



Satisfacción y rendimiento de los servicios de empleo, formación y orientación de la Comunidad de Madrid. 2023



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

IKERFEL



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

Satisfacción y rendimiento de los servicios de empleo, formación y orientación de la Comunidad de Madrid. 2023

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: 2023

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

Publicado en España - Published in Spain

Índice

I.	Introducción.....	6
II.	Metodología.....	7
a.	Objetivos de la investigación.....	7
b.	Ficha técnica	8
c.	Cuestionarios.....	8
d.	Análisis y medidas.....	9
e.	Matrices de importancia y actuación.....	11
	Satisfacción y rendimiento entre demandantes de empleo.....	14
III.	Muestra de demandantes	15
IV.	Servicio de información.....	17
a.	Percepción global.....	21
b.	Percepción pormenorizada.....	23
i.	Página Web	23
ii.	Las oficinas de empleo	25
iii.	Atención telefónica	29
c.	Aspectos de mejora	30
V.	Servicio de orientación laboral.....	32
a.	Percepción global.....	35
b.	Percepción pormenorizada	37
i.	Servicio de orientación laboral.....	37
ii.	Personal de atención del servicio de orientación.....	39
c.	Aspectos de mejora	41
VI.	Servicio de gestión de la formación.....	43
a.	Percepción global.....	46
b.	Percepción pormenorizada.....	48
i.	Buscador de la Web	48
ii.	Servicio de gestión de la formación	49
iii.	Aspectos relacionados en concreto con el último curso	51
c.	Aspectos de mejora	53
VII.	Servicio de intermediación	55
a.	Percepción global.....	58

b.	Percepción pormenorizada.....	61
i.	El personal de atención.....	61
ii.	El servicio	63
iii.	Página WEB	64
c.	Aspectos de mejora	67
VIII.	Servicio de programas de empleo.....	70
a.	Percepción global	73
b.	Percepción pormenorizada.....	74
i.	El personal de atención.....	75
ii.	Servicio.....	77
c.	Aspectos de mejora	79
IX.	Percepción global	81
a.	Valoración global	81
b.	Percepción de las instalaciones.....	82
c.	Relevancia y valoración de elementos.....	85
i.	Relevancia de elementos.....	85
ii.	Valoración de desempeño del S.P.E. en elementos de percepción	86
iii.	Importancia de elementos y matrices.....	88
d.	Importancia y desempeño del S.P.E. en la mejora de empleabilidad del demandante.....	92
X.	Profundización en la insatisfacción de las personas demandantes	100
a.	Principales motivos de su baja satisfacción.....	101
b.	Sugerencias de mejora	104
	Satisfacción y rendimiento entre empleadores.....	108
XI.	Muestra de empleadores.....	109
XII.	Servicio de información y asesoramiento.....	111
a.	Percepción global	113
b.	Percepción pormenorizada.....	115
c.	Aspectos de mejora	118
XIII.	Servicio de gestión de ofertas de empleo	120
a.	Percepción global	125
b.	Percepción pormenorizada.....	126

c.	Aspectos de mejora	130
XIV.	Servicio de programa de empleo.....	132
a.	Percepción global.....	133
b.	Percepción pormenorizada.....	135
c.	Aspectos de mejora	136
XV.	Percepción global	138
a.	Valoración global	138
b.	Percepción de las instalaciones.....	139
c.	Relevancia y valoración de elementos de percepción.....	142
d.	Contribución del SPE en la mejora de aspectos de la vida profesional de las empresas	147
XVI.	Conclusiones	150
a.	Demandantes.....	150
b.	Empresas	155
XVII.	Recomendaciones para la mejora del proceso de obtención de resultados en sí mismo.....	158

I. Introducción

Este documento recoge los resultados del estudio sobre la satisfacción de los y las usuarios/as del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid respecto al año 2022.

El principal objetivo de la investigación es comprender la percepción que tienen del Servicio Público de Empleo tanto los/as demandantes de empleo como las empresas usuarias de los servicios, conocer su satisfacción y determinar el rendimiento del servicio.

Este estudio viene realizándose desde 2015 y se recoge a lo largo de este documento la comparativa con los resultados de las dos ediciones precedentes a la actual.

La medición anterior a ésta se efectuó en 2019; en los años 2020 y 2021 no se realizó la investigación porque el servicio prestado por las oficinas de empleo estuvo necesariamente condicionado por las consecuencias de la pandemia de Covid-19.

El presente informe se divide en cuatro apartados principales:

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



II. Metodología

En la investigación actual no solo se ha utilizado una metodología cuantitativa como venía siendo habitual, sino que además se ha realizado un análisis cualitativo para hacer foco en la percepción de los demandantes con más baja satisfacción con los Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid.

La fase cuantitativa de esta investigación ha consistido en la realización de dos encuestas diferenciadas, una para demandantes de empleo y otra para empresas usuarias de los Servicios Públicos de Empleo. Ambos colectivos se encuestaron mediante entrevista telefónica asistida por ordenador (CATI por sus siglas en inglés).

La fase cualitativa de esta investigación ha consistido en la realización de dos *focus group* (reuniones de grupo) con personas demandantes de empleo que declararon baja satisfacción con los Servicios Públicos de Empleo en la fase de encuestación.

a. Objetivos de la investigación

Objetivo principal: Analizar la satisfacción y rendimiento de los Servicios de Empleo de la Comunidad de Madrid durante 2022.

Objetivos específicos:

- Conocer el grado de eficacia que le atribuyen las personas y empresas usuarias a los diferentes factores o elementos que intervienen en la prestación de cada uno de los servicios ofrecidos por el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.
- Determinar los puntos fuertes y puntos débiles en la prestación del servicio.
- Contrastar el grado de importancia relativa que las personas y empresas usuarias dan a cada una de las dimensiones de los servicios considerados.
- Determinar cuáles son las prioridades de actuación, combinando la valoración de diferentes variables del servicio y la importancia atribuida a cada una de ellas.



b. Ficha técnica

Entrevista	Telefónica asistida por ordenador (CATI).
Universo	Conjunto de personas y empresas que tuvieron relación con el Servicio Público de Empleo durante el año 2022.
Muestra	<ul style="list-style-type: none"> • 501 empresas - de un universo de 3.043 empresas - (error muestral de $\pm 4,08\%$ para un nivel de confianza del 95'5%, 2σ). • 2.500 personas demandantes (error muestral de $\pm 2,0\%$ para un nivel de confianza del 95'5%, 2σ).
Fechas del trabajo de campo	Del 9 de mayo al 27 de junio de 2023.

c. Cuestionarios

Como mencionábamos anteriormente esta investigación implicó la aplicación de dos cuestionarios distintos a cada uno de los colectivos de interés. Concretamente compuestos por:

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



d. Análisis y medidas

Los modelos de calidad (EFQM, KAIZEN, La Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios (AEVAL), ...) establecen categorías en base al **porcentaje de valoraciones altas (de 7 a 10)** que reciben los diferentes indicadores de calidad medidos y que permiten delimitar su situación y la prioridad de actuación que requieren:

- o **Excelente:** % de personas satisfechas igual o superior al 90%.
- o **Óptimo:** % de personas satisfechas entre el 80% y el 89%.
- o **Adecuado:** % de personas satisfechas entre el 70% y el 79%.
- o **Mejorable:** % de personas satisfechas inferior al 70%.

Para facilitar la comprensión de estos criterios, en las **preguntas de valoración**, en los porcentajes que agrupan las puntuaciones de 7 a 10 (excelente+bueno) se utiliza el **código de color** indicado.

En aquellos casos donde el porcentaje de Ns/Nc es muy elevado aplicamos al código de color a las puntuaciones medias de la satisfacción.

En estos indicadores, así como en el resto de los incluidos en el análisis indicamos las **diferencias estadísticamente significativas**. Esto nos permite saber si las **diferencias porcentuales existentes son suficientemente destacadas como para que podamos afirmar que los datos son diferentes entre sí**. Hemos de tomar en cuenta que, al preguntar tan solo a una parte del colectivo, se genera un “error muestral”, que es mayor cuanto menor es el número de personas entrevistadas entre las que se calcula el dato. A modo de ejemplo, los datos correspondientes a una muestra de 100 personas determinan que los porcentajes que se obtienen tengan un margen de error de +- 10%, es decir, a los porcentajes obtenidos se debe añadir en este caso una horquilla de +-10%.

Igualmente ofrecemos la satisfacción media como indicador complementario y relevante.

Con la variable de recomendación se ha calculado, el **índice neto de recomendación** (Net Promoter Score o NPS por sus siglas en inglés). Este índice, que **se considera universalmente como un indicador clave en la calidad de servicio**, se calcula restando al porcentaje de quienes



recomendarían con puntuación de 9 o 10 (promotores) el porcentaje de quienes dan puntuaciones de seis o inferiores (detractores). Quienes dan valoraciones de 7 u 8, son considerados neutros y no entran en el cálculo del NPS.

Tanto la **satisfacción** como el **nivel de recomendación** son **indicadores fundamentales** para conocer si se está desarrollando la labor de manera adecuada y ambos se deben considerar **complementarios**. La información que aporta la **recomendación** complementa a la **satisfacción**. La recomendación aporta un mayor nivel de **compromiso “emocional”** y, por tanto, tiende a ser más exigente, no todas las personas satisfechas con un servicio lo recomiendan.

Por último, se debe señalar que se calcularon los siguientes indicadores de importancia:

- o **La importancia declarada**, que es la importancia que otorga la persona encuestada a cada aspecto.
- o **Importancia estimada**, indicador que se obtiene a partir de la realización del análisis estadístico de contribución¹ y pone de manifiesto lo que cada aspecto/dimensión medida (instalaciones y equipos, tiempos de respuesta, amabilidad del personal ...) contribuye a la valoración global realizada sobre el servicio.

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

En la importancia estimada se indica el porcentaje de varianza explicada por las variables consideradas. Es decir, qué porcentaje de la satisfacción global se explica desde esas variables.

- o **Importancia consolidada**, pone en relación la importancia declarada y la importancia estimada a partir de un algoritmo que otorga un peso específico² a cada una de ellas con el fin de establecer cuáles son los aspectos analizados más relevantes y de mayor importancia.

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

² Se calcula multiplicando el valor de la importancia estimada por el porcentaje de personas entrevistadas que declaran estar satisfechas y posteriormente se normaliza en base 100.

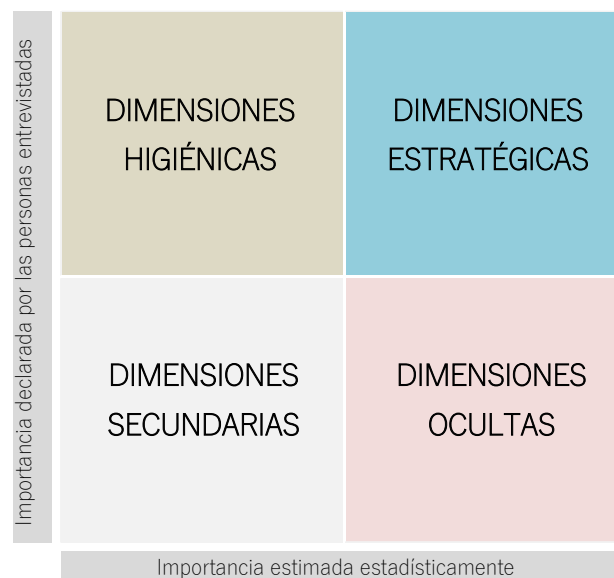


e. Matrices de importancia y actuación

Con estos indicadores de importancia (declarada, estimada y consolidada) se confeccionan las siguientes matrices.

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

Matriz de importancia de aspectos



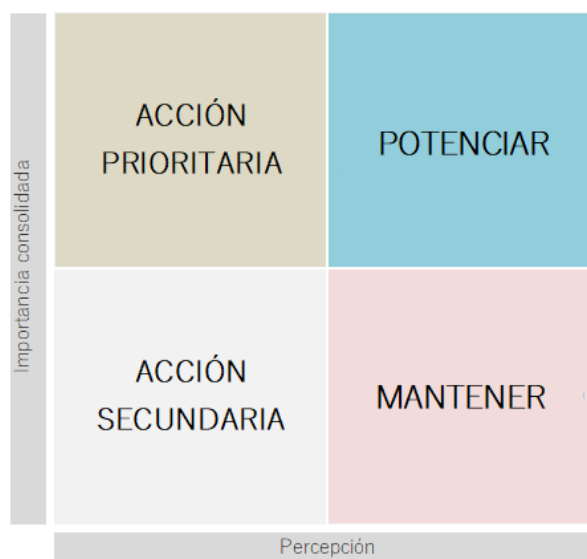
En cada cuadrante se recogen las dimensiones:

- **Estratégicas**, que se caracterizan por su notable importancia declarada y su también notable capacidad de influencia sobre la valoración global del servicio (importancia estimada).
- **Ocultas**, que no tienen tanta importancia de manera consciente, pero sí tienen influencia destacada en la evaluación del servicio.
- **Higiénicas**, que, si bien tienen gran importancia declarada, no tienen la misma importancia en el plano inconsciente.
- **Secundarias**, menos importantes en ambos planos.

Especial atención debe prestarse a las dimensiones estratégicas y ocultas por su importante impacto sobre la valoración global del servicio.

Además, se realiza otra matriz con la idea de poner en relación **la importancia** de los aspectos con **la evaluación** del desempeño por parte del Servicio Público de Empleo. El objetivo de este análisis es identificar los puntos donde intervenir y la prioridad de dicha intervención.

Matriz de relación entre importancia y evaluación de aspectos



Esta matriz dibuja los siguientes cuadrantes:

- **Aspectos a potenciar:** aquellos dónde la percepción/valoración del servicio provisto es de las más altas, y también son de mucha importancia para el usuario. En este caso, el desempeño se está realizando de acuerdo con la importancia que tiene el aspecto para las demandantes. Por tanto, la acción debería centrarse en no descuidar el aspecto, ya que, por su importancia, un descenso en la percepción del desempeño podría afectar a la percepción global del servicio.
- **Aspectos de acción prioritaria:** se trata de aspectos con gran importancia, pero donde el desempeño del Servicio Público de Empleo no está siendo tan bien percibido como otros. Por esto mismo, son los primeros sobre los que se recomendaría actuar.

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



Satisfacción y rendimiento entre demandantes de empleo



III. Muestra de demandantes

Tabla 1.

Servicio	Muestra	% muestra	Universo	% universo
Información	537	21,5	30.035	19,7
Orientación laboral	550	22,0	33.437	21,9
Gestión de Formación	355	14,2	22.627	14,8
Intermediación	942	37,7	65.622	42,9
Programas de empleo	116	4,6	1.067	0,7

Uno de los objetivos fijados al inicio de la investigación consistió en **mejorar la representatividad muestral** de aquellos **colectivos con menor presencia en el universo de estudio** (programas de empleo), mediante el aumento de las entrevistas realizadas a este colectivo respecto a las que le corresponderían según su peso en función del número de demandantes receptores del servicio. Este objetivo, si bien se vio completamente cumplido, introdujo una desproporción en la muestra cómo se detalla en la Tabla 1, lo cual obligó a ponderar la muestra para devolver a cada colectivo el peso muestral que le corresponde. Esta ponderación actúa exclusivamente sobre las medidas globales del servicio.

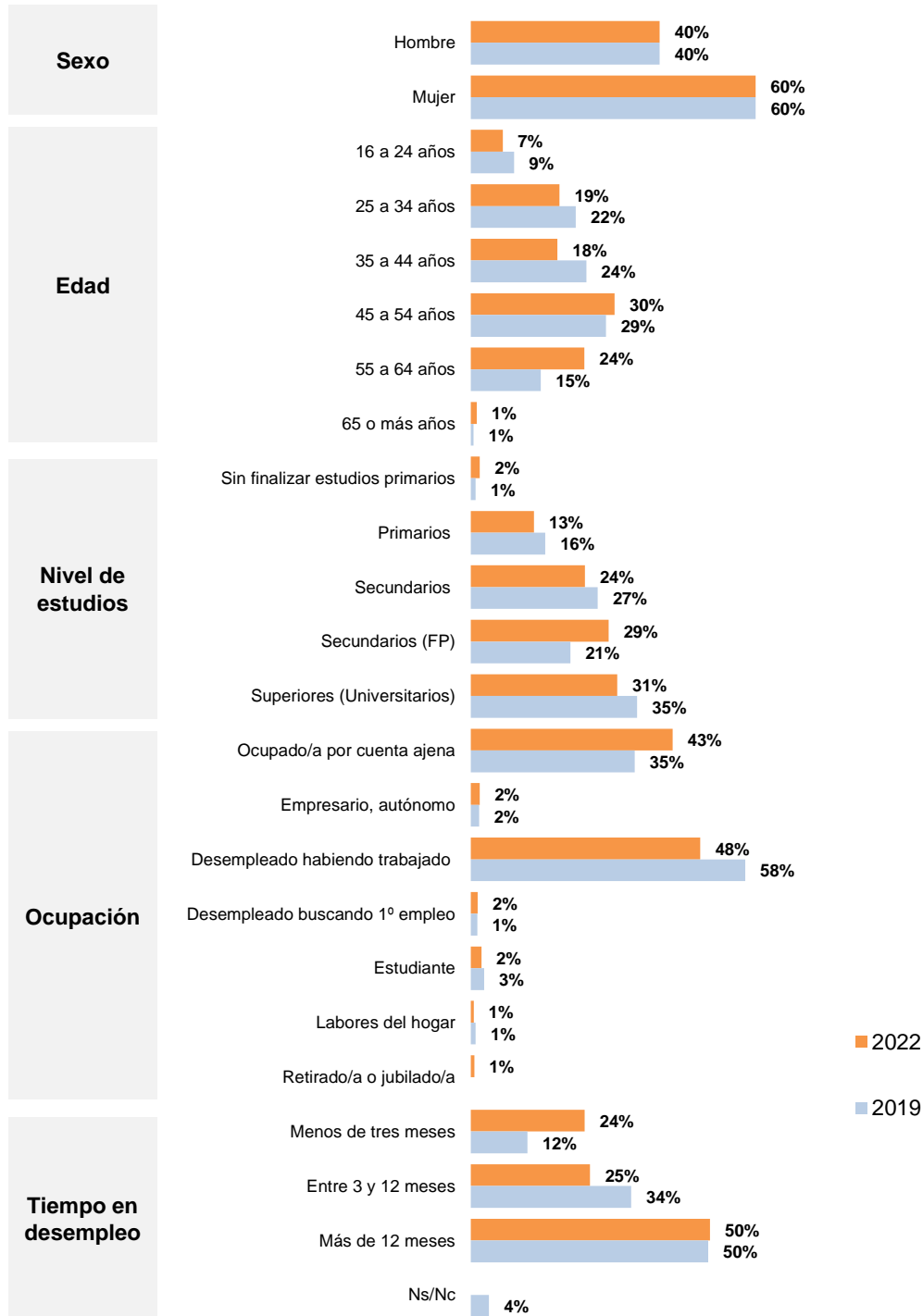
Tal y como aparece reflejado en el Gráfico 1, la muestra obtenida en la investigación sobre el Servicio Público de Empleo en 2022 **solo presenta ligeras diferencias** respecto a la obtenida en la investigación realizada en 2019. La distribución por género se mantiene exacta, siendo mayoritaria la presencia de mujeres.

Observando la **edad de los demandantes**, la muestra actual cuenta con un mayor volumen de personas de 55 o más años. En detrimento principalmente de las personas de 35 a 44 años. En línea con esto, se ha reducido ligeramente la presencia de personas con estudios universitarios (31%), a favor de la formación secundaria (concretamente FP, 29%).

En 2022 se ha contactado con un **mayor volumen de personas ocupadas** en el momento de responder la encuesta (43% frente al 35% de 2019).



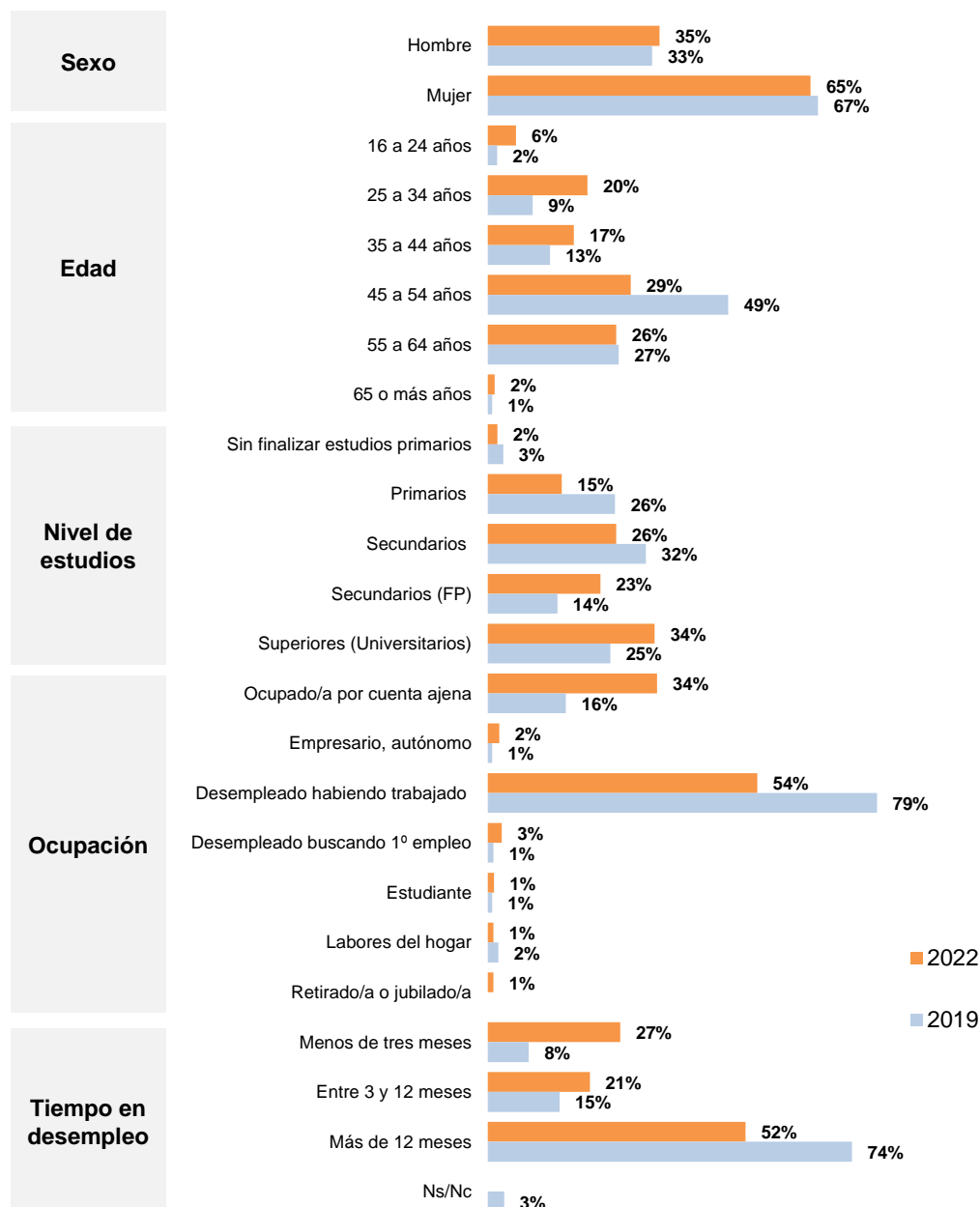
Gráfico 1. Distribución de la muestra (n=2.500)



IV. Servicio de información

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

Gráfico 2. Perfil sociodemográfico de demandantes del servicio de información
(n=537)



La presente investigación, tal y como se observa en el Gráfico 2, presenta con respecto a 2019, una **mayor presencia de personas con edades menores de 45 años**. Debido a este incremento en la presencia de personas más jóvenes, también aumenta el volumen de personas con estudios secundarios y universitarios. El porcentaje de **ocupados** también es superior al de la última medición.

Gráfico 3. ¿Cómo tuvo conocimiento de la existencia de los servicios de información y de que podría hacer uso de ellos? (n=537)



Pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta

En el Gráfico 3 se recoge como se ha llegado al **conocimiento del servicio**: principalmente a través de **internet**. A esto le sigue como canal de conocimiento, los **servicios públicos de empleo, nacionales o regionales**.

También es notable el porcentaje de personas demandantes que declaran conocer el servicio a través de sus **redes o contactos personales**.



Como se observa en el Gráfico 3, y como tónica general a lo largo del informe, hay un descenso en el uso físico como manera de conocimiento de la existencia de los servicios, dejando paso e incrementando el uso del canal web.

Gráfico 4. En relación al servicio de información ¿de los siguientes que le leo, qué servicios, gestiones o trámites realizó durante el año 2022? (n=537)

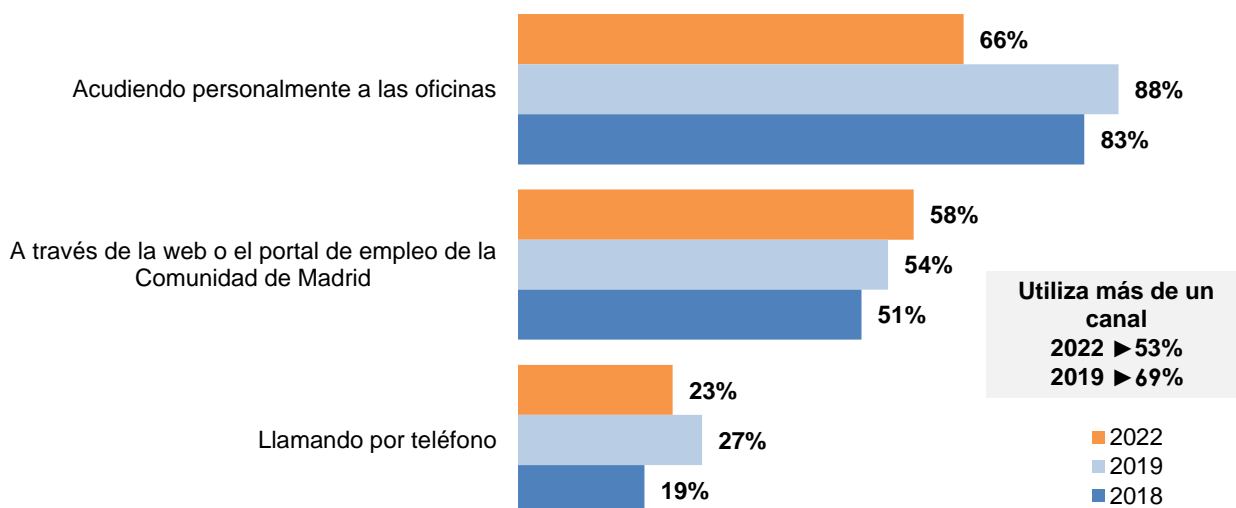


Según se puede apreciar en el Gráfico 4, los **servicios más utilizados** por los demandantes son la **renovación de la demanda de empleo (81%)** y la **inscripción como demandante (78%)**.

Le sigue la solicitud de servicios (cursos, programas de empleo, orientación...) y la solicitud de información general (60% y 59% respectivamente).

Servicios más minoritarios son la modificación de datos personales (42%), solicitud de duplicados de la demanda (34%) o de informes personalizados (24%).

Gráfico 5. ¿A través de qué medio o medios se puso usted en contacto con este servicio durante el año 2022? (n=537)

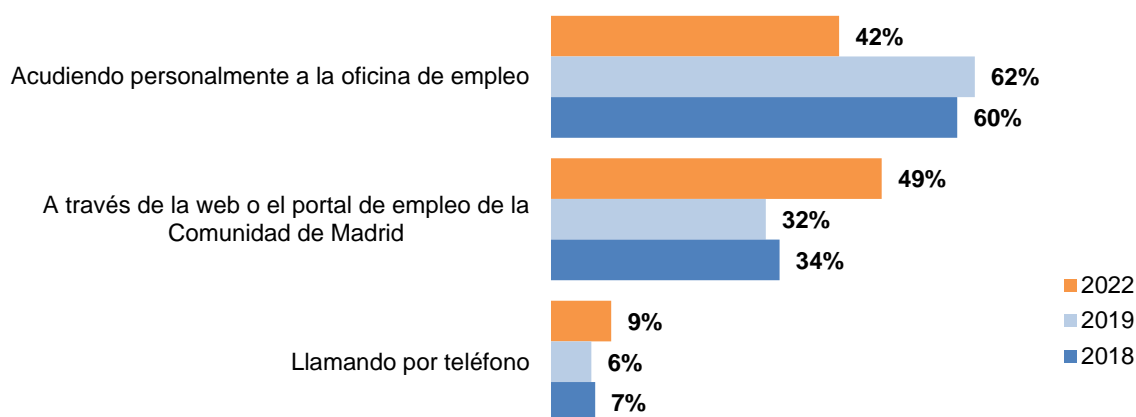


Se reduce de manera muy importante la **utilización presencial del servicio** (66% actualmente, frente al 88% de 2019) tal y como se pone de manifiesto en el Gráfico 5. Aun así, sigue siendo el canal de contacto **más utilizado**.

Le sigue el contacto a través de la web o portal de empleo (58%), modo de contactar que viene incrementándose en las últimas mediciones.

Se reduce el **porcentaje de demandantes que utiliza más de un canal de contacto** (53% actualmente, frente al 69% en 2019).

Gráfico 6. ¿Y cuál es el medio que utilizó más frecuentemente para ponerse en contacto con el servicio de información en 2022? (n=537)

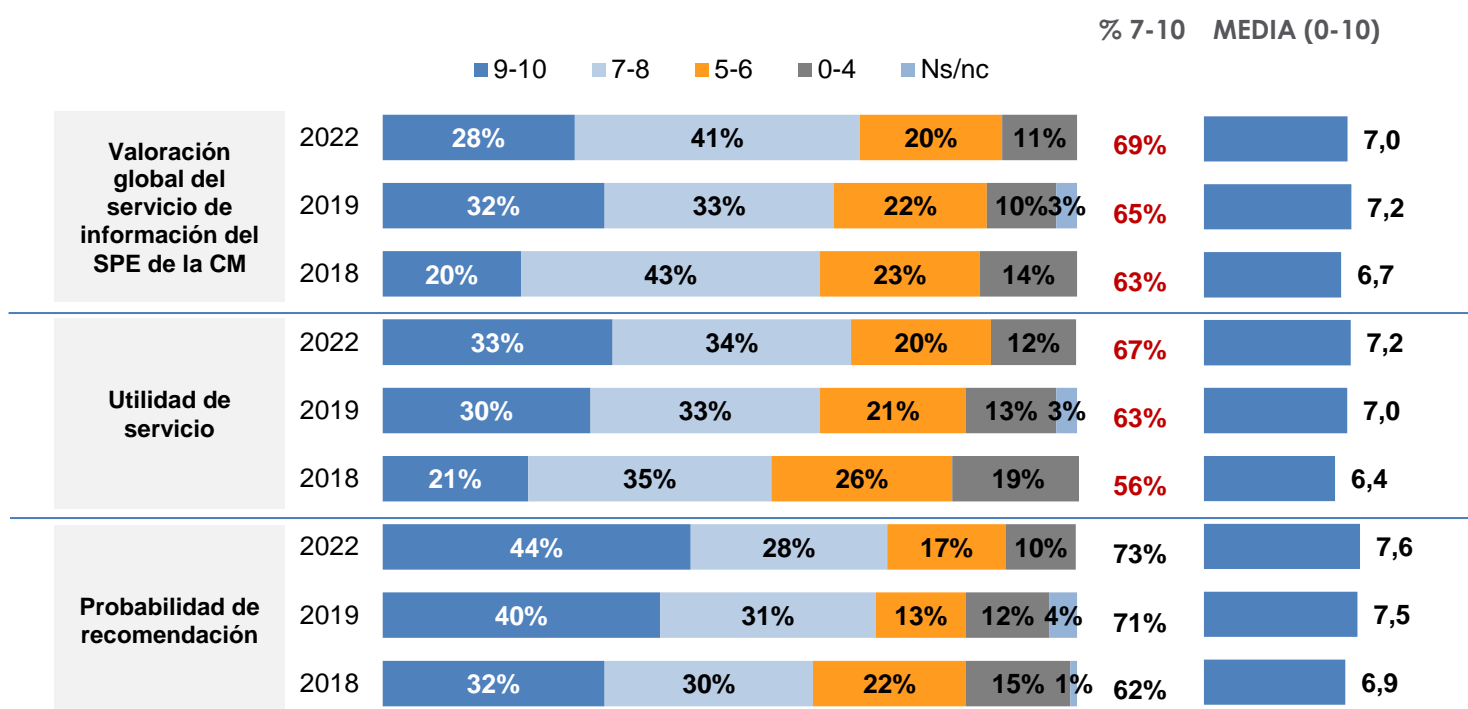


Si atendemos a los resultados del Gráfico 6, el canal de acceso más frecuente es la web o el portal de empleo (49%). Seguido de la presencialidad en la oficina (42%). Observamos un vuelco respecto al comportamiento declarado en 2019.

a. Percepción global

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

Gráfico 7. Percepción global del servicio de información (n=537)

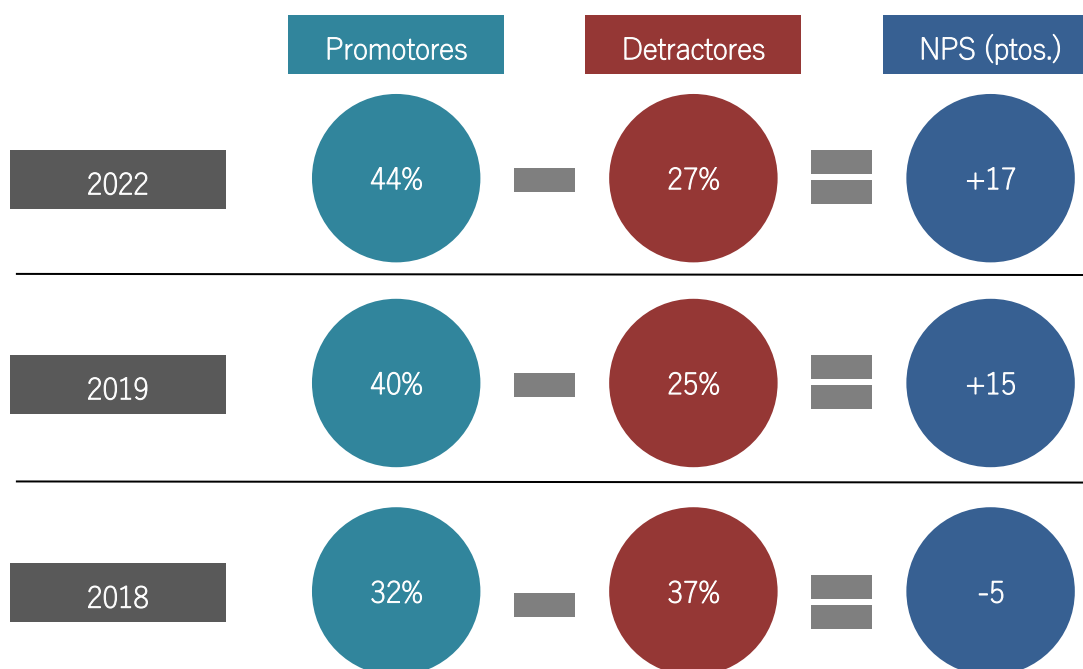


Tal y como se observa en el Gráfico 7, se constata una evolución positiva de la valoración global de los demandantes y su percepción acerca de la utilidad del servicio. Observamos como estos datos están mejorando desde 2018.

Aun así, este servicio se mantiene en un umbral que podemos considerar mejorable, al no contar con al menos un 70% de usuarios bastante o muy satisfechos, o que perciban el servicio como de bastante o mucha utilidad.

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





También se observa una **evolución positiva** del indicador NPS. Este dato dio un paso muy importante en 2019, pasando de negativo a positivo. Es decir, contando con más promotores que detractores.

Actualmente esta cifra se mantiene positiva y además se incrementa ligeramente.

b. Percepción pormenorizada

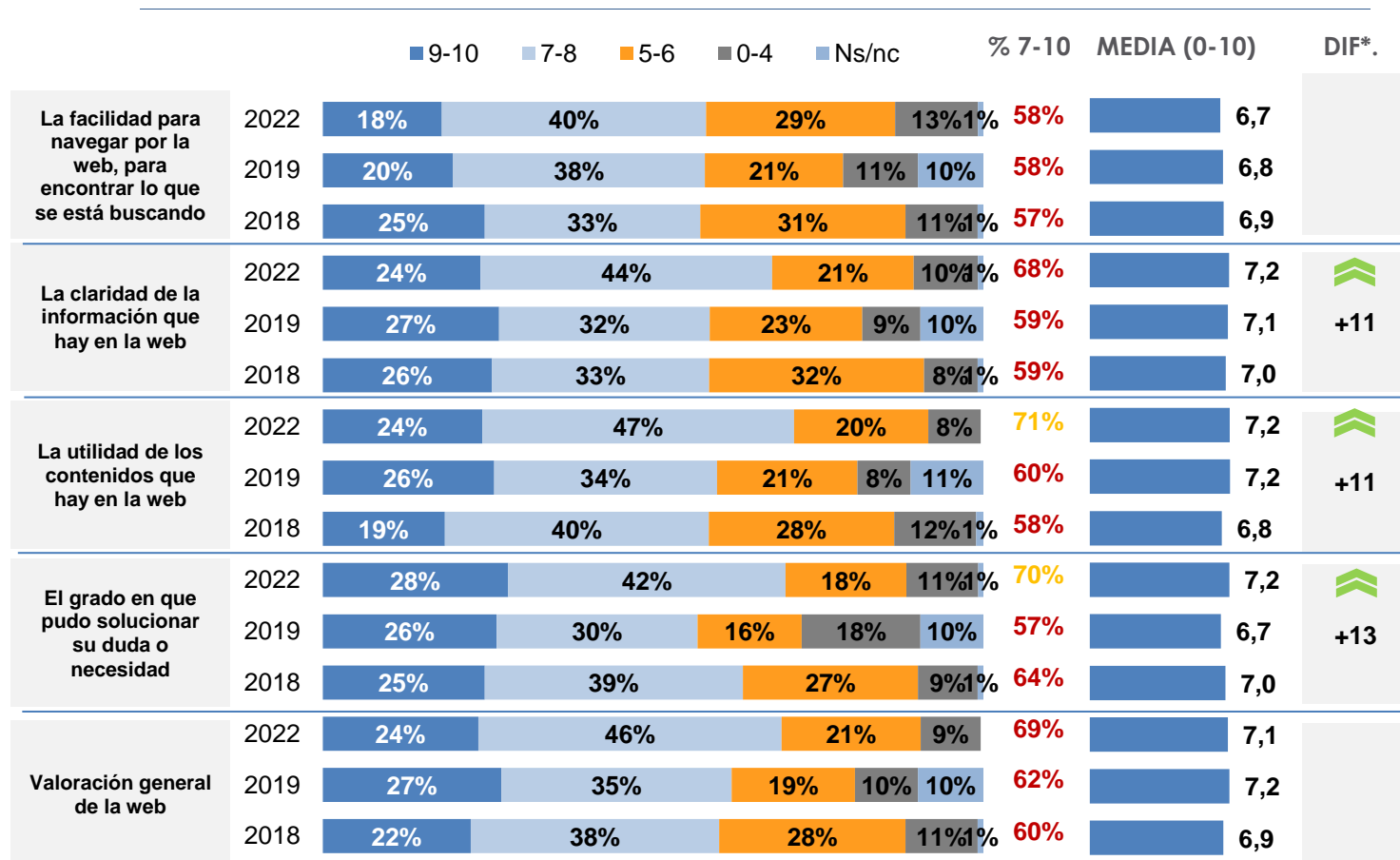
La **percepción detallada** del servicio de información se debe distinguir necesariamente según las diferentes vías de acceso utilizadas por el demandante en su contacto con el servicio. De esta forma, se evalúan aspectos distintos según cada modalidad de contacto.

A continuación, se recogen las opiniones de los **usuarios que han usado preferentemente** cada uno de los canales de contacto.

i. Página Web

Gráfico 8. Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos de la página web, del portal de empleo de la Comunidad de Madrid* (n=261)





En 2022 se recoge la percepción de los usuarios que declaran que la página web es el único canal de contacto que han utilizado o el más frecuente. Los años anteriores se recoge la opinión de todos los usuarios que declaraban haber contactado a través de la página web.

↑ Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

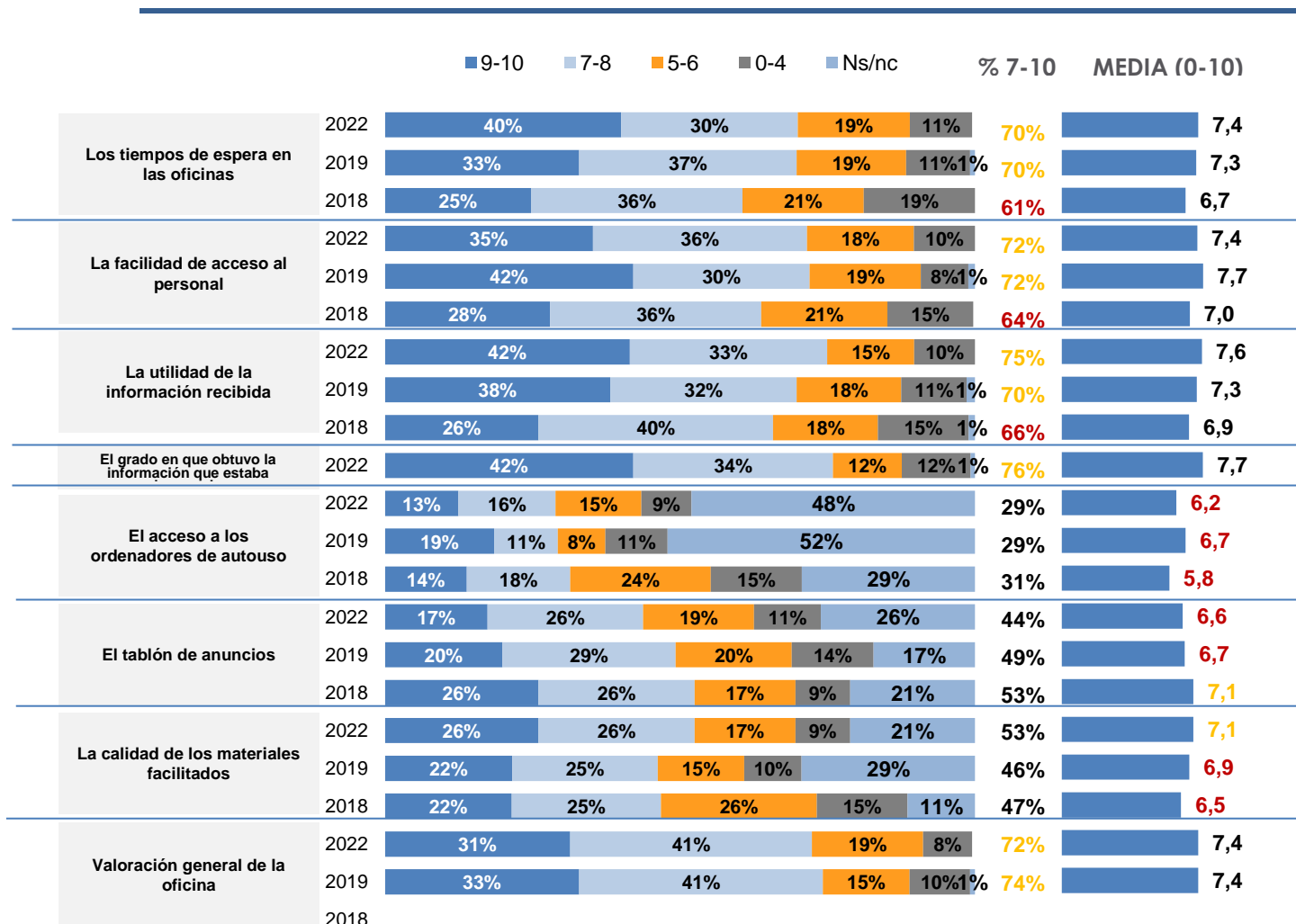
La mayoría de los aspectos recogidos en el Gráfico 8 respecto a la página web mejoran de una forma significativa su valoración. Sobre todo, lo relativo al grado en el que se pudo solucionar la duda o necesidad, la utilidad de los contenidos de la web y la claridad de la información proporcionada a través de este canal.

Significativa o no, se recoge una mejora en la valoración de todos los aspectos analizados y de la valoración global, saliendo dos de los aspectos analizados del umbral “mejorable” y pasando al adecuado (utilidad de los contenidos y grado en el que pudo solucionar la duda o necesidad).



ii. Las oficinas de empleo

Gráfico 9. Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos de la oficina a la que acudió durante el año 2022* (n=225)



*En 2022 se recoge la percepción de los usuarios que declaran que el contacto presencial con las oficinas de empleo es el único canal de contacto que han utilizado o el más frecuente. Los años anteriores se recoge la opinión de todos los usuarios que declaraban haber contactado presencialmente con la oficina de empleo.

En aquellas variables donde el porcentaje de Ns/Nc es muy elevado sustituimos el código de color en los porcentajes y utilizamos las medias como estadístico de referencia.

En el Gráfico 9 podemos comprobar cómo la satisfacción global con las oficinas de empleo se mantiene en el nivel de satisfacción de 2019 (nivel adecuado). El aspecto mejor valorado de las oficinas es el grado en que se obtuvo la información que se estaba buscando (76% de usuarios bastante o muy satisfechos), seguido de la utilidad de la información recibida (75%), la facilidad de acceso al personal (72%) y los tiempos de espera (70%).



Como puede comprobarse en este mismo Gráfico 9, hay tres aspectos con un porcentaje elevado de demandantes que no pueden responder. Se trata de demandantes que no han hecho uso del recurso en cuestión y que, por tanto, no están en disposición de dar una valoración fidedigna del servicio puesto que no lo ha recibido. Nos referimos sobre todo al acceso a los ordenadores de autouso, pero también al tablón de anuncios. Además, una parte destacada de demandantes al parecer no ha recibido ningún material, puesto que no son capaces de valorar estos aspectos.

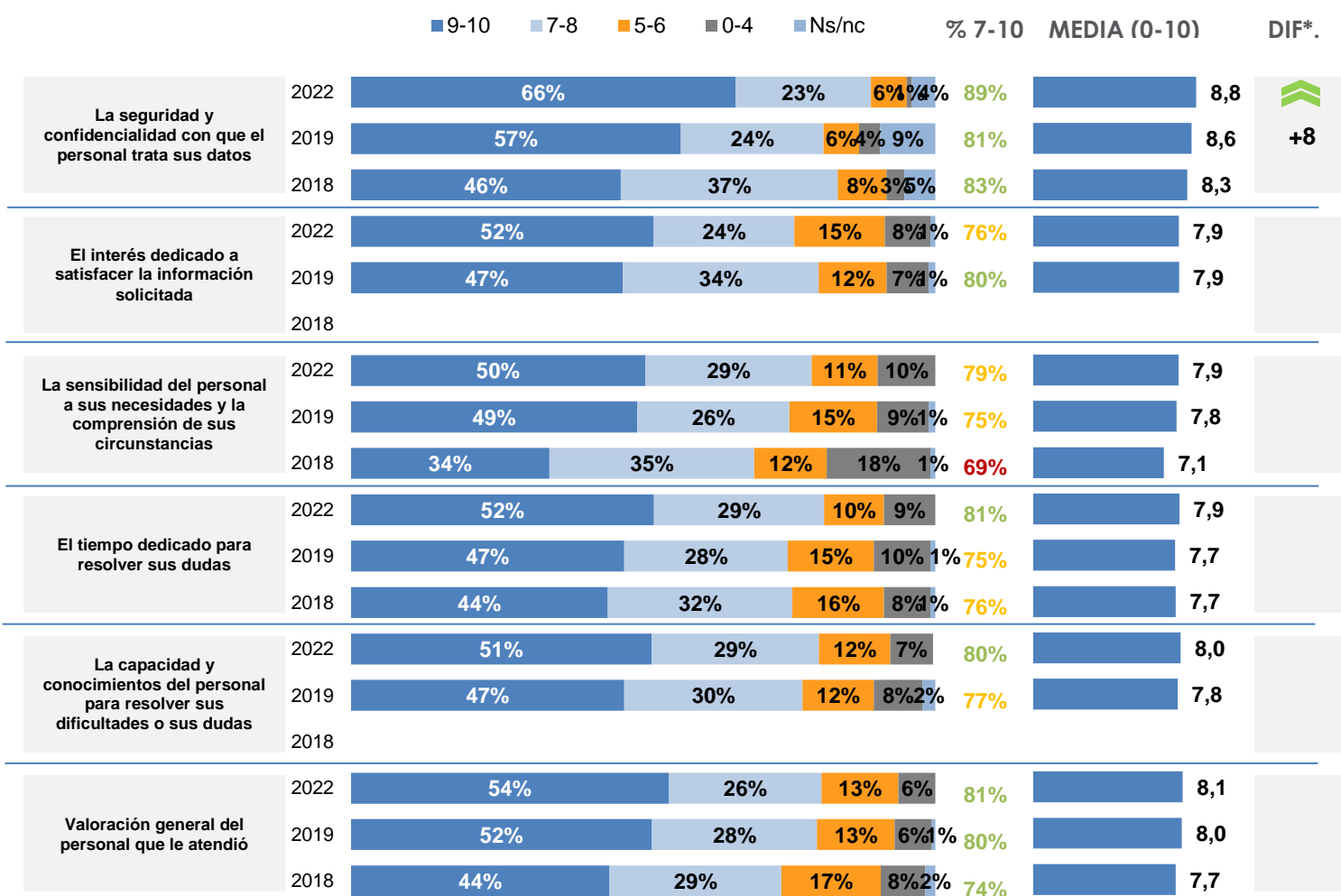
Para analizar la satisfacción con estos tres aspectos nos detendremos en su valoración media (que se calcula atendiendo únicamente a quienes otorgan una valoración) en vez de en el porcentaje de demandantes satisfechos, puesto que este último sí se ve condicionado por la opción no sabe/no contesta.

En el Gráfico 9 podemos observar cómo la satisfacción media con el acceso a los ordenadores de autouso se reduce respecto a 2019 (6,2 actualmente, frente a 6,7 en 2019). Se mantiene estable la satisfacción con los otros dos aspectos (tablón de anuncios y calidad de los materiales facilitados).



Gráfico 10. ¿Y cómo valora los siguientes aspectos del personal que le atendió?*

(n=225)



En 2022 se recoge la percepción de los usuarios que declaran que el canal presencial con las oficinas de empleo es el único canal de contacto que han utilizado o el más frecuente. Los años anteriores se recoge la opinión de todos los usuarios que declaraban haber contactado presencialmente con la oficina de empleo.

 Indica una diferencia estadísticamente significativa respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.



En el Gráfico 10 se refleja la **satisfacción con el personal que atiende** en las oficinas del Servicio Público de Empleo. Los datos ponen de manifiesto que **se mantiene en un nivel óptimo** (81% de personas bastante o muy satisfechas con el personal que les atendió).

Destaca positivamente el **aumento de la satisfacción** de los usuarios **con la seguridad y confidencialidad con el que el personal trata sus datos** (89% de personas bastante o muy satisfechas).

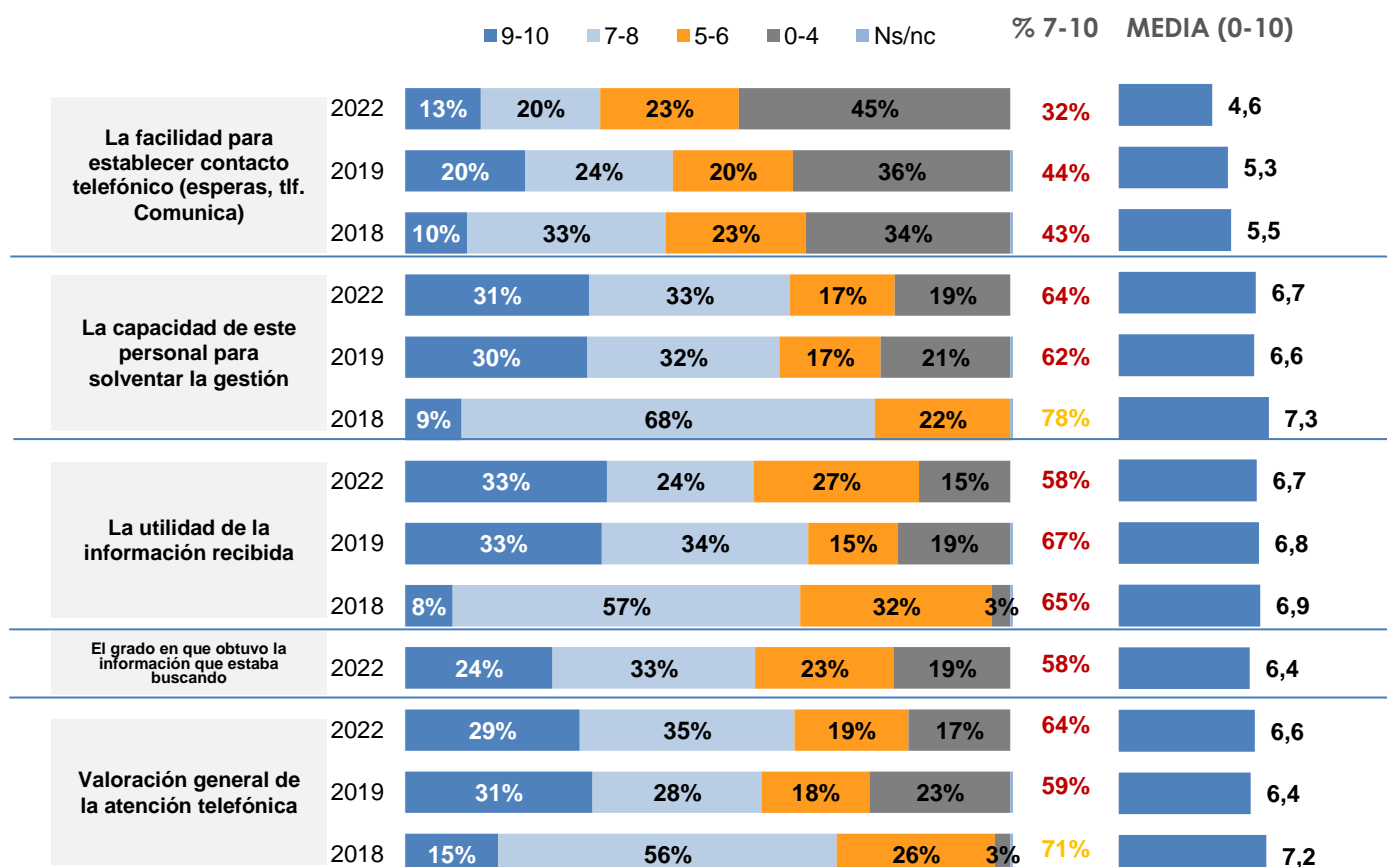
También se sitúa en niveles óptimos de satisfacción el **tiempo dedicado a resolver las dudas y la capacidad y conocimientos del personal** para esta tarea. El resto de los aspectos analizados se sitúan en un **nivel adecuado de satisfacción**.

Y todos ellos, con pequeños incrementos medición tras medición, presentan una **tendencia al crecimiento desde 2018**.



iii. Atención telefónica

Gráfico 11. Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos con respecto al servicio de atención telefónica. (n=48)



*En 2022 se recoge la percepción de los usuarios para los que haber contactado telefónicamente con las oficinas de empleo es el único canal de contacto que han utilizado o el más frecuente. Los años anteriores se recoge la opinión de todos los usuarios que declaraban haber contactado presencialmente con la oficina de empleo.

Como se observa en el Gráfico 11, respecto a la atención telefónica, el aspecto con peor evolución desde 2018 es la capacidad del personal de atención telefónica para solventar la gestión (ha pasado de contar con un 78% de personas bastante o muy satisfechas a un 64%).

El aspecto que ha presentado un nivel de satisfacción más bajo en estas tres últimas mediciones es la facilidad para establecer contacto telefónico (45% de personas que otorgan una puntuación de 0 a 4 en una escala de 0 a 10).



c. Aspectos de mejora

Gráfico 12. ¿Hay algún aspecto del servicio de información que le gustaría que se modificase o mejorase? (n=537)



Pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta

Otro dato que refuerza la destacada valoración del servicio de información del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid es que, como se puede apreciar en el Gráfico 12, un 37% de los usuarios no indican ningún aspecto de mejora en lo relativo a este servicio.

Entre quienes aportan alguna sugerencia, el aspecto más señalado es lo relativo a la mejora de la web (17% sugieren este aspecto).

Además de esto, mejorar en la gestión de las citas, proporcionar información más detallada, mejorar la atención telefónica o reducir los tiempos de espera para la atención, son los aspectos más verbalizados como posibles sugerencias de mejora.



d. Aprendizajes clave

La valoración global del servicio de información es positiva. Se observa una constante mejora desde 2018 en este aspecto. Aun así, el porcentaje de valoraciones muy + bastante positivas se sitúa por debajo del 70%, en el umbral susceptible de mejora.

La página web ha recibido evaluaciones satisfactorias. Especialmente aspectos como son: su capacidad de solucionar dudas (que se ha incrementado 13 puntos porcentuales en comparación con años anteriores), seguido de la utilidad de los contenidos y la claridad de la información (ambos con un crecimiento de 11 puntos).

Las oficinas de empleo permanecen en un nivel óptimo, como en 2019. El aspecto más destacado es el del grado en el que se obtuvo la información que se estaba buscando.

El personal que atendió a las personas usuarias alcanza valoraciones muy destacadas. Al igual que en años anteriores, se sigue situando en un nivel óptimo. Destaca una mejoría en la valoración de la seguridad y la confidencialidad. En líneas generales, se constata un patrón ascendente.

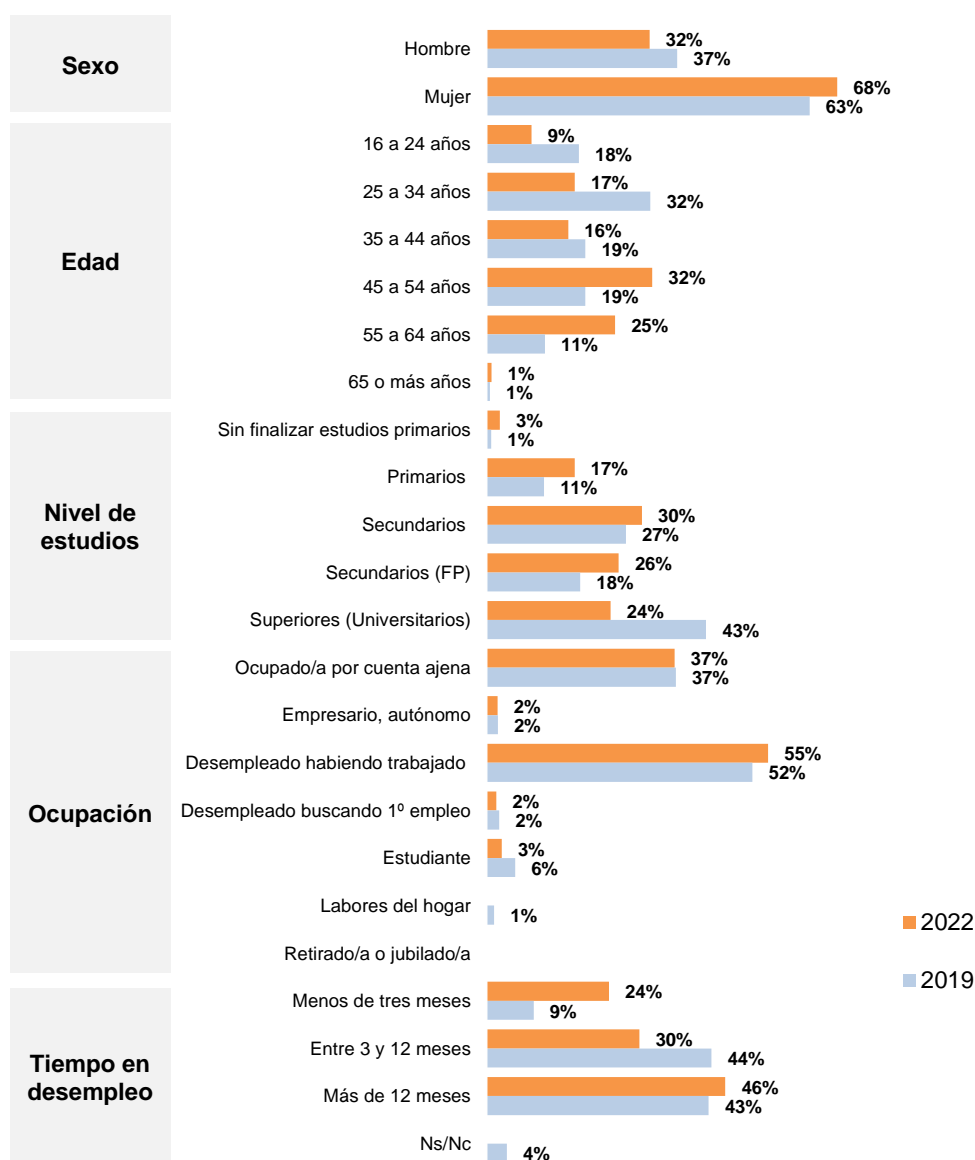
La atención telefónica, aun cuando mejora su valoración global con respecto a la última toma de datos, se sitúa en niveles mejorables de satisfacción global (64% de valoraciones muy o bastante positivas). Esto se constata asimismo en las diferentes variables analizadas de este canal. Cabe destacar la valoración especialmente crítica de la facilidad para establecer contacto donde las valoraciones muy o bastante positivas se sitúan en un reducido 32%.



V. Servicio de orientación laboral

El servicio de orientación profesional tiene como objetivo brindar apoyo a los individuos en su desarrollo y progreso en el ámbito laboral asesorando, motivando y acompañando a las personas demandantes en su búsqueda de empleo. Este servicio promueve un apoyo integral a los individuos en su trayectoria laboral, ayudándoles a tomar decisiones informadas, a mejorar su empleabilidad y a lograr sus metas profesionales.

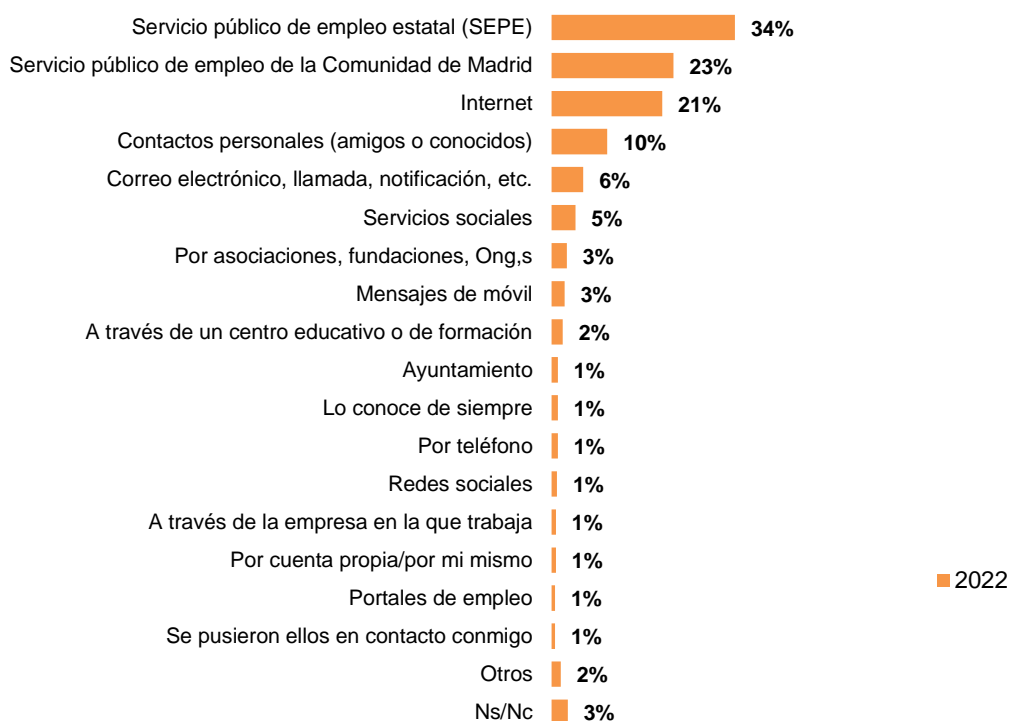
Gráfico 13. Perfil sociodemográfico de demandantes del servicio de orientación
(n=550)



Tal y como se aprecia en el Gráfico 13, la persona demandante que ha hecho uso del servicio de orientación es en mayor medida mujer (68%) y personas de 45 años o más (57%).

A esto se une que, entre los demandantes desempleados, un 46% lleva más de 12 meses en desempleo.

Gráfico 14. ¿A través de qué medios tuvo conocimiento de los servicios de orientación laboral que ofrece el servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid? (n=550)



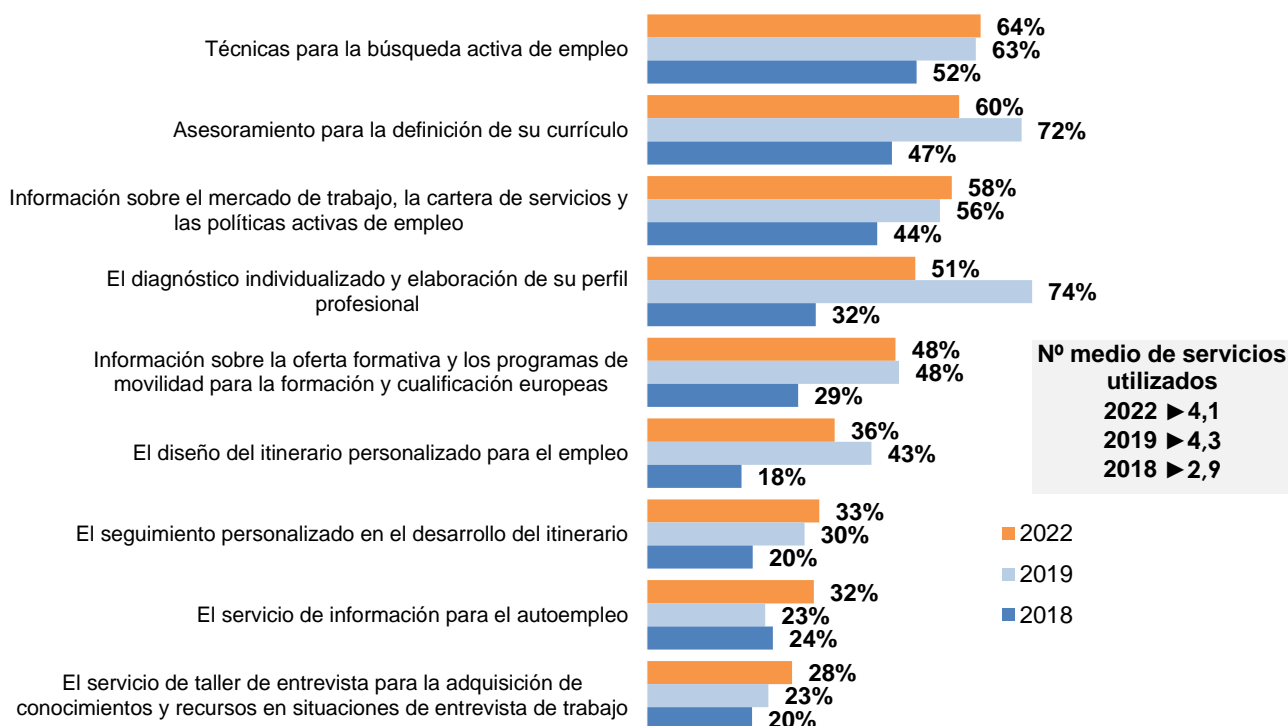
Pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta

El Gráfico 14 nos muestra que las personas demandantes que han utilizado el servicio de orientación supieron de su existencia principalmente por las propias oficinas de empleo, bien el SEPE o bien las del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

Internet también se presenta como un canal de conocimiento destacado.



Gráfico 15. En concreto, ¿cuáles de los siguientes servicios utilizó Vd. durante 2022? (n=550)

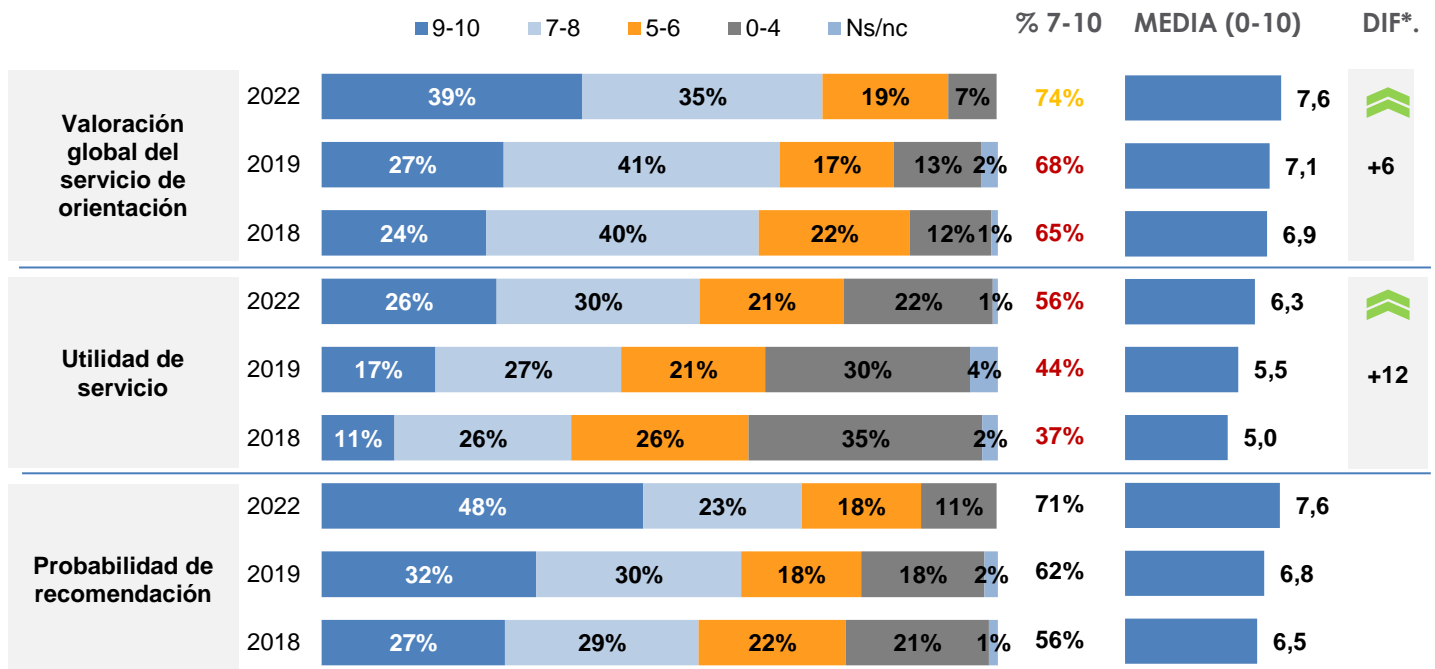


Tal y como se recoge en el Gráfico 15, en 2018 las personas usuarias del servicio declaraban haber sido receptoras, de media, de cerca de tres servicios (2,9). En 2019 se incrementó el número medio de servicios de los que se declaraba haber sido beneficiario y se mantiene en ese nivel en la actualidad (de los nueve posibles: 4,3 utilizados de media en 2019 y 4,1 en 2022). Esto supone una **amplia utilización de los recursos** disponibles.

El diagnóstico individualizado ha dejado de ser el **servicio con más personas usuarias**, pasando a serlo el de **técnicas para la búsqueda activa** de empleo. Todo esto teniendo en cuenta que lo que aquí recogemos es el servicio que declara haber recibido la persona beneficiaria.

a. Percepción global

Gráfico 16. Percepción global del servicio de orientación laboral (n=550)



↑ Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

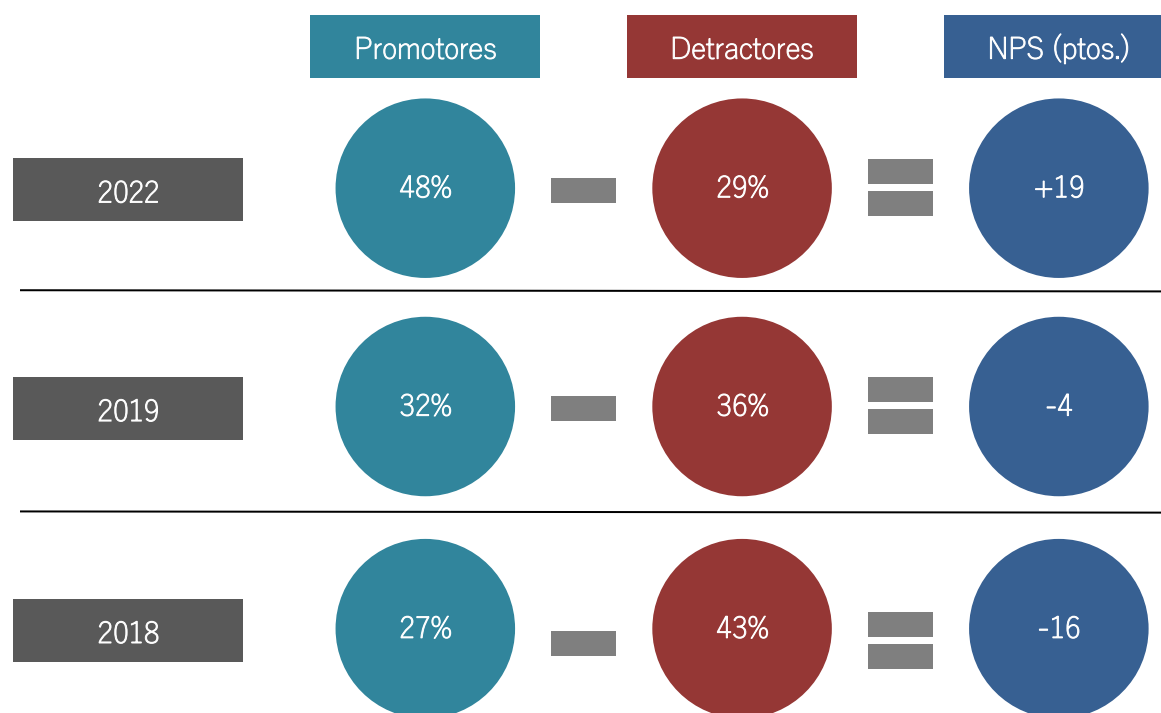
*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

Conforme a lo que se observa en el Gráfico 16, los tres aspectos medidos en relación con la percepción global del servicio de orientación, la valoración, la utilidad percibida y la probabilidad de recomendación, han mejorado respecto a las mediciones precedentes.

Sobre todo, la percepción de la utilidad de la percepción del servicio ha mejorado en 12 puntos el porcentaje de usuarios que lo consideran bastante o muy útil (19 desde 2018).

Por otro lado, la valoración global del servicio, que también registra un incremento importante respecto a 2019, pasa a situarse en un umbral de satisfacción que podemos considerar adecuado.





El Net Promoter Score de este servicio pasa a ser positivo, es decir, cuenta con más promotores que detractores. De hecho, el índice de promotores es muy notable: casi la mitad (48%) de las personas usuarias del servicio se lo recomendarían a otras personas en su situación.



b. Percepción pormenorizada

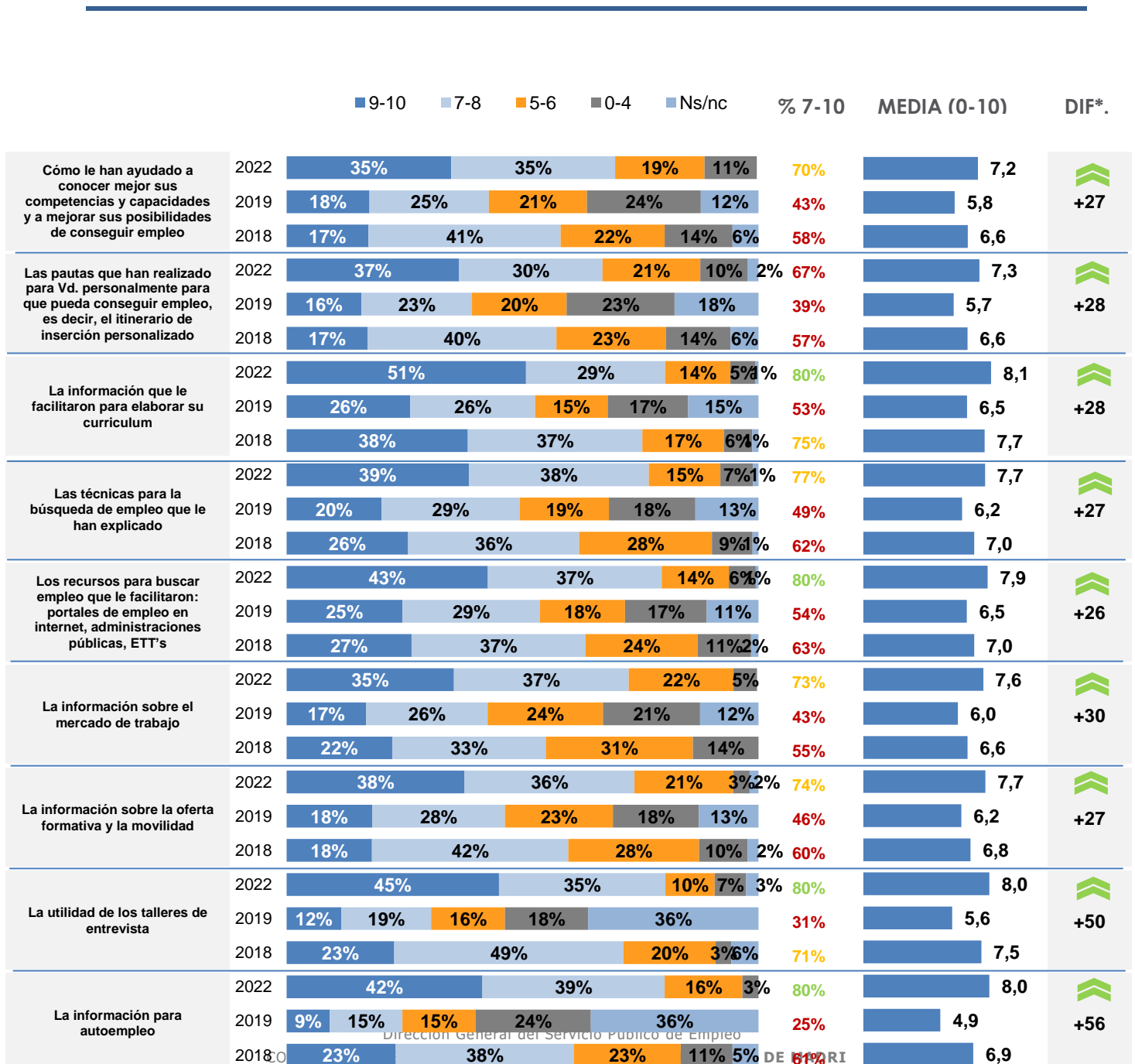
De manera pormenorizada se analizan dos dimensiones respecto al servicio de orientación del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid:

- Aspectos relativos al propio servicio.
- Aspectos relativos a la atención del personal.

i. Servicio de orientación laboral

Gráfico 17. ¿Cómo valora los siguientes aspectos del servicio de orientación?*

(n=550)



*Cada uno de estos aspectos se analiza sobre la base de personas usuarias receptoras de cada servicio.



Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

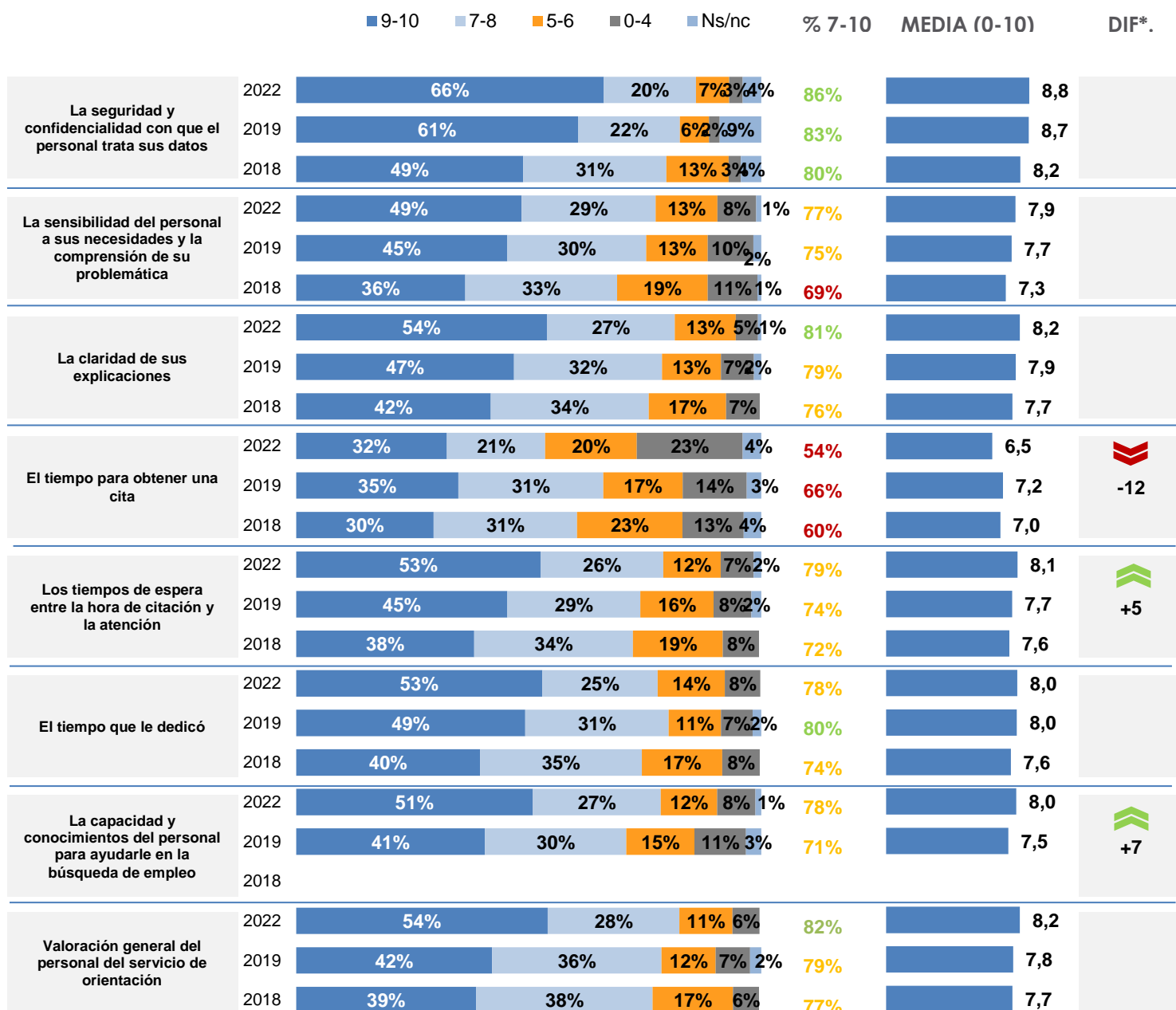
En el Gráfico 17 comprobamos que el servicio de orientación laboral **ha incrementado de manera muy importante los niveles de satisfacción** de sus usuarios/as. Varios aspectos pasan a situarse en un **nivel óptimo** de satisfacción: **información facilitada para elaborar el currículum, recursos facilitados para buscar empleo** (portales de internet, ETT's, administraciones, etc.), la **utilidad de los talleres de entrevista y la información para el autoempleo**. El resto de los aspectos analizados se sitúan en un **nivel adecuado** de satisfacción.



ii. Personal de atención del servicio de orientación

Gráfico 18. ¿Y cómo valora los siguientes aspectos del personal que le atendió?

(n=550)



⬆️ Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

⬇️ Indica una diferencia estadísticamente significativa y negativa respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.



Según se puede observar en el Gráfico 18, la **valoración general del personal del servicio de orientación** se sitúa en un **nivel óptimo** (82% de usuarios/as del servicio dicen estar bastante o muy satisfechos/as). Pequeños incrementos porcentuales en 2019 y 2022 han llevado a esta situación.

La **satisfacción con los aspectos pormenorizados analizados**, en general se mantiene en los niveles de 2019. Aunque sí se **incrementa** significativamente la **valoración del tiempo de espera entre la hora de citación y la de atención** y la valoración acerca de la **capacidad y conocimientos percibidos del personal**.

Destaca positivamente la satisfacción con la **seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos** (86% bastante o muy satisfechos/as). A esto le sigue la **claridad de sus explicaciones**.

El aspecto más criticado respecto a la atención personal es el **tiempo de espera hasta conseguir una cita**.



c. Aspectos de mejora

Gráfico 19. ¿Hay algún aspecto del servicio de orientación que le gustaría que se modificase o mejorase? (n=550)



Pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta

Casi la mitad de los usuarios/as del servicio de orientación no indica ningún aspecto de mejora del servicio.

Entre quienes manifestaron el deseo de modificar algún aspecto, es la mejora del proceso de citas el atributo más verbalizado (11%), seguido de la petición de más información, más detallada (8%) y atención más personalizada (7%), empatía (7%), entre otras.



d. Aprendizajes clave

La valoración global del servicio de orientación laboral ha evolucionado positivamente. Los factores que componen la valoración global, tales como la probabilidad de recomendación y la utilidad, han mejorado sus resultados obteniendo este último una subida de 12 puntos porcentuales respecto a años anteriores.

Los niveles de satisfacción pormenorizada han experimentado un aumento significativo. De hecho, llegan a niveles óptimos aspectos como la información facilitada para elaborar su currículum, los recursos facilitados para buscar empleo, la utilidad de los talleres de entrevista y la información para el autoempleo.

La valoración del personal de atención del servicio es excelente. En cuanto a los aspectos pormenorizados, se incrementa la valoración del tiempo de espera entre la hora de citación y la de atención en 6 puntos porcentuales. Así mismo, la capacidad y conocimientos percibidos del personal consiguen también una subida porcentual de 7 puntos.

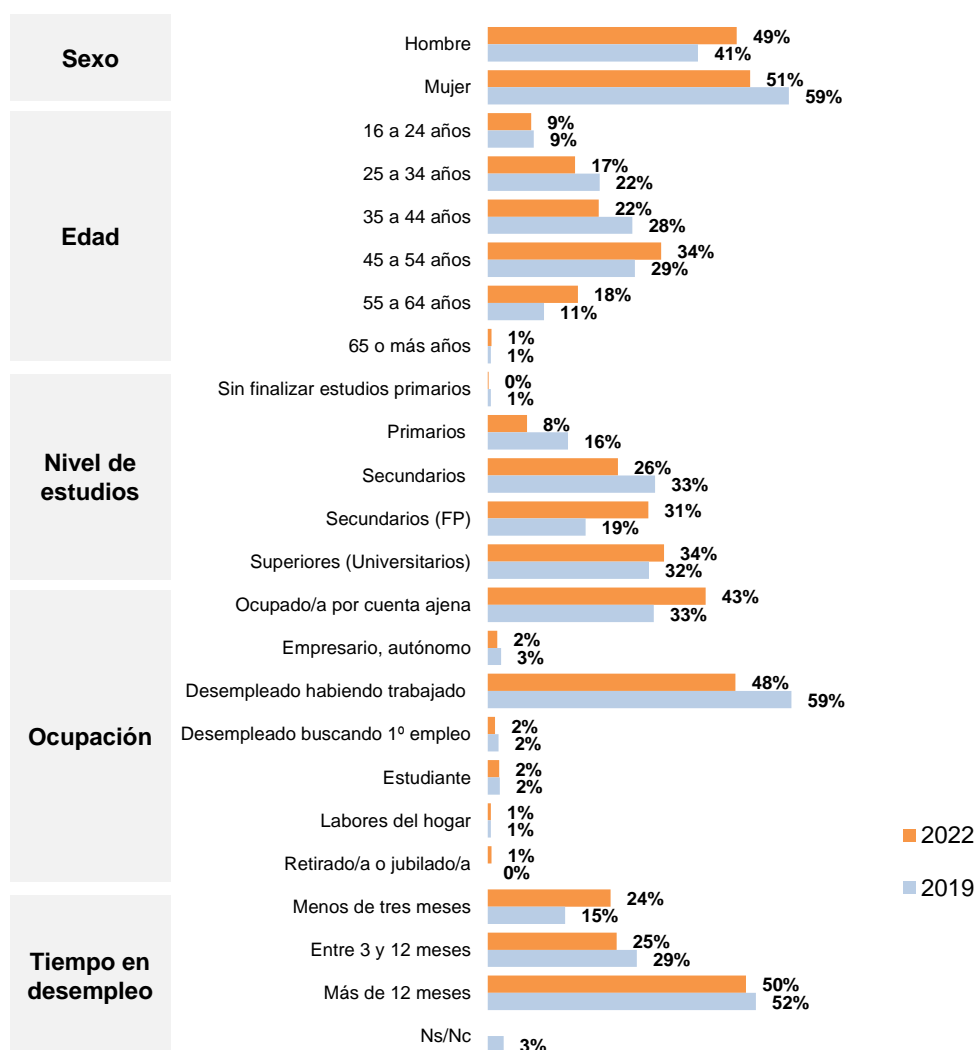
El tiempo de espera hasta conseguir una cita es el aspecto que tiene posibilidades de mejoría dado que desciende 12 puntos porcentuales en comparación con años anteriores.



VI. Servicio de gestión de la formación

Este servicio está enfocado principalmente a la gestión de la formación que hacen las oficinas de empleo (trámites de inscripción, información y ofertas de cursos de formación, etc.···).

Gráfico 20. Perfil sociodemográfico de demandantes del servicio de gestión de la formación (n=355)



Respecto a 2019, se ha incrementado el volumen de personas usuarias del servicio de formación a partir de los 45 años. También aquellas con niveles de estudios superiores (FP o universitarios).



Gráfico 21. ¿A través de qué medios tuvo conocimiento de los servicios de formación, de los cursos de formación que ofrece el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n=355)

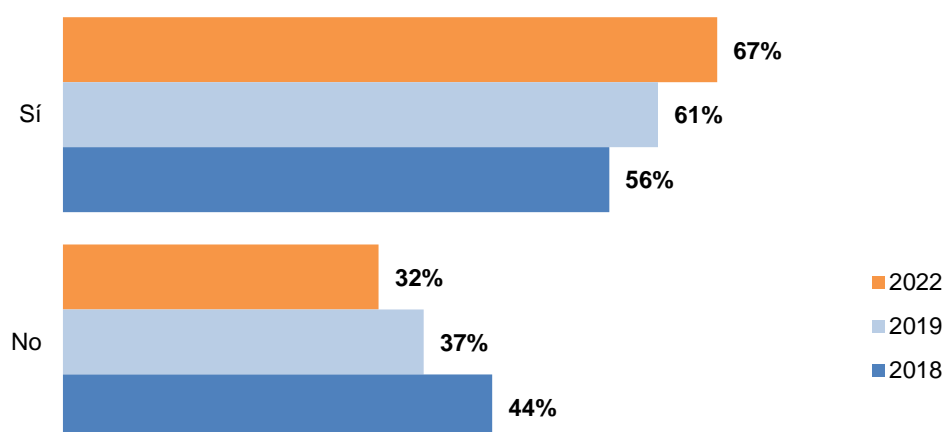


Pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta

La principal vía de conocimiento de los servicios de formación es internet. Le sigue el conocimiento a través de las oficinas del Servicio Público de Empleo Estatal y las Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid.



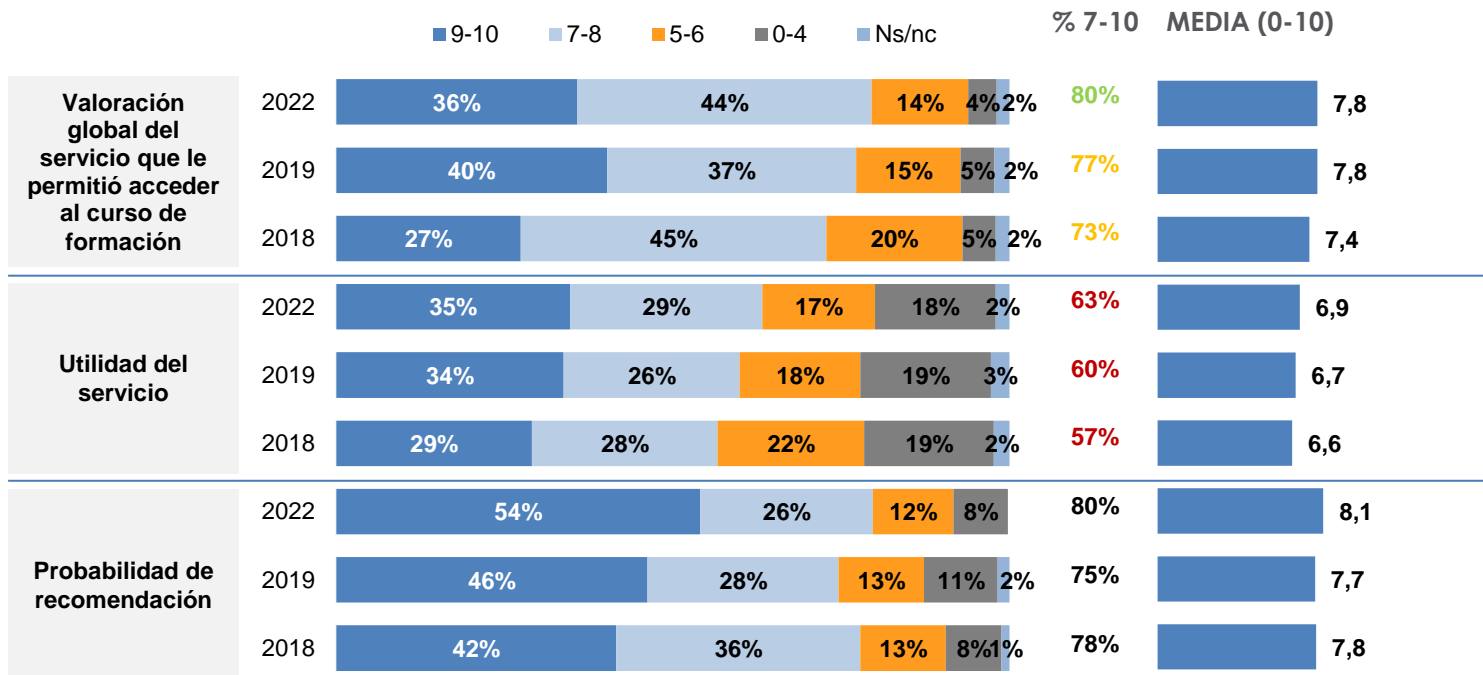
Gráfico 22. ¿Utilizó durante el año 2022 el buscador de cursos de la web como canal de apoyo o contacto (para conocer las ofertas formativas disponibles, inscripción en cursos)? (n=355)



El 67% de los demandantes que accedieron al servicio de gestión de la formación en 2022, afirman haber utilizado el buscador web de cursos como canal de apoyo o contacto. Vemos como esta cifra viene incrementándose desde 2018.

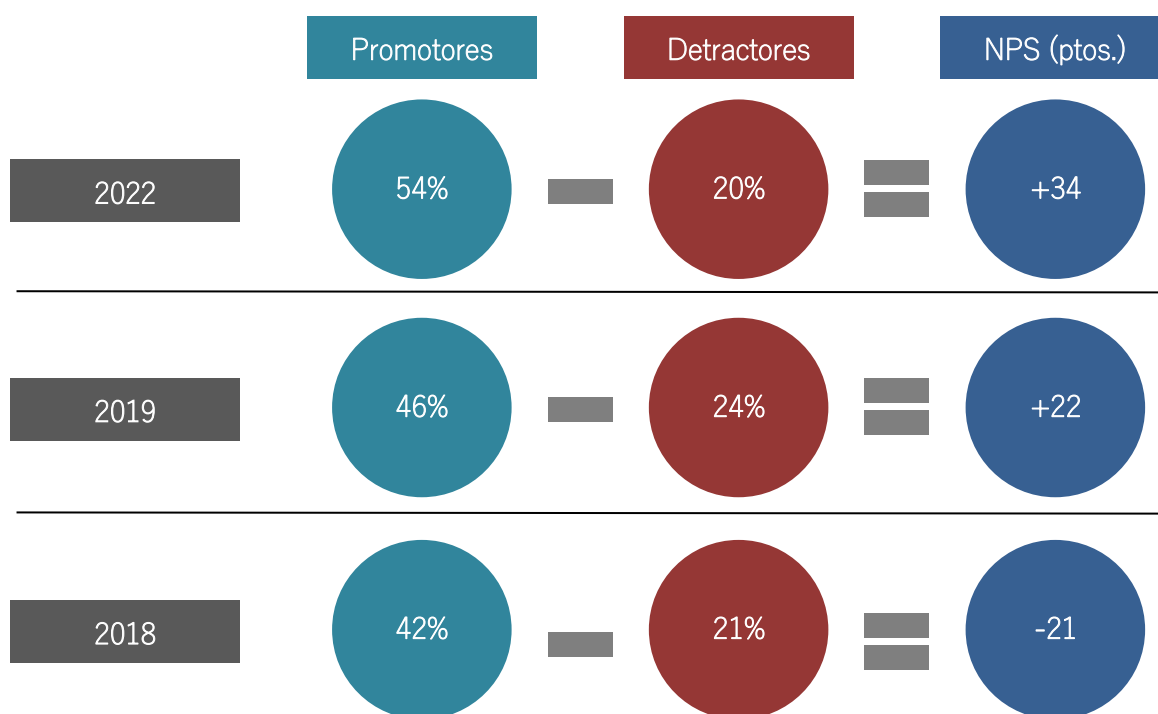
a. Percepción global

Gráfico 23. Percepción global del servicio de gestión de la formación en las Oficinas de Empleo de la Comunidad de Madrid (n=355)



Según lo evidenciado en el Gráfico 23, se mantiene el porcentaje de usuarios/as que perciben el servicio de formación como muy o bastante útil (63%). Pasa al umbral que podemos considerar óptimo la satisfacción global con el servicio, indicador que paulatinamente mejora desde 2018.





El índice NPS aumenta notablemente (14 puntos). Algo más de la mitad de las personas usuarias del servicio son **promotoras** de este.



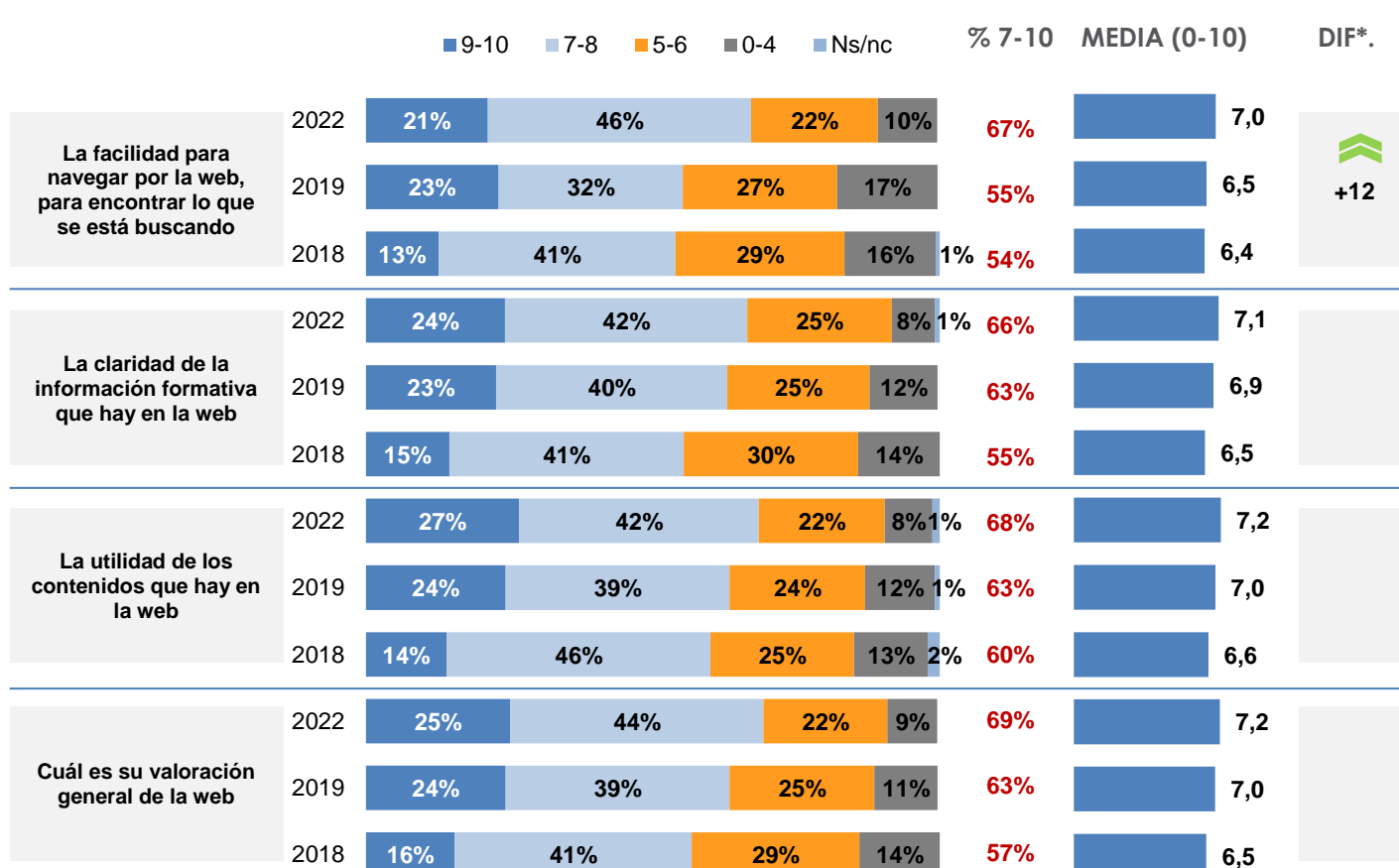
b. Percepción pormenorizada

En la evaluación detallada del servicio de gestión de la formación se analizan dimensiones relacionadas con:

- El buscador web provisto por el servicio
- El propio servicio de formación
- Aspectos relacionados concretamente con el último curso recibido.

i. Buscador de la Web

Gráfico 24. Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos relacionados con el buscador de cursos de la web. (n=238)



Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019

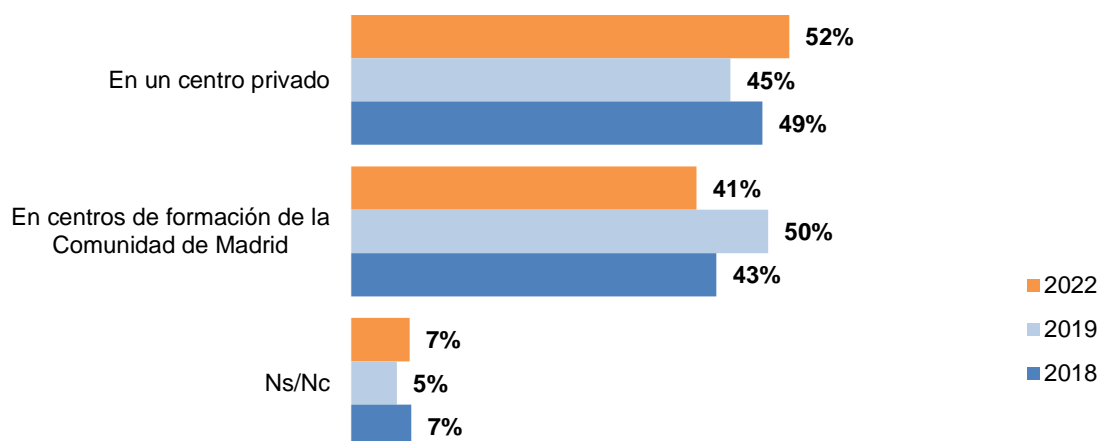
*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.



Todos los aspectos relacionados con la web para la búsqueda de cursos han evolucionado positivamente desde 2019. De manera significativa la facilidad para navegar por la web y encontrar lo que se está buscando.

ii. Servicio de gestión de la formación

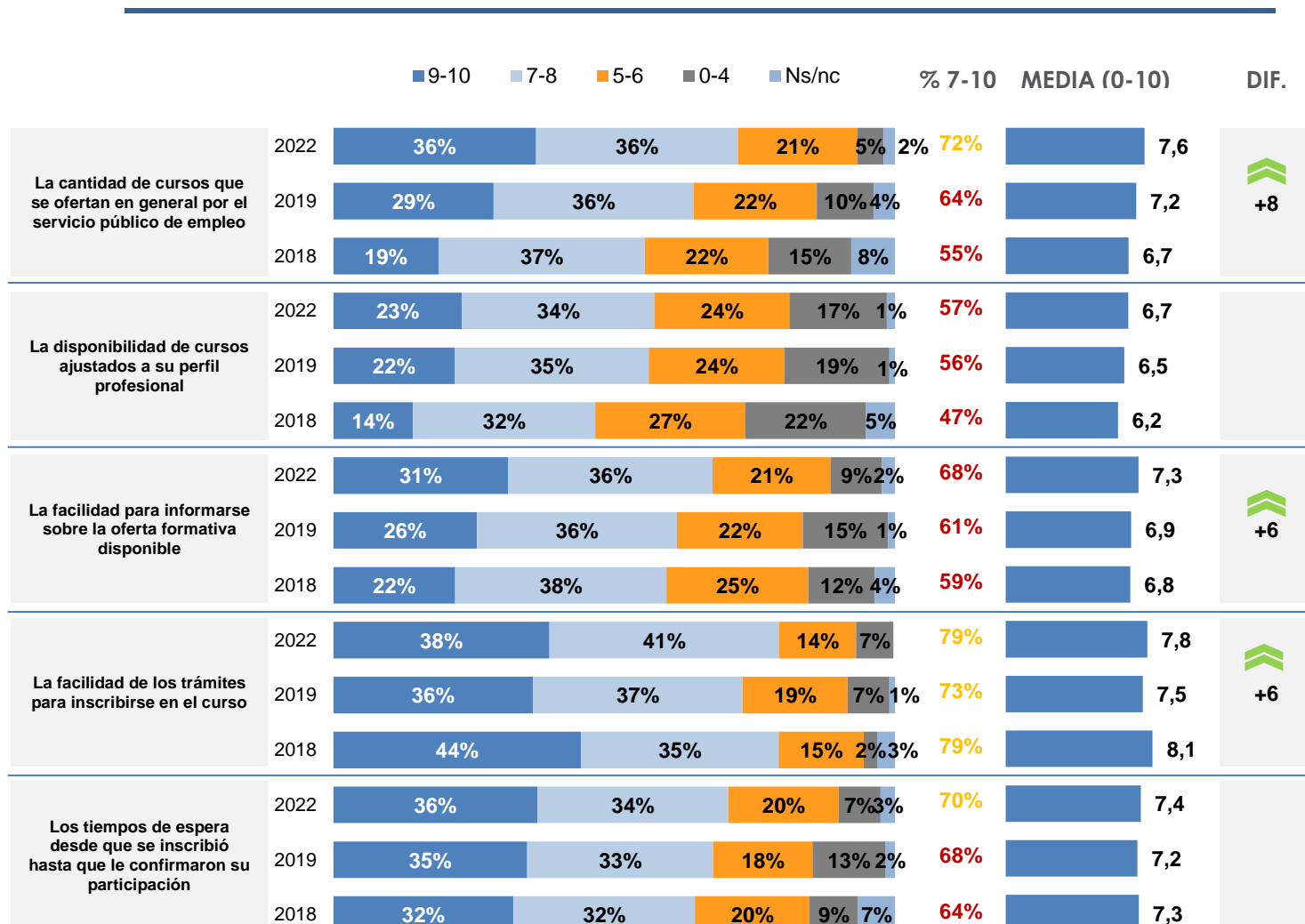
Gráfico 25. En relación al servicio de formación ¿el curso que usted realizó se desarrolló en centros de formación de la Comunidad de Madrid o en un centro privado? (n=355)



En el Gráfico 25 observamos el lugar de realización del curso. En concreto, en 2022 el 52% de las personas consultadas declaran haberlo realizado en un centro privado. Seguimos constatando, al igual que en ediciones anteriores, un reducido porcentaje de personas que no es capaz de determinar la tipología del centro donde realizó el curso.

Gráfico 26. En concreto, ¿cómo valora los siguientes aspectos relacionados con la gestión de los servicios de formación facilitados por la Comunidad de Madrid?

(n=406)



Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

En todos los aspectos analizados en el Gráfico 26 se incrementa, respecto a mediciones previas, el porcentaje de personas bastante o muy satisfechas. En mayor medida suben, la cantidad de cursos ofertados, la facilidad para informarse de esta oferta y, la facilidad de los trámites para inscribirse en los cursos; en este último caso se sitúa al mismo nivel que en 2018, aun cuando el porcentaje de personas muy satisfechas se sitúa por debajo de aquella toma de datos.

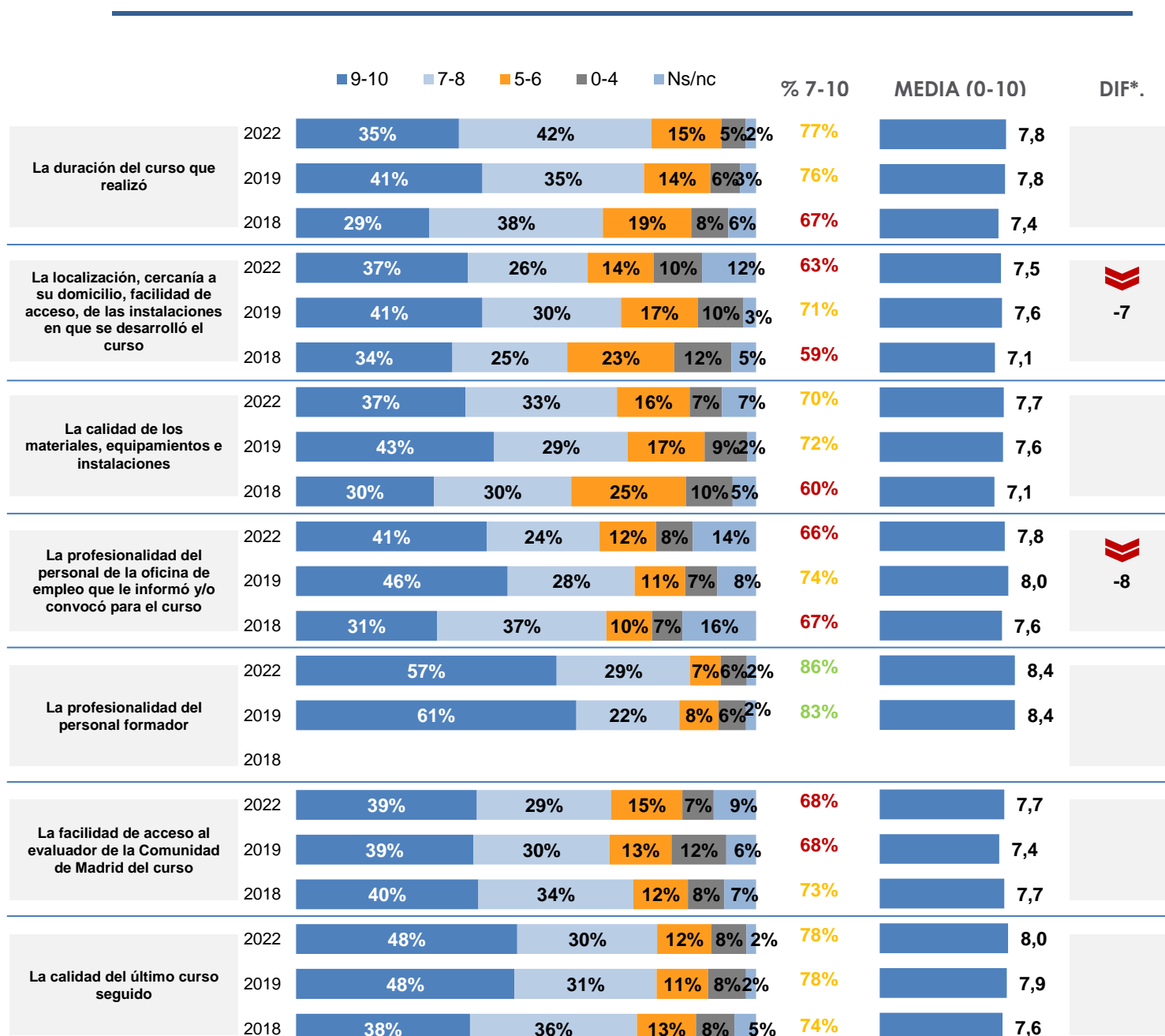
El tiempo de espera desde la inscripción al curso hasta la confirmación de la participación alcanza el 70% de usuarios/as bastante o muy satisfechos/as (nivel de satisfacción adecuado).



El aspecto con una valoración más discreta es la disponibilidad de cursos adaptados al perfil profesional del solicitante, a semejanza de lo constatado en las anteriores tomas de datos.

iii. Aspectos relacionados en concreto con el último curso

Gráfico 27. Y, ¿cómo valora los siguientes aspectos relacionados con el último curso que ha realizado a través de los servicios de formación facilitados por la Comunidad de Madrid? (n=355)





Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.



Indica una diferencia estadísticamente significativa y negativa respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

Como se puede observar en el Gráfico 27, la **valoración** de dos de los aspectos analizados respecto al último curso realizado **se ha reducido de forma notable: localización y cercanía al domicilio, y profesionalidad del personal que le informó y/o convocó** para el curso.

El resto de los aspectos mantienen el nivel de satisfacción de 2019, destacando en positivo la profesionalidad del personal formador.



c. Aspectos de mejora

Gráfico 28. ¿Hay algún aspecto del servicio de formación que le gustaría que se modificase o mejorase? (n=355)



Pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta

Que el **contenido** de los cursos se ajuste a las demandas del **mercado laboral**, más oferta de cursos, posibilidad de hacer **prácticas**, **mejora de la web**... son las principales sugerencias de mejora para este servicio.



d. Aprendizajes clave

La valoración de los servicios de gestión de la formación se mantiene en valores similares a años anteriores.

El buscador de la página web experimenta una mejora en las diferentes variables que hemos **analizado**. Todos los aspectos han evolucionado positivamente, especialmente, la facilidad para navegar por la web y encontrar lo que se está buscando.

La evolución positiva de la satisfacción se produce asimismo en otras variables del servicio. Así, se ha incrementado la satisfacción de las personas demandantes con respecto a la cantidad de cursos ofertados (con una subida de 8 puntos porcentuales) y, por otro lado, la facilidad para informarse de la oferta disponible y la facilidad de los tramites (con una subida porcentual de 6 puntos en ambos casos). A pesar de esta evolución positiva, algunos aspectos están aún lejos de alcanzar niveles de satisfacción óptimos, entre ellos se destaca la **disponibilidad de cursos ajustados al nivel profesional de la persona demandante**.

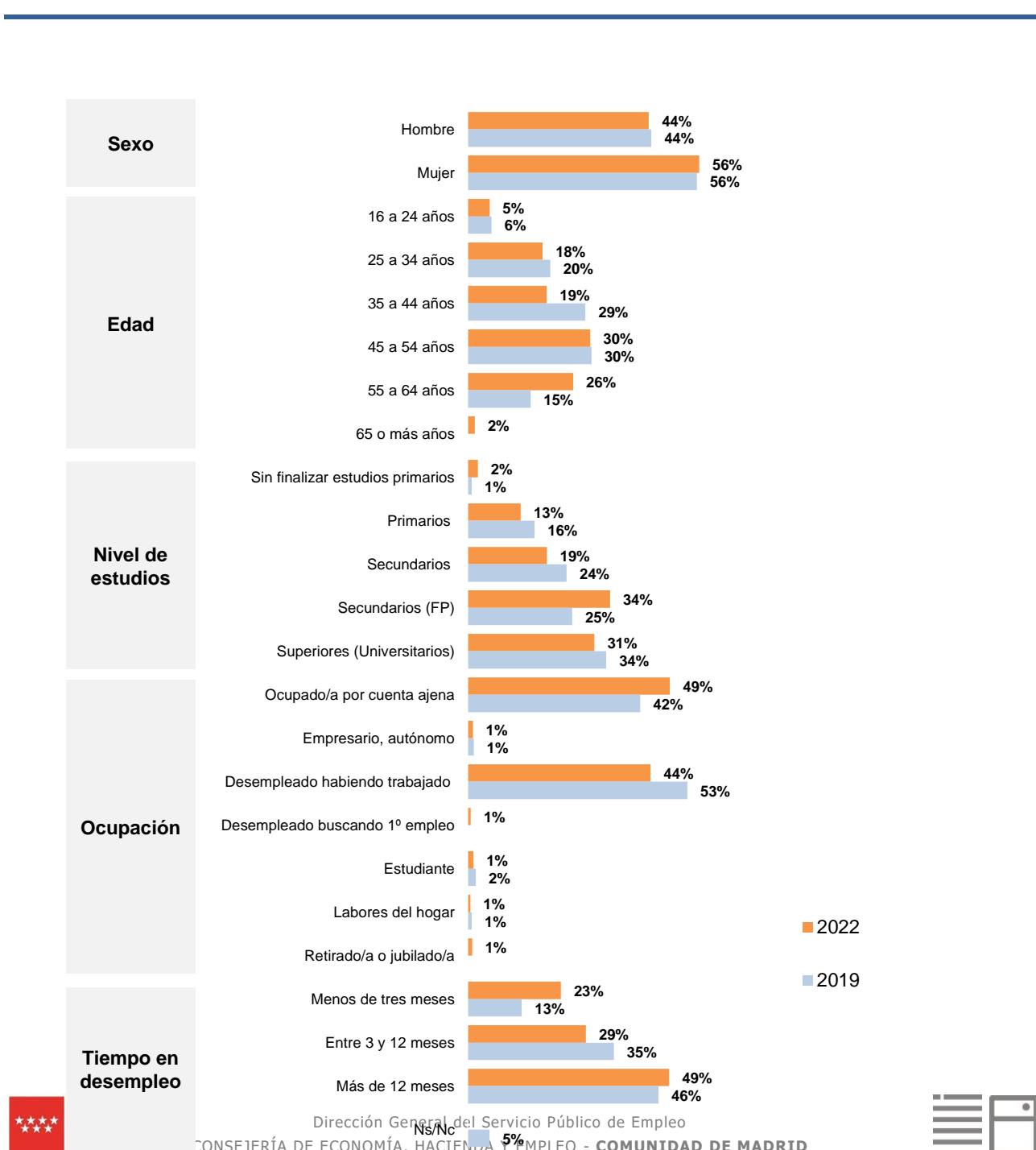
El curso recoge, en cambio, resultados con margen de mejora. En particular la localización y cercanía al domicilio, perdiendo 7 puntos porcentuales, y la profesionalidad del personal convocante o que informó sobre el curso, 8 puntos porcentuales en comparación con la medición anterior.



VII. Servicio de intermediación

El servicio de intermediación comprende la gestión de las ofertas de empleo y la búsqueda de demandantes adecuados para las mismas, atendiendo a su perfil profesional y sus competencias profesionales. Así como difundir la información sobre las ofertas de empleo adecuadas disponibles.

Gráfico 29. Perfil sociodemográfico de demandantes del servicio de intermediación (n=814)



Basándonos en lo que se observa en el Gráfico 29 y en comparación con 2019, en el perfil del demandante que ha utilizado el servicio de intermediación durante el año 2022 destaca que ha sido mayor el porcentaje de personas con entre 54 y 64 años y el de demandantes con estudios secundarios.

Gráfico 30. ¿Cómo tuvo conocimiento de los servicios de intermediación del servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid? (n=942)



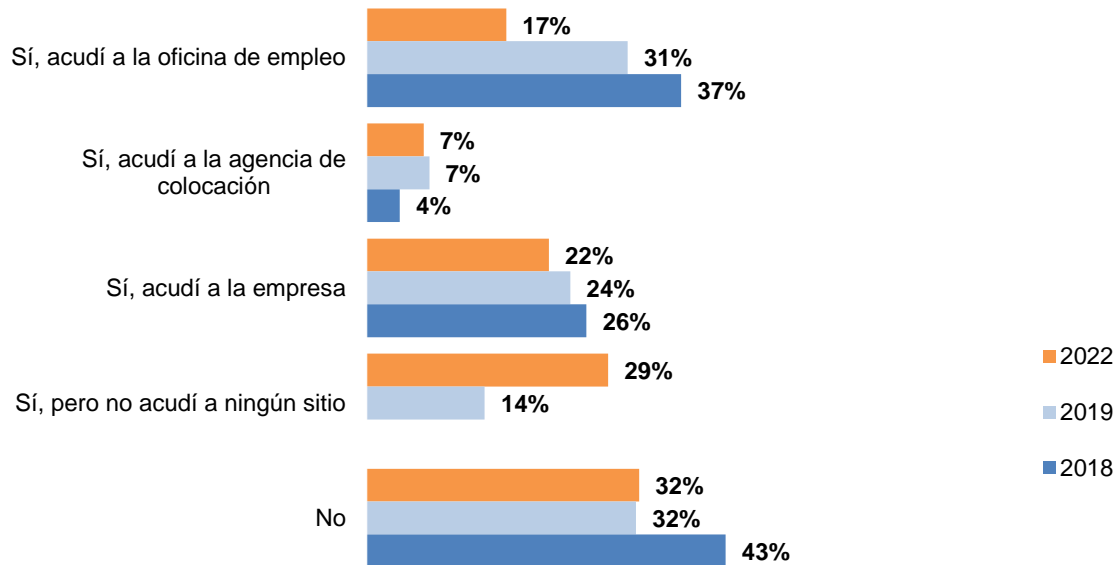
Pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta

Los canales de conocimiento mayoritarios del servicio de intermediación son el Servicio Público de Empleo estatal (SEPE) e internet (29% y 25% respectivamente).



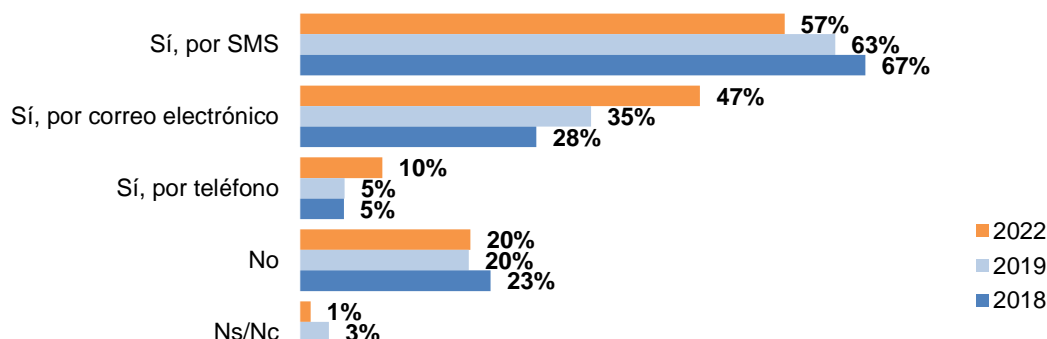
El conocimiento del servicio **también** se ha producido para una parte destacada de demandantes a través de los **Servicios de Empleo de la Comunidad de Madrid** y los **contactos personales** (15% y 14%, respectivamente).

Gráfico 31. ¿El servicio de intermediación le envió durante el año 2022 alguna comunicación convocándole o citándole para una oferta de empleo? (n=942)



Tal y como se puede apreciar en el Gráfico 31, **se incrementa** de forma importante el volumen de personas demandantes que **habiendo sido citadas para una oferta de empleo no acuden** a la llamada. Por otro lado, vuelve a ponerse de manifiesto el elevado porcentaje de personas que no recuerdan haber recibido ninguna comunicación.

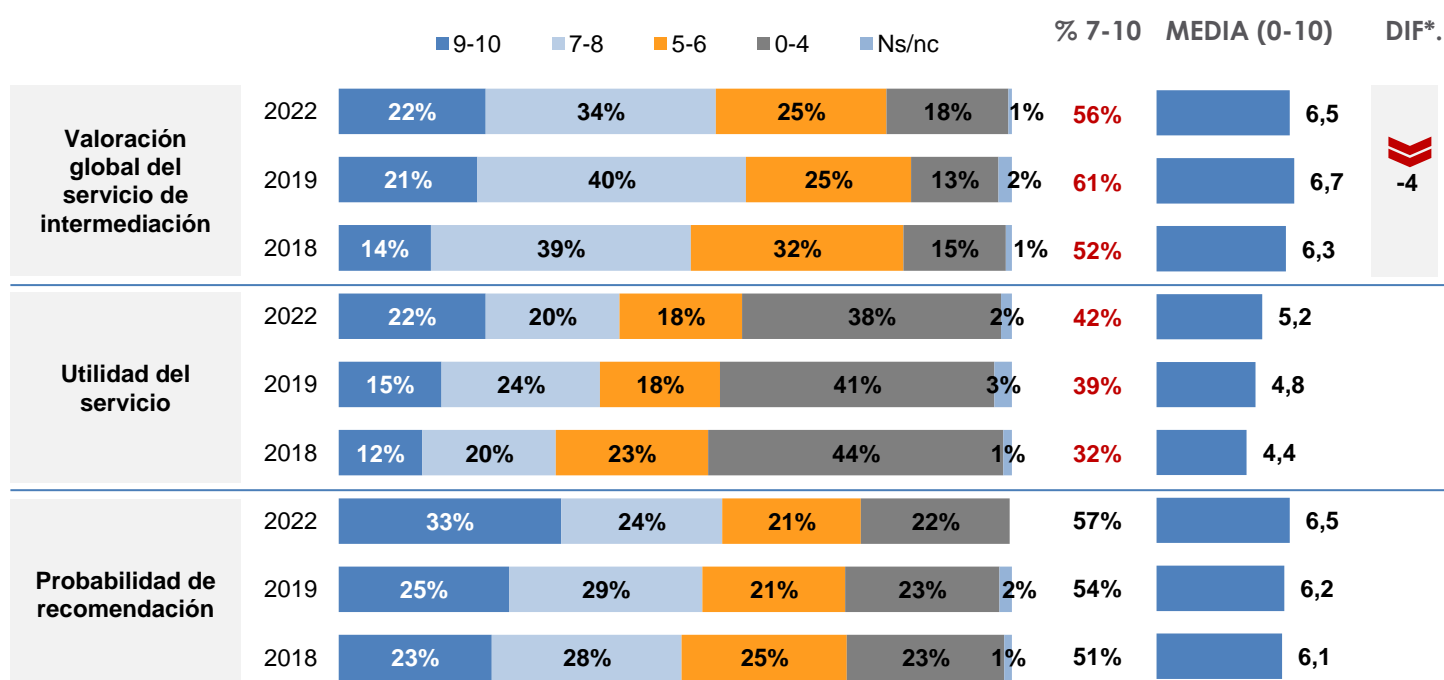
Gráfico 32. ¿Recibió en 2022 alguna alerta por SMS, por correo electrónico o por teléfono desde el servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid? (n=942)



La forma más habitual de recibir las comunicaciones por parte del Servicio Público de Empleo continúa siendo por SMS, seguido del correo electrónico, canal de contacto que viene incrementando su uso desde 2018.


a. Percepción global

Gráfico 33. Percepción global del servicio de intermediación (n=942)



Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.



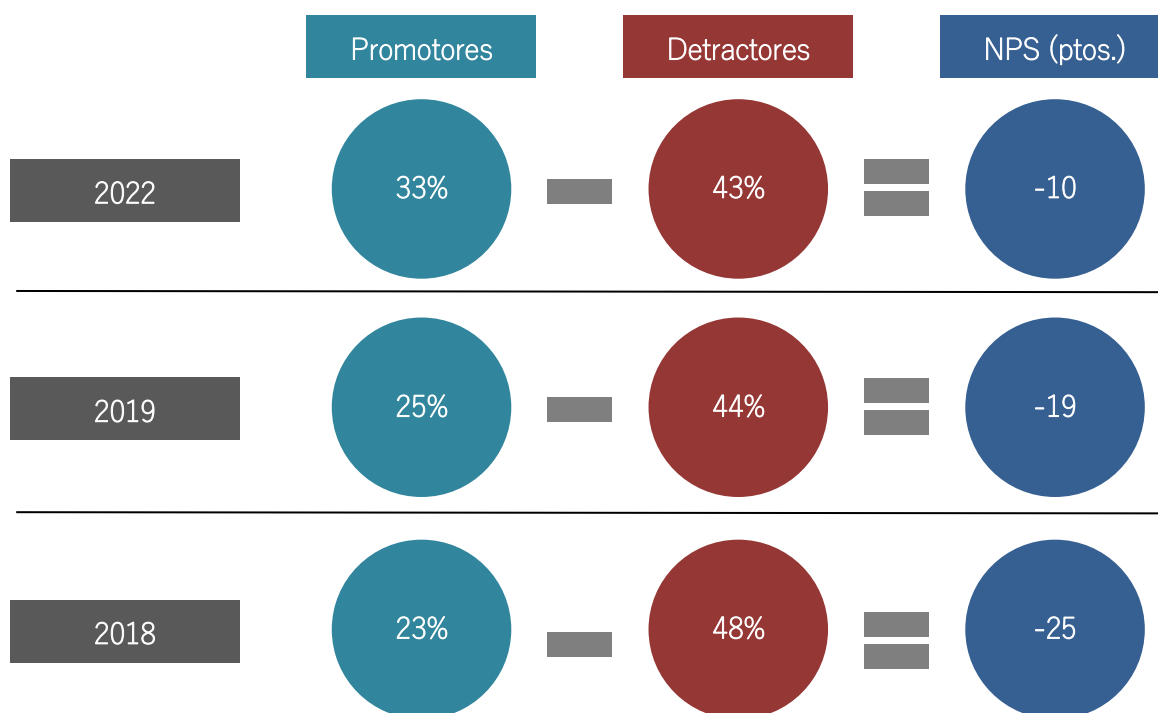
 Indica una diferencia estadísticamente significativa y negativa respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

En términos comparativos con el resto de los servicios, el dedicado a la intermediación laboral es el que peor valoración obtiene. **Se reduce** respecto a 2019 la **satisfacción global con el servicio**, pero podemos hablar de un **mantenimiento en la percepción de su utilidad** (la variación al alza en el porcentaje de usuarios que consideran el servicio bastante o muy útil no supone una variación estadísticamente significativa).

Sí consigue la **utilidad del servicio superar la barrera del aprobado**, que hasta ahora no se conseguía (valoración media de 5.2).





El índice de recomendación de este servicio sigue siendo **negativo** (se cuenta con más detractores que promotores), pero viene mejorando notablemente desde 2018.



b. Percepción pormenorizada

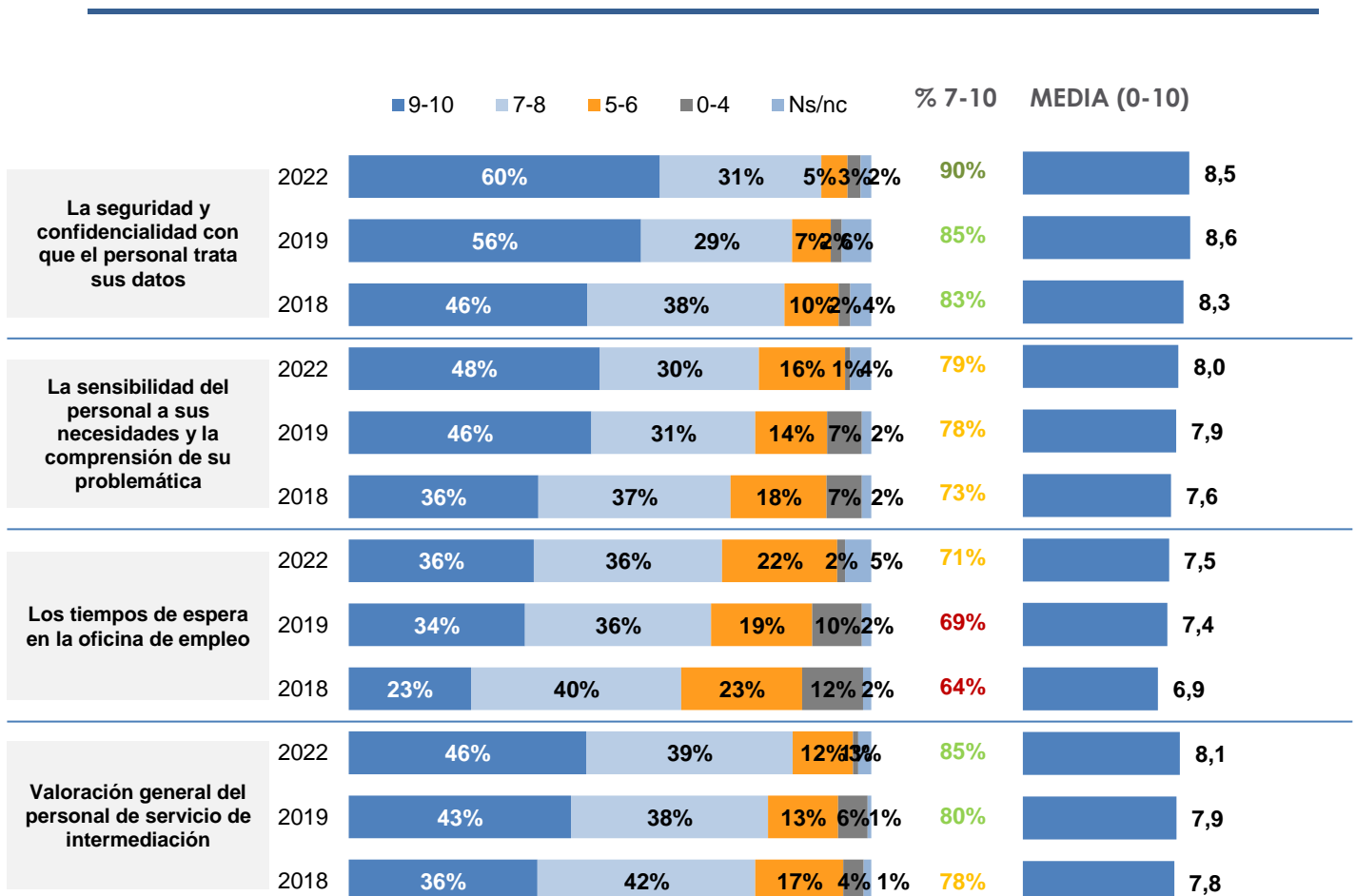
Como en otros servicios estudiados, la evaluación detallada del servicio de intermediación se divide en tres dimensiones de análisis diferenciadas:

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

i. El personal de atención

Gráfico 34. ¿Y cómo valora los siguientes aspectos del personal que le atendió? Utilice una escala donde 0 es la peor valoración posible y 10 la mejor nota posible

(n=203)



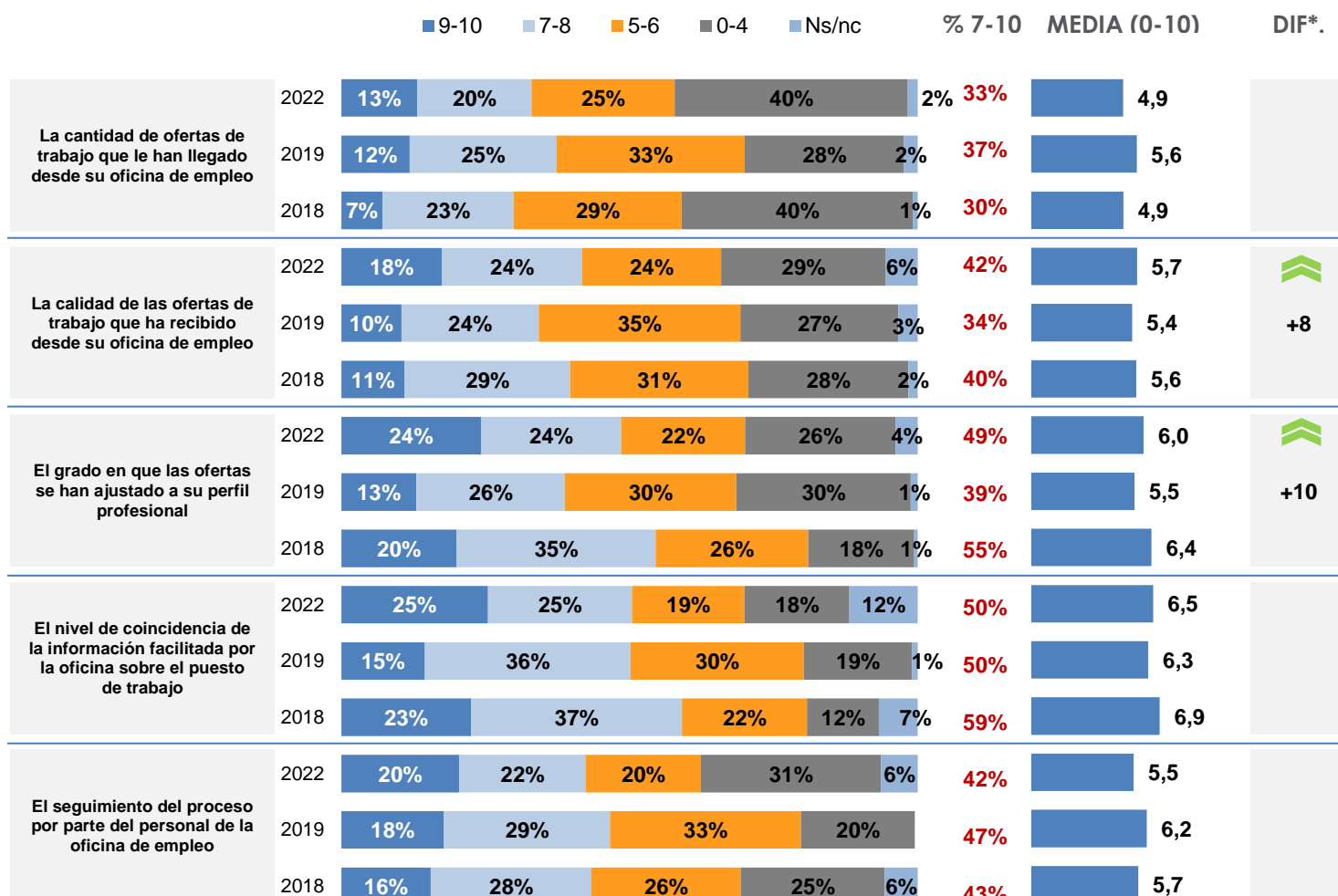
A pesar de no tener incrementos estadísticamente significativos respecto a 2019, es clara la evolución positiva durante las últimas mediciones en la valoración del personal del servicio. La valoración global del personal supera el ocho de media en 2022 (8,1). El aspecto mejor valorado respecto a la atención proporcionada es la seguridad y confidencialidad con que el personal trata sus datos (90% de personas bastante o muy satisfechas con este aspecto, umbral de excelencia).

El tiempo de espera en la oficina es el aspecto más crítico de los analizados. Aun así, la satisfacción con este aspecto se sitúa en un nivel que podemos considerar adecuado (71% de demandantes bastante o muy satisfechos).



ii. El servicio

Gráfico 35. Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos relacionados con el servicio de intermediación (n=942)



↑ Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

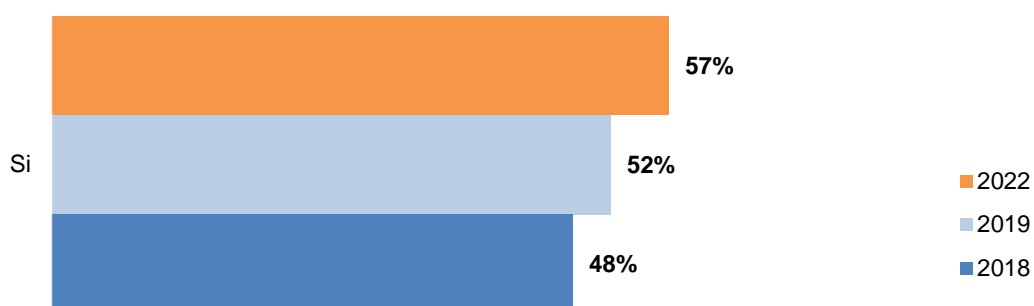
Basándose en los datos del Gráfico 35, en lo que se refiere al servicio, la valoración mejora en cuanto al grado en el que las ofertas se han ajustado al perfil del demandante y la calidad de las ofertas recibidas. Pero todos los aspectos analizados siguen situándose en niveles de satisfacción mejorables. Ninguno de los aspectos analizados es valorado bastante o muy positivamente por más del 50% de las personas demandantes.



Se mantiene con una valoración media por debajo de 5, la cantidad de ofertas que se han recibido desde la oficina de empleo.

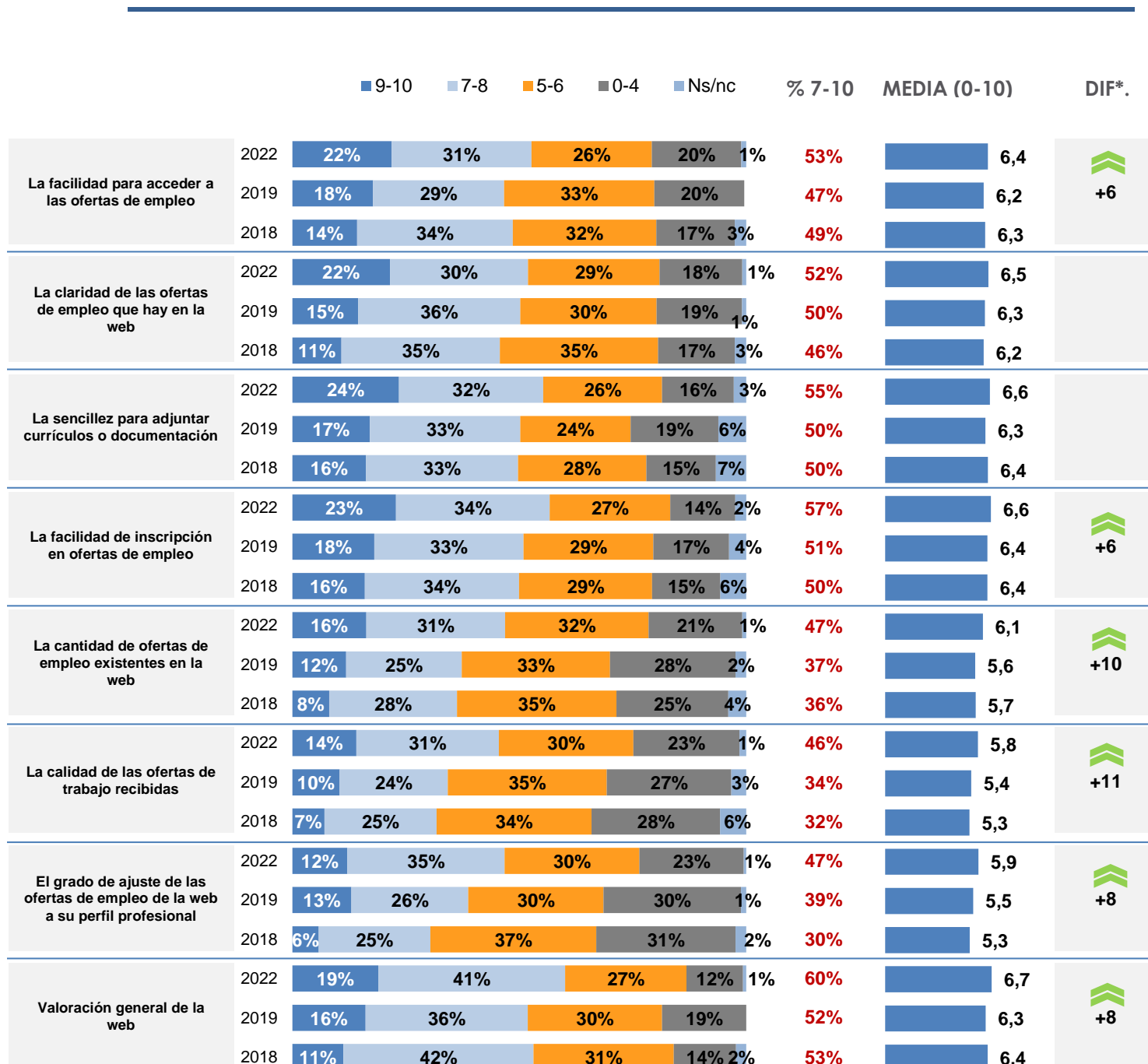
iii. Página WEB

Gráfico 36. ¿Y accedió en 2022 al buscador de ofertas en la web del servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid para buscar empleo? (n=942)



A pesar de que **aun presenta una utilización limitada**, observamos en el Gráfico 36, como **viene incrementándose** la utilización del buscador web de ofertas **desde 2018**. Actualmente utiliza este recurso el 57% de los demandantes.

Gráfico 37. ¿Cómo valora los siguientes aspectos relacionados con la página web? (n=541)



 Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.



La **valoración media de la web** del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid se sitúa en un **6,7**. Hablamos de un **60% de usuarios bastante o muy satisfechos** con la misma; este porcentaje se sitúa en un **nivel que podemos considerar mejorable**, aunque cabe destacar que de nuevo observamos **incrementos paulatinos, medición tras medición**, del volumen de demandantes satisfechos con los aspectos analizados respecto al buscador on-line de ofertas de trabajo.

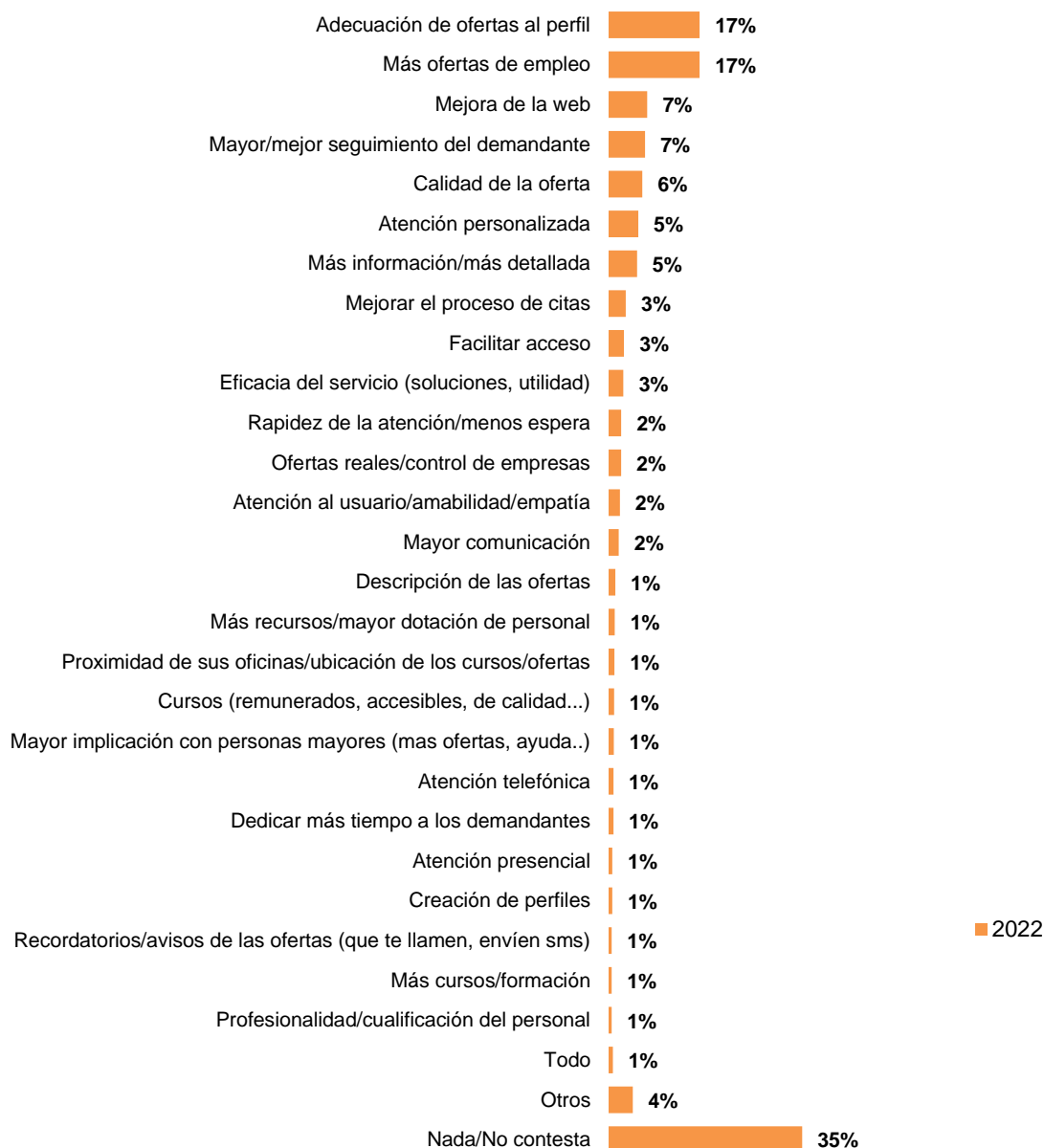
Los **mayores incrementos** en la satisfacción de los demandantes los observamos en la satisfacción con la **calidad y cantidad de las ofertas de empleo disponibles**. Son estos aspectos **también los que menor nivel de satisfacción presentan**, pero observamos como ya se supera el **seis de media** en lo relativo a la **cantidad de ofertas disponibles (6,1)**. Y a las puertas de este umbral la **calidad de estas (5,8)**.

Un **incremento importante de la satisfacción** también se observa en el **grado de ajuste entre la oferta y el perfil del demandante (5,9 de media)**.



c. Aspectos de mejora

Gráfico 38. ¿Hay algún aspecto del servicio de intermediación que le gustaría que se modificase o mejorase? (n=942)



Pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta

Como se puede apreciar en el Gráfico 38, algo más de un tercio (35%) de demandantes de empleo que han utilizado el servicio de intermediación laboral del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid no destacan ningún elemento susceptible de mejora.



Entre quienes sí lo hacen, las principales demandas son, mayor adecuación de las ofertas al perfil y más cantidad de estas.

Como veíamos anteriormente se ha incrementado de forma notable la satisfacción con estos aspectos, aunque siguen siendo los que menos volumen de demandantes bastante o muy satisfechos recogen y menores valoraciones medias.

Tras estas respuestas, los demandantes sugieren la mejora de la web, más seguimiento o atención más personalizada y el incremento de la calidad de las ofertas.



d. Aprendizajes clave

El servicio de intermediación es el servicio con las calificaciones menos positivas. Desciende 4 puntos porcentuales la satisfacción en relación con años anteriores, pero se consigue sobrepasar el nivel mínimo requerido en el aspecto de utilidad, con un aprobado (5.2).

La valoración del personal de atención avanza, aun cuando lo hace de forma no significativa. Como característica mejor valorada encontramos la seguridad y confidencialidad con el que son tratados los datos; en la parte contraria y con margen de mejora, está el tiempo de espera en la oficina.

Se constata una mejora significativa en otras variables. Así, la valoración progresa en la adecuación de las ofertas al perfil (+10) y la calidad de las mismas (+8).

La página web obtiene una valoración media con recorrido de mejora.

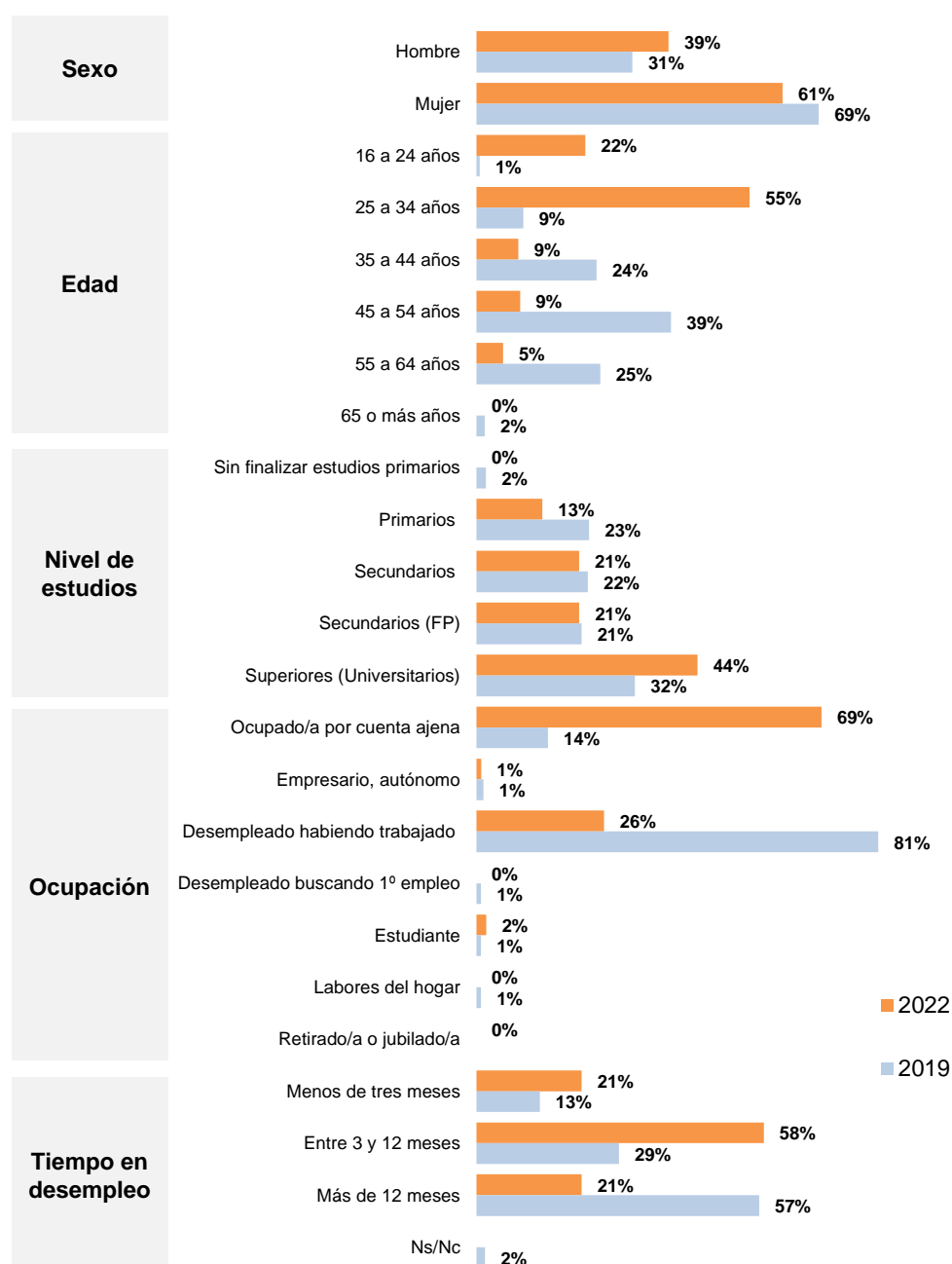
El énfasis de mejora en este servicio se pone por un lado en la calidad y cantidad de las ofertas de empleo disponibles y en el grado de ajuste entre la oferta y el perfil.



VIII. Servicio de programas de empleo

El servicio de programas de empleo del Servicio Público de Empleo se encarga de gestionar y desarrollar programas mixtos de formación y empleo con la finalidad de mejorar la empleabilidad de las personas demandantes de empleo mediante la combinación de acciones formativas, orientación profesional e integración en el mercado.

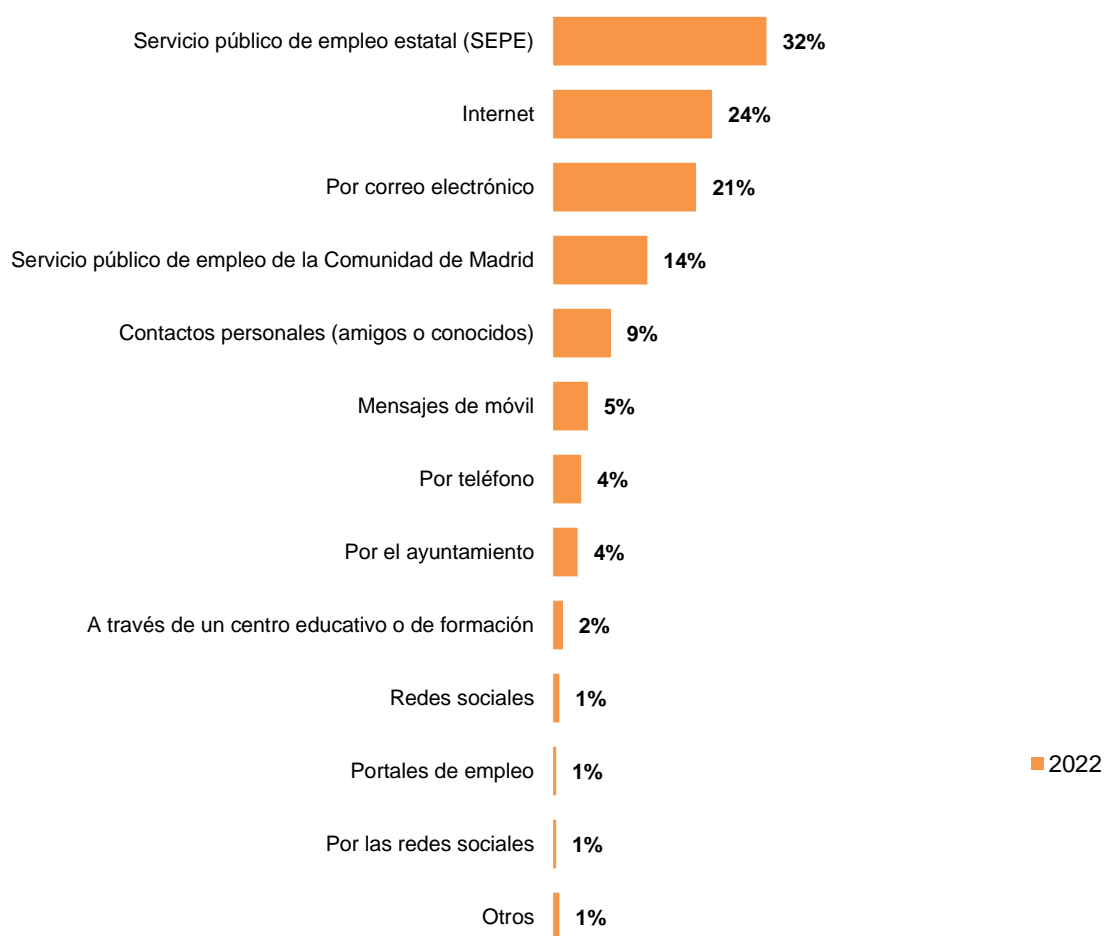
Gráfico 39. Perfil sociodemográfico de demandantes del servicio de programas de empleo (n=116)



Durante el año 2022, el perfil social y demográfico de las personas usuarias de este servicio se caracterizó por reunir a un perfil mayoritariamente menor de 35 años (77%) y con estudios superiores (44%).

Estando desempleados en 2022 cuando accedieron al programa de empleo, **actualmente el 69% de ellos y ellas se encuentran ocupados/as** trabajando por cuenta ajena.

Gráfico 40. ¿Cómo tuvo conocimiento de los programas de empleo y formación que ofrece el servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid? (n=116)

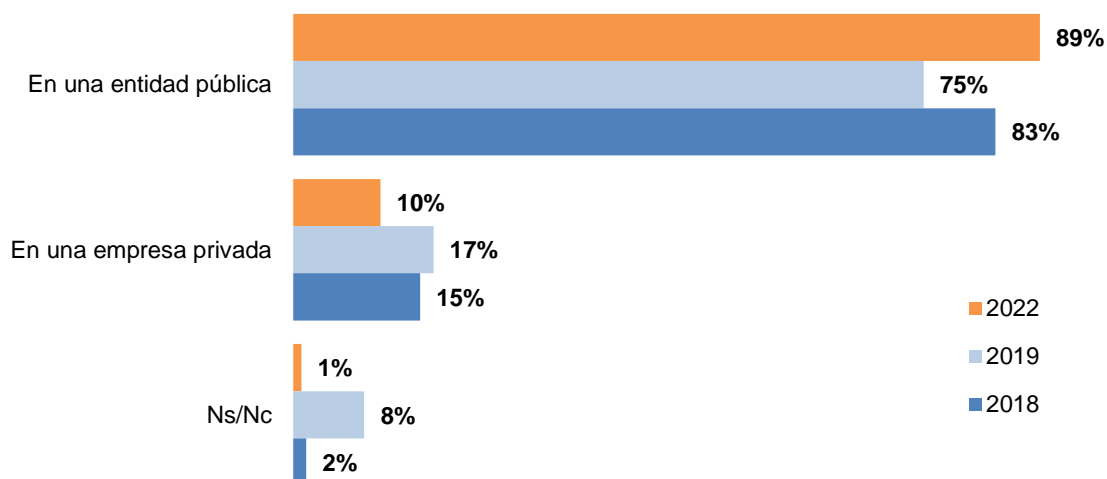


Pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta

El Gráfico 40 muestra como el **Servicio público de empleo estatal (SEPE)**, seguido de internet, son los dos **principales canales por las que se obtuvo conocimiento** del programa de empleo. **En tercer lugar, el correo electrónico** fue el canal de conocimiento de un 21% de los participantes en programas de empleo en 2022.



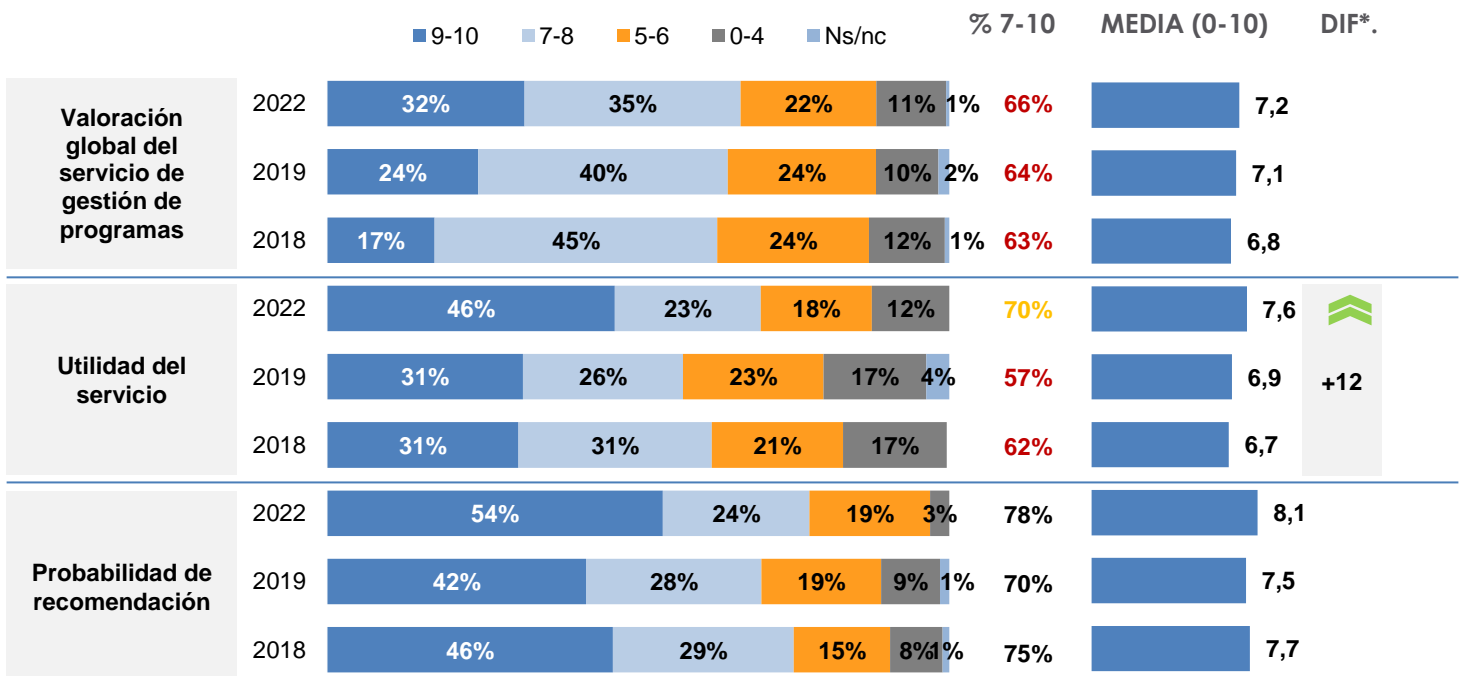
Gráfico 41. ¿Dónde se realizó el programa de empleo y formación en el que participó durante 2022? (n=116)



Tal y como viene siendo habitual, la mayoría de las personas que participaron en algún programa para el empleo (89%), lo hizo a través de una entidad pública.

a. Percepción global

Gráfico 42. Percepción global del servicio de programas de empleo (n=116)

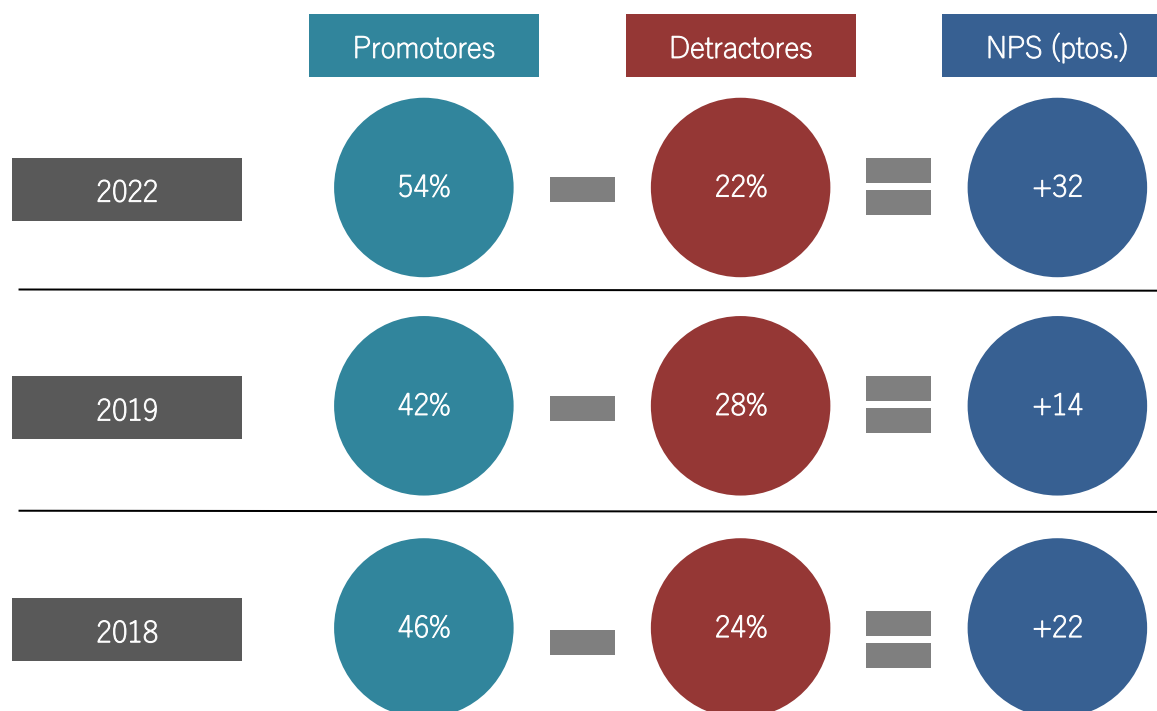


▲ Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

Se puede observar en el Gráfico 42, que se ha incrementado de forma significativa la percepción de la utilidad del servicio, pasando a situarse en un umbral que podemos considerar adecuado. En línea con esto, veíamos anteriormente, que el 69% de las personas participantes están ahora ocupadas.





El índice de recomendación del servicio también se incrementa de una manera importante. Los programas de empleo cuentan con un elevado número de promotores del servicio (54%).

b. Percepción pormenorizada

Al igual que con otros servicios estudiados, el análisis detallado de los programas de empleo se centra en dos dimensiones diferenciadas:

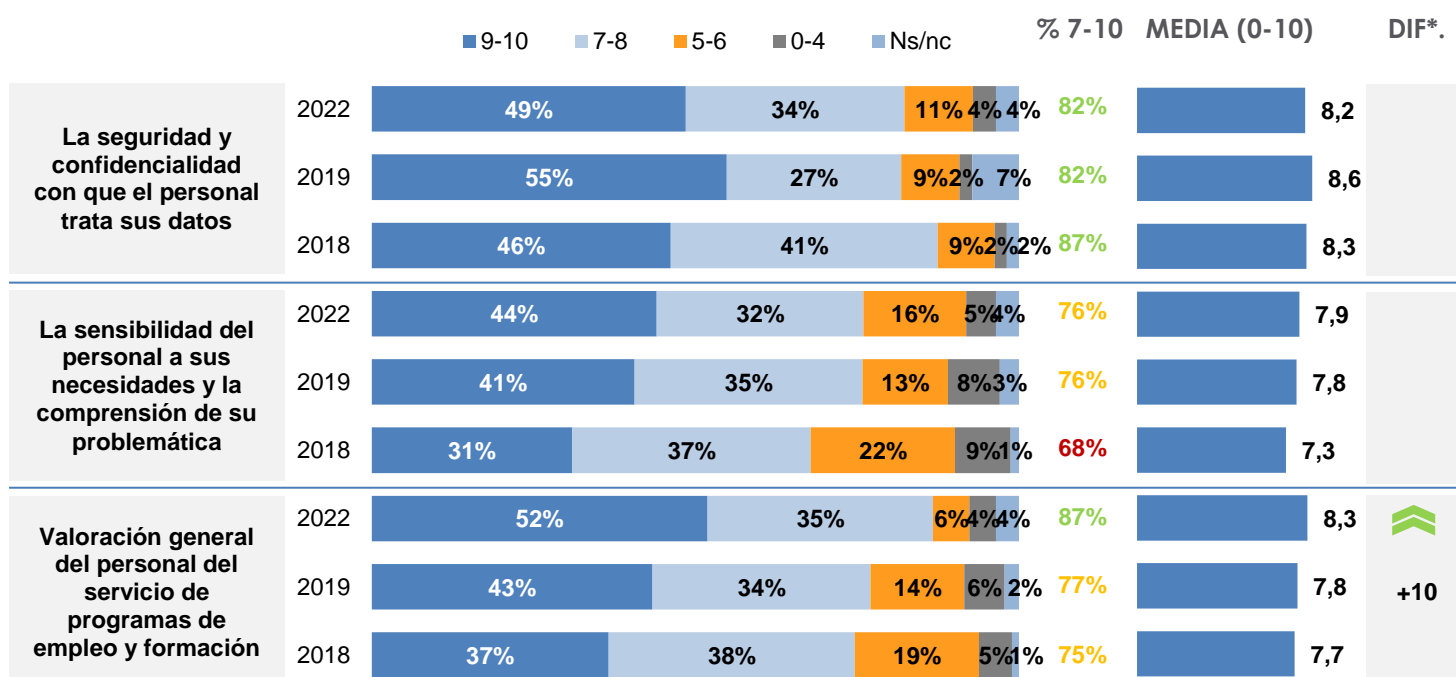
- La evaluación del servicio ofrecido en sus aspectos concretos.
- La evaluación del trato del personal implicado en el servicio.

En el caso del trato del personal, se recoge por separado la valoración del personal de la oficina del Servicio Público de Empleo que atendió a la persona demandante durante el programa, y la del personal que actuó durante el desarrollo del programa.



i. El personal de atención

Gráfico 43. Piense en el personal que le atendió en la Oficina de Empleo. ¿Cómo valora los siguientes aspectos de este personal que le atendió durante el programa al que asistió? (n=116)



⬆ Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

Se recoge una notable satisfacción con el personal que atendió en la oficina a las personas participantes en programas de empleo. Un 87% de estos valoran muy bien o bastante bien dicha atención.

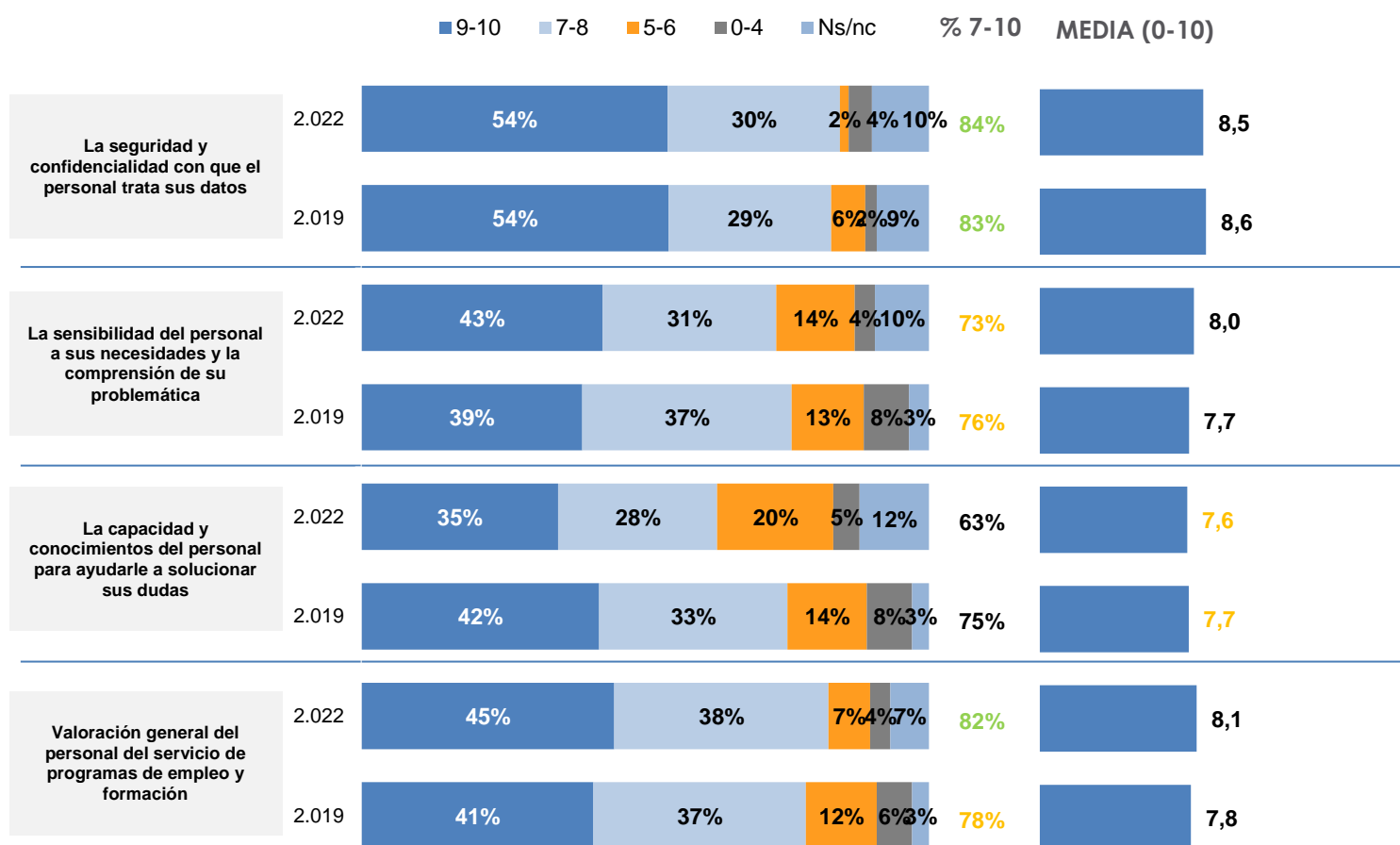
La seguridad y confidencialidad con que el personal trata los datos de las personas demandantes de empleo, como venimos viendo en otros servicios, es uno de los aspectos relativos a la atención mejor valorados.



La satisfacción con la sensibilidad que demuestra el personal ante las necesidades y la comprensión de su problemática (de los y las usuarios/as) presenta un nivel de satisfacción adecuado.

Gráfico 44. Y ahora piense en el personal que le atendió durante el desarrollo del programa al que asistió. ¿Cómo valora los siguientes aspectos de este personal?

(n=116)



En lo que se refiere al personal que atendió a las personas demandantes durante el desarrollo del programa, en el Gráfico 44 encontramos similares valoraciones a las del personal que atendió en la Oficina de Empleo.

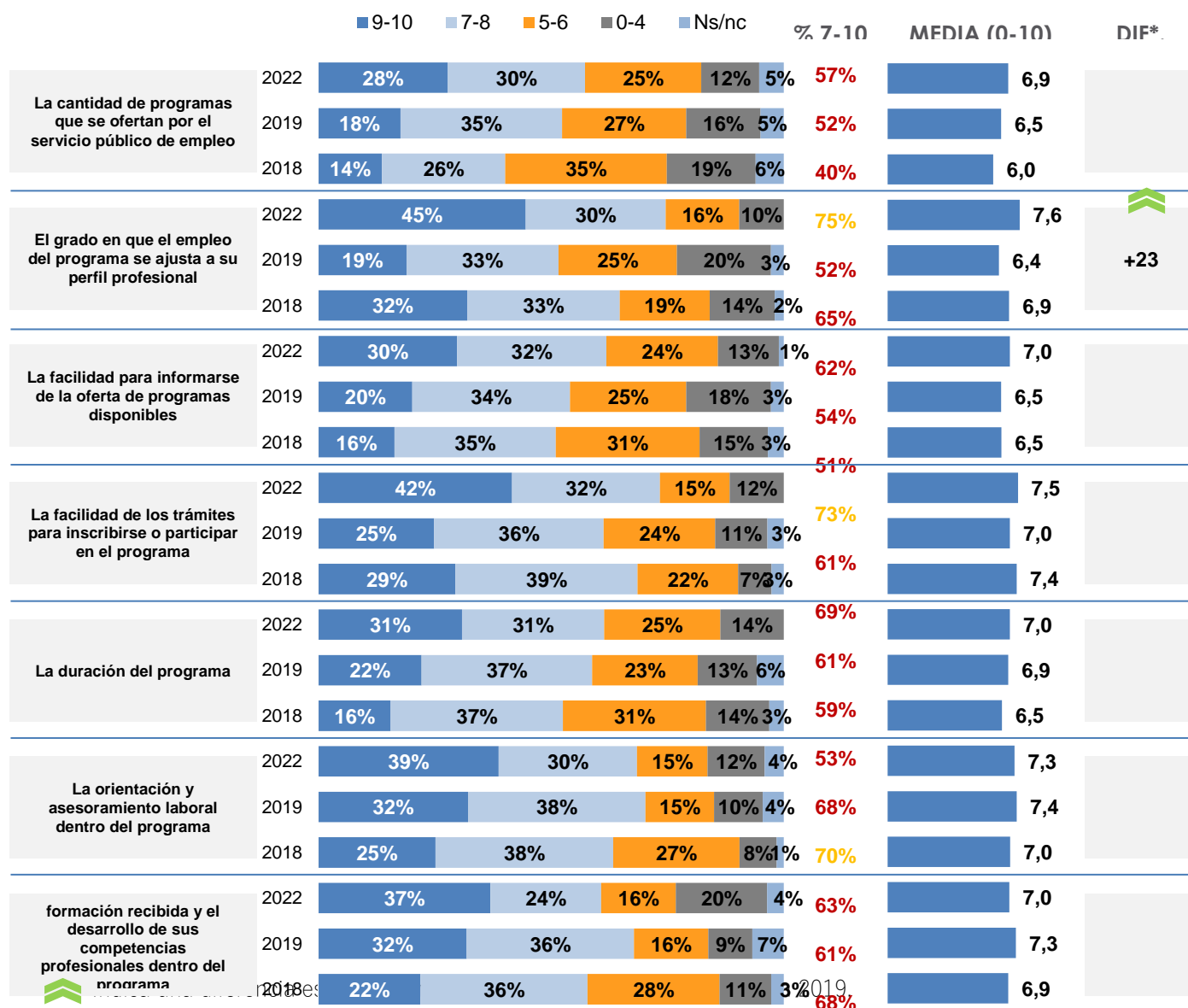
Para este tipo de personal también se analiza la percepción acerca de su capacidad y conocimientos para ayudarle a solucionar dudas. A pesar de que en este indicador se observe un descenso de personas demandantes bastante o muy satisfechas (valoran de 7 a 10)



respecto a 2019, esto se debe, más al incremento de personas que no saben cómo contestar a este aspecto como consecuencia de no haber planteado dudas, que a un verdadero descenso de su satisfacción. De hecho, podemos observar como la valoración media se mantiene.

ii. Servicio

Gráfico 45. Y, en concreto, ¿cómo valora los siguientes aspectos relacionados con los programas del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n=116)



*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.



Con relación a los aspectos relacionados con el servicio también se observa una **tendencia al ascenso de la satisfacción** respecto a oleadas previas. Aunque el **único aspecto** que presenta una **evolución estadísticamente significativa** es el relativo al **grado en que el empleo del programa se ajusta al perfil profesional** de la persona demandante. Un 75% de los participantes en programas de empleo en 2022 están bastante o muy satisfechos con este aspecto.

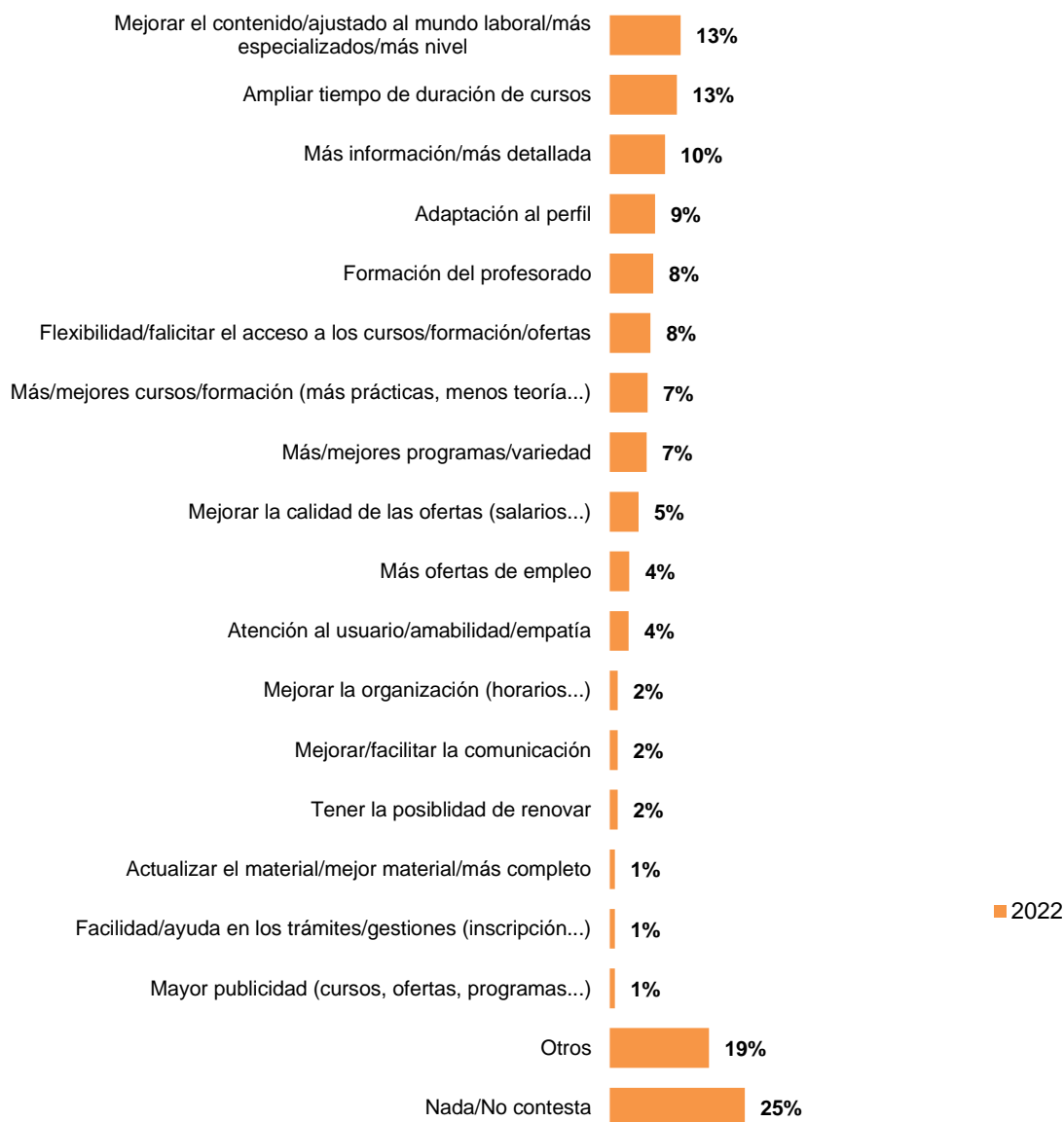
Según avanzamos en el **análisis de todos los indicadores referidos a programas** de empleo **podemos afirmar** sin menor lugar a dudas que **en 2022** los programas realizados tuvieron un enfoque muy idóneo.

El **aspecto con menor nivel de satisfacción**, entre los analizados es el relativo a la **cantidad de programas** de este tipo realizados.



c. Aspectos de mejora

Gráfico 46. ¿Hay algún aspecto del servicio de programas que le gustaría que se modificase o mejorase? (n=116)



Pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta

Un 25% de las personas participantes en programas de empleo no verbalizan ninguna sugerencia de mejora. Quienes sí lo hacen, en mayor medida repiten, **mejorar el contenido** y que este sea ajustado al mundo laboral y **ampliar el tiempo de duración** de los cursos.



d. Aprendizajes clave

La valoración global del servicio de programas de empleo ha experimentado una mejoría, especialmente en el aspecto de la utilidad del servicio, pasando el umbral de adecuado.

El personal de atención en el servicio recibe una valoración muy destacada. El aspecto con la mejor valoración del servicio es el relativo a la seguridad y confidencialidad con el que el personal trata los datos de las personas demandantes de empleo.

El servicio presenta asimismo un incremento en los niveles de satisfacción. Se observa una notable mejoría en el grado en el que el empleo del programa se ajusta al perfil profesional. La cantidad de programas de este tipo, en cambio, es un aspecto con perspectivas de mejora.



IX. Percepción global

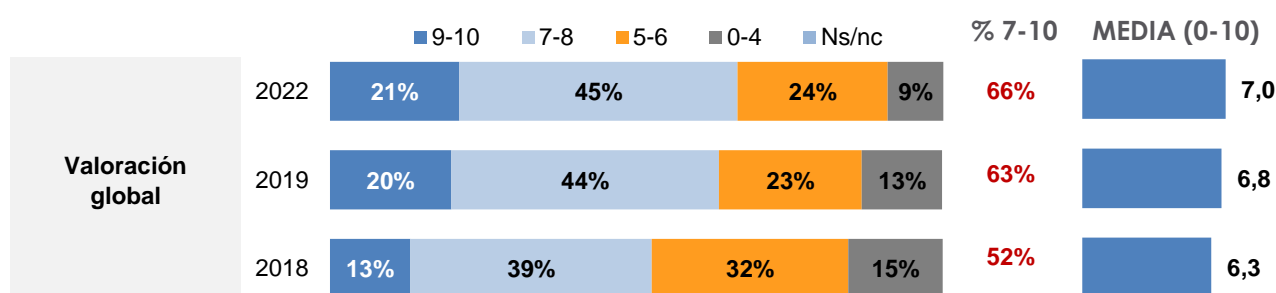
Finalmente, tras evaluar los programas y servicios concretos en que participó el demandante, estos/as evaluaban la globalidad del servicio en relación con distintos aspectos comunes.

Estos aspectos comunes hacen referencia a:

- La utilidad de los servicios de cara a mejorar las posibilidades de encontrar un empleo.
- Valoración general del servicio en cuanto a la atención recibida.
- Las instalaciones del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

a. Valoración global

Gráfico 47. Valoración Global de los Servicios Públicos de Empleo (n=2.500)



Como venimos observando en cada uno de los servicios analizados, también en la valoración global de los Servicios Públicos de Empleo se están produciendo paulatinos incrementos, medición tras medición.

En 2022, los y las usuarios/as otorgan una valoración media de 7,0 a los Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid.



b. Percepción de las instalaciones

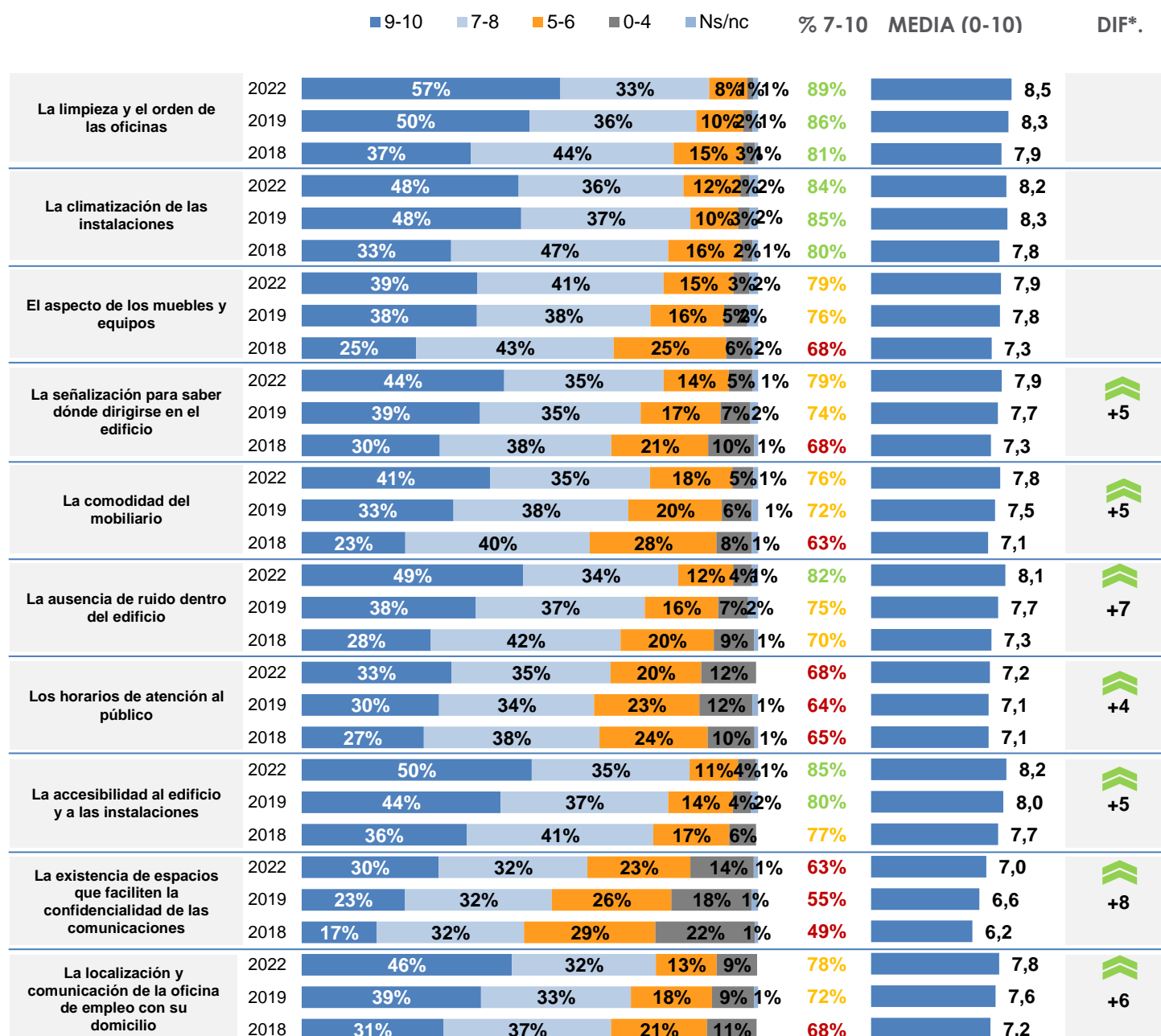
Gráfico 48. ¿Acudió usted en 2022 a alguna de las instalaciones de servicio público de empleo la Comunidad de Madrid? (n=2.500)



Se ha reducido de manera notable el porcentaje de demandantes que declaran haber acudido a las instalaciones del Servicio Público de Empleo respecto a 2019.



Gráfico 49. ¿Cómo valora los siguientes aspectos de estas instalaciones? (n=1.742)



↑↑ Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

Los aspectos con peor valoración respecto a las instalaciones son la existencia de espacios que faciliten la confidencialidad de las comunicaciones y los horarios de atención al público. La satisfacción con estos aspectos se sitúa en un umbral que debemos considerar mejorable,



aunque cabe destacar que se ha incrementado de forma notable respecto a 2019, como se constata en el Gráfico 49.

La limpieza y el orden, la accesibilidad a las instalaciones, la climatización y ausencia de ruido son los aspectos que recogen mayor nivel de satisfacción, situándose en un umbral óptimo.

Tabla 2.

VALORACIONES MEDIAS						
	TOTAL	Información y trámites	Orientación laboral	Formación	Ofertas de empleo - intermediación	Programas de empleo
La limpieza y orden de las oficinas	8,5	8,4	8,7	8,7	8,4	8,9
La climatización de las instalaciones	8,2	8,2	8,3	8,3	8,1	8,4
El aspecto de los muebles y equipos	7,9	7,7	8,0	8,1	7,9	8,4
La señalización para saber dónde dirigirse en el edificio	7,9	7,9	8,0	8,0	7,9	8,0
La comodidad del mobiliario	7,8	7,7	7,9	8,1	7,8	8,1
La ausencia de ruido dentro del edificio	8,1	8,0	8,2	8,3	8,1	8,5
Los horarios de atención al público	7,2	7,2	7,4	7,2	7,1	7,0
La accesibilidad al edificio e instalaciones	8,2	8,1	8,4	8,4	8,1	8,5
La existencia de espacios que facilitan la confidencialidad de las comunicaciones	7,0	6,8	7,1	7,4	6,9	7,2
Localización y comunicación de la oficina de empleo con su domicilio	7,8	7,7	8,0	8,0	7,6	8,1

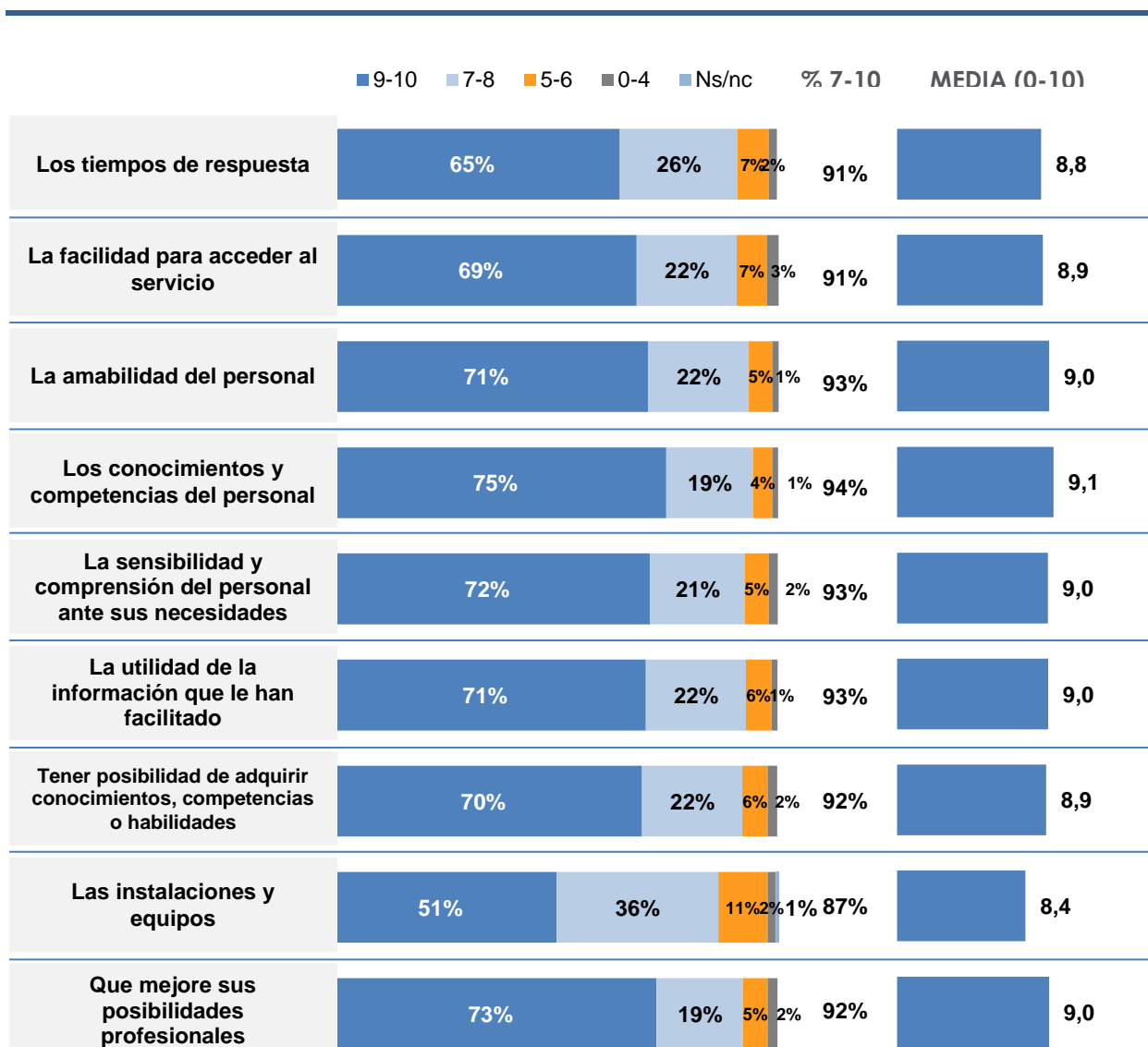
Como se aprecia en la Tabla 2, no hay diferencias estadísticamente significativas en la satisfacción con cada uno de estos aspectos en función del servicio utilizado.



c. Relevancia y valoración de elementos

i. Relevancia de elementos

Gráfico 50. Le voy a indicar una serie de características y me gustaría que me indicase hasta qué punto es importante para usted que las cumpla un buen servicio (n=2.500)



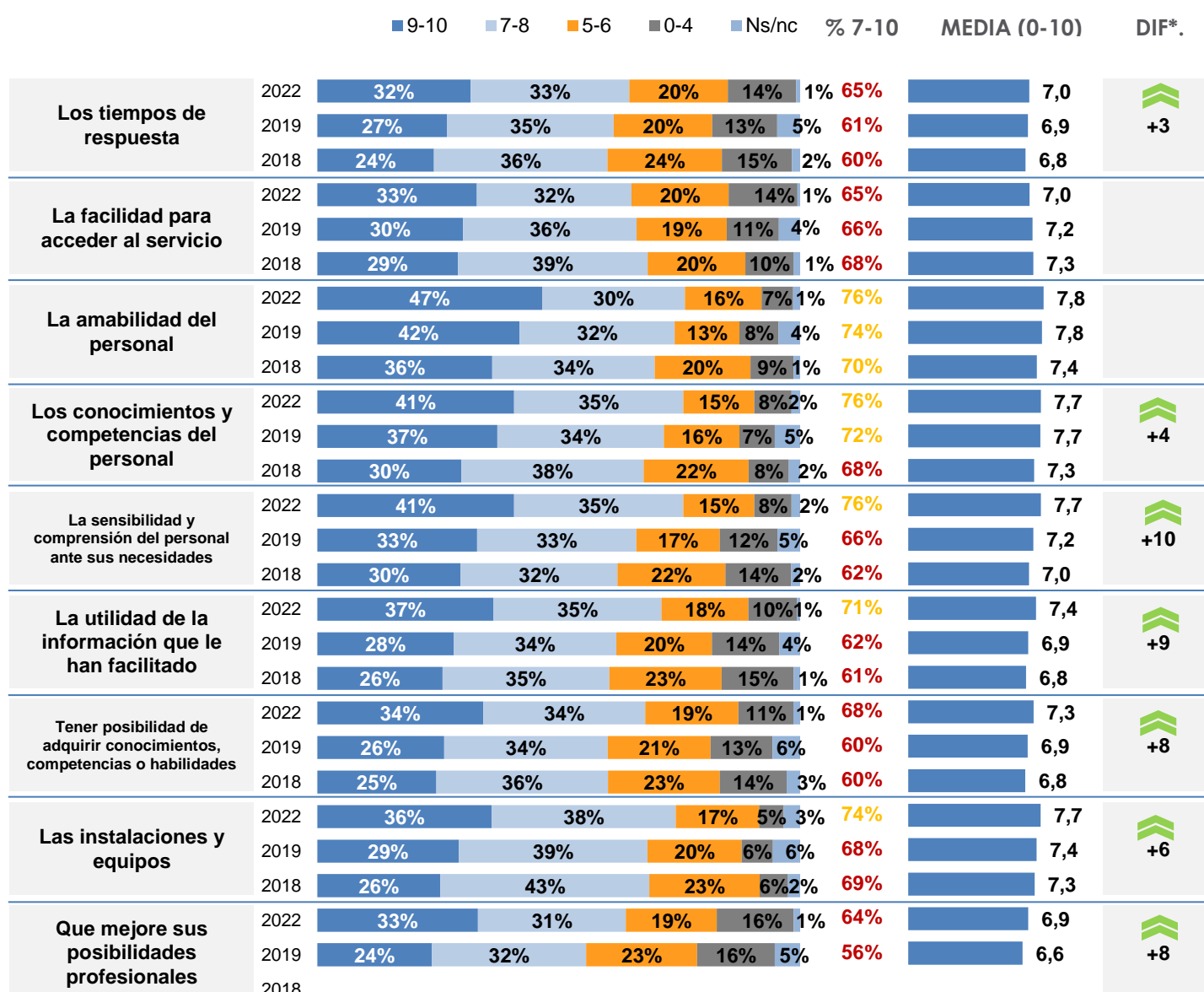
Todos los elementos analizados en el Gráfico 50 se caracterizan por una elevada importancia declarada. Más del 90% de las personas demandantes de empleo consideran bastante o muy importante cada uno de los aspectos analizados relativos al servicio. Solo las instalaciones quedan por debajo de este nivel, pero muy cerca. El 87% de las personas demandantes otorgan



bastante o mucha importancia a este aspecto. No recogemos en este indicador la evolución que ha experimentado porque se caracteriza precisamente por la elevadísima estabilidad en los datos con niveles de importancia superiores al 90%.

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

Gráfico 51. ¿Y hasta qué punto estaba satisfecho con el servicio público de empleo de la Comunidad de Madrid con respecto a estos aspectos? (n=2.500)



↑ Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019. *Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.



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

Los aspectos con mejores valoraciones, todas ellas con el nivel de satisfacción adecuado, son: la amabilidad y conocimientos/competencias del personal, la sensibilidad y comprensión del personal ante las necesidades de las personas demandantes de empleo, las instalaciones y equipos y la utilidad de la información. Este último aspecto junto la sensibilidad y comprensión del personal incrementan de manera importante sus niveles de satisfacción respecto a 2019.

Que se mejoren las posibilidades profesionales, es el aspecto con menos nivel de satisfacción (64% de personas se muestran bastante o muy satisfechas). Aunque cabe destacar que es significativamente superior al de 2019.

El tiempo de respuesta y la facilidad para acceder al servicio, también están entre los aspectos analizados con menos volumen de demandantes satisfechos/as.

Tabla 3.

VALORACIONES MEDIAS						
	TOTAL	Información y trámites	Orientación laboral	Formación	Ofertas de empleo - intermediación	Programas de empleo
Los tiempos de respuesta	7,0	7,1	7,4	7,2	6,7	7,4
La facilidad para acceder al servicio	7,0	7,0	7,4	7,4	6,7	7,6
La amabilidad del personal	7,8	7,8	8,2	8,0	7,6	7,8
Los conocimientos y competencias del personal	7,7	7,8	8,0	8,0	7,3	7,7
La sensibilidad y comprensión del personal ante sus necesidades	7,5	7,5	7,8	7,7	7,2	7,5
La utilidad de la información que le han facilitado	7,4	7,6	7,5	7,8	7,1	7,5
Tener posibilidad de adquirir conocimientos, competencias o habilidades	7,3	7,2	7,5	7,9	6,9	7,6
Las instalaciones y equipos	7,7	7,7	7,9	7,8	7,5	7,7
Que mejore sus posibilidades profesionales	6,9	7,1	7,3	7,4	6,5	7,1

La valoración de las personas demandantes usuarias de los servicios de intermediación es más baja que la de las usuarias del resto de servicios en todos los aspectos analizados en la Tabla 3, excepto en lo relativo a las instalaciones y equipos.



iii. Importancia de elementos y matrices

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

- IMPORTANCIA “DECLARADA” (indicador directo) de cada uno de los aspectos analizados. Obtenida a partir de las respuestas directas de las personas entrevistadas.
- IMPORTANCIA “ESTIMADA” (indicador indirecto): es el grado de contribución o peso de cada dimensión en la valoración global. Se obtiene a través del estadístico “Coeficiente de contribución”. Pone en relación la respuesta a cada una de las diferentes variables, con la respuesta a la pregunta de valoración global.

La combinación de estas dos informaciones proporciona el siguiente indicador:

- IMPORTANCIA “CONSOLIDADA” (indicador indirecto) obtenida a través de una fórmula que aporta un peso específico a las variables “Importancia Declarada” e “Importancia Estimada”.

Gráfico 52. Importancia estimada (n=2.500)

Varianza explicada¹: 38%

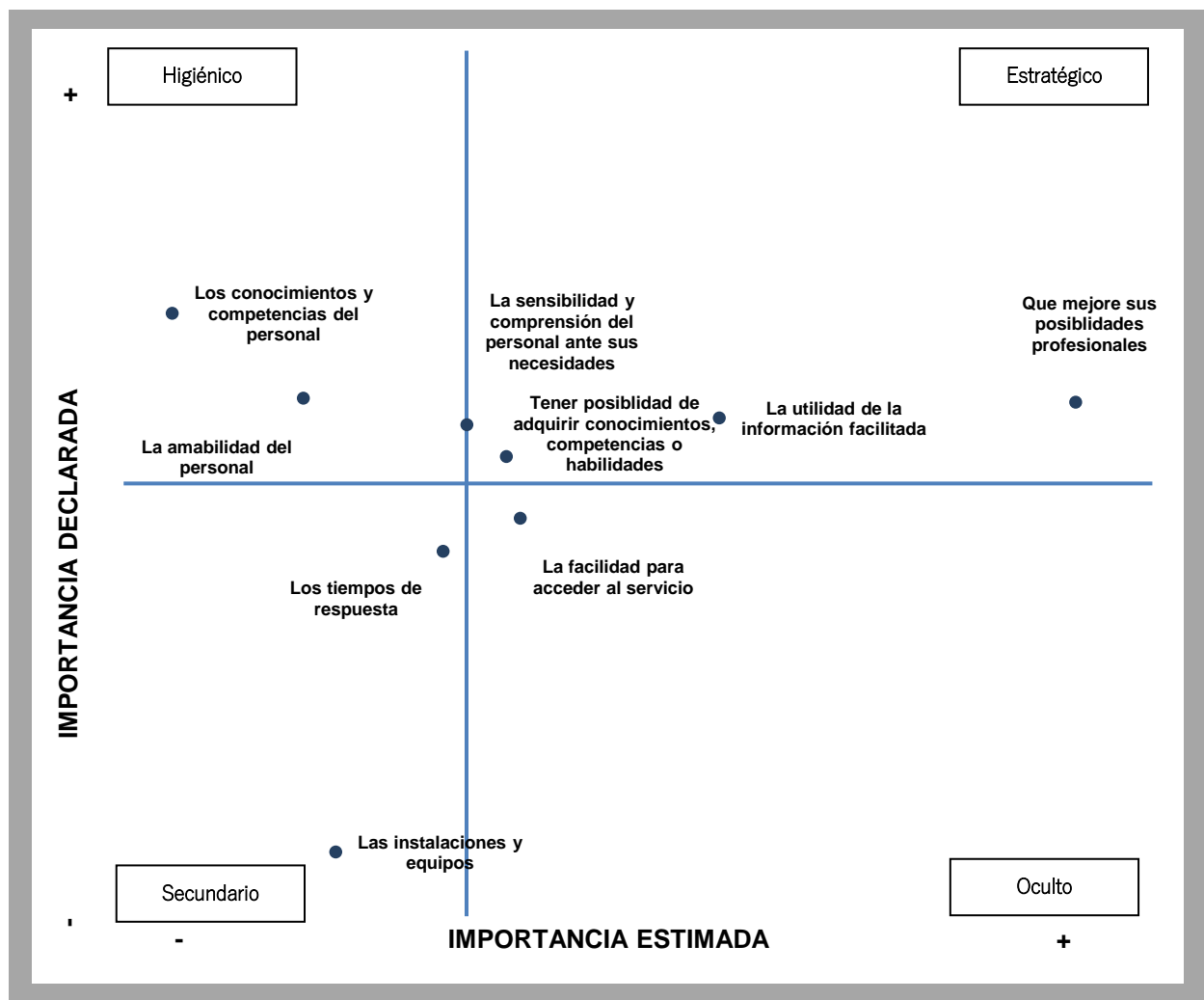


¹ El análisis estadístico de contribución¹ pone de manifiesto lo que cada aspecto/dimensión medida contribuye a la valoración global realizada sobre el servicio. Dando respuesta a sobre el 100% de la valoración global ¿cuánto pesa cada aspecto?, ¿cuáles son los más importantes? Se indica el porcentaje de varianza explicada por las variables consideradas. Es decir, qué porcentaje de la satisfacción global se explica desde esas variables.



El mayor impacto sobre la satisfacción global de la persona demandante lo tiene la percepción que esta tiene acerca de cómo el servicio mejora las posibilidades profesionales. Le sigue la utilidad de la información facilitada.

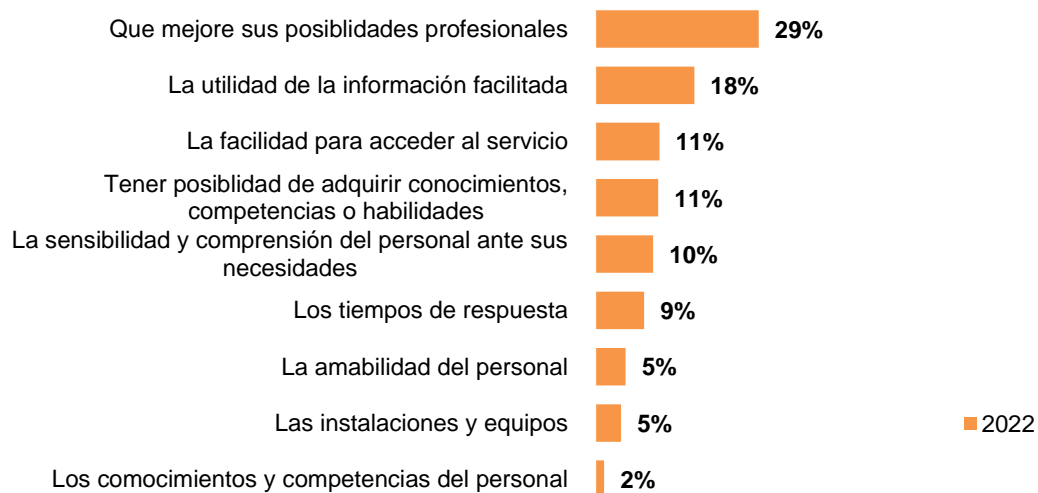
Gráfico 53. Matriz de relación entre importancia estimada e importancia declarada



Que el demandante perciba la capacidad de mejora del servicio sobre sus opciones profesionales, la utilidad de la información que se le facilita, la posibilidad de adquirir conocimientos, competencias o habilidades y la sensibilidad/comprensión del personal hacia sus necesidades son los aspectos estratégicos del servicio.

A esto se une, la facilidad de acceso al servicio que como vemos, también es un aspecto con notable importancia a la hora de generar satisfacción con el servicio, si atendemos a la importancia estimada estadísticamente.

Gráfico 54. Importancia consolidada (n=2.500)

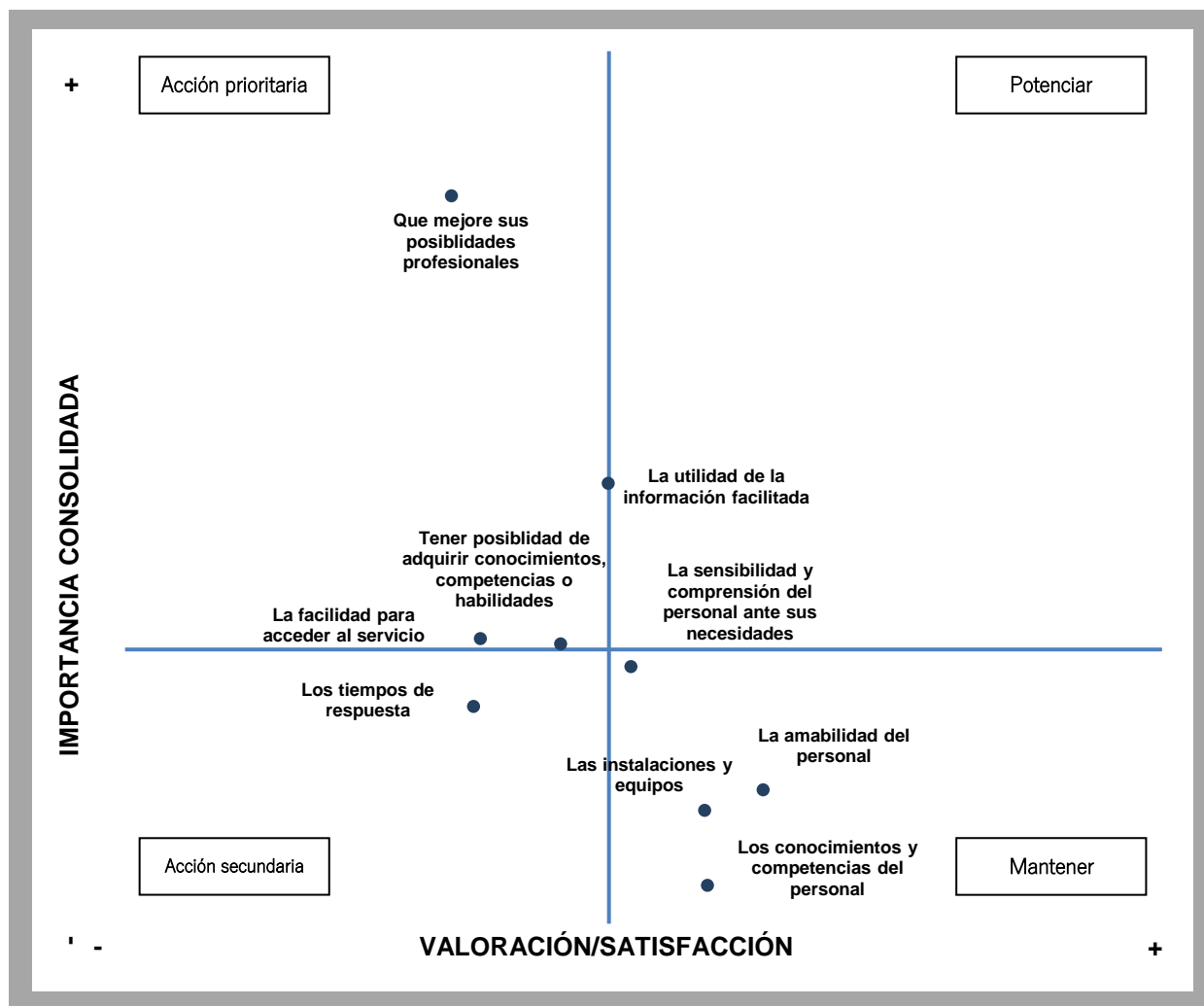


Combinado los dos conceptos relacionados con la importancia de los atributos, la importancia estimada y la importancia declarada, obtenemos los datos que recogemos en el Gráfico 54, la **importancia consolidada**. A continuación, comparamos este indicador con la valoración de las personas demandantes del desempeño del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

De este modo, podremos determinar prioridades de actuación, atendiendo en primer lugar a los aspectos con mayor impacto sobre la satisfacción global y que además presentan menores niveles de satisfacción.



Gráfico 55. Matriz de relación entre importancia consolidada y valoración de desempeño del Servicio Público de Empleo



Todo lo que concierne a la mejora de las posibilidades profesionales de la persona demandante, favoreciendo la posibilidad de adquirir conocimientos, competencias o habilidades, así como el acceso al servicio, son las principales prioridades de actuación.

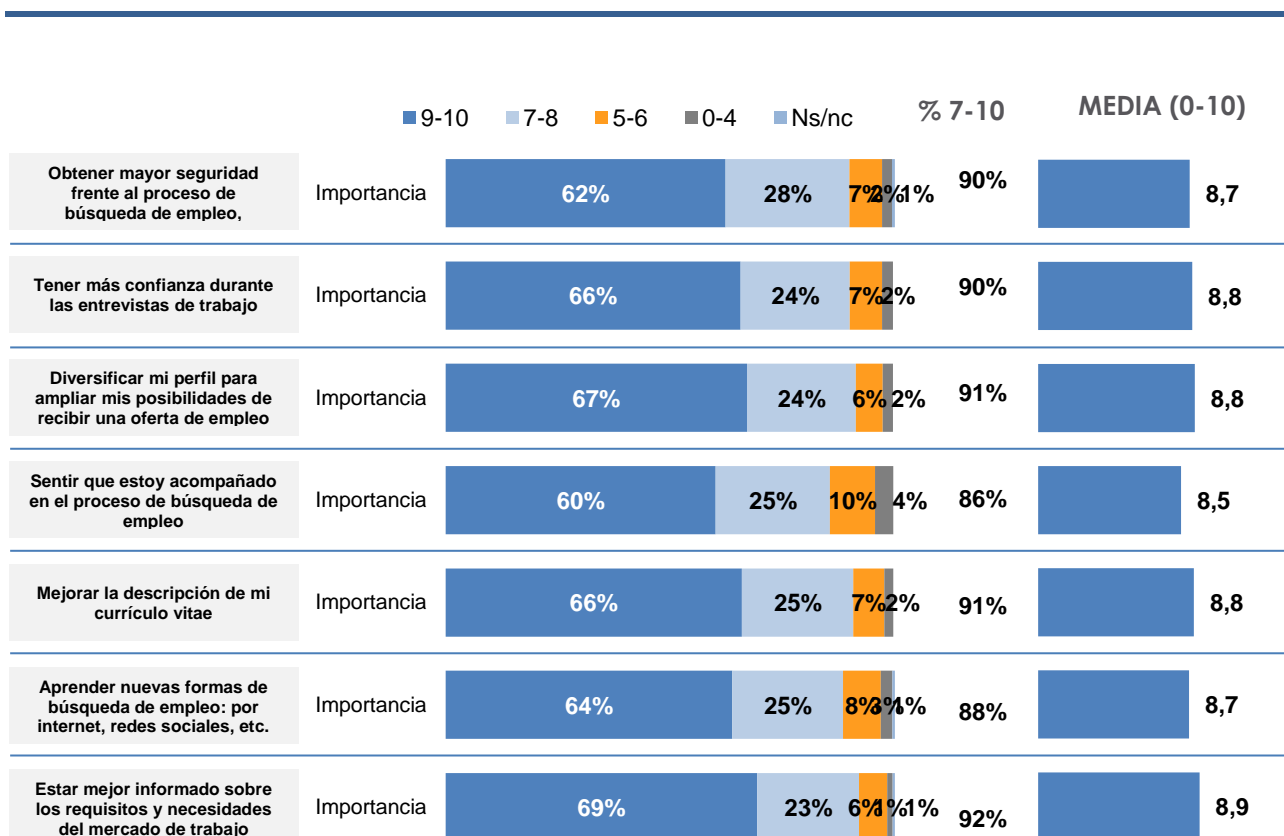
Parte de estos aspectos (aumento de las posibilidades profesionales y oportunidad para adquirir conocimientos) ya vienen mejorando de forma significativa respecto a las mediciones precedentes. Se recomienda reforzar los esfuerzos realizados que, a la luz de los datos, están dando sus frutos.

En un segundo nivel de prioridad se recomienda trabajar en los aspectos que presentan menos nivel de satisfacción, aunque su importancia sea más reducida. En este caso son los tiempos de espera en lo que habría que centrarse.

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

Analizamos a continuación, la importancia que atribuyen las personas a los siguientes aspectos que pueden contribuir a la mejora de las posibilidades de obtener un empleo.

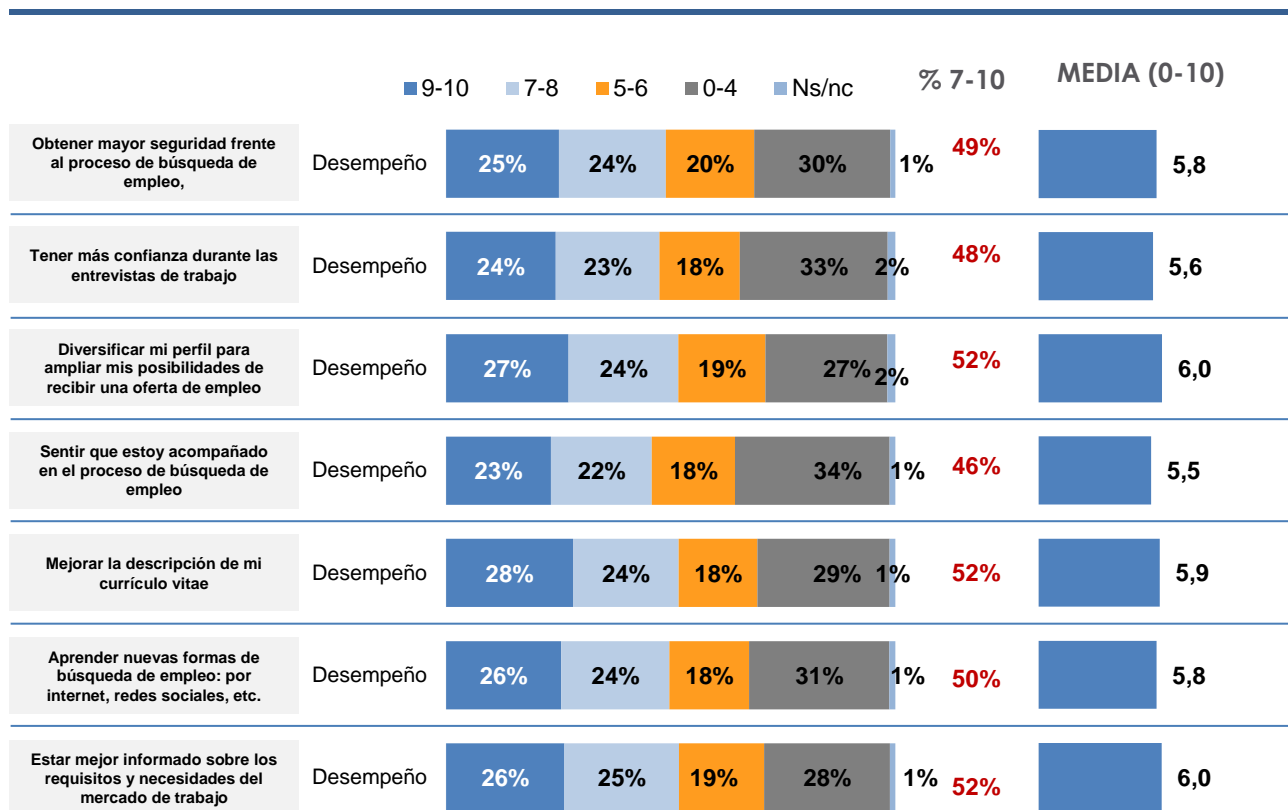
Gráfico 56. Pensando en la mejora de sus posibilidades de obtener un empleo, ¿hasta qué punto es importante para usted que los siguientes aspectos los cumpla un buen servicio? (n=2.500)



Todos los aspectos analizados presentan una **importancia elevada** y prácticamente equivalente, para las personas demandantes de empleo, tal y como se pone de manifiesto en el Gráfico 56.

Destaca ligeramente en la importancia atribuida, el **estar mejor informado sobre los requisitos y necesidades del mercado de trabajo**.

Gráfico 57. ¿En qué medida diría que la utilización de los Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid ha contribuido en la mejora de los siguientes aspectos relacionados con su vida profesional? (n=2.500)



La contribución de los Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid a la mejora de estos aspectos es limitada según las propias personas demandantes.

Aunque todos ellos alcanzan el aprobado (valoraciones medias por encima de cinco), solo alrededor de la mitad de las personas verbalizan bastante o mucha contribución a la mejora de su empleabilidad en este sentido.



Tabla 4.

VALORACIONES MEDIAS						
	TOTAL	Información y trámites	Orientación laboral	Formación	Ofertas de empleo - intermediación	Programas de empleo
Obtener mayor seguridad frente al proceso de búsqueda de empleo	5,8	5,5	6,5	6,1	5,4	6,1
Tener más confianza durante las entrevistas de trabajo	5,6	5,2	6,4	6,0	5,2	5,8
Diversificar mi perfil para ampliar mis posibilidades de recibir una oferta de empleo	6,0	5,9	6,5	6,6	5,6	7,0
Sentir que estoy acompañado en el proceso de búsqueda de empleo.	5,5	5,3	6,3	5,7	5,1	5,9
Mejorar la descripción de mi currículum vitae	5,9	5,6	6,7	6,3	5,5	6,3
Aprender nuevas formas de búsqueda de empleo: por internet, redes sociales, etc.	5,8	5,5	6,6	5,9	5,4	6,0
Estar mejor informado sobre los requisitos y necesidades del mercado de trabajo	6,0	5,8	6,6	6,3	5,7	6,8

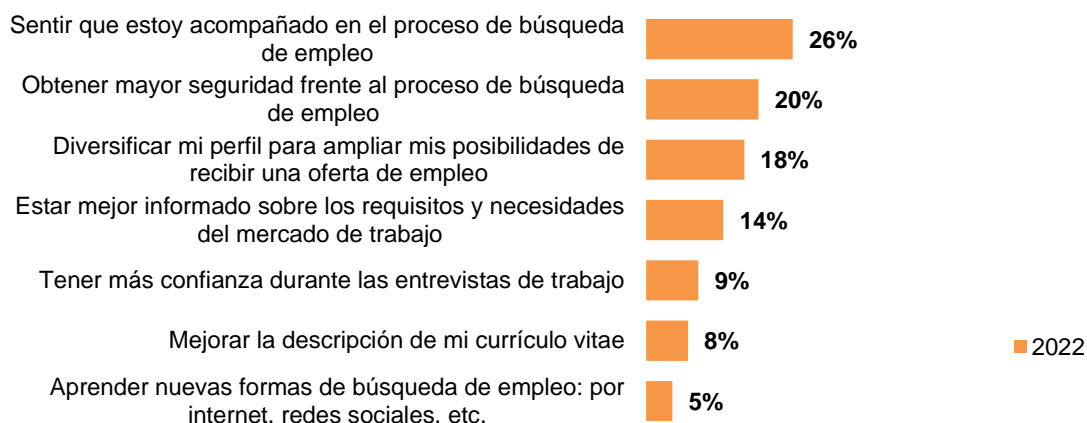
Las personas usuarias del servicio de orientación laboral reconocen, tal y como era de esperar, en mayor medida que las usuarias del resto de servicios una aportación positiva en la mejora de los aspectos analizados. Esta circunstancia la podemos explicar desde la mayor vinculación de estas variables al servicio de orientación laboral.

Veamos ahora qué impacto tiene sobre la satisfacción global con el Servicio Público de Empleo la relevancia de los diferentes aspectos analizados en la vida profesional de las personas demandantes atendiendo a la opinión de quienes integran este colectivo.



Gráfico 58. Importancia estimada (n=2.500)

Varianza explicada²: 29%

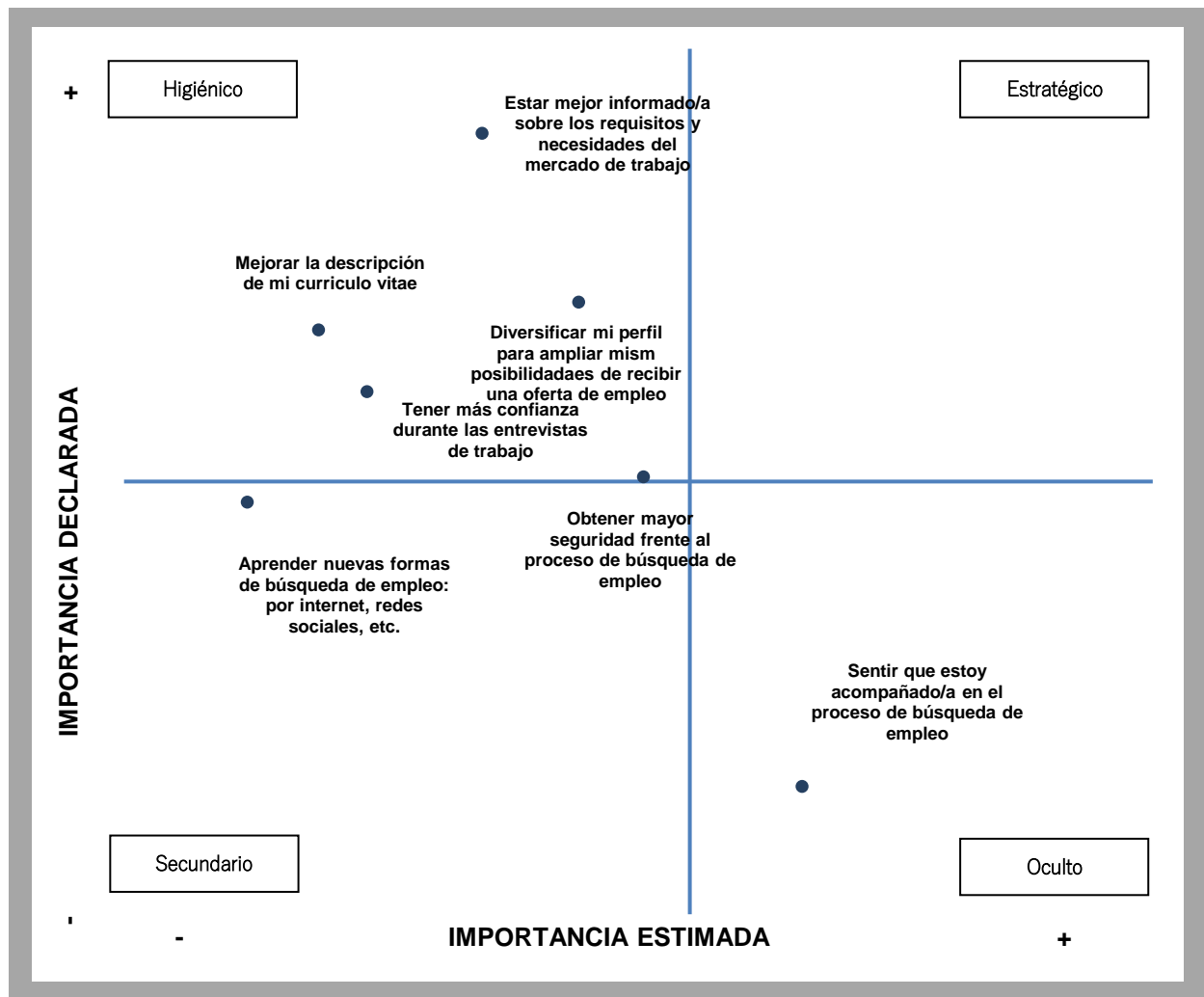


Veíamos en el gráfico 56 como la importancia atribuida a cada aspecto en la mejora de la vida profesional se caracterizaba por la homogeneidad de los datos. En estos casos es especialmente interesante calcular estadísticamente la importancia estimada para establecer diferencias entre ellos. Así, como se observa en el Gráfico 58, el **sentimiento de sentirse acompañado en el proceso de búsqueda de empleo** es el atributo que **mayor influencia tiene sobre la valoración general del servicio** recibido, aunque declarativamente tenga una ligera menor importancia que otros aspectos, seguido de **obtener mayor seguridad en el proceso de búsqueda** y de **la diversificación del perfil profesional**.

² El análisis estadístico de contribución¹ pone de manifiesto lo que cada aspecto/dimensión medida contribuye a la valoración global realizada sobre el servicio. Dando respuesta a sobre el 100% de la valoración global ¿cuánto pesa cada aspecto?, ¿cuáles son los más importantes? Se indica el porcentaje de varianza explicada por las variables consideradas. Es decir, qué porcentaje de la satisfacción global se explica desde esas variables.



Gráfico 59. Matriz de relación entre importancia estimada e importancia declarada



Sentirse acompañado/a en el proceso de búsqueda de empleo, sin embargo, está por debajo del promedio en cuanto a la importancia declarada se refiere (aquella que refleja la opinión manifestada por las personas entrevistadas), tal y como se refleja en el Gráfico 59. Pero, independientemente de que sea verbalizado en menor medida, **debe prestarse especial atención a este aspecto si queremos obtener mejoras en la satisfacción global con el servicio** de las personas usuarias, ya que el análisis estadístico de los datos pone de manifiesto su relevancia a la hora de generar una mayor satisfacción global con el servicio.

Gráfico 60. Importancia consolidada (n=2.500)

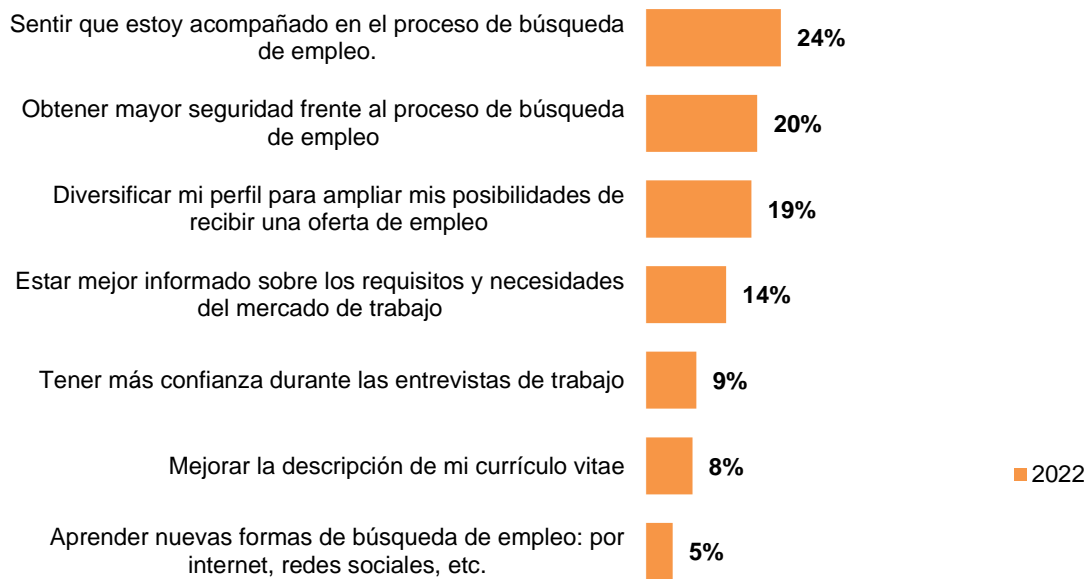
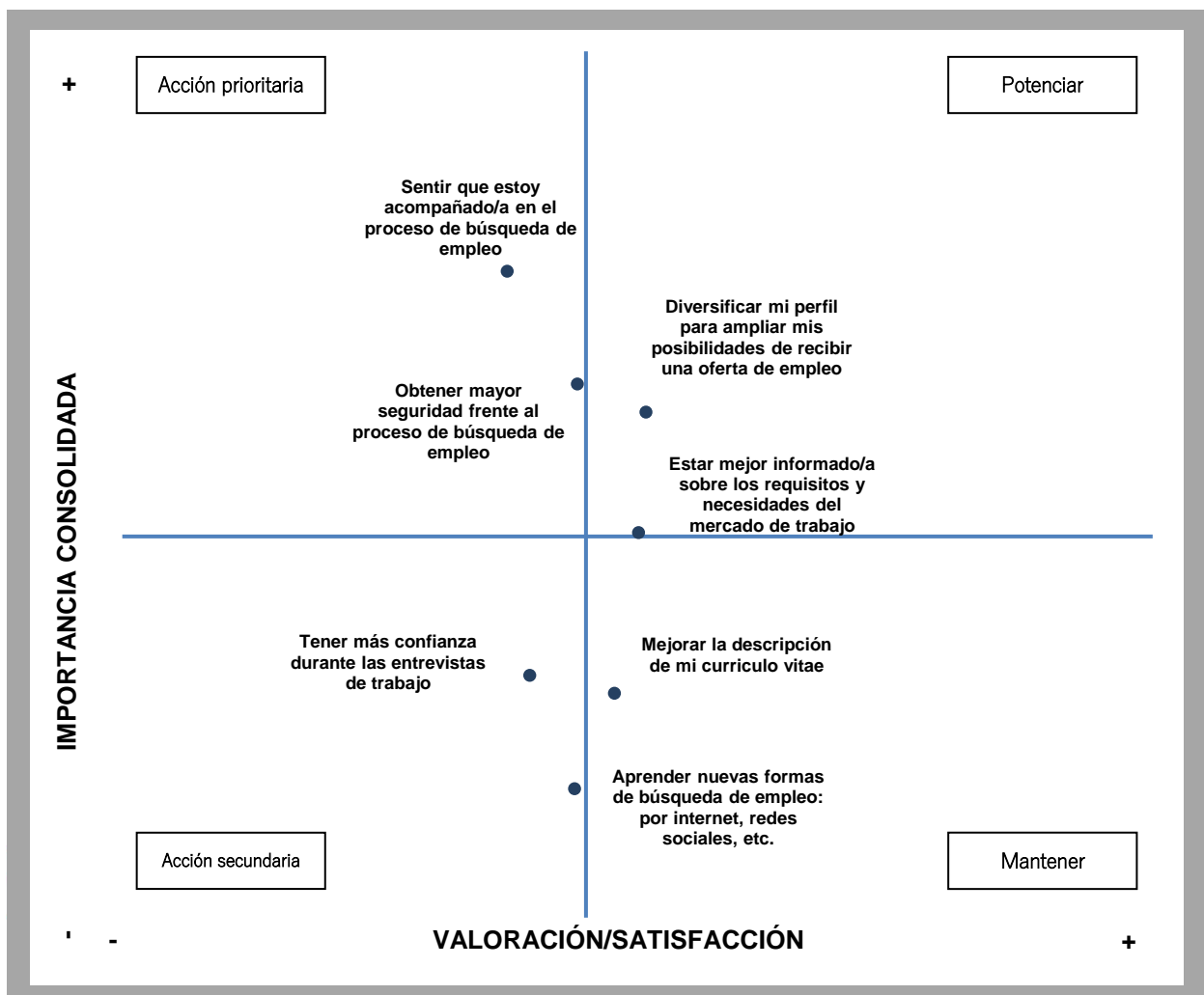


Gráfico 61. Matriz de relación entre importancia consolidada y valoración de desempeño del Servicio Público de Empleo



Unificando la importancia declarada y la importancia estimada (Gráfico 61) y comparándola con la valoración dada al desempeño (percepción), los principales aspectos en los que los Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid deberían centrar su labor son: favorecer el sentimiento de la persona demandante acerca de que está acompañada en el proceso, favorecer el aumento de la seguridad en el proceso de búsqueda de empleo, también el aumento de la confianza para afrontar entrevistas de trabajo.

d. Aprendizajes clave

La valoración global mantiene la evolución positiva. El porcentaje de quienes valoran positivamente los Servicios Públicos de Empleo ha pasado del 52% en 2018 al 66% en 2022.

Mejora la valoración de las instalaciones. En todo caso, se constata la existencia de aspectos con margen de mejora en lo que se refiere a las instalaciones; es el caso de la existencia de espacios que faciliten la confidencialidad de las comunicaciones y, por otro lado, el horario de atención al público.

Mejoran asimismo la mayoría de las variables pormenorizadas del servicio. Dentro de éstas, las variables relacionadas con las personas y las instalaciones son las mejor valoradas. En concreto, la amabilidad y conocimientos/competencias del personal, sensibilidad y comprensión del personal y las instalaciones. Por el contrario, aquellos aspectos con valoraciones negativas son los relacionados con las posibilidades profesionales y el tiempo de respuesta y la facilidad para acceder al servicio.

Se constata un cierto desajuste entre la demanda y la oferta. Así los aspectos que presentan más relevancia para el colectivo son aquellos donde la valoración es menos destacada. Esto es especialmente relevante en el caso de la percepción acerca de cómo el servicio mejora las posibilidades profesionales. En concreto, son cuatro los aspectos estratégicos a subrayar en tanto en cuanto presentan una relevancia por encima del promedio y una valoración que se sitúa por debajo del promedio de valoraciones. Estos son: la capacidad de mejora del servicio



sobre sus opciones profesionales, la utilidad de la información, la posibilidad de adquirir conocimientos y la sensibilidad/comprensión del personal.

Seguridad y confianza son los conceptos clave en relación con la mejora de las posibilidades de **obtener un empleo**. Las dos variables donde la notable importancia coincide con una menor valoración del desempeño son en concreto: el sentirse acompañado en el proceso y aumentar su seguridad en el proceso de búsqueda de empleo.



X. Profundización en la insatisfacción de las personas demandantes

Como se anticipaba en el apartado acerca de la metodología, en la medición de este año, **además del análisis cuantitativo** que se viene realizando habitualmente, se ha realizado un **análisis cualitativo** con el objetivo de **profundizar en las percepciones de las personas demandantes de empleo que han mostrado baja satisfacción con el servicio**, durante la fase de encuestación.

El fin de este análisis es el de **ahondar en las percepciones de este colectivo más crítico**, pero no para redundar en su satisfacción o insatisfacción con los aspectos analizados, puesto que para esto ya contamos con la fase cuantitativa en la que contemplamos la visión de todo el universo de demandantes y no solo de este colectivo específico. Lo que **se pretende con este análisis es favorecer la reflexión acerca de las características del servicio para que el propio colectivo pueda identificar posibles sugerencias de mejora desde su propia experiencia**.

Concretamente se han realizado **dos focus group** diferenciados en función de las siguientes características:

	Target
Grupo 1	9 personas demandantes de empleo que han interactuado con los servicios de empleo durante 2022, con estudios universitarios o FP y con baja satisfacción con el servicio.
Grupo 2	7 personas demandantes de empleo que han interactuado con los servicios de empleo durante 2022, con estudios primarios, ESO, BUP o bachillerato y con baja satisfacción con el servicio.

En ambos grupos se buscó que hubiera **representación de usuarios de los distintos servicios**.

Se opta por reunir en un mismo grupo personas con estudios de formación profesional y universitaria porque ambas formaciones especializan profesionalmente yendo más allá de la formación generalista. Pero también porque los niveles de satisfacción de los demandantes



con FP se parecen más a los de los demandantes con estudios superiores que a los demandantes con formación más baja.

Tengamos en cuenta que en todos los casos se trata de personas que han declarado un bajo nivel de satisfacción con el servicio recibido y que, como en todos los casos, lo juzgan desde su percepción, desde la “calidad percibida” y no desde la “calidad entregada”.

a. Principales motivos de su baja satisfacción

Solo el 9% de las personas demandantes dan una valoración al servicio entre 0 y 4 (en una escala de 0 a 10). Pero profundizar en los aspectos que generan la insatisfacción de este colectivo nos ayuda a conocer mejor las posibles debilidades del servicio y favorece la identificación de posibles áreas de mejora.

Atendiendo al discurso espontáneo de estas personas, identificamos los siguientes aspectos como sus principales quejas:

En general, independientemente del servicio prestado, declaran tener dificultades para contactar con las oficinas de empleo, principalmente por teléfono, pero también a través de internet, por ejemplo, para pedir cita previa.

”

“Da igual a qué hora te metas que no puedes pedir cita”.

”

“Nunca cogen el teléfono”.

Si atendemos a los distintos servicios proporcionados:

- Información:

Consideran que no se les proporciona información de forma proactiva acerca de los recursos u opciones disponibles. Son ellos y ellas quienes tienen que preguntar por las posibilidades sobre las que han oído hablar o han tenido referencias a través de su entorno cercano. Desde su percepción esta labor de información de los recursos debería ser iniciativa del servicio.



Esta queja la efectúan, principalmente, las personas demandantes de empleo de más edad y en general, tiene que ver con la necesidad de información sobre la gestión de recursos, ayudas, convenios ... más que sobre el mercado de trabajo, los servicios disponibles o mejora de empleabilidad.

- Orientación:

”

“Cuando me enteré de esa posibilidad, se me había pasado el plazo, me tenían que haber dado todas las opciones el día que me inscribí”

También el perfil de más edad verbaliza su descontento con no haber podido acceder a servicios de orientación laboral, habiéndolos demandado. En algunos casos, tienen la percepción de no ser considerados para este tipo de asesoramiento por razón de su edad.

”

“Me dijeron que en esa oficina no se encargaban de eso, pero tampoco me indicaron a dónde podría recurrir para que me ayudaran”.

”

“Quería mejorar mi currículum, pero se limitaron a decirme ya que lo tenía todo ahí bien recogido”.

- Ofertas/formación:

La mayoría de los motivos de insatisfacción se concentran en lo que tiene que ver con la gestión de ofertas de empleo, aunque también con la gestión de la formación. Encontramos algunos aspectos comunes a ambos servicios.

Se recogen tres tipos de discursos:

- Ausencia de oferta.
- Falta de ajuste entre la oferta y el perfil de la persona demandante.
- Falta de respuesta/seguimiento.

Parte de las personas demandantes acusan directamente una ausencia de ofertas, ya sean de empleo o cursos. Declaran no recibir información al respecto por parte de los Servicios Públicos de Empleo. Tampoco se observa en estos casos, una actitud proactiva hacia la utilización de los recursos del Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid (portal de empleo, etc.).

”

“Me inscribí y me llegaron ofertas los dos primeros meses, a partir de ahí no me ha vuelto a llegar nada”.



Por otro lado, es bastante común que este colectivo de demandantes con baja satisfacción con el servicio declare recibir ofertas o información de cursos, pero identifique una **falta de ajuste entre la oferta o el curso proporcionado** y su perfil. Esta falta de ajuste puede estar relacionada con los **estudios o experiencia** del candidato/a, pero también con **otros condicionantes como puede ser una discapacidad**.

”

“Me llegan ofertas hasta de veterinaria, pero yo siempre he trabajado en limpieza”

”

“No puedes ofrecer un trabajo de mozo de almacén si tienes documentado que tengo esta discapacidad”

Esto genera dudas sobre la eficiencia del servicio, ya que contando con información exhaustiva acerca de la persona demandante, lo que lee el colectivo es que hay una inadecuada gestión y difusión de las ofertas y cursos.

Concretamente el colectivo con menor nivel formativo identifica una **falta de ajuste entre los requisitos necesarios para acceder** a los cursos ofrecidos y su nivel formativo. Se les proponen cursos a los que no pueden acceder con su nivel de estudios alcanzado. Genera un importante nivel de **insatisfacción** el que, conociendo estos detalles de su perfil, se les esté ofreciendo recursos a los que no pueden acceder.

”

“Llamas y te dicen que no puedes acceder porque hay que tener bachillerato. Ellos ya saben cuál es mi nivel de estudios. ¿por qué me lo ofrecen?”.

Además de lo anterior, este colectivo **echa en falta información** acerca del estado de los procesos (ofertas o cursos): si sigue el proceso abierto, si no han sido seleccionados... El **no obtener respuesta de manera reiterada** redundando en esa percepción acerca de que no hay una adecuada difusión y gestión de las ofertas, y que estas se envían indiscriminadamente sin atender al exhaustivo perfilado de las personas demandantes del que se dispone.

- Formación:

Se verbalizan los siguientes aspectos críticos relacionados específicamente con la formación.

En general, entre los demandantes con bajo nivel de satisfacción:

- Falta de proximidad al lugar de realización del curso.



La falta de proximidad al domicilio genera que las personas demandantes tengan que incurrir en unos gastos por desplazamiento que en ocasiones no están en disposición de asumir.

En particular, entre los demandantes con bajo nivel de satisfacción y menor nivel formativo.

- o Ausencia de prácticas o falta de idoneidad de estas.

Entre quienes tienen menor nivel formativo y también entre los demandantes más jóvenes, se demanda la posibilidad de realizar prácticas.

Pero además se insiste en la necesidad de que estas sean idóneas: que tengan la duración suficiente para desarrollar profesionalmente las habilidades adquiridas, que las tareas que se realicen durante este periodo de prácticas sean acordes a la formación recibida y que las empresas colaboradoras no busquen únicamente suplir ciertos puestos con la rotación continua de personas en prácticas.

b. Sugerencias de mejora

Profundizar en los motivos de insatisfacción nos ayuda a entender a este colectivo, pero especialmente relevante es trabajar en la reflexión conjunta y favorecer la verbalización de posibles sugerencias de mejora.

Tras ese trabajo conjunto con los demandantes podemos sugerir las siguientes líneas de actuación.

Atendiendo al ciclo de vida de la persona demandante:

- Facilitar la inscripción, elaboración del currículum y acceso a la información.

Reducir la exhaustividad de la información requerida a la hora de aportar datos, por ejemplo, sobre su experiencia laboral. Concretar las duraciones de los contratos o las fechas exactas de alta y baja (meses concretos, etc.), es difícil, sobre todo, para quienes han sufrido mayor inestabilidad laboral. Además, podría ser información que en la mayoría de los casos se obtendría de forma inequívoca a través de fuentes oficiales (Seguridad Social).



También se considera idóneo dar la posibilidad al demandante de elaborar varios perfiles o currículums que pueda utilizar indistintamente en función de la oferta a la que se quiera optar. Todos recogerán información fidedigna, pero **destacando los aspectos más relevantes para un tipo de ofertas u otras.**

Se solicita que **la propia persona demandante pueda actualizar su perfil desde el propio portal de empleo** (actualizar formación, aportar títulos...).

Elaborar guías adaptadas a los diferentes perfiles de demandantes en la que se recoja la información acerca de los recursos disponibles más adecuados a cada perfil. Favorecer el acceso a dicha información en las distintas interacciones con el demandante (inscripción, renovación de la demanda...).

- Enfoque al mercado laboral y ajuste de expectativas.

Ofrecer formación acorde a las demandas del mercado laboral y trabajar con la **persona demandante** en el análisis de su perfil e identificación de la necesidad de reciclarse cuando sea necesario.

Los y las demandantes de empleo aceptarían una reorientación de su perfil profesional con un plan trazado.

- Fomento del servicio de **orientación laboral** desde el prisma del **acompañamiento y seguimiento del demandante.**

Como hemos visto con los datos de la fase cuantitativa, el **servicio** de orientación **es de los mejor valorados** y en la fase cualitativa, los **demandantes con baja** satisfacción que han interactuado con el servicio **tampoco han identificado quejas** respecto a la prestación de este.

Identifican claramente la **necesidad de contar con servicios de este tipo**, que idealmente deberían ser **lo más personalizados posible** y no ser **acciones aisladas** sino un acompañamiento en la búsqueda de empleo del demandante, principalmente la de aquellos con más dificultades en función de su edad, tiempo en desempleo, perfil profesional, etc.





“Que me enseñen a venderme”

- Ayudas al transporte. Difundir su existencia para que puedan acceder a ellas especialmente los perfiles más desfavorecidos y así favorecer su formación.

La cercanía a los centros de formación no siempre es posible, pero en ocasiones el desconocimiento de estas ayudas puede estar privando a ciertos colectivos del acceso a la formación, al no poder hacer frente a los gastos que ésta les genera.

- Fomento de las prácticas profesionales como puerta de acceso al empleo.

Incorporar siempre que sea posible la posibilidad de realizar prácticas profesionales en las opciones formativas. Favoreciendo que estas tengan una duración que pueda ser considerada una experiencia profesional en el currículum de la persona demandante.



“Con una experiencia de dos semanas de prácticas quien me va a contratar”

- Proactividad del Servicio Público de Empleo en la búsqueda de potenciales empresas contratantes y captación de ofertas.

Las personas demandantes identifican la necesidad de incrementar el número de potenciales empresas contratantes y con esto la cantidad y variedad de puestos ofertados. Esta labor de captación puede apoyarse de la difusión de los principales resultados del capítulo de empresas de esta investigación. Es decir, utilizar la difusión de los buenos resultados que se obtienen como argumentario que apoye la captación de empresas.

Las empresas usuarias presentan unos notables niveles de satisfacción y muy destacados niveles de recomendación que pueden incentivar que otros posibles empleadores se decanten por usar los servicios del Servicio Público de Empleo.

- Ofertas de empleo en las que no se requiera demasiada experiencia.



Para los **perfiles con menor nivel formativo y especialmente más jóvenes**, favorecer la búsqueda de ofertas de empleo a las que se pueda acceder sin experiencia o con poca experiencia pero que favorezcan el desarrollo profesional en el propio puesto (oficios, por ejemplo).

- Búsqueda del mayor **ajuste entre las ofertas/cursos propuestos y el perfil** de la persona demandante.

Veíamos que no recibir ofertas de empleo o información sobre cursos era una queja de parte de los demandantes con baja satisfacción y también de los aspectos con valoraciones más bajas en el análisis pormenorizado del servicio (cantidad de ofertas). Pero tan importante como esto es que las propuestas se ajusten al perfil de la persona demandante en cuanto a su formación, experiencia, etc. Y que no se difundan entre quienes se tiene la información de que no cumplen algún requisito porque esto **genera una importante frustración** en la persona usuaria.



“Te llega una oferta y cuando llamas ya no existe, tienen a la persona o necesitas otro tipo de título al que sabes que tengo yo”

- Proporcionar información acerca del **estado de los procesos**

Si no directamente desde el propio Servicio Público de Empleo, sí **favoreciendo buenas prácticas entre las empresas usuarias** e **incentivar el feedback hacia las personas candidatas** acerca del estado del proceso (en marcha, seleccionado, descartado, etc.). Limitar la sensación de abandono de los y las usuarias favorecerá la vinculación con el servicio.

- **Continuidad** en la prestación del servicio.

Que durante todo el tiempo que la **persona es demandante** de empleo esté recibiendo servicios (ofertas, opciones formativas, información...). Aunque no debemos pensar en sujetos pasivos sino favorecer desde el comienzo un incremento de su proactividad en el uso de los servicios.



Satisfacción y rendimiento entre empleadores



XI. Muestra de empleadores

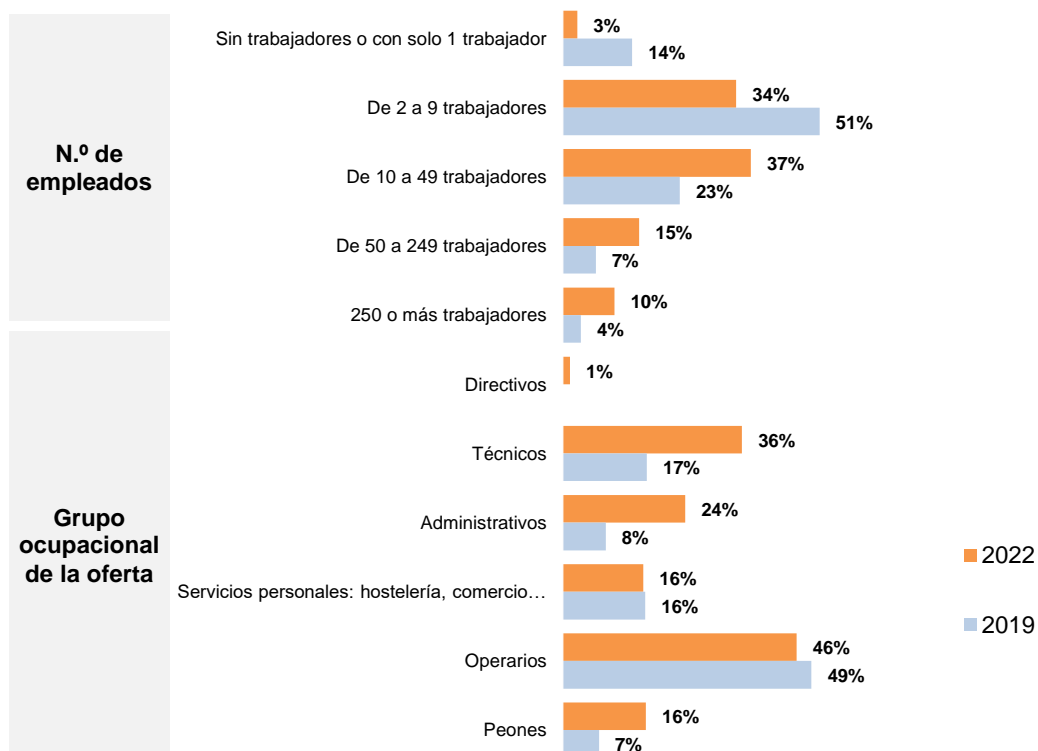
Partíamos de un **universo** de 3043 empleadores, distribuidos de la siguiente manera:

Servicio	Muestra
Información y asesoramiento/ intermediación	2907
Programas	136

La **muestra** de empleadores se ha distribuido de la siguiente manera:

Servicio	Muestra
Información	62
Gestión de ofertas	389
Programas de empleo	50

Gráfico 62. Muestra de empleadores (n=501)



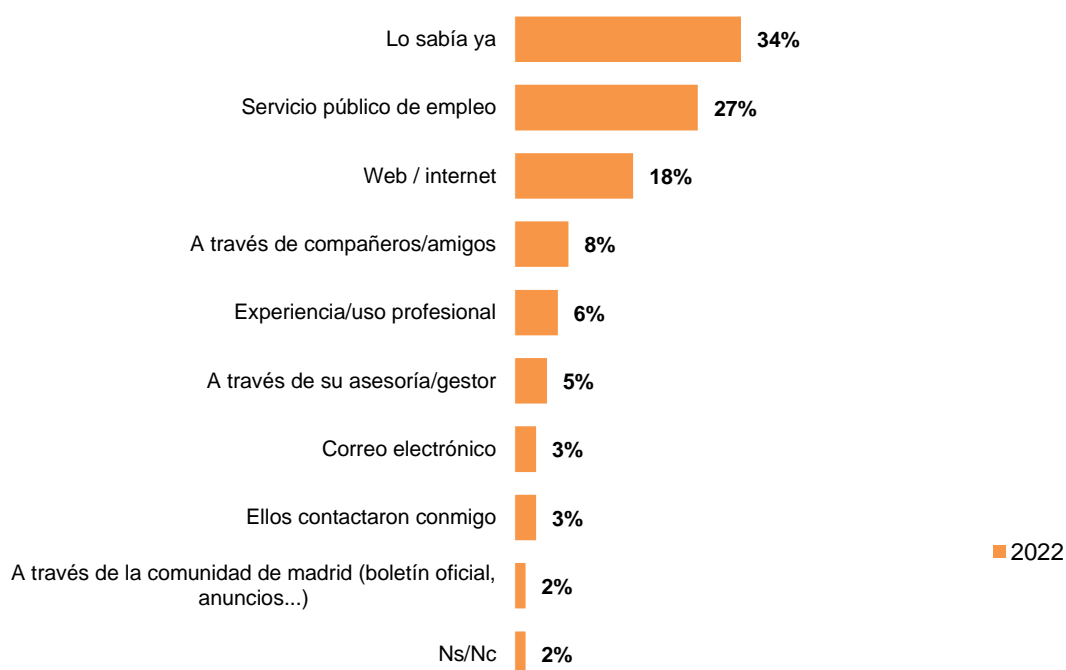
Según se puede apreciar en el Gráfico 62, este año 2022 la muestra se caracteriza por una mayor presencia de empresas de más de 10 trabajadores. La mayoría de las ofertas gestionadas son de perfil operario. Aunque también es notable la gestión de ofertas para perfiles técnicos o administrativos.



XII. Servicio de información y asesoramiento

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

Gráfico 63. ¿Cómo tuvo conocimiento de la existencia de los Servicios de Información y Asesoramiento que ofrece el Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n=62)

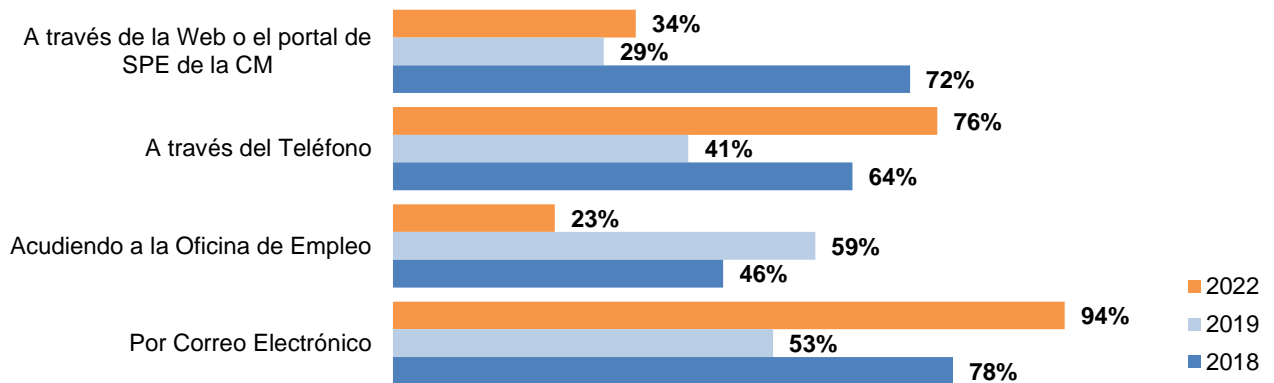


Pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta

Siguiendo lo que se muestra en el Gráfico 63, entre las empresas que dicen haber utilizado este servicio en 2022, el 34% conocían previamente la existencia de éste. Entre **quienes son capaces de verbalizar su canal de conocimiento destaca el Servicio Público de Empleo, seguido de la propia web/internet.**

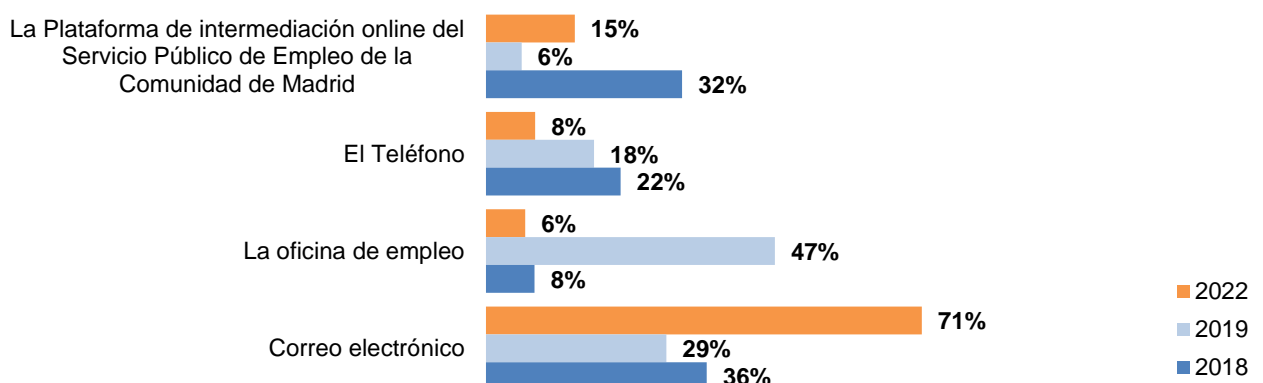


Gráfico 64. ¿A través de qué medios hizo uso del Servicio de Información y Asesoramiento en 2022? (n=62)



El correo electrónico, seguido del teléfono son los canales de comunicación con el servicio utilizados por un mayor porcentaje de empresas usuarias. Se ha reducido de manera muy importante la visita a la Oficina de Empleo.

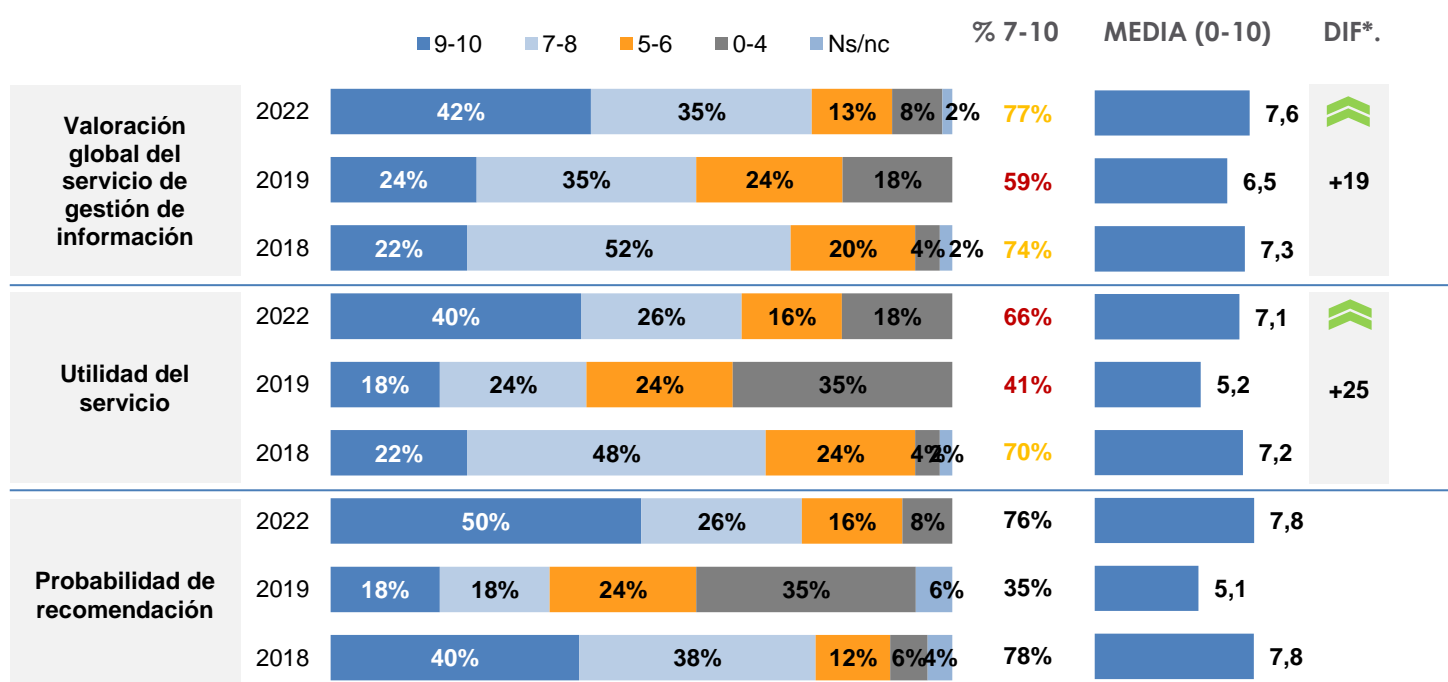
Gráfico 65. ¿Y cuál es el medio que utilizó más frecuentemente para hacer uso del Servicio de Información y Asesoramiento en 2022? (n=62)



Si atendemos al canal que se cita como aquel que se utilizó con mayor frecuencia, tal y como se puede comprobar en el Gráfico 65, el correo electrónico es con diferencia, el canal utilizado más frecuentemente por las empresas.

a. Percepción global

Gráfico 66. Percepción global del servicio de información y asesoramiento (n=62)



↑ Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

Tanto la valoración global del servicio, como la percepción de la utilidad de este han ascendido considerablemente en 2022.





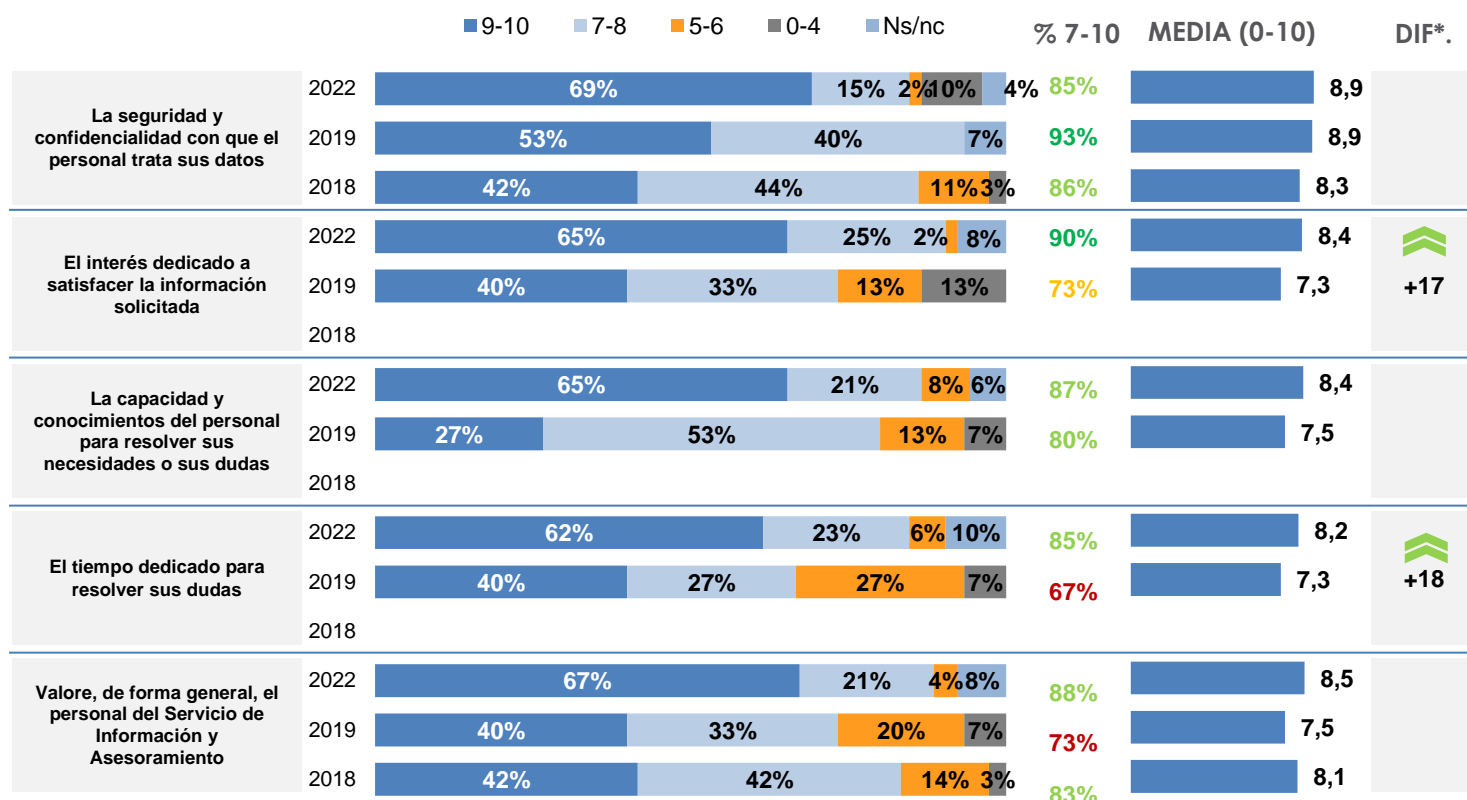
También se incrementa de manera muy notable el índice NPS, que pasa a ser positivo. Es decir, actualmente se cuenta con más promotores que detractores. De hecho, el volumen de promotores es muy notable, la mitad de las empresas usuarias recomendarían la utilización del servicio.



b. Percepción pormenorizada

Gráfico 67. ¿Cómo valora los siguientes aspectos del personal que le atendió?

(n=52)



Se recoge la valoración acerca del personal que atendió a la empresa ya fuera presencialmente o de forma telefónica.

▲ Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

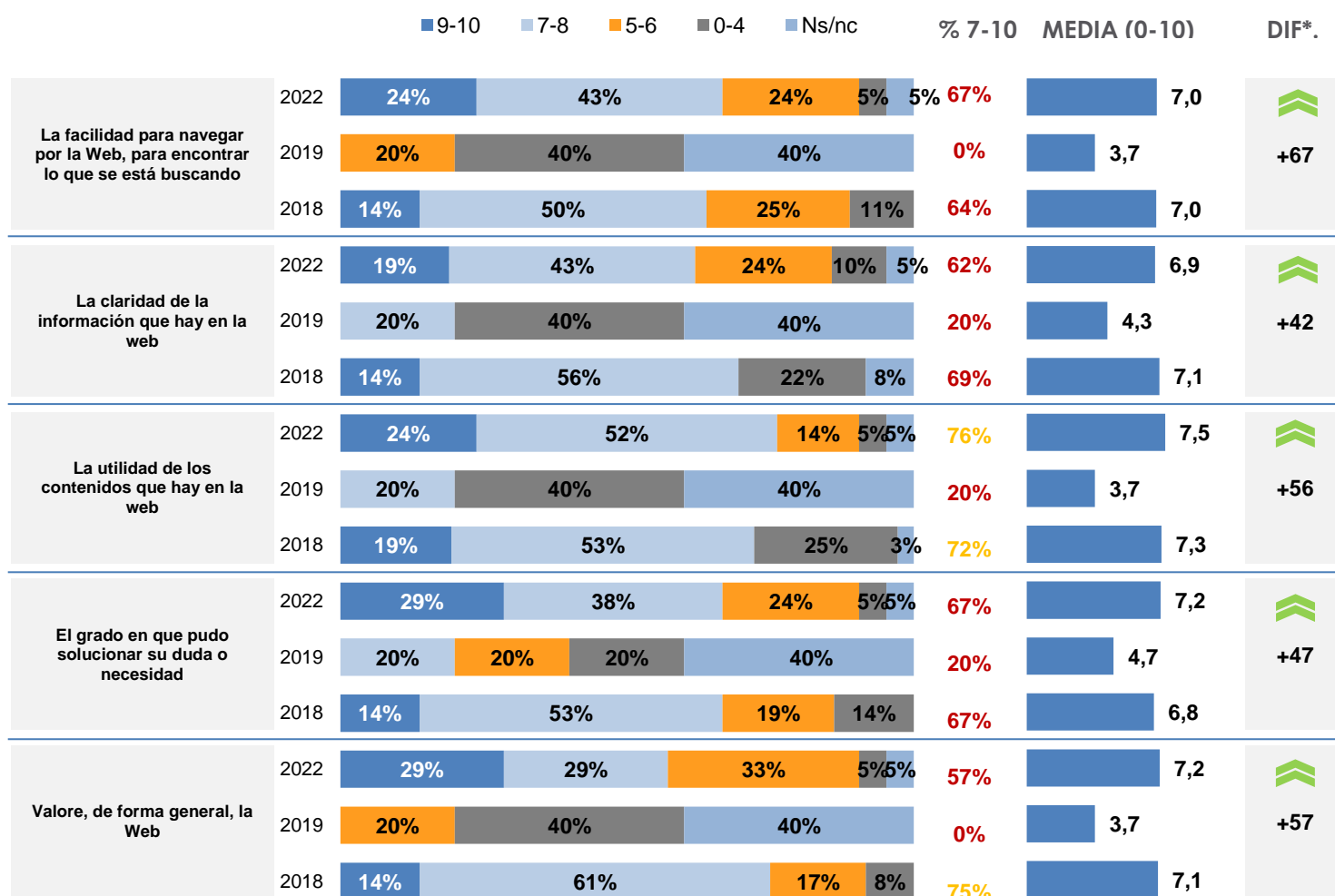
*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

La valoración general del personal del servicio alcanza un nivel de satisfacción óptimo (8,5 de media).

El aspecto concreto mejor valorado es el interés en satisfacer la información solicitada. El 90% de las empresas bastante o muy satisfechas con este aspecto, lo sitúan en el umbral de excelencia. Además, se incrementa de forma notable la satisfacción con el tiempo dedicado a resolver las dudas de las empresas.



Gráfico 68. Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos de la página Web. (n=21)



↑ Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

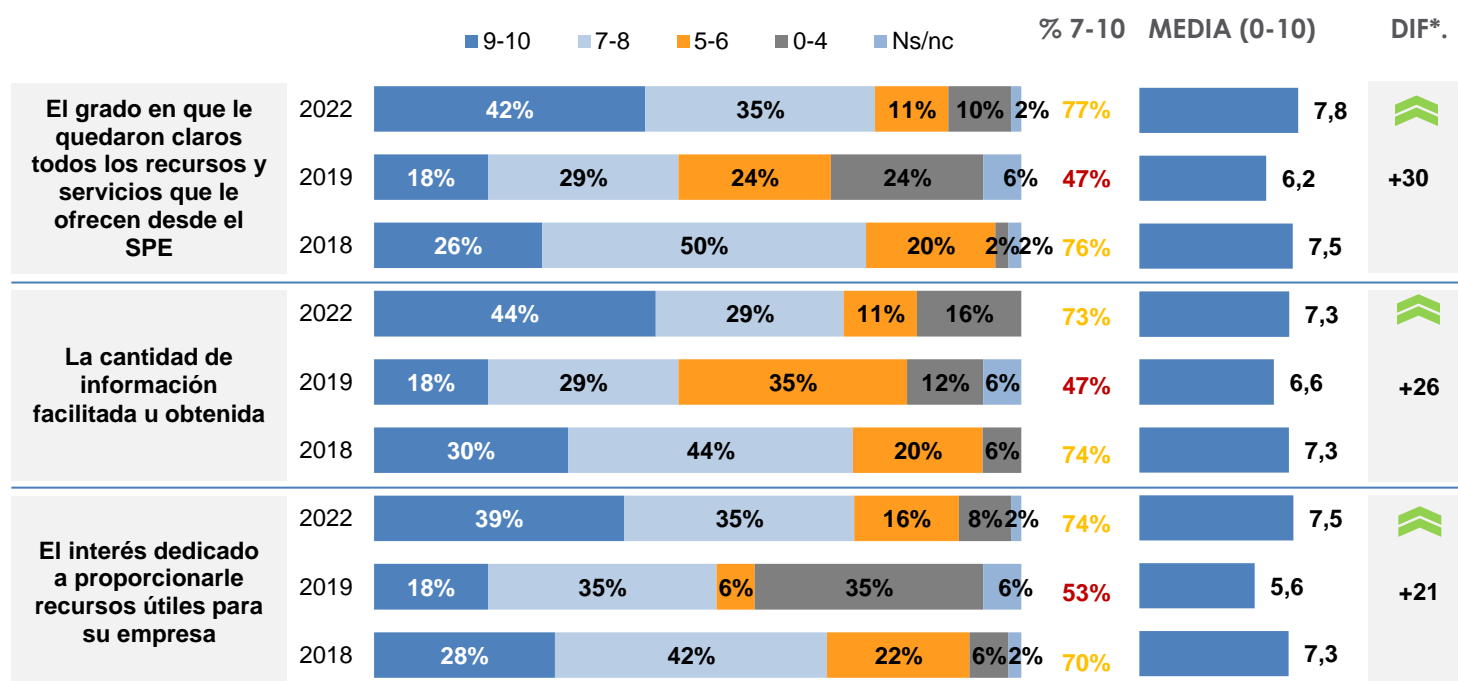
*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

La utilidad de los contenidos es, como queda reflejado en el Gráfico 68, el aspecto mejor valorado respecto a la web del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid; se sitúa en un nivel de satisfacción adecuado.

El resto de los aspectos analizados se sitúan en el umbral susceptible de mejora (claridad de la información, facilidad para navegar, grado en el que se puede solucionar la duda o necesidad).



Gráfico 69. Me gustaría que valorase una serie de aspectos relacionados con este Servicio de Información y Asesoramiento (n=62)



↑ Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

Todos los aspectos analizados se sitúan en un umbral de satisfacción adecuado: el grado en el que quedaron claros los recursos ofrecidos, el interés en proporcionar recursos útiles y la cantidad de información facilitada.



c. Aspectos de mejora

Gráfico 70. ¿Hay algún aspecto del Servicio de Información que le gustaría que se modificase o mejorase? (n=62)



Pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta

Destaca un considerable porcentaje de empleadores que no indican ningún aspecto de mejora (54%). Quienes sí lo hacen verbalizan en mayor medida, el ajuste de los perfiles a la oferta y el que haya más facilidad de contacto.



d. Aprendizajes clave

El servicio de información y asesoramiento incrementa su valoración global y la utilidad que se le atribuye.

Las valoraciones pormenorizadas del servicio alcanzan valores de satisfacción óptimos.

El personal que atendió a las empresas usuarias tiene como aspecto mejor valorado el interés en satisfacer la información solicitada. En cuanto a la página web, el aspecto mejor valorado es la utilidad de los contenidos. En el caso del servicio de información y asesoramiento, todas las áreas están dentro de un rango de satisfacción apropiado.



XIII. Servicio de gestión de ofertas de empleo

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

Gráfico 71. ¿Cómo tuvo conocimiento de la existencia del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo que ofrece el Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid?

(n=389)

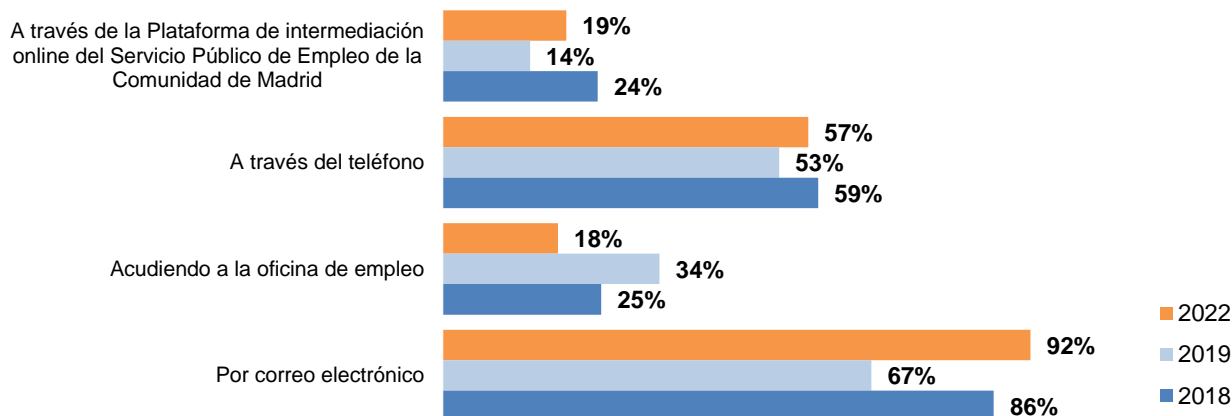


Pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta

La propia Oficina de Empleo o la web de los Servicios Públicos de Empleo son las principales fuentes de conocimiento del servicio.



Gráfico 72. ¿A través de qué medios hizo uso del servicio de gestión de ofertas de empleo durante el año 2022? (n=389)



Como venimos apreciando, y se vuelve a mostrar en el Gráfico 72, la presencialidad se ha reducido en favor de otros modos de contacto, principalmente el correo electrónico.

Las empresas, de media, utilizan preferentemente dos modos de contacto (1,8): el correo electrónico y el teléfono.

Gráfico 73. Y ¿cuál es el medio que utilizó más frecuentemente para hacer uso del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo en el último año? (n=389)

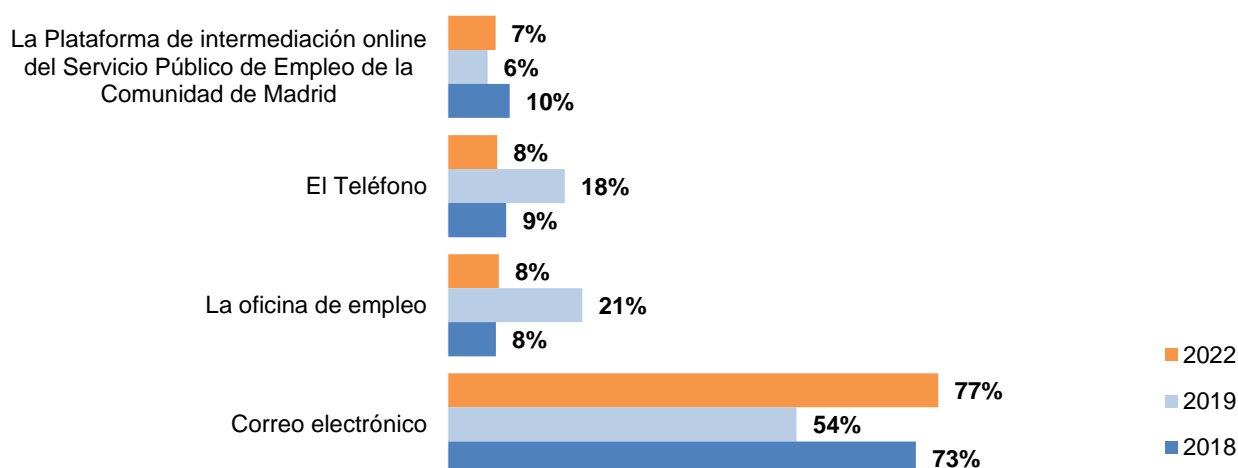
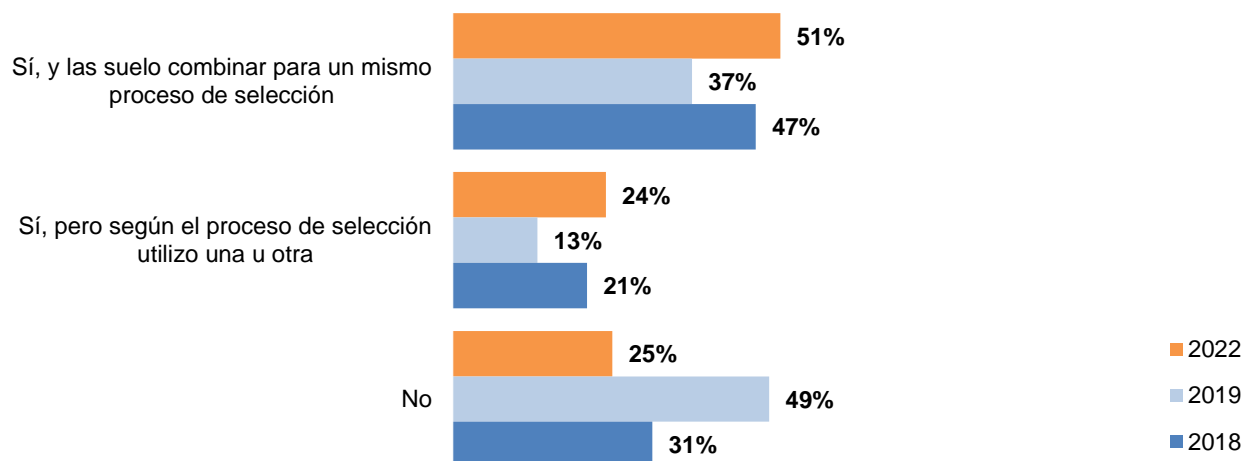
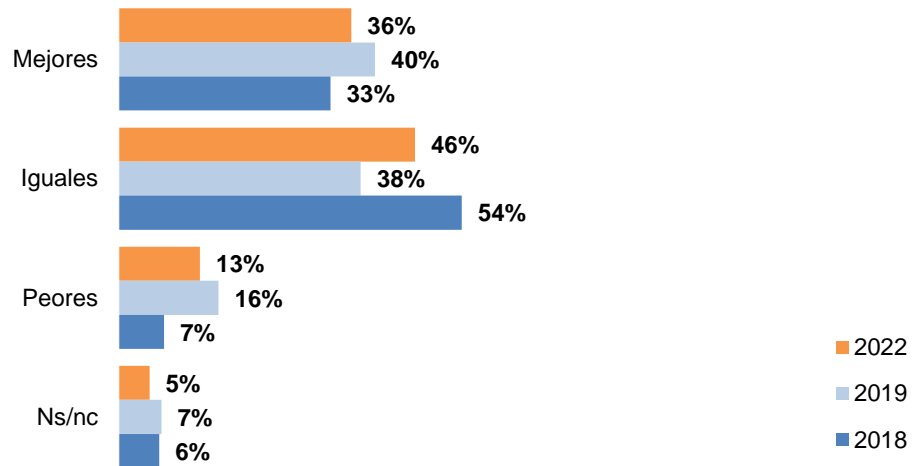


Gráfico 74. ¿Utiliza otras fuentes de reclutamiento de personal además del Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n=389)



El 75% de las empresas usuarias declara usar otras fuentes de reclutamiento además del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid. Principalmente combinándolas en un mismo proceso.

Gráfico 75. ¿Estas otras fuentes de reclutamiento son mejores, iguales o peores que las utilizadas en el Servicio de Empleo? (n=292)



Como se observa en el Gráfico 75, aun cuando casi la mitad de las empresas declara que las otras fuentes de reclutamiento son iguales, algo más de un tercio de las empresas que comparten los Servicios Públicos de Empleo con otras fuentes de reclutamiento consideran que esas otras fuentes son mejores.

Gráfico 76. ¿Qué otra u otras fuentes de reclutamiento utiliza? (n=292)



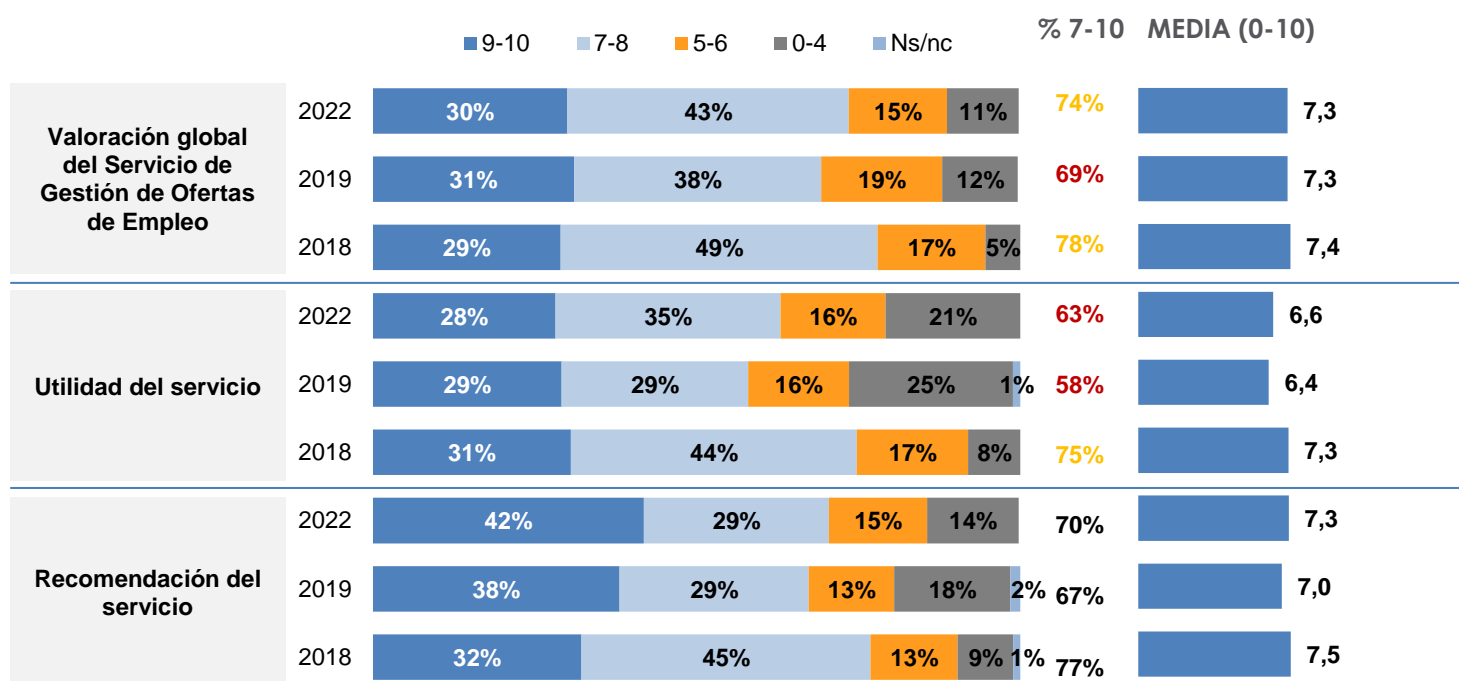
Pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta

Las fuentes de reclutamiento con las que mayoritariamente se comparten los Servicios Públicos de Empleo son los portales de empleo al uso. Una parte destacada de las empresas (16%) considera la búsqueda a través de contactos o recomendaciones su fuente alternativa de reclutamiento.



a. Percepción global

Gráfico 77. Percepción global del servicio de gestión de ofertas de empleo (n=389)



Con relación a la valoración y percepción de la utilidad del servicio no nos encontramos ante variaciones significativas respecto a 2019. En el Gráfico 77 podemos comprobar que la valoración que hacen las empresas usuarias del servicio de intermediación es mayor a la percepción que estas declaran respecto a la utilidad del servicio.





El índice de recomendación del servicio sí se incrementa de forma significativa. En 2022, el 42% de las empresas usuarias se declaran promotoras del servicio.

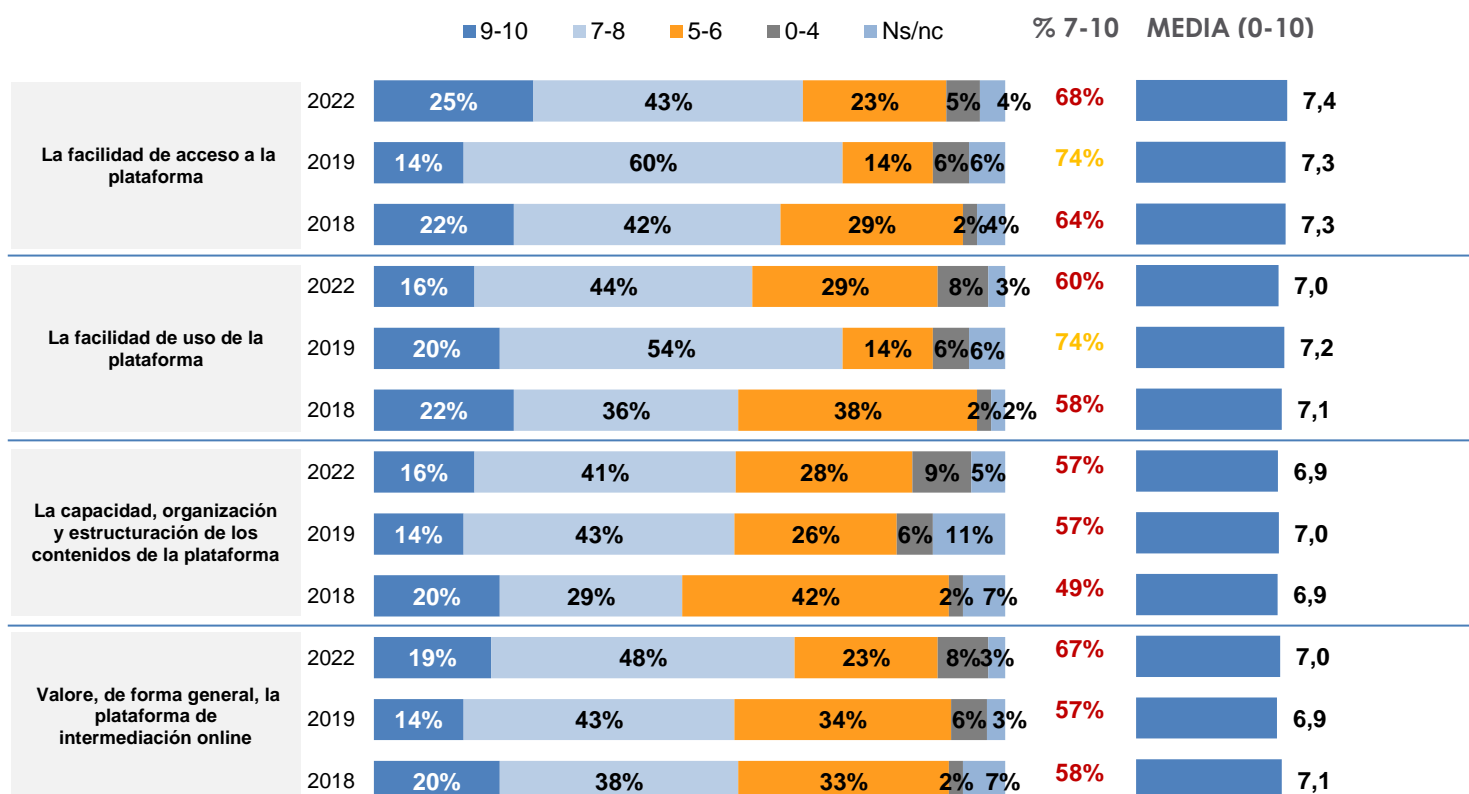
b. Percepción pormenorizada

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

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



Gráfico 78. Ahora le voy a pedir que valore una serie de aspectos en relación a la plataforma de intermediación online (n=75)



Las variaciones que observamos en el Gráfico 78 con respecto a la valoración de la plataforma de intermediación online no resultan estadísticamente significativas debido a la limitada base muestral de empresas usuarias de la misma.

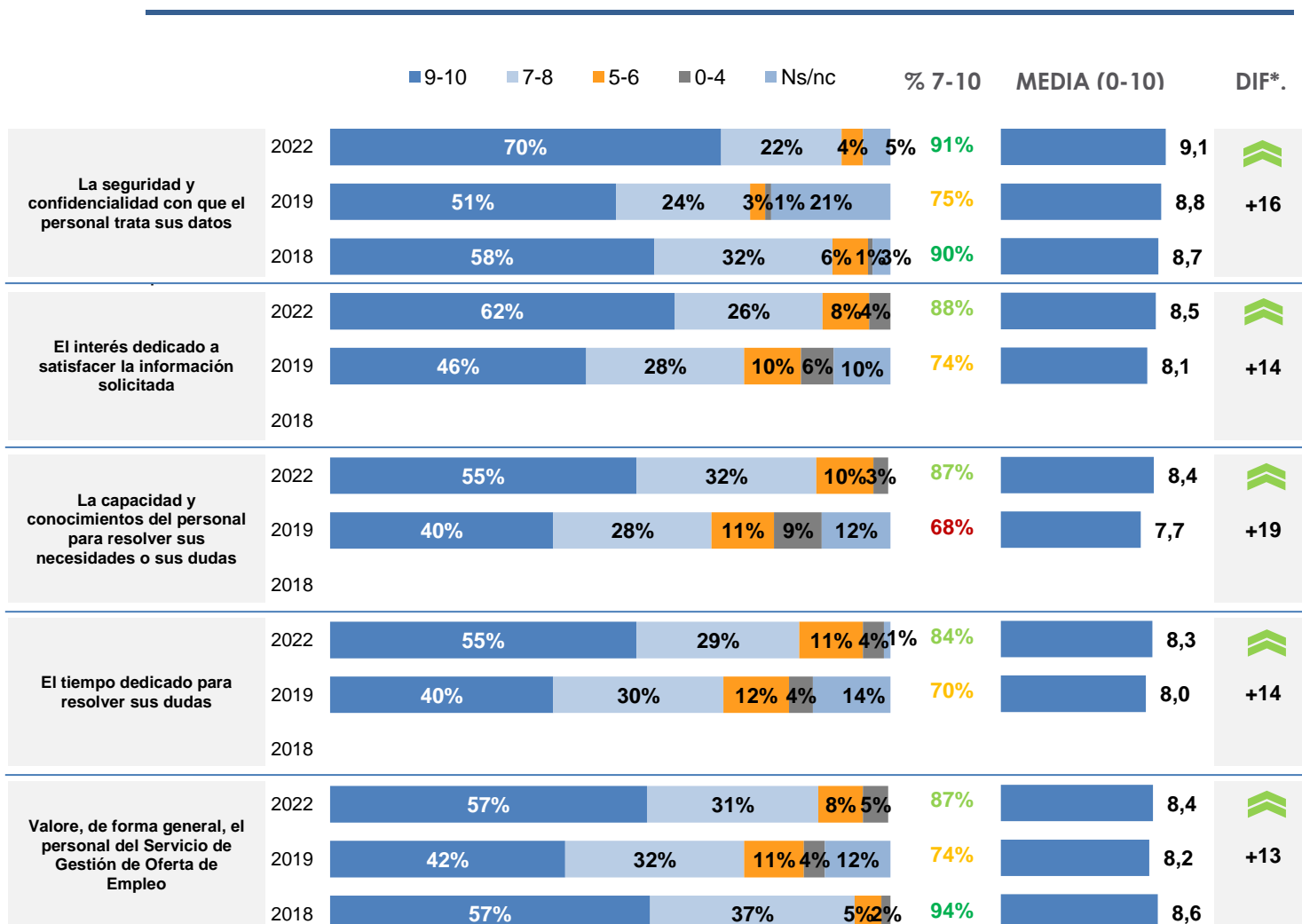
Podemos decir que la valoración global con la plataforma se mantiene en el nivel susceptible de mejora. Lo mismo sucede con los aspectos pormenorizados analizados.

La capacidad, organización y estructuración de los contenidos de la plataforma son los aspectos con el que las empresas usuarias son más críticas.



Gráfico 79. ¿Cómo valora los siguientes aspectos del personal que le atendió?

(n=265)



↑ Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

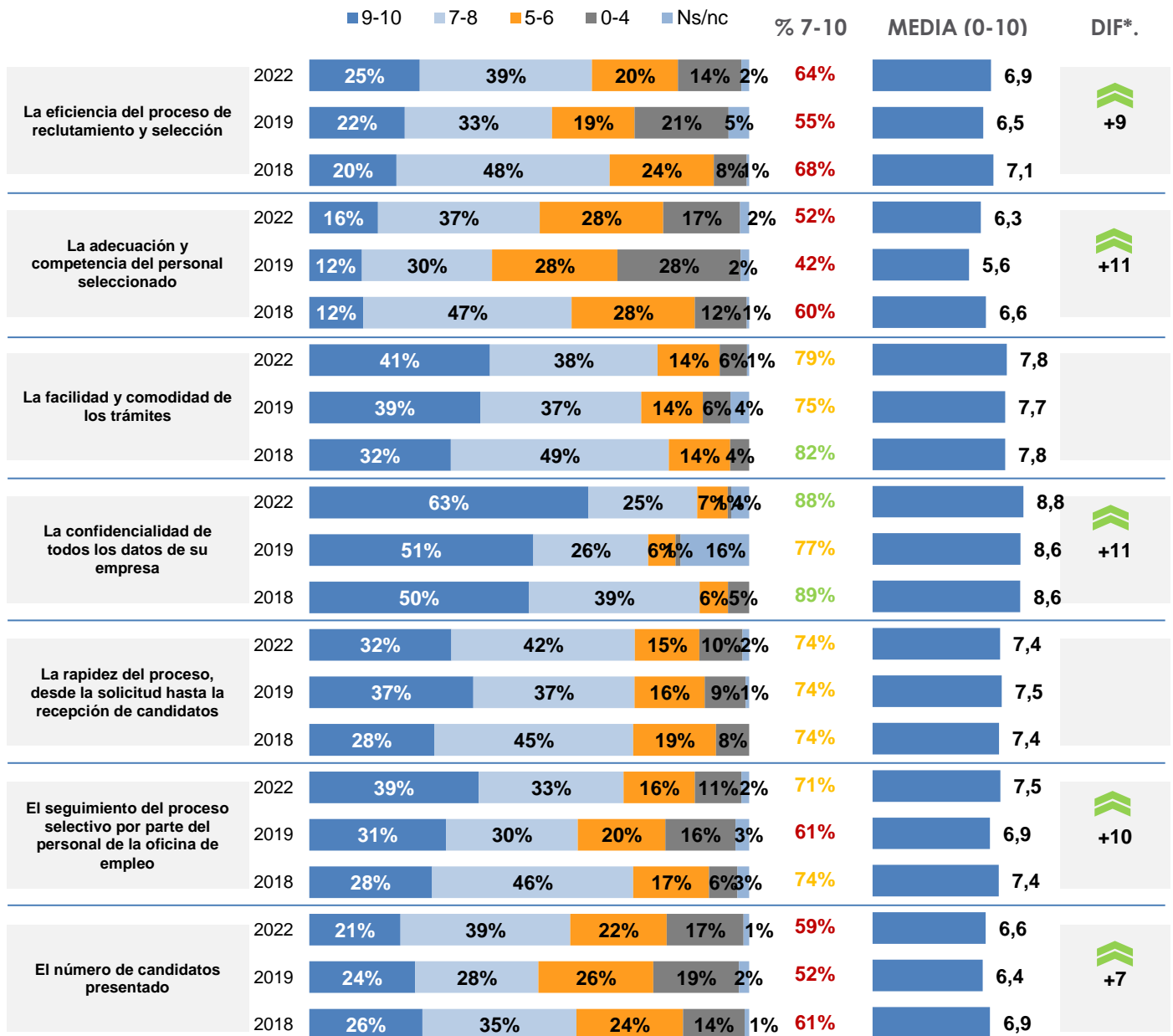
*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

En el Gráfico 79 podemos comprobar cómo se incrementa de forma muy notable la satisfacción con el personal que ha atendido a las empresas usuarias del servicio de intermediación. Sobre todo, en lo relativo a la valoración de su capacidad y conocimientos para resolver las necesidades o dudas.

Todo lo relacionado con la atención del personal se sitúa en un nivel óptimo de satisfacción. Incluso alcanzando la excelencia en el apartado de seguridad y confidencialidad con la que el personal trata sus datos.



Gráfico 80. Me gustaría que valorase una serie de aspectos en relación con el servicio de Gestión de Ofertas de Empleo. (n=389)



Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.



La valoración de una parte importante de los aspectos analizados mejora respecto a 2019. A pesar de esto pueden seguir considerándose aspectos susceptibles de mejora: la adecuación y competencia del personal seleccionado, el número de candidatos presentados y la eficiencia del proceso de selección.

La valoración respecto a la confidencialidad en el tratamiento de los datos de la empresa es muy positiva (8,8 de media, 88% de empresas bastante o muy satisfechas).

c. Aspectos de mejora

Gráfico 81. ¿Hay algún aspecto del Servicio de Gestión de Ofertas de Empleo que le gustaría que se modificase o que usted mejoraría? (n=389)



Pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta

Las principales sugerencias de mejora identificadas por las empresas usuarias están directamente relacionadas con las personas candidatas a cubrir los puestos ofertados: perfiles ajustados a la oferta, candidatos interesados, calidad de la selección, etc. Bien es cierto que una parte destacada de las empresas no es capaz de identificar ninguna mejora (38%).



d. Aprendizajes clave

En el servicio de gestión de ofertas de empleo no se registran cambios sustanciales en comparación con 2019.

La valoración global tiene margen de mejora. Entre la red de empresas entrevistadas, son tres los aspectos con los que se muestran más exigentes: la capacidad, la organización y la estructuración de la plataforma web.

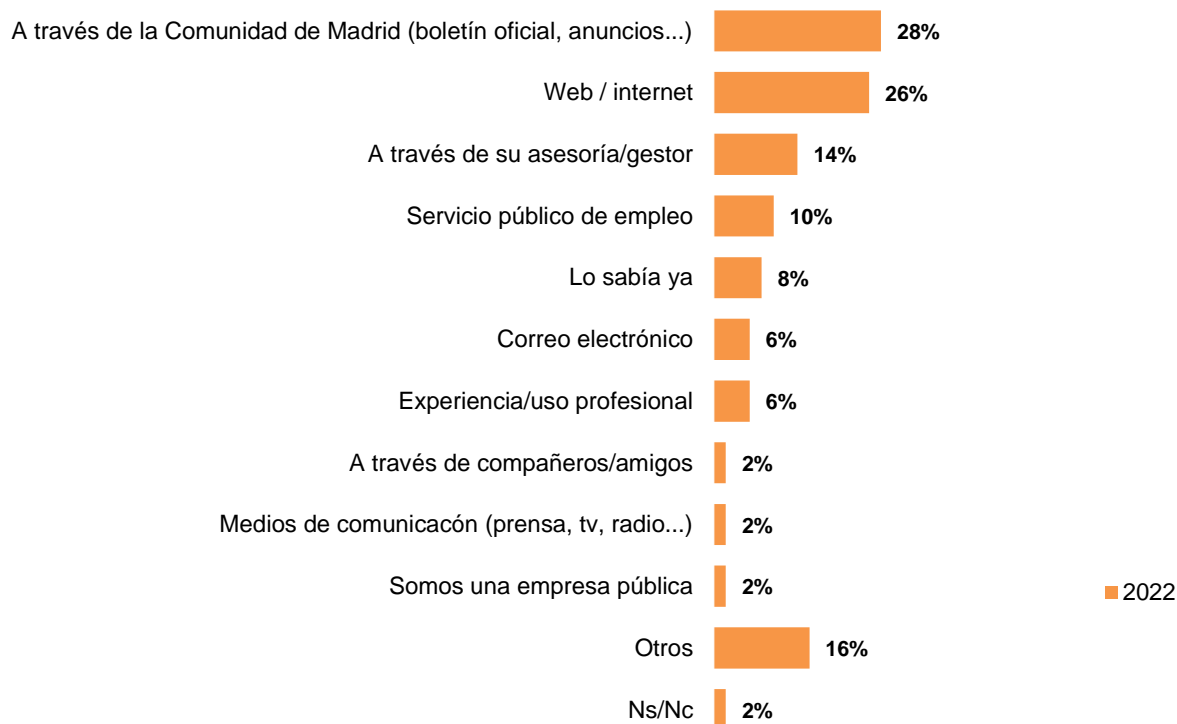
Todos los aspectos relacionados con el personal de atención han mejorado, especialmente la capacidad y conocimiento de la persona para resolver sus necesidades o dudas con una subida de 19 puntos porcentuales. Podría decirse que la valoración del personal se encuentra en un nivel ideal.

Una parte importante de las variables del servicio de gestión de ofertas de empleo mejora en comparación con 2019. Entre las áreas con margen de crecimiento encontramos la adecuación y competencia del personal seleccionado, el número de candidatos presentados y la eficiencia del proceso seleccionado.



XIV. Servicio de programa de empleo

Gráfico 82. ¿Cómo tuvo conocimiento de la existencia del Programa de Empleo y Formación que ofrece el Servicio de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n=50)



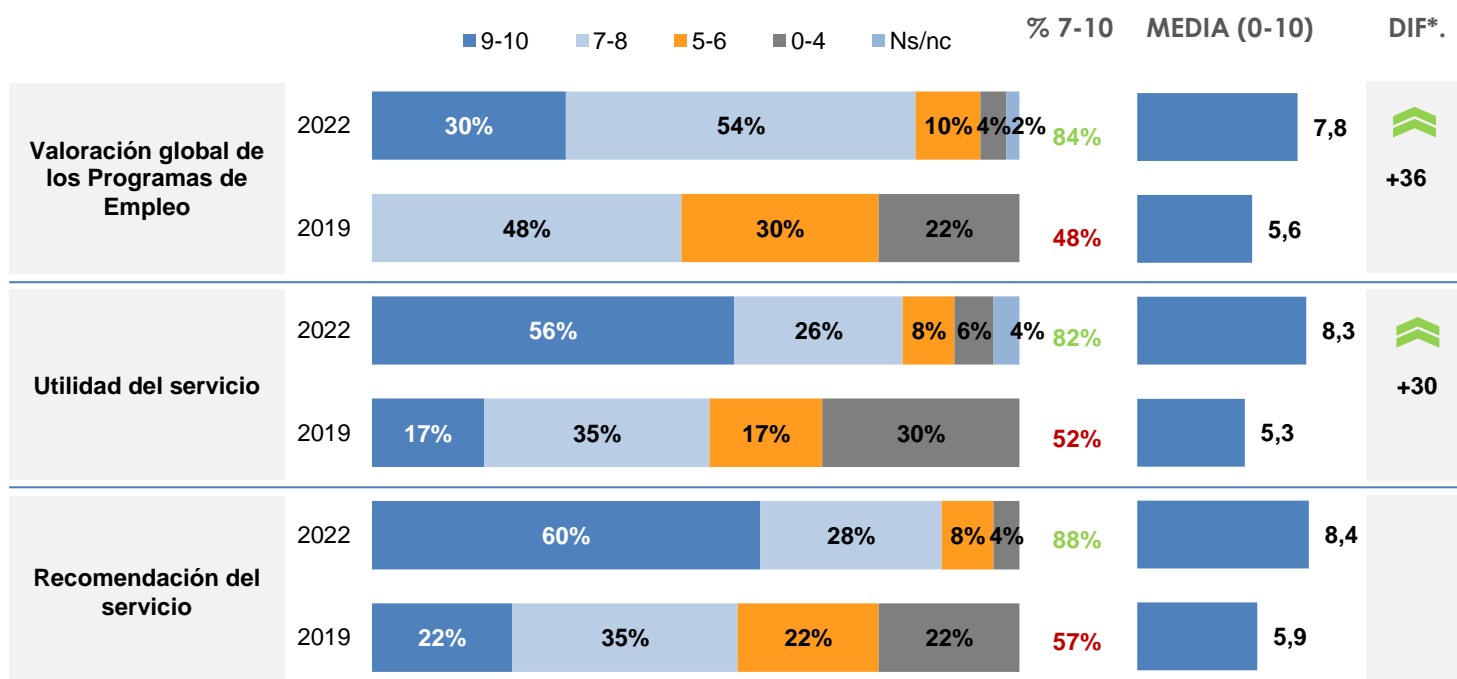
Pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta

El principal canal por el que las empresas tuvieron conocimiento del programa fue a través de la Comunidad de Madrid. Tras esta vía, encontramos como segundo canal, Internet y en un tercer lugar, a través de su asesoría/gestor.



a. Percepción global

Gráfico 83. Percepción global del programa de empleo (n=50)



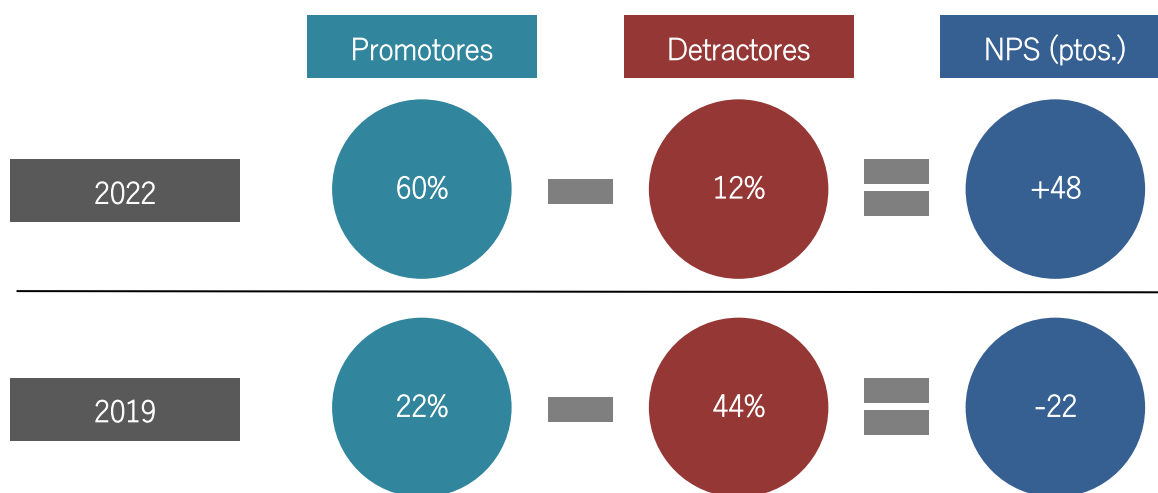
Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

Se registra una **evolución positiva** de la valoración del programa de empleo por parte de las empresas y entidades participantes. Así como de la percepción acerca de su utilidad.

Un **84%** de las empresas participantes valoran bastante o muy bien el programa (7,8 valoración media) y un **82%** considera que ha sido bastante o muy útil (8,3 valoración media).



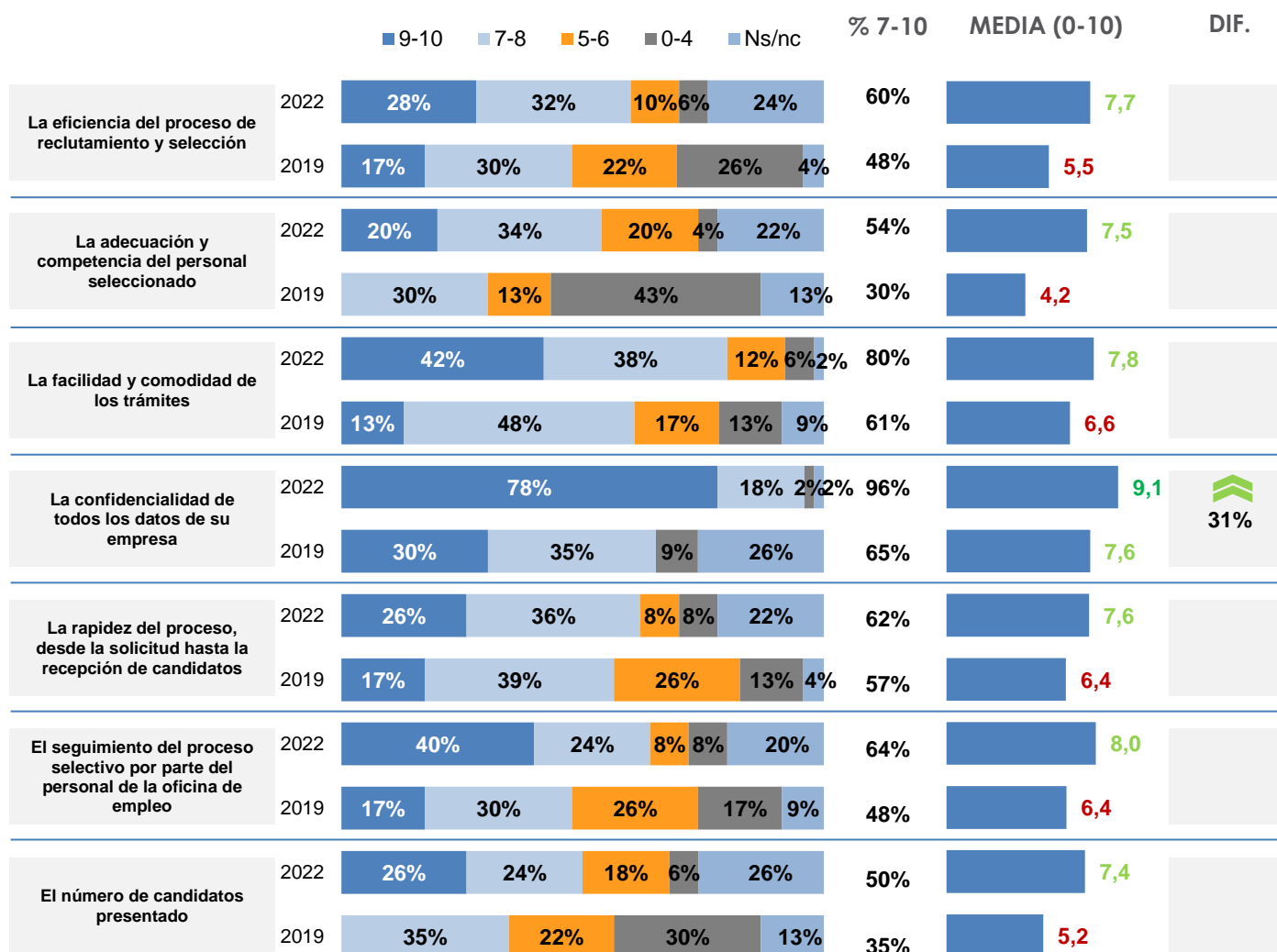


En la misma línea, el índice de recomendación de estos programas se incrementa de forma muy importante. Un 60% de las empresas usuarias recomiendan el servicio. Esto favorece el elevado NPS del servicio (48 puntos).



b. Percepción pormenorizada

Gráfico 84. Me gustaría que valorase una serie de aspectos en relación con el Programa de Empleo (n=50)



 Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

Debido a que para algunos de los aspectos analizados el porcentaje de no sabe/no contesta es destacado, prestaremos atención a las valoraciones media y no al porcentaje de empresas bastante o muy satisfechas.

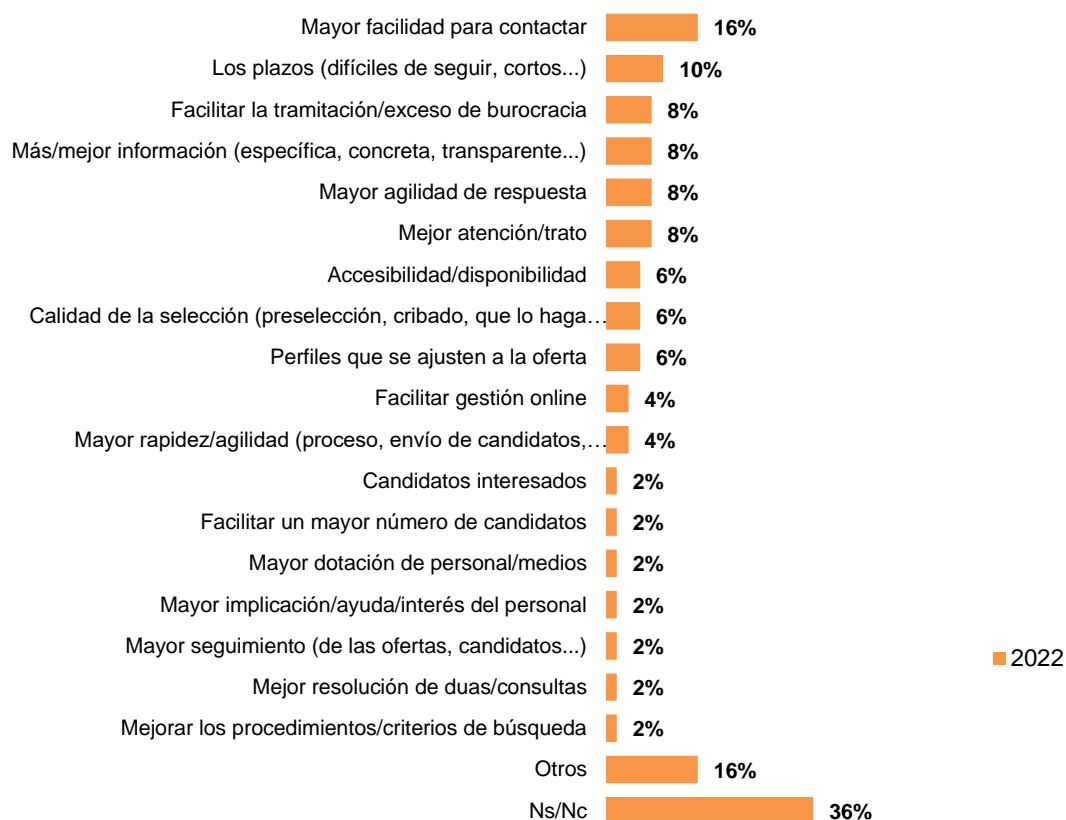
El **aspecto mejor valorado** entre las empresas, tal y como se ha ido viendo también en el análisis de otros servicios, es **la confidencialidad en el tratamiento de todos los datos de la empresa** (9,1



valoración media). El resto de los aspectos analizados obtienen unas valoraciones medias en todos los casos por encima de 7.

c. Aspectos de mejora

Gráfico 85. ¿Hay algún aspecto de los Programas de Empleo que le gustaría que se modificase o que usted mejoraría? (n=50)



Pregunta de respuesta espontánea, no se sugieren opciones de respuesta

Además de la **mayor facilidad de contacto**, son aspectos relacionados con la **exigencia de los plazos** y de la **tramitación o burocracia** las **principales sugerencias de mejora**.



d. Aprendizajes clave

Valoración global positiva de los servicios de programa de empleo. De hecho, experimenta una mejora significativa, habiendo pasado las valoraciones positivas del 48% en 2019 hasta el 84% de esta última toma de datos. Asimismo, evolucionan de manera muy destacada la utilidad atribuida al servicio y el nivel de recomendación del mismo.

La característica mejor valorada es la **confidencialidad** en el tratamiento de todos los datos de la empresa. esta variable comparte valoración positiva con la **facilidad y comodidad de los trámites**.

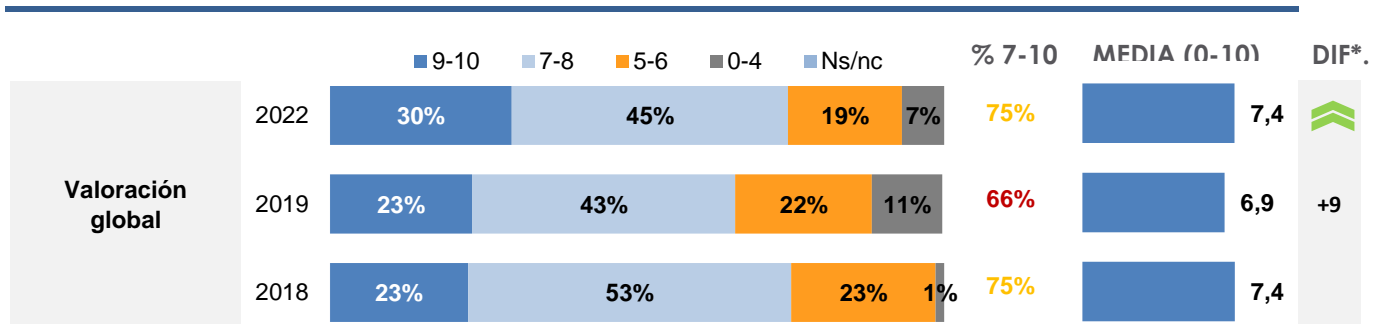
Por el contrario, nos encontramos valoraciones menos destacadas en el caso del **número de candidatos** presentado y la **adecuación y competencia** de éstos.



XV. Percepción global del servicio de empleadores

a. Valoración global

Gráfico 86. Valoración global del servicio (n=501)



↑ Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

Si bien en 2019 la **valoración global** sufrió un descenso, durante 2022 **se han recuperado las cifras obtenidas en 2018**. Un 75% de las empresas usuarias valoran bastante o muy bien el servicio.



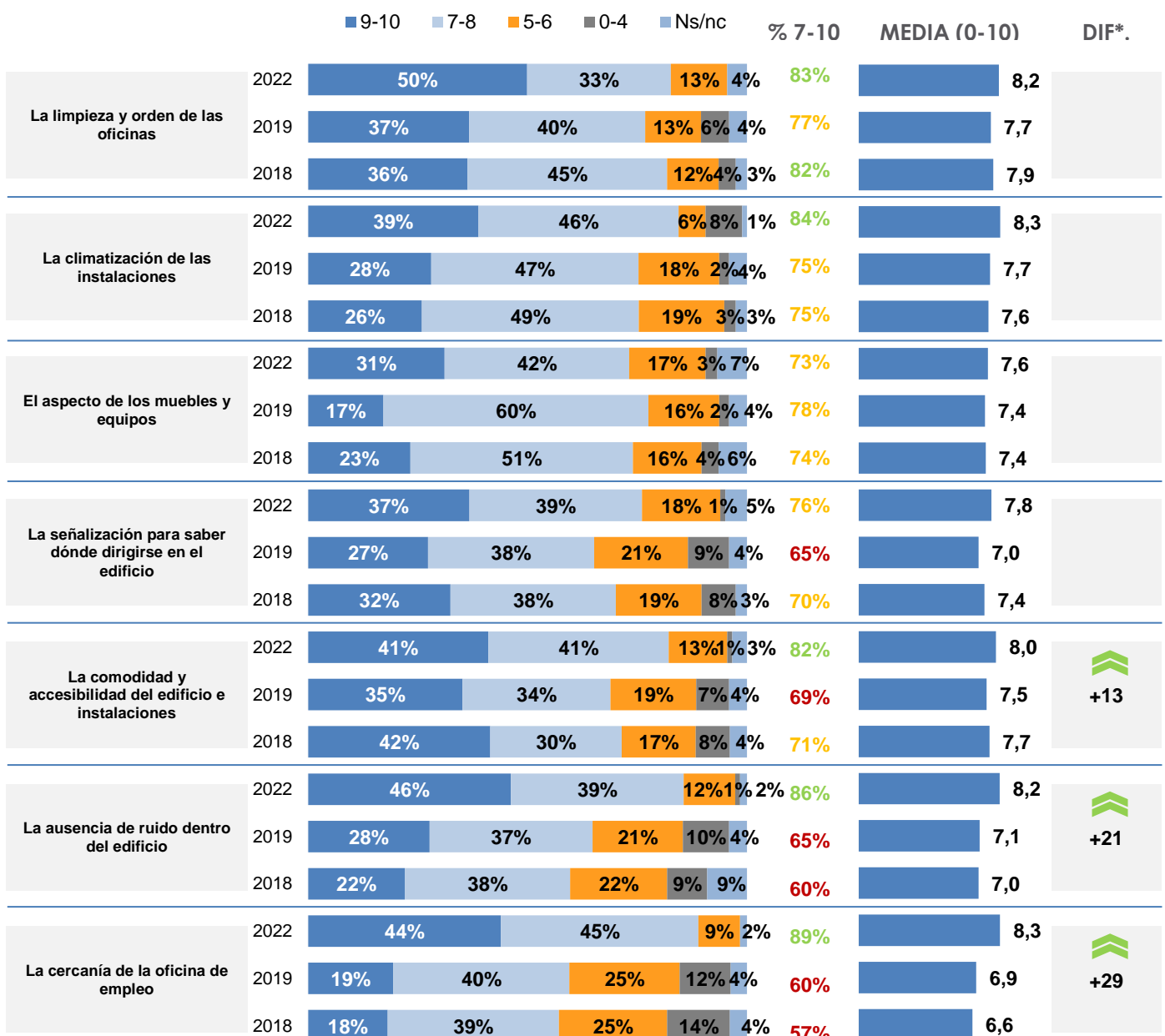
b. Percepción de las instalaciones

Gráfico 87. ¿Acudió usted durante 2022 a las oficinas de los servicios del Servicio público de Empleo de la Comunidad de Madrid? (n=501)



La mayoría de las empresas no han acudido a las oficinas de los servicios del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

Gráfico 88. ¿Cómo valora los siguientes aspectos de estas oficinas? (n=97)



↑ Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

Los datos recogidos en el Gráfico 88 nos muestran que aquellas empresas que han acudido a las oficinas de los Servicios Públicos de Empleo valoran de forma óptima gran parte de los aspectos analizados: la cercanía (presumiblemente acudirán a las oficinas en mayor medida

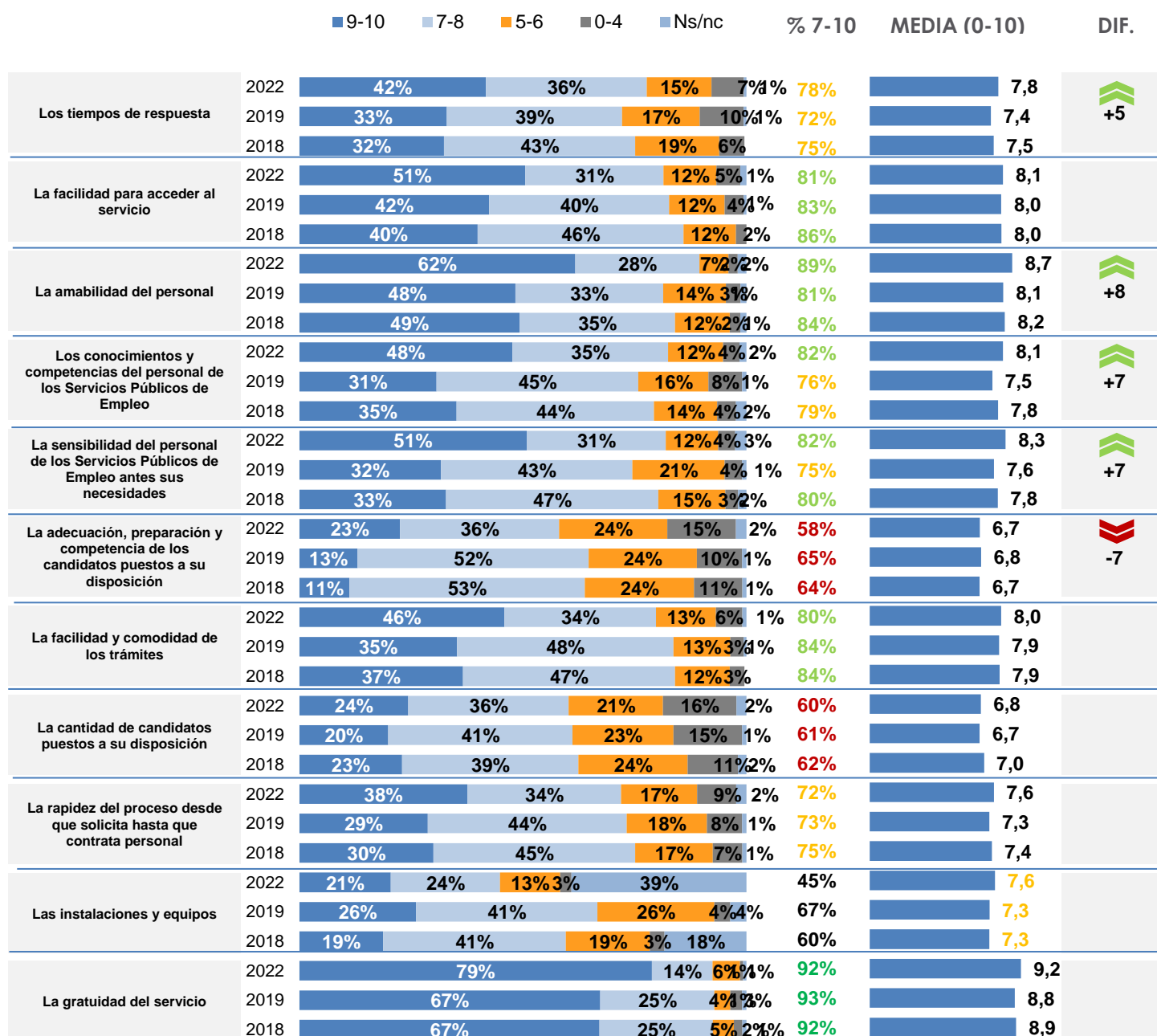


aquellas empresas que las tengan cerca), la ausencia de ruido en el interior, la climatización, la limpieza y el orden, la comodidad y la accesibilidad a las instalaciones.

El mobiliario, equipos y la señalización para acceder a los servicios alcanza un nivel de satisfacción adecuado.

Gráfico 89. ¿Y hasta qué punto está Vd. satisfecho/a con el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid con respecto a los siguientes aspectos?

(n=501)



 Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

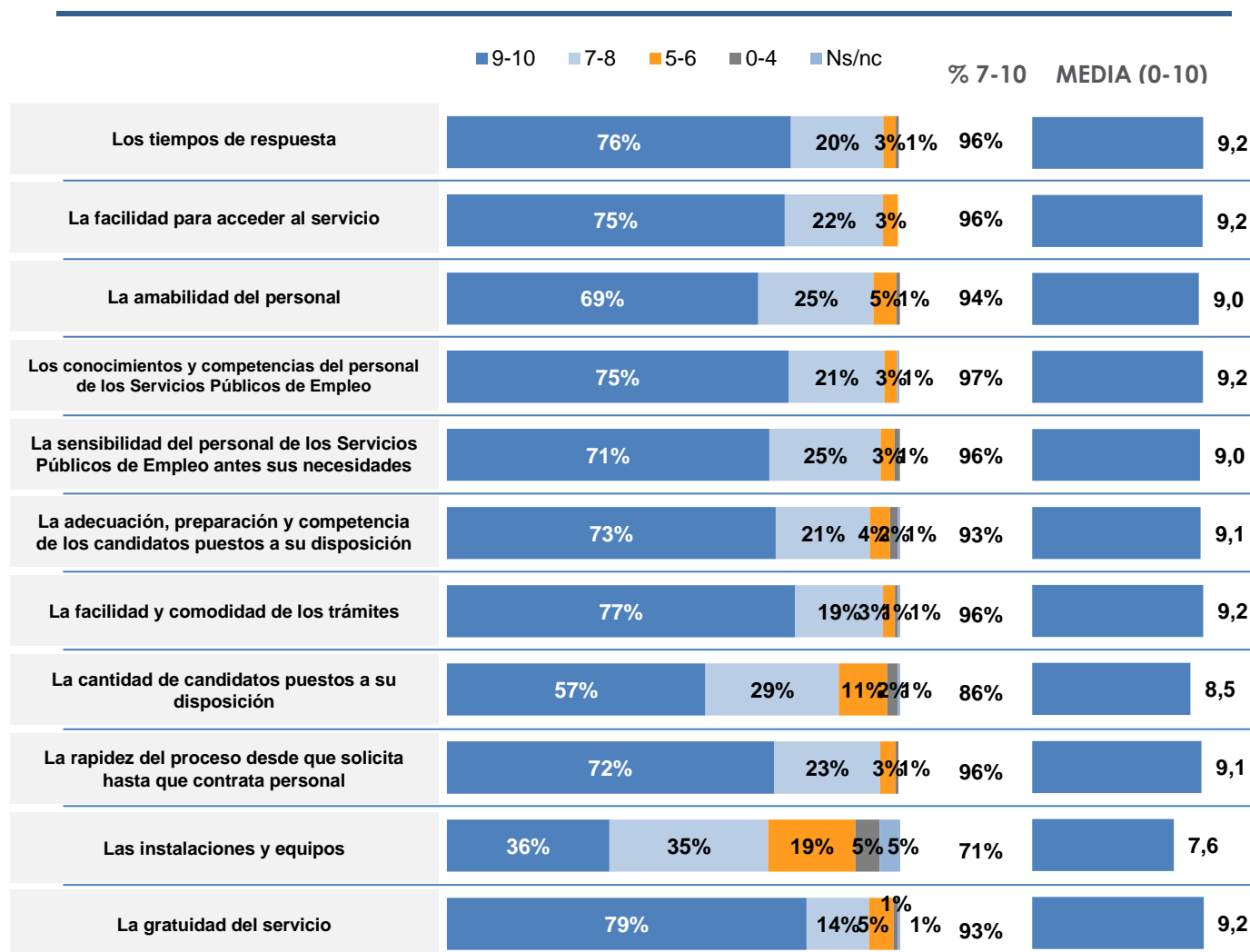
 Indica una diferencia estadísticamente significativa y negativa respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

Los aspectos con los que las empresas son más críticas en su valoración son la adecuación, preparación y competencia de los candidatos seleccionados y la cantidad de candidatos que son presentados a las empresas.

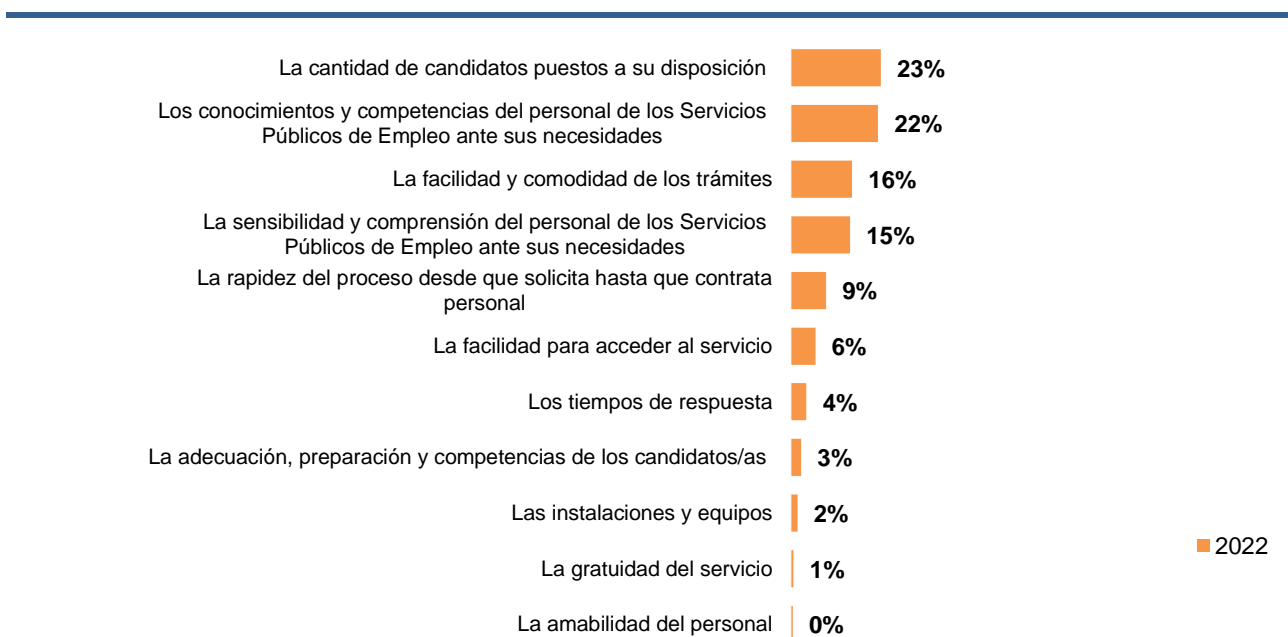
c. Relevancia y valoración de elementos de percepción

Gráfico 90. A continuación, le voy a indicar una serie de características y me gustaría que me indicase hasta qué punto es importante para Vd. que las cumpla un buen servicio. (n=501)



Todos los aspectos analizados en el Gráfico 90, presentan una elevada importancia para las empresas usuarias de los servicios. Prácticamente la totalidad son bastante o muy importantes para más del 90% de las empresas. Solo dos aspectos están por debajo de este nivel de importancia, aunque la importancia que recogen también es notable: cantidad de candidatos puestos a su disposición (86%), las instalaciones y equipos (71%).

Gráfico 91. Importancia estimada (n=501)



Varianza explicada³: 56%

Del mismo modo que se hizo con las personas demandantes, se ha calculado el **impacto que tiene** para las empresas **cada uno de estos aspectos en la satisfacción global** con el servicio.

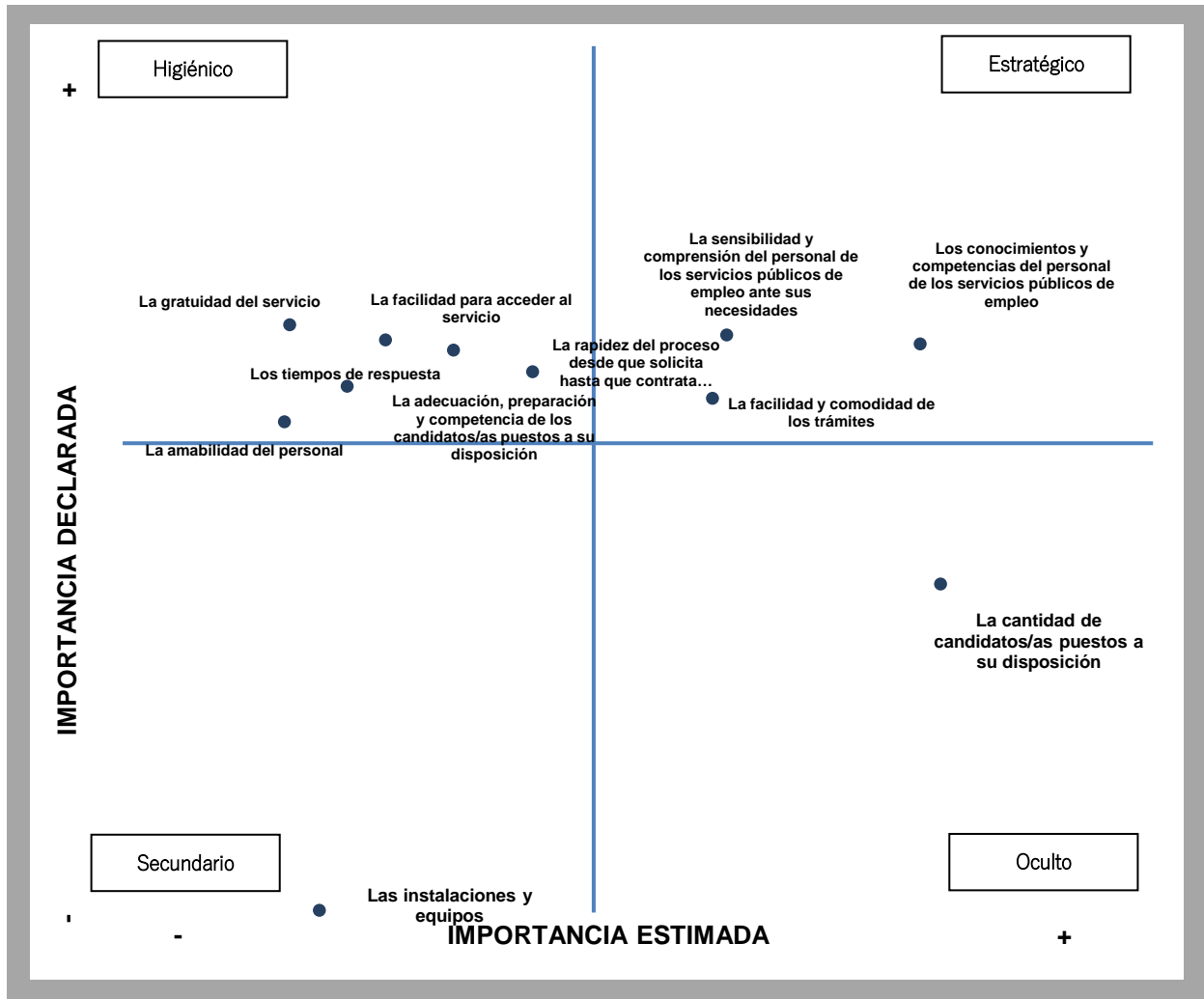
La cantidad de candidatos puestos a disposición de las empresas y los conocimientos y competencias del personal de los servicios públicos de empleo son los **elementos con mayor capacidad de influir en la valoración global**.

³ El análisis estadístico de contribución¹ pone de manifiesto lo que cada aspecto/dimensión medida contribuye a la valoración global realizada sobre el servicio. Dando respuesta a sobre el 100% de la valoración global ¿cuánto pesa cada aspecto?, ¿cuáles son los más importantes? Se indica el porcentaje de varianza explicada por las variables consideradas. Es decir, qué porcentaje de la satisfacción global se explica desde esas variables.



La facilidad y comodidad de los trámites, así como la sensibilidad y comprensión mostrada, también tienen un impacto destacado.

Gráfico 92. Matriz de relación entre importancia estimada e importancia declarada



Los conocimientos y competencias del personal de los servicios públicos, la facilidad y comodidad de los trámites y la sensibilidad/comprensión ante las necesidades de la empresa usuaria son los aspectos estratégicos para favorecer un incremento de la satisfacción global con el servicio. A esto hay que añadir la cantidad de candidatos/as que se pone a disposición de las empresas, que como vemos no presenta los mayores niveles de importancia declarada pero sí el mayor impacto sobre la valoración global del servicio.



Gráfico 93. Importancia consolidada (n=501)

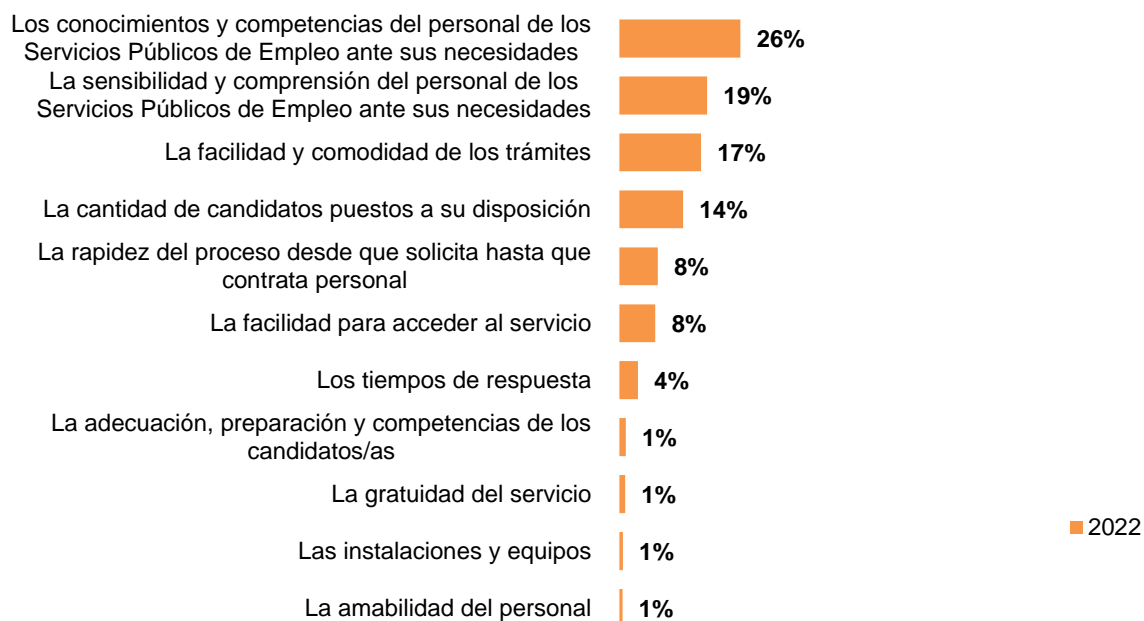
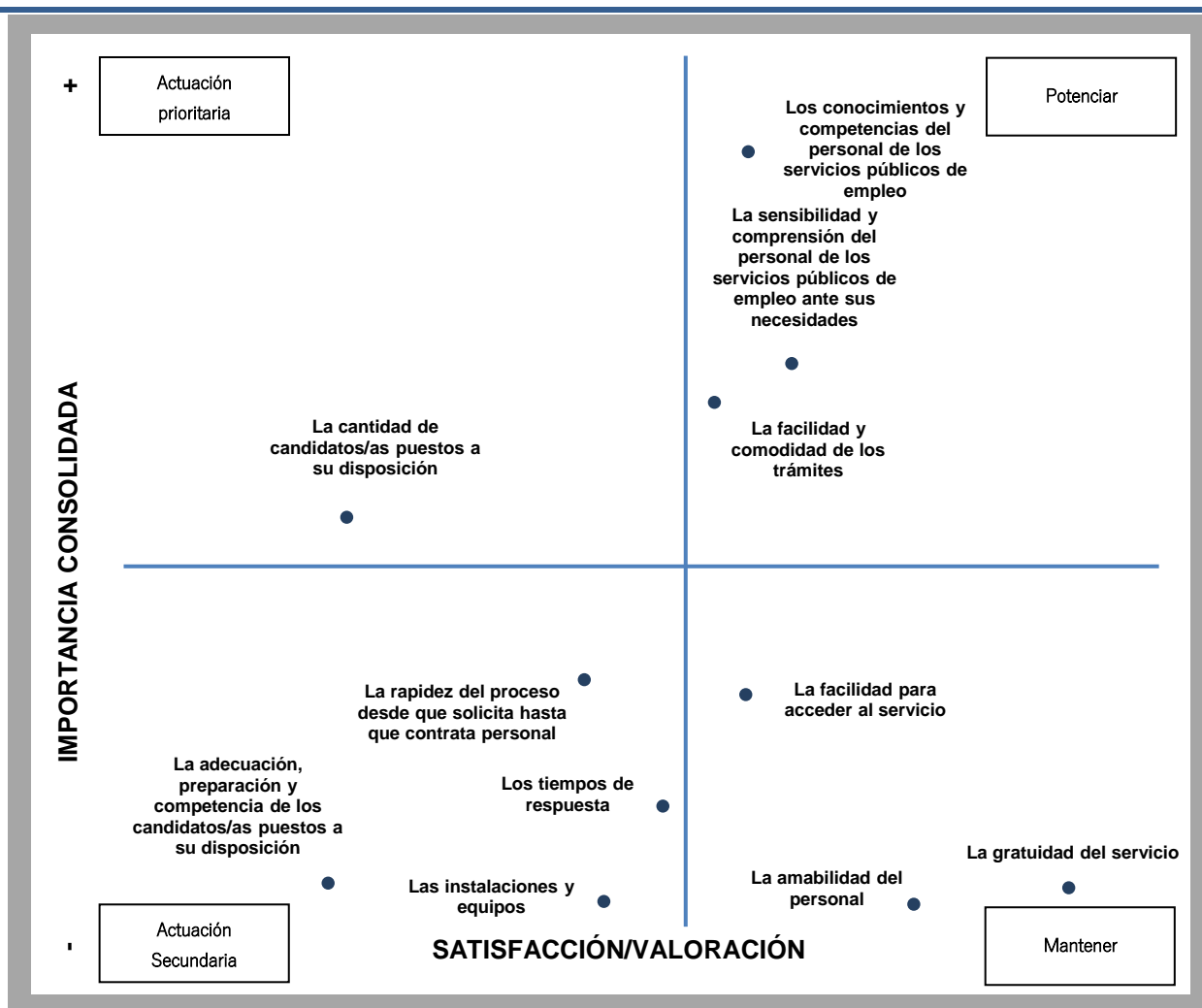


Gráfico 94. Matriz de relación entre importancia consolidada y valoración de desempeño del Servicio Público de Empleo



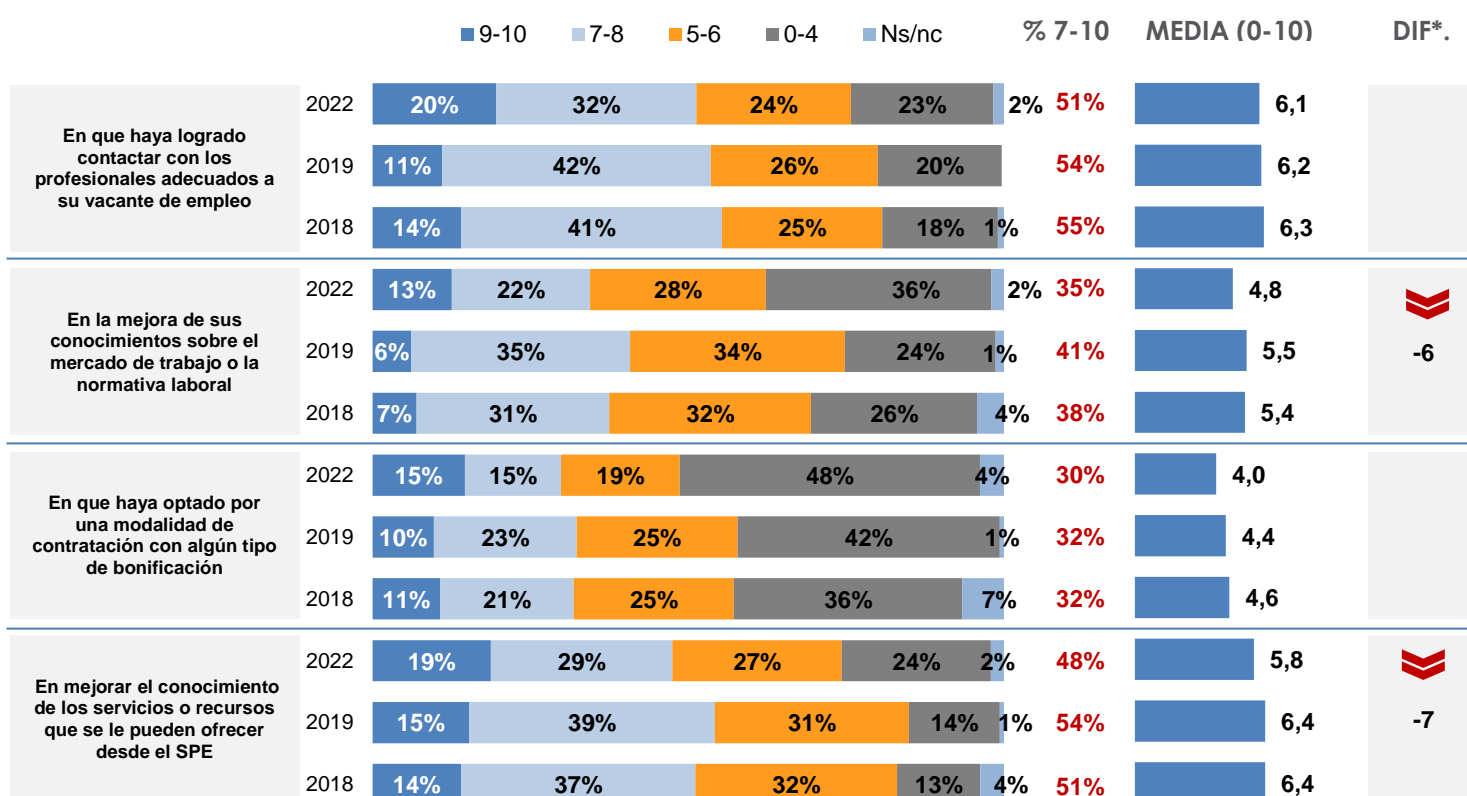
Combinando la importancia estimada y declarada (consolidada) con la valoración de los aspectos pormenorizados del servicio, podemos identificar las **actuales prioridades de actuación para el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid**, en lo que respecta a su relación con las empresas usuarias de los servicios.

En primer lugar, se debe **favorecer un incremento de la cantidad de candidatos** puestos a disposición de las empresas. A ello le sigue el **incremento de la rapidez del proceso**, la **mejora de los tiempos de respuesta** y la **mayor adecuación, preparación y competencia de los candidatos** propuestos.



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

Gráfico 95. ¿Y en qué medida ha contribuido la utilización de los Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid en la mejora de los siguientes aspectos relacionados con su vida profesional? (n=501)



⏚ Indica una diferencia estadísticamente significativa y negativa respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

Un limitado volumen de empresas considera que los Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid han contribuido a la mejora de estos aspectos (Gráfico 95)

Se produce un descenso importante de aquellas que consideran que ha mejorado su conocimiento acerca del mercado de trabajo o normativa laboral y las que consideran que ha mejorado el conocimiento de los servicios o recursos que se pueden ofrecer desde el Servicio Público de Empleo.



e. Aprendizajes clave

La valoración global ha mejorado, recuperando con ello los valores de 2018. Pero se deben tener en cuenta los elementos con capacidad de influir en este crecimiento, que son: las personas candidatas puestas a disposición, y los conocimientos/competencias del personal.

La mayoría de las empresas, el 81%, **no ha acudido a las oficinas**, por lo que la percepción de las instalaciones no cambia en su valoración.

En cuanto a los aspectos referentes a la propia **oficina** alcanzan **valoraciones óptimas** la mayoría de las características analizadas como son: la cercanía, la ausencia de ruido en el interior, la climatización, limpieza y el orden, la comodidad y la accesibilidad.

En su evaluación, **las empresas son más críticas** con las siguientes características: la adecuación, preparación y competencia de los candidatos seleccionados, y la de cantidad de estos que son presentados a las empresas.

Al preguntar por la importancia que se concede a las diferentes variables, **la mayor parte de las variables analizadas son consideradas muy o bastante importantes** por un porcentaje de empresas que supera ampliamente el 90%. Por debajo de este nivel encontramos solamente la cantidad de candidatos puestos a su disposición y las instalaciones y equipos.

Las **actuaciones de mejora** deberían centrarse en favorecer un **incremento de la cantidad de candidatos**, aumentar la **rapidez del proceso** y de los **tiempos de respuesta**, que se obtenga una **mayor adecuación** a las ofertas y que la **preparación y competencia** de los candidatos propuestos sea adecuada.

El nivel de impacto en la mejora de los aspectos de la vida profesional de las empresas se considera destacado por un limitado porcentaje de las empresas consultadas. Es especialmente reducido en el caso de que haya optado por una modalidad de contratación con algún tipo de bonificación.



En este sentido, se constata también una disminución importante en el porcentaje de empresas que son de la opinión de que la utilización de los Servicios Públicos de Empleo ha ayudado a mejorar el conocimiento acerca del mercado de trabajo o la normativa laboral y las que consideran que han mejorado el conocimiento de los servicios o recursos que se pueden ofrecer desde el Servicio Público de Empleo.



XVI. Conclusiones

Percepción del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid:

1. En general, con algunas excepciones que se han observado, entre el colectivo formado por las **personas demandantes** la **valoración de los usuarios viene experimentado mejoras en la gran mayoría de los aspectos** analizados desde 2018.
2. Los **datos** recibidos por parte de las **empresas también han ascendido** mejorando la evaluación del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, respecto a la realizada en 2019. Concretamente, los **índices de recomendación de los distintos servicios se incrementan de manera muy importante**.

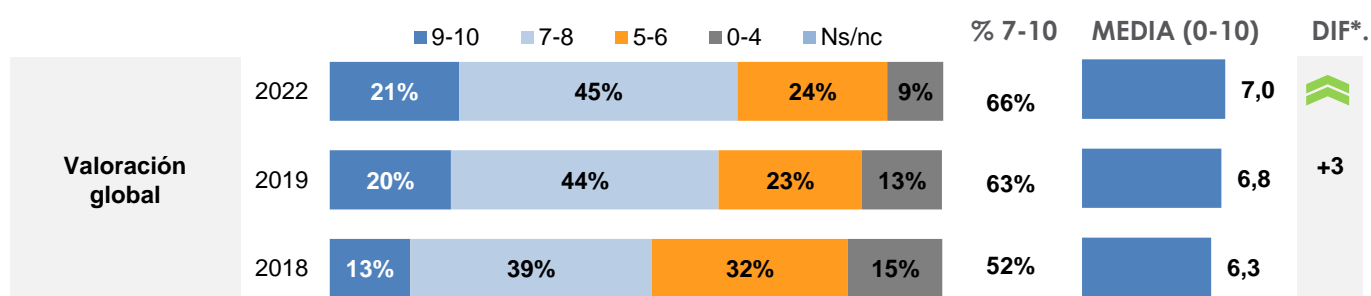
a. Demandantes

A lo largo de este documento se ha recogido la valoración global de las personas demandantes de empleo con los distintos servicios proporcionados por los Servicios Públicos de Empleo de la Comunidad de Madrid. Se ha profundizado en la valoración pormenorizada con los aspectos que componen cada uno de los servicios, así como en sus modos de uso. Tras esto, mostramos a continuación, la **satisfacción global del conjunto de demandantes con los Servicios Públicos de Empleo**.

En el caso de las personas demandantes, la **percepción global del servicio mejora significativamente respecto a 2019**, alcanzando una **valoración media de siete y contando con que dos de cada tres usuarios/as se muestran bastante o muy satisfechos**.



Gráfico 96. Valoración global de los Servicios Públicos de Empleo por parte de las personas demandantes



 Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

Este incremento de la valoración global del servicio (Gráfico 96) se debe sobre todo al significativo incremento de personas bastante o muy satisfechas con el servicio de orientación. Solo el servicio de intermediación reduce esta cifra respecto a 2019.

Muy positivo es el comportamiento de la percepción de la utilidad de los distintos servicios (Tabla 5). Todos ellos (incluido el de intermediación) incrementan el porcentaje de usuarios/as que reconocen bastante o mucha utilidad a cada uno de ellos, pero especialmente se observa una mejora entre quienes han recibido orientación o participado en programas de empleo.

El nivel de recomendación de los servicios también se incrementa de forma notable en el caso de orientación, formación y programas de empleo. Solo intermediación mantiene su NPS (Tabla 6) en negativo, es decir, cuenta con más detractores que promotores.

Independientemente de lo anterior, si atendemos a las valoraciones medias (satisfacción global y percepción de utilidad), observamos que ningún servicio suspende (valoraciones medias por encima de cinco), incluso intermediación de ofertas (Tabla 7) obtiene una media en cuanto a la percepción de su utilidad de 5,2.



Tabla 5. Valoración y utilidad percibida en función del servicio utilizado
(% de personas que demandantes que da valoraciones de siete o superiores)

		Información	Orientación	Gestión Formación	Intermediación	Gestión de programas
VALORACIÓN	2022	69%	74%	80%	56%	66%
	2019	65%	68%	77%	61%	64%
	2018	63%	65%	73%	52%	63%
UTILIDAD	2022	67%	56%	63%	42%	70%
	2019	63%	44%	60%	39%	57%
	2018	55%	37%	57%	32%	62%

%% Diferencias estadísticamente significativa respecto a la medición anterior.

Tabla 6. Índice de recomendación en función del servicio utilizado
(NPS = % Promotores (9-10) - % Detractores (0-6))

		Información	Orientación	Gestión Formación	Intermediación	Gestión de programas
NPS	2022	17	19	34	-10	32
	2019	15	-4	22	-19	14
	2018	-5	-16	-21	-25	22

xx xx Diferencias estadísticamente significativa respecto a la medición anterior.



Tabla 7. Valoración y utilidad percibida en función del servicio utilizado
(medias)

		Información	Orientación	Gestión Formación	Intermediación	Gestión de programas
VALORACIÓN	2022	7,0	7,6	7,9	6,5	7,2
	2019	7,2	7,1	7,8	6,7	7,1
	2018	6,7	6,9	7,4	6,3	6,8
UTILIDAD	2022	7,2	6,3	7,1	5,2	7,6
	2019	7,0	5,5	6,7	4,8	6,9
	2018	6,4	5,0	6,6	4,4	6,7

La evolución de la satisfacción, percepción de utilidad y nivel de recomendación, en general es positiva, pero es importante seguir realizando esfuerzos en la búsqueda de la mejora continua.

A la luz de los resultados de esta investigación las **actuales prioridades de actuación** para el **Servicio Público de Empleo** tienen que ver, por un lado, con la **mejora de la competitividad** de los candidatos/as y por otro, con facilitar el acceso a los servicios y **favorecer la agilidad** de estos.

- Búsqueda de **la mejora de las posibilidades profesionales** del demandante.
- **Favorecer** la posibilidad de que se adquieran **conocimientos, habilidades y competencias**.
- **Facilitar el acceso** al servicio.
- Mejorar los **tiempos de respuesta**.

Además de estas grandes líneas de actuación, del propio discurso de las **personas demandantes** de empleo se pueden desprender **las siguientes sugerencias de mejora** (desarrolladas en el capítulo X del informe global de resultados).

- **Reducir la exhaustividad de la información** requerida en la inscripción.
- Dar la **posibilidad** al demandante de **elaborar varios perfiles** y currículums que pueda utilizar indistintamente, en función de la oferta a la que se quiera optar.
- Que la propia **persona demandante pueda actualizar su perfil** desde el propio **portal de empleo** (actualizar formación, aportar títulos...).



- Elaborar y difundir guías adaptadas a los diferentes perfiles de demandantes en la que se recoja la información acerca de los recursos disponibles más adecuados a cada perfil.
- Servicios enfocados a las demandas del mercado laboral
- Análisis del perfil del demandante e identificación de la necesidad de reciclaje, cuando sea necesario. Reorientación de su perfil profesional con un plan trazado.
- Fomento del servicio de orientación laboral desde el prisma del acompañamiento y seguimiento del demandante durante la búsqueda de empleo. Principalmente la de aquellos colectivos con más dificultades en función de su edad, tiempo en desempleo, perfil profesional, etc. Servicios lo más personalizados posible y no acciones aisladas.
- Incrementar el conocimiento de la existencia de ayudas al transporte para favorecer la formación de los perfiles más desfavorecidos.
- Fomento de las prácticas profesionales como puerta de acceso al empleo.
- Proactividad del Servicio Público de Empleo en la búsqueda de potenciales empresas contratantes y captación de ofertas. Esta labor de captación puede verse apoyada por la difusión de los principales resultados del capítulo de empresas de esta investigación.
- Búsqueda de ofertas de empleo a las que se pueda acceder sin experiencia o con poca experiencia pero que favorezcan el desarrollo profesional en el propio puesto (oficios, por ejemplo).
- Búsqueda del mayor ajuste entre las ofertas/cursos propuestos y el perfil de la persona demandante (en cuanto a su formación, experiencia, etc.). Y que no se difundan entre quienes se tiene la información de que no cumplen algún requisito, porque esto genera una importante frustración en la persona usuaria.
- Proporcionar información acerca del estado de los procesos. Favorecer las buenas prácticas entre las empresas usuarias e incentivar el feedback hacia las personas candidatas acerca del estado del proceso (en marcha, seleccionado, descartado, etc.).
- Continuidad en la prestación del servicio.
- Favorecer desde el comienzo de la prestación del servicio un incremento de su proactividad en el uso de los servicios.

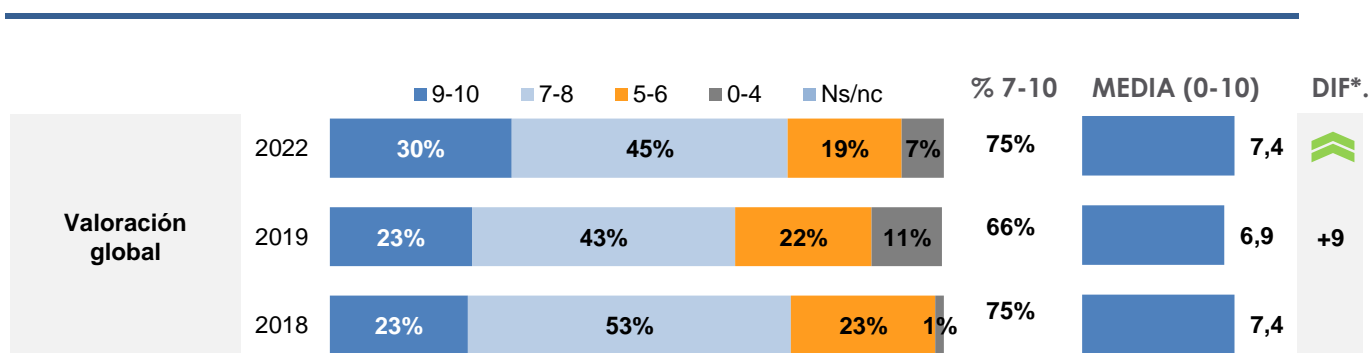


b. Empresas

Igual que en el caso de las personas demandantes, mostramos a continuación, la **satisfacción global** del conjunto de empresas usuarias con los Servicios Públicos de Empleo.

La **satisfacción global** con el servicio también se incrementa significativamente respecto a 2019 para este colectivo (Gráfico 97). Alcanza una **valoración media** de 7,4 y tres de cada cuatro empresas usuarias de los servicios se declaran **bastante o muy satisfechas** con los mismos.

Gráfico 97. Valoración global de los Servicios Públicos de Empleo por parte de las empresas usuarias



↑ Indica una diferencia estadísticamente significativa y positiva respecto a 2019.

*Diferencia entre el % 7-10 de 2019 - % 7-10 de 2022. Solo se recoge la diferencia si esta es estadísticamente significativa.

Los tres servicios analizados han incrementado su volumen de empresas usuarias **bastante o muy satisfechas** (Tabla 8). En mayor medida, el servicio de información y asesoramiento, y el de gestión de programas de empleo.

La percepción de la utilidad de estos dos servicios también se ha incrementado notablemente.

El **nivel de recomendación** (Tabla 9) de los tres servicios pasa a ser positivo (más promotores que detractores). Muy destacado es este índice en el caso de la gestión de **programas de empleo**, que alcanza los **48 puntos**.

Las **valoraciones medias** (satisfacción global y percepción de utilidad), no bajan del 6,6 en ninguno de los tres servicios analizados (Tabla 10).



Tabla 8. Valoración y utilidad percibida en función del servicio utilizado

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

		Información y Asesoramiento	Intermediación	Gestión de programas
VALORACIÓN	2022	77%	74%	84%
	2019	59%	69%	48%
	2018	74%	78%	---
UTILIDAD	2022	66%	63%	82%
	2019	41%	58%	52%
	2018	70%	75%	---

%% Diferencias estadísticamente significativa respecto a la medición anterior

Tabla 9. Índice de recomendación en función del servicio utilizado

(NPS = % Promotores (9-10) - % Detractores (0-6))

		Información y Asesoramiento	Intermediación	Gestión de programas
NPS	2022	26	19	48
	2019	-41	-4	-22
	2018	22	-16	---

xx xx Diferencias estadísticamente significativa respecto a la medición anterior.

Tabla 10. Valoración y utilidad percibida en función del servicio utilizado

(medias)

		Información y Asesoramiento	Intermediación	Gestión de programas
VALORACIÓN	2022	7,6	7,3	7,8
	2019	6,5	7,3	5,6
	2018	7,3	7,4	---
UTILIDAD	2022	7,1	6,6	8,3
	2019	5	6,4	5,3
	2018	7,2	7,3	---



Atendiendo al colectivo empresas, las **actuales prioridades de actuación** para el **Servicio Público de Empleo** tienen que ver con:

- El **incremento del número de candidatos** presentados a las empresas.
- El **incremento de la rapidez del proceso** desde que se solicita hasta que se contrata el personal.
- Directamente relacionado con lo anterior, la **reducción de los tiempos de respuesta**.
- La búsqueda de la **mayor adecuación, preparación y competencia** de los candidatos presentados.



XVII. Recomendaciones para la mejora del proceso de obtención de resultados en sí mismo

En términos generales, el desarrollo del trabajo de campo ha fluido sin dificultades destacables.

Ambos cuestionarios presentan un **elevado índice de comprensión** por parte de las personas entrevistadas, que han mostrado una buena implicación en la respuesta a las cuestiones tratadas. En este sentido, las entrevistas realizadas en ambos colectivos se han desarrollado correctamente dado que los entrevistados han sido **bastante colaboradores**.

Asimismo, se observa un buen equilibrio entre los universos objeto de estudio y el número de encuestas realizadas, por lo que los **resultados obtenidos son fiables y representativos**.

En este contexto, desde Ikerfel se proponen las siguientes sugerencias con el fin de incrementar la calidad del trabajo, tanto a nivel analítico como con relación al desarrollo y planificación del trabajo de campo:

- Retomar las **mediciones con periodicidad anual** que la pandemia vino a alterar y no abandonar los criterios de medición y análisis exigente, que llevan a la implementación de mejoras que, como se ha observado, son visibles para las personas usuarias y tienen repercusión en los niveles de satisfacción de ambos colectivos.
- A pesar de obtener un índice aceptable de respuesta, planteamos para futuras ocasiones y de cara a lograr un elevado nivel de aceptación y cumplimentación de los cuestionarios, **reducir el número de preguntas** e ítems de cada cuestionario.
- En relación con lo anterior, proponemos reducir las cuestiones relacionadas con los aspectos físicos de las oficinas y equipamientos, y **dotar de mayor peso a cuestiones experienciales y personales**.



- Por otro lado, el análisis de los resultados ha puesto de manifiesto que los aspectos que se miden en la actualidad no explican más de un 38% de la satisfacción de las personas demandantes y un 56% de la de las empresas, lo que significa que **estamos dejando fuera de la medición en un porcentaje muy destacado*** -especialmente en el caso de demandantes- **aspectos muy relevantes** en la contribución de la satisfacción. Además, se observa como este porcentaje que explica cada vez es menor. En concreto en esta medición se observa una reducción drástica del mismo.
- Por lo tanto, recomendamos **realizar un estudio cualitativo previo a la siguiente medición** que permita indagar en mayor profundidad en las **experiencias y expectativas** de las personas y empresas usuarias del servicio, y así ajustar los aspectos a evaluar. Para ello, podemos utilizar técnicas como grupos de discusión o entrevistas abiertas en profundidad.
- Realizar un **seguimiento de las contrataciones realizadas a través del Servicio Público de Empleo**. Es decir, realizar un análisis pormenorizado de al menos una parte de esas contrataciones para poder conocer en detalle las circunstancias que acontecen en el transcurso de los diferentes procesos, con el objetivo de identificar las variables que tienen más transcendencia en el éxito y así poder tomar decisiones al respecto.
- Por último, poder **desarrollar nuevas líneas de investigación con colectivos más específicos** como jóvenes, mujeres, colectivos inmigrantes...para así conocer también la situación económica y sociolaboral de los grupos más desfavorecidos, y poder implantar las políticas públicas con mayor efectividad y conocimiento.

* La varianza del análisis de regresión realizado, que se puede ver en detalle en los capítulos “c. Relevancia de elementos”, tanto en el apartado de personas demandantes como de empresas usuarias, arroja como resultado que aspectos que, no medidos ni considerados, explicarían el 62% de la satisfacción en el caso de personas demandantes y un 44% en el caso de empleadores.



XVIII. Cuestionarios empleados

a. Demandantes



10110 - SERVICIO DE EMPLEO COMUNIDAD DE MADRID_Demandantes

Fecha de creación : 28/04/2023

BUENOS DÍAS / TARDES. ¿PODRÍA HABLAR CON (CITAR EL NOMBRE DEL LISTADO)? MI NOMBRE ES ... Y SOY UN/A ENTREVISTADOR/A DEL INSTITUTO IKERFEL. LE LLAMAMOS EN NOMBRE DE LA COMUNIDAD DE MADRID, EN ESTOS MOMENTOS ESTAMOS REALIZANDO UN ESTUDIO PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO. COMO USUARIO DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO NOS GUSTARÍA CONOCER SU OPINIÓN A TRAVÉS DE UN CUESTIONARIO. MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

GRUPO: 0 - SELECCION DE LA PERSONA A ENTREVISTAR

V1 (P0A) - ENTREVISTADOR/ A: ANOTAR SEGÚN CORRESPONDA. (OBLIGATORIA)

Si pasa por esta pregunta se etiqueta la grabación

- 1 - DISPONIBLE COLABORA
- 2 - DISPONIBLE NO COLABORA (Agradecer y despedir)
Siguiente pregunta: v100
- 3 - NO DISPONIBLE (ANOTAR CITA PRÓXIMA ENTREVISTA)
Siguiente pregunta: v100

V2 (P0B) - ANTES DE CONTINUAR DEBO CONFIRMAR: ¿HA HECHO VD. USO DURANTE 2022 DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID? (OBLIGATORIA)

- 1 - SI
- 2 - NO (Agradecer y despedir)
Siguiente pregunta: v100

V3 (P0C) - IKERFEL ES UNA AGENCIA INDEPENDIENTE DE INVESTIGACIONES DE MERCADO Y MARKETING ESTRATÉGICO, Y POR TANTO PODEMOS ASEGURAR QUE SUS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y DE OPINIÓN SERÁN TRATADOS DE FORMA CONFIDENCIAL ÚNICAMENTE PARA LOS FINES PREVISTOS EN EL PRESENTE ESTUDIO CON CARÁCTER ANÓNIMO Y EN CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE. ¿DESEA CONTINUAR? (OBLIGATORIA)

- 1 - SI
- 2 - NO (Agradecer y despedir)
Siguiente pregunta: v100

GRUPO: 1 - VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

V2001 (J) - A CONTINUACIÓN, LE VAMOS A HACER UNAS PREGUNTAS SOBRE SU EXPERIENCIA CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID DURANTE EL AÑO 2022. LE ROGAMOS QUE SUS RESPUESTAS A LO LARGO DE TODO EL CUESTIONARIO HAGAN REFERENCIA A SU RELACIÓN CON DICHO SERVICIO DURANTE 2022.

V4 (P1) - POR FAVOR, VALORE GLOBALMENTE EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID. REALICE ESTA VALORACIÓN EN BASE A UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Observaciones al entrevistador/a: Citar escala
Observaciones al programador/a: A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS.

- 0 - PEOR NOTA POSIBLE (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - MEJOR NOTA POSIBLE (10)

GRUPO: 2 - SERVICIOS UTILIZADOS

1/21



V5 (P2) - EN LA BASE DE DATOS APARECE REFLEJADO QUE DURANTE EL 2022 VD. UTILIZÓ EL SERVICIO DE {COLECTIVO} ¿ES CORRECTA ESTA INFORMACIÓN? (OBLIGATORIA)

Observaciones al entrevistador/a: En el enunciado Leer el colectivo completo tal y como aparece en los ítems de respuesta. / Leer opciones de respuesta. Pregunta de respuesta única

Observaciones al programador/a: COLECTIVO BBDD.

- 1 - Sí, ha utilizado el servicio de INFORMACIÓN Y TRÁMITES CON LA DEMANDA DE EMPLEO (Servicio que informa sobre los trámites en la gestión de los diferentes servicios, la renovación de la demanda, legislación general en el ámbito laboral, etc.)
- 2 - Sí, ha utilizado el servicio de ORIENTACIÓN LABORAL (Servicio que informa sobre el mercado de trabajo, así como el diagnóstico de tu situación individual, el asesoramiento, la motivación y acompañamiento en las transacciones laborales)
- 3 - Sí, ha utilizado el servicio de cursos de FORMACIÓN (Servicio que promueve la formación a través de la realización de cursos, cualificación profesional y actualización de las competencias profesionales para facilitar la inserción en el mercado laboral)
- 4 - Sí, ha utilizado el servicio de OFERTAS DE EMPLEO (Recibir una oferta de empleo y el contacto de la empresa para participar en un proceso de selección)
- 5 - Sí, ha utilizado el servicio de PROGRAMAS DE EMPLEO (EJ.: GARANTÍA JUVENIL, PARADOS DE LARGA DURACIÓN ...) (Programas mixtos de formación y empleo dirigido a personas desempleadas que promueven la inserción laboral a través de acciones de formación, orientación e integración en el mercado laboral)
- 6 - NO HA UTILIZADO ESTE SERVICIO

V6 (P3A) - EN CONCRETO, ¿CUÁL DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID UTILIZÓ VD. MÁS FRECUENTEMENTE DURANTE EL AÑO 2022? (OBLIGATORIA)

Condiciones al entrar: Mostrar si [v5="6"]

Observaciones al entrevistador/a: LEER OPCIONES DE RESPUESTA.

Observaciones al programador/a: Solo a los que declaran no haber utilizado el servicio indicado en la base de datos/ROTAR ITEMS

- 1 - INFORMACIÓN Y TRÁMITES CON LA DEMANDA DE EMPLEO (Servicio que informa sobre los trámites en la gestión de los diferentes servicios, la renovación de la demanda, legislación general en el ámbito laboral, etc.)
- 2 - ORIENTACIÓN LABORAL (Servicio que informa sobre el mercado de trabajo, así como el diagnóstico de tu situación individual, el asesoramiento, la motivación y acompañamiento en las transacciones laborales)
- 3 - CURSOS DE FORMACIÓN (Servicio que promueve la formación a través de la realización de cursos, cualificación profesional y actualización de las competencias profesionales para facilitar la inserción en el mercado laboral)
- 4 - OFERTAS DE EMPLEO (Recibir una oferta de empleo y el contacto de la empresa para participar en un proceso de selección)
- 5 - PROGRAMAS DE EMPLEO (EJ.: GARANTÍA JUVENIL, PARADOS DE LARGA DURACIÓN ...) (Programas mixtos de formación y empleo dirigido a personas desempleadas que promueven la inserción laboral a través de acciones de formación, orientación e integración en el mercado laboral)

V445 (C1) - ENTREVISTADOR/A: PINCHAR EL ÍTEM QUE APAREZCA Y SIGUIENTE. (OBLIGATORIA)

Observaciones al programador/a: PREGUNTA DE CUOTAS.

- 1 - INFORMACIÓN Y TRÁMITES
Condiciones: Mostrar si [v5="1"] o [v6="1"]
- 2 - ORIENTACIÓN LABORAL
Condiciones: Mostrar si [v5="2"] o [v6="2"]
- 3 - FORMACIÓN
Condiciones: Mostrar si [v5="3"] o [v6="3"]
- 4 - OFERTAS DE EMPLEO - INTERMEDIACIÓN
Condiciones: Mostrar si [v5="4"] o [v6="4"]
- 5 - PROGRAMAS DE EMPLEO
Condiciones: Mostrar si [v5="5"] o [v6="5"]

GRUPO: 3 - EL SERVICIO DE INFORMACIÓN

Condiciones: Mostrar si [v445="1"]

V9 (P5.0) - ¿COMO TUVO CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y DE QUE PODRÍA HACER USO DE ELLOS?

Observaciones al entrevistador/a: NO SUGERIR NINGUNA RESPUESTA. POSIBILIDAD DE VARIAS RESPUESTAS. ANOTAR TODAS LAS QUE PROCEDA.
Observaciones al programador/a: Se realizarán las preguntas de este bloque solo a quienes declaren haber utilizado el servicio de información, coincidiendo con lo marcado en la base de datos o sin coincidir con la base de datos a quienes consideren que es el servicio que más han utilizado en 2022.

- 1 - A TRAVÉS DE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJABA
- 2 - SERVICIOS SOCIALES
- 3 - SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL (SEPE)
- 4 - SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID
- 5 - INTERNET
- 6 - REDES SOCIALES
- 7 - MENSAJES DE MÓVIL



- 8 - PORTALES DE EMPLEO
- 9 - CONTACTOS PERSONALES (AMIGOS O CONOCIDOS)
- 10 - PRENSA
- 20 - A TRAVÉS DE UN CENTRO EDUCATIVO O DE FORMACIÓN
- 98 - OTROS (ESPECIFICAR) (6 texto/s libre/s: Texto - Codificable)

V10 (P5.1) - EN RELACIÓN AL SERVICIO DE INFORMACIÓN ¿DE LOS SIGUIENTES QUE LE LEO, QUÉ SERVICIOS, GESTIONES O TRÁMITES REALIZÓ DURANTE EL AÑO 2022? (OBLIGATORIA)

Observaciones al entrevistador/a: LEER LAS ALTERNATIVAS DE RESPUESTA.

	a - SI Exclusiva(1-7)	b - NO Exclusiva(1-7)
1 - SE HA INSCRITO COMO DEMANDANTE DE EMPLEO (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - HA RENOVADO LA DEMANDA DE EMPLEO (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - HA SOLICITADO DUPLICADOS DE LA DEMANDA DE EMPLEO (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - HA SOLICITADO INFORMES PERSONALIZADOS (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 - HA MODIFICADO DATOS PERSONALES Y/O PROFESIONALES (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 - HA SOLICITADO SERVICIOS DE EMPLEO: CURSOS, PROGRAMAS DE EMPLEO, CITA PARA ORIENTACIÓN, ... (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 - HA SOLICITADO INFORMACIÓN GENERAL (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V11 (P5.2) - ¿A TRAVÉS DE QUE MEDIO O MEDIOS SE PUSO USTED EN CONTACTO CON ESTE SERVICIO DURANTE EL AÑO 2022?

Observaciones al entrevistador/a: LEER LAS ALTERNATIVAS DE RESPUESTA. POSIBILIDAD DE VARIAS RESPUESTAS
Observaciones al programador/a: ROTAR ITEMS. ANOTAR TODAS LAS QUE HAYA USADO.

- 1 - ACUDIENDO PERSONALMENTE A LAS OFICINAS DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID
- 2 - LLAMANDO POR TELÉFONO
- 3 - A TRAVÉS DE LA WEB O EL PORTAL DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

V12 (P5.3) - ¿Y CUÁL ES EL MEDIO QUE UTILIZÓ MÁS FRECUENTEMENTE PARA PONERSE EN CONTACTO CON EL SERVICIO DE INFORMACIÓN EN 2022? (OBLIGATORIA)

Observaciones al entrevistador/a: LEER LAS ALTERNATIVAS DE RESPUESTA. SI APARECE SOLO UNA RESPUESTA NO PREGUNTAR Y PINCHAR LA RESPUESTA.

Observaciones al programador/a: ROTAR ITEMS. SE MUESTRAN LOS CITADOS EN P5.2

- 1 - ACUDIENDO PERSONALMENTE A LA OFICINA DE EMPLEO
Condiciones: Mostrar si [v11="1"]
- 2 - LLAMANDO POR TELÉFONO
Condiciones: Mostrar si [v11="2"]
- 3 - A TRAVÉS DE LA WEB O EL PORTAL DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID
Condiciones: Mostrar si [v11="3"]

SUBGRUPO: 3.1 - LA WEB

V13 (P6) - AHORA LE VOY A PEDIR QUE VALORE UNA SERIE DE ASPECTOS DE LA PÁGINA WEB, DEL PORTAL DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID. PARA ELLO UTILICE UNA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Condiciones al entrar: Mostrar si [v12="3"]

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.

Observaciones al programador/a: A AQUELLOS QUE EN P5.3= 3 (han utilizado la web) / ROTAN ITEMS MENOS EL ÚLTIMO.

	0 - PEOR NOTA POSIBLE (0)	1 - 1	2 - 2	3 - 3	4 - 4	5 - 5	6 - 6	7 - 7	8 - 8	9 - 9	10 - MEJOR NOTA POSIBLE (10)
h - LA FACILIDAD PARA NAVEGAR POR LA WEB. PARA ENCONTRAR LO QUE SE ESTÁ BUSCANDO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE HAY EN LA WEB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d - LA UTILIDAD DE LOS CONTENIDOS QUE HAY EN LA WEB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



i - EL GRADO EN QUE OBTUVO LA INFORMACIÓN QUE ESTABA BUSCANDO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g - CUÁL ES SU VALORACIÓN GENERAL DE LA WEB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SUBGRUPO: 3.2 - LAS OFICINAS

Condiciones: Mostrar si [v12="1"]

v15 (P7.2) - AHORA LE VOY A PEDIR QUE VALORE UNA SERIE DE ASPECTOS DE LA OFICINA A LA QUE ACUDIÓ DURANTE EL AÑO 2022. PARA ELLO UTILICE UNA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.

Observaciones al programador/a: A AQUELLOS QUE EN P5 3= 1 (han señalado oficinas) / ROTAN ITEMS SALVO EL ÚLTIMO

	0 - PEOR NOTA POSIBLE (0)	1-1	2-2	3-3	4-4	5-5	6-6	7-7	8-8	9-9	10 - MEJOR NOTA POSIBLE (10)
b - LOS TIEMPOS DE ESPERA EN LAS OFICINAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - LA FACILIDAD DE ACCESO AL PERSONAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f - LA UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j - EL GRADO EN QUE OBTUVO LA INFORMACIÓN QUE ESTABA BUSCANDO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g - EL ACCESO A LOS ORDENADORES DE AUTOUSO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h - EL TABLÓN DE ANUNCIOS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i - CALIDAD DE LOS MATERIALES FACILITADOS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k - CUÁL ES SU VALORACIÓN GENERAL DE LA OFICINA O AGENCIA DE COLOCACIÓN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

v16 (P7.3) - ¿Y CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ?

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.

Observaciones al programador/a: ROTAN ITEMS MENOS EL ÚLTIMO.

	0 - MUY MAL (0)	1-1	2-2	3-3	4-4	5-5	6-6	7-7	8-8	9-9	10 - EXCELENTE (10)
a - LA SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD CON QUE EL PERSONAL TRATA SUS DATOS.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b - EL INTERÉS DEDICADO A SATISFACER LA INFORMACIÓN SOLICITADA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d - LA SENSIBILIDAD DEL PERSONAL A SUS NECESIDADES Y LA COMPRENSIÓN DE SUS CIRCUNSTANCIAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e - EL TIEMPO DEDICADO PARA RESOLVER SUS DUDAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f - LA CAPACIDAD Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL PARA RESOLVER SUS DIFICULTADES O SUS DUDAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h - CUÁL ES SU VALORACIÓN GENERAL DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SUBGRUPO: 3.3 - LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Condiciones: Mostrar si [v12="2"]

V20 (P7.4) - AHORA LE VOY A PEDIR QUE VALORE UNA SERIE DE ASPECTOS CON RESPECTO AL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA. PARA ELLO UTILICE UNA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.

Observaciones al programador/a: A AQUELLOS QUE EN P5 3= 2 (han señalado atención telefónica) / ROTAN ITEMS MENOS EL ÚLTIMO

	0 - LA PEOR NOTA POSIBLE (0)	1-1	2-2	3-3	4-4	5-5	6-6	7-7	8-8	9-9	10 - LA MEJOR NOTA POSIBLE (10)
--	------------------------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---------------------------------

a - LA FACILIDAD PARA ESTABLECER CONTACTO TELEFÓNICO (ESPERAS, TLF. COMUNICA...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - LA CAPACIDAD DEL PERSONAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA PARA SOLVENTAR LA GESTIÓN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g - LA UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN RECIBIDA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h - EL GRADO EN QUE OBTUVO LA INFORMACIÓN QUE ESTABA BUSCANDO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e - CUÁL ES LA VALORACIÓN GENERAL DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SUBGRUPO: 3.4 - VALORACIÓN GLOBAL

V21 (P8.1) - ¿Y CÓMO VALORA GLOBALMENTE EL SERVICIO DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID?

Observaciones al entrevistador/a: Citar escala

Observaciones al programador/a: A TODOS LOS ENTREVISTADOS DEL BLOQUE DE SERVICIO DE INFORMACIÓN.

- 0 - MUY MAL (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - EXCELENTE (10)

V22 (P8.2) - ¿Y HASTA QUE PUNTO LE HA RESULTADO ÚTIL ESTE SERVICIO A LA HORA DE DAR RESPUESTA A SUS NECESIDADES DE INFORMACIÓN? UTILICE POR FAVOR LA ESCALA DE 0 "NADA ÚTIL" A 10 "MUY ÚTIL".

Observaciones al entrevistador/a: Citar escala

- 0 - NADA ÚTIL (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - MUY ÚTIL (10)

V23 (P8.3) - SI LE SOLICITASEN SU OPINIÓN, ¿HASTA QUÉ PUNTO RECOMENDARÍA VD. ACUDIR A ESTE SERVICIO A CONOCIDOS/AS, AMIGOS/AS O FAMILIARES QUE NECESITARAN INFORMACIÓN SOBRE ESTOS TEMAS? UTILICE POR FAVOR LA ESCALA DE 0 "NO LO RECOMENDARÍA EN ABSOLUTO" A 10 "LO RECOMENDARÍA TOTALMENTE".

Observaciones al entrevistador/a: Citar escala

- 0 - NO LO RECOMENDARÍA EN ABSOLUTO (0)
- 1 - 1

- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - LO RECOMENDARÍA TOTALMENTE (10)

V24 (P8.4) - ¿HAY ALGÚN ASPECTO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN QUE LE GUSTARÍA QUE SE MODIFICASE O MEJORASE? ¿CUÁL?

Observaciones al entrevistador/a: NO SUGERIR NINGUNA RESPUESTA. LA RESPUESTA PUEDE SER MÚLTIPLE.

- 1 - ATENCIÓN TELEFÓNICA
- 2 - ATENCIÓN AL USUARIO/AMABILIDAD/EMPATÍA
- 3 - MÁS OFERTAS DE EMPLEO
- 4 - MEJORA DE LA WEB
- 5 - RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN/MENOR TIEMPO DE ESPERA
- 6 - EFICACIA DEL SERVICIO (SOLUCIONES, UTILIDAD...)
- 7 - MEJORAR EL PROCESO DE CITAS
- 8 - MÁS INFORMACIÓN/MÁS DETALLADA
- 9 - ATENCIÓN PERSONALIZADA/ASESORAMIENTO INDIVIDUALIZADO
- 10 - PROFESIONALIDAD/CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL
- 11 - DEDICAR MÁS TIEMPO A LOS DEMANDANTES
- 98 - OTROS (ESPECIFICAR) (5 texto/s libre/s: Texto - Codificable)

GRUPO: 5 - EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN

Condiciones: Mostrar si [v445="2"]

V32 (P10.1) - ¿A TRAVÉS DE QUE MEDIOS TUVO CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN LABORAL QUE OFRECE EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID?

Observaciones al entrevistador/a: NO SUGERIR NINGUNA RESPUESTA. LA RESPUESTA PUEDE SER MÚLTIPLE. ANOTAR TODAS LAS QUE PROCEDAN.
Observaciones al programador/a: Se realizarán las preguntas de este bloque solo a quienes declaren haber utilizado el servicio de orientación, coincidiendo con lo marcado en la base de datos o sin coincidir con la base de datos a quienes consideren que es el servicio que más han utilizado en 2022

- 1 - A TRAVÉS DE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJABA
- 2 - SERVICIOS SOCIALES
- 3 - SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL (SEPE)
- 4 - SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID
- 5 - INTERNET
- 6 - REDES SOCIALES
- 7 - MENSAJES DE MÓVIL
- 8 - PORTALES DE EMPLEO
- 9 - CONTACTOS PERSONALES (AMIGOS O CONOCIDOS)
- 10 - PRENSA
- 11 - A TRAVÉS DE UN CENTRO EDUCATIVO O DE FORMACIÓN
- 98 - OTROS (ESPECIFICAR) (5 texto/s libre/s: Texto - Codificable)

V33 (P10.2) - EN CONCRETO, ¿CUÁLES DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS UTILIZÓ VD. DURANTE EL 2002? (OBLIGATORIA)

Observaciones al entrevistador/a: PREGUNTAR POR LOS DIFERENTES SERVICIOS. ANOTAR TODOS LOS QUE HAYA USADO.

	a - SÍ UTILIZÓ Exclusiva	b - NO UTILIZÓ Exclusiva
1 - EL DIAGNÓSTICO INDIVIDUALIZADO Y ELABORACIÓN DE SU PERFIL PROFESIONAL. (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - EL DISEÑO DEL ITINERARIO PERSONALIZADO PARA EL EMPLEO. (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - EL SEGUIMIENTO PERSONALIZADO EN EL DESARROLLO DEL ITINERARIO. (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - EL ASESORAMIENTO PARA LA DEFINICIÓN DEL CURRRÍCULO (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



5 - TÉCNICAS PARA LA BÚSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 - INFORMACIÓN SOBRE EL MERCADO DE TRABAJO, LA CARTERA DE SERVICIOS Y LAS POLÍTICAS ACTIVAS DE EMPLEO (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 - INFORMACIÓN SOBRE LA OFERTA FORMATIVA Y LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD PARA LA FORMACIÓN Y CUALIFICACIÓN EUROPEAS. (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 - SERVICIO DE TALLER DE ENTREVISTA PARA LA ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTOS Y RECURSOS EN SITUACIONES DE ENTREVISTA DE TRABAJO (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 - EL SERVICIO DE INFORMACIÓN PARA EL AUTOEMPLO (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V34 (P10.3) - ¿CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN? UTILICE UNA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA. / SI NO APARECE NINGUNA RESPUESTA NO PREGUNTAR Y PASAR A SIGUIENTE.

Observaciones al programador/a: ROTAN ITEMS / A QUIENES SI HAN UTILIZADO ALGUNO DE LOS SERVICIOS EN V33

	0 - PEOR NOTA POSIBLE (0)	1 - 1	2 - 2	3 - 3	4 - 4	5 - 5	6 - 6	7 - 7	8 - 8	9 - 9	10 - MEJOR NOTA POSIBLE (10)
l - COMO LE HAN AYUDADO A CONOCER MEJOR SUS COMPETENCIAS Y CAPACIDADES Y A MEJORAR SUS POSIBILIDADES DE CONSEGUIR EMPLEO. Condiciones: Mostrar si [V33="a1"]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m - LAS PAUTAS QUE HAN REALIZADO PARA VD PERSONALMENTE PARA QUE PUEDA CONSEGUIR EMPLEO, ES DECIR, EL ITINERARIO DE INSERCIÓN PERSONALIZADO. Condiciones: Mostrar si [V33="a2"] o [V33="a3"]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - LA INFORMACIÓN QUE LE FACILITARON PARA ELABORAR SU CURRÍCULUM Condiciones: Mostrar si [V33="a4"]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d - LAS TÉCNICAS PARA LA BÚSQUEDA DE EMPLEO QUE LE HAN EXPLICADO Condiciones: Mostrar si [V33="a5"]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e - LOS RECURSOS PARA BUSCAR EMPLEO QUE LE FACILITARON, COMO POR EJEMPLO, PORTALES DE EMPLEO EN INTERNET, ADMINISTRACIONES PÚBLICAS, ETT S... Condiciones: Mostrar si [V33="a5"]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f - LA INFORMACIÓN SOBRE EL MERCADO DE TRABAJO Condiciones: Mostrar si [V33="a6"]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g - LA INFORMACIÓN SOBRE LA OFERTA FORMATIVA Y LA MOVILIDAD Condiciones: Mostrar si [V33="a7"]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h - LA UTILIDAD DEL LOS TALLERES DE ENTREVISTA Condiciones: Mostrar si [V33="a8"]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i - LA INFORMACIÓN PARA AUTOEMPLO Condiciones: Mostrar si [V33="a9"]	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V35 (P10.4) - ¿Y CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ?

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.

Observaciones al programador/a: ROTAN ITEMS MENOS EL ÚLTIMO. / A TODOS LOS ENTREVISTADOS DE ESTE GRUPO.

	0 - MUY MAL (0)	1 - 1	2 - 2	3 - 3	4 - 4	5 - 5	6 - 6	7 - 7	8 - 8	9 - 9	10 - EXCELENTE (10)
a - LA SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD CON QUE EL PERSONAL TRATA SUS DATOS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d - LA SENSIBILIDAD DEL PERSONAL A SUS NECESIDADES Y LA COMPRENSIÓN DE SU PROBLEMÁTICA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e - LA CLARIDAD DE SUS EXPLICACIONES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

f - EL TIEMPO PARA OBTENER UNA CITA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g - LOS TIEMPOS DE ESPERA ENTRE LA HORA DE CITACIÓN Y LA ATENCIÓN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h - EL TIEMPO QUE LE DEDICÓ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j - LA CAPACIDAD Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL PARA AYUDARLE EN LA BÚSQUEDA DE EMPLEO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i - VALORACIÓN GENERAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V36 (P10.5) - ¿Y CÓMO VALORA GLOBALMENTE EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN? UTILICE POR FAVOR LA ESCALA DE 0 "MUY MAL" A 10 "EXCELENTE".

Observaciones al entrevistador/a: Citar escala

- 0 - MUY MAL (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - EXCELENTE (10)

V37 (P10.6) - ¿EN QUÉ MEDIDA LE HA RESULTADO ÚTIL EN RELACIÓN A LA BÚSQUEDA DE EMPLEO LA ORIENTACIÓN QUE HA RECIBIDO? UTILICE POR FAVOR LA ESCALA DE 0 "NADA ÚTIL" A 10 "MUY ÚTIL".

Observaciones al entrevistador/a: Citar escala

- 0 - NADA ÚTIL (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - MUY ÚTIL (10)

V38 (P10.7) - SI LE SOLICITASEN SU OPINIÓN, ¿HASTA QUÉ PUNTO RECOMENDARÍA VD. ACUDIR A ESTE SERVICIO A CONOCIDOS/AS, AMIGOS/AS O FAMILIARES QUE BUSQUEN CONSEJO O ASESORAMIENTO EN LA BÚSQUEDA DE EMPLEO O FORMACIÓN? UTILICE POR FAVOR LA ESCALA DE 0 "NO LO RECOMENDARÍA EN ABSOLUTO" A 10 "LO RECOMENDARÍA TOTALMENTE".

Observaciones al entrevistador/a: Citar escala

- 0 - NO LO RECOMENDARÍA EN ABSOLUTO (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4

- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - LO RECOMENDARÍA TOTALMENTE (10)

V39 (P10.8) - ¿HAY ALGÚN ASPECTO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN QUE LE GUSTARÍA QUE SE MODIFICASE O MEJORASE? ¿CUÁL?

Observaciones al entrevistador/a: NO SUGERIR NINGUNA RESPUESTA. LA RESPUESTA PUEDE SER MÚLTIPLE.

- 1 - ATENCIÓN TELEFÓNICA
- 2 - ATENCIÓN AL USUARIO/AMABILIDAD/EMPATÍA
- 3 - MÁS OFERTAS DE EMPLEO
- 4 - MEJORA DE LA WEB
- 5 - RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN/MENOR TIEMPO DE ESPERA
- 6 - EFICACIA DEL SERVICIO (SOLUCIONES, UTILIDAD...)
- 7 - MEJORAR EL PROCESO DE CITAS
- 8 - MÁS INFORMACIÓN/MÁS DETALLADA
- 9 - ATENCIÓN PERSONALIZADA/ASESORAMIENTO INDIVIDUALIZADO
- 10 - PROFESIONALIDAD/CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL
- 11 - DEDICAR MÁS TIEMPO A LOS DEMANDANTES
- 12 - ADECUACIÓN DE OFERTAS AL PERFIL DE LOS DEMANDANTES
- 13 - MAYOR/MEJOR SEGUIMIENTO DEL DEMANDANTE
- 98 - OTROS (ESPECIFICAR) (6 texto/s libre/s: Texto - Codificable)

GRUPO: 4 - EL SERVICIO DE FORMACIÓN

Condiciones: Mostrar si [v445="3"]

V26 (P9.1) - ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS TUVO CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE FORMACIÓN, DE LOS CURSOS DE FORMACIÓN QUE OFRECE EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID?

Observaciones al entrevistador/a: NO SUGERIR NINGUNA RESPUESTA. LA RESPUESTA PUEDE SER MÚLTIPLE. ANOTAR TODAS LAS QUE PROCEDAN.
Observaciones al programador/a: Se realizarán las preguntas de este bloque solo a quienes declaren haber utilizado el servicio de formación, coincidiendo con lo marcado en la base de datos o sin coincidir con la base de datos a quienes consideren que es el servicio que más han utilizado en 2022

- 1 - A TRAVÉS DE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJABA
- 2 - SERVICIOS SOCIALES
- 3 - SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL (SEPE)
- 4 - SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID
- 5 - INTERNET
- 6 - REDES SOCIALES
- 7 - MENSAJES DE MÓVIL
- 8 - PORTALES DE EMPLEO
- 9 - CONTACTOS PERSONALES (AMIGOS O CONOCIDOS)
- 10 - PRENSA
- 11 - A TRAVÉS DE UN CENTRO EDUCATIVO O DE FORMACIÓN
- 98 - OTROS (ESPECIFICAR) (6 texto/s libre/s: Texto - Codificable)

V114 (P11.2a) - ¿UTILIZÓ DURANTE EL AÑO 2022 EL BUSCADOR DE CURSOS DE LA WEB COMO CANAL DE APOYO O CONTACTO (PARA CONOCER LAS OFERTAS FORMATIVAS DISPONIBLES, INSCRIPCIÓN EN CURSOS)?

- 1 - SÍ
- 2 - NO

V115 (P11.2b) - AHORA LE VOY A PEDIR QUE VALORE UNA SERIE DE ASPECTOS RELACIONADOS CON EL BUSCADOR DE CURSOS DE LA WEB. PARA ELLO, UTILICE UNA ESCALA DE 0 "MUY MAL" A 10 "EXCELENTE",

Condiciones al entrar: Mostrar si [v114="1"]

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.

Observaciones al programador/a: ROTAN ITEMS EXCEPTO EL ÚLTIMO. / A QUIENEN EN V114 = SÍ

	0 - MUY MAL (0)	1 - 1	2 - 2	3 - 3	4 - 4	5 - 5	6 - 6	7 - 7	8 - 8	9 - 9	10 - EXCELENTE (10)
g - LA FACILIDAD PARA NAVEGAR POR LA WEB, PARA ENCONTRAR LO QUE SE ESTÁ BUSCANDO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



b - LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN FORMATIVA QUE HAY EN LA WEB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - LA UTILIDAD DE LOS CONTENIDOS QUE HAY EN LA WEB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f - CUÁL ES SU VALORACIÓN GENERAL DE LA WEB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V27 (P9.3) - EN CONCRETO, ¿CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE FORMACIÓN FACILITADOS POR LA COMUNIDAD DE MADRID? UTILICE UNA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ÍTEMS Y RECORDAR LA ESCALA.
Observaciones al programador/a: ROTAN ÍTEMS / A TODOS/AS DE ESTE GRUPO.

	0 - LA PEOR NOTA POSIBLE (0)	1 - 1	2 - 2	3 - 3	4 - 4	5 - 5	6 - 6	7 - 7	8 - 8	9 - 9	10 - LA MEJOR NOTA POSIBLE (10)
a - LA CANTIDAD DE CURSOS QUE SE OFERTAN EN GENERAL POR EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b - LA DISPONIBILIDAD DE CURSOS AJUSTADOS A SU PERFIL PROFESIONAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - LA FACILIDAD PARA INFORMARSE SOBRE LA OFERTA FORMATIVA DISPONIBLE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d - LA FACILIDAD DE LOS TRÁMITES PARA INSCRIBIRSE EN EL CURSO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e - LOS TIEMPOS DE ESPERA DESDE QUE SE INSCRIBIÓ HASTA QUE LE CONFIRMARON SU PARTICIPACIÓN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V25 (P9.2) - EN RELACIÓN AL SERVICIO DE FORMACIÓN ¿EL CURSO QUE VD. REALIZÓ EN 2022 SE DESARROLLÓ EN CENTROS DE FORMACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID O EN UN CENTRO PRIVADO?

Observaciones al entrevistador/a: Leer opciones de respuesta. Pregunta de respuesta única. Si ha realizado más de un curso en 2022 se preguntará por el último.
Observaciones al programador/a: A TODOS LOS ENTREVISTADOS DEL SERVICIO DE FORMACIÓN.

- 1 - EN CENTROS DE FORMACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID
- 2 - EN UN CENTRO PRIVADO

V1027 (P9.) - Y, ¿CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON EL ÚLTIMO CURSO QUE HA REALIZADO A TRAVÉS DE LOS SERVICIOS DE FORMACIÓN FACILITADOS POR LA COMUNIDAD DE MADRID? UTILICE UNA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ÍTEMS Y RECORDAR LA ESCALA.
Observaciones al programador/a: ROTAN ÍTEMS

	0 - LA PEOR NOTA POSIBLE (0)	1 - 1	2 - 2	3 - 3	4 - 4	5 - 5	6 - 6	7 - 7	8 - 8	9 - 9	10 - LA MEJOR NOTA POSIBLE (10)
f - LA DURACIÓN DEL CURSO O CURSOS QUE REALIZÓ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g - LA LOCALIZACIÓN, CERCANÍA A SU DOMICILIO, FACILIDAD DE ACCESO, DE LAS INSTALACIONES EN QUE SE DESARROLLÓ EL CURSO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h - LA CALIDAD DE LOS MATERIALES, EQUIPAMIENTOS E INSTALACIONES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i - LA PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE EMPLEO QUE LE INFORMÓ Y/O CONVOCÓ PARA EL CURSO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j - LA PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL FORMADOR	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k - LA FACILIDAD DE ACCESO AL EVALUADOR DE LA COMUNIDAD DE MADRID DEL CURSO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l - LA CALIDAD DE ESTE ÚLTIMO CURSO QUE HA REALIZADO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V28 (P9.4) - ¿QUE VALORACIÓN GLOBAL LE DARÍA VD. AL SERVICIO QUE LE PERMITIÓ ACCEDER AL CURSO DE FORMACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID?

Observaciones al entrevistador/a: Citar escala

- 0 - MUY MAL (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - EXCELENTE (10)

V29 (P9.5) - ¿Y EN QUÉ MEDIDA LE HA RESULTADO ÚTIL EL CURSO DE FORMACIÓN QUE HA REALIZADO? UTILICE POR FAVOR LA ESCALA DE 0 "NADA ÚTIL" A 10 "MUY ÚTIL".

Observaciones al entrevistador/a: Citar escala

- 0 - NADA ÚTIL (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - MUY ÚTIL (10)

V30 (P9.6) - SI LE SOLICITASEN SU OPINIÓN, ¿HASTA QUÉ PUNTO RECOMENDARÍA VD. ACUDIR A ESTE SERVICIO A CONOCIDOS/AS, AMIGOS/AS O FAMILIARES QUE ESTUVIESEN INTERESADOS/AS EN APUNTARSE A UN CURSO DE FORMACIÓN ? UTILICE POR FAVOR LA ESCALA DE 0 "NO LO RECOMENDARÍA EN ABSOLUTO" A 10 "LO RECOMENDARÍA TOTALMENTE".

Observaciones al entrevistador/a: Citar escala

- 0 - NO LO RECOMENDARÍA EN ABSOLUTO (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - LO RECOMENDARÍA TOTALMENTE (10)

V31 (P9.7) - ¿HAY ALGÚN ASPECTO DEL SERVICIO DE FORMACIÓN QUE LE GUSTARÍA QUE SE MODIFICASE O MEJORASE? ¿CUÁL?

Observaciones al entrevistador/a: NO SUGERIR NINGUNA RESPUESTA. LA RESPUESTA PUEDE SER MÚLTIPLE.

- 1 - AMPLIAR OFERTAS DE CURSOS
- 2 - MÁS INFORMACIÓN PARA ACCEDER A LOS CURSOS
- 3 - MEJORAR EL CONTENIDO/AJUSTADO AL MUNDO LABORAL
- 4 - AMPLIAR LA DURACIÓN DE LOS CURSOS



- 5 - ACTUALIZAR EL MATERIAL/MEJOR MATERIAL/MÁS COMPLETO
- 6 - MÁS CENTROS DE FORMACIÓN/MÁS CERCA DE MI DOMICILIO
- 7 - FORMACIÓN DEL PROFESORADO
- 8 - ADAPTACIÓN AL PERFIL DEL DEMANDANTE
- 9 - AYUDAS PARA GASTOS (TRANSPORTE, MATERIAL...)
- 98 - OTROS (ESPECIFICAR) (6 texto/s libre/s: Texto - Codificable)

GRUPO: 6 - EL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN

Condiciones: Mostrar si [v445="4"]

V41 (P11.2) - ¿CÓMO TUVO CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID?

Observaciones al entrevistador/a: NO SUGERIR NINGUNA RESPUESTA. LA RESPUESTA PUEDE SER MÚLTIPLE. ANOTAR TODAS LAS QUE PROCEDAN.
 Observaciones al programador/a: Se realizarán las preguntas de este bloque solo a quienes declaren haber utilizado el servicio de intermediación, coincidiendo con lo marcado en la base de datos o sin coincidir con la base de datos a quienes consideren que es el servicio que más han utilizado en 2022

- 1 - A TRAVÉS DE LA EMPRESA EN LA QUE TRABAJABA
- 2 - SERVICIOS SOCIALES
- 3 - SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL (SEPE)
- 4 - SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID
- 5 - INTERNET
- 6 - REDES SOCIALES
- 7 - MENSAJES DE MÓVIL
- 8 - PORTALES DE EMPLEO
- 9 - CONTACTOS PERSONALES (AMIGOS O CONOCIDOS)
- 10 - PRENSA
- 11 - A TRAVÉS DE UN CENTRO EDUCATIVO O DE FORMACIÓN
- 98 - OTROS (ESPECIFICAR) (6 texto/s libre/s: Texto - Codificable)

V40 (P11.1) - ¿EL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LE ENVIÓ DURANTE EL AÑO 2022 ALGUNA COMUNICACIÓN CONVOCÁNDOLE O CITÁNDOLE PARA UNA OFERTA DE EMPLEO? (OBLIGATORIA)

Observaciones al entrevistador/a: LEER OPCIONES DE RESPUESTA. POSIBILIDAD DE VARIAS RESPUESTAS.

- 1 - SÍ, ACUDÍ A LA OFICINA DE EMPLEO
- 2 - SÍ, ACUDÍ A LA AGENCIA DE COLOCACIÓN
- 3 - SÍ, ACUDÍ A LA EMPRESA
- 5 - SÍ, PERO NO ACUDÍA A NINGÚN SITIO
- 4 - NO

V305 (P11.2) - ¿Y CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ? UTILICE UNA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Condiciones al entrar: Mostrar si [V40="1"] o [V40="2"]

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ÍTEMS Y RECORDAR LA ESCALA.

Observaciones al programador/a: ROTAN ÍTEMS EXCEPTO EL ÚLTIMO. A QUIENES EN P11.1=1,2

	0 - LA PEOR NOTA POSIBLE (0)	1 - 1	2 - 2	3 - 3	4 - 4	5 - 5	6 - 6	7 - 7	8 - 8	9 - 9	10 - LA MEJOR NOTA POSIBLE (10)
a - LA SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD CON QUE EL PERSONAL TRATA SUS DATOS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - LA SENSIBILIDAD DEL PERSONAL A SUS NECESIDADES Y LA COMPRENSIÓN DE SU PROBLEMÁTICA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g - LOS TIEMPOS DE ESPERA EN LA OFICINA DE EMPLEO/AGENCIA DE COLOCACIÓN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f - CUÁL ES SU VALORACIÓN GENERAL DEL PERSONAL DE SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V42 (P11.3) - AHORA LE VOY A PEDIR QUE VALORE UNA SERIE DE ASPECTOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN. UTILICE UNA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ÍTEMS Y RECORDAR LA ESCALA.

Observaciones al programador/a: A TODOS/AS LOS DEL GRUPO. ROTAN ÍTEMS



	0 - PEOR NOTA POSIBLE (0)	1-1	2-2	3-3	4-4	5-5	6-6	7-7	8-8	9-9	10 - MEJOR NOTA POSIBLE (10)
d - LA CANTIDAD DE OFERTAS DE TRABAJO QUE LE HAN LLEGADO DESDE SU OFICINA DE EMPLEO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e - LA CALIDAD DE LAS OFERTAS DE TRABAJO QUE HA RECIBIDO DESDE SU OFICINA DE EMPLEO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f - EL GRADO EN QUE LAS OFERTAS SE HAN AJUSTADO A SU PERFIL PROFESIONAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g - EL NIVEL DE CONCIDENCIA DE LA INFORMACIÓN FACILITADA POR LA OFICINA DE EMPLEO (O AGENCIA DE COLOCACIÓN) SOBRE EL PUESTO DE TRABAJO Y LA QUE LE DIO LA EMPRESA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h - EL SEGUIMIENTO DEL PROCESO POR PARTE DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE EMPLEO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V43 (P11.4) - ¿RECIBIÓ EN 2022 ALGUNA ALERTA POR SMS, POR CORREO ELECTRÓNICO O A TRAVÉS DE UNA LLAMADA TELEFÓNICA DESDE EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID?

Observaciones al entrevistador/a: Leer opciones de respuesta. Posibilidad de respuesta múltiple
Observaciones al programador/a: A TODOS LOS ENTREVISTADOS

- 1 - SÍ, POR SMS
 2 - SÍ, POR CORREO ELECTRÓNICO
 3 - SÍ, A TRAVÉS DE LLAMADA TELEFÓNICA
 4 - NO

V44 (P11.5) - ¿Y ACCEDIÓ EN 2022 AL BUSCADOR DE OFERTAS EN LA WEB DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID PARA BUSCAR EMPLEO?

- 1 - SÍ
 2 - NO

V45 (P11.6) - CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LA PÁGINA WEB? UTILICE UNA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Condiciones al entrar: Mostrar si [V44="1"]

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ÍTEMES Y RECORDAR LA ESCALA.

Observaciones al programador/a: ROTAN ÍTEMES EXCEPTO EL ÚLTIMO. A QUIENES HAN ACCEDIDO A LA PÁGINA WEB (P11.5=1)

	0 - PEOR NOTA POSIBLE (0)	1-1	2-2	3-3	4-4	5-5	6-6	7-7	8-8	9-9	10 - MEJOR NOTA POSIBLE (10)
b - LA FACILIDAD PARA ACCEDER A LAS OFERTAS DE EMPLEO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m - CLARIDAD Y ADECUACIÓN DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA ACERCA DE LA OFERTA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e - LA SENCILLEZ PARA ADJUNTAR CURRÍCULUMS O DOCUMENTACIÓN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f - LA FACILIDAD DE INSCRIPCIÓN EN OFERTAS DE EMPLEO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h - LA CANTIDAD DE OFERTAS DE EMPLEO EXISTENTES EN LA WEB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i - LA CALIDAD DE LAS OFERTAS DE TRABAJO RECIBIDAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j - GRADO DE AJUSTE DE LAS OFERTAS DE EMPLEO DE LA WEB A SU PERFIL PROFESIONAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i - CUÁL ES SU VALORACIÓN GENERAL DE LA WEB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V46 (P11.7) - ¿Y CÓMO VALORA GLOBALMENTE EL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN? UTILICE POR FAVOR LA ESCALA DE 0 "MUY MAL" A 10 "EXCELENTE".

Observaciones al entrevistador/a: Citar escala

Observaciones al programador/a: A TODOS LOS ENTREVISTADOS DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN

- 0 - MUY MAL (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - EXCELENTE (10)

V47 (P11.8) - ¿EN QUÉ MEDIDA LE HA RESULTADO ÚTIL PARA SU COLOCACIÓN EL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN? UTILICE POR FAVOR LA ESCALA DE 0 "NADA ÚTIL" A 10 "MUY ÚTIL".

Observaciones al entrevistador/a: Citar escala

- 0 - NADA ÚTIL (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - MUY ÚTIL (10)

V48 (P11.9) - SI LE SOLICITASEN SU OPINIÓN, ¿HASTA QUÉ PUNTO RECOMENDARÍA VD. UTILIZAR EL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID A UN CONOCIDO, AMIGO O FAMILIAR QUE ESTÁ BUSCANDO EMPLEO? UTILICE POR FAVOR LA ESCALA DE 0 "NO LO RECOMENDARÍA EN ABSOLUTO" A 10 "LO RECOMENDARÍA TOTALMENTE".

Observaciones al entrevistador/a: Citar escala

- 0 - NO LO RECOMENDARÍA EN ABSOLUTO (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - LO RECOMENDARÍA TOTALMENTE (10)

V49 (P11.10) - ¿HAY ALGÚN ASPECTO DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN QUE LE GUSTARÍA QUE SE MODIFICASE O MEJORASE? ¿CUÁL?

Observaciones al entrevistador/a: NO SUGERIR NINGUNA RESPUESTA. LA RESPUESTA PUEDE SER MÚLTIPLE.

- 1 - CALIDAD DE LAS OFERTAS/PUESTOS OFERTADOS
- 2 - DESCRIPCIÓN DE LAS OFERTAS
- 3 - OFERTAS REALES/CONTROL DE LAS EMPRESAS
- 4 - ATENCIÓN TELEFÓNICA

- 5 - ATENCIÓN AL USUARIO/AMABILIDAD/EMPATÍA
- 6 - MÁS OFERTAS DE EMPLEO
- 7 - MEJORA DE LA WEB
- 8 - RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN/MENOR TIEMPO DE ESPERA
- 9 - EFICACIA DEL SERVICIO (SOLUCIONES, UTILIDAD...)
- 10 - MEJORAR EL PROCESO DE CITAS
- 11 - MÁS INFORMACIÓN/MÁS DETALLADA
- 12 - ATENCIÓN PERSONALIZADA/ASESORAMIENTO INDIVIDUALIZADO
- 13 - PROFESIONALIDAD/CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL
- 14 - DEDICAR MÁS TIEMPO A LOS DEMANDANTES
- 15 - ADECUACIÓN DE OFERTAS AL PERFIL DE LOS DEMANDANTES
- 16 - MAYOR/MEJOR SEGUIMIENTO DEL DEMANDANTE
- 98 - OTROS (ESPECIFICAR) (6 texto/s libre/s: Texto - Codificable)

GRUPO: 7 - PROGRAMAS

Condiciones: Mostrar si [v445="5"]

V303 (P12) - ¿DÓNDE SE REALIZÓ EL PROGRAMA DE EMPLEO Y FORMACIÓN EN EL QUE PARTICIPÓ DURANTE 2022?

Observaciones al entrevistador/a: LEER OPCIONES DE RESPUESTA

Observaciones al programador/a: Se realizarán las preguntas de este bloque solo a quienes declaren haber utilizado el servicio de programas, coincidiendo con lo marcado en la base de datos o sin coincidir con la base de datos a quienes consideren que es el servicio que más han utilizado en 2022.

- 1 - EN UNA ENTIDAD PÚBLICA
- 2 - EN UNA EMPRESA PRIVADA

V50 (P12.1) - ¿CÓMO TUVO CONOCIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE EMPLEO Y FORMACIÓN QUE OFRECE EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID?

Observaciones al entrevistador/a: NO SUGERIR NINGUNA RESPUESTA. LA RESPUESTA PUEDE SER MÚLTIPLE.

- 1 - POR LA PUBLICIDAD
- 2 - POR LOS SERVICIOS SOCIALES
- 3 - POR EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO (SEPE)
- 4 - POR EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID
- 5 - POR INTERNET
- 6 - POR LAS REDES SOCIALES
- 7 - POR MENSAJES DE MÓVILES
- 8 - POR PORTALES DE EMPLEO
- 9 - POR EL AYUNTAMIENTO
- 17 - POR ASOCIACIONES, FUNDACIONES, ONG'S
- 98 - OTROS (ESPECIFICAR) (6 texto/s libre/s: Texto - Codificable)

V321 (P12.1.1) - PIENSE EN EL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ EN LA OFICINA DE EMPLEO. ¿CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE ESTE PERSONAL QUE LE ATENDIÓ DURANTE EL PROGRAMA AL QUE ASISTIÓ? UTILICE UNA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.

Observaciones al programador/a: ROTAN ITEMS EXCEPTO EL ÚLTIMO

	0 - PEOR NOTA POSIBLE (0)	1 - 1	2 - 2	3 - 3	4 - 4	5 - 5	6 - 6	7 - 7	8 - 8	9 - 9	10 - MEJOR NOTA POSIBLE (10)
a - LA SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD CON QUE EL PERSONAL TRATA SUS DATOS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - LA SENSIBILIDAD DEL PERSONAL A SUS NECESIDADES Y LA COMPRESIÓN DE SU PROBLEMÁTICA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f - CUAL ES SU VALORACIÓN GENERAL DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ EN LA OFICINA DE EMPLEO DEL SERVICIO DE PROGRAMAS DE EMPLEO Y FORMACIÓN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V1321 (P12.1.2) - Y AHORA PIENSE EN EL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ DURANTE EL DESARROLLO DEL PROGRAMA AL QUE ASISTIÓ. ¿CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE ESTE PERSONAL? UTILICE UNA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.

Observaciones al programador/a: ROTAN ITEMS EXCEPTO EL ÚLTIMO



	0 - PEOR NOTA POSIBLE (0)	1 - 1	2 - 2	3 - 3	4 - 4	5 - 5	6 - 6	7 - 7	8 - 8	9 - 9	10 - MEJOR NOTA POSIBLE (10)
a - LA SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD CON QUE EL PERSONAL TRATA SUS DATOS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b - LA SENSIBILIDAD DEL PERSONAL A SUS NECESIDADES Y LA COMPRENSIÓN DE SU PROBLEMÁTICA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - LA CAPACIDAD Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL PARA AYUDARLE A SOLUCIONAR SUS DUDAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d - CUÁL ES SU VALORACIÓN GENERAL DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ DURANTE EL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE EMPLEO Y FORMACIÓN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V51 (P12.2) - Y, EN CONCRETO, ¿CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON LOS PROGRAMAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID? UTILICE UNA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.
Observaciones al programador/a: ROTAN ITEMS EXCEPTO LOS TRES ÚLTIMOS

	0 - PEOR NOTA POSIBLE (0)	1 - 1	2 - 2	3 - 3	4 - 4	5 - 5	6 - 6	7 - 7	8 - 8	9 - 9	10 - MEJOR NOTA POSIBLE (10)
a - LA CANTIDAD DE PROGRAMAS QUE SE OFERTAN POR EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b - EL GRADO EN QUE EL EMPLEO DEL PROGRAMA SE AJUSTA A SU PERFIL PROFESIONAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - LA FACILIDAD PARA INFORMARSE DE LA OFERTA DE PROGRAMAS DISPONIBLES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d - LA FACILIDAD DE LOS TRÁMITES PARA INSCRIBIRSE O PARTICIPAR EN EL PROGRAMA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f - LA DURACIÓN DEL PROGRAMA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k - LA ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO LABORAL DENTRO DEL PROGRAMA.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l - LA FORMACIÓN RECIBIDA Y EL DESARROLLO DE SUS COMPETENCIAS PROFESIONALES DENTRO DEL PROGRAMA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V52 (P12.3) - ¿Y QUE VALORACIÓN GLOBAL LE DARÍA VD. AL SERVICIO DE GESTIÓN DE PROGRAMAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID? UTILICE POR FAVOR LA ESCALA DE 0 "MUY MAL" A 10 "EXCELENTE".

Observaciones al entrevistador/a: LEER LA ESCALA AL ENTREVISTADO

- 0 - MUY MAL (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - EXCELENTE (10)

V53 (P12.4) - ¿Y EN QUÉ MEDIDA LE HA RESULTADO ÚTIL PARTICIPAR EN EL PROGRAMA? UTILICE POR FAVOR LA ESCALA DE 0 "NADA ÚTIL" A 10 "MUY ÚTIL".

Observaciones al entrevistador/a: LEER ESCALA

- 0 - NADA ÚTIL (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - MUY ÚTIL (10)

V54 (P12.5) - SI LE SOLICITASEN SU OPINIÓN, ¿HASTA QUÉ PUNTO RECOMENDARÍA VD. PARTICIPAR EN ESTE TIPO DE PROGRAMAS A AMIGOS, FAMILIARES O CONOCIDOS? UTILICE POR FAVOR LA ESCALA DE 0 "NO LO RECOMENDARÍA EN ABSOLUTO" A 10 "LO RECOMENDARÍA TOTALMENTE".

Observaciones al entrevistador/a: Citar escala

- 0 - NO LO RECOMENDARÍA EN ABSOLUTO (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - LO RECOMENDARÍA TOTALMENTE (10)

V131 (P12.6) - ¿HAY ALGÚN ASPECTO DEL SERVICIO DE PROGRAMAS QUE LE GUSTARÍA QUE SE MODIFICASE O MEJORASE? ¿CUÁL?

Observaciones al entrevistador/a: NO SUGERIR NINGUNA RESPUESTA. LA RESPUESTA PUEDE SER MÚLTIPLE.

- 1 - AMPLIAR LA DURACIÓN
- 2 - ATENCIÓN AL USUARIO/AMABILIDAD/EMPATÍA
- 3 - MÁS OFERTAS DE EMPLEO
- 4 - MÁS INFORMACIÓN/MÁS DETALLADA
- 5 - ADECUACIÓN AL PERFIL DE LOS DEMANDANTES
- 6 - MEJORAR EL CONTENIDO/AJUSTADO AL MUNDO LABORAL/MÁS ESPECIALIZADOS/MÁS NIVEL
- 7 - ACTUALIZAR EL MATERIAL/MEJOR MATERIAL/MÁS COMPLETO
- 8 - FORMACIÓN DEL PROFESORADO
- 9 - AYUDAS PARA GASTOS (TRANSPORTE, MATERIAL...)
- 98 - OTROS (ESPECIFICAR) (6 texto/s libre/s: Texto - Codificable)

GRUPO: 8 - VALORACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO

V55 (P13.1) - ¿ACUDIÓ VD. EN 2022 A ALGUNA DE LAS INSTALACIONES DE SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO LA COMUNIDAD DE MADRID?

Observaciones al programador/a: A TODOS LOS ENTREVISTADOS/AS

- 1 - SÍ
- 2 - NO

V56 (P13.2) - ¿CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE ESTAS INSTALACIONES ? . POR FAVOR UTILICE DE NUEVO LA ESCALA DE 0 A 10.

Condiciones al entrar: Mostrar si [V55="1"]

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.

Observaciones al programador/a: ROTAR ITEMS / A QUIENES EN V55=SI



	0-0	1-1	2-2	3-3	4-4	5-5	6-6	7-7	8-8	9-9	10-10
a - LA LIMPIEZA Y ORDEN DE LAS OFICINAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b - LA CLIMATIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - EL ASPECTO DE LOS MUEBLES Y EQUIPOS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d - LA SEÑALIZACIÓN PARA SABER DÓNDE DIRIGIRSE EN EL EDIFICIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e - LA COMODIDAD DEL MOBILIARIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f - LA AUSENCIA DE RUIDO DENTRO DEL EDIFICIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g - LOS HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h - LA ACCESIBILIDAD AL EDIFICIO E INSTALACIONES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i - LA EXISTENCIA DE ESPACIOS QUE FACILITAN LA CONFIDENCIALIDAD DE LAS COMUNICACIONES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j - LOCALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LA OFICINA DE EMPLEO CON SU DOMICILIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V57 (P13.3) - A CONTINUACIÓN LE VOY A INDICAR UNA SERIE DE CARACTERÍSTICAS Y ME GUSTARÍA QUE ME INDICASE HASTA QUÉ PUNTO ES IMPORTANTE PARA VD. QUE LAS CUMPLA UN BUEN SERVICIO.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ÍTEMS Y RECORDAR LA ESCALA. HACER HINCAPIE EN QUE ESTA PREGUNTA HAY QUE RESPONDER SI ES IMPORTANTE PARA ÉL Y NO CÓMO LO VALORA.

Observaciones al programador/a: ROTAR ÍTEMS / A TODOS LOS ENTREVISTADOS

	0 - NADA IMPORTANTE (0)	1-1	2-2	3-3	4-4	5-5	6-6	7-7	8-8	9-9	10 - INDISPENSABLE (10)
b - LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - LA FACILIDAD PARA ACCEDER AL SERVICIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d - LA AMABILIDAD DEL PERSONAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e - LOS CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS DEL PERSONAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g - LA SENSIBILIDAD Y COMPRENSIÓN DEL PERSONAL ANTE SUS NECESIDADES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j - LA UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k - TENER POSIBILIDAD DE ADQUIRIR CONOCIMIENTOS, COMPETENCIAS O HABILIDADES.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l - LAS INSTALACIONES Y EQUIPOS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m - QUE MEJORE SUS POSIBILIDADES PROFESIONALES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V58 (P13.4) - ¿Y HASTA QUÉ PUNTO ESTA VD. SATISFECHO/A CON EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID CON RESPECTO A LOS SIGUIENTES ASPECTOS?

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ÍTEMS Y LA ESCALA. HACER HINCAPIE EN QUE EN ESTA PREGUNTA SI SE TRATA DE CÓMO VALORA EL DESEMPEÑO DEL SERVICIO)

Observaciones al programador/a: ROTAR ÍTEMS

	0 - NADA SATISFECHO (0)	1-1	2-2	3-3	4-4	5-5	6-6	7-7	8-8	9-9	10 - MUY SATISFECHO (10)
b - LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - LA FACILIDAD PARA ACCEDER AL SERVICIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d - LA AMABILIDAD DEL PERSONAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e - LOS CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS DEL PERSONAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

g - LA SENSIBILIDAD Y COMPRENSIÓN DEL PERSONAL ANTE SUS NECESIDADES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j - LA UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k - TENER POSIBILIDAD DE ADQUIRIR CONOCIMIENTOS, COMPETENCIAS O HABILIDADES.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l - LAS INSTALACIONES Y EQUIPOS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m - QUE MEJORE SUS POSIBILIDADES PROFESIONALES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V1058 (P13.4.1) - PENSANDO EN LA MEJORA DE SUS POSIBILIDADES DE OBTENER UN EMPLEO, ¿HASTA QUÉ PUNTO ES IMPORTANTE PARA USTED QUE LOS SIGUIENTES ASPECTOS LOS CUMPLA UN BUEN SERVICIO?

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA. HACER HINCAPIE EN QUE ESTA PREGUNTA HAY QUE RESPONDER SI ES IMPORTANTE PARA ÉL Y NO CÓMO LO VALORA.

Observaciones al programador/a: ROTAR ITEMS / A TODOS LOS ENTREVISTADOS

	0 - NADA IMPORTANTE (0)	1-1	2-2	3-3	4-4	5-5	6-6	7-7	8-8	9-9	10 - INDISPENSABLE (10)
a - OBTENER MAYOR SEGURIDAD FRENTE AL PROCESO DE BÚSQUEDA DE EMPLEO.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b - TENER MÁS CONFIANZA DURANTE LAS ENTREVISTAS DE TRABAJO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - DIVERSIFICAR MI PERFIL PARA AMPLIAR MIS POSIBILIDADES DE RECIBIR UNA OFERTA DE EMPLEO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d - SENTIR QUE ESTOY ACOMPAÑADO/A EN EL PROCESO DE BÚSQUEDA DE EMPLEO.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e - MEJORAR LA DESCRIPCIÓN DE MI CURRÍCULO VITAE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f - APRENDER NUEVAS FORMAS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO: POR INTERNET, REDES SOCIALES, ETC.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g - ESTAR MEJOR INFORMADO/A SOBRE LOS REQUISITOS Y NECESIDADES DEL MERCADO DE TRABAJO.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V59 (P13.5) - EN QUÉ MEDIDA DIRÍA QUE LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID HA CONTRIBUIDO EN LA MEJORA DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON SU VIDA PROFESIONAL?

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y LA ESCALA.

Observaciones al programador/a: ROTAR ITEMS

	0 - NADA (0)	1-1	2-2	3-3	4-4	5-5	6-6	7-7	8-8	9-9	10 - MUCHO (10)
a - OBTENER MAYOR SEGURIDAD FRENTE AL PROCESO DE BÚSQUEDA DE EMPLEO.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b - TENER MÁS CONFIANZA DURANTE LAS ENTREVISTAS DE TRABAJO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - DIVERSIFICAR MI PERFIL PARA AMPLIAR MIS POSIBILIDADES DE RECIBIR UNA OFERTA DE EMPLEO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d - SENTIR QUE ESTOY ACOMPAÑADO/A EN EL PROCESO DE BÚSQUEDA DE EMPLEO.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e - MEJORAR LA DESCRIPCIÓN DE MI CURRÍCULO VITAE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f - APRENDER NUEVAS FORMAS DE BÚSQUEDA DE EMPLEO: POR INTERNET, REDES SOCIALES, ETC.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g - ESTAR MEJOR INFORMADO/A SOBRE LOS REQUISITOS Y NECESIDADES DEL MERCADO DE TRABAJO.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



GRUPO: 9 - DATOS DE IDENTIFICACIÓN**V60 (D1) - ¿ME PODRÍA DECIR SU EDAD POR FAVOR?**

- 1 - 16 A 24 AÑOS
- 2 - 25 A 34 AÑOS
- 3 - 35 A 44 AÑOS
- 4 - 45 A 54 AÑOS
- 5 - 55 A 64 AÑOS
- 6 - 65 O MÁS AÑOS

V61 (D1A) - ESPECIFICAR EDAD

Numérico

V62 (D2) - SEXO (ANOTAR) (OBLIGATORIA)

- 1 - VARÓN
- 2 - MUJER

V63 (D3) - ¿CUÁL ES EL NIVEL MÁXIMO DE ESTUDIOS QUE HA FINALIZADO?

Observaciones al entrevistador/a: LEER ITEMS

- 0 - SIN FINALIZAR ESTUDIOS PRIMARIOS
- 1 - EGB, SIN TERMINAR ESO
- 2 - BUP, ESO, BACHILLERATO
- 3 - FP
- 4 - UNIVERSITARIOS

V64 (D4) - ¿Y CÚAL ES SU SITUACIÓN ACTUAL?

Observaciones al entrevistador/a: LEER ITEMS

- 1 - TRABAJADOR POR CUENTA AJENA
- 2 - EMPRESARIO, AUTÓNOMO
- 3 - DESEMPLEADO HABIENDO TRABAJADO ANTES
- 4 - DESEMPLEADO BUSCANDO SU PRIMER EMPLEO
- 5 - ESTUDIANTE
- 6 - LABORES DEL HOGAR
- 7 - RETIRADO/A O JUBILADO/A
- 98 - OTROS (ESPECIFICAR) (1 texto/s libre/s: Texto - Codificable)

V65 (D5) - ¿CUÁNTO TIEMPO LLEVA EN SITUACIÓN DE DESEMPLEO?

Condiciones al entrar: Mostrar si [V64="3"] o [V64="4"]

Observaciones al entrevistador/a: Leer opciones de respuesta. Pregunta de respuesta única

Observaciones al programador/a: A QUIÉNES EN D4 = 3 O 4

- 1 - MENOS DE TRES MESES
- 2 - ENTRE 3 Y 12 MESES
- 3 - MÁS DE 12 MESES

V2002 (D6) - MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN. ADEMÁS DE ESTA ENCUESTA, PARA CONOCER MÁS EN PROFUNDIDAD LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS ACERCA DEL SERVICIO PROPORCIONADO SE VAN A ORGANIZAR VARIAS REUNIONES EN LAS QUE SE INVITARÁ A USUARIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO COMO USTED. LA FINALIDAD DE ESTAS REUNIONES SOLO ES CONOCER DE PRIMERA MANO LAS OPINIONES DE LOS USUARIOS SOBRE EL SERVICIO CON UN POCO MÁS DE PROFUNDIDAD. SI LE INTERESA PARTICIPAR NOS VOLVEREMOS A PONER EN CONTACTO CON USTED CUANDO ESTÉ CONFIRMADA LA FECHA DE ESTAS



REUNIONES. PARA AGRADECER SU PARTICIPACIÓN EN ESTA REUNIÓN SE LES OBSEQUIA CON UNA GRATIFICACIÓN.
¿LE GUSTARÍA PARTICIPAR?

Condiciones al entrar: Mostrar si [V4="0"] o [V4="1"] o [V4="2"] o [V4="3"] o [V4="4"] o [V4="5"] o [V4="6"]
Observaciones al programador/a: A QUIENES EN P1= 0-6

- 1 - Sí (1 texto/s libre/s: Texto - Codificable)
Observaciones al entrevistador/a: Confirmar datos de contacto
- 2 - NO

V444 (D9) - DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Esta pregunta marca la encuesta como válida

- 1 - NOMBRE/ APELLIDOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA (ANOTAR DEL LISTADO) _____
Texto
- 2 - TELÉFONO DE LA PERSONA ENTREVISTADA (ANOTAR DEL LISTADO) _____
Numérico

v300 (D00) - LOS DATOS QUE USTED NOS HA APORTADO NO SE CEDERÁN EN NINGÚN CASO A TERCERAS PERSONAS, SALVO OBLIGACIÓN LEGAL. TAMBIÉN SEPA QUE TIENE DERECHO A ACCEDER, RECTIFICAR Y SUPRIMIR DICHOS DATOS TAL COMO LO RECOGE EL REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS (REGLAMENTO 2016/679) DEL PARLAMENTO EUROPEO. SI DESEA ACCEDER, MODIFICAR, SUPRIMIR, LIMITAR Y/O Oponerse AL USO DE SUS DATOS PUEDE DIRIGIRSE A ikerfel@ikerfel.es

Esta pregunta finaliza la encuesta
Observaciones al entrevistador/a: LEER AL ENTREVISTADO

v100 (D00) - MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Esta pregunta marca la encuesta como no válida
Esta pregunta finaliza la encuesta

v2000 (P) - CUOTA COMPLETA

Esta pregunta marca la encuesta como fuera de cuota



b. Empresas**10110_E - SERVICIO DE EMPLEO COMUNIDAD DE MADRID_Empleadores**

Fecha de creación : 02/05/2023

BUENOS DÍAS / TARDES, ¿PODRÍA HABLAR CON...? (CITAR EL NOMBRE DEL LISTADO O RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS (SI NO DISPONEMOS DEL NOMBRE DE REFERENCIA), MI NOMBRE ES... Y SOY UN/A ENTREVISTADOR/A DE IKERFEL. LE LLAMAMOS EN NOMBRE DE LA COMUNIDAD DE MADRID. EN ESTOS MOMENTOS ESTAMOS REALIZANDO UN ESTUDIO PARA LA DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO. COMO USUARIO DEL SERVICIO DE EMPLEO NOS GUSTARÍA CONOCER SU OPINIÓN A TRAVÉS DE UN CUESTIONARIO. MUCHAS GRACIAS.

GRUPO: 0 - SELECCIÓN DE LA PERSONA A ENTREVISTAR

V1 (P0A) - ENTREVISTADOR/ A: ANOTAR SEGÚN CORRESPONDA. (OBLIGATORIA)

Si pasa por esta pregunta se etiqueta la grabación

- 1 - DISPONIBLE COLABORA
- 2 - DISPONIBLE NO COLABORA (Agradecer y despedir)
Siguiente pregunta: v100
- 3 - NO DISPONIBLE (ANOTAR CITA PRÓXIMA ENTREVISTA)
Siguiente pregunta: v100

V2 (P0B) - ANTES DE CONTINUAR DEBO CONFIRMAR SI... ¿HA HECHO VD. USO DURANTE 2022 DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID? (OBLIGATORIA)

- 1 - Sí
- 2 - NO (Agradecer y despedir)
Siguiente pregunta: v100

V3 (P0C) - LE INFORMO QUE IKERFEL ES UNA AGENCIA INDEPENDIENTE DE INVESTIGACIONES DE MERCADO Y MARKETING ESTRATÉGICO, Y POR TANTO PODEMOS ASEGURAR QUE SUS DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y DE OPINIÓN SERÁN TRATADOS DE FORMA CONFIDENCIAL ÚNICAMENTE PARA LOS FINES PREVISTOS EN EL PRESENTE ESTUDIO CON CARÁCTER ANÓNIMO Y EN CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE. ¿ESTÁ DE ACUERDO? (OBLIGATORIA)

- 1 - Sí
- 2 - NO (Agradecer y despedir)
Siguiente pregunta: v100

GRUPO: 1 - VALORACIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

V2001 (j) - A CONTINUACIÓN, LE VAMOS A HACER UNAS PREGUNTAS SOBRE SU EXPERIENCIA DURANTE 2022, CON LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID. LE ROGAMOS QUE SUS RESPUESTAS A LO LARGO DE TODO EL CUESTIONARIO HAGAN REFERENCIA A SU RELACIÓN CON DICHO SERVICIO DURANTE 2022.

V4 (P1) - POR FAVOR, VALORE GLOBALMENTE EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID. REALICE ESTA VALORACIÓN EN BASE A UNA ESCALA DE 0 A 10 DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Observaciones al programador/a: A TODAS LAS PERSONAS ENTREVISTADAS.

- 0 - PEOR NOTA POSIBLE (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - MEJOR NOTA POSIBLE (10)

V6 (P2A) - ¿QUÉ TIPO DE TRÁMITE O SERVICIO REALIZÓ O UTILIZÓ EN LOS SERVICIOS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID DURANTE EL AÑO 2022?

Condiciones al entrar: Mostrar si [BD_C[2] : COLECTIVO]="INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO / INTERMEDIACIÓN"
Observaciones al entrevistador/a: LEER OPCIONES DE RESPUESTA.

1/12



Observaciones al programador/a: ROTAR ITEMS. / A quienes en bddd=INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO y/o INTERMEDIACIÓN O GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO

- 1 - INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO (Servicio que ofrece información y asesoramiento sobre el proceso de gestión de la/s vacante/s de empleo y su posterior seguimiento).
- 2 - INTERMEDIACIÓN O GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO (Servicio que gestiona las ofertas vacantes y la presentación de los candidatos preseleccionados para el puesto)

V7 (P2B) - ENTREVISTADOR/A : PINCHAR EL ITEM QUE APAREZCA Y LUEGO SIGUIENTE. (OBLIGATORIA)

Observaciones al programador/a: Mostrar el ítem 3 si en bddd = programa de empleo

- 1 - INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO
Condiciones: Mostrar si {[v6="1"]} y [NUM_CHECK(V6)=1] o [NUM_CHECK(V6)=2]
- 2 - INTERMEDIACIÓN O GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO
Condiciones: Mostrar si [v6="2"] y [NUM_CHECK(V6)=1]
- 3 - PROGRAMA DE EMPLEO
Condiciones: Mostrar si [BD_C(2 : COLECTIVO)!="PROGRAMAS"]

GRUPO: 2 - INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

Condiciones: Mostrar si [v7="1"]

V8 (P3B) - ¿CÓMO TUVO CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO QUE OFRECE EL SERVICIO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID?

Observaciones al entrevistador/a: NO SUGERIR NINGUNA RESPUESTA. POSIBILIDAD DE VARIAS RESPUESTAS.
Observaciones al programador/a: ESTE BLOQUE A QUIENES EN P2B=1

- 1 - A TRAVÉS DE LA OFICINA DE EMPLEO
- 2 - POR INTERNET/WEB DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO
- 3 - A TRAVÉS DE COMPAÑEROS/AMIGOS
- 4 - LO CONOCE DE SIEMPRE
- 98 - OTROS (ESPECIFICAR) (6 texto/s libre/s: Texto - Codificable)

V9 (P4A) - ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS HA HECHO USO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO EN 2022? (OBLIGATORIA)

Observaciones al entrevistador/a: LEER LAS ALTERNATIVAS DE RESPUESTA. POSIBILIDAD DE VARIAS RESPUESTAS.
Observaciones al programador/a: ROTAR ITEMS

	a - Si Exclusiva	b - NO Exclusiva
1 - A TRAVÉS DE LA WEB O EL PORTAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - A TRAVÉS DEL TELÉFONO (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - ACUDIENDO A LA OFICINA DE EMPLEO (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - POR CORREO ELECTRÓNICO (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V10 (P4B) - ¿Y CUÁL ES EL MEDIO QUE UTILIZÓ MÁS FRECUENTEMENTE PARA HACER USO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO EN 2022?

Observaciones al entrevistador/a: LEER OPCIONES DE RESPUESTA. SI APARECE SÓLO UNA RESPUESTA NO PREGUNTAR Y PINCHAR LA RESPUESTA
Observaciones al programador/a: ROTAN ITEMS / SE MUESTRAN LAS CITADAS EN P4A-

- 1 - LA WEB O EL PORTAL DE SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID
Condiciones: Mostrar si [v9="a1"]
- 2 - EL TELÉFONO
Condiciones: Mostrar si [v9="a2"]
- 3 - ACUDIENDO A LA OFICINA DE EMPLEO
Condiciones: Mostrar si [v9="a3"]
- 4 - EL CORREO ELECTRÓNICO
Condiciones: Mostrar si [v9="a4"]

V320 (P4B1) - ¿CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ? PARA ELLO UTILICE UNA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Condiciones al entrar: Mostrar si [V9="a2"] o [V9="a3"]
Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.
Observaciones al programador/a: A QUIENES EN P4A = 2 Ó 3 / ROTAN ITEMS MENOS EL ÚLTIMO.



	0 - PEOR NOTA POSIBLE (0)	1-1	2-2	3-3	4-4	5-5	6-6	7-7	8-8	9-9	10 - MEJOR NOTA POSIBLE (10)
a - LA SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD CON QUE EL PERSONAL TRATA SUS DATOS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g - EL INTERÉS DEDICADO A SATISFACER LA INFORMACIÓN SOLICITADA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h - LA CAPACIDAD Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL PARA RESOLVER SUS NECESIDADES O SUS DUDAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i - EL TIEMPO DEDICADO PARA RESOLVER SUS DUDAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f - VALORE, DE FORMA GENERAL, EL PERSONAL DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V322 (P4B2) - AHORA LE VOY A PEDIR QUE VALORE UNA SERIE DE ASPECTOS DE LA PÁGINA WEB. PARA ELLO UTILICE LA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Condiciones al entrar: Mostrar si [v9="a1"]

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.

Observaciones al programador/a: A QUIENES EN P4A=1 / ROTAN ITEMS EXCEPTO EL ÚLTIMO

	0 - PEOR NOTA POSIBLE (0)	1-1	2-2	3-3	4-4	5-5	6-6	7-7	8-8	9-9	10 - MEJOR NOTA POSIBLE (10)
g - LA FACILIDAD PARA NAVEGAR POR LA WEB, PARA ENCONTRAR LO QUE SE ESTÁ BUSCANDO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b - LA CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN QUE HAY EN LA WEB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - LA UTILIDAD DE LOS CONTENIDOS QUE HAY EN LA WEB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h - EL GRADO EN QUE OBTUVO LA INFORMACIÓN QUE ESTABA BUSCANDO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f - VALORE, DE FORMA GENERAL, LA WEB	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V13 (P5) - ME GUSTARÍA QUE VALORASE UNA SERIE DE ASPECTOS RELACIONADOS CON ESTE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO. POR FAVOR, UTILICE DE NUEVO LA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.

Observaciones al programador/a: ROTAN ITEMS. A TODOS LOS ENTREVISTADOS DE ESTE BLOQUE

	0 - PEOR NOTA POSIBLE (0)	1-1	2-2	3-3	4-4	5-5	6-6	7-7	8-8	9-9	10 - MEJOR NOTA POSIBLE (10)
a - EL GRADO EN QUE LE QUEDARON CLAROS TODOS LOS RECURSOS Y SERVICIOS QUE SE LE OFRECEN DESDE EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN FACILITADA U OBTENIDA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d - EL INTERÉS DEDICADO A PROPORCIONARLE RECURSOS ÚTILES PARA SU EMPRESA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V21 (P6) - ¿Y CÓMO VALORA GLOBALMENTE EL SERVICIO DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID? POR FAVOR, UTILICE DE NUEVO LA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

0 - PEOR NOTA POSIBLE (0)

1-1

2-2

3-3

4-4

5-5

6-6

- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - MEJOR NOTA POSIBLE (10)

V22 (P7) - ¿Y HASTA QUE PUNTO LE HA RESULTADO ÚTIL ESTE SERVICIO A LA HORA DE DAR RESPUESTA A SUS NECESIDADES DE INFORMACIÓN COMO EMPRESA O EMPLEADOR/A ? UTILICE POR FAVOR LA ESCALA DE 0 "NADA ÚTIL" A 10 "MUY ÚTIL".

- 0 - NADA ÚTIL (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - MUY ÚTIL (10)

V23 (P8) - ¿HASTA QUÉ PUNTO RECOMENDARÍA VD. ACUDIR A ESTE SERVICIO A OTROS COMPAÑEROS/AS DE PROFESIÓN O EMPLEADORES/AS QUE NECESITARAN INFORMACIÓN SOBRE ESTOS TEMAS? POR FAVOR, UTILICE LA ESCALA DONDE 0 ES QUE NO LO RECOMENDARÍA EN ABSOLUTO Y 10 QUE SEGURO QUE SÍ LO RECOMENDARÍA.

- 0 - NO LO RECOMENDARÍA EN ABSOLUTO (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - SEGURO QUE SÍ LO RECOMENDARÍA (10)

V24 (P9) - ¿HAY ALGÚN ASPECTO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN QUE LE GUSTARÍA QUE SE MODIFICASE O MEJORASE? ¿CUÁL?

Observaciones al entrevistador/a: NO SUGERIR NINGUNA RESPUESTA. LA RESPUESTA PUEDE SER MÚLTIPLE.

- 1 - MAYOR AGILIDAD DE RESPUESTA
- 2 - PERFILES QUE SE AJUSTEN A LA OFERTA
- 3 - CANDIDATOS INTERESADOS
- 4 - FACILITAR UN MAYOR NÚMERO DE CANDIDATOS
- 5 - MAYOR FACILIDAD PARA CONTACTAR
- 6 - MEJORAR WEB
- 7 - FACILITAR GESTIÓN ONLINE
- 98 - OTROS (ESPECIFICAR) (5 texto/s libre/s: Texto - Codificable)

GRUPO: 3 - EL SERVICIO DE GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO (INTERMEDIACIÓN)

Condiciones: Mostrar si [v7="2"]

V108 (P10A) - ¿CÓMO TUVO CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DE EL SERVICIO DE GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO QUE OFRECE EL SERVICIO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID?

Observaciones al entrevistador/a: NO SUGERIR NINGUNA RESPUESTA. POSIBILIDAD DE VARIAS RESPUESTAS.
Observaciones al programador/a: ESTE BLOQUE A QUIENES EN P2B=2



- 1 - A TRAVÉS DE LA OFICINA DE EMPLEO
 2 - POR INTERNET/WEB DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO
 3 - A TRAVÉS DE COMPAÑEROS/AMIGOS
 4 - LO CONOCE DE SIEMPRE
 98 - OTROS (ESPECIFICAR) (6 texto/s libre/s: Texto - Codificable)

V109 (P10B) - ¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS HIZO USO DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO DURANTE EL AÑO 2022? (OBLIGATORIA)

Observaciones al entrevistador/a: LEER LAS ALTERNATIVAS DE RESPUESTA. POSIBILIDAD DE VARIAS RESPUESTAS.
Observaciones al programador/a: ROTAR ITEMS

	a - SI Exclusiva	b - NO Exclusiva
1 - A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN ONLINE DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - A TRAVÉS DEL TELÉFONO (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - ACUDIENDO A LA OFICINA DE EMPLEO (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - POR CORREO ELECTRÓNICO (OBLIGATORIA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V110 (P10C) - ¿Y CUÁL ES EL MEDIO QUE UTILIZÓ MÁS FRECUENTEMENTE PARA HACER USO DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO EN 2022?

Observaciones al entrevistador/a: LEER OPCIONES DE RESPUESTA. SI APARECE SÓLO UNA RESPUESTA NO PREGUNTAR Y PINCHAR LA RESPUESTA
Observaciones al programador/a: ROTAN ITEMS / SE MUESTRAN LAS CITADAS EN P10B

- 1 - PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN ON LINE DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID
 Condiciones: Mostrar si [V109="a1"]
 2 - EL TELÉFONO
 Condiciones: Mostrar si [V109="a2"]
 3 - LA OFICINA DE EMPLEO
 Condiciones: Mostrar si [V109="a3"]
 4 - CORREO ELECTRÓNICO
 Condiciones: Mostrar si [V109="a4"]

V302 (P10.2) - ¿UTILIZÓ EN 2022 OTRAS FUENTES DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL ADEMÁS DEL SERVICIO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID?

Observaciones al entrevistador/a: LEER OPCIONES DE RESPUESTA.
Observaciones al programador/a: A TODOS LOS ENTREVISTADOS DE ESTE BLOQUE

- 1 - SÍ, Y LAS SUELO COMBINAR PARA UN MISMO PROCESO DE SELECCIÓN
 2 - SÍ, PERO SEGÚN EL PROCESO DE SELECCIÓN UTILIZO UNA U OTRA
 3 - NO

V303 (P10.3) - ¿QUÉ OTRAS FUENTES DE RECLUTAMIENTO UTILIZA?

Condiciones al entrar: Mostrar si [V302="1"] o [V302="2"]
Observaciones al entrevistador/a: No sugerir. Insistir. Posibilidad de respuesta múltiple.
Observaciones al programador/a: A QUIÉNES EN P10.2 = SÍ

- 1 - PORTALES DE EMPLEO (INFOJOBS, INFOEMPLO, INDEED...)
 2 - UNIVERSIDADES/CENTROS DE ESTUDIOS/FORMACIÓN
 3 - REDES PROFESIONALES (LINKEDIN, BEBEE...)
 4 - EMPRESAS DE TRABAJO TEMPORAL/ETTS
 5 - ASOCIACIONES
 6 - SU PROPIA PÁGINA WEB
 98 - OTROS (ESPECIFICAR) (6 texto/s libre/s: Texto - Codificable)

V304 (P10.4) - ¿ESTA/S OTRA/S FUENTE/S DE RECLUTAMIENTO SON MEJOR, IGUAL O PEOR QUE LAS UTILIZADAS EN EL SERVICIO DE EMPLEO?

Condiciones al entrar: Mostrar si [V302="1"] o [V302="2"]

- 1 - MEJORES
 2 - IGUALES
 3 - PEORES



V156 (P10C1) - AHORA LE VOY A PEDIR QUE VALORE UNA SERIE DE ASPECTOS EN RELACIÓN A LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN ON LINE. POR FAVOR, UTILICE DE NUEVO LA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Condiciones al entrar: Mostrar si [V109="a1"]

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.

Observaciones al programador/a: A QUIENES HAN UTILIZADO LA WEB O PORTAL DE SERVICIOS (10B = a1) / ROTAN ITEMS EXCEPTO EL ÚLTIMO

	0 - PEOR NOTA POSIBLE (0)	1 - 1	2 - 2	3 - 3	4 - 4	5 - 5	6 - 6	7 - 7	8 - 8	9 - 9	10 - MEJOR NOTA POSIBLE (10)
a - LA FACILIDAD DE ACCESO A LA PLATAFORMA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b - FACILIDAD DE USO DE LA PLATAFORMA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - LA ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DE LOS CONTENIDOS DE LA PLATAFORMA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e - VALORE, DE FORMA GENERAL, LA PLATAFORMA DE INTERMEDIACIÓN ONLINE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V321 (P10C2) - ¿CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL PERSONAL QUE LE ATENDIÓ? POR FAVOR, UTILICE DE NUEVO LA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Condiciones al entrar: Mostrar si [V109="a2"] o [V109="a3"]

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.

Observaciones al programador/a: A QUIENES EN P10B= 2 Ó 3 / ROTAN ITEMS EXCEPTO EL ÚLTIMO

	0 - PEOR NOTA POSIBLE (0)	1 - 1	2 - 2	3 - 3	4 - 4	5 - 5	6 - 6	7 - 7	8 - 8	9 - 9	10 - MEJOR NOTA POSIBLE (10)
a - LA SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD CON QUE EL PERSONAL TRATA SUS DATOS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g - EL INTERÉS DEDICADO A SATISFACER LA INFORMACIÓN SOLICITADA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h - LA CAPACIDAD Y CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL PARA RESOLVER SUS NECESIDADES O SUS DUDAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i - EL TIEMPO DEDICADO PARA RESOLVER SUS DUDAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f - VALORE, DE FORMA GENERAL, EL PERSONAL DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE OFERTA DE EMPLEO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V26 (P11) - ME GUSTARÍA QUE VALORASE UNA SERIE DE ASPECTOS EN RELACIÓN AL SERVICIO DE GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO. POR FAVOR, UTILICE DE NUEVO LA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAD LA ESCALA.

Observaciones al programador/a: ROTAN ITEMS.

	0 - PEOR NOTA POSIBLE (0)	1 - 1	2 - 2	3 - 3	4 - 4	5 - 5	6 - 6	7 - 7	8 - 8	9 - 9	10 - MEJOR NOTA POSIBLE (10)
a - LA EFICIENCIA DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b - LA ADECUACIÓN Y COMPETENCIA DEL PERSONAL SELECCIONADO (DE LOS CANDIDATOS/AS)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - LA FACILIDAD Y COMODIDAD DE LOS TRÁMITES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d - LA CONFIDENCIALIDAD DE TODOS LOS DATOS DE SU EMPRESA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e - LA RAPIDEZ DEL PROCESO, DESDE LA SOLICITUD HASTA LA RECEPCIÓN DE CANDIDATOS/AS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f - EL SEGUIMIENTO DEL PROCESO SELECTIVO POR PARTE DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE EMPLEO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g - EL NUMERO DE CANDIDATOS PRESENTADOS/AS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V27 (P12) - ¿Y CÓMO VALORA GLOBALMENTE EL SERVICIO DE GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO? POR FAVOR, UTILICE DE NUEVO LA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

- 0 - PEOR NOTA POSIBLE (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - MEJOR NOTA POSIBLE (10)

V28 (P13) - ¿Y HASTA QUE PUNTO LE HA RESULTADO ÚTIL ESTE SERVICIO A LA HORA DE DAR RESPUESTA A SUS NECESIDADES COMO EMPRESARIO/A O EMPLEADOR/A? UTILICE POR FAVOR LA ESCALA DE 0 "NADA ÚTIL" A 10 "MUY ÚTIL".

- 0 - NADA ÚTIL (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - MUY ÚTIL (10)

V29 (P14) - ¿HASTA QUÉ PUNTO RECOMENDARÍA VD. ACUDIR A ESTE SERVICIO A OTROS COMPAÑEROS/AS DE PROFESIÓN O EMPLEADORES/AS QUE NECESITARAN CONTRATAR PERSONAL? POR FAVOR, UTILICE DE NUEVO LA ESCALA DONDE 0 ES QUE NO LO RECOMENDARÍA EN ABSOLUTO Y 10 QUE SEGURO QUE SÍ LO RECOMENDARÍA.

- 0 - NO LO RECOMENDARÍA EN ABSOLUTO (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9
- 10 - SEGURO QUE SÍ LO RECOMENDARÍA (10)

V32 (P17) - ¿HAY ALGÚN ASPECTO DE ESTE SERVICIO DE GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO QUE LE GUSTARÍA QUE SE CAMBIASE O QUE USTED MEJORARÍA? ¿CUÁL?

Observaciones al entrevistador/a: NO SUGERIR NINGUNA RESPUESTA. POSIBILIDAD DE VARIAS RESPUESTAS.

- 1 - MAYOR AGILIDAD DE RESPUESTA
- 2 - PERFILES QUE SE AJUSTEN A LA OFERTA
- 3 - CANDIDATOS INTERESADOS
- 4 - FACILITAR UN MAYOR NÚMERO DE CANDIDATOS



- 5 - MAYOR FACILIDAD PARA CONTACTAR
- 6 - MEJORAR WEB
- 7 - FACILITAR GESTIÓN ONLINE
- 98 - OTROS (ESPECIFICAR) (6 texto/s libre/s: Texto - Codificable)

GRUPO: 4 - PROGRAMA DE EMPLEO

Condiciones: Mostrar si [v7="3"]

V2002 (P25) - ¿QUÉ TIPO DE SERVICIO DEL PROGRAMA DE EMPLEO UTILIZÓ SU EMPRESA DURANTE 2022?

Observaciones al entrevistador/a: Leer opciones de respuesta. Posibilidad de respuesta múltiple
 Observaciones al programador/a: ESTE BLOQUE A QUIENES EN P2B=3

- 1 - EMPLEO
- 2 - FORMACIÓN

V2003 (P26) - ¿CÓMO TUVO CONOCIMIENTO DE LA EXISTENCIA DEL PROGRAMA DE EMPLEO Y FORMACIÓN QUE OFRECE EL SERVICIO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID?

Observaciones al entrevistador/a: NO SUGERIR NINGUNA RESPUESTA. POSIBILIDAD DE VARIAS RESPUESTAS.

- 1 - A TRAVÉS DE LA OFICINA DE EMPLEO
- 2 - POR INTERNET/WEB DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO
- 3 - A TRAVÉS DE COMPAÑEROS/AMIGOS
- 4 - LO CONOCE DE SIEMPRE
- 98 - OTROS (ESPECIFICAR) (6 texto/s libre/s: Texto - Codificable)

V2004 (P27) - ME GUSTARÍA QUE VALORASE UNA SERIE DE ASPECTOS EN RELACIÓN CON EL PROGRAMA DE EMPLEO. POR FAVOR, UTILICE DE NUEVO LA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAD LA ESCALA
 Observaciones al programador/a: ROTAN ITEMS

	0 - PEOR NOTA POSIBLE (0)	1 - 1	2 - 2	3 - 3	4 - 4	5 - 5	6 - 6	7 - 7	8 - 8	9 - 9	10 - MEJOR NOTA POSIBLE (10)
a - LA EFICIENCIA DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b - LA ADECUACIÓN Y COMPETENCIA DEL PERSONAL SELECCIONADO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - LA FACILIDAD Y COMODIDAD DE LOS TRÁMITES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d - LA CONFIDENCIALIDAD DE TODOS LOS DATOS DE SU EMPRESA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e - LA RAPIDEZ DEL PROCESO, DESDE LA SOLICITUD HASTA LA RECEPCIÓN DE CANDIDATOS/AS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f - EL SEGUIMIENTO DEL PROCESO SELECTIVO POR PARTE DEL PERSONAL DE LA OFICINA DE EMPLEO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g - EL NÚMERO DE CANDIDATOS/AS PRESENTADO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V2005 (P28) - ¿Y CÓMO VALORA GLOBALMENTE EL SERVICIO DE PROGRAMAS DE EMPLEO? POR FAVOR, UTILICE DE NUEVO LA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

- 0 - PEOR NOTA POSIBLE (0)
- 1 - 1
- 2 - 2
- 3 - 3
- 4 - 4
- 5 - 5
- 6 - 6
- 7 - 7
- 8 - 8
- 9 - 9



10 - MEJOR NOTA POSIBLE (10)

V2006 (P29) - ¿Y HASTA QUÉ PUNTO LE HA RESULTADO ÚTIL ESTE SERVICIO A LA HORA DE DAR RESPUESTA A SUS NECESIDADES COMO EMPRESARIO/A O EMPLEADOR/A? POR FAVOR, UTILICE DE NUEVO LA ESCALA DONDE 0 ES NADA ÚTIL Y 10 MUY ÚTIL.

0 - NADA ÚTIL (0)

1 - 1

2 - 2

3 - 3

4 - 4

5 - 5

6 - 6

7 - 7

8 - 8

9 - 9

10 - MUY ÚTIL (10)

V2007 (P30) - ¿HASTA QUÉ PUNTO RECOMENDARÍA VD. ACUDIR A ESTE SERVICIO A OTROS COMPAÑEROS/AS DE PROFESIÓN O EMPLEADORES/AS QUE NECESITARAN CONTRATAR PERSONAL? POR FAVOR, UTILICE LA ESCALA DONDE 0 ES QUE NO LO RECOMENDARÍA EN ABSOLUTO Y 10 QUE SEGURO QUE SÍ LO RECOMENDARÍA.

0 - NO LO RECOMENDARÍA EN ABSOLUTO (0)

1 - 1

2 - 2

3 - 3

4 - 4

5 - 5

6 - 6

7 - 7

8 - 8

9 - 9

10 - SEGURO QUE SÍ LO RECOMENDARÍA (10)

V2008 (P31) - ¿HAY ALGÚN ASPECTO DEL SERVICIO DE PROGRAMAS DE EMPLEO QUE LE GUSTARÍA QUE SE MODIFICASE O QUE USTED MEJORARÍA? ¿CUÁL?

Observaciones al entrevistador/a: NO SUGERIR NINGUNA RESPUESTA. POSIBILIDAD DE VARIAS RESPUESTAS.

- 1 - MAYOR AGILIDAD DE RESPUESTA
- 2 - PERFILES QUE SE AJUSTEN A LA OFERTA
- 3 - CANDIDATOS INTERESADOS
- 4 - FACILITAR UN MAYOR NÚMERO DE CANDIDATOS
- 5 - MAYOR FACILIDAD PARA CONTACTAR
- 6 - MEJORAR WEB
- 7 - FACILITAR GESTIÓN ONLINE
- 98 - OTROS (ESPECIFICAR) (6 texto/s libre/s: Texto - Codificable)

GRUPO: 5 - VALORACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO

V55 (P18) - ¿ACUDIÓ USTED DURANTE 2022 A LAS OFICINAS DE LOS SERVICIOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID?

Observaciones al programador/a: A TODOS LOS ENTREVISTADOS

1 - SÍ

2 - NO

V56 (P19) - ¿CÓMO VALORA LOS SIGUIENTES ASPECTOS DE ESTAS OFICINAS ? POR FAVOR, UTILICE DE NUEVO LA ESCALA DONDE 0 ES LA PEOR NOTA POSIBLE Y 10 LA MEJOR NOTA POSIBLE.

Condiciones al entrar: Mostrar si [V55="1"]

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA.

Observaciones al programador/a: A QUIENES EN P18= 1 (han visitado las oficinas). / ROTAR ITEMS



	0 - LA PEOR NOTA POSIBLE (0)	1 - 1	2 - 2	3 - 3	4 - 4	5 - 5	6 - 6	7 - 7	8 - 8	9 - 9	10 - LA MEJOR NOTA POSIBLE (10)
a - LA LIMPIEZA Y ORDEN DE LAS OFICINAS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b - LA CLIMATIZACIÓN DE LAS INSTALACIONES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - EL ASPECTO DE LOS MUEBLES Y EQUIPOS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d - LA SEÑALIZACIÓN PARA SABER DÓNDE DIRIGIRSE EN EL EDIFICIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e - LA COMODIDAD Y ACCESIBILIDAD DEL EDIFICIO E INSTALACIONES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f - LA AUSENCIA DE RUIDO DENTRO DEL EDIFICIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h - LA CERCANÍA DE LA OFICINA DE EMPLEO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V57 (P20) - A CONTINUACIÓN LE VOY A INDICAR UNA SERIE DE CARACTERÍSTICAS Y ME GUSTARÍA QUE ME INDICASE HASTA QUÉ PUNTO ES IMPORTANTE PARA VD. QUE LAS CUMPLA UN BUEN SERVICIO. POR FAVOR, UTILICE LA ESCALA DE 0, NO ES NADA IMPORTANTE, A 10, ES INDISPENSABLE.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y RECORDAR LA ESCALA. HACER HINCAPIE EN QUE ESTA PREGUNTA HAY QUE RESPONDER SI ES IMPORTANTE PARA ÉL Y NO CÓMO LO VALORA.

Observaciones al programador/a: ROTAR ITEMS / A TODOS LOS ENTREVISTADOS

	0 - NADA IMPORTANTE (0)	1 - 1	2 - 2	3 - 3	4 - 4	5 - 5	6 - 6	7 - 7	8 - 8	9 - 9	10 - INDISPENSABLE (10)
b - LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - LA FACILIDAD PARA ACCEDER AL SERVICIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d - LA AMABILIDAD DEL PERSONAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e - LOS CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g - LA SENSIBILIDAD Y COMPRENSIÓN DEL PERSONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO ANTE SUS NECESIDADES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h - LA ADECUACIÓN, PREPARACIÓN Y COMPETENCIA DE LOS CANDIDATOS PUESTOS A SU DISPOSICIÓN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j - LA FACILIDAD Y COMODIDAD DE LOS TRÁMITES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k - LA CANTIDAD DE CANDIDATOS/AS PUESTOS A SU DISPOSICIÓN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l - LA RAPIDEZ DEL PROCESO DESDE QUE SOLICITA HASTA QUE CONTRATA PERSONAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m - LAS INSTALACIONES Y EQUIPOS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n - LA GRATUIDAD DEL SERVICIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V58 (P21) - ¿Y HASTA QUÉ PUNTO ESTA VD. SATISFECHO/A CON EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID CON RESPECTO A LOS SIGUIENTES ASPECTOS? POR FAVOR UTILICE LA ESCALA DE 0, NADA SATISFECHO/A, A 10, MUY SATISFECHO/A.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y LA ESCALA.
Observaciones al programador/a: ROTAR ITEMS

	0 - NADA SATISFECHO/A (0)	1 - 1	2 - 2	3 - 3	4 - 4	5 - 5	6 - 6	7 - 7	8 - 8	9 - 9	10 - MUY SATISFECHO/A (10)
b - LOS TIEMPOS DE RESPUESTA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - LA FACILIDAD PARA ACCEDER AL SERVICIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



d - LA AMABILIDAD DEL PERSONAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e - LOS CONOCIMIENTOS Y COMPETENCIAS DEL PERSONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g - LA SENSIBILIDAD Y COMPRENSIÓN DEL PERSONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO ANTE SUS NECESIDADES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h - LA ADECUACIÓN, PREPARACIÓN Y COMPETENCIA DE LOS CANDIDATOS/AS PUESTOS A SU DISPOSICIÓN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j - LA FACILIDAD Y COMODIDAD DE LOS TRÁMITES	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k - LA CANTIDAD DE CANDIDATOS/AS PUESTOS A SU DISPOSICIÓN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l - LA RAPIDEZ DEL PROCESO DESDE QUE SOLICITA HASTA QUE CONTRATA PERSONAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m - LAS INSTALACIONES Y EQUIPOS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n - LA GRATUIDAD DEL SERVICIO	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

V59 (P22) - ¿Y EN QUÉ MEDIDA HA CONTRIBUIDO LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN LA MEJORA DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS RELACIONADOS CON SU VIDA PROFESIONAL? POR FAVOR UTILICE LA ESCALA DE 0, NO HA CONTRIBUIDO NADA, A 10, HA CONTRIBUIDO MUCHO.

Observaciones al entrevistador/a: LEER LOS ITEMS Y LA ESCALA.

Observaciones al programador/a: ROTAR ITEMS

	0 - NO HA CONTRIBUIDO NADA (0)	1 - 1	2 - 2	3 - 3	4 - 4	5 - 5	6 - 6	7 - 7	8 - 8	9 - 9	10 - HA CONTRIBUIDO MUCHO (10)
a - EN QUE HAYA LOGRADO CONTACTAR CON LOS PROFESIONALES ADECUADOS A SU VACANTE/S DE EMPLEO.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b - EN LA MEJORA DE SUS CONOCIMIENTOS SOBRE EL MERCADO DE TRABAJO O LA NORMATIVA LABORAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c - EN QUE HAYA OPTADO POR UNA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN CON ALGÚN TIPO DE BONIFICACIÓN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d - EN MEJORAR EL CONOCIMIENTO DE LOS SERVICIOS O RECURSOS QUE SE LE PUEDEN OFRECER DESDE EL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

GRUPO: 6 - DATOS DE IDENTIFICACIÓN

V60 (D1) - ¿ME PUEDE DECIR CUÁNTOS TRABAJADORES/AS TIENE SU EMPRESA?

Observaciones al entrevistador/a: LEER ALTERNATIVAS DE RESPUESTA.

- 1 - SIN TRABAJADORES O CON SÓLO 1 TRABAJADOR
- 2 - DE 2 A 9 TRABAJADORES
- 3 - DE 10 A 49 TRABAJADORES
- 4 - DE 50 A 249 TRABAJADORES
- 5 - 250 O MÁS TRABAJADORES

V62 (D3) - PARA FINALIZAR, INDÍQUENOS EL GRUPO OCUPACIONAL DE LA OFERTA VACANTE POR LA QUE UTILIZÓ LOS SERVICIOS DE EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID EN 2022.

Observaciones al entrevistador/a: Leer opciones de respuesta. Posibilidad de respuesta múltiple

- 1 - DIRECTIVOS
- 2 - TÉCNICOS



- 3 - ADMINISTRATIVOS
- 4 - SERVICIOS PERSONALES; HOSTELERÍA, COMERCIO...
- 5 - OPERARIOS
- 6 - PEONES

V61 (D2) - Y EN CONCRETO, ¿CÚAL DE LOS QUE LE LEO A CONTINUACIÓN ES EL SECTOR DE ACTIVIDAD DE SU EMPRESA?

Esta pregunta marca la encuesta como válida

Observaciones al entrevistador/a: EL ENTREVISTADO/A DEBE UBICAR LA EMPRESA EN ALGUNO DE LOS SECTORES, NO INTERESA EL DETALLE SI NO EL "GRAN" SECTOR EN EL QUE SE DESARROLLA Y ESTÁN INDICADOS TODOS LOS POSIBLES.

- 1 - INDUSTRIA AGROALIMENTARIA Y SILVICULTURA
- 2 - FABRICACIÓN MECÁNICA Y AUTOMOCIÓN
- 3 - PAPEL, EDICIÓN Y ARTES GRÁFICAS
- 4 - INDUSTRIA TEXTIL Y RESTO DE INDUSTRIAS
- 5 - SUMINISTROS (ENERGÍA, GAS, AGUA, SANEAMIENTO Y RESIDUOS)
- 6 - CONSTRUCCIÓN
- 7 - COMERCIO (SALVO AUTOMOCIÓN)
- 8 - TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO
- 9 - HOSTELERÍA Y TURISMO
- 10 - INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
- 11 - ACTIVIDADES FINANCIERAS Y SIMILARES
- 12 - EDUCACIÓN Y DEPORTES
- 13 - ACTIVIDADES SANITARIAS Y SERVICIOS SOCIALES
- 14 - ACTIVIDADES PROFESIONALES, ADMINISTRATIVAS Y SERVICIOS AUXILIARES

V44 (D.9) - DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Esta pregunta finaliza la encuesta

1 - NOMBRE/ APELLIDOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA (ANOTAR DEL LISTADO Y NO PREGUNTAR SALVO QUE NO FIGURE)

Texto

2 - TELÉFONO DE LA PERSONA ENTREVISTADA (ANOTAR DEL LISTADO SALVO QUE HAYAN FACILITADO OTRO) _____

Númérico

3 - EMPRESA (ANOTAR DEL LISTADO) _____

Texto

V100 (D00) - MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Esta pregunta marca la encuesta como no válida

Esta pregunta finaliza la encuesta

V2000 (P) - CUOTA COMPLETA

Esta pregunta marca la encuesta como fuera de cuota



Conocer y medir, a través de una encuesta telefónica (CATI), el grado de satisfacción y rendimiento de los servicios de empleo de las personas usuarias (demandantes y empresas) de los mismos, así como el grado de importancia relativa que conceden a cada una de las dimensiones evaluadas. Este conocimiento ayuda a determinar los puntos fuertes y puntos débiles en la prestación del servicio y tener en cuenta dicho conocimiento para la mejora del servicio que se presta a los ciudadanos.



**Comunidad
de Madrid**