Percepción de las empresas navarras sobre el SNE

servicio navarro de empleo - nafar lansare

cen empresa navarra

AGENDA 2030

Índice

MARCO DE ACTUACIÓN 1

CONTEXTUALIZACIÓN 1

METODOLOGÍA EMPLEADA PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO:.....2

INFORMACIÓN SOBRE EL ESPACIO MUESTRAL DE LA ENCUESTA 4

RESULTADOS DEL ESTUDIO 8

PERCEPCIÓN DE LAS EMPRESAS QUE NO CONOCEN LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO 11

PERCEPCIÓN DE LAS EMPRESAS QUE CONOCEN LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO 29

PROPUESTAS PARA LA MEJORA DEL CONOCIMIENTO DE LAS EMPRESAS SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL SNE Y PARA SU MAYOR UTILIZACIÓN 51

ANEXOS 60

I

Contexto

MARCO DE ACTUACIÓN

CONTEXTUALIZACIÓN

El presente estudio se enmarca en las competencias que el Servicio Navarro de Empleo – Nafar Lansare tiene para establecer diagnósticos de situación tanto de políticas de empleo que gestiona como del propio funcionamiento del organismo

En este caso, el Servicio Navarro de Empleo – Nafar Lansare en atención al propósito establecido en la visión del organismo de *"Ser la institución navarra de referencia y de mayor confianza en la generación de respuestas a las demandas y expectativas relacionadas con la generación y sostenimiento del empleo en la Comunidad Foral."* y más concretamente a lo establecido en su Objetivo Estratégico número 2. *"Potenciar el acercamiento y la interacción con los sectores empresariales, para contribuir a la productividad laboral y la competitividad de las empresas."*, plantea el siguiente estudio para valorar la percepción que las empresas navarras tienen del Servicio Navarro de Empleo – Nafar Lansare, así como para consultar a las mismas sobre qué respuesta desearían de este servicio público de empleo.

Es por ello por lo que, el Servicio Navarro de Empleo confía la elaboración del citado análisis a la Confederación Empresarial Navarra como entidad adecuada y apropiada debido al contacto diario que esta organización mantiene con todo el entramado empresarial de la comunidad foral, desde el contacto con sus propias asociaciones empresariales asociadas, más de 40, hasta el contacto con la gran mayoría de las empresas navarras.

Con este estudio se pretende dar respuesta a una de las principales incógnitas que presenta el Servicio Navarro de Empleo. Se trata de identificar el conocimiento que las empresas navarras tienen de este Servicio Público. Preguntas sobre; qué conocimiento tienen de este instrumento, qué servicios conocen del mismo, que servicios creen que deberían ofrecer a las empresas, qué les gustaría mejorar, cómo podría el servicio ayudar a las empresas en materias como la cualificación de los trabajadores y la orientación laboral de los mismos, ayudas a la contratación de diferentes colectivos, ayudas a aspectos tan relevantes como la conciliación laboral y familiar o la adaptación de puestos de trabajo para la incorporación de discapacitados, gestión de intermediación laboral, etc.

METODOLOGÍA EMPLEADA PARA EL DESARROLLO DEL ESTUDIO:

El estudio ha contado con las siguientes **fases de ejecución**:

1. Elaborar un listado que se corresponda con una muestra representativa de empresas de Navarra teniendo en cuenta aspectos como la sectorialidad, la territorialidad y el tamaño.

2. Identificar aquellas asociaciones empresariales sectoriales y territoriales con las que colaborar para asegurar la capilaridad de los envíos hacia todas las empresas seleccionadas.

3. Diseñar en colaboración con el SNE, una batería de preguntas (combinación de preguntas abiertas y cerradas) empleando como referencia el catálogo de servicios del SNE – Nafar Lansare.

4. Diseñar y elaborar un formato de cuestionario "on line" de fácil cumplimentación para las empresas y que recoja toda la batería de preguntas para su posterior envío.

5. Preparar y enviar a todas las empresas seleccionadas, a través de la metodología e-mailing, el cuestionario, coordinando dicho envío con asociaciones empresariales sectoriales y territoriales. El envío se ha acompañado de un seguimiento telefónico para dinamizar y aumentar el número de respuestas.

6. Seguimiento telefónico para la consecución de la muestra.

7. Recepcionar las respuestas y proceder a la tabulación de estas.

8. Redactar un informe final que recoja la percepción de las empresas sobre el Servicio Navarro de Empleo incluyendo batería de propuestas de mejora en la relación entre ambas partes.

La metodología empleada para la elaboración del estudio ha contado con dos tipos de análisis claramente diferenciados:

Análisis cuantitativo

Para la consecución de los objetivos se ha utilizado la siguiente técnica:

Encuesta "on line", en formato responsive, a un total de 4.915 empresas de las casi 20.000 empresas con más de 1 trabajador que hay en Navarra. Se estimó que para obtener un nivel de confianza del 90% en las respuestas, con un margen de error del 3%, de las 4.915 empresas encuestadas deberían responder 656. El objetivo finalmente fijado fue 729 obteniéndose un total de 763 respuestas. (datos obtenidos empleando la calculadora de muestras de SurveyMonkey)

Se ha tratado de una encuesta sobre la satisfacción del cliente. Las encuestas sobre la satisfacción del cliente no necesariamente dependen de que haya un tamaño de muestra estadísticamente significativo. Si bien es importante que las repuestas sean precisas y que representen cómo se sienten los clientes, en realidad lo que más importa y que se ha tratado de observar con detenimiento es cada una de las respuestas que los clientes han dado en la encuesta de satisfacción. Toda la retroalimentación que se ha recibido haya sido positiva o negativa, ha sido importante.

Tabulación de los resultados obtenidos y elaboración del informe con aportación de datos cuantitativo

Análisis Cualitativo

Para su realización se han empleado las **respuestas a las preguntas abiertas que contenía la encuesta**. Además, en ocasiones, se han comentado los datos cuantitativos haciendo un análisis cualitativo siempre que la relación de los datos aportase conclusiones claras y contundentes.

El apartado cualitativo se ha completado con recomendaciones ("**aspectos a mejorar**") en cada apartado y con una serie de propuestas realizadas en el apartado de "Propuestas para la mejora del conocimiento de las empresas sobre los servicios…", a modo de consejos que podrían ser tenidos en cuenta por el organismo para conseguir el objetivo de mayor acercamiento a las empresas.

INFORMACIÓN SOBRE EL ESPACIO MUESTRAL DE LA ENCUESTA

Número de empresas
a las que se ha enviado la encuesta:
4.915

Número de respuestas:
763

Porcentaje de respuesta:
20%

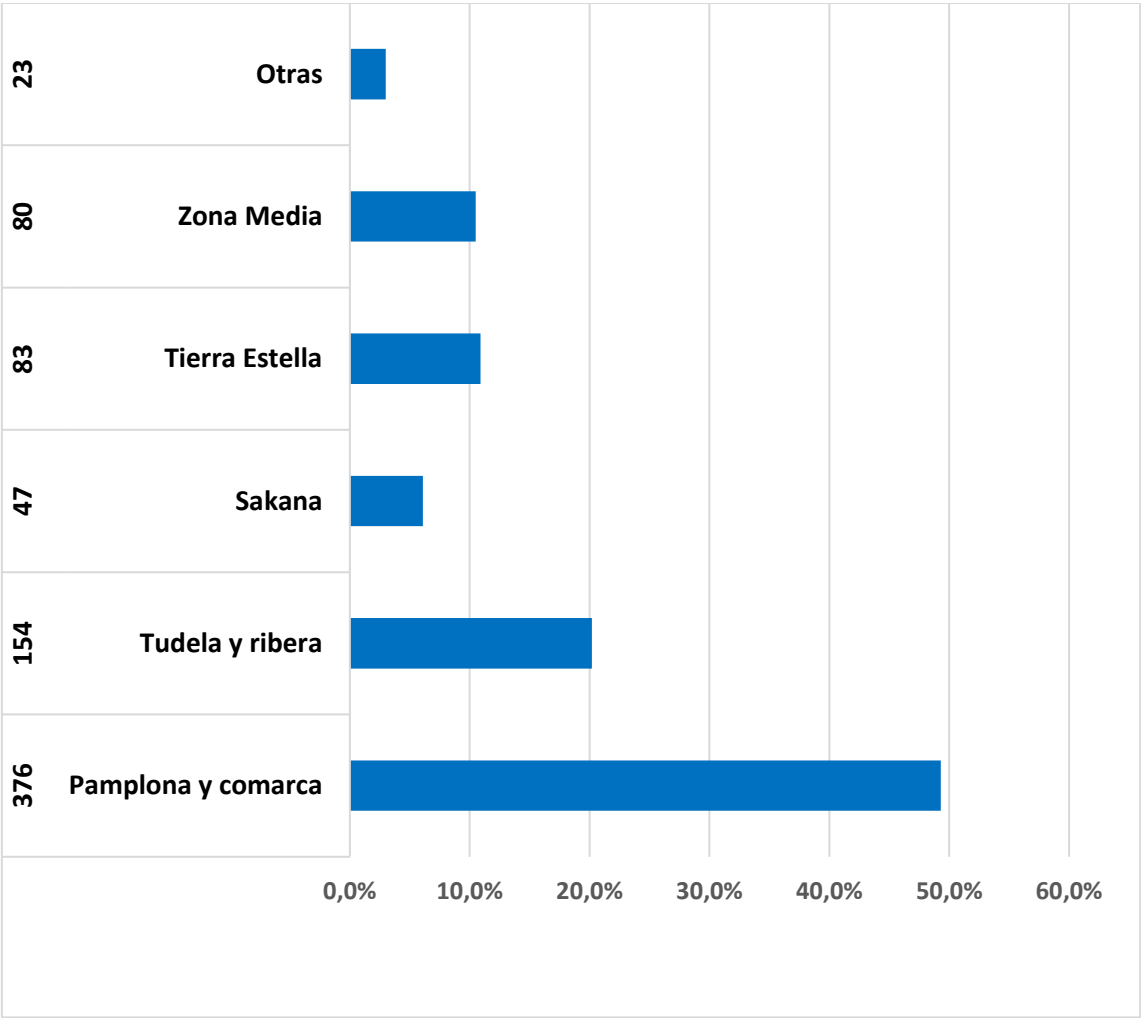
Promedio de tiempo necesario
para completar la encuesta:
6’ 31’’

Nivel de confianza:
92%

Margen de error
3%

Enlace a la encuesta completa

Municipio en el que operan las empresas que han dado respuesta:



376 empresas – 49,3 % Pamplona y comarca

154 empresas – 20,2 % Tudela y ribera

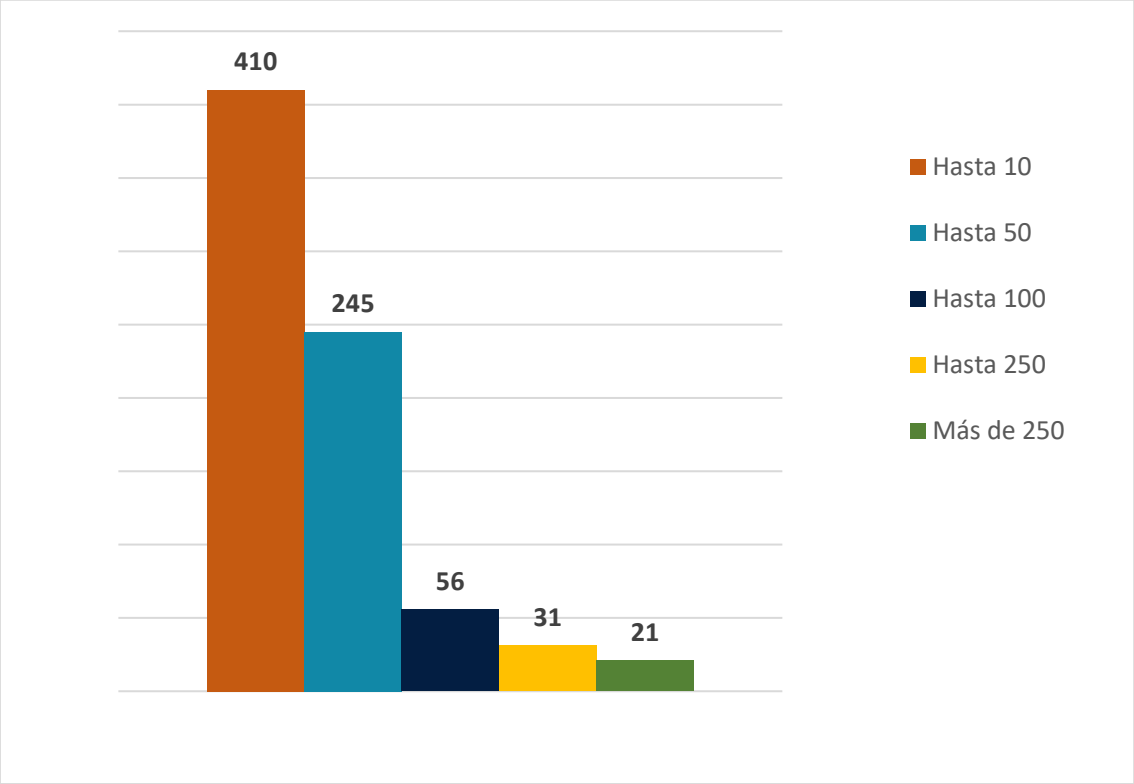
47 empresas – 6,1 % Sakana

83 empresas – 10,9% Tierra Estella

80 empresas – 10,5 % Zona Media

23 empresas- 3% Otras zonas

Tamaño de las empresas que han dado respuesta:



	nº trabajadores	porcentaje
Hasta 10	410	53,70%
Hasta 50	245	32,10%
Hasta 100	56	7,30%
Hasta 250	31	4%
Más de 250	21	2,80%

II

Resultados del estudio

RESULTADOS DEL ESTUDIO

Tal y como se ha detallado en el apartado de metodología, la herramienta empleada para conocer la relación de las empresas con el Servicio Navarro de Empleo y conocer su opinión sobre los servicios que este organismo presta a las empresas, ha sido la encuesta.

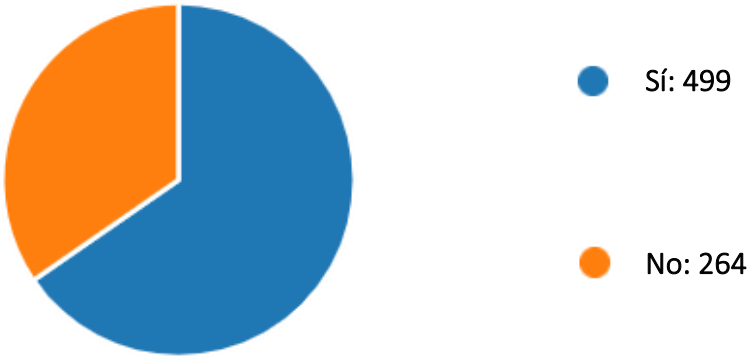
A través de dicha encuesta se ha tratado de segmentar a las empresas en dos grupos:

- Empresas que conocen los servicios que presta el SNE
- Empresas que desconocen qué servicios presta el SNE

A cada uno de los dos grupos de empresas se les ha preguntado por su valoración sobre los servicios prestados y se ha profundizado en el análisis de qué servicios utilizan o cuáles les gustaría utilizar, la valoración sobre los mismos y cómo les gustaría que fueran prestados en un futuro.

Es por ello por lo que, a continuación, se detalla el resultado obtenido en cuanto a conocimiento de las empresas navarras del Servicio Navarro de Empleo – Nafar Lansare y de los servicios que este organismo presta.

Tras la pregunta, ¿Conoce los servicios que presta el Servicio Navarro de Empleo (SNE-NL)?, se han obtenido los siguientes resultados:



Aproximadamente, **6 de cada 10 empresas (65,4 %)** de las empresas encuestadas **conocen** el SNE y los servicios que presta.

En torno a un **35% de las empresas** navarras, **no conocen** qué servicios presta el Servicio Navarro de Empleo.

Se podría interpretar que nos encontramos en horquilla entre el 30 % y el 40% del empresariado navarro que no conoce que servicios presta el Servicio Navarro de Empleo.

Resultará muy interesante analizar el perfil de la empresa que desconoce este tipo de servicios para poder enfocar los esfuerzos futuros de una manera más eficaz. Esto lo podremos apreciar un apartado posterior del estudio.

ASPECTOS A MEJORAR:

COMUNICACIÓN / ACERCAMIENTO A LAS EMPRESAS

Percepción de las empresas que desconocen sus servicios

PERCEPCIÓN DE LAS EMPRESAS QUE NO CONOCEN LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO

Motivos por los que no conocen los servicios

En primer lugar, a todas aquellas empresas que han marcado que no conocen los servicios prestados por el Servicio Navarro de Empleo, se les ha formulado la siguiente pregunta, **"Indique los motivos por los que no conoce los servicios"**, obteniendo las siguientes respuestas:

No conozco qué es el Servicio Navarro de Empleo	30
Conozco qué es el Servicio Navarro de Empleo, pero no conozco qué servicios presta	178
No conozco la diferencia entre el SEPE (antiguo INEM) y el SNE	96
Otras	17

Como primer punto a destacar, cabe señalar que del total de empresas que no conocen los servicios que presta el Servicio Navarro de Empleo (un 35%), un 11% ni siguiera conoce qué es el Servicio Navarro de Empleo.

Si ampliamos este análisis entre todas las empresas que han contestado a la encuesta, un **4% del total de las empresas, no conoce qué es el Servicio Navarro de Empleo.**

Cabe destacar que un 67,4%, prácticamente **7 de cada 10 empresas** de las que no utilizan los servicios, **conoce que es el SNE pero no conoce los servicios que presta.**

Un 36,3%, 4 de cada 10, de estas empresas que no han utilizado los servicios que presta el SNE, ni siquiera conoce la diferencia entre SEPE y SNE.

ASPECTOS A MEJORAR:

COMUNICACIÓN / ACERCAMIENTO A LAS EMPRESAS

Motivos por los que nunca ha utilizado los servicios que presta el Sne

Al total de empresas que no conocen los servicios prestados por el SNE se les ha preguntado por el **motivo por el que nunca ha utilizado los servicios del SNE**, y estas han sido las respuestas

Desconozco los servicios	175
Complejidad para realizar los trámites	25
No sé acceder a la información	25
No requiero los servicios prestados	49
Otras	28

Cuando nos referimos al motivo porque nunca han utilizado los servicios del SNE el 66,3% indica que no los ha utilizado porque no los conoce, es decir, 7 de cada 10 empresas de las que indicaron que no conocen los servicios, indican que el desconocimiento les lleva a no utilizarlos.

1 de cada 10 empresas (9,5%) no utiliza los servicios porque los trámites les resultan complejos.

1 de cada 10 empresas (9,5%) no utiliza los servicios porque no sabe cómo acceder a la información.

2 de cada 10 empresas (18,5%) no requiere los servicios prestados.

Por tanto, podemos concluir lo siguiente:

La mayor parte de las empresas que no utiliza los servicios del SNE es por desconocimiento de estos e identificamos algunas empresas que conociendo los servicios no los utilizan por dificultades de acceso o complejidad de los trámites.

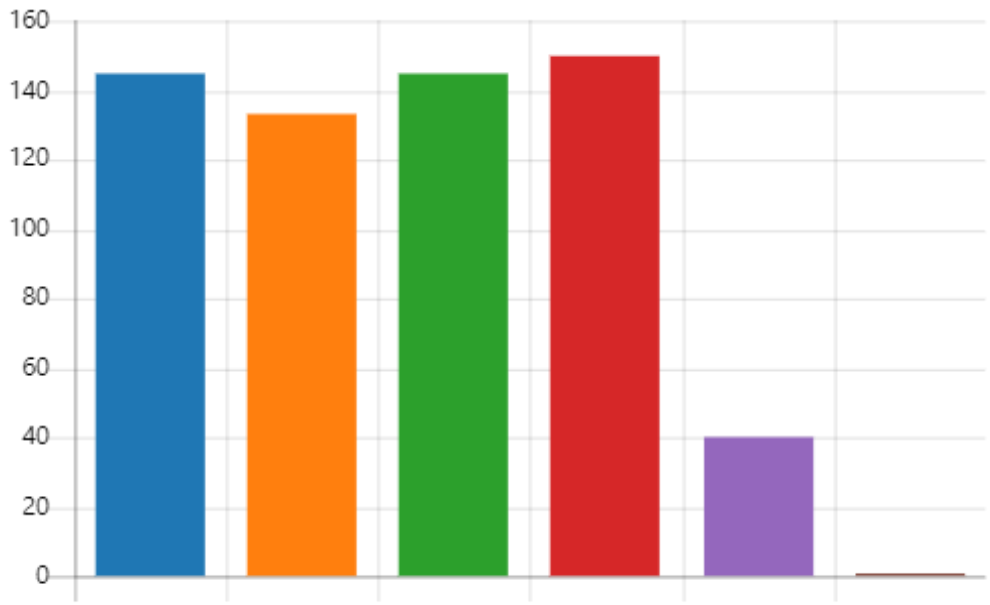
ASPECTOS A MEJORAR:

COMUNICACIÓN / ACCESIBILIDAD / SIMPLIFICACIÓN

Servicios que les podría interesar a las empresas que desconocen los servicios prestados por el Sne.

A continuación, se les mostró los **servicios que el SNE-NL presta a las empresas para que indicaran cuál/es podrían ser de su interés,** y estos han sido los resultados:

Gestión de ofertas de empleo y/o preselección y captación de personal	145
Asesoramiento a empresas: información sobre contratos y bonificaciones, ideas de negocio y trámites para la creación de PYMES	133
Ayudas a la contratación subvencionadas por el SNE	144
Formación: acciones formativas para trabajadores, directivos y personas desempleadas que puedan ser contratadas por las empresas	150
No sabe/No contesta	40
Otras	1



Resulta significativo que el resultado que se ha obtenido en esta pregunta refleja dos situaciones claramente diferenciadas:

1

De las 264 empresas de un total de 763, que no conocen los servicios prestados por el SNE, cuando se les informa sobre los principales servicios, 224 empresas, es decir, el 85 % ha seleccionado alguno/s de los cuatro bloques de servicios informados.

2

Haciendo una media de los servicios seleccionados por este 85% de empresas, se podría concluir que les interesan los cuatro bloques de servicios por igual. Es decir, no hay ningún tipo de servicio que destaque notablemente sobre el resto.

Como conclusión a esta pregunta, indicar que la relación, conocimiento de los servicios prestados VS utilización de los mismos, es directamente proporcional y que, a mayor conocimiento, mayor utilización.

ASPECTOS A MEJORAR:

MEJORA EN LA DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS / MAYOR ACERCAMIENTO A LAS EMPRESAS.

Necesidad de nuevos servicios que actualmente no son prestados

Cuando se ha preguntado a las empresas que no conocen los servicios prestados por el SNE (264 empresas) si consideran necesarios otros servicios además de los existentes, el resultado obtenido ha sido el siguiente:

Parece obvio que, si no conoces los servicios prestados, resultaría difícil indicar la propuesta de inclusión de nuevos servicios. Si bien, puesto que ya en una pregunta anterior se les había dado la opción de marcar su interés por alguno de los cuatro bloques de servicios (gestión de ofertas de empleo, asesoramiento a empresas, ayudas a la contratación y formación) se podría entender que ambas preguntas guardarían relación y por tanto, una vez conocidos los servicios prestados, estarían en disposición de proponer nuevos servicios que no estuvieran en esos cuatro grandes bloques. Suponiendo que fuera así, **el 80% de estas empresas no considerarían necesarios nuevos servicios complementarios a los actuales.**

Si bien, de esta pregunta, resultaría más relevante para los objetivos del estudio, conocer qué nuevos servicios propondrían las 32 empresas que respondieron que sí. A continuación, mostramos, aquellos servicios más destacados. En el apartado de anexos se pueden visualizar las 32 respuestas obtenidas.

Anexo 1

- Visitas a empresas para ver demandas y necesidades, así poder ofertarlas.

- Atención a los trabajadores en sus necesidades. hay un desconocimiento total sobre lo que tienen que percibir de baja, en un ERE/Erte, etc.

- Que se sondeen las necesidades reales de cada especialidad en cada zona y se realicen los cursos reglados o no, para capacitar personal para los puestos de trabajo vacantes.

- Acompañamiento a personas desempleadas, o con rentas de inserción, en su itinerario para ayudarlos a integrarse en el mundo laboral, como elaborar cv, preparación cv, deberían gestionar la mayor bolsa de empleo como cualquier consultoría de rrhh, ofreciendo los perfiles a las empresas, realizar entrevistas en las empresas para conocer sus necesidades....

- Selección de personal gestión de proyectos europeos gestión de ayudas y subvenciones de otros departamentos.

- Acceso a Subvenciones de todo tipo de organismos.

- Ayudas a las empresas para que puedan formar profesionales en el sector.

- Formación más ajustada a las necesidades de las empresas y posibilidad de prácticas con ayudas del SNE.

- Información al trabajador sobre cómo van sus ERTEs.

- Ayuda a los centros de formación, sobre todo a FPs, a orientar sus posibles estudios a los sectores relacionados con el área en el que están situadas. En la Ribera hay mucha transformación de chapa, pues no enseñemos mantenimiento sólo y dediquemos

esfuerzos a máquinas punzonadoras, plegadoras, soldadura MIG/TIG.

- Selección profesionalizada de personal. Historial de los trabajadores a contratar. Ayuda a la empresa a no cometer errores en la contratación.
- Agilización trámites para pymes.
- Selección de personal no cualificado.
- Outsourcing.
- Entiendo que más necesario que otros servicios es que estos servicios resulten realmente eficientes a las empresas. Como la gestión de ofertas de empleo.
- Información sobre las ayudas COVID a personas autónomas y empresas.
- Facilitar la vida a los autónomos mediante ayudas para webs, posicionamiento seo, propuestas de colaboración entre autónomos y microempresas que nos ayuden a ser más competitivos frente a las multinacionales, que al final se llevan el dinero a otro lado, porque sus impuestos los pagan fuera, mientras los pequeños que pagamos los impuestos aquí, lo tenemos difícil en todos los sentidos.
- Tutorización para ideas de negocio.
- Control de rechazo de ofertas de empleo. Promoción y facilitación de autoempleo.
- Seguimiento de empleados.

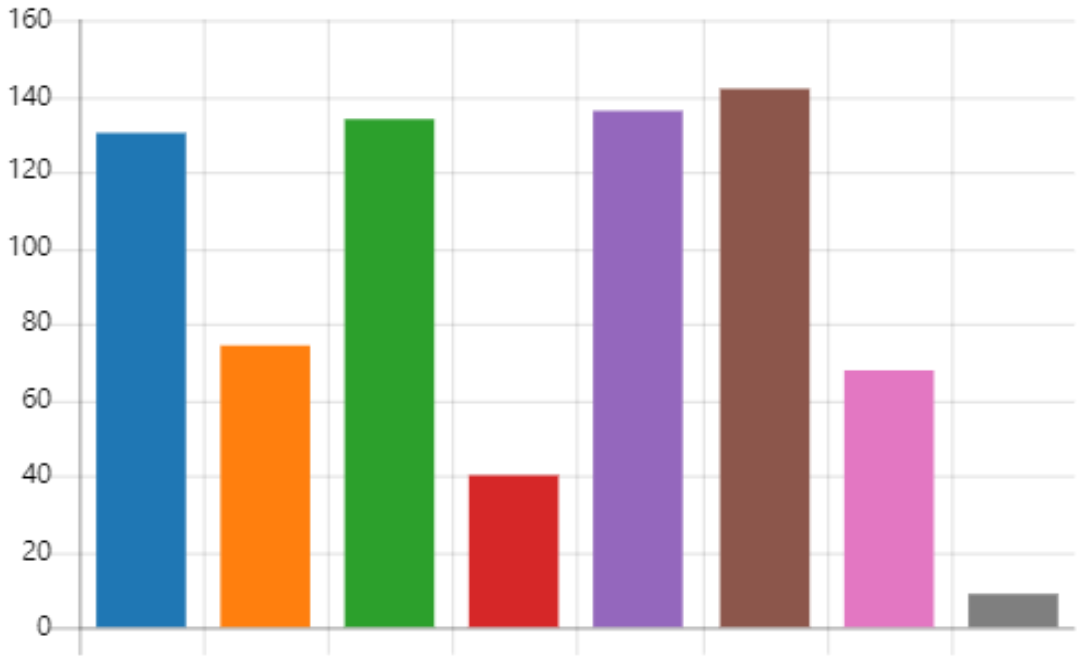
ASPECTOS A MEJORAR:

VISITAS A EMPRESAS / PROSPECCIÓN DEL MERCADO LABORAL / INTERMEDIACIÓN LABORAL / FORMACIÓN A LA CARTA / INFORMACIÓN AYUDAS

De los servicios que le interesan, ¿qué actuaciones necesitaría?

Con el propósito de descender un poco más en cuanto a los servicios que les podrían interesar, se realizó la siguiente pregunta, sobre actuaciones concretas de los servicios que les podrían interesar, obteniendo los siguientes resultados:

Selección de personal	130
Tramitación de ofertas	74
Gestión de subvenciones	134
información sobre registro de contratos CONTRAT@	40
Información sobre contratos y bonificaciones	136
Información sobre formación	142
Asesoramiento y trámites para implantar ideas de negocio	68
Otras	9



De los cuatro bloques de servicios que el SNE presta y que así figuraban en la encuesta, las actuaciones concretas más demandadas han sido:

Información sobre formación

(142 empresas/222 que respondieron a este apartado)

64%

Información sobre contratos y bonificaciones

(136 empresas / 222)

61%

Gestión de Subvenciones

(134 empresas / 222)

60 %

Selección de personal

(130 empresas / 222)

58%

Claramente, los servicios relacionados con la formación, la intermediación, ayudas a la contratación y gestión de subvenciones, son los más seleccionados por las empresas y, por tanto, sobre lo que manifiestan un mayor interés.

Por el contrario, la tramitación de ofertas, asesoramiento en emprendimiento e información sobre registro de contratos, son las menos demandas. Parece obvio, puesto que muchas de las empresas se supone que tendrán este apartado cubierto con su asesoría laboral correspondiente.

ASPECTOS A MEJORAR:

COMUNICACIÓN / MÁS INFORMACIÓN A EMPRESAS / GESTIÓN DE SUBVENCIONES / INTERMEDIACIÓN LABORAL

Modalidad de recepción de los servicios (telemática, telefónica o presencial)

Una vez conocidos qué servicios y qué actuaciones son los más demandados de entre los servicios ya prestados, así como conocidas las nuevas propuestas de servicios que las empresas que no vienen utilizando los servicios del SNE han indicado, se procede a tratar de identificar "cómo le gustaría recibir estos servicios". Estas han sido las preferencias:

De forma telemática	196
Por teléfono	21
Presencialmente	47

3 de cada 4 empresas que no utilizan los servicios del SNE, un 74%, indican que les gustaría recibir los servicios de manera telemática.

Solo un 18% le gustaría recibir los servicios presencialmente y un 8% por teléfono.

Parece claro que este perfil de empresa (generalmente microempresa de 10 o menos trabajadores) opta por vías rápidas y accesibles en todo momento, antes que tener que personarse en un horario concreto, a veces incompatible con la actividad que desarrolla.

ASPECTOS A MEJORAR:

CANALES DIGITALES COLABORATIVOS CON EMPRESAS

Número de interlocutores en la relación con el SNE

Del mismo modo, se les pregunta, sobre el número de interlocutores que les gustaría tener en su relación con el SNE. En este caso, las opciones están divididas, siendo la principal opción seleccionada la atención de una única persona para todos los trámites.

Con una sola persona que realice todos los trámites	158
Con la persona especializada en cada trámite, aunque tenga que contactar con más de una	101

Un **61%** de las empresas que no vienen utilizando los servicios que presta el SNE indican que les gustaría contar con un **único interlocutor que les realice todos los trámites** y un 39% indica que optaría más por la especialización de los interlocutores en función del trámite concreto a realizar.

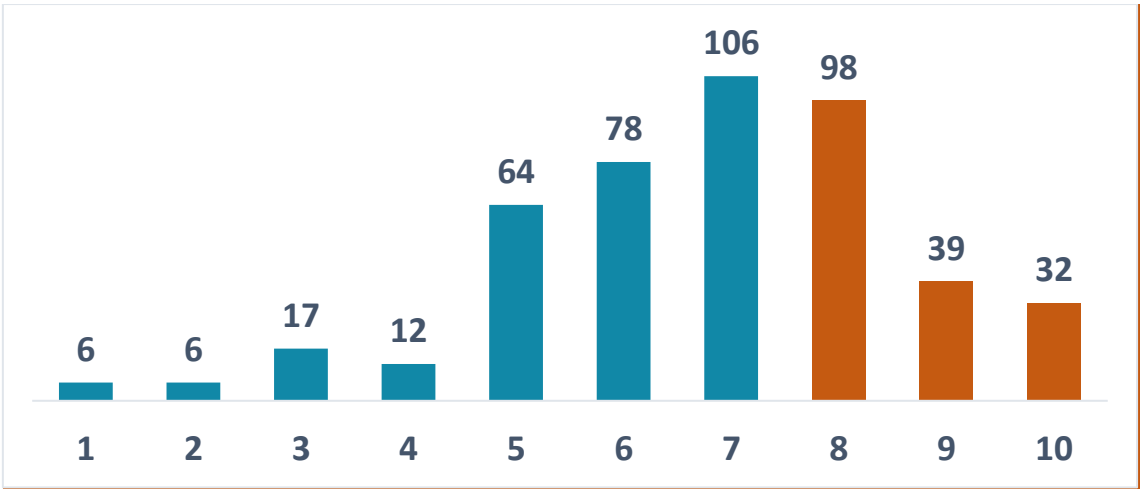
ASPECTOS A MEJORAR:

POLIVALENCIA DE LOS TÉCNICOS DEL SNE QUE ATIENDAN A EMPRESAS

Grado de confianza que le merecen las actividades desarrolladas por el SNE.

A pesar de no haber utilizado los servicios que el SNE presta, ha parecido conveniente preguntarles, a nivel general, qué grado de confianza le merece la actividad desarrollada por el SNE-NL. Estas han sido las repuestas:

Valoración promedio: 5.44 / 10



De 264 empresas que no han utilizado los servicios del Sne, del total de 763 empresas que han cumplimentado la encuesta, han dado su respuesta 228 empresas con las siguientes valoraciones:

78% de las empresas aprueban el grado de confianza que les merece la actividad desarrollada por el SNE:

66%
ha valorado su grado de confianza con la actividad desarrollada entre “5-7”

12%
ha valorado entre "8-10" para esta pregunta

22% de las empresas sitúan su confianza con la actividad desarrollada por el SNE **por debajo del aprobado**.

En líneas generales se podría indicar que, de las empresas que no conocen los servicios prestados por el Servicio Navarro de Empleo, a pesar de ello, 8 de cada 10 muestran su confianza en esos servicios.

ASPECTOS A MEJORAR:

ACERCAMIENTO A LAS EMPRESAS / GENERACIÓN DE CONFIANZA

Servicio de Empleo Ideal

Finalmente se ha preguntado a cada empresa sobre cuál sería su Servicio Público de Empleo ideal en Navarra o, en su defecto, como mejoraría el actual.

De las 263 empresas que dicen no conocer que servicios presta el Servicio Navarro de Empleo, debemos destacar que algunas de ellas han tenido ligeros contactos en tiempos pasados con el SNE, Inem o SEPE y utilizan aquellas experiencias para posicionarse sobre lo que consideran que es el SNE y lo que a su juicio debería ser.

Del total de 263 de las empresas que no conocen suficiente los servicios prestados por el SNE, 48 (18%) han propuesto ideas sobre como consideran debiera ser su servicio de empleo ideal.

Tras la lectura y estudio de estas 48 propuestas realizadas, y teniendo en cuenta aquellos aspectos coincidentes en la mayoría de las aportaciones, se podría definir el **servicio de empleo ideal** como;

Un servicio de empleo ágil, dinámico, cercano a la empresa, que conozca de primera mano la realidad empresarial, de fácil acceso, trato personalizado y sencillo, digitalizado, flexible, con un servicio de intermediación de la oferta y la demanda eficaz que resuelva con rapidez las necesidades de contratación que presentan las empresas y con una oferta formativa que prepare para las necesidades de cualificación que presentan las empresas, con formación continuada de calidad para los trabajadores de nuestra comunidad.

Anexo 2

Accede a las 48 respuestas sobre el servicio de empleo ideal

PERFIL DE LA EMPRESA QUE NO CONOCE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL SNE

- Tamaño: Menos de 10 trabajadores (70%) (23% hasta 50).
- Empresa que conoce el SNE pero no conoce que servicios presta.
- No utiliza los servicios porque no los conoce.
- Cuando se le cuenta que servicios presta el SNE muestra interés por igual por los cuatro siguientes servicios:

  Gestión de ofertas de empleo y/o preselección y captación de personal.

  Asesoramiento a empresas: información sobre contratos y bonificaciones, ideas de negocio y trámites para la creación de PYMES.

  Ayudas a la contratación subvencionadas por el SNE.

  Formación: acciones formativas para trabajadores, directivos y personas desempleadas que puedan ser contratadas por las empresas.

- No considera necesarios otros servicios a parte de los que se le acaban de contar.

- Necesitaría ayuda en las siguientes actuaciones:

  - Selección de personal.
  - Gestión de subvenciones.
  - Información sobre contratos y bonificaciones.
  - Información sobre formación.

- Le gustaría recibir todos los servicios de forma telemática.

- Con una sola persona que le realice todos los trámites.

- Presenta una confianza en los servicios prestados por el SNE de 5,44/10.

- Demanda un servicio ágil, dinámico, que se acerque a su empresa a preguntarle que necesita, que le resuelva con rapidez y eficacia la intermediación laboral y la formación de sus trabajadores.

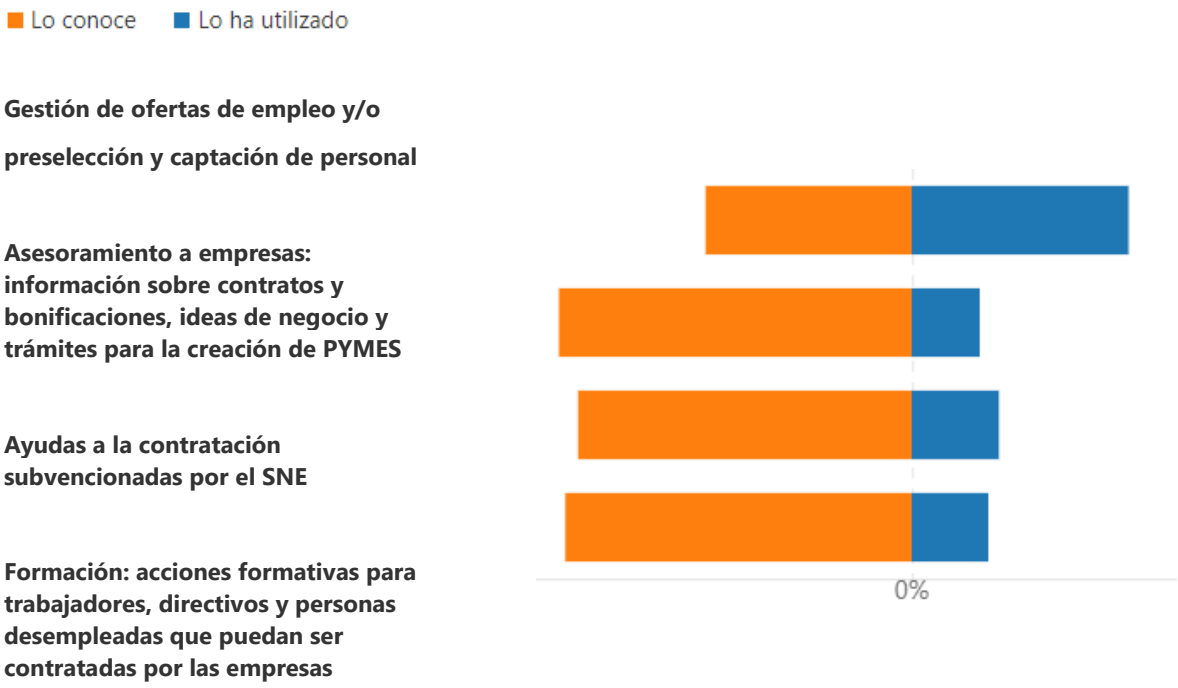
Percepción de las empresas que conocen sus servicios

PERCEPCIÓN DE LAS EMPRESAS QUE CONOCEN LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO

A continuación, se procede a desgranar la percepción que presentan las 499 empresas de un total de 763 que han contestado, que han manifestado conocer los servicios que presta el Servicio Navarro de Empleo y/o que además de conocerlos los han utilizado.

Servicios que conocen las empresas y cuales han utilizado

Del total de empresas que dicen conocer el Servicio Navarro de Empleo, se les ha preguntado por el conocimiento que tienen de los servicios prestados a empresas y, además, de los que conocen, cuáles han utilizado alguna vez. Este es el resultado.



En cuanto al servicio "Gestión de ofertas de empleo y/o preselección y captación de personal" el 48,8 % de las empresas que conocen el Servicio Navarro de Empleo (243) conocen este servicio, y un 51, 2% (255) además lo ha utilizado.

En cuanto al servicio de "Asesoramiento a empresas (contratos y bonificaciones, ideas de negocio y trámites para la creación de pymes) el 83,7 % lo conoce (437 empresas), sin embargo, de ellas, solo un 16,3 % (81 empresas) lo ha utilizado.

El servicio de "Ayudas a la contratación subvencionadas por el SNE" lo conocen el 79,3 % (392 empresas) y lo ha utilizado el 20,7% (103 empresas) de las que lo conocen.

Por último, en cuanto al servicio de "formación" es conocido por un 82,1% del total (400 empresas) y de ellas lo ha empleado el 17,9 % (89 empresas).

En resumen, se podría indicar que **el servicio menos conocido es el de "Gestión de ofertas de empleo", lo conoce la mitad de las empresas que conocen el SNE, pero curiosamente el total de las empresas que dicen conocerlo lo han utilizado** (además hay 12 empresas más que no han marcado que lo conocen, pero si lo han utilizado, diferencia que se puede deber o a un error en la cumplimentación de la encuesta o a situaciones lejanas en las que tuvieron alguna experiencia puntual)

El servicio de "Gestión de ofertas de empleo" es el más utilizado por las empresas sin ninguna duda.

El resto de los servicios; "Asesoramiento a empresas", "Ayudas a la contratación" y "formación", se conocen por igual, 8 de cada 10 empresas que conocen el SNE los conocen (80%), pero su utilización baja a una media de un 18,3%.

ASPECTOS A MEJORAR:

MAYOR PROMOCIÓN DEL SERVICIO GESTIÓN DE OFERTAS / MEJORA DE INDICADORES DE PARTICIPACIÓN EN ASESORAMIENTO A EMPRESAS, AYUDAS A LA CONTRATACIÓN Y FORMACIÓN.

Medio/s a través del que han conocido las empresas los servicios que presta el SNE.

A continuación, se les ha preguntado a las empresas que han indicado que conocen el Servicio Navarro de Empleo, sobre el medio por el cual han conocido de este organismo y estas han sido las respuestas (se ha dado la opción de marcar más de un medio).

Por contactos (otras empresas y/o trabajadores, etc.)	225
Por la Agencia de Empleo/Agencia de Empresas	154
Por la web del SNE-NL	149
Otras	94

El medio por el cual las empresas más han conocido el SNE ha sido a través de "contactos", señalado en un 45% de los casos.

Si analizamos que tipo de contactos son los que han indicado las empresas, aparecen contactos como **asociaciones empresariales (sectoriales y territoriales)**, **asesorías de empresas**. Estos dos tipos de contactos son los más señalados. También se ha conocido a través de colegios profesionales, centros de formación, ayuntamientos y contactos personales (familia, amigos), estos últimos en menor medida que las asociaciones y las asesorías.

En segundo lugar, con un **31%** de empresas, se ha señalado a las **Agencias de Empleo y a la Agencia de Empresas del SNE**, como medio por el cual las empresas han conocido el SNE.

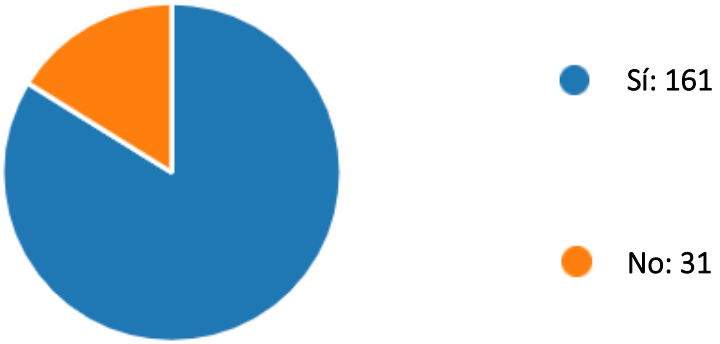
Compartiendo el segundo lugar, con un **30%** encontramos la **Web del SNE** como medio a través del cual las empresas han conocido los servicios que presta el SNE.

Finalmente, un **19%** de las empresas han marcado la opción de **"Otros medios"** a través de los cuales han conocido los servicios. Encontramos respuestas como; a través **de bolsas de trabajo**, a través de **búsqueda en internet**, **temas profesionales, reportajes, medios de comunicación,** etc.

ASPECTOS A MEJORAR:

COMUNICACIÓN A EMPRESAS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS / PROSPECTORES QUE VISITEN EMPRESAS PARA INFORMAR DE LOS SERVICIOS / MAYOR CONTACTO DE LAS AGENCIAS DE EMPLEO CON LAS EMPRESAS PARA INFORMAR DE LOS SERVICIOS / INCREMENTAR LA LLEGADA DE LA WEB DEL SNE

Si el medio ha sido las Agencias de Empleo ¿se le ha prestado toda la información que necesitaba a la empresa?



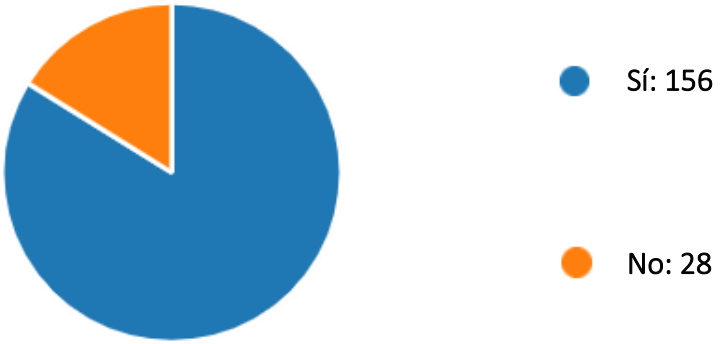
El **84 % de las empresas** que han conocido los servicios prestados por el SNE a través de las Agencias de Empleo indican que **han recibido toda la información que demandaban**.

El **16% restante** de las empresas, señalan que **no se les ha facilitados toda la información** que necesitaban.

ASPECTOS A MEJORAR:

ATENCIÓN AL CLIENTE / SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO A EMPRESAS

Si el medio ha sido a través de la Web del SNE ¿le ha resultado sencillo acceder a la información?



El **85% de las empresas** que han accedido a conocer los servicios a través de la Web del SNE señalan que **les ha resultado sencillo acceder a la información**.

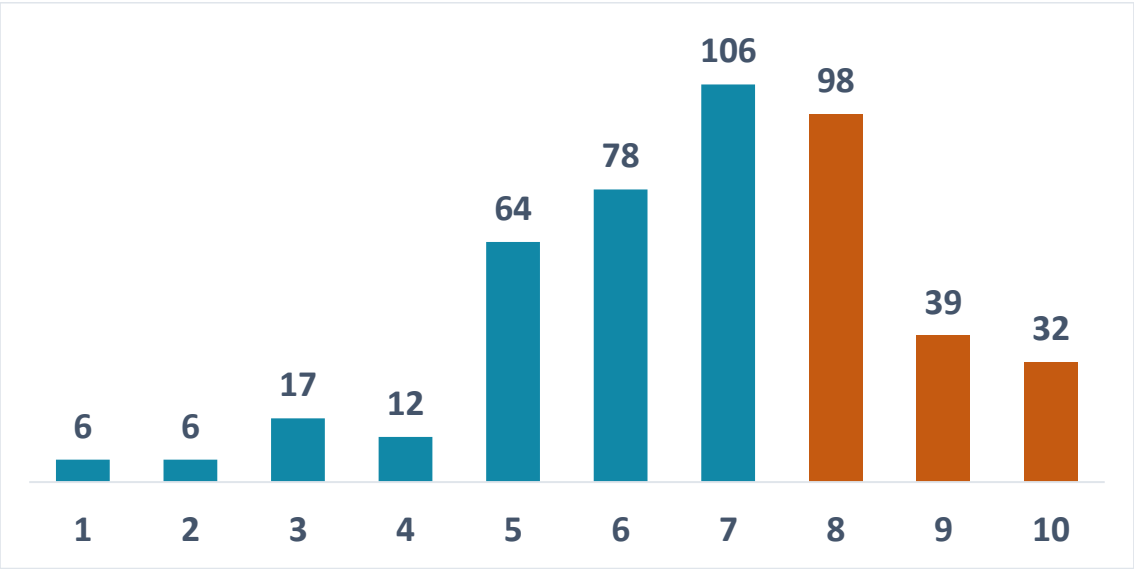
ASPECTOS A MEJORAR:

MEJORA DE LA NAVEGABILIDAD DE LA WEB DEL SNE

Grado de satisfacción que muestran las empresas con los servicios utilizados

A la pregunta sobre el grado de satisfacción que les ha aportado a las empresas los servicios prestados por el SNE, estas han sido las repuestas:

Valoración promedio: 6,87 / 10



Del total de 499 empresas que contestaron conocer el SNE, 458 han valorado su grado de satisfacción con los servicios que les ha prestado el SNE. Sus valoraciones han sido las siguientes:

91 % de las empresas (417) se encuentran **satisfechas con los servicios que han utilizado** en el SNE.

54%

ha valorado su grado de confianza con la actividad desarrollada entre “5-7”

37%

ha valorado entre "8-10" para esta pregunta

9 % de las empresas sitúan su satisfacción con los servicios prestados por el SNE **por debajo del aprobado.**

En líneas generales se podría indicar que, **9 de cada 10 empresas se encuentran satisfechas con los servicios que han utilizado.**

ASPECTOS A MEJORAR:

EVALUAR LOS MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN DEL 9% PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Aspecto/s a mejorar en los servicios que el SNE ofrece a las empresas

Se ha consultado a las 499 empresas que conocen los servicios que presta el Servicio Navarro de Empleo sobre su opinión acerca de qué debiera mejorar el SNE con respecto a los mismos.

De las 499 empresas, han contestado 189 a través de una pregunta de respuesta abierta. Prácticamente todas las empresas que han contestado han sido o son usuarias de algún servicio prestado por el SNE, por lo que su opinión adquiere gran valor.

Del total de respuestas podríamos aglutinarlas en **6 bloques temáticos** en los que se encuadran las mismas:

- Gestión de las ofertas de empleo.
- Asesoramiento.
- Tramitación y Gestiones.
- Comunicación e Información sobre servicios.
- Cercanía a las empresas.
- Formación.

Por cada uno de estos bloques temáticos sobre los que se hacen propuestas, en su mayoría, de mejora de los servicios, **se destacan las siguientes propuestas por ser las más repetidas:**

Gestión de las ofertas de empleo:

- Lentitud. Se demanda mayor agilidad.
- Mayor ayuda en la búsqueda de candidatos.
- Escaso seguimiento de candidatos.
- Mejor conocimiento de las competencias de los candidatos que se envían, sobre todo, en cuanto a competencias personales.
- Ayuda con la preselección de candidatos.
- Mayor sencillez en el procedimiento de publicación de ofertas.
- Posibilidad de ofrecer perfiles cualificados.

Asesoramiento:

- Mayor capacidad en la resolución de consultas.
- Mejorar el contacto telefónico y aumentar el número de personas formadas atendiendo las consultas.
- Información y resolución de dudas. Criterios de actuación uniformes y constantes.
- Mejora de la comunicación con empresas y autónomos.
- Mejora de los canales de contacto con las empresas para el asesoramiento (a veces desisten de solicitar asesoramiento debido a los filtros telefónicos que deben pasar).

Tramitación y Gestiones:

- Menos esperas en el contacto.
- Atención, agilidad, rapidez.
- Flexibilidad a la hora de justificar las ayudas.
- Simplificación de los procedimientos.

- Más organización a la hora de atender al público y mejorar tiempos de espera.
- Limitar la burocracia.
- Mayor rapidez en la tramitación.
- Servicio telefónico más rápido y eficaz.

Comunicación e Información sobre servicios:

- Mayor cercanía con las empresas.
- Realizar a las empresas contactos para conocer los servicios que se realizan.
- Mayor visibilidad / comunicación a las empresas de los servicios que presta el SNE.
- Mas información sin ser solicitada.
- Mejorar la comunicación de los servicios ofrecidos.
- Mailing periódico a empresas con información.
- Dar a conocer más su oferta, más agilidad y respuesta, más coordinación con entidades locales para impulsar programas.
- Mejorar la comunicación, mejorar la atención, ser más empáticos.

Cercanía a las empresas:

- Aproximación a todo el tejido industrial para que conozcan las ventajas de utilizar los servicios del SNE.
- Información directa a las empresas, boletines, etc.
- Falta de comunicación a las empresas y autónomos ya que nosotros desconocíamos que realizan asesoramiento, temas de ayudas...
- Atención y cercanía a las necesidades reales de las empresas.
- Mejorar la accesibilidad. Hay veces que es complicado contactar con ellos.
- La mejora debe ser general. Para empezar que las empresas lo conozcan y lo vean como algo útil para ellas.
- Más información directa a las empresas.
- Servicio telefónico más rápido y eficaz.

- Citas on line, con más tiempo para poder trasmitir dudas, citas presenciales, la opción de poder quedar.

Formación:

- Dar soluciones reales para la formación y contratación de perfiles de empleo de difícil cobertura en nuestro país.
- formación específica de empleados.
- Cursos de formación, realmente enfocados a mejorar la empleabilidad de las personas que trabajan en nuestras empresas. Comunicación con las empresas sobre cursos a convocar. "
- Formaciones más prácticas, es todo muy teórico.
- Cambiar la oferta formativa, siempre son los mismos cursos.
- Difusión de las ofertas de formación a las empresas.
- Formación con tutorías en las empresas. Formación específica por sectores de actividad.

Anexo 3

Accede a las 189 respuestas sobre qué aspectos mejoraría del servicio de empleo actual

ASPECTOS A MEJORAR:

AGILIDAD, FLEXIBILIDAD, CERCANÍA, SIMPLIFICACIÓN, MEJORAR ATENCIÓN, MEJORAR COMUNICACIÓN, PROACTIVIDAD, ACCESIBILIDAD, REDUCCIÓN DE PLAZOS.

Necesidad de otros servicios

A la pregunta de si las empresas consideran necesarios otros servicios además de los existentes, un 36% (181 empresas) considera que no, un 16% (81 empresas) considera que sí y el 47% (236 empresas) no sabe no contesta.

Sí	81
No	181
No sabe / No contesta	236

A la pregunta de, en caso afirmativo indica que servicios crearías, se han obtenido 72 respuestas del total de 81 empresas que habían indicado que crearían nuevos servicios.

A continuación, se detallan aquellas **propuestas de nuevos servicios que se han considerado relevantes** bien por ser novedosos, bien por plantear mejoras sobre los actuales.

- Contacto directo con empresas. Asignar contacto personal.
- Crear un servicio específico para empresas >25 trabajadores y asesorías.
- Más personal de atención.
- Reactivación y mayores ofertas de colaboración entre desempleados y acciones de formación conjuntas con las empresas. tipo certificados de profesionalidad o de menor duración...
- Servicio de prospección a empresas para desarrollar planes de formación e y empleo.
- Gestión de ERTE.
- Consultoría de empresas en cuanto a contrataciones, bonificaciones, etc.
- Realizar procesos de selección más concretos, una bolsa real de empleados.
- Conocimiento mayor de los desempleados.
- Especialización por sectores.

- Promover nuevos programas para la inserción de jóvenes sin experiencia.
- Ampliar la oferta de formación a medida y extenderla a toda navarra.
- Seguimientos del personal contratado a través del SEPE.
- Supervisión del personal contratado cuando ha sido a través del SNE.
- Mayor colaboración público-privada en la definición de estrategias de creación de empleo de calidad.
- Políticas proactivas dirigidas a las necesidades empresariales.
- Más impulso a la búsqueda de candidatos.
- Facilitar poner en contacto a nuevas empresas con formadores/consultores que puedan ayudar a desarrollar su estrategia de negocio desde diferentes puntos de vista.
- Servicio de atención a empresas en los que puedas contactar y haya alguien. la mayoría de las veces es misión imposible encontrar a alguien que oriente a las empresas o responda dudas.
- Poner una persona experta con línea directa para empresas y profesionales.
- Una selección de personal más efectiva, así como hacernos llegar ofertas de desempleados con experiencia por sectores.
- Cursos duales.
- Visitas presenciales.
- Selección de personal.
- Asesoramiento a entidades públicas.
- Servicio de búsqueda de personas que quieran continuar con los negocios de las personas que nos vamos a jubilar en breve.
- Conectar empresas con los CEEs.
- Formación sectorial.
- Posibilidad de captar personal de otras comunidades autónomas, aunque sean lejanas de personal técnico.

Anexo 4

Accede a las 72 respuestas sobre nuevos servicios

Agilidad y rapidez en la tramitación de los servicios solicitados

Muy insatisfecho	22
Insatisfecho	48
Aceptable	194
Satisfecho	163
Muy satisfecho	71

De las **498 empresas que han valorado la Agilidad y la Rapidez** en la tramitación de los servicios que han solicitado al SNE el **86% (428 empresas) han dado su aprobado**:

39% considera aceptable la agilidad y rapidez de los trámites realizados

33% se encuentra satisfecho

14% está muy satisfecho.

Del total de empresas un **14 % (70 empresas) no están satisfechas con la agilidad y rapidez en los trámites solicitados:**

10% se encuentran insatisfechas

4% están muy insatisfechas con estos aspectos.

Se ha preguntado a este **14% de empresas** (70 empresas), **no satisfechas** con la agilidad y rapidez en la tramitación, por los **motivos** y estas son las principales observaciones que han realizado:

- Lentos y con incertidumbre.
- Dispone de poco personal de atención con las consultas.
- Imposibilidad de contactar y tramitación de los expedientes. no ha habido una plataforma de atención a empresas especifica.
- Muy poco interés en ayudar a la empresa en la búsqueda de soluciones.
- Muy lejanos a las empresas, la selección no es realista, dejas de utilizar el servicio. Muy pocas o ninguna ayuda en la contratación de personas, sobre todo en jóvenes sin experiencia que podemos formarles.
- No solucionaron lo que se les planteó.
- No soluciona a la empresa pequeña.
- Lentitud en el trámite.
- Tuve que llamar varias veces.
- Muchas veces preguntamos y no nos saben responder, o cambian de criterio fácilmente. La visión de la realidad empresarial a veces está sesgada por un prejuicio en el observador.
- Demasiada burocracia hasta llegar a la persona que debe de resolver y dar soluciones.
- No me han ayudado como esperaba.
- No hay comunicación con ellos, no resuelven a tiempo los expedientes, están totalmente superados por la situación, necesitaríamos establecer una colaboración las asesorías con el SEPE para dar salida a esta situación.
- Lo hacemos a través de asesorías porque no podemos disponer de tiempo para tramitar con la Administración., excesiva burocratización.
- Falta de respuesta en búsqueda de personal. No hay información cuando se ofrece un puesto de trabajo.
- Falta de comunicación y realismo en las propuestas. Alejadas de las necesidades reales de las empresas.
- El tiempo de resolución es excesivamente lento, la palabra agilidad no solo significa velocidad significa sencillez en el trámite.
- Demasiada burocracia.

- Falta inmediatez.
- Falta de rapidez.
- Después de un año solicitando empleados no enviaron a nadie.
- Es necesario mucho papeleo, piden muchas cosas.
- La clasificación de trabajos es obsoleta, hay infinidad de nuevos tipos de trabajo y no solo los códigos establecidos. La clasificación y catalogación no se corresponden con la realidad actual. Ralentiza e impide una preselección tanto de personal cualificado y calificado, tanto desde la empresa como impide al demandante de empleo ofertar sus habilidades, y capacitación.
- Difícil contactar con ellos.
- Demasiada burocracia.
- Se tarda mucho en conseguir la respuesta adecuada.
- Las ofertas de trabajadores que me han pasado no se adecúan a mis necesidades.
- La lentitud, las empresas necesitamos mayor agilidad.
- Hay que ser más rápidos.
- Falta de empatía. Muy lentos.
- Muy lentos en dar una respuesta.
- Disminuiría los trámites necesarios, las gestiones son complejas, nos poden información de la que ya disponen.
- lentitud y dificultad de trato personalizado.
- Se me denegó la inscripción de una oferta de empleo privando con ello la contratación de personal.
- Agilidad y eficacia en gestión de ofertas de empleo.
- Poca profesionalidad. Procesos de selección lentos.
- En ocasiones hemos realizado alguna consulta y no hemos tenido la respuesta necesaria/ suficiente

Anexo 5
Accede a las 74 respuestas sobre los motivos de insatisfacción con el servicio prestado

Tal y como se observa en las motivaciones de las empresas que demandan mayor agilidad y rapidez, se trata de la respuesta a situaciones concretas vividas con la utilización de determinados servicios que estuvieron provocadas por la falta de concreción en la respuesta, la lentitud, la excesiva burocracia del trámite, dificultades en la comunicación e incluso a veces se achaca a falta de preparación del técnico que ha realizado el trámite.

Como valoración global se podría indicar que casi **9 de cada 10 empresas consideran ágil y rápido la tramitación de los servicios empleados** y que algo más de 1 empresa de cada 10 no considera que la tramitación de sus servicios se haya realizado con agilidad y rapidez.

Si bien, casi la mitad de las empresas lo han calificado como aceptable, se debería mejorar este aspecto para obtener valoraciones que se sitúen en los niveles de empresas satisfechas o muy satisfechas. Además, debieran valorarse los comentarios de las empresas insatisfechas para corregir los aspectos que ellas indican.

ASPECTOS A MEJORAR:

FLEXIBILIDAD, SIMPLIFICACIÓN, COMUNICACIÓN, EMPATÍA Y CUALIFICACIÓN.

¿Con cuántas personas ha tenido que contactar cada vez que ha solicitado un servicio del SNE-NL (ayudas, ofertas, contratos,..)?

1-2	307
3-5	140

Un **69% de las empresas** indican que han tenido que contactar **con 1 o 2 personas** cada vez que han solicitado un servicio del SNE.

Un **31%** ha indicado que han contactado con entre **3 y 5 personas** para solicitar un servicio.

Sin contar con la variable de concreción por parte de la empresa al preguntar por el servicio que desea recibir y entendiendo que se identifica claramente por la empresa cual es el servicio demandado, se concluye que en un 31% de los casos tener que contactar con tres o más técnicos del SNE para solicitar un servicio se antoja como poco operativo.

ASPECTOS A MEJORAR:

ATENCIÓN AL CLIENTE / SERVICIOS DE ATENCIÓN A USUARIOS

¿Cómo quiere que sea la atención con el SNE-NL cuando solicita un servicio del SNE-NL?

Con una sola persona que realice todos los trámites	236
Con la persona especializada en cada trámite, aunque tenga que contactar con más de una	198

El 54% de las empresas desean ser atendidas por una sola persona que realice todos los trámites

El 46% restante opta por una atención por las **personas especializada** en cada trámite y por tanto por más de una persona.

Ante este resultado casi similar entre las dos opciones y teniendo en cuenta que actualmente el SNE cuenta con una persona especializada para cada trámite, debería valorarse el posibilitar la figura de un único interlocutor para aquellas empresas que lo deseen.

ASPECTOS A MEJORAR:

SERVICIO PERSONALIZADO A EMPRESAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Utilidad de los servicios que presta el Servicio Navarro de Empleo

Se ha consultado a las empresas que han utilizado algún servicio sobre si el servicio que le ha prestado el SNE le ha resultado útil consiguiendo el fin para el cual se solicitó y estas han sido las respuestas:

Sí	393
No	105

Un **79%** de las empresas confirma que **el servicio prestado por el SNE les ha sido útil** y han conseguido el fin para el cual lo solicitaron.

Un **21%** de las empresas manifiestan que **no les ha sido útil el servicio prestado por el SNE** y que por tanto no han conseguido el fin perseguido.

En línea con otras valoraciones anteriores, 8 de cada 10 empresas consideran útiles los servicios prestados por el SNE y 2 de cada 10 no. Por tanto, la valoración es positiva, pero con un margen de mejora de cierta relevancia.

ASPECTOS A MEJORAR:

MEJORA EN LA EFICACIA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

¿Recomendaría los servicios que ha utilizado a otras empresas?

Tras haberle consultado a las empresas que han utilizado alguno de los servicios que presta el SNE por la utilidad de estos, se procede a preguntarles por si recomendarían o no ese servicio a otras empresas y estos son los resultados:

Sí	403
No	95

La totalidad de las empresas que han considerado útil y eficaz el servicio prestado por el SNE, manifiestan que **recomendarían a otra empresa el servicio.**

En este apartado, cabe destacar el caso de 10 empresas que no habían conseguido el fin perseguido con el servicio y a pesar de ello, recomendarían el servicio a otras empresas.

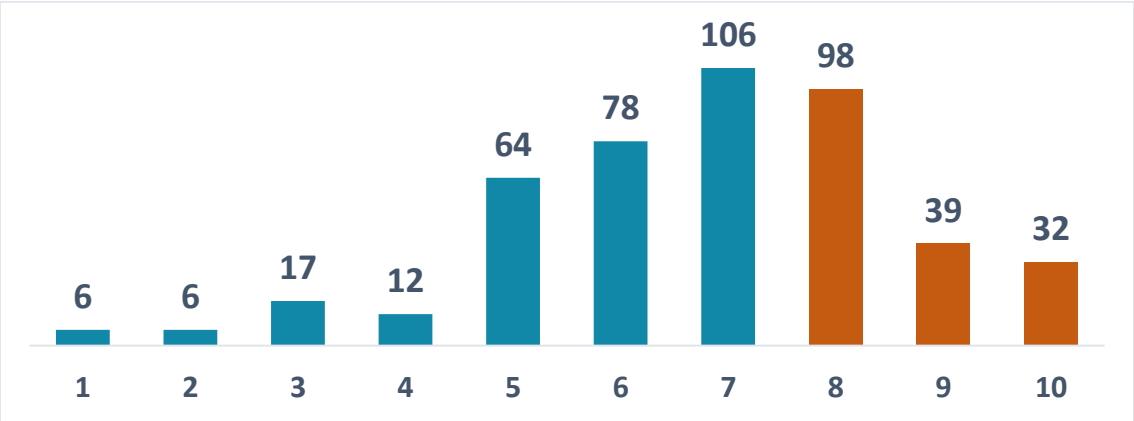
ASPECTOS A MEJORAR:

MEJORA DE LA EFICACIA DE LOS SERVICIOS PARA CONSEGUIR MAYOR PRESCRIPCIÓN.

Grado de confianza que le merecen las actividades desarrolladas por el SNE.

Puesto que este grupo de 499 empresas conocen y han utilizado, en la mayor parte de los casos, los servicios que presta el SNE, ha parecido conveniente preguntarles, a nivel general, qué grado de confianza le merece la actividad desarrollada por el SNE-NL. Estas han sido las repuestas:

Valoración promedio: 6.79 / 10



De 499 empresas que han utilizado los servicios del SNE, del total de 763 empresas que han cumplimentado la encuesta, han dado su respuesta 498 empresas con las siguientes valoraciones:

82% de las empresas (409) **aprueban el grado de confianza** que les merece la actividad desarrollada por el SNE:

51% ha valorado su grado de confianza con la actividad desarrollada entre “5-7”.

31% valorado entre "8-10" para esta pregunta.

18% de las empresas (49) sitúan su confianza con la actividad desarrollada por el SNE **por debajo del aprobado**.

En líneas generales se podría indicar que, **de las empresas que conocen los servicios** prestados por el Servicio Navarro de Empleo y que los han utilizado, **8 de cada 10 muestran su confianza en esos servicios.**

La **nota media** en cuanto al grado de confianza de las empresas con los servicios prestados por el SNE es **ligeramente inferior al 7**, lo que objetivamente se antoja como una buena valoración.

ASPECTOS A MEJORAR:

ACERCAMIENTO A LAS EMPRESAS / GENERACIÓN DE CONFIANZA

III
Propuestas

PROPUESTAS PARA LA MEJORA DEL CONOCIMIENTO DE LAS EMPRESAS SOBRE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR EL SNE Y PARA SU MAYOR UTILIZACIÓN

Una vez analizadas las respuestas de las empresas obtenidas a través de la encuesta, y tomando como referencia la valoración realizada por las mismas en cada uno de los apartados trabajados, se procede a proponer una serie de medidas que, de manera totalmente subjetiva, a nuestro juicio, podrían aportar ideas que contribuyan a la consecución del objetivo final previsto, el acercamiento del Servicio Navarro de Empleo – Nafar Lansare a las empresas y la prestación de servicios de utilidad para todo el tejido empresarial navarro.

Como valor añadido a los "aspectos a mejorar" que subyacen de cada apartado, se trata de proponer líneas de actuación que favorezcan la consecución de los objetivos marcados.

Para el diseño de las propuestas que a continuación se detallan, se ha tratado de ser empático y ponerse en el lugar de las empresas con el objetivo de no dejar de plantear iniciativas que pudieran favorecer el acercamiento y mayor utilización de los servicios deseados. Es por ello por lo que, quizás, algunas de las propuestas realizadas puedan resultar inviables para la administración pública, que no se rige por los mismos parámetros de actuación que el ámbito empresarial, pero no por ello se han desestimado, puesto que, si bien no pueden ser viables en el entramado público, sí que pueden ser inspiradoras para replantear determinados procedimientos y formas de hacer.

PROPUESTAS DIRIGIDAS A MEJORAR LA RELACIÓN CON LAS EMPRESAS QUE CONOCEN Y QUE NO CONOCEN LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO

MEJORA DEL CONOCIMIENTO Y UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL SNE

MAYOR Y MEJOR COMUNICACIÓN CON LAS EMPRESAS:

- Campañas de información de la cartera de servicios a empresas.
- Mejora de la de Web SNE, aportando más accesibilidad (Web específica para el SNE que no esté inmersa en la de Gobierno de Navarra o estando inmersa que tenga entidad propia) y mejorando la navegabilidad.
- Espacio diferenciado en la Web SNE para las empresas.
- Creación de puntos de acceso digitales dirigidos a las empresas y específicos para ellas, con un tratamiento y una organización dirigida a este colectivo (portal de ayudas, portal de intermediación, portal de formación).

SIMPLIFICACIÓN DE LOS TRÁMITES:

- Elaborar procedimiento interno para la simplificación de los trámites a realizar por las empresas en todos los servicios dirigidos ellas.
- Plan de reducción de la burocracia en la gestión de los diferentes servicios dirigidos a las empresas. (reducir el exceso de normas, trámites y papeleo que dificultan o complican las relaciones de las empresas con el SNE y retrasan la solución de los asuntos).
- Plan de simplificación del lenguaje empleado en los diferentes servicios.

ACCIONES PARA EL ACERCAMIENTO A LAS EMPRESAS

- Plan de Comunicación y difusión de Servicios para un mayor acercamiento a las empresas (a mayor conocimiento mayor utilización de los servicios).
- Visitas presenciales a empresas (equipo de prospectores realiza visitas periódicas).
- Envío de Boletín Informativo periódico a empresas con los servicios de la cartera y con propuestas de nuevas iniciativas que les podría interesar.
- Campañas publicitarias en medios de comunicación especializados de empresas (Asociaciones empresariales, revistas de negocios, stands en sedes de encuentros empresariales, etc.).
- Colaboración con Asociaciones Empresariales en la difusión e información sobre servicios (formación a técnicos de Asociaciones empresariales sectoriales y territoriales sobre los servicios, aprovisionamiento de material publicitario para su distribución, acuerdos para incorporar en las Web de asociaciones empresariales enlace al apartado empresas del SNE).

NECESIDAD DE IMPLEMENTAR NUEVOS SERVICIOS O MEJORAR LOS EXISTENTES

Mejora del servicio de información a trabajadores sobre prestaciones (por baja, por regulaciones temporales de empleo, por reducción de jornada, etc.):

- Boletines informativos.
- Campañas en redes sociales de inclusión de boletines informativos.
- Charlas informativas por empresas o asociaciones sectoriales y territoriales
- Buzón de consultas (app temática).

Mejora en los diagnósticos de necesidades formativas de las empresas por sector y por territorio:

- Procedimiento para la realización de manera periódica y sistemática de diagnósticos (colaboración estable con asociaciones empresariales).

- Mesas sectoriales.
- Actualización periódica de los diagnósticos sectoriales.

Servicio de Atención a empresas diferenciado de la atención a desempleados en cada oficina de empleo:

- Espacio físico diferenciado en la oficina.
- Técnico exclusivo para atención a empresas.
- Técnico experto en todos los servicios de la cartera dirigido a empresas.
- Teléfono y e mail exclusivo para relación con empresas.
- Sería una réplica de la agencia de empresas de Iturrondo en cada oficina de empleo territorial.

Servicio de Apoyo a la contratación de trabajadores para empresas por cada oficina de empleo y territorio:

- Ayuda en la preselección de candidatos (empleando la propia bolsa de demandantes de empleo del SNE y en colaboración con otras bolsas de empleo existentes a través de convenios de colaboración).
- Información sobre las modalidades de contratación más adecuadas.
- Información sobre las ayudas a la contratación existentes.
- Ayuda en los procesos de selección gratuita para empresas.
- Seguimiento de cada proceso de contratación hasta el cierre de este con objetivos que persigan la agilidad, sencillez de los procesos de intermediación, inmediatez y la consecución del resultado.
- Programa de fidelización de clientes (generación de bolsa de empresas que utilizan sistemáticamente los servicios de selección de personal a través de convenios de colaboración con las mismas).

Servicio de Ayuda a empresas en la solicitud y gestión de proyectos europeos.

Servicios de Ayuda a empresas en la solicitud y gestión de subvenciones públicas.

Servicio de ayuda a trabajadores autónomos (trámites de constitución, altas, ayudas).

Servicio de Emprendimiento. Mejora de los servicios prestados a emprendedores como opción de empleo por cuenta propia y generadora de empleo indirecto.

MODALIDAD DE RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Atención telemática:

- Generar canales de comunicación y colaborativos con empresas en soporte digital
- Canal digital de consultas, información, trámites, demandas.
- Crear un "bot" como "asistente virtual"
- Sistema de alertas dirigido a las empresas, a través del cual, estas se den de alta y reciban una alerta cada vez que se produzca una novedad en cuanto a servicios.

NÚMERO DE INTERLOCUTORES EN LA RELACIÓN EMPRESA – SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO

Definición de interlocutores únicos

- Asignación de un Técnico Experto en todos los servicios a empresas por cada sector empresarial (un técnico podrá tener asignados varios sectores, si bien, lo que se pretende es que cada sector tenga una persona de referencia con la que trabajar).
- El técnico experto sectorial no deriva a otros técnicos, sino que resuelve sus dudas con el técnico correspondiente y da traslado al cliente (se trata de evitar el sistema de derivaciones de uno a otro técnico que tanto ahuyenta a las empresas en su relación con la administración y que las derivaciones para la solución de consultas y trámites sean "de puertas para adentro" manteniendo siempre el contacto entre el mismo técnico y la empresa).

MEJORAR EL GRADO DE CONFIANZA DE LAS EMPRESAS

Diseño de acciones que contribuyan al logro:

- Difusión de buenas prácticas de empresas satisfechas con el servicio prestado por el SNE.
- Generar vídeos con testimonios de empresarios que cuentan su experiencia.
- Mejorar la experiencia del cliente a través de una mejor atención, mayor rapidez y accesibilidad.
- Envío de encuestas periódicas para valorar la satisfacción y envío de cuestionario de valoración tras la prestación de cada servicio (aportan pistas sobre puntos de mejora y genera mayor confianza del usuario).

ACCIONES QUE CONTRIBUYEN A GENERAR EL SERVICIO DE EMPLEO IDEAL PARA LAS EMPRESAS

Gestión ágil:

- Plan de reducción de burocracia en los trámites de solicitud y gestión de servicios.
- Diseño de única “puerta de entrada”.
- Establecimiento de “interlocutor único”.
- Servicios de ayuda en los trámites de consultas, solicitud y gestión (asistente personal, “bot” virtual, espacios en Web con toda la documentación y enlaces a la tramitación, etc.).

Cercanía:

- Atención proactiva (no esperar a que las empresas demanden servicios, sino que hay que contactar con ellas para ofrecerlos).
- Realización de visitas periódicas a empresas para presentar servicios y detectar necesidades.
- Participación de técnicos del SNE en foros de empresas (asociaciones empresariales, colegios profesionales…) para informar sobre los servicios que el organismo ofrece.

- Generación de base de datos con las empresas usuarias (ir ampliando a medida que se utilizan servicios) que se utilice para informar de todos los servicios a disposición a través de los diferentes canales que se creen al efecto.
- Colaboración con entidades intermedias (Confederación Empresarial Navarra, asociaciones empresariales) que actúen como puente para hacer llegar los diferentes formatos diseñados para la información de servicios.

Trato personalizado:

- Asignación de un técnico sectorial como único contacto (si se emplean canales digitales o telemáticos de contacto, derivar al técnico correspondiente a través de la introducción del sector por parte de la empresa).
- Evitar el sistema de derivaciones entre técnicos (un técnico SNE como único interlocutor). Atiende una persona con nombre y apellidos y no un funcionario (se pone cara al interlocutor).

Atención digitalizada:

- Implantar canales telemáticos que sirvan como puente de la comunicación sin tener que pasar por filtros telefónicos.
- Canales de comunicación digitales ágiles y sencillos en su manejo para una comunicación más inmediata y eficaz.

Servicio de Selección de Personal rápido y eficaz:

- Reorganización del servicio.
- Actualización del procedimiento para colgar ofertas.
- Servicio de ayuda en la preselección de candidatos.
- Actuaciones de seguimiento individualizado de los candidatos aportados.
- Reformulación de la gestión de la bolsa de candidatos o demandantes de empleo (incorporar más información sobre competencias técnicas y personales, entrevistas periódicas a los candidatos para actualizar sus competencias, segmentación de estos en función de los perfiles que demanda el mercado laboral, etc.).
- Complementar la bolsa de candidatos con otras bolsas existentes de carácter público y privado para los casos en los que no se cuente con candidatos que aportar a las empresas demandantes.
- Utilización para captación de candidatos que cubran ofertas de los canales digitales más demandados.

Servicio de formación cercano a la realidad de las necesidades empresariales:

- Procedimiento para la realización de diagnósticos de necesidades formativas de las empresas con carácter periódico (acuerdos estables con asociaciones empresariales para la realización periódica de esta tarea, evitando realizarlo solo en momentos puntuales).
- Colaboración con el entramado empresarial para la definición de los programas formativos a ofertar (contrastar con los sectores empresariales la oferta correspondiente antes de lanzarla).
- Diseño de canales de comunicación para el envío a las empresas de toda la oferta formativa (utilizar el tejido asociativo empresarial para establecer puentes estables a través de los que fluya la información).
- Innovación en metodologías de formación que incorporen decididamente la práctica en los procesos de aprendizaje (formación dual).
- Mejorar la regulación de las prácticas laborales que completan los programas formativos para que la empresa pueda participar en los procesos formativos.
- Formación a la carta y formación "In Company". Proactividad para resolver las necesidades formativas puntuales de ciertos sectores y empresas.

COMISIÓN DE SEGUIMIENTO SNE – REPRESENTACIÓN EMPRESARIAL PARA EL SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES Y VALORACIÓN DEL IMPACTO

Comisión de Seguimiento:

- Se propone la creación de una Comisión de Seguimiento, compuesta por representantes del SNE y representantes del ámbito empresarial (se propone CEN y ANEL), que tenga como objetivo evaluar las medidas que se implanten para alcanzar los objetivos que plantea la estrategia y valorar el impacto que las acciones tengan en las empresas.

IV
Anexos

ANEXOS

COMUNICACIÓN MAILING Y ENCUESTA

A continuación, se muestra el Mailyng enviado a las 4.915 empresas:

ENCUESTA CEN-SNE

Percepción de las empresas respecto al Servicio Navarro de Empleo

CEN y el Servicio Navarro de Empleo, plantean la siguiente encuesta con el objetivo de **valorar la percepción que las empresas navarras tienen del Servicio Navarro de Empleo,** más concretamente para consultar a las mismas sobre qué servicios utilizan o conocen y sobre qué respuesta desearían de este servicio público de empleo.

Agradeceríamos empleen no más de cinco minutos para dar respuesta a este cuestionario cuyos resultados seguro que ayudarán a mejorar los servicios prestados a las empresas por el Gobierno de Navarra.

Las respuestas solo se emplearán para sacar datos generales sobre la información solicitada.

Muchas gracias por tu colaboración

COMENZAR ENCUESTA

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 21 y 22 de la Ley de Servicios de la Información y de Comercio Electrónico, se le informa de que tiene la posibilidad de oponerse de forma gratuita al tratamiento de sus datos con fines promocionales , dándose de baja de este tipo de comunicaciones, por lo que si es su deseo puede hacerlo pulsando este enlace. En todo caso, puede dirigirse a la siguiente dirección de correo electrónico cen@cen.es manifestando su oposición al tratamiento, en los términos que suscribe la legislación vigente.

A continuación, se muestra la encuesta enviada a las 4.915 empresas:

ENCUESTA SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LAS EMPRESAS RESPECTO AL SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO

VALORAR EL GRADO DE CONOCIMIENTO Y SATISFACCIÓN DE LAS EMPRESAS RESPECTO A LOS SERVICIOS QUE LES OFRECE EL SNE-NL (SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO - NAFAR LANSARE)

* Obligatorio

DATOS DE EMPRESA

1. CIF Empresa: *
   NIF en caso de ser autónomo

   Escriba su respuesta

2. Municipio en el que opera: *

   Escriba su respuesta

3. Plantilla media: *

   - ○ Hasta 10 personas
   - ○ Hasta 50 personas
   - ○ Hasta 100 personas
   - ○ Hasta 250 personas
   - ○ Más de 250 personas

4. Asociación o sector al que pertenece:

   Escriba su respuesta

SERVICIOS QUE PRESTA EL SNE-NL

5. ¿Conoce los servicios que presta el Servicio Navarro de Empleo (SNE-NL)? *

- ○ Sí
- ○ No

Sí conoce los servicios que presta el SNE-NL

6. Indique los servicios que conoce y los que ha utilizado *

	Lo conoce	Lo ha utilizado
Gestión de ofertas de empleo y/o preselección y captación de personal	○	○
Asesoramiento a empresas: información sobre contratos y bonificaciones, ideas de negocio y trámites para la creación de PYMES	○	○
Ayudas a la contratación subvencionadas por el SNE	○	○
Formación: acciones formativas para trabajadores, directivos y personas desempleadas que puedan ser contratadas por las empresas	○	○

7. ¿A través de qué medio ha conocido los servicios del SNE-NL? *

Se pueden marcar varias opciones

- ☐ Por contactos (otras empresas y/o trabajadores, etc.)
- ☐ Por la Agencia de Empleo/Agencia de Empresas
- ☐ Por la web del SNE-NL
- ☐ Otras

8. Si ha marcado "Por la Agencia de Empleo/Agencia de Empresas", ¿le hemos facilitado toda la información que necesitaba?

- ○ Sí
- ○ No

9. Si ha marcado "Por la web del SNE-NL", ¿le ha resultado sencillo acceder a la información?

- ◯ Sí
- ◯ No

10. Grado de satisfacción con los servicios utilizados *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muy insatisfecho	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Muy satisfecho

11. ¿Qué aspecto/s mejoraría en los servicios que el SNE-NL ofrece a las empresas?

Escriba su respuesta

12. ¿Considera necesarios otros servicios además de los existentes? *

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ No sabe / No contesta

13. En caso afirmativo, indique cuáles:

Escriba su respuesta

14. ¿Cómo valoraría la agilidad y rapidez en la tramitación de los servicios solicitados? *

- ◯ Muy insatisfecho
- ◯ Insatisfecho
- ◯ Aceptable
- ◯ Satisfecho
- ◯ Muy satisfecho

15. Si su valoración no ha sido positiva, por favor, indique los motivos:

Escriba su respuesta

16. ¿Con cuántas personas ha tenido que contactar cada vez que ha solicitado un servicio del SNE-NL (ayudas, ofertas, contratos,..)?

- ◯ 1-2
- ◯ 3-5

17. ¿Cómo quiere que sea la atención con el SNE-NL cuando solicita un servicio del SNE-NL?

- ◯ Con una sola persona que realice todos los trámites
- ◯ Con la persona especializada en cada trámite, aunque tenga que contactar con más de una

18. Utilidad. ¿Ha conseguido el fin para el cual solicitó los servicios del SNE-NL? *

- ◯ Sí
- ◯ No

19. ¿Recomendaría los servicios que ha utilizado a otras empresas? *

- ◯ Sí
- ◯ No

20. ¿Qué grado de confianza le merece la actividad desarrollada por el SNE? *

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muy insatisfecho	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	◯	Muy satisfecho

No conoce los servicios que presta el SNE-NL

6. Indique los motivos por los que no conoce los servicios *

Se pueden marcar varias opciones

- [ ] No conozco qué es el Servicio Navarro de Empleo
- [ ] Conozco qué es el Servicio Navarro de Empleo, pero no conozco qué servicios presta
- [ ] No conozco la diferencia entre el SEPE (antiguo INEM) y el SNE
- [ ] Otras

7. ¿Cuál es el motivo por el que nunca ha utilizado los servicios del SNE? *

Se pueden marcar varias opciones

- [ ] Desconozco los servicios
- [ ] Complejidad para realizar los trámites
- [ ] No sé acceder a la información
- [ ] No requiero los servicios prestados
- [ ] Otras

8. A continuación les mostramos los servicios que el SNE-NL presta a las empresas para que nos indique cuál/es podrían ser de su interés *

Se pueden marcar varias opciones

- [ ] Gestión de ofertas de empleo y/o preselección y captación de personal
- [ ] Asesoramiento a empresas: información sobre contratos y bonificaciones, ideas de negocio y trámites para la creación de PYMES
- [ ] Ayudas a la contratación subvencionadas por el SNE
- [ ] Formación: acciones formativas para trabajadores, directivos y personas desempleadas que puedan ser contratadas por las empresas
- [ ] No sabe/No contesta

9. ¿Considera necesarios otros servicios además de los existentes?

- ○ Sí
- ○ No

10. En caso afirmativo, indique cuáles:

Escriba su respuesta

11. De los servicios que le interesan, ¿qué actuaciones necesitaría? *

Se pueden marcar varias opciones

- [ ] Selección de personal
- [ ] Tramitación de ofertas
- [ ] Gestión de subvenciones
- [ ] información sobre registro de contratos CONTRAT@
- [ ] Información sobre contratos y bonificaciones
- [ ] Información sobre formación
- [ ] Asesoramiento y trámites para implantar ideas de negocio
- [ ] Otras

12. ¿Cómo le gustaría recibir estos servicios? *

Se pueden marcar varias opciones

- ○ De forma telemática
- ○ Por teléfono
- ○ Presencialmente

13. ¿Cómo quiere que sea la atención con el SNE-NL cuando solicita un servicio del SNE-NL?

- ○ Con una sola persona que realice todos los trámites
- ○ Con la persona especializada en cada trámite, aunque tenga que contactar con más de una

14. ¿Qué grado de confianza le merece la actividad desarrollada por el SNE-NL?

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Muy insatisfecho	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	Muy satisfecho

15. Finalmente, si lo desea, indique como sería su Servicio Público de Empleo ideal en Navarra o, en su defecto, indique propuestas de mejora del actual.

Escriba su respuesta

ANEXO 1

32 RESPUESTAS

A continuación, se muestran las 32 respuestas que han dado las empresas ante la pregunta sobre qué nuevos servicios le gustaría que prestara el Sne.

1. Formación práctica para el personal asalariado
2. Todos
3. Visitas a empresas para ver demandas y necesidades, así poder ofertarlas.
4. Atención a los trabajadores en sus necesidades. hay un desconocimiento total sobre lo que tienen que percibir de baja, en un ERE/ERTE, etc.
5. Que se sondeen las necesidades reales de cada especialidad en cada zona y se realicen los cursos reglados o no, para capacitar personal para los puestos de trabajo vacantes.
6. Acompañamiento a personas desempleadas, o con rentas de inserción, en su itinerario para ayudarlos a integrarse en el mundo laboral, como elaborar cv, preparación CV, deberían gestionar la mayor bolsa de empleo como cualquier consultoría de RRHH, ofreciendo los perfiles a las empresas, realizar entrevistas en las empresas para conocer sus necesidades....
7. Selección de personal gestión de proyectos europeos gestión de ayudas y subvenciones de otros departamentos
8. información en general
9. Acceso a Subvenciones de todo tipo de organismos.
10. necesitaría conocer con más detalle los servicios que presta para dar un a opinión con base
11. Que funcionen mejor con las citas
12. Gestión de trabajo en prácticas (en colaboración con Universidades y Centros de Estudios)
13. Ayudas a las empresas para que puedan formar profesionales en el sector.
14. Formación más ajustada a las necesidades de las empresas y posibilidad de prácticas con ayudas del SNE.
15. información al trabajador sobre cómo van sus ERTEs
16. Ayuda a los centros de formación, sobre todo a FPs, a orientar sus posibles estudios a los sectores relacionados con el área en el que están situadas. En la Ribera hay mucha transformación de chapa, pues no enseñemos mantenimiento sólo y dediquemos esfuerzos a máquinas punzonadoras, plegadoras, soldadura MIG/TIG
17. selección profesionalizada de personal. Historial de los trabajadores a contratar. Ayuda a la empresa a no cometer errores en la contratación.

18. agilización trámites para pymes
19. Selección de personal no cualificado
20. Outsourcing
21. Entiendo que más necesario que otros servicios es que estos servicios resulten realmente eficientes a las empresas. Como la gestión de ofertas de empleo.
22. Información sobre las ayudas COVID a personas autónomas y empresas
23. Gestion de subvenciones
24. La agilidad en todas las gestiones/contrataciones
25. Fluidez en la información y facilidad de acceso a los mismos
26. ayudar a los pequeños comercios, promocionando, aconsejando, arrimando el hombro a ellos y vetando tanto Amazon y estructuras parecidas que lo único que hacen es daño y se hacen ricos a costa de los demás.....
27. Facilitar la vida a los autónomos mediante ayudas para webs, posicionamiento seo, propuestas de colaboración entre autónomos y microempresas que nos ayuden a ser más competitivos frente a las multinacionales, que al final se llevan el dinero a otro lado, porque sus impuestos los pagan fuera, mientras los pequeños que pagamos los impuestos aquí, lo tenemos difícil en todos los sentidos.
28. Tutorización para ideas de negocio
29. Control de rechazo de ofertas de empleo. Promoción y facilitación de autoempleo.
30. Comunicación e información a las empresas continua sobre cualquier tipo de servicio que prestan
31. Ante todo, tener claro qué tipo de actuaciones realizan de apoyo a empresas.
32. Seguimiento de empleados

ANEXO 2

48 RESPUESTAS

A continuación, se muestran las 48 opiniones recopiladas sobre como debiera ser el Servicio Navarro de Empleo:

1. Me gustaría que la Bolsa de empleo para contratar sea seria. Solo la he usado una vez, pero me llegaron currículums sin filtros. No sé si la volvería a utilizar.
2. Más ayuda para el personal y los cursos
3. Más cercano, ágil y comprometido con el empresariado y habitantes de Navarra
4. En mi opinión lo cerraría, me parece que es un dinosaurio ineficiente. Lo que tenéis que hacer es dejar trabajar a las empresas y no complicarnos la vida, desde la administración pública.
5. Tendría que ser más presencial, con visitas, informando y viendo la realidad que hay en cada empresa para favorecer y ayudar a estas y sus necesidades con las bolsas de trabajo.
6. Más eficaz, y con más oferta. Básicamente, con la misma oferta que tienen las ETT.
7. Creo que por ciclos, no se encuentra personal especializado. por ejemplo, mecánicos, comerciales de automoción, recambistas, etc. el servicio ideal es que cuando tengamos una necesidad, sean capaces de proporcionar una solución. ser capaces de formar personas para cubrir necesidades.
8. Repito que hace muchísimos años que no utilizo sus servicios, precisamente porque no nos solucionaban nuestras necesidades. Nos enviaban candidatos que nada tenían que ver con los requisitos o que no querían ni tan siquiera realizar la entrevista, sino seguir cobrando sus prestaciones. Esto tiene que dar un giro radical y deben de seleccionarse los candidatos correctamente e implantar un protocolo de seguimiento de cada caso, para que cuando alguien no demuestre interés en la entrevista, ni en el puesto de trabajo, se tomen serias medidas contra él y se le quiten todos los subsidios que legalmente proceda quitarle. Entre ambas partes tenemos que dinamizar el mercado de trabajo y las colocaciones, pues no es comprensible que haya tanta gente en el paro y mientras que algunas empresas pasamos verdaderas odiseas para encontrar trabajadores, aun cuando se trata de puestos de trabajo a jornada completa, bien remunerados, estables, etc.... que además en nuestro caso, suelen acabar todos en indefinidos.
9. En todo servicio público que se preste, siempre es de agradecer que el trato sea personalizado, y que los tramites sean sencillos, ya que muchas veces ni se tiene conocimiento del tema tratado, ni tiempo.

10. Información clara y gestión rápida.
11. Un servicio de empleo dinámico, cercano a la empresa, de fácil acceso, digitalizado, flexible y muy dinámico
12. Uno en el que atiendan a todo el mundo y no haya que pedir cita, donde como en nuestras empresas lo principal es el cliente o usuario.
13. Un servicio en contacto periódico con las empresa para detectar necesidades laborales.
14. Un encaje real entre oferta y demanda. Una formación adecuada a perfiles de cualquier categoría. Es decir, de calidad y con exigencia, no cursos que sean un mero trámite. Al servicio del ciudadano y de las empresas.
15. No tengo el suficiente conocimiento para opinar
16. Me gustaría que estuviesen a nuestra disposición, si es público es de todos y lo pagamos entre todos y a mí nunca se han acercado a ver mis necesidades y eso que necesito personal.
17. Como autónoma, alguna vez he contratado personas para proyectos puntuales. La naturaleza de mi negocio es así y tampoco me planteo contar con una estructura. Sin embargo, podría contratar más personas si no se penalizaran tanto las contrataciones puntuales y si hubiese más personas formadas en accesibilidad. Cada vez que tengo a alguien contratado, tengo que dedicar mucho tiempo a formarle y no me compensa, por eso y por convicción, trabajo con profesionales autónomos. Después de casi 10 años como autónoma, estoy convencida de que cada persona debería pasar por esta experiencia al menos una vez en su vida. Saber lo que supone llevar una empresa, la responsabilidad, el trabajo, el compromiso, etcétera. Creo que hace falta mucha formación en ese sentido y que las personas que imparten cursos sobre empresa, hayan tenido efectivamente una empresa y hablen desde la experiencia, no solo desde la teoría. Gracias por su tiempo.
18. Acercamiento a las empresas
19. A través de las organizaciones empresariales se nos solicitan nuestras demandas y necesidades y siempre hacemos hincapié en la necesidad de personal de cualificación media y sobre todo dispuestos a aprender y desarrollarse
20. Un servicio que haga gestión de nuestras ofertas de empleo (ahora hay que ir a servicios privados), que informe de los mejores contratos, de si hay ayudas
21. Que nos ayudase a encontrar la persona más adecuada al puesto de trabajo que se oferta, tanto en aptitud como en actitud.
22. Funciona correctamente
23. Es un servicio que desconozco, pero me gustaría recibir los servicios que ofertan en el punto 11 de esta encuesta. Como empresario siempre se tienen ideas y dar con el equipo es clave de éxito.
24. No lo sé.
25. No se me ocurre en este momento
26. Deben buscar los sectores que ofrecen trabajo o buscan trabajadores e impulsar a que la gente desempleada se forme para cubrir esa demanda de puestos existente como, por ejemplo: transporte de mercancías.

27. Nos lleva una gestaría esos temas y desconozco su funcionamiento.
28. Debería ser de una calidad equivalente a la de una empresa privada que pone en contacto a empresas y trabajadores, y cobrando por dichos servicios de acuerdo con la calidad del servicio ofertado.
29. Solo hemos utilizado el servicio de gestión de ofertas y ni ha sido para nada eficiente. La selección y seguimiento de candidatos que nos han enviado no constaba de ningún filtro previo y en su mayoría, los candidatos nos decían que no les interesaba el trabajo.
30. Promocionar más cursos de formación para ampliar la bolsa de trabajo
31. Impartir más cursos de formación para ampliar bolsa de trabajo
32. Que los servicios que ofrezca sean ágiles
33. Más medios de comunicación y acceso a información completa telemáticos y/o automáticos
34. Claridad de los servicios que se prestan y a través de qué entidades se prestan esos servicios. Creo que en general no conocemos los servicios que se prestan ni quién los presta.
35. Dar a conocer los servicios que presta.
36. Reforzaría la accesibilidad a los servicios, la cercanía y el darse a conocer
37. Mayor rapidez e inmediatez
38. Que disponga de una oferta de personal que pueda satisfacer las necesidades reales de las empresas, tanto de formación como de agilidad en la tramitación, ya que actualmente los requerimientos de personal los satisfacemos por cauces distintos a los que oferta el SNE
39. Un servicio donde se pueda hablar con personas y nos informen personalmente sobre información solicitada. Las pocas veces que he recurrido a ellos, no me han resuelto los temas. Tienen muy poca predisposición para ello, por lo menos los que me han tocado a mí.
40. Más claro y accesible.
41. Como en Estocolmo
42. Si no me costase nada, me gustaría tener una persona durante 3 meses atendiendo la recepción de mi establecimiento, porque todo lo hago yo y a veces no llego. Viendo si esa persona resulta eficiente, entonces me plantearía contratarla
43. Ágil
44. Accesible de manera sencilla y gestión fluida y flexible
45. Otro día con una persona de 22 años, le llamaron para solicitarle los datos personales de formación, experiencia etc.... y tardaron la friolera de 40 minutos. Me parece una exageración para aportar 4 datos. Si es el caso de alguien de más edad, experiencia y por lo tanto documentación aportar lo podría entender
46. Como su nombre indica, creo que el Servicio Público de Empleo debe ser una entidad proactiva en la búsqueda de empleo para todas aquellas personas inscritas y que quieran trabajar. Considero que el personal para realizar este tipo de acciones debe ser consciente de esta labor que considero prioritaria, y no puede dar la idea de que uno va al servicio de empleo para nada. Esta idea está

bastante generalizada en la población, en la calle, al menos desde mi humilde opinión. No puede ser que las únicas respuestas que obtengas son, ya sabes cómo está todo, tienes una edad, estás sobre o infra cualificado, te falta este o el otro curso que solicitan, y un sin fin de respuestas que desde luego poco levantan el ánimo del buscador de empleo. Así mismo, probablemente por desconocimiento, realizan un montón de actuaciones más que no requerimos, pero como digo o bien no nos hemos informado, o bien no hemos recibido dicha información. Y en otros casos la hemos recibido, y o no hemos hecho caso, o no la hemos sabido interpretar. En cuanto a los cursos de reciclaje, abogaría por aquellos que tengan un valor real para el trabajador. En el caso de titulados universitarios, creo que sería de gran interés abordar cursos tanto de idiomas, como de software, pero de verdadera entidad, aquellos solicitados por grandes empresas y que son motivo de descartar currículums. Y siguiendo este hilo, se habla mucho de la poca experiencia, pero ¿alguien puede por un momento pensar en aquellas personas de más de 40 años a los que de una manera u otra se las rechaza ya por edad? ¿Es así como se van a ampliar la edad de jubilación? Hay muchas cuestiones a abordar, y si esta reflexión sirve de algo, bienvenida sea.

47. Uno que estuviera plenamente al servicio de los desempleados y trabajadores.
48. No lo sé. nunca he necesitado este servicio. Una vez fui al INEM y me sorprendió el tiempo que se tarda en poder contratar trabajadores. Desistí.

ANEXO 3

189 RESPUESTAS

A continuación, se detallan las 189 opiniones sobre qué aspectos mejorarían del servicio de empleo actual:

1. Dar soluciones reales para la formación y contratación de perfiles de empleo de difícil cobertura en nuestro país.
2. A la hora de facilitar perfiles para ser contratados, hacer un mayor seguimiento dada (en nuestro caso) la baja respuesta de los candidatos.
3. Tuvimos que recurrir a una empresa privada para poder contratar a 2 personas."
4. Más implicación directa a la hora de buscar tanto trabajadores como empleo. No siendo derivado este a la ETT de trabajo temporal
5. Casi todos. No dan servicio.
6. Incremento de las comunicaciones sobre bonificaciones/subvenciones."
7. más capacidad de resolución de consultas
8. aproximación a todo el tejido industrial para que conozcan las ventajas de utilizar los servicios del SNE
9. Menos esperas en el contacto
10. Atención, agilidad, rapidez
11. más ayuda en la búsqueda de candidatos
12. Bolsa de trabajo real
13. Claridad en las acciones a realizar
14. Se solapa a veces con los del sepe
15. Quizás difusión porque al estar rellenando la encuesta estoy descubriendo que ofrece servicios que desconocía (he rellenado que conocía todos porque si no, no me deja avanzar el formulario, pero no los conozco todos)
16. Formación específica de empleados
17. Quizás una mayor agilidad en la gestión de la búsqueda de candidatos.
18. Tenemos dificultades para encontrar ciertos perfiles en la zona, se podría colaborar con otras agencias de empleo de otras zonas de navarra para facilitar a las empresas la contratación de personal dispuesto a trabajar en otras zonas.
19. Información directa a las empresas, boletines, etc.
20. Cursos de formación, realmente enfocados a mejorar la empleabilidad de las personas que trabajan en nuestras empresas. Comunicación con las empresas sobre cursos a convocar. "

21. Mejoraría más cursos de formación en Estella, creo que es importante también formar aquellas personas que están trabajando, pero hay que estar al día con los cambios
22. Mayor cercanía a las empresas.
23. Flexibilidad a la hora de justificar las ayudas, simplificación de los procedimientos"
24. Acceso a más candidatos para una oferta de trabajo
25. Realizar a las empresas contactos para conocer los servicios que se realiza
26. Cuando se busca un profesional del sector sea realmente un profesional. una persona formada en el sector que solicitas.
27. Mejorar el contacto telefónico con los técnicos. Además, creo que tiene que haber más personas formadas atendiendo consultas de empresas.
28. Más organización a la hora de atender al público y mejorar tiempos de espera
29. El grado y la forma de atención
30. Casi todos
31. Acercamiento a las empresas
32. Mayor ayuda y colaboración en la selección de personal, formación para empleados más específica por sectores, bonificación en la contratación de personal joven. Actualmente con los ERTES mayor conexión con las empresas.
33. Un mayor conocimiento del desempleado, ya no tan solo de la experiencia sino de sus capacidades y referencias anteriores, que ayuden a la empresa que está en búsqueda a valorar a un nivel global. No solo es importante la experiencia, la actitud y aptitud son cualidades muy valoradas en nuestro caso. Y a través del SNE-NL no recibimos esa parte.
34. Atención personalizada
35. Mayor visibilidad / comunicación a las empresas de los servicios que presta el sne
36. Más información sin ser solicitada.
37. Mejorar la comunicación de los servicios ofrecidos
38. Mejorar la comunicación de los servicios ofrecidos
39. Facilitar información y formación sencilla y para el sector de automoción
40. Mailing periódico a empresas con información
41. Atención personalizada
42. TODO.
43. Ante una oferta de trabajo que yo genero en el SNE para un puesto en mi empresa: Necesito una persona con unas aptitudes concretas, es necesario que me manden sólo a esas personas, de no existir con los requisitos que se marcan que lo comuniquen. Una vez que envían a personas con un perfil específico y que solicito, ¿cómo saben, en el SNE que se ha presentado? la mayoría de las personas presentadas no muestran ningún interés.
44. Más personal creo que es necesario. Y antes de la pandemia."
45. Más claridad en la forma de contactar
46. Formación real, información y cercanía
47. Atención personalizada y más rápida

48. Mayor difusión
49. Yo estoy contenta.
50. Formaciones más prácticas, es todo muy teórico
51. Cambiar la oferta formativa, siempre son los mismos cursos
52. Preselección de personal
53. Cursos específicos para carniceros
54. La verdad es que cuando necesito asesoramiento laboral lo hago a través de mi asesoría
55. Atención al público. Información y resolución de dudas. Criterios de actuación uniformes y constantes.
56. Difusión de las ofertas de formación a las empresas
57. Proactividad. y difusión y crear las redes de colaboradores y profesionales.
58. Más formación para empleados y más impulso para la gestión de ofertas de empleo
59. Ayudas a la contratación y ayuda en procesos de selección
60. Limitar la burocracia
61. Una web más intuitiva
62. Publicación o información vía mail de los servicios para poder acceder sin tener que andar buscando
63. Está bien así
64. En el caso de la tramitación de los ERTES ha sido imposible que desde la asesoría laboral pudiesen contactar, hoy en día seguimos sin resolver el expediente y desde Julio la plantilla no está en ERTE.
65. Dar a conocer más su oferta, más agilidad y respuesta. más coordinación con entidades locales para impulsar programas
66. Falta de comunicación a las empresas y autónomos ya que nosotros desconocíamos que realizan asesoramiento, temas de ayudas...
67. Nosotros como empresa formadora, nos gustaría poder colaborar con SNE para formación e Learning y presencial, pero sabemos la complejidad de los requisitos, que hace que nos echemos para atrás. Creo que en la variedad está el éxito y sería muy bueno ampliar las empresas proveedoras de estos servicios sin requerimientos y procedimientos tan sumamente engorrosos."
68. Respecto a la atención de las oficinas de las merindades resulta difícil pasar el filtro de la llamada, dado que para llegar a la solución debes de explicarlo en al menos dos ocasiones
69. No tengo criterio
70. Para la nuestra ha sido nulo.
71. Mejorar las acciones formativas específicas de cada empresa.
72. Atención y cercanía a las necesidades reales de las empresas.
73. He participado en un curso subvencionado en la CEN para directivos, el curso DAE y la experiencia ha sido muy satisfactoria.
74. Un poco más de publicidad sobre sus acciones y programas
75. Difusión e información de servicios. Agilidad en la contestación a preguntas.
76. La comunicación, son extraterrestres.

77. La capacidad de Respuesta
78. La comunicación
79. Diferentes niveles de cursos según conocimientos
80. Ampliar el plazo que se dispone a la hora de introducir una oferta, ya que hay veces que hay que poner muchos detalles y una vez la finalizas se bloquea.
81. Ayuda en la selección de personal y formación de empleados
82. Ayuda a la selección de personal y subvenciones a nuevas contrataciones.
83. Su accesibilidad. hay veces que es complicado contactar con ellos
84. Ayuda en los procesos de selección
85. Bolsa de empleo
86. Formación trabajadores o desempleados sobre todo chapistas y pintores"
87. Informen de los servicios vía email o teléfono o correo ordinario
88. Reforzar búsqueda de candidatos para empleo, más ayudas a la contratación, más formación para empleados
89. Más apoyo en la búsqueda de candidatos en procesos de selección y más ayudas a la contratación
90. Ayuda para búsqueda de candidatos en procesos de selección
91. Ayudas a la contratación. Más información.
92. Deficiencia en conocer ayudas sobre nuevas contrataciones. Deficiencia búsqueda de selección de personal. Ayuda en los procesos de selección de trabajadores. Bolsa de empleo información de trabajadores o desempleados
93. El tiempo de atención. Cuando hemos solicitado los ERTES han tardado en contestar, han pagado de más a los trabajadores, todavía no les han solicitado el dinero para la devolución.
94. Han tardado de más en la tramitación de la subvención que se ha solicitado para la renovación de maquinaria, esperando hasta el último momento...
95. La selección de los trabajadores que necesitamos.
96. No se percibe como un servicio a las empresas, sino más bien para los trabajadores que han perdido su empleo. Las empresas optamos por las asesorías para todo el trámite de la contratación, subvención etc., pero cuando hay algún cálculo algo más difícil (me refiero a contratos Fijos Discontinuos) hay disparidad de opiniones dependiendo de la oficina a la que te dirijas (Navarra y La Rioja), esto crea desconfianza y hay veces que es un caos. Por otro lado, no se percibe unidad, Tesorería, Servicio de Empleo, INEM, etc.., demasiada burocratización, no entendemos por qué hay tantos departamentos, no interconectados y no sabes muy bien quién se encarga de qué...
97. Tiene que haber más colaboración con los talleres, no encontramos profesionales en el sector. Ejemplo: electromecánica."
98. "La contratación y búsqueda de personal debería mejorar mucho. Como empresa es muy difícil encontrar a alguien por este medio.
99. Tema ayudas, ayudas a contratación, ayudas por trabajadores empleados...
100. La comunicación a las empresas

101. En el caso de programas formativos es necesario no centrar las actuaciones en la valoración de objetivos y resultados conseguidos, y no tanto el número de horas consumidas por la indicación de la subvención.
102. La mejora debe ser general. Para empezar que las empresas lo conozcan y lo vean como algo útil para ellas.
103. Todos
104. Ayuda en los procesos de selección, bolsa de empleo y formación a trabajadores o desempleados especialmente chapistas
105. Más información directa a las empresas
106. Servicio telefónico más rápido y eficaz.
107. Citas on line, con más tiempo para poder trasmitir dudas, citas presenciales, la opción de poder quedar.
108. Ninguno
109. Poder llamar por teléfono y hablar a la primera con la persona necesitada
110. Accesibilidad y comunicación
111. Comunicación, mejor trato.
112. Solo sirve para selección de personal no cualificado. en los demás casos es insuficiente
113. En los últimos meses hemos sentido que es necesario que se vean reforzadas materias como la formación (tanto de empleados como de personas desempleadas) como la ayuda la búsqueda de candidatos para procesos de selección (teniendo que recurrir en multitud de ocasiones a portales de empleo de pago para poder publicar una oferta de empleo)
114. Acceso más fácil a cita previa
115. No sé, creo que ya puedes acceder a numerosos servicios, pero creo que los mismos avanzan al ritmo que demandan las empresas."
116. Aumentar la información
117. Necesidad de agilizar las ofertas que se envían. Normalmente es un proceso que cuesta unos días y solemos tener necesidad de cubrir el puesto rápido.
118. Inmediatez
119. Soy entidad pública y no recibo respuestas a ofertas de empleo...
120. Inmediatez en la respuesta y mayor comunicación
121. Necesito más agilidad
122. Más ofertas de formación en el sector
123. Los plazos de espera o de respuesta en comunicaciones
124. Falta información en las empresas de los distintos servicios que ofrece el Sne
125. Rapidez en la respuesta
126. Más información
127. Cursos de formación específica de nuestro sector
128. Más cercanía como personas

129. En Alsasua no atienden ni presencial ni telefónico. Desde el otro lado de la valla te contestan. Y la info que nos han dado en varias ocasiones referentes a contratos es errónea.
130. Mayor comunicación, interlocutor único (gestor asignado a la empresa), boletines de novedades y actualizaciones.
131. Quizás deberían existir más amplitud en las ofertas, de forma que puedan ser interesantes para grandes empresas, Pymes y micro pymes, que es mi caso. A veces para empresas muy pequeñas, las propuestas nos exceden por todas partes
132. Posibilidad de encontrar a trabajadores.
133. No utilizo el servicio navarro de empleo. los tramites que necesito son online
134. Mayor facilidad en trámites, más información servicios y mayor calidad en la prestación y atención
135. Regular de alguna forma que cuando necesitamos temporeros para las campañas nos digan que no quieren trabajar porque prefieren cobrar la prestación de desempleo. es muy complicado conseguir gente para trabajar y al final somos un sector estratégico y si no producimos, la gente no come.
136. Agradecería una mayor ayuda o soluciones a la hora de contratar temporeros. Muchas veces nos encontramos con que las personas que están en la bolsa de desempleo no quieren venir a trabajar a las campañas y no tenemos personal suficiente.
137. Servicios personalizados a demanda de las empresas
138. Formación con tutorías en los comercios
139. Asesoramiento específico para autónomas
140. Formación con tutorías en las empresas. Formación específica por sectores de actividad
141. Mayor visibilidad y cercanía, mayor empatía
142. La empatía, somos empresas pequeñas y nuestras necesidades son pequeñas.
143. Formación específica para sectores, la actual es muy general."
144. "Hay que simplificar los trámites. Mejorar la oferta formativa, hay muy pocos cambios de un año al siguiente. Formación más práctica."
145. Más información y más clara
146. Son necesarias más ayudas a la contratación, los autónomos no podemos soportar los gastos de contratar personal, tenemos pocos márgenes y muchos gastos
147. La calidad de la atención.
148. Las ayudas a la contratación, mayor partida presupuestaría.
149. Todos. Muy pocas ayudas para autónomos
150. Servicios personalizados a demanda de las empresas.
151. Resolución de conflictos con trabajadores"
152. En relación con los servicios de SNE no hay opción de indicar que no lo conoces ni lo has utilizado por lo que me he visto en la obligación de

seleccionar a todos como conocidos al ser una pregunta obligatoria en el cuestionario.

153. La atención personal
154. posibilidad en la base de datos de ampliar la información sobre el puesto
155. Mejorar la información de ayudas enviando newsletter
156. Creo que el SNE es totalmente prescindible
157. Información laboral
158. En principio estamos satisfechos con los servicios
159. Mayor difusión de las ofertas de empleo
160. Adecuación de la oferta de formación a la demanda y estar en la vanguardia
161. Conocer mejor todos los servicios que puede ofrecernos a las empresas el SNE-NL. Actualmente conocemos por la formación que nos facilitan desde la Asociación.
162. Poder conocer mejor cada servicio. A veces te llega la información de los servicios, pero no se puede profundizar en cada cosa por falta de tiempo. Sería interesante que las asociaciones sirvieran de información para poder aprovechar cada ayuda que se brinda desde el SNE-NL
163. Los trámites y más seguimiento
164. Es complicado que te cojan el teléfono y al final realizamos las consultas a través de nuestra Asociación
165. Conocer mejor cada servicio que ofrecen. Por falta de tiempo no podemos estar al tanto de todos los servicios.
166. Mejor seguimiento en el tema de empleo y selección de personal. Es complicado, pero sería interesante poder ofrecer un servicio de Bolsa de empleo más específico.
167. Muy difícil encontrar personal en el desempleo
168. Bolsa de empleo segmentada
169. Ninguna, estamos muy contentos
170. Más concreción a la hora de enviar trabajadores que dicen cumplir con los requisitos exigidos
171. La rapidez en las respuestas
172. Hay que ser más ágiles y empáticos
173. Hay que mejorar la rapidez con la que dan las citas, quiero decir tienen que ser inmediatas.
174. Mayor presencia en localidades pequeñas.
175. Es necesaria mayor agilidad en los trámites
176. Todos
177. Disminuiría los trámites necesarios, las gestiones son complejas, nos poden información de la que ya disponen.
178. Atención y agilidad en las respuestas entendemos por falta de recursos.
179. La rapidez de resolver
180. Difusión ofertas de empleo
181. Información más sistematizada, aglutinada y actualizada.

182. Agilidad y mejor servicio.
183. Mejorar la información
184. la ampliación de periodo de ofertas de trabajo
185. Agilidad en la gestión
186. En cuanto a la gestión de ofertas, la duración. Que se caduquen a la semana bien, pero que mande un mail si se quiere renovar por un tiempo más. A veces una semana es poco.
187. "Mas accesibilidad
188. Contacto más personal y directo Posibilidad de filtrar mejor los candidatos Asesoría en las posibilidades de contratos y sus ayudas económicas
189. Mejorar el contacto telefónico para asesoramiento y ayuda en los tramites
190. Creo que los jóvenes que están estudiando, sea el curso que sea, deberían hacer prácticas todos los años, no solamente al final del grado o la carrera. para ello, tendría que haber convenios entre el Sne y las empresas, para ejercer dichas prácticas. (esto lo digo porque los chicos que han pasado por aquí han dejado mucho que desear, ya que no es lo mismo la teoría que la practica) En cuanto a las ayudas para la contratación, en mi caso, no he llegado nunca a cogerlas, bien por desconocimiento o bien porque no se reunían los requisitos necesarios, que la verdad creo que a veces son demasiados.
191. Salvo que por desconocimiento no haya localizado el dato, al recibir los currículums de las personas interesadas directamente en el e-mail no conocemos si provienen de la oferta publicada en el SNE o de cualquier otra fuente
192. Tener opción a delimitar la oferta a personas que vivan en un radio de distancia indicado.
193. Mayor filtro a la hora de enviar currículo
194. Mayor agilidad en los procesos de selección. Mas profesionalidad en las personas a la hora de dar soporte a las empresas, autónomos y trabajadores.
195. El uso del Euskara.
196. Como no hay un espacio para lo positivo, aprovecho este para reflejar mi especial satisfacción con la persona que nos atendió en junio y julio en relación con los contratos de prácticas no laborales, que no sé a cuál de las líneas que indican más arriba pertenece.
197. Comunicar más y mejor de los servicios a las empresas
198. Acceso a información de bolsa de trabajo, y perfiles de desempleados vía on line de forma rápida
199. Asesoría en cuanto a contratación
200. Entiendo que el problema en mi caso ha sido que la bolsa real de trabajadores con experiencia en carpintería es muy limitada y ajena a las posibilidades de la agencia.
201. Cuando una empresa ofrece un empleo, se agradecería acuse de recibo de los CV recibidos

ANEXO 4

72 RESPUESTAS

A continuación, se presentan las propuestas de las empresas sobre nuevos servicios

1. Contacto directo con empresas. asignar contacto personal
2. crear un servicio específico para empresas >25 trabajadores y asesorías
3. formación para empleados
4. más personal de atención
5. añadir formación más específica.
6. reactivación y mayores ofertas de colaboración entre desempleados y acciones de formación conjuntas con las empresas. tipo certificados de profesionalidad o de menor duración...
7. servicio de prospección a empresas para desarrollar planes de formación e incluso empleo
8. más cursos de formación en Estella.
9. gestión de ERTE, selección de personal, formación in company
10. creo que tendría que haber un periodo de formación mínima, para los nuevos candidatos
11. consultoría de empresas en cuanto a contrataciones, bonificaciones, etc.
12. apoyo real a la búsqueda
13. realizar procesos de selección más concretos, una bolsa real de empleados. formación a empleados más atractiva
14. un conocimiento mayor de los desempleados.
15. especialización por sectores
16. formación real para incorporación real a la vida laboral y facilitarla a las empresas pequeñas
17. promover nuevos programas para la inserción de jóvenes sin experiencia. ampliar la oferta de formación a medida y extenderla a toda navarra
18. seguimientos del personal contratado a través del sepe
19. cursos específicos para diferentes sectores, los cursos son muy generales
20. supervisión del personal contratado cuando ha sido a través del Sne
21. mayor colaboración público-privada en la definición de estrategias de creación de empleo de calidad.
22. políticas proactivas de las necesidades empresariales
23. más impulso a la búsqueda de candidatos
24. facilitar poner en contacto a nuevas empresas con formadores que puedan ayudar a desarrollar su estrategia de negocio desde diferentes puntos de vista

25. servicio de atención a empresas en los que puedas contactar y haya alguien. la mayoría de las veces es misión imposible encontrar a alguien que oriente a las empresas o responda dudas.
26. en la pregunta 6, no da la opción de "no la conozco" y en mi caso, solo conocía la 1ª opción de contratación de personal.
27. poner una persona experta con línea directa para empresas y profesionales
28. una selección de personal más efectiva, así como hacernos llegar ofertas de desempleados con experiencia por sectores.
29. tener cursos duales.
30. aumentar la oferta siempre será muy positivo.
31. más ayudas a la contratación
32. los que tiene los haga bien.
33. si alguien no está buscando trabajo activamente detectarlo
34. canal de comunicación más fluido
35. visitas presenciales
36. más cursos de formación especializados a trabajadores.
37. mayor control con la gente a las ayudas.
38. selección de personal
39. cuando hacemos una entrevista y la persona que entrevistamos nos dice que no quiere ese trabajo porque cobra más en el paro poder llamar y avisar a alguien para que tome medidas. nos ha pasado más de una vez.
40. siguiendo un poco el hilo de lo explicado arriba, creo que habría que unificar, simplificar y desde una ventana poder acceder a cada tema a tratar con la administración más fácilmente.
41. escuchar a los distintos sectores las demandas y necesidades reales y el contacto con las escuelas profesionales
42. siempre hay que mejorar. más información sobre contratación extranjeros
43. más incentivos para contratación y cursos
44. formación acorde a las necesidades de las empresas, mayores subvenciones y ayudas a la contratación
45. asesoramiento a entidades publicas
46. bolsa real de gente que quiera trabajar, no desempleados que solo quieren vivir del cuento
47. asesoramiento y una persona de contacto única con quien poder contactar
48. formación
49. orientación más personalizada de novedades, subvenciones, cambios normativos etc.
50. bolsa de empleo con personal seleccionado. sí existe no sé cómo funciona
51. formación específica para sectores, según demanda del sector
52. servicio de búsqueda de personas que quieran continuar con los negocios de las personas que nos vamos a jubilar en breve
53. búsqueda de personas que quieran continuar con nuestros comercios, en nuestra zona comercial hay varios comercios que nos vamos a jubilar y no tenemos relevo
54. búsqueda de personal para relevo, me voy a jubilar

55. orientación laboral y para el empleo
56. más módulos de formación
57. conectar empresas con los CEEIS
58. más información a empresas
59. formación
60. formación específica para sectores concretos de actividad
61. formación personalizada según niveles de conocimiento
62. formación personalizada. formación específica para sectores más profesionalizados. formación por niveles de conocimiento.
63. formación sectorial
64. formación sectorial.
65. formación fuera de pamplona. formación sectorial.
66. búsqueda de personas que quieran coger negocios en funcionamiento. bolsa de traspasos
67. formación sectorial
68. formación sectorial con prácticas en las pescaderías.
69. apartado 12
70. convenios con las empresas para que los jóvenes realicen prácticas todos los años de estudio, no solo los de final de grado o carrera.
71. posibilidad de captar personal de otras comunidades autónomas, aunque sean lejanas de personal técnico.
72. formación adaptada a personas en vulnerabilidad que les permita continuar o completar un itinerario.

ANEXO 5

74 RESPUESTAS:

A continuación, se muestras las 74 respuestas que aluden a los motivos por los que las empresas no están satisfechas con los servicios prestados por el Sne.

1. Solicité en su día un chofer y me derivaron a ETT, creo que debería ser independiente de las empresas de trabajo temporal
2. Lentos y con incertidumbre
3. Dispone de poco personal de atención con las consultas
4. Servicio completo y bien gestionado
5. El personal muy amable
6. Me dieron una respuesta muy rápida y efectiva
7. Imposibilidad de contactar y tramitación de los expedientes. no ha habido una plataforma de atención a empresas especifica. entendemos el tiempo vivido y sus dificultades, pero precisamente es el momento en que se necesita que la atención rápida y haya fluidez en las respuestas y procesos. entendemos que, como cualquier empresa privada, deben de reforzarse ante picos de trabajos.
8. Muy poco interés en ayudar a la empresa en la búsqueda de soluciones
9. La Asociación de talleres se ha encargado y lo ha hecho muy fácil
10. Muy lejanos a las empresas, la selección no es realista, dejas de utilizar el servicio. Muy pocas o ninguna ayuda en la contratación de personal, sobre todo en jóvenes sin experiencia que podemos formarles. Poner en marcha contratación bonificadas unidas a formación en los centros de manera realista.
11. Rapidez y profesionalidad del personal.
12. No solucionaron lo que se les planteó.
13. Rapidez y eficacia en las consultas
14. No solucionan a la empresa pequeña
15. Lentitud en el trámite
16. Tuve que llamar varias veces
17. Muchas veces preguntamos y no nos saben responder, o cambian de criterio fácilmente.
18. La visión de la realidad empresarial a veces está sesgada por un prejuicio en el observador.
19. Necesidades concretas.
20. Necesario que se vean reforzadas materias como la formación y la búsqueda de candidatos

21. Contratos, Certificados Suelen ser muy ágiles y rápidos. Con las dudas sobre contratación no siempre.
22. En nuestro caso (oficina Alsasua). Cercanía y total disposición para solucionar cuestiones a plantear.
23. Lo comentado en la pregunta 11.
24. Demasiada burocracia hasta llegar a la persona que debe de resolver y dar soluciones.
25. No he utilizado nada más allá de tramitar contratos con SEPE
26. Hay empresas como la nuestra que se necesita profesionales y no hay ó se encuentra. Además, nuestra profesión no se está preparando en la zona. (reparación de electrónica industrial).
27. No me han ayudado como esperaba.
28. No hay comunicación con ellos, no resuelven a tiempo los expedientes, están totalmente superados por la situación, necesitaríamos establecer una colaboración las asesorías con el SEPE para dar salida a esta situación.
29. No he tenido problemas
30. No he podido seleccionar nunca a nadie, cuando alguien ha venido del SNE-NL la información sobre ayudas a trabajadores que se suponía le correspondían después no han sido así.
31. Lo hacemos a través de asesorías porque no podemos disponer de tiempo para tramitar con la Administración, excesiva burocratización.
32. Falta de respuesta en búsqueda de personal.
33. No hay información cuando se ofrece un puesto de trabajo.
34. Falta de comunicación y realismo en las propuestas. Alejadas de las necesidades reales de las empresas
35. El tiempo de resolución es excesivamente lento, la palabra agilidad no solo significa velocidad significa sencillez en el trámite.
36. Para la contratación de persona con discapacidad.
37. Demasiada burocracia
38. Atención correcta a tiempo
39. Necesitamos mayor rapidez en las búsquedas de personal
40. Falta inmediatez
41. Falta de rapidez
42. Después de un año solicitando empleados no enviaron a nadie
43. En un plazo razonable, nos presentan a varios candidatos. Algunos no demasiado alineados con lo que especificábamos, pero con desviaciones razonables
44. No utilizo el servicio navarro de empleo pero me gustaría que me ayudasen a buscar trabajadores necesarios pero que hubiesen hecho una selección. No de personas que solo vienen para que firmes que han estado. Yo no lo he utilizado el servicio, pero es lo que he oído de otras empresas. Tal vez no sea así
45. No hemos necesitado sus servicios por lo que no podemos valorar.
46. Es necesario mucho papeleo, piden muchas cosas

47. Si no se ha utilizado el servicio es imposible de valorarlo, por lo que pongo un valor medio.
48. Buen seguimiento de contratos y bonificaciones de subvenciones
49. Ineficiencia y lentitud habitual de la Administración
50. Creo que deberían mejorar el contacto con los ciudadanos y empresas.
51. La clasificación de trabajos es obsoleta, hay infinidad de nuevos tipos de trabajo y no solo los códigos establecidos. La clasificación y catalogación no se corresponden con la realidad actual. Ralentiza e impide una preselección tanto de personal cualificado y calificado, tanto desde la empresa como impide al demandante de empleo ofertar sus habilidades, y capacitación.
52. Difícil contactar con ellos
53. Demasiada burocracia
54. Se tardea mucho en conseguir la respuesta adecuada
55. Las ofertas de trabajadores que me han pasado no se adecúan a mis necesidades
56. La lentitud, las empresas necesitamos mayor agilidad
57. Hay que ser más rápidos
58. Falta de empatía. Muy lentos
59. Muy lentos en dar una respuesta
60. Disminuiría los trámites necesarios, las gestiones son complejas, nos piden información de la que ya disponen.
61. Lentitud y dificultad de trato personalizado
62. La rapidez de la información ha sido muy importante
63. Carlos me ha dado un trato de 10
64. Muy buena atención por parte de los trabajadores. Intentaron solucionarme el problema por todos los medios y lo conseguimos.
65. Se me denegó la inscripción de una oferta de empleo privando con ello la contratación de personal
66. En nuestro caso necesitábamos cubrir un puesto en el almacén y recibimos bastantes candidaturas interesantes en 24 horas.
67. Agilidad y eficacia en gestión de ofertas de empleo.
68. Poca profesionalidad.
69. Procesos de selección lentos.
70. Cubrimos la necesidad de nuestra empresa con la demanda de empleo
71. Agilidad en el proceso de publicación de la oferta y llamada telefónica para comprobación de datos.
72. Agilidad, facilidad de incorporación de ofertas y recepción de candidaturas
73. Porque creo que el actual servicio es bueno o aceptable
74. En ocasiones hemos realizado alguna consulta y no hemos tenido la respuesta necesaria/ suficiente

Servicio Navarro de Empleo

cen
empresa navarra

AGENDA
2030