

empleo

me



# Satisfacción y Rendimiento de los Servicios de Empleo, Formación y Orientación de la Comunidad de Madrid 2017



UNION EUROPEA  
Fondo Social Europeo  
El FSE invierte en tu futuro



Comunidad  
de Madrid

## CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, EMPLEO Y HACIENDA

Consejera de Economía, Empleo y Hacienda  
Excma. Sra. Dña. Engracia Hidalgo Tena

Viceconsejero de Hacienda y Empleo  
Ilmo. Sr. D. Miguel Ángel García Martín

Director General del Servicio Público de Empleo  
Ilmo. Sr. D. José María Díaz Zabala

### Coordinación

Subdirección General de Análisis, Planificación y Evaluación  
Teresa Fernández Huete

### Área de Estudios y Planificación

### Elaboración

CENTRO DE OBSERVACIÓN Y TELEDETECCIÓN ESPECIAL, S.A.

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 2017

Consejería de Economía, Empleo y Hacienda  
© Comunidad de Madrid, 2018

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

Edición: 01/2018

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



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



[comunidad.madrid/publicamadrid](http://comunidad.madrid/publicamadrid)

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN .....	6
2. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DE DEMANDANTES DE EMPLEO .....	7
3. EL SERVICIO DE INFORMACIÓN .....	9
3.1. Perfil sociodemográfico de los usuarios del Servicio de Información encuestados.....	9
3.2. El contacto con el Servicio de Información del SPECM.....	10
3.3. La web del Servicio de Información .....	10
3.4. El servicio de atención telefónica .....	11
3.5. Atributos generales del Servicio de Información .....	12
3.6. El personal del Servicio de Información.....	12
3.7. Aspectos a mejorar en el Servicio de Información .....	13
4. EL SERVICIO DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN .....	15
4.1. Perfil sociodemográfico de los encuestados usuarios del Servicio de Formación .....	15
4.2. Componentes del Servicio de Gestión de la Formación .....	15
4.3. Aspectos del Servicio de Gestión de la Formación a mejorar .....	16
5. EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN .....	18
5.1. Perfil sociodemográfico de los encuestados usuarios del Servicio de Orientación .....	18
5.2. Actividades que forman parte del Servicio de Orientación .....	19
5.3. El personal del Servicio de Orientación .....	19
5.4. Aspectos a mejorar en el Servicio de Orientación.....	20
6. EL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN .....	22
6.1. Perfil sociodemográfico de los encuestados usuarios del Servicio de Intermediación.....	22
6.2. Citación del Servicio de Intermediación .....	23
6.3. La atención presencial/personal recibida en esta cita .....	23

6.4. Envío de alertas desde el SPECM.....	24
6.5. Búsqueda de empleo a través de la web del SPECM .....	25
6.6. La web del Servicio de Intermediación .....	25
6.7. Aspectos a mejorar en el Servicio de Intermediación .....	26
7. VALORACIÓN GLOBAL Y ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS SERVICIOS .....	27
7.1. Las instalaciones de las Oficinas de Empleo.....	27
7.2. Matriz estratégica Importancia-Valoración .....	28
7.3. Valoración global, utilidad y recomendación de los distintos servicios. Análisis comparado .....	32
7.4. Análisis comparado de las mejoras asociadas al uso de cada servicio del SPECM .....	37
7.5. Eficiencia y rendimiento del SPECM. Análisis comparado por servicios .....	40
8. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DE EMPLEADORES .....	42
9. EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO .....	43
9.1. Información recibida.....	43
9.2. Aspectos generales del Servicio de Información y Asesoramiento del SPECM .....	44
9.3. Aspectos a mejorar en el Servicio de Información y Asesoramiento .....	44
10. EL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN Y GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO .....	46
10.1. El proceso selectivo de las ofertas de empleo .....	46
10.2. Aspectos asociados al Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo .....	47
10.3. Grado de uso del servicio .....	47
10.4. Aspectos a mejorar .....	48
11. VALORACIÓN GLOBAL Y ANÁLISIS COMPARATIVO .....	50
11.1. Las instalaciones de las Oficinas de Empleo.....	50
11.2. Matriz estratégica Importancia-Valoración .....	51
11.3. Valoración global, utilidad y recomendación de los distintos servicios. Análisis comparado .....	55

11.4. Análisis comparado de las mejoras asociadas al uso de cada servicio del SPECM .....	58
11.5. Eficiencia y rendimiento del SPECM. Análisis comparado por servicios.....	60
<b>12. CONCLUSIONES.....</b>	<b>62</b>
12.1. Síntesis y propuestas por Servicios.....	62
12.2. Análisis comparado sobre los demandantes de empleo .....	70
12.3. Análisis comparado sobre los empleadores.....	76
12.4. Algunas sugerencias para la mejora del proceso de obtención de resultados .....	77

## 1. INTRODUCCIÓN

En este documento se presenta un **resumen de los principales resultados** derivados del trabajo de campo realizado por COTESA para la Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, correspondiente al estudio denominado ***MEDICIÓN DEL IMPACTO DE LOS SERVICIOS DE EMPLEO, FORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL EMPLEO DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2017*** y cuyo principal objetivo ha sido conocer y medir el grado de satisfacción de los usuarios de los distintos servicios que conforman el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid.

Así, la investigación, basada en la realización de encuestas telefónicas a los usuarios (tanto demandantes de empleo como empleadores) de los diferentes servicios de que se compone el Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid, refleja las valoraciones, opiniones y percepciones de estos usuarios, sobre numerosos aspectos ligados a la calidad del servicio.

Algunos de los **objetivos** que se han perseguido con la realización de este trabajo han sido: valorar el rendimiento de dichos servicios por parte de los propios usuarios, valorar la información recibida, la orientación realizada, valorar las tareas que componen la intermediación o la gestión de la formación recibida, la gestión de las ofertas de empleo, valorar asimismo, los recursos, el personal o los equipamientos.

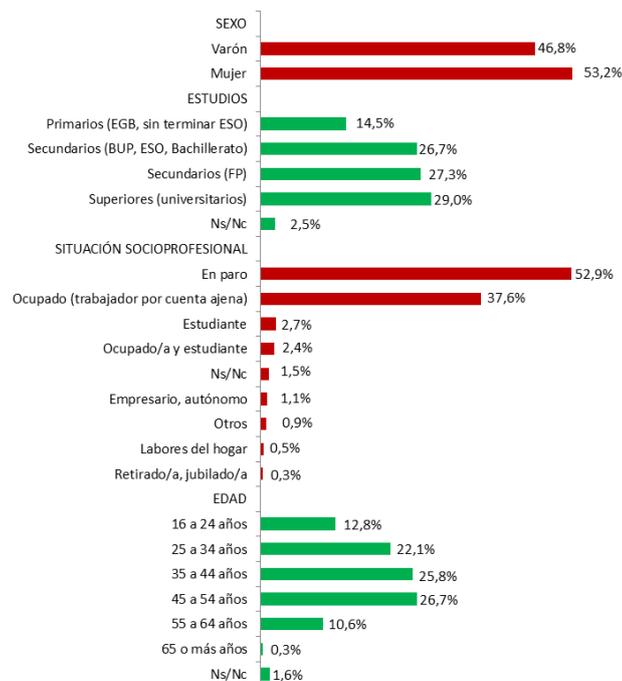
La investigación está cofinanciada en un 50% por el Programa Operativo del Fondo Social Europeo de la Comunidad de Madrid 2014-2020, Eje Prioritario 8A ASISTENCIA TÉCNICA, Objetivo Específico 2: “Realizar estudios y evaluaciones de calidad para medir la eficacia, eficiencia e impacto del Programa Operativo”, con el fin de disponer de evaluaciones y estudios de calidad, en relación con las diferentes temáticas abordadas en el Programa Operativo, que permitan determinar la validez y los resultados alcanzados, y en su caso, ayudar a las tomas de decisiones que sean necesarias para el mantenimiento o modificación de las actuaciones a desarrollar.

## 2. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DE DEMANDANTES DE EMPLEO

Dentro de este proyecto se han realizado un total de 971 encuestas para todos los servicios, repartidas de la siguiente manera:

SERVICIO	n	%
Información	229	23,6%
Formación	242	24,9%
Orientación	252	26,0%
Intermediación	248	25,5%
<b>Total</b>	<b>971</b>	<b>100%</b>

El perfil general de estas personas encuestadas es el que sigue<sup>1</sup>:



Estas cifras pueden ser comparadas con los propios datos de demandantes registrados por la Dirección General del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid<sup>2</sup>, que en el mes de marzo han sido los siguientes:

<sup>1</sup> Dentro de la situación socioprofesional, a las personas desempleadas se les ha preguntado el tiempo que llevan en esta situación, con los siguientes resultados: 17,9% menos de tres meses, 24,9% de tres a doce meses y 57,2% más de 12 meses.

<sup>2</sup> Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, 2018: 10

PARO REGISTRADO COMUNIDAD DE MADRID			
Total marzo 2018		380051	100%
Agregados según variables de cabecera		Nº absoluto	Distribución porcentual
Sexo	Hombres	163717	43,10%
	Mujeres	216334	56,90%
Edad	< 30 años	61165	16,10%
	30-54 años	228530	60,10%
	> 54 años	90356	23,80%
Nivel de estudios	Hasta primarios	119334	31,40%
	Hasta secundarios (BUP, ESO, Bachillerato)	163840	43,10%
	Hasta Secundarios (FP)	45082	11,90%
	Superiores	51794	13,60%

En el análisis de estos datos, se debe tener en cuenta que a pesar de aparecer un importante número de ocupados en la muestra de nuestra encuesta (en torno a un tercio de los encuestados), todos ellos estarían en situación de desempleo en el momento de recibir los servicios del Servicio Público de Empleo de la Comunidad de Madrid (en adelante SPECM).

Varias son las causas que pueden explicar este hecho de que haya una mayor presencia de ocupados. En primer lugar, lógicamente, la evolución positiva de la economía y por tanto la variación interanual del paro registrado en la Comunidad de Madrid, que entre marzo de 2017 y marzo de 2018 ha **descendido en un 7,27%**<sup>3</sup>. Asimismo, el período de realización del trabajo de campo, en fechas cercanas a las fiestas de Navidad, puede haber conllevado una mayor presencia de ocupados. Finalmente, algo más hipotético: entre todos los desempleados hay numerosos grupos y perfiles, entre ellos, los que reciben servicios del SPECM o se interesan por recursos formativos, información, servicios de intermediación u orientación, parece lógico que tengan una mayor facilidad para volver a entrar en el mercado de trabajo.

La comparación de los porcentajes entre muestra y últimos datos de paro registrado de marzo de 2018, de hombres y mujeres son bastante similares.

Por edades, si bien las agrupaciones son diferentes, se puede señalar que la coincidencia entre la muestra de la encuesta y los datos de paro registrado es también elevada, con un fuerte peso de los grupos centrales de edades, entre los 30 y los 54 años. Sí que existe una cierta infrarrepresentación de los mayores de 54 años.

Respecto al nivel educativo, se aprecia en la muestra una sobrerrepresentación de personas con estudios secundarios de Formación Profesional y estudios superiores, frente a las personas que tienen como máximo estudios primarios o quienes cuentan con estudios secundarios generales.

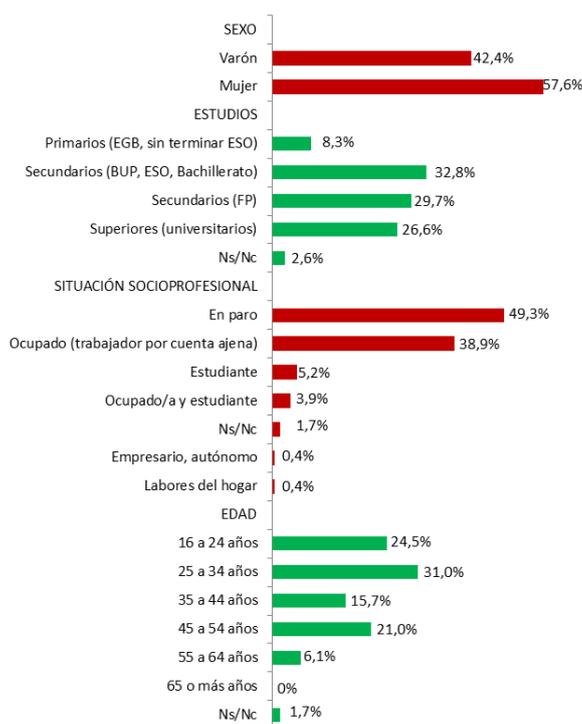
<sup>3</sup> Consejería de Economía, Empleo y Hacienda, 2018: 10

### 3. EL SERVICIO DE INFORMACIÓN

Dentro del SPECM este servicio facilita información del mercado de trabajo, cartera de servicios y Políticas Activas de Empleo, así como información de oferta formativa y movilidad.

#### 3.1. Perfil sociodemográfico de los usuarios del Servicio de Información encuestados

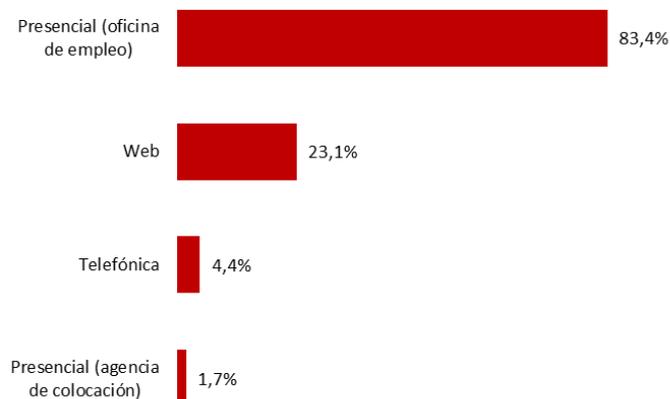
A continuación se reflejan las principales características sociodemográficas de los usuarios del Servicio de Información encuestados. Nos referimos a la distribución por sexo, edad, nivel de estudios o situación socioprofesional<sup>4</sup> en el momento de realizarse la encuesta, todas ellas variables de cabecera, claves para realizar posteriores análisis desagregados.



<sup>4</sup> A las personas desempleadas se les ha preguntado el tiempo que llevan en esta situación, con los siguientes resultados: 23,2% menos de tres meses, 28,6% de tres a doce meses y 48,2% más de 12 meses.

### 3.2. El contacto con el Servicio de Información del SPECM

Principal forma de contacto con el SPE



La principal forma de contacto con el Servicio de Información del SPECM es la presencial en la Oficina de Empleo; así lo señala un 83,4% de los encuestados que han utilizado este servicio. Destacar igualmente un 23,1% de los encuestados que también han contactado con este servicio a distancia, vía web. Las vías de contacto a través del teléfono o presencialmente por agencia de colocación, son minoritarias (4,4% y 1,7% respectivamente).

### 3.3. La web del Servicio de Información

En el gráfico siguiente se presentan las valoraciones de los encuestados sobre distintos componentes de la web del Servicio de Información del SPECM.

Valoración componentes de la web del Servicio de Información



Las valoraciones pueden definirse como satisfactorias; la valoración general de la web se sitúa en 7,58 puntos. Por encima de esta puntuación se valora la rapidez de la conexión, con 7,92 puntos. A éstas le sigue la valoración de la calidad de contenidos de la web, con 7,45 puntos. De esta forma, tanto técnicamente (calidad de acceso), como la calidad de los contenidos, son bien valorados por los encuestados.

El resto de valoraciones se sitúan por encima de los 7 puntos. Solamente no alcanza esta puntuación la apariencia y diseño de la web. De acuerdo con las valoraciones de los usuarios, parece necesario mejorar el diseño de la web, pues este es el aspecto con una valoración más baja: 6,94 puntos.

### 3.4. El servicio de atención telefónica

La valoración general del servicio de atención telefónica se sitúa en 7,50 puntos. Son destacables también las muy buenas valoraciones que atañen al personal encargado de esta atención: la amabilidad del personal se puntúa con 8,40 puntos de media y la capacidad resolutoria de este personal recibe 8,10 puntos.

En el otro extremo, la puntuación más baja la recibe la facilidad para establecer contacto telefónico: 5,80 puntos.

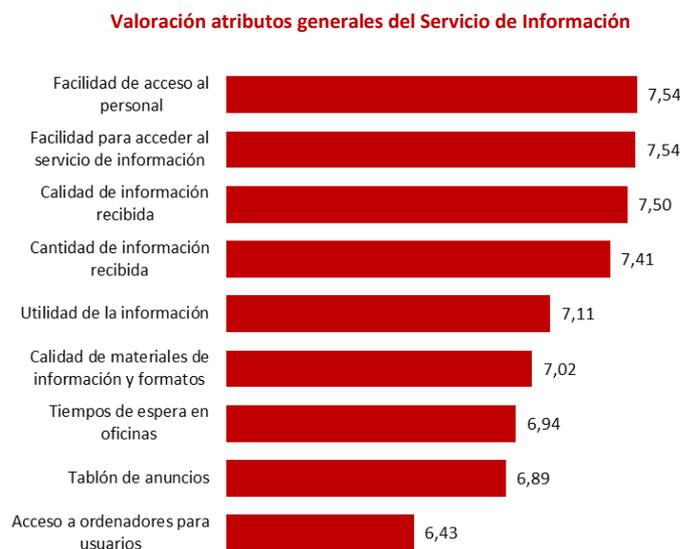
Valoración servicio de atención telefónica



### 3.5. Atributos generales del Servicio de Información

En la valoración de estos otros atributos generales del servicio, referidos a la atención presencial (la información, materiales o esperas), destaca nuevamente la buena valoración del personal, en este caso la facilidad de acceso al personal, con 7,54 puntos, la misma puntuación que recibe la facilidad para acceder al Servicio de Información, o la calidad de la información recibida, que obtiene 7,50 puntos.

Los aspectos con valoraciones más bajas son el tablón de anuncios (6,89 puntos) o el acceso de los usuarios a ordenadores (6,43 puntos).



### 3.6. El personal del Servicio de Información

Lo más valorado, en lo que al personal se refiere, es la confidencialidad en el trato de los datos. A parte de esto, se presentan dos situaciones contrapuestas: de un lado se valora bastante bien la amabilidad del personal (8,25 puntos), pero sin embargo las valoraciones más bajas se refieren a la sensibilidad e interés del personal.

**Valoración del personal del Servicio de Información**



**3.7. Aspectos a mejorar en el Servicio de Información**

Se ha preguntado a los demandantes de empleo usuarios del Servicio de Información, en forma de pregunta abierta, es decir, sin pautar las opciones de respuesta, sobre qué aspectos del servicio cambiarían o mejorarían. Un 82,5% de los encuestados en este servicio ha realizado alguna sugerencia. Las respuestas de este grupo que ha contestado han sido las que se reflejan en el gráfico siguiente:

**Aspectos a mejorar en el Servicio de Información**



La mayoría señala que está todo correcto, lo cual viene a corroborar el hecho de que, en general, están satisfechos con el funcionamiento del Servicio de Información.

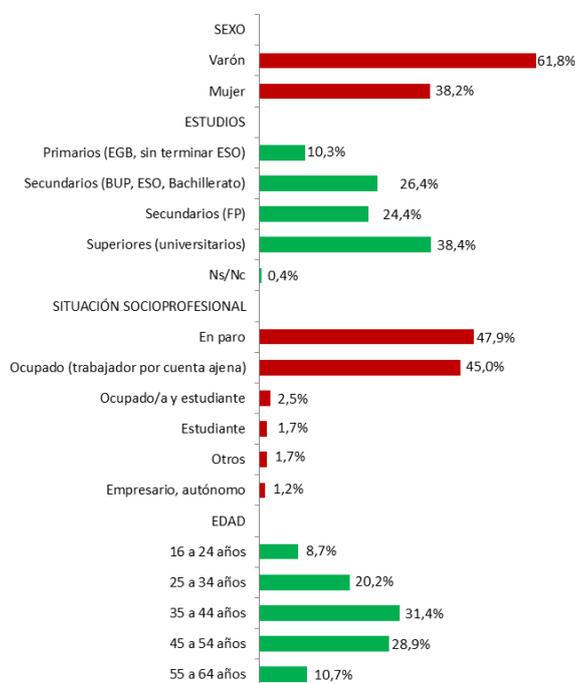
A gran distancia de éstos se sitúa un 18,5% de los usuarios que aluden a la necesidad de facilitar más información y recursos para los usuarios. Añadir otro 11,6% que aluden a la mejora de la amabilidad y la atención al cliente y/o telefónica. Sin duda, este último porcentaje está en relación con las valoraciones más bajas de la sensibilidad o el interés del personal por facilitar recursos de utilidad.

## 4. EL SERVICIO DE GESTIÓN DE LA FORMACIÓN

Este servicio está enfocado principalmente a la gestión de la formación que hacen las Oficinas de Empleo (trámites para inscribirse, información u oferta sobre cursos de formación, etc.).

### 4.1. Perfil sociodemográfico de los encuestados usuarios del Servicio de Formación

Los siguientes datos reflejan las principales características sociodemográficas de los usuarios del Servicio de Formación encuestados. La distribución de éstos por sexo, edad, nivel de estudios o situación socioprofesional,<sup>5</sup> en el momento de contestar a la encuesta:



### 4.2. Componentes del Servicio de Gestión de la Formación

Las valoraciones de los distintos indicadores que componen el Servicio de Gestión de la Formación son muy positivas, más aún si tenemos en cuenta que los ítems mejor valorados tienen que ver con el personal (formador, acceso al evaluador y personal que informa sobre el curso), la calidad del curso o la facilidad de los trámites para realizar la inscripción.

<sup>5</sup> Tiempo en situación de desempleo de las personas desempleadas: 17,4% menos de tres meses, 21,6% de tres a doce meses y 60,9% más de 12 meses.

Es necesario aclarar en este punto, que se han sometido a la valoración de los encuestados, tanto indicadores sobre la gestión de la formación por el SPECM (facilidad de trámites para inscribirse, personal que informa y selecciona para el curso, cantidad de cursos que se ofertan, facilidades de información, etc.), como indicadores referidos al propio curso o cursos seguidos (formadores, calidad del curso, materiales, duración, instalaciones, etc.).

Los indicadores con una valoración más baja son la facilidad para informarse sobre la oferta formativa (parece ser que no es muy sencillo informarse) y el ajuste de los cursos al perfil del demandante.

#### Valoración de componentes del Servicio de Gestión de la Formación



### 4.3. Aspectos del Servicio de Gestión de la Formación a mejorar

Se ha preguntado a los demandantes de empleo usuarios de este Servicio qué aspectos del mismo mejorarían, y un 84,3% de los encuestados realiza alguna sugerencia. En el siguiente gráfico se pueden comprobar las distintas respuestas:

**Aspectos a mejorar en el Servicio de Gestión de la Formación**



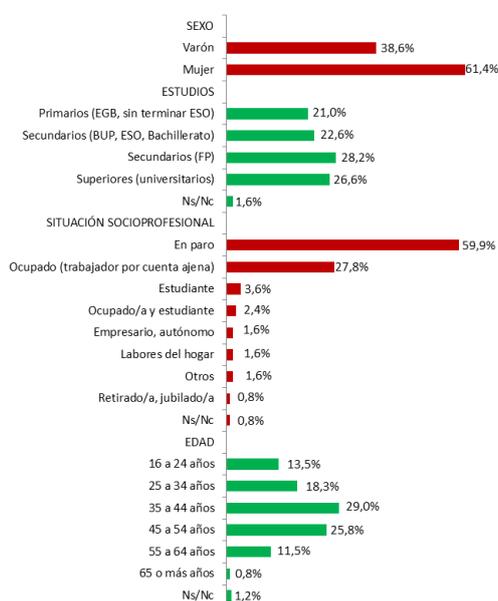
Prácticamente dos tercios de quienes dan alguna contestación, señalan que habría que trabajar en la mejora de algún aspecto de los propios cursos: temas como los contenidos del curso, los horarios o las prácticas.

## 5. EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN

Algunas de las principales tareas del Servicio de Orientación son el diagnóstico individualizado y elaboración del perfil, el diseño del itinerario individual y personalizado de empleo (IPE), el acompañamiento personalizado en el desarrollo del itinerario y el cumplimiento del compromiso de actividad, el asesoramiento y ayuda técnica adicional para la definición del currículum y para la aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo, la información y asesoramiento adicional sobre la situación del mercado de trabajo, las políticas activas de empleo y servicios comunes y complementarios de la cartera y sobre la oferta formativa y los programas o el apoyo a la gestión de la movilidad laboral<sup>6</sup>.

### 5.1. Perfil sociodemográfico de los encuestados usuarios del Servicio de Orientación

Los siguientes datos recogen las principales características sociodemográficas de los usuarios del Servicio de Orientación encuestados: sexo, edad, nivel de estudios o situación socioprofesional<sup>7</sup> en el momento de realizarse la encuesta.



<sup>6</sup> Orden ESS/381/2018, de 10 de abril, por la que se aprueba la Guía técnica de referencia para el desarrollo de los protocolos de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.

<sup>7</sup> Tiempo en situación de desempleo de las personas encuestadas desempleadas: 16,2% menos de tres meses, 21,6% de tres a doce meses y 62,2% más de doce meses.

## 5.2. Actividades que forman parte del Servicio de Orientación

La actividad mejor valorada por los usuarios del Servicio de Orientación del SPECM es, de forma destacada, las técnicas para la búsqueda de empleo que han aprendido. Es la única de las actividades que alcanza el notable: 7,10 puntos.

Lo menos valorado es la adquisición de nuevas habilidades y la utilidad de los talleres de entrevista, si bien es cierto que estas puntuaciones se sitúan por encima de los 6 puntos.

Valoración actividades del Servicio de Orientación



## 5.3. El personal del Servicio de Orientación

Las valoraciones de los distintos aspectos relacionados con el personal del Servicio de Orientación son muy buenas. Todas ellas se sitúan en el notable, por encima de los 7 puntos. Lo más valorado es la confidencialidad con que el personal trata los datos de los usuarios (8,36 puntos). La valoración más baja corresponde al tiempo para obtener una cita, pero aún así, esta es de 7,29 puntos.

**Valoración del personal del Servicio de Orientación**



**5.4. Aspectos a mejorar en el Servicio de Orientación**

Preguntados los demandantes de empleo usuarios del Servicio de Orientación sobre qué aspectos de este servicio mejorarían, tan solo realizan alguna sugerencia o aportación un 37,7% de los mismos. En el siguiente gráfico se pueden comprobar sus respuestas:

**Aspectos a mejorar en el Servicio de Orientación**



Lo más señalado, un 26,3%, se engloba bajo el epígrafe “otros”, que recoge contestaciones referidas al seguimiento de los usuarios, más ayudas, más implicación del personal, mejorar bolsas de empleo, una mayor interconexión con las empresas o mayor personalización de las estrategias de orientación.

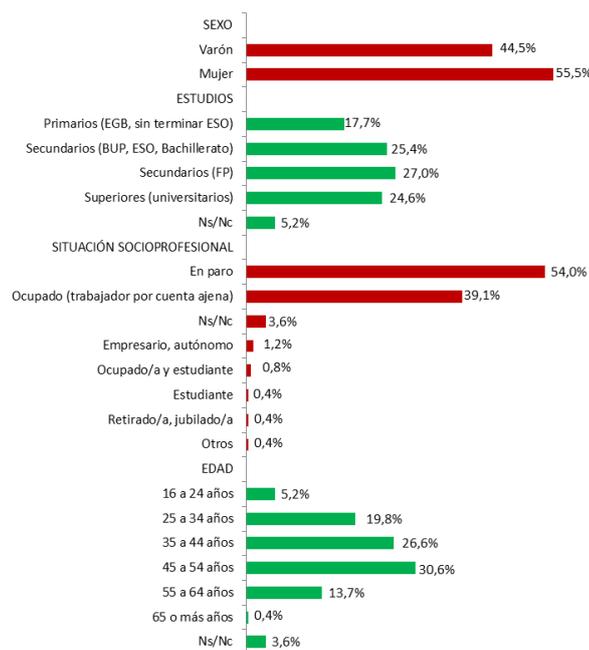
A estos le sigue un 22,1% de repuestas que aluden a la necesidad de más información y recursos. Además de otro 18,9% que indican que se necesita más personal (como por ejemplo más orientadores).

## 6. EL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN

Entre otras tareas, el Servicio de Intermediación se encarga de la gestión de las ofertas de empleo a través de la casación entre ofertas y demandas, la difusión de información sobre la contratación e inserción en las empresas y medidas de apoyo a la activación, la captación de ofertas de empleo, el apoyo a procesos de recolocación o la comunicación de la contratación laboral y de las altas, períodos de actividad y certificados de empresa<sup>8</sup>.

### 6.1. Perfil sociodemográfico de los encuestados usuarios del Servicio de Intermediación

El gráfico siguiente indica las principales características sociodemográficas de los usuarios del Servicio de Intermediación que han sido encuestados: sexo, edad, nivel de estudios o situación socioprofesional<sup>9</sup> en el momento de participar en la encuesta.



<sup>8</sup> Orden ESS/381/2018, de 10 de abril, por la que se aprueba la Guía técnica de referencia para el desarrollo de los protocolos de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.

<sup>9</sup> Dentro de la situación socioprofesional, a las personas desempleadas se les ha preguntado el tiempo que llevan en esta situación, con los siguientes resultados: 15,9 % menos de tres meses, 28% de tres a doce meses y 56% más de 12 meses.

## 6.2. Citación del Servicio de Intermediación

Algo más de dos tercios de los encuestados en este servicio, un 67,3%, acudieron a la cita con el Servicio de Intermediación a través de las Oficinas de Empleo.

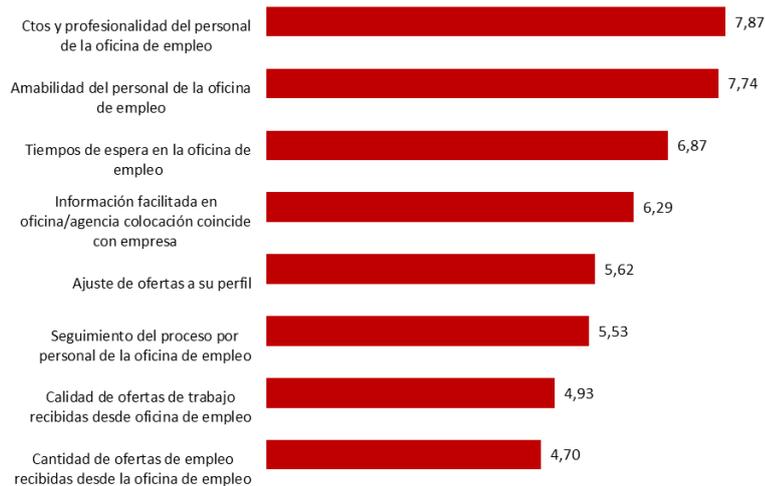
Las siguientes opciones más señaladas o indican que no lo recuerdan (14,9%) o que acudieron a la cita en la empresa (13,3%).



## 6.3. La atención presencial/personal recibida en esta cita

Lo más valorado de la atención presencial/personal en el Servicio de Intermediación se refiere a los recursos humanos del Servicio, lo cual habla bastante bien de la profesionalidad y saber hacer de éstos. Son los conocimientos y la profesionalidad del personal de la Oficina de Empleo y la amabilidad de este personal los ítems que mejores valoraciones reciben por parte de los usuarios. En el lado contrario, la calidad y la cantidad de ofertas de trabajo recibidas no llegan al “aprobado” en las valoraciones de los encuestados.

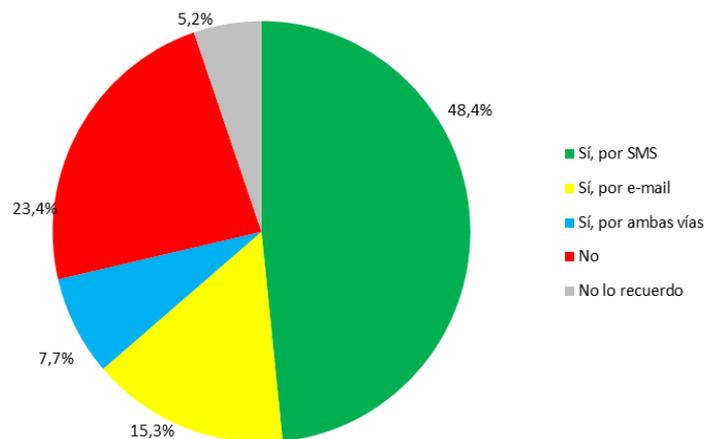
### Valoración aspectos de la atención presencial/personal recibida



#### 6.4. Envío de alertas desde el SEPCM

En este apartado se alude a si los usuarios del Servicio de Intermediación encuestados han recibido en el último año alguna alerta desde el SEPCM, bien por SMS, por correo electrónico o por ambas vías. Efectivamente, la gran mayoría de los usuarios del Servicio de Intermediación consultados sí han recibido en el último año alguna alerta del SEPCM, si bien es destacable que prácticamente tres de cada diez encuestados o no ha recibido alerta alguna o no lo recuerdan.

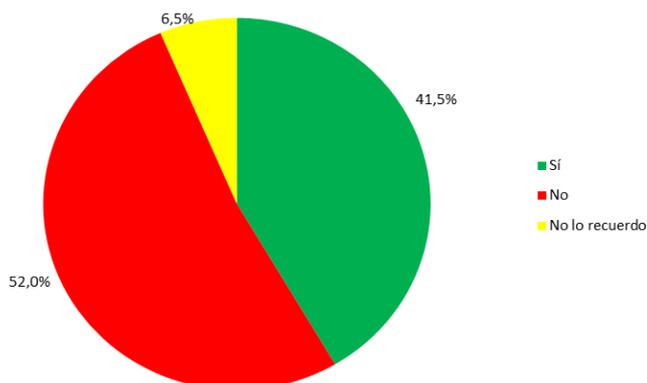
¿Ha recibido alguna alerta desde el SEPCM en el último año?



## 6.5. Búsqueda de empleo a través de la web del SPECM

Cuatro de cada diez encuestados, el 41,5%, ha utilizado la página web del SPECM en el último año para buscar empleo. Es importante observar que más de la mitad de los encuestados no han utilizado esta herramienta.

Acceso en el último año a la web del SPECM para buscar empleo



## 6.6. La web del Servicio de Intermediación

La rapidez de navegación por la web (7,20 puntos) y la claridad de los contenidos (6,94) son los elementos de la web más valorados por los usuarios, mientras que las valoraciones más bajas están relacionadas con las ofertas de trabajo: su calidad (5,38 puntos), el ajuste a los perfiles de los usuarios (5,47) o su cantidad (6,16 puntos).

Valoración componentes de la web del Servicio de Intermediación



## 6.7. Aspectos a mejorar en el Servicio de Intermediación

Preguntados los demandantes de empleo usuarios del Servicio de Intermediación qué aspectos de este servicio mejorarían, un 63,7% de los mismos menciona algún aspecto.

Prácticamente cuatro de cada diez usuarios que señala alguna mejora (el 39,2%) se refiere a la necesidad de que el Servicio de Intermediación ofrezca más ofertas de trabajo. Junto a estos, un 22,8% lo ve todo bien, no realiza ninguna aportación o sugerencia.

### Aspectos a mejorar en el Servicio de Intermediación



## 7. VALORACIÓN GLOBAL Y ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS SERVICIOS

### 7.1. Las instalaciones de las Oficinas de Empleo

A todos los encuestados de los distintos servicios se les ha pedido que evaluaran el estado de las instalaciones del SPECM. Lo más valorado, a nivel agregado, ha sido la limpieza y orden de las oficinas (8,14 puntos), así como la climatización de las mismas (8,07 puntos). En el lado contrario se sitúan las valoraciones más bajas, referidas a los horarios de atención al público (7,22) y la cercanía de la Oficina de Empleo al domicilio del usuario (6,91 puntos).

Valoración de las Oficinas de Empleo



En el cuadro siguiente se reflejan las puntuaciones de cada elemento de las Oficinas de Empleo realizadas por los encuestados en cada Servicio. En prácticamente todos los ítems, las mejores puntuaciones son las que realizan los usuarios del Servicio de Información.

VALORACIÓN INSTALACIONES SEGÚN SERVICIO AL QUE SE HA ACCEDIDO	Media global	Servicio de Información	Servicio de G. de la Formación	Servicio de Orientación	Servicio de Intermediación
Limpieza y orden de las oficinas	8,14	8,47	7,94	8,09	8,06
Climatización de las instalaciones	8,07	8,38	7,74	8,07	8,11
Aspecto del equipamiento: muebles y equipos	7,77	8,04	7,68	7,70	7,66
Señalización para saber donde dirigirse en el edificio	7,58	7,75	7,57	7,51	7,49
Comodidad y accesibilidad del edificio	7,61	7,77	7,64	7,55	7,47
Ausencia de ruido en edificio	7,65	7,79	7,81	7,65	7,34
Horarios de atención al público	7,22	7,26	7,10	7,33	7,20
Cercanía oficina de empleo a su domicilio	6,91	6,89	6,97	6,77	7,01

## 7.2. Matriz estratégica Importancia-Valoración

La matriz de Importancia-Valoración es una herramienta en la que la subjetividad del encuestado cobra gran importancia, sobre todo a la hora de considerar un determinado ítem como importante a la hora de evaluar la calidad de un servicio.

La matriz que se presenta en las páginas siguientes refleja la media de la importancia que el total de los encuestados dan a las siguientes dimensiones a la hora de evaluar un buen servicio (en una escala de 1: poca importancia a 5: mucha importancia). De igual manera, se refleja en esta misma matriz la valoración que hacen de estas dimensiones (entre 1: muy insatisfechos a 5: totalmente satisfechos) en relación al SPECM.

Las dimensiones sometidas a evaluación de los encuestados son las siguientes:

- La fiabilidad del servicio
- Los tiempos de respuesta
- La facilidad para acceder al servicio
- La amabilidad del personal
- Los conocimientos y competencias del personal
- La confianza en el personal de los servicios públicos de empleo
- La sensibilidad del personal ante sus necesidades como usuario/a y la comprensión de sus necesidades
- La calidad de la información facilitada
- La cantidad de información facilitada
- La utilidad de la información que le han facilitado
- Los conocimientos, competencias o habilidades adquiridas
- Las instalaciones y equipos

Así por ejemplo, un individuo puede considerar que para evaluar el SPECM la “calidad de la información facilitada” es un ítem muy importante, por lo que lo puntúa con 4 puntos en cuanto a su importancia. Sin embargo, de su experiencia práctica con el SPECM su nivel de satisfacción y por tanto su valoración, puede situarse en 2 puntos. A partir de estas dos puntuaciones, este individuo ocupará una determinada posición en la matriz.

Es decir, del cruce de las puntuaciones en importancia y valoración, se forma un punto en el eje de abscisas y ordenadas para cada dimensión evaluada a partir de las “notas” que los encuestados dan de cada una de ellas. Esto dará una idea de qué es lo más importante y lo más valorado por los usuarios y qué es lo que necesita ser corregido o perfeccionado.

Tras preguntar a los demandantes de empleo por la importancia que dan a estas dimensiones y la valoración que hacen de cada una de ellas, se obtienen los valores que se reflejan en el siguiente cuadro, en el que se observa que las puntuaciones de la importancia varían entre los 4,31 puntos a los tiempos de respuesta y los 4,64 de la utilidad de la información recibida; de la misma forma, las valoraciones oscilan entre el 3,56 de los tiempos de respuesta y la utilidad de la información facilitada y los 4,03 puntos referidos a la amabilidad del personal.

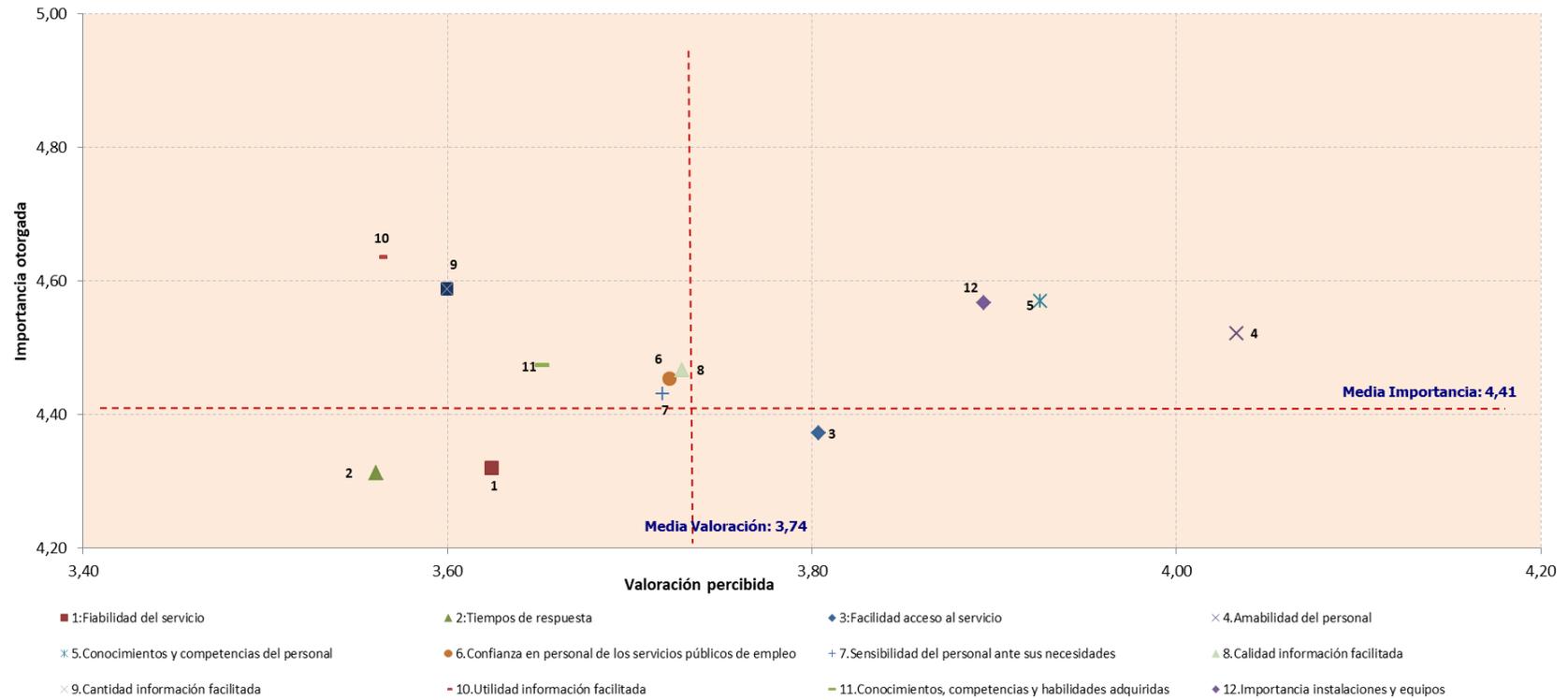
DATOS IMPORTANCIA-VALORACIÓN DEMANDANTES		Importancia	Valoración
1. Fiabilidad del servicio		4,32	3,62
2. Tiempos de respuesta		4,31	3,56
3. Facilidad acceso al servicio		4,37	3,80
4. Amabilidad del personal		4,52	4,03
5. Conocimientos y competencias del personal		4,57	3,93
6. Confianza en personal de los servicios públicos de empleo		4,45	3,72
7. Sensibilidad del personal ante sus necesidades		4,43	3,72
8. Calidad información facilitada		4,47	3,73
9. Cantidad información facilitada		4,59	3,60
10. Utilidad información facilitada		4,64	3,56
11. Conocimientos, competencias y habilidades adquiridas		4,47	3,65
12. Instalaciones y equipos		4,57	3,89
	<b>PROMEDIO</b>	4,41	3,74

A partir de estos datos se genera una matriz de doble eje (“x” e “y”).

La ubicación de las distintas dimensiones en esta matriz nos está diciendo a qué aspectos dan los encuestados más importancia y cuáles valoran mejor, en función del cuadrante en que se ubique cada dimensión. Los cuatro cuadrantes son los siguientes:

<b>Importancia</b>	Prioridad de mejora	Patrimonio de calidad
	Área de vigilancia	Calidad suficiente
<b>Valoración</b>		

El reflejo gráfico de los datos es el siguiente:



En primer lugar, se observa en la matriz el cuadrante de **patrimonio de calidad**. En este espacio se ubican dimensiones de especial interés y claves, al parecer de los encuestados, para ofrecer un buen servicio; es decir, tienen mucha importancia para los usuarios, y además son dimensiones bien valoradas. Es el caso de:

- 4. La amabilidad del personal.
- 5. Los conocimientos y competencias del personal.
- 12. Las instalaciones y equipos.

A continuación, en el cuadrante de **calidad suficiente** se ubican dimensiones muy bien valoradas por los usuarios en su interacción con el SPECM, pero a las que no dan tanta importancia a la hora de evaluar la calidad de un servicio. En este caso se encuentra tan solo:

- 3. La facilidad de acceso al servicio.

En el área de **prioridad de mejora** se sitúan aquellas dimensiones que los usuarios consideran importantes a la hora de valorar un servicio de calidad, pero que valoran por debajo de la media en cuanto a su experiencia con el SPECM. Son dimensiones sobre las que se debe trabajar para que las valoraciones mejoren, dado que se consideran importantes por los usuarios. Encontramos aquí, las siguientes:

- 6. La confianza en el personal de los servicios públicos de empleo.
- 7. La sensibilidad del personal ante sus necesidades.
- 8. La calidad de la información facilitada.
- 9. La cantidad de información facilitada.
- 10. La utilidad de la información facilitada.
- 11. Los conocimientos, competencias y habilidades adquiridas.

Por último, el **área de vigilancia** es aquella en la que se ubican las dimensiones a las que los usuarios no dan demasiada importancia y que también valoran bajo en referencia al SPECM. En este cuadrante encontramos las siguientes dimensiones:

- 1. La fiabilidad del servicio.
- 2. Los tiempos de respuesta.

De todo lo apuntado, un plan de mejora desde el SPECM debe pasar por ajustarse a las siguientes pautas<sup>10</sup>:

En cuanto al **patrimonio de calidad**, cuadrante que muestra que se está ofreciendo un buen desempeño en los atributos claves de elección para el usuario. En este caso, la estrategia es Mantener.

Sobre el área de **calidad suficiente**, cuadrante que refleja el buen hacer en atributos que para el usuario no son claves, la elección debe ser Mantener el alto desempeño pero No Invertir, continuar con el nivel alcanzado.

En el área de **prioridad de mejora**, que refleja los atributos valorados y claves en los cuales aún hay mucho por hacer para lograr ser eficientes, la estrategia a seguir es Mejorar e Invertir.

Finalmente, el **área de vigilancia**, muestra atributos secundarios para el usuario y como además no los valora, la estrategia debe ser mantener la vigilancia pero No Invertir en estos momentos.

### 7.3. Valoración global, utilidad y recomendación de los distintos servicios.

#### Análisis comparado

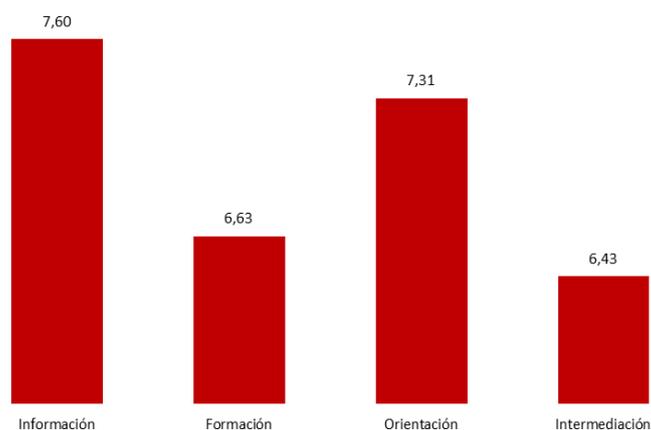
En primer lugar, se presenta en el siguiente gráfico la **valoración global** que los usuarios realizan de cada servicio evaluado, es decir, la valoración que los encuestados dentro del Servicio de Información hacen de éste, y lo mismo para el resto de servicios.

Los dos servicios que reflejan unas mejores evaluaciones son el de Información y el de Orientación, frente al de Formación y al de Intermediación. A la hora del análisis de estos datos, parece desprenderse que los servicios a partir de los cuales deben recogerse unos resultados palpables, como la intermediación o la formación, reciben valoraciones más duras, frente a los otros dos, que se podrían definir como de efectos más difusos (diferentes tipos de información,

<sup>10</sup> <https://laculturadelmarketing.com/herramientas-claves-plan-de-marketing-matriz-posicionamiento-importancia-desempeno/>

orientaciones, actitudes, etc.). Es decir, si tras acudir a los Servicios de Formación o de Intermediación, los usuarios no encuentran un trabajo o al menos la posibilidad real de acceder a un puesto de trabajo, la valoración de esos servicios va a ser más rigurosa que en el caso de los de Información u Orientación, de los cuales no se espera un resultado o beneficio tan importante.

Valoración global de cada Servicio por los usuarios del mismo



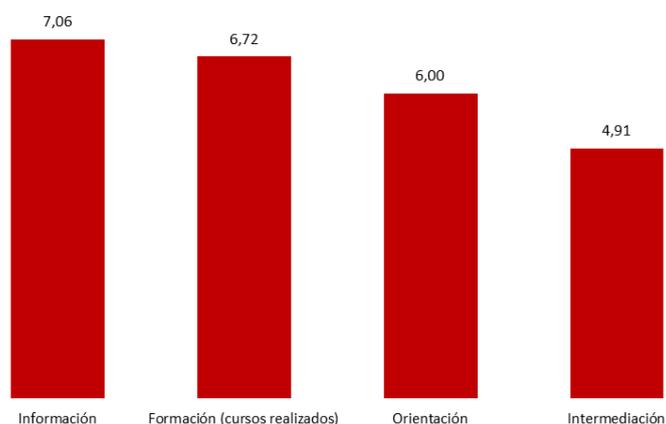
A continuación, en el siguiente gráfico se comparan las valoraciones sobre la **utilidad de cada servicio**. En concreto, se preguntó, en el caso del Servicio de Información, el grado de utilidad para las necesidades de información y asesoramiento del usuario; en el caso del Servicio de Formación, por la utilidad del curso o cursos de formación en la vida profesional del usuario; en el caso del Servicio de Orientación, la utilidad de la orientación recibida de cara a la búsqueda de empleo y en el caso del Servicio de Intermediación, la utilidad de éste para la colocación del usuario en el mercado laboral.

Se observa, en el caso de la utilidad, lo que ya se ha señalado en los anteriores párrafos: los objetivos o resultados finales tras acceder a cada servicio difieren mucho en cuanto a la importancia, no es lo mismo satisfacer las necesidades de información, que acceder al mercado de trabajo y encontrar un empleo.

De esta forma, atendiendo a este mismo razonamiento, se ve reflejado en el gráfico lo ya señalado, el servicio considerado más útil es el de Información, con 7,06 puntos, frente al de Intermediación, que con 4,91 puntos no llega al “aprobado”, si bien es cierto que se acerca, lo

que debe ser considerado un hecho importante, dado que las expectativas finales a partir del uso de cada servicio son tan desiguales. Repetir nuevamente que no es lo mismo satisfacer correctamente una duda sobre un tipo de contrato o el derecho a una prestación, que encontrar un trabajo o al menos tener una posibilidad real de encontrarlo. De ahí una posible explicación de la menor valoración del Servicio de Intermediación.

Valoración de la utilidad de cada Servicio



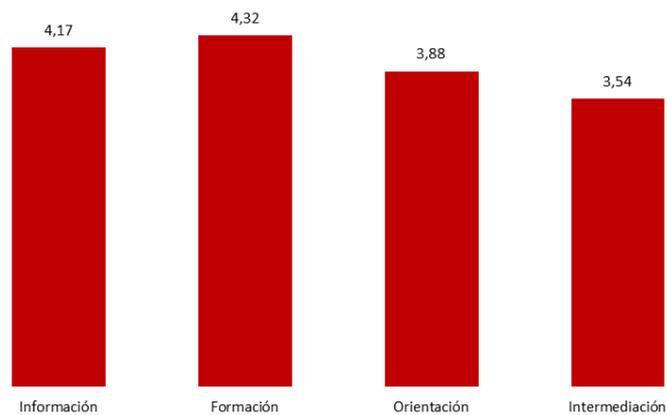
En el caso de Formación, aunque la valoración global es también más baja, al igual que el Servicio de Intermediación, sin embargo los encuestados consideran que es más útil que la Orientación o Intermediación y como se ve en el gráfico que sigue es el servicio que más recomiendan.

A partir de todo lo que se ha venido señalando en este punto, tanto la satisfacción global con cada servicio, como la utilidad de los mismos, se preguntó también por la **recomendación de cada servicio**<sup>11</sup>. Y en este aspecto las puntuaciones de los distintos servicios se igualan. Bien es cierto que destaca el Servicio de Formación que supera los 4 puntos (“seguramente sí”), quedándose a medio camino del 5 (“claro que sí”). El Servicio de Intermediación, a pesar de ser el que tiene una valoración más baja, puede ser considerado también de forma positiva, estando con 3,54 puntos en la escala de recomendación, a medio camino entre “puede ser” (3 puntos) y “seguramente sí” (4 puntos).

<sup>11</sup> Escala de 1 a 5: 1= no en absoluto, 2= seguramente no, 3= puede ser, 4= seguramente sí, 5= claro que sí.

Es preciso puntualizar, en este caso, en el hecho de con qué objetivo se recomienda cada servicio. En el caso del Servicio de Información se pregunta si se recomendaría acudir a este servicio a familiares y/o conocidos que precisaran información y asesoramiento. En el caso del Servicio de Formación se pregunta si se recomendaría acudir a este servicio a familiares y/o conocidos interesados en mejorar cualificaciones o competencias. En el caso del Servicio de Orientación se pregunta si se recomendaría acudir a este servicio a familiares y/o conocidos que busquen consejo o asesoramiento en su búsqueda de empleo y/o formación. Y en el caso del Servicio de Intermediación se pregunta si se recomendaría acudir a este servicio a familiares y/o conocidos que busquen empleo. Comprobamos que los objetivos finales de cada servicio son dispares, no es lo mismo buscar asesoramiento o información, que buscar un trabajo.

Recomendación de cada Servicio (escala de 1 a 5)



A nivel de los datos comparados, es llamativo que siendo las valoraciones global y de la utilidad del Servicio de Formación, peores que las del Servicio de Información, sin embargo, el índice de recomendación del Servicio de Formación sea mayor que el de Información (4,32 puntos frente a 4,17).

Asimismo, para comprobar la **importancia de los ítems analizados en cada servicio en la explicación de la valoración global de cada Servicio, se realiza un análisis de regresión lineal**. La regresión lineal simple examina la relación lineal entre dos variables continuas: una respuesta (Y) y un predictor (X). Cuando las dos variables están relacionadas, es posible predecir un valor de respuesta a partir de un valor predictor con una exactitud mayor que la asociada únicamente a las probabilidades. Identifica la influencia de las distintas variables (consideradas

como variables independientes), en este caso sobre la satisfacción global (variable dependiente), es decir, el cambio medio que corresponde a la variable dependiente por cada unidad de cambio en la variable independiente.

**Servicio de Información:** Como ha habido filtros en las preguntas de este Servicio, la influencia sobre la pregunta 1.6 (valoración global del Servicio de Información) de las preguntas 1.2 (componente de la web) y 1.3 (atención telefónica) se analizan de forma separada, mientras que las preguntas 1.4 (atributos del Servicio) y 1.5 (personal del Servicio) se “regresionan” en conjunto.

Así, dentro de la pregunta 1.2 (componentes de la web), la opción de respuesta que más influye sobre la valoración global del servicio es la valoración global de la web, de tal forma que por cada unidad que varía la valoración global de la web, la valoración global del Servicio de Información varía 0,542 puntos.

En la pregunta 1.3 (la atención telefónica), la opción que más influye entre todas las respuestas es la valoración general de la atención telefónica, por cada unidad que varía ésta, la valoración global del Servicio de Información varía 0,624 puntos.

En las preguntas 1.4 y 1.5, sobre los atributos del servicio y el personal del servicio, la respuesta que más influencia tiene sobre la valoración global del servicio es la valoración general del personal que atendió al encuestado, por cada unidad que varía ésta la valoración global del Servicio de Información varía 0,316 puntos.

**Servicio de Gestión de la Formación:** En este caso se ha analizado la influencia de las respuestas a la pregunta 2.2 (componentes que conforman el Servicio de Formación), es decir estas serían las variables independientes, sobre la pregunta 2.3 (valoración global del Servicio de Gestión de la Formación), que sería la variable dependiente.

Las opciones de respuesta a la pregunta 2.2 que más influyen sobre la valoración global del Servicio de Gestión de la Formación, son la facilidad para informarse sobre la oferta formativa disponible (por cada unidad que varía ésta, la valoración global del Servicio de Gestión de la Formación varía 0,369 puntos) y el personal que le informó y seleccionó para el curso (por cada

unidad que varía ésta, la valoración global del Servicio de Gestión de la Formación varía 0,362 puntos).

**Servicio de Orientación:** En este caso se ha analizado como variable independiente la influencia de las respuestas a las preguntas 3.1 (actividades que forman parte del Servicio de Orientación) y 3.2 (personal del Servicio de Orientación), sobre la pregunta 3.3 (valoración global del Servicio de Orientación), que sería la variable dependiente.

Las respuestas que más influyen sobre la valoración global del Servicio de Orientación son las técnicas de búsqueda de empleo que le han explicado (por cada unidad que varía ésta, la valoración global del Servicio de Orientación varía 0,228 puntos) y el autoconocimiento de sus competencias y posibilidades de empleo (cada unidad que varía ésta hace que la valoración global del Servicio de Orientación varíe en 0,239 puntos).

**Servicio de Intermediación:** En este caso se ha analizado como variable independiente la influencia de las respuestas a las preguntas 4.2 (atención presencial/ personal) y 4.5 (web del Servicio de Intermediación), sobre la pregunta 4.6 (valoración global del Servicio de Intermediación), que sería la variable dependiente.

Las respuestas que más influyen sobre la valoración global del Servicio de Intermediación son la valoración general de la web del servicio (por cada unidad que varía ésta, la valoración global del Servicio de Intermediación varía 0,632 puntos), la claridad de la información en la web (cada unidad que varía ésta hace que la valoración global del Servicio de Intermediación varíe en 0,368 puntos) y el ajuste de las ofertas de la web al perfil del encuestado (por cada unidad que ésta varía, la valoración global del Servicio de Intermediación cambia en 0,304 puntos).

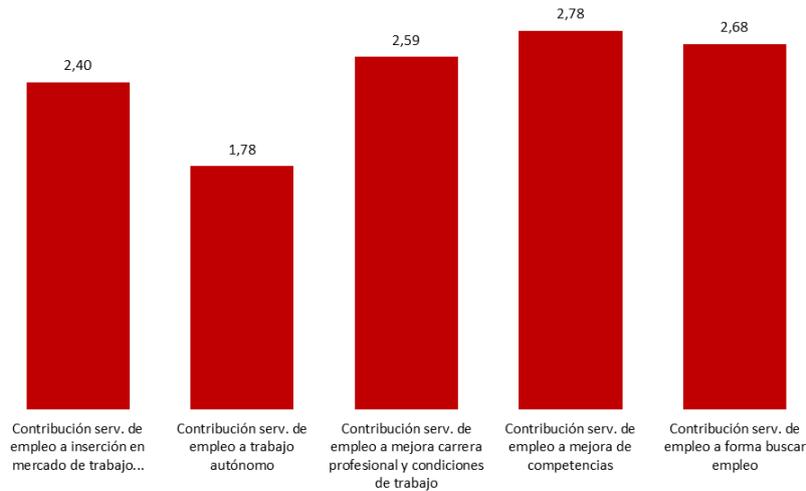
## 7.4. Análisis comparado de las mejoras asociadas al uso de cada servicio del SPECM<sup>12</sup>

El siguiente gráfico muestra los datos globales de todos los encuestados y en todos los servicios (de forma agregada), para cada ítem analizado.

---

<sup>12</sup> Puntuaciones en una escala de 1 a 5 puntos: 1= Nada, 2= Poco, 3= Algo, 4= Bastante, 5= Mucho.

Mejora de aspectos de su vida profesional por uso de SPECM (escala de 1 a 5)



La literalidad de la pregunta ha sido la siguiente: se ha preguntado por la medida en qué el uso del SPECM ha contribuido a mejorar los siguientes aspectos relacionados con la vida profesional del encuestado:

- ➔ La inserción en el mercado de trabajo. La consecución de un puesto o contrato de trabajo.
- ➔ En el caso de buscar trabajo como autónomo. La posibilidad de realizar una actividad económica de forma independiente, trabajando para sí mismo o a través de un negocio.
- ➔ En el caso de estar trabajando. La mejora de su carrera profesional y/o condiciones de trabajo.
- ➔ El desarrollo profesional, la mejora de competencias profesionales (capacidades, habilidades, actitudes...).
- ➔ La mejora de su forma de buscar empleo (nuevas formas de búsqueda, herramientas de búsqueda y recursos para el empleo).

Lo más valorado por los usuarios es la contribución del SPECM a su desarrollo profesional y la mejora de sus competencias (2,78 puntos, es decir, prácticamente “algo” ha contribuido). Se sitúan cerca de ésta la mejora en la forma de buscar empleo (2,68) y la mejora de la carrera profesional y las condiciones de trabajo (2,59).

Respecto a los dos aspectos menos valorados, se puede aducir en su favor que sus objetivos finales o resultados esperados (inserción en el mercado de trabajo o trabajar como autónomo), son mucho más difíciles de alcanzar, de ahí su menor valoración, que ciertamente no es tan baja en el caso de la inserción en el mercado de trabajo (2,40 puntos), estando a décimas de los aspectos mejor valorados.

A continuación, en el cuadro siguiente se reflejan de forma comparada las valoraciones que realizan los usuarios de los distintos servicios sobre en qué medida el uso de éstos ha contribuido a mejorar en cada uno de los aspectos sometidos a valoración.

Las mejores valoraciones las dan los usuarios del Servicio de Información en la mejora de competencias (3,12) y mejora en la forma de buscar empleo (3,29 puntos), así como los usuarios del Servicio de Formación en la mejora de competencias (3,13 puntos), mientras que las valoraciones más bajas las dan los usuarios del Servicio de Intermediación y los del de Formación a la posibilidad de trabajar como autónomo (1,50 y 1,64 puntos respectivamente).

Es importante reseñar también que los usuarios del Servicio de Intermediación (dado el objetivo o expectativa final del uso de este servicio tan difícil o exigente) realizan una valoración de la mejora de la inserción en el mercado de trabajo que no está muy lejos de las valoraciones dadas por los usuarios del resto de servicios en los demás aspectos, superando incluso alguno de ellos. Precisamente esa expectativa de obtener un empleo tras acudir al Servicio de Intermediación puede conllevar una puntuación (subjética) más dura en la dimensión de “inserción en el mercado de trabajo...” en caso de no conseguir trabajo.

MEJORA DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS POR USO DEL SPE SEGÚN SERVICIO AL QUE SE HA ACUDIDO (1-5)	Información	Formación	Orientación	Intermediación
Inserción en mercado de trabajo...	2,90	1,96	2,40	2,36
Trabajo autónomo	2,05	1,64	1,86	1,50
Mejora carrera profesional y condiciones de	2,89	2,72	2,47	2,22
Mejora de competencias	3,12	3,13	2,51	2,35
Forma buscar empleo	3,29	2,11	2,80	2,55

## 7.5. Eficiencia y rendimiento del SPECM. Análisis comparado por servicios

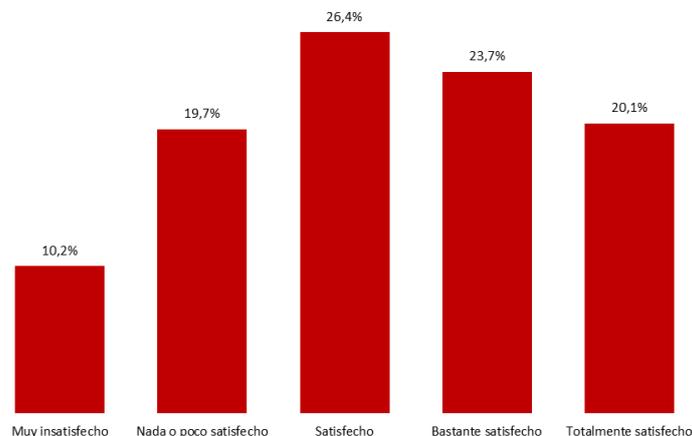
Para finalizar el análisis de los datos referidos a demandantes de empleo, analizamos a continuación los datos de satisfacción global con la eficiencia y rendimiento del SPECM<sup>13</sup>.

SATISFACCIÓN CON EFICIENCIA/RENDIMIENTO DEL SPE. VALORACIONES MEDIAS SEGÚN SERVICIO AL QUE SE HA ACUDIDO	Todos los servicios	Información	Formación	Orientación	Intermediación
Valoración media	3,24	3,50	2,99	3,40	3,08

Como se puede apreciar en el anterior cuadro, la media de todos los encuestados y para todos los servicios, se sitúa en **3,24 puntos**, es decir entre satisfechos y bastante satisfechos. Por encima de esta puntuación se sitúa la satisfacción global con la eficiencia y rendimiento del SPECM de los usuarios del Servicio de Información (3,50 puntos) y los del Servicio de Orientación (3,40 puntos). A no mucha distancia de esa media global se encuentra la valoración de los usuarios del Servicio de Intermediación, con 3,08 puntos (satisfechos), muy importante dada la dificultad de los objetivos finales específicos de este servicio. Por último, los niveles de satisfacción global de los usuarios del Servicio de Formación, con 2,99 puntos, se quedan algo más lejos de la media global.

En el gráfico y cuadro que se muestran a continuación, se representan estos mismos datos, pero ahora en formato porcentual.

Satisfacción global con eficiencia y rendimiento del SPECM



<sup>13</sup> Indicador de Satisfacción global con la eficiencia y rendimiento del SPECM se valora en una escala de 1 a 5 puntos, donde 1= muy insatisfecho/a, 2= nada satisfecho/a, 3= satisfecho/a, 4= bastante satisfecho/a, 5= totalmente satisfecho/a.

Los datos globales reflejan que un 43,8% del total de los encuestados está bastante o totalmente satisfecho, frente a un 29,9% descontento (nada o poco satisfecho + muy insatisfecho). A parte hay otro 26,4% que indica sentirse simplemente satisfecho.

SATISFACCIÓN CON EFICIENCIA/RENDIMIENTO DEL SPE SEGÚN SERVICIO AL QUE SE HA ACUDIDO				
	Información	Formación	Orientación	Intermediación
<b>Totalmente satisfecho</b>	20,7%	14,1%	26,2%	19,1%
<b>Bastante satisfecho</b>	35,7%	17,8%	24,2%	17,4%
<b>Satisfecho</b>	25,1%	30,7%	23,4%	26,4%
<b>Nada o poco satisfecho</b>	9,7%	27,4%	15,3%	26,0%
<b>Muy insatisfecho</b>	8,8%	10,0%	10,9%	11,1%

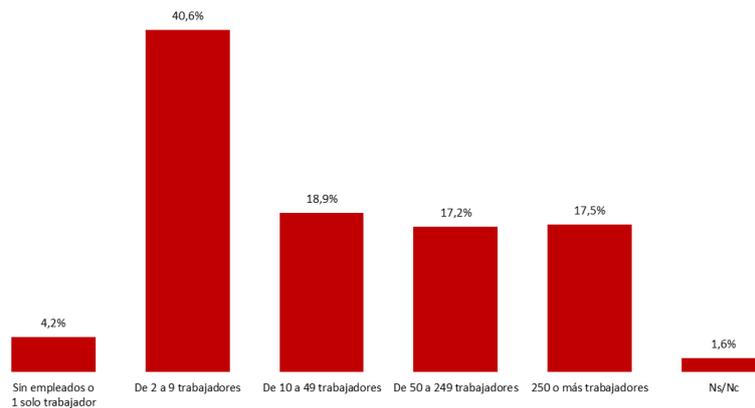
Por servicios, lo que ya se señaló anteriormente: los más satisfechos son los usuarios del Servicio de Información, seguidos de los del de Orientación y el de Intermediación. Los más descontentos, es decir, los que tienen unos porcentajes de insatisfacción más elevados, son los usuarios del Servicio de Formación (37,4%) y los del de Intermediación (37,1%).

## 8. CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA DE EMPLEADORES

Se han realizado un total de 429 encuestas a empleadores que han utilizado los servicios del SPECM. Hay que señalar que las bases de datos empleadas para realizar estas encuestas se han configurado a partir de la base del Servicio de Prospección, más enfocado a empresas de mayor tamaño, que no se corresponde con la distribución de empresas que acuden al servicio de ofertas de las Oficinas de Empleo. El perfil general de los encuestados es el que sigue:

SERVICIO	n	%
Información y asesoramiento	179	41,7%
Intermediación/ Gestión de ofertas de empleo	250	58,3%
<b>Total</b>	<b>429</b>	<b>100%</b>

Empresas/ empleadores encuestados según tamaño de empresa



Empresas/ empleadores encuestados según sector de actividad principal



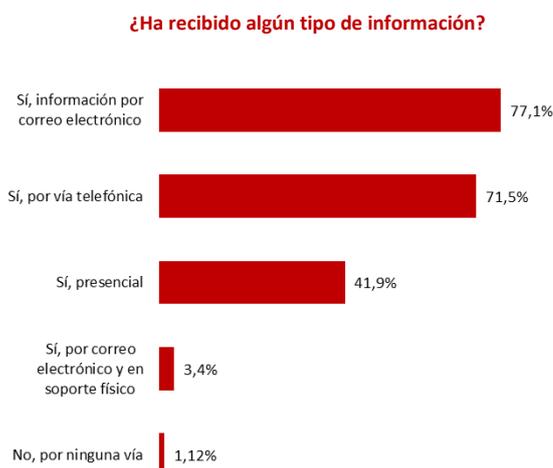
## 9. EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

Este servicio, dentro del SPECM, en referencia a empleadores y empresarios, realiza entre otras, las siguientes tareas: información y asesoramiento sobre contratación y medidas de apoyo a la activación, contratación e inserción en la empresa, el asesoramiento sobre ayudas a las iniciativas emprendedoras y de autoempleo o asesoramiento sobre incentivos y medidas disponibles para el fomento de la contratación<sup>14</sup>.

### 9.1. Información recibida

Los empleadores encuestados señalan como principal vía de información el correo electrónico, seguido muy de cerca por la vía telefónica (77,1% manifiestan lo primero y otro 71,5% señalan lo segundo). Asimismo, cuatro de cada diez, un 41,9%, también ha recibido información de manera presencial. El resto de opciones señaladas son residuales.

Es importante apuntar que cada encuestado podía contestar más de una opción, es decir, podrían haber recibido información por más de una vía si así lo señalaban. Por este motivo, los porcentajes totales del gráfico superan el 100%.



<sup>14</sup> Orden ESS/381/2018, de 10 de abril, por la que se aprueba la Guía técnica de referencia para el desarrollo de los protocolos de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.

## 9.2. Aspectos generales del Servicio de Información y Asesoramiento del SPECM

Lo más valorado por los empleadores y empresas que han acudido al Servicio de Información y Asesoramiento del SPECM es la amabilidad del personal que les ha atendido, con 8,63 puntos, lo cual tiene gran mérito, puesto que la atención y el trato son los primeros y más importantes factores a la hora de generar un clima de confianza y un entorno de trabajo profesional, adecuado y productivo.

En el lado contrario, los aspectos con una valoración más baja se refieren a la cantidad y utilidad de información. Pero, con todo, sus puntuaciones están muy cercanas a las más positivas, se sitúan en 7,92 puntos, un “notable alto”.

Valoración aspectos generales del Servicio de Información y Asesoramiento



## 9.3. Aspectos a mejorar en el Servicio de Información y Asesoramiento

Preguntados los empleadores usuarios del Servicio de Información y Asesoramiento si cambiarían o mejorarían algún aspecto del servicio, un 76,5% realiza alguna aportación.

Prácticamente la mitad de los que contestan se refieren a la necesidad de mejorar los contenidos de los perfiles de trabajadores y las cualificaciones asociadas. Junto a estos, un 39,4% lo ve todo bien, no realiza ninguna aportación o sugerencia.

**Aspectos a mejorar en el Servicio de Información y Asesoramiento**



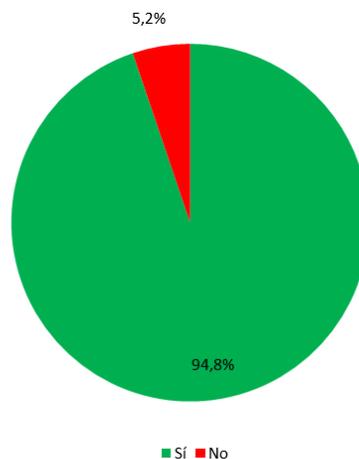
## 10. EL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN Y GESTIÓN DE OFERTAS DE EMPLEO

El Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo trabaja en el ámbito de las empresas y el emprendimiento, con aquellas que hayan puesto una vacante de empleo en las Oficinas de Empleo. Entre sus tareas se encuentran la gestión de las ofertas de empleo a través de la casación entre ofertas y demandas, la prospección e identificación de necesidades de los empleadores y captación de ofertas de empleo no gestionadas por los Servicios Públicos de Empleo o la información y asesoramiento sobre la contratación y las medidas de apoyo a la activación, la contratación e inserción en la empresa<sup>15</sup>.

### 10.1. El proceso selectivo de las ofertas de empleo

Se observa en primer lugar, como a la práctica totalidad (un 94,8%), de los empleadores encuestados que han utilizado el Servicio de Intermediación y Gestión de ofertas de empleo sí se le ha facilitado un proceso selectivo para sus ofertas de empleo.

¿Se le ha facilitado un proceso selectivo para sus ofertas de empleo?



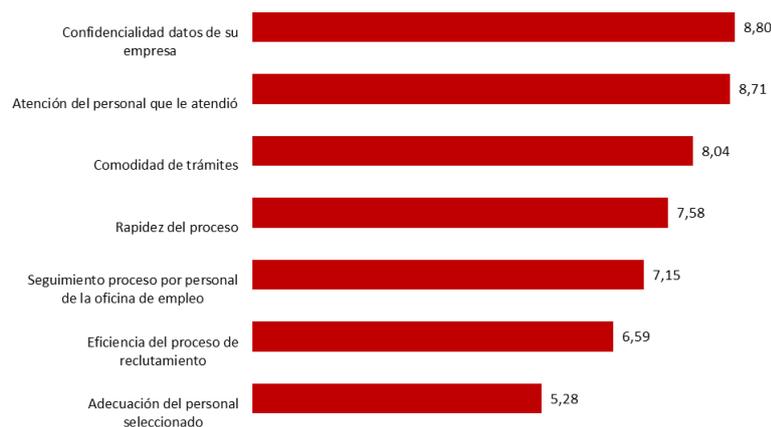
<sup>15</sup> Orden ESS/381/2018, de 10 de abril, por la que se aprueba la Guía técnica de referencia para el desarrollo de los protocolos de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo.

## 10.2. Aspectos asociados al Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo

Lo más valorado de los diferentes aspectos asociados al Servicio de Intermediación y Gestión de ofertas de empleo, rayando el sobresaliente, es la confidencialidad de los datos de la empresa (8,80 puntos) y la atención prestada por el personal (8,71 puntos).

Por otro lado, las valoraciones más bajas las recibe la eficiencia del proceso de reclutamiento (6,59) y la idoneidad del personal seleccionado (5,28). Esto sugiere que desde el SPECM se debería hacer especial énfasis en la mejora de estos dos aspectos, que se configuran además como claves para un excelente funcionamiento y una mejor percepción de las actividades del Servicio desde el punto de vista empresarial.

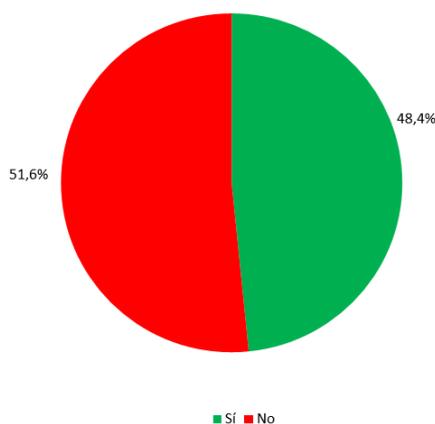
Valoración de aspectos del Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo



## 10.3. Grado de uso del servicio

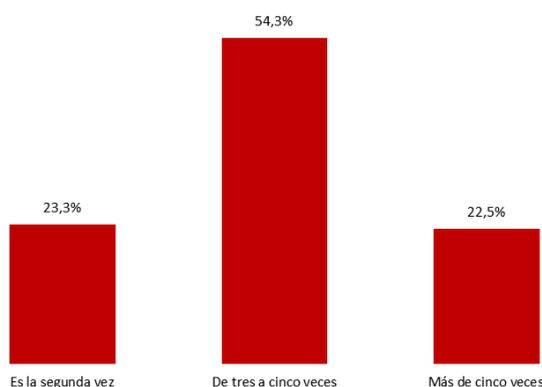
Preguntados los empresarios/ empleadores por si ha sido la primera vez que han utilizado este servicio, las contestaciones obtenidas prácticamente se dividen por la mitad: un 48,4% indica que sí ha sido la primera vez que lo han utilizado, mientras que un 51,6% ya lo había utilizado con anterioridad.

¿Primera vez que ha utilizado el Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo?



Entre las empresas que señalan que ya habían utilizado antes este servicio, más de la mitad han hecho uso de él entre tres y cinco veces, y un 22,5% lo han utilizado en más de cinco ocasiones.

Nº de veces que ha utilizado el Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo



## 10.4. Aspectos a mejorar

Preguntados los empleadores que han utilizado el Servicio de Intermediación y Gestión de ofertas de empleo si cambiarían o mejorarían algún aspecto de este servicio, un 57,6% indica alguna posible mejora. De éstos, tres cuartas partes, el 76,4%, se refieren a controlar las cualificaciones y mejorar los filtros y requisitos de los candidatos que se ponen a disposición de las empresas usuarias. Este porcentaje se ve reforzado por otro 22,2% que señala la necesidad de mejorar los procesos de selección.

Además, un 41% de los encuestados que han contestado a esta pregunta realiza aportaciones que englobamos en el epígrafe “otros”, y que en este caso se refieren sobre todo a la poca

motivación de los trabajadores que a veces se envían desde el Servicio de Intermediación a las empresas usuarias, es decir, incide en aspectos similares a los anteriores: controlar los filtros y procesos, en este caso referidos a la motivación de los candidatos puestos a disposición de las empresas.

**Aspectos a mejorar en el Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo**



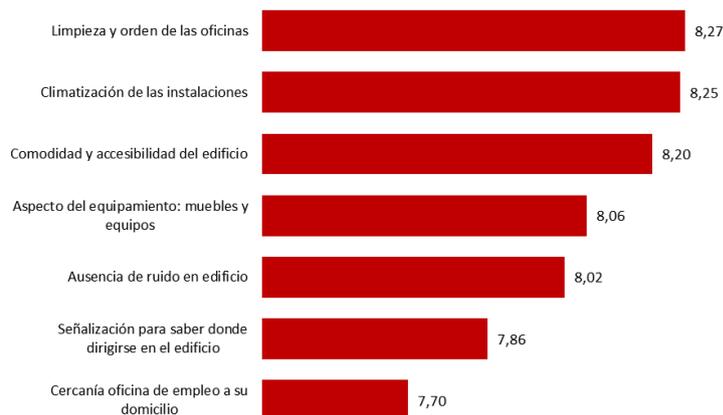
## 11. VALORACIÓN GLOBAL Y ANÁLISIS COMPARATIVO

### 11.1. Las instalaciones de las Oficinas de Empleo

En el análisis global de los datos de los empleadores lo más valorado de las Oficinas de Empleo corresponde a la limpieza y orden de éstas (8,27 puntos), así como la climatización de las instalaciones (8,25 puntos). Por el lado de abajo, lo menos valorado también sigue siendo la cercanía de la Oficina de Empleo al domicilio del usuario (7,70 puntos).

Es reseñable, no obstante, que las diferencias entre los atributos más y menos valorados, son mínimas, no llegan a 6 décimas.

Valoración de las Oficinas de Empleo



En el cuadro siguiente se reflejan las puntuaciones de cada elemento de las Oficinas de Empleo realizadas por los empleadores encuestados en cada Servicio. En todos los ítems, las mejores puntuaciones son las que realizan los usuarios del Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo.

VALORACIÓN INSTALACIONES OFICINAS DE EMPLEO SEGÚN SERVICIO	Media global	Información y asesoramiento	Intermediación/ Gestión ofertas de empleo
Limpieza y orden de las oficinas	8,27	8,04	8,39
Climatización de las instalaciones	8,25	8,07	8,35
Aspecto del equipamiento: muebles y equipos	8,06	7,76	8,23
Señalización para saber donde dirigirse en el edificio	7,86	7,49	8,06
Comodidad y accesibilidad del edificio	8,20	7,98	8,31
Ausencia de ruido en edificio	8,02	7,66	8,20
Cercanía oficina de empleo a su domicilio	7,70	7,12	7,96

## 11.2. Matriz estratégica Importancia-Valoración

A continuación se presenta una matriz de Importancia-Valoración desarrollada sobre las respuestas dadas por los empleadores, de igual forma que ya se hiciera en el caso de los demandantes de empleo.

Esta matriz refleja la medida de la importancia que el total de los empleadores encuestados dan a distintas dimensiones a la hora de evaluar un buen servicio (en una escala de 1: poca importancia a 5: mucha importancia), así como la valoración que hacen de estas dimensiones (entre 1: muy insatisfechos y 5: totalmente satisfechos) en relación al SPECM. El cruce de la importancia y la valoración genera cuatro cuadrantes denominados de la siguiente forma:

Importancia	Prioridad de mejora	Patrimonio de calidad
	Área de vigilancia	Calidad suficiente
Valoración		

Ya se ha indicado que esta herramienta contiene un elevado grado de subjetividad en la consideración por cada encuestado de la importancia de cada dimensión, así como su evaluación de la misma.

Los empleadores han tenido que evaluar las siguientes dimensiones:

- La fiabilidad del servicio.
- Los tiempos de respuesta.
- La facilidad para acceder al servicio.
- La amabilidad del personal.
- Los conocimientos y competencias del personal.
- La confianza en el personal de los servicios públicos de empleo.
- La sensibilidad del personal ante sus necesidades como usuario/a y la comprensión de sus necesidades.
- La adecuación, preparación y competencias de los candidatos puestos a su disposición.
- La rapidez en atender su demanda.
- La facilidad y comodidad de los trámites.

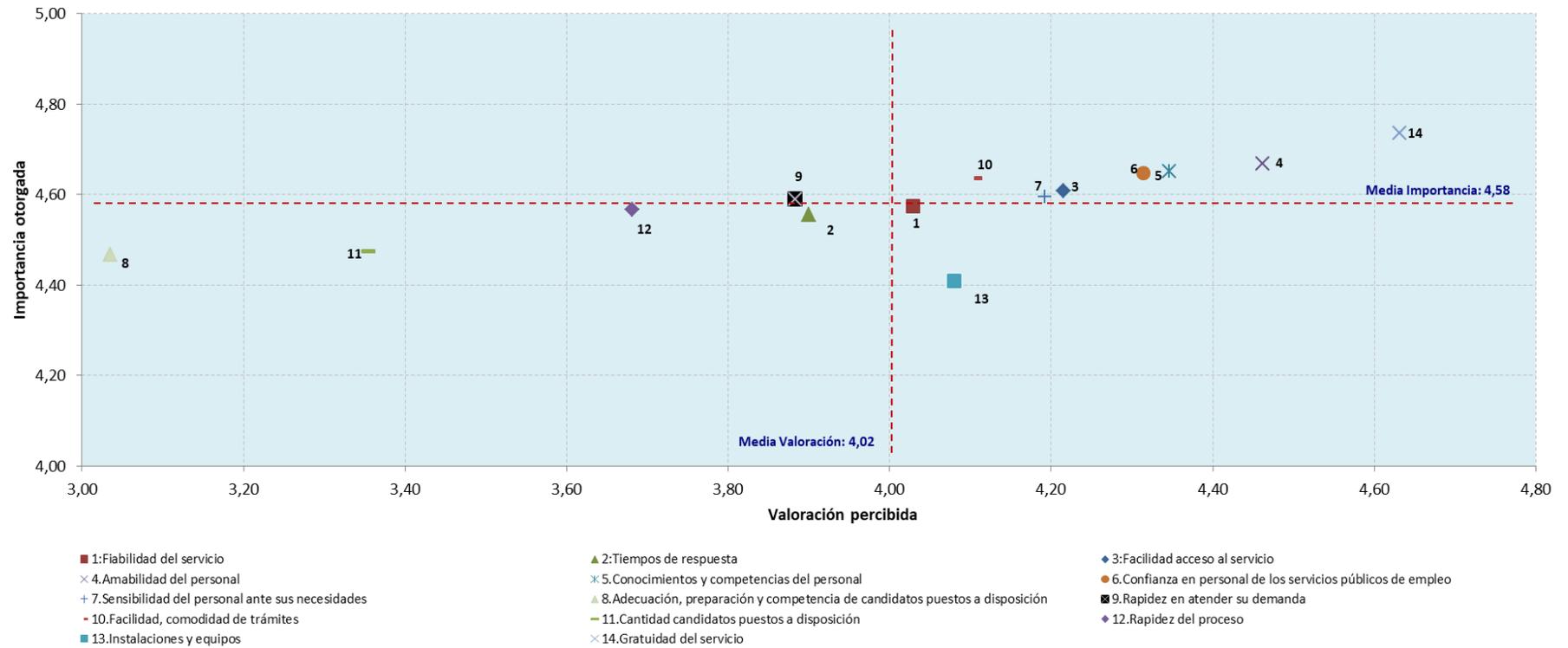
- La cantidad de candidatos puestos a su disposición.
- La rapidez del proceso desde que solicita hasta que contrata personal.
- Las instalaciones y equipos.
- La gratuidad del servicio.

No está de más recordar la dinámica de funcionamiento de esta herramienta: así, un individuo puede considerar que para evaluar el SPECM la “rapidez en atender su demanda” es un ítem muy importante, por lo que lo puntúa con 4,5 puntos en cuanto a su importancia. Pero de su experiencia práctica con el SPECM, su nivel de satisfacción y por tanto su valoración, puede situarse en 3 puntos. A partir del cruce de estas dos puntuaciones, este individuo ocupará una determinada posición en la matriz, lo que reflejará una idea de qué es lo más importante y lo más valorado por los usuarios y qué es lo que necesita ser corregido o perfeccionado.

Tras preguntar a los empleadores por la importancia que dan a estas dimensiones y la valoración que hacen de cada una de ellas, se han obtenido los siguientes valores:

DATOS IMPORTANCIA-VALORACIÓN EMPLEADORES	Importancia	Valoración
1. Fiabilidad del servicio	4,57	4,03
2. Tiempos de respuesta	4,56	3,90
3. Facilidad acceso al servicio	4,61	4,21
4. Amabilidad del personal	4,67	4,46
5. Conocimientos y competencias del personal	4,65	4,35
6. Confianza en personal de los servicios públicos de empleo	4,65	4,31
7. Sensibilidad del personal ante sus necesidades	4,59	4,19
8. Adecuación, preparación y competencia de candidatos puestos a disposición	4,47	3,03
9. Rapidez en atender su demanda	4,59	3,88
10. Facilidad, comodidad de trámites	4,64	4,11
11. Cantidad candidatos puestos a disposición	4,47	3,35
12. Rapidez del proceso	4,57	3,68
13. Instalaciones y equipos	4,41	4,08
14. Gratuidad del servicio	4,74	4,63
<b>PROMEDIO</b>	<b>4,58</b>	<b>4,02</b>

Estos valores se representan gráficamente en la matriz de la siguiente manera:



Las dimensiones que están en el cuadrante de **patrimonio de calidad**, tienen mucha importancia para los usuarios y además las valoran bien. Es el caso de:

- 3. La facilidad de acceso al servicio.
- 4. La amabilidad del personal.
- 5. Los conocimientos y competencias del personal.
- 6. La confianza en el personal de los Servicios Públicos de Empleo.
- 7. La sensibilidad del personal ante sus necesidades.
- 10. La facilidad y comodidad de los trámites.
- 14. La gratuidad del servicio.

Este cuadrante indica que se está ofreciendo un buen desempeño en los atributos claves de elección para el usuario; la estrategia en este caso sería mantenerse.

En el área de **calidad suficiente**, es decir, dimensiones muy bien valoradas por los usuarios pero a las que no les dan tanta importancia, encontramos:

- 1. La fiabilidad del servicio.
- 13. Las instalaciones y equipos.

En esta área que refleja el buen servicio en atributos que para el usuario no son claves, la estrategia debe ser mantener el alto desempeño pero no invertir, seguir con el nivel alcanzado.

El área de **prioridad de mejora** engloba aquellas dimensiones que los usuarios consideran importantes en un buen servicio, pero que valoran por debajo de la media en su experiencia con el SPECM. Encontramos aquí tan solo:

- 9. La rapidez en atender su demanda.

Estas son dimensiones sobre las que se debe trabajar para que las valoraciones mejoren, dado que se consideran importantes por los usuarios. La estrategia a seguir es mejorar e invertir.

Finalmente, en el **área de vigilancia** se ubican las dimensiones a las que los usuarios no dan demasiada importancia y que también valoran bajo. En este cuadrante encontramos las siguientes:

- 2. Los tiempos de respuesta.
- 8. La adecuación, preparación y competencia de candidatos puestos a disposición.
- 11. La cantidad de candidatos puestos a disposición.
- 12. La rapidez del proceso.

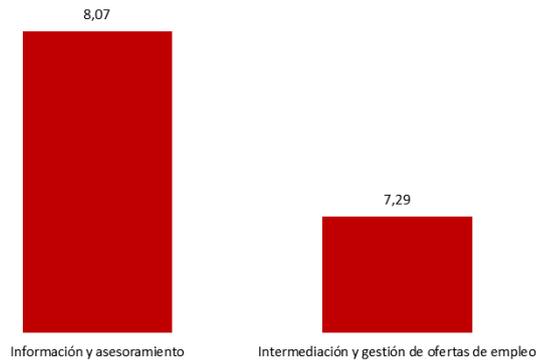
Estos parecen ser atributos secundarios para el usuario y como además no los valora, la estrategia parece ser mantener la vigilancia pero no invertir en estos momentos.

### **11.3. Valoración global, utilidad y recomendación de los distintos servicios. Análisis comparado**

Dentro de este capítulo, en primer lugar, se observa en el siguiente gráfico la **valoración global** que los usuarios realizan de cada servicio evaluado.

Ambos servicios obtienen valoraciones por encima del “notable”, si bien la valoración global dada por los usuarios del Servicio de Información y Asesoramiento supera en prácticamente 8 décimas a la que realizan los empleadores usuarios del Servicio de Intermediación y Gestión de ofertas de empleo. Sucede algo parecido a lo visto en el caso de los demandantes de empleo, es decir, el resultado esperado de acudir al Servicio de Intermediación y Gestión de ofertas de empleo es más complicado de alcanzar satisfactoriamente que el resultado esperado de acudir al Servicio de Información y Asesoramiento. Es más difícil conseguir un buen candidato para la empresa usuaria que dar una buena información a alguien que la pida.

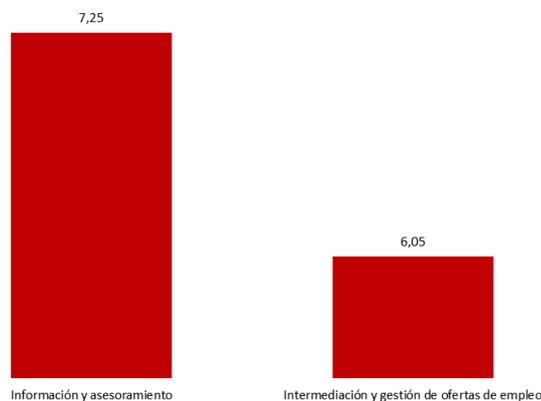
Valoración global de cada Servicio por los usuarios del mismo



En el gráfico siguiente se comparan las valoraciones sobre la **utilidad de cada servicio**. En concreto, se preguntó, en el caso del Servicio de Información y Asesoramiento, por el grado de utilidad para las necesidades como empresario/ empleador, derivado de haber recibido información de este servicio; en el caso del Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de empleo, también se demandó por la utilidad derivada de haber utilizado este servicio.

Se observa en el caso de la utilidad, lo que ya se ha señalado en numerosas ocasiones en alusión a las distintas funciones de cada servicio: los objetivos o resultados finales tras acceder a cada servicio difieren mucho en cuanto a la importancia, no es lo mismo satisfacer las necesidades de información que reclutar un trabajador que responda a los requerimientos de los empresarios. En este caso, la diferencia en la valoración entre un servicio y otro se incrementa hasta 1 punto y 2 décimas (7,25 puntos frente a 6,05).

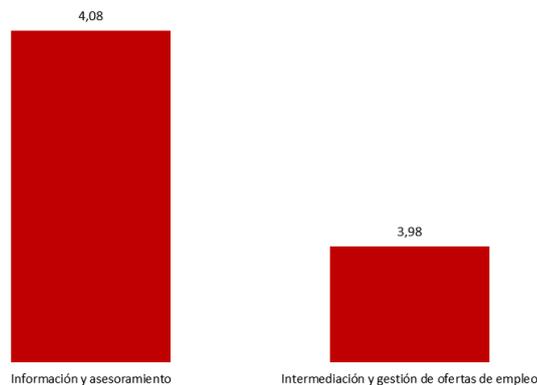
Valoración de la utilidad de cada Servicio



A partir de todo lo señalado, tanto la satisfacción global como la utilidad con cada servicio, se preguntó también por la **recomendación de cada servicio**<sup>16</sup>.

Las puntuaciones de ambos servicios se igualan en este aspecto. Destaca el Servicio de Información y Asesoramiento que supera los 4 puntos (4,08 puntos), pero el de Intermediación y Gestión de ofertas de empleo se queda muy cerca del anterior, con 3,98 puntos.

Recomendación de cada Servicio (escala de 1 a 5)



Recaltar de nuevo el hecho de con qué objetivo se recomienda cada servicio. En el caso del Servicio de Información e Intermediación se ha preguntado si se recomendaría acudir a este servicio a familiares y/o conocidos que necesitaran de asesoramiento en el ámbito sociolaboral; en el caso del Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo se ha preguntado si se recomendaría acudir a este servicio a familiares y/o conocidos que necesiten contratar personal. Se comprueba fácilmente cómo los objetivos finales de cada servicio son dispares, no es lo mismo asesorarse o buscar información, que seleccionar un buen trabajador.

Como en los anteriores servicios referidos a los demandantes de empleo, se realiza a continuación un **análisis de regresión lineal para observar la importancia de los diferentes ítems examinados sobre la valoración global que hacen los empleadores** de los Servicio de Información y Asesoramiento, e Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo.

**Servicio de Información y Asesoramiento:** Se ha analizado como variable independiente la influencia de las respuestas a la pregunta 1.2 (aspectos del servicio), sobre la pregunta 1.3

<sup>16</sup> Escala 1= no en absoluto, 2= seguramente no, 3= puede ser, 4= seguramente sí, 5= claro que sí.

(valoración global del Servicio de Información y Asesoramiento), que sería la variable dependiente.

Las respuestas que más influyen sobre la valoración global del Servicio son el interés dedicado a proporcionarle recursos útiles para su empresa (por cada unidad que varía ésta, la valoración global del Servicio varía 0,363 puntos) y la claridad de todos los recursos y servicios que se le ofrecen desde el SPECM (por cada unidad que ésta varía, la valoración global del Servicio de Información y Asesoramiento cambia en 0,188 puntos).

**Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo:** Como variable independiente se ha analizado la influencia de las respuestas a la pregunta 2.2 (aspectos del servicio), sobre la pregunta 2.3 (valoración global del Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo), que sería la variable dependiente.

Las respuestas que más influyen sobre la valoración global del Servicio son la atención del personal que le atendió (por cada unidad que varía ésta, la valoración global del Servicio varía 0,337 puntos) y la rapidez del proceso (por cada unidad que ésta varía, la valoración global del Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo cambia en 0,278 puntos).

#### **11.4. Análisis comparado de las mejoras asociadas al uso de cada servicio del SPECM<sup>17</sup>**

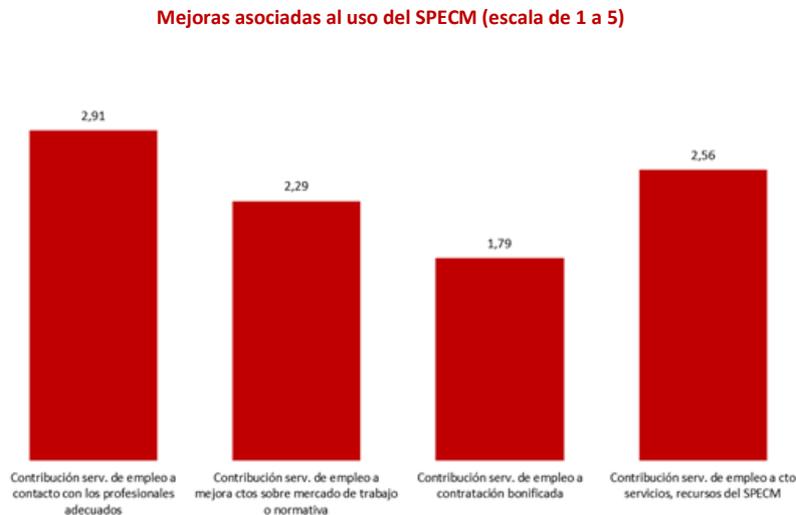
A continuación se muestran los datos globales de todos los encuestados para cada ítem analizado. La literalidad de cada uno de los aspectos sometidos a valoración es la siguiente. Se ha preguntado por la medida en qué el uso del SPECM ha contribuido a alcanzar...

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

---

<sup>17</sup> Puntuaciones en una escala de 1 a 5 puntos: 1= Nada, 2= Poco, 3= Algo, 4= Bastante, 5= Mucho.

El resultado obtenido para cada una de las anteriores afirmaciones es el reflejado en el gráfico siguiente:



A pesar de las valoraciones más críticas que veíamos en las anteriores páginas hacia el Servicio de Intermediación y Gestión de ofertas de empleo, los empleadores encuestados reconocen la labor de este servicio, ya que consideran que su uso de los recursos del SPECM ha contribuido en mayor medida a poder contactar con los profesionales adecuados (2,91 puntos). Le sigue la mejora del conocimiento de los servicios y recursos que se le pueden ofrecer desde el SPECM (2,56 puntos). El aspecto menos valorado es haber optado por alguna modalidad de contratación con algún tipo de bonificación, con 1,79 puntos. De hecho, la contribución del SPECM al contacto con los profesionales adecuados es la única afirmación en la que la valoración de los encuestados del Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo supera a los encuestados del Servicio de Información y Asesoramiento (2,92 puntos frente a 2,88). En ambos servicios la mejora menos valorada o menos percibida es la posibilidad de tener alguna bonificación en la contratación.

MEJORA DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS POR USO DEL SPE SEGÚN SERVICIO (1-5)	Información y Asesoramiento	Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo
Contribución serv. de empleo a contacto con los profesionales adecuados	2,88	2,92
Contribución serv. de empleo a mejora cto sobre mercado de trabajo o normativa	2,37	2,23
Contribución serv. de empleo a contratación bonificada	1,99	1,64
Contribución serv. de empleo a cto servicios, recursos del SPECM	2,91	2,31

## 11.5. Eficiencia y rendimiento del SPECM. Análisis comparado por servicios<sup>18</sup>

Para finalizar el análisis de los datos referidos a la totalidad de los empleadores encuestados, a continuación se examinan los datos de satisfacción global con la eficiencia y rendimiento del SPECM.

La media del indicador de satisfacción de todos los empleadores encuestados se sitúa en **3,77 puntos**, es decir entre satisfechos y bastante satisfechos. Frente a esta media global, los empleadores que han acudido al Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo presentan una satisfacción global con la eficiencia y rendimiento del SPECM de **3,80 puntos**, superior a la media general. De esta forma, los empleadores que han acudido al Servicio de Información y Asesoramiento se sitúan por debajo de la media de satisfacción global, con **3,72 puntos**.

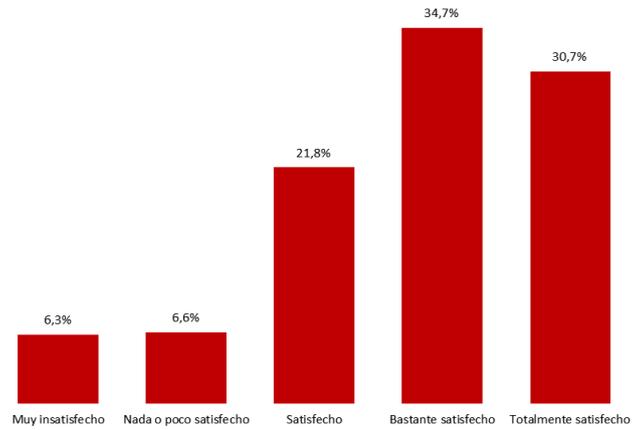
SATISFACCIÓN CON EFICIENCIA/RENDIMIENTO DEL SPE SEGÚN SERVICIO (1-5)	Puntuaciones medias
Media general	3,77
Información y asesoramiento	3,72
Intermediación/ Gestión ofertas de empleo	3,80

A continuación, en los siguientes gráfico y cuadro, se reflejan las valoraciones ya analizadas, pero en forma de porcentajes de satisfacción.

Prácticamente dos tercios de los empleadores encuestados (el 65,4%), están bastante o totalmente satisfechos con la eficiencia y rendimiento del SPECM, frente a tan solo un 12,9% de descontentos. De estos datos puede deducirse que el SPECM responde bastante bien a las expectativas y necesidades de los empresarios y empleadores que hacen uso de sus recursos y servicios.

<sup>18</sup> Escala 1= muy insatisfecho/a, 2= nada satisfecho/a, 3= satisfecho/a, 4= bastante satisfecho/a, 5= totalmente satisfecho/a.

**Satisfacción con eficiencia y rendimiento del SPECM (escala de 1 a 5)**



Por servicios, si bien las diferencias entre ambos no son muy grandes, están algo más satisfechos los empleadores que han acudido al Servicio de Intermediación y Gestión de ofertas de empleo (66,6% totalmente o bastante satisfechos), frente a un 63,5% en el Servicio de Información y Asesoramiento.

SATISFACCIÓN CON EFICIENCIA/RENDIMIENTO DEL SPE SEGÚN SERVICIO AL QUE SE HA ACUDIDO	Información y asesoramiento	Intermediación/ Gestión ofertas de empleo
<b>Totalmente satisfecho</b>	24,7%	34,9%
<b>Bastante satisfecho</b>	38,8%	31,7%
<b>Satisfecho</b>	24,2%	20,1%
<b>Nada o poco satisfecho</b>	9,0%	4,8%
<b>Muy insatisfecho</b>	3,4%	8,4%

## 12. CONCLUSIONES

### 12.1. Síntesis y propuestas por Servicios

#### Servicio de Información

Si se realiza un acercamiento al perfil del encuestado en este servicio, se puede señalar que el 57,6% de los encuestados son mujeres, el 55,5% son menores de 35 años, un 62,5% tiene estudios secundarios y un 49,3% está en situación de desempleo.

Asimismo destacar, que las mujeres son, en general, más críticas en sus valoraciones que los varones.

La principal forma de contacto con la Oficina del SPE señalada por los encuestados es presencial (83,4%).

Lo más valorado de la web es la rapidez (7,92), lo menos valorado la apariencia y diseño (6,94). Si bien las valoraciones más bajas están cercanas al notable, podría ser necesario **renovar el diseño de la página web del SPECM.**

Lo más valorado del servicio de atención telefónica tiene que ver con el personal: su amabilidad (8,40) y capacidad para solventar las gestiones (8,10 puntos). Consideran los encuestados sin embargo, que es complicado establecer contacto telefónico con el servicio (se valora sólo con 5,80 puntos de media). Así, es importante **implementar acciones de mejora en el servicio de atención telefónica.**

Por otro lado la facilidad de acceso al personal del Servicio de Información (7,54 puntos), así como la calidad de la información recibida (7,5 puntos) se valoran de forma muy positiva. Los valores más bajos los reciben los tiempos de espera (6,94 puntos), los tableros de anuncios (6,89) o el acceso de los usuarios a los ordenadores (6,43). Así pues parece conveniente **indicar mejor la presencia de los tableros informativos, y dotarlos de contenidos útiles y continuamente actualizados** (ayudas, becas, cursos, ofertas de trabajo, emprendimiento, trámites, etc.). Igualmente, es importante que **funcione correctamente el sistema electrónico de turnos y llamamientos**, evitando esperas innecesarias. Por último, es interesante también

**habilitar ordenadores para la consulta on-line por los usuarios de ofertas de empleo** en buscadores y portales especializados.

En cuanto a la valoración del personal, lo mejor valorado es la confidencialidad con que el personal trata sus datos (8,49) o la amabilidad (8,25); la valoración más baja, si bien notable, es el interés dedicado a proporcionarle recursos útiles (7,61 puntos). Al respecto del personal, no se ve la necesidad de realizar grandes cambios; simplemente seguir trabajando en la misma línea de buen servicio, formación y atención a las necesidades de los usuarios.

Entre los principales aspectos a mejorar que indican los encuestados, un 18,5% indica que **es necesaria más información y recursos**. En este sentido, es importante que esta información se adapte a las necesidades de cada usuario.

La principal mejora asociada al uso de los servicios del SPECM es la de la forma de buscar empleo de los usuarios encuestados. La menor valoración la recibe la posibilidad de realizar una actividad económica de forma independiente o como autónomo. Este ítem recibe esta menor valoración por todos los usuarios de los distintos servicios, por lo que parece **necesario que el SPECM rediseñe la estrategia de información y recursos de todo tipo (formativos, orientación...) para animar al emprendimiento**, pues de los datos extraídos de la encuesta, parece ser que los usuarios de los servicios del SPECM echan en falta, o al menos, realizan una valoración más dura de este tipo de recursos. Es cierto que esta situación responde en gran parte al hecho de que el SPECM centra más sus objetivos en el trabajo por cuenta ajena.

### Servicio de Formación

El perfil del encuestado en este servicio presenta los siguientes atributos: un 61,8% son varones, el 71% tiene 35 años o más, el 50,8% cuenta con un nivel de estudios secundarios y el 47,9% está en situación de desempleo.

De los distintos componente que configuran el Servicio de Gestión de la Formación, lo más valorado es el personal formador (8,23), lo menos valorado son los cursos ajustados al perfil del usuario (6,58) y la facilidad para informarse sobre la oferta formativa disponible (6,45), por lo que es importante **ampliar y mejorar las vías de difusión de la oferta formativa y que esta oferta intente ser lo más “a la carta” posible**, es decir, ajustada al perfil y necesidades de cada usuario.

Preguntados por los aspectos a mejorar del servicio, un 46,1% de los usuarios del Servicio de Formación señalan que es importante mejorar los contenidos de los cursos. Se refuerza así lo señalado en el anterior párrafo: junto a la difusión de la oferta, hay que trabajar también en el **rediseño y mejora de los contenidos, adaptándolos**, como ya se ha dicho, **a los perfiles de los usuarios**, pues “cada persona necesita un trato personalizado, adaptado a sus necesidades particulares y la clave de la formación es proporcionar recursos que el usuario aprenda a manejar, de esta forma podrá consolidarlos en sus hábitos y usarlos de forma regular porque se retroalimentará al ver su utilidad en la práctica”<sup>19</sup>.

La principal mejora asociada al uso de los recursos del SPECM que mencionan los usuarios del Servicio de Formación se refiere al desarrollo profesional y mejora de las competencias profesionales (3,13); la mejora menos valorada es la posibilidad de realizar una actividad económica de forma independiente o como autónomo (1,64). Ya se ha señalado para el Servicio de Información a demandantes de empleo: El SPECM parece no ayudar demasiado a facilitar competencias para desarrollar un trabajo independiente o autónomo.

### Servicio de Orientación

El perfil de los encuestados usuarios de este servicio se ajusta a las siguientes cifras: el 61,4% son mujeres, el 38,1% son mayores de 45 años, el 50,8% tienen estudios secundarios y el 59,9% está en situación de desempleo.

También en este Servicio de Orientación las mujeres realizan, en general, valoraciones más críticas.

Lo más valorado por los usuarios entre las actividades que forman parte del Servicio de Orientación son las técnicas de búsqueda de empleo que se le han explicado (7,10). Lo menos valorado, la adquisición de nuevas habilidades (6,04) y la utilidad de los talleres de entrevista (6,21). Resultaría interesante **adaptar los recursos de orientación a las necesidades de los usuarios**, “diseñar y desarrollar itinerarios formativos que aumenten las competencias profesionales de los trabajadores y desempleados, para mejorar su empleabilidad y desarrollo profesional”<sup>20</sup>, es decir, **personalizar los itinerarios y actualizar las competencias y habilidades**

<sup>19</sup> Cobos, Gutiérrez- Crespo & Planas, 2012: 139

<sup>20</sup> Telecyl, 2011: 126

**asociadas a cada itinerario** de cara a mejorar las posibilidades de entrada y/o permanencia en el mercado de trabajo.

Al hilo de estas valoraciones, sería también interesante la **generación de redes sectoriales o de acuerdo a los intereses de los usuarios** (siguiendo el modelo por ejemplo de LinkedIn). De esta manera, ante las especiales características del actual mercado de trabajo español, cambiante, competitivo e inestable, desde el SPECM se podría promover la generación de grupos de contactos, redes, etc. en torno a sectores, ocupaciones, cualificaciones, etc., del interés de los desempleados. En este sentido, por ejemplo, “los expertos aseguran que un 75% de los puestos de trabajo que ofrecen las empresas no llegan a anunciarse nunca ni en la prensa ni en Internet. Son un mercado oculto de ofertas de empleo al que sólo se puede acceder a través de contactos personales. Los contactos siguen siendo una de las vías más eficaces para buscar trabajo”<sup>21</sup>.

En la evaluación del personal que trabaja en este servicio, lo más valorado es la confidencialidad con que tratan los datos (8,36) y lo que recibe valoraciones más bajas es el tiempo para obtención de una cita (7,29 puntos). Si bien es cierto que la valoración de los tiempos de espera alcanza el notable, no parece estar de más **incidir en la reducción de estos tiempos de espera**, que en este tipo de servicios siempre suelen ser motivo de queja.

En lo que se refiere a los aspectos a mejorar, se han englobado las distintas contestaciones en el epígrafe “otros” (26,3%), que engloba el seguimiento, implicación del personal, personalización de las estrategias de orientación o más interconexión con las empresas, todas ellas recomendaciones que subrayan lo señalado en los anteriores párrafos, “es preciso avanzar en la integración, coordinación y trabajo en red de dichos servicios, pudiendo construir equipos interdisciplinarios que compartan criterios, información, formación, recursos, aplicaciones y herramientas para mejorar la calidad y eficiencia de los orientadores”<sup>22</sup>.

Finalmente, la principal mejora asociada al uso del SPECM por los usuarios de este servicio: la mejora en su forma de buscar empleo (2,80 puntos sobre 5). Lo menos valorado, la posibilidad de realizar una actividad económica de forma independiente o como autónomo (1,86), hecho que se repite en los distintos servicios.

<sup>21</sup> [http://www.laboris.net/static/ca\\_busqueda\\_networking.aspx](http://www.laboris.net/static/ca_busqueda_networking.aspx)

<sup>22</sup> Cobos, Gutiérrez- Crespo & Planas, 2012: 140

## Servicio de Intermediación

El perfil de los usuarios de este servicio es el siguiente: un 55,5% son mujeres, el 51,6% son menores de 45 años, el 52,4% tienen estudios secundarios y un 54% está en situación de desempleo.

El indicador mejor valorado de la atención personal es el de los conocimientos y profesionalidad del personal de la Oficina de Empleo (7,87 puntos). La valoración más baja se refiere a la calidad y cantidad de las ofertas de empleo recibidas desde la Oficina de Empleo, que no llegan al aprobado. Así, parece lógico profundizar en la **captación de más ofertas de trabajo y afinar en el ajuste entre ofertas y características de los demandantes**.

Un 71,4% de los encuestados en este servicio ha recibido alguna alerta del SPECM por e-mail, SMS o por ambas vías en el último año, mientras que un 52% no ha utilizado en el último año la web del SPECM para buscar empleo (el 76,9% de los de 16 a 24 años).

Parece que la web del servicio no es atractiva a la hora de buscar trabajo, y más aún entre los jóvenes, que no la utilizan en la búsqueda de empleo. Hubiese sido interesante, a continuación, haber preguntado ¿por qué? Se pueden sugerir diferentes motivos: ausencia de ofertas que se amolden a sus perfiles, la estructuración de la información en la web o un diseño no demasiado adecuado o sugerente.

Sorprende que los más jóvenes no utilicen esta herramienta. Se puede dinamizar la web, generar o mejorar el envío de alertas automáticas, newsletters, etc. Es clave en este campo el término **usabilidad** de la web<sup>23</sup>, que puede ser mejorada con sencillas acciones, como las siguientes: Reducir los tiempos de descarga, no se puede esperar más de dos segundos una descarga tras un clic. Reducir también el número de clics necesarios hasta llegar a un determinado recurso o documento. Igualmente, reducir el número y/o extensión de los formularios necesarios para acceder a determinados recursos o servicios.

En relación con esto, la valoración de elementos de la web varía entre lo más valorado, que es la rapidez de conexión (7,20 puntos), y lo menos valorado, que es la calidad de ofertas de trabajo recibidas (5,38) y el ajuste de las ofertas de la web al perfil de cada usuario (5,47 puntos). Parece necesario, más allá de las mejoras técnicas de la web, que no parecen ser

<sup>23</sup> "Estartapeando". 14/05/2018. www.cadenaser.com

demandadas, **mejorar la calidad y cantidad de ofertas de trabajo que aparecen en la web del SPECM**. En general, ofrecer unos servicios digitales atractivos puede tener gran relevancia, ya que “es importante potenciar la orientación educativa y profesional y la incorporación de sistemas de gestión de calidad y de gestión del conocimiento, el trabajo colaborativo y en red, la formación continua a través del desempeño de las TIC, la gestión por valores y la orientación por competencias.”<sup>24</sup>.

El principal aspecto a mejorar que mencionan los usuarios del Servicio de Intermediación es el de **incrementar las ofertas de trabajo** (señalado por un 39,2% de quienes señalan la necesidad de alguna mejora).

En relación con el uso del SPECM, la principal mejora que se percibe que refiere a la forma de buscar empleo (2,55 puntos sobre 5). Lo menos valorado, la posibilidad de realizar una actividad económica de forma independiente o como autónomo (1,50 puntos). La iniciativa emprendedora puede beneficiar tanto individualmente a quienes reciben esa formación, competencias y habilidades, como a la economía del país en general. Según el último Informe Mundial GEM (Global Entrepreneurship Monitor), las economías con mayor nivel de desarrollo están ligadas a niveles más altos de iniciativa emprendedora, impulsada por oportunidades y mayores índices de innovación y de perspectivas de creación de empleo. Asimismo, España ocupa el puesto 44 de 55 países sobre los que se hace el estudio, en cuanto al Índice de Espíritu Emprendedor<sup>25</sup>. A este respecto, ya se ha señalado que sería interesante **mejorar las actividades o la información destinadas a promocionar el trabajo independiente o autónomo**.

### Servicio de Información y Asesoramiento (empleadores)

En primer lugar se presenta una tipología de empresa sondeada entre todos los empleadores/ empresarios (ambos servicios), que es la siguiente: un 40,6% tiene entre 2 y 9 trabajadores, un 18,4% se dedica a actividades profesionales, administrativas y servicio auxiliares, un 17,2% se dedica a la construcción, el 12,1% al comercio y el 11,9% a la hostelería y el turismo.

Un 77,1% de las empresas encuestadas ha recibido información vía e-mail, mientras que un 71,5% la ha recibido por vía telefónica y un 41,9% presencialmente. El flujo de información desde el SPECM parece funcionar de forma dinámica y efectiva.

<sup>24</sup> Cobos, Gutiérrez- Crespo & Planas, 2012: 143

<sup>25</sup> Global Entrepreneurship Association, 2018: 38-41

Entre los aspectos mejor valorados del Servicio de Información y Asesoramiento está la amabilidad del personal (8,63 puntos), lo cual es de destacar como **aspecto muy positivo de la preparación del personal que desempeña sus tareas en este servicio**. En el lado contrario, lo menos valorado, si bien con 7,92 puntos, es la cantidad y utilidad de la información. Siempre es importante, no obstante, trabajar en la mejora de este aspecto.

Entre los aspectos a mejorar que indican los empleadores y empresas encuestados en este servicio se encuentran la mejora de los contenidos de los perfiles de los trabajadores y las cualificaciones asociadas (48,9%), dicho de otro modo, **modernizar el catálogo de ocupaciones y sus cualificaciones y competencia asociadas**.

Finalmente, la principal mejora que han experimentado estos empleadores tras utilizar los servicios del SPECM se refiere al mejor conocimiento de los servicios y recursos del SPECM (2,91 puntos sobre 5) y el contacto con los profesionales adecuados (2,88 puntos sobre 5). Lo menos valorado ha sido el poder optar por alguna modalidad de contratación con algún tipo de bonificación (1,99). Parece interesante **dar mayor difusión a estas opciones de contratación y las ventajas para los empleadores que llevan asociadas**.

### Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo (empleadores)

Lo más valorado entre los aspectos asociados al Servicio de Intermediación y Gestión de ofertas de empleo es la confidencialidad en el trato de los datos de la empresa con 8,80 puntos. El aspecto que recibe una valoración menos buena se refiere a la adecuación del personal seleccionado (5,28 puntos) o la eficiencia del proceso de reclutamiento (6,59 puntos). Ya se ha señalado en anteriores páginas, es importante trabajar en la **mejora de la eficiencia del proceso de reclutamiento y en afinar los mecanismos de ajuste entre la oferta y la demanda**; de un lado, que la información de la oferta de trabajo sea clara y verídica, y por otro lado, que la selección de los trabajadores responda a las demandas y requerimientos de los empleadores.

Así, en relación con el encaje entre la oferta y la demanda de trabajo, según el Observatorio de las Ocupaciones del SEPE “Los perfiles de la oferta de empleo 2017” se pueden extraer varias conclusiones sobre las cualificaciones y competencias más requeridas<sup>26</sup> (polivalencia,

<sup>26</sup> Servicio Estatal Público de Empleo, 2017: 93-95

superación, optimismo, perseverancia, motivación, responsabilidad, idiomas, orientación al cliente, etc.).

Se valora cada vez más los conocimientos en áreas complementarias a la ocupación. Los empleadores insisten en lo referente a la cualificación y especialización continua de los candidatos, partiendo de un perfil con actitud polivalente y comprometida ante el trabajo, así como aptitudes especializadas y puestas al día; punto de partida que aporta valor al candidato e incrementa de manera significativa sus probabilidades laborales. Una mayor preparación genera un perfil más flexible y capaz.

De esta forma, es sustancial controlar en mayor medida las competencias y cualificaciones, así como la motivación para el trabajo del personal que desde el SPECM se pone a disposición de las empresas usuarias. Este hecho, parece aumentar entre los trabajadores menos cualificados, “hasta ahora la experiencia ha primado por encima de la formación, lo que desmotiva a los trabajadores para acceder a la formación. Asimismo, los trabajadores menos cualificados tienen menor predisposición a la formación y el esfuerzo formativo que tienen que hacer es mayor. Los expertos insisten en que no existe excesivo interés por parte de los trabajadores en formarse: hay una gran diferencia entre los trabajadores con estudios y sin estudios, están mucho más dispuestos los que tienen estudios”<sup>27</sup>.

Prácticamente la mitad de los empleadores encuestados (el 48,4%), es la primera vez que usan este Servicio de Intermediación y Gestión de ofertas de empleo, lo cual es un dato interesante, si se toma en consideración que el resto, más de la mitad, ha repetido en su uso de este servicio, lo que es un inequívoco indicador de satisfacción, pues si el servicio prestado la primera vez no hubiese sido bueno, no se hubiese repetido.

Entre los aspectos a mejorar que han señalado los encuestados, destaca sobremanera la mejora de los filtros y requisitos de los candidatos, mencionado por un 76,4% de los encuestados: **mejorar los perfiles de los que se ponen a disposición y las cualificaciones**, existe un déficit de personal con Formación Profesional. La formación debe ir orientada en mayor medida a responder a las demandas del mercado. Al mismo tiempo, los planes formativos de la Formación Profesional son de larga duración, mientras que las demandas del mercado surgen

---

<sup>27</sup> Telecyl, 2011: 98-99

continuamente. Por este motivo se considera importante lograr una mayor flexibilidad en la formación, especialmente en la formación para el empleo”<sup>28</sup>.

En último lugar, la principal mejora asociada al uso del SPECM ha sido la posibilidad de contactar con los profesionales adecuados a la vacante de empleo (2,92 puntos sobre 5), de esta forma, a pesar de la queja sobre que los perfiles de los candidatos puestos a disposición desde el SPECM a veces no se ajustan a las necesidades de las empresas, los empleadores valoran también los buenos profesionales que llegan a sus empresas desde el SPECM.

Lo menos valorado entre las mejoras asociadas al uso del SPECM es la información que se ha recibido para poder optar por alguna bonificación en la contratación (1,64 puntos sobre 5). Ya se ha señalado para el anterior servicio: puede ser interesante **informar en mayor medida a los empleadores de estas opciones de contratación y las ventajas que puedan conllevar para ellos.**

## 12.2. Análisis comparado sobre los demandantes de empleo

En primer lugar, aludir brevemente a las valoraciones de las instalaciones de las Oficinas de Empleo por los usuarios de los distintos servicios: en la mayoría de indicadores las puntuaciones más altas son las que realizan los usuarios del Servicio de Información, hecho que está en consonancia con las valoraciones más altas que también realizan los usuarios de este Servicio de Información en otros aspectos como la satisfacción con la eficiencia y rendimiento del SPECM, la valoración global del servicio utilizado o los mejores índices de percepción de las distintas mejoras asociadas al uso del SPECM.

Algunas inferencias que respalden estas mejores valoraciones en el Servicio de Información, aparte de lo ya subrayado sobre los objetivos o las demandas asociadas a éste, se relacionan con el perfil de los encuestados: de todos los servicios analizados, en el de Información es en el que hay un mayor número de menores de 35 años, prácticamente doblan a los presentes en el resto de servicios, y a lo largo del informe se ha comprobado que, invariablemente, las puntuaciones de los más jóvenes son más altas que las de los más mayores. Otras dos características socioprofesionales de los encuestados: el porcentaje de desempleados encuestados en el Servicio de Información (49,3%) es, junto con el de Formación, el más bajo

---

<sup>28</sup> Telecyl, 2011: 98

entre los cuatro servicios analizados, lo cual puede incidir en el optimismo de las valoraciones, además, el porcentaje de quienes llevan más de doce meses en situación de desempleo (48,2% del total de desempleados) es el menor de los cuatro servicios.

Del análisis de la matriz importancia- valoración a partir de las respuestas dadas por los desempleados, se deduce que éstos dan mucha importancia y además valoran bien la amabilidad del personal, los conocimientos y competencias del personal y las instalaciones y equipos. Asimismo, valoran también bien la facilidad de acceso al servicio, aunque no le dan tanta importancia. Por otro lado, consideran importantes en un buen servicio la confianza en el personal de los servicios públicos de empleo, la sensibilidad de este personal ante sus necesidades, la calidad, cantidad y utilidad de la información facilitada y los conocimientos, competencias y habilidades adquiridas, pero a éstas dimensiones las valoran por debajo de la media general. Finalmente, las dimensiones a las que no dan excesiva importancia y además valoran bajo son la fiabilidad del servicio y los tiempos de respuesta.

En cuanto a la valoración global de los servicios evaluados, los dos servicios que presentan unas mejores evaluaciones son el de Información (7,60 puntos) y el de Orientación (7,31 puntos), frente al de Formación (6,63 puntos) y al de Intermediación (6,43 puntos). Los servicios a partir de los cuales deben recogerse unos resultados palpables, como la Intermediación o la Formación, reciben valoraciones más rigurosas, frente a los otros dos, que se podrían definir como de carácter más administrativo.

De esta forma, si tras acudir a los Servicios de Formación o de Intermediación, los usuarios no encuentran un trabajo o al menos la posibilidad real de acceder a un empleo, la valoración de esos servicios va a ser más severa que en el caso de la Información, del cual no se espera un resultado o beneficio tan importante. En cualquier caso, “la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos depende de que, en cada acto de prestación de un servicio, su percepción iguale o supere sus mejores expectativas. Teniendo esto en cuenta, siempre que sea posible, un primer paso para la evaluación de la calidad percibida de los servicios públicos es la identificación de las expectativas de los ciudadanos en torno a sus principales atributos (...) las expectativas ciudadanas en relación con los servicios se forman a partir de: las experiencias anteriores propias y ajenas en relación con esos servicios públicos, las necesidades personales que pueden variar de individuo a individuo e incluso, como hemos visto, en función del papel diferente que desempeña un ciudadano cada vez que se relaciona con la administración.

También configura estas expectativas, la imagen general que quienes consumen el servicio se han ido formando de la organización prestadora del servicio a partir de elementos más o menos explícitos, como por ejemplo su propia política de comunicación o la apariencia del edificio, entre otros muchos. En el caso de los servicios públicos la percepción de su funcionamiento está influida por la visión que los ciudadanos tienen de los políticos, del Estado o de las propias administraciones públicas, aunque el peso de esta visión decrece cuanto más concreto sea el servicio analizado”<sup>29</sup>.

Sucede lo mismo con la utilidad de los distintos servicios: los objetivos o resultados finales tras acceder a cada servicio difieren mucho en cuanto a la importancia, no es lo mismo satisfacer las necesidades de información que acceder al mercado de trabajo y encontrar un empleo, lo cual puede explicar en gran medida las valoraciones más rigurosas del Servicio de Intermediación.

Con todo, ya se ha comprobado que a la hora de **recomendar los distintos servicios**, las puntuaciones se igualan entre la máxima del Servicio de Formación (4,32 puntos en una escala de 1 a 5) y la mínima del de Intermediación (3,54 puntos sobre 5). Insistir en el hecho del propósito con qué se recomienda cada servicio: así, en el caso del Servicio de Información se pregunta si se recomendaría acudir a este servicio a familiares y/o conocidos que precisaran información y asesoramiento; en el Servicio de Formación se pregunta si se recomendaría acudir a este servicio a familiares y/o conocidos interesados en mejorar cualificaciones o competencias; en el Servicio de Orientación se pregunta si se recomendaría acudir a este servicio a familiares y/o conocidos que busquen consejo o asesoramiento en su búsqueda de empleo y/o formación; y en el caso del Servicio de Intermediación se pregunta si se recomendaría acudir a este servicio a familiares y/o conocidos que busquen empleo. Se aprecia a partir de la formulación de esta pregunta en cada Servicio, cómo los resultados esperados de cada uno de ellos son tremendamente dispares en importancia y dificultad: información y asesoramiento, mejora de cualificaciones y/o competencias, asesoramiento en la búsqueda de empleo y/o formación o encontrar trabajo.

Sobre estas expectativas de la ciudadanía u objetivos con los que acuden a cada servicio, hoy en día “existen varios modelos que han identificado los atributos de un servicio en torno a los cuales se configuran las expectativas de los ciudadanos y, por tanto, su satisfacción. Por

---

<sup>29</sup> Agencia de Evaluación de la Calidad, 2009: 10

ejemplo, el modelo SERVQUAL propone cinco dimensiones generales del servicio, cada una de las cuales se subdivide a su vez en varios atributos:

**Elementos tangibles:** en referencia a los rasgos físicos, materiales y a la apariencia de los empleados. **Fiabilidad:** mide la capacidad de la organización para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores. **Capacidad de respuesta:** mide la voluntad de ayuda a los usuarios y la rapidez y agilidad del servicio. **Seguridad:** se refiere al conocimiento y profesionalidad de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad; a la gestión y control de los peligros y riesgos; y a la ética, veracidad y confianza en el servicio que se realiza. **Empatía:** mide la atención esmerada e individualizada, la facilidad de acceso a la información, la existencia de información completa y real en un lenguaje comprensible, la capacidad de escuchar y el esfuerzo por conocer y entender las necesidades.

Algunas organizaciones han realizado incluso el esfuerzo de averiguar cuáles de estos atributos son los más decisivos a la hora de configurar la satisfacción de los ciudadanos. La encuesta canadiense *Citizens First* (realizada por el Institute for Citizen-Centered Service –ICCS-) logró identificar en 2003 empíricamente los cinco impulsores clave que explicaban dos tercios de la satisfacción con una amplia gama de servicios públicos: 1) puntualidad en el servicio o respuesta; 2) conocimiento y competencia del personal; 3) amabilidad del personal que “hace un esfuerzo adicional”; 4) ser tratados con justicia; y 5) lograr los resultados que se necesitaban”<sup>30</sup>.

Aludir también al hecho de que lo más valorado por los usuarios demandantes de empleo es la contribución del SPECM a su desarrollo profesional y mejora de competencias (2,78 puntos en una escala de 1 a 5), mientras que la inserción en el mercado de trabajo (2,40 puntos) o trabajar como autónomo (1,78), son los dos aspectos que los encuestados consideran que menos han mejorado tras acudir al SPECM, si bien es cierto que son dos objetivos que es más complicado alcanzar.

No se puede olvidar tampoco los datos de satisfacción global con la **eficiencia y rendimiento del SPECM** de todos los demandantes encuestados se sitúa en 3,24 puntos de media (entre satisfechos y bastante satisfechos), en una escala de 1= muy insatisfecho a 5= totalmente satisfecho. En términos porcentuales, un 43,8% del total de los encuestados, se muestra

---

<sup>30</sup> Agencia de Evaluación de la Calidad, 2009: 10-11

bastante o totalmente satisfecho, frente a un 29,9% descontento (nada o poco satisfecho + muy insatisfecho). Por servicios, los más satisfechos son los usuarios del Servicio de Información, seguidos por los usuarios del de Orientación y los más descontentos son los usuarios del Servicio de Formación y los del de Intermediación.

En este punto y para finalizar, es preciso aludir a tres esquemas de comportamiento en las valoraciones, que, en mayor o en menor medida, invariablemente se repiten a lo largo de los distintos servicios analizados en el informe:

1. Las valoraciones más positivas de los más jóvenes frente a las de los más mayores.
2. Las valoraciones de las mujeres encuestadas, más severas que las de los varones.
3. Igualmente, las valoraciones generalmente más críticas de los encuestados con un nivel de estudios universitarios.

En el primer caso, tanto los menores de 35 años como los mayores de 45 son colectivos de especial atención para las administraciones en cuanto a las políticas de empleo. Teniendo esto en cuenta, una de las causas explicativas del “optimismo” de los jóvenes encuestados puede ser su mejor situación profesional. En el siguiente cuadro se reflejan los porcentajes de desempleados y ocupados, así como el porcentaje de desempleados que llevan más de doce meses en esa situación, entre los encuestados de menor edad y los más mayores.

SITUACIÓN SOCIOPROFESIONAL ENTRE JÓVENES Y MAYORES	Ocupados	Desempleados	% desempleados > 12 meses
16 a 24 años	44,7%	35,8%	34,1%
25 a 34 años	51,2%	40,9%	39,5%
45 a 54 años	31,8%	62,4%	69,6%
55 a 64 años	20,4%	75,7%	64,1%

En este cuadro se aprecia cómo todas las cifras son mejores entre los más jóvenes: el porcentaje de encuestados ocupados es mayor entre los menores de 35 años, el porcentaje de desempleados es más bajo entre los menores de 35 años, así como el porcentaje de desempleados que llevan más de doce meses en esa situación. Estos datos, ciertamente ayudan a explicar las valoraciones más bajas que realizan los encuestados con edades superiores a los 45 años. El hastío con la situación de desempleo, la desesperanza y el cansancio, pueden llevar a los más mayores a otorgar peores notas en los ítems sometidos a evaluación.

En el caso de las valoraciones más bajas de las mujeres, se puede llevar a cabo la misma operación que anteriormente para las edades: observar la situación socioprofesional de ellas frente a la de ellos, lo que se refleja en el siguiente cuadro:

SITUACIÓN SOCIOPROFESIONAL SEGÚN SEXO DEL ENCUESTADO	Ocupados	Desempleados	% desempleados > 12 meses
Mujeres	35,0%	57,5%	60,5%
Varones	41,6%	49,7%	53,4%

El análisis comparativo de la situación de mujeres y hombres muestra las grandes diferencias existentes. El 35% del total de las mujeres encuestadas están ocupadas por cuenta ajena frente al 41,6% de los varones, mientras que las diferencias en los porcentajes de desempleo se incrementan aún más: el 57,5% de las encuestadas están desempleadas y los varones no llegan al 50% (49,7%). De igual manera, el 60,5% de las mujeres desempleadas encuestadas llevan más de doce meses en esa situación.

Como sucedía anteriormente en el caso de los jóvenes y los mayores, en esta ocasión estas cifras contribuyen a explicar las peores valoraciones de los distintos indicadores del SPECM por las mujeres, pues su situación en relación con el empleo es peor.

Por último, se puede intentar explicar también las valoraciones más críticas de los encuestados con un nivel de estudios universitarios cruzando la situación profesional con el nivel educativo, lo que se refleja en el siguiente cuadro:

SITUACIÓN SOCIOPROFESIONAL SEGÚN NIVEL EDUCATIVO DEL ENCUESTADO	Ocupados	Desempleados	% desempleados > 12 meses
Hasta Estudios Primarios	27,0%	70,2%	60,6%
Estudios Secundarios (BUP, ESO, Bach.)	33,2%	56,8%	53,1%
Estudios Secundarios (FP)	40,0%	53,2%	58,7%
Estudios Superiores	47,3%	42,3%	56,3%

En este caso la situación socioprofesional no parece contribuir a una valoración más crítica del SPECM por parte de los encuestados con estudios superiores, puesto que sus datos son mejores que los del resto de agregados de niveles educativos: tienen un mayor porcentaje de ocupados y menor porcentaje de desempleados, y los desempleados que llevan más de doce meses en esa situación no destacan frente al resto.

Podría entonces buscarse otras hipótesis explicativas, como por ejemplo situaciones personales, posibles expectativas altas sobre el SPECM que no se ven cumplidas o que el mejor nivel formativo lleve a una mayor conciencia sobre la calidad de los servicios públicos y por tanto también, un mayor grado de crítica.

### **12.3. Análisis comparado sobre los empleadores**

Señalar en primer lugar la evaluación que los empleadores hacen de las instalaciones de las Oficinas de Empleo. Ya se ha señalado, como en todos los indicadores las puntuaciones más altas son las que realizan los usuarios del Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo formación, lo que coincide con las valoraciones más altas que también realizan los usuarios de este Servicio sobre la satisfacción con la eficiencia y rendimiento del SPECM.

Aquellas dimensiones que de acuerdo con la matriz de importancia- valoración tienen mucha importancia para los empleadores y además son bien valoradas en relación con el SPECM, son las siguientes: la facilidad de acceso al servicio, la amabilidad del personal, los conocimientos y competencias del personal, la confianza en el personal de los Servicios Públicos de Empleo, la sensibilidad del personal ante sus necesidades, la facilidad y comodidad de los trámites o la gratuidad del servicio. También valoran muy bien la fiabilidad del servicio y las instalaciones y equipos, pero a estas dimensiones no les dan tanta importancia. De igual manera, la dimensión de la rapidez en atender su demanda es considerada por los empleadores como importante, pero la valoran por debajo de la media. Por último, las dimensiones a las que no dan excesiva importancia y además son valoradas por debajo de la media, son los tiempos de respuesta, la adecuación, preparación y competencia de candidatos puestos a disposición, la cantidad de candidatos puestos a disposición o la rapidez del proceso.

A la hora de comparar la valoración global de los encuestados sobre el Servicio de Información y Asesoramiento (8,07 puntos) frente a la del Servicio de Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo (7,29 puntos), hay que reseñar que las consecuencias esperadas de acudir al Servicio de Intermediación y Gestión de ofertas de empleo son más difíciles de alcanzar satisfactoriamente, que el hecho de recibir información desde el Servicio de Información. Es decir, es más delicado conseguir un buen candidato para la empresa usuaria, que dar una buena información a alguien que la pida. Lo mismo sucede a la hora de evaluar la utilidad de cada servicio (7,25 en Información y Asesoramiento, frente a 6,05 puntos en Intermediación y Gestión de Ofertas de

Empleo), o a la hora de recomendarlo (4,08 puntos en Información y Asesoramiento, frente a 3,98 puntos en Intermediación y Gestión de Ofertas de Empleo).

¿Con qué objetivo se recomienda cada servicio? En el caso del Servicio de Información e Intermediación se pregunta si se recomendaría acudir a este servicio a familiares y/o conocidos que necesitaran de asesoramiento en el ámbito sociolaboral, mientras que en el Servicio de Intermediación se demanda si se recomendaría acudir a este servicio a familiares y/o conocidos que necesiten contratar personal. Se comprueba a partir de las preguntas realizadas cómo los objetivos finales de uno y otro servicio son muy dispares, no es lo mismo asesorarse o buscar información, que buscar un buen trabajador. En este sentido, sirven aquí las explicaciones apuntadas en las páginas 87 y 88 derivadas de la Guía para la evaluación de los Servicios Públicos.

Señalar de igual manera que a pesar de algunas valoraciones más críticas que hemos visto hacia el Servicio de Intermediación, los empleadores encuestados reconocen la labor de este servicio, pues consideran que su uso de los recursos del SPECM ha contribuido en mayor medida a poder contactar con los profesionales adecuados (2,91 puntos en una escala de 1 a 5).

Asimismo, de acuerdo con los indicadores de satisfacción global, cerca de dos tercios de los empleadores encuestados, el 65,4%, están bastante o totalmente satisfechos con la eficiencia y rendimiento del SPECM. La media de todos los empleadores encuestados se sitúa en 3,77 puntos (en escala de 1 a 5), es decir entre satisfechos y bastante satisfechos; los encuestados en el Servicio de Intermediación y Gestión de ofertas de empleo presentan una satisfacción global con la eficiencia y rendimiento del SPECM de 3,80 puntos, más alta que la de quienes han acudido al Servicio de Información y Asesoramiento, que se sitúa en 3,72 puntos, si bien estas diferencias no son significativas.

#### **12.4. Algunas sugerencias para la mejora del proceso de obtención de resultados**

Teniendo en cuenta que el estudio ya está asentado y su estructura es sólida desde un punto de vista analítico, desde COTESA se proponen las siguientes sugerencias para incrementar aún más la calidad de los trabajos:

- ➡ A efectos de poder llevar a cabo unos análisis más fiables desde un punto de vista estadístico, sería interesante ampliar las muestras de cada servicio.
- ➡ Afinar el diseño muestral, de tal forma que se consigan estratos más exactos y representativos, en cuanto a la proporcionalidad por sexos, estudios, edades o tamaño de empresa y sector de actividad.
- ➡ Igualmente, en el propósito de esos análisis más fiables, se pueden ampliar los agregados de las variables de cabecera, es decir, reducir el número de estratos para que cada uno contenga un mayor número de casos, por ejemplo de la siguiente forma:
  - En el caso de las edades: Menores de 30 años / De 30 a 55 años / Mayores de 55 años
  - En el caso del nivel educativo: Hasta estudios primarios / Estudios secundarios / Estudios superiores
  - En el caso de la situación profesional: Ocupado/a / Desempleado/a / Otras situaciones (...)
  - Para el caso del tamaño de las empresas: Menos de 10 trabajadores / De 10 a 49 trabajadores / De 50 a 249 trabajadores / 250 o más trabajadores
  - En el caso de los sectores de actividad: Industria / Comercio / Construcción / Transportes / Hostelería y Turismo / Otros servicios
- ➡ Reducir las preguntas sobre aspectos físicos de las oficinas o sobre la web, reduciendo sus indicadores a valorar o presentando tan solo uno general, dando más cabida a preguntas opinativas, experienciales o de opinión personal tanto de los demandantes de empleo como de los empleadores/ empresarios, con el objetivo de indagar en las expectativas de los usuarios sobre los servicios evaluados.
- ➡ En relación con lo anterior, dar mayor peso a otras técnicas de investigación y análisis sociológico. Por ejemplo, “para conocer cuáles son las expectativas de los ciudadanos podemos utilizar una variedad de técnicas de investigación:
  - Grupos de discusión con quienes hacen uso del servicio.
  - Análisis de las quejas y las sugerencias de las que disponga ya la organización.
  - Estudios de satisfacción de reclamantes.

- Información proveniente de los empleados en los puntos de acceso al servicio.
  - Análisis de fuentes documentales encuestas previas, diagnósticos en servicios similares, análisis documental, etc.”<sup>31</sup>.
- ➡ Desarrollar a partir de este estudio nuevas líneas de investigación, centradas en colectivos específicos, con estudios monográficos (mayores de 45 años, mujeres, trabajadores de baja cualificación, parados de larga duración, menores de 30 años, “ni-nis” (ni estudia, ni trabaja), colectivos inmigrantes...), en los que recabar su caracterización sociodemográfica, presencia en el mercado de trabajo, principales ocupaciones que ocupan, expectativas, etc.
- ➡ De igual forma, llevar a cabo estudios específicos, desde un punto de vista sectorial, como paso previo a la implementación de políticas públicas, como modo de conocer la situación económica, sociolaboral y empresarial de ese sector, teniendo en cuenta el interés de la Comunidad de Madrid en potenciar unos u otros sectores de actividad.

---

<sup>31</sup> Agencia de Evaluación de la Calidad, 2009: 10

## 13. BIBLIOGRAFÍA

- Agencia de Evaluación de la Calidad (2009): Guía para la evaluación de los Servicios Públicos. Madrid: Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios
- Cobos, A., Gutiérrez- Crespo, E. & Planas, J. (2012): La orientación profesional y la búsqueda de empleo. Barcelona: Grao
- Consejería de Economía, Empleo y Hacienda (2018): Boletín informativo de paro registrado y contratos de trabajo. Marzo 2018. Madrid: Dirección General del Servicio Público de Empleo. [www.madrid.org/bvirtual/BVCM007793-2018-03.pdf](http://www.madrid.org/bvirtual/BVCM007793-2018-03.pdf)
- “Estartapeando”, en [www.cadenaser.com](http://www.cadenaser.com). 14/05/2018. Documento sonoro
- Global Entrepreneurship Research Association (2018): Informe Mundial *Global Entrepreneurship Monitor*. Seúl
- “Networking”: las ventajas de tener conocidos, en Laboris.net (2018). [http://www.laboris.net/static/ca\\_busqueda\\_networking.aspx](http://www.laboris.net/static/ca_busqueda_networking.aspx)
- Orden ESS/381/2018, de 10 de abril, por la que se aprueba la Guía técnica de referencia para el desarrollo de los protocolos de la Cartera Común de Servicios del Sistema Nacional de Empleo. BOE Nº 91, 14 de abril de 2018
- Servicio Estatal Público de Empleo (2017): Observatorio de las Ocupaciones. Los perfiles de la oferta de empleo 2017. Madrid: Ministerio de Empleo y Seguridad Social
- Telectyl (2011): Incidencia de la Formación Profesional para el Empleo en la elaboración de estrategias empresariales innovadoras y su repercusión sobre la mejora de la empleabilidad de los trabajadores base o de baja cualificación. Madrid: Fundación Tripartita para la Formación en el Empleo
- <https://laculturadelmarketing.com/herramientas-claves-plan-de-marketing-matriz-posicionamiento-importancia-desempeno/>



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

El presente estudio se enmarca en dicho Proyecto y tiene como objetivo principal conocer y medir el grado de satisfacción de las personas usuarias respecto a las prestaciones o servicios que reciben, así como el rendimiento de dichos servicios a juicio de los propios usuarios. La investigación se ha basado en la realización de 1.400 encuestas telefónicas a dos segmentos de usuarios (demandantes de empleo y empresas) y refleja las valoraciones, opiniones y percepciones de éstos sobre numerosos aspectos ligados a la calidad del servicio.



**Comunidad  
de Madrid**



**UNION EUROPEA**  
**Fondo Social Europeo**  
*El FSE invierte en tu futuro*