istac | INSTITUTO CANARIO DE ESTADÍSTICA

DOCUMENTO PROTEGIDO POR: SECRETO ESTADÍSTICO LEY 1/1991 DE ESTADÍSTICA DE CANARIAS

ENCUESTA DE HÁBITOS Y CONFIANZA SOCIOECONÓMICA (ECOSOC)

Código de la vivienda: _____

DIRECCIÓN

Municipio: _____

Calle: _____ Núm. o Km : _____

Bloque: _____ Portal: _____ Escalera: _____ Planta: _____ Puerta: _____ C.P.: _____

MODIFICACIÓN DE LA DIRECCIÓN

Municipio: _____

Calle: _____ Núm. o Km: _____

Bloque: _____ Portal: _____ Escalera: _____ Planta: _____ Puerta: _____ C.P.: _____

PERSONA DE REFERENCIA: _____

Teléfono de contacto 1: _____ Teléfono de contacto 2: _____

Correo electrónico: _____

NATURALEZA, CARACTERÍSTICAS Y FINALIDAD:

La Encuesta de Hábitos y Confianza Socioeconómica (ECOSOC) es una operación estadística de carácter oficial que proporciona información sobre características sociales relevantes de los hogares canarios. Esta encuesta es de obligada participación por estar incluida en el Plan Estadístico de Canarias 2018-2022, está dirigida a la población residente en Canarias y tiene el objetivo de obtener indicadores de los hábitos y confianza de la población en la situación socioeconómica y el empleo.

En la oleada actual se incluye además un módulo sobre evaluación y uso de los servicios prestados por el Servicio Canario de Empleo.

DISPOSICIONES LEGALES:

Secreto estadístico: Serán objeto de protección y quedarán amparados por el secreto estadístico la totalidad de los datos individuales suministrados. Todas las personas, organismos e instituciones de cualquier naturaleza que intervengan en el proceso estadístico tienen la obligación de preservar el secreto estadístico. Este deber se mantendrá aun después de que las personas obligadas a su cumplimiento concluyan sus actividades profesionales o su vinculación a los servicios estadísticos (art. 22 de la Ley 1/1991, de 28 de enero, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Canarias). Asimismo, no se podrá actuar sobre la base del conocimiento de los datos que se recaban en esta Estadística.

PÓNGASE EN CONTACTO CON NOSOTROS:

Para cualquier duda, consulta o respuestas a nuestras notificaciones, póngase en contacto con nosotros a través del teléfono gratuito 900 700 300, en horario de 09:00 a 20:00 de Lunes a Viernes o del correo electrónico ecosoc.istac@gobiernodecanarias.org

A CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

P1. Sexo

1. Hombre
6. Mujer

P2. Edad

Nota: Por favor, anote la edad en años cumplidos.

_____ años

P3. Lugar de nacimiento

1. Canarias
2. Otra comunidad autónoma
3. Otro país
-9. No sabe / No contesta

P4. Nacionalidad

Nota: Si tiene doble nacionalidad y una es la española, anotar Española. Si ninguna es española pero sí de la UE, anotar Extranjera de la UE.

1. Española
2. Extranjera de la Unión Europea
3. Extranjera, no de la Unión Europea
-9. No sabe / No contesta

P5. Tiempo de residencia en Canarias

Nota: Anotar la cantidad de años residiendo en Canarias. Si se ha residido de forma intermitente, anotar la cantidad total. Si se ha residido menos de un año, anotar 0.

_____ años

-9. No sabe / No contesta

P6. ¿Cuál es el nivel más alto de enseñanza reglada que ha completado?
Nota: Por favor, tenga en cuenta que el nivel indicado debe ser de estudios finalizados. Por ejemplo, si está cursando segundo curso de un Grado, el nivel más alto completado es Bachiller.

1. No sabe leer ni escribir
2. Sabe leer y escribir pero fue menos de 5 años a la escuela

---

3. Sabe leer y escribir y fue a la escuela 5 o más años sin completar: EGB, 3º ESO, Bachillerato Elemental o certificado de escolaridad. En esta categoría se incluye la Formación Básica Inicial de adultos completada
4. Cursado 3º curso o superior de ESO sin título de Graduado en ESO, cursada la EGB completa sin título de Graduado Escolar, certificado de escolaridad

---

5. EGB terminada (Graduado Escolar), Graduado en ESO, Bachillerato Elemental, certificado de estudios primarios o de profesionalidad niveles 1 y 2. Se incluye Formación Básica Postinicial de adultos terminada
6. Bachiller Superior, BUP, Bachiller, COU, PREU
7. FP1, Ciclo Formativo de Grado Medio, título de técnico auxiliar o equivalente. Incluye enseñanzas profesionales de música y/o danza, certificado de nivel avanzado de la Escuela Oficial de Idiomas y certificado de profesionalidad de nivel 3, Oficialía Industrial y Formación Profesional Básica

---

8. FP2, Ciclo Formativo de Grado Superior, Maestría Industrial. Título de técnico especialista o equivalente
9. Diplomatura, Grado, títulos superiores de música y/o danza
10. Licenciatura, Máster universitario u otros estudios de postgrado (especialistas, expertos)
11. Doctorado

-9. No sabe / No contesta

P7. ¿En qué situación laboral se encuentra actualmente?
Nota: Si en su caso son posibles varias categorías, por favor, elija la de menor numeración.

Trabajando

---

1. Asalariado/a del sector privado
2. Asalariado/a del sector público
3. Trabajador/a bajo programa público de empleo remunerado
4. Aprendiz remunerado
5. Empleador/a (no miembro de cooperativa) con menos de 10 empleados → ***Pase a P10***
6. Empleador/a (no miembro de cooperativa) con 10 o más empleados → ***Pase a P10***
7. Empresario/a sin asalariados o trabajador/a / profesional independiente / autónomo/a → ***Pase a P10***
8. Ayuda en negocios familiares → ***Pase a P10***
9. Miembro de cooperativa → ***Pase a P10***

En paro

10. Parado/a que ha trabajado anteriormente → ***Pase a P80***
11. Parado/a en busca del primer empleo → ***Pase a P80***

Otra situación

12. Jubilado/a o prejubilado/a → ***Pase a P80***
13. Estudiante (aunque esté de vacaciones) → ***Pase a P80***
14. Dedicado/a a las labores del hogar, cuidando de niños u otras personas → ***Pase a P80***
15. Incapacitado/a permanente → ***Pase a P80***
16. Percibiendo una pensión distinta a la de jubilación o prejubilación (pensión de viudedad u orfandad) → ***Pase a P80***
17. Realizando sin remuneración trabajos sociales, actividades benéficas, voluntariado social → ***Pase a P80***
18. Otra situación (rentistas) → ***Pase a P80***

-9. No sabe / No contesta → ***Pase a P80***

P8. En su puesto de trabajo, ¿supervisa o dirige la labor de otros empleados?

1. Sí
6. No
-9. No sabe / No contesta

P9. ¿Cuántos empleados tiene su centro de trabajo?

Nota: Se recogen los empleados del centro de trabajo, no de la empresa en su conjunto.

1. De 1 a 9
2. 10 o más
-9. No sabe / No contesta

P10. ¿Cuál es la ocupación, profesión u oficio que desempeña en su trabajo principal? En caso de que tenga varios trabajos solo nos referimos al principal.

Nota: Por favor, escriba con la mayor extensión y precisión, como por ejemplo, conductor de autobús, peón de la construcción, auxiliar administrativo con atención al público, profesor en la universidad, recepcionista en un hotel, etc.

_____

-9. No sabe / No contesta → ***Pase a P80***

P10a. ¿Cuál es la tarea o función principal que realiza en su trabajo?

_____

-9. No sabe / No contesta

B PERSONA PRINCIPAL DEL HOGAR

P80. ¿Es usted la persona principal de su hogar?
Nota: Se considera persona principal aquel miembro del hogar de 18 o más años que aporta mayor nivel de ingresos al hogar.

1. Sí
6. No → ***Pase a P84***

-9. No sabe / No contesta → ***Pase a P11c***

Si P80 = 1 entonces:
- Si P7 = 1 a 9 o P7 = 11 o P7 = -9 → *Pase a P11c*
- Si P7 = 10 o P7 = 12 → *Pase a P82*
- Si P7 = 13 a 18 → *Pase a P81*

P81. ¿Ha realizado anteriormente algún trabajo, ya sea como asalariado/a, por su cuenta o como ayuda familiar?

1. Sí
6. No → ***Pase a P11c***

-9. No sabe / No contesta → ***Pase a P11c***

P82. ¿En qué situación laboral se encontraba anteriormente?

1. Trabajador/a por cuenta ajena / asalariado/a
2. Trabajador/a por cuenta propia / autónomo/a / empresario/a / ayuda familiar

-9. No sabe / No contesta → ***Pase a P11c***

P83. ¿Cuál es la ocupación, profesión u oficio que desempeñó anteriormente? En caso de que tuviera varios trabajos solo nos referimos al principal.

Nota: Por favor, escriba con la mayor extensión y precisión, como por ejemplo, conductor de autobús, peón de la construcción, auxiliar administrativo con atención al público, profesor en la universidad, recepcionista en un hotel, etc.

_____

-9. No sabe / No contesta → ***Pase a P11c***

P83a. ¿Cuál es la tarea o función principal que realizaba en su trabajo anterior?

_____

-9. No sabe / No contesta

Pase a P11c

P84. Edad de la persona principal del hogar

Nota: Por favor, anote la edad en años cumplidos.

_____ años

P85. ¿En qué situación laboral se encuentra actualmente la persona principal del hogar?
Nota: Si en su caso son posibles varias categorías, por favor, elija la de menor numeración.

Trabajando

1. Trabajador/a por cuenta ajena / asalariado/a
2. Trabajador/a por cuenta propia / autónomo/a / empresario/a / ayuda familiar

En paro

3. Parado/a que ha trabajado anteriormente → ***Pase a P88***
4. Parado/a en busca del primer empleo → ***Pase a P11c***

Otra situación

5. Jubilado/a o prejubilado/a → ***Pase a P88***
6. Estudiante (aunque esté de vacaciones) → ***Pase a P87***
7. Dedicado/a a las labores del hogar, cuidando de niños u otras personas → ***Pase a P87***
8. Incapacitado/a permanente → ***Pase a P87***
9. Otra situación → ***Pase a P87***

-9. No sabe / No contesta → ***Pase a P11c***

P86. ¿Cuál es la ocupación, profesión u oficio que desempeña actualmente la persona principal? En caso de que tenga varios trabajos solo nos referimos al principal.

Nota: Por favor, escriba con la mayor extensión y precisión, como por ejemplo, conductor de autobús, peón de la construcción, auxiliar administrativo con atención al público, profesor en la universidad, recepcionista en un hotel, etc.

_____

-9. No sabe / No contesta → ***Pase a P11c***

P86a. ¿Cuál es la tarea o función principal que realiza la persona principal en su trabajo actual?

_____

-9. No sabe / No contesta

Pase a P11c

P87. ¿Ha realizado anteriormente la persona principal algún trabajo, ya sea como asalariado/a, por su cuenta o como ayuda familiar?

1. Sí
6. No → ***Pase a P11c***

-9. No sabe / No contesta → ***Pase a P11c***

P88. ¿En qué situación laboral se encontraba anteriormente la persona principal del hogar?

1. Trabajador/a por cuenta ajena / asalariado/a
2. Trabajador/a por cuenta propia / autónomo/a / empresario/a / ayuda familiar

-9. No sabe / No contesta → ***Pase a P11c***

P89. ¿Cuál es la ocupación, profesión u oficio que desempeñó anteriormente la persona principal? En caso de que tuviera varios trabajos solo nos referimos al principal.

Nota: Por favor, escriba con la mayor extensión y precisión, como por ejemplo, conductor de autobús, peón de la construcción, auxiliar administrativo con atención al público, profesor en la universidad, recepcionista en un hotel, etc.

_____

-9. No sabe / No contesta → ***Pase a P11c***

P89a. ¿Cuál es la tarea o función principal que realizaba la persona principal en su trabajo anterior?

_____

-9. No sabe / No contesta

C CARACTERÍSTICAS DEL HOGAR

P11c. Incluyéndose a usted, ¿cuántas personas de 18 o más años residen en el hogar?

_____ personas

P11a. Incluyéndose a usted, describa la composición de su hogar:

Nota: Por favor, en cada casilla anote el número de personas que residen en su hogar de cada grupo de edad. Compruebe que en la casilla Total aparece el número de personas que viven en su vivienda.

Grupos de edad (en cada casilla anotar el número de personas)

0 a 2 años	
3 a 15 años	
16 a 24 años	
25 a 44 años	
45 a 64 años	
65 o más años	
Total	

P11b. Teniendo en cuenta solo a las personas de 16 o más años de su hogar, incluyéndose a usted, ¿cuál es la distribución respecto a la actividad laboral actual?

Nota: Por favor, en cada casilla anote el número de personas de 16 o más años que residen en su hogar de cada categoría. Si una persona puede ir en varias categorías, anotarla solo en la casilla que esté más arriba. Compruebe que en la casilla Total aparece el número de personas de 16 o más años que viven en su vivienda.

En cada casilla anotar el número de personas

Trabajan	
Por cuenta ajena	
Por cuenta propia	
En paro	
Percibiendo prestación o subsidio	
Sin percibir prestación o subsidio	
Otras situaciones	
Percibiendo una pensión (jubilación, incapacidad, orfandad)	
Estudiantes (solo de 16 o más años)	
Trabajo doméstico no remunerado	
Otras situaciones	
Total	

P12. Teniendo en cuenta solo a las personas que residen actualmente en su vivienda, ¿cuál de las siguientes situaciones refleja mejor su tipo de hogar?

1. Hogar unipersonal, persona sola
2. Pareja con hijos sin convivir con otras personas
3. Pareja con hijos conviviendo con otras personas (con parentesco o no)
4. Pareja sin hijos sin convivir con otras personas
5. Pareja sin hijos conviviendo con otras personas (con parentesco o no)
6. Hogar monoparental con uno o varios hijos sin convivir con otras personas
7. Hogar monoparental con uno o varios hijos conviviendo con otras personas (con parentesco o no)
8. Familia con relación de parentesco
9. Convivencia sin relación familiar

-9. No sabe / No contesta

P13a. ¿Cuáles son los ingresos netos al mes que por todos los conceptos entran en el hogar, contando todas las personas que trabajan y todas las pensiones, subvenciones, rentas y beneficios?

Nota: Se deben incluir las pagas extras prorrateadas.

Encuestador/a: Si no quiere contestar o desconoce la cifra anotar -9 y preguntar los ingresos por intervalo.

_____ (euros) → ***Pase a P14***

-9. No sabe / No contesta

P13b. Si desconoce la cifra exacta, por favor facilítenos una cifra aproximada:

1. Hasta 150€
2. De 150,01€ a 300€
3. De 300,01€ a 450€
4. De 450,01€ a 600€
5. De 600,01€ a 800€
6. De 800,01€ a 1000€
7. De 1000,01€ a 1200€
8. De 1200,01€ a 1500€
9. De 1500,01€ a 2000€
10. De 2000,01€ a 2500€
11. De 2500,01€ a 3000€
12. Más de 3000€

-9. No sabe / No contesta

D SITUACIÓN Y EXPECTATIVA ECONÓMICA DEL HOGAR

P14. A día de hoy, respecto a hace 6 meses, ¿cómo es la situación económica de su hogar?

1. Mejor
2. Igual
3. Peor

-9. No sabe / No contesta

P15. Y dentro de 6 meses, ¿cómo cree que será la situación económica de su hogar?

1. Mejor
2. Igual
3. Peor

-9. No sabe / No contesta

P16. Con los ingresos netos actuales de su hogar, suele llegar a fin de mes:

1. Con mucha dificultad (viviendo de dinero prestado, de créditos o contrayendo deudas)
2. Con dificultad (gastando los ahorros para vivir)
3. Con cierta dificultad (gastando los ingresos mensuales)
4. Con cierta facilidad (ahorrando algo)
5. Con facilidad (ahorrando bastante)
6. Con mucha facilidad (ahorrando e invirtiendo)

-9. No sabe / No contesta

E SITUACIÓN Y EXPECTATIVA ECONÓMICA DE CANARIAS

P17. A día de hoy, respecto a hace 6 meses, ¿cómo es la situación económica de Canarias?

1. Mejor
2. Igual
3. Peor

-9. No sabe / No contesta

P18. Y dentro de 6 meses, ¿cómo cree que será la situación económica de Canarias?

1. Mejor
2. Igual
3. Peor

-9. No sabe / No contesta

P19. A día de hoy, respecto a hace 6 meses, ¿cómo es la situación en Canarias para encontrar o mejorar un puesto de trabajo?

1. Mejor
2. Igual
3. Peor

-9. No sabe / No contesta

P20. Y dentro de 6 meses, ¿cómo cree que será la situación en Canarias para encontrar o mejorar un puesto de trabajo?

1. Mejor
2. Igual
3. Peor

-9. No sabe / No contesta

F SERVICIOS PRESTADOS POR EL SERVICIO CANARIO DE EMPLEO

P133. En los últimos 12 meses, ¿ha hecho uso de algún servicio que presta el Servicio Canario de Empleo o ha tenido que realizar algún trámite para usted, ya sea de forma online, telefónica o presencialmente?

1. Sí
6. No → ***Fin de cuestionario***
-9. No sabe / No contesta → ***Fin de cuestionario***

P134 / P135. De los siguientes servicios que presta el Servicio Canario de Empleo, ¿cuáles conoce y cuáles ha utilizado en los últimos 12 meses?

	P134. ¿Conoce?			**P135. ¿Ha utilizado? (si conoce el servicio)**		
	Sí	No	Ns/Nc	Sí	No	Ns/Nc
Servicios a ciudadanos (preguntar si P7 = 1, 2, 3, 4, 10-18, -9)						
Servicio de cita previa	1	6	-9	1	6	-9
Renovación de la demanda	1	6	-9	1	6	-9
Inscripción o actualización de la demanda de empleo	1	6	-9	1	6	-9
Trámites administrativos relacionados con la demanda (informes, certificados, etc..)	1	6	-9	1	6	-9
Información sobre ofertas de empleo	1	6	-9	1	6	-9
Inscripción a ofertas de empleo	1	6	-9	1	6	-9
Búsqueda de cursos de formación para el empleo	1	6	-9	1	6	-9
Preinscripción a cursos de Formación profesional para el Empleo	1	6	-9	1	6	-9
Información sobre acreditación de competencias profesionales a través de la experiencia laboral	1	6	-9	1	6	-9
Información sobre el Servicio de Orientación para el empleo	1	6	-9	1	6	-9
Información sobre el Servicio de Orientación para el emprendimiento	1	6	-9	1	6	-9
Acreditación para obtención certificado digital	1	6	-9	1	6	-9
Servicios a empresas / autónomos (preguntar si P7 = 5, 6, 7, 8, 9)						
Presentar ofertas	1	6	-9	1	6	-9
Comunicar contratos	1	6	-9	1	6	-9
Trámites administrativos (Registrar documentación)	1	6	-9	1	6	-9

Información sobre subvenciones del SCE	1	6	-9	1	6	-9
Información sobre bonificaciones de la seguridad social a la contratación	1	6	-9	1	6	-9
Información sobre incentivos a la contratación	1	6	-9	1	6	-9
Información sobre perfiles profesionales adecuados a la oferta	1	6	-9	1	6	-9
Acreditación para obtención certificado digital	1	6	-9	1	6	-9

P136. ¿Cómo valoraría su experiencia con los servicios utilizados?

		Nada satisfactoria	Poco satisfactoria	Bastante satisfactoria	Muy satisfactoria	No sabe /No contesta
Servicios a ciudadanos						
Si P135A = 1	Servicio de cita previa	1	2	3	4	-9
Si P135B = 1	Renovación de la demanda	1	2	3	4	-9
Si P135C = 1	Inscripción o actualización de la demanda de empleo	1	2	3	4	-9
Si P135D = 1	Trámites administrativos relacionados con la demanda (informes, certificados, etc.)	1	2	3	4	-9
Si P135E = 1	Información sobre ofertas de empleo	1	2	3	4	-9
Si P135F = 1	Inscripción a ofertas de empleo	1	2	3	4	-9
Si P135G = 1	Búsqueda de cursos de formación para el empleo	1	2	3	4	-9
Si P135H = 1	Preinscripción a cursos de Formación profesional para el Empleo	1	2	3	4	-9
Si P135I = 1	Información sobre acreditación de competencias profesionales a través de la experiencia laboral	1	2	3	4	-9
Si P135J = 1	Información sobre el Servicio de Orientación para el empleo	1	2	3	4	-9
Si P135K = 1	Información sobre el Servicio de Orientación para el emprendimiento	1	2	3	4	-9
Si P135L = 1	Acreditación para obtención certificado digital	1	2	3	4	-9

Servicios a empresas / autónomos						
Si P135M = 1	Presentar ofertas	1	2	3	4	-9
Si P135N = 1	Comunicar contratos	1	2	3	4	-9
Si P135O = 1	Trámites administrativos (Registrar documentación)	1	2	3	4	-9
Si P135P = 1	Información sobre subvenciones del SCE	1	2	3	4	-9
Si P135Q = 1	Información sobre bonificaciones de la seguridad social a la contratación	1	2	3	4	-9
Si P135R = 1	Información sobre incentivos a la contratación	1	2	3	4	-9
Si P135S = 1	Información sobre perfiles profesionales adecuados a la oferta	1	2	3	4	-9
Si P135T = 1	Acreditación para obtención certificado digital	1	2	3	4	-9

P137. ¿Cuál fue la vía de acceso al servicio?

		On line	Presencial	Telefónica	Otra	Ns/Nc
Servicios a ciudadanos						
Si P135A = 1	Servicio de cita previa	1	2	3	4	-9
Si P135B = 1	Renovación de la demanda	1	2	3	4	-9
Si P135C = 1	Inscripción o actualización de la demanda de empleo	1	2	3	4	-9
Si P135D = 1	Trámites administrativos relacionados con la demanda (informes, certificados, etc..)	1	2	3	4	-9
Si P135E = 1	Información sobre ofertas de empleo	1	2	3	4	-9
Si P135F = 1	Inscripción a ofertas de empleo	1	2	3	4	-9
Si P135G = 1	Búsqueda de cursos de formación para el empleo	1	2	3	4	-9
Si P135H = 1	Preinscripción a cursos de Formación profesional para el Empleo	1	2	3	4	-9
Si P135I = 1	Información sobre acreditación de competencias profesionales a través de la experiencia laboral	1	2	3	4	-9
Si P135J = 1	Información sobre el Servicio de Orientación para el empleo	1	2	3	4	-9
Si P135K = 1	Información sobre el Servicio de Orientación para el emprendimiento	1	2	3	4	-9

Si P135L = 1	Acreditación para obtención certificado digital	1	2	3	4	-9
Servicios a empresas / autónomos						
Si P135M = 1	Presentar ofertas	1	2	3	4	-9
Si P135N = 1	Comunicar contratos	1	2	3	4	-9
Si P135O = 1	Trámites administrativos (Registrar documentación)	1	2	3	4	-9
Si P135P = 1	Información sobre subvenciones del SCE	1	2	3	4	-9
Si P135Q = 1	Información sobre bonificaciones de la seguridad social a la contratación	1	2	3	4	-9
Si P135R = 1	Información sobre incentivos a la contratación	1	2	3	4	-9
Si P135S = 1	Información sobre perfiles profesionales adecuados a la oferta	1	2	3	4	-9
Si P135T = 1	Acreditación para obtención certificado digital	1	2	3	4	-9

Realizar P138 a P140 si P137 = 1 en alguno de los servicios
(si la persona encuestada accedió de forma online a alguno de los servicios)

P138. ¿Con qué frecuencia accede al portal de Internet del Servicio Canario de Empleo?

1. Solo he accedido una vez
2. Una vez al año
3. Dos o más visitas al año

-9. No sabe / No contesta

P139. Para los servicios que recibió a través de este portal, ¿tuvo dificultad para encontrar la información que buscaba?

1. Sí
6. No

-9. No sabe / No contesta

P140. ¿Cuál es el grado de satisfacción con los siguientes aspectos del portal de Internet del Servicio Canario de Empleo?

	Nada satisfactorio	Poco satisfactorio	Bastante satisfactorio	Muy satisfactorio	No sabe /No contesta
Facilidad de navegación	1	2	3	4	-9
Información fiable	1	2	3	4	-9
Diseño del portal	1	2	3	4	-9
Cantidad de contenidos	1	2	3	4	-9
Responde a las necesidades	1	2	3	4	-9
Calidad de los contenidos	1	2	3	4	-9
Accesibilidad de los contenidos	1	2	3	4	-9
Funcionamiento del buscador	1	2	3	4	-9
Seguridad del servicio	1	2	3	4	-9
Rapidez en la resolución de la gestión	1	2	3	4	-9
Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y trámites	1	2	3	4	-9

Realizar P141 a P142 si P137 = 2 en alguno de los servicios
(si la persona encuestada acudió presencialmente a una oficina de empleo para realizar algún trámite o recibir algún servicio)

P141. ¿Con qué frecuencia visita alguna oficina del Servicio Canario de Empleo?

1. Solo una vez
2. Una vez al año
3. Dos o más visitas al año

-9. No sabe / No contesta

P142. ¿Cuál es el grado de satisfacción con los siguientes aspectos de los servicios que recibió al acudir presencialmente a una oficina del Servicio Canario de Empleo?

	Nada satisfactorio	Poco satisfactorio	Bastante satisfactorio	Muy satisfactorio	No sabe /No contesta
Buen estado y comodidad de la oficina donde le han atendido	1	2	3	4	-9
Correcta identificación de las personas que prestan el servicio	1	2	3	4	-9
Confianza en que el servicio se ha prestado de forma correcta	1	2	3	4	-9
Tiempo de espera hasta ser atendida	1	2	3	4	-9
Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicios	1	2	3	4	-9
Trato amable y considerado	1	2	3	4	-9
Lenguaje utilizado sencillo y comprensible	1	2	3	4	-9
Información facilitada fiable, completa y sin errores	1	2	3	4	-9
Disponibilidad y colaboración del personal del SCE	1	2	3	4	-9
Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y trámites	1	2	3	4	-9

Realizar P143 a P145 si P137 = 3 en alguno de los servicios
(si la persona encuestada realizó algún trámite o recibió algún servicio telefónicamente)

P143. ¿Con qué frecuencia realiza algún trámite telefónico en el Servicio Canario de Empleo?

1. Solo una vez
2. Una vez al año
3. Dos o más visitas al año

-9. No sabe / No contesta

P144. ¿Alguna vez ha utilizado el 012 para alguno de estos servicios?

1. Sí
6. No

-9. No sabe / No contesta

P145. ¿Cuál es el grado de satisfacción con los siguientes aspectos de los servicios que recibió telefónicamente del Servicio Canario de Empleo?

	Nada satisfactorio	Poco satisfactorio	Bastante satisfactorio	Muy satisfactorio	No sabe /No contesta
Correcta identificación de las personas que prestan el servicio	1	2	3	4	-9
Confianza en que el servicio se ha prestado de forma correcta	1	2	3	4	-9
Tiempo de espera hasta ser atendida	1	2	3	4	-9
Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio	1	2	3	4	-9
Trato amable y considerado	1	2	3	4	-9
Lenguaje utilizado sencillo y comprensible	1	2	3	4	-9
Información facilitada fiable, completa y sin errores	1	2	3	4	-9
Disponibilidad y colaboración del personal del SCE	1	2	3	4	-9