

## FORO 4. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA EN EL PROGRAMA DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL “ANDALUCÍA ORIENTA” DE LA PROVINCIA DE JAÉN.



**Salvador Montilla Pérez.** Jefe del departamento de orientación profesional de la dirección provincial del servicio andaluz de empleo de Jaén.



**Miguel Ángel Martín Barranco.** Asesor Técnico del Departamento de Orientación Profesional de la dirección provincial del servicio andaluz de empleo de Jaén.

**Denominación del Foro:** Evaluación de la calidad percibida en el programa de orientación profesional “Andalucía orienta” de la provincia de Jaén.

**Resumen:** Se presentan los resultados de un estudio sobre la calidad percibida por parte de 1.107 personas usuarias del servicio de orientación en la provincia de Jaén. Los resultados muestran que, en el contexto específico de la orientación profesional para el empleo, se observan dos dimensiones de la calidad percibida, una objetiva relacionada con componentes externos y otra subjetiva que agrupa en una única dimensión el resto de atributos de la calidad considerados (SERVQUAL). Se confirma, con independencia de la media provincial otorgada por los usuarios a la calidad del servicio, la existen diferencias significativas entre las categorías: unidades de orientación y personal técnico. Esto permite establecer prioridades de intervención y seleccionar la metodología más adecuada para gestionar y mejorar la calidad del servicio.



Servicio Andaluz de Empleo  
CONSEJERÍA DE EMPLEO