

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

Informe de resultados

Presentado a:

LABORA

Servei Valencià d'Ocupació i Formació

Diciembre, 2022



Índice

1. Introducción y aspectos metodológicos	3
2. Personas demandantes.....	9
2.1. Características de las personas	10
2.2. Relación con LABORA	25
2.3. Valoración general del Espai LABORA.....	35
2.4. Valoración de la Entrevista Inicial	46
2.5. Valoración de las ofertas y los cursos	55
2.6. Valoración del Servicio de Orientación	60
3. Empresas ofertantes	78
3.1. Características de las empresas	79
3.2. Relación con LABORA	88
3.3. Valoración del Servicio de Intermediación	93
3.4. Valoración de las candidaturas	103
3.5. Valoración de la visita	114
3.6. Experiencia global	118
4. Conclusiones	126



Presentación y metodología



LABORA tiene como **propósito principal** identificar las expectativas, necesidades y valoración de sus servicios por parte de los principales grupos de interés (usuarios demandantes y empresas empleadoras), para obtener información que permita adecuar los objetivos estratégicos a las necesidades y perfeccionar las actuaciones pertinentes.

El propósito general se desglosa en los siguientes **objetivos específicos**:

PERSONAS DEMANDANTES

Desde la perspectiva de las **personas demandantes**:

- ▶ Análisis del **perfil de personas usuarias** de LABORA
- ▶ **Valoración** general del servicio prestado en el Espai LABORA
- ▶ **Valoración** de la entrevista inicial
- ▶ **Valoración** de las ofertas y cursos
- ▶ **Valoración** del servicio de orientación



EMPRESAS OFERTANTES

Desde la perspectiva de las **empresas ofertantes**:

- ▶ Análisis del **perfil de las empresas usuarias** de LABORA.
- ▶ **Valoración** del servicio de intermediación.
- ▶ **Valoración** de las candidaturas.
- ▶ Grado de **fidelidad** y de **recomendación**.





NOMBRE DEL ESTUDIO Y CLIENTE

Estudio: Evaluación de los servicios de LABORA por parte de las personas demandantes de empleo.

Cliente: LABORA (Servicio Valenciano de Ocupación y Formación)

UNIVERSO Y MUESTRA

Universo de trabajo: personas demandantes que han recibido el servicio de orientación de LABORA durante los últimos 12 meses (octubre 2021 – septiembre 2022). Tamaño: 112.208 usuarios.

Base de muestreo: Selección aleatoria de 20.000 usuarios con correo electrónico.

Tamaño de la muestra: 1.702 personas.

Proceso de 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.

Error muestral: global de $\pm 2,4\%$ para las proporciones, en el supuesto de muestreo aleatorio simple, nivel de confianza del 95% ($k=2$) y máxima indeterminación ($p=q=50\%$).



RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Instrumento: Cuestionario estructurado diseñado por CERES de acuerdo a los objetivos de la investigación, con la colaboración y aprobación de LABORA.

Idiomas: castellano y valenciano.

Administración: Online del cuestionario estructurado a través de un enlace abierto, enviado por correo electrónico.

Duración: 7 minutos de media.

TRABAJO DE CAMPO

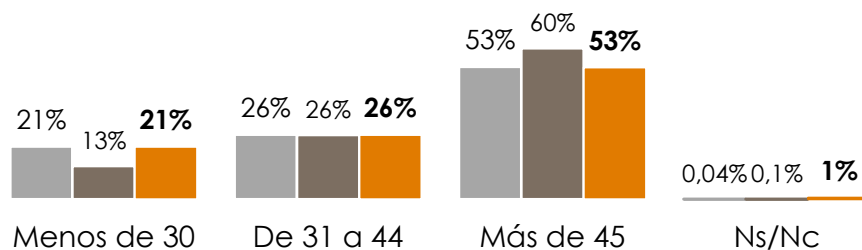
Fechas: Del 25 de octubre al 10 de noviembre del 2022.

Metodología del trabajo de campo:

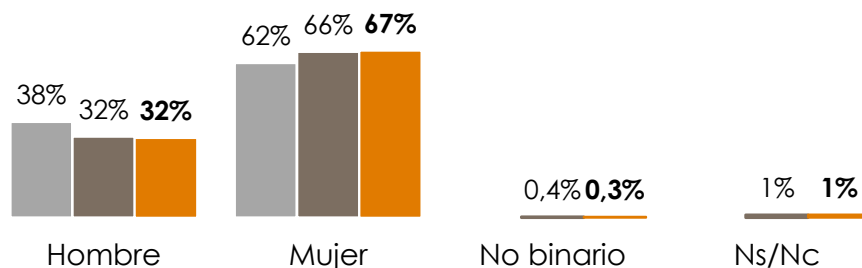
- Envío gestionado por LABORA a la selección aleatoria de 20.000 usuarios con correo electrónico.
- Respuestas anónimas.
- Respuestas obtenidas: 1.893.
- Controles de calidad aplicados sobre el tiempo de respuesta, duplicidad y respuestas inválidas. Se eliminan: 191 respuestas.



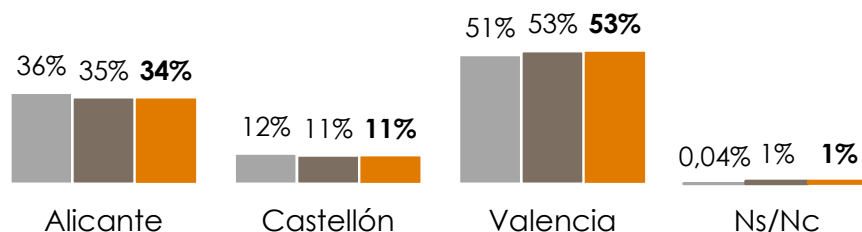
Edad



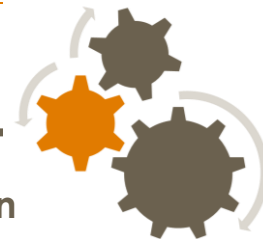
Sexo



Provincia



■ Universo ■ Muestra (sin ponderar) ■ Muestra (ponderada)



Proceso de ponderación

Con el fin de analizar correctamente la información de las personas demandantes de empleo se contrasta la distribución de la muestra obtenida con relación al Universo en aquellas variables de las que se dispone de información: sexo, edad y provincia.

Se observa cómo la muestra presenta una desviación mayor en cuanto a la edad, con menos personas menores de 30 años y una sobre representación de mayores de 45.

En este caso, se restituyen los pesos de la muestra según la edad de los usuarios.

La distribución de los usuarios según sexo y provincias es muy similar al universo y no se aplica ningún peso según estas variables.



NOMBRE DEL ESTUDIO Y CLIENTE

Estudio: Evaluación de los servicios de LABORA por parte de las empresas ofertantes de empleo.

Cliente: LABORA (Servicio Valenciano de Ocupación y Formación).

UNIVERSO Y MUESTRA

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).
Tamaño: 9.791 empresas.

Base de muestreo: Selección de 3.976 empresas con correo electrónico.

Tamaño de la muestra: 338 empresas.

Proceso de ponderación: Se ha aplicado un proceso de ponderación para restituir los pesos de la muestra según provincias y número de trabajadores.

Error muestral: global de $\pm 5,3\%$ para las proporciones, en el supuesto de muestreo aleatorio simple, nivel de confianza del 95% ($k=2$) y máxima indeterminación ($p=q=50\%$).



RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Instrumento: Cuestionario estructurado diseñado por CERES de acuerdo a los objetivos de la investigación, con la colaboración y aprobación de LABORA.

Idiomas: castellano y valenciano.

Administración: Online del cuestionario estructurado a través de un enlace específico, enviado por correo electrónico.

Duración: 6,7 minutos de media.

TRABAJO DE CAMPO

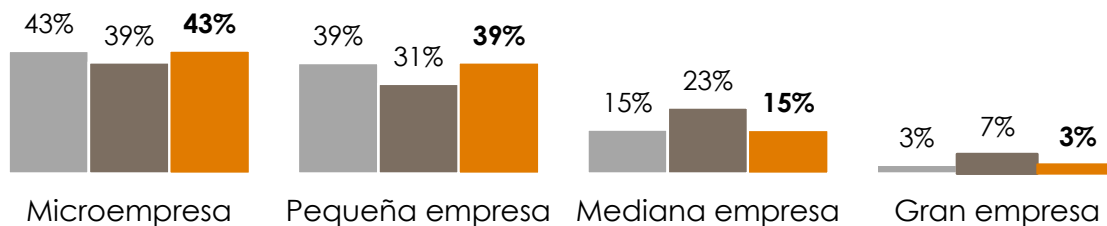
Fechas: Del 21 de octubre al 15 de noviembre del 2022.

Metodología del trabajo de campo:

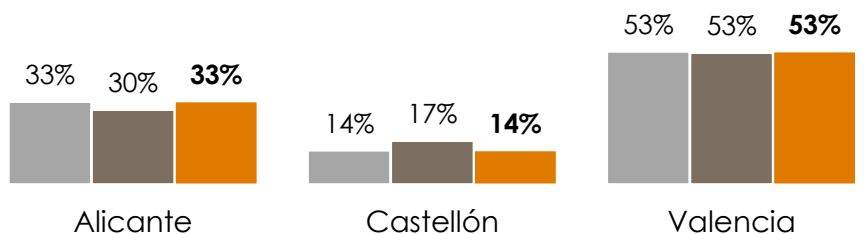
- Envío de invitación y recordatorios a la selección de 3.976 empresas con correo electrónico.
- Seguimiento telefónico para incentivar la respuesta: 117 correos modificados, 298 correos recibidos, 47 no quiere participar, 121 no localizados y 59 no válidos.
- Respuestas obtenidas: 384.
- Controles de calidad aplicados sobre el tiempo de respuesta, duplicidad y respuestas inválidas. Se eliminan: 46 respuestas.



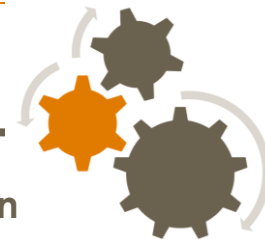
Tamaño de la empresa



Provincia



■ Universo ■ Muestra (sin ponderar) ■ Muestra (ponderada)



Proceso de ponderación

Con el fin de analizar correctamente la información de las empresas ofertantes de empleo se contrasta la distribución de la muestra obtenida con relación al Universo en aquellas variables de las que se dispone de información: tamaño de empresa y provincia.

Se observa cómo la muestra presenta una ligera desviación en cuanto al tamaño y provincia con una sobrerrepresentación de mediana y gran empresa y empresas de Castellón.

En este caso, se restituyen los pesos de la muestra teniendo en cuenta las dos variables.



Personas demandantes





Características de las personas demandantes

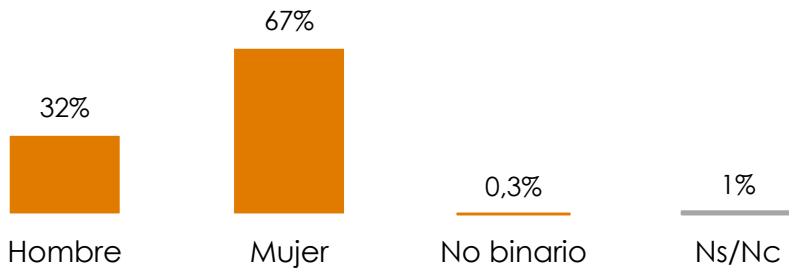




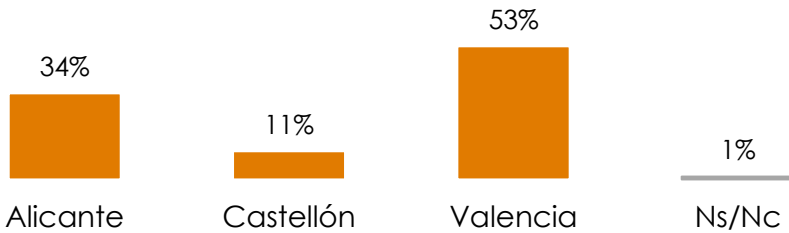
Datos sociodemográficos

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.

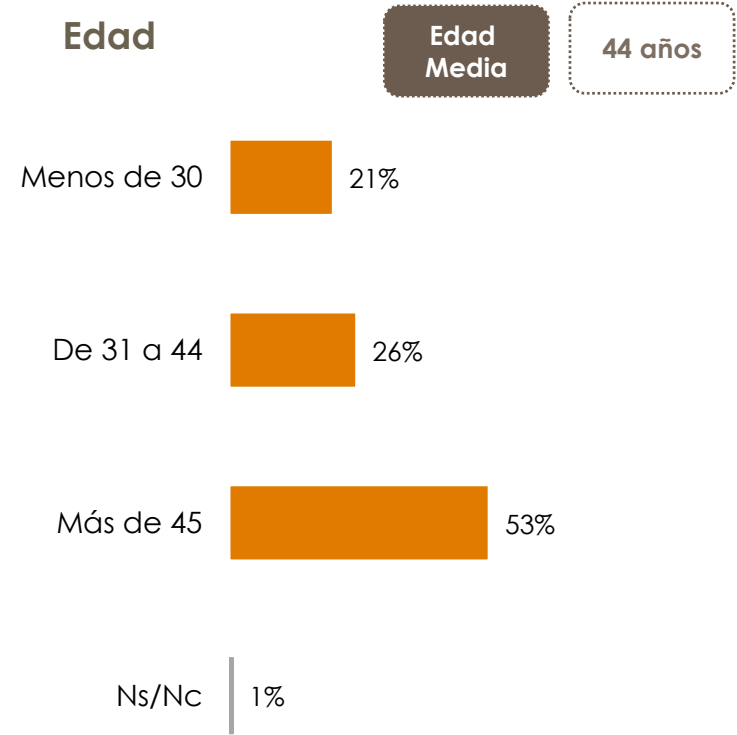
Sexo



Provincia



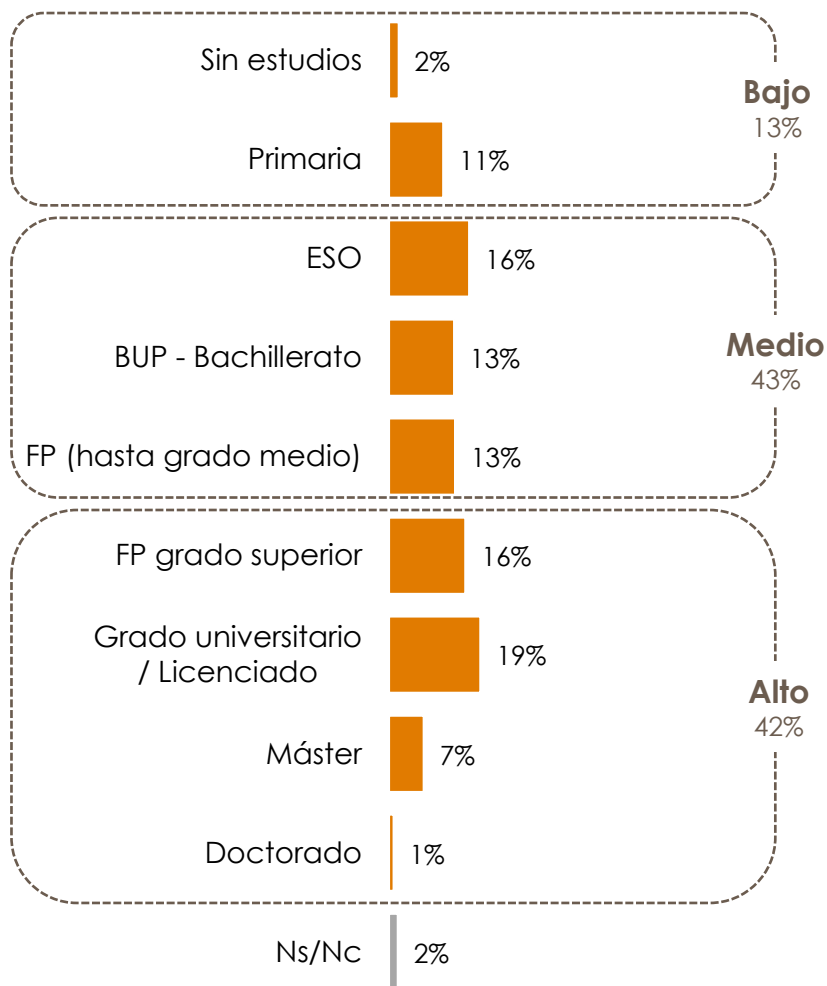
Edad





Nivel educativo

¿Cuál es el nivel de estudios que ha finalizado?



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.

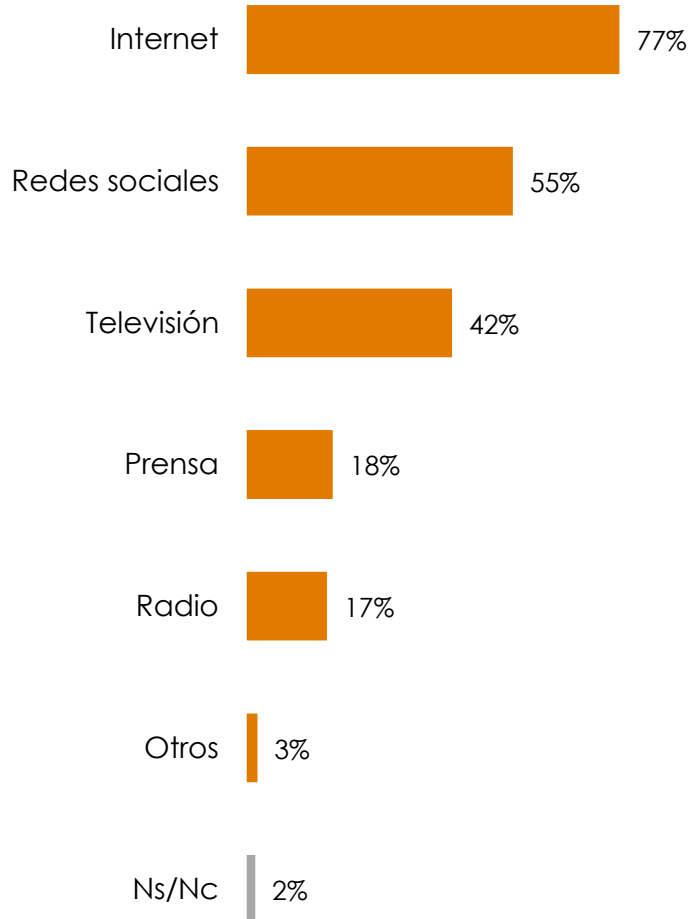
Por otro lado, se observa que en el nivel educativo alto, los que disponen de máster o doctorado son una minoría.



Uso de canales informativos

¿Qué canales utiliza para informarse sobre noticias y actualidad en general?

*Respuesta múltiple.



El canal informativo más utilizado para seguir las noticias y la actualidad en general es Internet. Casi 8 de cada 10 personas demandantes utiliza este canal.

En segundo lugar, se encuentran las redes sociales. Más de la mitad de las personas demandantes las utilizan como canal informativo.

En tercer lugar, encontramos que aproximadamente un 40% de los consultados utiliza la televisión para informarse.

Por otro lado, los canales como la prensa o radio se utilizan un menor medida.

Características de las personas demandantes

Uso de canales informativos. Perfil



		Internet	Redes sociales	Televisión	Prensa	Radio
Sexo	Hombre	74%	51%	42%	22%	21%
	Mujer	78%	57%	43%	16%	14%
Edad	Menores de 30	74%	71%	38%	15%	9%
	De 31 a 44	79%	56%	38%	16%	12%
	Mayores de 45	77%	48%	46%	20%	22%
Provincia	Alicante	76%	54%	43%	16%	15%
	Castellón	78%	55%	44%	23%	16%
	Valencia	77%	56%	42%	18%	18%
Nivel educativo	Bajo	63%	49%	43%	12%	13%
	Medio	74%	53%	41%	15%	16%
	Alto	84%	59%	43%	24%	20%
TOTAL		77%	55%	42%	18%	17%

Entre los que utilizan los diferentes canales informativos, destacan significativamente los siguientes perfiles:

- Internet: personas con un nivel educativo alto.
- Redes sociales: mujeres, menores de 30 años o personas con un nivel educativo alto.
- Televisión: personas de más de 45 años.
- Prensa y Radio: hombres, mayores de 45 años o personas con un mayor nivel educativo.

No se observan diferencias significativas según ámbito geográfico.

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

Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

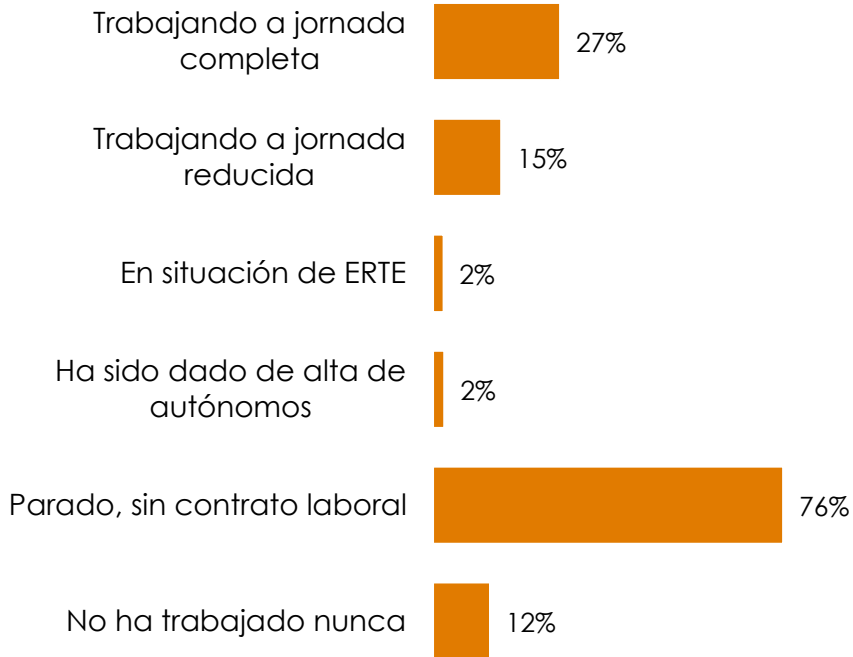
*Muestra insuficiente (n<20 casos).



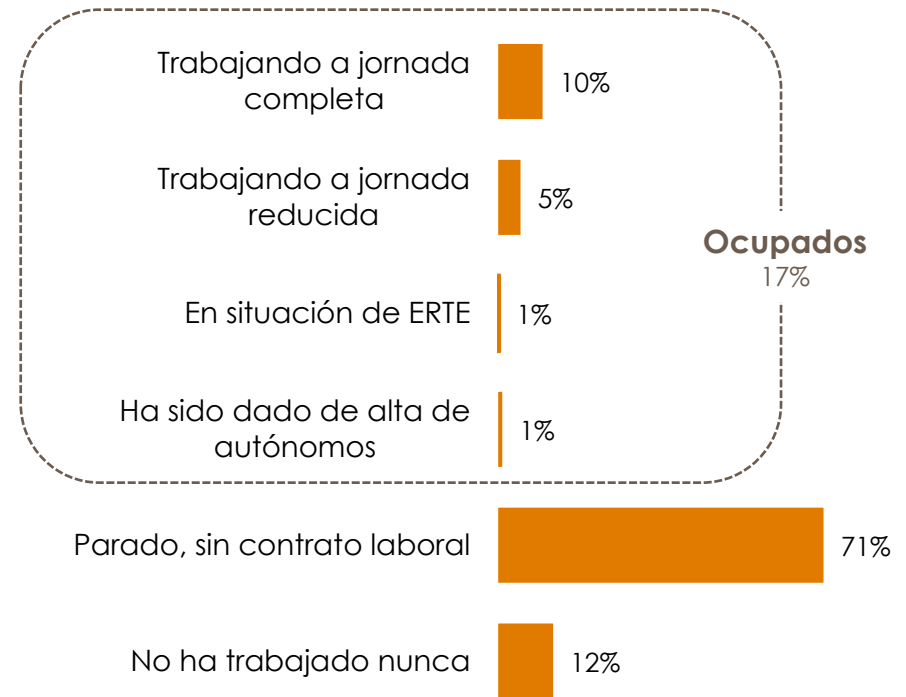
Situación laboral del último año y actual

Situaciones laborales del último año

*Respuesta múltiple.



Situación laboral actual



La gran mayoría de personas demandantes (casi el 80%) ha estado en situación de paro en el último año.

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.



Características de las personas demandantes

Situación laboral del último año. Perfil

		Jornada completa	Jornada reducida	En ERTE	Autónomo	Parado	No ha trabajado
Sexo	Hombre	29%	11%	2%	2%	80%	10%
	Mujer	26%	17%	2%	3%	73%	14%
Edad	Menores de 30	27%	17%	2%	2%	58%	31%
	De 31 a 44	32%	16%	3%	4%	77%	9%
	Mayores de 45	25%	13%	2%	2%	81%	7%
Provincia	Alicante	22%	14%	2%	2%	77%	13%
	Castellón	40%	12%	1%	5%	71%	13%
	Valencia	28%	15%	3%	2%	76%	11%
Nivel educativo	Bajo	17%	10%	2%	2%	81%	10%*
	Medio	24%	13%	3%	2%	77%	14%
	Alto	35%	18%	2%	3%	72%	11%
TOTAL		27%	15%	2%	2%	76%	12%

Destacan significativamente los siguientes perfiles, según las situaciones laborales del último año:

- Jornada completa: personas entre 31 y 44 años, residentes en Castellón o con un nivel educativo alto.
- Jornada reducida: mujeres o personas con un mayor nivel educativo.
- Autónomo: personas entre 31 y 44 años o residentes en Castellón.
- Parado: hombres, mayores de 45 años o personas con un nivel educativo bajo.
- No ha trabajado: mujeres o personas menores de 30 años.

No se observan diferencias significativas entre las personas en ERTE.

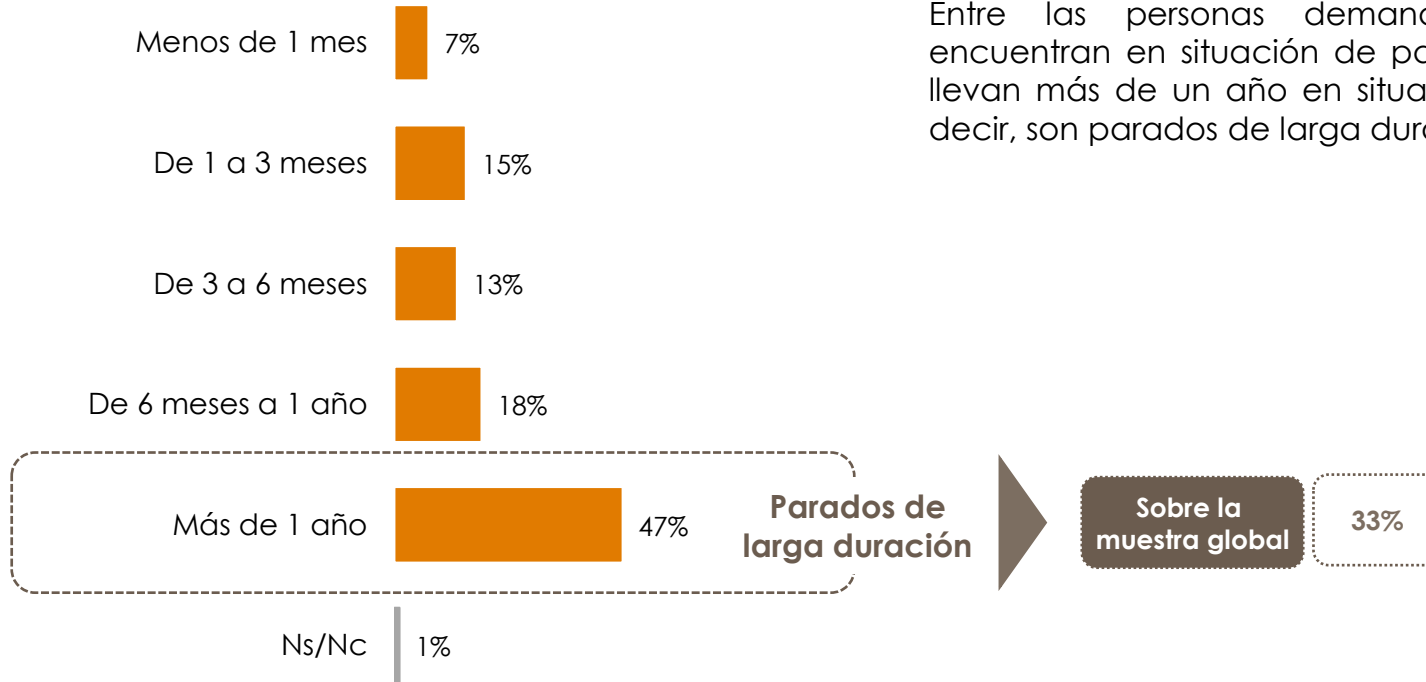
Base: Global (100%; n=1.702 casos).

Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).



¿Cuánto tiempo hace que no trabaja?



Características de las personas demandantes

Duración en situación de paro. Perfil



		Menos de 3 meses	De 3 a 12 meses	Más de 1 año
Sexo	Hombre	23%	29%	49%
	Mujer	22%	32%	46%
Edad	Menores de 30	39%	39%	21%
	De 31 a 44	27%	32%	41%
	Mayores de 45	15%	28%	57%
Provincia	Alicante	19%	29%	53%
	Castellón	32%	35%	33%
	Valencia	22%	32%	46%
Nivel educativo	Bajo	16%	23%	61%
	Medio	20%	29%	51%
	Alto	26%	36%	38%
TOTAL		22%	31%	47%

Destacan significativamente los siguientes perfiles, según la duración en situación de paro:

- Menos de 3 meses: las personas menores de 44 años, residentes en Castellón o con un nivel educativo alto.
- De 3 a 12 meses: los menores de 30 años o con un mayor nivel educativo.
- Más de un año: las personas mayores de 45 años, residentes en Alicante o con un nivel educativo bajo o medio.

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

Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).

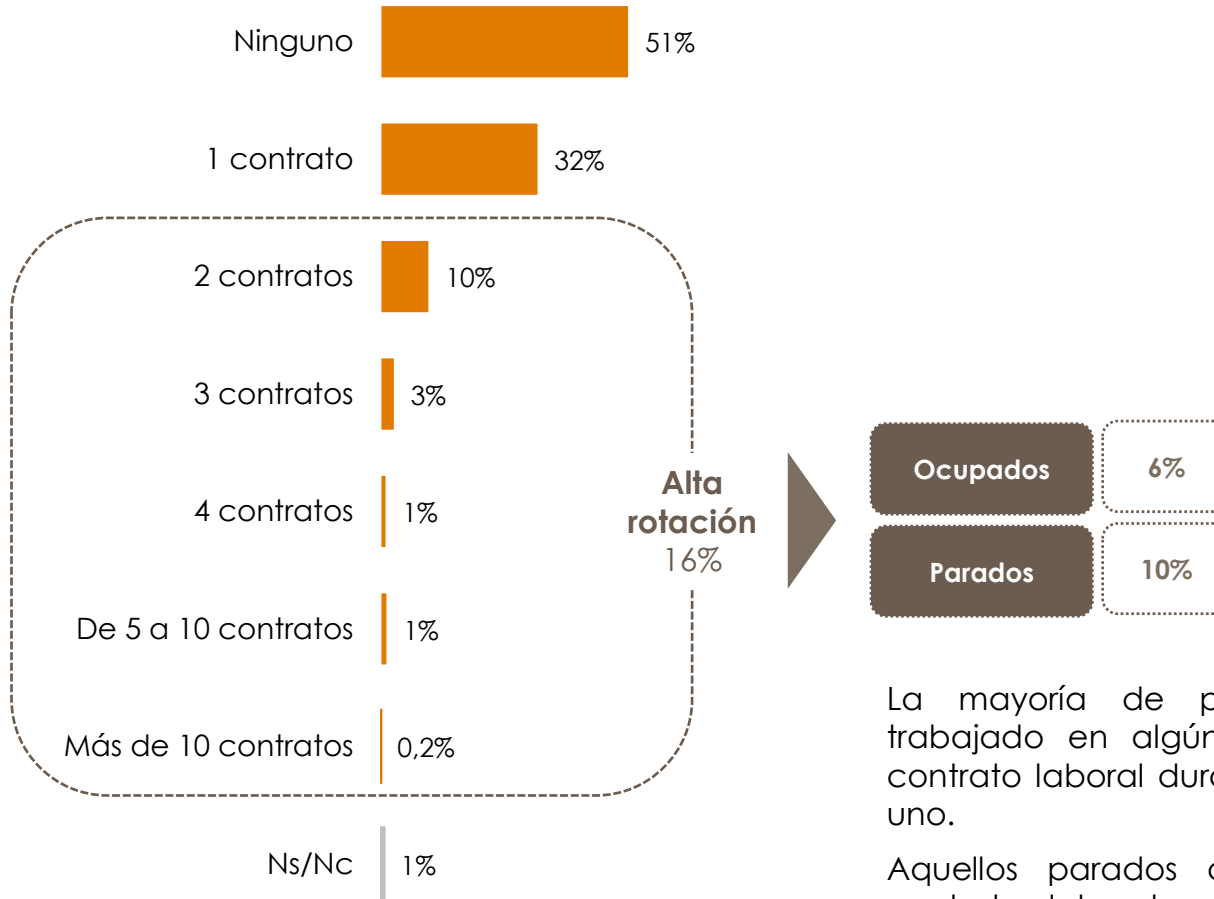


Número de contratos laborales

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

Media de contratos anuales

0,79



La mayoría de personas demandantes que han trabajado en algún momento, no ha tenido ningún contrato laboral durante el último año, o ha tenido solo uno.

Aquellos parados que han encadenado 2 o más contratos laborales durante el último año se consideran parados de alta rotación y suponen un 10%.

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

Media: El promedio de contratos está calculado excluyendo los 'Ns/Nc' y tomando los valores medios, 7,5 y 12,5, para las categorías "De 5 a 10 contratos" y "Más de 10 contratos", respectivamente.

Características de las personas demandantes

Número de contratos laborales. Perfil



		Ninguno	1 contrato	2 o más contratos	Media
Sexo	Hombre	52%	30%	17%	,8
	Mujer	51%	34%	15%	,79
Edad	Menores de 30	45%	35%	19%	,91
	De 31 a 44	44%	37%	18%	,94
	Mayores de 45	57%	29%	13%	,68
Provincia	Alicante	58%	29%	14%	,67
	Castellón	41%	39%	19%	,89
	Valencia	49%	33%	17%	,86
Nivel educativo	Bajo	65%	23%	10%	,53
	Medio	56%	30%	13%	,71
	Alto	41%	38%	21%	,98
Situación laboral	Ocupado	0%	65%	34%	1,65
	Parado	55%	30%	14%	,72
	No ha trabajado	100%	0%	0%	,00
TOTAL		51%	32%	16%	,79

Destacan significativamente los siguientes perfiles, según el número de contratos laborales:

- Ninguno: las personas mayores de 45 años, residentes en Alicante, con un nivel educativo bajo o medio o en situación de parado o que no han trabajado nunca.
- Un contrato: las personas de 31 a 44 años, residentes en Castellón, con un nivel alto de estudios y ocupadas.
- Dos o más contratos (alta rotación): personas con un nivel educativo alto y ocupadas.

Tienen más contratos las personas más jóvenes, residentes en Castellón o Valencia, con un nivel educativo alto y ocupadas.

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

Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

Medias: Se resaltan los valores un 5% superiores (verde) o inferiores (rojo) a los totales.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).



Perfil laboral de las personas demandantes

Indicador: 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'.

Con esta clasificación encontramos en el momento de la consulta:

- Ocupados: un 17% de personas laboralmente activas
- Resto de parados: un 28% de personas que llevan menos de 1 año en situación de paro y que han tenido uno o ningún contrato laboral en el último año.
- Parados de larga duración: un 33% de personas que llevan más de un año en situación de paro.
- Parados de alta rotación: un 10% de personas en situación de paro que han encadenado 2 o más contratos en el último año.
- No ha trabajado nunca: un 12% que no ha tenido nunca un contrato laboral.

Características de las personas demandantes



Perfil laboral de las personas demandantes. Perfil

		Ocupados	Resto de parados	Parados de larga duración	Parados de alta rotación	No ha trabajado nunca
Sexo	Hombre	16%	28%	36%	11%	10%
	Mujer	18%	28%	31%	10%	14%
Edad	Menores de 30	16%	29%	11%	13%	31%
	De 31 a 44	20%	30%	29%	12%	9%
	Mayores de 45	16%	26%	43%	8%	7%
Provincia	Alicante	14%	26%	38%	9%	13%
	Castellón	23%	31%	20%	12%	13%
	Valencia	18%	28%	33%	11%	11%
Nivel educativo	Bajo	10%	27%	47%	6%	10%
	Medio	14%	27%	36%	10%	14%
	Alto	23%	29%	24%	12%	11%
TOTAL		17%	28%	33%	10%	12%

Destacan significativamente los siguientes perfiles, según el perfil laboral de las personas demandantes en el momento de la consulta:

- Ocupados: residentes en Castellón o con un nivel educativo alto.
- Parados de larga duración: hombres, mayores de 45 años, residentes en Alicante o con un nivel educativo bajo o medio.
- Parados de alta rotación: personas entre 31 y 44 años.
- No ha trabajado nunca: mujeres o personas menores de 30 años.

No se observan diferencias significativas en las variables sociodemográficas del colectivo 'Resto de parados'.

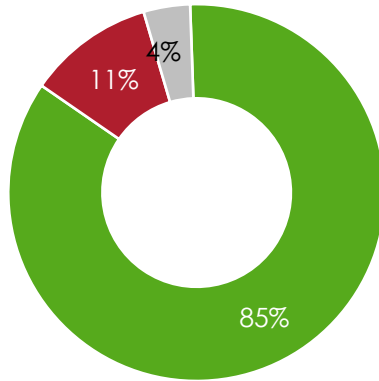
Base: Global (100%; n=1.702 casos).

Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).



¿Actualmente busca trabajo?



La gran mayoría de personas demandantes, un 85%, se encuentra en situación de búsqueda activa de empleo.

Solo un 11% de los consultados no esta buscando un trabajo, en el momento de la consulta.



		Sí, busco trabajo	No
Sexo	Hombre	87%	11%
	Mujer	84%	11%
Edad	Menores de 30	84%	12%
	De 31 a 44	84%	11%
	Mayores de 45	86%	10%
Provincia	Alicante	88%	8%
	Castellón	76%	19%
	Valencia	86%	11%
Nivel educativo	Bajo	87%	8%
	Medio	87%	10%
	Alto	83%	13%
Perfil laboral del demandante	Ocupado	59%	35%
	Parado de larga duración	92%	5%
	Parado de alta rotación	89%	7%
	Resto de parados	91%	5%
	No ha trabajado nunca	86%	8%
TOTAL		85%	11%

Destacan significativamente los siguientes perfiles, según si se encuentran o no en búsqueda de trabajo:

- Buscan: residentes en Alicante, los parados de larga duración y el resto de parados.
- No buscan: residentes en Castellón, personas con un nivel educativo alto u ocupados.



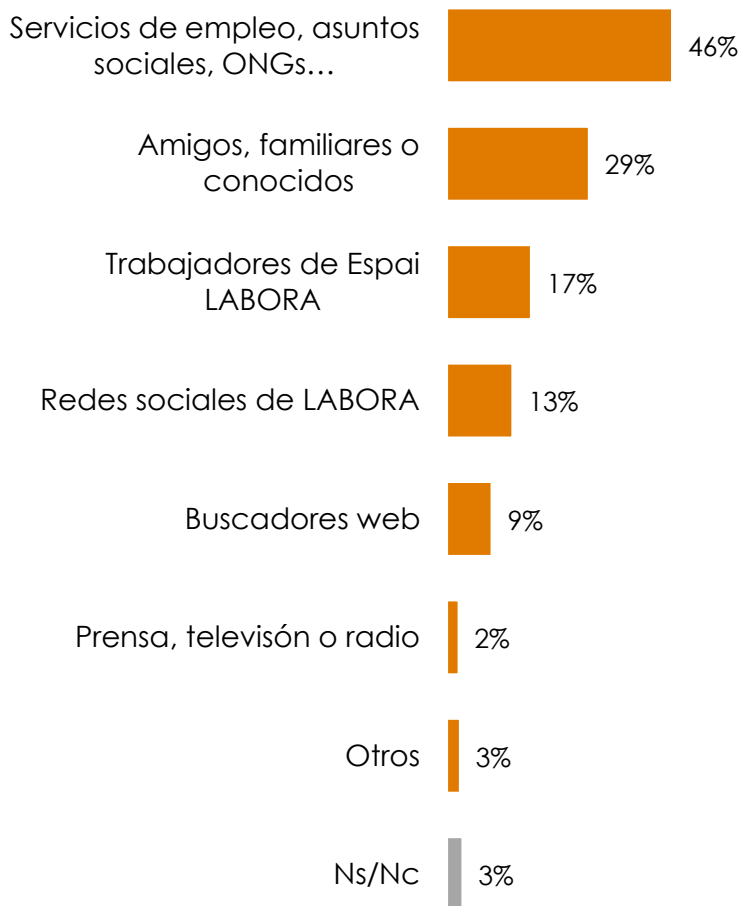
Relación con
LABORA





¿A través de qué canales conoció LABORA?

*Respuesta múltiple.



Las personas demandantes de ocupación llegan principalmente a LABORA a través de los servicios de empleo, asuntos sociales, ONGs u otras entidades municipales o sin ánimo de lucro.

A parte, LABORA también es conocido entre los demandantes a través de amigos, familiares o conocidos.

En menor medida, los demandantes consultados conocieron LABORA a través de los propios trabajadores, las redes sociales, buscadores web o la prensa, televisión o radio.

Entre los que mencionan otros canales, destacan los que ya lo conocían cuando era SERVEF.



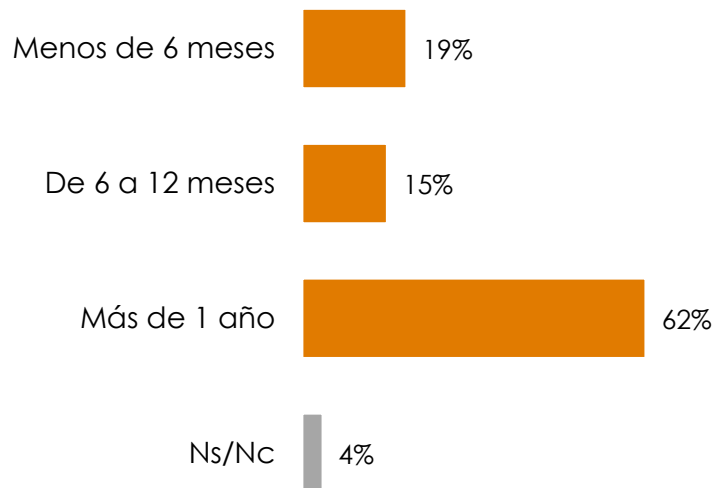
		Servicios municipales	Amigos, familiares, conocidos	Trabajadores LABORA	Redes sociales LABORA	Buscadores web	Prensa, TV, Radio
Sexo	Hombre	47%	29%	14%	13%	12%	4%
	Mujer	46%	29%	19%	14%	8%	2%
Edad	Menores de 30	31%	57%	12%	12%	8%	3%
	De 31 a 44	49%	26%	20%	14%	12%	3%
	Mayores de 45	51%	20%	18%	14%	8%	2%
Provincia	Alicante	48%	26%	18%	11%	9%	1%
	Castellón	49%	27%	16%	16%	10%	3%
	Valencia	45%	32%	17%	14%	9%	3%
Nivel educativo	Bajo	50%	23%	20%	14%	6%	3%
	Medio	49%	28%	20%	14%	8%	2%
	Alto	43%	33%	14%	13%	12%	2%
Perfil laboral del demandante	Ocupado	39%	27%	20%	18%	9%	2%
	Parado de larga duración	53%	23%	18%	11%	10%	2%
	Resto de parados	50%	28%	16%	12%	9%	2%
	Parado de alta rotación	38%	32%	17%	17%	12%	4%
	No ha trabajado nunca	37%	50%	14%	15%	6%	3%
TOTAL		46%	29%	17%	13%	9%	2%

Destacan significativamente los siguientes perfiles, según los dos principales canales de conocimiento de LABORA:

- Servicios municipales: mayores de 45 años o parados de larga duración.
- Amigos, familiares o conocidos: menores de 30 años, residentes en Valencia, con un nivel educativo alto o que no han trabajado nunca.



¿Cuánto tiempo hace desde que se inscribió en el Espai LABORA?



La mayoría de personas consultadas, hace más de un año que se inscribió como demandante en el Espai LABORA.

Solo un 20% hace menos de 6 meses que se inscribió.



Características de las personas demandantes

Tiempo des de la inscripción. Perfil

		Menos de 6 meses	De 6 a 12 meses	Más de 1 año
Sexo	Hombre	20%	17%	60%
	Mujer	18%	15%	63%
Edad	Menores de 30	28%	16%	50%
	De 31 a 44	22%	15%	59%
	Mayores de 45	14%	15%	68%
Provincia	Alicante	19%	15%	63%
	Castellón	25%	18%	55%
	Valencia	17%	15%	63%
Nivel educativo	Bajo	16%	15%	64%
	Medio	18%	15%	63%
	Alto	21%	16%	60%
Perfil laboral del demandante	Ocupado	17%	14%	65%
	Parado de larga duración	6%	8%	84%
	Parado de alta rotación	27%	12%	54%
	Resto de parados	26%	26%	42%
	No ha trabajado nunca	32%	13%	50%
TOTAL		19%	15%	62%

Destacan significativamente los siguientes perfiles, según el tiempo que llevan inscritos como demandantes:

- Menos de 6 meses: menores de 44 años, residentes en Castellón, personas paradas en general, parados de alta rotación o que no han trabajado nunca.
- De 6 a 12 meses: resto de parados.
- Más de un año: mayores de 45 años o parados de larga duración.

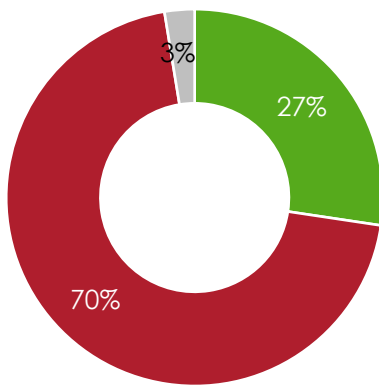
Base: Global (100%; n=1.702 casos).

Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).



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



Entre las personas ocupadas consultadas, solo el 27% encontraron su puesto de trabajo actual a través del Espai LABORA.

Relación con LABORA

Trabajo actual a través del Espai LABORA. Perfil



		Sí	No
Sexo	Hombre	19%	76%
	Mujer	29%	69%
Edad	Menores de 30	29%	69%
	De 31 a 44	24%	75%
	Mayores de 45	29%	68%
Provincia	Alicante	23%	74%
	Castellón	33%	64%
	Valencia	29%	69%
Nivel educativo	Bajo	26%	67%
	Medio	28%	68%
	Alto	28%	71%
TOTAL		27%	70%

No se observan diferencias significativas en el perfil sociodemográfico de las personas ocupadas según si han o no encontrado su puesto de trabajo actual a través del Espai LABORA.

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

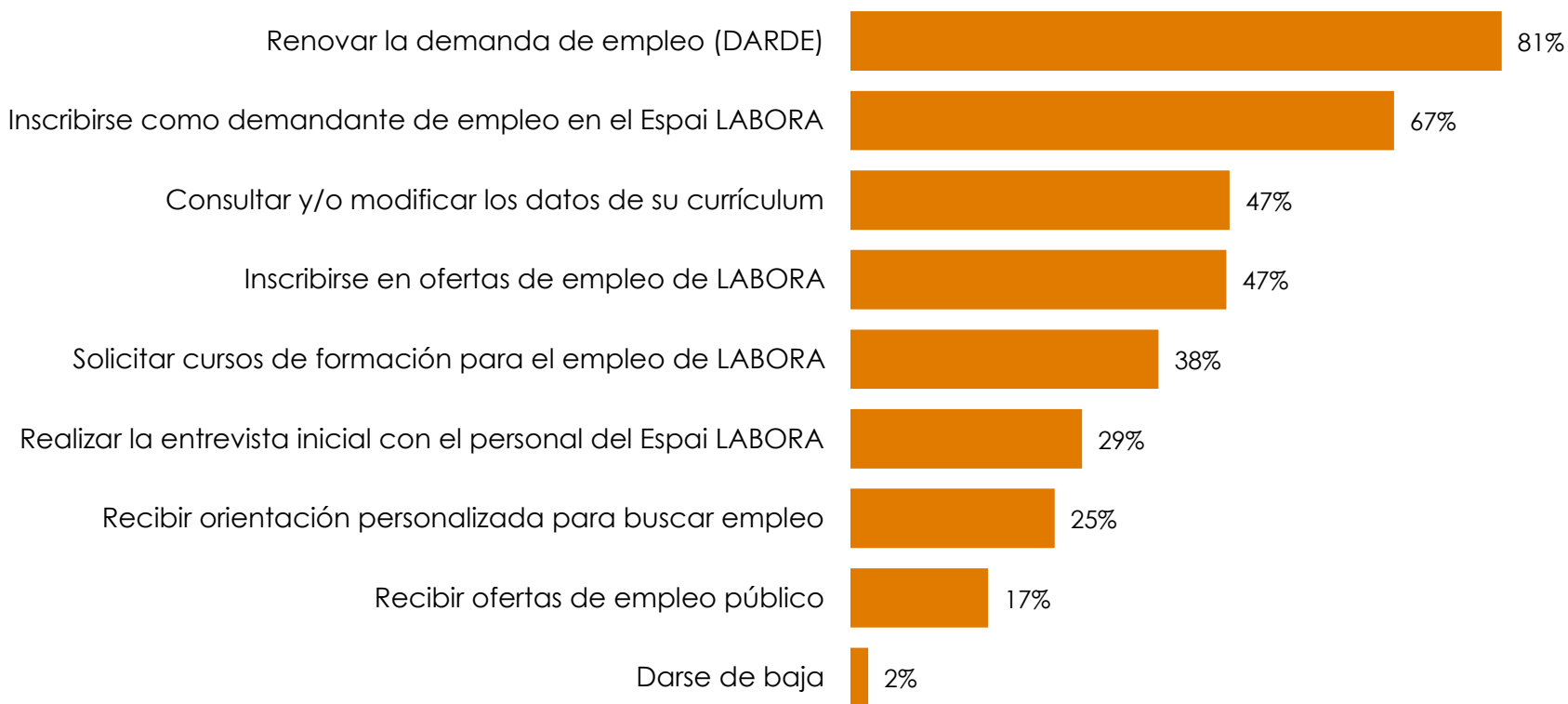
Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).



De los siguientes servicios que ofrece LABORA, ¿cuáles ha utilizado durante los últimos doce meses?

*Respuesta múltiple.



La gran mayoría de personas demandantes consultadas ha utilizado el servicio de LABORA para renovar la demanda de empleo en los últimos 12 meses. Y un 67% lo han utilizado para inscribirse como demandante de empleo.

Aproximadamente la mitad han consultado y/o modificado los datos de su CV o se han inscrito en ofertas de empleo.



Servicios de LABORA utilizados. Perfil

		Renovar DARDE	Inscribirse	Consultar/ Modificar	Inscribirse en ofertas	Solicitar cursos	Entrevista Inicial	Recibir orientación	Recibir ofertas	Darse de baja
Sexo	Hombre	78%	65%	45%	47%	30%	25%	23%	19%	2%
	Mujer	82%	68%	48%	46%	42%	31%	26%	16%	3%
Edad	Menores de 30	77%	78%	47%	41%	35%	22%	20%	19%	3%
	De 31 a 44	78%	73%	50%	51%	43%	26%	22%	15%	2%
	Mayores de 45	83%	60%	46%	47%	37%	33%	29%	17%	2%
Provincia	Alicante	79%	65%	46%	45%	39%	30%	28%	18%	1%
	Castellón	76%	76%	46%	46%	43%	30%	17%	14%	5%
	Valencia	83%	67%	48%	48%	37%	28%	26%	18%	3%
Nivel educativo	Bajo	79%	55%	30%	41%	32%	26%	25%	16%	1%
	Medio	79%	64%	40%	43%	39%	28%	25%	16%	2%
	Alto	82%	75%	60%	52%	39%	30%	26%	19%	3%
Perfil laboral del demandante	Ocupado	79%	76%	56%	48%	37%	23%	19%	19%	3%
	Parado de larga duración	77%	78%	46%	44%	35%	32%	24%	14%	3%
	Parado de alta rotación	90%	49%	45%	49%	39%	31%	30%	18%	1%
	Resto de parados	74%	82%	48%	56%	36%	18%	19%	19%	6%
	No ha trabajado nunca	69%	68%	42%	36%	48%	31%	29%	17%	1%
TOTAL		81%	67%	47%	47%	38%	29%	25%	17%	2%

Según el perfil sociodemográfico, los mayores de 45 años, residentes en Valencia y los parados de alta rotación destacan significativamente por renovar la demanda de empleo (DARDE). Por otro lado, destacan entre los que se han inscrito como demandantes las personas más jóvenes, residentes en Castellón, con un nivel educativo alto, ocupados y parados de larga rotación o en general.

En la realización de la entrevista inicial destacan las mujeres y los mayores de 45 años; en recibir orientación destacan los mayores de 45 y los parados de alta rotación. En solicitar cursos de formación destacan las mujeres de entre 31 y 44 años.

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

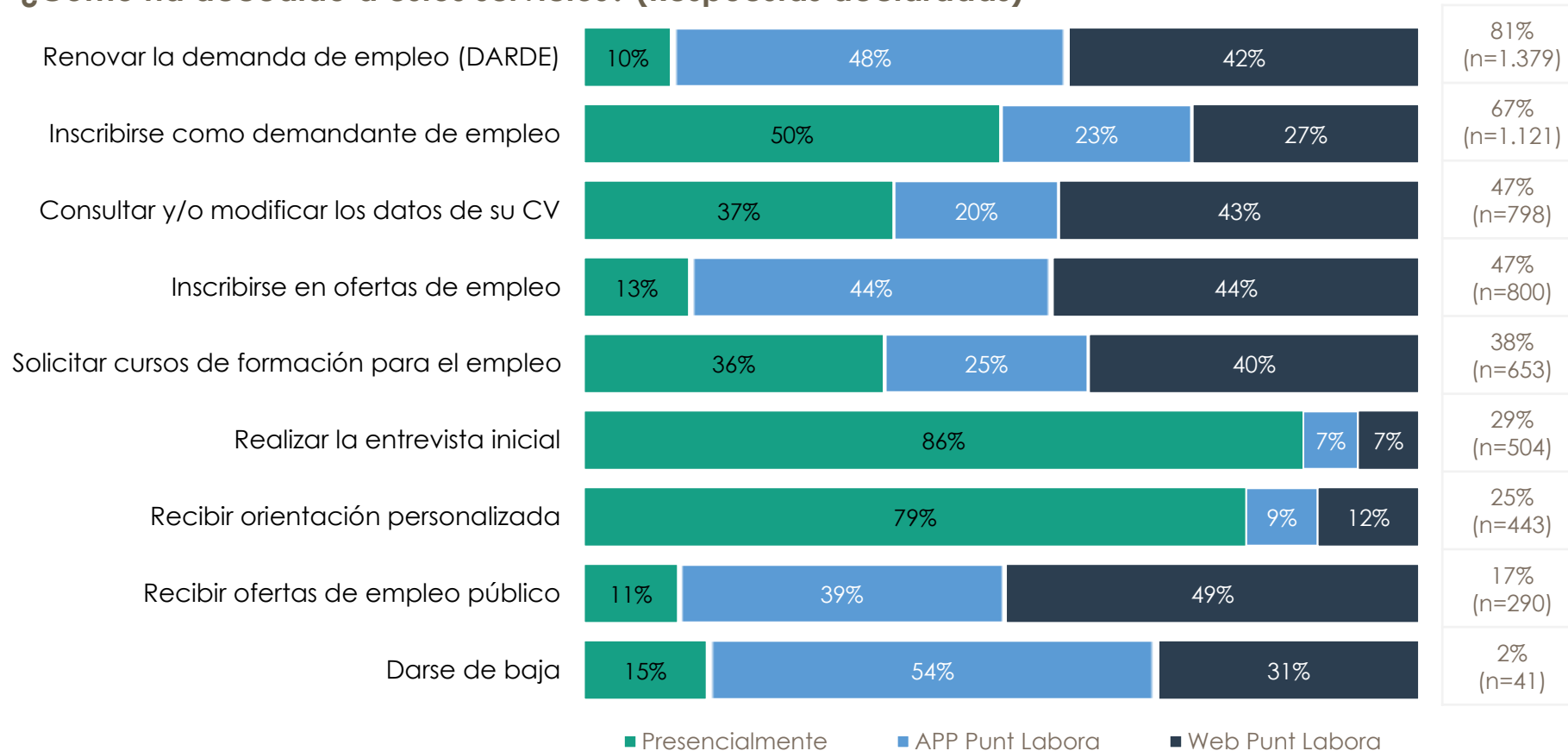
Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).



Tipología de acceso a los servicios utilizados

¿Cómo ha accedido a estos servicios? (Respuestas declaradas)



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.



Valoración
general del
Espai LABORA





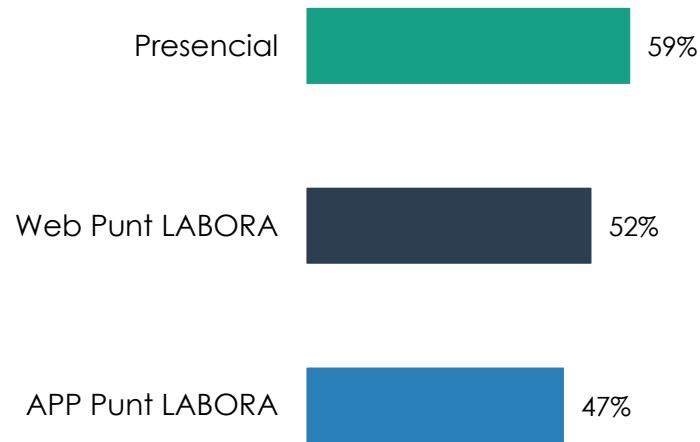
Valoración general del Espai LABORA

Tipología de acceso global



Acceso a los servicios del Espai LABORA en general

**Respuesta múltiple*



A nivel general, teniendo en cuenta todos los servicios, los tres tipos de acceso tienen un alto nivel de utilización, destacando el acceso presencial, seguido del acceso a través de la web Punt LABORA y por último, a través de la APP Punt LABORA.



Tipología de acceso global. Perfil

		Presencial	Web	APP
Sexo	Hombre	58%	53%	43%
	Mujer	60%	51%	49%
Edad	Menores de 30	56%	51%	45%
	De 31 a 44	57%	48%	50%
	Mayores de 45	61%	54%	46%
Provincia	Alicante	61%	48%	47%
	Castellón	63%	53%	46%
	Valencia	57%	54%	47%
Nivel educativo	Bajo	60%	42%	45%
	Medio	61%	46%	49%
	Alto	57%	61%	45%
Perfil laboral del demandante	Ocupado	50%	55%	45%
	Resto de parados	60%	49%	48%
	Parado de larga duración	60%	56%	47%
	Parado de alta rotación	55%	48%	49%
	No ha trabajado nunca	69%	46%	43%
TOTAL		59%	52%	47%

Destacan significativamente los siguientes perfiles, según su tipología de acceso a los servicios de LABORA:

- Presencial: los que no han trabajado nunca.
- Web: mayores de 45 años, residentes en Valencia o un nivel educativo alto.
- APP: las mujeres.

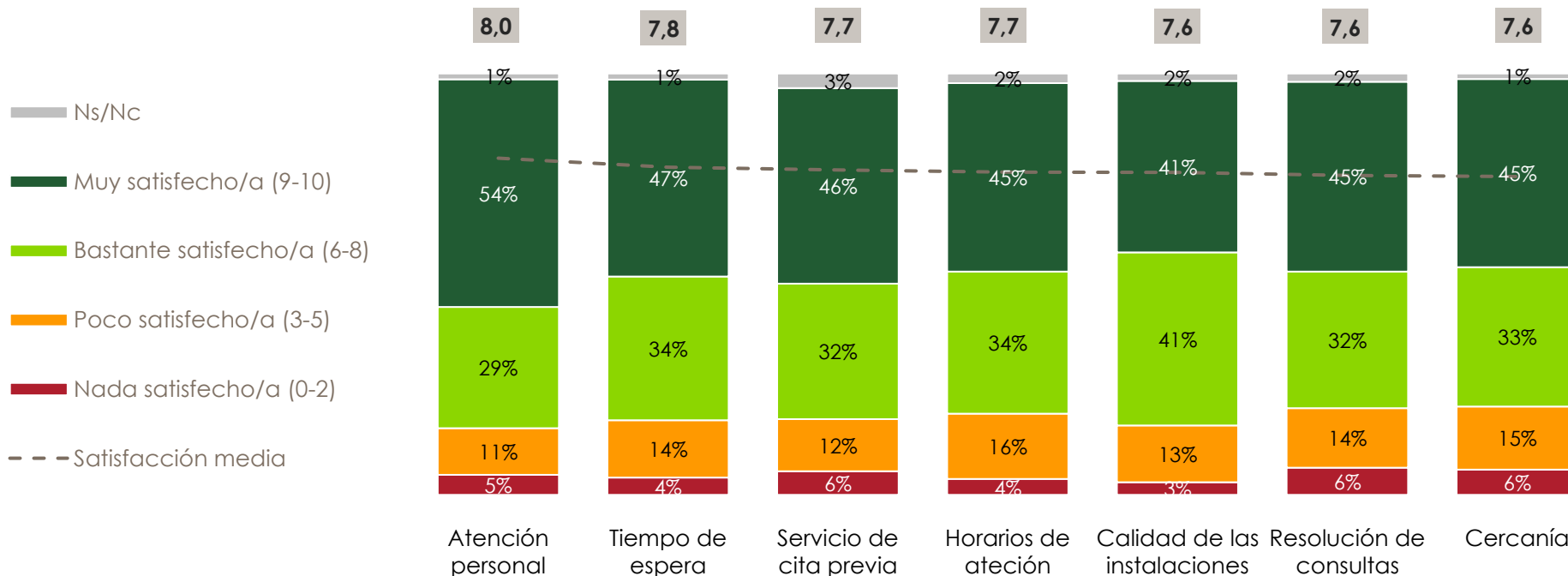
Base: Global (100%; n=1.702 casos).

Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).



Satisfacción general con diferentes aspectos del servicio PRESENCIAL del Espai LABORA



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.

La calidad de las instalaciones, la resolución de consultas y la cercanía son los aspectos que se valoran ligeramente por debajo.



		Atención personal	Tiempo de espera	Cita previa	Horarios	Calidad instalaciones	Resolución consultas	Cercanía
Sexo	Hombre	7,8	7,5	7,5	7,4	7,4	7,4	7,3
	Mujer	8,1	7,9	7,9	7,8	7,8	7,7	7,7
Edad	Menores de 30	7,6	7,7	7,7	7,4	7,6	7,2	7,2
	De 31 a 44	7,7	7,7	7,4	7,5	7,6	7,4	7,4
	Mayores de 45	8,3	7,8	7,9	7,8	7,7	7,8	7,8
Provincia	Alicante	8,0	7,9	7,7	7,7	7,7	7,6	7,5
	Castellón	7,9	7,6	7,3	7,3	7,5	7,4	7,2
	Valencia	8,0	7,8	7,8	7,7	7,6	7,6	7,7
Nivel educativo	Bajo	8,3	7,8	7,9	8,0	8,0	7,9	7,9
	Medio	8,1	7,8	7,7	7,8	7,7	7,6	7,5
	Alto	7,8	7,8	7,7	7,5	7,5	7,4	7,5
Perfil laboral del demandante	Ocupado	7,9	7,5	7,6	7,3	7,6	7,5	7,5
	Parado de larga duración	8,2	7,9	7,6	7,8	7,7	7,7	7,7
	Parado de alta rotación	7,8	7,6	7,6	7,6	7,4	7,2	7,7
	Resto de parados	7,9	7,8	7,7	7,6	7,5	7,5	7,4
	No ha trabajado nunca	8,1	7,8	8,0	7,9	7,9	7,7	7,5
TOTAL		8,0	7,8	7,7	7,7	7,6	7,6	7,6

A nivel general, no se observan diferencias significativas en el perfil sociodemográfico de las personas que han valorado el servicio utilizado de forma presencial.

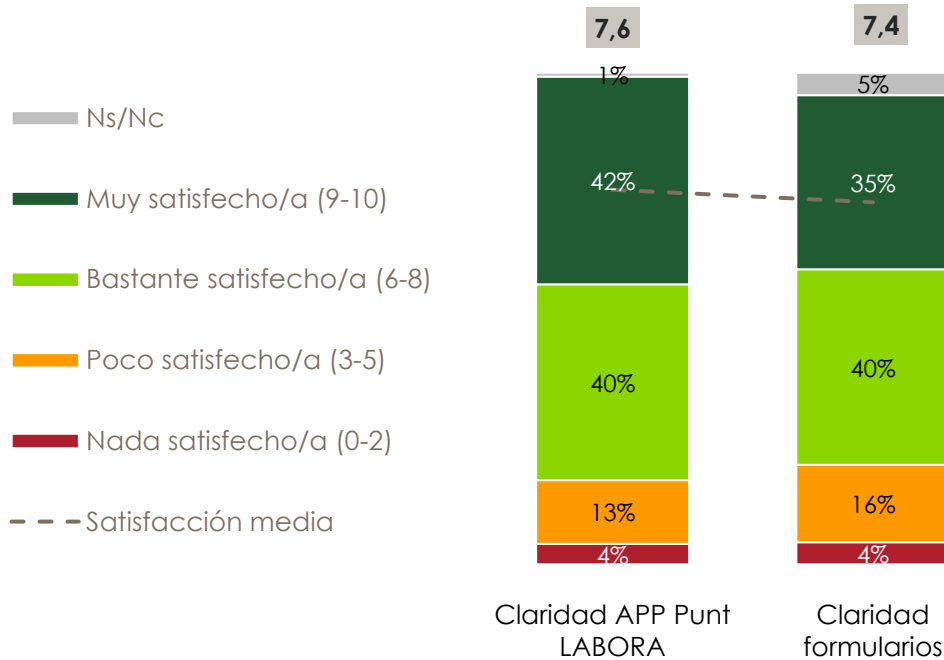
Solo destaca que los residentes en Castellón están menos satisfechos que el resto con el servicio de cita previa.

Valoración general del Espai LABORA

Satisfacción general con el servicio a través de la APP



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



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.



		Claridad APP	Claridad formularios
Sexo	Hombre	7,4	7,1
	Mujer	7,7	7,5
Edad	Menores de 30	7,4	7,4
	De 31 a 44	7,4	7,1
	Mayores de 45	7,8	7,4
Provincia	Alicante	7,7	7,5
	Castellón	7,5	6,8
	Valencia	7,5	7,4
Nivel educativo	Bajo	7,9	7,5
	Medio	7,7	7,4
	Alto	7,5	7,3
Perfil laboral del demandante	Ocupado	7,5	7,2
	Parado de larga duración	7,9	7,5
	Parado de alta rotación	7,4	7,3
	Resto de parados	7,6	7,4
	No ha trabajado nunca	7,2	7,3
TOTAL		7,6	7,4

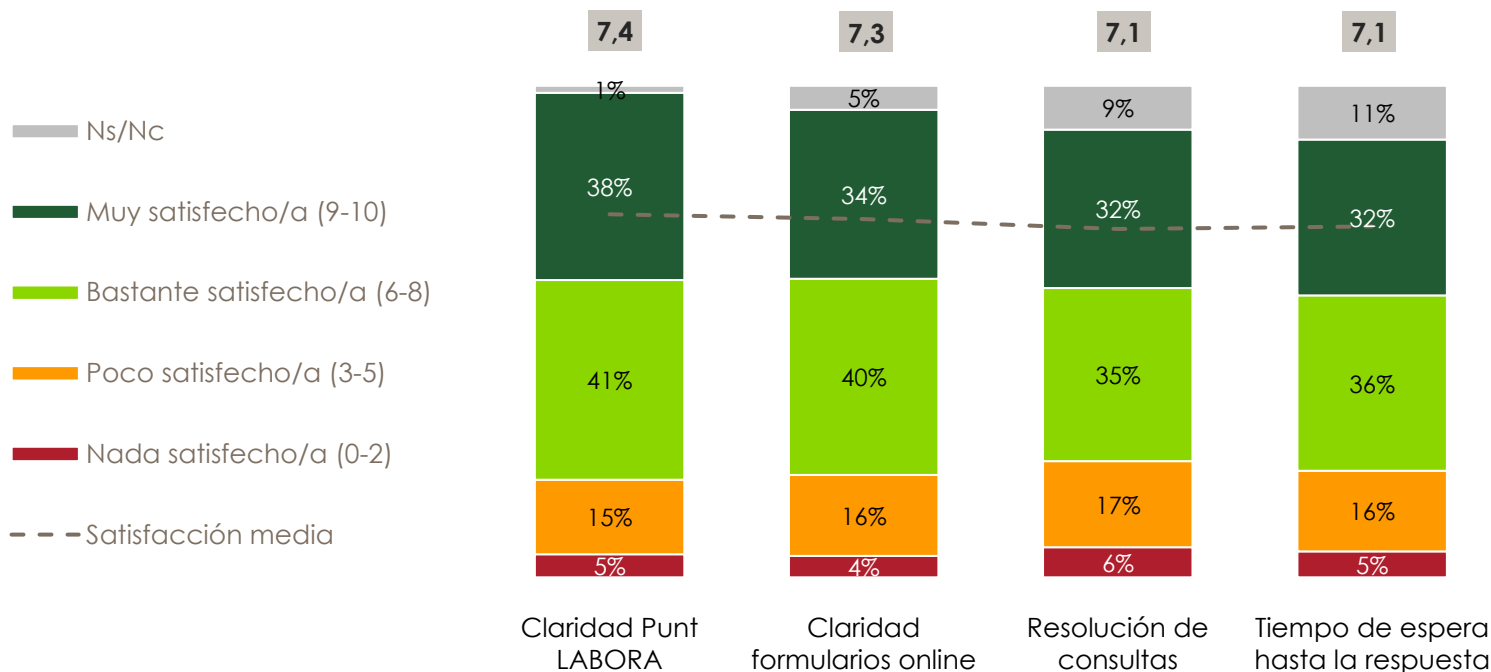
A nivel general, no se observan diferencias significativas en el perfil sociodemográfico de las personas que han valorado el servicio a través de la APP Punt LABORA.

Solo destaca que los residentes en Castellón están menos satisfechos que el resto con la claridad de los formularios a través de la APP.



Satisfacción general con el servicio a través de la WEB

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



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.



		Claridad WEB	Claridad formularios	Resolución consultas	Tiempo espera
Sexo	Hombre	7,2	7,1	6,9	7,0
	Mujer	7,5	7,4	7,2	7,2
Edad	Menores de 30	7,3	7,4	6,9	7,0
	De 31 a 44	7,1	7,1	6,9	6,7
	Mayores de 45	7,5	7,3	7,2	7,4
Provincia	Alicante	7,4	7,3	7,0	7,1
	Castellón	7,6	7,5	7,1	7,0
	Valencia	7,4	7,2	7,1	7,2
Nivel educativo	Bajo	7,9	7,6	7,9	7,8
	Medio	7,4	7,2	6,9	6,9
	Alto	7,3	7,3	7,0	7,2
Perfil laboral del demandante	Ocupado	7,4	7,3	7,1	6,9
	Parado de larga duración	7,4	7,3	7,1	7,2
	Parado de alta rotación	7,0	6,9	6,7	7,3
	Resto de parados	7,4	7,2	7,2	7,2
	No ha trabajado nunca	7,6	7,6	7,0	7,1
TOTAL		7,4	7,3	7,1	7,1

A nivel general, las personas con un nivel más bajo de estudios están más satisfechas con la mayoría de aspectos relacionados con el servicio web.

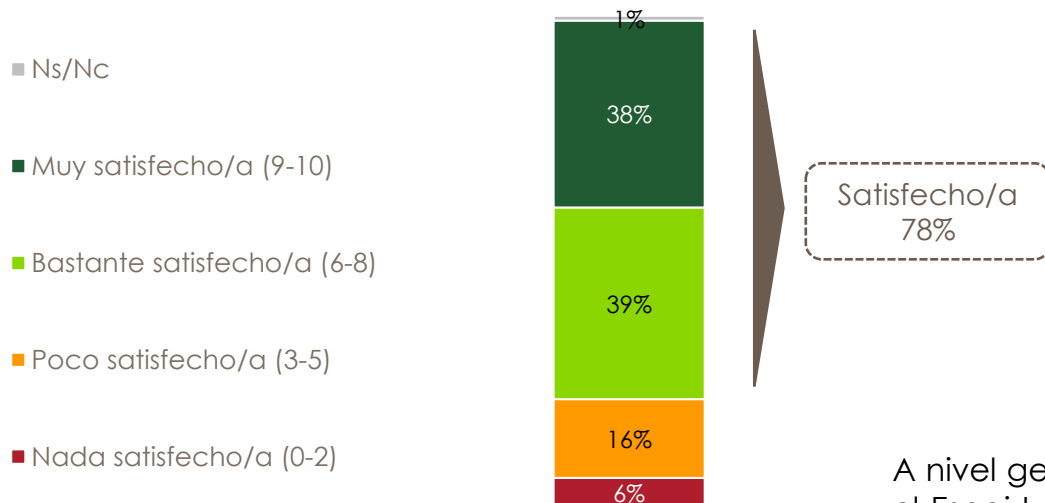
Concretamente, los parados de alta rotación están menos satisfechos con la claridad de los formularios y la resolución de consultas y las personas de entre 31 y 44 años con el tiempo de espera (hasta la respuesta).



Valoración general del Espai LABORA

Satisfacción general del Espai LABORA

En general, ¿cuál es su nivel de satisfacción del servicio recibido en el 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.



		Nada satisfecho/a	Poco satisfecho/a	Bastante satisfecho/a	Muy satisfecho/a	Media
Sexo	Hombre	8%	18%	37%	36%	7,1
	Mujer	4%	14%	40%	40%	7,5
Edad	Menores de 30	6%	20%	38%	34%	7,1
	De 31 a 44	7%	17%	41%	35%	7,1
	Mayores de 45	5%	13%	39%	42%	7,6
Provincia	Alicante	5%	16%	41%	37%	7,4
	Castellón	7%	16%	44%	33%	7,1
	Valencia	6%	15%	38%	40%	7,4
Nivel educativo	Bajo	4%	14%	29%	52%	7,9
	Medio	6%	15%	38%	40%	7,4
	Alto	6%	16%	45%	32%	7,2
Perfil laboral del demandante	Ocupado	5%	16%	45%	34%	7,3
	Resto de parados	5%	16%	42%	36%	7,4
	Parado de larga duración	5%	16%	37%	41%	7,5
	Parado de alta rotación	9%	15%	41%	35%	7,1
	No ha trabajado nunca	7%	14%	32%	44%	7,4
TOTAL		6%	16%	39%	38%	7,4

Destacan significativamente los siguientes perfiles, según su nivel de satisfacción general con el servicio del Espai LABORA:

- Nada o poco satisfechos: hombres o personas menores de 30 años.
- Bastante satisfechos: personas con un nivel educativo alto o ocupadas.
- Muy satisfechos: mujeres, mayores de 45 años o con un nivel de estudios más bajo.

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

Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

Medias: Se resaltan los valores un 5% superiores (verde) o inferiores (rojo) a los totales.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).



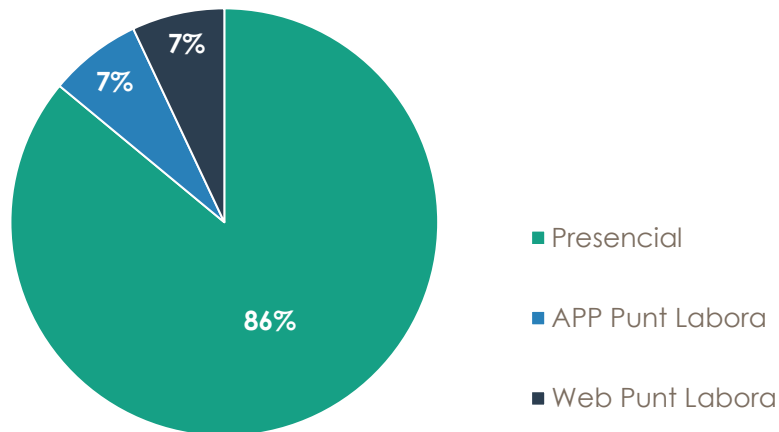
Valoración de la Entrevista Inicial





Tipología de acceso a la entrevista inicial

¿Cómo ha accedido a la entrevista inicial?



Para realizar la entrevista inicial, la gran mayoría de las personas accede presencialmente en el Espai LABORA.

Por otro lado, los que realizan la entrevista de forma online (APP o web) a través de la autoentrevista representan un 14%.

Valoración de la Entrevista Inicial

Tipología de acceso a la entrevista inicial. Perfil



		Presencial	Online
Sexo	Hombre	84%	16%
	Mujer	87%	13%
Edad	Menores de 30	84%	16%
	De 31 a 44	82%	18%
	Mayores de 45	89%	11%
Provincia	Alicante	85%	15%
	Castellón	88%	12%
	Valencia	86%	14%
Nivel educativo	Bajo	90%	10%
	Medio	87%	13%
	Alto	85%	15%
Perfil laboral del demandante	Ocupado	84%	16%
	Resto de parados	85%	15%
	Parado de larga duración	86%	14%
	Parado de alta rotación	87%	13%
	No ha trabajado nunca	89%	11%
TOTAL		86%	14%

Para realizar la entrevista inicial, las personas mayores de 45 suelen en mayor medida acceder presencialmente.

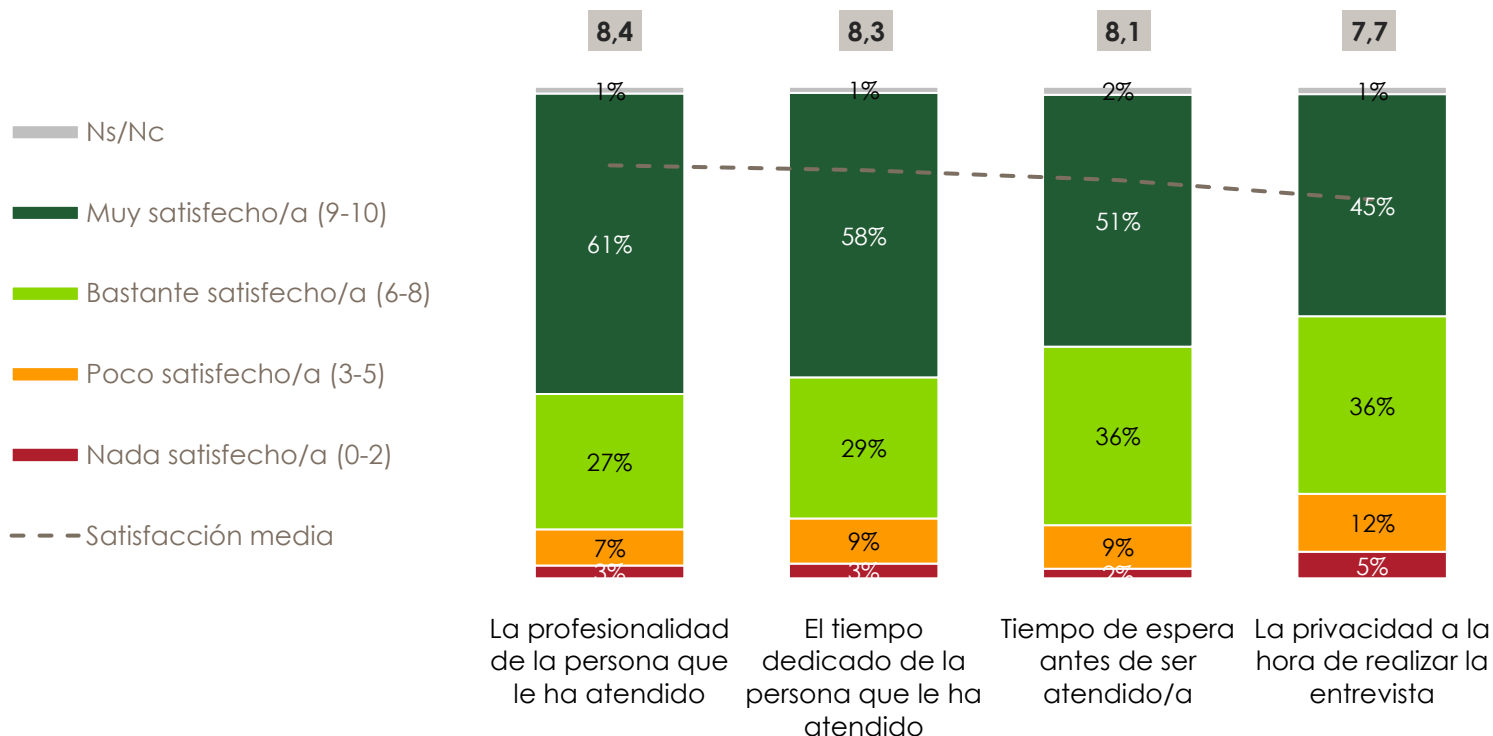
Base: Han realizado la entrevista inicial (29%; n=504 casos).

Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).



Satisfacción con diferentes aspectos de la entrevista inicial PRESENCIAL



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.

El aspecto mejor valorado es la profesionalidad de la persona que le ha atendido. En segundo lugar, se valora el tiempo dedicado durante la entrevista. En tercer lugar, se valora el tiempo de espera hasta ser atendido.

Por último, con una nota elevada de 7,7 pero con una mayor proporción de personas insatisfechas que el resto de aspectos, se valora la privacidad a la hora de realizar la entrevista.

Valoración de la Entrevista Inicial

Satisfacción entrevista inicial PRESENCIAL. Perfil



		Profesional	Tiempo dedicado	Tiempo de espera	Privacidad
Sexo	Hombre	8,4	8,1	8,0	7,8
	Mujer	8,4	8,3	8,2	7,7
Edad	Menores de 30	8,9	8,4	8,4	8,0
	De 31 a 44	8,0	8,0	7,7	7,1
	Mayores de 45	8,4	8,3	8,2	7,8
Provincia	Alicante	8,3	8,2	8,1	7,7
	Castellón	8,2	7,9	7,9	7,4
	Valencia	8,5	8,3	8,2	7,7
Nivel educativo	Bajo	8,9	8,7	8,6	8,5
	Medio	8,4	8,1	8,0	7,8
	Alto	8,3	8,2	8,1	7,5
Perfil laboral del demandante	Ocupado	8,6	8,6	7,9	7,5
	Parado de larga duración	8,6	8,5	8,3	7,9
	Parado de alta rotación	8,4	8,6	8,5	7,5
	Resto de parados	8,0	7,8	8,0	7,5
	No ha trabajado nunca	8,6	8,2	8,2	8,0
TOTAL		8,4	8,3	8,1	7,7

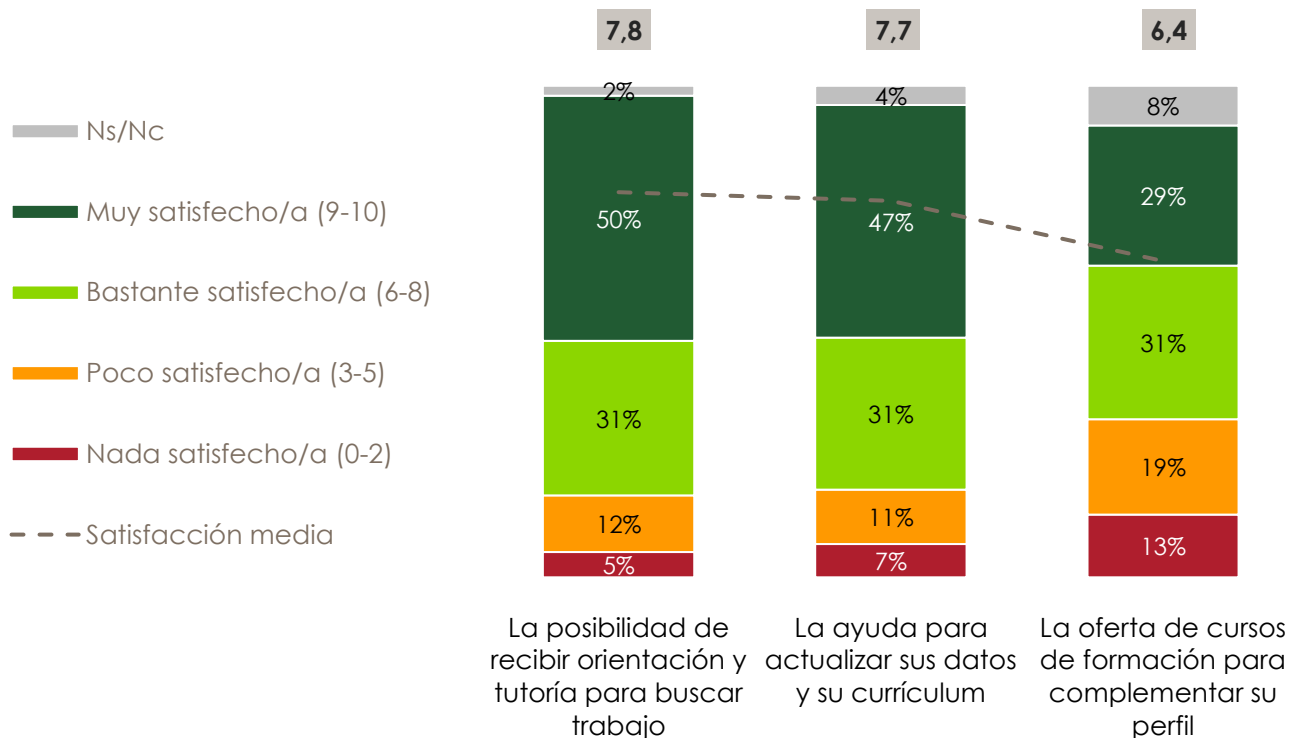
Las personas con un nivel educativo más bajo destacan por estar significativamente más satisfechos con los diferentes aspectos evaluados de la entrevista inicial presencial.

Además los menores de 30 están más satisfechos con la profesionalidad del entrevistador/a.

En cambio, el resto de parados están significativamente más insatisfechos con el tiempo dedicado durante la entrevista y las personas de entre 31 y 44 años con el tiempo de espera y la privacidad.



Satisfacción con la información recibida al finalizar la entrevista inicial 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.

La información sobre la oferta de cursos de formación para complementar el perfil, recibe una mayor proporción de personas de insatisfechas: 19% con satisfacciones por debajo del 5 y un 13% por debajo del 2. De modo, que de media recibe un nivel de satisfacción de 6,4.

Valoración de la Entrevista Inicial

Satisfacción al finalizar la entrevista PRESENCIAL. Perfil

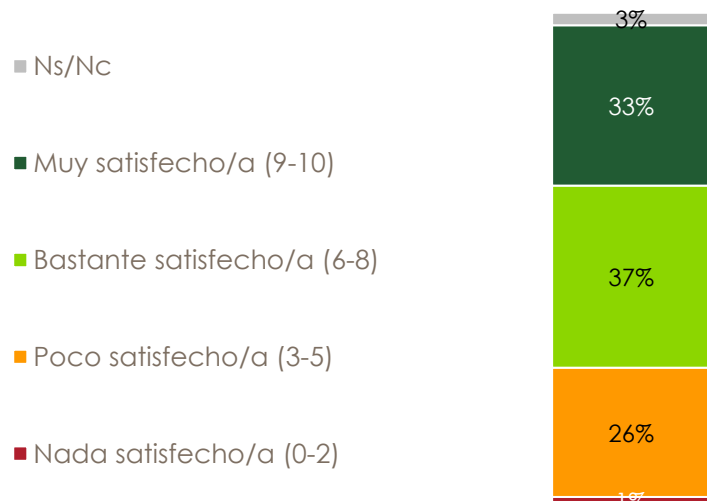


		Posibilidad de recibir orientación	Ayuda para actualizar datos y CV	Oferta de cursos para complementar perfil
Sexo	Hombre	7,9	7,6	6,3
	Mujer	7,8	7,7	6,5
Edad	Menores de 30	8,0	7,7	7,2
	De 31 a 44	7,3	7,0	5,3
	Mayores de 45	8,0	7,9	6,6
Provincia	Alicante	8,0	7,6	6,2
	Castellón	7,2	7,4	6,6
	Valencia	7,9	7,8	6,5
Nivel educativo	Bajo	8,6	8,4	7,2
	Medio	8,0	7,6	6,4
	Alto	7,4	7,5	6,2
Perfil laboral del demandante	Ocupado	7,9	7,4	6,2
	Parado de larga duración	8,2	8,2	6,5
	Parado de alta rotación	7,1	7,8	6,3
	Resto de parados	7,6	7,2	6,1
	No ha trabajado nunca	7,6	7,5	7,1
TOTAL		7,8	7,7	6,4

Las personas con un nivel educativo más bajo destacan por estar significativamente más satisfechas con los diferentes aspectos evaluados de la información recibida al finalizar la entrevista inicial presencial. En cambio, las personas de entre 31 y 44 años están significativamente más insatisfechas con todos los aspectos.



Satisfacción general con la autoentrevista realizada ONLINE



Aquellos que han realizado la entrevista inicial a través de la APP o la web Punt LABORA son una minoría.

Estas personas están mayormente satisfechos con la autoentrevista realizada online. El 70% de las personas están bastante o muy satisfechos.

Un 26% de los consultados están poco satisfechos, con satisfacciones por debajo del 5. Y solo un 1% están nada satisfechos, asignando un nivel de satisfacción por debajo de 2.

En global, la autoentrevista obtiene una nota media de 7,2.



		Media
Sexo	Hombre	7,0
	Mujer	7,4
Edad	Menores de 30*	7,0
	De 31 a 44	6,8
	Mayores de 45	7,7
Provincia	Alicante	7,6
	Castellón*	7,1
	Valencia	7,1
Nivel educativo	Bajo*	7,8
	Medio	7,8
	Alto	6,7
Perfil laboral del demandante	Ocupado*	7,1
	Parado de larga duración	7,3
	Parado de alta rotación*	7,3
	Resto de parados	7,0
	No ha trabajado nunca*	7,9
TOTAL		7,2

A pesar de disponer de poca muestra que realiza la autoentrevista online, se observan diferencias significativas según el perfil sociodemográfico:

- Más insatisfechos: las personas de 31 a 44 años, con un nivel educativo alto o parados de larga duración.
- Más satisfechos: las personas mayores de 45 años, con un nivel educativo medio-alto.

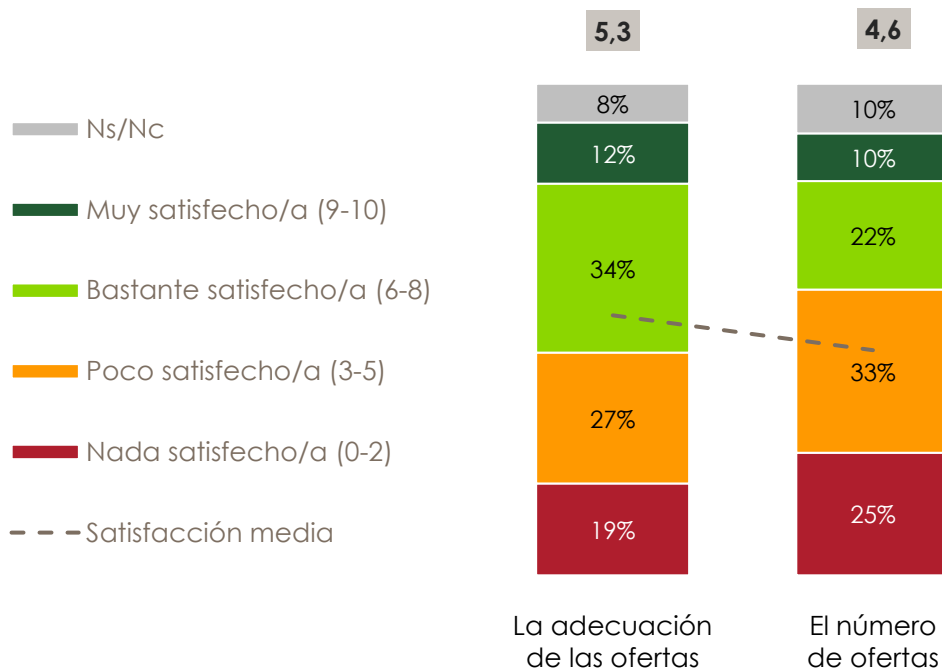


Valoración de las
ofertas y los cursos





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



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 está insatisfecho con la adecuación de las ofertas y más de la mitad con la cantidad de ofertas.

La adecuación de las ofertas recibe un nivel de satisfacción medio de 5,3, mientras que el número de ofertas de 4,6.



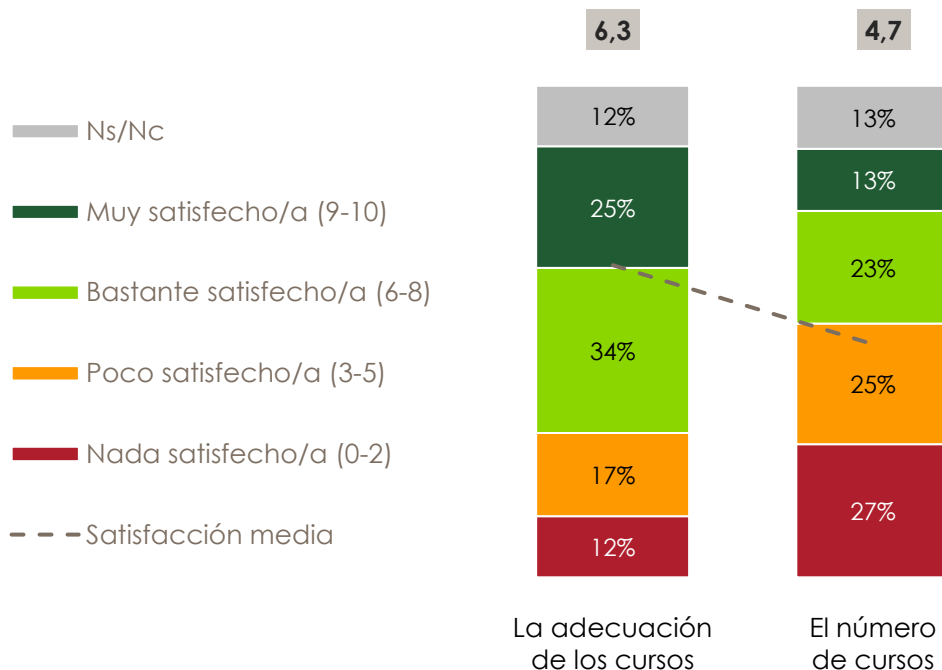
		Adecuación de las ofertas	Número de ofertas
Sexo	Hombre	5,1	4,6
	Mujer	5,4	4,6
Edad	Menores de 30	5,3	4,4
	De 31 a 44	5,1	4,5
	Mayores de 45	5,4	4,7
Provincia	Alicante	5,2	4,5
	Castellón	5,7	4,4
	Valencia	5,3	4,6
Nivel educativo	Bajo	5,4	4,8
	Medio	5,3	4,6
	Alto	5,2	4,5
Perfil laboral del demandante	Ocupado	5,6	4,9
	Parado de larga duración	5,2	4,7
	Parado de alta rotación	5,3	4,5
	Resto de parados	5,2	4,4
	No ha trabajado nunca	5,0	4,4
TOTAL		5,3	4,6

A nivel sociodemográfico:

- Las personas residentes en Castellón u ocupadas están significativamente más satisfechas con la adecuación de las ofertas. En cambio, las personas que no han trabajado nunca están menos satisfechas.
- Las personas con un nivel educativo bajo u ocupadas están significativamente más satisfechas con el número de ofertas.



Satisfacción con los cursos de formación solicitados



Mientras, la satisfacción con la cantidad de cursos es baja, la mayoría están satisfechos con la adecuación de los cursos.



		Adecuación de los cursos	Número de cursos
Sexo	Hombre	5,8	4,5
	Mujer	6,5	4,8
Edad	Menores de 30	6,1	4,8
	De 31 a 44	6,3	4,3
	Mayores de 45	6,5	4,9
Provincia	Alicante	6,5	4,8
	Castellón	6,5	5,0
	Valencia	6,2	4,7
Nivel educativo	Bajo	5,7	4,3
	Medio	6,6	4,7
	Alto	6,3	4,8
Perfil laboral del demandante	Ocupado	6,2	5,0
	Parado de larga duración	6,4	4,8
	Parado de alta rotación	5,7	4,2
	Resto de parados	6,5	4,4
	No ha trabajado nunca	6,6	5,3
TOTAL		6,3	4,7

A nivel sociodemográfico:

- Los hombres, personas con un nivel educativo bajo o los parados de alta rotación están significativamente menos satisfechos con la adecuación de las ofertas.
- Las personas de entre 31 y 44 años, con un nivel bajo de estudios, resto de parados o parados de alta rotación están significativamente menos satisfechas con el número de cursos. Mientras que los residentes en Castellón, ocupado o los que no han trabajado nunca están significativamente más satisfechos.



Valoración del Servicio de Orientación

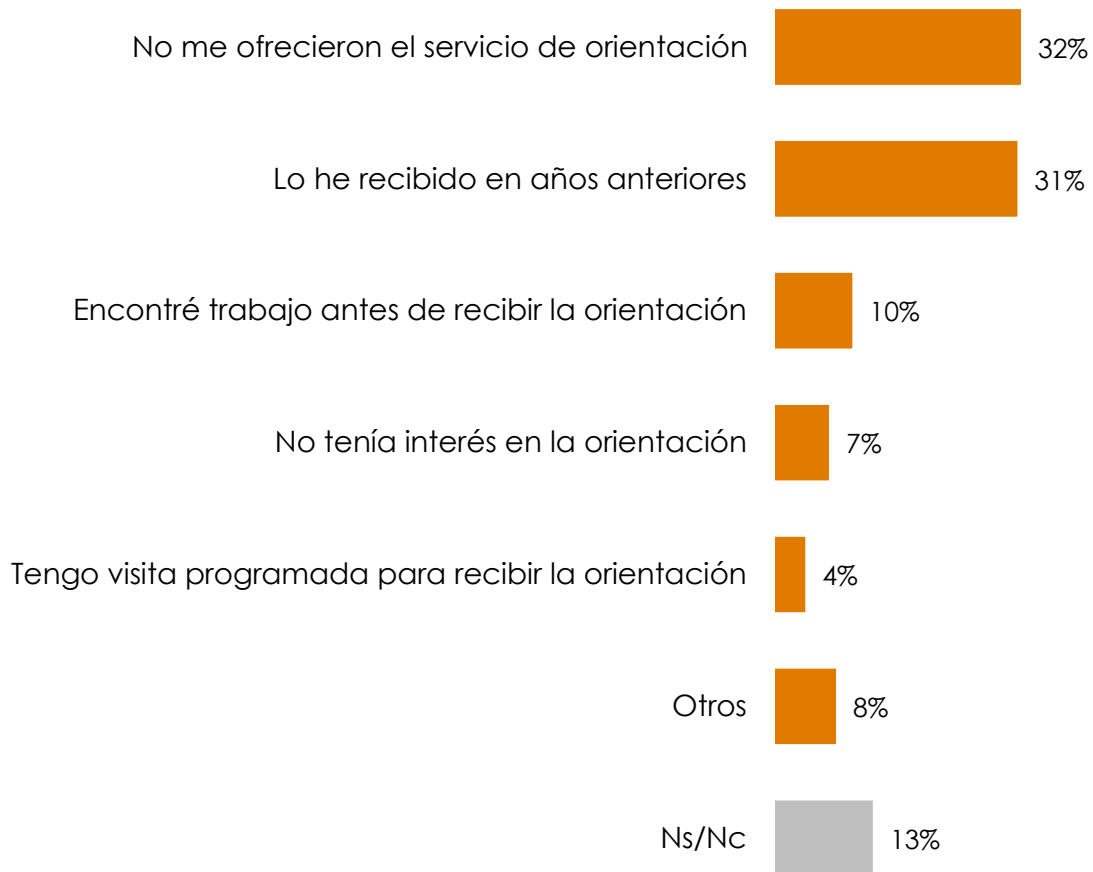




Razones por no haber recibido la orientación

¿Por qué motivos no ha recibido ningún servicio de orientación?

*Respuesta múltiple.



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.

En menor medida encontramos personas que no lo han recibido porque encontró antes trabajo, porque no tenía interés o que tiene la visita programada.



		No me lo ofrecieron	Recibido años anteriores	Encontré trabajo antes	No tenía interés	Lo tengo programado
Sexo	Hombre	35%	27%	9%	11%	3%
	Mujer	30%	33%	11%	6%	5%
Edad	Menores de 30	29%	22%	12%	13%	4%
	De 31 a 44	36%	31%	11%	8%	5%
	Mayores de 45	30%	35%	9%	4%	4%
Provincia	Alicante	31%	32%	6%	6%	4%
	Castellón	34%	22%	13%	12%	5%
	Valencia	31%	33%	12%	7%	4%
Nivel educativo	Bajo	28%	36%	10%	4%	3%
	Medio	31%	32%	9%	5%	6%
	Alto	34%	28%	12%	10%	2%
Perfil laboral del demandante	Ocupado	28%	25%	30%	13%	1%
	Parado de larga duración	29%	42%	1%	4%	5%
	Parado de alta rotación	36%	28%	20%	6%	4%
	Resto de parados	36%	28%	7%	7%	5%
	No ha trabajado nunca	30%	25%	2%	8%	5%
TOTAL		32%	31%	10%	7%	4%

Destacan significativamente los siguientes perfiles, según los diferentes motivos por no haber recibido orientación:

- No me lo ofrecieron: personas entre 31 y 44 años o resto de parados.
- Recibido años anteriores: mujeres, mayores de 45 años o parados de larga duración.
- Encontré trabajo antes: ocupados o parados de alta rotación.
- No tenía interés: hombres, menores de 30 años, con un nivel educativo alto u ocupados.
- Lo tengo programado: personas con un nivel educativo medio.

Base: No han recibido orientación (75%; n=1.227 casos).

Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).

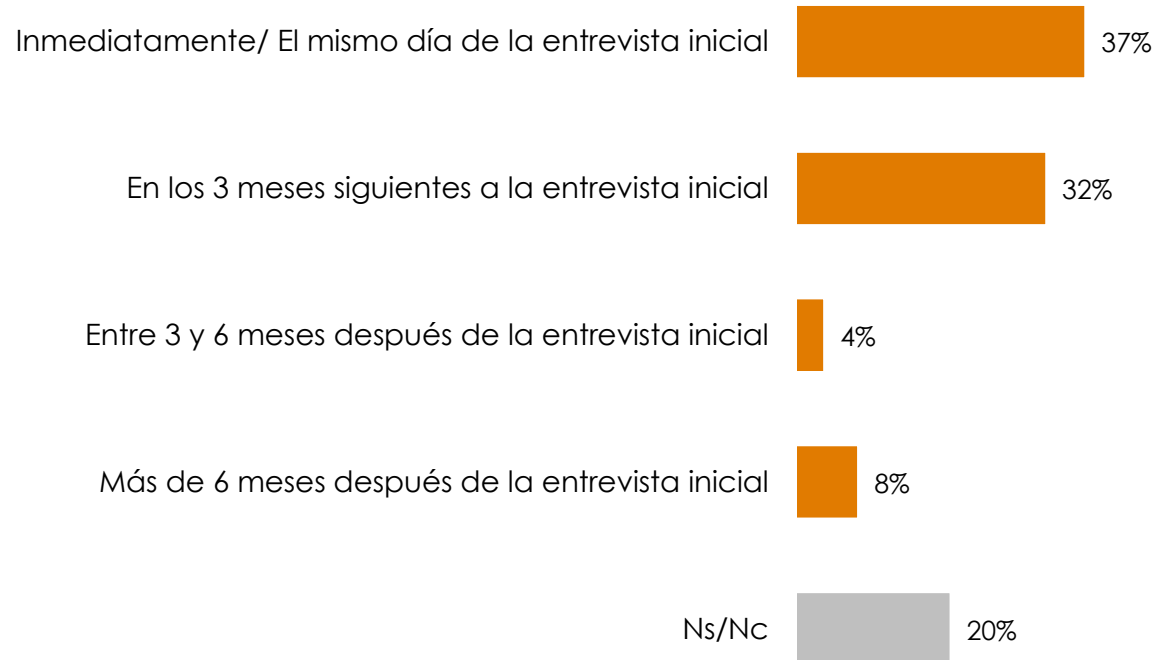


Valoración del Servicio de Orientación

Acceso al servicio de orientación



¿Cuánto tiempo pasó hasta que recibió el servicio de 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.

Solo el 12% lo recibió pasados más de 3 meses des de la entrevista inicial.

Destaca el alto nivel de desconocimiento sobre cuando se recibió el servicio.

Valoración del Servicio de Orientación

Acceso al servicio de orientación. Perfil



		Inmediatamente	En los 3 meses siguientes	Más de 3 meses después
Sexo	Hombre	29%	41%	10%
	Mujer	40%	28%	12%
Edad	Menores de 30	24%	33%	11%
	De 31 a 44	44%	31%	8%
	Mayores de 45	37%	32%	13%
Provincia	Alicante	34%	32%	13%
	Castellón	57%	27%	0%
	Valencia	35%	33%	12%
Nivel educativo	Bajo	44%	21%	14%
	Medio	36%	30%	10%
	Alto	35%	38%	12%
Perfil laboral del demandante	Ocupado	37%	39%	12%
	Parado de larga duración	32%	33%	12%
	Parado de alta rotación	41%	30%	10%
	Resto de parados	43%	29%	9%
	No ha trabajado nunca	37%	30%	14%
TOTAL		37%	32%	12%

Solo se observan diferencias significativas en el perfil sociodemográfico de las personas que han recibido orientación según el tiempo hasta que han accedido al servicio, en las variables de sexo y provincia:

Las mujeres y residentes en Castellón acceden al servicio de forma más inmediata.

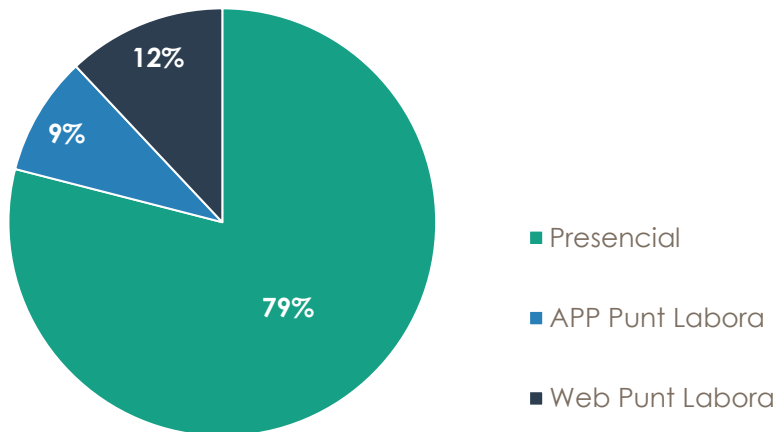
Base: Han recibido orientación (25%; n=443 casos).

Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).



¿Cómo ha accedido a la orientación personalizada para buscar empleo?



Para recibir la orientación personalizada para buscar empleo, la gran mayoría de las personas accede presencialmente en el Espai LABORA.

Por otro lado, los que realizan la orientación de forma online (APP o web) a través de la videoconferencia representan un 21%.



		Presencial	Online
Sexo	Hombre	83%	17%
	Mujer	78%	22%
Edad	Menores de 30	63%	37%
	De 31 a 44	75%	25%
	Mayores de 45	85%	15%
Provincia	Alicante	79%	21%
	Castellón	71%	29%
	Valencia	81%	19%
Nivel educativo	Bajo	74%	26%
	Medio	84%	16%
	Alto	76%	24%
Perfil laboral del demandante	Ocupado	72%	28%
	Resto de parados	83%	17%
	Parado de larga duración	84%	16%
	Parado de alta rotación	72%	28%
	No ha trabajado nunca	70%	30%
TOTAL		79%	21%

La edad es el factor principal en diferenciar aquellos que acceden al servicio de orientación personalizado presencialmente u online.

Las personas más jóvenes destacan en la realización por videoconferencia, mientras que las personas de más de 45 años destacan en la realización presencial.

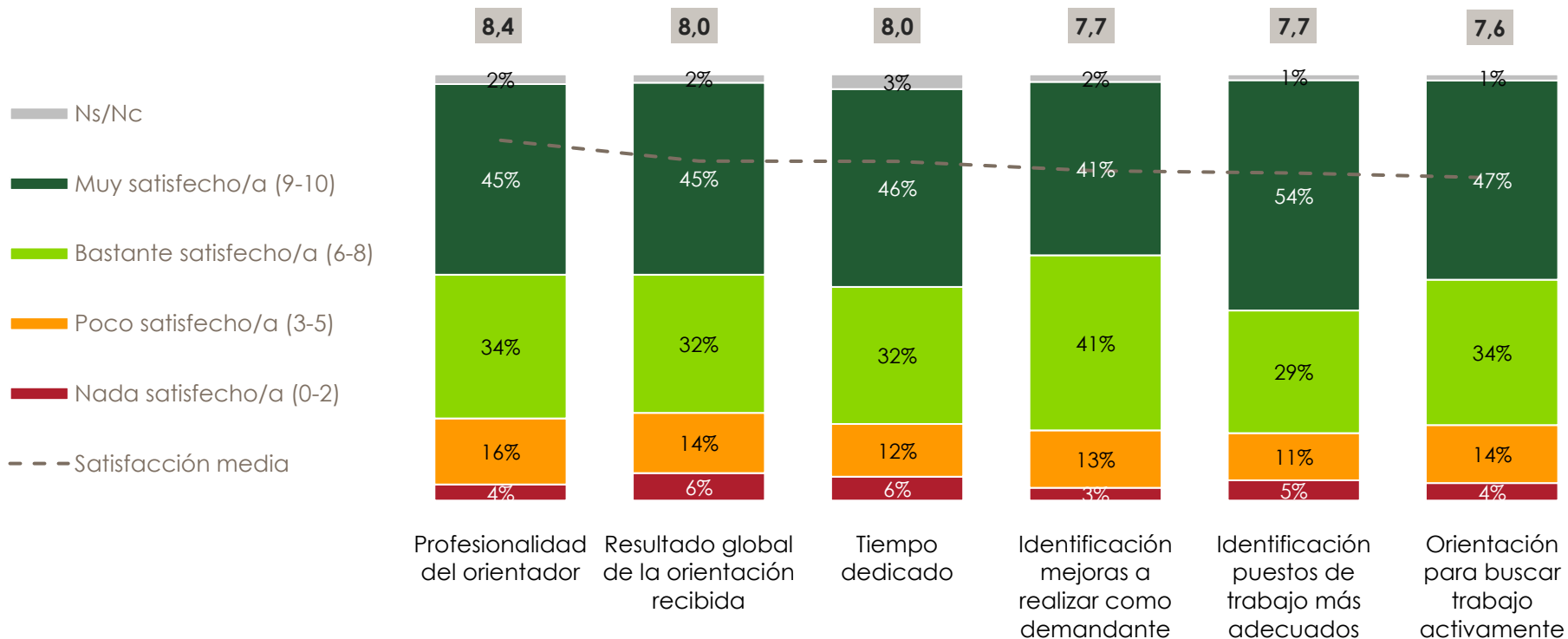
Base: Han recibido orientación (25%; n=443 casos).

Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).



Satisfacción con diferentes aspectos del 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.

La orientación para buscar trabajo activamente es el aspecto que se valora ligeramente por debajo.



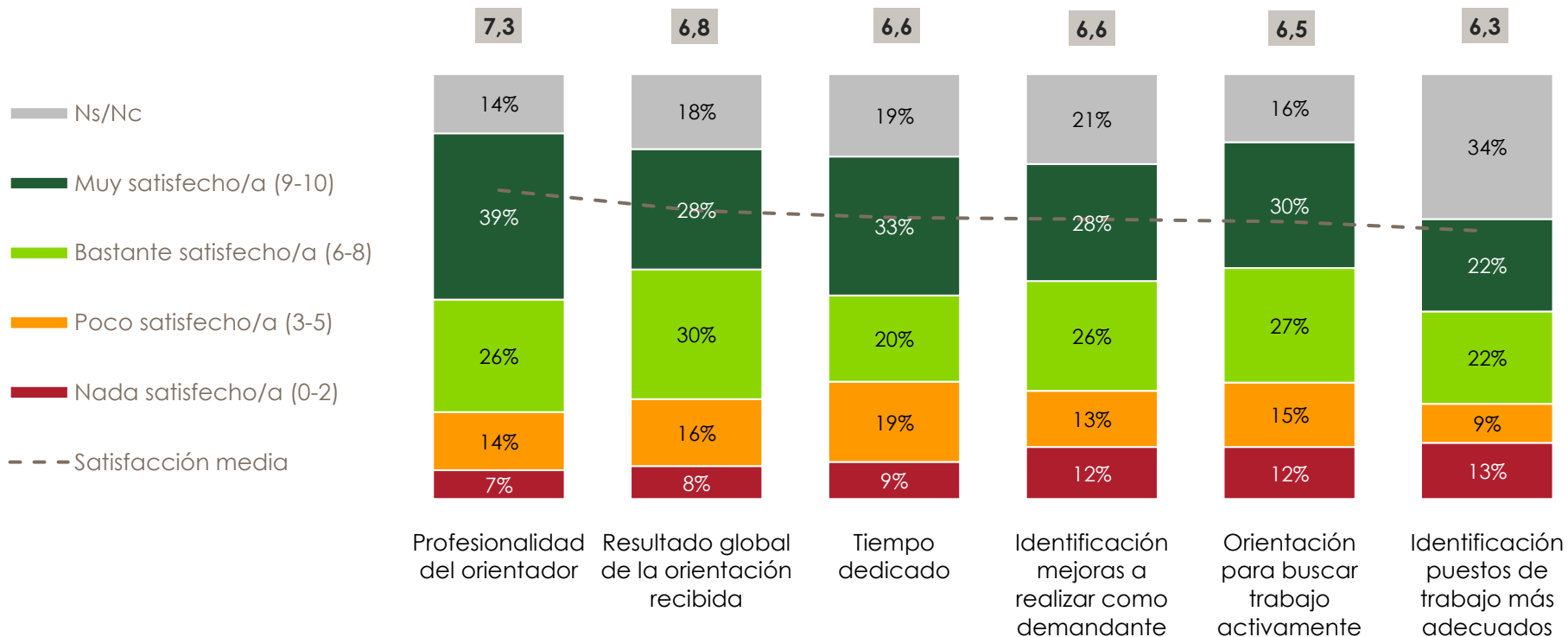
		Profesionalidad orientador	Resultado global	Tiempo dedicado	Identificación mejoras	Identificación puestos trabajo	Orientación buscar trabajo
Sexo	Hombre	8,1	7,7	7,8	7,6	7,3	7,4
	Mujer	8,6	8,1	8,1	7,8	7,9	7,7
Edad	Menores de 30	7,9	7,2	7,3	7,0	7,3	7,1
	De 31 a 44	8,4	8,0	7,9	7,4	7,3	7,1
	Mayores de 45	8,6	8,1	8,1	8,0	7,9	7,8
Provincia	Alicante	8,6	8,1	8,2	8,0	7,9	7,8
	Castellón	8,3	7,9	8,1	7,5	7,5	7,3
	Valencia	8,3	7,8	7,8	7,6	7,5	7,4
Nivel educativo	Bajo	8,8	8,7	8,6	8,4	8,1	8,2
	Medio	8,7	8,1	8,1	8,0	7,8	7,8
	Alto	8,1	7,5	7,6	7,2	7,3	7,0
Perfil laboral del demandante	Ocupado	8,9	8,4	8,5	8,2	8,2	8,0
	Parado de larga duración	8,6	8,2	8,2	8,0	8,0	7,9
	Parado de alta rotación	8,0	8,0	7,9	7,4	7,2	7,6
	Resto de parados	8,2	7,6	7,5	7,4	7,3	7,1
	No ha trabajado nunca	8,4	7,6	7,7	7,4	7,4	7,4
TOTAL		8,4	8,0	8,0	7,7	7,7	7,6

En general, las personas menores de 30 años están significativamente menos satisfechos con la mayoría de aspectos.

Mientras que las personas con un nivel educativo bajo u ocupadas están significativamente más satisfechos.



Satisfacción con diferentes aspectos del servicio de orientación por VIDEOCONFERENCIA



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.

La identificación de puestos de trabajo más adecuados es el aspecto que se valora ligeramente por debajo.



		Profesionalidad orientador	Resultado global	Tiempo dedicado	Identificación mejoras	Orientación buscar trabajo	Identificación puestos trabajo
Sexo	Hombre*	7,6	6,8	6,0	6,8	6,4	6,2
	Mujer	7,2	6,8	6,9	6,6	6,6	6,4
Edad	Menores de 30*	6,9	6,6	6,4	6,3	6,2	5,8
	De 31 a 44	7,0	6,7	6,7	6,6	6,5	6,8*
	Mayores de 45	7,7	7,0	6,7	6,7	6,7	6,2
Provincia	Alicante	7,4	7,1	6,9	6,8	6,6	7,0
	Castellón*	8,2	7,8	7,3	7,5	7,5	5,3
	Valencia	7,0	6,3	6,3	6,3	6,2	6,0
Nivel educativo	Bajo*	8,0	8,2	7,7	8,5	6,8	6,4
	Medio	8,0	7,6	7,2	7,2	7,3	6,1*
	Alto	6,7	6,0	6,1	5,8	6,0	6,3
Perfil laboral del demandante	Ocupado*	6,0	5,6	5,3	5,4	5,5	5,1
	Parado de larga duración	7,9	7,4	7,4	7,0	7,0	7,7*
	Parado de alta rotación*	5,3	4,9	4,7	4,9	4,3	4,1
	Resto de parados*	8,2	7,8	7,4	7,9	7,5	6,9
	No ha trabajado nunca*	7,4	6,9	6,7	6,5	6,7	6,2
TOTAL		7,3	6,8	6,6	6,6	6,5	6,3

En general, las personas con un nivel educativo alto están significativamente menos satisfechos con la mayoría de aspectos. Mientras que las personas con un nivel educativo medio o los parados de larga duración están significativamente más satisfechos.

Y, concretamente, las personas mayores de 45 años están más satisfechas con el orientador, los residentes en Valencia están menos satisfechos con el resultado global, y los residentes en Alicante están más satisfechos con la identificación de puestos de trabajo más adecuados.

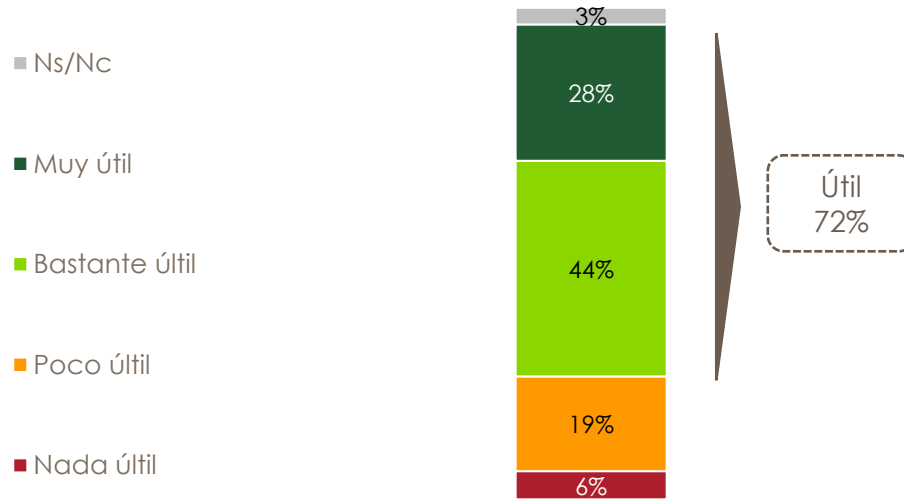
Base: Han recibido orientación de forma online (5%; n=85 casos).

Medias: Se resaltan los valores un 5% superiores (verde) o inferiores (rojo) a los totales.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).



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



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.

Valoración del Servicio de Orientación

Utilidad de la orientación. Perfil



		Nada útil	Poco útil	Bastante útil	Muy útil
Sexo	Hombre	5%	25%	33%	33%
	Mujer	6%	17%	49%	25%
Edad	Menores de 30	9%	20%	57%	15%
	De 31 a 44	6%	21%	39%	29%
	Mayores de 45	5%	19%	42%	30%
Provincia	Alicante	5%	19%	43%	28%
	Castellón	13%	13%	29%	41%
	Valencia	5%	21%	47%	25%
Nivel educativo	Bajo	5%	18%	42%	34%
	Medio	4%	18%	42%	32%
	Alto	7%	22%	47%	21%
Perfil laboral del demandante	Ocupado	9%	16%	49%	21%
	Resto de parados	7%	16%	46%	29%
	Parado de larga duración	4%	21%	42%	28%
	Parado de alta rotación	8%	31%	28%	31%
	No ha trabajado nunca	3%	18%	47%	29%
TOTAL		6%	19%	44%	28%

Los que consideran en mayor medida útil el servicio de orientación para encontrar trabajo son las mujeres y las personas menores de 30 años.

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

Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

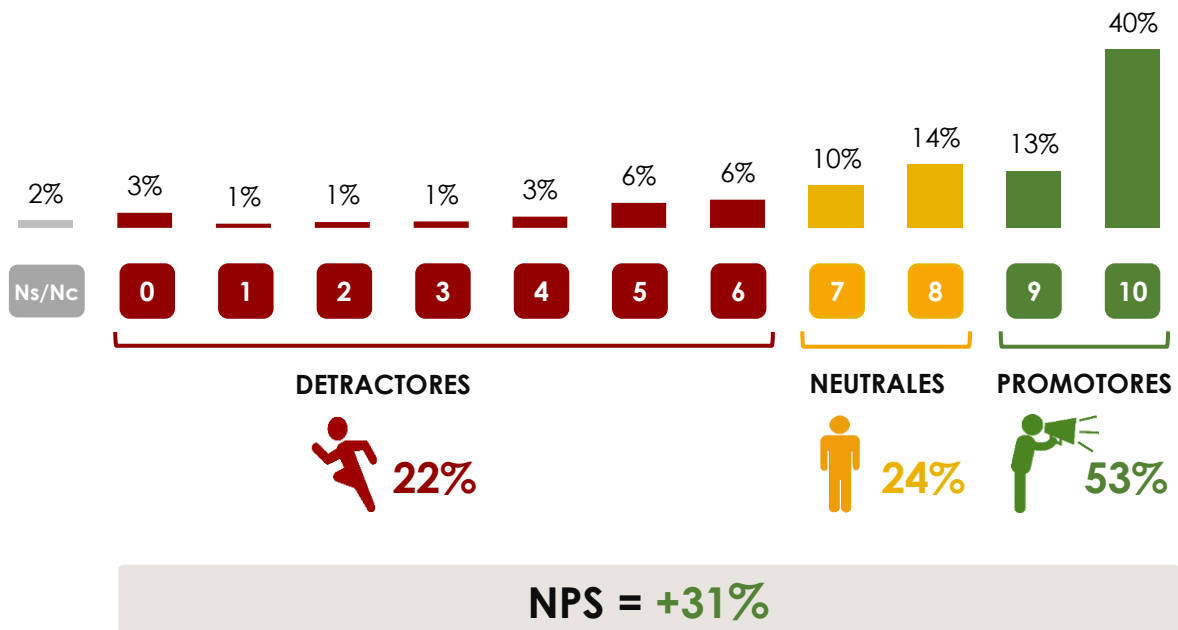
*Muestra insuficiente (n<20 casos).

Valoración del Servicio de Orientación

Prescripción y NPS



Nivel de prescripción del Servicio de Orientación



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.

$$\text{NPS} = \% \text{ (Promotores)} - \% \text{ (Detractores)}$$

Las personas que han utilizado el servicio de orientación son buenos promotores del servicio, un 40% lo recomendaría totalmente. En cambio, solo un 22% son detractores.

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

Valoración del Servicio de Orientación

Prescripción del Servicio de Orientación. Perfil



		Detractores	Neutrales	Promotores
Sexo	Hombre	22%	24%	49%
	Mujer	21%	23%	55%
Edad	Menores de 30	28%	24%	48%
	De 31 a 44	26%	21%	49%
	Mayores de 45	18%	26%	55%
Provincia	Alicante	19%	22%	56%
	Castellón	19%	23%	55%
	Valencia	24%	25%	50%
Nivel educativo	Bajo	11%	16%	70%
	Medio	17%	24%	57%
	Alto	30%	27%	43%
Perfil laboral del demandante	Ocupado	22%	22%	53%
	Parado de larga duración	20%	22%	57%
	Parado de alta rotación	30%	22%	45%
	Resto de parados	23%	27%	48%
	No ha trabajado nunca	20%	25%	55%
TOTAL		22%	24%	53%

Según el perfil sociodemográfico destacan significativamente:

- Detractores: personas con un nivel educativo más alto.
- Promotores: personas con un nivel educativo más bajo.

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

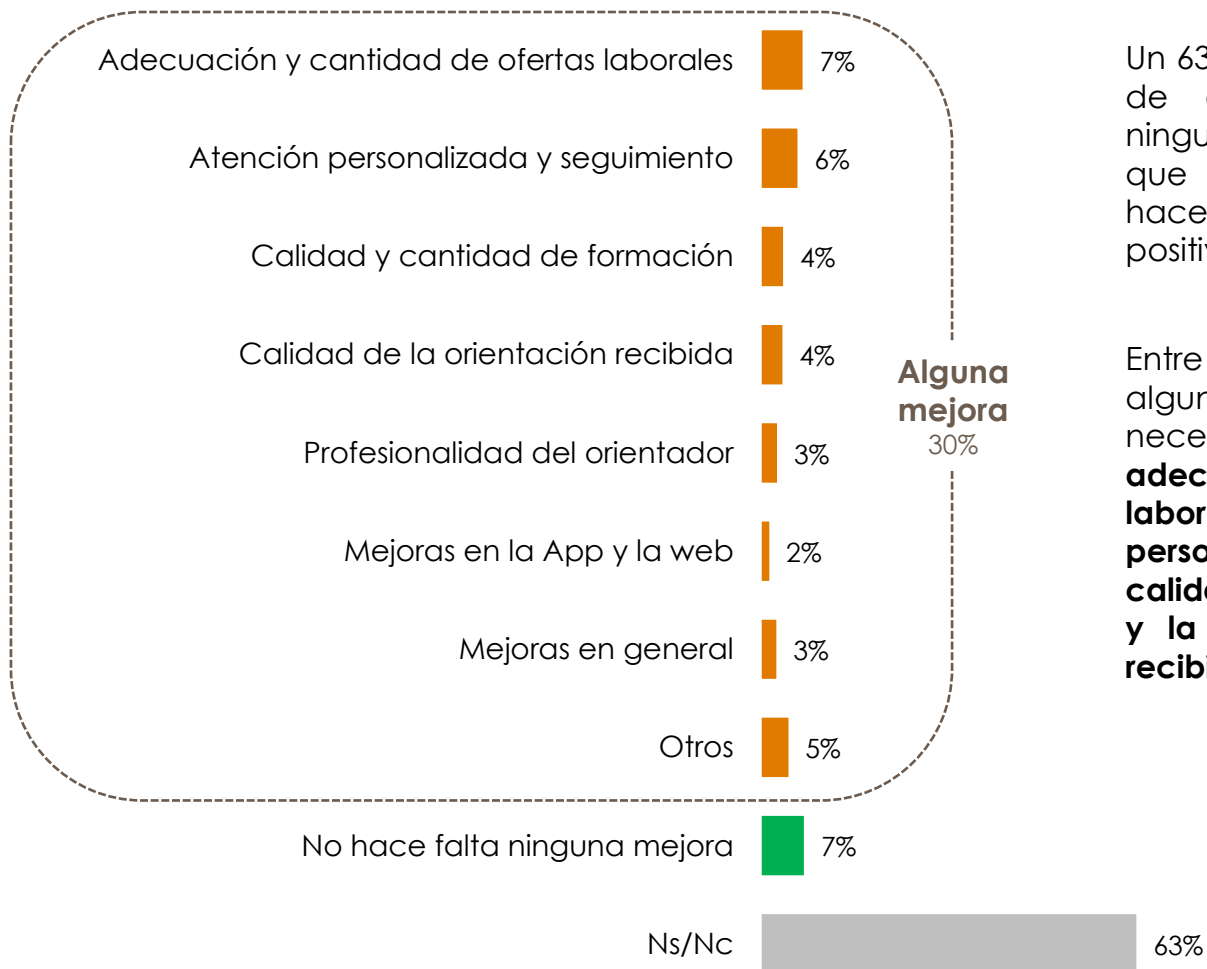
Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).



¿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.

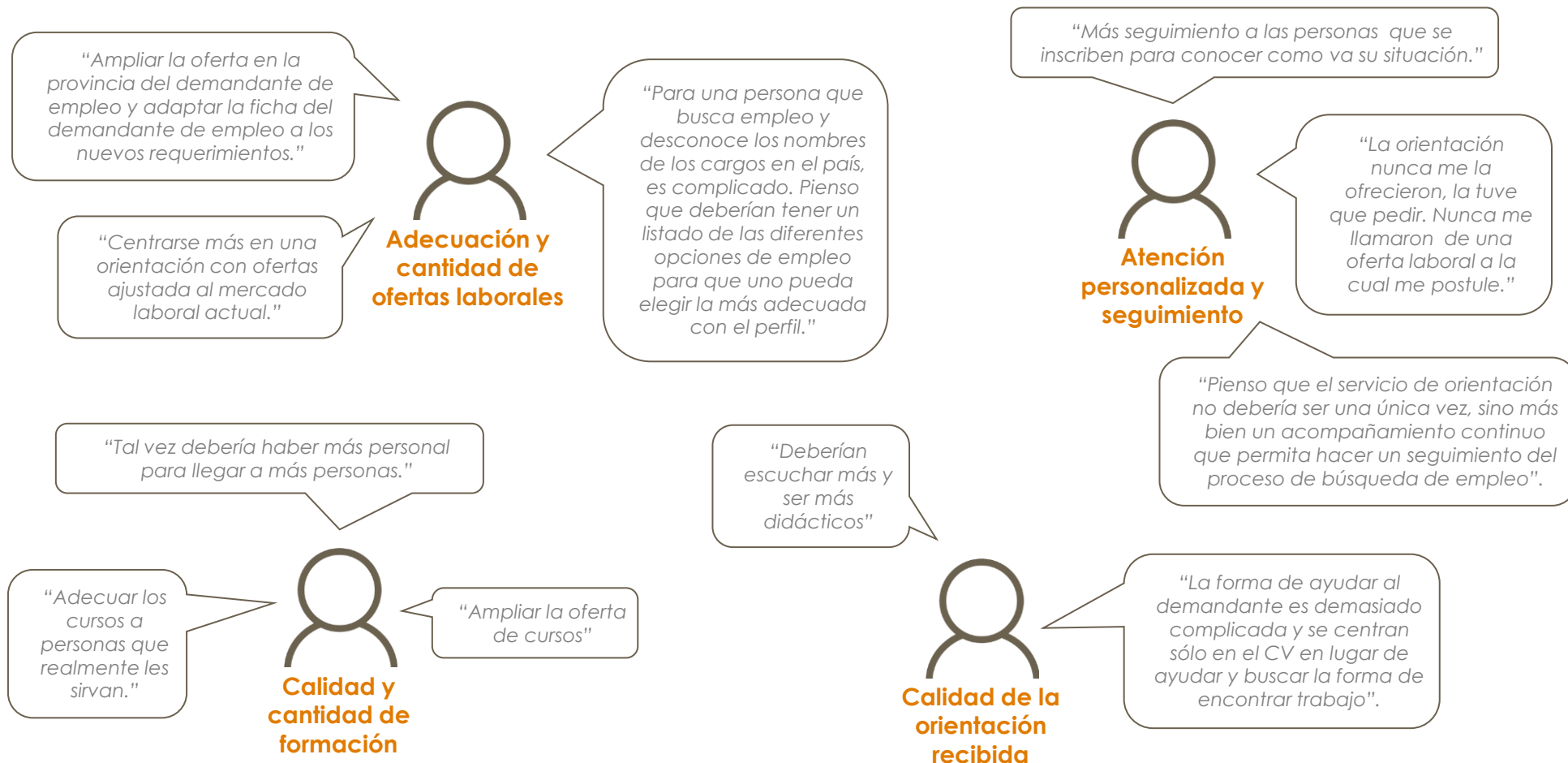
Entre el 30% que menciona alguna mejora, destaca la necesidad de mejorar **la adecuación y cantidad de ofertas laborales, la atención personalizada y seguimiento, la calidad y cantidad de formación, y la calidad de la orientación recibida.**



Profundización: Principales demandas

Entre las personas demandantes que mencionan mejoras relacionadas con el Servicio de Orientación existe mucha divergencia de demandas. Las principales se encuentran agrupadas en las siguientes cuatro categorías: adecuación y cantidad de ofertas laborales, atención personalizada y seguimiento, calidad y cantidad de formación y calidad de la orientación recibida.

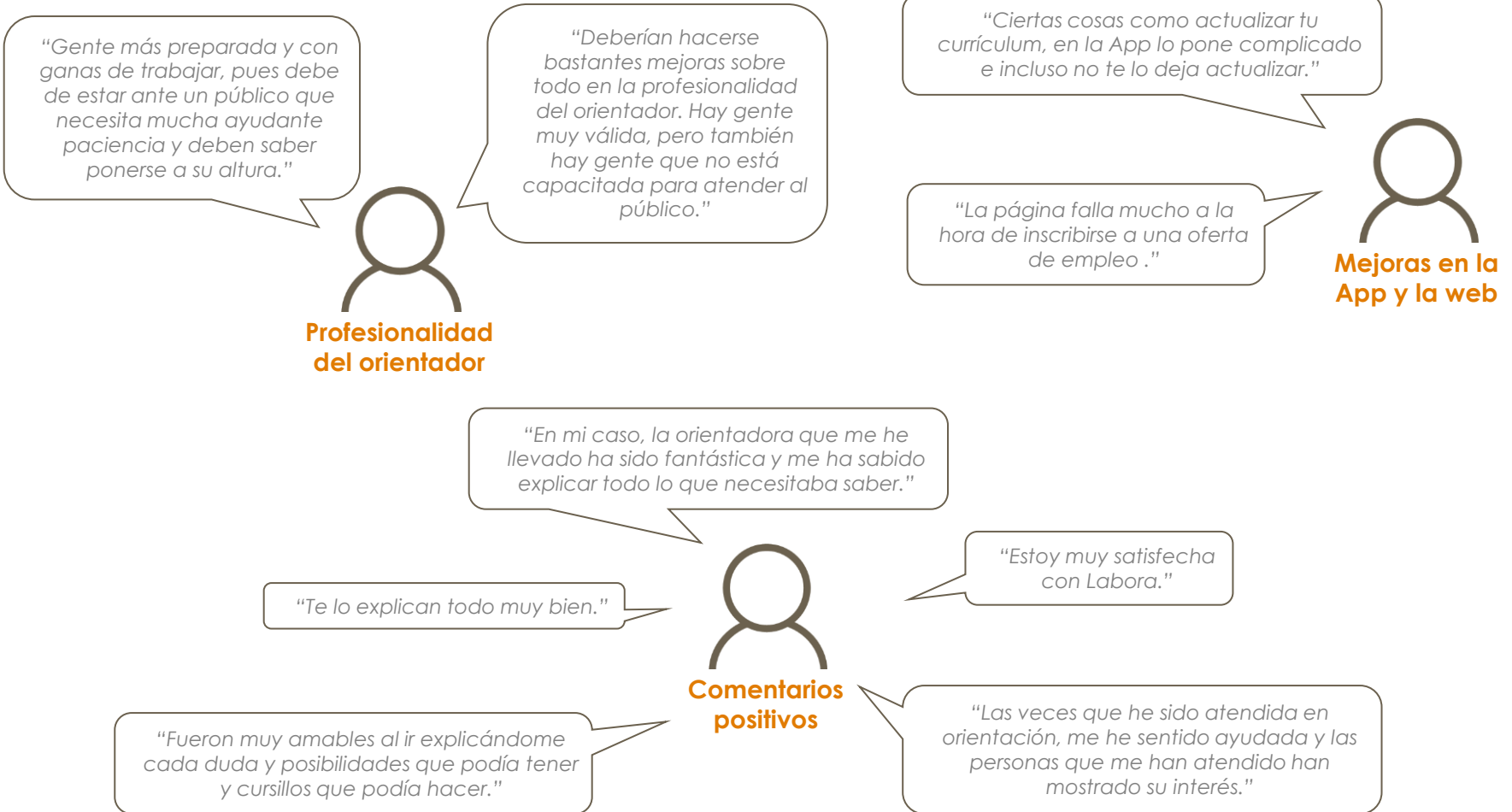
Evaluación de los servicios de LABORA





Profundización: Otras mejoras y comentarios positivos

Con menor medida, se mencionan otras mejoras más específicas relacionadas con la profesionalidad del orientador y con la App y la web de Labora. También cabe destacar que se mencionan algunos comentarios positivos sobre el servicio.

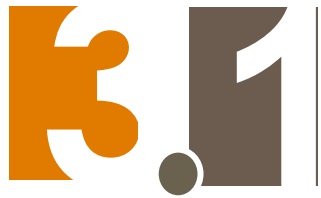


Evaluación de los servicios de LABORA



Empresas ofertantes





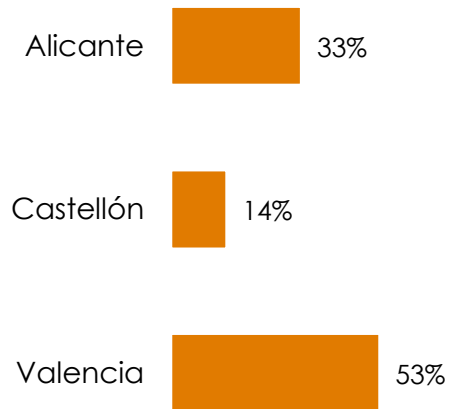
Características de las empresas ofertantes



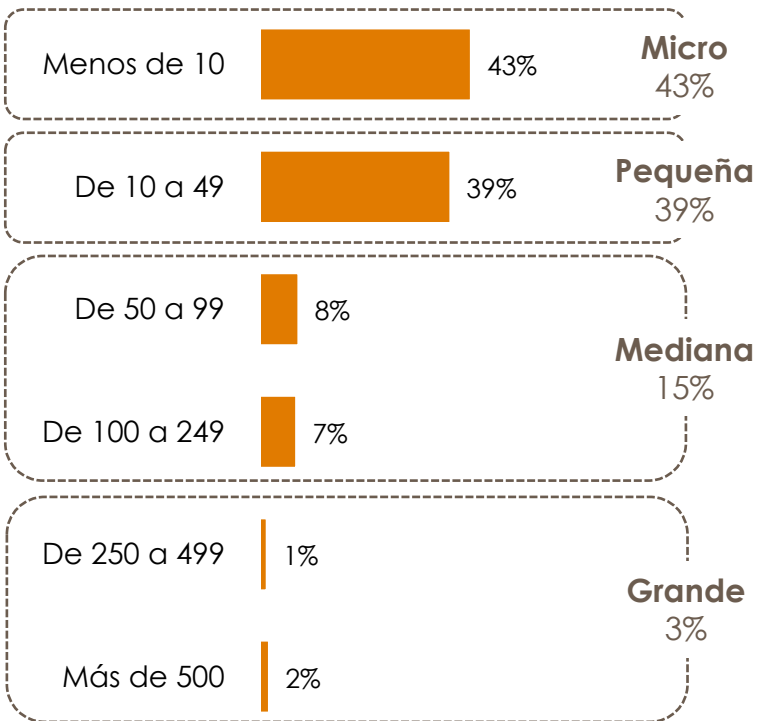


La mayoría de las empresas que utilizan los servicios de LABORA son micro o pequeñas empresas de Valencia o Alicante.

Provincia

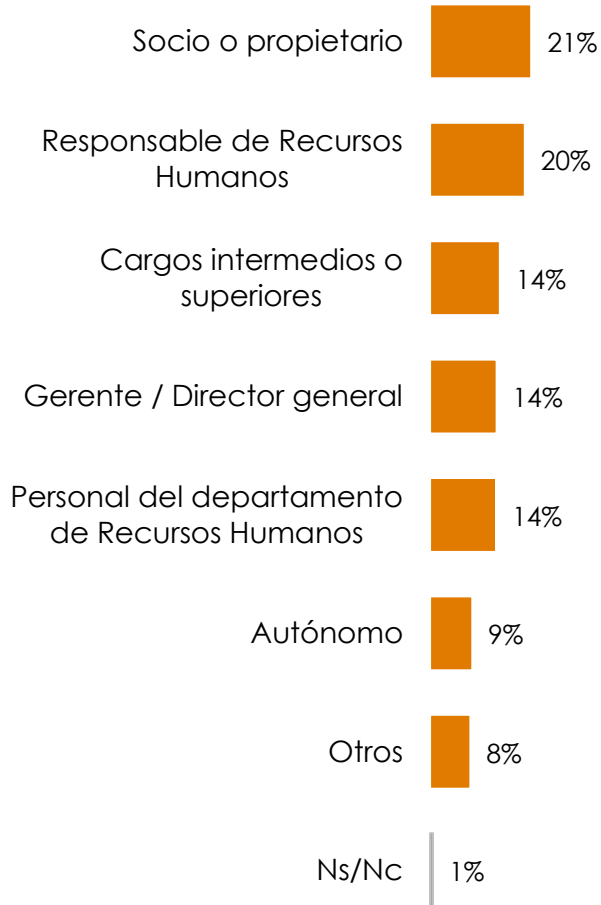


Número de trabajadores (Tamaño de la empresa)





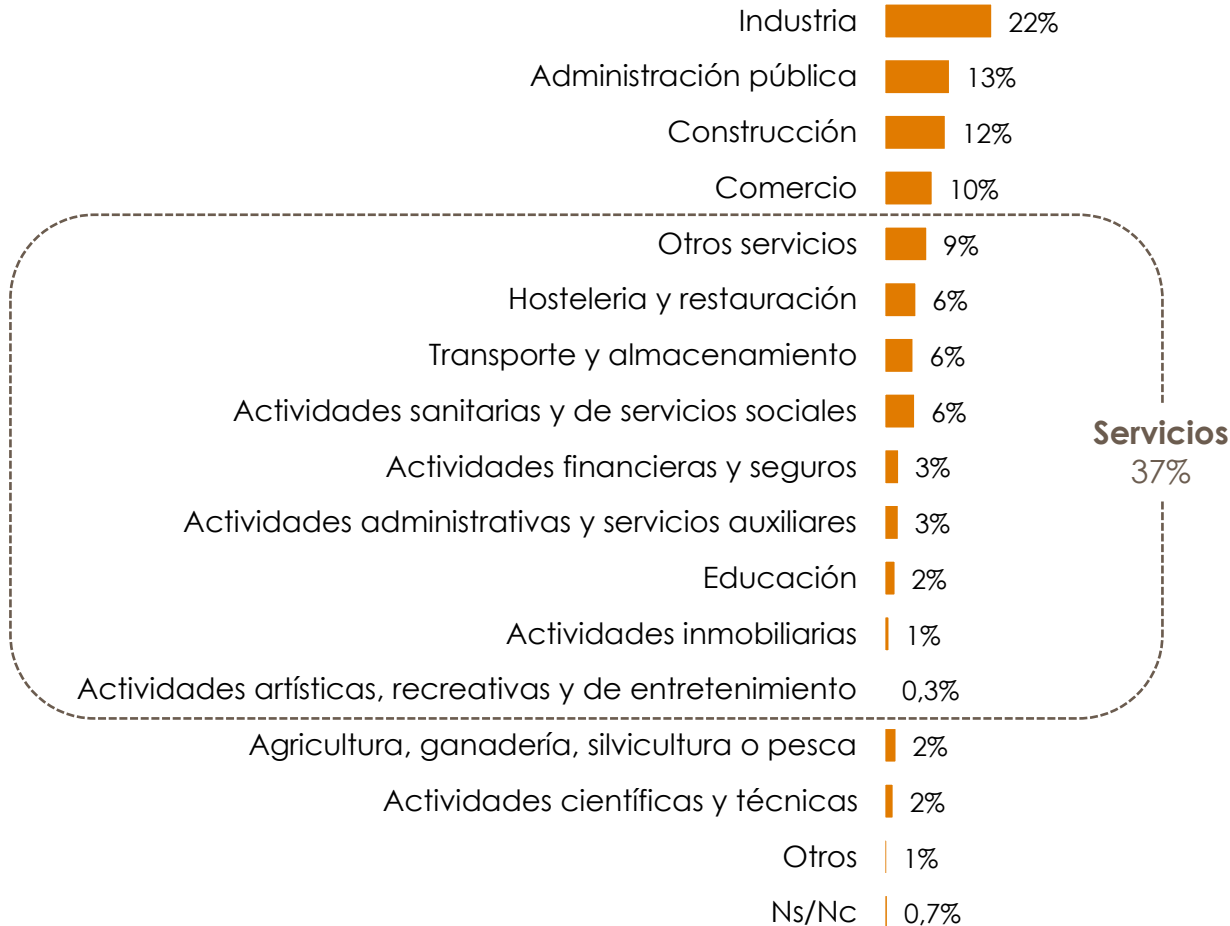
¿Cuál es su cargo en la empresa?



Las personas que participan de la relación de su empresa con LABORA son principalmente los socios, propietarios o responsables de Recursos Humanos de la empresa.



Sector de actividad de la empresa



Entre las empresas consultadas que utilizan los servicios de LABORA para presentar ofertas de trabajo, destacan los sectores de servicios, industriales, la administración pública, la construcción y el comercio.

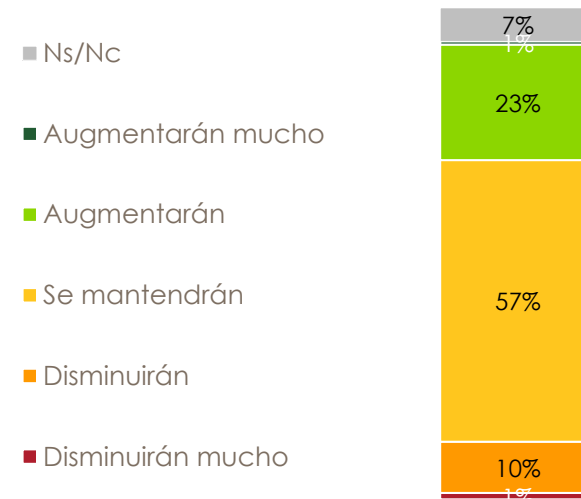
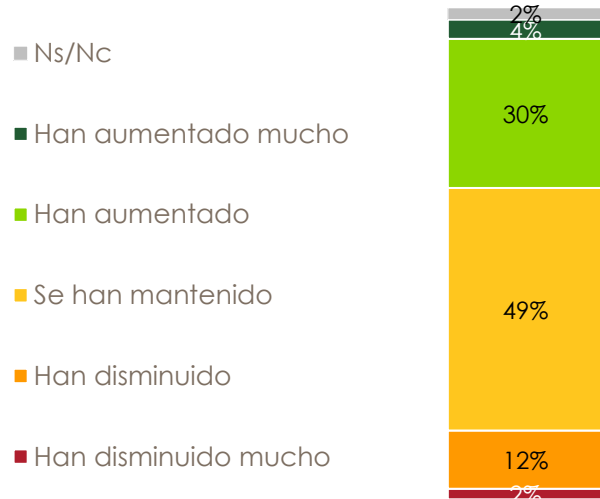
Características de las empresas ofertantes

Evolución de los puestos de trabajo



En cuanto a los puestos de trabajo en su empresa, diría que en los últimos 12 meses...

Y de cara a los próximos 12 meses, diría que los puestos de trabajo en su empresa...



La mayoría de empresas consultadas han mantenido o aumentado los puestos de trabajo en los últimos 12 meses.

Solo un 14% ha reducido la plantilla.

La previsión es que durante 2023 los puestos de trabajo también se mantengan o aumenten.

Solo un 11% prevé reducir la plantilla.

Características de las empresas ofertantes

Puestos de trabajo del último año. Tipología



		Han disminuido	Se han mantenido	Han aumentado
Provincia	Alicante	11%	50%	37%
	Castellón	10%	54%	31%
	Valencia	17%	48%	33%
Tamaño de la empresa	Micro	15%	54%	28%
	Pequeña	15%	51%	34%
	Mediana	11%	33%	52%
	Grande	4%	47%	40%
Sector	Servicios	16%	48%	32%
	Industrial	22%	45%	31%
	Administración Pública	4%	43%	50%
	Construcción	9%	52%	36%
	Comercio	8%	65%	27%
TOTAL		14%	49%	34%

Destacan significativamente las siguientes tipologías de empresa, según si los puestos de trabajo en los últimos 12 meses....:

- Han disminuido: empresas del sector industrial.
- Han aumentado: empresas medianas (de 50 a 250 trabajadores) y de la administración pública.

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

Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).

Características de las empresas ofertantes

Puestos de trabajo en el próximo año. Tipología



		Disminuirán	Se mantendrán	Aumentarán
Provincia	Alicante	11%	60%	26%
	Castellón	12%	62%	12%
	Valencia	12%	54%	26%
Tamaño de la empresa	Micro	11%	60%	21%
	Pequeña	10%	59%	25%
	Mediana	18%	48%	28%
	Grande	12%	45%	30%
Sector	Servicios	9%	61%	20%
	Industrial	23%	44%	27%
	Administración Pública	7%	69%	16%
	Construcción	8%	58%	31%
	Comercio	15%	55%	30%
TOTAL		12%	57%	24%

Destacan significativamente las siguientes tipologías de empresa, según si los puestos de trabajo de los próximos 12 meses....:

- Disminuirán: empresas del sector industrial.

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

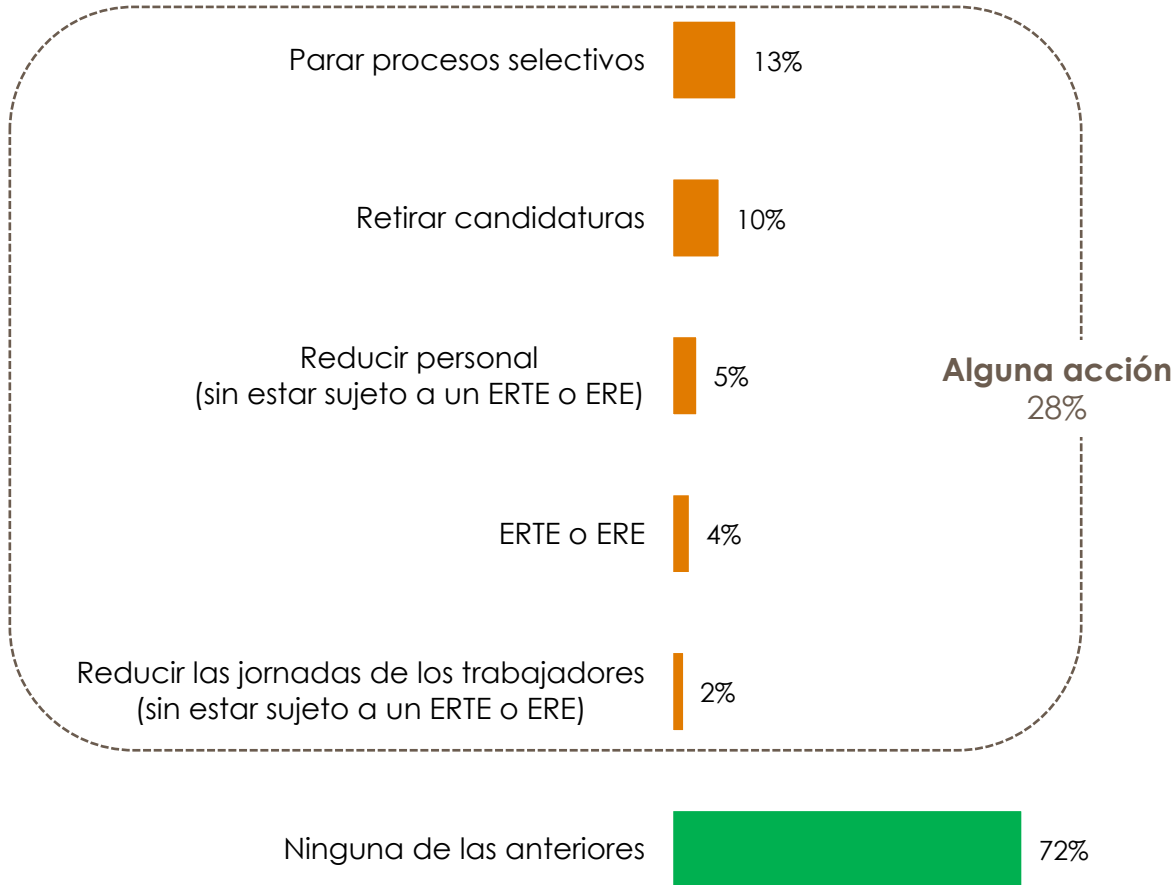
Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).



Acciones de no contratación realizadas

Durante los últimos doce meses, ¿su empresa ha llevado a cabo alguna de las siguientes acciones?



La gran mayoría de empresas no ha realizado ninguna **acción de no contratación** de personal.

Entre las empresas que han realizado alguna acción destacan las relacionadas con frenar procesos selectivos y retirar candidaturas.

Características de las empresas ofertantes

Acciones de no contratación realizadas. Tipología



		Ninguna	Alguna acción de no contratación
Provincia	Alicante	68%	32%
	Castellón	84%	16%
	Valencia	70%	30%
Tamaño de la empresa	Micro	74%	26%
	Pequeña	71%	29%
	Mediana	63%	37%
	Grande	82%	18%
Sector	Servicios	73%	27%
	Industrial	63%	37%
	Administración Pública	84%	16%
	Construcción	70%	30%
	Comercio	77%	23%
TOTAL		72%	28%

Destacan significativamente las siguientes tipologías de empresa, según si realizan o no alguna de las acciones previstas:

- No realiza ninguna: administración pública.
- Realiza alguna acción: empresas medianas y del sector industrial.

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

Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).

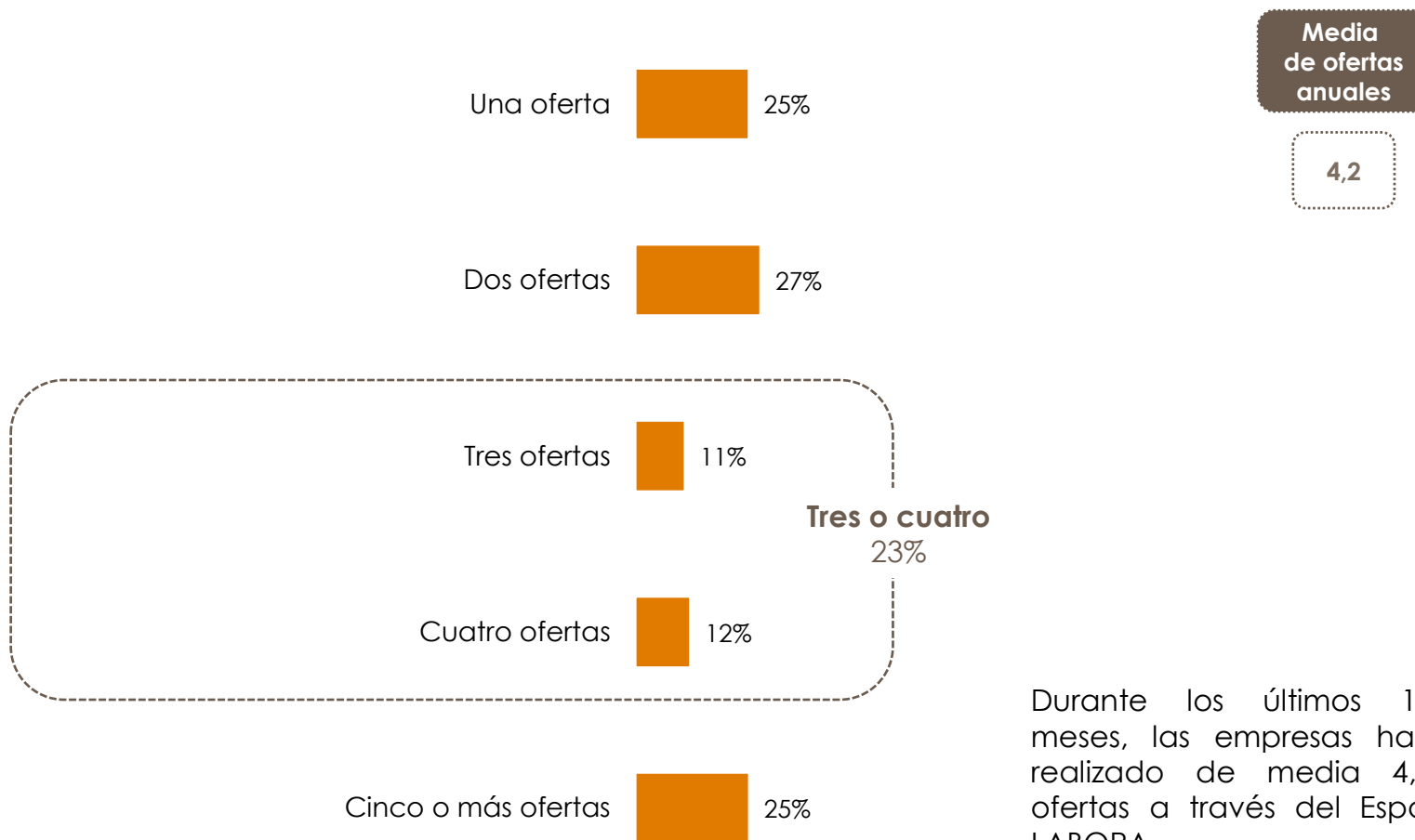


Relación con
LABORA





¿Cuántas ofertas de trabajo, aproximadamente, ha realizado su empresa a través del Espai LABORA durante los últimos doce meses?



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



Ofertas de trabajo presentadas. Tipología

		Una oferta	Dos ofertas	Tres o cuatro ofertas	Cinco o más ofertas	Media
Provincia	Alicante	33%	36%	16%	16%	2,9
	Castellón	25%	31%	15%	30%	4,4
	Valencia	20%	21%	29%	29%	4,9
Tamaño de la empresa	Micro	42%	33%	17%	8%	2,2
	Pequeña	10%	26%	28%	36%	5,2
	Mediana	18%	17%	24%	40%	6,1
	Grande	8%	17%	27%	48%	7,8
Sector	Servicios	27%	25%	25%	22%	3,8
	Industrial	29%	30%	29%	12%	3,5
	Administración Pública	0%	8%	17%	75%	8,1
	Construcción	23%	31%	28%	18%	3,3
	Comercio	39%	44%	6%	11%	3,5
TOTAL		25%	27%	23%	25%	4,2

Destacan significativamente las siguientes tipologías de empresa, según el número de ofertas presentadas en el último año:

- Una oferta: micro empresas del sector comercial.
- Dos ofertas: micro empresas del sector comercial y ubicadas en Alicante.
- Tres o cuatro ofertas: empresas ubicadas en Valencia.
- Cuatro ofertas: empresas del sector industrial.

Las empresas que presentan más empresas están ubicadas en Castellón y Valencia, son empresas con más de 10 trabajadores y son principalmente de la administración pública.

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

Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

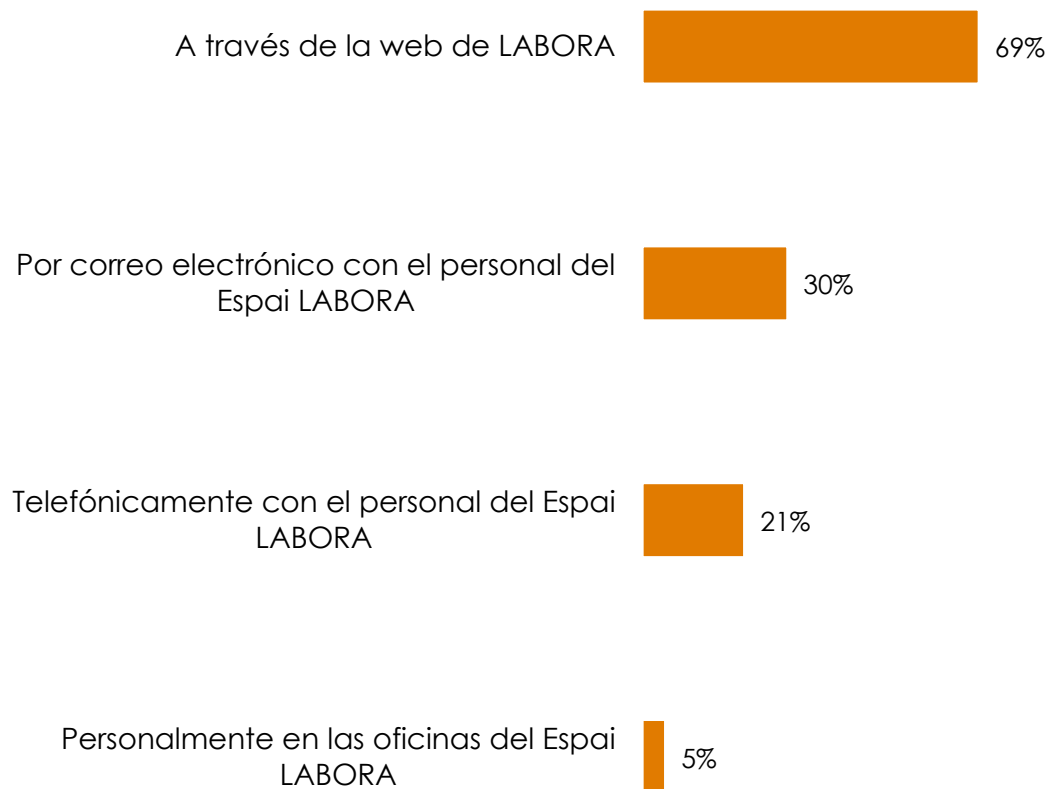
Medias: Se resaltan los valores un 5% superiores (verde) o inferiores (rojo) a los totales.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).



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

*Respuesta múltiple.



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

En menor medida, se realiza por correo electrónico o telefónicamente.

Y de forma más residual personalmente.



		Web	Email	Teléfono	Personalmente
Provincia	Alicante	68%	25%	19%	6%
	Castellón	66%	25%	24%	3%
	Valencia	70%	33%	21%	4%
Tamaño de la empresa	Micro	65%	23%	30%	5%
	Pequeña	72%	35%	15%	4%
	Mediana	69%	35%	11%	4%
	Grande	66%	31%	17%	3%
Sector	Servicios	72%	24%	25%	4%
	Industrial	69%	23%	20%	5%
	Administración Pública	51%	61%	11%	7%
	Construcción	78%	25%	25%	5%
	Comercio	69%	28%	25%	0%
Número de ofertas presentadas	Una	67%	17%	24%	8%
	Dos	69%	30%	27%	3%
	Tres o cuatro	65%	33%	20%	4%
	Cinco o más	74%	38%	11%	4%
TOTAL		69%	30%	21%	5%

Destacan significativamente las siguientes tipologías de empresa, según el tipo de formalización de las ofertas:

- Email: administración pública.
- Teléfono: microempresas.

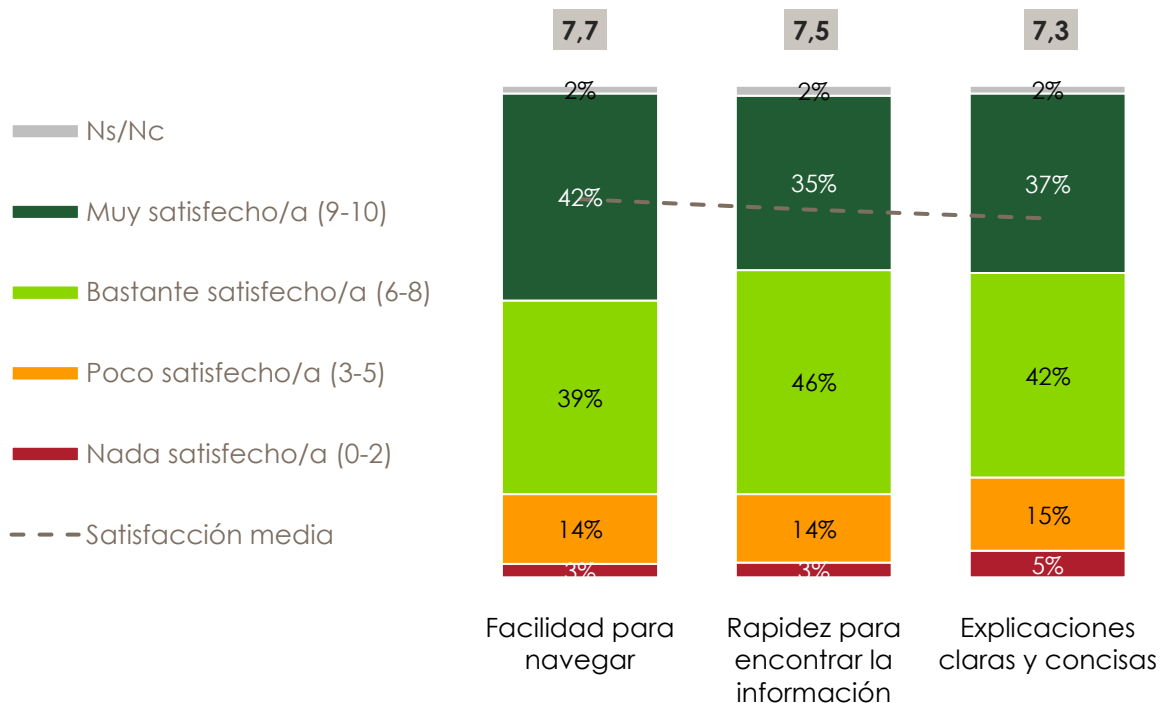


Valoración del Servicio de Intermediación





Satisfacción general con diferentes aspectos del servicio WEB del Espai LABORA



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.



		Facilidad para navegar	Rapidez para encontrar la información	Explicaciones claras y concisas
Provincia	Alicante	7,4	7,2	7,0
	Castellón	8,4	8,0	7,9
	Valencia	7,7	7,5	7,3
Tamaño de la empresa	Micro	7,6	7,4	7,4
	Pequeña	7,8	7,6	7,4
	Mediana	7,6	7,4	7,2
	Grande*	6,4	6,2	6,3
Sector	Servicios	7,8	7,6	7,4
	Industrial	7,3	7,3	7,2
	Administración Pública	7,7	7,1	7,1
	Construcción	8,1	7,6	7,4
	Comercio	7,3	7,3	7,0
Número de ofertas presentadas	Una	7,6	7,5	7,5
	Dos	7,4	7,3	7,2
	Tres o cuatro	7,9	7,7	7,6
	Cinco o más	7,8	7,5	7,1
TOTAL		7,7	7,5	7,3

En general, las empresas ubicadas en Castellón y aquellas que realizan unas cuatro ofertas al año con LABORA valoran el servicio web de manera más positiva que el resto.

Base: Han realizado la oferta a través de la web (69%; n=231 casos).

Medias: Se resaltan los valores un 5% superiores (verde) o inferiores (rojo) a los totales.

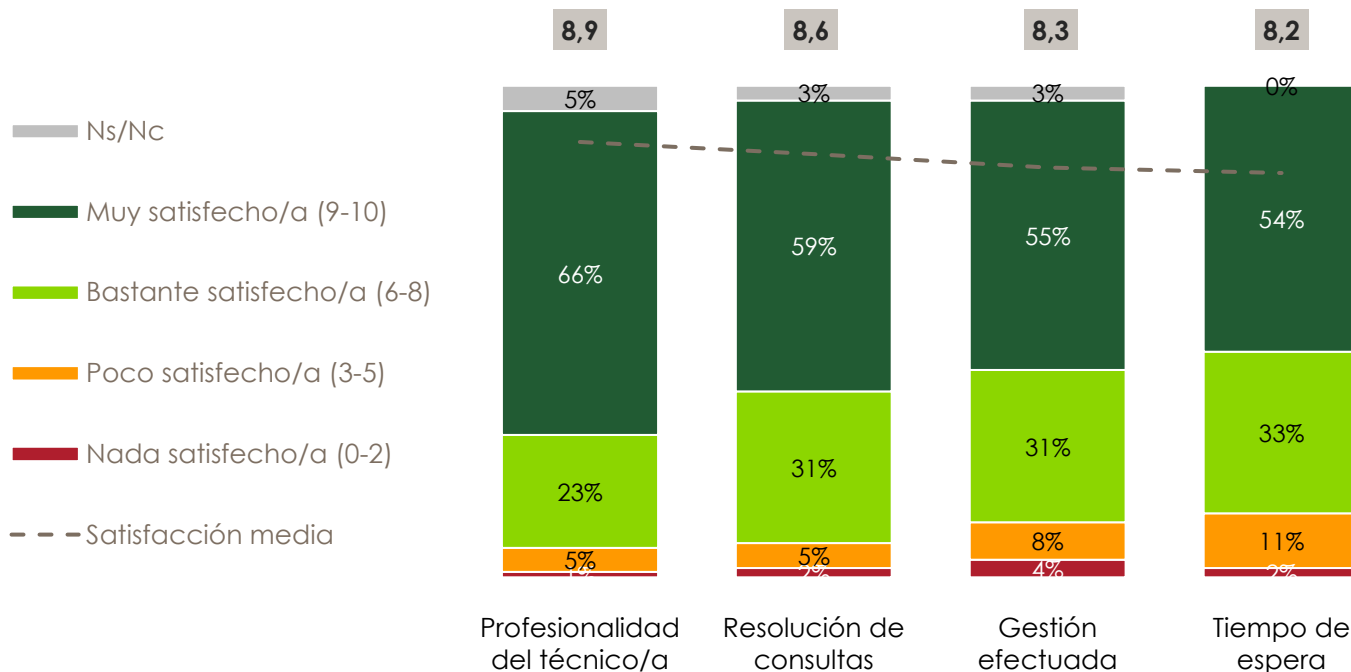
*Muestra insuficiente (n<20 casos).

Valoración del Servicio de Intermediación

Satisfacción general con el servicio por EMAIL



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



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.



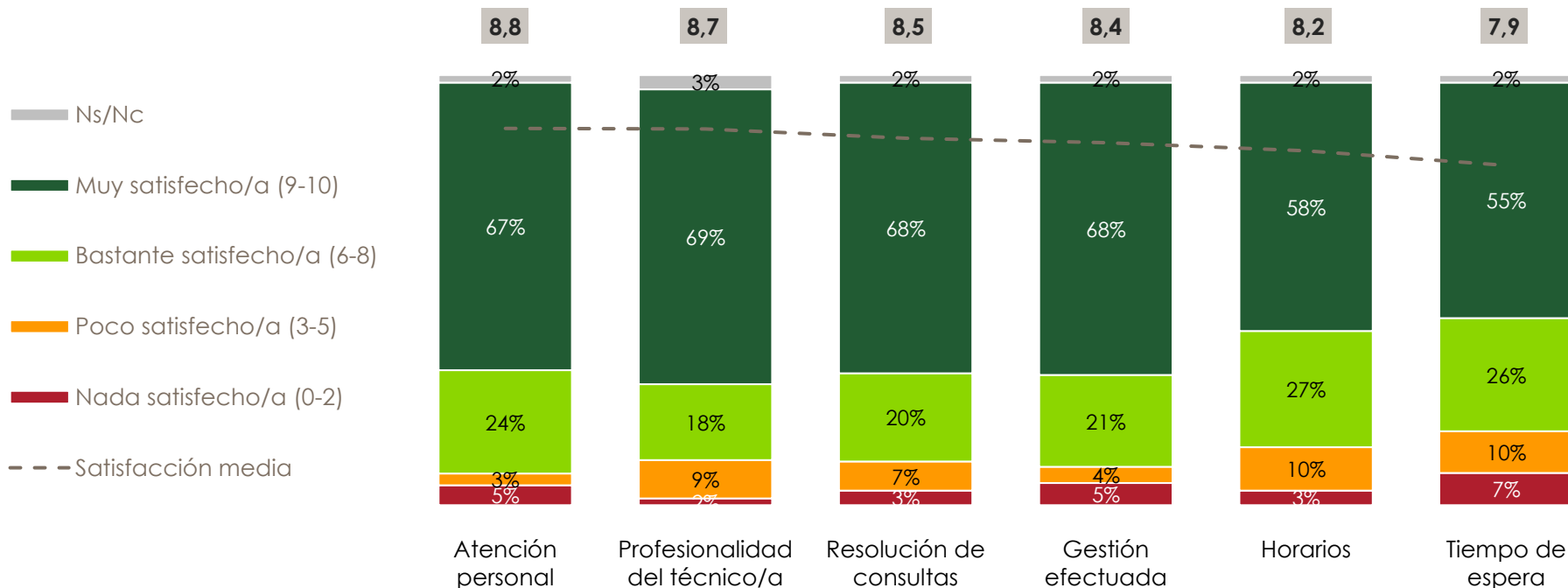
		Profesionalidad	Resolución de consultas	Gestión efectuada	Tiempo de espera
Provincia	Alicante	9,0	8,9	8,6	8,6
	Castellón*	9,3	9,2	8,9	9,0
	Valencia	8,7	8,3	8,1	7,9
Tamaño de la empresa	Micro	8,5	8,2	7,9	7,6
	Pequeña	9,2	8,9	8,8	8,8
	Mediana	8,7	8,6	8,3	7,9
	Grande*	8,3	8,3	7,6	8,1
Sector	Servicios	8,9	8,6	8,3	8,0
	Industrial*	9,0	9,0	8,8	8,5
	Administración Pública	8,7	8,3	8,1	8,0
	Construcción*	8,9	8,7	8,5	8,8
	Comercio*	8,5	8,5	8,1	8,0
Número de ofertas presentadas	Una*	9,2	9,2	9,2	8,6
	Dos	8,8	8,7	8,3	8,4
	Tres o cuatro	8,9	8,6	8,4	7,9
	Cinco o más	8,7	8,3	8,0	8,1
TOTAL		8,9	8,6	8,3	8,2

Se observan pocas diferencias significativas según la tipología de empresa en las valoraciones del servicio por correo electrónico.

Las micro empresas valoran significativamente peor la gestión efectuada y el tiempo de espera y las pequeñas empresas lo valoran mejor.



Satisfacción general con diferentes aspectos del servicio TELEFÓNICO del Espai LABORA



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.



		Atención personal	Profesionalidad del técnico/a	Resolución de consultas	Gestión efectuada	Horarios	Tiempo de espera
Provincia	Alicante*	8,5	8,8	8,4	8,2	8,3	7,9
	Castellón*	8,8	9,0	8,7	8,8	8,2	7,5
	Valencia	8,9	8,7	8,5	8,4	8,2	8,0
Tamaño de la empresa	Micro	8,4	8,3	8,1	7,9	7,8	7,3
	Pequeña*	9,5	9,5	9,4	9,5	9,1	9,1
	Mediana*	8,6	8,8	8,6	8,5	8,0	7,7
	Grande*	9,8	9,8	9,8	9,5	9,3	9,8
Sector	Servicios	8,4	8,4	7,8	8,0	7,5	7,0
	Industrial*	9,0	9,0	9,0	8,9	8,9	8,5
	Administración Pública*	8,9	9,0	8,9	9,0	8,9	8,6
	Construcción*	8,9	8,5	8,9	8,3	8,5	8,6
	Comercio*	9,5	9,4	9,4	9,0	9,0	8,6
Número de ofertas presentadas	Una*	8,9	8,7	8,8	8,8	8,2	7,8
	Dos	8,4	8,5	8,1	7,9	8,4	7,9
	Tres o cuatro*	9,0	8,8	8,6	8,3	7,9	8,0
	Cinco o más*	9,1	9,4	9,0	9,3	8,6	8,1
TOTAL		8,8	8,7	8,5	8,4	8,2	7,9

Se observan pocas diferencias significativas según la tipología de empresa en las valoraciones del servicio telefónico.

Solo destaca que las microempresas y aquellas relacionadas con el sector servicios valoran significativamente peor el tiempo de espera.

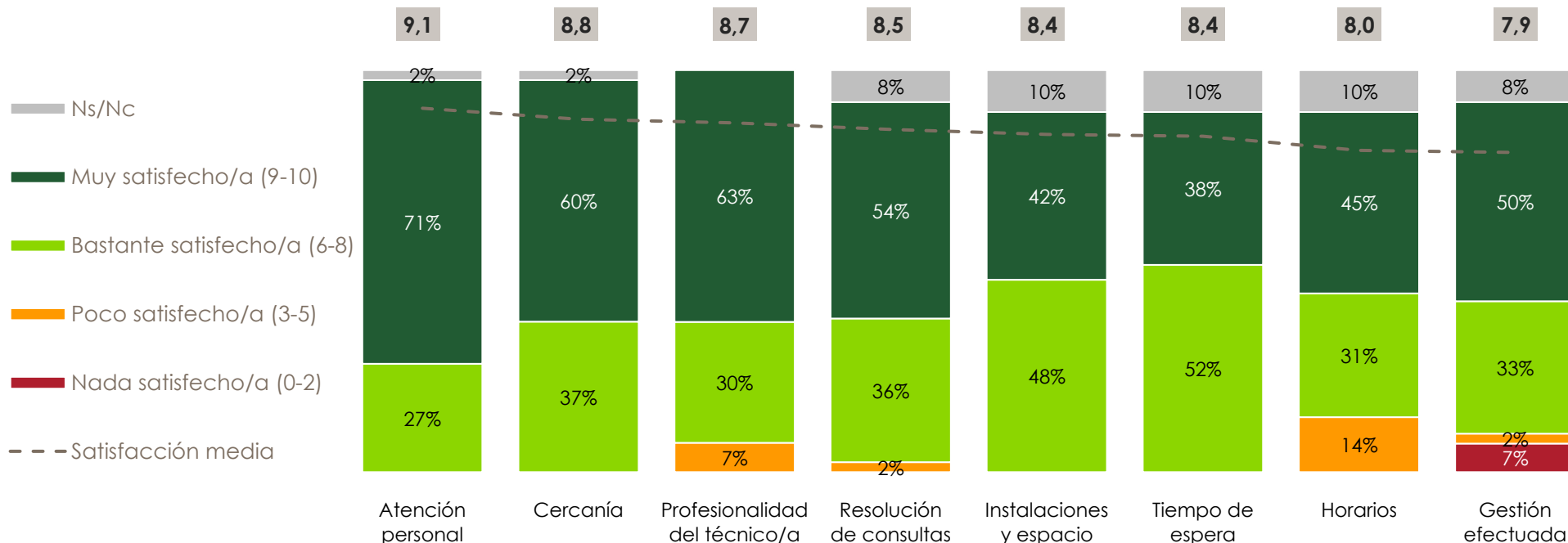
Base: Han realizado la oferta de forma telefónica (21%; n=68 casos).

Medias: Se resaltan los valores un 5% superiores (verde) o inferiores (rojo) a los totales.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).



Satisfacción general con diferentes aspectos del servicio PRESENCIAL del Espai LABORA

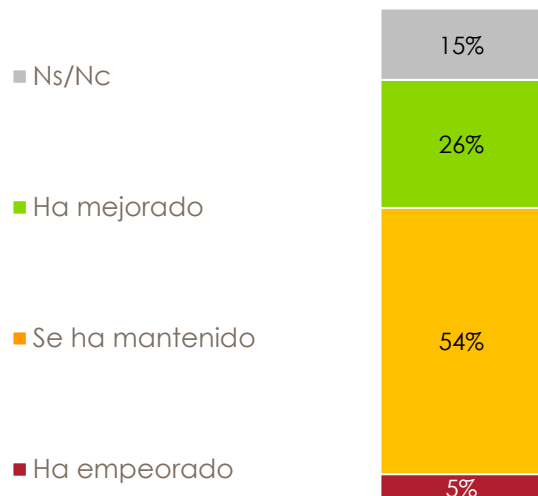


Las pocas empresas que realizan las ofertas de forma presencial en el Espai LABORA están en general muy satisfechas con los diferentes aspectos analizados. Con un nivel de satisfacción media de entre 8 y 9.

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.



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



Mayoritariamente, las empresas que habían tenido relación previa con LABORA con anterioridad valoran que, en general, **el servicio ofrecido durante los últimos 12 meses se ha mantenido.**

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

Valoración del Servicio de Intermediación

Evolución del servicio. Tipología



		Ha empeorado	Se ha mantenido	Ha mejorado
Provincia	Alicante	6%	52%	25%
	Castellón	1%	53%	29%
	Valencia	6%	56%	26%
Tamaño de la empresa	Micro	8%	49%	25%
	Pequeña	2%	58%	28%
	Mediana	6%	56%	25%
	Grande	11%	56%	20%
Sector	Servicios	4%	46%	32%
	Industrial	5%	55%	30%
	Administración Pública	7%	68%	19%
	Construcción	9%	61%	16%
	Comercio	0%	53%	29%
Número de ofertas presentadas	Una	3%	45%	26%
	Dos	7%	54%	25%
	Tres o cuatro	5%	59%	24%
	Cinco o más	6%	58%	29%
Formalización de la oferta	Web	5%	53%	28%
	Email	6%	58%	24%
	Teléfono	5%	47%	30%
	Presencialmente*	0%	55%	19%
TOTAL		5%	54%	26%

Se observan pocas diferencias significativas según la tipología de empresa en la evolución del servicio respecto a años anteriores.

Solo destaca la administración pública en valorar que el servicio se ha mantenido.

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

Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).



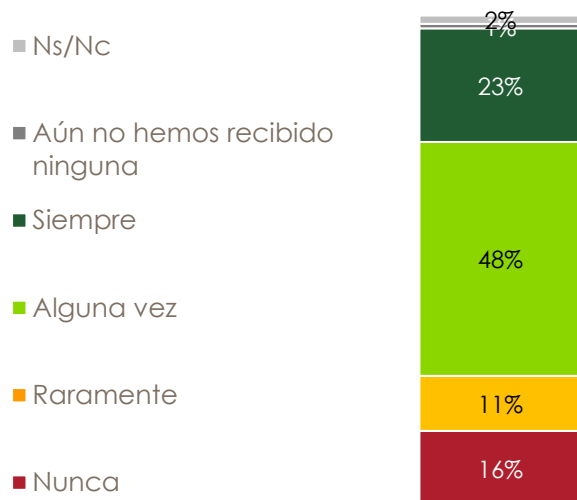
Valoración de las candidaturas





Frecuencia de contratación de candidaturas

¿Con qué frecuencia la empresa ha contratado a alguna de las personas candidatas propuestas por el Espai LABORA?



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

Hasta un 23% indica que siempre las han contratado.

Por otro lado, un 37% indica que raramente o nunca ha contratado a una persona candidata propuesta por el Espai LABORA.



Frecuencia de contratación de candidaturas. Tipología

		Nunca	Raramente	Alguna vez	Siempre
Provincia	Alicante	21%	13%	47%	12%
	Castellón	16%	15%	46%	21%
	Valencia	12%	9%	49%	30%
Tamaño de la empresa	Micro	27%	15%	41%	15%
	Pequeña	6%	7%	53%	30%
	Mediana	9%	10%	56%	25%
	Grande	9%	17%	35%	35%
Sector	Servicios	15%	15%	48%	19%
	Industrial	17%	9%	56%	13%
	Administración Pública	0%	0%	16%	83%
	Construcción	27%	6%	58%	8%
	Comercio	22%	26%	45%	6%
Número de ofertas presentadas	Una	36%	12%	38%	8%
	Dos	16%	14%	54%	11%
	Tres o cuatro	8%	8%	53%	31%
	Cinco o más	1%	10%	45%	44%
Formalización de la oferta	Web	17%	12%	48%	22%
	Email	10%	10%	43%	34%
	Teléfono	19%	9%	51%	20%
	Presencialmente*	23%	7%	37%	24%
TOTAL		16%	11%	48%	23%

Destacan significativamente las siguientes tipologías de empresa, según la frecuencia de contratación de candidaturas propuestas por el Espai LABORA:

- Nunca: microempresa, empresas del sector de la construcción y que han presentado solo una oferta en el último año.
- Siempre: pequeñas empresas, ubicadas en Valencia, administración pública, que han presentado 5 o más ofertas en el último año y que la formalización de la oferta la hacen principalmente por correo electrónico.

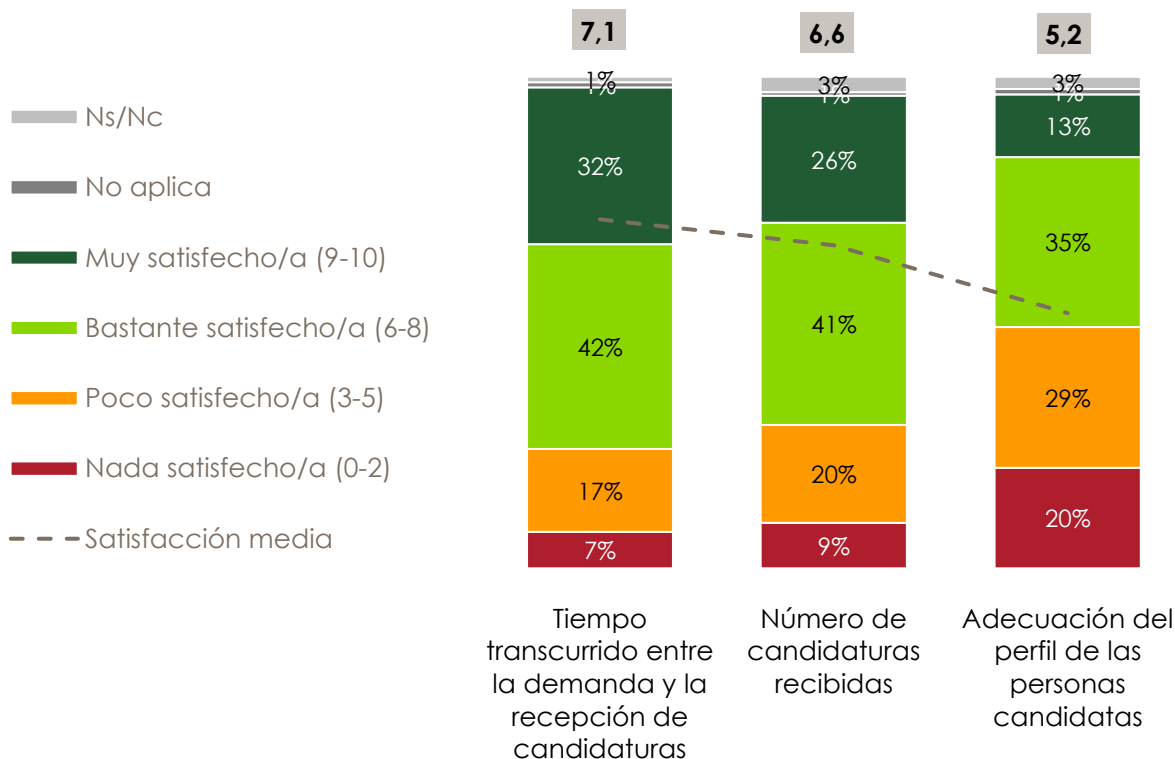
Base: Global (100%; n=338 casos).

Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).



Satisfacción con las candidaturas recibidas a través del Espai LABORA



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.

Por otro lado, están menos satisfechos con la adecuación del perfil de las personas candidatas, que recibe un nivel de satisfacción media de 5,2, y hasta un 20% de las empresas le da notas por debajo de 2.



		Tiempo transcurrido	Número de candidaturas	Adecuación del perfil
Provincia	Alicante	6,7	6,5	5,4
	Castellón	7,3	6,9	5,0
	Valencia	7,2	6,5	5,1
Tamaño de la empresa	Micro	6,6	6,2	4,6
	Pequeña	7,4	6,9	5,7
	Mediana	7,6	6,9	5,7
	Grande	6,3	5,8	4,7
Sector	Servicios	6,8	6,6	5,4
	Industrial	7,3	6,4	5,0
	Administración Pública	7,4	7,3	5,9
	Construcción	6,9	5,6	4,4
	Comercio	7,3	7,1	4,5
Número de ofertas presentadas	Una	7,1	6,6	4,9
	Dos	6,9	6,6	5,3
	Tres o cuatro	7,1	6,2	5,2
	Cinco o más	7,2	6,9	5,3
Frecuencia de contratación	Nunca	5,4	5,1	3,1
	Raramente	5,9	5,9	4,0
	Alguna vez	7,5	6,7	5,6
	Siempre	7,8	7,5	6,3
TOTAL		7,1	6,6	5,2

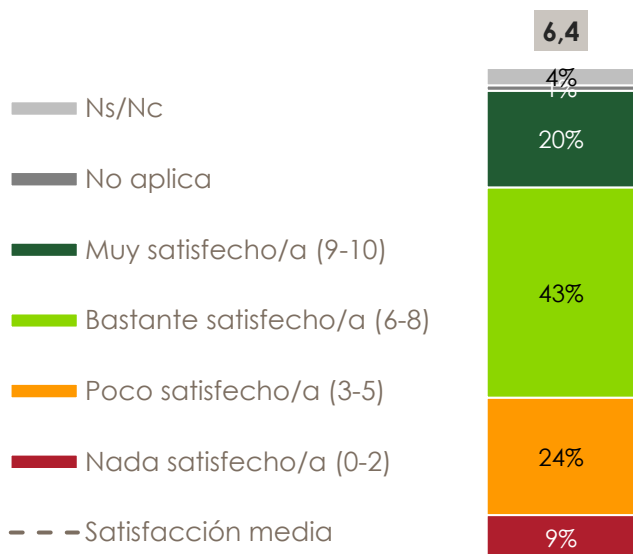
La satisfacción con las candidaturas recibidas varía en función de la tipología de empresa y su relación con LABORA.

Valoran mejor las candidaturas recibidas: las empresas medianas, de la administración pública y que han contratado alguna vez o siempre a una persona candidata propuesta por LABORA.

En cambio, valoran peor las candidaturas recibidas: las empresas grandes, del sector de la construcción, que han realizado cuatro ofertas en el último año y que nunca o raramente han contratado una persona candidata propuesta por LABORA.



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



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 media de 6,4.

Solo un 9% de las empresas indican estar muy insatisfechos con el resultado de la persona contratada.

Valoración de las candidaturas

Satisfacción con el resultado de las candidaturas. Tipología



		Nada	Poco	Bastante	Muy	Media
Provincia	Alicante	8%	22%	42%	24%	6,7
	Castellón	15%	29%	35%	17%	5,7
	Valencia	8%	23%	45%	18%	6,4
Tamaño de la empresa	Micro	13%	24%	35%	21%	6,1
	Pequeña	7%	22%	47%	21%	6,7
	Mediana	4%	28%	49%	13%	6,4
	Grande*	19%	21%	40%	16%	5,4
Sector	Servicios	12%	22%	37%	25%	6,4
	Industrial	8%	28%	45%	15%	6,1
	Administración Pública	6%	23%	61%	10%	6,3
	Construcción	4%	34%	40%	15%	6,2
	Comercio	10%	17%	42%	23%	6,6
Número de ofertas presentadas	Una	8%	17%	37%	32%	6,8
	Dos	11%	22%	37%	21%	6,3
	Tres o cuatro	8%	25%	52%	13%	6,3
	Cinco o más	9%	29%	43%	17%	6,2
Frecuencia de contratación	Nunca*
	Raramente	21%	39%	24%	6%	4,5
	Alguna vez	9%	23%	41%	22%	6,5
	Siempre	4%	19%	55%	22%	6,9
TOTAL		9%	24%	43%	20%	6,4

Valoran mejor las candidaturas contratadas: las empresas pequeñas, ubicadas en Alicante, que han realizado una o tres ofertas en el último año y que siempre han contratado la persona candidata propuesta por LABORA.

En cambio, valoran peor las candidaturas contratadas: empresas ubicadas en Castellón que han presentado cuatro ofertas en el último año y que raramente han contratado a alguna persona candidata propuesta por LABORA.

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

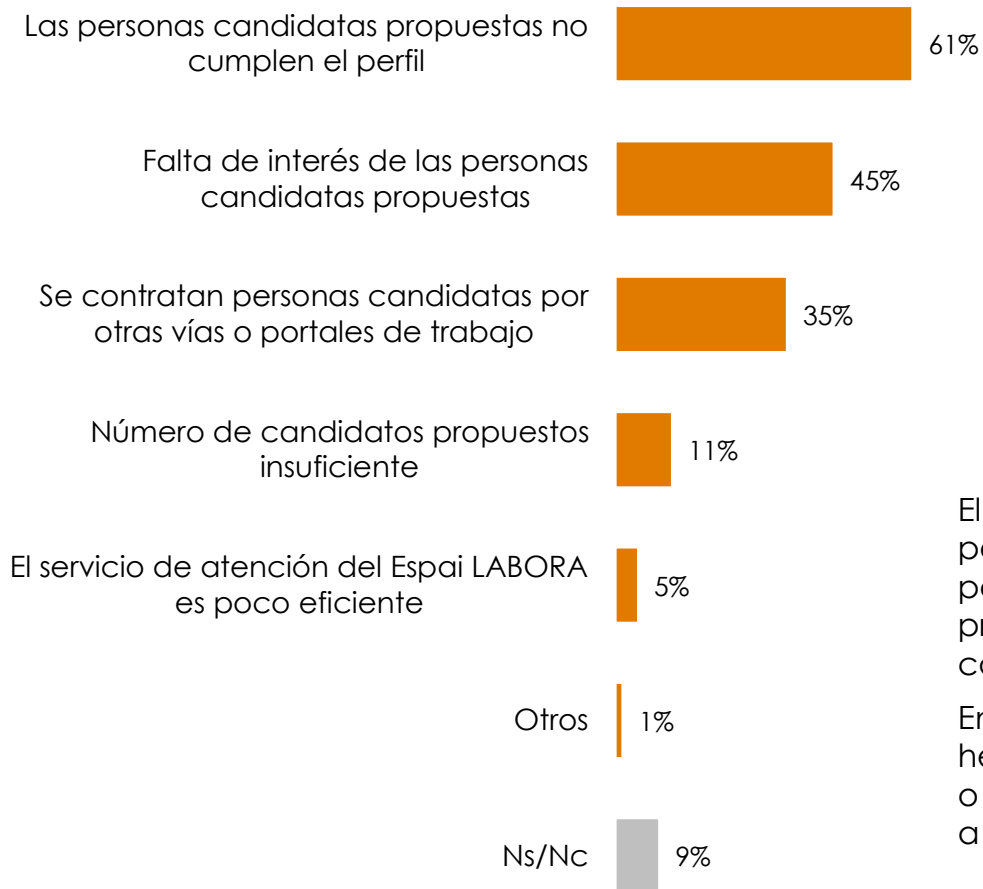
Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

Medias: Se resaltan los valores un 5% superiores (verde) o inferiores (rojo) a los totales.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).



¿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.



		No cumplen el perfil	Falta de interés	Otras vías/ portales	Cantidad insuficiente
Provincia	Alicante	54%	37%	39%	10%
	Castellón	66%	39%	28%	11%
	Valencia	64%	51%	34%	12%
Tamaño de la empresa	Micro	59%	39%	33%	10%
	Pequeña	60%	51%	35%	15%
	Mediana	65%	46%	42%	11%
	Grande	71%	50%	35%	7%
Sector	Servicios	55%	49%	32%	9%
	Industrial	64%	49%	44%	14%
	Administración Pública	62%	73%	17%	0%
	Construcción	64%	45%	31%	11%
	Comercio	61%	29%	40%	19%
Número de ofertas presentadas	Una	51%	32%	37%	7%
	Dos	66%	36%	33%	16%
	Tres o cuatro	64%	57%	32%	15%
	Cinco o más	63%	63%	39%	8%
Frecuencia de contratación	Nunca	64%	44%	36%	11%
	Raramente	63%	52%	22%	7%
	Alguna vez	59%	43%	37%	13%
	Siempre*
TOTAL		61%	45%	35%	11%

Entre los motivos de no contratación, aquellas empresas que mencionan la falta de interés de las personas candidatas en mayor proporción se ubican en Valencia y han realizado más de tres ofertas en el último año.

En cambio, aquellas empresas que menos mencionan este motivo son del sector comercial y solo han realizado una oferta en el último año.

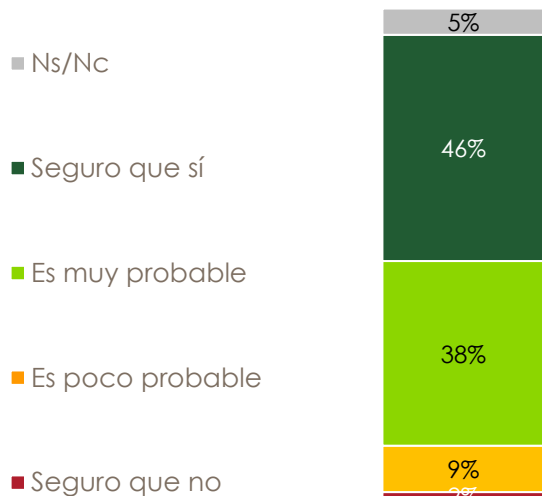
Base: Si no han contratado siempre a una persona candidata (74%; n=250 casos).

Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

*Muestra insuficiente (n<20 casos).



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



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

Casi la mitad de las empresas indican que volverían a utilizar el servicio con total probabilidad, mientras que un 38% indica que es bastante probable.

Solo un 11% indica baja probabilidad de repetición.



		Nada o poco probable	Muy probable	Seguro que sí
Provincia	Alicante	11%	43%	39%
	Castellón	5%	31%	56%
	Valencia	12%	36%	48%
Tamaño de la empresa	Micro	17%	42%	36%
	Pequeña	5%	35%	57%
	Mediana	10%	34%	48%
	Grande	17%	31%	48%
Sector	Servicios	16%	33%	47%
	Industrial	10%	43%	40%
	Administración Pública	3%	16%	75%
	Construcción	16%	53%	29%
	Comercio	5%	49%	41%
Número de ofertas presentadas	Una	13%	46%	37%
	Dos	12%	45%	35%
	Tres o cuatro	11%	33%	50%
	Cinco o más	8%	25%	63%
Frecuencia de contratación	Nunca	24%	49%	18%
	Raramente	21%	46%	25%
	Alguna vez	9%	41%	46%
	Siempre	1%	20%	78%
TOTAL		11%	38%	46%

Destacan significativamente las siguientes tipologías de empresa, según la probabilidad de volver a utilizar el servicio:

- Nada o poco probable: microempresa que nunca o raramente a contratado una persona candidata propuesta por LABORA.
- Muy probable: empresas del sector de la construcción o que han presentado una oferta en el último año.
- Seguro que sí: pequeñas empresas, de la administración pública, que han presentado cinco o más ofertas en el último año y que siempre contratan la persona propuesta por LABORA.



Valoración de la visita



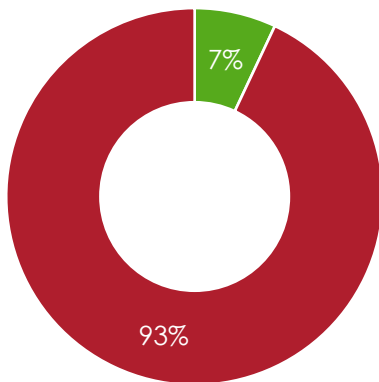


Valoración de la visita

Visita de un representante de LABORA



Durante los últimos 12 meses, ¿su empresa ha recibido alguna visita de un gestor/a o representante del Espai LABORA?



De entre las empresas consultadas, solo un 7% ha recibido alguna visita de un representante del Espai LABORA.

Valoración de la visita

Visita de un representante. Tipología



		No	Sí
Provincia	Alicante	92%	8%
	Castellón	89%	11%
	Valencia	94%	6%
Tamaño de la empresa	Micro	93%	7%
	Pequeña	94%	6%
	Mediana	94%	6%
	Grande	79%	21%
Sector	Servicios	94%	6%
	Industrial	92%	8%
	Administración Pública	88%	12%
	Construcción	94%	6%
	Comercio	96%	4%
Número de ofertas presentadas	Una	91%	9%
	Dos	97%	3%
	Tres o cuatro	91%	9%
	Cinco o más	92%	8%
Formalización de la oferta	Web	92%	8%
	Email	94%	6%
	Teléfono	96%	4%
	Presencialmente*	86%	14%
TOTAL		93%	7%

Se observan pocas diferencias significativas según la tipología de empresa en la visita de un gestor/a o representante del Espai LABORA.

Solo destaca que las empresas grandes reciben la visita en mayor proporción.

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

Porcentajes: Se resaltan los valores significativamente superiores (verde) o inferiores (rojo), según los residuos corregidos.

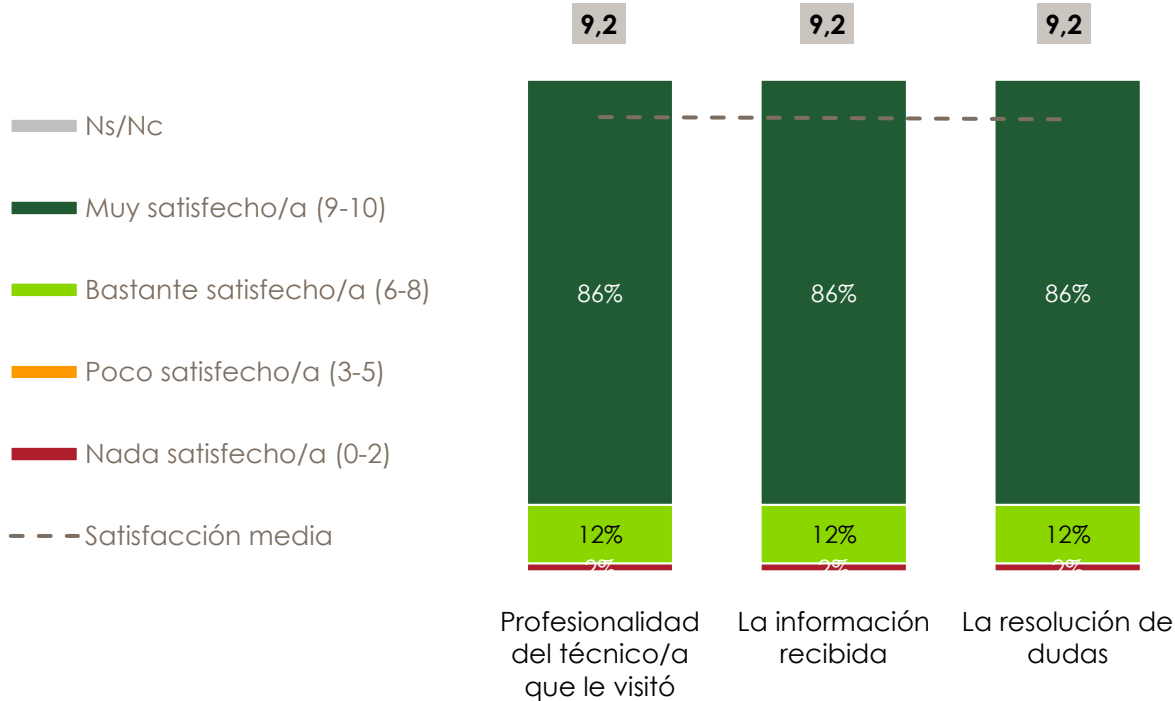
*Muestra insuficiente (n<20 casos).

Valoración de la visita

Satisfacción con la visita del gestor/a o representante



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



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.

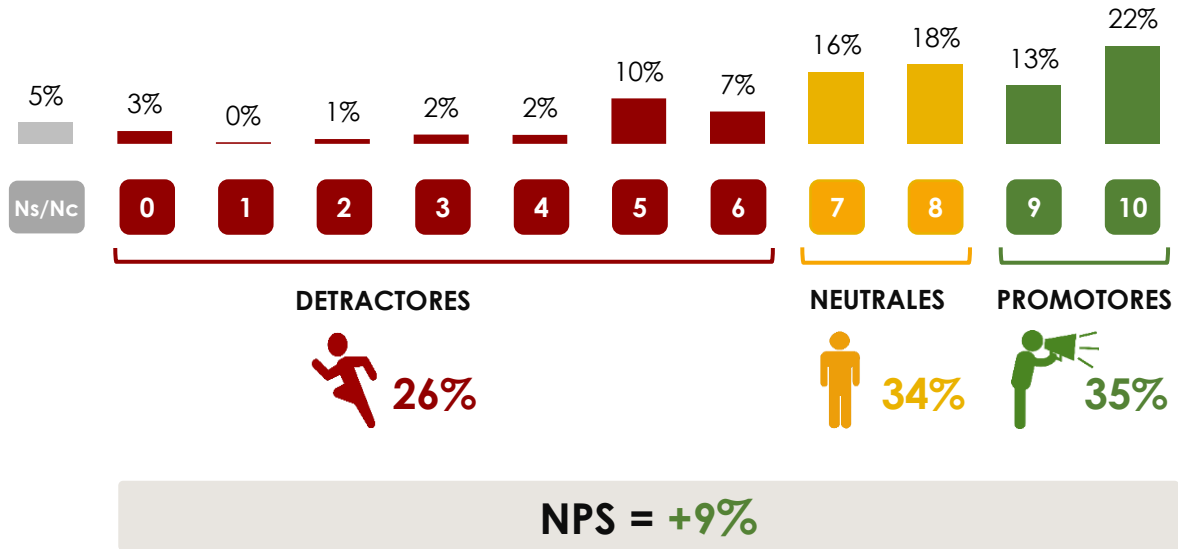


Experiencia
global





Nivel de prescripción del Servicio de Intermediación



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.

$$\text{NPS} = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detractores}$$

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.



		Detractores	Neutrales	Promotores
Provincia	Alicante	29%	33%	34%
	Castellón	23%	28%	49%
	Valencia	25%	36%	32%
Tamaño de la empresa	Micro	37%	25%	35%
	Pequeña	16%	40%	39%
	Mediana	19%	43%	31%
	Grande	29%	43%	18%
Sector	Servicios	31%	25%	41%
	Industrial	28%	34%	34%
	Administración Pública	7%	50%	27%
	Construcción	32%	32%	33%
	Comercio	23%	44%	34%
Número de ofertas presentadas	Una	28%	28%	39%
	Dos	32%	37%	29%
	Tres o cuatro	27%	26%	42%
	Cinco o más	17%	44%	32%
Formalización de la oferta	Web	28%	32%	35%
	Email	18%	42%	36%
	Teléfono	22%	27%	48%
	Presencialmente*	31%	36%	33%
Frecuencia de contratación	Nunca	43%	29%	22%
	Raramente	46%	44%	10%
	Alguna vez	27%	31%	39%
	Siempre	5%	35%	51%
Visita de un representante	Sí	13%	27%	50%
	No	27%	35%	34%
TOTAL		26%	34%	35%

Destacan significativamente las siguientes tipologías de empresa, según su nivel de prescripción del servicio de intermediación de LABORA:

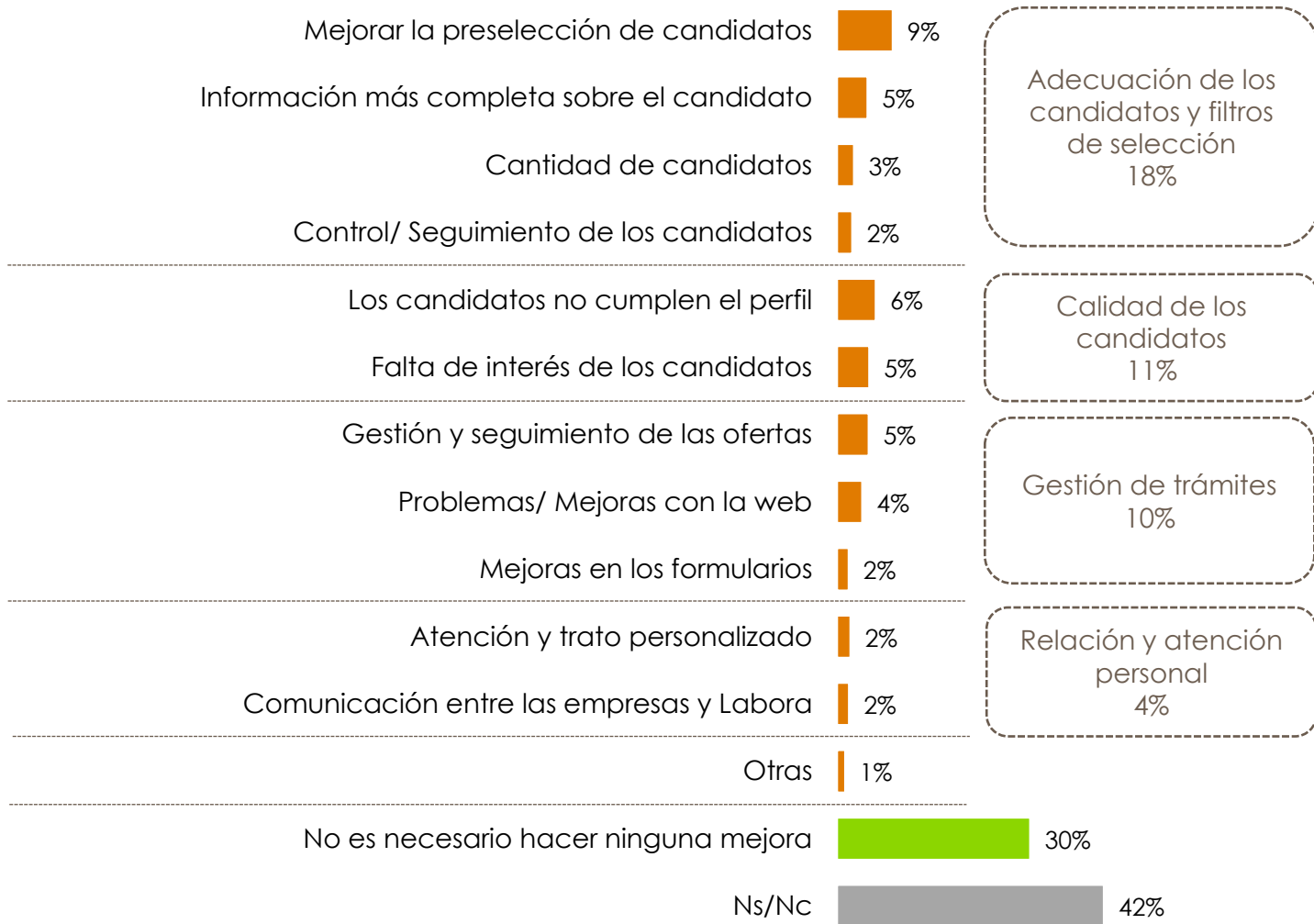
- **Detractores:** microempresa que nunca o raramente ha contratado una persona candidata propuesta por el Espai LABORA.
- **Neutrales:** empresas que han realizado cinco o más ofertas en el último año.
- **Promotores:** empresas que han realizado las ofertas telefónicamente y que siempre han contratado a una persona candidata propuesta por el Espai LABORA.



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.

Evaluación de los servicios de LABORA



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.



Profundización: Adecuación del perfil y filtro de candidatos

Entre aquellas empresas que mencionan mejoras relacionadas con los procedimientos de selección y información sobre el perfil de los candidatos, destaca principalmente la falta de un buen sistema de preselección:





Experiencia global

Profundización: Calidad de los candidatos

También destacan motivaciones relacionadas con la falta de interés de los candidatos y la falta de candidatos que cumplan el perfil:

"Hay personas que se apuntan a la oferta pero no quieren entrevista, o están de vacaciones y no les interesa trabajar, ya que están cobrando del paro."

"Es muy habitual la falta de interés real en las ofertas de trabajo por parte de los candidatos y candidatas que provienen de Labora."

"Lo que es necesario es que las personas tengan ganas de trabajar."

Falta de interés

"Salen muchas personas que no reúnen los criterios requeridos, lo que hace el proceso lento y no da seguridad."

"No se han presentado candidatos con las condiciones que pedíamos."

"Recibimos muchas candidaturas que poco o nada tienen que ver con el puesto solicitado."

No cumplen con el perfil



Experiencia global

Profundización: Gestión de trámites

También destacan motivaciones relacionadas con la eficiencia y agilidad para presentar ofertas, el uso de formularios y la gestión a través de la web:

Eficiencia y agilidad en la gestión

"Recibir una respuesta cuando se hace una solicitud."

"Más agilidad a la hora de realizar la gestión de remitir las claves, explicación de cómo funciona el sistema de cómo elegir candidatos, ya que es muy confuso..."

"Guardar los datos de la empresa en la BBDD para no tener que volver a introducirlos cada vez que se genera una nueva oferta."

"Que sean más eficientes a la hora de colocar a los candidatos a trabajar."

"Tener que acceder a cada oferta con una contraseña distinta hace que dificulte su uso."

"Un curso para las empresas usuarias de este servicio, para poder mejorar la utilización de la web y que de mejores resultados."

Formularios

"En las ofertas se debería poder incluir más requisitos para adecuar a la oferta."

"Se deberían de ampliar más los puestos de trabajo en la hoja de la demanda ya que en alguna ocasión no he podido poner el puesto que necesitaba cubrir. O poner la opción de "otro" y que cada uno ponga el nombre del puesto que necesita"

"Podrían mejorar la descripción de las candidaturas en la web ya que no es muy intuitiva para las empresas. No funciona correctamente la barra numérica de criterios."

Problemas con la web

"Los desplegados son muy genéricos y es difícil ajustar las respuestas al perfil que buscamos."

"... La web la vi un poco enredada."

"Mejora en la plataforma web porque hay errores que resultan molestos. A veces candidatos de otras selecciones se quedan colgados como posibles candidatos cuando no tendrían que aparecer dentro de la última búsqueda de candidatos."



Experiencia global

Profundización: Relación y atención personal

Entre los aspectos que hacen referencia a las mejoras en la relación con Labora, destaca la falta atención y trato personalizado y las posibles mejoras en la comunicación entre las empresas y Labora.





Conclusiones





CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA DEMANDANTE

- El perfil de persona demandante de ocupación es mayoritariamente femenino, residente en Alicante y Valencia y con una media de edad de 44 años. La mayoría de personas dispone de un nivel educativo medio o alto y en el momento de la consulta se encuentra en situación de paro.
- La mayoría de parados son parados de larga duración (es decir, llevan más de un año sin trabajar). Por otro lado, hay una menor proporción de parados que son de alta rotación (que han tenido durante el año 2 o más contratos).
- La gran mayoría de personas consultadas esta en situación de búsqueda de trabajo en el momento de la consulta.

RELACIÓN CON LABORA

- La mayoría de las personas consultadas conoció LABORA a través de servicios de empleo, asuntos sociales, ONGs... de la zona, y llevan más de un año inscritos como demandantes de ocupación en el Espai LABORA.
- Hasta 3 de cada 10 personas ocupadas han conseguido su empleo actual a través del Espai LABORA.
- La mayoría de las personas consultadas ha utilizado el servicio en el último año para renovar la demanda de empleo o para inscribirse como demandante. Aproximadamente la mitad ha consultado y/o modificado los datos de su CV o se ha inscrito en ofertas de empleo.
- A modo general, la tipología de acceso a los diferentes servicios de LABORA es diversa, dependiendo del tipo de servicio se accede presencialmente, a través de la web o a través de la APP. Aunque en cierta medida destaca la modalidad presencial.



VALORACIÓN GENERAL DEL ESPAI LABORA

- La valoración general sobre el servicio del Espai LABORA se evalúa en función de si se ha accedido de forma presencial, a través de la web o a través de la APP.
 - **Presencialmente:** La satisfacción con el servicio presencial es bastante alta, obteniendo satisfacciones medias de entre 7,5 y 8.
 - 😊 *Mayor satisfacción con: la atención personal y el tiempo de espera.*
 - 😞 *Menor satisfacción con: la calidad de las instalaciones, la resolución de consultas y la cercanía.*
 - **APP:** La satisfacción con el servicio a través de la APP también es alta, obteniendo satisfacciones medias alrededor del 7,5 tanto para la claridad de la APP como de los formularios.
 - **Web:** La satisfacción con el servicio a través de la web es algo más baja alta, comparado con el presencial y la APP, obteniendo satisfacciones medias de entre 7 y 7,5.
 - 😊 *Mayor satisfacción con: la claridad de la web.*
 - 😞 *Menor satisfacción con: la resolución de consultas y el tiempo de espera hasta la respuesta.*
- En general, el 78% de las personas consultadas están satisfechas con el servicio recibido en el Espai LABORA.



VALORACIÓN DE LA ENTREVISTA INICIAL

- Solo 3 de cada 10 consultados han realizado la entrevista inicial en el último año y la mayoría la ha realizado presencialmente.
 - **Presencialmente:** La satisfacción con este servicio presencial es bastante alta, obteniendo satisfacciones medias de entre 7,5 y 8,5.
 - 😊 *Mayor satisfacción con: la profesionalidad de la persona que le ha atendido.*
 - 😞 *Menor satisfacción con: la privacidad a la hora de realizar la entrevista, la información recibida para actualizar sus datos y su CV y sobre oferta de cursos de formación para complementar su perfil.*
 - **Online:** La realización de la autoentrevista a través de la web o la APP del Punt LABORA también genera un alto grado de satisfacción entre los usuarios, obteniendo una satisfacción media de 7,2.

VALORACIÓN DE LAS OFERTAS Y LOS CURSOS

- En relación a las ofertas de trabajo:
 - Un 47% de los consultados se ha inscrito en alguna oferta de empleo de LABORA en el último año y un 17% ha recibido ofertas de empleo público.
 - En cualquiera de los casos, destaca que la inscripción y la recepción de ofertas se hace principalmente online.
 - 😞 *La satisfacción con la adecuación de las ofertas y el número de ofertas es baja, con satisfacciones medias de 5,3 y 4,6, respectivamente.*
- En relación a los cursos de formación:
 - Un 38% de los consultados ha solicitado cursos de formación para el empleo de LABORA. Mayoritariamente esta solicitud se ha formalizado presencialmente o a través de la web.
 - 😊 *La satisfacción con la adecuación de los cursos es adecuada (6,3).*
 - 😞 *La satisfacción con el número de cursos es baja (4,7).*



VALORACIÓN DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN

- Solo un 25% de los consultados han recibido la orientación personalizada para buscar empleo en el último año, y la mayoría la ha realizado presencialmente
 - **Presencialmente:** La satisfacción con este servicio presencial es bastante alta, obteniendo satisfacciones medias de entre 7,5 y 8,5.
 - 😊 *Mayor satisfacción con: la profesionalidad del orientador.*
 - 😞 *Menor satisfacción con: la orientación para buscar trabajo activamente.*
 - **Online:** Solo un 5% de los consultados dice recibir la orientación por videollamada, y las satisfacciones obtenidas en comparación con la opción presencial son más bajas y con un mayor desconocimiento.
- Los que no han recibido este año la orientación indican principalmente que no se les ha ofrecido o bien que ya la recibió en años anteriores.
- La mayoría de personas que han recibido la orientación en el último año, la recibieron inmediatamente o durante los 3 primeros meses después de la entrevista inicial.
- En general, los que recibieron la orientación, consideran mayoritariamente útil (72%) la orientación para encontrar trabajo.
- Además, la mayoría también se pueden considerar como promotores del servicio de orientación, dado que más de la recomendaría con seguridad el servicio a otras personas.
 - 😊 *En el indicador NPS, el servicio de orientación de LABORA, obtiene un valor positivo (+31%).*
- Un 30% de los usuarios del servicio de orientación menciona alguna mejora, entre las cuales destacan: mejorar la adecuación y la cantidad de ofertas laborales, una atención más personalizada y con más seguimiento, mejorar la calidad y cantidad de cursos de formación y también la calidad de la orientación recibida.



CARACTERÍSTICAS DE LAS EMPRESAS OFERTANTES

- La mayoría de empresas que tienen relación con LABORA y que han presentado al menos una oferta durante el último año son micro y pequeñas empresas de Alicante y Valencia, del sector servicios e industrial.
- Todas las personas que responden en relación a su empresa participan de la relación entre LABORA y su empresa. Estas personas son mayoritariamente, socios o propietarios o responsables de RRHH de la empresa, aunque también responden otros perfiles.
- En los últimos 12 meses, los puestos de trabajo en dichas empresas se han mantenido o aumentado ligeramente, y la previsión es que se mantengan o aumenten ligeramente en el próximo año. Además, la mayoría de empresas no ha llevado a cabo ninguna acción relacionada con frenar procesos de selección o reducir personal o jornadas laborales en el último año.

RELACIÓN CON LABORA

- Todas las empresas consultadas han realizado al menos una oferta de trabajo con LABORA con el último año. La mayoría ha presentado una o dos ofertas. Aunque hay una alta proporción de empresas que ha realizado cinco o más ofertas. De media, se calcula que se realizan aproximadamente 4,2 ofertas anuales.
- 7 de cada 10 empresas formalizan las ofertas a través de la web de LABORA, mientras que 3 de cada 10 lo hacen por correo electrónico con el personal del Espai LABORA y 2 de cada 10 telefónicamente.
- Solo un 5% de las empresas consultadas suele realizar las ofertas de trabajo de forma presencial en las oficinas del Espai LABORA.
- Solo un 7% de las empresas han recibido la visita de un representante del Espai LABORA en el último año.

😊 Los pocos que recibieron dicha visita valoran la profesionalidad del técnico/a, la información recibida y la resolución de dudas de forma muy positiva, con un nivel de satisfacción media de 9,2.



VALORACIÓN DEL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN

- La valoración general sobre el servicio de intermediación se evalúa en función de si se ha accedido de forma presencial, telefónicamente, a través de la web o por correo electrónico.
 - **Web:** La satisfacción con el servicio a través de la web es alta, obteniendo satisfacciones medias de entre 7 y 8.
 - 😊 *Mayor satisfacción con: la facilidad para navegar.*
 - 😞 *Menor satisfacción con: las explicaciones claras y concisas.*
 - **Email:** La satisfacción con el servicio a través del correo electrónico es muy alta, obteniendo satisfacciones medias de entre 8 y 9.
 - 😊 *Mayor satisfacción con: la profesionalidad del técnico/a.*
 - 😞 *Menor satisfacción con: el tiempo de espera.*
 - **Telefónico:** La satisfacción con el servicio telefónico también muy alta, obteniendo satisfacciones medias de entre 8 y 9.
 - 😊 *Mayor satisfacción con: la atención personal.*
 - 😞 *Menor satisfacción con: el tiempo de espera.*
 - **Presencial:** Hay muy pocas empresas que utilicen el servicio presencial para realizar las ofertas de trabajo. De todos modos, aquellas empresas que lo valoran, están también muy satisfechas con el servicio.
- Un 54% de las empresas que ya utilizaron LABORA en años anteriores, consideran que el servicio ofrecido se ha mantenido, y un 26% considera que este ha mejorado.



VALORACIÓN DE LAS CANDIDATURAS

- La mayoría de las empresas consultadas ha contratado al menos alguna vez a una persona candidata propuesta por el Espai LABORA. Mientras que un 16% no las ha contratado nunca.
 - La satisfacción con las candidaturas recibidas es aceptable, obteniendo satisfacciones medias de entre 5 y 7.
 - 😊 *Mayor satisfacción con: el tiempo transcurrido entre la demanda y la recepción de candidaturas.*
 - 😞 *Menor satisfacción con: la adecuación del perfil de las personas candidatas.*
 - Aquellas empresas que han acabado contratando a alguna persona candidata propuesta por el Espai LABORA se consideran mayoritariamente satisfechas con el resultado de la contratación.
 - Por otro lado, las empresas que no han contratado en alguna ocasión a una persona candidata indican como motivo principal el hecho de que las personas candidatas no cumplían el perfil, o no están realmente interesadas en trabajar, o porque se han encontrado candidatos por otras vías o portales.
- En el caso de volver a disponer de una oferta de trabajo, la mayoría de empresas indica que seguro o muy probablemente volvería a dirigirse al Espai LABORA.

EXPERIENCIA GLOBAL

- En global, un 35% de las empresas se pueden considerar como promotores del servicio de intermediación, dado que recomendarían con seguridad el servicio a otras empresas, mientras que un 34% serían neutrales.
 - 😊 *En el indicador NPS, el servicio de intermediación de LABORA, obtiene un valor positivo (+9%).*
- Un 30% de las empresas considera que el servicio es correcto e indica que no es necesario hacer ninguna mejora.
- Aún así, hay otro 30% de las empresas menciona alguna mejora en el servicio, y se destaca: mayor información y control de las personas demandantes y una mejor selección de candidatos por parte de LABORA, y agilizar la gestión de los tramites y seguimiento de las ofertas.



ceres 
investigació sociològica
i de mercats

Raval de Jesús, 36. 1^a planta

43201 Reus

T. 977 773 615

www.gabinetceres.com

 @GabinetCeres