

Informe: evaluación de las encuestas del servicio de Empleo

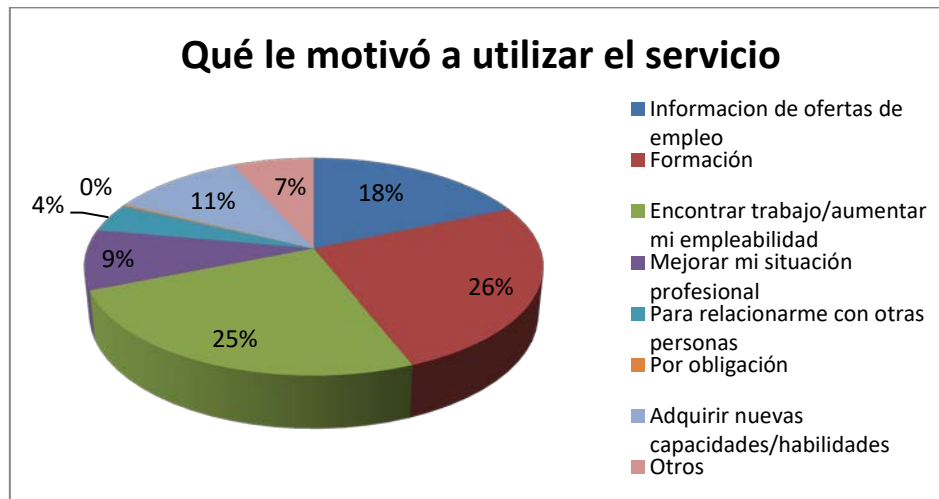
Servicios de Orientación Laboral.

Encuestas realizadas: 196

Del análisis de las encuestas se desprende de forma general lo siguiente:

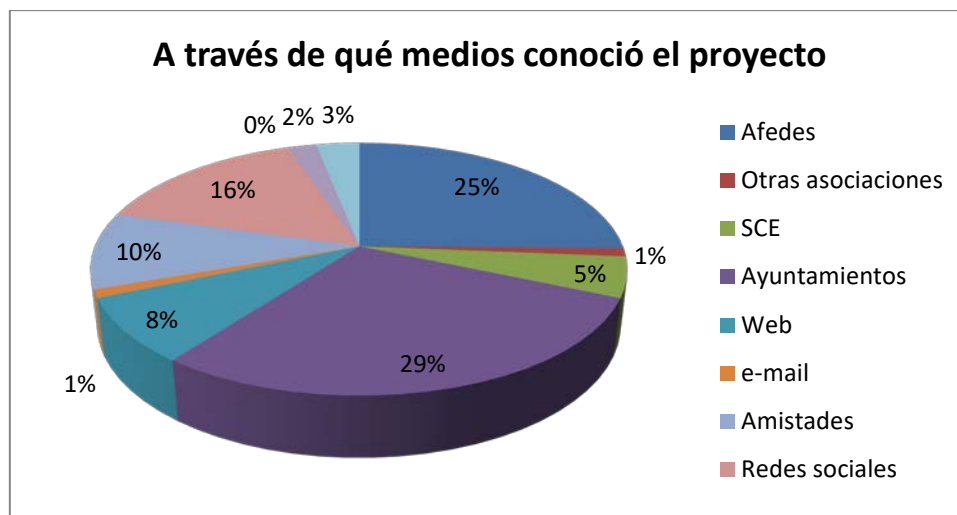
El número de personas encuestadas es de un 43% en contra de lo indicado en el PR.08.05 Evaluación de las Satisfacción, que define que la muestra se tomará como mínimo sobre el 60% de los usuarios/as beneficiarios/as de cada proyecto con servicio SOL. Este bajo número de encuestas realizadas se debe a que los usuarios/as con servicios empleo, una vez se incorporan al mercado laboral, ya no asisten a las sesiones presenciales y no es posible realizar las encuestas de valoración del final de dicho servicio

De las personas encuestadas se concluye que la mayor parte de los/as usuarios/as utilizaron los servicios para **encontrar trabajo/aumentar la empleabilidad 25%** (en 2016: 26%), **aumentar su formación 26%** (en 2016: 20%), **estar informado de ofertas de empleo 18%** (en 2016: 18%), y **Adquirir nuevas capacidades/habilidades 11%** (en 2016: 11%),



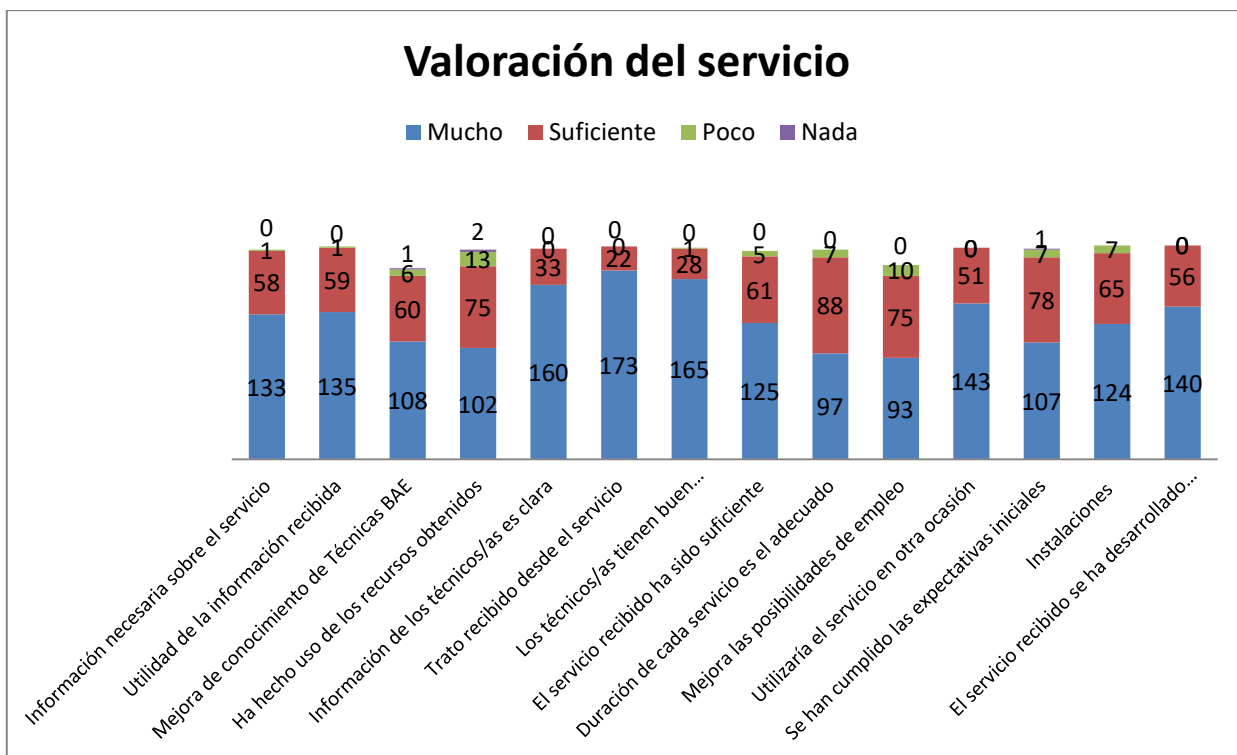
Las personas conocen los proyectos que ejecuta la entidad, en su mayoría, ya que se informan directamente en la propia oficina con un 25% (en 2016 un 26%) y a través de los ayuntamientos con un 29% (en 2016 en un 26%), seguido de las **redes sociales** con un 16% (en 2016 en 14% y 2015 un 8%) y a través de **Amistades** un 10% (en 2016 8%). Asimismo, se puede observar cómo, en relación al 2017, bajan aquellas personas derivadas por SCE en un 5% respecto del 2016 que se encontraba en un 11%.





Respecto a la valoración de Servicio, se desprende de la mayor parte de los encuestados/as considera que los servicios ofrecidos han sido mucho o suficiente, destacando el trato recibido y los conocimientos de los técnicos/as". Por otro lado, se puntúa como poco el uso de los recursos obtenidos (13), la duración del servicio (7), más posibilidades de encontrar trabajo (10) y se han cumplido las expectativas iniciales (7). De esta parte podemos destacar que, a pesar de las valoraciones positivas tanto del trato como del conocimiento del equipo técnico, las expectativas iniciales de algunas personas encuestadas no se han cumplido. Si analizamos los resultados, observamos que las personas que vienen al servicio tienen la expectativa de que sea el equipo técnico quien les/las derive e inserte en el mercado laboral. Igualmente, consideran prescindible la información y/o talleres que reciben de búsqueda activa de empleo, de recursos de empleo,... ya que insisten en que los servicios se centren en insertarse inmediatamente en el mercado de trabajo.





En cuanto al grado de satisfacción con el servicio, en general, la mayor parte de las personas encuestadas han valorado el servicio con la mayor puntuación de 6 y 5 puntos (95%).

Así mismo, el 92% de las personas encuestadas recomendarían la entidad frente al 8% que no responde a esta pregunta siendo, en su mayoría, usuarios/as del proyecto Lucha 2017.



Sugerencias de las personas encuestadas relacionadas con actividades, cursos y proyectos que les gustaría que organizase la entidad:

De las sugerencias relacionadas con formación, destacamos que se solicitan, en muchas ocasiones, formación que tienen prevista la entidad pero que en algunas ocasiones no se imparte porque no se llega al número de alumnado mínimo necesario para su impartición.

Los cursos más solicitados son: **Idiomas, Informática, cocina y repostería, contabilidad y administración, peluquería y estética, lenguaje de signos, escaparatismo y cursos relacionados con la sanidad y la infancia.**

Así mismo solicitan ampliación de la oferta formativa y aumentar el número de horas de las prácticas no laborales en empresas.

Sugerencias relacionadas con la mejora del servicio nos indican lo siguiente:

- Aulas con WIFI.
- Ampliar la oferta formativa y horas de formación/prácticas.
- Aumentar horas en la formación impartida.
- Ayudas para transporte.

Acciones que se llevarán a cabo

- Trabajar de forma coordinada y en red con otras asociaciones que ofrecen los mismos servicios que Afedes o servicios complementarios. Visitar o contactar con otras entidades para mostrar nuestros servicios y conocer lo que estas ofrecen.
- Dar a conocer más los servicios y proyectos de la entidad. Incrementando el reparto de publicidad en diferentes zonas, administraciones y entidades pero realizando este reparto en lugares donde se encuentren nuestros potenciales usuarios/as.
- Se tendrá en cuenta, al presentar nuevos proyectos, las demandas de formación del mercado y de las personas beneficiarios/as, así como el aumento de horas de prácticas no laborales en empresas y las ayudas de transporte para la realización de las mismas siempre y cuando lo permitan en las bases de la convocatoria.
- En relación a la oferta formativa y al aumento de las inserciones laborales, desde el departamento se contactará con empresas que estén interesadas en formar a alumnado en especialidades específicas, las cuales ofrecen sus instalaciones y tutores/as para formar, posteriormente realizar prácticas y con un posible compromiso de inserción laboral.
- Generar mensajes más claros y directos a través de las redes sociales, cuidando el lenguaje ya que puede generar falsas expectativas en las personas usuarias

Conclusiones finales

Para concluir esta evaluación, tenemos que destacar que la mayoría de las personas encuestadas están satisfechas con el servicio ofrecido y que los resultados negativos extraídos de las encuestas son, en su mayoría, a aquellas que no se ajustan a sus expectativas, como pueden ser las relacionadas con las prácticas NO laborales en empresas y a las inserciones laborales a través de las intermediaciones exclusivamente. Es de vital importancia concienciar a la población beneficiaria de



âfedes

la necesidad de la búsqueda de empleo a través de la información de portales recursos web, así como de estrategias de preparar la entrevista laboral o competencias personales para superarlas o mantener un puesto de trabajo, entre otras.

Así mismo una de las acciones que mantiene la entidad es la formación continua por parte de los/las profesionales y el feedback recibido por parte de los/as mismas/as para la mejora en los servicios y funcionamiento de los diferentes programas de formación y empleo



🏠 C/ Antonio Pérez Díaz, 11/13
C/ Key Muñoz, 32 | Icod de los Vinos
S/C de Tenerife

📞 922 815 921
📞 922 815 820

✉ e-mail:información@afedes.org
@ www.afedes.org