormenorizada del servicio de gestión de ofertas de empleo, esta se realiza a través de tres dimensiones principales:

- La percepción de la plataforma.
- La evaluación del personal de atención telefónica.
- Y la valoración de atributos del servicio.



Sobre la apreciación de la plataforma, debemos de recordar que es uno de los medios de contacto con el servicio con menor tasa de evaluación, por lo que la base muestral es menor y aumenta la tasa de desconocimiento de aspectos concretos del servicio. En este caso, al igual que con el servicio de información, los resultados deben de tomarse con prudencia.

### Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos en relación a la plataforma de intermediación online (n=35)

		■ 9-10	■ 7-8	■ 5-6	■ 0-4	■ Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
La facilidad de acceso a la plataforma	2019	14%	60%	14%	6%		74%	7,3	0,0%
	2018	22%	42%	29%	2%		64%	7,3	
La facilidad de uso de la plataforma	2019	20%	54%	14%	6%		74%	7,2	1,8%
	2018	22%	36%	38%	2%		58%	7,1	
La organización y estructuración de los contenidos de la plataforma	2019	14%	43%	26%	6%		57%	7,0	0,9%
	2018	20%	29%	42%	2%		49%	6,9	
La interfaz de la plataforma, si es atractiva e intuitiva. Su apariencia y diseño	2019	14%	49%	17%	6%		63%	7,1	▲ 4,3%
	2018	13%	42%	36%	4%		56%	6,8	
Valore, de forma general, la plataforma de intermediación online	2019	14%	43%	34%	6%		57%	6,9	▼ -3,3%
	2018	20%	38%	33%	2%		58%	7,1	

Gráfico.- 86.

Resulta llamativo que, en la mayoría de los casos, la percepción de los atributos sobre la plataforma de intermediación se mantenga o incluso aumente, si bien de forma muy ligera en algunos casos, pero que la valoración general de dicha plataforma haya descendido en su valoración un -3,3%. En dos aspectos, incluso, el porcentaje de empresas que dan valoraciones por encima de siete supera el setenta por ciento, la facilidad de acceso y de uso de la plataforma con un 74% cada una.

## ¿Cómo valora los siguientes aspectos del personal que le atendió por teléfono?

(n=188)

		■ 9-10 ■ 7-8 ■ 5-6 ■ 0-4 ■ Ns/Nc					% 7-10	Val. media	Dif.
10.C.2 La seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos	2019	51% 24% 3% 1% 1% 1%					75%	8,8	1,8%
	2018	58% 32% 6% 1% 1% 1%					90%	8,7	
10.C.2 El interés dedicado a satisfacer la información solicitada	2019	46% 28% 10% 6% 1% 1%					74%	8,1	----
	2018								----
10.C.2 La capacidad y conocimientos del personal para resolver sus necesidades o sus dudas	2019	40% 28% 11% 9% 1% 1%					68%	7,7	----
	2018								----
10.C.2 El tiempo dedicado para resolver sus dudas	2019	40% 30% 12% 4% 1% 1%					70%	8,0	----
	2018								----
10.C.2 Valore, de forma general, el personal del Servicio de Gestión de Oferta de Empleo	2019	42% 32% 11% 4% 1% 1%					74%	8,2	▼ -5,3%
	2018	57% 37% 5% 1% 1% 1%					94%	8,6	

Gráfico.- 87.

Sobre el personal encargado de la atención telefónica del servicio de gestión de ofertas de empleo, destaca que pese a aumentar la confianza en la confidencialidad en el tratamiento de los datos, en realidad este incremento de la valoración media se produce a costa de un aumento de empresas que no se ve en condiciones de responder por su desconocimiento del tema.

Algo parecido pasa con otros aspectos del servicio, donde la tasa de no respuesta se sitúa en cifras parecidas a las del atributo sobre la seguridad y confidencialidad de los datos, pese a lo cual en lo que se refiere al interés dedicado y el tiempo dedicado poco más de un 70% de las empresas dan valoraciones de siete o superiores.

En la valoración general del servicio ofrecido por el personal de atención telefónica, si bien la media desciende, se mantiene aún por encima de ocho. En este caso, el descenso en el porcentaje de empresas que valoran por encima de seis es achacable al aumento de la tasa de empresas que no tienen una iteración suficiente para poder valorar el servicio y, por tanto, no responden.



## Me gustaría que valorase una serie de aspectos en relación con el servicio de Gestión de Ofertas de Empleo. (n=257)

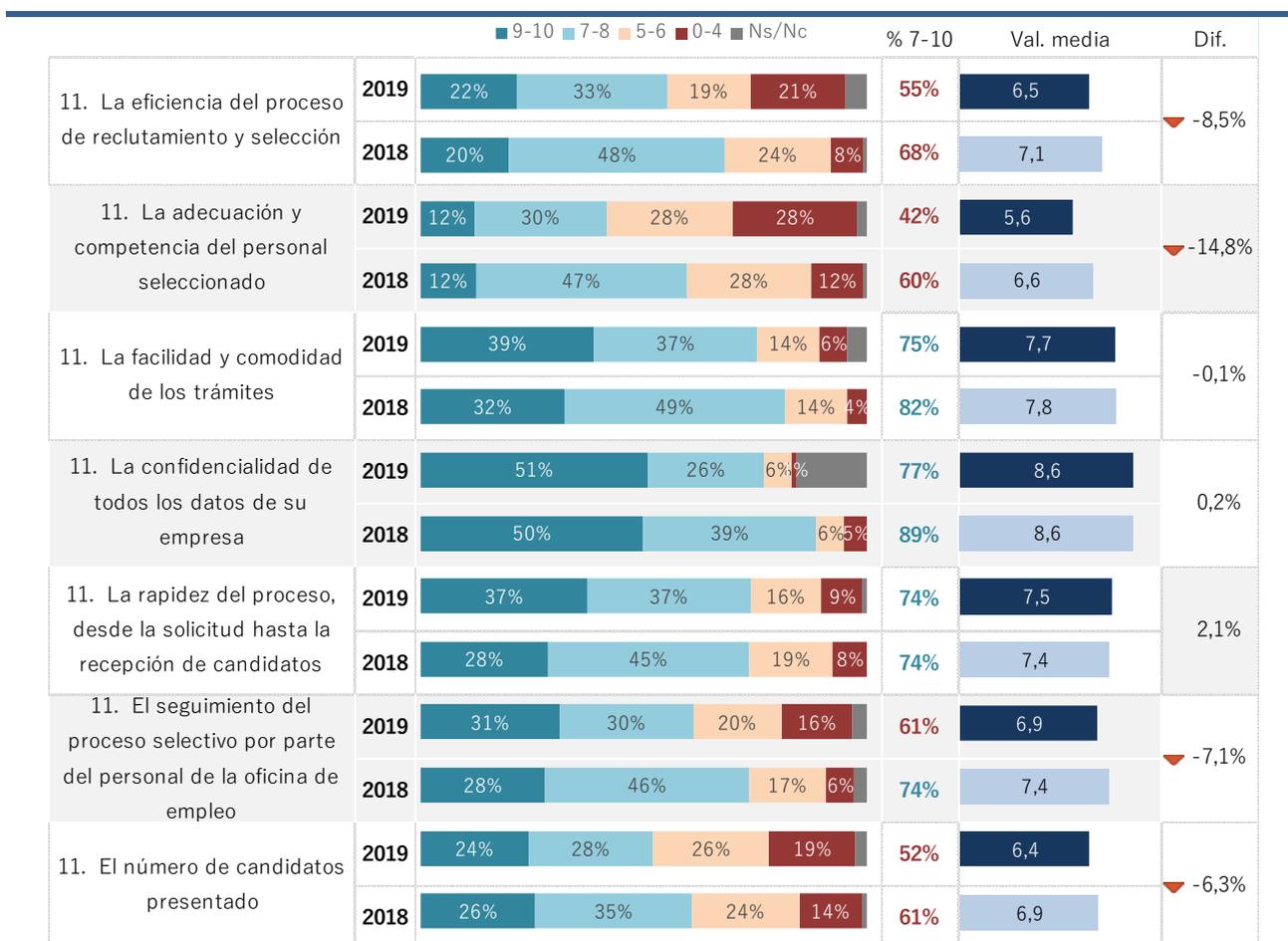


Gráfico.- 88.

EL mismo fenómeno que se vio en lo que se refiere al personal de atención telefónica se repite en lo que se refiere a la valoración de los atributos del servicio y es que en lo que se refiere a la confidencialidad en el tratamiento de los datos hay una importante tasa de no respuesta que podría estar ocultando una simiente de sospecha ante el servicio. Si bien se está lejos de poder concluir nada en esta dirección, es un tema que obliga a estar razonablemente atento de cara a futuras ediciones del estudio.

El atributo del servicio de gestión de ofertas de empleo con peor evolución durante este año es el que hace referencia a la adecuación de los candidatos seleccionados para cubrir las ofertas de empleo presentadas por las empresas. En lo que se refiere a este atributo, la valoración media desciende un 14% pasando del 6,6 al 5,6 a lo que se debe de añadir que el porcentaje



de quienes ofrecen una valoración superior a seis desciende del 60% al 42%, la tasa más baja entre todos los atributos analizados para este servicio.

Otros dos aspectos con un descenso importante en su percepción por parte de las empresas son la eficiencia del servicio de reclutamiento (-8,5%) y el seguimiento del proceso selectivo por parte del personal del SPE (-7.1%).

### c. Aspectos de mejora

¿Hay algún aspecto del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo que le gustaría que se modificase o que usted mejoraría? (n=257)

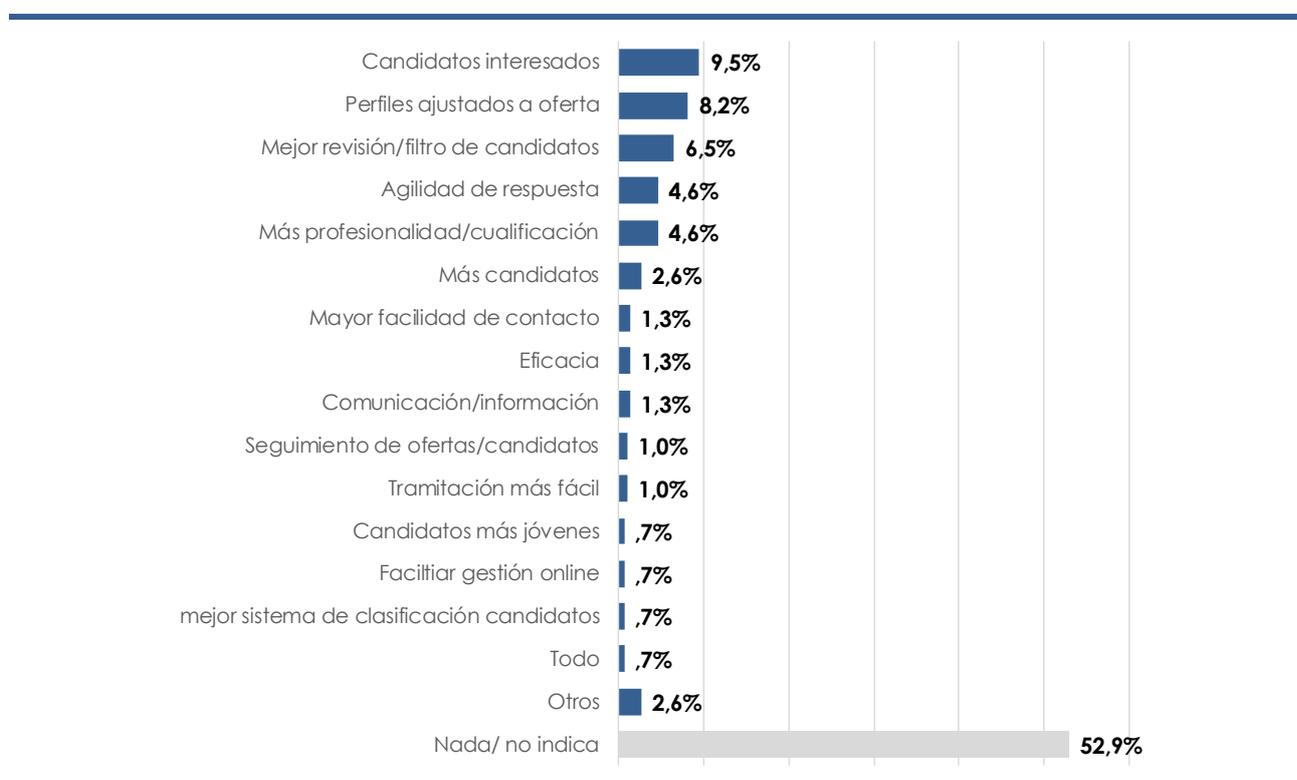


Gráfico.- 89.

Algo más de la mitad de las empresas empleadoras que han tenido relación con el servicio de intermediación no explicitan ningún aspecto en específico por el que mejorar el servicio.

Los aspectos más citados que los empleadores consideran necesario incorporar para mejorar el servicio están relacionados con el cribaje de las personas demandantes que se proporcionan para cubrir los puestos ofertados:

- En primer lugar, se demanda que se verifique que los demandantes están realmente interesados en cubrir el puesto de trabajo y que no se trata de cumplir un trámite para poder seguir percibiendo las prestaciones por desempleo.
- En segundo lugar, se solicita que se remitan a la empresa perfiles más adaptados a las necesidades del puesto que se oferta.
- Y, en tercer lugar, se solicita que el sistema de filtrado de candidatos se mejore y que se haga una revisión más adecuada de las características del demandante.



### XIII. Servicio de programa de empleo

El servicio de programas de empleo, incluido para evaluar este año, al igual que sucede con el servicio de información la base muestral es insuficiente por lo que de forma similar, habrá que tratar los datos con prudencia.

¿Cómo tuvo conocimiento de la existencia del Programa de Empleo y Formación que ofrece el Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n=23)

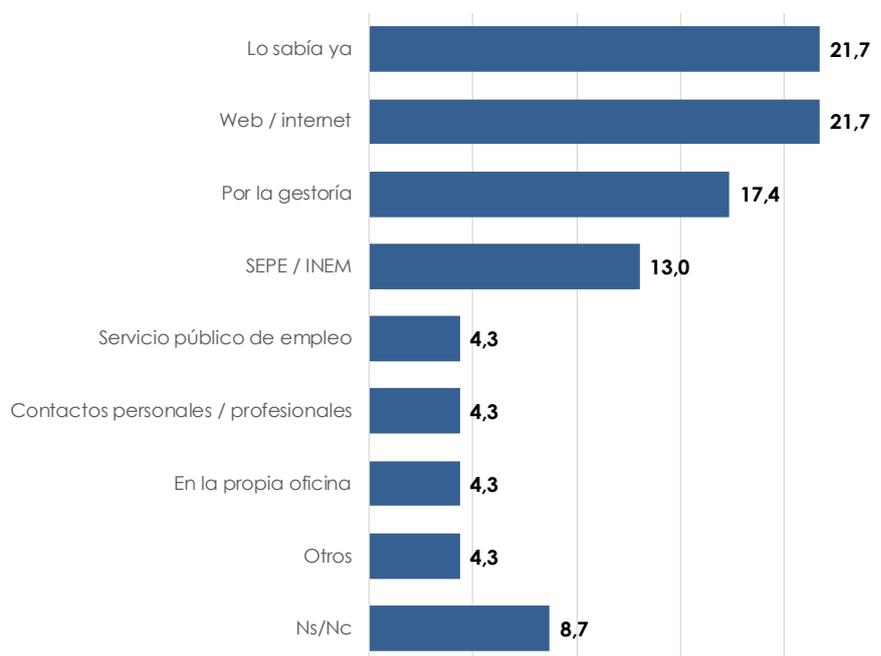


Gráfico.- 90.

Como con el resto de servicios estudiados, el conocimiento previo de los servicios del SPE es una de las principales fuentes por las que las empresas han tenido conocimiento del programa de empleo. Tras esta vía, internet, la gestoría de las empresas y el SEPE son los otros tres métodos de información principales.

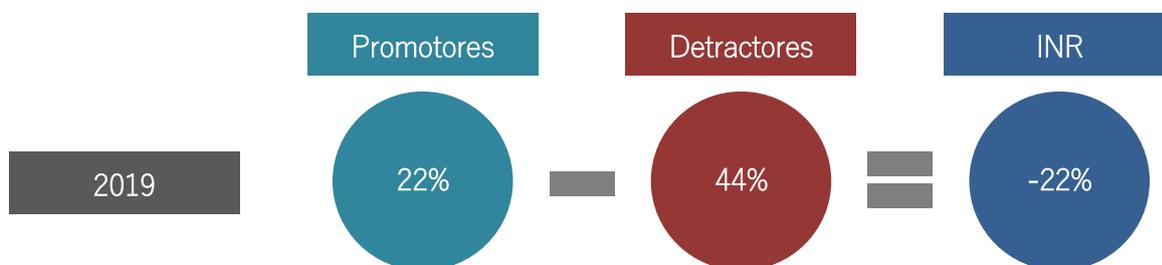
## a. Percepción global

Percepción global del programa de empleo (n=23)

	■ 9-10 ■ 7-8 ■ 5-6 ■ 0-4 ■ Ns/Nc	% 7-10	Val. media
Valoración global de los Programas de Empleo		<b>48%</b>	5,6
Utilidad del servicio		<b>52%</b>	5,3
Recomendación del servicio		<b>57%</b>	5,9

Gráfico.- 91.

Al tratarse de un servicio incorporado este año, no es posible, obviamente, establecer análisis comparativo de la percepción del mismo. La percepción general del servicio, su utilidad y probabilidad de recomendación ostenta números bajos por lo que al menos globalmente es un servicio con una baja percepción por parte de las empresas. Además, en los tres casos el porcentaje de empresas que dan una valoración por encima de siete está lejos de alcanzar el setenta por ciento.



Por este mismo motivo el índice neto de recomendación del servicio se sitúa en cifras negativas

## b. Percepción pormenorizada

Tal y como sucede con el resto de servicios, en el caso del programa de empleo se reproduce el mismo fenómeno acerca de la confidencialidad en el tratamiento de los datos. Como el valor en el ejército, la confidencialidad se supone, pero las empresas no se atreven a pronunciarse al respecto sin haber podido comprobarlo. Pese a ello, es el aspecto del servicio mejor valorado.



## Me gustaría que valorase una serie de aspectos en relación con el Programa de Empleo (n=23)

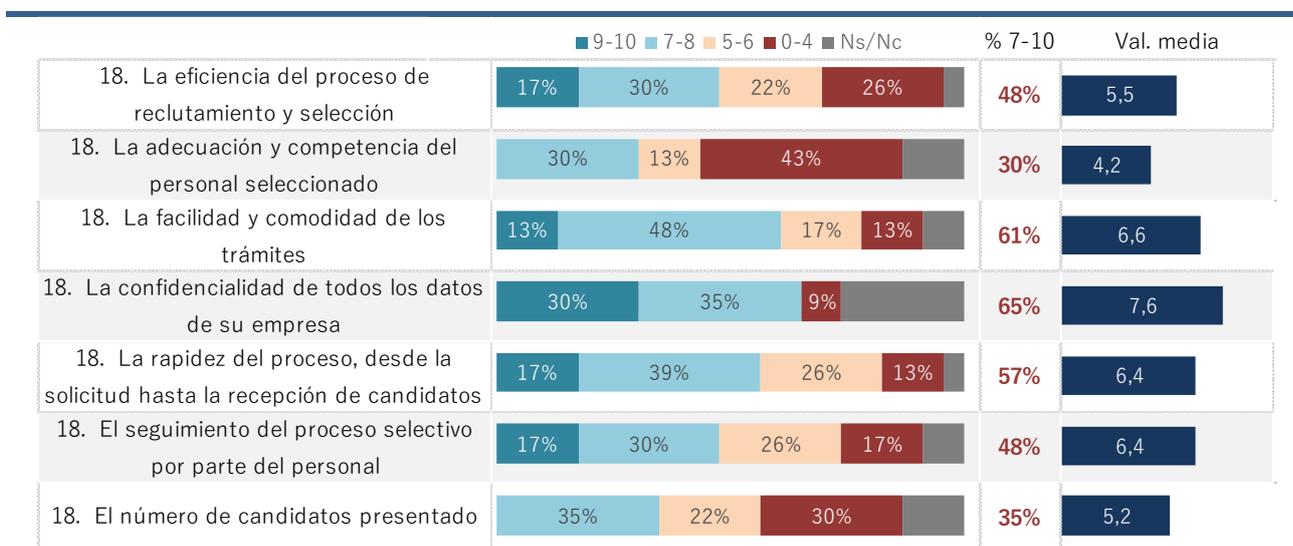


Gráfico.- 92.

Por el contrario, la adecuación del perfil del personal a las necesidades de la empresa es el atributo peor valorado entre los distintos aspectos analizados entre el conjunto de empleadores y no alcanza siquiera una valoración media superior a cinco, tradicional frontera del aprobado en España. En este último caso, hasta un 43% de los empleadores da valoraciones por debajo de cinco.

### c. Aspectos de mejora

En lo que se refiere a Programas de empleo, prácticamente una tercera parte de los empleadores no mencionan ningún aspecto de mejora. Los aspectos más citados se relacionan con lo ya vistos anteriormente: se solicitan candidatos verdaderamente interesados en la oferta de empleo y perfiles más ajustados al puesto de trabajo.

En tercer lugar, destaca que un 8,7% de los empleadores que han tenido relación con el programa de empleo requeriría del servicio que los perfiles remitidos tuvieran un nivel profesional y formativo acorde con las demandas del puesto de trabajo.



¿Hay algún aspecto de los Programas de Empleo que le gustaría que se modificase o que usted mejoraría? (n=23)

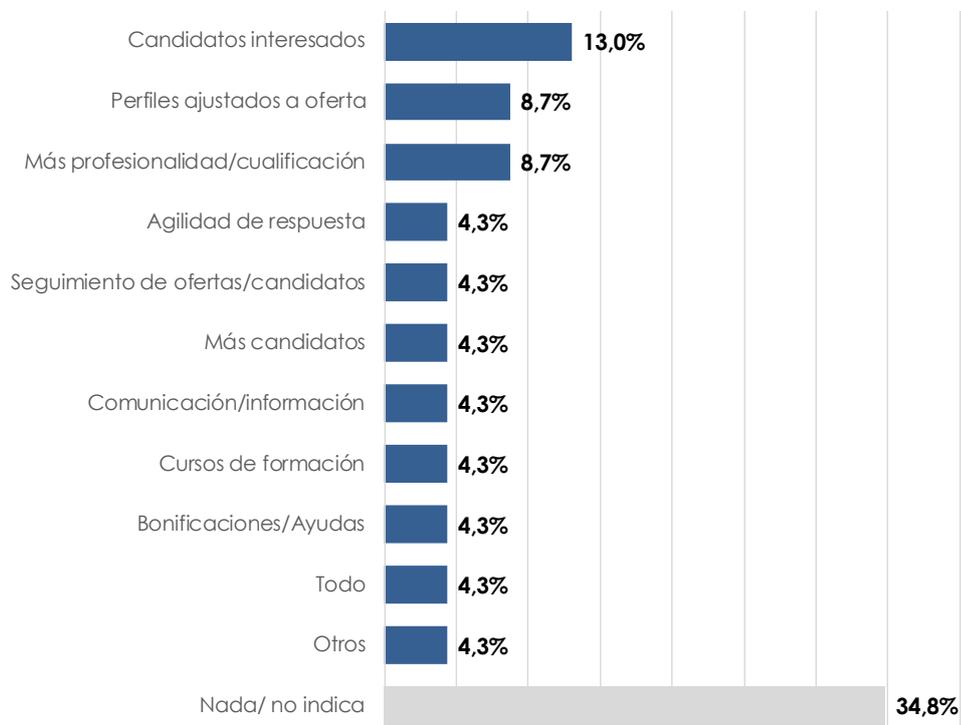


Gráfico.- 93.

## XIV. Percepción global

### a. Valoración espontánea y reflexionada

Al igual que con las personas demandantes, entre los empleadores también se inquirió por la percepción general del servicio antes y después de preguntar por los aspectos parciales del servicio.

#### Percepción espontánea y reflexionada (n=306)

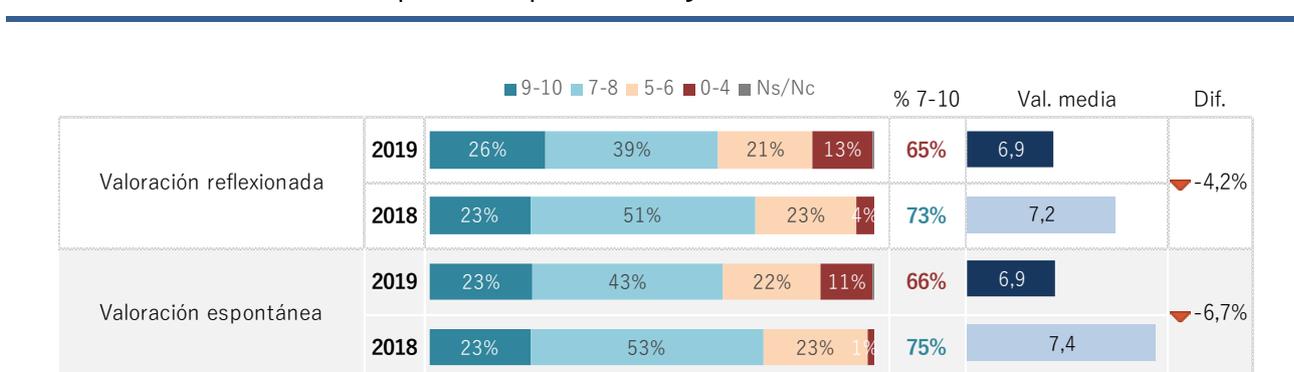


Gráfico.- 94.

Si bien en 2018 el preguntar por los atributos concretos del servicio contribuyó a un ligero descenso de la valoración global media, en esta ocasión la percepción de los empleadores en torno a los servicios del SPE permanecen muy parecidas.

En cualquiera de los dos casos, tanto en la percepción espontánea como en la reflexionada, la valoración de los empleadores es peor que la que ostentaban las empresas en 2018.



## b. Percepción de las instalaciones

¿Recurrió usted, tanto acudiendo a las oficinas, como por teléfono o por internet, durante el año 2019, a los servicios del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n=306)

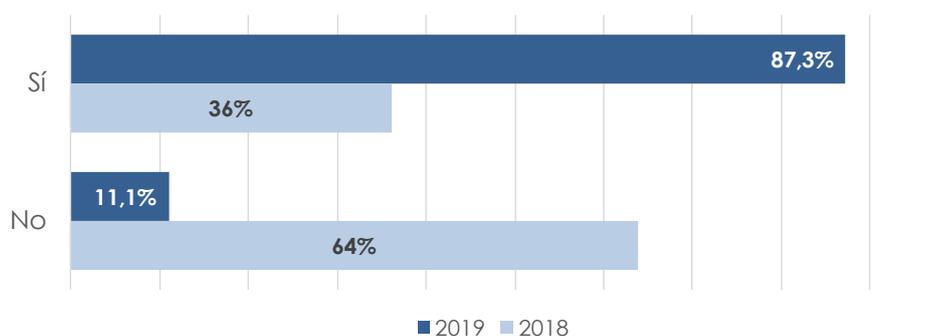


Gráfico.- 95.

Aunque no sean netamente comparables, dado que este año se preguntó por el conjunto de los medios de contacto y el año pasado sólo se preguntó por las instalaciones físicas, en 2019, este año se puede comprobar como nueve de cada diez empresas recurrió a contactar con el SPE a través de las plataformas dispuestas para ello.

Al inquirir por las distintas vías de contacto, aumenta también el número usual de contactos de tal forma que este año la mayoría de empresas contactó más de 3 veces con el Servicio Público de Empleo.

¿Cuántas veces recurrió, a través de cualquiera de las vías citadas anteriormente, a los servicios de la oficina de empleo para gestionar sus ofertas de empleo en el último año? (n=306)

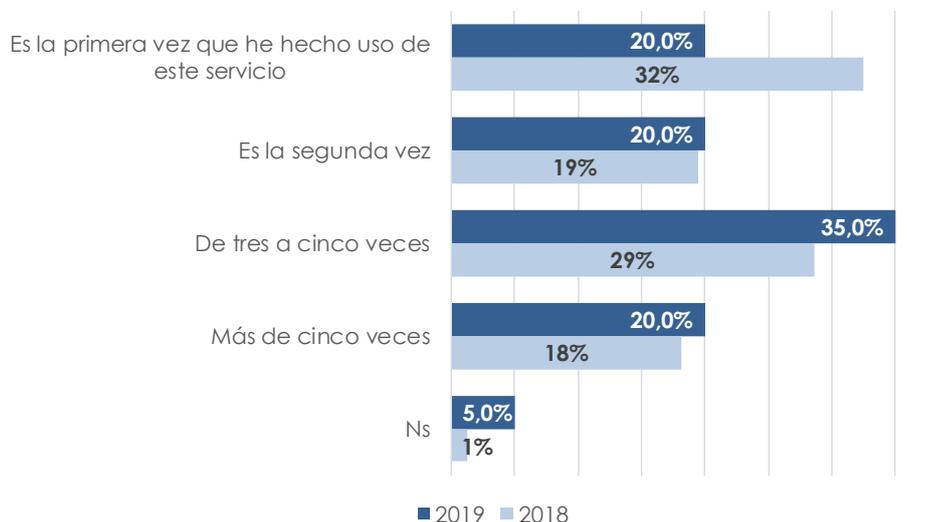


Gráfico.- 96.

La percepción de los empleadores sobre las instalaciones del Servicio Público de Empleo se mantiene, en líneas generales, muy parecida a la que ya mostrara en 2018. Hay dos aspectos que, habiendo contado con más de un setenta por ciento de valoraciones por encima de seis, en la actualidad no alcanzan a mantener dicha cota:

- La señalización dentro del edificio.
- Y, en menor medida, la comodidad y accesibilidad del edificio, aunque en este caso, la valoración media apenas desciende un -2,2%.

Por el contrario, mejoran la percepción de insonorización del edificio que, si bien en su valoración media apenas sube un 1%, si consigue que un 65% de los empleadores de valoraciones por encima de seis y la cercanía de la oficina que se acerca a la valoración media de siete.

## ¿Cómo valora los siguientes aspectos de estas oficinas? (n=306)

		■ 9-10	■ 7-8	■ 5-6	■ 0-4	■ Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
25. La limpieza y orden de las oficinas	2019	37%	40%	13%	6%		77%	7,7	-1,9%
	2018	36%	45%	12%	4%		82%	7,9	
25. La climatización de las instalaciones	2019	28%	47%	18%	2%		75%	7,7	1,3%
	2018	26%	49%	19%	3%		75%	7,6	
25. El aspecto de los muebles y equipos	2019	17%	60%	16%	2%		78%	7,4	-0,5%
	2018	23%	51%	16%	4%		74%	7,4	
25. La señalización para saber dónde dirigirse en el edificio	2019	27%	38%	21%	9%		65%	7,0	-4,6%
	2018	32%	38%	19%	8%		70%	7,4	
25. La comodidad y accesibilidad del edificio e instalaciones	2019	35%	34%	19%	7%		69%	7,5	-2,2%
	2018	42%	30%	17%	8%		71%	7,7	
25. La ausencia de ruido dentro del edificio	2019	28%	37%	21%	10%		65%	7,1	1,0%
	2018	22%	38%	22%	9%		60%	7,0	
25. La cercanía de la oficina de empleo	2019	19%	40%	25%	12%		60%	6,9	3,5%
	2018	18%	39%	25%	14%		57%	6,6	

Gráfico.- 97.

### c. Relevancia y valoración de elementos de percepción

Los distintos atributos analizados, al igual de como sucede en el caso de las personas demandantes, tienen una importancia media muy elevada entre los empleadores y se acercan en todos los casos a una importancia media de nueve.



A continuación, le voy a indicar una serie de características y me gustaría que me indicase hasta qué punto es importante para Vd. que las cumpla un buen servicio.

(n=306)

		■ 9-10	■ 7-8	■ 5-6	■ 0-4	■ Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
26. La fiabilidad del servicio	2019	71%	25%	2%			96%	8,9	-1,2%
	2018	73%	24%	2%			98%	9,0	
26. Los tiempos de respuesta	2019	73%	23%	3%			96%	8,9	-0,7%
	2018	71%	26%	2%			97%	9,0	
26. La facilidad para acceder al servicio	2019	60%	35%	3%			96%	8,7	-1,2%
	2018	62%	34%	3%			96%	8,8	
26. La amabilidad del personal	2019	59%	33%	6%			93%	8,7	-0,8%
	2018	61%	34%	4%			95%	8,8	
26. Los conocimientos y competencias del personal de los Servicios Públicos de Empleo	2019	62%	33%	5%			94%	8,7	-1,0%
	2018	65%	28%	6%			93%	8,8	
26. La confianza en el personal de los Servicios Públicos de Empleo	2019	62%	30%	7%			92%	8,7	-1,2%
	2018	66%	28%	7%			93%	8,8	
26. La sensibilidad del personal de los Servicios Públicos de Empleo antes de sus necesidades	2019	57%	36%	6%			93%	8,6	-1,1%
	2018	60%	33%	7%			93%	8,7	
26. La adecuación, preparación y competencia de los candidatos puestos a su disposición	2019	68%	23%	6%			91%	8,8	-0,8%
	2018	69%	25%	5%			93%	8,8	
26. La facilidad y comodidad de los trámites	2019	65%	31%	3%			96%	8,9	-1,5%
	2018	70%	27%	2%			97%	9,0	
26. La cantidad de candidatos puestos a su disposición	2019	47%	44%	7%			91%	8,3	-2,3%
	2018	53%	41%	5%			93%	8,5	
26. La rapidez del proceso desde que solicita hasta que contrata personal	2019	63%	30%	5%			93%	8,7	-2,5%
	2018	70%	27%	3%			97%	8,9	
26. Las instalaciones y equipos	2019	40%	35%	21%			75%	7,7	0,2%
	2018	34%	43%	17%			77%	7,7	
26. La gratuidad del servicio	2019	73%	24%	2%			97%	9,1	-0,4%
	2018	76%	21%	2%			96%	9,1	

Gráfico.- 98.



El aspecto con mayor importancia declarada, como se puede observar en el gráfico siguiente, puesto que se ha desdoblado la tabla para su mejor encaje y visualización, es la gratuidad del Servicio (9,1)

A continuación, se sitúa la facilidad para realizar los trámites, que cuenta con una importancia media ligeramente inferior (8,9)

A continuación, por escaso margen, se sitúan la fiabilidad del servicio y la velocidad en la respuesta como dos de los aspectos más importantes para los empleadores. Pero para mostrar la concentración de importancia de los aspectos, baste señalar que entre los más importantes y el que menos importancia tiene para las empresas, la sensibilidad del personal, hay apenas 0.5 puntos de diferencia (9,1 los más valorados y 8,6 el menos).

### Importancia estimada (n=306)



Gráfico.- 99.

Realizando el mismo ejercicio que con las personas demandantes se ha recurrido a la regresión lineal para estimar la capacidad de impacto de los atributos en la valoración global. Este ejercicio refleja que la competencia del personal del Servicio Público de Empleo en la materia que le es propia es el elemento con mayor capacidad de influir en la valoración global, seguida de la cantidad de candidatos puestos a disposición de la empresa para cubrir los puestos para

los que se ha solicitado. En tercer lugar, en capacidad de incidencia, también con una incidencia del 13%, se sitúa un atributo relacionado con el personal como es la amabilidad de trato.

Como su puede ver en la matriz que relaciona la importancia estimada con la importancia declarada directamente por encuestado, en el cuadrante superior derecho, que marca los aspectos prioritarios que aúnan una alta importancia en ambos casos, se sitúan los dos atributos relacionados con el personal del Servicio; su capacidad y su amabilidad.

### Matriz de relación entre importancia estimada e importancia declarada

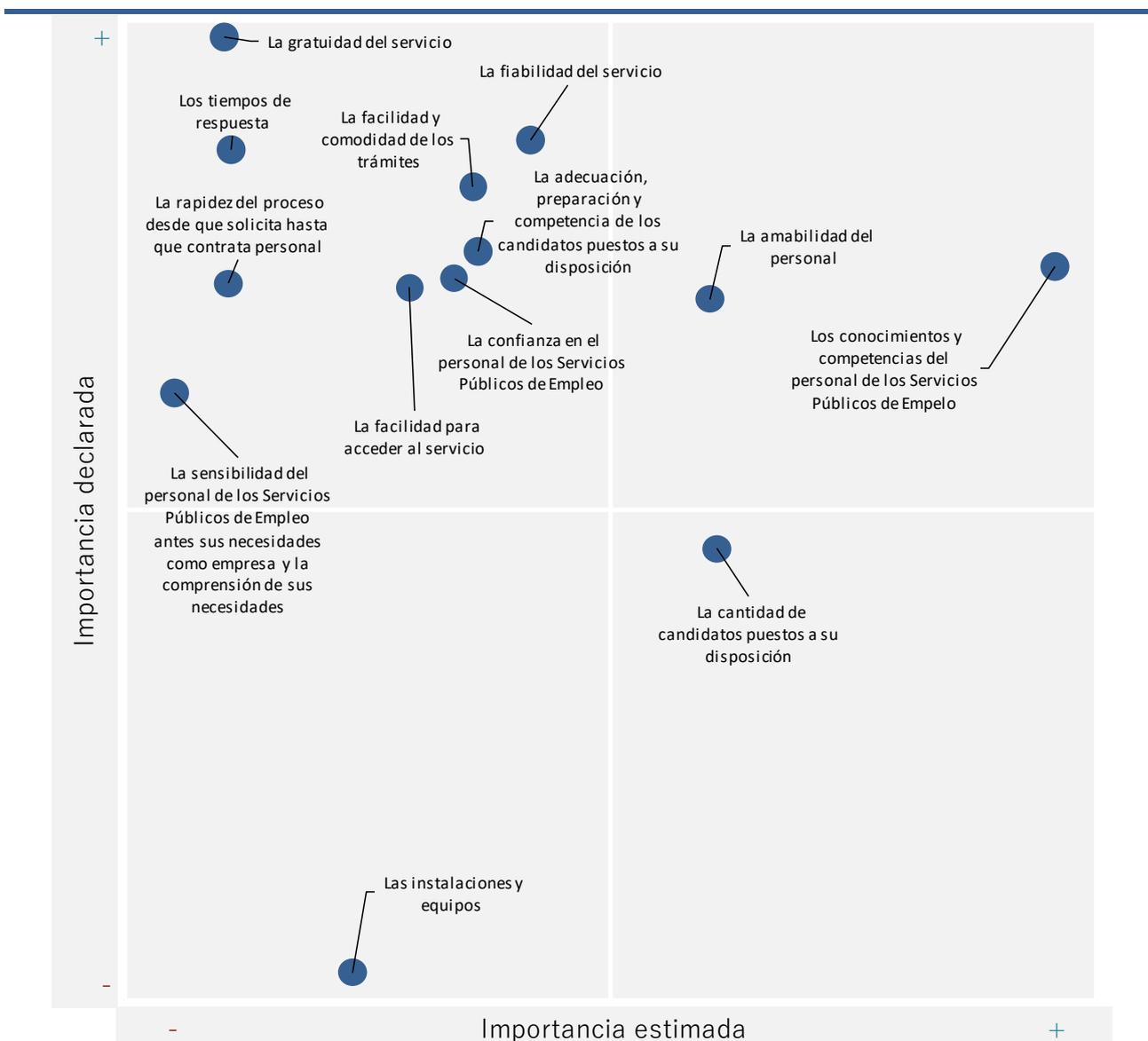


Gráfico.- 100.



Es importante aclarar la importancia de la capacidad y competencia del personal porque, como se ve en el cuadro siguiente, es el atributo que protagoniza el mayor descenso de valoración media en lo que respecta a la evaluación del servicio por parte de las empresas.

Este descenso es especialmente llamativo en un entorno de sostenimiento general de las valoraciones dadas al servicio en 2019 a los distintos atributos de calidad del servicio.

Otro atributo que ve cómo desciende la valoración del desempeño es el de la cantidad de candidatos puestos a disposición de la empresa que pasa de una valoración media de siete a seis con siete siendo así el atributo con menor valoración del desempeño.



## ¿Y hasta qué punto está Ud. satisfecho con el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid con respecto a los siguientes aspectos? (n=306)

		9-10	7-8	5-6	0-4	Ns/Nc	% 7-10	Val. media	Dif.
27. La fiabilidad del servicio	2019	44%	39%	13%			83%	8,0	0,5%
	2018	40%	44%	13%			84%	7,9	
27. Los tiempos de respuesta	2019	33%	39%	17%			72%	7,4	-2,4%
	2018	32%	43%	19%			75%	7,5	
27. La facilidad para acceder al servicio	2019	42%	40%	12%			83%	8,0	-0,1%
	2018	40%	46%	12%			86%	8,0	
27. La amabilidad del personal	2019	48%	33%	14%			81%	8,1	-1,1%
	2018	49%	35%	12%			84%	8,2	
27. Los conocimientos y competencias del personal de los Servicios Públicos de Empleo	2019	31%	45%	16%			76%	7,5	-4,4%
	2018	35%	44%	14%			79%	7,8	
27. La confianza en el personal de los Servicios Públicos de Empleo	2019	40%	47%	9%			87%	8,0	-0,1%
	2018	41%	43%	12%			85%	8,0	
27. La sensibilidad del personal de los Servicios Públicos de Empleo antes de sus necesidades	2019	32%	43%	21%			75%	7,6	-2,9%
	2018	33%	47%	15%			80%	7,8	
27. La adecuación, preparación y competencia de los candidatos puestos a su disposición	2019	13%	52%	24%			65%	6,8	1,2%
	2018	11%	53%	24%			64%	6,7	
27. La facilidad y comodidad de los trámites	2019	35%	48%	13%			84%	7,9	-0,4%
	2018	37%	47%	12%			84%	7,9	
27. La cantidad de candidatos puestos a su disposición	2019	20%	41%	23%			61%	6,7	-3,9%
	2018	23%	39%	24%			62%	7,0	
27. La rapidez del proceso desde que solicita hasta que contrata personal	2019	29%	44%	18%			73%	7,3	-2,0%
	2018	30%	45%	17%			75%	7,4	
27. Las instalaciones y equipos	2019	26%	41%	26%			67%	7,3	0,1%
	2018	19%	41%	19%		18%	60%	7,3	
27. La gratuidad del servicio	2019	67%	25%	4%			93%	8,8	-0,8%
	2018	67%	25%	5%			92%	8,9	

Gráfico.- 101.



Poniendo en relación la importancia consolidada, que relaciona la importancia estimada con la declarada, con la valoración del desempeño del servicio público de Empleo, se puede comprobar que los dos aspectos prioritarios para cubrir las expectativas de los empleadores son:

- La cantidad de candidatos disponibles para el puesto solicitado.
- Y los conocimientos y aptitudes del personal de la oficina.

### Matriz de relación entre importancia consolidada y valoración de desempeño del Servicio Público de Empleo

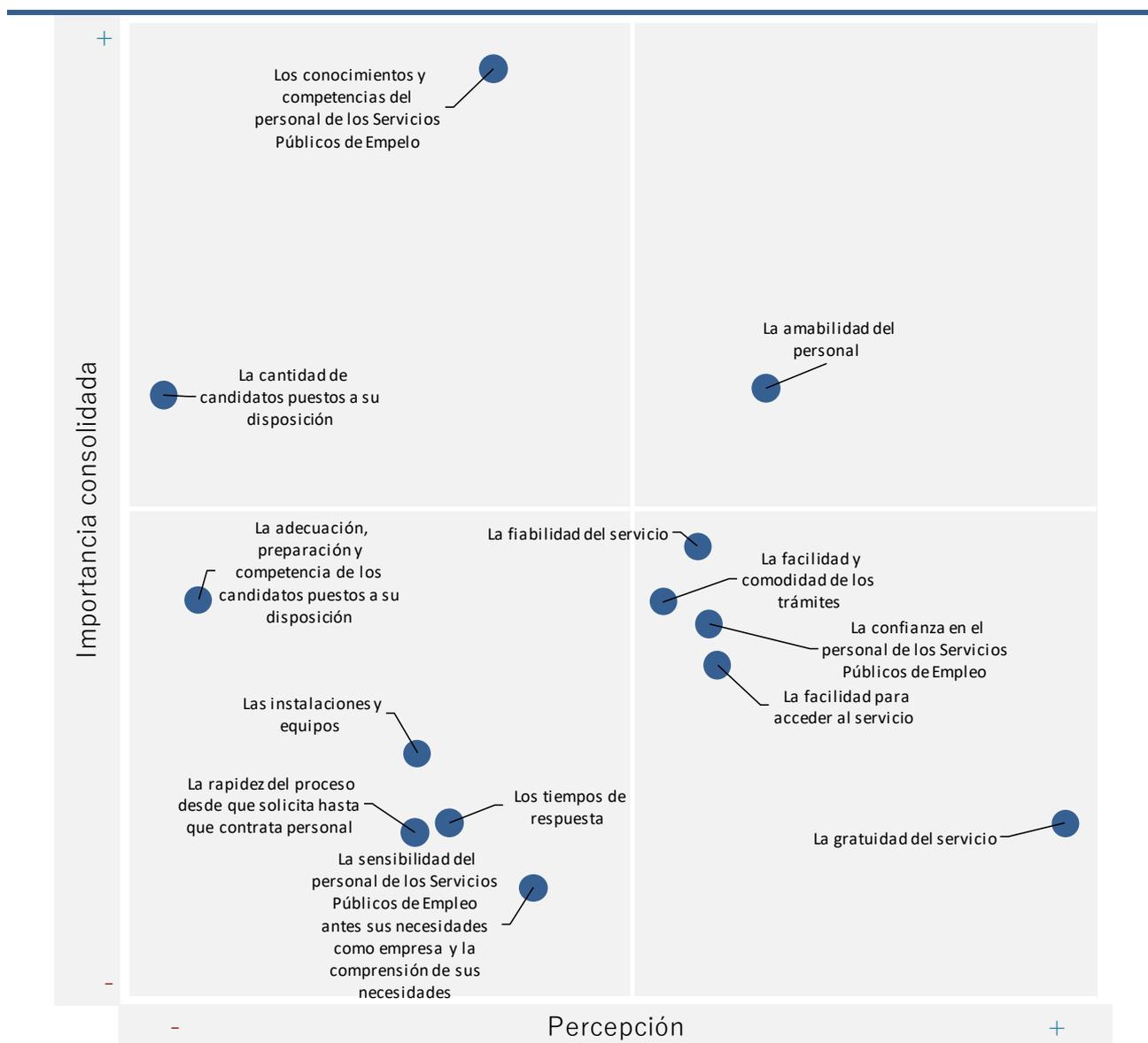


Gráfico.- 102.



Como punto fuerte se sitúa la amabilidad del personal que combina una alta valoración con una importancia consolidada también elevada.

#### d. Contribución del SPE en la mejora de aspectos de la vida profesional de las empresas

En general, la satisfacción de las empresas con la contribución del Servicio público de empleo en lo que a utilidad se refiere en los mecanismos de la empresa se mantienen en términos parecidos a los del año pasado

¿Y en qué medida ha contribuido la utilización de los Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid en la mejora de los siguientes aspectos relacionados con su vida profesional? (n=306)

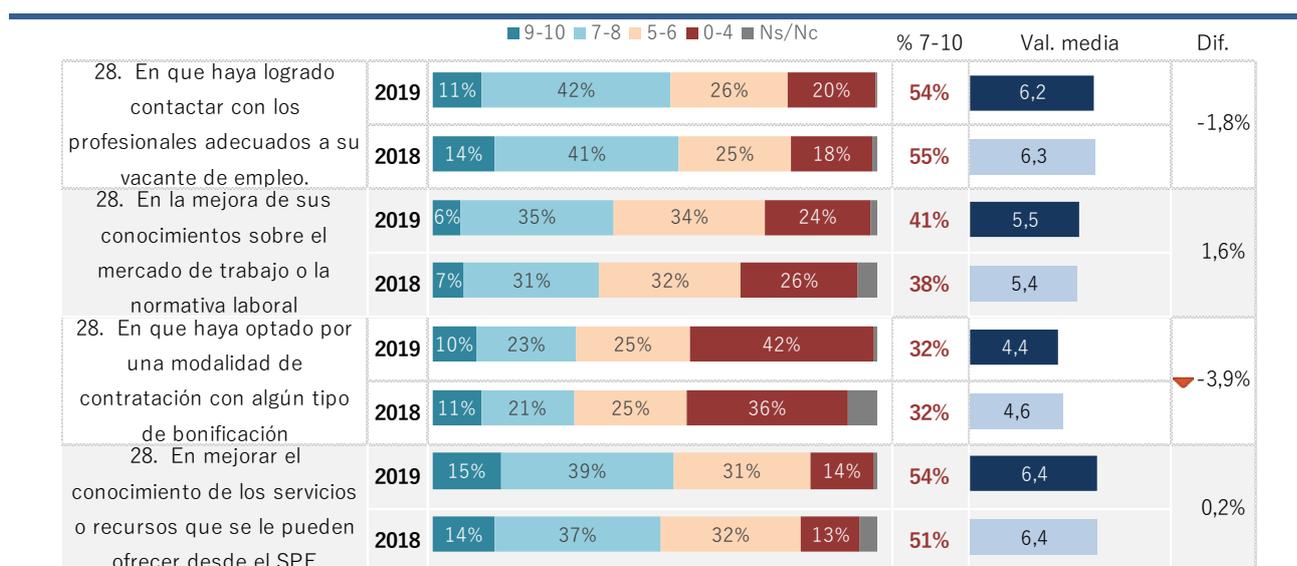


Gráfico.- 103.

Destaca especialmente que el atributo que ya contara con una valoración por debajo de cinco, el haber podido optar a una modalidad de contratación bonificada, desciende en su valoración media y se aleja aún más de la frontera del cinco, habitualmente considerada el aprobado en los sistemas calificativos de España.



## e. Aspectos de mejora

¿Hay algún aspecto en general que le gustaría que se modificase o mejorase el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n=306)

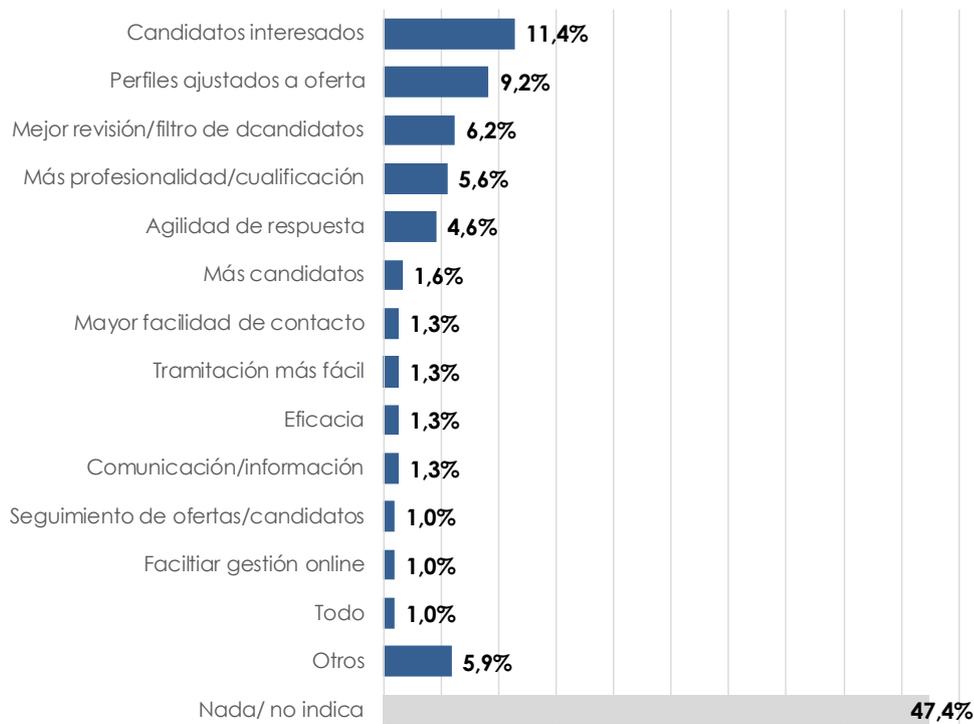


Gráfico.- 104.

Casi la mitad de los empleadores no señala ningún aspecto concreto en el crean que el servicio debiera de mejorar. Los aspectos más citados se relacionan con aquello que ya se vieran en lo que se refiere al servicio de intermediación de empleo:

- Se solicita la verificación de las intenciones en torno al puesto de los demandantes están y que muestren verdadero interés por el mismo y que no se trata de cumplir un trámite para poder seguir percibiendo las prestaciones por desempleo.
- Se demanda recibir demandantes con perfiles más adaptados a las necesidades del puesto.
- Y se sugiere como mejora un sistema de filtrado de candidatos más profundo y efectivo.

## XV. Conclusiones

La percepción del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid refleja una condición dispar según el colectivo implicado en el que centremos la mirada:

1. En general, con algunas salvedades que indicaremos más adelante, entre el colectivo formado por las personas demandantes la percepción del Servicio muestra una mejora en comparación con el resultado obtenido en 2018.
2. No sucede lo mismo entre las empresas que han utilizado los servicios del S.P.E. puesto que este caso la percepción del servicio desciende y empeora la evaluación del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid durante el 2019.

En este caso es necesario recordar las condiciones particulares que atañen a la recogida de información entre el colectivo de empresas relacionadas con el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid. Tal y como se expone en el apartado metodológico de este informe, la situación de la base de datos de empresas condiciona el trabajo de entrevistas entre este colectivo y hace sospechar que los colectivos entrevistados en 2018 y 2019 no puedan ser considerados colectivos homogéneos.

De esta forma, como puede comprobarse al comparar ambas muestras según variables de clasificación básicas como el sector de actividad, el perfil de demandante requerido, o el tamaño de la empresa, el colectivo de empresarios entrevistados en 2019 difiere sustancialmente del entrevistado en 2018. Todo ello invita a tener cautela a la hora de analizar los resultados en lo que se refiere al aspecto evolutivo de los mismos.

En el caso de los demandantes la percepción global del servicio mejora tanto en los que se refiere a la valoración espontánea como en la valoración reflexionada. Sin embargo, al reflexionar sobre los distintos elementos del servicio, la percepción global se resiente ligeramente, fenómeno que no sucedía en 2018, cuando apenas había variación reseñable entre la percepción meditada y la espontánea.



## Percepción global reflexionada y espontánea por parte de las personas demandantes

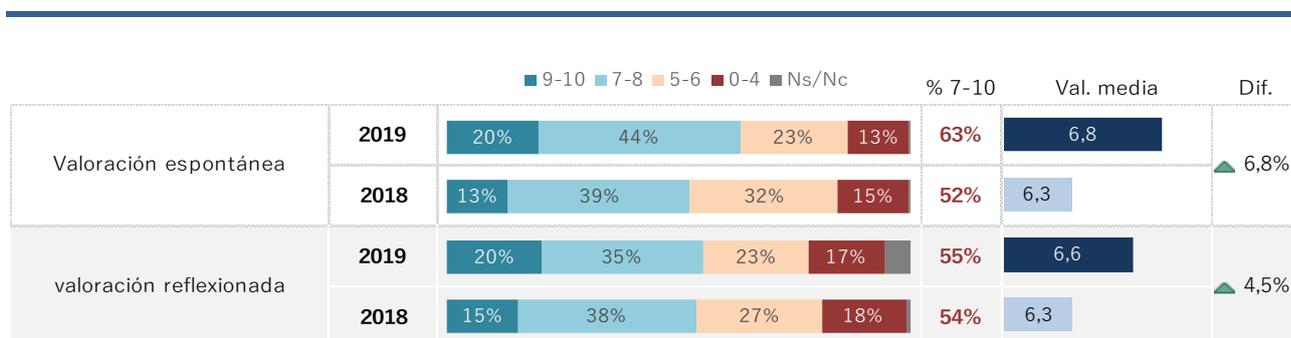


Gráfico.- 105.

La mejora general en la percepción del servicio por parte de las personas demandantes se refleja en la percepción de los distintos servicios recibidos. Con la excepción de algunos casos que se detallarán a continuación, tanto la valoración media como el porcentaje de demandantes satisfechos es superior al obtenido por el Servicio Público de Empleo en 2018

## Valoración, utilidad y probabilidad de recomendación por servicio

(% de personas que demandantes que da valoraciones de siete o superiores)

		Información	Orientación	Gestión Formación	Intermediación	Gestión de programas
Valoración	2019	65%	68%	77%	61%	64%
	2018	62%	65%	73%	52%	63%
Utilidad	2019	63%	44%	60%	39%	57%
	2018	55%	37%	57%	32%	62%
Recomendación	2019	71%	62%	75%	54%	70%
	2018	62%	56%	78%	51%	75%

Gráfico.- 106.



Las únicas excepciones a esta mejora general se encuentran en:

- El descenso en el porcentaje de demandantes que dan valoraciones superiores a seis a la utilidad y probabilidad de recomendación del servicio de gestión de programas de empleo, que ven como bajan en cinco puntos porcentuales el porcentaje de personas que otorgan valoraciones de siete o superiores.
- Y el ligero debilitamiento de la valoración media de la probabilidad de recomendación por parte de los demandantes que han utilizado el servicio de gestión de la formación y el servicio de gestión de programas de empleo. Con todo, en estos dos casos el descenso de la valoración media es lo suficientemente ligera como para considerarla despreciable en términos estadísticos.

### Valoración, utilidad y probabilidad de recomendación por servicio (medias)

		Servicio de información	Orientación	Gestión Formación	Intermediación	Gestión de programas
Valoración	2019	7,2	7,1	7,8	6,7	7,1
	2018	6,7	6,9	7,4	6,3	6,8
Utilidad	2019	7,0	5,5	6,7	4,8	6,9
	2018	6,4	5,0	6,6	4,4	6,7
Recomendación	2019	7,5	6,8	7,7	6,2	7,5
	2018	6,9	6,5	7,8	6,1	7,7

Gráfico.- 107.

Pese a la mejora en la percepción general del organismo por parte de las personas demandantes, esta no está exenta de áreas concretas donde sería necesario prestar especial atención, porque su evolución durante el 2019 no ha sido todo lo positiva que cabría esperar por la evolución de la percepción general del servicio. Estos aspectos son, fundamentalmente, aquellos relacionados con el servicio de orientación laboral, el único servicio donde todos los aspectos relacionados con el servicio (no así con el personal de atención) descienden de valoración<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Al respecto, consultar la tabla de la página 41 del presente informe.



Si bien en 2018, la valoración del servicio otorgada por las personas demandantes era sensiblemente inferior a la dada por las empresas que habían utilizado el Servicio Público de Empleo, durante el 2019 ambas valoraciones han tendido a igualarse por la evolución contraria que ha vivido la percepción de ambos colectivos, mientras que la valoración general dada por las demandantes ha crecido, la valoración de las empresas ha descendido.

### Percepción espontánea y reflexionada por parte de las empresas relacionadas con el S.P.E. (n=306)

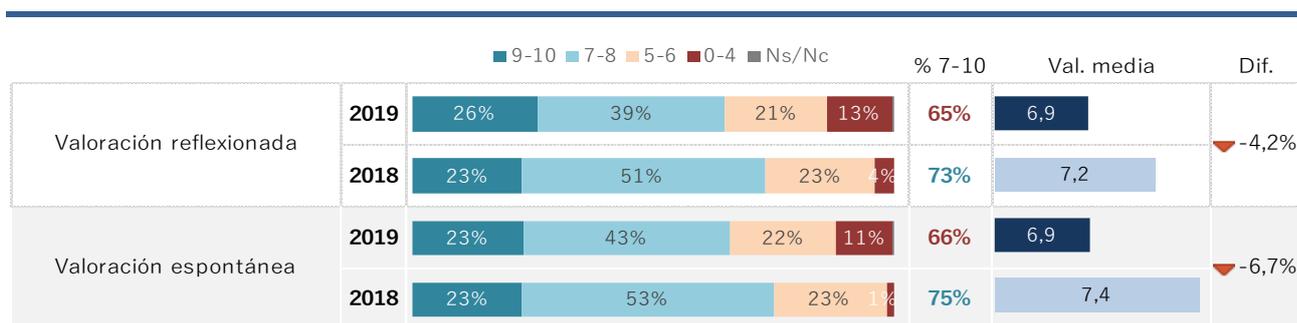


Gráfico.- 108.

Con todas las cautelas ya mencionadas, relacionadas con las circunstancias que rodean la realización de las entrevistas por el estado de la base de datos, este descenso en la percepción general del servicio ofertado por el organismo podría estar relacionado con la utilidad percibida del servicio concreto más utilizado por las empresas, la gestión de ofertas de empleo.

La utilidad percibida a este servicio desciende de una media de 7,3 a una media de 6,4. En palabras de las propias empleadoras hay dos elementos de mejora que se citan con bastante frecuencia; la adecuación del perfil de las personas a las características del puesto ofertado y que las personas enviadas para cubrir dicho puesto tengan intención real del ocuparlo.





El Proyecto Monitor de Empleo se plantea como una investigación rigurosa, sistemática y global del mercado de trabajo de la Comunidad de Madrid. La utilización de técnicas, tanto cualitativas como cuantitativas, y el análisis de diversas fuentes secundarias y primarias que informan el mercado laboral de la Región, permitirán mejorar la toma de decisiones de políticas activas, adaptándolas a las necesidades reales del mercado laboral.

El presente informe se enmarca en dicho Proyecto y tiene por objeto conocer y medir, a través de una encuesta telefónica (CATI), el grado de satisfacción y rendimiento de los servicios de empleo en las personas usuarias (demandantes y empresas) de los mismos, así como el grado de importancia relativa que conceden a cada una de las dimensiones evaluadas.



**Comunidad  
de Madrid**



**UNIÓN EUROPEA**  
FONDO SOCIAL EUROPEO  
*El FSE invierte en tu futuro*