



**Informe final**

## **Necesidades y expectativas de empresas y empleadores respecto al Servicio Público de Empleo**



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



**Comunidad  
de Madrid**

## CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

### Consejera de Economía, Hacienda y Empleo

Rocío Albert López-Ibor

### Viceconsejero de Economía y Empleo

Daniel Rodríguez Asensio

### Directora General del Servicio Público de Empleo

María Belén García Díaz

-----  
COORDINACIÓN:

### Subdirección General de Estrategia y Evaluación de las Políticas de Empleo

### Área de Estudios y Planificación

### ELABORACIÓN

TYPSA Estadística y Servicios, S.L.U.

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

### Necesidades y expectativas de empresas y empleadores respecto al Servicio Público de Empleo

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo

© Comunidad de Madrid, 2023

Edita

Dirección General del Servicio Público de Empleo

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

Edición: 11/2023

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

**Publicado en España - Published in Spain**



## Índice

1. Introducción al Estudio .....	7
2. Metodología de la recogida .....	14
3. BLOQUE I. Caracterización de la muestra .....	18
4. BLOQUE II. Necesidades sobre los Servicios relacionados con el Reclutamiento y Selección de Personal.....	27
5. BLOQUE III. Necesidades y Expectativas relacionadas con los Incentivos a la Contratación.....	65
6. BLOQUE IV. Necesidades y Expectativas relacionadas con los Servicios de Formación para trabajadores ofertados por el SPECM .....	90
7. BLOQUE V. Conocimiento de los Servicios Ofertados .....	115
8. BLOQUE VI. DISEÑO A MEDIDA DEL SERVICIO .....	122
9. CONCLUSIONES AL ESTUDIO .....	125
10. PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES.....	127
11. ANEXO I. CUESTIONARIO UTILIZADO .....	128
12. ANEXO II. FUENTES UTILIZADAS.....	134

## Índice Gráficos

Gráfico 1 Modelo Servqual.....	8
Gráfico 2 Percepción vs Expectativa .....	10
Gráfico 3 Fórmula Error Muestral.....	16
Gráfico 4 Actividad Empresas participantes .....	19
Gráfico 5 Empresas por Actividad del Colectivo Empresarial .....	21
Gráfico 6 Empresas según número de trabajadores .....	22
Gráfico 7 Tamaño según actividad Colectivo Empresarial.....	22
Gráfico 8 Contratación habitual.....	23
Gráfico 9 Contratación habitual según tamaño de empresa .....	24
Gráfico 10 Contratación habitual según tamaño de empresa %.....	24
Gráfico 11 Contratación habitual por sectores % .....	25
Gráfico 12 Fuentes de reclutamiento .....	28
Gráfico 13 Fuentes de reclutamiento por tamaño de empresa %.....	29
Gráfico 14 Características que harían trabajar con SPECM.....	31
Gráfico 15 Características que harían trabajar con el SPECM por tamaño de empresa .....	32
Gráfico 16 Características de accesibilidad.....	34
Gráfico 17 Características accesibilidad 2.....	35
Gráfico 18 Características accesibilidad contratan/no contratan .....	35
Gráfico 19 Valoraciones accesibilidad .....	37
Gráfico 20 Accesibilidad por sectores.....	38
Gráfico 21 Horarios .....	40
Gráfico 22 Horarios, frecuencias.....	41
Gráfico 23 Técnicos asesores.....	44
Gráfico 24 Técnicos asesores frecuencias .....	44
Gráfico 25 Técnicos asesores por sectores.....	45

Gráfico 26 Candidatos, tamaño de empresa .....	47
Gráfico 27 Candidatos, contratan/no contratan .....	47
Gráfico 28 Días espera según perfiles, tamaño de empresa .....	49
Gráfico 29 Días espera según sector .....	50
Gráfico 30 Servicios selección personal.....	52
Gráfico 31 Servicios selección de personal, empresas de 2 a 9.....	53
Gráfico 32 Servicios selección personal, de 10 a 49.....	54
Gráfico 33 Servicios selección personal, de 50 a 249.....	55
Gráfico 34 Servicios selección personal, 250 o más .....	55
Gráfico 35 Servicios selección personal, comparativa .....	56
Gráfico 36 Qué espera del servicio, respuesta abierta.....	58
Gráfico 37 Herramientas digitales, respuesta abierta.....	60
Gráfico 38 Asesoramiento incentivos .....	66
Gráfico 39 Asesoramiento incentivos por tamaño de empresa.....	66
Gráfico 40 Incentivos.....	68
Gráfico 41 Incentivos, contratan/no contratan .....	69
Gráfico 42 Incentivos contratan/no contratan (2).....	70
Gráfico 43 Incentivos, frecuencias contratan.....	71
Gráfico 44 Incentivos, empresas no contratan, frecuencias agrupadas .....	72
Gráfico 45 Incentivos, empresas no contratan .....	72
Gráfico 46 Incentivos, empresas no contratan frecuencias agrupado .....	74
Gráfico 47(a) Incentivos por sectores .....	75
Gráfico 48(b) Incentivos por sectores .....	76
Gráfico 49 Asesoramiento incentivos .....	78
Gráfico 50 Asesoramiento incentivos, por tamaño de empresa.....	79
Gráfico 51 Asesoramiento, contratan/no contratan .....	80
Gráfico 52 Asesoramiento, tamaño de empresa .....	81
Gráfico 53 Herramientas digitales incentivos.....	83
Gráfico 54 Herramientas digitales incentivos, frecuencias, empresas no contratan.....	85
Gráfico 55 Herramientas digitales incentivos, frecuencias, empresas contratan.....	86
Gráfico 56 Incentivos, respuesta abierta .....	87
Gráfico 57 Formaciones en la empresa por tamaño .....	91
Gráfico 58 Sí/No realiza formación, por tamaño.....	92
Gráfico 59 Formación, contratan/no contratan .....	92
Gráfico 60 Formación por sectores.....	93
Gráfico 61 Realiza/no realiza formación por sectores .....	94
Gráfico 62 Organización de la formación según tamaño de la empresa .....	95
Gráfico 63 Tipo formación por tamaño empresa .....	97
Gráfico 64 Conoce oferta formación CM .....	99
Gráfico 65 Conoce/no conoce oferta formación CM por tamaño empresa .....	100
Gráfico 66(a) - Conocimiento oferta formación CM, por sectores .....	100
Gráfico 67(b) - Conocimiento oferta formación CM, por sectores .....	101
Gráfico 68 Conoce/no conoce oferta formación CM, por sectores .....	101
Gráfico 69 Conocimiento solicitud formación CM.....	103
Gráfico 70 Atributos utilidad formación, por tamaño de empresa .....	104
Gráfico 71 Preferencia conocimiento formación CM, por tamaño empresa.....	106
Gráfico 72 Financiación acciones formación, por tamaño empresa .....	108
Gráfico 73 Pregunta abierta mejoras formación .....	110
Gráfico 74 Conocimiento servicios.....	116
Gráfico 75 Conocimiento servicios, 2 a 9 trabajadores .....	116
Gráfico 76 Conocimiento servicios, 10 a 49 trabajadores .....	117
Gráfico 77 Conocimiento servicio 50 a 249 trabajadores.....	118

Gráfico 78 Conocimiento servicios, 250 trabajadores o mas .....	119
Gráfico 79 Conocimiento servicios, comparativa tamaño empresa .....	120
Gráfico 80 Ideas diseño a medida del servicio .....	122

## Índice Tablas

Tabla 1.....	15
Tabla 2.....	15
Tabla 3.....	15
Tabla 4.....	16
Tabla 5.....	20
Tabla 6.....	21
Tabla 7.....	32
Tabla 8.....	36
Tabla 9.....	37
Tabla 10.....	40
Tabla 11.....	43
Tabla 12.....	46
Tabla 13.....	49
Tabla 14.....	71
Tabla 15.....	73
Tabla 16.....	84
Tabla 17.....	85

## 1. Introducción al Estudio

El Estudio de Necesidades y Expectativas de Empresas y Empleadores que operan en la Comunidad de Madrid al respecto de un Servicio Público de Empleo es un estudio que pretende **recabar las necesidades y expectativas de las empresas** (en sus distintas variantes, incluyendo autónomos con empleados), las empresas empleadoras, sus representantes e intermediarios, así como otros agentes que de algún modo participan en la creación de empleo y la contratación) al respecto del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid y de la Formación Profesional para el Empleo.

Con la finalidad de mejorar la eficacia y eficiencia de los recursos de la Administración para la mejora del empleo en nuestra Comunidad, el **estudio trata de obtener información sobre los Servicios que las empresas y empleadores desearían obtener** del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid (SPECM), cuando valoran la posibilidad de incrementar el número de trabajadores, de abordar procesos de reclutamiento, selección y/o contratación de personal, de tomar medidas que favorezcan el mantenimiento de sus plantillas o la reorganización de sus estructuras; asimismo, se tratarán las necesidades y expectativas de los empleadores y empresas con relación a sus requerimientos de formación o a su participación en programas de cualificación (prácticas, docencia, etc...).

### 1.1. Contexto y marco de la Investigación. Modelo SERVQUAL

El **Estudio de Necesidades y Expectativas de Empresas y Empleadores que operan en la Comunidad de Madrid al respecto de un Servicio Público de Empleo y la Formación Profesional para el Empleo**, se enmarca en un contexto de evaluación de calidad que se define en el modelo desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry o SERVQUAL, modelo de Calidad de Servicio cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por la organización.

No se trata de un modelo de evaluación de servicio, aunque será una información importante que aportarán aquellos encuestados que hayan utilizado alguno de los servicios. El modelo está enfocado a detectar las expectativas y necesidades del servicio esperado por parte del usuario y, en este caso, se realizará la comparativa con la percepción que los responsables de prestar el servicio tienen sobre las expectativas de dichos usuarios (desajuste 1)

Este modelo analiza los desajustes que se pueden producir en el esquema que se presenta sobre las expectativas de los usuarios y los servicios ofertados, a saber:

- **DESAJUSTE 1:** Diferencias entre el servicio que se espera y la percepción que tiene el SPECM sobre las expectativas que debe satisfacer dicho servicio. Es decir, lo que se espera por parte del cliente y lo que los responsables perciben como esperado por parte del cliente. Este desajuste es en el que se centra este estudio.
- **DESAJUSTE 2:** Diferencias o discrepancias entre la percepción por parte de los Directivos y las especificaciones de la Calidad del Servicio.
- **DESAJUSTE 3:** Diferencias entre las especificaciones de la Calidad del Servicio (teórico) y la prestación real del servicio.
- **DESAJUSTE 4:** Diferencias o discrepancias entre la Prestación del Servicio y la Comunicación Externa a Clientes.
- **DESAJUSTE 5:** Diferencias entre el servicio esperado por el cliente y el servicio que finalmente recibe el cliente.



Para conseguir los datos necesarios se ha utilizado un cuestionario estandarizado que se ajusta a las necesidades concretas del estudio.

Del mismo modo que para la realización de las entrevistas en profundidad se siguió un guion preestablecido y acordado con el SPECM.

### 1.2. Componentes del Modelo

El modelo se basa en un enfoque de evaluación del cliente sobre la calidad del servicio, con los siguientes componentes:

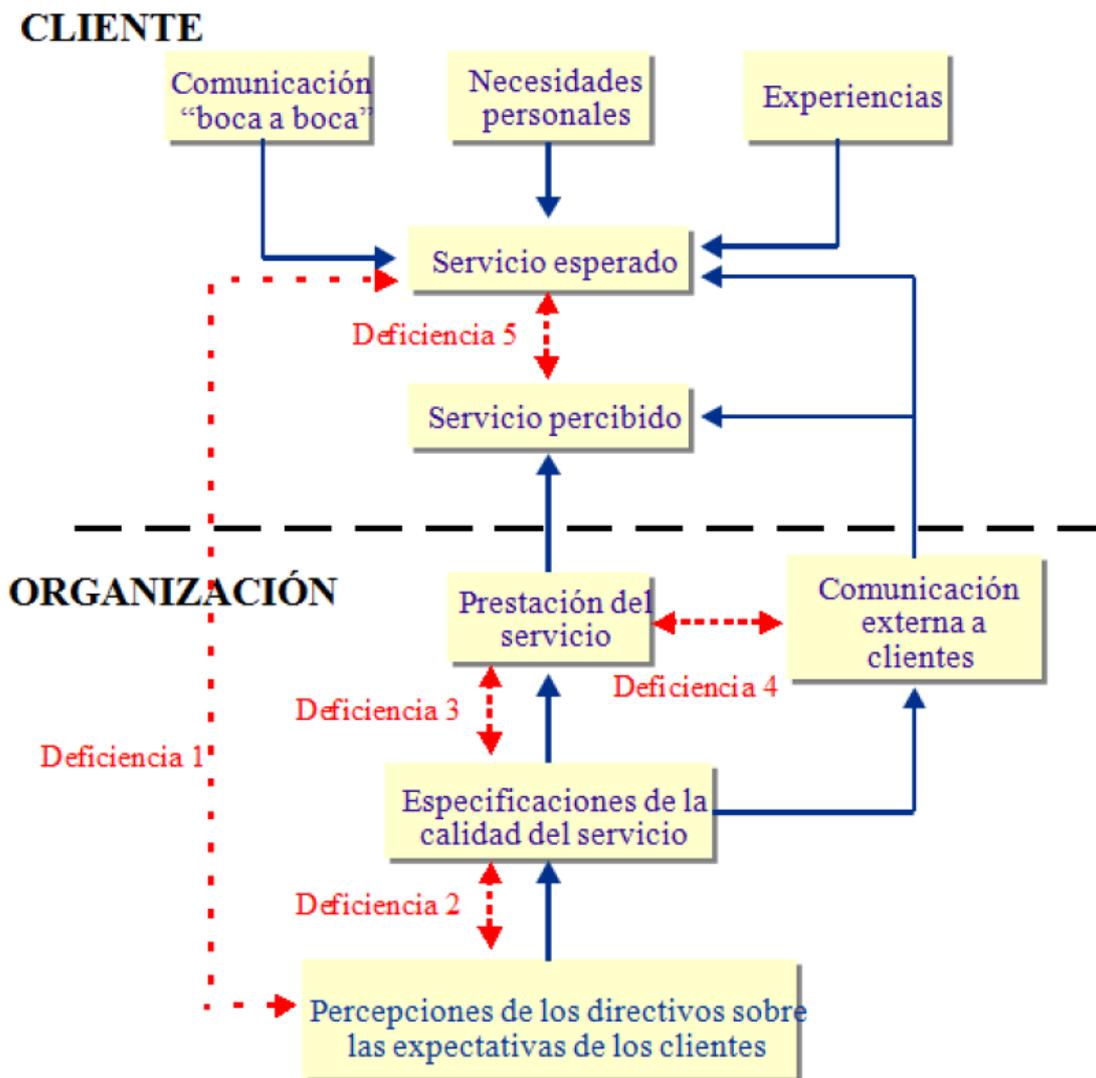


Gráfico 1 Modelo Servqual

- Definir un servicio de calidad como la diferencia entre expectativas y percepciones, consiguiendo una alta satisfacción por parte del usuario cuando finalmente y una vez utilizado el servicio se cumplen o se superan dichas expectativas.
- Señala ciertos factores que condicionan las expectativas:
  - El boca/oreja, basado en opiniones y recomendaciones de amigos/familiares/compañeros.
  - Las necesidades personales de cada usuario.
  - Las experiencias previas con el servicio.
  - Las comunicaciones externas que la propia institución haya realizado sobre las prestaciones de su servicio (publicidad, páginas oficiales...)
- Identifica cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación, a saber:
  - Fiabilidad (realización del servicio)
  - Capacidad de respuesta (disposición y voluntad, servicio rápido)
  - Seguridad (conocimientos, atención y habilidades por parte de los empleados)
  - Empatía (por parte de los empleados, atención personalizada para cada caso)
  - Elementos Tangibles (referido a la apariencia física de instalaciones, equipos, personal)

**Hay que tener en cuenta que, en muchas de las ocasiones, los usuarios habrán recibido o solicitado atención por parte del servicio por lo que habrá que tener en cuenta esa circunstancia.**

### 1.3. Componentes de la Encuesta

Los cuestionarios tipo SERVQUAL suelen constar de tres secciones:

- Expectativas: Lo que el servicio debería de ser.
- Percepción: ¿Percibe el cliente que el servicio cumple con las características que expone la empresa?
- Cuantificación de criterios: sobre los criterios descritos anteriormente (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles).

El modelo permite disponer de puntuaciones sobre percepción y expectativas respecto a cada característica evaluada. Los déficits de calidad se destapan cuando las expectativas (puntuación) superan a la percepción (puntuación).





Gráfico 2 Percepción vs Expectativa

#### 1.4. Contenido del Cuestionario

El cuestionario contiene cuestiones sobre los siguientes temas:

- Atributos e importancia relativa sobre **servicios que se prestan**:
  - Incentivos a la contratación.
  - Programas mixtos de formación y empleo.
  - Medidas de apoyo (reclutamiento y selección de candidatos).
  - Apoyo en el registro de contratos mediante el programa Contrat@.
  - Oferta de Formación para el empleo.
  - Opciones de apoyo para acciones formativas.
  - Servicio de información y asesoramiento.
  - Apoyo a los procesos de recolocación.
  - Servicios no existentes que debieran ponerse en marcha.
  
- Profundización en los elementos de los servicios en relación con los **incentivos**.
  - Vías para conocer los incentivos y beneficios de contratos.
  - Pertinencia de bonificaciones.
  - Elementos motivadores/desalentadores de cara a la solicitud del incentivo
  - Posibles sesgos (por tamaño, ocupación, sector...)

- Profundización en los elementos de los servicios en relación con las **medidas de intermediación**.
  - Expectativas en reclutamiento.
  - Apoyo en procesos de selección.
  - Apoyo en procesos de contratación.
  
- Profundización en los elementos de los servicios en el **ámbito de la formación**, claves para favorecer el acceso a dicha formación o para garantizar su utilidad.
  - Información y publicidad.
  - Trámites.
  - Oferta formativa disponible y pertinencia.
  - Nuevas propuestas formativas.
  - Conocimiento del diseño de la oferta formativa de la CM.

### 1.5. Entrevistas en Profundidad

Se han realizado 17 entrevistas abiertas o en profundidad para aclarar, extraer y seleccionar aspectos esenciales para analizar las necesidades y expectativas, y poder confeccionar el cuestionario posterior a potenciales usuarios.

Se han realizado las siguientes entrevistas diferenciando dos perfiles profesionales:

- Por una parte, la Unidad Responsable del Estudio ha seleccionado a **5 técnicos del SPECM** procedentes de las Unidades administrativas responsables de la planificación y gestión de los servicios y programas. Con estas entrevistas se obtiene la “percepción de la dirección sobre las expectativas de los usuarios” para el análisis del ‘desajuste 1’ del modelo SERVQUAL o de Desajustes de Zeithaml, Parasuraman y Berry.
  
- Por otra parte, se han entrevistado a **12 perfiles pertenecientes a organizaciones** que representan a los usuarios de dichos servicios y ayudas. Con estas entrevistas se obtienen las expectativas del “servicio esperado” por parte de los usuarios para el análisis del ‘desajuste 1’ del modelo SERVQUAL o de Desajustes de Zeithaml, Parasuraman y Berry.



### 1.5.1. Características de las entrevistas

A continuación, se indica una serie de características estandarizadas de las entrevistas. Siendo entrevistas en profundidad siempre se tratan las mismas de manera flexible:

- **DURACIÓN:** Alrededor de 30-60 minutos.
- **HORARIO:** A disposición del entrevistado.
- **MEDIO:** Debido a las circunstancias del COVID-19 se han realizado de manera telemática, por Microsoft Teams. Las entrevistas han sido grabadas (audio/vídeo), una vez recibida la autorización por parte del entrevistado, únicamente para realizar la posterior transcripción de estas.
- **TIPO:** Entrevista semiestructurada.

### 1.5.2. Proceso de selección de candidatos

Como se ha indicado anteriormente, 5 de los candidatos a ser entrevistados en profundidad han sido seleccionados por la Unidad responsable del estudio y corresponden a profesionales técnicos del SPECM, procedentes de las unidades administrativas responsables de la planificación y gestión de los servicios y programas.

Los otros 12 perfiles se han seleccionado entre los distintos actores que interactúan (o pueden hacerlo) con los servicios ofertados por el SPECM, se han buscado entre:

- Asociaciones profesionales.
- Centros Especiales de empleo.
- Asesores especializados en empleo.
- Empresas intermediarias (ETT, por ejemplo).
- Departamentos de empleo de empresas.
- Servicios de empleo de ayuntamientos o empresas municipales de servicios.

### 1.5.3. Transcripción de entrevistas

Se ha realizado una transcripción automática de las entrevistas con herramientas digitales, asignando un técnico posteriormente para la revisión y corrección de las mismas.

Una vez finalizada la revisión se ha realizado la transcripción individualizada en formato .ppt para facilitar su lectura.



#### 1.5.4. Participantes en las entrevistas en profundidad

##### 1.5.4.1. Por parte de empresas

- **ADECCO:** Compañía de Recursos Humanos. Entrevistado: P.G.P. Director de Servicio Corporativo del Grupo ADECCO.
- **GO FIT,** Ingesport: Cadena de Centros Deportivos. Entrevistada: A.Q. Directora de Personas.
- **IRIDICAN:** Construcción y Reformas. Entrevistada: I.D.C. Responsable Contratación.
- **MANPOWER:** Empresa de Personal. Entrevistada: M.T.S. Responsable de la Agencia de Colocación.
- **RODILLA/HAMBURGUESA NOSTRA:** Empresa de Restauración. Entrevistado: L.M.M. Director de Recursos Humanos.
- **SENER:** Industria Aeroespacial. Entrevistado: D.F. Director de Personas.
- **THINK OF DIGITAL:** Tecnología/Transformación Digital. Entrevistada: C.C. Responsable de Recursos Humanos y Financieros.
- **GRUPO TYPESA:** Ingeniería, arquitectura y consultoría. Entrevistada: A.M. Recursos Humanos.
- **SANITAS:** Servicios Salud/Aseguradora. Entrevistada: E.S. Coordinadora Formación y Selección en Sanitas Mayores.

**Participaron 3 empresas** más que, por motivos de confidencialidad interna de la propia empresa, no autorizan a publicar sus datos en este informe: una empresa dedicada a la Ingeniería, otra empresa de Seguros y una tercera constructora/inmobiliaria/servicios integrales.

##### 1.5.4.2. Por parte de la Comunidad de Madrid

- Dirección General de Formación, C.M.
- Jefa de Servicio de la Oficina de Atención al Empleador. E.C.
- Prospección Empresarial y Asesoramiento a Empresas. G.B.
- Jefa de Área de la Oficina de Atención al Empleador. M.F.
- Jefa de Servicio del Área de Incentivos a la Contratación Indefinida. P.H.



## 2. Metodología de la recogida

Con los datos y aspectos claves recogidos en las entrevistas en profundidad se configura el cuestionario que ha sido aplicado para la recogida de datos de las 2.500 empresas participantes en el estudio.

Una vez finalizada la recogida han sido algo más las empresas que han participado, llegando a recoger **2.739 cuestionarios** de los que, una vez revisados y depurados, se han dado por **válidos 2.639**.

### 2.1. Generación de la Muestra

Para la generación de la muestra se han utilizado las siguientes fuentes:

- Bases de datos de empresa publicadas de manera abierta.
- Bases de datos de empresas publicadas por organismos (ayuntamientos, asociaciones...).
- Bases de datos adquiridas por TEyS para la realización de los trabajos.

Las bases de datos disponibles están adaptadas a la RGPD y se cumplen escrupulosamente sus preceptos. La nueva RGPD no afecta a las bases de datos de empresas, sólo a personas físicas, aun así, se han respetado los deseos de aquellas empresas que no deseaban ser molestadas ni contactadas para este estudio.

### 2.2. Muestra propuesta

Se elabora la muestra de las encuestas a usuarios potenciales y se realiza con las siguientes características:

**UNIVERSO:** Empresas y empleadores con más de un trabajador que participan en la creación o el mantenimiento del empleo en la Comunidad de Madrid.

**TAMAÑO MUESTRAL:** 1.600 encuestas válidas a empresas y empleadores de la Comunidad de Madrid con más de un trabajador. A este número de encuestas se deben añadir 900 encuestas más que TEyS ofertó en la licitación de los trabajos (finalmente se realizaron 1.139 cuestionarios más); por lo tanto, el número total de encuestas válidas fijadas antes de la recogida era de 2.500. Finalmente, tras la recogida y depuración, queda una muestra de 2.639 cuestionarios).

**ERROR MUESTRAL:** El error máximo permitido será del 2,5% para el total de la muestra, para un nivel de confianza del 95,5%,  $p=q=50\%$ .

**TIPO DE MUESTREO:** Muestreo aleatorio estratificado por tamaño de empresa con una afijación simple en una parte de la muestra que será de 100 encuestas por estrato.

#### ESTRATIFICACIÓN:

Empresas de 2 a 9 trabajadores.

Empresas de 10 a 49 trabajadores.

Empresas de 50 a 249 trabajadores.

Empresas de 250 trabajadores o más.

Para el análisis de resultados se tendrá también en cuenta características significativas de las empresas como la actividad económica o si son usuarios o no de los servicios de empleo ofertados por la CM.



**TOTAL DE EMPRESAS EN LA COMUNIDAD DE MADRID:**

Sobre esta base se ha realizado el diseño muestral:

Tabla 1

Tamaño	Total Empresas
De 2 a 9 trabajadores*	75.550
De 10 a 49 trabajadores	31.842
De 50 a 249 trabajadores	7.268
De 250 o más trabajadores	1.311
<b>Total</b>	<b>115.971</b>

Fuente: Colectivo Empresarial de la Comunidad de Madrid, Serie Anual 2021 (avance)

\*se toma como base el tramo de 3 a 9 trabajadores (entendiendo que el mínimo es 2 trabajadores más el autónomo/empresario) de los datos publicados por el Instituto de Estadística de la Comunidad de Madrid en los datos del Colectivo Empresarial.

Con esta base se realiza el **diseño muestral** que se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2

Tamaño	Afijación Simple	Distribución proporcional	Total	%	Error
De 2 a 9 trabajadores	100	1.367	1.467	58,68	2,53
De 10 a 49 trabajadores	100	577	677	27,08	3,73
De 50 a 249 trabajadores	100	132	232	9,28	6,33
De 250 o más trabajadores	100	24	124	4,96	8,38
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>2.100</b>	<b>2.500</b>	<b>100</b>	<b>1,94</b>

Una vez cumplido el periodo de recogida, estos son los cuestionarios recogidos por tamaño:

Tabla 3

Tamaño	Afijación Simple	Distribución proporcional	Total	Recogida	%	Error
De 2 a 9 trabajadores	100	1.367	1.467	1.509	57,18	2,50
De 10 a 49 trabajadores	100	577	677	769	29,14	3,49
De 50 a 249 trabajadores	100	132	232	237	8,98	6,26
De 250 o + trabajadores	100	24	124	124	4,70	8,38
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>2.100</b>	<b>2.500</b>	<b>2.639</b>	<b>100</b>	<b>1,89</b>

Se cumple sobradamente el error muestral establecido para el total del estudio, siendo de 2,5 y situándose, una vez depuradas las encuestas y con el total de 2.639 cuestionarios válidos, en 1,89.



### 2.3. Cálculo Error muestral del estudio

**UNIVERSO:** Total de empresas para el error muestral total (exigido menor a 2,5, se obtiene 1,89) y el total de empresas por número de trabajadores.

**TAMAÑO DE LA MUESTRA:** Cuestionarios conseguidos en total y para cada tramo de trabajadores. Se partía de una afijación simple de 100 cuestionarios más el porcentaje proporcional de los cuestionarios propuestos.

**INTERVALO DE CONFIANZA:** 95%. El intervalo de confianza describe la variabilidad entre la medida obtenida en un estudio y la medida real de la población (el valor real). Corresponde a un rango de valores, cuya distribución es normal y en el cual se encuentra, con alta probabilidad, el valor real de una determinada variable.

**FÓRMULA:**

Gráfico 3 Fórmula Error Muestral

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left( \frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

**ERRORES MUESTRALES:**

Tabla 4

Tamaño	Error Muestral
De 2 a 9 trabajadores	2,50
De 10 a 49 trabajadores	3,49
De 50 a 249 trabajadores	6,26
De 250 o + trabajadores	8,38
<b>Total</b>	<b>1,89</b>



# BLOQUE I

## CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA



### 3. BLOQUE I. Caracterización de la muestra

En este primer bloque del cuestionario se caracteriza la muestra con 4 variables:

- Sector de la empresa, clasificación CNAE (según actividad principal).
- Sectorización por Grupos Sectoriales del Colectivo Empresarial de la Comunidad de Madrid.
- Distribución por número de empleados, conocido también como TAME.
- Distribución por empresas contratantes/no contratantes.

#### 3.1. (P1) Sectorización por actividad principal de la empresa

**Pregunta: Sector empresa (actividad principal) (selecciona solo una)**

- *Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.*
- *Industria extractiva*
- *Industria manufacturera*
- *Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado*
- *Suministro de agua, act. Saneamiento, gestión de residuos y descontaminación*
- *Construcción*
- *Comercio al por mayor y por menor (incluye reparación de vehículos de motor)*
- *Transporte y almacenamiento*
- *Hostelería*
- *Información y comunicaciones*
- *Actividades financieras y de seguros*
- *Actividades inmobiliarias*
- *Actividades profesionales, científico y técnicas*
- *Actividades administrativas y servicios auxiliares*
- *Administración pública y defensa, seguridad*
- *Educación*
- *Actividades sanitarias y servicios sociales*
- *Actividades artísticas recreativas y de entretenimiento*
- *Otros servicios*
- *Actividades en hogares (servicio doméstico, producción de bienes/servicios para consumo propio)*
- *Actividades u organizaciones y organismos extraterritoriales*

Esta sectorización parte de la CNAE (Clasificación Nacional de Actividades Económicas).

La CNAE-2009 es la **Clasificación Nacional de Actividades Económicas** resultante del proceso internacional de revisión denominado Operación 2007, y ha sido elaborada según las condiciones recogidas en el Reglamento de aprobación de la NACE Rev.2 y sustituye a la CNAE-93 Rev.1.

El objetivo de esta clasificación es establecer un conjunto jerarquizado de actividades económicas que pueda ser utilizado para:

- Favorecer la implementación de estadísticas nacionales que puedan ser diferenciadas de acuerdo con las actividades establecidas.
- Clasificar unidades estadísticas y entidades según la actividad económica ejercida.



Gráfico 4 Actividad Empresas participantes



Los resultados obtenidos en la recogida se muestran a continuación:

Tabla 5

Sector	Empresas	%
1. Agricultura, ganadería, silvicultura y pesa	18	0,68%
2. Industrias extractivas	15	0,57%
3. Industrias manufacturera	149	5,65%
4. Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	30	1,14%
5. Suministro de agua, act. Saneamiento, gest. de residuos y descontaminación	55	2,08%
6. Construcción	195	7,39%
7. Comercio al por mayor y por menor (incluye rep. de vehículos de motor)	536	20,31%
8. Transporte y almacenamiento	102	3,87%
9. Hostelería	115	4,36%
10. Información y comunicaciones	107	4,05%
11. Actividades financieras y de seguros	52	1,97%
12. Actividades inmobiliarias	70	2,65%
13. Actividades profesionales, científico y técnicas	357	13,53%
14. Actividades administrativas y servicios auxiliares	141	5,34%
15. Administración pública y defensa, seguridad	22	0,83%
16. Educación	171	6,48%
17. Actividades sanitarias y servicios sociales	164	6,21%
18. Actividades artísticas recreativas y de entretenimiento	99	3,75%
19. Otros servicios	210	7,96%
20. Act. en hogares (serv. domést, prod. de bienes/serv. para consumo propio)	20	0,76%
21. Actividades u organizaciones y organismos extraterritoriales	11	0,42%



### 3.2. (P1) Sectorización por Grupos Sectoriales del Colectivo Empresarial

- **Agricultura y ganadería**
- **Minería, industria y energía**
- **Construcción**
- **Servicios de distribución y hostelería**
- **Servicios a empresas y financieros**
- **Otros servicios**

Una vez obtenidos los datos por sectorización de las empresas participantes se han agrupados según los Grupos Sectoriales del Colectivo Empresarial, que son 6.

Los resultados se muestran a continuación:

Gráfico 5 Empresas por Actividad del Colectivo Empresarial

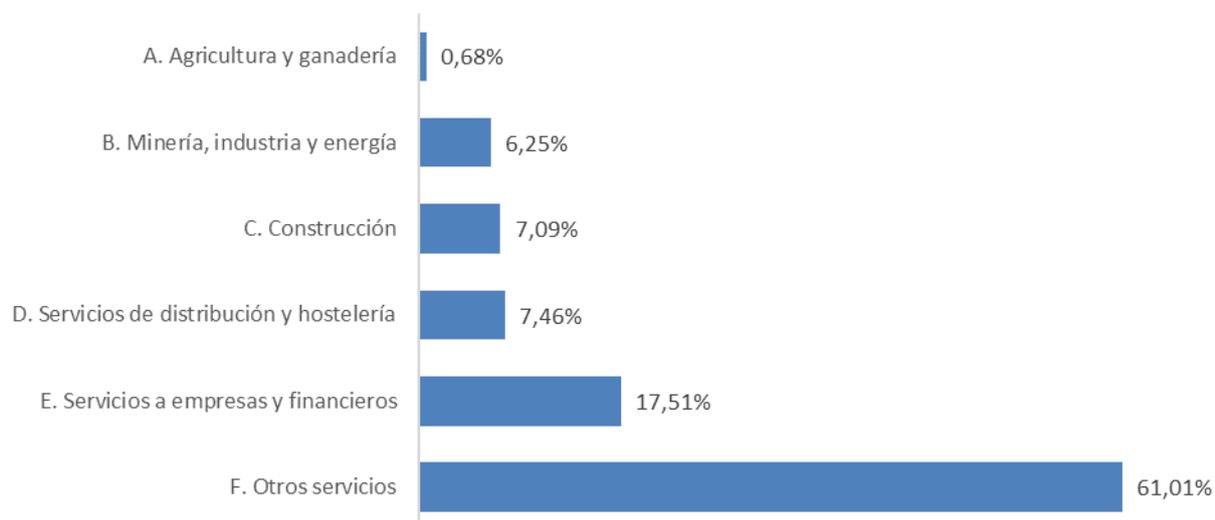


Tabla 6

Sector	Empresas	%
<b>A. Agricultura y ganadería</b>	18	0,68%
<b>B. Minería, industria y energía</b>	165	6,25%
<b>C. Construcción</b>	187	7,09%
<b>D. Servicios de distribución y hostelería</b>	197	7,46%
<b>E. Servicios a empresas y financieros</b>	462	17,51%
<b>F. Otros servicios</b>	1610	61,01%

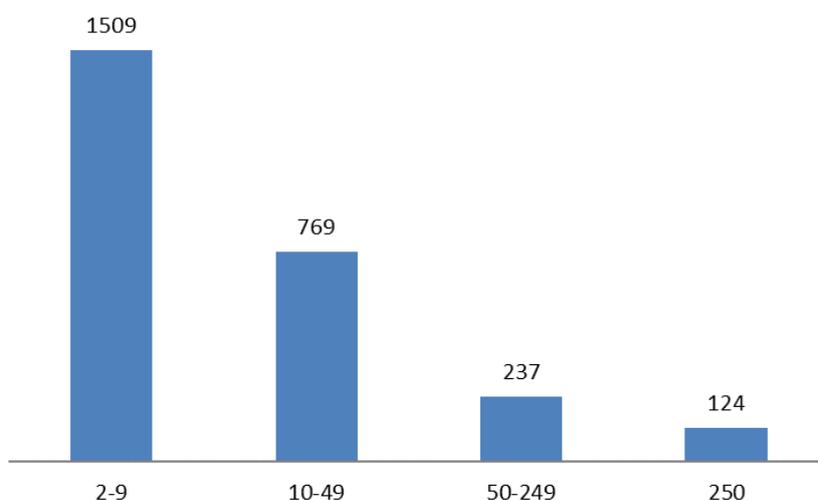
### 3.3. (P2) Distribución por Número de Empleados

**Pregunta: Nº medio de empleados al año (seleccionar una opción)**

- 2-9
- 10-49
- 50-249
- +250

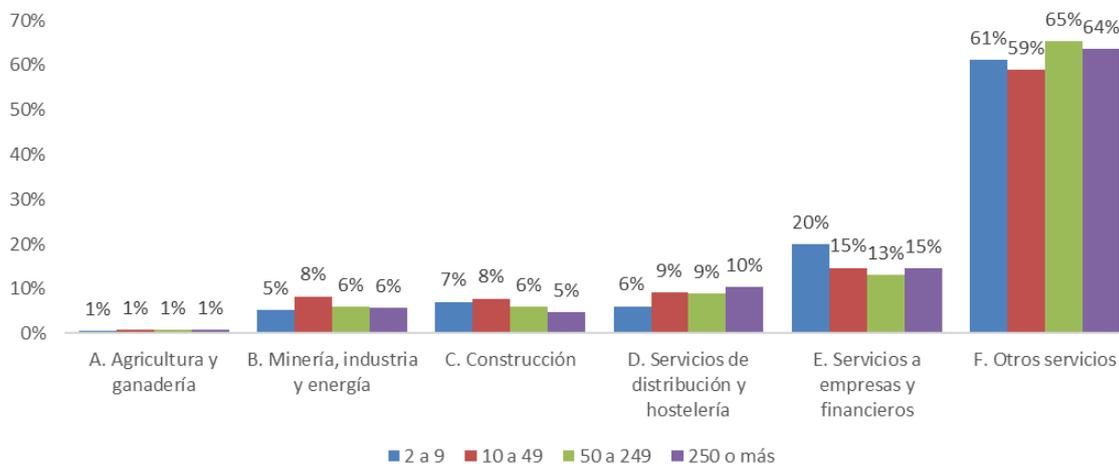
Una vez finalizada la recogida estos son los resultados de las empresas que han participado en el Estudio por nº medio de empleados al año.

Gráfico 6 Empresas según número de trabajadores



Según la sectorización aplicada al estudio (ver punto 3.2) esta es la distribución por número medio de empleados al año.

Gráfico 7 Tamaño según actividad Colectivo Empresarial



### 3.4. (P3) Distribución por empresas contratantes/no contratantes

**Pregunta: ¿Realiza su empresa procesos de reclutamiento y/o selección de personal? (seleccionar una opción)**

- **Nunca**
- **Rara vez**
- **Algunas veces, por ejemplo, en épocas del año de mucho trabajo**
- **Sí, varias veces al año**

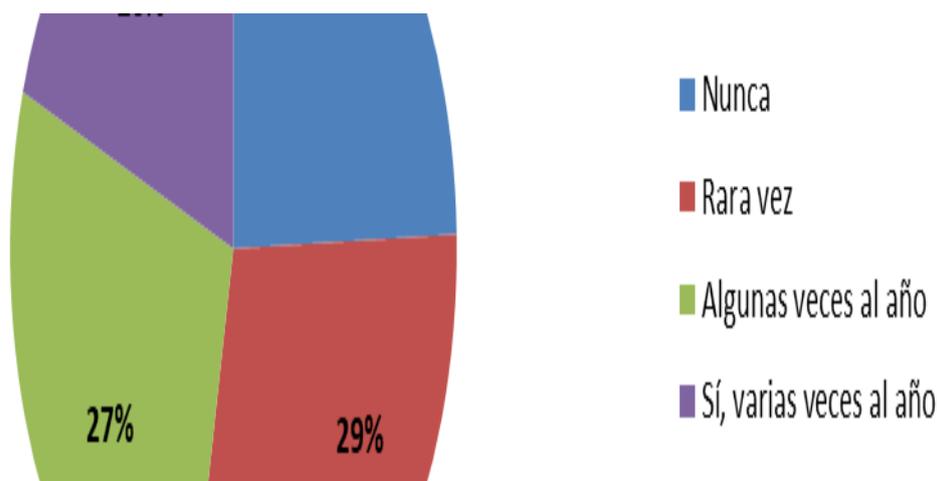
Se pregunta, como parte final de la caracterización de la muestra, **si las empresas son contratantes habituales o no**. Este es un punto importante ya que, posteriormente, se utilizará este dato durante el informe para profundizar en los análisis de los resultados de los distintos bloques.

Se ha detectado que no tienen la misma perspectiva sobre los temas tratados, en este estudio, las empresas que suelen realizar contratación habitualmente frente a las que no, valorando las necesidades de manera distinta.

Para realizar este tipo de análisis se han agrupado las empresas de esta forma:

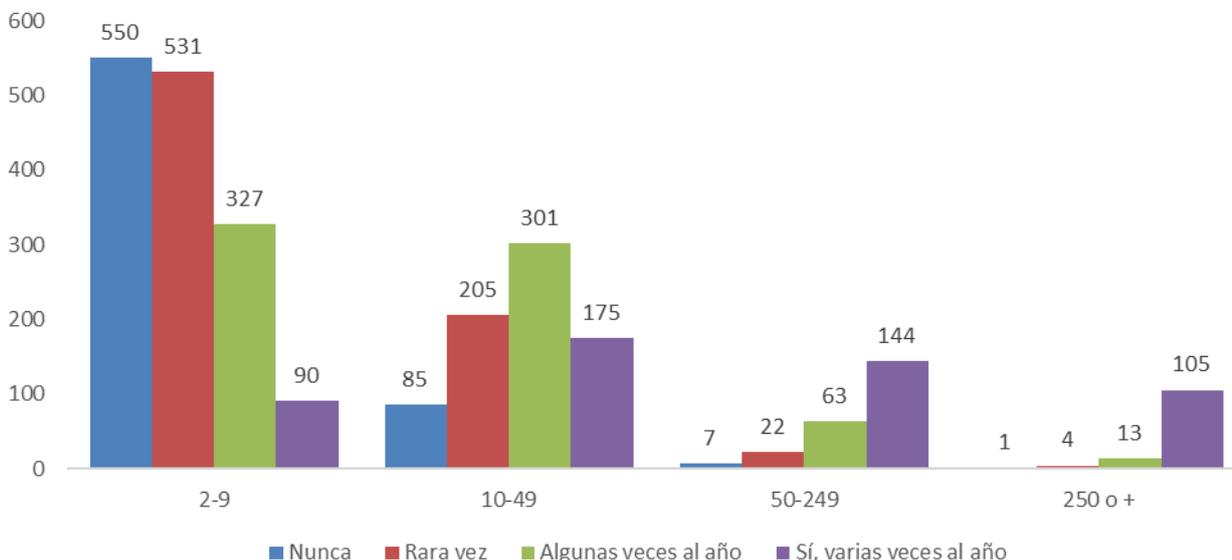
- **Empresas que no contratan:** las que han indicado que nunca contratan.
- **Empresas que contratan:** las que han indicado que algunas veces al año contratan o que contratan de manera habitual.
- No se tienen en cuenta para este tipo de análisis a las empresas que indican que raramente contratan, ya que no realizan contrataciones de manera habitual pero tampoco se podría indicar que nunca contratan, por lo que sus datos van incluidos en los resultados a nivel general (sin agrupación).

Gráfico 8 Contratación habitual



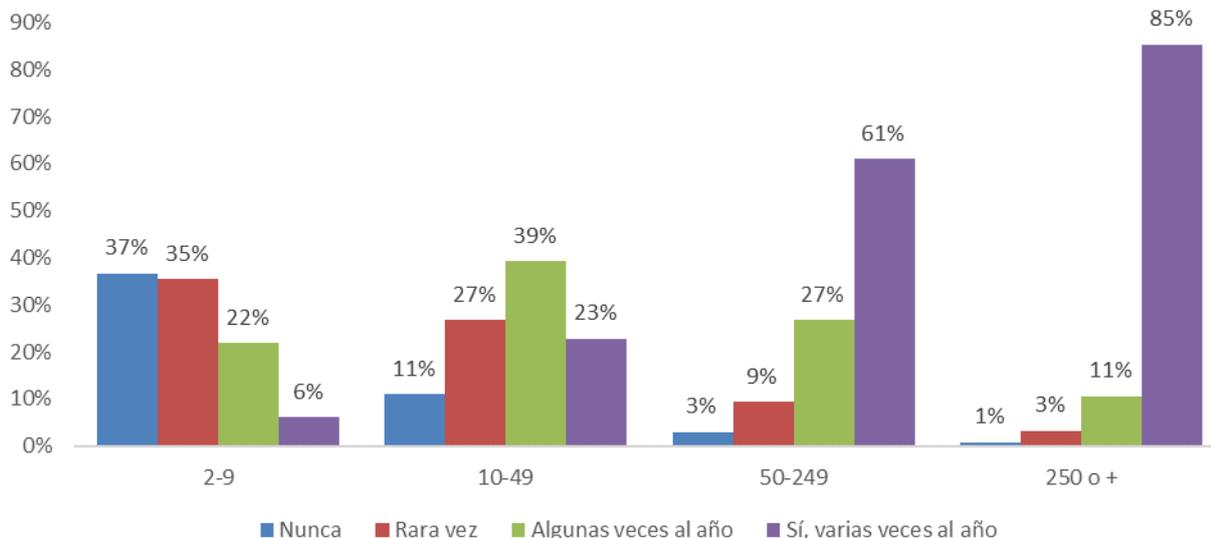
A continuación, se puede ver las empresas contratantes según tamaño de empresa (totales participantes).

Gráfico 9 Contratación habitual según tamaño de empresa



Se puede observar en el gráfico que hay una clara correspondencia entre los tamaños de empresa y realización de contratación de manera habitual. Para confirmar esta correspondencia se muestra el gráfico con porcentajes.

Gráfico 10 Contratación habitual según tamaño de empresa %



- En las empresas pequeñas predominan aquellas que **no contratan o lo hacen rara vez**, con más de dos tercios de las empresas (72%).



- A partir del siguiente tramo de empresas por tamaño según empleados, ya la tendencia se invierte. Todavía en el segundo tramo de empresas (10-49 empleados) se puede observar que hay bastantes que **no realizan contratación** o lo hacen de manera residual (38%), aunque ya dominan las que sí contratan.
- Ya en el siguiente tramo, empresas de 50 a 249 empleados, se observa que **las contrataciones se realizan de manera habitual**, siendo muy pocas aquellas que indican que nunca lo hacen (o raramente), un 12%. En las empresas más grandes encontramos solo un 4% que indica que nunca o rara vez realiza contratación, con un 85% que contrata varias veces al año.

Por sector estos son los valores de contratación. Algunos datos se ven sesgados por el poco número de empresas participantes de esos sectores en el Estudio (principalmente Agricultura y ganadería). Vemos en todas las ramas que existe cierta igualdad entre la contratación (varias veces/alguna vez) y la no contratación (nunca o rara vez), siendo el sector 'otros servicios' el que más igualdad encuentra entre las respuestas.

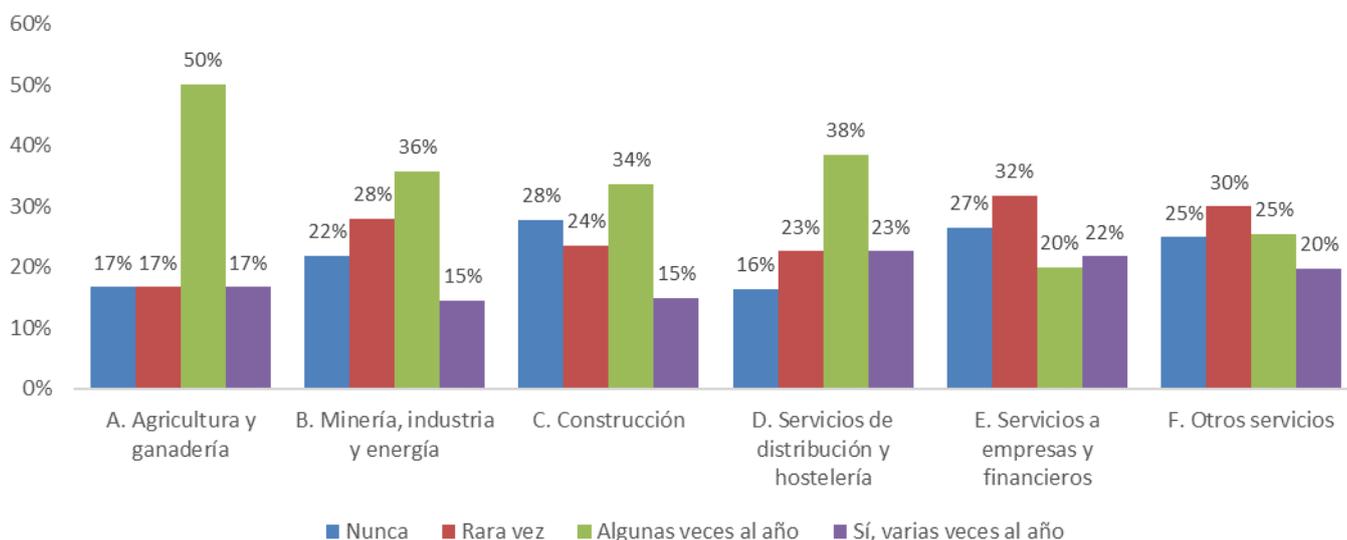


Gráfico 11 Contratación habitual por sectores %

### 3.4.1. Conclusiones P3

- Solo un 28% de las empresas más pequeñas (2-9 empleados) **realizan contratación** de manera habitual (alguna vez o varias veces al año).
- **La contratación va aumentando según aumenta el tamaño de la empresa**, siendo ya la opción mayoritaria en las de tamaño 10 a 49 empleados (más de un 60% contrata de manera habitual o varias veces al año).
- Las empresas más grandes (más de 50 empleados y más de 250) **prácticamente en su totalidad realizan contratación** de manera habitual o varias veces al año, siendo muy pocas las que nunca contratan.
- Por sectores dominan las empresas que contratan 'algunas veces al año' en los sectores de 'agricultura y ganadería', 'minería, industria y energía', 'construcción' y 'servicios de distribución y hostelería' y, en el resto de sectores, es decir, 'servicios a empresas y financieros' y 'otros servicios' la opción dominante es la de contratación 'rara vez' en el año.



# BLOQUE 2

## NECESIDADES SOBRE LOS SERVICIOS RELACIONADOS CON EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL



#### 4. BLOQUE II. Necesidades sobre los Servicios relacionados con el Reclutamiento y Selección de Personal

**Las empresas de la Comunidad de Madrid realizan procesos de selección de personal muy diversos. En este bloque se tratará de analizar sus necesidades en este aspecto y si hay variables que influyen en estas necesidades, como el tamaño de la empresa o el sector al que pertenecen.**

En este primer bloque de preguntas del cuestionario se pregunta sobre **aspectos que necesitan o esperan las empresas que preste o reciban**, por parte del Servicio Público de Empleo en cuanto a aspectos relacionados con el reclutamiento y la selección de personal.

Es sabido que las empresas que habitualmente realizan contratación dedican gran parte de los recursos y esfuerzos a esta actividad, ya que es un proceso laborioso y en ocasiones algo complicado.

Desde la puesta en marcha del proceso de reclutamiento con la identificación de las vacantes, primer reclutamiento y criba, entrevistas personales y posterior decisión de contratación, son muchos aspectos para tener en cuenta. **El Servicio se debe enfocar a las necesidades reales de las empresas** para facilitar esta labor.

En este apartado se analizan las **fuentes** que utilizan las empresas para hacer acopio de candidatos y se comparan las mismas dependiendo del tamaño y sector.

También se analizan las **características respecto a la accesibilidad** al Servicio de Atención al Empleador, intentando detectar las necesidades en cuanto a tecnología, horarios y oficinas físicas de atención.

Se han realizado preguntas en este bloque sobre **cómo prefieren las empresas ser atendidas** por los técnicos disponibles, si necesitan atención rápida para dudas sencillas o técnicos altamente especializados en su sector.

Respecto a los **candidatos**, se ha valorado la necesidad de las empresas en aspectos como la cantidad, calidad, información y tiempos de los procesos.

Otro aspecto consultado es el **tiempo que las empresas consideran aceptables para la selección** de candidatos por parte del Servicio consultando según tipo de perfil. Estos perfiles se han distinguido en tres, según el tipo de cualificación:

- **Bajos:** ordenanzas, camareros, operarios base...
- **Medios:** comerciales, técnicos de atención al público...
- **Altos:** titulados superiores con alta experiencia, idiomas, especialización...

Por último, se consulta sobre la **necesidad o no de algunos servicios** que se podrían ofertar a las empresas y se analiza su necesidad o no por parte de estas en aspectos como sustituciones, contratación de personal con algún tipo de discapacidad o apoyo en entrevistas de trabajo, por ejemplo.

Se han dejado dos espacios abiertos como cierre del bloque en el que las empresas pueden dejar sus comentarios respecto al servicio que presta la Oficina de Atención al Empleador de la Comunidad de Madrid, y sobre cómo deberían ser las herramientas digitales que ofrezca la Comunidad de Madrid para facilitar los trámites, siempre en el ámbito del reclutamiento y selección de personal.



#### 4.1. (P4) Fuentes de Empresa para obtener personal

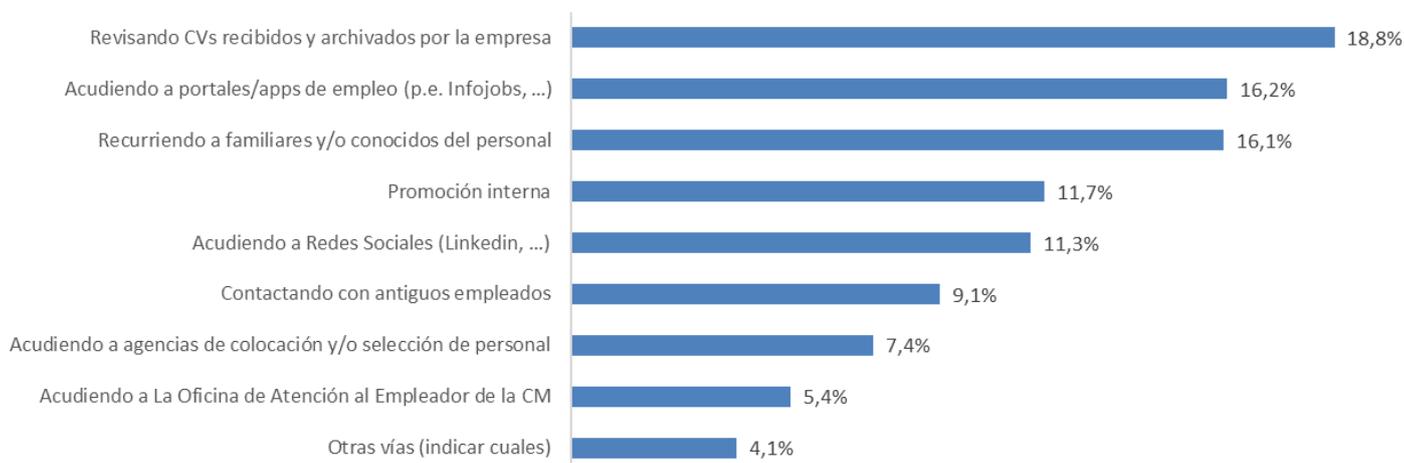
**Pregunta:** Cuando su empresa realiza procesos de selección y/o contrataciones. ¿Cómo realizan el reclutamiento? (Respuesta SÍ/NO)

- Recurriendo a familiares y/o conocidos del personal de la empresa**
- Promoción interna**
- Contactando con antiguos empleados para saber si les interesa regresar a la empresa**
- Revisando currículums recibidos y archivados para tal fin directamente en la empresa**
- Acudiendo a la Oficina de Atención al Empleador de la Comunidad de Madrid**
- Acudiendo a Redes Sociales (Linkedin, Facebook, Xing...)**
- Acudiendo a portales/apps de empleo (p.e. Infojobs, Inded, Corner Job, domestika, Tecnoempleo...)**
- Acudiendo a agencias de colocación y/o empresas de selección de personal.**
- Otras vías (indicar cuales)** \_\_\_\_\_

Respuesta múltiple, las empresas pueden marcar todas las respuestas en caso de realizar reclutamiento según las propuestas indicadas en la pregunta. Esta pregunta solo la realizan aquellas empresas que han indicado que realizan contratación (rara vez al año, alguna vez al año, varias veces al año) que, en este caso, son 1.980 empresas.

**La fuente principal para la realización de reclutamiento es la revisión de CV recibidos por la empresa.**

Gráfico 12 Fuentes de reclutamiento

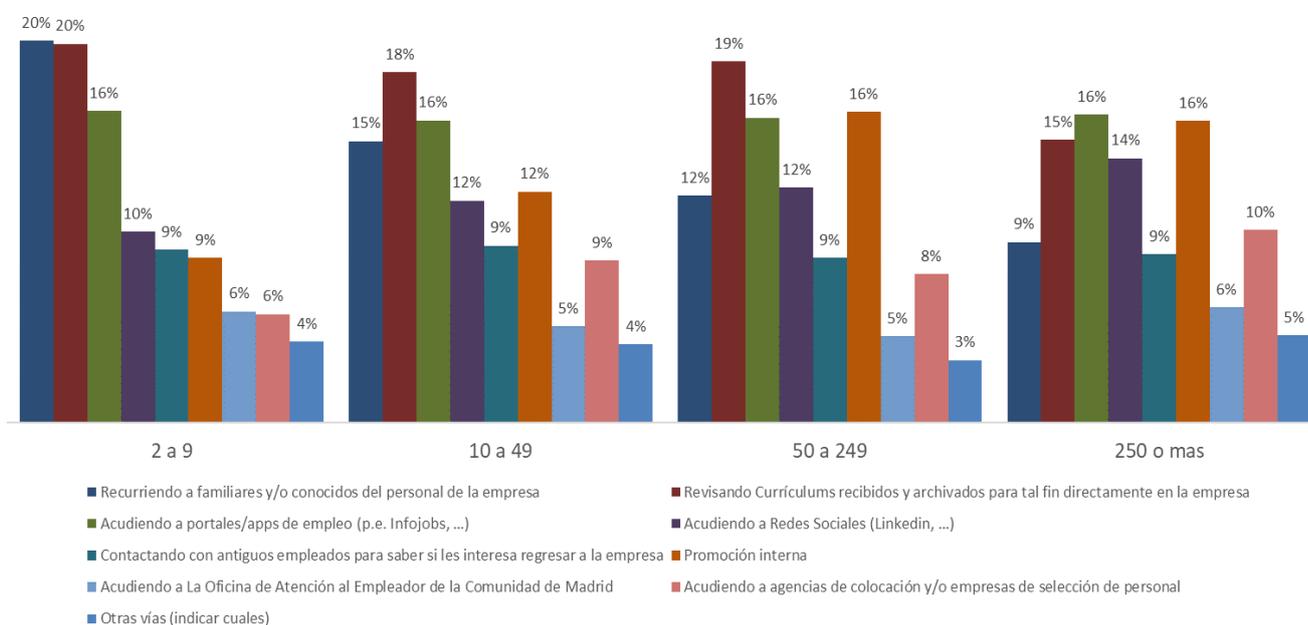


- La opción mayoritaria y que destaca sobre el resto es la de **revisión de currículums** recibidos por la empresa y que forman parte del archivo que para tal fin dispone la empresa o su departamento de recursos humanos, con un 18,8%.
- Le sigue la **opción de portales/app de empleo** tipo infojobs con un 16,2% lo que supone más de la mitad de las empresas, con datos similares a **recurrir a amigos y familiares** de empleados. En este sentido, el portal de empleo más conocido indica que tiene dadas de alta más de 52.000 empresas y más de 10 millones de currículums.

- La opción de acudir a la Oficina de Atención al Empleador de la Comunidad de Madrid es la que menos han elegido las empresas como opción para realizar los procesos de selección de personal, en un 5,4% de los casos.
- Un 4,1% indicaron “**otras vías**”, en la que destaca fundamentalmente la inclusión de las ofertas de empleo en **bolsas de empleo especializadas** (colegios profesionales, universidades o asociaciones).

A continuación, se ofrece el análisis por tamaño de empresa:

Gráfico 13 Fuentes de reclutamiento por tamaño de empresa %



- Según **tamaño de empresa** se detecta una gran variabilidad en las fuentes de búsqueda de personal para cubrir nuevas necesidades de empleo en las empresas que han indicado que contratan (rara vez, alguna vez o de manera habitual).
- Las empresas **más pequeñas** son las que **recurren a familiares y/o conocidos** en mayor proporción, 20%; con el mismo dato se encuentra la revisión de currículums archivados. La opción menos elegida es la de ‘acudir a las Oficinas de Atención al Empleador’ y ‘agencias de colocación’, ambas con un 6%.
- Las empresas **de 10 a 49 trabajadores** tienen como preferencia (18%) la revisión de currículums y como la segunda opción menos elegida el ‘acudir a la Oficina de Atención al Empleador de la Comunidad de Madrid’ (5%).
- Las empresas **de 50 a 249 trabajadores** también eligen como método principal la revisión de currículums, en un 19% de los casos y, como en las demás, la segunda opción menos indicada es la de ‘acudir a la Oficina de Atención al Empleador de la Comunidad de Madrid’, en un 5%.



- Las **empresas de mayor tamaño** obtienen un empate técnico entre la opción de ‘acudir a portales de empleo’ y ‘promoción interna’, ambas con valores que rondan el 16%.
- **Contacto con antiguos empleados.** Por lógica, el disponer de un mayor número de empleados implica que ha podido pasar por la empresa bastante personal, por lo que a mayor número de trabajadores en la empresa mayor número de antiguos empleados disponibles, si bien es cierto que en todos los casos por tamaño de empresas se sitúa este valor en el 9% (**antiguos empleados**).
- La opción que en global era la menos utilizada, el acudir a las **Oficinas de Atención al Empleador** también es la menos utilizada por tamaños de empresa con una excepción, para las empresas más pequeñas hay una opción con valores similares, que es la de acudir a agencias de colocación o selección de personal.
- **Acudir a redes sociales** es una fuente que, por tamaño de empresa, es utilizada mayoritariamente por las empresas más grandes (14%). Tiene su lógica ya que es una fuente que requiere un gran número de seguidores y una empresa pequeña es difícil que los tenga. Esta opción también sigue el patrón de ‘a mayor tamaño de empresa mayor uso de la fuente de reclutamiento’.
- **Acudir a portales de empleo** obtiene valores similares en todos los tamaños de empresa.
- Por último, la opción de acudir a **agencias de colocación**, si bien es de las menos elegidas, se ve su aumento según el tamaño de la empresa, llegando al 10% en las empresas más grandes.
- Como **otras vías de reclutamiento** (respuesta abierta) destacan la búsqueda en Asociaciones Sectoriales o Colegios Profesionales, Universidades o Bolsas de Empleo específicas o de Ayuntamientos.

#### 4.1.1. Conclusiones P4

- Las fuentes más habituales de reclutamiento por el total de empresas son la **revisión de CV** archivados para tal efecto, **acudir a portales de empleo** (infojobs sobre todo) y el **recurrir a familiares/conocidos** del personal de la empresa.
- Acudir a la **Oficina del Empleador** de la Comunidad de Madrid es la opción menos elegida por las empresas.
- Los métodos de reclutamiento de personal **varían dependiendo del tamaño** de la empresa:
  - Las empresas pequeñas optan mayoritariamente por la **revisión de currículums** y la **recomendación de conocidos** por parte del personal, ambas con el mismo porcentaje.
  - Las empresas medianas de 10 a 49 trabajadores también tienen como fuente principal la **revisión de currículums** seguido de los portales de empleo.
  - De 50 a 249 trabajadores también domina la **revisión de currículums**, aunque como segunda opción se encuentra la **promoción interna**.
  - Las empresas más grandes optan como primera opción **acudir a portales de empleo**, aunque obtiene un dato bastante similar, la **promoción interna**.



#### 4.2. (P5) Importancia, por orden, de las características que harían que trabajara más habitualmente con la Oficina de Atención al Empleador de la Comunidad de Madrid

**Pregunta: Ordene de mayor a menor importancia, las características que harían que trabajara más habitualmente con la Oficina de Atención al Empleador de la Comunidad de Madrid**

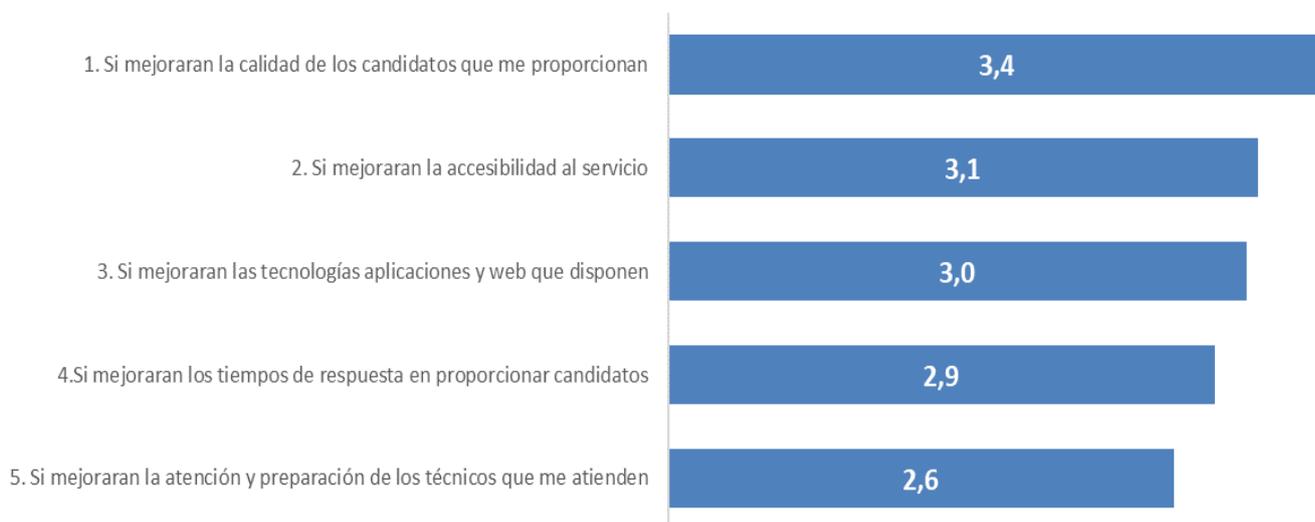
- Si mejoraran la accesibilidad al servicio
- Si mejoraran las tecnologías, aplicaciones y web que disponen
- Si mejoraran la atención y preparación de los técnicos que me atienden
- Si mejoraran la calidad de los candidatos que me proporcionan
- Si mejoraran los tiempos de respuesta en proporcionar candidatos

En esta pregunta se pide el orden en importancia de una serie de características por lo que para el análisis de las medias se aplica un valor según posición, de manera inversa, desde 5 puntos a la que ocupa la primera posición hasta 1 punto para la que ocupa la última.

Para el análisis de resultados, se han obtenido las medias de las posiciones colocando como mejor valoradas a las que mejor media han obtenido en cada caso (no son valoraciones de la característica, simplemente el dato para posicionar).

**La mejora en la 'calidad de los candidatos que pudiera proporcionar el servicio' es la característica más importante para que una empresa trabaje con la Oficina de Atención al Empleador del SPECM.**

Gráfico 14 Características que harían trabajar con SPECM



- La característica que obtiene mejores posiciones en el orden de las empresas es la **mejora de los candidatos que proporcionan** (3,4) seguido de la **mejora la accesibilidad al servicio** (3,1). Se encuentra cerca en valoración la **mejora de tecnologías (3,0)**.
- En cuarto lugar, se encuentra la **mejora de tiempos de respuesta** (2,9) y, por último, la **mejora de la atención y preparación de los técnicos** (2,6).

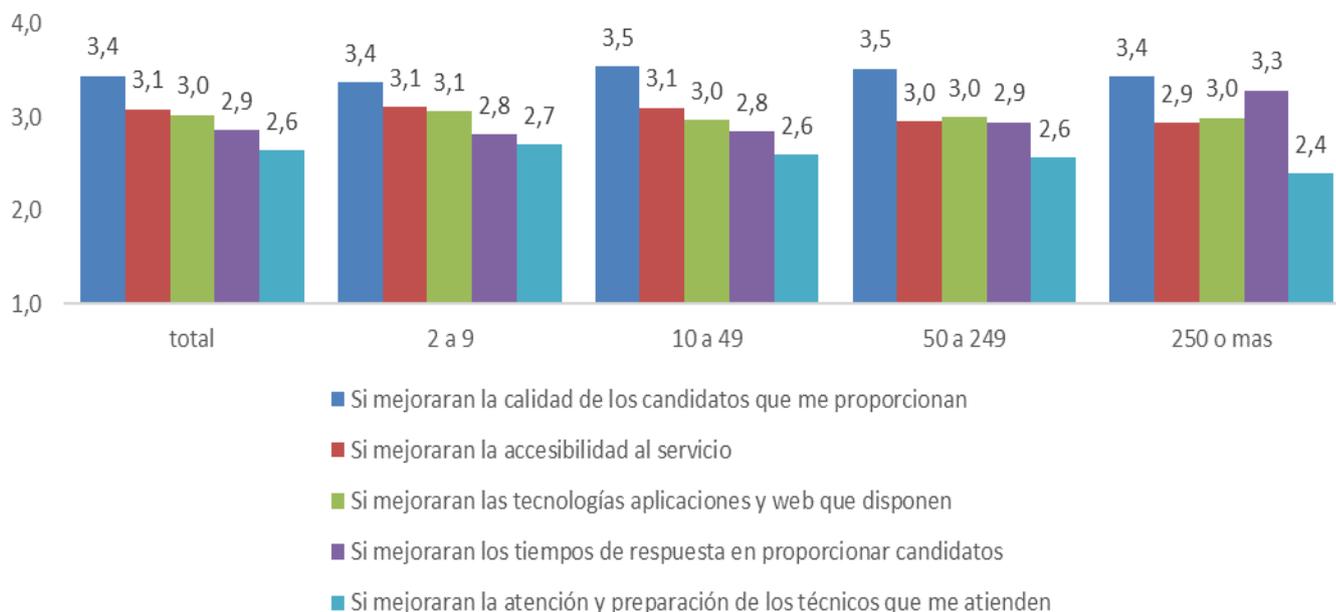
A continuación, se analiza cómo quedaría el orden por importancia según tamaños de empresa.

Característica	total	2 a 9	10 a 49	50 a 249	250 o mas
Si mejoraran la calidad de los candidatos que me proporcionan	1º	1º	1º	1º	1º
Si mejoraran la accesibilidad al servicio	2º	2º	2º	3º	4º
Si mejoraran las tecnologías aplicaciones y web que disponen	3º	3º	3º	2º	3º
Si mejoraran los tiempos de respuesta en proporcionar candidatos	4º	4º	4º	4º	2º
Si mejoraran la atención y preparación de los técnicos que me atienden	5º	5º	5º	5º	5º

Tabla 7

- Se observan patrones bastante similares en todos los tramos por tamaño de empresa excepto en las empresas más grandes que ponen en segundo lugar la necesidad de **mejorar los tiempos de respuesta en proporcionar candidatos**, opción que aparece como 4ª en el resto de tamaños.
- Para las empresas más grandes la **mejora de tiempos** es la segunda opción en orden, siendo una opción que en el resto de empresas queda en las últimas posiciones. Las opciones que quedan la mayoría de las veces como menos importantes serían la **mejora de la preparación de los técnicos** y la **mejora de los tiempos** (a excepción de lo comentado anteriormente).

Gráfico 15 Características que harían trabajar con el SPECM por tamaño de empresa



#### 4.2.1. Conclusiones P5

- En caso de orden de mejora, las empresas prefieren que se **priorice la mejora de la calidad de los candidatos** que proporcionan.
- Las opciones de mejora de **accesibilidad del servicio y mejora de tecnologías** quedan por detrás, pero bastante cerca de la primera opción.
- Más lejos y con valoración similar se encuentra la **mejora de tiempos de respuesta y la mejora de los técnicos** que prestan atención a las empresas.
- Por tamaños de empresa siguen un patrón parecido, excepto la **mejora de tiempos de respuesta**, que tiene bastante importancia en las empresas más grandes (la segunda por orden).



### 4.3. (P6) Necesidades y Expectativas en la accesibilidad del Servicio de Atención al Empleador

**Pregunta: Respecto a la accesibilidad al Servicio de Atención al Empleador, valore cada una del 1 al 10, siendo 1 nada importante y 10 Muy Importante.**

- **Que tenga una Oficina del Empleador cercana a la que acudir físicamente**
- **Que exista un teléfono de atención directa**
- **Que los trámites se puedan realizar a través de una app o página web**
- **Que el servicio sea gratuito**
- **Que el servicio esté especializado en el sector de mi empresa**

**La cercanía de una Oficina al Empleador a la que acudir es la característica menos valorada en cuanto a necesidad de accesibilidad al Servicio por parte de las empresas**

Hacer un primer análisis de la pregunta sobre accesibilidad en base a las medias de las puntuaciones otorgadas se antoja complicado por la igualdad en la mayoría de las características consultadas.

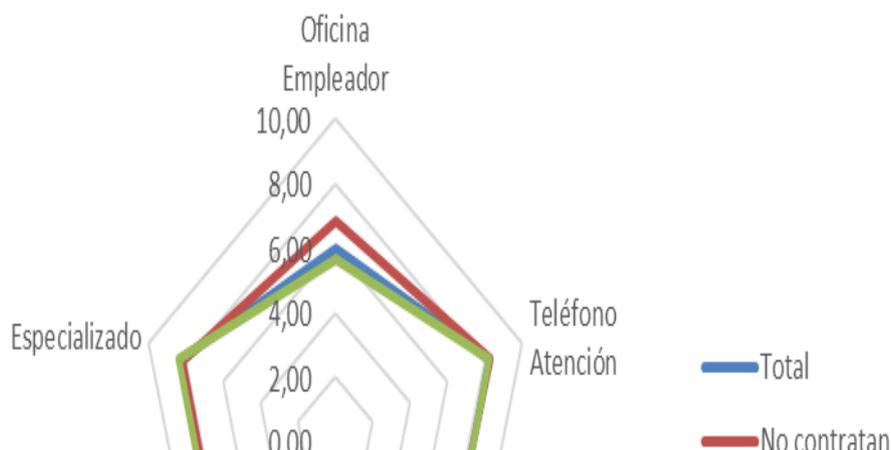
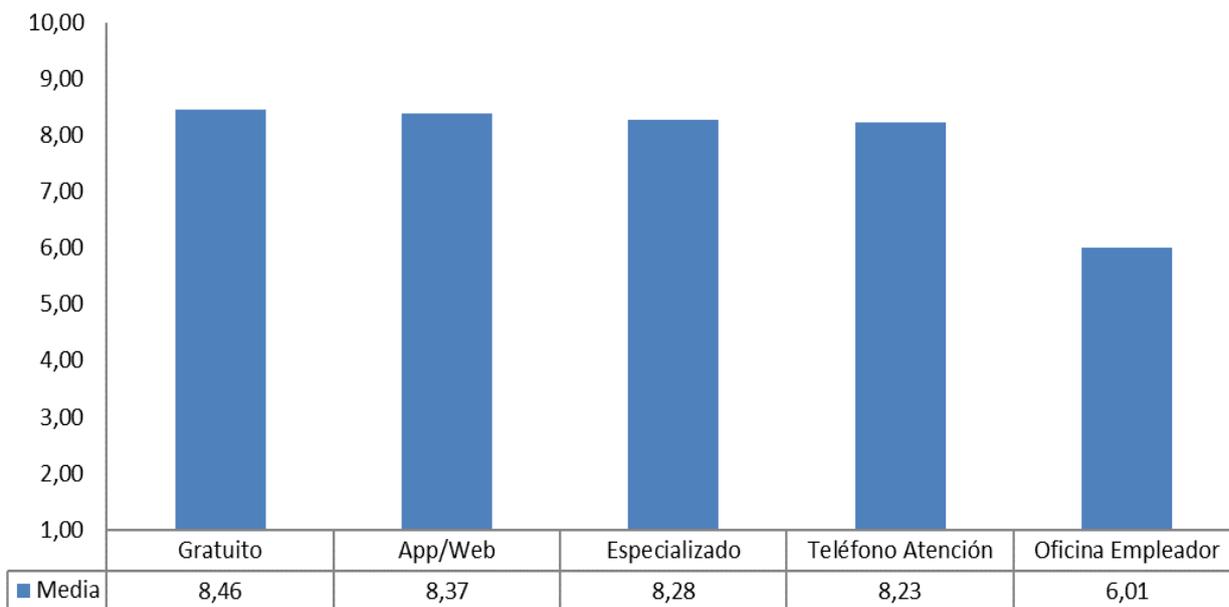


Gráfico 16 Características de accesibilidad

Queda claro que lo menos necesario en cuanto accesibilidad es la disposición de **Oficinas del Empleador a las que acudir físicamente**, con una puntuación media de 6,01, muy lejos de la siguiente peor valorada que sería la existencia de un **teléfono de atención directa** que alcanza una media de 8,23, muy cerca del 8,46 que es la máxima puntuación (servicio gratuito).

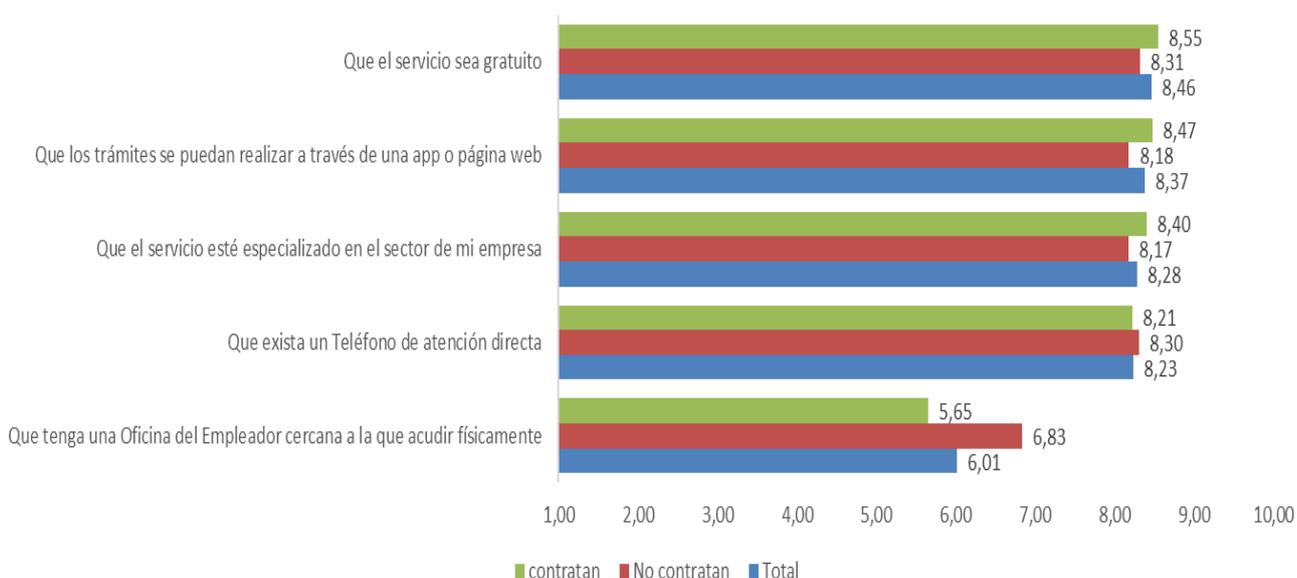
Quitando esa necesidad, el resto de las cuestiones consultadas respecto accesibilidad (teléfono de atención directa, trámites a través de app/web, servicio gratuito o servicio especializado en el sector) obtienen todas puntuaciones medias por encima del 8.

Gráfico 17 Características accesibilidad 2



- La necesidad de que el **servicio sea gratuito** es la más valorada obteniendo 8,46 puntos, aunque quedan cerca el que los **trámites se puedan realizar por app/web** (con 8,37 puntos) y que el **servicio esté especializado** en el sector de la empresa (con 8,28).
- Después, y también cercana, está la opción de la existencia de un **teléfono de atención directa**, con un 8,23 (es importante el matiz de la pregunta ya que se sugiere que la atención telefónica sea directa, sin pasar por distintas personas antes de dar con el interlocutor adecuado).

Gráfico 18 Características accesibilidad contratan/no contratan



Para profundizar en las necesidades de accesibilidad se ha separado el análisis entre aquellas empresas que contratan de forma habitual (respuesta contratación algunas veces al año o varias veces al año) y las que nunca contratan (respuesta nunca), obviando, para este análisis, las que indican que contratan rara vez.

Si bien los resultados son bastante similares (**oficina de atención** sigue siendo la menos valorada y el resto de necesidades sobre accesibilidad están por encima de los 8 puntos de valoración), se pueden observar algunas diferencias:

Tabla 8

	Oficina	Teléfono Att.	Tramites app/web	Servicio Gratuito	Servicio Especializado
Total (T)	6,01	8,23	8,37	8,46	8,28
Contratan (C)	5,65	8,21	8,47	<b>8,55</b>	8,40
No contratan (NC)	6,83	8,30	8,18	<b>8,31</b>	8,17

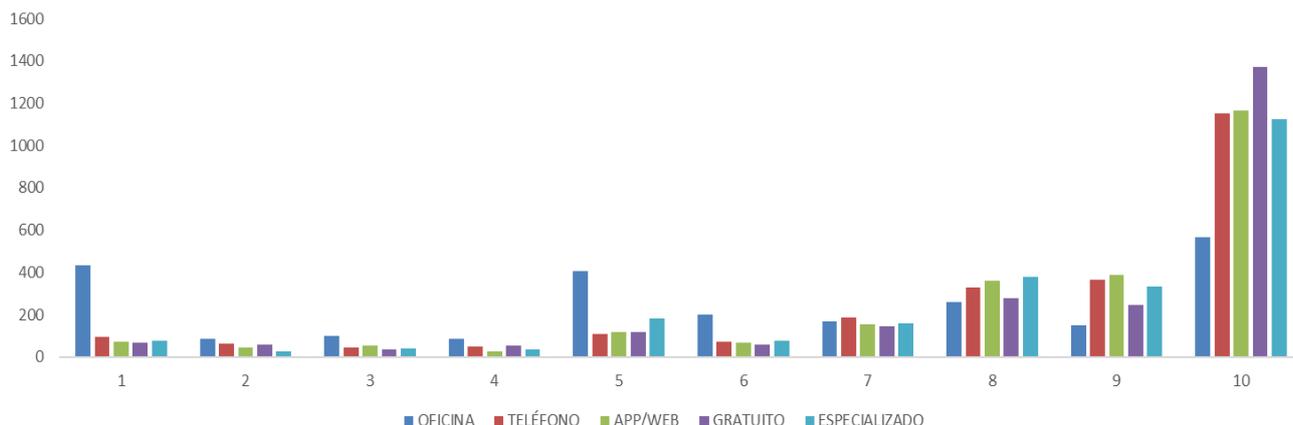
- La diferencia más notable la podemos observar en la valoración de las **Oficinas de atención** a las que acudir, con más de 1 punto de diferencia entre las empresas que contratan (5,65) y las que no contratan (6,83), entendiendo que las que no contratan valoran un servicio que las empresas que contratan o no utilizan o no necesitan, teniendo en cuenta que valoran otro tipo de servicios.
- En ese sentido, las empresas que contratan valoran por encima (aunque no hay diferencias sustanciales) el poder **realizar trámites vía app/web** y que se disponga de un **servicio especializado por sectores** respecto a las que no contratan.
- Que el **servicio sea gratuito** queda en primer lugar de valoración en cuanto a necesidades en ambos casos, siendo algo más alto el dato entre las empresas que contratan (8,55 frente a 8,31).

Una vez analizados los datos teniendo en cuenta la contratación o no por parte de las empresas se realiza otro análisis, de frecuencias en este caso, intentando detectar algunas diferencias más entre las valoraciones recibidas, encontrándonos con esta distribución:

- Analizando las puntuaciones más elevadas, es decir, 10 puntos (lo que equivaldría a una “necesidad absoluta” en el ítem valorado) nos encontramos que sobresale la necesidad de que el **servicio sea gratuito**, quedando bastante rezagada la necesidad de **Oficinas de Atención** a pie de calle, con menos de la mitad de valoraciones ‘10’ que la máxima.
- Por el lado contrario, vemos en la puntuación más baja que destaca la valoración de las **Oficinas de Atención**. Quizá pueda llamar la atención ese repunte de puntuaciones con valor ‘1’ de ese ítem, pero, en este tipo de estudios, es habitual que una necesidad que no se valora en absoluto obtenga el valor mínimo, lo que denota una nula necesidad.



Gráfico 19 Valoraciones accesibilidad



Para finalizar el análisis, se ha realizado una agrupación de valores al estilo NPS\* para cada caso a modo de obtener una “nota” distinguiendo entre valores notables (7, 8, 9 y 10) y valores insuficientes (1, 2, 3 y 4) para detectar con mayor concreción las necesidades en materia de accesibilidad. Los valores 5 y 6 quedan en un lugar intermedio, se podría denominar como ‘indiferencia’, por lo que no se tienen en cuenta para el análisis.

Tabla 9

	OFICINA	TELÉFONO	APP/WEB	GRATUITO	ESPECIALIZADO
<b>1 a 4</b>	28,72%	10,16%	8,11%	9,12%	7,52%
<b>7 a 10</b>	<b>46,62%</b>	<b>82,49%</b>	<b>84,23%</b>	<b>83,57%</b>	<b>81,93%</b>
<b>5 a 6</b>	24,65%	7,35%	7,66%	7,31%	10,55%

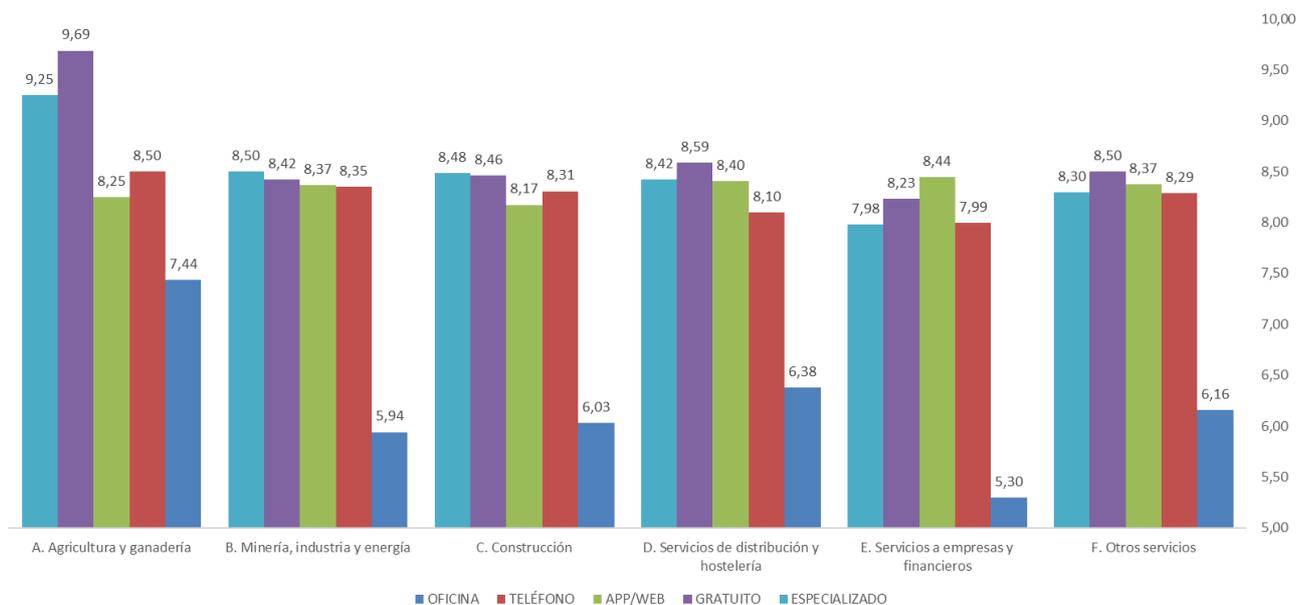
\*NPS: Net Promoter Score, más conocido por sus siglas en inglés NPS, es una herramienta que propone una medición en base a agrupación de valores.

- El disponer de una **Oficina de Atención** presencial obtiene valoraciones de menos de 5 en casi el 29% de los casos. En el resto de opciones no se alcanza, en ninguno de los casos, más del 11% (es decir, casi el 90% ‘aprueban’ las opciones).
- En el ‘acumulado’ de valores altos destaca, en cuestiones de accesibilidad, que los **trámites se puedan realizar a través de una app/página web**, con un 84,23% de los casos. Es ligeramente superior a las otras opciones que no llegan al 84% por poco, es decir, que el **servicio sea gratuito** cede su primer lugar con este análisis.
- Las otras tres opciones bien valoradas se encuentran bastante cercanas siendo: **teléfono** con 82,49%, que sea **gratuito** con 83,57% y que el **servicio esté especializado** con 81,93%.

A continuación, se ofrece el **análisis por sectores** sobre las necesidades de accesibilidad de las empresas.



Gráfico 20 Accesibilidad por sectores



- Por sectores observamos que las tendencias son similares a los datos obtenidos con alguna pequeña matización. Existen valoraciones similares en la accesibilidad por **teléfono**, **app/web**, la **valoración de la gratuidad del servicio** y **que el servicio sea especializado**.
- Se destaca en alguna de las respuestas el sector de la 'agricultura y ganadería' pero son datos que hay que tomar con cautela debido a las pocas empresas existentes en el sector y, por tanto, representadas en el estudio.
- En la valoración de la **Oficina del Empleador** vemos que el sector 'Servicios a empresas y financieros' valora algo menos que el resto ya que se descuelga con una valoración de 5,30 puntos, comparada con los 'Servicios de distribución y hostelería' que llegan al 6,38.
- El sector de 'Servicios a empresas y financieros' es el que peor valora las opciones ofrecidas excepto en el caso del **uso de app/web**, que es el que más valoración otorga de todos los sectores, por lo que se podría decir que este sector es el más 'tecnológico'.
- El resto de análisis no varía en exceso del resto de análisis del apartado.

#### 4.3.1. Conclusiones P6

- Respecto a la accesibilidad, la **gratuidad del servicio** es la necesidad más importante en términos generales.
- El disponer de un **teléfono de atención directa, app/web para realizar los trámites y que el servicio esté especializado** también son necesidades muy bien valoradas, con datos cercanos a que el servicio sea gratuito (todas con valoraciones medias por encima del 8).
- La existencia de **Oficinas del Empleador** a las que acudir físicamente es la necesidad - en cuanto a accesibilidad - menos valorada, con bastante diferencia sobre el resto. En este sentido, resaltar que las empresas que no contratan valoran más de un punto por encima esta necesidad de las que contratan (6,83 frente a 5,65).
- En la agrupación de valores por encima del 7 (7, 8, 9 y 10), la necesidad más valorada que los **trámites se puedan realizar a través de una app o página web**.
- Por sectores se puede observar que el de 'Servicios a empresas y financieros' es el más 'tecnológico' ya que es el que menos valoración otorga a todas las propuestas menos la de realizar los **trámites a través de una app/web**, siendo la que más valoración otorga a esta opción.



#### 4.4. (P7) Necesidades y Expectativas en los horarios del Servicio de Atención al Empleador

**Pregunta: Respecto a los horarios del Servicio de Atención al Empleador, valore cada una del 1 al 10, siendo 1 nada de acuerdo y 10 muy de acuerdo**

- **Es suficiente con horario de mañana si el servicio es de calidad**
- **Valoraría mucho un amplio horario como tardes y fines de semana**
- **Lo más importante es que los tiempos y plazos de respuesta sean rápidos**

¿Las empresas necesitan que el Servicio amplíe el horario para obtener un uso más satisfactorio tanto en cantidad como en calidad? En este ítem se pregunta sobre las valoraciones en cuanto a necesidades de horarios, si es **suficiente con horario de mañana** (siempre que el servicio sea de calidad), si valorarían una **ampliación de horarios** (tardes y fines de semana) o si lo más importante, independientemente del horario, es que los **tiempos y plazos de respuesta** en las gestiones del Servicio sean rápidos.

Tabla 10

	Mañana/servicio de calidad	Ampliar tardes y fin de semana	Tiempos y plazos rápidos
<b>Total (T)</b>	7,09	5,56	<b>9,10</b>
<b>Contratan (C)</b>	7,09	5,49	<b>9,24</b>
<b>No contratan (NC)</b>	7,17	5,81	<b>8,86</b>

**Preguntadas las empresas por los horarios deseados para el Servicio se concluye que no resulta necesario la ampliación de horarios si se ofertan y cumplen tiempos y plazos rápidos.**

Tras un primer análisis estos son los resultados obtenidos:

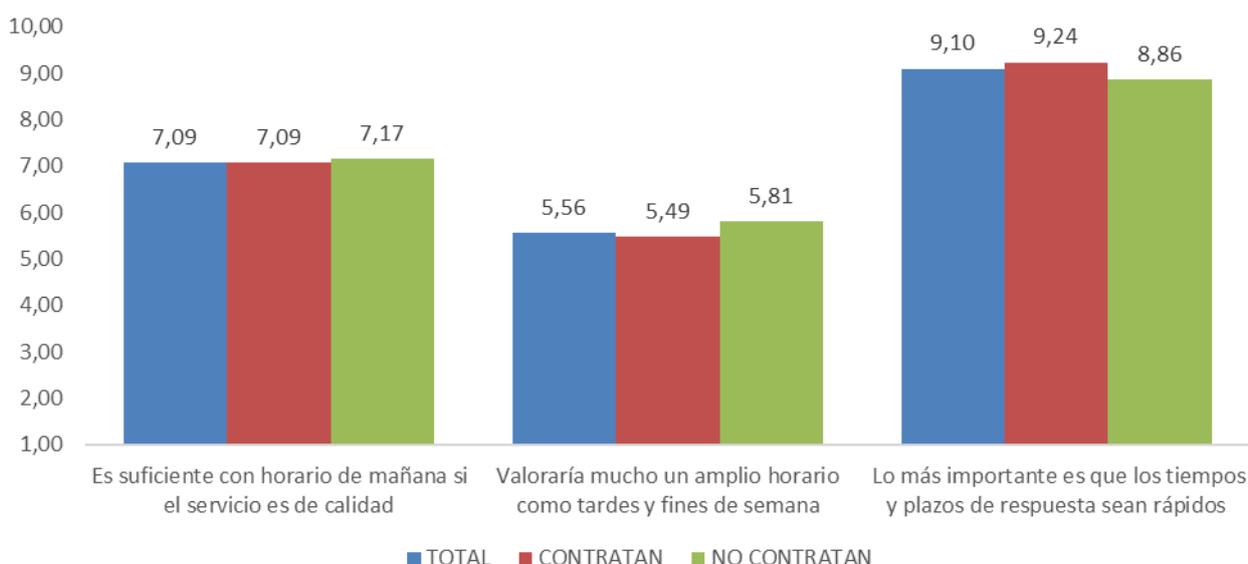


Gráfico 21 Horarios



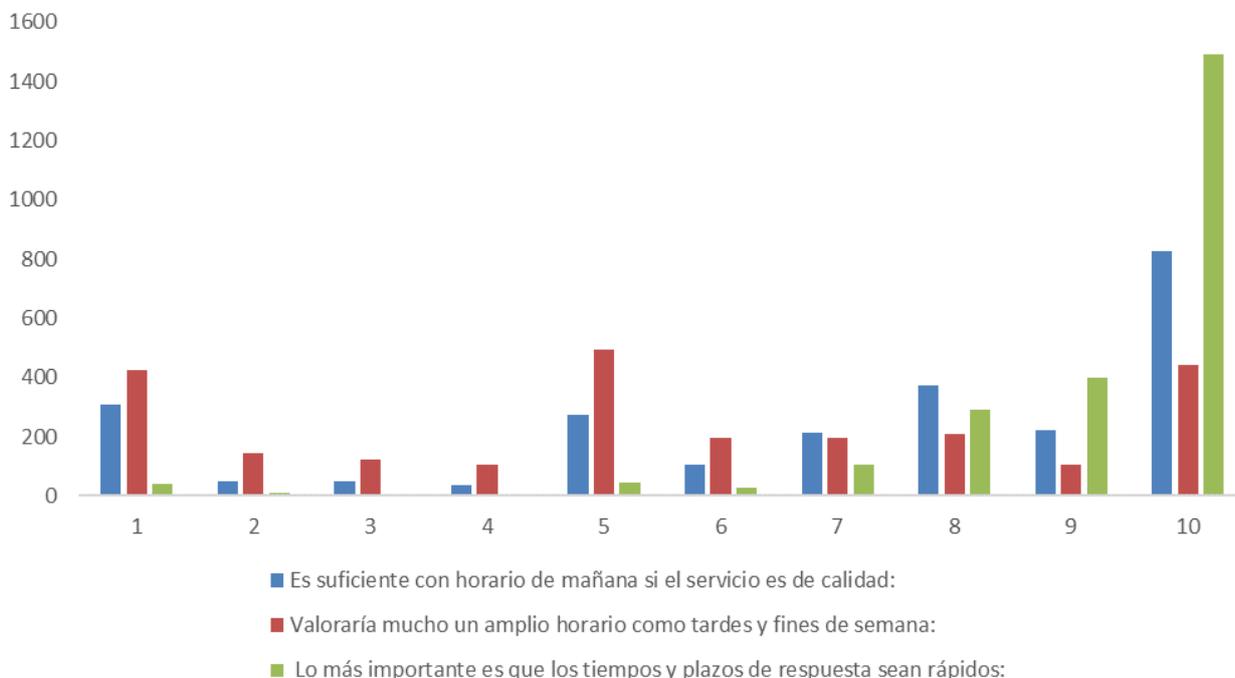
Tal y como se hace en otras preguntas se separan los resultados medios entre el total de empresas, las que contratan y las que no contratan.

- La primera impresión es que se obtienen valoraciones similares y queda claro que no hay necesidad de una **ampliación de horarios a tardes y fin de semana**.
- No hay diferencias significativas entre las empresas que contratan y las que no contratan, aunque vemos que en el caso de estas últimas valorarían algo más la **ampliación de horarios** que las que contratan habitualmente (5,81 frente a 5,49).
- La necesidad de unos **plazos y tiempos de respuesta rápidos** es la opción más valorada en esta pregunta, sin tener dudas al respecto con las otras dos opciones disponibles. En los tres casos se obtiene una puntuación que ronda los 9 puntos de media de valoración.
- La preferencia de **primar la calidad frente al horario ampliado** obtiene una valoración que ronda los 7 puntos, quedando entre medias de los otros dos ítems expuestos en la pregunta.

En la tabla de frecuencias se observa claramente la diferencia de valoraciones, con una abrumadora mayoría de empresas que indican con la máxima puntuación que lo que más necesitan es **tiempos y plazos rápidos**, con bastante diferencia del resto.

#### 4.4.1. Conclusiones P7

Gráfico 22 Horarios, frecuencias



- De las tres necesidades propuestas la más valorada (rondando los 9 puntos) es, antes que temas de horarios, que los **tiempos y plazos de respuesta sean rápidos**.
- Entre **calidad** y **rapidez** los usuarios (o potenciales) prefieren la rapidez.
- Las empresas participantes valoran con indiferencia la **ampliación de horarios** (5,56 en general), las empresas que no contratan valoran algo más esta necesidad (5,81) que las que habitualmente contratan (5,49).



#### 4.5. (P8) Necesidades y expectativas respecto a los Técnicos Asesores

*Pregunta: Respecto de los técnicos asesores, valore del 1 al 10 siendo 1 nada importante y 10 muy importante*

- *Que existan técnicos para atención al momento de dudas rápidas y sencillas de procedimiento y manejo*
- *Que existan técnicos muy especializados en selección de personal para apoyo en el proceso*
- *Que sea siempre la misma persona la que haga seguimiento de mi caso y me envíe respuestas*

Se pretende, con esta pregunta, obtener las necesidades de las empresas en cuanto a los técnicos que atienden sus consultas. ¿Necesitan una atención rápida para dudas sencillas o la necesidad es sobre un técnico especializado?

Tabla 11

	Técnicos dudas rápidas/sencillas	Técnicos especializados	Técnicos asignados a cada caso
<b>Total (T)</b>	<b>8,67</b>	8,15	7,88
<b>Contratan (C)</b>	<b>8,69</b>	8,20	8,02
<b>No contratan (NC)</b>	<b>8,60</b>	8,12	7,54

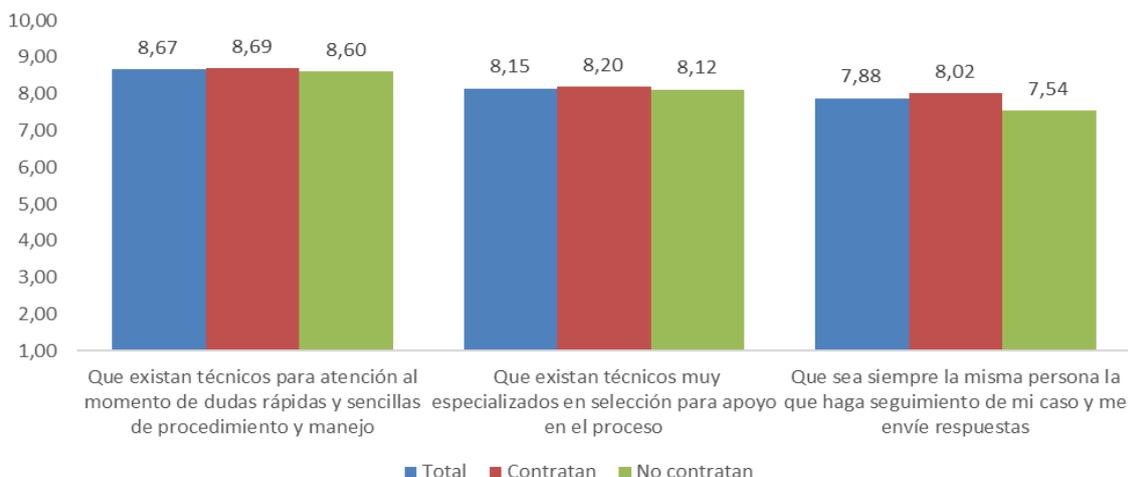
**En cuanto a la necesidad de ‘Técnicos asesores’, siendo todas las opciones bien valoradas, se impone la necesidad de la disponibilidad de técnicos para dudas rápidas/sencillas.**

Tras un primer análisis de las medias de las puntuaciones, estos son los resultados obtenidos. Se han agrupado entre el total de empresas, las empresas que habitualmente contratan y las que no contratan nunca.

- La opción más valorada en cuanto a necesidades referidas a las cualidades de los técnicos disponibles por parte del Servicio es la **existencia de técnicos que puedan resolver al momento dudas rápidas** y sencillas sobre procedimientos y manejo de las aplicaciones propuestas, con un 8,67 de media, siendo también la opción más valorada en la distinción entre empresas que contratan (8,69) y que no contratan (8,60).
- La segunda opción sería la existencia de **técnicos muy especializados** en procesos de selección, con una valoración media de la necesidad todavía por encima de los 8 puntos (8,15). Las empresas que contratan valoran más esta necesidad (8,20) que las que no contratan (8,12).
- El **seguimiento de casos por la misma persona**, pese a ser la necesidad menos valorada, obtiene una media cercana a 8 puntos (7,88), superando ese valor en los casos de empresas que contratan (8,02). En este caso, la valoración de las empresas que no contratan cae respecto al resto de valores, aunque sigue por encima del 7 (7,54).



Gráfico 23 Técnicos asesores

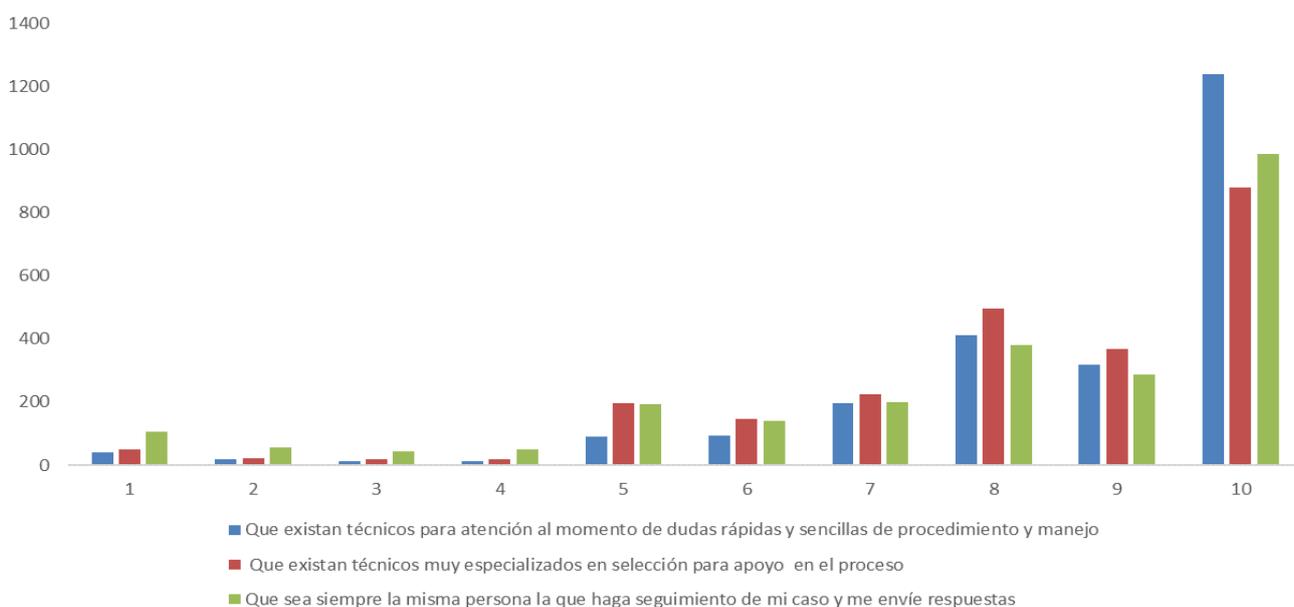


Se podría deducir que la experiencia de las empresas que contratan hace que sean más necesarias las ayudas que pueden prestar los técnicos del Servicio que, independientemente de que alguna pueda ser más valorada que otra, todas quedan por encima de 8 puntos de valoración.

A continuación, se ofrece el análisis por frecuencias del ítem en cuestión:

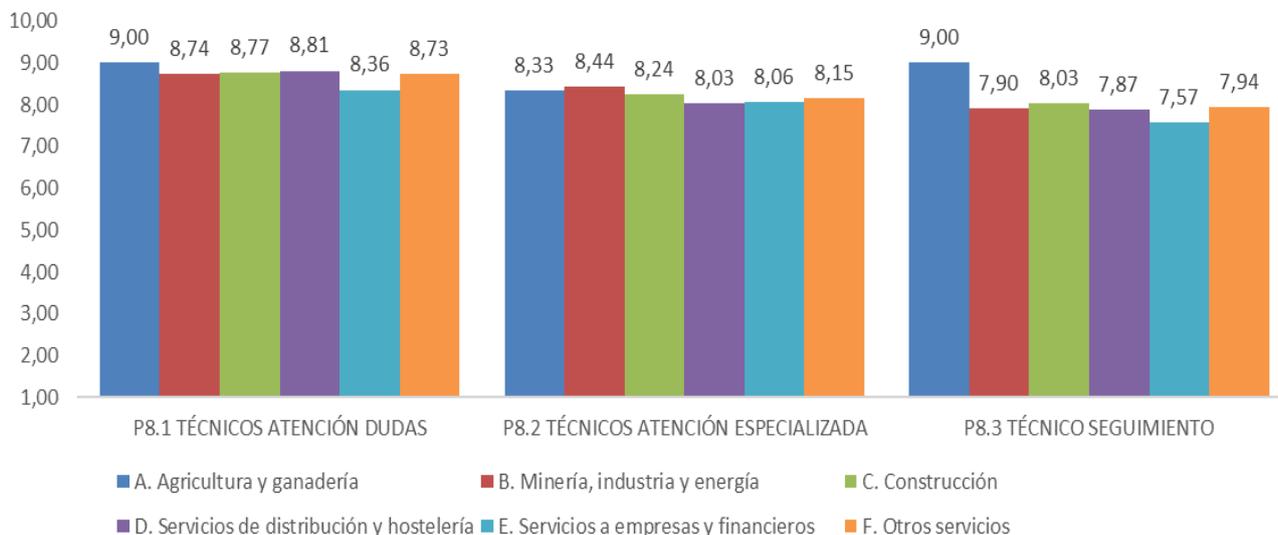
- En el análisis por frecuencias la ‘necesidad de técnicos de atención al momento’ para dudas rápidas y sencillas es la que más cantidad de valores máximos (es decir, valor de 10).
- La necesidad de que **sea siempre sea la misma persona** la que haga seguimiento del caso es la que más valoraciones bajas obtiene (1, 2, 3 y 4).

Gráfico 24 Técnicos asesores frecuencias



A continuación, se ofrece el análisis por sectores sobre la consulta de necesidades de los técnicos asesores:

Gráfico 25 Técnicos asesores por sectores



- No se muestran grandes diferencias a nivel sectorial. Se vuelve a tener en cuenta que los datos del sector de la Agricultura hay que tomarlos con cautela por tener poca representación como sector.
- En el resto se presentan datos bastante igualados. El sector 'Servicios a empresas y financieros' es el que peores valoraciones otorga en prácticamente todos los casos y el resto presenta algo de variabilidad sin tener demasiadas diferencias entre ellos.
- Por ejemplo, en la existencia de **técnicos para atención al momento** encontramos valores entre 8,73 y 8,81, excepto en el sector 'Servicios a empresas y financieros' que otorga 8,36 y el de 'Agricultura y ganadería' que llega hasta el 9.

#### 4.5.1. Conclusiones P8

- Las empresas prefieren que los **técnicos estén a disposición para pequeñas dudas** de procedimiento y manejo (8,67) aunque el resto de necesidades son bien apreciadas.
- En las tres necesidades propuestas en cuanto a técnicos se refiere, las valoraciones son más elevadas en las empresas que **contratan** que en las que **no contratan**, aunque no por mucho.
- En los tres valores que se muestran (total, empresas que no contratan y empresas que contratan) el orden en necesidad es el mismo, primero tener **técnicos para dudas rápidas**, segundo tener **técnicos especializados** y, por último, **tener el mismo técnico para seguimiento** de los casos.
- No se encuentran diferencias significativas por sectores, siendo el sector 'Servicios a empresas y financieros' el que menos valor en sus respuestas emite.

#### 4.6. (P9) Necesidades y Expectativas respecto a los Candidatos Seleccionados

*Pregunta: Respecto de los candidatos seleccionados, valore estas opciones del 1 al 10, siendo 1 nada importante y 10 muy importante*

- *Que el servicio proponga pocos candidatos, pero adecuados al perfil que necesito*
- *Que el servicio proponga un gran número de candidatos donde elegir yo*
- *Que los candidatos aporten información adicional como expectativa salarial, disponibilidad para incorporarte...*
- *Que mientras se produce la selección de candidatos puede consultar el estado del proceso y expectativas de tiempo de respuesta.*

En esta pregunta se extraen datos para conocer las necesidades de las empresas en cuanto a candidatos seleccionados. Se pregunta si se prefiere que el **Servicio haga una buena criba y selección final** o, por el contrario, si preferirían un **gran número de candidatos** para realizar el proceso. También se pregunta sobre si ven necesario el **aporte de información de contexto sobre los candidatos** (expectativas salariales, disponibilidad para incorporación...), así como la posibilidad de realizar un **seguimiento de los procesos** y conocer los tiempos de respuesta de los mismos.

**Las empresas pretenden del Servicio que le haga un buen filtrado y le presente pocos candidatos para finalizar el proceso de selección.**

A continuación, se muestra el análisis de los datos obtenidos.

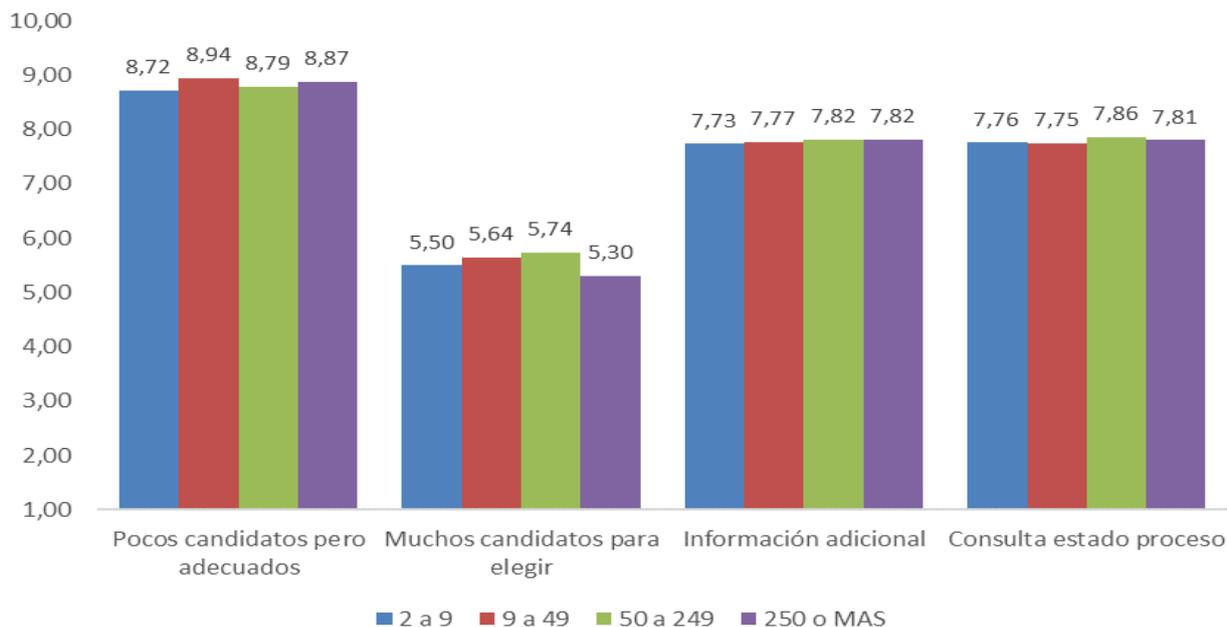
Tabla 12

	Pocos candidatos	Muchos candidatos	Información adicional	Consulta estado
Total (T)	8,80	5,55	7,76	7,77
Contratan (C)	8,89	5,47	7,96	7,90
No contratan (NC)	8,65	6,01	7,44	7,54

- Se observa que la realización de una **criba previa** por parte del Servicio es la necesidad fundamental en relación con los candidatos seleccionados con puntuaciones cercanas a 9. Las empresas que contratan (8,89) y las que no contratan (8,65) valoran de manera similar la necesidad.
- El poder acceder a **información adicional** de los candidatos, es decir, expectativas salariales, disponibilidad para incorporación... y poder **consultar el estado de la gestión** y la expectativa de tiempos de respuesta obtienen una valoración global similar (7,76 información adicional y 7,77 estado de la gestión).

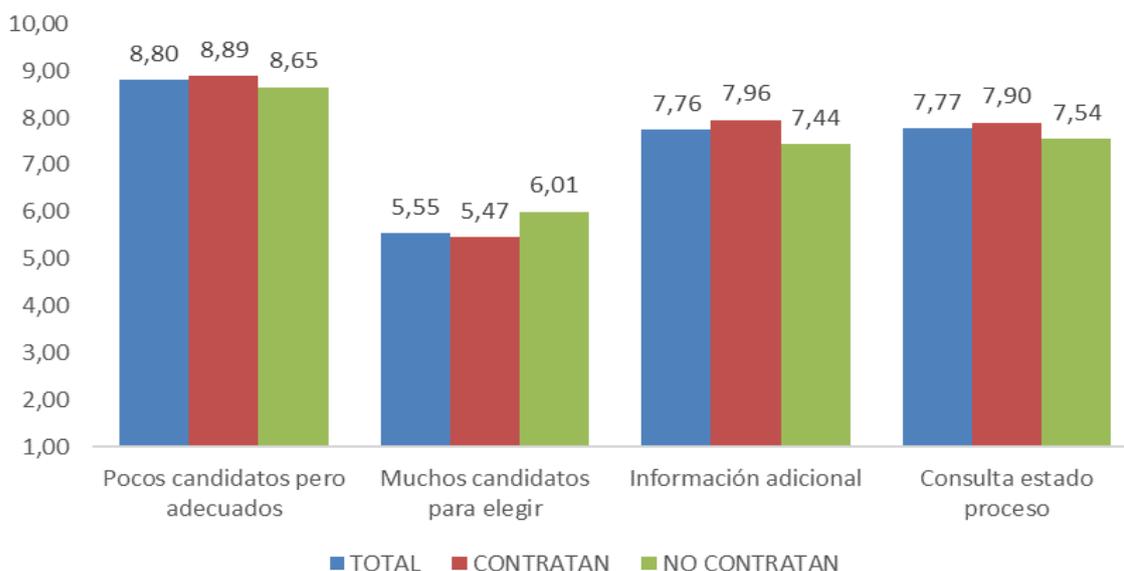


Gráfico 26 Candidatos, tamaño de empresa



- Si se comparan estos datos por empresas que contratan o no contratan vemos que las que contratan valoran con casi medio punto más el poder saber el estado de la gestión (7,90 frente a 7,54) sucediendo lo mismo en la **necesidad de conocer información adicional de los candidatos** (7,96 frente a 7,44).
- En cualquier caso, el ítem menos valorado en esta pregunta ha sido el **disponer de muchos candidatos** para que la empresa realice la criba, sin llegar al 6 de valoración global (5,55). Para las empresas que no contratan este aspecto es algo más importante que para las que contratan, con una diferencia de medio punto en las valoraciones (6,01 frente a 5,47).

Gráfico 27 Candidatos, contratan/no contratan



Para concluir con el análisis se comparan los datos según el tamaño de empresa:

- Se observa que los valores son prácticamente los mismos por tamaño según número de trabajadores, a excepción de la opción **muchos candidatos a elegir** que, en las empresas más grandes, tienen un valor ligeramente inferior al resto (sin ninguna diferencia excesiva).

#### 4.6.1. Conclusiones P9

- Disponer de una **buena criba previa** realizada por el Servicio es fundamental para las empresas.
- Por el contrario, no valoran en demasía el **disponer de muchos candidatos** y que sea la propia empresa la que realice la selección.
- Quedan con buenas valoraciones (cerca del 8) las opciones de obtener **más información de los candidatos** y poder realizar **consultas sobre el estado del proceso**.
- Las empresas que no contratan valorarían algo más que las que contratan el disponer de un **gran número de candidatos** (6,01 frente a 5,47).
- Por tamaños de empresa la tendencia es similar, destacando la poca importancia de que el Servicio facilite un **gran número de candidatos** a las empresas más grandes (5,30).



#### 4.7. (P10) Necesidades y Expectativas en cuanto a Tiempos de Respuesta por tipo de perfil

**Pregunta: Respecto de los tiempos de respuesta, indique en cada caso el número de días en los que considera aceptable la respuesta (N/A=no aplica, en blanco)**

- **Para perfiles bajos como ordenanzas, camareros, operarios base**
- **Para perfiles medios como comerciales, técnicos de atención al público**
- **Perfiles altos, titulados superiores con experiencia, idiomas**

La cuestión de los tiempos es sumamente importante para el Servicio Público de Empleo a la vez que para las empresas. Las empresas manejan unos *tiempos a la hora de realizar las contrataciones que suelen ser habitualmente bajos*, sobre todo para los perfiles más comunes por lo que necesitan una respuesta ágil y rápida por parte del Servicio, con trámites sumamente sencillos para que no se demoren en demasía.

**Las empresas madrileñas consideran aceptables los tiempos de espera para la realización del reclutamiento por parte del Servicio de entre 3 y 8 días, dependiendo del perfil y tamaño de empresa.**

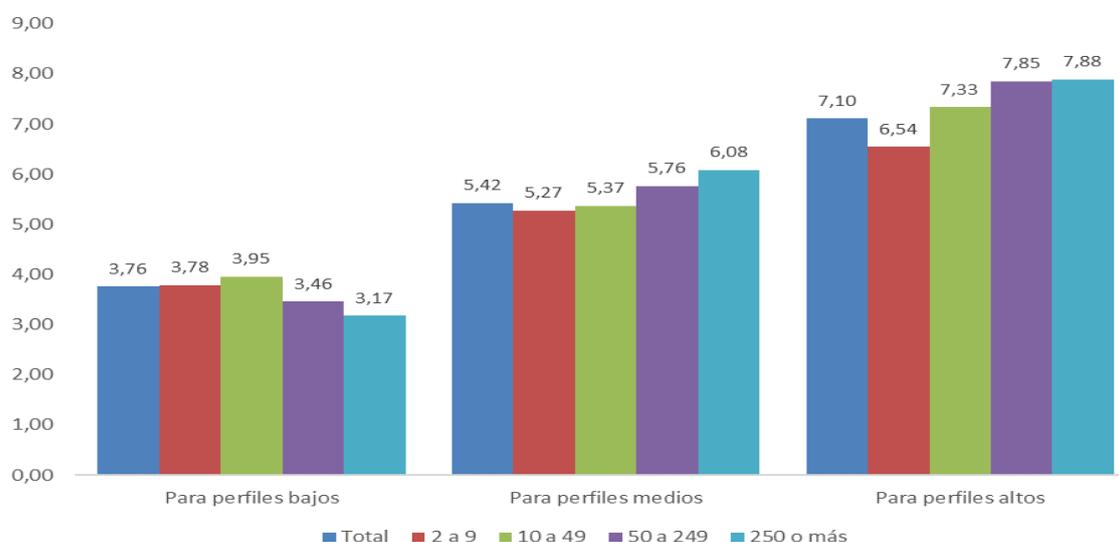
Estos son los resultados de la consulta de los días de espera según perfil (en número de días):

Tabla 13

	Total	2 a 9	10 a 49	50 a 249	250 o +
Para perfiles bajos	3,76 días	3,78 días	3,95 días	3,46 días	3,17 días
Para perfiles medios	5,42 días	5,27 días	5,37 días	5,76 días	6,08 días
Para perfiles altos	7,10 días	6,54 días	7,33 días	7,85 días	7,88 días

Gráficamente vemos los resultados en la siguiente imagen (datos en días):

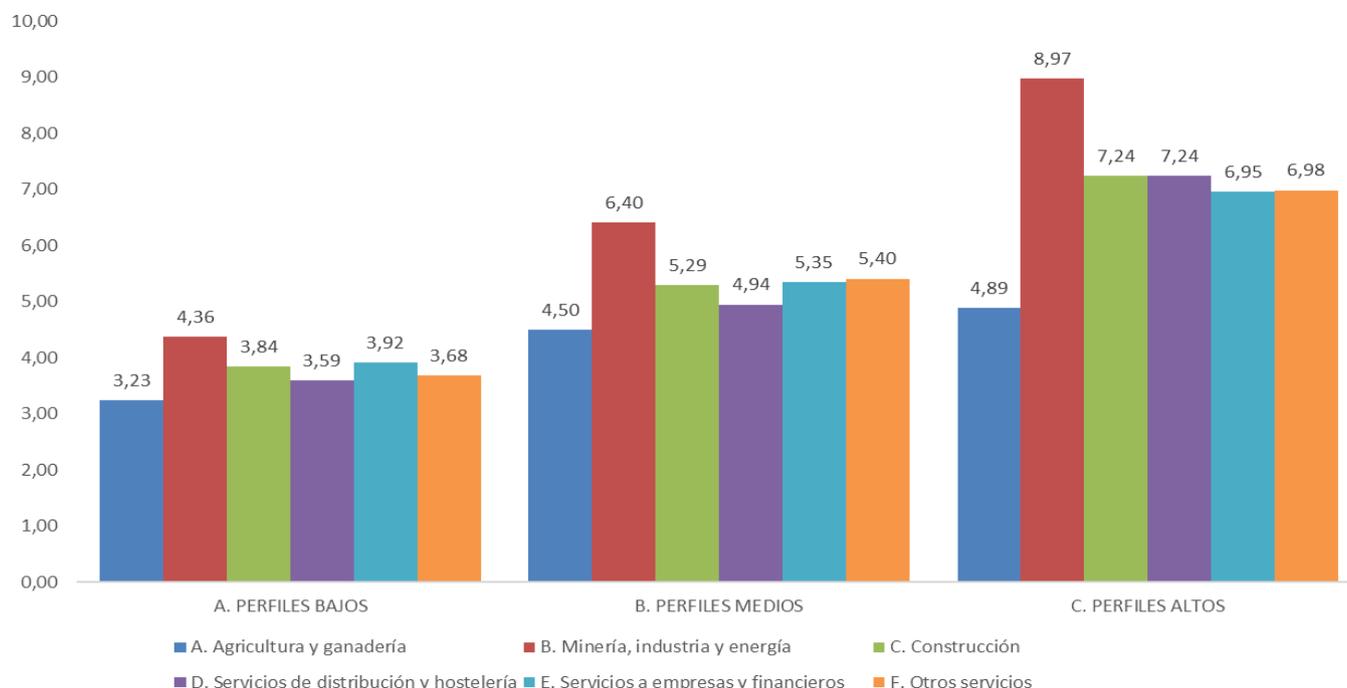
Gráfico 28 Días espera según perfiles, tamaño de empresa



- El primer dato que se observa, y es lógico, es que a **perfil más específico o cualificado** más 'paciencia' tienen las empresas.
- En términos generales para **perfiles bajos** se obtiene un tiempo de respuesta de 3,76 días, para **perfiles medios** 5,42 y **para perfiles altos** 7,10 días.
- Revisando los tamaños de empresa se puede comprobar que a medida que aumenta el tamaño de empresa se hace notable la diferencia entre las empresas más grandes y el resto, se puede suponer que realizan más procesos a lo largo del año y que tienen 'más paciencia' en ese sentido, aunque para contrataciones de perfiles bajos son las más 'exigentes'.
- Para la contratación de **perfiles medios** las empresas más grandes obtienen una media de tiempos de espera de 6 días frente al 5,42 de media y a valores similares en el resto de tamaños.
- Para la contratación de **perfiles altos** las empresas más grandes (de 50 a 249 trabajadores y de 250 o más) rozan los 8 días de espera en tiempo de respuesta, frente a 6,54 días de media de las empresas más pequeñas, es decir, las empresas más grandes están dispuestas a un mayor tiempo de respuesta por parte del Servicio para satisfacer sus demandas en los casos de reclutamiento de candidatos.

Realizando el análisis sectorial nos encontramos con los siguientes datos (en días):

Gráfico 29 Días espera según sector



- Las empresas del sector de 'Minería, industria y energía' son las que más paciencia parecen tener a la hora de los tiempos de respuesta que están dispuestos a considerar como aceptables para la contratación de **perfiles bajos**. Se parte de una media de 3,76 días y este sector presenta una media de 4,36 días. El sector 'Servicios a empresas y financieros', con 3,92 días y 'Construcción', con 3,84 días tienen también medias por encima del valor medio general.
- En los casos de **perfiles medios** se vuelve a presentar el mismo patrón ya que la media de días que presenta el sector de 'Minería, industria y energía' es superior a los demás, situándose el valor en 6,40 días frente al 5,42 días de valor medio.
- El resto de sectores queda por debajo de la media, llegando el sector 'Servicios de distribución y hostelería' a un valor menor de 5 días (4,94), al igual que el sector de la 'Agricultura y ganadería' (4,50 días).
- Para **perfiles más cualificados** sigue siendo el sector de la 'Minería, industria y energía' el que más tiempo está dispuesto a esperar, casi 9 días (8,97), quedando el resto con valores similares (sobre 7 días), a excepción del sector de la 'Agricultura y ganadería' (no aporta muchas respuestas por lo que no se puede tener en cuenta en este caso).

#### 4.7.1. Conclusiones P10

- Cuanto más alto es el nivel del personal solicitado, mayor es el tiempo de respuesta que puede aceptar la empresa.
- El 'patrón' en las medias obtenidas es el de 3-5-7, es decir, partiendo de una media de algo más de 3 días, se van sumando 2 días para cada perfil según nivel (3,76 - 5,42 - 7,10).
- Para **perfiles bajos** los tiempos de espera por tamaños de empresa son bastante similares, siendo las empresas de más de 250 trabajadores las más exigentes.
- Para **perfiles medios** se obtienen valores similares en empresas pequeñas y medianas, sobre 5 días, aumentando hasta algo más de 6 en las empresas más grandes.
- Para **perfiles más cualificados** ya hay una gran diferencia de día y medio entre las empresas más pequeñas (6,54) y las más grandes (7,88). Las de segundo tamaño (de 50 a 249) obtienen un valor similar a las más grandes (7,85).
- Por sectores es el de la 'Minería, industria y energía' el más paciente en este sentido, con algo de diferencia sobre el resto en todos los tipos de perfiles.



#### 4.8. (P11) Necesidades y Expectativas respecto a Servicios relacionados con la Selección de Personal

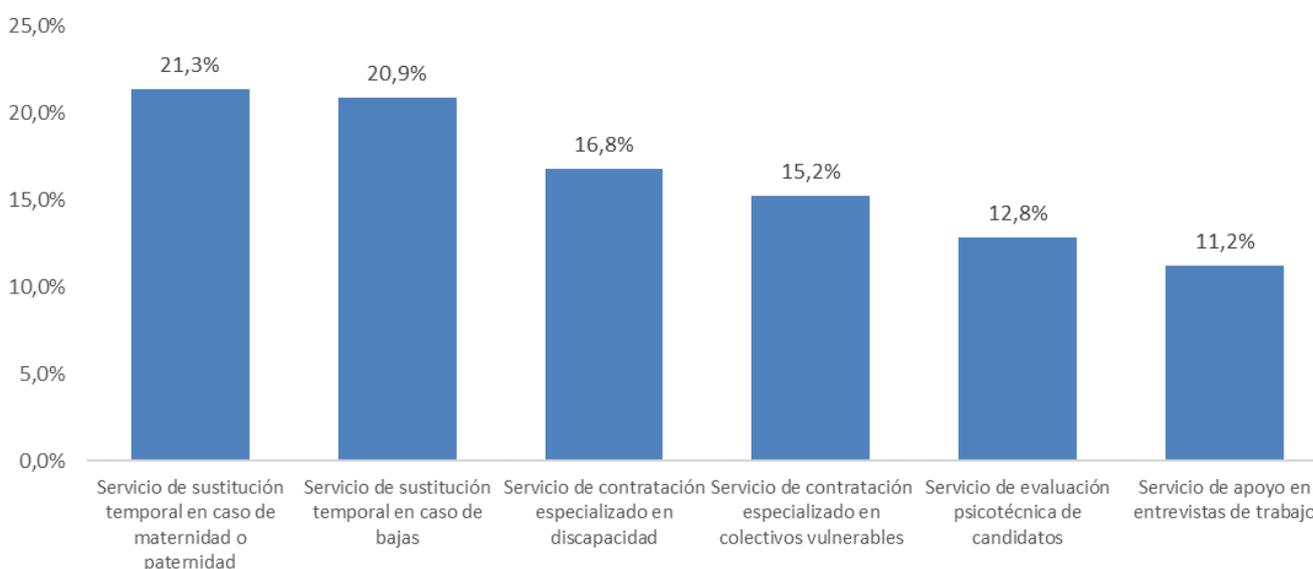
**Pregunta:** En relación con la selección de personal, valore si realmente utilizaría los siguientes servicios (Sí/No).

- **Servicio de sustitución temporal en caso de maternidad o paternidad**
- **Servicio de contratación especializado en discapacidad**
- **Servicio de contratación especializado en colectivos vulnerables**
- **Servicio de sustitución temporal en caso de bajas**
- **Servicio de apoyo en entrevista de trabajo**
- **Servicio de evaluación psicotécnica de candidatos**
- **Otros servicios no citados anteriormente** \_\_\_\_\_

En esta pregunta no se pide una valoración de necesidades, simplemente se pregunta sobre intención o no de utilizar diferentes servicios relacionados con la contratación de personal y sustitución de los mismos en caso de distintas circunstancias (sí utilizaría o no utilizaría).

**En cuanto a los ‘Servicios relacionados con la Selección de Personal’ los servicios de sustitución (maternidad/paternidad, bajas temporales) son los más valorados por las empresas madrileñas.**

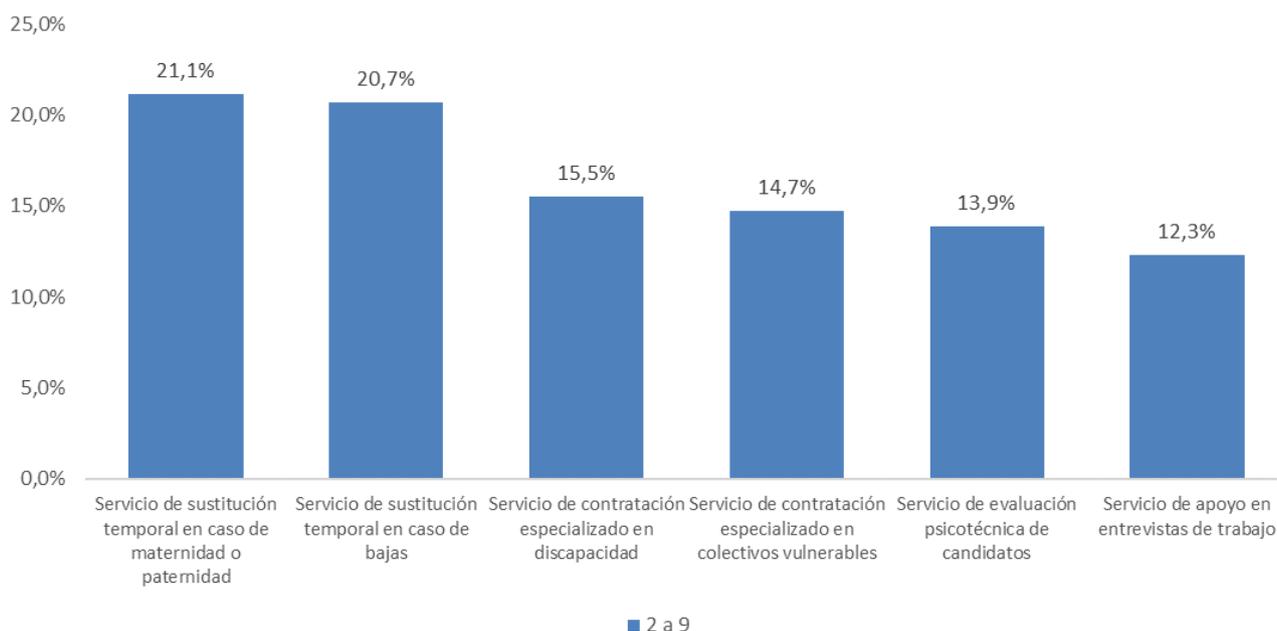
Gráfico 30 Servicios selección personal



- Los servicios que más utilizarían las empresas son los de sustitución, tanto por **bajas** (en general) como por **maternidad/paternidad**. Este último servicio se convierte en fundamental en el caso de las paternidades, debido al aumento en los permisos de los últimos años (ha pasado de las 2 semanas habituales a las 16 semanas actuales), por lo que sugiere que la sustitución sea necesaria en bastantes más casos que lo que sucedía cuando los tiempos de baja eran cortos. Estos dos servicios obtienen valores similares (21,3% el de maternidad/paternidad y 20,9% el de bajas).
- En tercer lugar, con algo de separación, se encuentra el servicio de **contratación especializado en personas con discapacidad**, debido en gran medida a la obligatoriedad que tienen las empresas con 50 o más trabajadores en plantilla, de contratar a trabajadores (un 2%) con alguna discapacidad. Obtiene un 16,8% valoraciones positivas a la hora de consultar sobre su uso.
- Con un 15,2% aparece el uso del **servicio de contratación de colectivos vulnerables**.
- Por último, los dos servicios que menos utilizarían las empresas serían los de **evaluación psicotécnica** de los candidatos y el **servicio de apoyo en entrevistas de trabajo**, ambos complementarios como ayuda a la contratación por parte de la empresa.

A continuación, vemos las respuestas de aquellas empresas con menos empleados, es decir, de 2 a 9.

Gráfico 31 Servicios selección de personal, empresas de 2 a 9

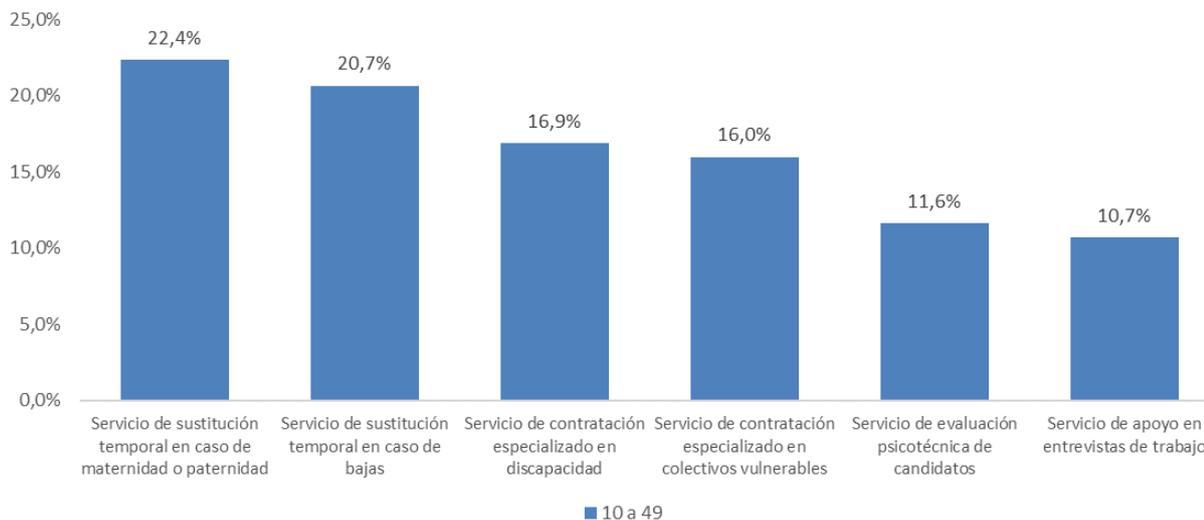


- Siguen siendo los **servicios de sustitución temporal de bajas** (bajas y maternidad/paternidad) los más demandados, seguido por el de contratación de personas con discapacidad.
- Debido al gran número de empresas en este rango es bastante lógico que se repita el patrón de respuestas generales.
- La opción menos seleccionada es la de 'servicio de apoyo en entrevistas de trabajo'.



A continuación, vemos los datos aportados por las empresas del siguiente tamaño, es decir, desde 10 a 49 empleados:

Gráfico 32 Servicios selección personal, de 10 a 49

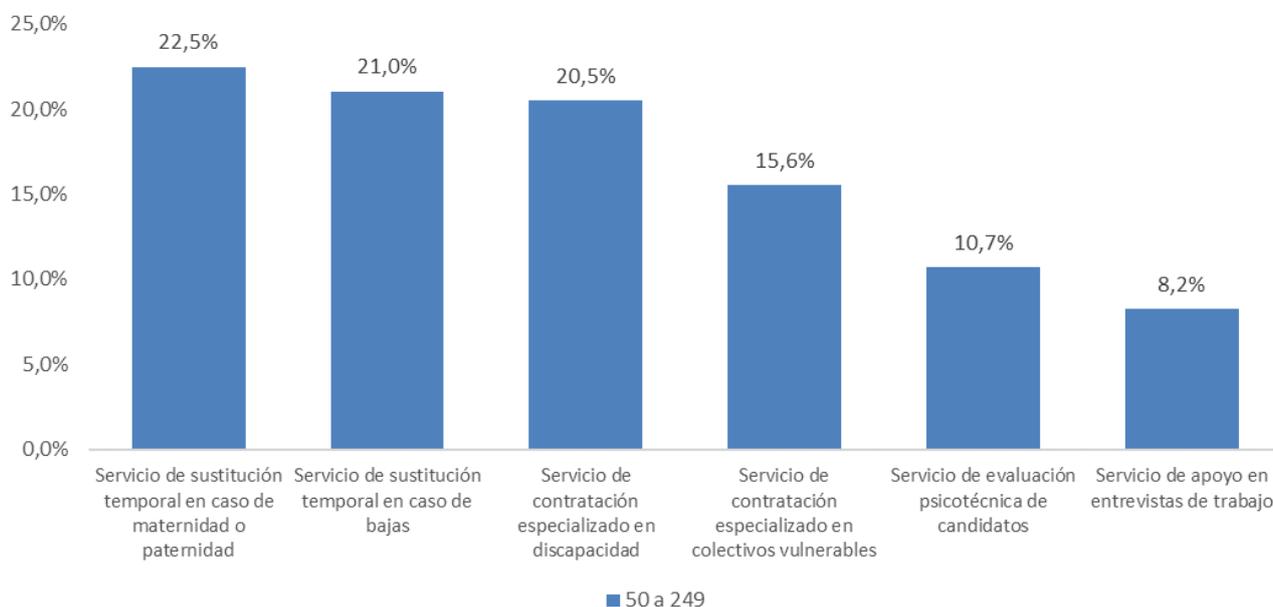


Se sigue con el mismo patrón, aunque hay algo de diferencia entre los **servicios de sustitución por bajas** y, en este caso, el servicio de **sustitución por bajas en caso de maternidad/paternidad** domina sobre el de bajas temporales.

En el siguiente gráfico se ven las preferencias de las empresas de 50 a 249 empleados.

- En este tamaño de empresa se observa un cambio significativo, aunque no con gran diferencia, el **servicio de contratación especializado en discapacidad** es el segundo en número de elecciones, aunque la distancia con el **servicio de sustitución temporal en caso de bajas** es mínima.
- En primer lugar, sigue, al igual que en la franja anterior, el **servicio de sustitución temporal en caso de maternidad/paternidad**.
- El **servicio de contratación especializado en colectivos vulnerables** sigue en un nivel medio frente a los **servicios de apoyo en contratación** (entrevistas y evaluaciones psicotécnicas).

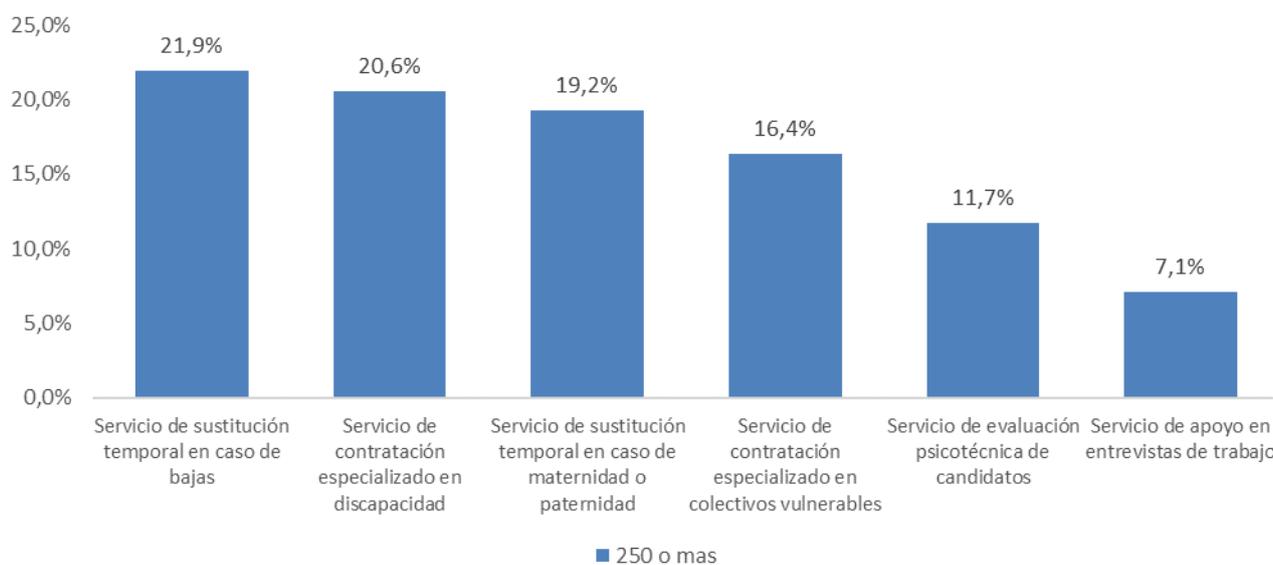
Gráfico 33 Servicios selección personal, de 50 a 249



Por último, podemos observar las preferencias de las empresas más grandes.

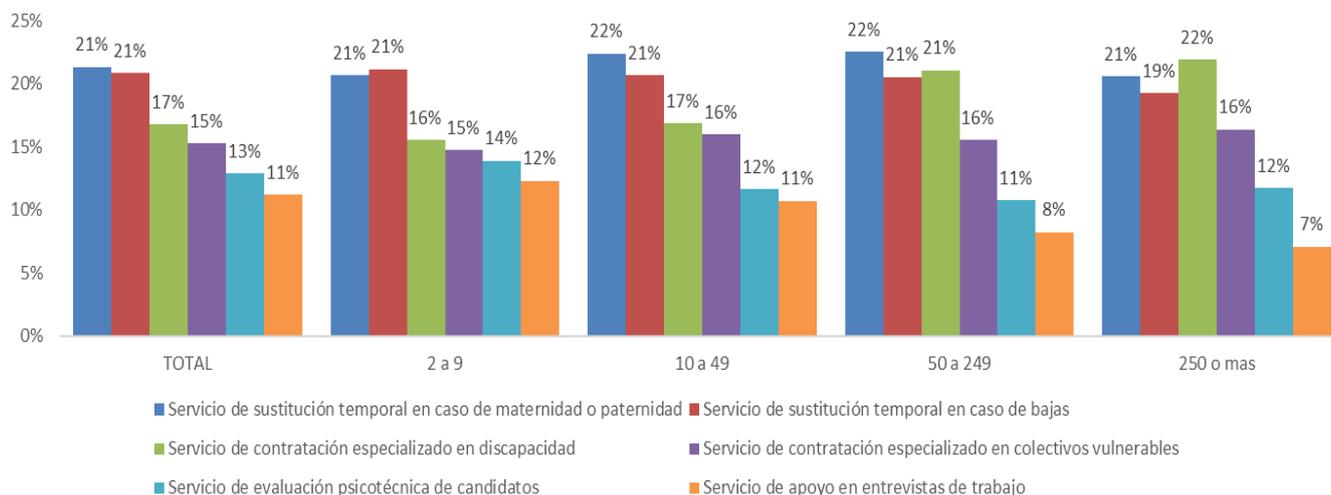
En las empresas más grandes ya se ve la necesidad comentada anteriormente, la de disponer de un 2% de **personas con discapacidad** por lo que es la opción más elegida, aunque la diferencia no es significativa con las dos siguientes, que son las opciones de **sustitución de bajas**. En este tamaño de empresas son pocas empresas las que eligen la opción de **apoyo en entrevistas de trabajo**, la opción menos elegida.

Gráfico 34 Servicios selección personal, 250 o más



Para finalizar el análisis de esta pregunta se muestra en porcentajes la comparativa de respuestas por cada tipo de tamaño de empresa, así se podrán analizar las diferencias.

Gráfico 35 Servicios selección personal, comparativa



Antes de comenzar el análisis hay que tener en cuenta la diferencia en el número de empresas por tamaño y la fiabilidad de los datos al hacer este tipo de análisis, ya que una empresa grande tiene bastante más peso en el resultado de su % que una empresa pequeña pero muy poco en los resultados totales, donde pesa más la respuesta de las empresas más pequeñas.

- Se observa que los **servicios de sustitución** son los favoritos en todos los tamaños de empresa menos para las empresas más grandes, que es el **servicio de contratación especializado en personas con discapacidad**.
- Los '**servicios de contratación especializados en colectivos vulnerables**' queda como la cuarta opción, siendo algo más notable en las empresas más grandes.
- Los servicios de apoyo para la contratación, es decir, **entrevistas de trabajo** y **evaluaciones psicotécnicas de candidatos** son los menos elegidos en todos los tamaños de empresa, obteniendo el valor más bajo de todos, el **servicio de apoyo en entrevistas de trabajo**, llegando a solo el 26% en las empresas de más de 250 trabajadores, entendiéndose que pueden dotar a sus empresas de recursos de este tipo.
- Como respuesta abierta a "**otros servicios no citados**" no se indican grandes ideas, quizá un servicio de verificación y adecuación de los candidatos.

#### 4.8.1. Conclusiones P11

- Las empresas necesitan como opción principal los **servicios de sustitución de personal**, ya sea por bajas comunes o por bajas relacionadas con los permisos de paternidad o maternidad.
- Los **servicios relacionados con contratación**, es decir, apoyo en entrevistas de trabajo y realización de evaluaciones psicotécnicas de candidatos son los menos necesarios.
- El patrón es similar por tamaño de empresa excepto para las más grandes que demandan, en primer lugar, el servicio de contratación **especializado en personas con discapacidad**.
- Los **servicios de apoyo en entrevistas de trabajo** son los menos demandados (entrevistas y evaluaciones psicotécnicas)
- Se aportan otros servicios necesarios como pueden ser la **verificación o adecuación de los candidatos** seleccionados, aunque como idea, sin un gran número de respuestas recogidas en este sentido.

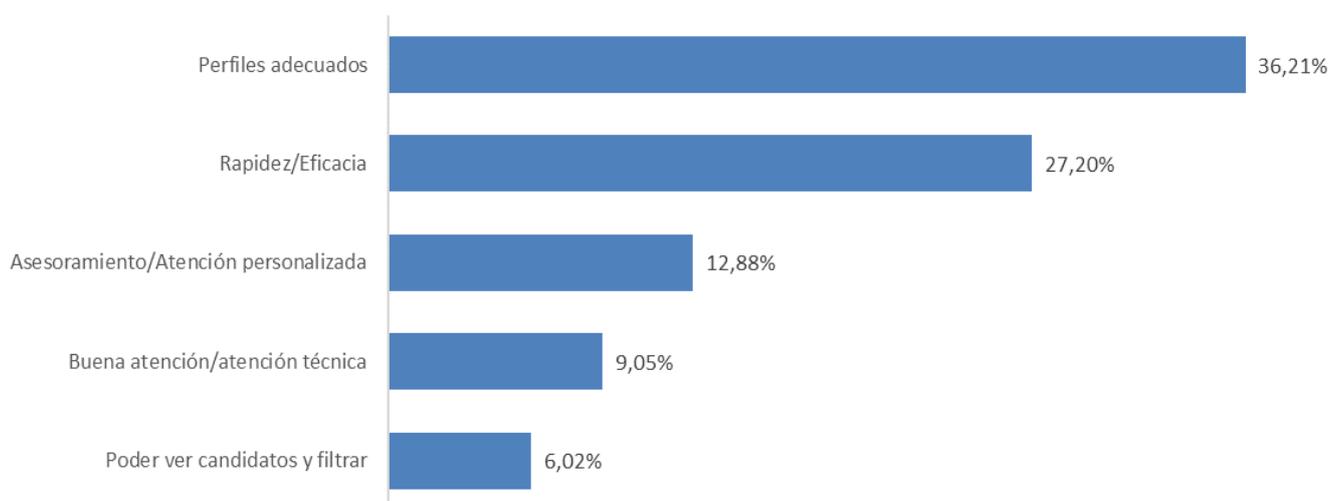


#### 4.9. (P12) Necesidades no cubiertas por la Oficina de Atención al Empleador respecto a procesos de Selección o Reclutamiento (respuesta abierta)

**Pregunta: Cuando tiene alguna necesidad de la Oficina de Atención al Empleador de la Comunidad de Madrid a la hora de realizar procesos de reclutamiento o selección de personal, ¿qué espera que le ofrezca este Servicio?**

Para analizar esta cuestión se ha realizado un agrupamiento de respuestas similares. Estos son los resultados:

Gráfico 36 Qué espera del servicio, respuesta abierta



- **PERFILES ADECUADOS:** Un 36,21% de las respuestas son acerca de obtener perfiles adecuados a lo requerido para cubrir las ofertas de trabajo. Es fundamental para las empresas que el Servicio Público realice un filtrado previo que permita a las empresas realizar un proceso final de selección y no tenga que estar descartando candidatos por no cumplir el perfil mínimo requerido.
- **RAPIDEZ/EFICACIA:** Algo más de un 27% de las respuestas se orientan a que el servicio sea rápido y eficaz. Las empresas demandan tiempos de espera similares a los que dispondrían si hicieran los procesos ellas mismas y que esta rapidez no suponga unos resultados poco eficaces, es decir, requieren que el servicio, en tiempo y resultados, sean similares a si realizaran el proceso ellas mismas.
- **ASESORAMIENTO/ATENCIÓN PERSONALIZADA:** Con ya algo menos de respuestas, un 12,88%, muestra la necesidad, por parte de las empresas, de recibir asesoramiento y atención personalizada sobre procesos de selección de personal o reclutamiento. Es importante, y se recalca a lo largo del cuestionario, que la atención que reciban sea personalizada, reclamando agentes 'fijos' que realicen seguimiento a las necesidades de las empresas.
- **BUENA ATENCIÓN/ATENCIÓN TÉCNICA:** Con casi un 9,05% de respuestas aparece una respuesta complementaria a la anterior. Además de conseguir asesoramiento y atención personalizada, las empresas demandan que esa atención se preste de manera correcta y con técnicos especializados en las consultas o necesidades que se propongan.

- **PODER VER CANDIDATOS Y FILTRAR:** Con un 6,02% aparece la opción de poder ver los candidatos y realizar el filtro sin intermediación del Servicio Público de Empleo. Esta opción se acerca a la petición de disponer de una aplicación de búsqueda de empleo en la que las empresas interactúen y puedan elegir ellos mismos a los candidatos previa inscripción.
- **OTRAS RESPUESTAS:** Con menos frecuencias, 2% o menos, aparecen respuestas como mejora de la accesibilidad, que ofrezcan soluciones, que existe una guía de utilización del servicio o que sea intuitivo.

#### 4.9.1. Conclusiones P12

- Una vez analizadas las respuestas abiertas a necesidades no cubiertas, la mayoría de las respuestas se centran en dos aspectos que **son perfiles adecuados y rapidez/eficacia**.
- Las empresas desean que los procesos de selección se realicen del mismo modo que lo harían ellas, es decir, disponiendo de **perfiles adecuados** (filtrado de las personas que se presentan a las ofertas de trabajo y que, finalmente, quedan para las entrevistas finales) y rapidez, **no demorando el proceso** más de lo que demorarían ellas.
- También solicitan del Servicio **asesoramiento o atención personalizada** de tal modo que se puedan responder dudas o consultas específicas y que siempre sean tratadas por la misma persona, sin tener que estar explicando su caso en cada llamada o contacto con el Servicio.
- A propósito de la anterior, desean que los técnicos, además de la personalización anterior, estén **especializados** en la consulta o sector de la empresa.
- También se demanda un **uso del servicio en el que las empresas puedan ser las que filtren** y elijan a los candidatos directamente, con un portal de empleo tipo 'infojobs'.

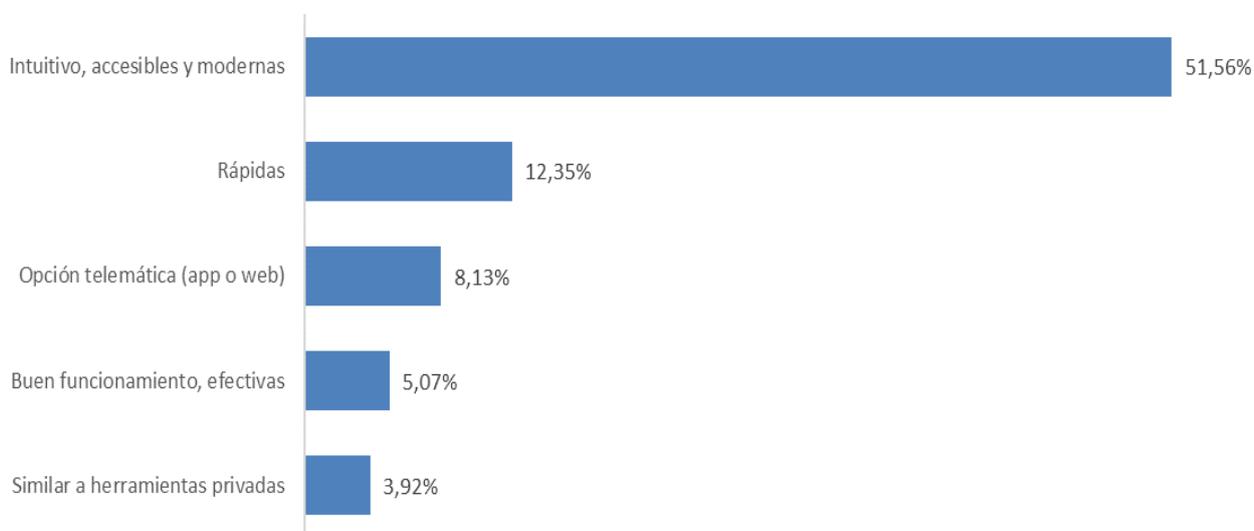


#### 4.10. (P13) Necesidades y Expectativas sobre las Herramientas Digitales de la CM en materia de Reclutamiento y Selección (respuesta abierta)

**Pregunta: ¿Cómo cree usted que deberían ser las herramientas digitales de la Comunidad de Madrid en reclutamiento y selección de personal?**

Para analizar esta cuestión se ha realizado un agrupamiento de respuestas similares. Estos son los resultados:

Gráfico 37 Herramientas digitales, respuesta abierta



- **INTUITIVAS, ACCESIBLES Y MODERNAS:** En más de la mitad de las respuestas (51,56%) se demandan **herramientas digitales intuitivas, accesibles y modernas**. Se pide que su funcionamiento sea sencillo, sin complicaciones. Se pide que no se requiera un alto nivel para su uso y que sean accesibles para todos. Se pone como ejemplo recurrente el portal de empleo 'infojobs'.
- **RÁPIDAS:** En un 12,35% de las respuestas se pide que las **herramientas digitales sean rápidas**. En este sentido lo que se pide es respuesta rápida una vez utilizada la aplicación, como, por ejemplo, al utilizar un chat de consulta. Rapidez a la hora de interactuar con ellas, que no se dedique tiempo a pasos intermedios para realizar las gestiones.
- **OPCIONES TELEMÁTICAS (APP/WEB):** Un 8,13% indican que les gustaría que hubiera **más opciones telemáticas** e incluso algún tipo de app.
- **BUEN FUNCIONAMIENTO/EFFECTIVAS:** Un 5,07% exigen herramientas que **funcionen bien** y sean efectivas. De nada sirve todo lo anterior si no hay un funcionamiento correcto. Viene a completar las demandas anteriores.

- **SIMILAR A HERRAMIENTAS PRIVADAS:** Una de las respuestas recurrentes ha sido “**tipo infojobs**”. Se ha repetido por multitud de encuestados. Las empresas dedican una gran parte de sus recursos económicos a pagar este tipo de herramientas privadas y gustosos aceptarían que el SPECM se las facilitara. (3,92%).

El resto de respuestas agrupadas obtienen un 2% o menos de las respuestas.

#### 4.10.1. Conclusiones P13

- Las empresas demandan herramientas digitales más **intuitivas y modernas**.
- Es importante que estas sean **rápidas**, que no se pierda el tiempo en requisitos o pasos que puedan ser motivo del abandono del uso de dichas herramientas.
- También se concreta solicitando que las herramientas digitales sean una **app o una web** y se dan ideas que señalan hacia la necesidad de un **portal de empleo**.
- En definitiva, se demanda, por parte de las empresas, un **portal/aplicación de empleo tipo ‘infojobs’**.



#### 4.11. Resumen de Necesidades y Expectativas sobre los Servicios relacionados con Reclutamiento y Selección de Personal

- La segunda fuente de reclutamiento por parte de las empresas es el **acudir a portales de empleo** tipo 'infojobs', por lo que es necesario plantear una modificación de las características u opciones de la web del Servicio o crear una herramienta propia enfocada a dar este servicio.
- **Acudir al Servicio Público de Empleo** es la opción menos utilizada por las empresas por lo que se antoja necesario quizá una campaña para publicitar los servicios de reclutamiento y selección de personal que ofrece el Servicio.
- La necesidad que haría que las empresas acudiesen más al Servicio es la de la **mejora de los perfiles de los candidatos** que proporcionan a las empresas, por lo que es un punto para mejorar por parte del Servicio.
- La **accesibilidad al servicio y las tecnologías** también son mejoras para conseguir que las empresas utilicen el servicio, y quedan bastante bien puntuadas.
- Respecto a la accesibilidad, todas las necesidades propuestas están bastante bien valoradas (**teléfono de atención, trámites a través de app/web, servicio gratuito, especialización del servicio**).
- La excepción es la **Oficina de Atención al Empleador** que obtiene una de las puntuaciones más bajas del estudio, por lo que se sugiere una reestructuración de los servicios prestados por las mismas para lograr una mayor utilidad para las empresas.
- Las empresas ven más necesario la **rapidez o calidad del servicio** antes de ampliar el **horario**. El disponer de **herramientas digitales operativas** las 24 horas del día sería un punto a favor que refuerza este argumento.
- Se demanda la existencia de **técnicos disponibles para la atención de dudas rápidas**, aunque el resto de opciones también eran bien valoradas (técnicos especializados o asignación de técnicos).
- En cuanto a candidatos seleccionados, las empresas demandan un **buen filtrado** de estos, que no se ofrezcan muchas opciones pero que el perfil sea el adecuado.
- En cuanto a tiempos de respuesta el Servicio tiene que ser consciente que las empresas privadas no están dispuestas a demorar los procesos más de lo que ellas harían, estableciendo en poco más de **3 días la búsqueda de perfiles de nivel bajo**. En este sentido, las empresas más grandes pueden llegar a tener algo más de 'paciencia' al respecto, llegando casi a **8 días de respuesta para los casos de búsqueda de perfiles altos** (titulación superior, mayor experiencia, idiomas...)
- Los servicios más necesarios relacionados con la selección de personal son los de **sustituciones de bajas**, ya sea para maternidad/paternidad o bajas temporales.
- Los **servicios de apoyo para entrevistas o evaluaciones psicotécnicas** obtienen valoraciones que llegan a la conclusión de ser poco necesarios para las empresas.



- Extrayendo los resultados de las dos últimas preguntas que se formulan de forma abierta se concluye que las empresas necesitan un **buen filtrado de candidatos** para localizar los perfiles demandados y que todo esto se pueda realizar **mediante herramientas sencillas, intuitivas, rápidas y modernas**, señalando en una gran mayoría de ocasiones, al portal de empleo 'infojobs'.
- El Servicio debe valorar el implementar una **web/aplicación tipo portal de empleo** donde se encuentren empresas y candidatos independientemente de la intermediación que realice dicho Servicio en otros casos más particulares, es una necesidad expuesta por las empresas para un mayor uso del Servicio.
- En respuesta abierta sobre 'procesos de selección' se solicita que los **perfiles sean adecuados, rapidez por parte del servicio y trato personalizado y especializado**.
- En respuesta abierta sobre 'Herramientas Digitales' se solicitan **herramientas sencillas, intuitivas, modernas y rápidas**.
- Se precisa, por parte de las empresas, que **todas las gestiones se puedan hacer de manera telemática**, con herramientas para tal fin.



# BLOQUE 3

## NECESIDADES Y EXPECTATIVAS RELACIONADAS CON LOS INCENTIVOS A LA CONTRATACIÓN



## 5. BLOQUE III. Necesidades y Expectativas relacionadas con los Incentivos a la Contratación

***¿Qué importancia tienen los incentivos ofertados por el Servicio Público de la Comunidad de Madrid para las empresas madrileñas? ¿Cómo debe asesorar dicho Servicio a las empresas para un mejor conocimiento y mejor comprensión de dichos incentivos? ¿Existe algún incentivo que el Servicio pueda ofertar a las empresas para que aumenten su contratación? A todas estas preguntas se trata de dar respuesta en el Bloque relacionado con los incentivos.***

En este apartado se pregunta sobre necesidades y expectativas de las empresas de la Comunidad de Madrid sobre los **Incentivos a la Contratación propuestos** por el Servicio Público de Empleo y también se pregunta sobre qué incentivos harían que realizaran más contrataciones.

Parece bastante obvio que las empresas van a valorar positivamente y siempre los incentivos que se presenten, pero se ha tratado de concluir sobre *cuáles de ellos tienen mayor importancia* para las empresas.

También se ha consultado sobre los **tipos de asesoramiento preferidos** y sobre si prefieren ser atendidos por técnicos o por aplicaciones informáticas, a la hora de consultar las distintas ayudas e incentivos existentes.

Además, existe un apartado para conocer las **preferencias a la hora de la necesidad de herramientas digitales** relacionadas con la consulta o petición de incentivos.

Por último, y como en todos los bloques, se dispone de una pregunta abierta para que las empresas que lo deseen indiquen los incentivos más necesarios que harían que aumentaran la contratación.

### 5.1. (P14) Qué tipo de Asesoramiento se considera más importante sobre contratación e incentivos

***Pregunta: ¿Cuál de estos dos asesoramientos considera más importante que le proporcionen en una Oficina de Atención al Empleador? (elegid una)***

- ***Asesoramiento sobre legislación laboral y contratación adecuada a mis necesidades, aunque la contratación no lleve incentivos aparejados***
- ***Asesoramiento fundamentalmente sobre incentivos y bonificaciones aplicables***

En esta primera pregunta del bloque sobre Incentivos se da a elegir al informante sobre una de estas dos modalidades de asesoramiento: **dudas generales sobre legislación y contratación** o **asesoramiento sobre dudas en incentivos y bonificaciones**. Solo se puede elegir una, es decir, es de única respuesta. La elección de una no tiene por qué conllevar la no elección de la otra, simplemente denota preferencia.

***Las empresas prefieren asesoramiento sobre legislación laboral y contratación independientemente de llevar o no incentivos aparejados.***



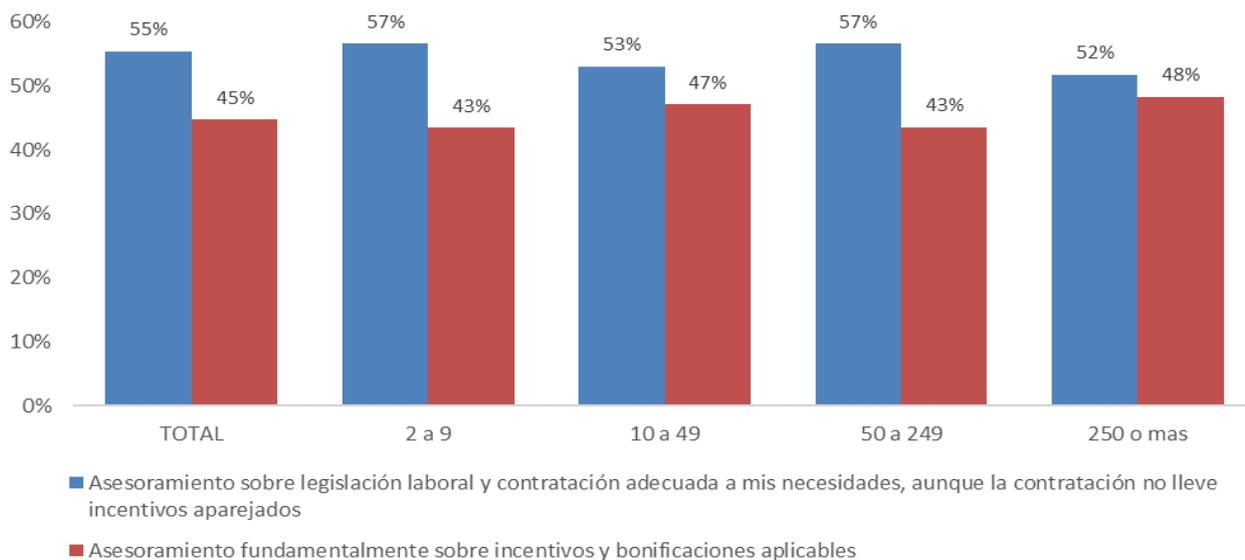
Gráfico 38 Asesoramiento incentivos



No hay grandes diferencias a nivel general al elegir preferencia, el 55% de las empresas consultadas indicaron que prefieren un **servicio que le asesore sobre legislación laboral y contratación** independientemente de que lleve incentivos aparejados. El 45% prefiere que le asesoren sobre **incentivos y bonificaciones** aplicables a la contratación.

A continuación, se muestran los gráficos de las respuestas por tamaño de empresa, intentando detectar alguna diferencia con los datos obtenidos en el total de las respuestas.

Gráfico 39 Asesoramiento incentivos por tamaño de empresa



- En todos los casos se puede observar que la tendencia es la misma en todos los tramos, es decir, independientemente de las diferencias que existan, en todos los casos se da prioridad el **asesoramiento sobre legislación laboral y contratación**, aunque no lleve incentivos aparejados al asesoramiento sobre **incentivos y bonificaciones** aplicables.
- En el rango de empresas más pequeñas (es decir, de 2 a 9 trabajadores) y de las de 50 a 249 trabajadores, es donde observamos más diferencia a favor de la preferencia de **asesoramiento sobre legislación laboral y contratación**, independientemente de que lleven incentivos aparejados, (57% frente al 43% de aquellas empresas que prefieren asesoramiento sobre incentivos y bonificaciones aplicables a los contratos).
- En las empresas que van desde **10 a 49 trabajadores** la diferencia se reduce, aunque con la misma tendencia (53% frente a 47%).
- En las empresas grandes, las de más de 250 trabajadores, nos encontramos con las menores diferencias, aunque con la misma tendencia, obteniendo unos datos del 52% para **asesoramiento sobre legislación sin necesidad de incentivos aparejados**, frente al 48% de asesoramiento sobre **incentivos y bonificaciones**.

#### 5.1.1. Conclusiones P14

- No hay grandes diferencias entre preferencias de asesoramiento en general sobre contratación o asesoramiento sobre incentivos aplicables a la contratación (55%-45%).
- Queda claro que la posibilidad de disponer de más recursos humanos especializados en las empresas más grandes iguala la balanza hacia un asesoramiento más especializado, centrado en la obtención de incentivos aplicables a la contratación.
- Por el contrario, en las empresas más pequeñas sucede lo contrario, con la preferencia de asesoramiento en temas más amplios sobre contratación, no únicamente cuando tenga bonificaciones asociadas a la misma.



## 5.2. (P15) Importancia de Incentivos para la empresa

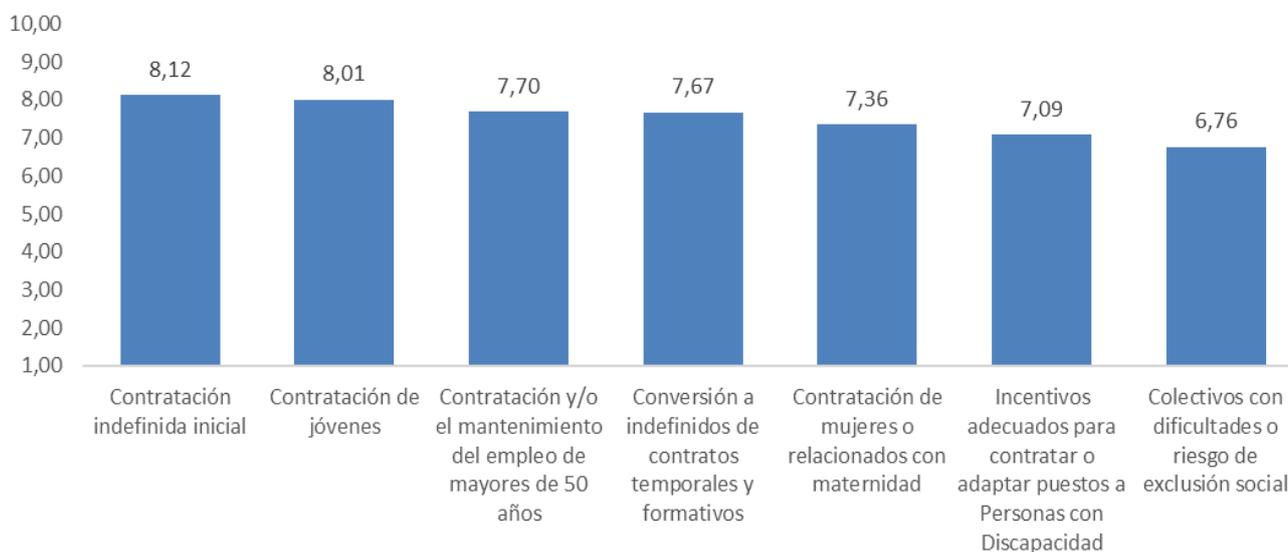
**Pregunta:** ¿Cuáles de los siguientes incentivos o beneficios le resultarían más necesarios en su empresa? (Valore cada una del 1 al 10, siendo 1 nada importante y 10 muy importante)

- **Incentivos para la contratación indefinida inicial**
- **Incentivos para la conversión a indefinidos de contratos temporales y formativos**
- **Incentivos para la contratación de jóvenes**
- **Incentivos para la contratación y/o el mantenimiento del empleo de mayores de 50 años**
- **Incentivos para la contratación de mujeres o relacionados con la maternidad**
- **Incentivos adecuados para contratar o adaptar puestos a Personas con Discapacidad**
- **Incentivos para colectivos con dificultades o riesgo de exclusión social**

En esta pregunta se pide valoración sobre la necesidad de una serie de incentivos para las empresas entre 1 (nada importante) y 10 (muy importante). A continuación, se muestran los resultados obtenidos intentando detectar qué incentivos son más importantes para las empresas de la Comunidad de Madrid.

**El incentivo mejor valorado para las empresas es el destinado a la contratación indefinida inicial.**

Gráfico 40 Incentivos



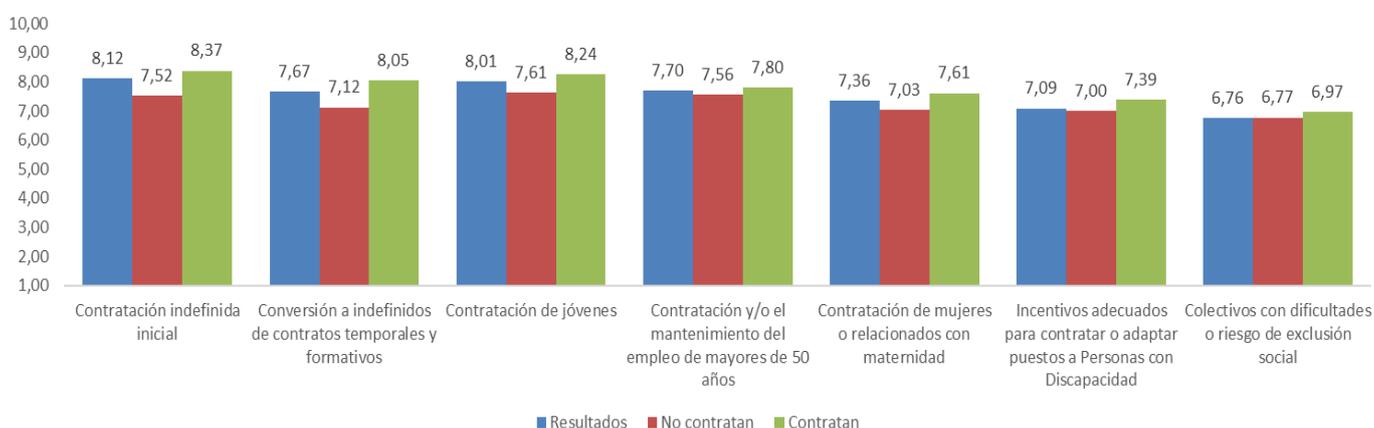
- La primera impresión al ver los resultados totales es que **todos los incentivos** se presentan como importantes para las empresas, consiguiendo valores notables (7 o más). excepto el incentivo para **contratar personal con dificultades** o riesgo de exclusión social, que queda muy cerca de ese 7 (6,76).
- Hay dos incentivos que superan el 8 de nota media y son los incentivos para la **contratación indefinida inicial** (8,12) y los incentivos para la **contratación de jóvenes** (8,01)



- Los incentivos para conversión de **contratos temporales/formativos a indefinidos** y los que se relacionan con el **empleo en mayores de 50 años** obtienen valores similares (7,67 y 7,70 respectivamente).
- Con algo menos de valoración, pero también por encima del 7, están los incentivos para la **contratación de mujeres o relacionados con maternidad** (7,36) y los **incentivos adecuados para contratar o adaptar puestos a personas con discapacidad** (7,09).
- Por último, el ya citado anteriormente que obtiene un valor cercano al 7 (6,76) sería los incentivos para **colectivos con dificultades o riesgo de exclusión social**.

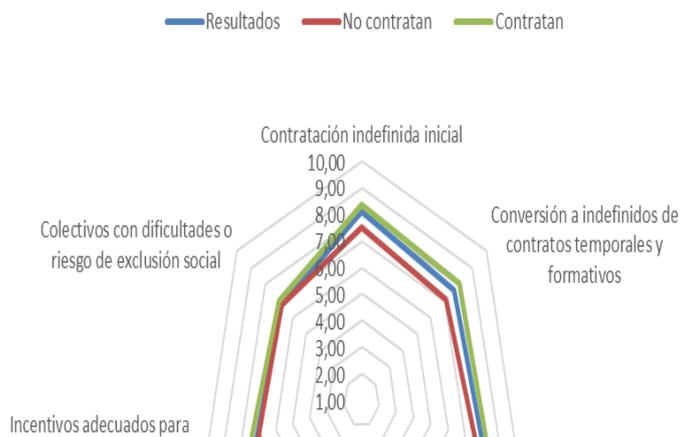
A continuación, se muestran los valores obtenidos separando empresas que nunca contratan con empresas que contratan de manera habitual.

Gráfico 41 Incentivos, contratan/no contratan



- Lo primero que se observa es que en todos los casos las empresas que contratan valoran, por encima y con algo de diferencia, la necesidad de todos los incentivos comparando con las que no contratan.
- También se observa un cambio en la preferencia de incentivos ya que para las empresas que contratan los que obtienen mayor valoración serían los **incentivos para la contratación indefinida** (8,37) y para las que **nunca contratan** serían los incentivos para la **contratación de jóvenes** (7,61), si bien es cierto que con un valor bastante similar al de **contratación indefinida** (7,52).

Gráfico 42 Incentivos contratan/no contratan (2)

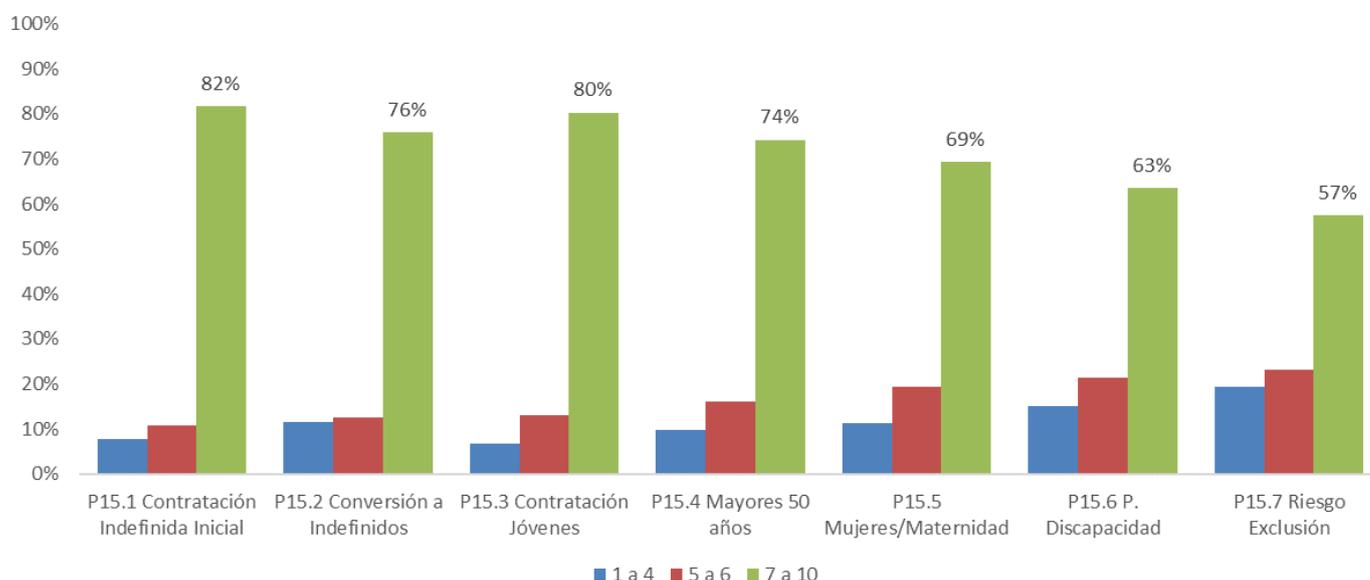


- Los tres incentivos más importantes para las empresas que contratan serían la **contratación indefinida inicial** (8,37), **incentivos para la contratación de jóvenes** (8,24) e **incentivos para la conversión a indefinidos de contratos temporales y/o formativos** (8,05); los tres incentivos que son los únicos que se mantienen con una valoración por encima del 8.
- Los tres incentivos más importantes para las empresas que no contratan serían los **incentivos para la contratación de jóvenes** (7,61), **los incentivos para el mantenimiento del empleo en mayores de 50 años** (7,56) y los **incentivos para la contratación indefinida inicial** (7,52).
- El incentivo menos valorado es el relacionado con **colectivos con dificultades o riesgo de exclusión**, tanto para las empresas que contratan (6,97) como para las que no contratan (6,77), seguido de los **incentivos para contratar a personas con discapacidad**, con 7,39 puntos en las empresas que contratan y 7,00 en las que no contratan.

En el siguiente gráfico vemos las **frecuencias de respuesta en las empresas que contratan** para poder realizar un análisis más profundo del mismo y comprobar si, aunque todos los incentivos obtienen valores por encima de 7 puntos, se pueden detectar mayores diferencias.

- Analizando las frecuencias para los incentivos valorados por las empresas que contratan se puede observar un repunte de las valoraciones que se pueden clasificar como 'necesidad absoluta', es decir, aquellas que se valoran con un 10, en el caso de la **Contratación Indefinida inicial**.
- Se puede observar que los dos incentivos menos valorados son los que menos valoraciones obtienen como "necesidad absoluta" y son los que más valoraciones mínimas reciben (1 punto), teniendo un gran repunte en valoraciones que se podrían denominar como 'indiferencia', es decir, la valoración de 5.

Gráfico 43 Incentivos, frecuencias contratan



Para continuar el análisis se ha realizado una **agrupación de valores** al estilo de la herramienta NPS, en la que se obtienen valores en base a la agrupación de estos. En este caso se trata de obtener una “nota” distinguiendo entre valores notables (7, 8, 9 y 10) y valores insuficientes (1, 2, 3 y 4) para detectar con mayor concreción las necesidades en materia de accesibilidad. Los valores 5 y 6 se clasifican como ‘indiferentes’ por lo que no se tienen en cuenta para el análisis.

Tabla 14

	P15.1 Contratación Indefinida Inicial	P15.2 Conversión a Indefinidos	P15.3 Contratación Jóvenes	P15.4 Mayores 50 años	P15.5 Mujeres/ Maternidad	P15.6 Discapacidad	P15.7 Riesgo Exclusión
<b>1 a 4</b>	7,76%	11,51%	6,63%	9,78%	11,38%	15,16%	<b>19,40%</b>
<b>5 a 6</b>	10,67%	12,66%	13,10%	16,02%	19,31%	21,36%	23,17%
<b>7 a 10</b>	<b>81,57%</b>	75,84%	80,26%	74,20%	69,31%	63,48%	57,42%

- En este caso no se produce un cambio en el % de valores por encima del 7, ya que el **incentivo para la contratación indefinida inicial** obtiene mayores valoraciones (81,57%) superando al **incentivo para la contratación de jóvenes**, que queda en segundo lugar (80,26%).
- Por parte de los valores más bajos se observa un ligero cambio ya que el incentivo que menos valores bajos agrupa sería el de **contratación de jóvenes** (6,63%), con algo más de un punto menos respecto a la mejor valorada, la **contratación indefinida inicial**, que obtiene 7,76%.
- Los **incentivos para contratación de personas con discapacidad y en riesgo de exclusión** son los que más valoraciones ‘negativas’ obtienen (valoraciones de 1 a 4), ambas por encima del 15%.



A continuación, se muestra el mismo análisis centrado en las **empresas que no realizan contratación**, mostrando, en primer lugar, el análisis por frecuencias.

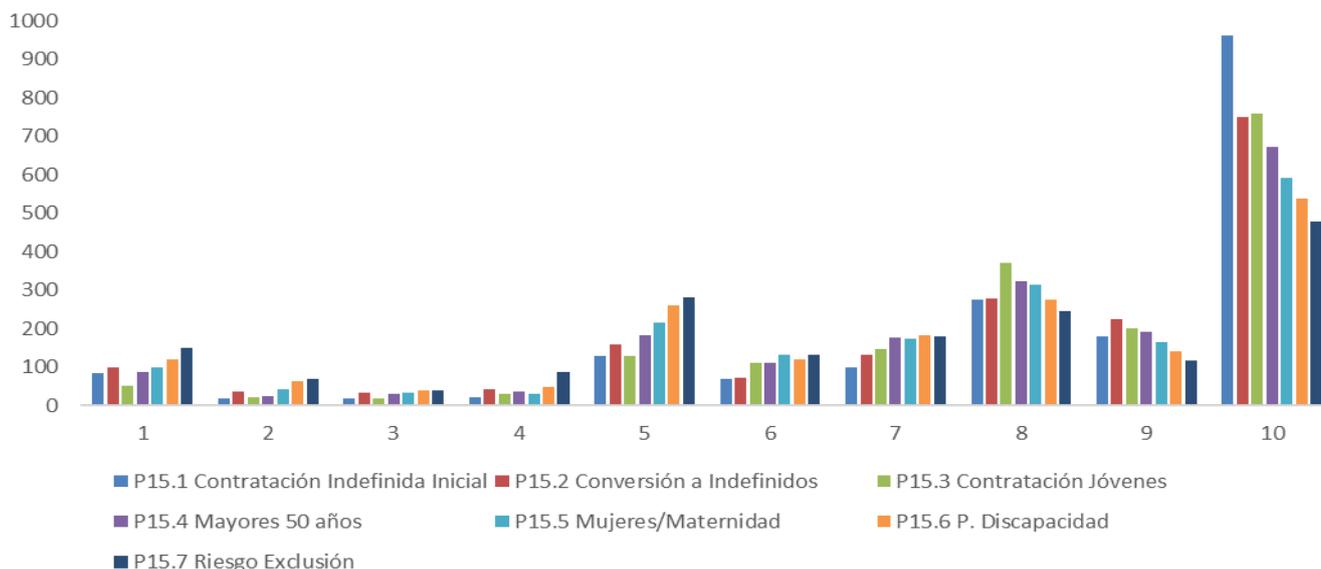


Gráfico 44 Incentivos, empresas no contratan, frecuencias agrupadas

- Aunque en los valores medios era el incentivo de contratación de jóvenes el que dominaba se puede observar en las frecuencias del mayor valor posible que domina la **contratación indefinida inicial**, obteniendo valores similares la **contratación de jóvenes** y de **mayores de 50**.
- Los que menos valoraciones obtienen de lo que se podría denominar como ‘máxima necesidad’ son los incentivos relacionados con **personal con discapacidad** y en **riesgo de exclusión**.

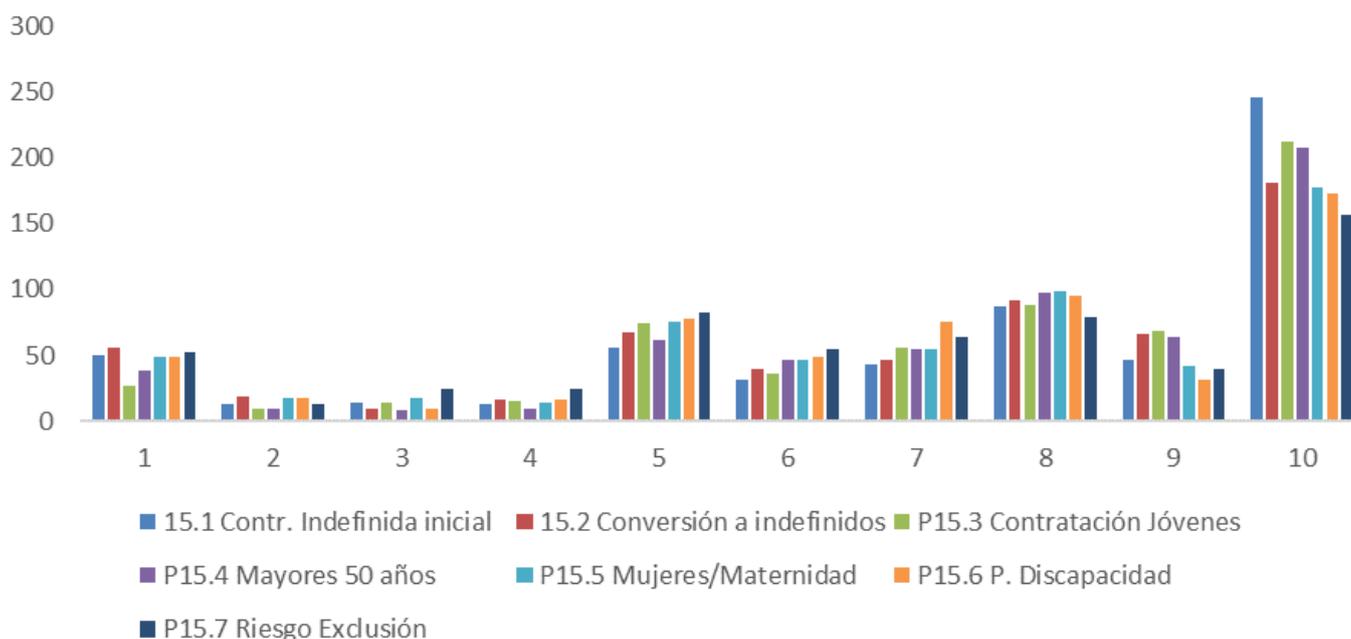


Gráfico 45 Incentivos, empresas no contratan



Se continua con el análisis en base a agrupación de valores.

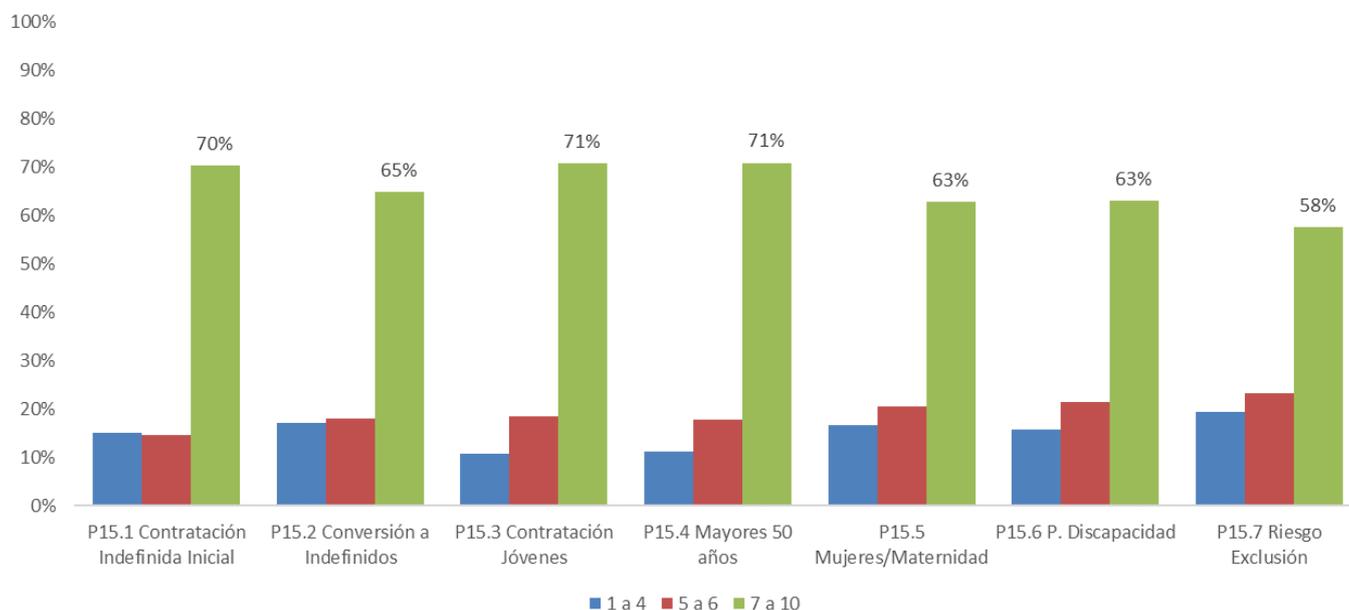
Tabla 15

	P15.1 Contratación Indefinida Inicial	P15.2 Conversión a Indefinidos	P15.3 Contratación Jóvenes	P15.4 Mayores 50 años	P15.5 Mujeres/ Maternidad	P15.6 Discapacidad	P15.7 Riesgo Exclusión
1 a 4	15,00%	17,14%	10,85%	11,20%	16,67%	15,66%	<b>19,29%</b>
5 a 6	14,67%	17,98%	18,36%	17,89%	20,54%	21,38%	23,18%
7 a 10	70,33%	64,87%	70,78%	<b>70,90%</b>	62,79%	62,96%	57,53%

- Agrupando los valores más notables (7, 8, 9 y 10) aparece que el incentivo con más valoración sería la **contratación de mayores de 50 años**, con un 70,90%; si bien, la **contratación de jóvenes** (70,78%) y la **contratación indefinida inicial** (70,33%) obtienen valores cercanos.
- El incentivo para la **conversión de contratos temporales/formativos a indefinidos** ocupa el cuarto lugar con un 64,87% de las valoraciones a partir de 7 puntos, siendo un valor más cercano a las menos valoradas que a las que más valor han obtenido.
- En la parte baja de las valoraciones vuelve a aparecer el **incentivo para contratar a personas en riesgo de exclusión**, con un 57,53% de las valoraciones y, rompiendo el patrón, el segundo con menos valoraciones en este sentido es el **incentivo para contratación de mujeres o relacionados con la maternidad** (62,79%), aunque el valor es similar al obtenido por el incentivo para **contratación de personal con discapacidad** (62,96%).
- Para los valores mínimos (4 o menos) nos encontramos con una gran cantidad de empresas (19,29%), que valoran de esta manera el **incentivo de colectivos con dificultades o riesgo de exclusión social**.
- El incentivo con menos valores por debajo de 5 sería, para las empresas que no contratan, es el relacionado con la **contratación de jóvenes** (un 10,85%). Todos los valores de todos los incentivos en este sentido se encuentran por encima de este 10%.



Gráfico 46 Incentivos, empresas no contratan frecuencias agrupado



Por último, para concluir el análisis sobre la necesidad de incentivos o beneficios se realiza el análisis por sectores. Estos son los resultados:

- Por sectores, la necesidad de la contratación indefinida no presenta grandes diferencias, con valores entre 8,00 y 8,30.
- En el caso de la **conversión de contratos temporales/formativos a indefinidos** sí que aparece alguna diferencia entre sectores, ya que vemos que 'Servicios a empresas y financieros' se descuelga del resto, con 7,37 puntos, a diferencia del resto de sectores que adquieren algo más de valor, en el entorno de los 8 puntos.
- Para el **incentivo destinado a contratación de jóvenes** vemos medias bastante similares excepto del ya comentado caso de la 'Agricultura y ganadería' que, al tener menos % de peso es fácil que presente datos separados de lo habitual.
- Lo mismo sucede para la contratación de **mayores de 50 años**.
- En el incentivo destinado para la **contratación de mujeres o relacionados con la maternidad** sí se observa alguna diferencia entre sectores con una baja valoración del sector de la 'Construcción', con un 6,57 de valoración. Este dato tiene su lógica teniendo en cuenta que menos del 10% de los trabajadores de la Construcción son mujeres (dato EPA). Sucede algo parecido, pero en menor medida, en el sector 'Minería, industria y energía', que presenta una valoración de 6,99.
- Los dos incentivos menos valorados siguen siendo, también por sectores (con alguna excepción ya comentada) los destinados a **contratación o adaptación de puestos a Personas con Discapacidad** y la **contratación de personas en riesgo de exclusión social o colectivos con dificultades**.



Gráfico 47(a) Incentivos por sectores

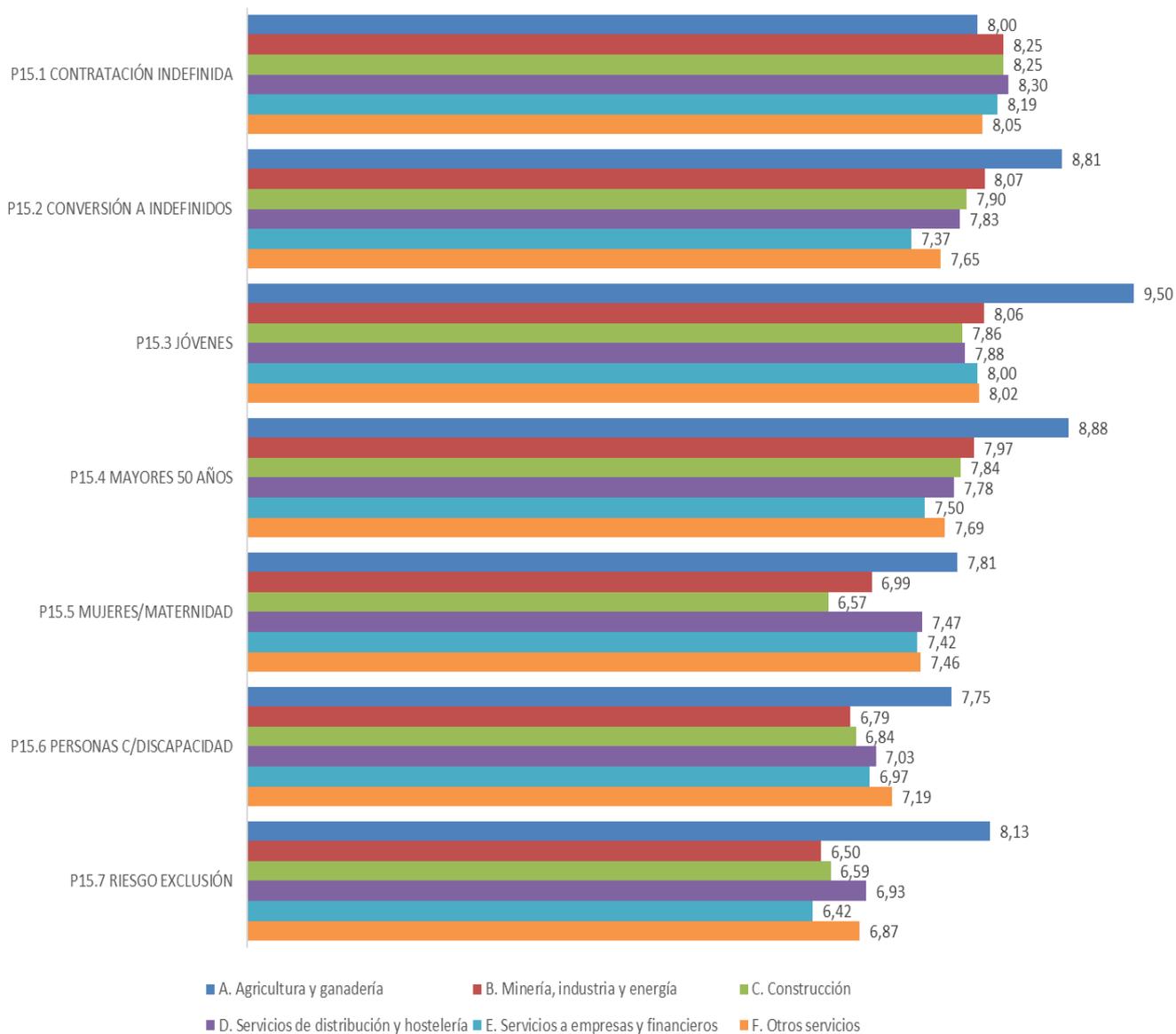
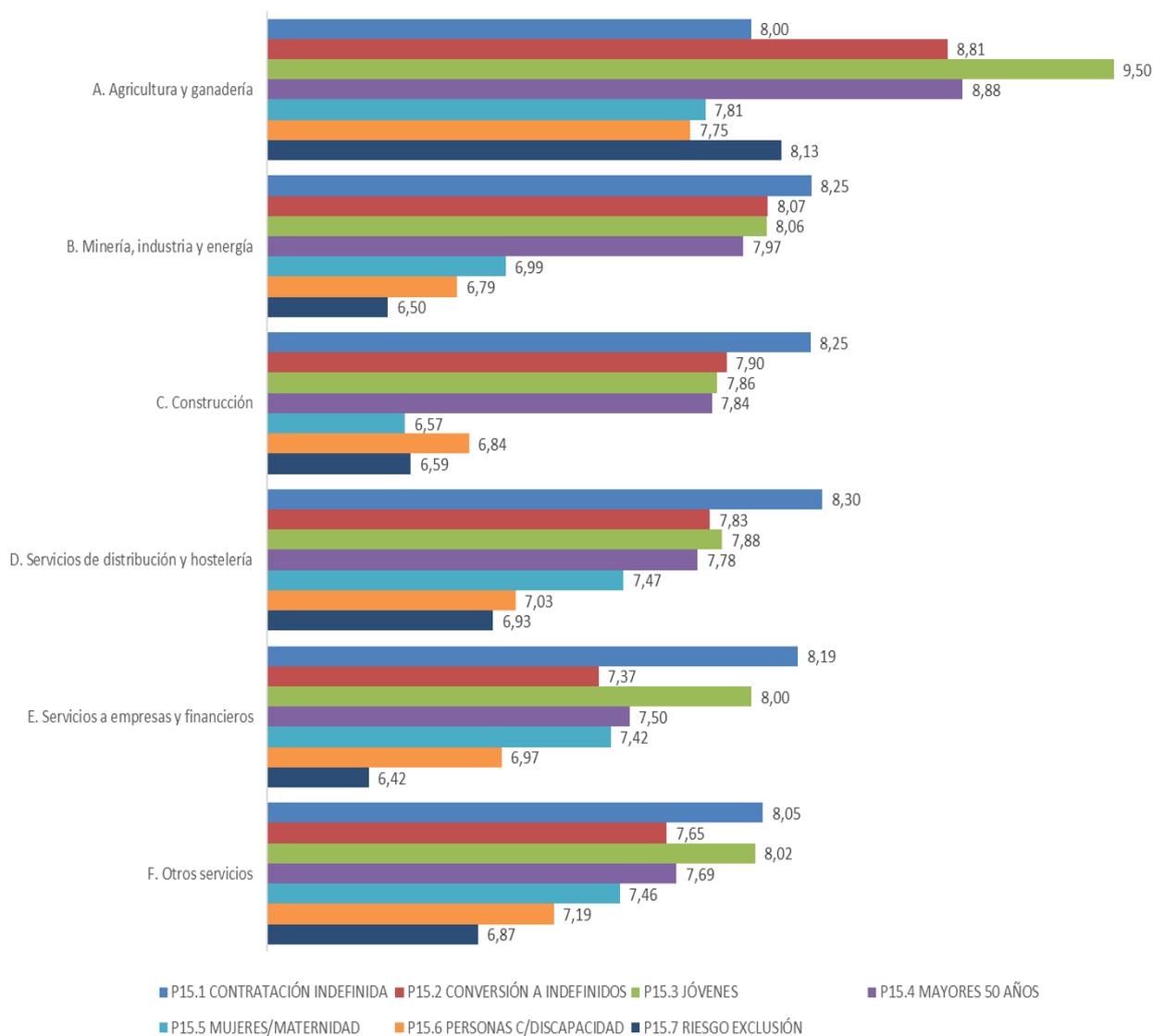


Gráfico 48(b) Incentivos por sectores



### 5.2.1. Conclusiones P15

- Los incentivos para la **contratación indefinida inicial** son los valorados como más necesarios por las empresas (8,12) seguido por la '**contratación de jóvenes**' (8,01).
- Todos los incentivos obtienen valores por encima del 7 excepto el incentivo para la **contratación de personas o colectivos en riesgo de exclusión social** (6,76).
- Todos los incentivos son mejor valorados por parte de las empresas que contratan respecto a las que no contratan.
- Para las empresas que contratan el incentivo valorado como más necesario es el relacionado con la **contratación indefinida inicial**, con 8,37 puntos de valoración media. El incentivo menos valorado es el relativo a **contratación de personas con dificultades o riesgo de exclusión social**, con 6,97.
- Hay que destacar que todos los incentivos reciben, por parte de las empresas empleadoras, más de 7 puntos de valoración media (excepto el último citado pero que obtiene prácticamente ese valor).
- Para las empresas que no contratan el incentivo más valorado es el referente a la **contratación de jóvenes** (7,61) y el menos valorado, el relativo a **contratación de personas en riesgo de exclusión** (6,77).
- En el análisis por frecuencias domina, en la frecuencia de la valoración máxima de necesidad (10) el incentivo para la **contratación indefinida inicial**; domina tanto para las empresas que contratan como para las que no contratan.
- En la agrupación de valores notables (7, 8, 9 y 10), para las empresas que contratan, domina el incentivo para la **contratación indefinida inicial** (82%), mientras el que menos valor obtiene es el de **contratación de personas en riesgo de exclusión social** (57%).
- Para las empresas que no contratan los incentivos más valorados son los dedicados a la **contratación de mayores de 50 años** y la **contratación de jóvenes** (71%), y el menos valorado sería el **incentivo para la contratación de personas en riesgo de exclusión social** (58%).
- El análisis por sectores sigue la misma tendencia en cuanto a incentivos más y menos valorados con alguna excepción, como es la baja valoración del **incentivo relacionado con mujeres/maternidad** en la Construcción, sector en el que no llega al 10% el número de trabajadores que son mujeres.



### 5.3. (P16) Interacción a la hora de asesoramiento o petición de Incentivos

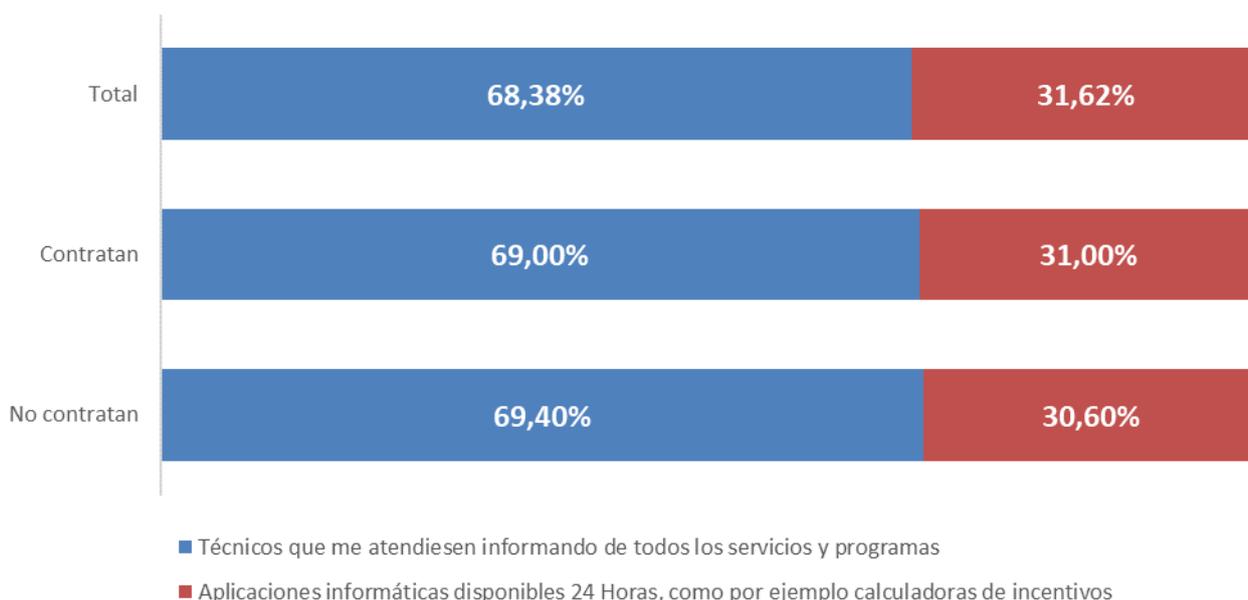
**Pregunta: Respecto a las distintas ayudas e incentivos preferiría interactuar con:**

- **Técnicos que me atendiesen informando de todos los servicios y programas**
- **Aplicaciones informáticas disponibles 24 horas, como, por ejemplo, calculadoras de incentivos.**

En este caso se pregunta si, a la hora de recibir información, las empresas prefieren ser atendidas por personas (técnicos) o por máquinas (aplicaciones, contestador...).

**Las empresas prefieren, de manera mayoritaria, la atención por parte de técnicos.**

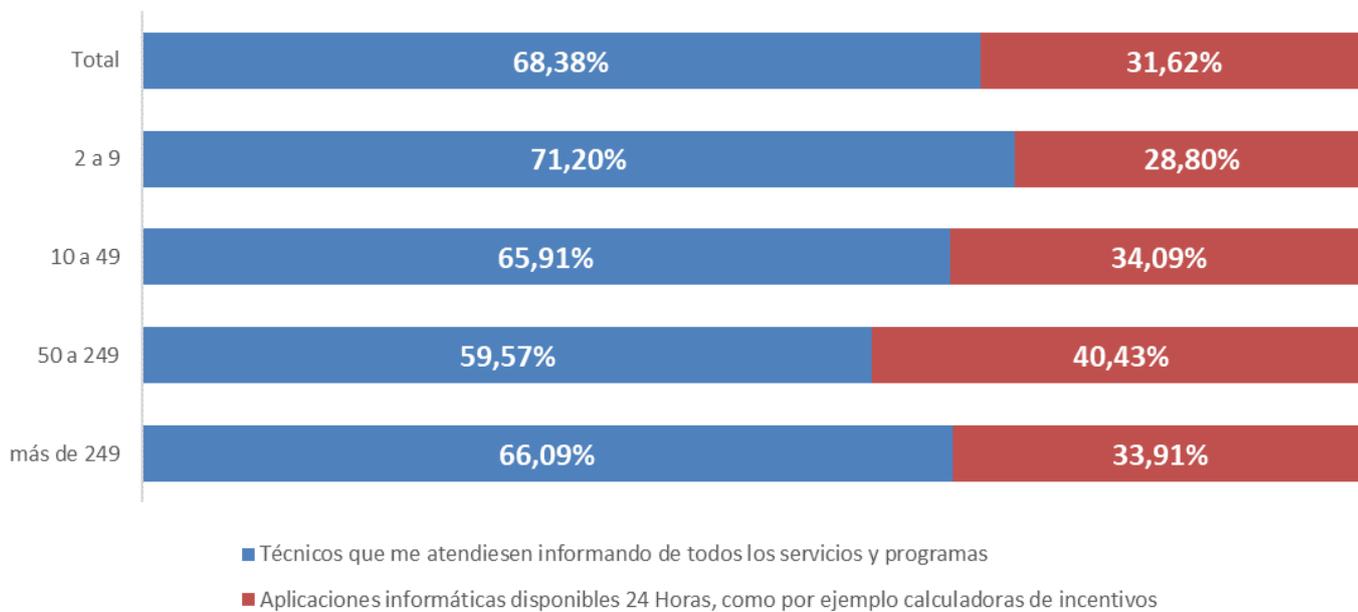
Gráfico 49 Asesoramiento incentivos



- Los datos obtenidos en esta cuestión son prácticamente similares, tanto en el total de empresas como en la separación por empresa que contratan o no contratan.
- El 68,38% de las empresas desean **ser atendidas por técnicos** para recibir información de todos los tipos y programas, frente al 31,62% que prefieren **métodos informáticos, aplicaciones o herramientas**.
- Analizando los datos de las empresas que contratan frente a las que no contratan se obtienen datos similares, 69,00% de las empresas que contratan prefieren ser **atendidos por un técnico** frente al 69,40% de las que no contratan, un dato prácticamente similar.
- Por **tamaño de empresa**, sí que se observan algunas diferencias empezando por las empresas de **50 a 249 empleados**, que son las que menos **prefieren tratar con técnicos**, aunque siguen siendo mayoría respecto al trato con **aplicaciones y similares** (59,57% frente a 33,91%).

- En cualquier caso, en todos los tamaños de empresas se observa una preferencia a ser atendidos por técnicos (con una diferencia mínima de casi 20 puntos).

Gráfico 50 Asesoramiento incentivos, por tamaño de empresa



### Conclusiones P16

- Aproximadamente 7 de cada 10 empresas consultadas prefieren el **trato con técnicos** a la hora de solicitar información de servicios y programas frente a las 3 de cada 10 que prefieren interactuar con **aplicaciones informáticas** que estén disponibles las 24 horas del día.
- Por tamaño de empresa la tendencia es similar, con un mínimo de casi 20 puntos de diferencia en el peor de los casos (empresas de 50 a 249 trabajadores).

### 5.4. (P17) Necesidades y Expectativas de Asesoramiento a la hora de solicitar Ayudas e Incentivos

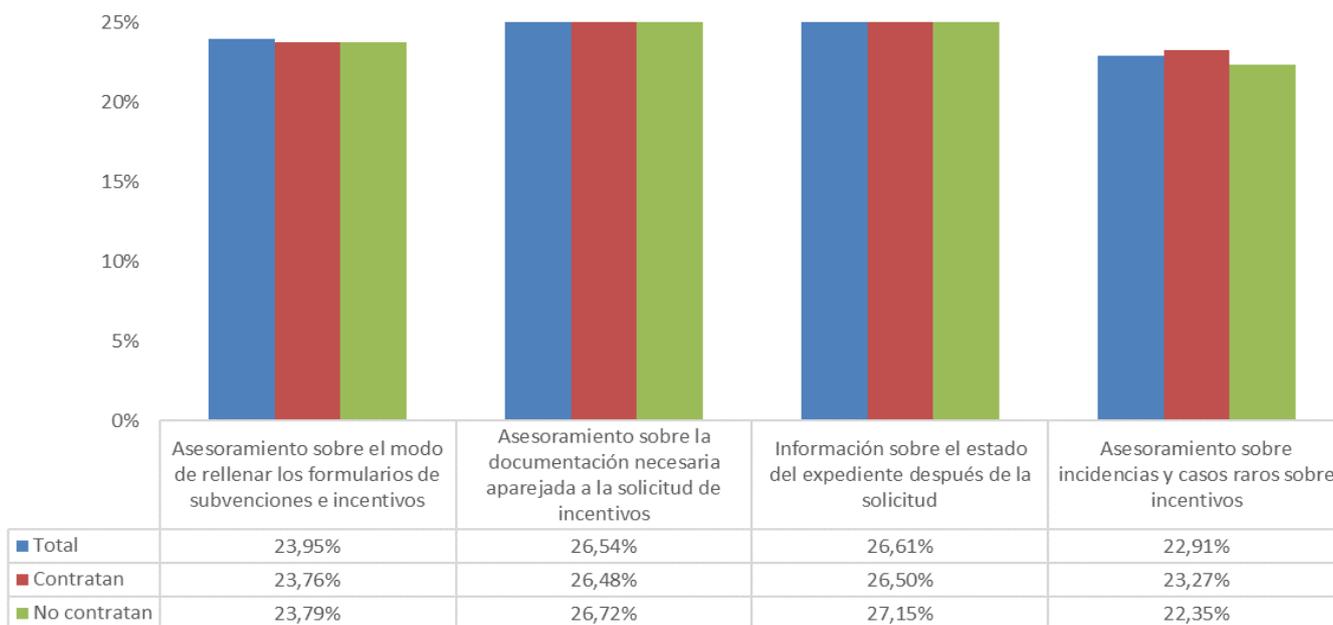
**Pregunta:** A la hora de solicitar ayudas e incentivos, ¿qué tipo de asesoramiento/información le interesaría?

- Asesoramiento sobre el modo de rellenar los formularios de subvenciones e incentivos
- Asesoramiento sobre la documentación necesaria aparejada a la solicitud de incentivos
- Información sobre el estado del expediente después de la solicitud
- Asesoramiento sobre incidencias y casos raros sobre incentivos

(Pregunta de respuesta múltiple sobre asesoramiento e información a la hora de solicitar incentivos y subvenciones.)

**Las empresas prefieren asesoramiento sobre la “documentación aparejada a la solicitud de incentivos” y “la información sobre el estado del expediente”, obteniendo valores similares.**

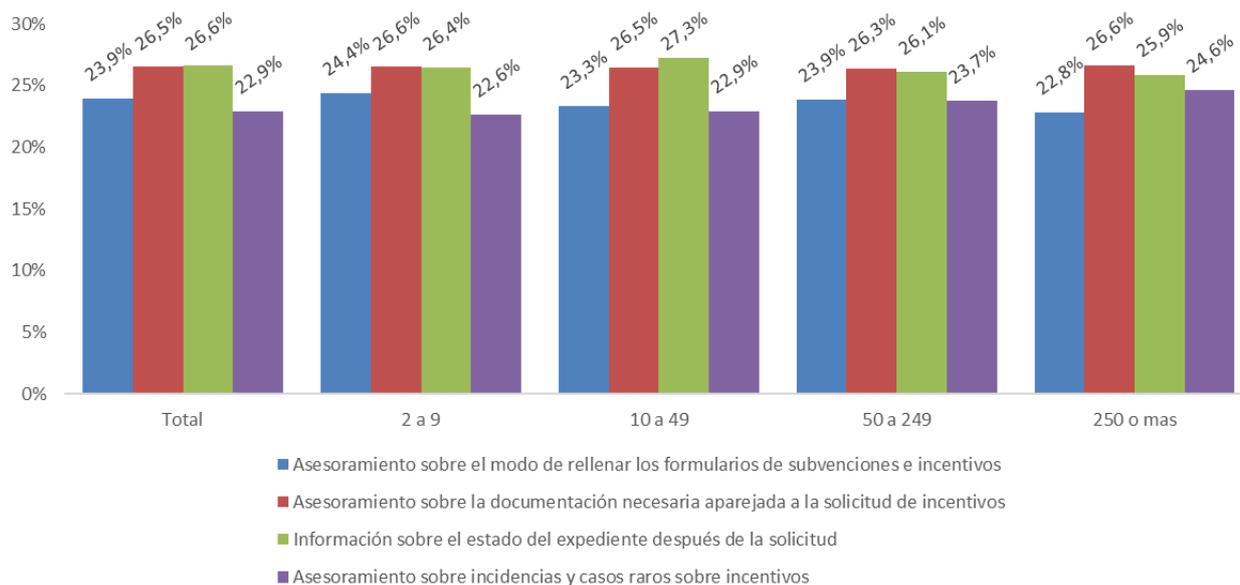
Gráfico 51 Asesoramiento, contratan/no contratan



- Dentro de los 4 tipos de asesoramientos propuestos el que más porcentaje obtiene (respuesta sí/no) es el que trata sobre la **información del estado del expediente** (26,61%), aunque con datos prácticamente iguales al **asesoramiento sobre la documentación necesaria** (26,54%).
- Le sigue, con un 23,95% el **asesoramiento para cumplimentar los formularios** y, con un 22,91%, el **asesoramiento sobre incidencias o casos raros** sobre incentivos.
- En el análisis separando empresas que contratan y empresas que no contratan podemos observar que se obtienen valores bastante similares.



Gráfico 52 Asesoramiento, tamaño de empresa



A continuación, se procede al análisis por tamaño de empresa donde se pueden ver ciertas diferencias entre cada uno.

- En las empresas pequeñas se sigue el mismo patrón que en los datos generales, es decir, el **asesoramiento sobre documentación necesaria** y la **información sobre el estado del expediente** son los que más % de necesidad obtienen, con el **asesoramiento para rellenar formularios** en tercer lugar y, por último, el **asesoramiento sobre incidencias y casos raros**.
- En las empresas de 10 a 49 trabajadores la necesidad más valorada sigue siendo la **información sobre el estado del expediente**, siendo el **asesoramiento sobre la documentación necesaria** aparejada a la solicitud de incentivos, la segunda más elegida. Las otras dos opciones siguen el mismo patrón obteniendo valores bastante similares.
- En las empresas medianas, de 50 a 249 trabajadores, se produce un cambio significativo ya que la opción con más necesidad sería la del **asesoramiento sobre documentación aparejada** (26,3%) y la segunda opción sería **la información sobre el estado del expediente** y **sobre la documentación necesaria** (26,1%), aunque siguen siendo valores bastante similares. Las otras dos opciones también obtienen valores similares, 23,9% el **asesoramiento para rellenar formularios** y 23,7% el **asesoramiento sobre incidencias y casos raros**.
- Las empresas más grandes siguen con la tendencia del tramo anterior, con algo más de diferencia entre la opción más elegida (26,6%, **documentación aparejada**) frente a la segunda (25,9%, **información estado expediente**). En este caso, la tercera preferida sería, con algo de lógica, la **información y asesoramiento sobre incidencias y casos raros sobre incentivos** (24,6%), dejando como la menos elegida el **asesoramiento para rellenar formularios** de subvenciones e incentivos (22,8%).

#### 5.4.1. Conclusiones P17

- Los asesoramientos más necesarios serían los referentes a **la documentación necesaria aparejada** a la solicitud del incentivo y la **información sobre el estado del expediente**.
- El asesoramiento sobre la **cumplimentación de los formularios** queda en un tercer lugar en necesidad.
- El asesoramiento menos necesario en general sería el **relacionado sobre incidencias y casos raros**.
- Por tamaño de empresa destaca el cambio de patrón en las empresas más grandes, con un dato de las **consultas sobre incidencias y casos raros sobre incentivos** que lo convierte en la tercera opción valorada.



## 5.5. (P18) Necesidades y Expectativas sobre las Herramientas disponibles a la hora de consultar o solicitar Incentivos

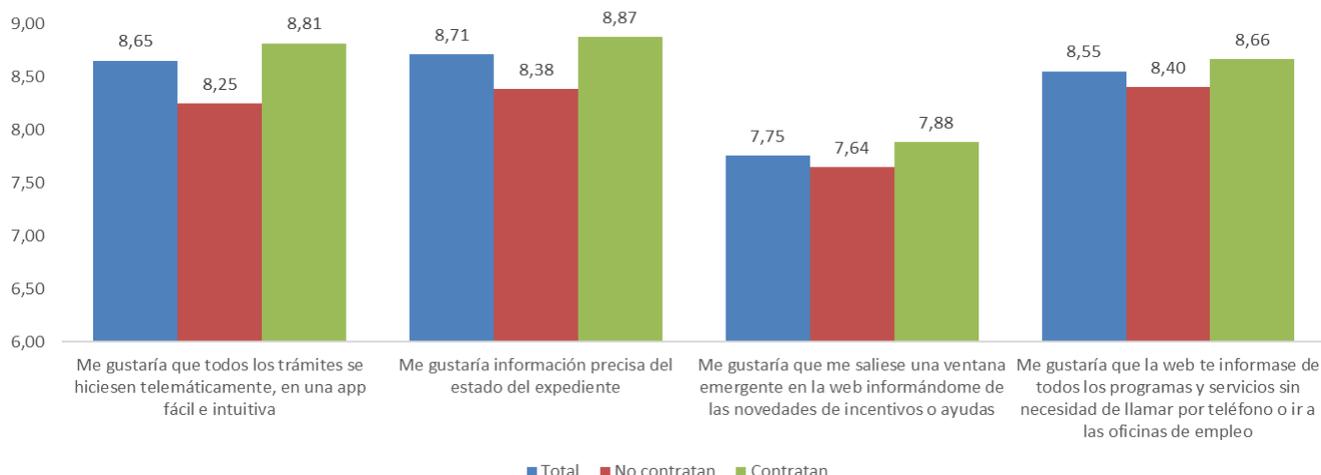
**Pregunta:** Respecto a las herramientas digitales de ayuda a incentivos, valore la importancia de cada una del 1 al 10, siendo 1 nada importante y 10 muy importante

- *Me gustaría que todos los trámites se hiciesen telemáticamente, en una app fácil e intuitiva*
- *Me gustaría información precisa del estado del expediente*
- *Me gustaría que me saliese una ventana emergente en la web informándome de las novedades de incentivos o ayudas*
- *Me gustaría que la web me informase de todos los programas y servicios sin necesidad de llamar por teléfono o ir a las oficinas de empleo*
- *Otros*

(Se consulta sobre herramientas digitales de ayudas a incentivos, valorando de 1 a 10.)

**En relación con las herramientas disponibles a la hora de consultar o solicitar incentivos las empresas ven necesaria la información precisa sobre el estado de expedientes.**

Gráfico 53 Herramientas digitales incentivos



- Respecto a las herramientas disponibles a la hora de consultar o solicitar incentivos, todas obtienen valores por encima de 8 puntos excepto la aparición de una **ventana emergente** que, aun siendo la menos valorada, obtiene casi 7,75 puntos de valoración.
- El poder **acceder a la información precisa sobre el estado del expediente** es la necesidad más valorada, en el total de empresas con una valoración media de 8,71.
- La segunda opción es la de la posibilidad de **realizar todos los trámites de manera telemática**, de manera fácil e intuitiva, con 8,65 puntos; y la tercera, con una puntuación media de 8,55, sería **la información en la web de todos los programas y servicios** sin necesidad de acudir o llamar por teléfono.

- Las valoraciones para las empresas que contratan son superiores en todos los casos a las obtenidas por las que no contratan, con el mismo patrón que en la media general.
- Para las empresas que no contratan sí se observa un cambio ya que la opción que más valoración obtiene es la de la **información en la web de todos los programas y servicios sin necesidad de llamar o acudir a las oficinas**, con una media del 8,40.
- La segunda opción para las empresas que no contratan sería la **información precisa del expediente** (8,38), seguida de la **realización de todos los trámites de manera telemática** (8,25) y siendo la menos valorada la **ventana emergente**, con 7,64.

Para continuar el análisis se ha realizado una **agrupación de valores** para cada caso a modo de obtener una “nota” agrupando los valores comprendidos entre 7 y 10, denominados ‘valores notables’ y valores entre 1 y 4, denominados como ‘insuficientes’ para detectar con una mayor concreción las necesidades en materia de accesibilidad, comenzando por las empresas que no contratan. Los valores 5-6 se tratan como respuesta ‘indiferente’.

Tabla 16

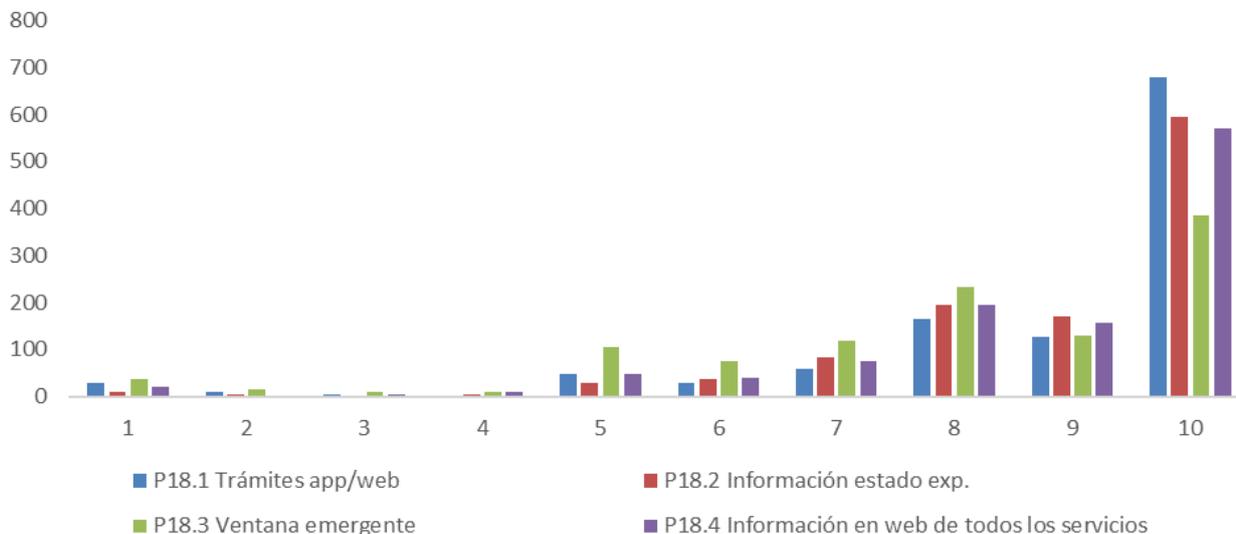
Empresas No contratan	P18.1 Trámites app/web	P18.2 Información estado	P18.3 Ventana emergente	P18.4 Información en web todos los servicios
1 a 4	6,34%	4,36%	<b>8,92%</b>	6,70%
5 a 6	11,02%	10,23%	19,02%	8,21%
7 a 10	82,64%	<b>85,40%</b>	72,05%	85,09%

- Para estas empresas sería lo más importante el **conocer la información del estado del expediente**, con un 85,40% de las valoraciones por encima del 7 (de 7 a 10) y con solo un 4,36% de valores ‘suspensos’. En segundo lugar, se encuentra el **disponer de una web** donde poder acceder a todos los programas y servicios sin necesidad de llamar por teléfono o ir a las oficinas de empleo (85,09%), seguido de una **app fácil e intuitiva** para realizar todos los trámites telemáticamente, con 82,64%.
- El disponer de una **ventana emergente** que aparezca mientras se está navegando, informando de novedades del servicio es lo menos valorado con un 72,05%. También es el que más valoraciones negativas tiene, con un 8,92%.

En el siguiente gráfico se muestra el análisis de frecuencias de las empresas que no contratan.



Gráfico 54 Herramientas digitales incentivos, frecuencias, empresas no contratan



- En el análisis de frecuencias se ve la dominancia de las notas máximas en tres de las 4 herramientas propuestas y como decrece en la menos valorada, que sería la **aparición de ventanas emergentes** en la web para informar de novedades de incentivos o ayudas.
- Si bien es cierto que esta herramienta es la menos valorada y la que obtiene mayores valores negativos, también es cierto que no llega al 10% los ‘suspensos’ (notas del 1 al 4).

A continuación, se realiza el mismo análisis para aquellas empresas que realizan contratación de manera habitual.

Tabla 17

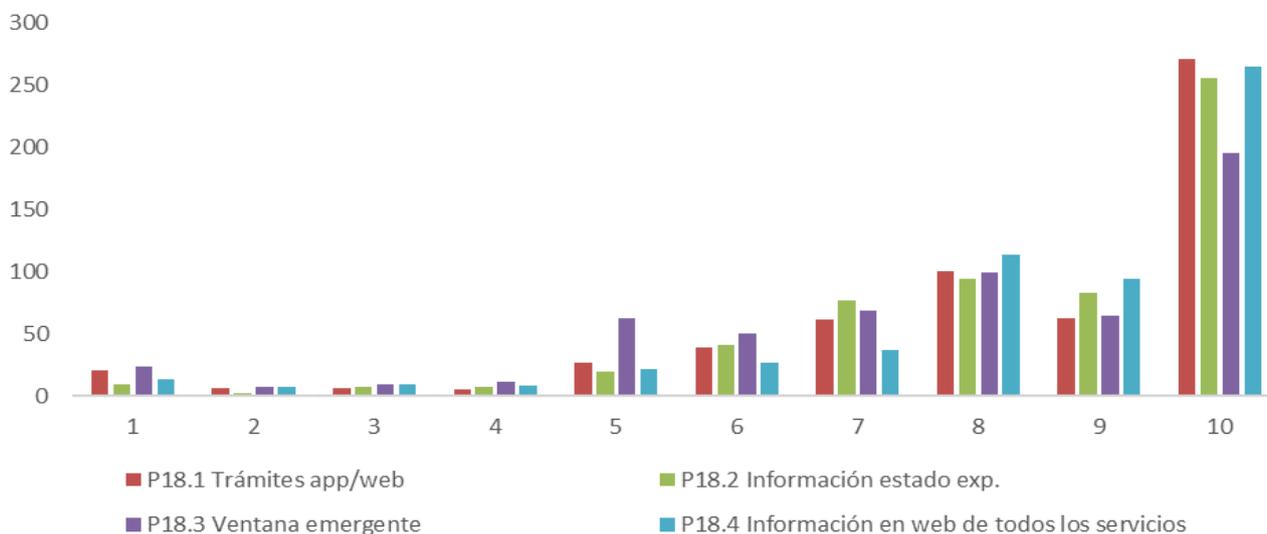
Empresas que Contratan	P18.1 Trámites app/web	P18.2 Información estado	P18.3 Ventana emergente	P18.4 Información en web todos los servicios
1 a 4	3,82%	2,04%	<b>6,58%</b>	3,04%
5 a 6	6,69%	5,67%	16,10%	7,77%
7 a 10	89,49%	<b>92,29%</b>	77,31%	89,19%

- El patrón es similar, aunque se puede observar que nos encontramos con valores ligeramente superiores. En este caso la realización del 100% de los **trámites por web o app** es ligeramente superior a la información en web de todos los servicios.
- La aparición de **ventana emergente** es la que menos valoración recibe y la que más puntuaciones bajas acumula, aunque es cierto que se reduce bastante respecto al dato que se mostraba en las empresas que no contratan.
- El análisis de frecuencias es similar al realizado con las empresas que no realizan contratación, con gran cantidad de valores máximos (10) en las tres herramientas más valoradas y con bastante diferencia sobre la aparición de **ventanas emergentes** con información y novedades.



También es cierto que no se perciben excesivos valores negativos en ninguna de las 4 opciones propuestas.

Gráfico 55 Herramientas digitales incentivos, frecuencias, empresas contratan



En esta pregunta se daba la opción de “otros” por si se pudiera indicar alguna idea no incluida en las respuestas y destaca la **ayuda personalizada/telefónica en relación con los incentivos**.

#### 5.5.1. Conclusiones P18

- Respecto a herramientas digitales, la necesidad con más valoraciones positivas sería la relativa a poder **acceder a información precisa del estado del expediente**. Esto conlleva no solo la información del estado, también los tiempos de respuesta o resolución previstos, tal y como se ha analizado en otras preguntas del cuestionario.
- También se valora de manera mayoritaria todo lo relativo a **realizar las gestiones de manera telemática**. En este caso se preguntaba sobre la necesidad de una **app fácil e intuitiva y de una web que informe de manera completa** sin tener que acudir a las oficinas o tener que realizar una llamada telefónica buscando información, en ambos casos con altas valoraciones (8,65 y 8,55).
- Se propone como necesidad la **aparición de una ventana emergente** durante la navegación por la web con información de las novedades sobre incentivos y ayudas. Esta opción es la menos valorada de todas, aunque las valoraciones obtenidas pasan los 7,5 puntos, cercano al 8 en las empresas que contratan.
- Las empresas que contratan valoran en todos los casos algo por encima las necesidades expuestas respecto a las que no contratan.
- Se requiere **ayuda personalizada/telefónica** en relación con los incentivos como sugerencia abierta.

## 5.6. (P19) Necesidades concretas sobre Incentivos o Ayudas a la Contratación que sería adecuado para la Empresa (respuesta abierta)

**Pregunta:** ¿Sabría decirme algún incentivo o ayuda a la contratación que sería adecuado dar en la Comunidad de Madrid para su sector?

Para analizar esta cuestión se ha realizado un agrupamiento de respuestas similares. Resultados:

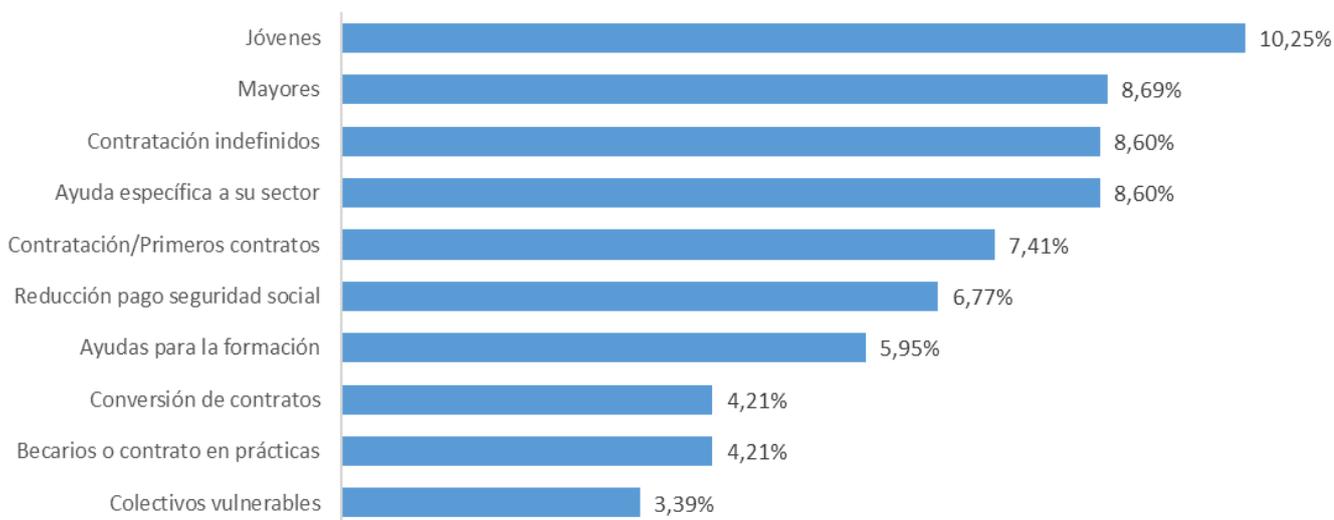


Gráfico 56 Incentivos, respuesta abierta

- Las respuestas han ido enfocadas, mayoritariamente, a incentivos ya existentes como **ayudas a la contratación de jóvenes**, de **personas mayores** o **indefinidos**.
- Vemos con un 8,60% la **petición de ayudas específicas a su sector**, es decir, que los incentivos no sean generales y estén más bien enfocados a una serie de empresas concretas en aquellos sectores que más lo necesiten. La realidad es que cualquier empresa va a pensar que su sector necesita un refuerzo en este sentido.
- También se solicita, en un 6,77% de los casos, que se realicen **reducciones de pago a la seguridad social**, entendiéndose que se pudieran ofrecer incentivos que cubran parte de las cotizaciones a la seguridad social, para evitar las barreras que impidan realizar nuevas contrataciones.

### 5.6.1. Conclusiones P19

- No se aportan soluciones concretas en este apartado, remitiendo sus necesidades a incentivos ya existentes; se puede concluir que los incentivos cubren las necesidades de las empresas.
- La excepción la encontramos en la necesidad de **ayudas específicas al sector**, sin entrar en detalle de qué tipo de ayudas necesitaría cada sector. Al ser respuesta abierta no es posible recoger las ayudas concretas que necesita cada sector empresarial.



## 5.7. Resumen de Necesidades y Expectativas sobre los Servicios relacionados con Incentivos a la Contratación

- Las empresas prefieren el **asesoramiento general sobre legislación y contratación**, independientemente de que lleven o no incentivos aparejados, aunque el margen sobre la segunda opción (asesoramiento sobre incentivos aplicables) obtiene un valor similar.
- Los incentivos más necesarios son los que vienen a consecuencia de la contratación, es decir, realización de **contratación indefinida** y la **contratación para jóvenes**. También la referente a **transformación de contratos a indefinidos**.
- Los incentivos para la **contratación de personas con más complicación de acceso al mercado de trabajo** son los menos valorados en necesidad por las empresas: **personas con discapacidad** y **colectivos en riesgo de exclusión social**.
- También es cierto que la obligatoriedad de la contratación, por ejemplo, de **personas con discapacidad** para empresas con más de 50 trabajadores, hace que se valore más este incentivo en las empresas a partir de ese número de trabajadores.
- Quizá sea necesario incidir o aumentar los incentivos menos valorados para que sean más apetecibles por las empresas y se decidan a contratar más a personas con **discapacidad** o en **riesgo de exclusión social**.
- Según respuestas abiertas, se hacen necesarios **incentivos específicos para cada sector** empresarial.
- Una amplia mayoría de empresas indican que prefieren **ser atendidos por técnicos especializados** antes que por **aplicaciones** tipo “calculadora de incentivos”.
- Como conclusión de la pregunta anterior se extrae la necesidad de disponer de **un buen servicio de atención telefónica/chat** por parte de técnicos especializados en incentivos.
- La mayor necesidad de asesoramiento se encuentra en **conocer la documentación necesaria para solicitar el incentivo** y la **consulta sobre el estado del expediente** tras la solicitud.
- Además de los técnicos que se cita anteriormente, sería conveniente **disponer de un sistema automatizado de consulta** sobre el estado de las solicitudes.
- Sobre herramientas digitales, todas las necesidades expuestas obtienen alta valoración, aunque por poco queda algo por delante el obtener **información precisa del estado del expediente** de tramitación de la solicitud.
- También se indica que necesitan **herramientas digitales para consulta de programas y servicios** sin necesidad de llamar por teléfono o ir a las oficinas de empleo; de nuevo se muestra, por parte de las empresas, que no necesitan una oficina física a la que acudir.



# BLOQUE 4

## SERVICIOS DE FORMACIÓN PARA TRABAJADORES



## 6. BLOQUE IV. Necesidades y Expectativas relacionadas con los Servicios de Formación para trabajadores ofertados por el SPECM

*En este bloque se obtendrá información importante sobre la Formación para trabajadores y podremos observar cómo afectan distintas variables, como el tamaño de la empresa según número de trabajadores o si la empresa realiza contratación o no, a la hora de realizar más o menos acciones formativas. También otro tipo de resultados: la falta de conocimiento de la oferta que el Servicio dispone sobre estas acciones.*

En este apartado se pregunta a las empresas sobre los servicios prestados, por el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, **sobre formación** para trabajadores.

Las empresas tienen varias opciones de ayuda para costear su formación interna, mediante bonificaciones o bien mediante subvenciones y otras ayudas.

En este apartado se verá la influencia del tamaño de las empresas según el número de trabajadores a la hora de sus necesidades y conocimientos sobre formación.

Se consulta, en primer lugar, sobre si la empresa realiza acciones formativas de manera habitual y, posteriormente, se investiga sobre los recursos de las empresas para organizar dichas acciones.

También se **consulta sobre la oferta de formación para el Empleo de la Comunidad de Madrid**, por su consulta y conocimiento de la misma.

Se pregunta sobre las **necesidades de un servicio de asesoramiento** en materia de formación y cómo les gustaría a las empresas que **fueran informados** sobre los cursos disponibles por parte del Servicio.

Para finalizar, se pregunta sobre la **financiación de acciones** de Formación profesional para el empleo con compromiso de Contratación.

Como en los demás bloques, la última pregunta es abierta a todo tipo de respuestas y peticiones por parte de las empresas acerca de la mejora de ayudas de formación para el empleo por parte de la Comunidad de Madrid.



## 6.1. (P20) Realización de Formación por parte de las Empresas

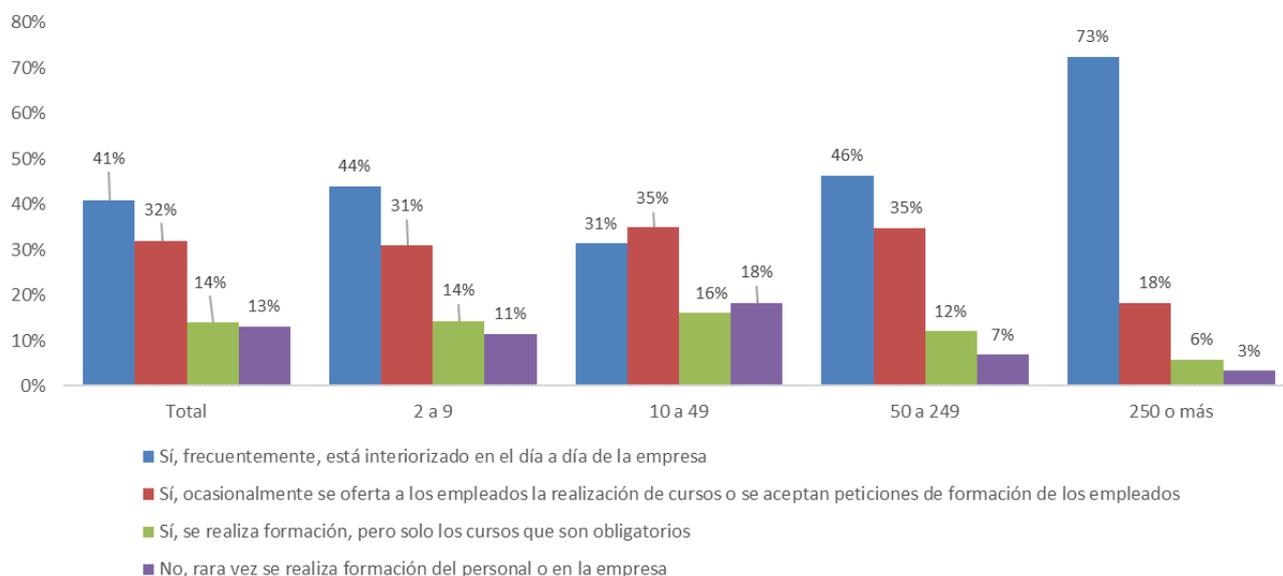
**Pregunta: ¿Realiza su empresa de manera habitual formación en el ámbito laboral? (seleccionar una opción)**

- **Sí, frecuentemente, está interiorizado en el día a día de empresa**
- **Sí, ocasionalmente se oferta a los empleados la realización de cursos o se aceptan peticiones de formación de los empleados**
- **Sí, se realiza formación, pero solo los cursos que son obligatorios**
- **No, rara vez se realiza formación del personal o en la empresa**

Se inicia el bloque sobre formación consultando sobre la realización por parte de las empresas de acciones formativas en el ámbito laboral. Esta pregunta servirá para segmentar posteriormente los resultados de las siguientes cuestiones.

**Es mayoritaria la realización de formación por parte de las empresas, en el 87% de los casos.**

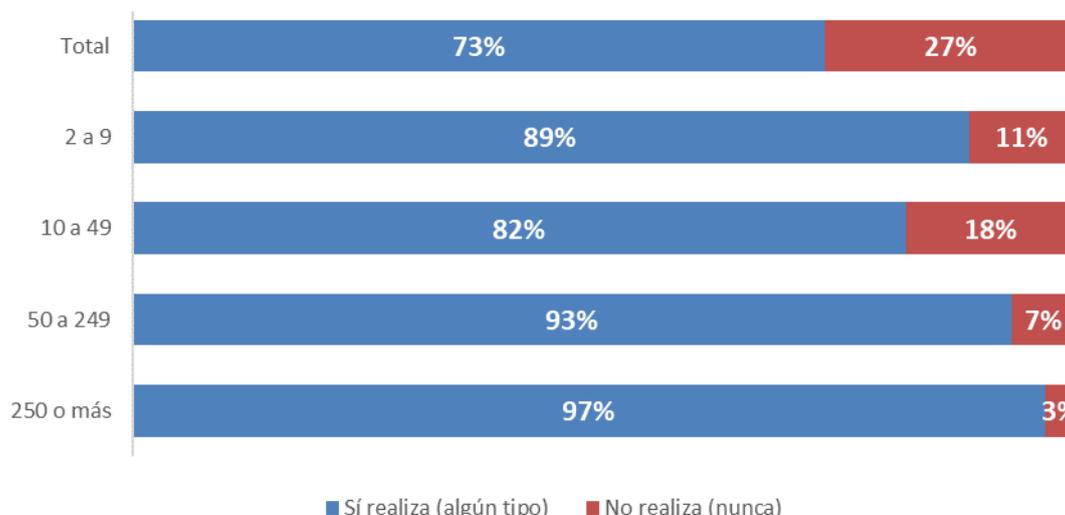
Gráfico 57 Formaciones en la empresa por tamaño



- Si bien los datos del total de las empresas nos aportan diferencias significativas entre las distintas opciones, sí que se observan al realizar análisis por tamaños de empresa.
- Sumando las opciones del sí, las empresas que realizan cursos (de cualquier tamaño) serían el 73%. Domina, por poco, la **realización frecuente de acciones formativas** (30%), con el segundo puesto para la formación ocasional (29%). Las empresas que indican que **nunca realizan formación** son un 27%.



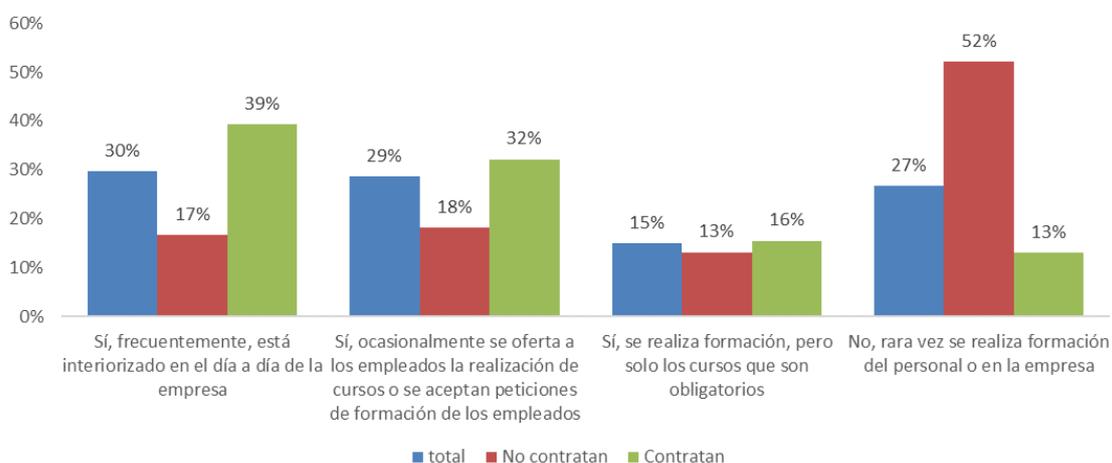
Gráfico 58 Sí/No realiza formación, por tamaño



- Las empresas más pequeñas realizan acciones formativas (de cualquier tipo), en un 89% de los casos. Dominan las empresas que realizan formación de **manera frecuente** (43%) y son un 11% las que **nunca realizan formación**.
- En las empresas de 10 a 49 se indica que un 82% de ellas realizan acciones formativas de algún que otro tipo, siendo las que realizan formación **de manera ocasional**, las dominantes (34%). Son un 18% las que **nunca realizan formación**.
- En las empresas medianas, de 50 a 249 trabajadores, ya son más de un 90% las que **realizan formación** (93%) con dominancia de las acciones formativas **frecuentes** (46%) y un 7% que indican **no realizar nunca formación**.
- De todas las empresas grandes, de 250 trabajadores o más, solo un 3% de las mismas indicaron **no realizar nunca formación**, siendo la opción dominante las empresas que realizan **acciones formativas de manera habitual** (73%).

Se ha realizado un análisis distinguiendo entre las empresas que contratan y las que no contratan. Si bien este dato pudiera no tener ninguna relación, se comprueba si hay cambios significativos.

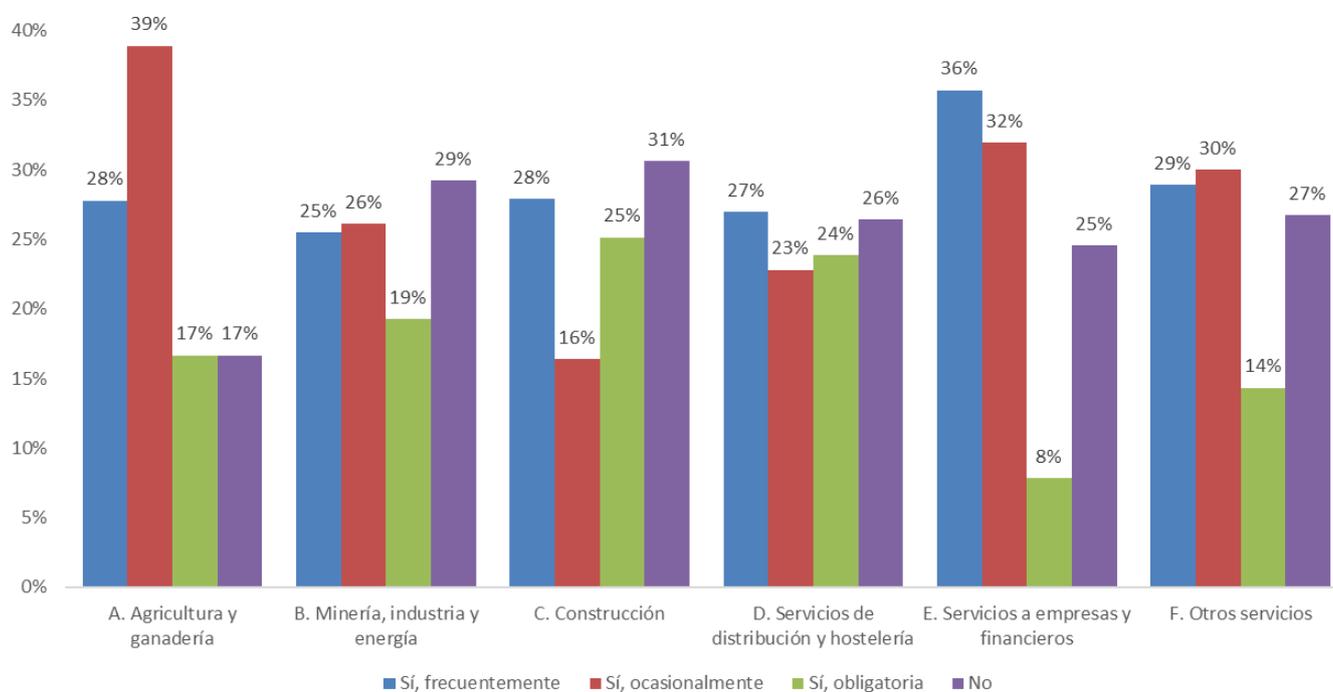
Gráfico 59 Formación, contratan/no contratan



- Una vez analizados los datos se concluye que hay una relación directa entre la contratación y la realización de cursos ya que el 52% de las empresas que no contratan tampoco realizan formación, frente al 13% de las que contratan.
- Las empresas que contratan dan algún tipo de formación (frecuentemente, ocasionalmente, obligatoria) en un 87% de los casos.
- Casi 9 de cada 10 empresas que contratan realizan formación, frente a 5 de cada 10 de las que **no contratan**.

A continuación, se analiza el resultado de la pregunta por sectores:

Gráfico 60 Formación por sectores

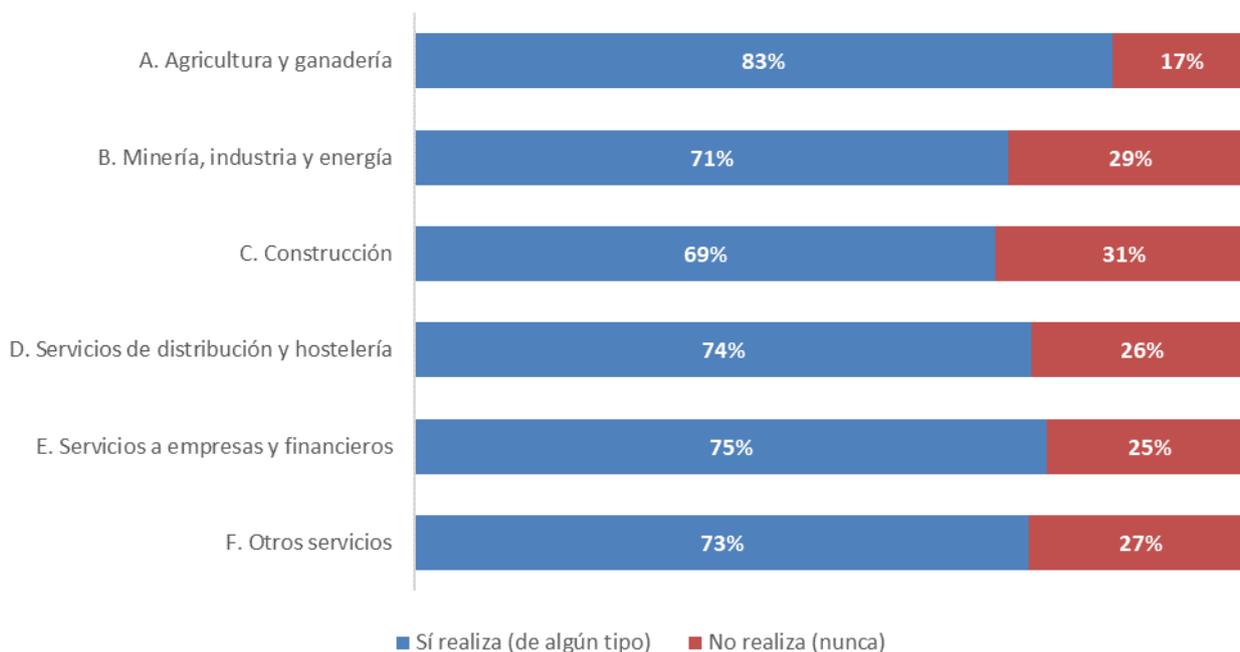


El sector que destaca sobre el resto en cuanto a realización de acciones formativas **de manera frecuente** en el ámbito laboral sería el de 'Servicios a empresas y financieros' con un 36%; el resto de sectores ronda la horquilla 25%-29%.

Entre la respuesta a la opción de realizar **formación de manera ocasional** destaca el dato del sector de la 'Construcción', con solo un 16%. Este dato se explica ya que es el sector que más ha indicado **no realizar acciones formativas** (31%) y, también, es el sector que más indica que solo realiza estas acciones cuando son **obligatorias** (25%).



Gráfico 61 Realiza/no realiza formación por sectores



Si diferenciamos los datos entre sectores, vemos los siguientes resultados para las empresas que **sí realizan acciones formativas** (ya sea de manera frecuente, ocasional o solo obligatorias) y para las que indican que **nunca realizan**: queda con mayor porcentaje el sector de la 'Agricultura y ganadería' (datos que hay que analizar con cautela), seguido de la terna 'Servicios a empresas y financieros' (75%), 'Servicios de distribución y hostelería' (74%) y 'Otros servicios' (73%). Los dos sectores que menos % de acciones formativas obtienen son el de 'Minería, industria y energía', con un 71%, y el de la 'Construcción', con un 69%.

#### 6.1.1. Conclusiones P20

- Existe una **relación directa entre el tamaño de la empresa y la realización de cursos**, es decir, a mayor tamaño más formación realizan, hasta desaparecer casi en su totalidad las empresas que no realizan acciones formativas en el tramo de empresas más grandes.
- Se encuentra, al analizar los resultados, otra relación entre las empresas que realizan formación y las que contratan. En este caso, las empresas que contratan en una amplia mayoría realizan formación (87%) mientras que poco más de la mitad de las empresas que no contratan hacen acciones formativas (52%).
- Por sectores, es el de la 'Construcción', con un 69%, el que obtiene un dato más bajo de empresas que realizan actuaciones de formación.



## 6.2. (P21) Recursos y Organización de Formación por parte de las Empresas

**Pregunta: ¿Su empresa dispone de recursos y trabajadores para organizar su formación interna o necesita recurrir a cursos organizados por consultores, asociaciones, instituciones...? (seleccionar una opción)**

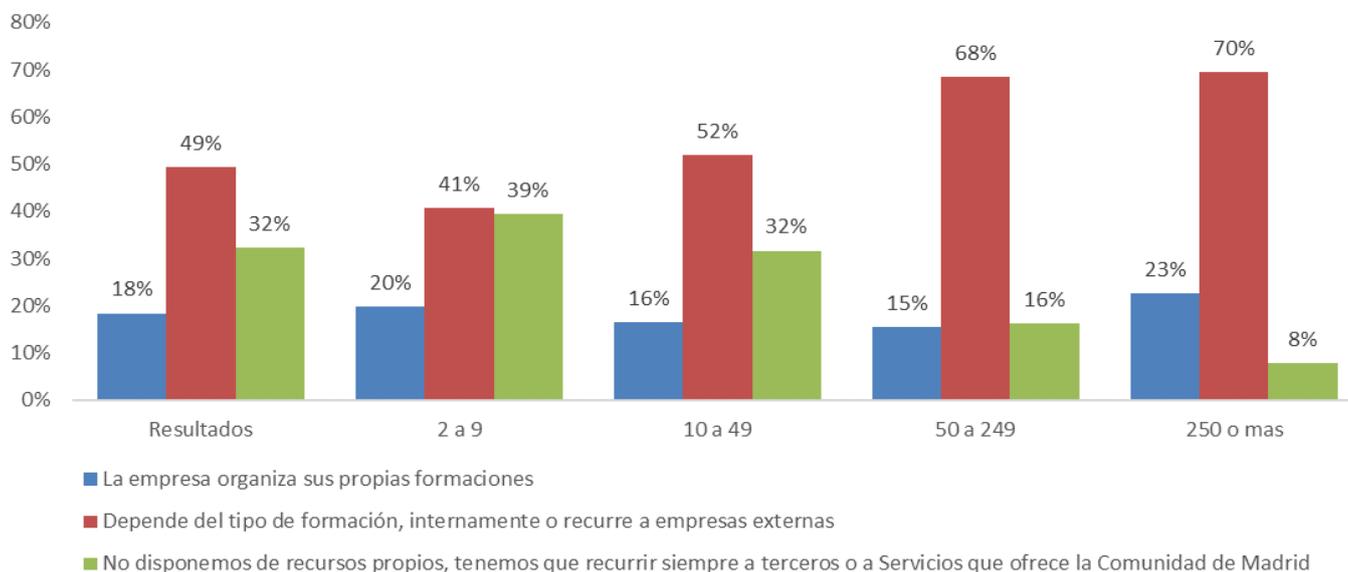
- **La empresa organiza su propia formación.**
- **Depende del tipo de formación, la organiza internamente o recurre a empresas externas.**
- **No disponemos de recursos propios, tenemos que recurrir siempre a Centros colaboradores externos o a Servicios que ofrece la Comunidad de Madrid.**

En este caso se pregunta sobre cómo organiza la empresa sus acciones formativas, si hay recursos para organizarlas o si tiene que recurrir a terceros.

Lógicamente, solo responden a esta cuestión aquellas empresas que, en la pregunta anterior, han contestado que realizan formación.

**La mayoría de las empresas, aunque organicen su propia formación, en ocasiones, necesitan servicios externos que completen sus necesidades.**

Gráfico 62 Organización de la formación según tamaño de la empresa



- Las empresas en su mayoría tienen cierta **dependencia de servicios de terceros** a la hora de organizar la formación, casi la mitad de ellas.
- Alrededor de un 32% indican que **no tienen recursos propios y necesitan los servicios de terceros** para la organización de los mismos y sobre un 18% indica que **organizan siempre su propia formación**.



- Por tamaño de empresa, la opción más elegida siempre es la de **recurrir a terceros o realizar la formación con recursos propios dependiendo** del tipo de formación. En este sentido dominan las empresas más grandes: alrededor del 70% de las de más de 50 empleados y de las de más de 250. Es lógico que esto suceda, ya que habiendo más empleados se entiende que hay más necesidades de recursos para abordar la formación, tanto en cantidad como en diversidad.
- Las empresas más grandes, las de 250 trabajadores o más, son las que menos indican que **externalizan el 100%** de la formación (8%).
- Las empresas más pequeñas son las que, mayoritariamente y según indican, **no disponen de recursos propios para realizar las acciones formativas** (32%). Es posible que necesiten menos formación, pero también es posible que dispongan de menos recursos que una empresa grande.

#### 6.2.1. Conclusiones P21

- La mayoría de las empresas tienen **recursos para organizar su propia formación**, aunque no todas las que necesita la empresa.
- Según aumenta el tamaño de empresa aumenta también la **posibilidad de realizar su propia formación**, pero con la necesidad de externalizar alguna de ellas.
- Son pocas las empresas con más de 250 trabajadores que indican que no dispone de ningún tipo de recurso para realizar formación.
- En las empresas más pequeñas se muestra un cierto equilibrio entre las tres opciones, aunque dominando el método 'mixto' a la hora de organizar las acciones formativas.



### 6.3. (P22) Tipos de Formación que realiza las Empresas

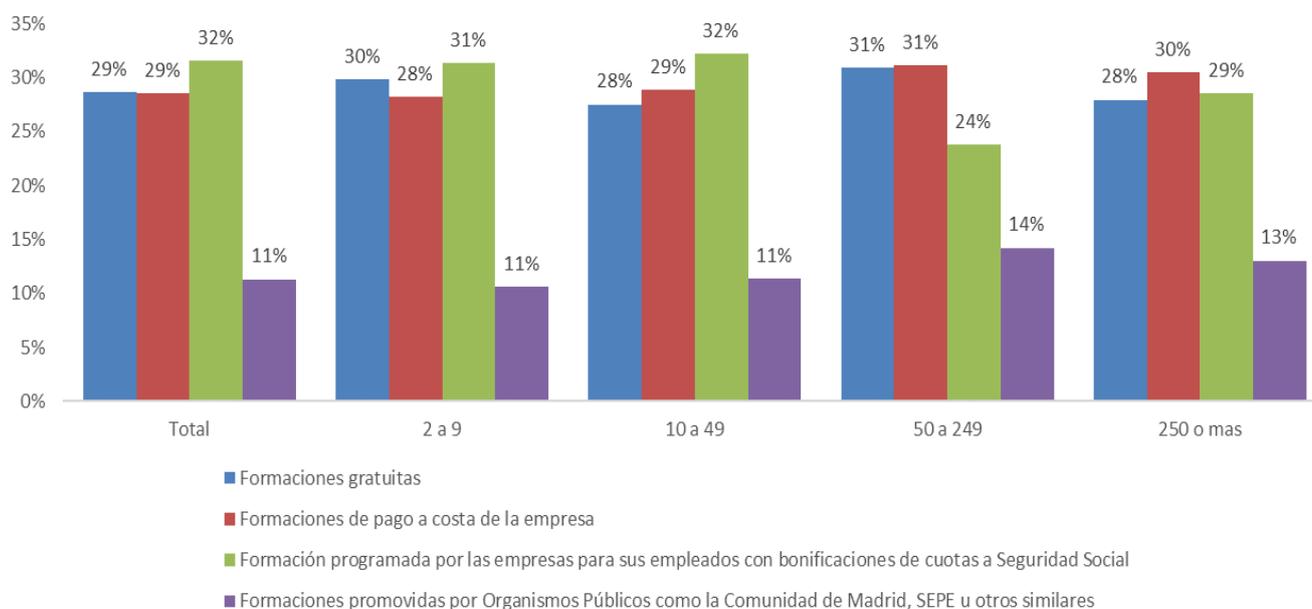
*Pregunta: ¿Qué tipo de cursos se realizan en su empresa? (Sí/No)*

- **Formación gratuita**
- **Formación de pago a costa de la empresa**
- **Formación programada por las empresas para sus empleados con bonificaciones de cuotas a la Seguridad Social**
- **Formación promovida por Organismos Públicos como la Comunidad de Madrid, SEPE u otros similares.**
- **Otro tipo de formación** \_\_\_\_\_

Se consulta en este apartado el tipo de formación que realizan las empresas, si es formación gratuita, de pago, bonificadas, promovida por organismos públicos u otro tipo de formación. En este caso la respuesta es tipo Sí/No por lo que hay posibilidad de más de una respuesta por empresa.

**La formación bonificada por la Seguridad Social domina sobre el resto de propuestas, en cuanto a tipo de formación que realizan las empresas.**

Gráfico 63 Tipo formación por tamaño empresa



- La formación más habitual, a nivel general, es la que se **bonifica con las cuotas de la Seguridad Social** (en un 32% de los casos). Hay dos opciones que obtienen porcentajes altos, la **formación de pago a costa de la empresa** y la **formación gratuita** (29%). Son pocas empresas las que indican que **recurren a Organismos Públicos** como el SPECM (11%).
- Por tamaño de empresa todos los tramos siguen un patrón similar: las tres opciones comentadas presentan valores similares quedándose descolgada la opción de **acudir a Organismos Públicos**.



- Las empresas más pequeñas son las que mayor igualdad presentan en las opciones de **formación gratuita** (30%), **formación de pago** (28%) y **formación bonificada** (31%).
- En las empresas de 10 a 49 trabajadores hay un repunte de la **formación bonificada**, llegando al 32% y consiguiendo algo de diferencia respecto a la **formación gratuita y de pago**. Las tres siguen destacadas con mucha diferencia respecto a la **formación promovidas por Organismos Públicos** (11%).
- En las empresas de 50 a 249 trabajadores la opción de **formación bonificada** sufre una caída considerable respecto al resto de los tramos, quedándose en el 24%, mientras que el resto de opciones aumentan su porcentaje con relación a los tramos anteriores.
- Por último, las empresas con más trabajadores muestran valores en torno al 30% en las tres opciones antes indicadas como mayoritarias. En todos los casos obtienen mayor porcentaje que el resto de los tramos, excepto el 13% en el de la **formación promovida por Organismos Públicos**.
- Como respuestas abiertas destacan:  **cursos organizados por proveedores** (por ejemplo, al comprar un software o maquinaria), cursos organizados por **asociaciones laborales** o **colegios profesionales** y la **formación interna** que pueden realizar las empresas.

#### 6.3.1. Conclusiones P22

- La **formación promovida por Organismos Públicos** es la menos utilizada por las empresas; es también la minoritaria por tramos de empresa, alcanzando su mayor porcentaje en las empresas de 50 a 249 trabajadores (14%).
- El resto de opciones obtienen valores por encima del 25% (excepto en un caso), llegando a superar el 30% en caso de **la formación bonificada**.
- Se indican como otras fuentes de **formación: la que imparten proveedores**, las que organizan **asociaciones laborales** o **colegios profesionales** y la **formación interna** de las empresas.



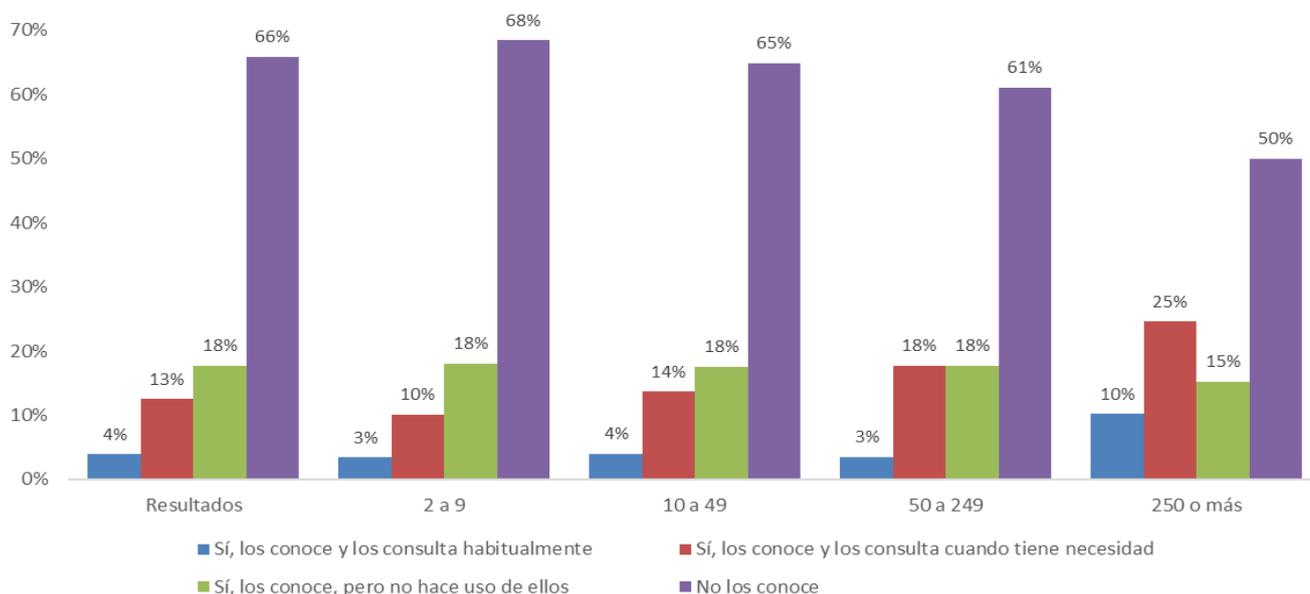
#### 6.4. (P23) Conocimiento de la Oferta de Formación de la Comunidad de Madrid

**Pregunta: ¿Conoce la oferta de Formación para el Empleo y las opciones al respecto que ofrece la Comunidad de Madrid?**

- **Sí, los conoce y consulta habitualmente**
- **Sí, los conoce y los consulta cuando tiene necesidad**
- **Sí, los conoce, pero no hace uso de ellos**
- **No los conoce**

**Una gran parte de las empresas no conocen la oferta de cursos de formación organizada por los Servicios de la Comunidad de Madrid.**

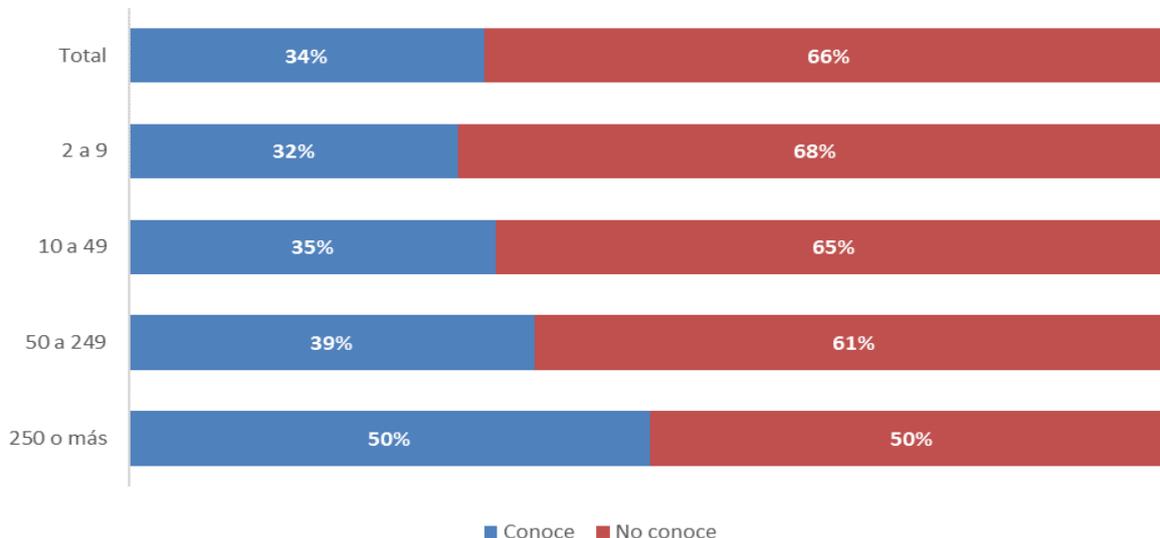
Gráfico 64 Conoce oferta formación CM



- La mayoría de las empresas (66%) indicaron **no conocer la oferta de cursos de formación de la Comunidad de Madrid**; un 34% de las mismas indicaron que sí los conocían, independientemente de que hagan o no uso de ellos.
- La opción menos elegida (4%) es la de las empresas que **consultan estos cursos de manera habitual**.
- Un 13% los **conoce y consulta cuando hay alguna necesidad** en la empresa. Un 18% los **conoce, pero no hace uso** de ellos.
- Por tamaños vemos que a mayor tamaño de la empresa mayor conocimiento de los cursos de la Comunidad de Madrid, llegando al 50% de conocimiento en las **empresas de 250 empleados o más**.
- Las empresas que más **conocen y hacen uso de estos cursos** son las más grandes; un 10% los consulta de **manera habitual** y un 25% lo hace **cuando tiene necesidad**, bajando al 15% (el valor más bajo de esta opción) los que los **conocen, pero no hacen uso de ellos**.

En el siguiente gráfico se separan las empresas que conocen (independientemente de la consulta o uso que hagan) de las que no conocen la oferta de formación, en su conjunto y por tamaño de empresas, según el número de trabajadores.

Gráfico 65 Conoce/no conoce oferta formación CM por tamaño empresa



A continuación, se ofrece el análisis por sectores productivos; en el primero de los gráficos se muestran las respuestas en cada sector y en el siguiente aparecen organizadas según cada opción de respuesta.

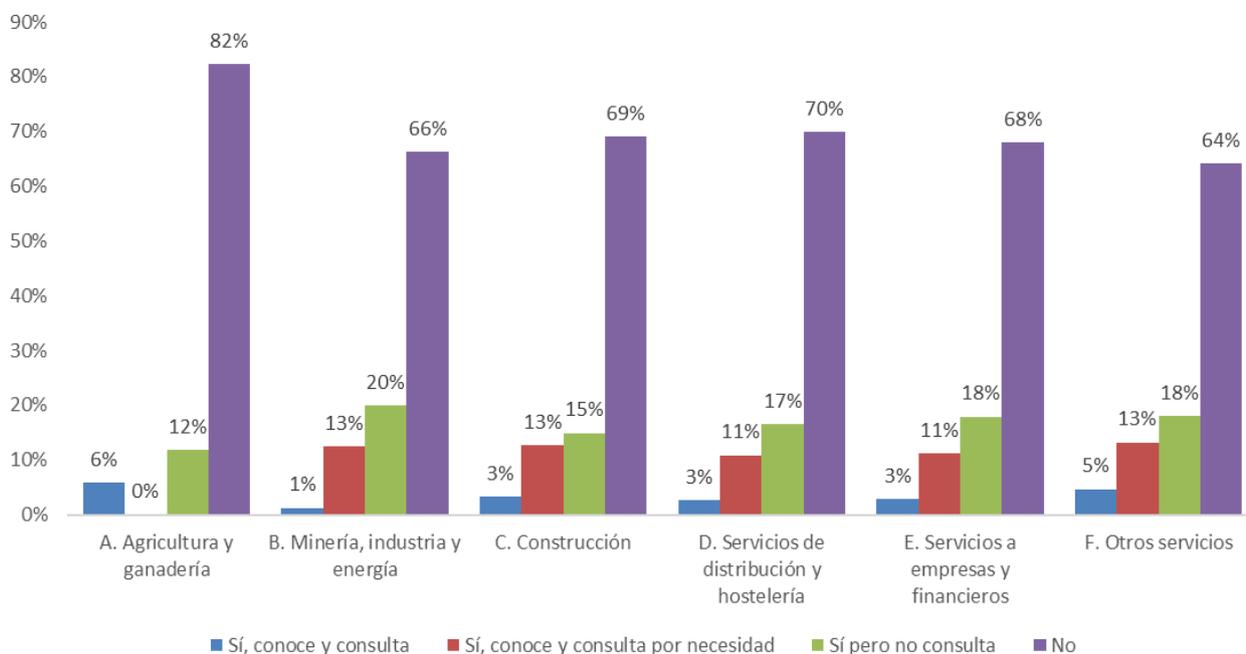
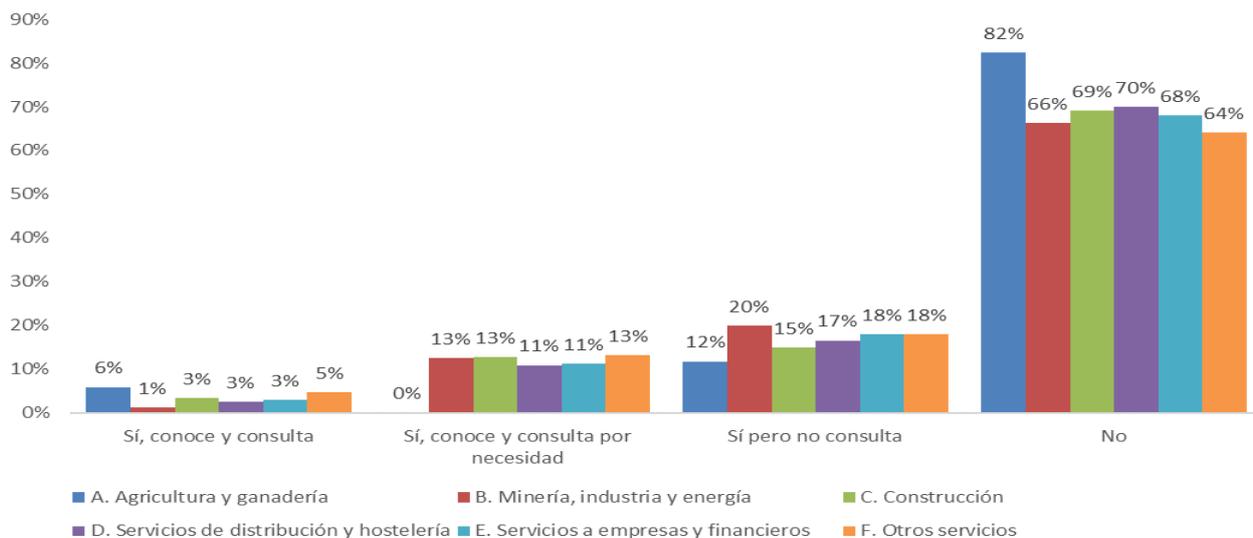


Gráfico 66(a) - Conocimiento oferta formación CM, por sectores



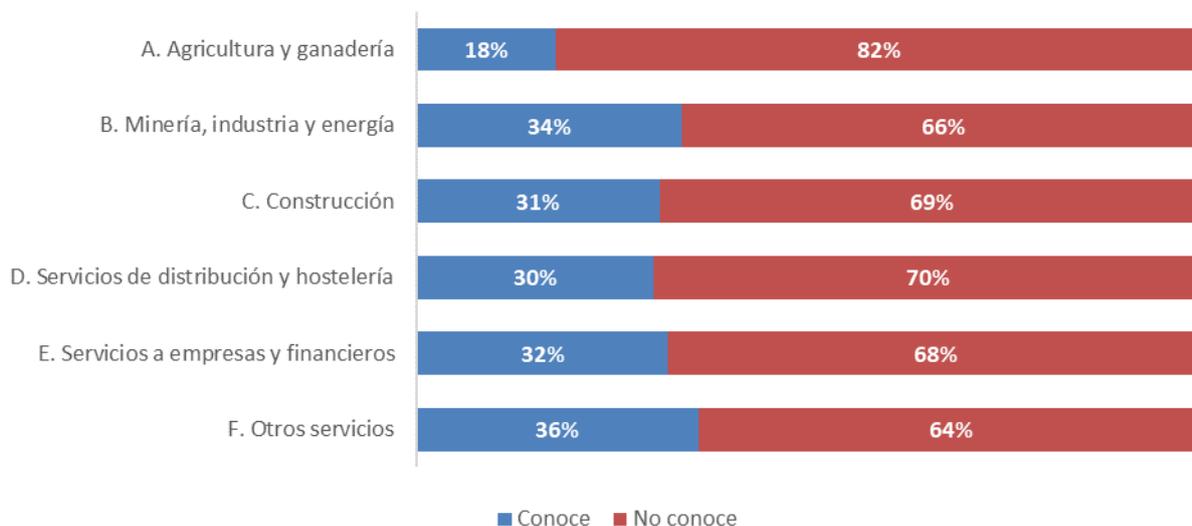
Gráfico 67(b) - Conocimiento oferta formación CM, por sectores



- No se encuentra ningún sector que destaque en el conocimiento y consulta habitual de la **Oferta de Formación de la Comunidad de Madrid**, aunque sí, en sentido contrario.
- Se observa un muy bajo % en conocimiento del sector de la 'Minería, industria y energía', solo un 1%. Este bajo porcentaje se ve contrarrestado al ser el sector que más indica **conocer, pero no consultar** dicha Oferta.

En el agrupado de **conoce/no conoce** (siguiente gráfico), el sector dominante sería el de 'Otros servicios' con un 36% de conocimiento, lo que resulta 2 puntos por encima de la media del conocimiento general (se sitúa en el 34%). 'Minería, industria y energía' se encuentra en la media y el resto de sectores por debajo de ese 34%.

Gráfico 68 Conoce/no conoce oferta formación CM, por sectores



#### 6.4.1. Conclusiones P23

- La mayoría de las empresas **desconocen la oferta de Formación de la Comunidad de Madrid** (66%).
- Según aumenta el tamaño de la empresa aumenta el **conocimiento de esta formación**, hasta el 50% en el caso de las que tiene más trabajadores.
- Según aumenta el tamaño de la empresa también aumenta el número de estas que **consulta/utilizan de manera habitual** esta formación, hasta el 35% de las empresas más grandes.
- El sector 'Otros servicios' se sitúa como el que **más conoce** la Oferta de Formación que ofrece la Comunidad de Madrid.



## 6.5. (P24) Conocimiento de solicitud de la Formación para Empleados ofertadas desde la Comunidad de Madrid

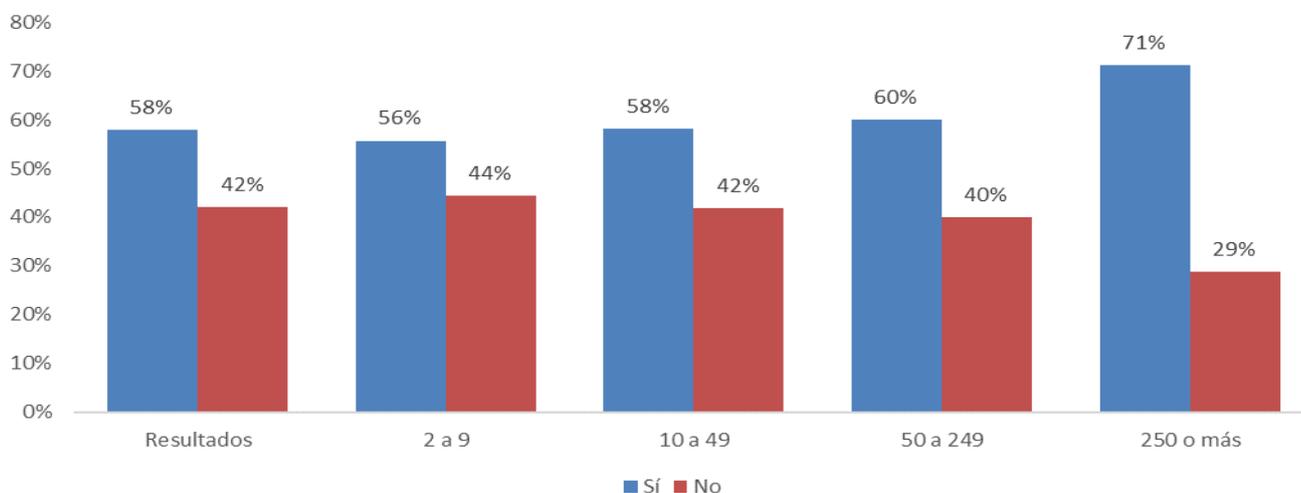
**Pregunta: ¿Sabría cómo solicitar la Formación para Empleados que se organiza/ofrece desde la Comunidad de Madrid? (Sí/No)**

- Sí**
- No**

Se pregunta sobre el **conocimiento a la hora de solicitar la Formación para Empleados** que se organiza/oferta desde la Comunidad de Madrid, en este caso solo se han tenido en cuenta las respuestas de aquellas empresas que indicaron que conocían la oferta en la pregunta anterior.

**Es mayoría el número de empresas que tienen conocimiento de cómo solicitar la Formación para Empleados en el Servicio.**

Gráfico 69 Conocimiento solicitud formación CM



- En este caso más de la mitad de las empresas indica **tener conocimiento de la solicitud** de la formación (58%).
- Este **conocimiento** va aumentando a medida que aumenta el tamaño de la empresa, desde el 56% de las empresas más pequeñas, pasando por el 58% de las empresas de entre 10 y 49 trabajadores, el 60% de las empresas de 50 a 249 y el 71% en las empresas más grandes.

### 6.5.1. Conclusiones P24

- Más de la mitad de las empresas que conocen la oferta de cursos de formación del SPECM **sabrían como solicitar** estos cursos (58%).
- Cuanto mayor es la empresa en número de trabajadores mayor es el **conocimiento** a la hora de solicitar formación organizada por la Comunidad de Madrid, hasta el 71% de las empresas con mayor número de trabajadores.



## 6.6. (P25) Necesidades y Expectativas en materia de Formación para el Empleo

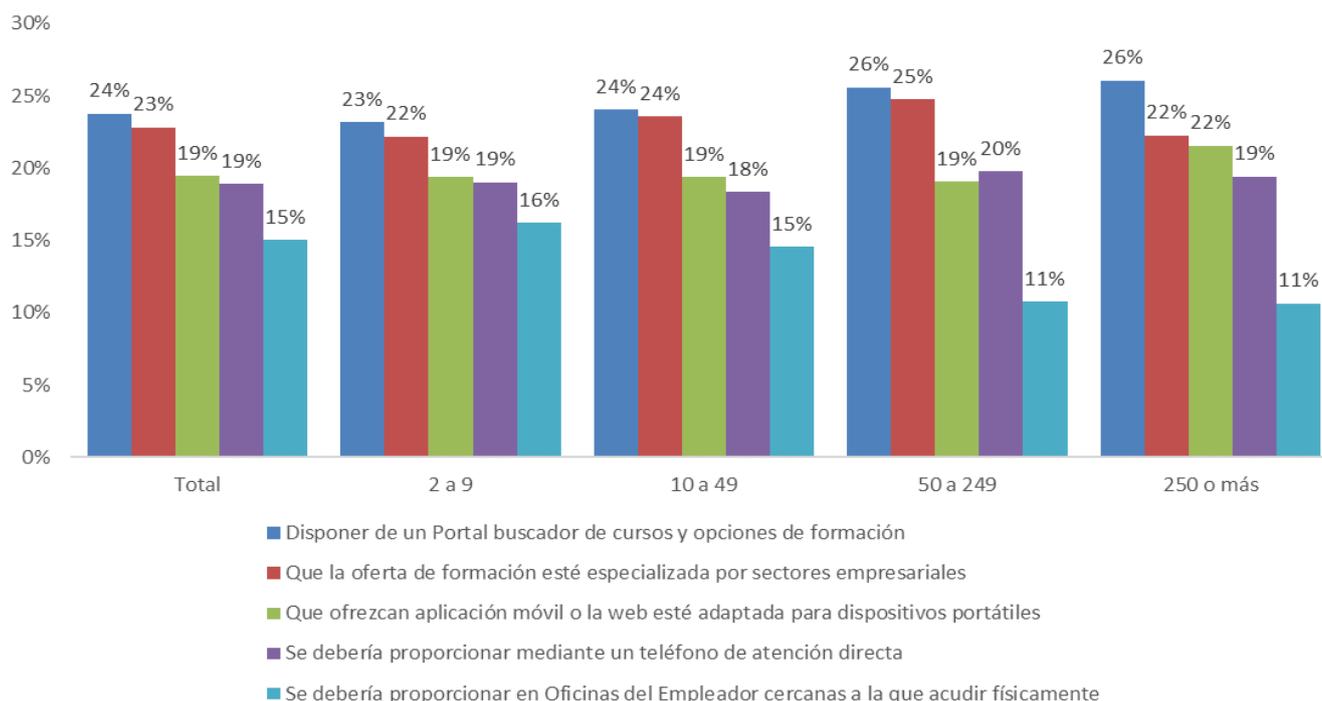
**Pregunta: Respecto de un Servicio de asesoramiento en materia de Formación para el Empleo, indique qué atributos le resultarían de utilidad para su empresa. Sí/No**

- **Se debería proporcionar en Oficinas del Empleador cercanas a la que acudir físicamente**
- **Se debería proporcionar mediante un Teléfono de atención directa**
- **Disponer de un Portal buscador de recursos, opciones de formación y realizar trámites**
- **Que ofrezcan aplicación móvil o la web esté adaptada para dispositivos portátiles**
- **Que la oferta de formación esté especializada por sectores empresariales**

Las empresas indican en este apartado la manera más efectiva de recibir el servicio de asesoramiento en materia de Formación para el Empleo. En esta ocasión podían responder a más de uno de los atributos propuestos.

**Las empresas necesitan, como mayor preferencia, un portal buscador de cursos y opciones de formación.**

Gráfico 70 Atributos utilidad formación, por tamaño de empresa



- En materia de asesoramiento se demanda un **buen portal con buscador de cursos y opciones de formación** (24%) seguido de la necesidad de que la **formación esté especializada** por sectores empresariales (23%).
- Las tendencias son similares por tamaños de empresa con cambios muy ligeros en las valoraciones.



- Lo menos demandado, de nuevo, es que el **asesoramiento se preste a través de las Oficinas del Empleador** a las que acudir físicamente, entre un 15% y un 11% para las empresas más grandes.

#### 6.6.1. Conclusiones P25

- Las empresas necesitan **un portal fácil e intuitivo** para realizar las búsquedas de formación para el empleo.
- Esta necesidad impera en el total de franjas por número de empleados.
- También existe gran necesidad de una **formación especializada por sectores**.
- Sigue por no resultar excesivamente necesario el **asesoramiento prestado a través de las Oficinas de Atención al Empleador**, siendo la opción menos elegida, llegando solo al 11% en las empresas de más de 50 trabajadores (50 a 249 y 250 o más).



## 6.7. (P26) Necesidades y Expectativas sobre la puesta en conocimiento de los cursos de Formación

**Pregunta: ¿Cómo le gustaría que le diesen a conocer los cursos de formación para Empleados a su empresa? (seleccionar una o varias opciones)**

- **Mediante correo electrónico por suscripción**
- **Disponer de un Portal en el que configurar alertas de cursos de mi interés**
- **A través de campañas informativas en medios de comunicación**
- **A través de redes sociales y con personas atendiendo las publicaciones para contestar dudas**
- **Otra forma:** \_\_\_\_\_

**El envío de correo electrónico por suscripción es la preferencia número 1 de las empresas para mantenerse informada de los cursos de formación ofertados por la Comunidad de Madrid.**

Estos son los resultados sobre la pregunta acerca de la información sobre los cursos de formación del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

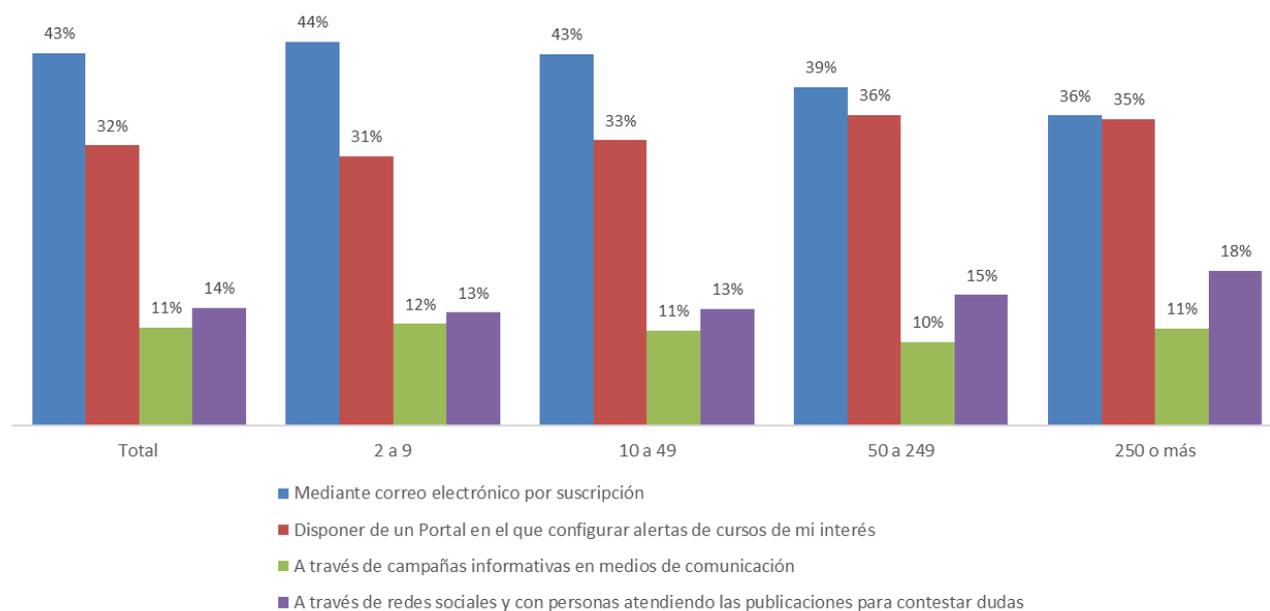


Gráfico 71 Preferencia conocimiento formación CM, por tamaño empresa

- Las empresas prefieren en su gran mayoría que sean informados de la oferta de formación del SPECM por medio de una **suscripción de correo electrónico** (43%).
- Esta opción es la mayoritaria según número de trabajadores, aunque también es cierto que a mayor tamaño de la empresa menos preferencia por esta opción, llegando a casi igualar con la necesidad de **disponer un portal para configurar alertas** en el caso de las empresas con más trabajadores.
- Como se avanzaba, la opción que gana preferencia según aumenta el número de trabajadores es la de la disposición de un **portal con los cursos de formación** en el que se pudieran configurar alertas para los cursos de interés, pasando del 31% en las empresas más pequeñas

al 36% de las empresas de 50 a 249 trabajadores y 35% de las empresas de 250 trabajadores o más.

- También aumenta la opción de **publicitar a través de redes sociales**, centradas sobre todos en redes profesionales como linkedin, desde el 13% de las empresas más pequeñas hasta el 18% de las más grandes.
- Las respuestas abiertas en esta pregunta no aportaron ideas reseñables, ya que apuntaron a la web o a información telefónica por parte del servicio, pero en una cantidad irrelevante para el estudio.

#### 6.7.1. Conclusiones P26:

- Las opciones favoritas para conocer los cursos de formación ofertados son la de una **suscripción a correos electrónicos de aviso** y la **existencia de un portal** donde indicar preferencias para que lleguen avisos.
- Estas opciones, que en general están bastante separadas en %, casi se igualan en las empresas más grandes según número de trabajadores.
- La opción menos valorada es la de **realizar campañas en medios de comunicación**.
- A mayor tamaño de empresa más opción de conocer los cursos de formación a través de **redes sociales**.



### 6.8. (P27) Necesidades y Expectativas sobre Subvenciones para la financiación de acciones de Formación Profesional con compromiso de contratación

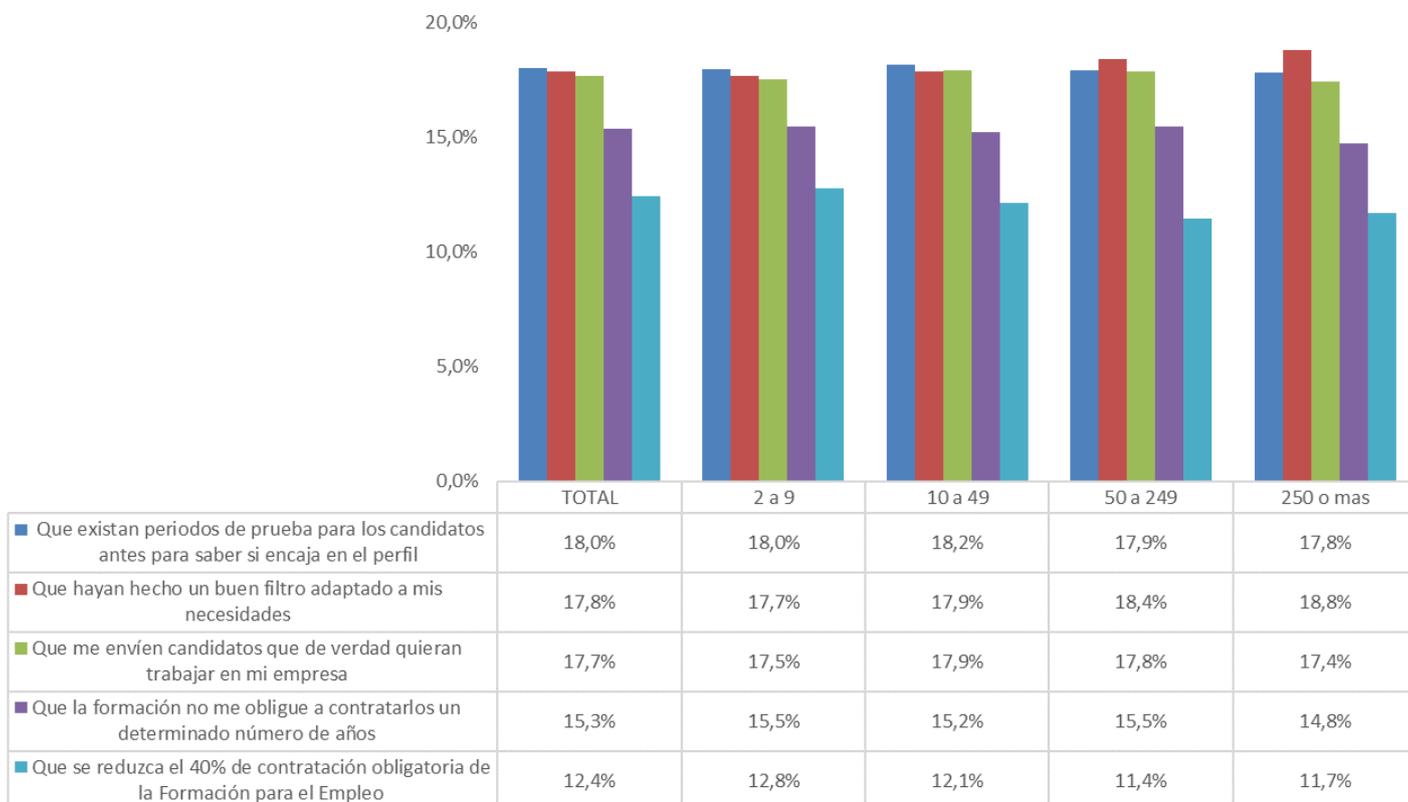
**Pregunta:** ¿Qué espera de las Subvenciones para la financiación de acciones de Formación profesional para el empleo con compromiso de Contratación? (Sí/No)

- Que la formación no me obligue a contratarlos un determinado número de años
- Que existan periodos de prueba para los candidatos antes, para saber si encaja en el perfil
- Que me envíen candidatos que de verdad quieran trabajar en mi empresa
- Que hayan hecho un buen filtro adaptado a mis necesidades
- Que se reduzca el 40% de contratación obligatoria de la Formación para el Empleo

**Hay tres opciones que obtienen valores similares en esta pregunta: existencia de periodos de prueba, que los candidatos tengan interés real y que exista un buen filtro previo.**

Estos son los resultados obtenidos en esta pregunta sobre subvenciones para la financiación de acciones de Formación Profesional para el empleo con compromiso de contratación:

Gráfico 72 Financiación acciones formación, por tamaño empresa



- A nivel general nos encontramos con 3 opciones con valoraciones similares, que serían la **existencia de periodos de prueba para los candidatos, el envío de candidatos que realmente quieran trabajar en la empresa, y que se haya realizado un buen filtro que cubra las necesidades de la empresa, que rondan el 18%.**



- La **obligatoriedad de mantener a los trabajadores un tiempo determinado** queda en un segundo plano, aunque con una buena valoración (15%) y, por último, la **reducción del 40% de contratación obligatoria** es la menos valorada (12%).
- Por tamaño de empresa se observa un patrón similar, con pequeñas diferencias, entre los tramos según número de trabajadores.

#### 6.8.1. Conclusiones P27

- Hay tres opciones sobre subvenciones a la financiación de acciones de Formación Profesional para el empleo con compromiso de contratación que dominan sobre el resto: que los **candidatos realmente quieran trabajar en la empresa**, que exista un **buen filtro adaptado a las necesidades de la empresa** y que existan **periodos de prueba** para los candidatos.
- Por el contrario, la opción menos valorada es la de **reducir el % de contratación obligatoria**.
- Por tramos de empresas según tamaño no se encuentran diferencias apreciables, siguiendo todos, un patrón parecido.

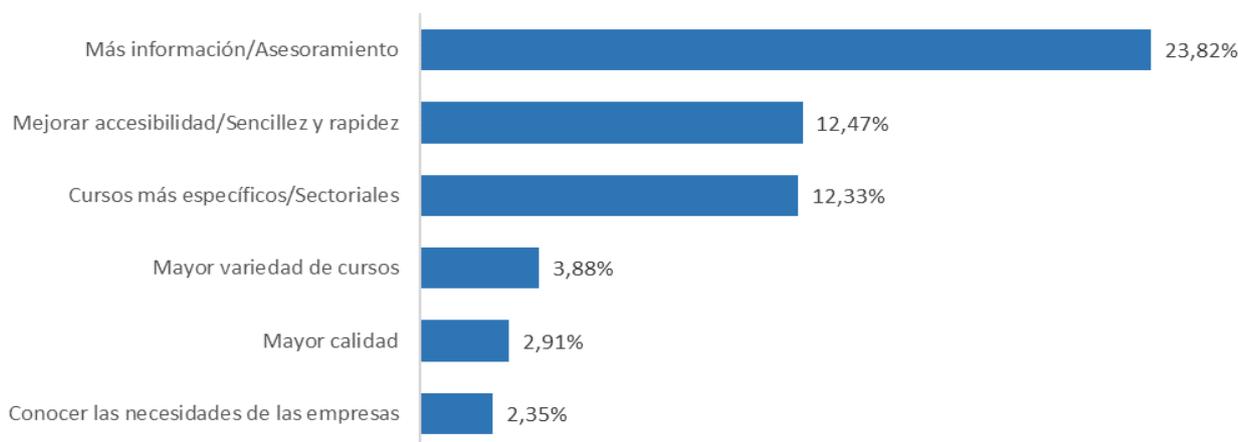


## 6.9. (P28) Mejoras aportadas por los informantes en materia de Formación para el Empleo (respuesta abierta)

**Pregunta: ¿Cómo mejoraría las ayudas de formación para el empleo que ofrece la Comunidad de Madrid?**

Se plantea como respuesta abierta el cómo se mejoraría las ayudas de formación (y la formación en sí) que ofrece la Comunidad de Madrid. Estos son los resultados una vez realizado el análisis:

Gráfico 73 Pregunta abierta mejoras formación



- **MÁS INFORMACIÓN/ASESORAMIENTO:** Se comprueba tras la realización de este estudio y, más en concreto, con el análisis del bloque de formación, que existe un gran desconocimiento por parte de las empresas madrileñas sobre los servicios prestados (un 66% desconoce los servicios en materia de formación). En este sentido es la respuesta más indicada en este apartado de respuestas abiertas, con casi un 24% de las mismas.
- **MEJORAR ACCESIBILIDAD/SENCILLEZ Y RAPIDEZ:** Es una demanda generalizada a lo largo del Estudio y, en este caso, también aparece en el apartado de formación solicitando una mejora en la accesibilidad y simplificar las herramientas, con casi un 13% de las respuestas en este sentido.
- **CURSOS MÁS ESPECÍFICOS/SECTORIALES:** Se precisan por parte de las empresas **cursos específicos o enfocados a sectores**. En este caso en un 12,33% de las respuestas de este apartado.
- **OTRAS:** Ya quedan otras demandas como una **mayor variedad de cursos**, con 3,88%, una **mayor calidad en los cursos impartidos**, con 2,91% o un **mayor conocimiento de las empresas para ofertar cursos más interesantes**, con un 2,35%. Con menos de un 2% nos encontramos con multitud de respuestas como mejorar los técnicos que imparten los cursos, mayor presencia de cursos telemáticos o fomento de la formación en jóvenes.

### 6.9.1. Conclusiones P28

- Queda claro la **necesidad de promover acciones** para dar a conocer todos los aspectos de formación que oferta la Comunidad de Madrid.
- También la necesidad de una **simplificación y modernización de las herramientas digitales**, dotar a la herramienta de mayor facilidad para la búsqueda y el acceso a los cursos.
- Se demanda también que los **cursos de formación sean más específicos** para las empresas o que estén tematizados por sectorización.



## 6.10. Resumen de Necesidades y Expectativas relacionadas con los Servicios de Formación para Trabajadores ofertado por el SPECM

- Más del 70% de las empresas **realizan formación** de uno u otro tipo.
- A mayor número de empleados, las empresas realizan más **formación y de más tipos**.
- Prácticamente todas las empresas del tamaño más grande (más de 250 empleados) realizan formación.
- Las empresas que realizan formación tienen **capacidad para realizar sus propias actuaciones formativas**, aunque, dependiendo del tipo que sean, necesitan buscar ayuda externa en ocasiones.
- Son pocas las empresas que indican que realizan 100% sus propios cursos, entendiendo que es **formación específica de la propia empresa**.
- Hay bastante igualdad entre el **tipo de formación** que realizan las empresas, entre formación gratuita, de pago y bonificada. Las menos realizadas son las **promovidas por organismos como el Servicio Público de Empleo**.
- Sube algo el % de **formación realizada por organismos** como el SPECM en las empresas más grandes.
- Teniendo en cuenta que casi el 66% desconoce los **programas de formación del SPECM**, no extrañan los resultados de las preguntas anteriores.
- En las empresas grandes aumenta el **conocimiento de los programas** que oferta el SPECM, prácticamente el 50% conocen los programas de formación.
- Queda bastante claro la necesidad de una gran campaña por parte del Servicio para dar a conocer su oferta de formación.
- Más de la mitad de las empresas que realizan formación sabrían como **solicitar las ofertadas por la Comunidad de Madrid**. La cifra va en aumento a medida que aumenta el tamaño de la empresa.
- Las empresas solicitan un **portal para búsqueda de cursos y opciones de formación**, y que permita la realización de los trámites.
- También se pide que la oferta de formación esté **adaptada por sectores**.
- De nuevo se denota la **poca necesidad hoy en día de disponer de oficinas físicas** de atención, con bastante poca valoración la prestación de asesoramiento en materias de formación por parte de las Oficinas del Empleador.
- La preferencia de las empresas para ser informadas de la formación por parte del Servicio se centra, sobre todo, en ser **informados a través de un correo electrónico por suscripción**, en el que las empresas podrían decidir cuáles son las acciones formativas más interesante para su empresa y que sean avisados cuando haya disponibilidad.
- También indican que es necesario un **portal en el que se puedan configurar alertas para avisos**, tal y como se indica en el punto anterior, cuando exista formación necesaria para la empresa.



- Hay tres opciones sobre subvenciones a la financiación de acciones de Formación Profesional con compromiso de contratación que dominan sobre el resto: que los **candidatos realmente quieran trabajar en la empresa**, que exista un **buen filtro adaptado a las necesidades de la empresa** y que existan **periodos de prueba** para los candidatos.
- Hay bastante preocupación, no solo en este apartado, también en los anteriores, por la **elección de personas que en realidad no están buscando formación o están interesadas en el trabajo y simplemente acuden para la justificación de un fin** (por ejemplo, mantener una ayuda).
- Se solicita en respuesta abierta **programas o cursos de formación más específicos**, más adaptados a las empresas o sectores.



# **BLOQUE 5**

# **CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS OFERTADOS**



## 7. BLOQUE V. Conocimiento de los Servicios Ofertados

**Se imponen las nuevas tecnologías en las preferencias de las empresas a la hora de ser informados por parte del Servicio, siendo mayoritaria la elección de información por mail o por web, dejando en lugares menos destacados fórmulas como la información mediante campañas en medios de comunicación o, algo más tradicionales, como el envío de correo postal o realización de llamada telefónica.**

En este bloque se pregunta sobre cómo les gustaría a las Empresas que le informaran sobre los Servicios ofertados por el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid en materia de contratación, incentivos y formación.

### 7.1. (P29) Preferencia de las empresas en cuanto a información de los servicios gratuitos de la Comunidad de Madrid en materia de intermediación, incentivos y formación.

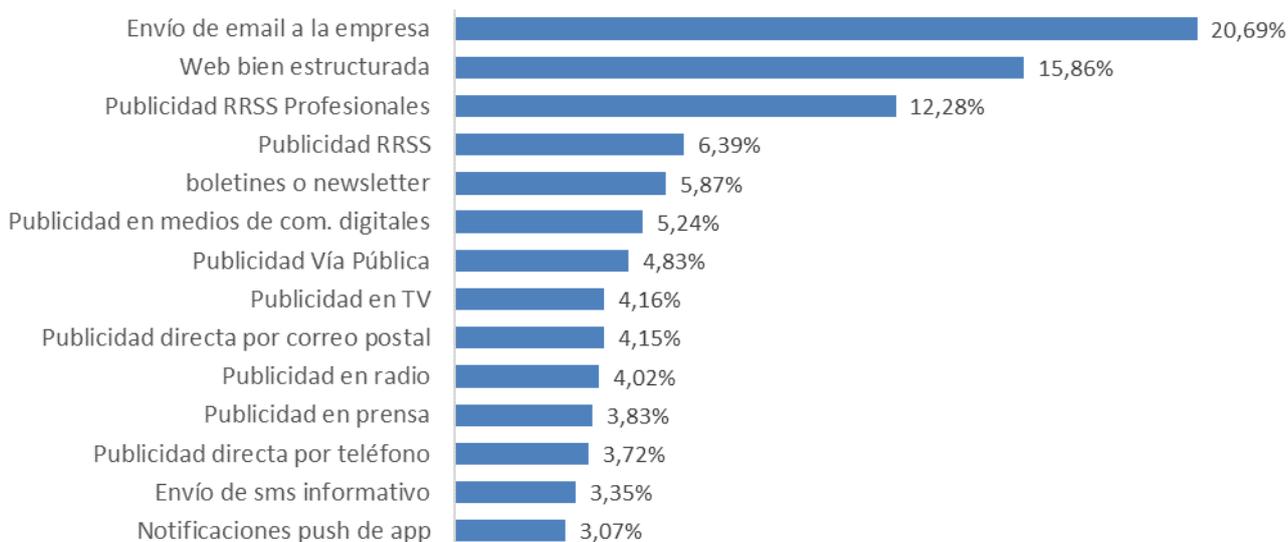
**Pregunta: ¿Cómo cree que debería informar la Comunidad de Madrid de los servicios gratuitos que ofrece a los empleadores? (respuesta múltiple)**

- Con campañas de publicidad en la vía pública (paradas, marquesinas...)**
- Con publicidad o información en redes sociales (Facebook, twitter, Instagram...)**
- Con publicidad o información en redes sociales profesionales (linkedin)**
- Con una página web bien estructurada**
- Publicidad en prensa**
- Publicidad en radio**
- Publicidad en TV**
- Publicidad en medios de comunicación digitales**
- Publicidad directa a la empresa por correo postal**
- Publicidad directa a la empresa por teléfono**
- Envío de sms informativo**
- Envío de email a la empresa**
- Mediante boletines o newsletter periódicas**
- Notificaciones push de app**
- Otros: \_\_\_\_\_**

A continuación, se ofrece el análisis de los datos recogidos por el total de encuestas, sin haber recopilado ninguna idea interesante en la respuesta abierta "otros".



Gráfico 74 Conocimiento servicios



- El método de información más elegido sería el de **envío de email a la empresa**, además con una amplia mayoría sobre los siguientes.
- El siguiente sería la de **disponer de una página web** bien estructurada donde se encontrará la información de manera sencilla e intuitiva.
- A continuación, y ya con menos de la mitad de respuestas comparado con la opción más elegida son las opciones de **publicidad en redes sociales y en redes sociales profesionales**.
- El resto de opciones obtiene valores parecidos excepto el **envío de notificaciones push** en app o web que es la menos valorada con diferencia.

A continuación, se ofrece el análisis por tamaño de empresa comenzando por las más pequeñas, de 2 a 9 trabajadores:



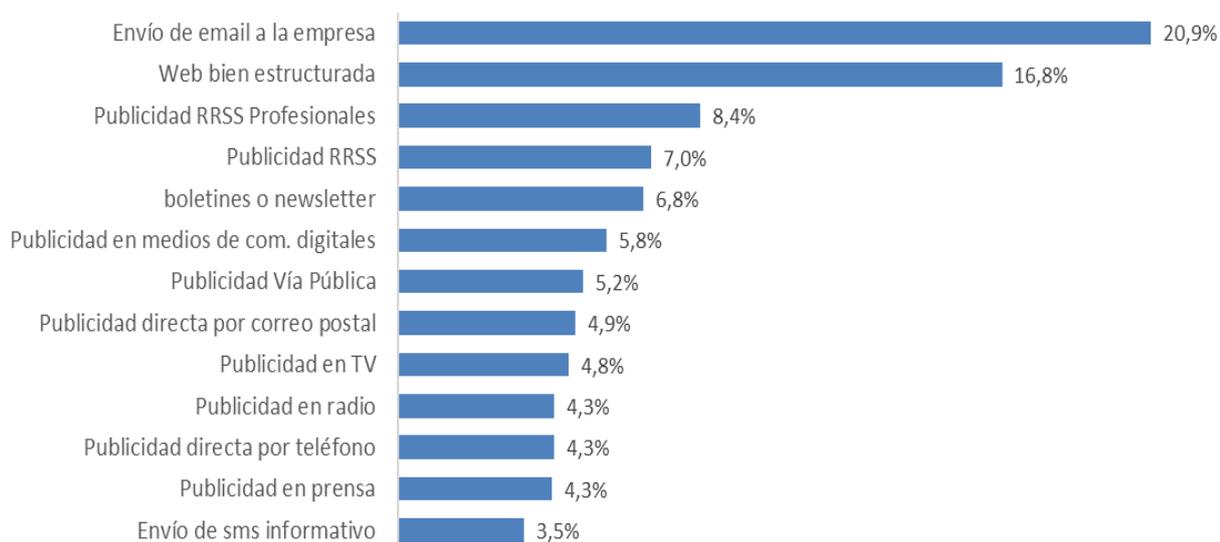
Gráfico 75 Conocimiento servicios, 2 a 9 trabajadores



- Sigue siendo la opción dominante con diferencia la del envío de un **email a la empresa**, como sucederá en el resto de tramos, seguido de la **página web bien estructurada**.
- La publicidad en **redes sociales y redes sociales profesionales** obtienen prácticamente los mismos 'votos'.
- Hay varias opciones con valoraciones similares (**campaññas en vía pública, publicidad en medios, publicidad en medios digitales**) y otras tantas que ya decrecen en nivel de interés (publicidad por **correo, teléfono o sms, boletines** y, por último, **notificaciones push**)

Tendencia parecida nos encontramos en las empresas de 10 a 49 trabajadores:

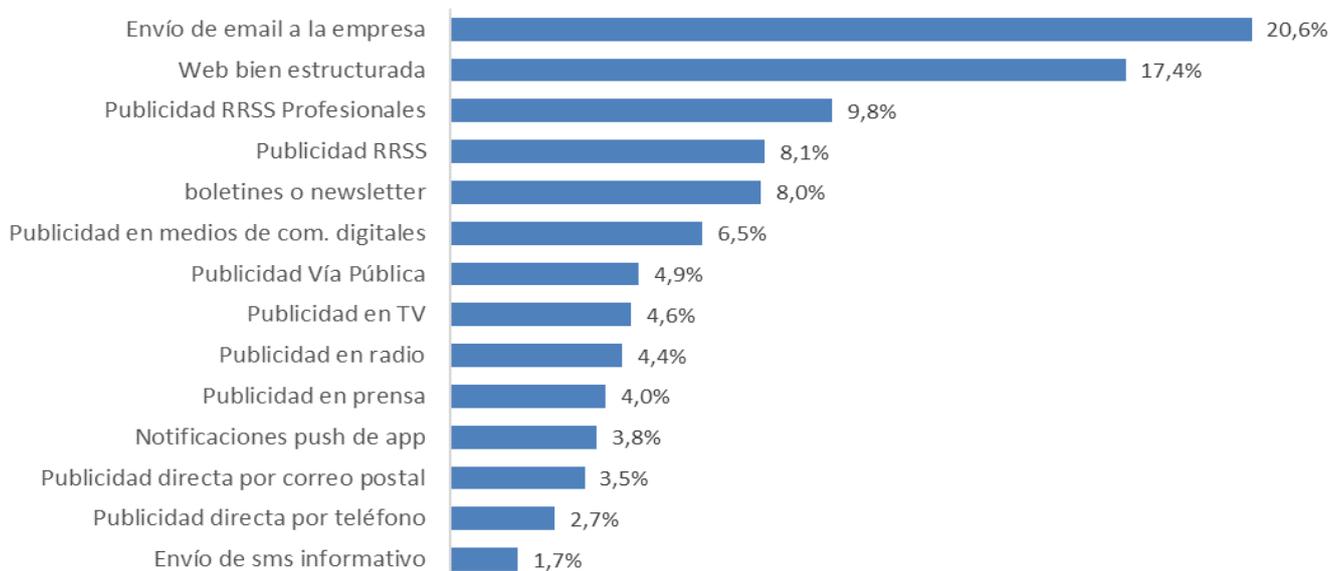
Gráfico 76 Conocimiento servicios, 10 a 49 trabajadores



- Domina el **envío de email a empresas** con bastante diferencia sobre el resto, aunque también destaca el tener una **página web bien estructurada**.
- El resto sigue con patrón parecido, con la **publicidad en redes sociales** como tercera opción (del gran público o profesionales) y luego el resto con similar valoración, excepto **notificaciones push** que obtiene bastantes pocos votos.

En el siguiente gráfico se observa las preferencias de las empresas de 50 a 249 trabajadores:

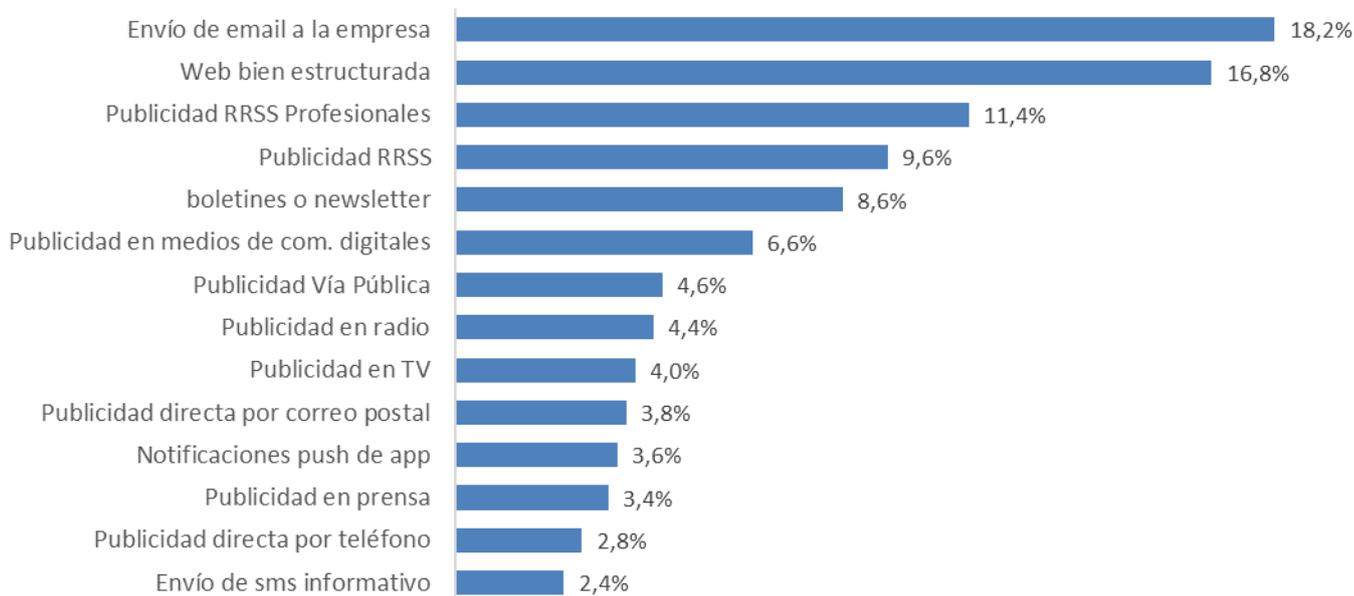
Gráfico 77 Conocimiento servicio 50 a 249 trabajadores



- Sigue siendo la opción mayoritaria la del **envío de email a la empresa**, aunque, en esta ocasión, el tener una **web bien estructurada** se encuentra bastante cerca como segunda opción.
- La **publicidad en redes sociales profesionales** se separa un poco de la **publicidad en redes sociales del gran público**.
- Encontramos **tres opciones por debajo de las notificaciones push**, que venía siendo la opción menos elegida. En este caso el envío de **correo postal**, el **envío de sms informativo** y la **llamada telefónica** obtienen menos valor que las notificaciones push.

A continuación, las preferencias de las empresas de 250 trabajadores o más:

Gráfico 78 Conocimiento servicios, 250 trabajadores o mas

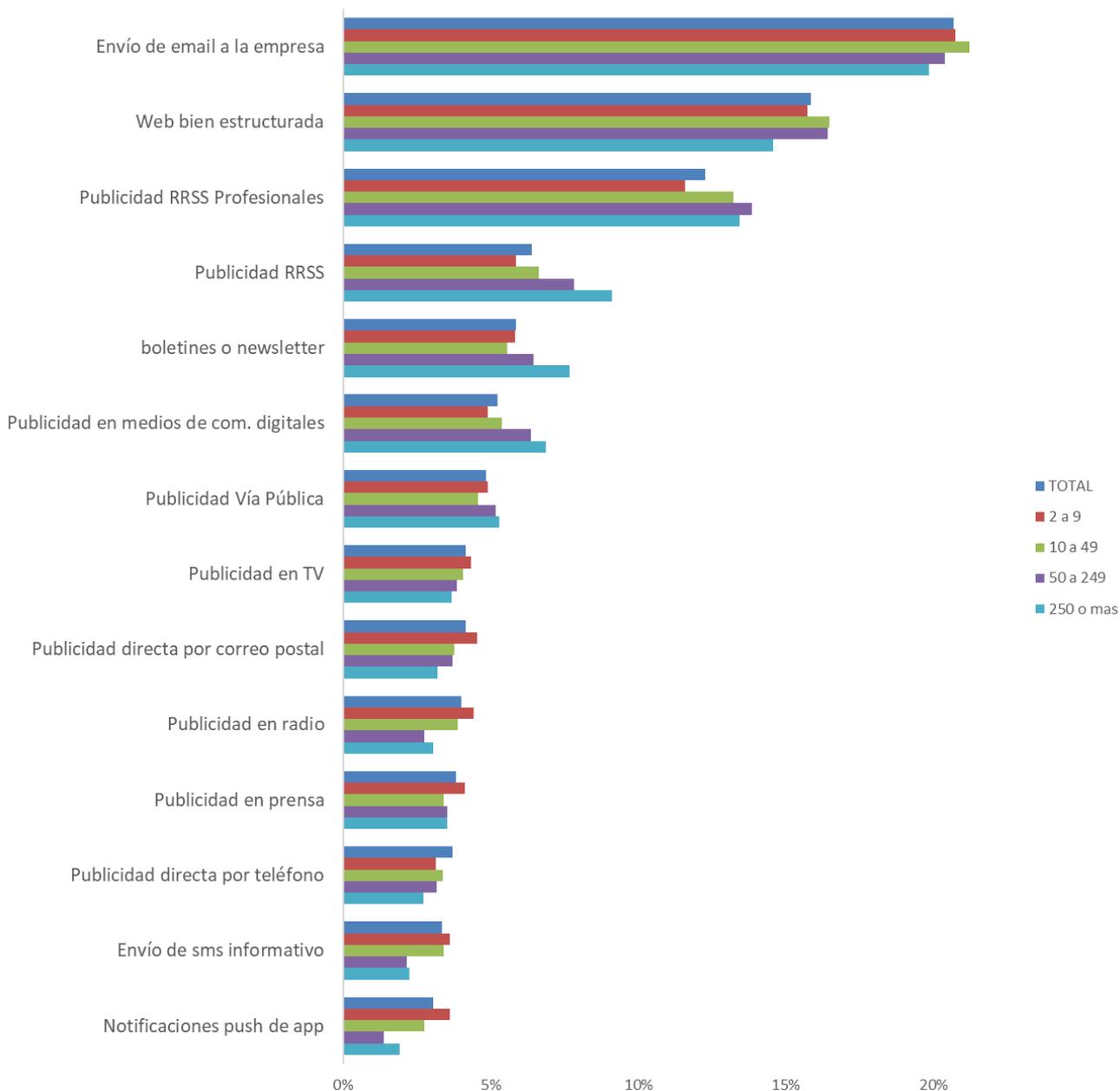


- Se reducen las distancias entre las **opciones de envío de email** (mayoritaria) y la de tener una **página web bien estructurada**. Continúan como opciones preferentes, tras estas dos, la **publicidad en redes sociales**, aunque se acerca la opción de envío de **boletín periódico**.
- El resto aparece con bastante equidad con menos valoraciones, siendo el **envío de sms** y la **llamada telefónica** los métodos menos elegidos.

A continuación, se muestra el gráfico con los % de elección por tamaño de empresa para una comparativa más eficiente.

Se observa lo comentado anteriormente, las dos opciones mayoritarias y con diferencia son la de envío de email a la empresa y la de una web bien estructurada. En el resto de opciones destaca la publicidad en redes sociales, ya sean profesionales o mayoritarias. Luego, y dependiendo de los tamaños de empresa, aparecen el resto de opciones con valoraciones más o menos similares.

Gráfico 79 Conocimiento servicios, comparativa tamaño empresa



7.1.1. Conclusiones P29

- Domina en todos los casos el **envío de email** a las empresas para información de servicios.
- Se **demanda una web bien estructurada** donde encontrar la información de manera sencilla, sobre todo en los casos de empresas más grandes.
- La **publicación en redes sociales** también está bastante bien valorada, ya sea redes sociales habituales o redes sociales profesionales (linkedin).
- Las opciones más ‘clásicas’ obtienen ya bastantes menos apoyos, como son **publicidad en medios de comunicación tradicionales**, envío de **correo postal** o **llamada telefónica**.



# BLOQUE 6

# DISEÑO A MEDIDA DEL SERVICIO



## 8. BLOQUE VI. DISEÑO A MEDIDA DEL SERVICIO

Se solicita, en este último apartado y como cierre al cuestionario, que los informantes den ideas sobre su **modelo de Servicio de Empleo ideal**.

Debido a la duración del cuestionario y a que la mayor parte de las cuestiones ya se habían tratado en los diferentes bloques, esta pregunta se convierte, en realidad, en una tormenta de ideas que apuntala y reafirma lo recogido durante el Estudio.

**(P30) Si pudiera diseñar a la medida de sus necesidades la Oficina de Atención al Empleador de la Comunidad de Madrid, para la selección de personal, asesoramiento y formación para el empleo ¿Qué sugerencias haría? (respuesta abierta)**

Una vez analizados los resultados estas son las conclusiones:

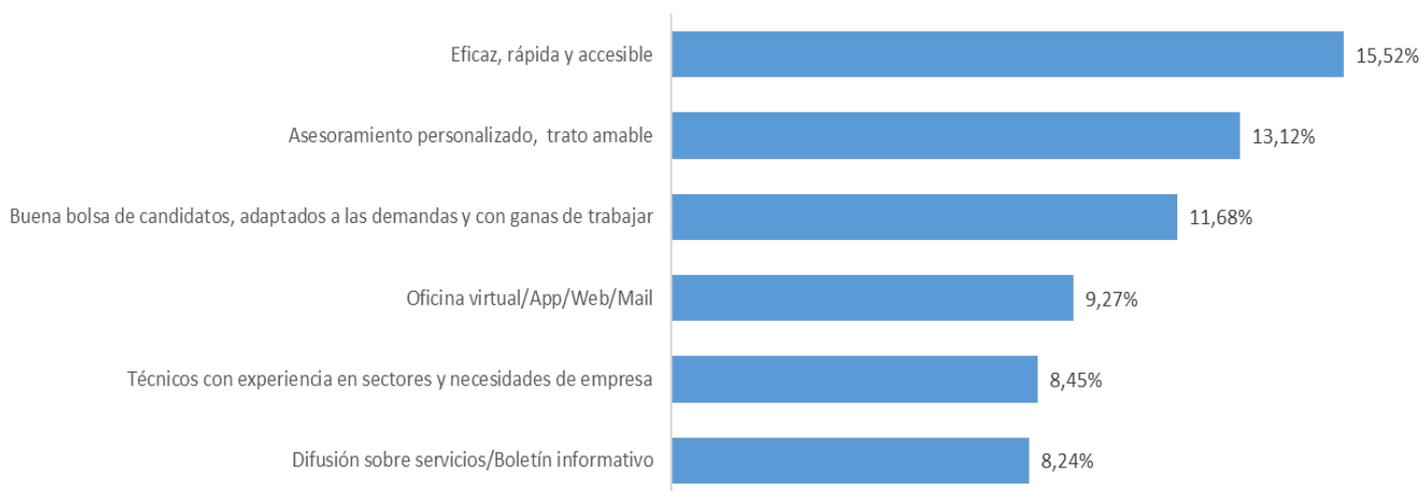


Gráfico 80 Ideas diseño a medida del servicio

- **EFICAZ, RÁPIDO, ACCESIBLE:** En un 15,52% de los casos se apunta hacia estas virtudes que debería tener el servicio. Las empresas no quieren dedicar más tiempo que el que dedicarían en la propia empresa a realizar según qué trámites y quieren resultados eficaces. La no consecución de resultados y la dedicación de tiempos innecesarios supone pérdidas de tiempo y dinero para dichas empresas.
- **ASESORAMIENTO PERSONALIZADO, TRATO AMABLE:** En un 13,12% de los casos se pide que el asesoramiento sea personalizado, con buen trato. Durante el Estudio se ha podido comprobar que una de las necesidades más demandadas por las empresas es la de ser tratados siempre por el mismo técnico, que no vayan pasando la consulta de unos a otros y que, cuando se contacte, la persona que atienda tenga conocimiento del expediente o gestión abierta por la empresa.



- **BUENA BOLSA DE CANDIDATOS, ADAPTADOS A LAS DEMANDAS Y CON GANAS DE TRABAJAR:** En un 11,68% de las respuestas se pide una buena bolsa de candidatos. Que las empresas reciban perfiles adecuados a lo que buscan y que las personas que acuden a las entrevistas o a los puestos, lo hagan con una demanda real de empleo y no para cumplir, por ejemplo, con ciertos requisitos para no perder una ayuda.
- **OFICINA VIRTUAL/APP/WEB/MAIL:** También se ha visto a lo largo del Estudio que se necesitan herramientas digitales que permitan la realización de la totalidad de los trámites de manera telemática. En un 9,27% de las respuestas indican esta necesidad que se repite a lo largo del cuestionario.
- **TÉCNICOS CON EXPERIENCIA EN SECTORES Y NECESIDADES DE EMPRESA:** Como complemento al asesoramiento personalizado, las empresas solicitan que los técnicos tengan una mayor formación sectorial, es decir, que cada técnico esté especializado en un sector/sectores en concreto. Han indicado esta necesidad en respuesta abierta un 8,45% de las empresas.
- **DIFUSIÓN SOBRE SERVICIOS/BOLETÍN INFORMATIVO:** Muchas de las empresas consultadas desconocían los servicios que presta el SPECM, indicando que ‘utilizaré sus servicios, desconocía lo que hacían’. Muchas, también, incluso desconocían su existencia confundiendo el servicio con el SEPE y debiendo explicar que no se trataba del Servicio estatal. En un 8,24% de los casos creen necesaria una mayor difusión sobre sus servicios.
- **OTRAS RESPUESTAS:** Son multitud de respuestas las recogidas con ya menos repetición, como puede ser un mayor enfoque por tamaño de empresa y sector, que los trámites sean más intuitivos, que mejore la atención telefónica o que se asemeje a las páginas privadas de selección.

#### 8.1.1. Conclusiones P30

Tal y como se ha indicado anteriormente, se han recogido una serie de ideas que han venido siendo recurrentes a lo largo del Estudio reforzando la **necesidad clara de mejora en ciertos ámbitos como puede ser la modernización en la accesibilidad, el trato personalizado y especializado** con las empresas, la **mejoría en los reclutamientos** y, la **rapidez y eficacia** del servicio.

También se pone de manifiesto el **gran desconocimiento del Servicio por parte de muchas de las empresas** consultadas, no solo en el aspecto de funcionalidades y servicios ofertados, incluso desconocimiento de su propia existencia.



# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



## 9. CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

A continuación, se enumeran las conclusiones derivadas del Estudio de Necesidades y Expectativas intentando señalar los puntos de mejora del Servicio tras la consulta a 2.639 Empresas de la Comunidad de Madrid.

- **OFICINAS DE ATENCIÓN AL EMPLEADOR:** Quizá se trate del punto débil del Servicio. Se dispone de más de 40 oficinas, pero, tras el estudio, estas no son valoradas por las empresas. Aparte del desconocimiento de su existencia las empresas dejan claro que no quieren perder excesivo tiempo en realizar los trámites y prefieren utilizar las distintas opciones telemáticas de las que dispone el servicio, por lo que demandan una mejoría de estas.
- **CONOCIMIENTO DEL SERVICIO:** Otro punto débil detectado en el Estudio es el poco conocimiento del Servicio que tienen las empresas, llegando a un 66% en temas de formación. Muchas de las empresas han afirmado que 'acudirán al Servicio ahora que tienen conocimiento de él' por lo que urge algún tipo de acción en este sentido.
- **HERRAMIENTAS DIGITALES:** Las empresas ponen de manifiesto la necesidad de herramientas digitales modernas, pero, sobre todo, intuitivas y sencillas. Requieren la realización de trámites de manera telemática, pero desean que sean accesibles para cualquier perfil en cuanto a formación/manejo de este tipo de herramientas. Su referente es, sobre todo, INFOJOBS, aunque es cierto que el interés en este portal se pierde para las empresas que necesitan perfiles más específicos o especializados. Se demanda una herramienta con una gran base de datos de personas que busquen empleo y que las empresas puedan acceder directamente a la consulta y reclutamiento de los candidatos.
- **PROCESOS DE SELECCIÓN MÁS PRECISOS, CON MEJORES PERFILES:** Las empresas demandan procesos de selección precisos, es decir, que los perfiles aportados por el Servicio sean útiles y no tengan que descartarlos en su mayoría por falta de 'matching'. En este sentido se vuelve a lo indicado con anterioridad a propósito del tiempo y la necesidad de realizar acciones eficaces. Este es el motivo por el que las empresas eligen en muchas ocasiones servicios de pago.
- **GRATUIDAD DEL SERVICIO:** Esta característica ha sido muy bien valorada por las empresas consultadas, aunque, tal y como se ha comentado, a veces las empresas utilicen servicios de pago. Las empresas actúan en base a su experiencia y, una mala actuación por parte del Servicio puede pesar para que, buscando la mayor rentabilidad para la empresa, se decidan por servicios de pago que hayan probado y hayan resultado eficaces para su necesidad. Es decir, el Servicio tiene que buscar un rendimiento y unos resultados similares a los de los servicios de pago si desea que las empresas se conviertan en usuarios recurrentes.
- **RAPIDEZ Y EFICACIA:** Se ha comentado que son aspectos fundamentales para las empresas. En selección de perfiles más básicos las empresas indican 3,5 días en la resolución del reclutamiento por parte del servicio. Es decir, si ponen en marcha una petición de reclutamiento de estos perfiles un lunes a primera hora, esperan los resultados el jueves a media mañana. De nuevo aparece la comparación con servicios de pago que, para este tipo de perfiles, puede conseguir en unas pocas horas varios cientos de currículums. Aunque no solo prima la rapidez del servicio, también se buscan resultados con exactitud a lo que se precisa.



- **ATENCIÓN ESPECIALIZADA Y CON SEGUIMIENTO:** Las empresas solicitan atención especializada y personalizada. Es lógico tras las conclusiones anteriores que, buscando la menor pérdida de tiempo en los trámites, necesiten un agente que realice el seguimiento de su caso. Las empresas no quieren perder tiempo en tener que dar explicaciones cada vez que contactan con el servicio o que la persona que le atiende no conozca las respuestas a sus demandas, por eso desean poder contactar de manera directa siempre con el mismo técnico. Para evitar tiempos innecesarios también se demanda algún tipo de aplicación de seguimiento de los trámites, con el estado de estos y los tiempos de resolución estimados.
- **GESTIONES 100% TELEMÁTICAS:** Se está comprobando que todas las necesidades tienen el mismo fin: reducir el tiempo dedicado a las mismas. Las empresas desean que la gran mayoría (o todas) las gestiones se puedan realizar de manera telemática, sin tener que acudir a las Oficinas y que estas gestiones se realicen de manera sencilla. Para tal caso requieren personal de apoyo para poder ayudar en caso de necesidad, y que esta ayuda se produzca de manera inmediata (teléfono o chat, por ejemplo).
- **INCENTIVOS:** Los incentivos consultados han sido bastante bien valorados, al final toda ayuda es buena para el fomento de la contratación, aunque quizá las empresas grandes, según comentarios durante el Estudio, sean las que menos se puedan aprovechar de estos incentivos.
- **INCENTIVOS ESPECÍFICOS POR SECTOR:** Quizá la mayor necesidad que haya en este aspecto sea la existencia de incentivos específicos por sector, para tal fin haría falta un estudio pormenorizado y por sector para detectar las demandas exactas de cada uno de ellos, comenzando por los sectores que más complicado lo tienen a la hora de poder contratar nuevo personal.
- **CONOCIMIENTO DE INCENTIVOS MENOS VALORADOS:** Una de las características de un Servicio Público de Empleo es el facilitar el acceso al mercado laboral de los colectivos más desfavorecidos o de aquellas personas que tienen más complicado el conseguir un puesto de trabajo. En este sentido se comprueba que los incentivos menos valorados apuntan hacia estos colectivos por lo que será necesario la potenciación, difusión y seguimiento de estos incentivos por parte del Servicio para aumentar su valoración y utilización por parte de las empresas.
- **DIFUSIÓN DE OFERTA DE FORMACIÓN:** 7 de cada 10 empresas no conocen la oferta de formación de la Comunidad de Madrid. Se precisa la realización de acciones informativas o de difusión en este sentido para llegar a las máximas empresas posibles.
- **CONSULTA OFERTA DE FORMACIÓN:** También se concluye sobre la necesidad de realizar acciones a propósito de la consulta de la oferta de formación, las empresas demandan una aplicación sencilla e intuitiva para consulta de la misma, donde se pueda filtrar por sector y necesidad.
- **FORMACIÓN ADAPTADA:** Por último, al igual que en los incentivos, se solicita formación adaptada a los casos específicos de la empresa o sector de la misma, al igual que se demanda que el personal que imparta esta formación tenga alta especialización y conocimiento del sector en el que se esté impartiendo la formación.



## 10. PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES

Como fruto de las conclusiones del estudio se presentan las siguientes propuestas y recomendaciones:

- NECESIDAD DE RECONSIDERAR EL USO DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL EMPLEADOR.
- PUESTA EN MARCHA DE UNA APP TIPO PORTAL DE EMPLEO (TIPO INFOJOBS) PARA RECLUTAMIENTO.
- PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES.
- PUBLICITAR EL SERVICIO DE CONTRATACIÓN E INTERMEDIACIÓN.
- SIMPLIFICAR LA PÁGINA WEB.
- POSIBILIDAD DE REALIZAR 3 PÁGINAS WEBS O APARTADOS DENTRO DE ESTA, UNO PARA CADA TIPO DE SERVICIO.
- ADECUAR LOS TIEMPOS DE ACCIÓN A LOS REQUERIDOS POR LA EMPRESA PRIVADA.
- ATENCIÓN PERSONALIZADA POR PARTE DE TÉCNICOS, QUE REALICEN SEGUIMIENTO DE LOS CASOS Y QUE ESTÉN ESPECIALIZADOS.
- PROMOCIONAR LOS INCENTIVOS HACIA PERSONAS MÁS DESFAVORECIDAS (PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN).
- SIMPLIFICAR LOS TRÁMITES Y POSIBILIDAD DE REALIZACIÓN COMPLETA DE MANERA TELEMÁTICA
- GRAN CAMPAÑA DE PUBLICIDAD DE LAS ACCIONES FORMATIVAS PROMOVIDAS POR EL SERVICIO.
- PORTAL INTUITIVO DE BÚSQUEDA CON ALERTA DE CURSOS FORMATIVOS ADAPTADA A DISPOSITIVOS PORTÁTILES.
- PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS VÍA EMAIL.
- PUESTA EN MARCHA DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DE REDES SOCIALES CON INTERACCIÓN PARA CONTESTAR LAS CONSULTAS DE LAS EMPRESAS.



## 11. ANEXO I. CUESTIONARIO UTILIZADO

Este ha sido el cuestionario utilizado para el Estudio

### 11.1.1. PRESENTACIÓN



Dirección General  
del Servicio Público de Empleo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO

### Necesidades y expectativas de empresas y empleadores

**CUESTIONARIO NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS EMPRESAS Y EMPLEADORES**

**PRESENTACIÓN**

**CUESTIONARIO NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS EMPRESAS Y EMPLEADORES CON RESPECTO AL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

Necesidades y Expectativas de las empresas y los empleadores por parte del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

Este servicio tiene 42 Oficinas de Atención al Empleador y una Oficina especializada para empresas con más de 50 trabajadores.

El servicio ofrece:

- Apoyo para reclutamiento y selección de personal.
- Le asesoran sobre los incentivos y ayudas a la contratación.
- Le informan de Formación y Cursos.
- Proporcionan otros servicios y asesoramientos.

Le vamos a hacer unas preguntas con el objetivo de mejorar el servicio.

¿Ha leído la información?:

**Siguiente** Pausar



Dirección General  
del Servicio Público de Empleo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO

### Necesidades y expectativas de empresas y empleadores

**CUESTIONARIO NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS EMPRESAS Y EMPLEADORES**

**PRESENTACIÓN DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

**DATOS QUE APARECEN EN LA ETIQUETA**

Nombre de la empresa/entidad: PRUEBA07  
Correo electrónico:

**Si alguno de estos datos no es correcto o está en blanco, indique a continuación la información correcta:**

**MODIFICACIONES EN LA IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA**

Nombre de la empresa/entidad:   
Nombre del informante:   
Correo electrónico:   
Teléfono del informante:   
Localización (dirección fiscal):   
Año de constitución empresa/entidad:

**Siguiente** Pausar

11.1.2. BLOQUE I. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA



Dirección General  
del Servicio Público de Empleo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO

**Necesidades y expectativas de empresas y empleadores**

CUESTIONARIO NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS EMPRESAS Y EMPLEADORES

PRESENTACIÓN
DATOS DE IDENTIFICACIÓN
**BLOQUE 1: CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA**

**1. Sector empresa (actividad principal) (seleccionar solo una)**

- Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca:
- Industrias extractivas:
- Industria manufacturera:
- Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado:
- Suministro de agua, act. Saneamiento, gestión de residuos y descontaminación:
- Construcción:
- Comercio al por mayor y por menor (incluye reparación de vehículos de motor):
- Transporte y almacenamiento:
- Hostelería:
- Información y comunicaciones:
- Actividades financieras y de seguros:
- Actividades inmobiliarias:
- Actividades profesionales, científico y técnicas:
- Actividades administrativas y servicios auxiliares:
- Administración pública y defensa, seguridad:
- Educación:
- Actividades sanitarias y servicios sociales:
- Actividades artísticas recreativas y de entretenimiento:
- Otros servicios:
- Actividades en hogares (servicio doméstico, producción de bienes/servicios para consumo propio):
- Actividades u organizaciones y organismos extraterritoriales:

**2. Número medio de empleados al año (seleccionar una opción)**

- 2-9:
- 10-49:
- 50-249:
- +250:

Siguiente Pausar

11.1.3. BLOQUE II. RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL



**Necesidades y expectativas de empresas y empleadores**

Dirección General del Servicio Público de Empleo  
 CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

**CUESTIONARIO NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS EMPRESAS Y EMPLEADORES**

PRESENTACIÓN | DATOS DE IDENTIFICACIÓN | BLOQUE 1: CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA | BLOQUE 2: EN RELACIÓN CON SERVICIOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

**3. ¿Realiza su empresa procesos de reclutamiento y/o selección de personal? (seleccionar una opción)**

Nunca:

Rara vez:

Algunas veces, por ejemplo, en épocas del año de mucho trabajo:

Sí, varias veces al año:

**4. Cuando su empresa realiza procesos de selección y/o contrataciones, ¿Cómo realizan el reclutamiento? (Respuesta SÍ/NO)**

Recurriendo a familiares y/o conocidos del personal de la empresa: Sí:  No:

Promoción interna: Sí:  No:

Contactando con antiguos empleados para saber si les interesa regresar a la empresa: Sí:  No:

Revisando currículums recibidos y archivados para tal fin directamente en la empresa: Sí:  No:

Acudiendo a La Oficina de Atención al Empleador de la Comunidad de Madrid: Sí:  No:

Acudiendo a Redes Sociales (LinkedIn, Facebook, Xing...): Sí:  No:

Acudiendo a portales/apps de empleo (p.e. Infojobs, Inded, Corner Job, Domestika, Tecnoempleo...): Sí:  No:

Acudiendo a agencias de colocación y/o empresas de selección de personal: Sí:  No:

Otras vías: Sí:  No:

**5. Ordene de mayor a menor en orden de importancia (1 la más importante, 5 la menos importante), las características que harían que trabajara más habitualmente con la Oficina de Atención al Empleador de la Comunidad de Madrid**

Si mejoraran la accesibilidad al servicio:

Si mejoraran las tecnologías aplicaciones y web que disponen:

Si mejoraran la atención y preparación de los técnicos que me atienden:

Si mejoraran la calidad de los candidatos que me proporcionan:

Si mejoraran los tiempos de respuesta en proporcionar candidatos:

**6. Respecto a la accesibilidad al Servicio de Atención al Empleador valore cada una del 1 al 10 siendo 1 nada importante y 10 Muy importante**

Que tenga una Oficina del Empleador cercana a la que acudir físicamente:

Que exista un Teléfono de atención directa:

Que los trámites se puedan realizar a través de una app o página web:

Que el servicio sea gratuito:

Que el servicio esté especializado en el sector de mi empresa:

**7. Respecto a los horarios del Servicio de Atención al Empleador valore cada una del 1 al 10 siendo 1 nada de acuerdo y 10 Muy de acuerdo**

Es suficiente con horario de mañana si el servicio es de calidad:

Valoraría mucho un amplio horario como tardes y fines de semana:

Lo más importante es que los tiempos y plazos de respuesta sean rápidos:

**8. Respecto de los técnicos asesores, valore del 1 al 10 siendo 1 nada importante y 10 Muy importante**

Que existan técnicos para atención al momento de dudas rápidas y sencillas de procedimiento y manejo:

Que existan técnicos muy especializados en selección para apoyo muy experto en el proceso:

Que sea siempre la misma persona la que haga seguimiento de mi caso y me envíe respuestas:

**9. Respecto de los candidatos seleccionados valore estas opciones del 1 al 10 siendo 1 nada importante y 10 Muy importante**

Que el servicio proponga pocos candidatos, pero adecuados al perfil que necesito:

Que el servicio proponga un gran número de candidatos donde elegir yo:

Que los candidatos aporten información adicional como expectativa salarial, disponibilidad para incorporarse:

Que mientras se produce la selección de candidatos puede consultar el estado del proceso y expectativas de tiempo de respuesta:

**10. Respecto de los tiempos de respuesta indique en cada caso el número de días en los que considera aceptable la respuesta. (Dejar en blanco si no contrata el tipo de perfil)**

Para perfiles bajos como ordenanzas, camareros, operarios base:

Para perfiles medios como comerciales, técnicos de atención al público:

Para perfiles altos, titulados superiores con experiencia, idiomas:

**11. En relación con la selección de personal, valore si realmente utilizaría los siguientes servicios**

Servicio de sustitución temporal en caso de maternidad o paternidad: Sí:  No:

Servicio de contratación especializado en discapacidad: Sí:  No:

Servicio de contratación especializado en colectivos vulnerables: Sí:  No:

Servicio de sustitución temporal en caso de bajas: Sí:  No:

Servicio de apoyo en entrevistas de trabajo: Sí:  No:

Servicio de evaluación psicotécnica de candidatos: Sí:  No:

Otros servicios no citados anteriormente: Sí:  No:

**12. Cuando tiene alguna necesidad de La Oficina de Atención al Empleador de la Comunidad de Madrid a la hora de realizar procesos de reclutamiento o selección de personal, ¿Qué espera que le ofrezca este Servicio?**

**13. ¿Cómo cree usted que deberían ser las herramientas digitales de la Comunidad de Madrid en reclutamiento y selección de personal?**



11.1.4. BLOQUE III. INCENTIVOS



Dirección General  
del Servicio Público de Empleo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

**Necesidades y expectativas de empresas y empleadores**

CUESTIONARIO NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS EMPRESAS Y EMPLEADORES

PRESENTACIÓN | DATOS DE IDENTIFICACIÓN | BLOQUE 1: CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA | BLOQUE 2: EN RELACIÓN CON SERVICIOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

BLOQUE 3: EN RELACIÓN CON LOS INCENTIVOS

**14. ¿Cuál de estos dos asesoramientos considera más importante que le proporcionen en una Oficina de Atención al Empleador?**

Asesoramiento sobre legislación laboral y contratación adecuada a mis necesidades, aunque la contratación no lleve incentivos aparejados:

Asesoramiento fundamentalmente sobre incentivos y bonificaciones aplicables:

**15. ¿Cuáles de los siguientes incentivos o beneficios le resultarían más necesarios en su empresa? (valore cada una del 1 al 10 siendo 1 nada importante y 10 Muy importante)**

Incentivos para la contratación indefinida inicial:

Incentivos para la conversión a indefinidos de contratos temporales y formativos:

Incentivos para la contratación de jóvenes:

Incentivos para la contratación y/o el mantenimiento del empleo de mayores de 50 años:

Incentivos para la contratación de mujeres o relacionados con maternidad:

Incentivos adecuados para contratar o adaptar puestos a Personas con Discapacidad:

Incentivos para colectivos con dificultades o riesgo de exclusión social:

**16. Respecto a las distintas ayudas e incentivos preferiría interactuar con**

Técnicos que me atendiesen informando de todos los servicios y programas:

Aplicaciones informáticas disponibles 24 Horas, como por ejemplo calculadoras de incentivos:

**17. A la hora de solicitar ayudas e incentivos, ¿cuál/cuáles de los siguientes servicios le resulta útil?**

Asesoramiento sobre el modo de rellenar los formularios de subvenciones e incentivos Sí:  No:

Asesoramiento sobre la documentación necesaria aparejada a la solicitud de incentivos Sí:  No:

Información sobre el estado del expediente después de la solicitud Sí:  No:

Asesoramiento sobre incidencias y casos raros sobre incentivos Sí:  No:

**18. Respecto a las herramientas digitales de ayuda a incentivos, valore la importancia cada una del 1 al 10 siendo 1 nada importante y 10 Muy importante**

Me gustaría que todos los trámites se hiciesen telemáticamente, en una app fácil e intuitiva:

Me gustaría información precisa del estado del expediente:

Me gustaría que me saliese una ventana emergente en la web informándome de las novedades de incentivos o ayudas:

Me gustaría que la web te informase de todos los programas y servicios sin necesidad de llamar por teléfono o ir a las oficinas de empleo:

Otros:

    Especificar otros:

**19. ¿Sabría decirme algún incentivo o ayuda a la contratación que sería adecuado dar en la Comunidad de Madrid para su sector?**

Siguiente
Pausar

## 11.1.5. BLOQUE IV. FORMACIÓN



**Comunidad de Madrid**

Dirección General  
del Servicio Público de Empleo  
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO

## Necesidades y expectativas de empresas y empleadores

**QUESTIONARIO NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS EMPRESAS Y EMPLEADORES**

PRESENTACIÓN | DATOS DE IDENTIFICACIÓN | BLOQUE 1: CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA | BLOQUE 2: EN RELACIÓN CON SERVICIOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL | BLOQUE 3: EN RELACIÓN CON LOS INCENTIVOS | BLOQUE 4: EN RELACIÓN CON SERVICIOS DE FORMACIÓN PARA TRABAJADORES

**20. ¿Realiza su empresa de manera habitual formaciones en el ámbito laboral?**

Sí, frecuentemente, está interiorizado en el día a día de la empresa:

Sí, ocasionalmente se oferta a los empleados la realización de cursos o se aceptan peticiones de formación de los empleados:

Sí, se realiza formación, pero solo los cursos que son obligatorios:

No, rara vez se realiza formación del personal o en la empresa:

**23. ¿Conoce la oferta de Formación para el Empleo y las opciones al respecto que ofrece la Comunidad de Madrid?**

Sí, los conoce y los consulta habitualmente:

Sí, los conoce y los consulta cuando tiene necesidad:

Sí, los conoce, pero no hace uso de ellos:

No los conoce:

**24. ¿Sabría cómo solicitar la Formación para Empleados que se organiza/ofrece desde La Comunidad de Madrid?**

Sí:

No:

**25. Respecto de un Servicio de asesoramiento en materia de Formación para el Empleo**

Se debería proporcionar en Oficinas del Empleador cercanas a la que acudir físicamente:  Sí  No

Se debería proporcionar mediante un teléfono de atención directa:  Sí  No

Disponer de un Portal buscador de cursos y opciones de formación:  Sí  No

Que ofrezcan aplicación móvil o la web esté adaptada para dispositivos portátiles:  Sí  No

Que la oferta de formación esté especializada por sectores empresariales:  Sí  No

**26. ¿Cómo le gustaría que le diesen a conocer los cursos de formación para empleados a su empresa? (seleccionar una o varias opciones)**

Mediante correo electrónico por suscripción:

Disponer de un Portal en el que configurar alertas de cursos de mi interés:

A través de campañas informativas en medios de comunicación:

A través de redes sociales y con personas atendiendo las publicaciones para contestar dudas:

Otra forma:

**27. ¿Qué espera de las Subvenciones para la financiación de acciones de Formación profesional para el empleo con compromiso de Contratación?**

Que la formación no me obligue a contratarlos un determinado número de años:  Sí  No

Que existan periodos de prueba para los candidatos antes para saber si encaja en el perfil:  Sí  No

Que me envíen candidatos que de verdad quieran trabajar en mi empresa:  Sí  No

Que hayan hecho un buen filtro adaptado a mis necesidades:  Sí  No

Que se reduzca el 40% de contratación obligatoria de la Formación para el Empleo:  Sí  No

**28. ¿Cómo mejoraría las ayudas de formación para el empleo que ofrece la Comunidad de Madrid?**

Siguiente Pausar

11.1.6. BLOQUE V: CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS OFERTADOS



Dirección General del Servicio Público de Empleo  
 CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

Necesidades y expectativas de empresas y empleadores

**QUESTIONARIO NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS EMPRESAS Y EMPLEADORES**

PRESENTACIÓN | DATOS DE IDENTIFICACIÓN | BLOQUE 1: CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA | BLOQUE 2: EN RELACIÓN CON SERVICIOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL | BLOQUE 3: EN RELACIÓN CON LOS INCENTIVOS | BLOQUE 4: EN RELACIÓN CON SERVICIOS DE FORMACIÓN PARA TRABAJADORES | **BLOQUE 5: EN RELACIÓN CON EL CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS OFERTADOS**

**29. ¿Cómo cree que debería informar la Comunidad de Madrid de los servicios gratuitos que ofrece a los empleadores? (respuesta múltiple)**

- Con campañas de publicidad en la vía pública (paradas, marquesinas...):
- Con publicidad o información en redes sociales (facebook, twitter, Instagram...):
- Con publicidad o información en redes sociales profesionales (linkedin):
- Con una página web bien estructurada:
- Publicidad en prensa:
- Publicidad en radio:
- Publicidad en TV:
- Publicidad en medios de comunicación digitales:
- Publicidad directa a la empresa por correo postal:
- Publicidad directa a la empresa por teléfono:
- Envío de sms informativo:
- Envío de email a la empresa:
- Mediante boletines o newsletter periódicas:
- Notificaciones push de app:
- Otros:

Siguiente Pausar

11.1.7. BLOQUE VI: CIERRE



Dirección General del Servicio Público de Empleo  
 CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, HACIENDA Y EMPLEO

Necesidades y expectativas de empresas y empleadores

**QUESTIONARIO NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS EMPRESAS Y EMPLEADORES**

PRESENTACIÓN | DATOS DE IDENTIFICACIÓN | BLOQUE 1: CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA | BLOQUE 2: EN RELACIÓN CON SERVICIOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL | BLOQUE 3: EN RELACIÓN CON LOS INCENTIVOS | BLOQUE 4: EN RELACIÓN CON SERVICIOS DE FORMACIÓN PARA TRABAJADORES | BLOQUE 5: EN RELACIÓN CON EL CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS OFERTADOS | **BLOQUE 6: CIERRE**

**30. Si pudiera diseñar a la medida de sus necesidades La Oficina de Atención al Empleador de la Comunidad de Madrid para la selección de personal, asesoramiento y formación para el empleo ¿Qué sugerencias haría?**

Con esto hemos terminado el cuestionario.  
 El SPECM agradece su colaboración.  
 Que tenga usted un buen día.

Siguiente Pausar

## 12. ANEXO II. FUENTES UTILIZADAS

- CNAE – CLASIFICACIÓN NACIONAL DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS. FUENTE: INE. [WWW.INE.ES](http://WWW.INE.ES)
- COLECTIVO EMPRESARIAL CM. FUENTE: [COLECTIVO EMPRESARIAL](#)
- SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID: FUENTE: [SPECM](#)
- MODELO SERVQUAL: Parasuraman, A, Ziethaml, V. and Berry, L.L., «SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality' Journal of Retailing, Vo. 62, no. 1, 1988, pp 12-40.
- INFOJOBS PUBLICACIÓN: FUENTE: [INFOJOBS](#)
- ENCUESTA POBLACIÓN ACTIVA. FUENTE INE. [EPA](#)
- NPS como modelo de gestión: [NPS BAIN & COMPANY](#)





El presente estudio aborda las necesidades y expectativas de las empresas y empleadores respecto a los Programas y Servicios ofrecidos por el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid. La finalidad del estudio - que se apoya en una encuesta a 2.639 empresas y empleadores - es la mejora de la eficacia y eficiencia de los recursos que la Administración pone al servicio de la promoción del empleo y de la formación para el empleo.

En concreto, la investigación aporta información sobre los Servicios que los encuestados desearían obtener cuando valoran la posibilidad de incrementar el número de trabajadores, de abordar procesos de reclutamiento, selección y/o contratación de personal, de tomar medidas que favorezcan el mantenimiento de sus plantillas o la reorganización de sus estructuras. Se tratan, también, las necesidades y expectativas con relación a sus requerimientos de formación o a su participación en programas de cualificación (prácticas, docencia, etc.), así como en referencia a los incentivos para favorecer la contratación de trabajadores.



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



**Comunidad  
de Madrid**