ceres
investigació sociològica
i de mercats

EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LABORA POR PARTE DE LAS PERSONAS DEMANDANTES Y LAS EMPRESAS OFERTANTES DE EMPLEO

Resumen Ejecutivo

Presentado a:

LABORA
Servei Valencià d'Ocupació i Formació

Diciembre, 2022

Raval de Jesús, 36. 1ª planta
43201 Reus
977 773 615
www.gabinetceres.com
@GabinetCeres

Introducción y Aspectos Metodológicos

Ficha técnica

- **Objetivos:** identificar las expectativas, necesidades y valoración de lo servicios de LABORA por parte de los usuarios demandantes.
- **Universo de Trabajo**: personas demandantes que han recibido el servicio de orientación de LABORA durante los últimos 12 meses (octubre 2021 – septiembre 2022).
- **Método de recogida de la información:** Administración web de un cuestionario estructurado a través de un enlace abierto, enviado por correo electrónico.
- **Muestra:** 1.702 personas.
- **Respuestas obtenidas:** 1.893
- **Error Muestral:** global de ±2,4% para las proporciones, en el supuesto de muestreo aleatorio simple, nivel de confianza del 95% (k=2) y máxima indeterminación (p=q=50%).
- **Ponderación:** se ha aplicado un proceso de ponderación para restituir los pesos de la muestra según provincias, sexo y edad de las personas demandantes de empleo.

- **Objetivos:** identificar las expectativas, necesidades y valoración de lo servicios de LABORA por parte de las empresas empleadoras.
- **Universo de Trabajo**: empresas ofertantes que han recibido alguna visita o han presentado alguna oferta en LABORA durante los últimos 12 meses (octubre 2021 – septiembre 2022).
- **Método de recogida de la información:** Administración web de un cuestionario estructurado a través de un enlace específico, enviado por correo electrónico.
- **Muestra:** 3.976 empresas.
- **Respuestas obtenidas:** 338
- **Error Muestral:** global de ±5,3% para las proporciones, en el supuesto de muestreo aleatorio simple, nivel de confianza del 95% (k=2) y máxima indeterminación (p=q=50%).
- **Ponderación:** se ha aplicado un proceso de ponderación para restituir los pesos de la muestra según provincias y número de trabajadores.

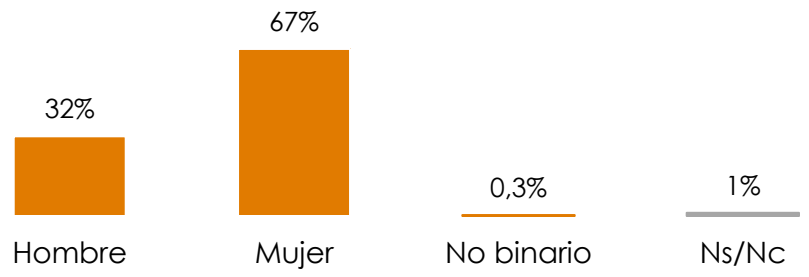
2 Personas demandantes

Características de las personas demandantes

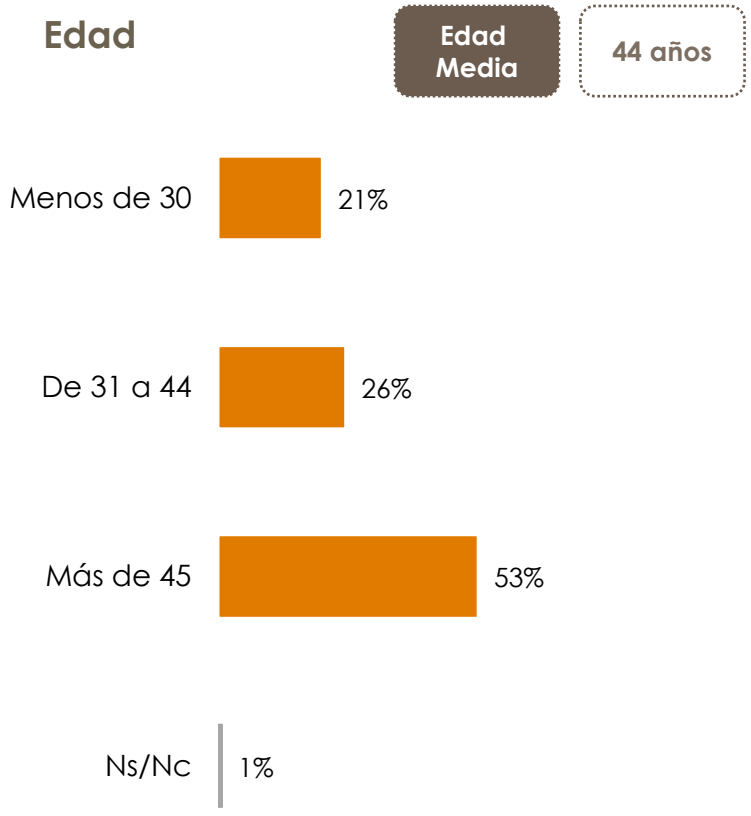
Datos sociodemográficos

El perfil sociodemográfico que destaca entre las personas demandantes de los servicios de LABORA son mayoritariamente mujeres, personas de unos 44 años de media y residentes en Valencia o Alicante.

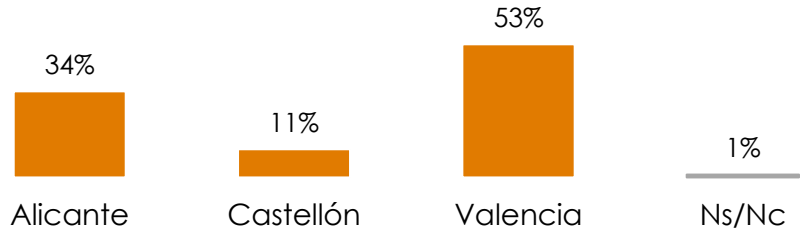
Sexo



Edad



Provincia



Base: Global (100%; n=1.702 casos).

Características de las personas demandantes

Situación laboral

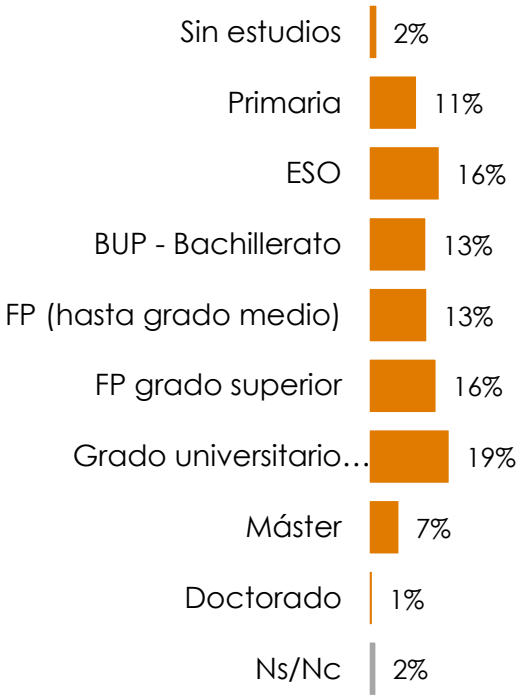
La gran mayoría de personas demandantes tiene un nivel educativo medio o alto. En mayor proporción destacan las personas que disponen de un grado universitario o una licenciatura.

En cuanto a la distribución según situación laboral, en el momento de la consulta, responden un 17% de personas laboralmente activas, un 71% de parados y un 12% de personas que no han trabajado nunca.

Entre las personas ocupadas, un 27% ha encontrado su trabajo actual a través del Espai LABORA.

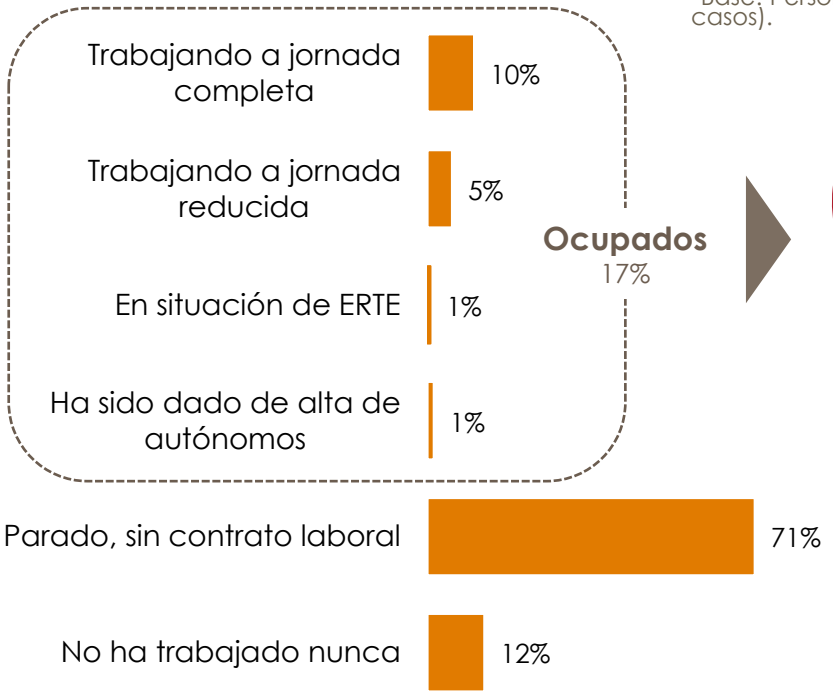
Nivel de estudios (finalizado)

*Base: Global (100%; n=1.702 casos).



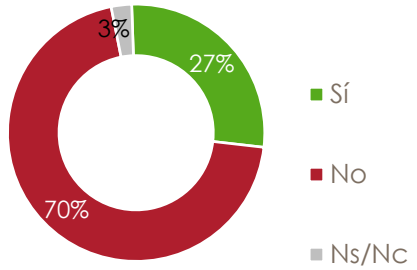
Situación laboral actual

*Base: Global (100%; n=1.702 casos).



¿Encontró su puesto de trabajo actual a través del Espai LABORA?

*Base: Personas trabajando o en ERTE (16%; n=270 casos).



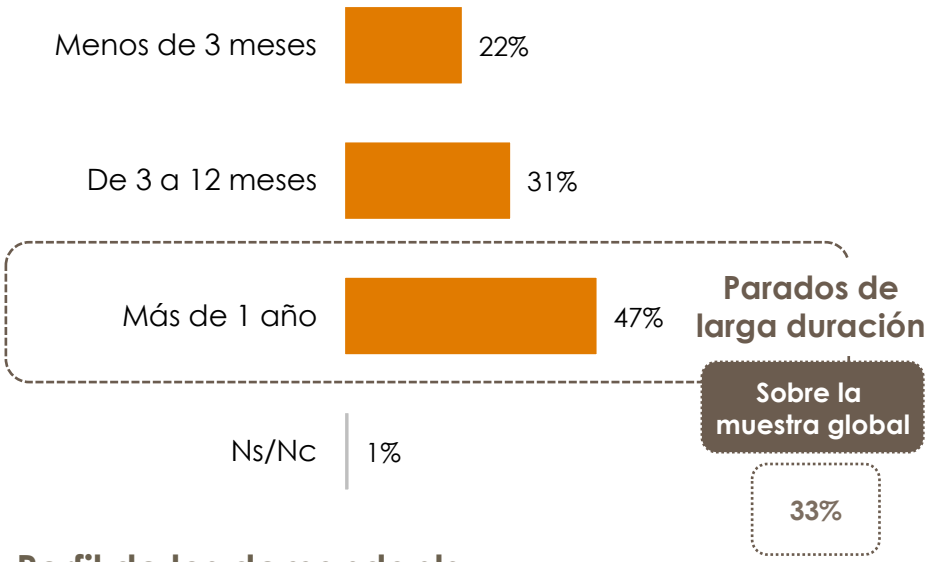
Características de las personas demandantes

Perfil laboral de las personas demandantes

Teniendo en cuenta la situación laboral actual de las personas demandantes y la situación concreta de las personas en situación de paro, se crea el indicador 'Perfil laboral de las personas demandantes'.

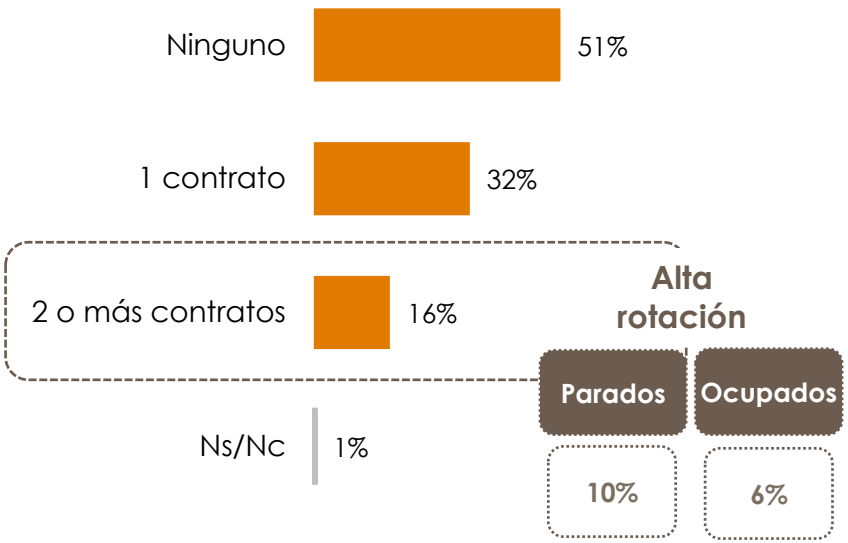
¿Cuánto tiempo hace que no trabaja?

*Base: Personas en situación de paro (71%; n=1.233 casos).



Durante los últimos doce meses, ¿cuántos contratos ha tenido?

*Base : Global (100%; n=1.702 casos).

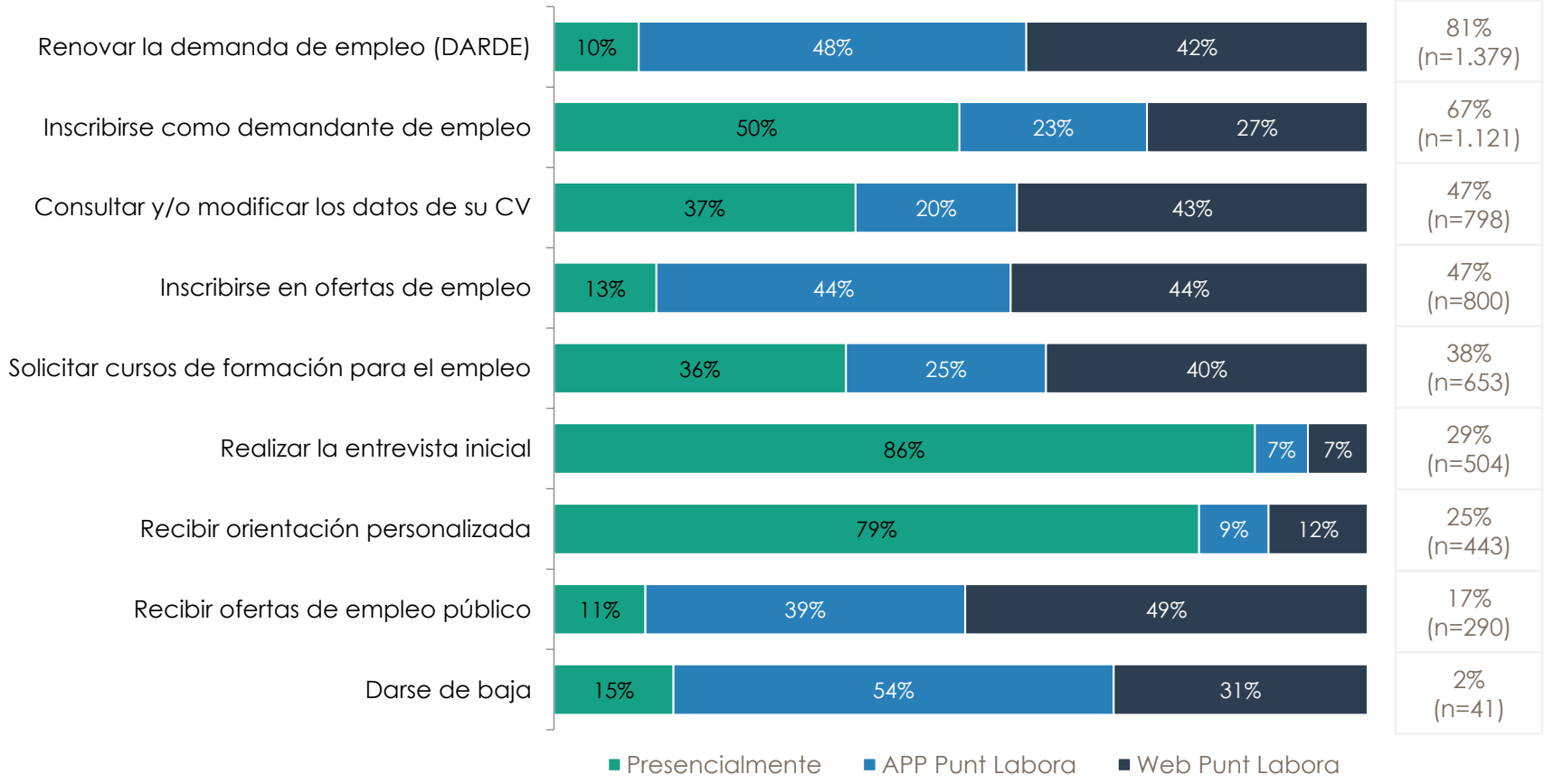


Perfil de los demandants

*Base : Global (100%; n=1.702 casos).

Tipología de acceso a los servicios utilizados

Tipología de acceso a los servicios que ofrece LABORA durante 2022



Dependiendo del servicio utilizado, la tipología de acceso es diferente. Se accede de forma más presencial a la inscripción, la entrevista inicial y la orientación personalizada. A través de la APP se accede mayoritariamente renovar la demanda de empleo o para darse de baja. Y a través de la web se suele consultar y/o modificar los datos, solicitar cursos de formación o recibir ofertas de empleo público. La inscripción en ofertas de empleo se realiza por igual a través de la web o la APP.

Base: Global (100%; n=1.702 casos), específica para cada servicio.

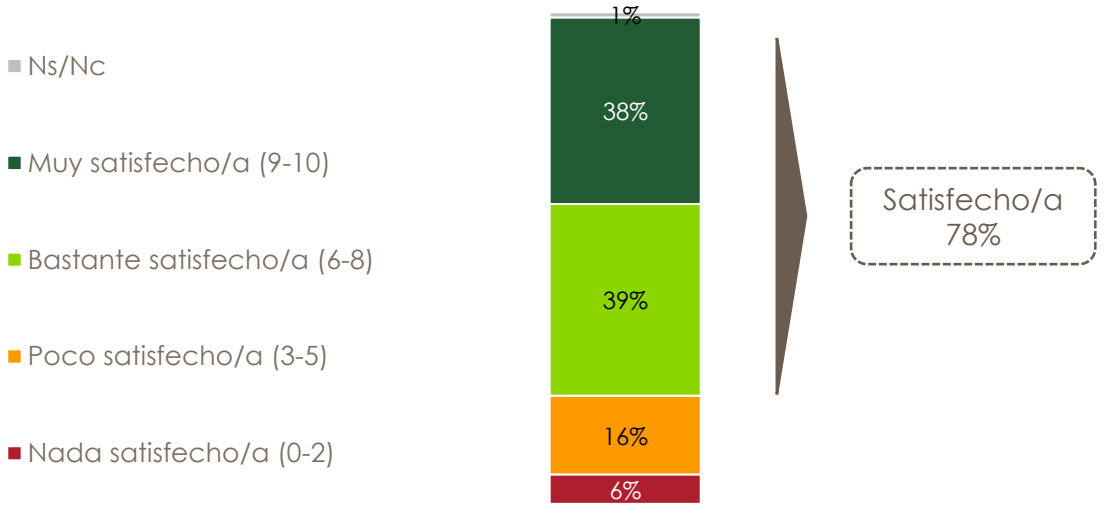
Satisfacción general del Espai LABORA

A nivel general, la satisfacción con el servicio recibido en el Espai LABORA es bastante alta. El 78% de las personas demandantes están bastante o muy satisfechos.

Un 16% de los consultados están poco satisfechos, con satisfacciones por debajo del 5. Y un 6% están nada satisfechos, asignando un nivel de satisfacción por debajo de 2.

En global, el servicio de l'Espai LABORA obtiene una nota media de 7,4.

Satisfacción general del servicio recibido en el Espai LABORA



Base: Global (100%; n=1.702 casos).
Media: utilizando una escala del 0 al 10, donde 0 es 'Nada satisfecho/a' y 10 es 'Totalmente satisfecho/a', sin tener en cuenta los 'Ns/Nc'.

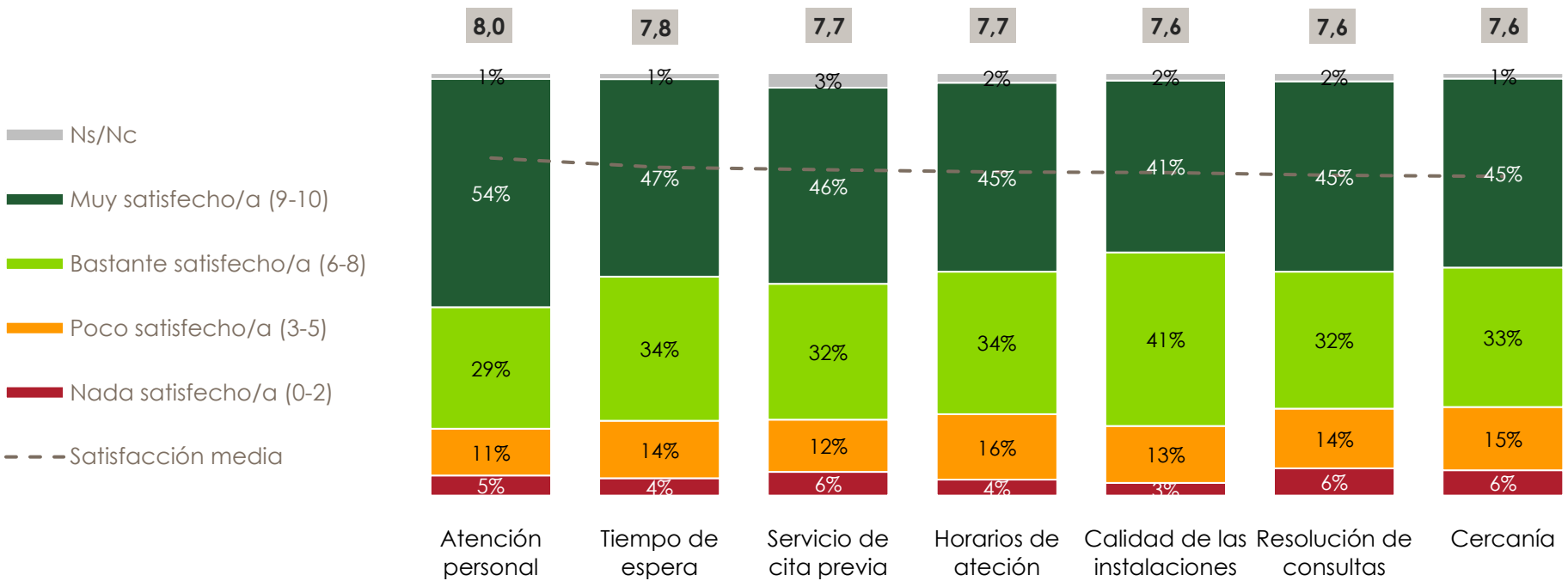
Valoración general del Espai LABORA

Satisfacción general con el servicio PRESENCIAL

En general, las valoraciones de satisfacción con el servicio presencial del Espai LABORA son altas y con poca variación entre los diferentes aspectos.

El aspecto mejor valorado es la atención personal. En segundo lugar, se valora el tiempo de espera hasta ser atendido/a. En tercer lugar, se valora el servicio de cita previa y los horarios de atención.

Satisfacción general con diferentes aspectos del servicio PRESENCIAL del Espai LABORA

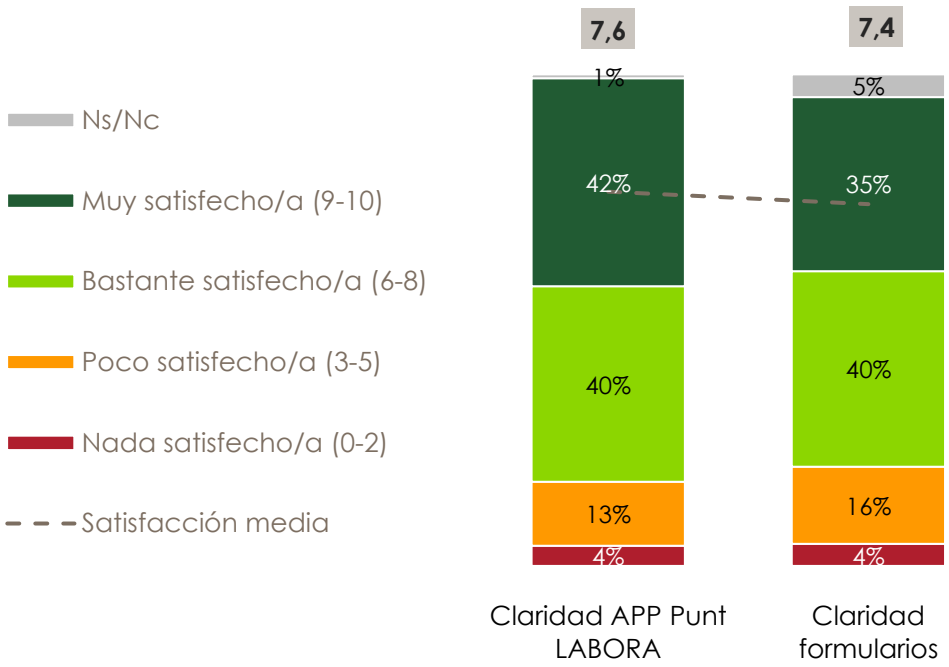


Base: Han utilizado algún servicio de forma presencial (59%; n=1.010 casos).
Media: utilizando una escala del 0 al 10, donde 0 es 'Nada satisfecho/a' y 10 es 'Totalmente satisfecho/a', sin tener en cuenta los 'Ns/Nc'.

Satisfacción general con el servicio a través de la APP

Las personas que han utilizado la APP Punt LABORA para acceder a algún servicio, valoran la claridad de la APP Punt LABORA y de los formularios satisfactoriamente.

Satisfacción general con diferentes aspectos del servicio a través de la APP Punt LABORA



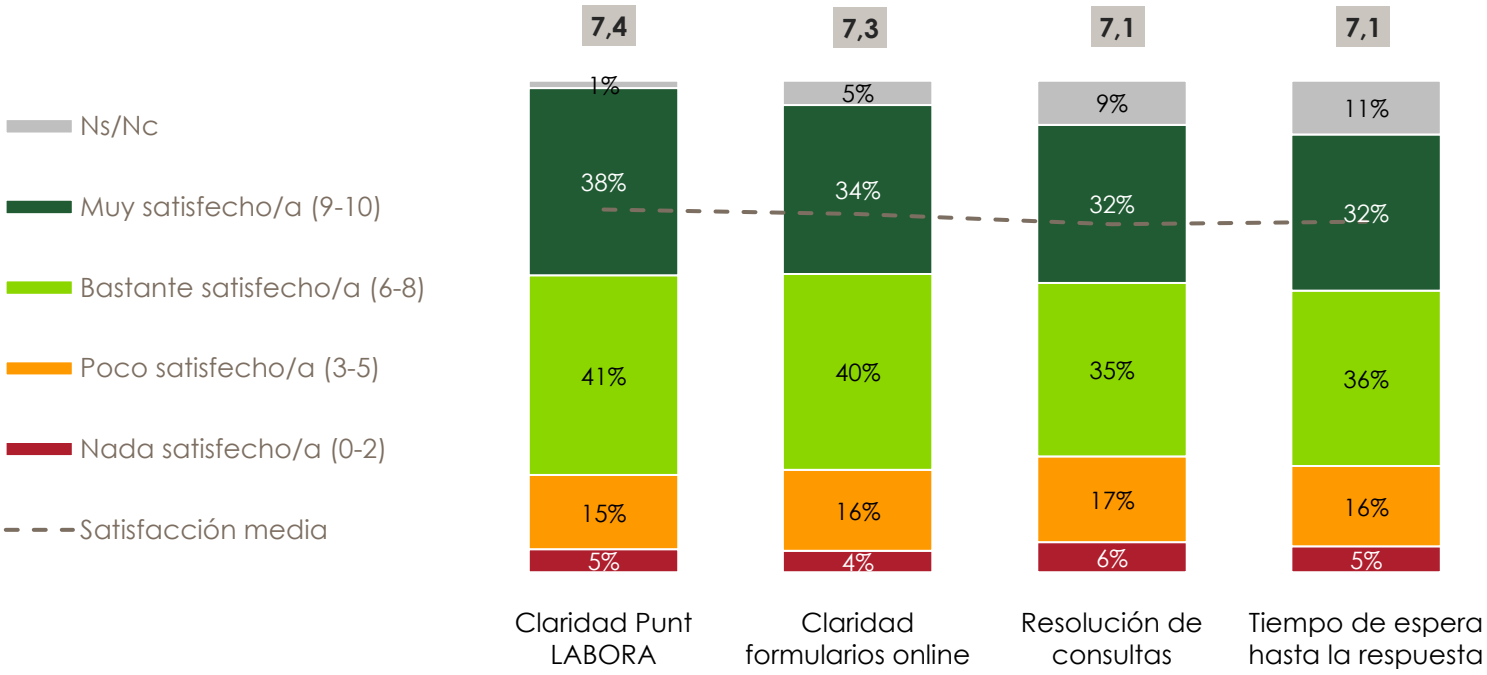
Base: Han utilizado algún servicio a través de la APP Punt LABORA (47%; n=795 casos).
Media: utilizando una escala del 0 al 10, donde 0 es 'Nada satisfecho/a' y 10 es 'Totalmente satisfecho/a', sin tener en cuenta los 'Ns/Nc'.

Satisfacción general con el servicio a través de la WEB

En general, las valoraciones de satisfacción con el servicio a través de la web Punt LABORA son altas y con poca variación entre los diferentes aspectos.

Las personas que han utilizado la web Punt LABORA para acceder a algún servicio, también valoran la claridad del Punt LABORA y de los formularios.

Satisfacción general con diferentes aspectos del servicio a través de la WEB Punt LABORA



Base: Han utilizado algún servicio a través de la WEB Punt LABORA (52%; n=887 casos).
Media: utilizando una escala del 0 al 10, donde 0 es 'Nada satisfecho/a' y 10 es 'Totalmente satisfecho/a', sin tener en cuenta los 'Ns/Nc'.

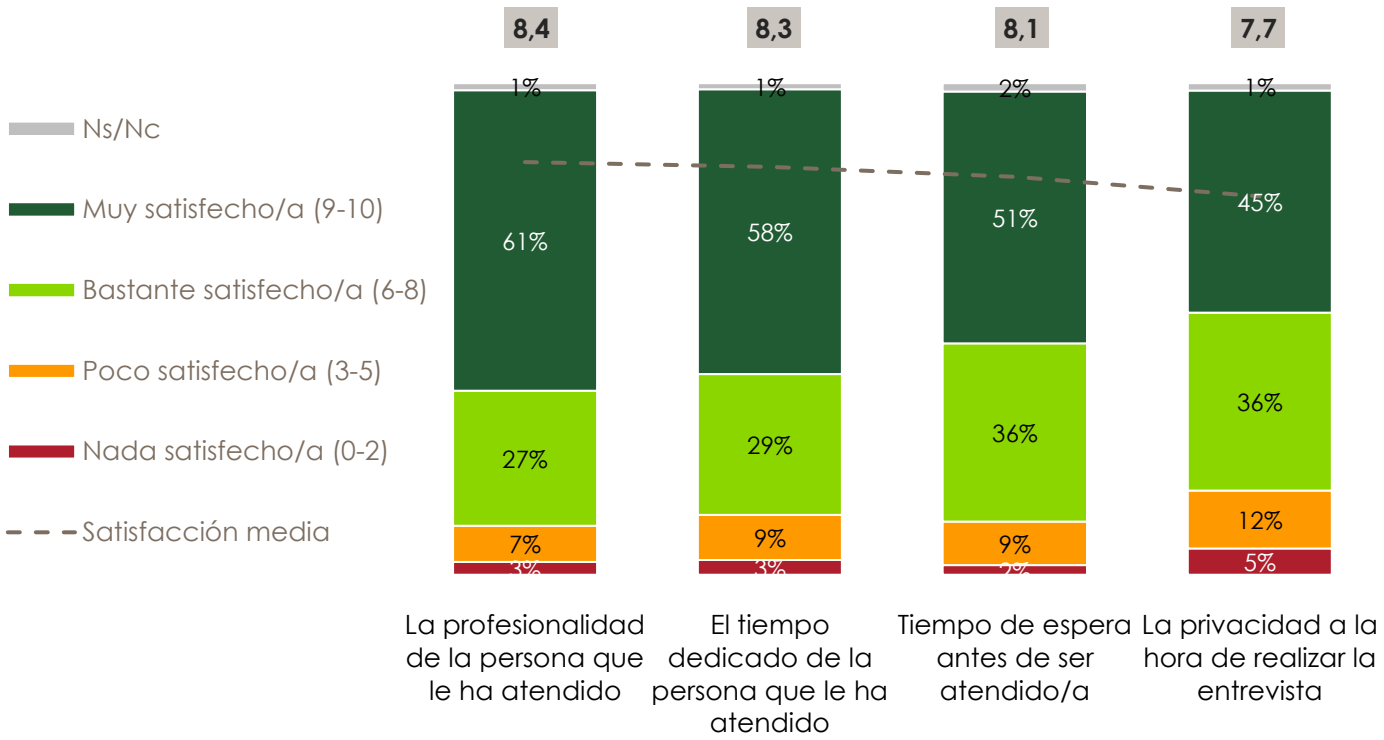
Satisfacción con la entrevista inicial PRESENCIAL y ONLINE

En general, las valoraciones de satisfacción con las entrevista inicial presencial son altas y con poca variación entre los diferentes aspectos. Todos los aspectos obtienen una satisfacción superior a la satisfacción general del servicio.

Aquellos que han realizado la entrevista inicial a través de la APP o la web Punt LABORA son una minoría. El 70% de las personas están bastante o muy satisfechos.

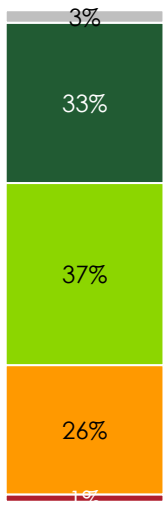
Satisfacción con diferentes aspectos de la entrevista inicial PRESENCIAL

*Base: Han realizado la entrevista inicial de forma presencial (25%; n=436 casos).



Satisfacción general con la autoentrevista

*Base: Han realizado la entrevista inicial a través de la APP o Web de Punt LABORA (4%; n=68 casos).

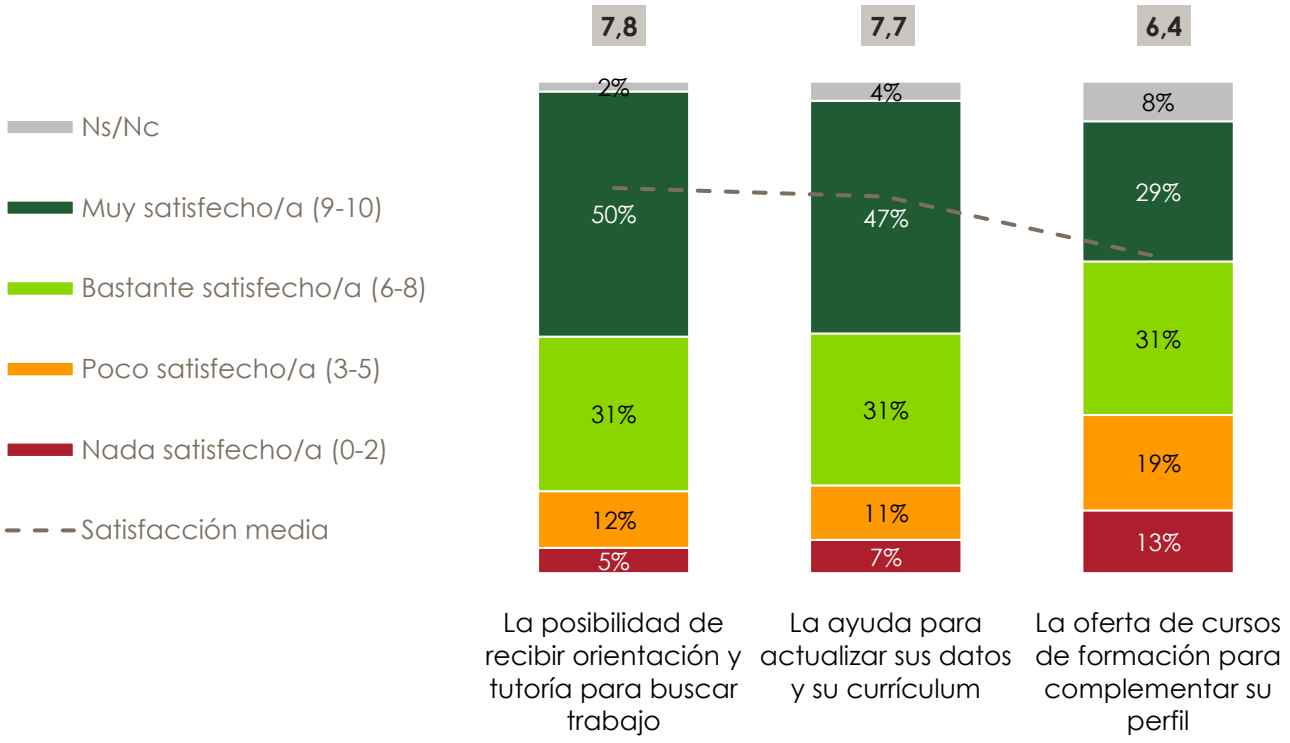


Media: utilizando una escala del 0 al 10, donde 0 es 'Nada satisfecho/a' y 10 es 'Totalmente satisfecho/a', sin tener en cuenta los 'Ns/Nc'.

Satisfacción al finalizar la entrevista PRESENCIAL

Al finalizar la entrevista inicial presencial, la mayoría valoran satisfactoriamente la información recibida: especialmente, la posibilidad de recibir orientación y tutoría para buscar trabajo y la ayuda para actualizar sus datos y su currículum.

Satisfacción con la información recibida al finalizar la entrevista inicial PRESENCIAL



Base: Han realizado la entrevista inicial de forma presencial (25%; n=436 casos).
Media: utilizando una escala del 0 al 10, donde 0 es 'Nada satisfecho/a' y 10 es 'Totalmente satisfecho/a', sin tener en cuenta los 'Ns/Nc'.

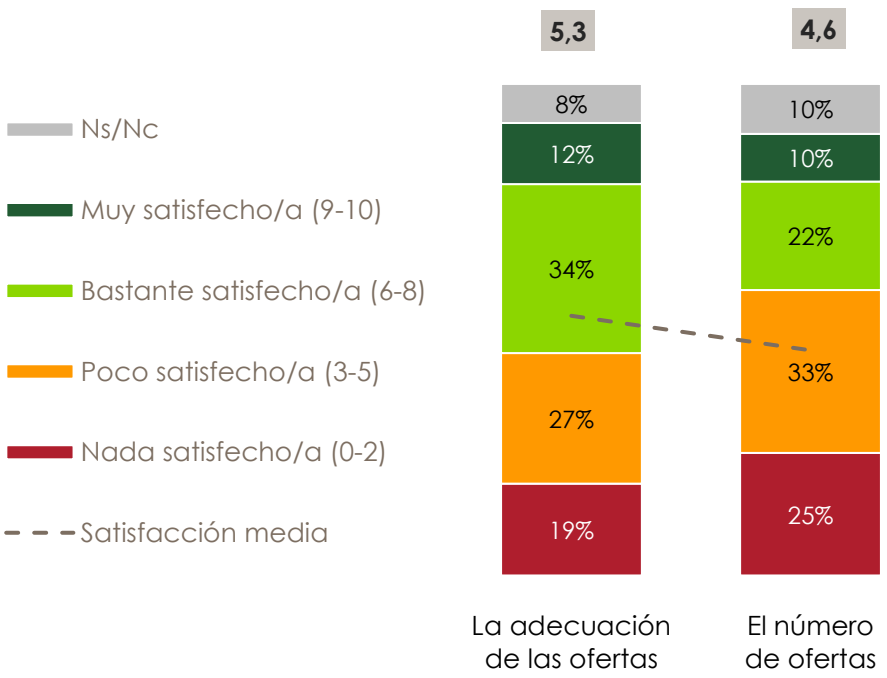
Satisfacción con las ofertas de trabajo y los cursos

La satisfacción con los aspectos relacionados con las ofertas a las que se han inscrito, es más baja que el resto de aspectos valorados. Casi la mitad esta insatisfecho con la adecuación de las ofertas y más de la mitad con la cantidad de ofertas.

Por otro lado, la satisfacción con la cantidad de cursos es baja, la mayoría están satisfechos con la adecuación de éstos.

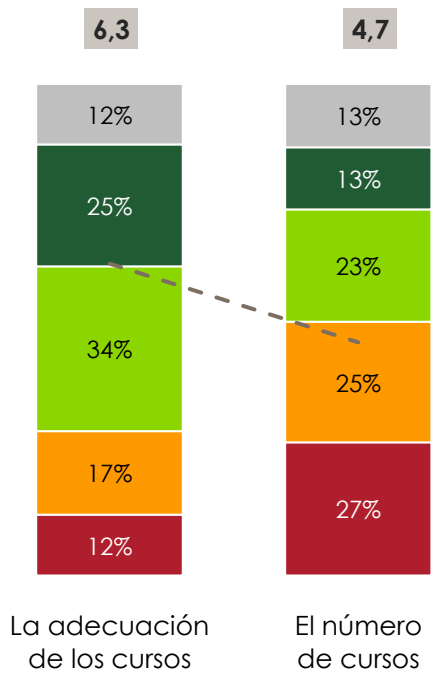
Satisfacción con las ofertas de trabajo en las que se ha inscrito a través LABORA

*Base: Han recibido ofertas de empleo público o se han inscrito en ofertas de empleo (52%; n=891 casos).



Satisfacción con los cursos de formación solicitados

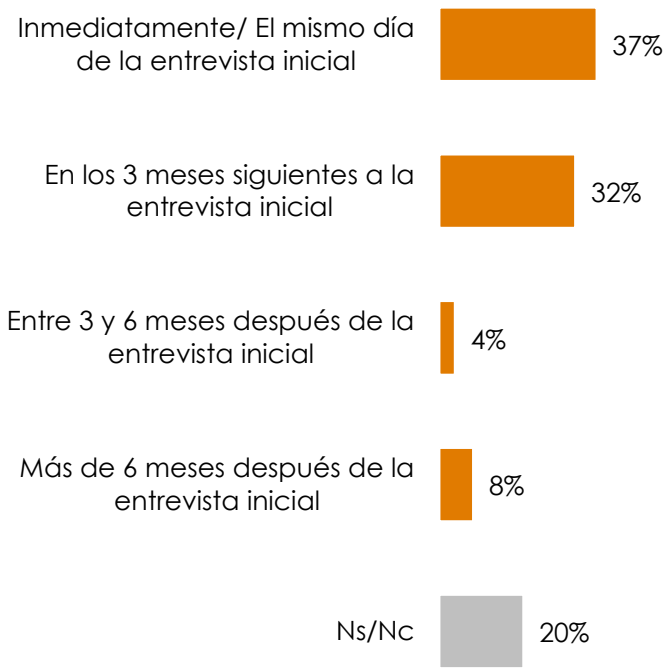
*Base: Han solicitado cursos de formación (38%; n=653 casos).



Media: utilizando una escala del 0 al 10, donde 0 es 'Nada satisfecho/a' y 10 es 'Totalmente satisfecho/a', sin tener en cuenta los 'Ns/Nc'.

Tiempo y razones por no haber recibido la orientación

Tiempo hasta recibir la orientación



La mayoría de personas que han recibido el servicio de orientación en los últimos 12 meses, lo recibieron de forma inmediata, el mismo día de la entrevista inicial o en los 3 meses siguientes.

Base: Han recibido orientación (25%; n=443 casos).

Razones por no haber recibido la orientación

La mayoría de las personas demandantes dicen no haber recibido orientación en los últimos 12 meses porque no se lo ofrecieron o porque ya lo ha recibido en años anteriores.

Base: No han recibido orientación (75%; n=1.259 casos).

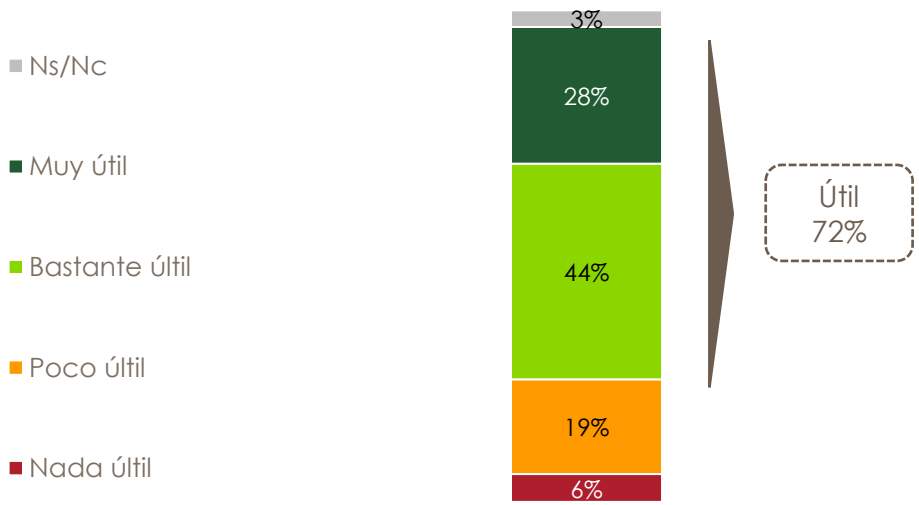
Utilidad de la orientación

Los usuarios del servicio de orientación de LABORA, consideran de forma mayoritaria que este es **útil** para encontrar trabajo.

Casi un 30% lo considera muy útil y un 45% bastante útil.

Por otro lado, un 19% lo considera poco útil y solo un 6% lo considera nada útil.

¿De qué manera cree que el servicio de orientación es útil para encontrar trabajo?



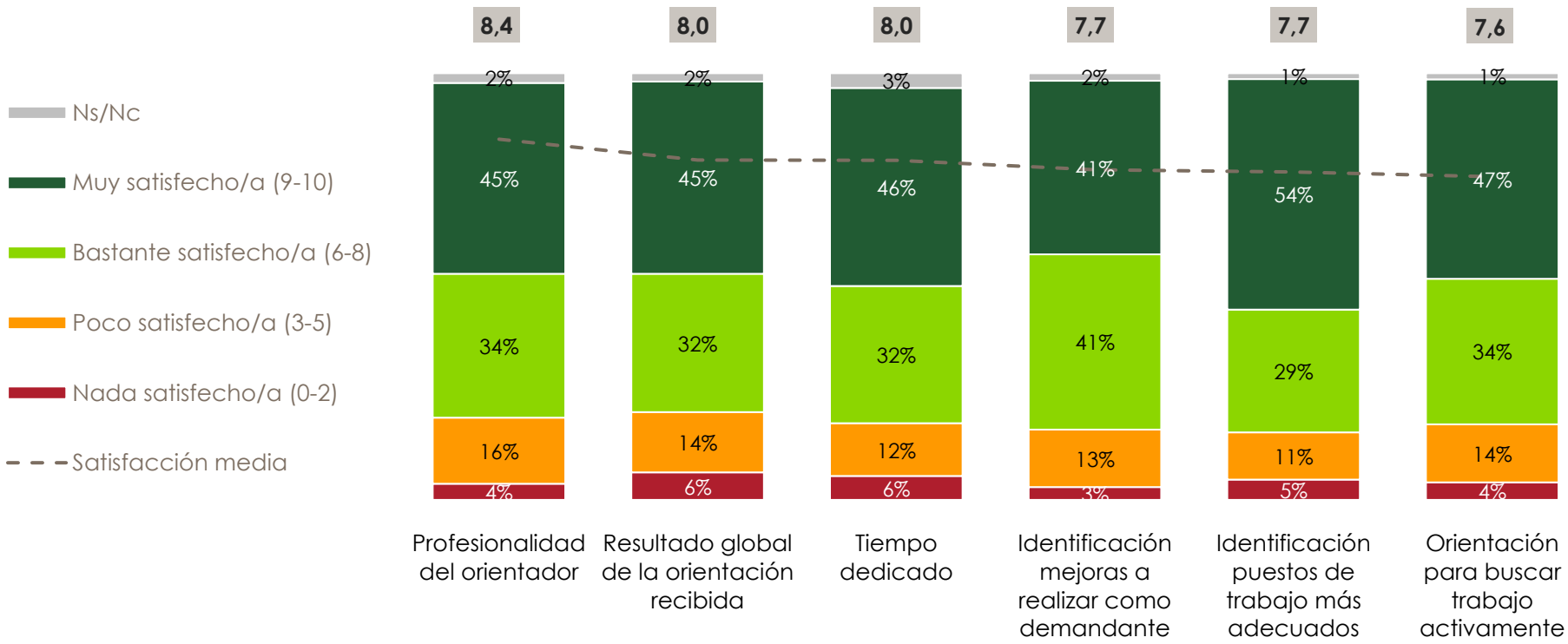
Base: Han recibido orientación (25%; n=443 casos).

Satisfacción con el servicio de orientación PRESENCIAL

En general, las valoraciones de satisfacción con el servicio de orientación presencial son altas y con poca variación entre los diferentes aspectos.

El aspecto mejor valorado es la profesionalidad del orientador. En segundo lugar, se valora el resultado global de la orientación recibida y el tiempo dedicado. En tercer lugar, se valora la identificación de mejoras a realizar como demandante y de los puestos de trabajo más adecuados.

Satisfacción con diferentes aspectos del servicio de orientación PRESENCIAL



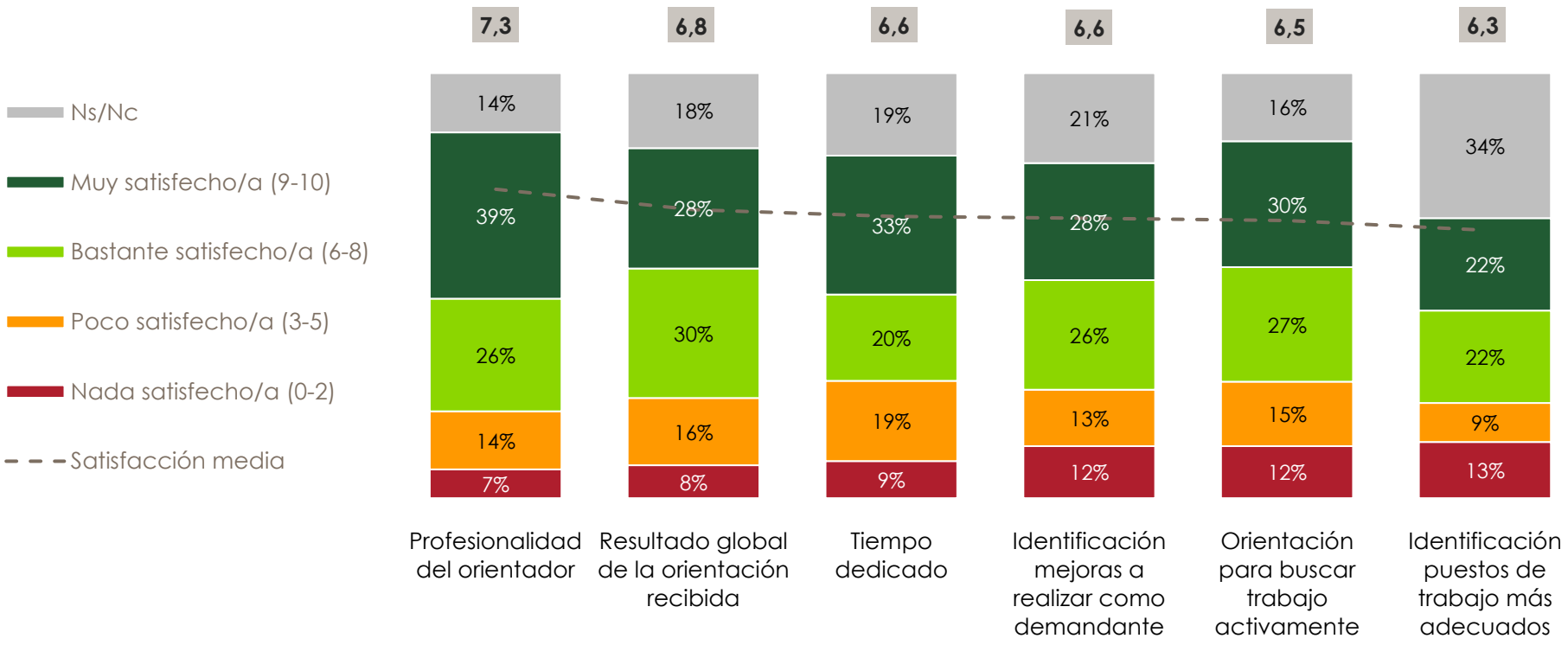
Base: Han recibido orientación de forma presencial (20%; n=358 casos).
Media: utilizando una escala del 0 al 10, donde 0 es 'Nada satisfecho/a' y 10 es 'Totalmente satisfecho/a', sin tener en cuenta los 'Ns/Nc'.

Satisfacción con el servicio de orientación ONLINE

En general, las valoraciones de satisfacción con el servicio de orientación online son más bajas que en el presencial y con poca variación entre los diferentes aspectos. Destaca el alto nivel de desconocimiento.

El aspecto mejor valorado es la profesionalidad del orientador. En segundo lugar, se valora el resultado global de la orientación recibida y el tiempo dedicado. En tercer lugar, se valora la identificación de mejoras a realizar como demandante y la orientación para buscar trabajo activamente.

Satisfacción con diferentes aspectos del servicio de orientación por VIDEOCONFERENCIA

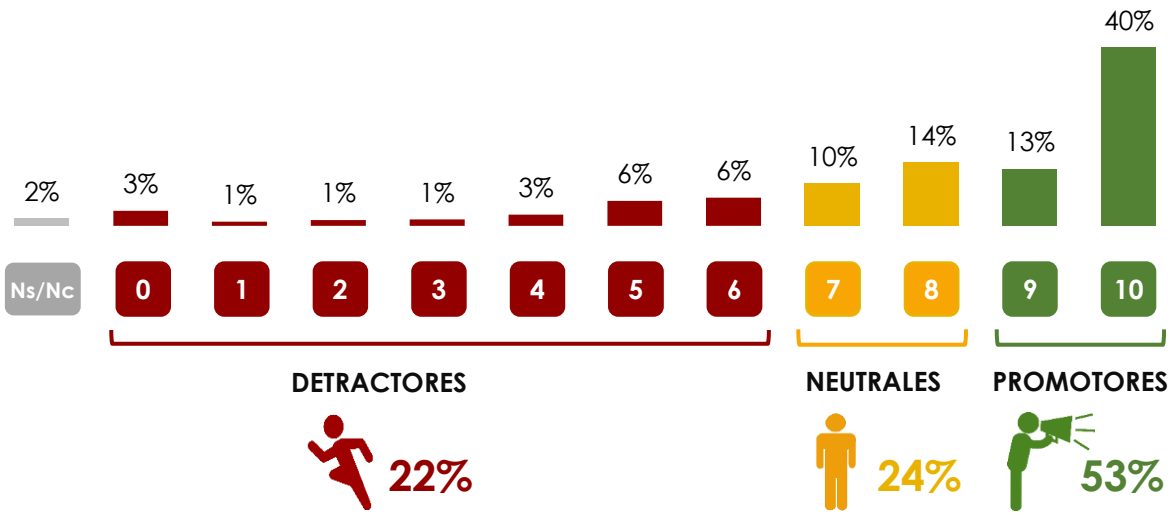


Base: Han recibido orientación de forma online (5%; n=85 casos).
Media: utilizando una escala del 0 al 10, donde 0 es 'Nada satisfecho/a' y 10 es 'Totalmente satisfecho/a', sin tener en cuenta los 'Ns/Nc'.

Valoración del Servicio de Orientación

Prescripción y NPS

Nivel de prescripción del Servicio de Orientación



NPS = +31%

El nivel de **recomendación** del servicio de orientación se sitúa mayoritariamente en la prescripción positiva. Más de la mitad de usuarios del servicio de orientación se consideran promotores, mientras que solo hay un 22% de usuarios por los que la probabilidad de recomendar el servicio es inferior a los 6 puntos, y se consideran detractores.

La NPS se sitúa en un **31%**, que indicaría que la percepción de las personas demandantes de empleo hacia el servicio de orientación es muy positiva.

El Net Promote Score o NPS es un indicador para medir cómo perciben los clientes una determinada marca, producto o servicio.

Para construirlo hay que preguntar a los clientes hasta qué punto recomendarían a otras personas esta marca, producto o servicio.

Para su construcción se establece un grupo de promotores que son aquellos que valoran con 9 o 10 y un grupo de detractores que son aquellos que valoran con notas de 0 a 6.

El NPS se obtiene restando el porcentaje de detractores del porcentaje de promotores.

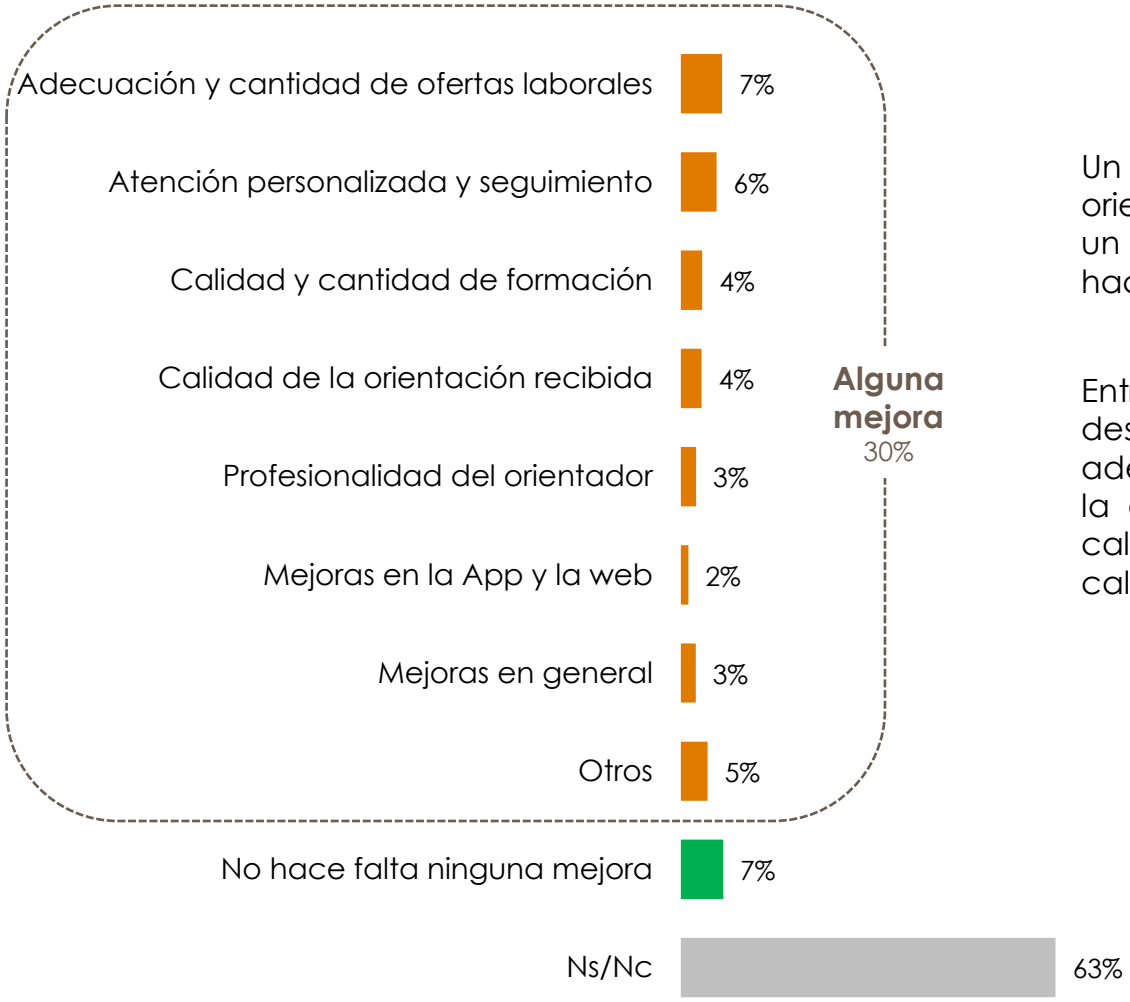
NPS = % – %

Base: Han recibido orientación (25%; n=443 casos).

Mejoras en el Servicio de Orientación

¿Piensa que debería hacerse alguna mejora en el servicio de orientación?

**Respuesta múltiple.*



Un 63% de los usuarios del servicio de orientación no menciona ninguna mejora y un 7% indica que no hace falta mejorar o hace algún comentario en positivo.

Entre el 30% que menciona alguna mejora, destaca la necesidad de mejorar la adecuación y cantidad de ofertas laborales, la atención personalizada y seguimiento, la calidad y cantidad de formación, y la calidad de la orientación recibida.

Base: Han recibido orientación (25%; n=434 casos).
Nota: Pregunta abierta. Respuesta múltiple y espontánea. Las respuestas han sido recogidas y codificadas posteriormente.

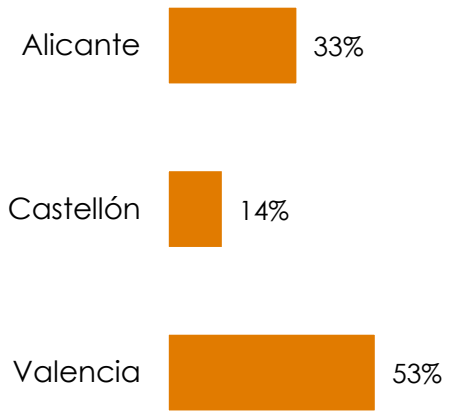
3 Empresas ofertantes

Características de las empresas ofertantes

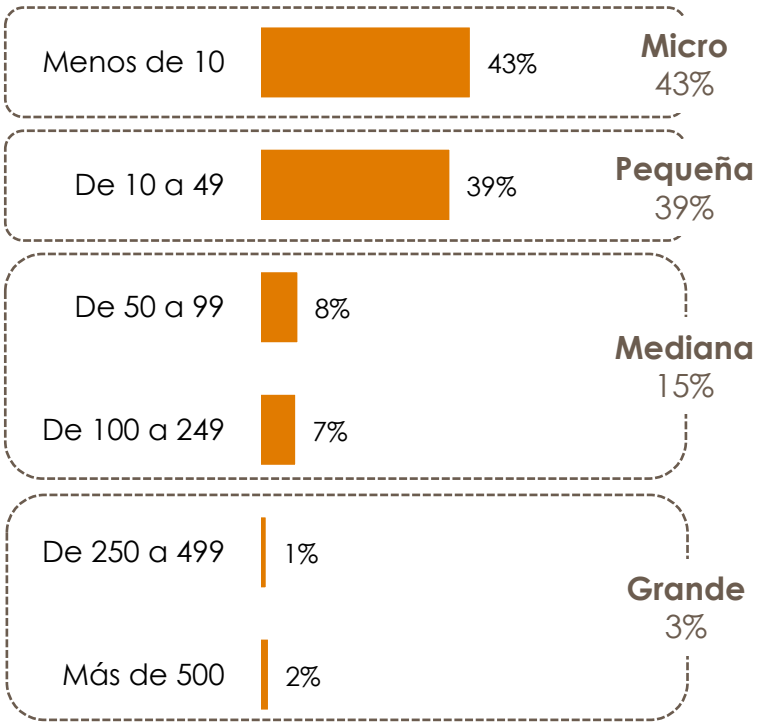
Perfil de la empresa

La mayoría de las empresas que utilizan los servicios de LABORA son micro o pequeñas empresas de Valencia o Alicante.

Provincia



Número de trabajadores (Tamaño de la empresa)



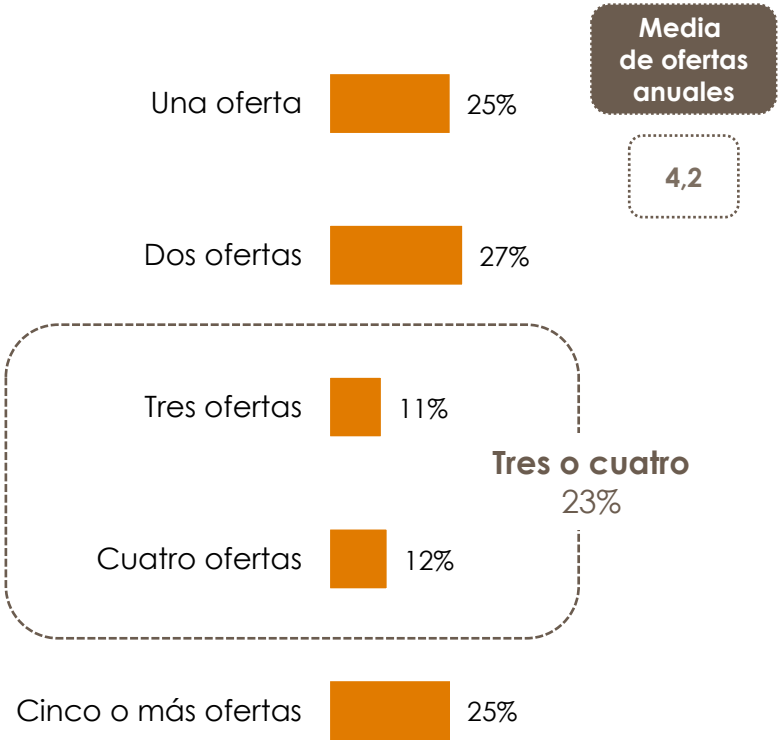
Base: Global (100%; n=338 casos).

Número y formalización de las ofertas de trabajo

Durante los últimos 12 meses, las empresas han realizado de media 4,2 ofertas a través del Espai LABORA.

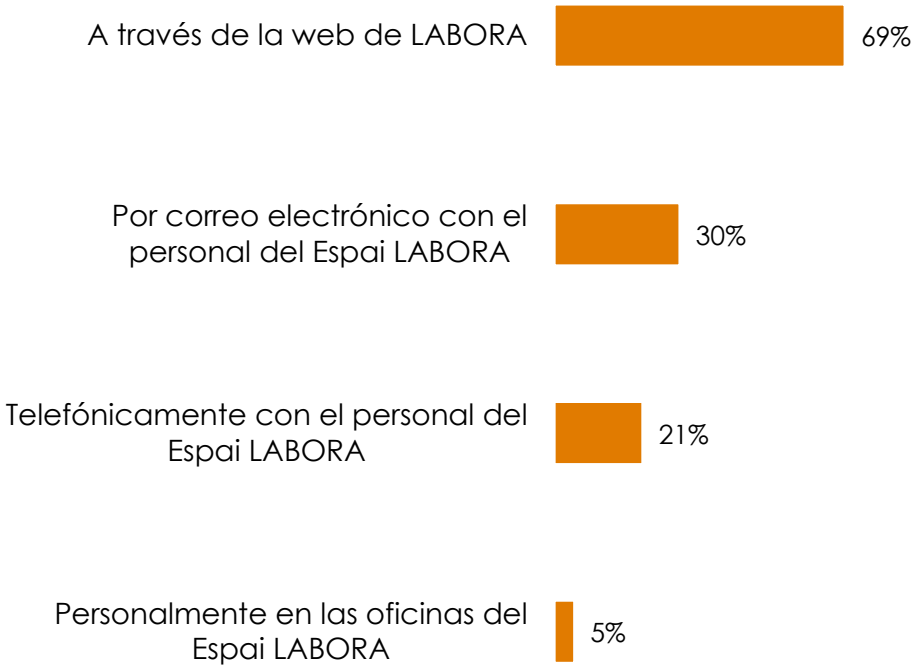
La mayoría de las empresas, 7 de cada 10, formaliza la oferta de trabajo a través de la web de LABORA.

Número de ofertas de trabajo durante los últimos doce meses



¿De qué manera su empresa hace la oferta de trabajo?

*Respuesta múltiple.



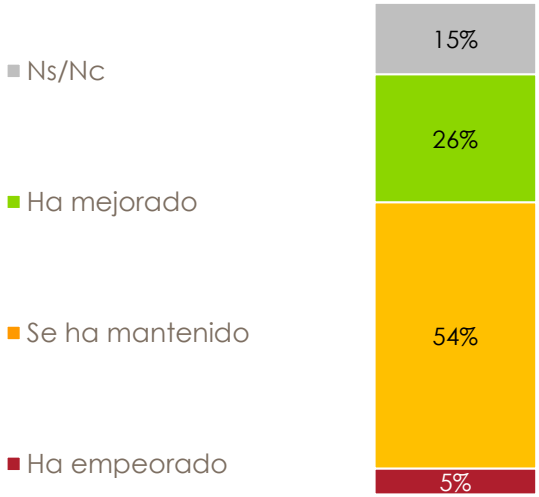
Base: Global (100%; n=338 casos).

Evolución del servicio

Las empresas que habían tenido relación previa con LABORA antes de 2022 valoran que, en general, el servicio ofrecido este año se ha mantenido respecto a años anteriores.

Un 5% considera que ha empeorado, mientras que un 26% cree que ha mejorado.

En comparación con años anteriores, cree que el servicio ofrecido durante los últimos doce meses...



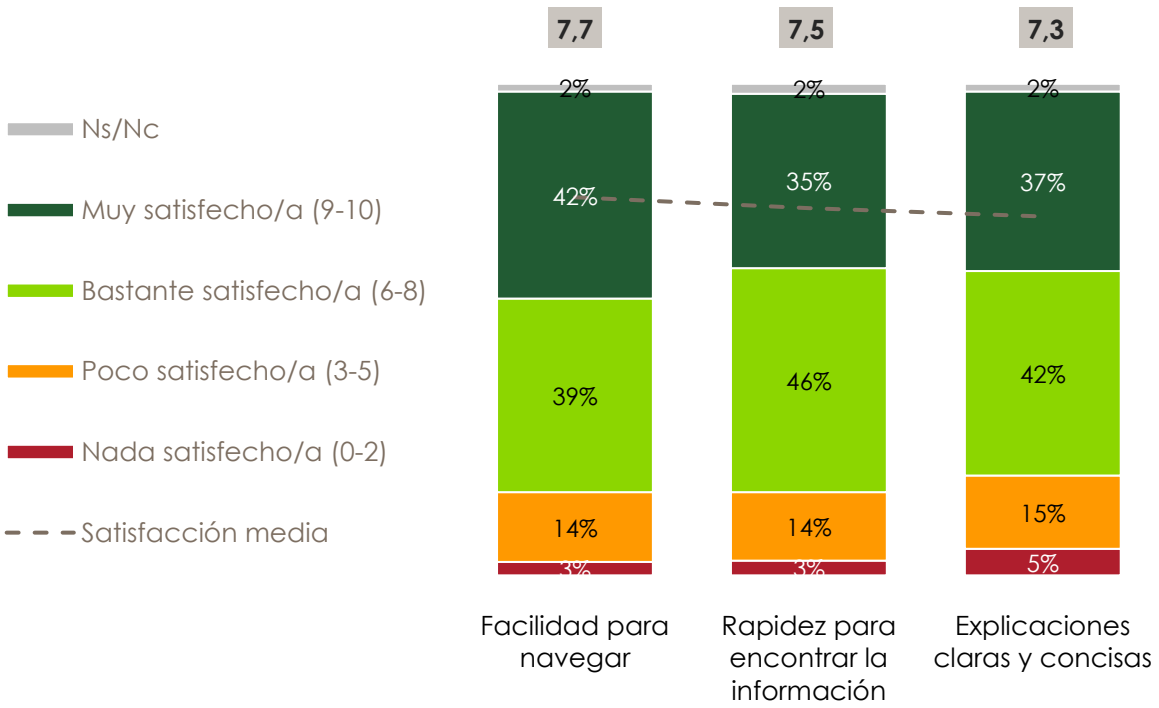
Base: No es el primer año que utilizan el servicio (87%; n=291 casos).

Satisfacción general con el servicio WEB

Las empresas que realizan las ofertas a través de la web del Espai LABORA están en general bastante satisfechas con los diferentes aspectos analizados. Con un nivel de satisfacción media de entre 7 y 8.

El aspecto mejor valorado es la facilidad para navegar, seguido de la rapidez para encontrar la información y por último las explicaciones claras y concisas.

Satisfacción general con diferentes aspectos del servicio WEB del Espai LABORA



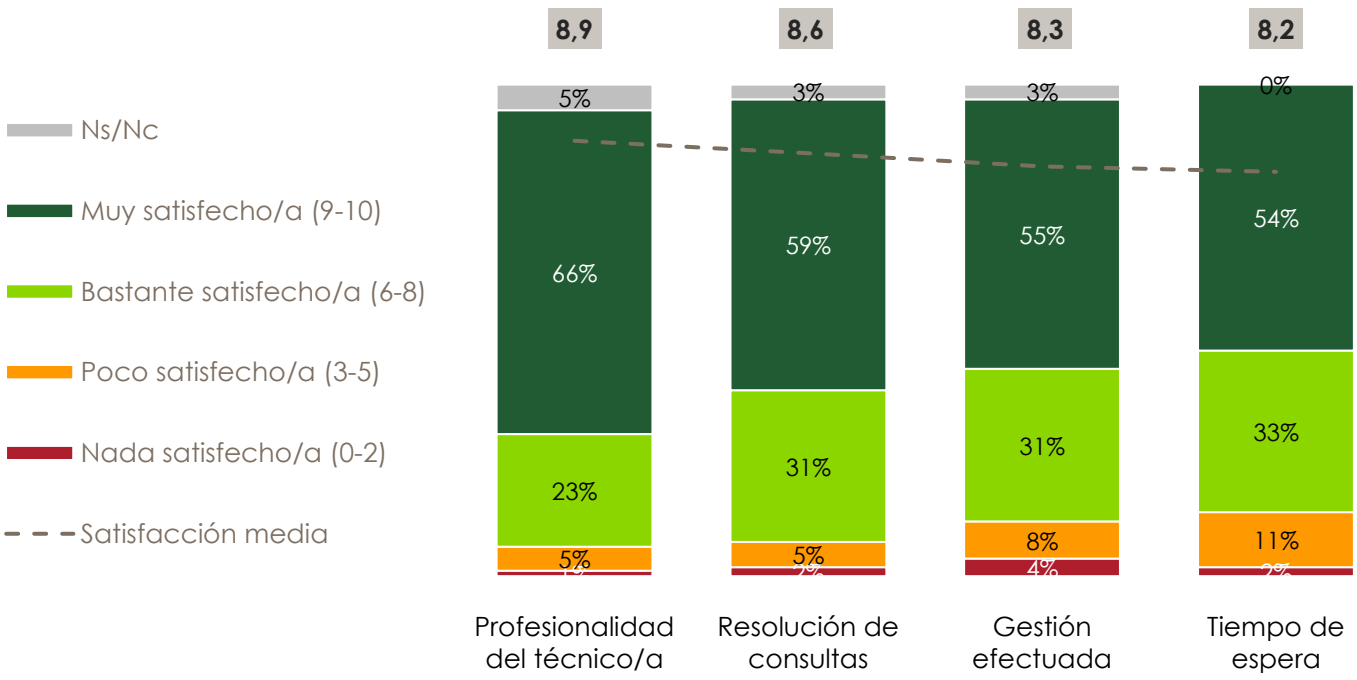
Base: Han realizado la oferta a través de la web (69%; n=231 casos).
Media: utilizando una escala del 0 al 10, donde 0 es 'Nada satisfecho/a' y 10 es 'Totalmente satisfecho/a', sin tener en cuenta los 'Ns/Nc'.

Satisfacción general con el servicio por EMAIL

Las empresas que realizan las ofertas a través de correo electrónico con el personal en el Espai LABORA están en general muy satisfechas con los diferentes aspectos analizados. Con un nivel de satisfacción media de entre 8 y 9.

El aspecto mejor valorado es la profesionalidad del técnico/a, seguido de la resolución de consultas, la gestión efectuada y, por último, el tiempo de espera.

Satisfacción general con diferentes aspectos del servicio por EMAIL del Espai LABORA



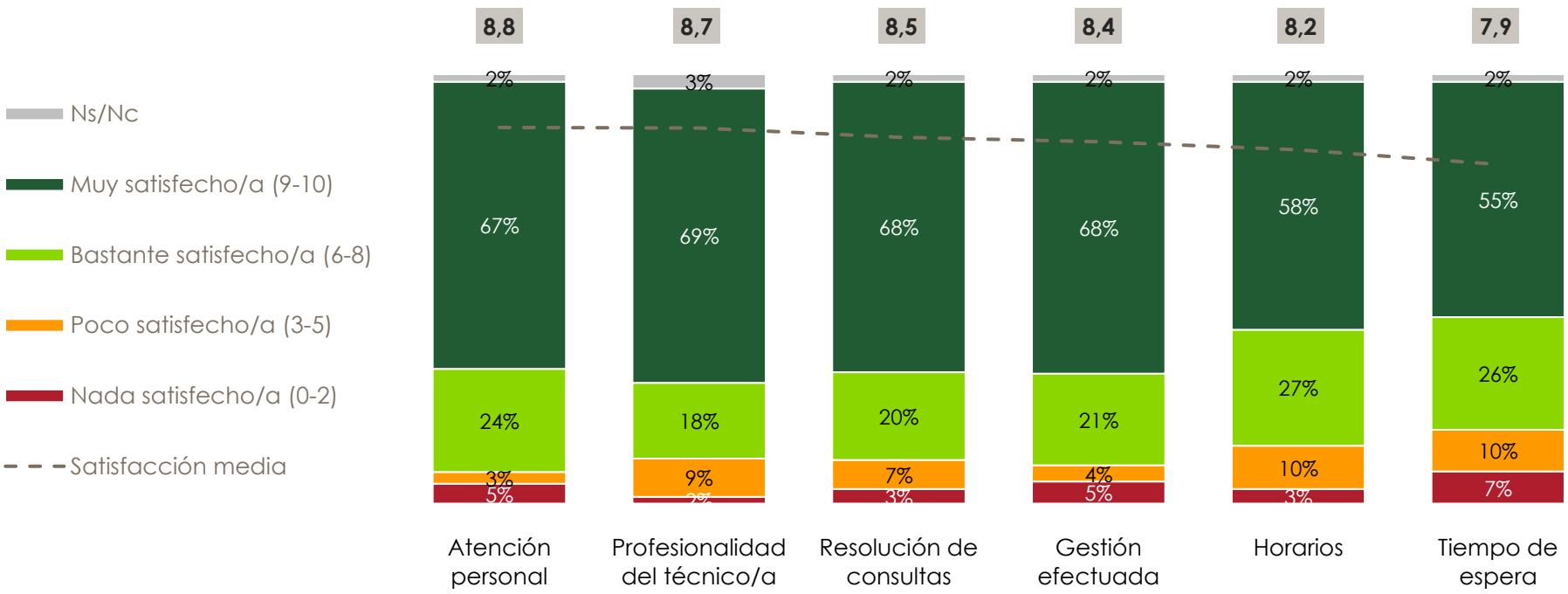
Base: Han realizado la oferta a través de correo electrónico (30%; n=101 casos).
Media: utilizando una escala del 0 al 10, donde 0 es 'Nada satisfecho/a' y 10 es 'Totalmente satisfecho/a', sin tener en cuenta los 'Ns/Nc'.

Satisfacción general con el servicio TELEFÓNICO

Las empresas que realizan las ofertas telefónicamente con el personal en el Espai LABORA están en general muy satisfechas con los diferentes aspectos analizados. Con un nivel de satisfacción media de entre 8 y 9.

Los aspectos mejor valorados son la atención personal recibida y la profesionalidad del técnico/a, seguido de la resolución de consultas y la gestión efectuada y, por último, los horarios y el tiempo de espera.

Satisfacción general con diferentes aspectos del servicio TELEFÓNICO del Espai LABORA



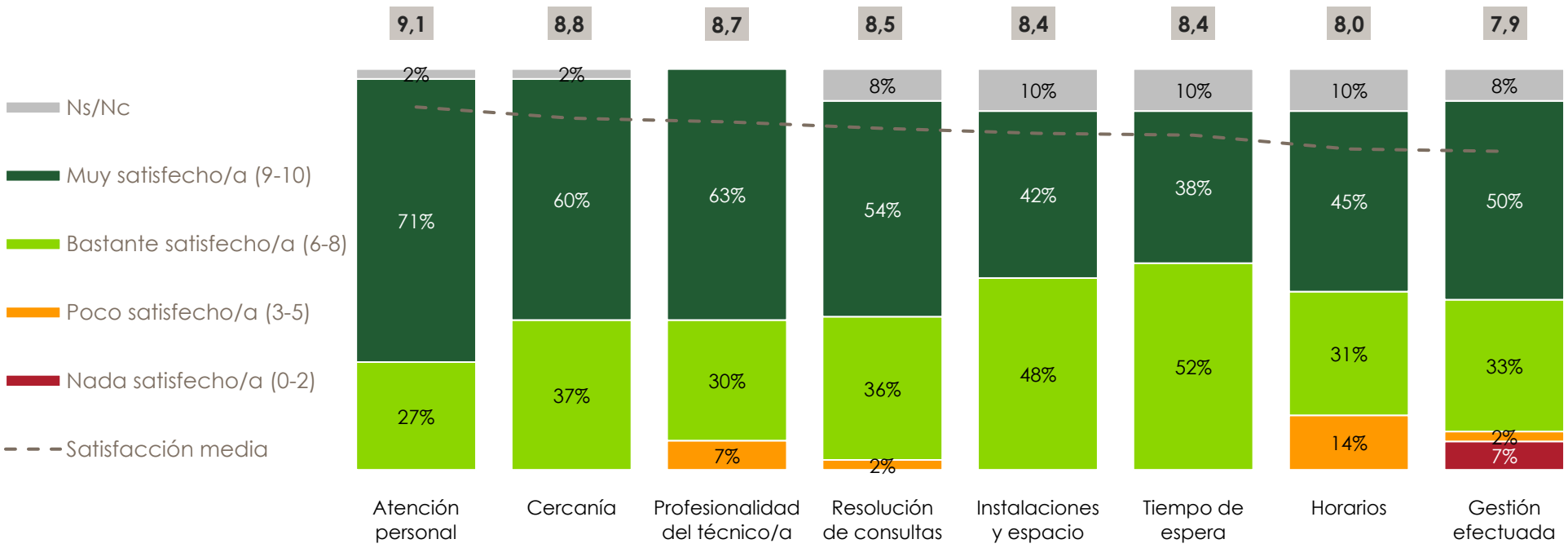
Base: Han realizado la oferta de forma telefónica (21%; n=68 casos).
Media: utilizando una escala del 0 al 10, donde 0 es 'Nada satisfecho/a' y 10 es 'Totalmente satisfecho/a', sin tener en cuenta los 'Ns/Nc'.

Satisfacción general con el servicio PRESENCIAL

Las pocas empresas que realizan las ofertas de forma presencial en el Espai LABORA están en general muy satisfechas con los diferentes aspectos analizados. Con un nivel de satisfacción media de entre 8 y 9.

Los aspectos mejor valorados son la atención personal recibida, la cercanía y la profesionalidad del técnico/a, seguido de la resolución de consultas, la calidad de las instalaciones y el espacio de las oficinas y el tiempo de espera, y, por último, los horarios y la gestión efectuada.

Satisfacción general con diferentes aspectos del servicio PRESENCIAL del Espai LABORA



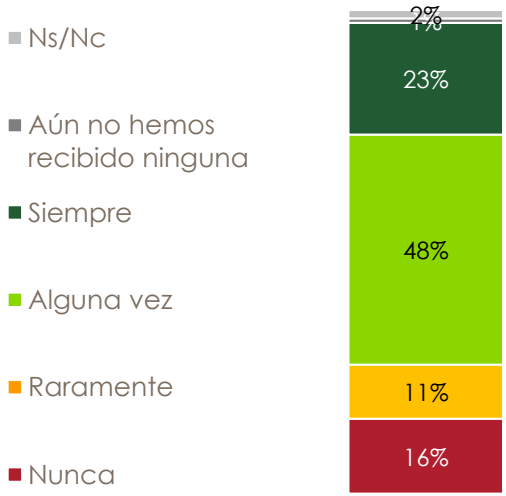
Base: Han realizado la oferta de forma presencial (5%; n=15 casos).
Media: utilizando una escala del 0 al 10, donde 0 es 'Nada satisfecho/a' y 10 es 'Totalmente satisfecho/a', sin tener en cuenta los 'Ns/Nc'.

Candidaturas

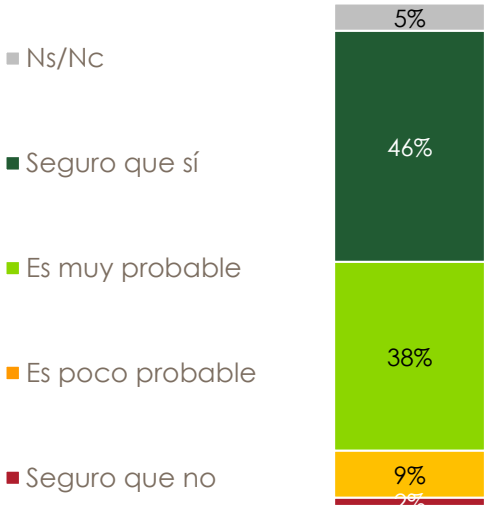
La mayoría de empresas, ha contratado alguna vez a una persona candidata propuesta por el Espai LABORA.

Por otro lado, la gran mayoría de empresas volvería probablemente a dirigirse al Espai LABORA en caso de necesitar otra contratar a una nueva persona.

Frecuencia de contratación de las personas candidatas propuestas por el Espai Labora



En caso de necesitar otra persona candidata, ¿volvería a dirigirse al Espai LABORA?



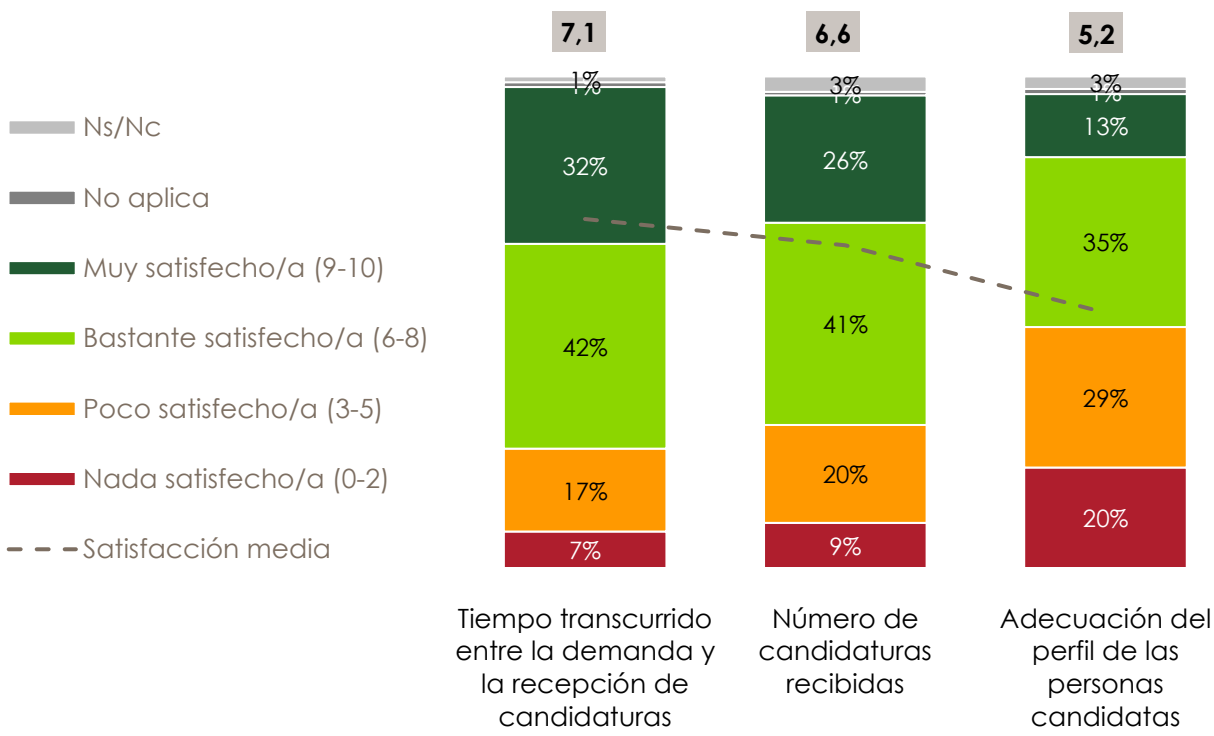
Base: Global (100%; n=338 casos).

Satisfacción con las candidaturas recibidas

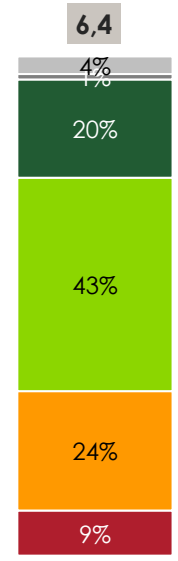
Las empresas que han recibido alguna candidatura están bastante satisfechas con el tiempo transcurrido entre la demanda y la recepción de candidaturas y con el número de candidaturas recibidas.

Las empresas que han contratado en alguna ocasión una candidatura propuesta por el Espai LABORA están mayoritariamente satisfechos con el resultado de la contratación, obteniendo un nivel de satisfacción de 6,4.

Satisfacción con las candidaturas recibidas a través del Espai LABORA



Satisfacción con el resultado de las personas candidatas propuestas por el Espai LABORA que han sido contratadas

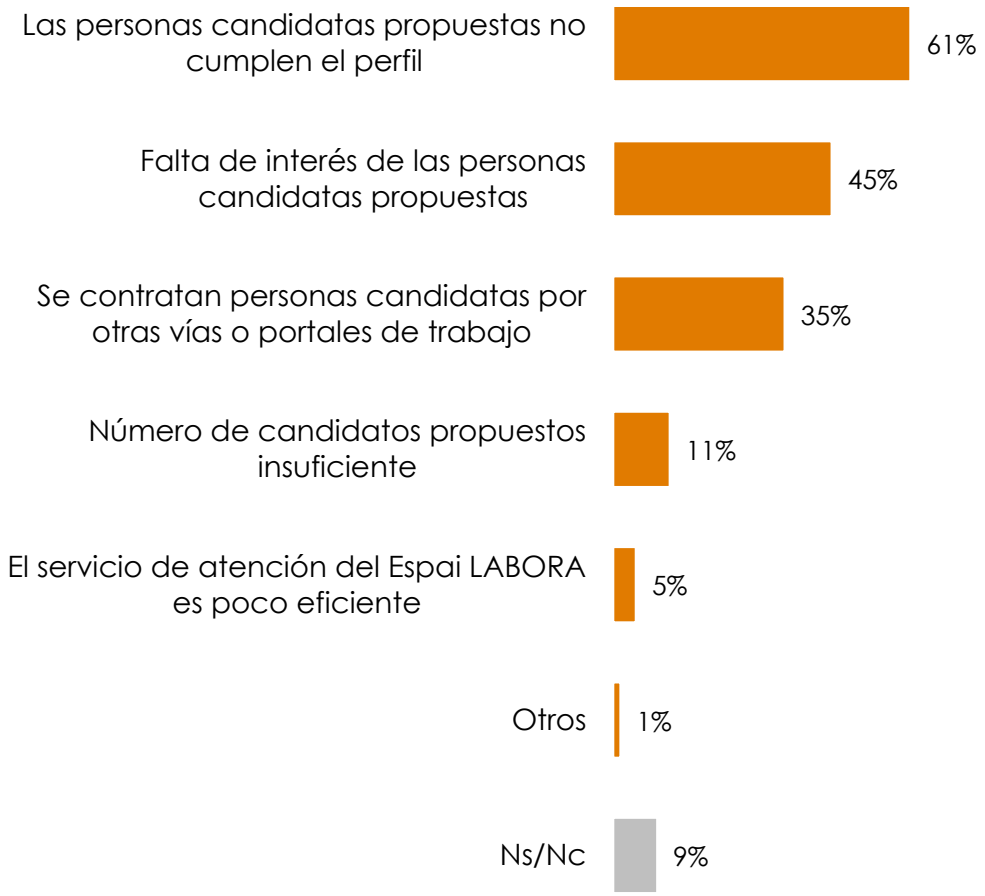


Base: Han recibido alguna candidatura (97%; n=330 casos).

Base: Han contratado alguna candidatura (82%; n=280 casos).

Motivos de no contratación

¿Por qué motivo/s no ha contratado alguna vez a la persona candidata propuesta por el Espai LABORA?*Respuesta múltiple.



El perfil y la falta de interés de las personas candidatas propuestas por el Espai LABORA son los dos principales motivos para no a ver contratado en alguna ocasión.

En tercer lugar, se menciona el hecho de contratar por otras vías o portales de trabajo alternativas a LABORA.

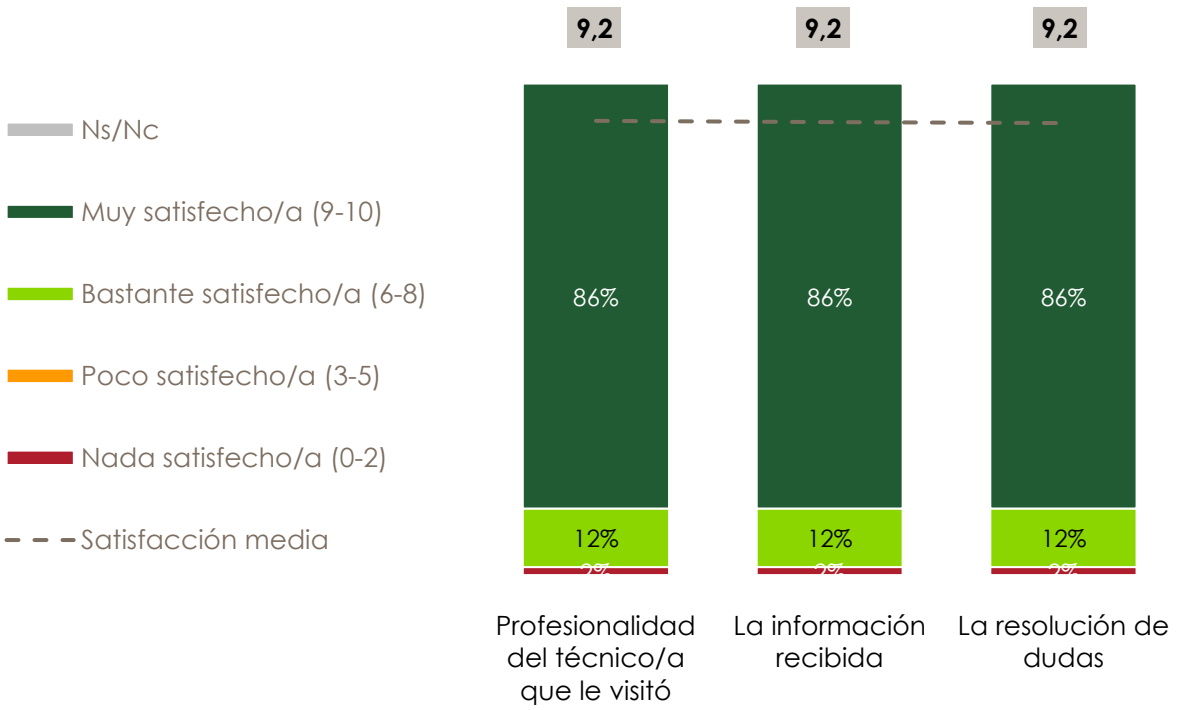
Base: Si no han contratado siempre a una persona candidata (74%; n=250 casos).

Valoración de la visita

Satisfacción con la visita del gestor/a o representante

La visita del gestor/a o representante presenta un nivel de satisfacción muy elevado, con una nota media de 9,2 en todos los aspectos valorados: la profesionalidad del técnico/a que le visitó, la información recibida y la resolución de consultas.

Satisfacción con la atención recibida por parte del gestor/a o representante del Espai LABORA

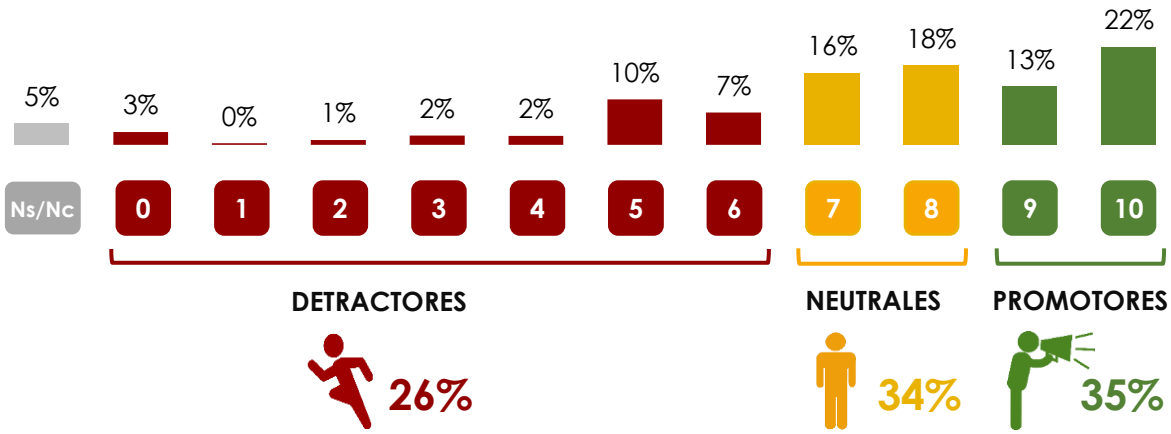


Base: Han recibido la visita de un gestor/a o representante (7%; n=26 casos).
Media: utilizando una escala del 0 al 10, donde 0 es 'Nada satisfecho/a' y 10 es 'Totalmente satisfecho/a', sin tener en cuenta los 'Ns/Nc'.

Experiencia global

Prescripción y NPS

Nivel de prescripción del Servicio de Intermediación



NPS = +9%

Las empresas que han utilizado el servicio de orientación son buenos **promotores** del servicio, un 35% lo recomendaría totalmente. En cambio, solo un 26% son detractores.

Este nivel de recomendación del servicio, se traduce en un indicador **NPS positivo**.

El Net Promote Score o NPS es un indicador para medir cómo perciben los clientes una determinada marca, producto o servicio.

Para construirlo hay que preguntar a los clientes hasta qué punto recomendarían a otras personas esta marca, producto o servicio.

Para su construcción se establece un grupo de promotores que son aquellos que valoran con 9 o 10 y un grupo de detractores que son aquellos que valoran con notas de 0 a 6.

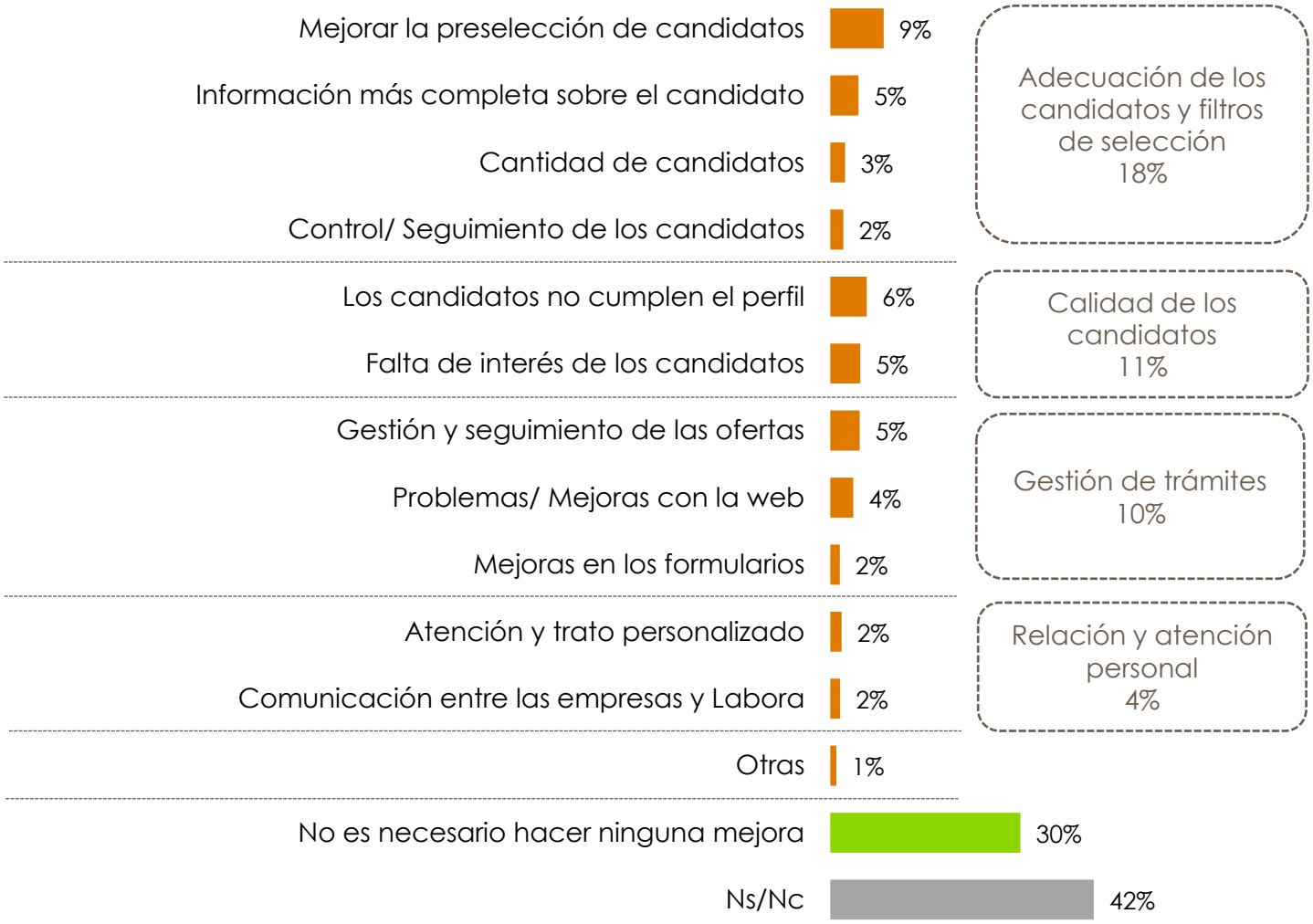
El NPS se obtiene restando el porcentaje de detractores del porcentaje de promotores.

NPS = % – %

Base: Global (100%; n=338 casos).

Mejoras en el área de Atención a Empresas

¿Cree que habría que hacer alguna mejora en el área de Atención a Empresas del Espai LABORA para la búsqueda de empleo? *Respuesta múltiple.



Un 30% de las empresas del servicio de intermediación consideran que **no es necesario realizar ninguna mejora**. Por otro lado, hasta un 42% no responden.

Entre los aspectos de mejora que más se mencionan, destaca **la adecuación y el filtrado de candidatos y la falta de interés de los candidatos.**

En menor medida se sugieren mejoras en la relación con la gestión de los trámites y la relación con LABORA.

Base: Global (100%; n=338 casos).
Nota: Pregunta abierta. Respuesta múltiple y espontánea. Las respuestas han sido recogidas y codificadas posteriormente.

ceres
investigació sociològica
i de mercats

Raval de Jesús, 36. 1ª planta
43201 Reus
T. 977 773 615
www.gabinetceres.com
@GabinetCeres