Estadísticas Económicas

Encuesta de hábitos y confianza socioeconómica

Módulo: evaluación y uso de los servicios prestados por el Servicio Canario de Empleo

2022 Cuarto trimestre

istac | INSTITUTO CANARIO DE ESTADÍSTICA

Estadísticas Económicas

Título

Encuesta de hábitos y confianza socioeconómica
Módulo: evaluación y uso de los servicios prestados por el Servicio Canario de Empleo
2022 Cuarto trimestre

Elaboración y edición:
Instituto Canario de Estadística
Luis Doreste Silva, 101–Planta 7
35004 Las Palmas de Gran Canaria
Tlf.: 928 290 062

Rambla de Santa Cruz, 149
38001 Santa Cruz de Tenerife
Tlf.: 922 922 801

Servidor Web:
http://www.gobiernodecanarias.org/istac

E-mail:
istac@gobiernodecanarias.org

Licencia:
Este documento se distribuye bajo Licencia de Reconocimiento 3.0 de Creative Commons.



Texto legal:
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es

Encuesta de hábitos y confianza socioeconómica

Módulo: evaluación y uso de los servicios prestados por el Servicio Canario de Empleo

2022 Cuarto trimestre

istac | INSTITUTO CANARIO DE ESTADÍSTICA

Presentación

La Encuesta de Hábitos y Confianza Socioeconómica (ECOSOC) tiene como objetivo obtener indicadores de las conductas sociales y la confianza de la población en la situación socioeconómica y el empleo.

Es una encuesta multipropósito dirigida a la población residente en Canarias, que integra en su trabajo de campo la recogida de datos necesaria para elaborar los Indicadores de Confianza del Consumidor (ICC). Esta operación está recogida en el Plan Estadístico de Canarias.

La población estudiada son personas de 18 y más años que residen en viviendas familiares principales en Canarias, y ha sido diseñada para poder dar resultados a nivel de islas y, en Gran Canaria y Tenerife también a nivel de grandes comarcas.

La encuesta es de tipo panel rotante trimestral, de forma que cada periodo de la encuesta es un trimestre. El panel tiene cuatro turnos de rotación y en cada uno de ellos se renueva la muestra de viviendas un 25%. Por tanto, cada vivienda permanece en la muestra cuatro trimestres consecutivos, después de los cuales sale de la muestra para ser reemplazada por otra vivienda de la misma sección censal.

Cada trimestre se recoge la información que permite construir el Índice de Confianza del Consumidor. Cada dos trimestres, el segundo y cuarto de cada año, se complementa la encuesta con un módulo para estudiar temas concretos.

En el cuarto trimestre de 2022, el módulo trata sobre el uso y valoración de los servicios prestados por el Servicio Canario de Empleo, tales como la cita previa, renovación de la demanda, información sobre ofertas de empleo, cursos de formación, etc.

Se recaba información, en primer lugar, sobre el conocimiento y utilización, en los últimos 12 meses, de dichos servicios, indagando sobre la valoración personal de la experiencia en su utilización y las vías de acceso a los mismos. En segundo lugar, según la forma de acceso a los diversos servicios, se recoge, además de la frecuencia de uso, el grado de satisfacción con determinadas características que permiten medir la calidad de los servicios prestados.

Gonzalo Rodríguez López

Director del ISTAC

Sumario

Acceso a servicios prestados por el SCE en los últimos 12 meses 6

Valoración de la experiencia en los servicios utilizados 8

Vía de acceso a los servicios utilizados 10

Servicios utilizados de forma online 10

Servicios utilizados de forma presencial 12

Servicios utilizados de forma telefónica 14

Acceso a servicios prestados por el SCE en los últimos 12 meses

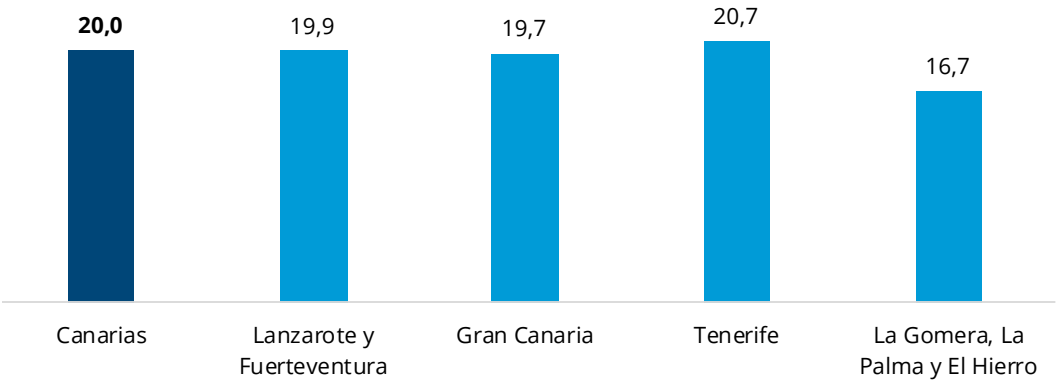
En este estudio se ha indagado acerca de los servicios utilizados por la ciudadanía entre los que presta el Servicio Canario de Empleo, en adelante SCE. No se consideran los servicios utilizados por las empresas ni los trabajadores por cuenta propia. El periodo de referencia son los últimos 12 meses, es decir, que recabamos información del uso en los últimos doce meses de dichos servicios. En caso de haberlos utilizado, se recoge la valoración de la experiencia, la frecuencia de uso, las vías de acceso a los diversos servicios y el grado de satisfacción con algunas características que permitan evaluar la calidad de los servicios.

En cuanto a la desagregación territorial, la información se puede ofrecer por islas agrupadas, que en nuestro caso corresponde a datos para Gran Canaria, Tenerife, y para las agrupaciones del resto de islas de cada provincia.

En Canarias un 20% de la población estudiada ha hecho uso de algún servicio ofrecido por el SCE en el último año. Las mujeres (22,1%) lo han utilizado más que los hombres (17,8%). Por edad, hay una tendencia claramente decreciente en el acceso al SCE, que va desde el 29,3% en el grupo de edad de 18 a 34 años hasta un 11,4% en el grupo de 55 o más años.

Por islas, apenas hay diferencias en cuanto al porcentaje de personas que han accedido a algún servicio en los últimos 12 meses, girando todos en torno al 20%, a excepción de las islas de La Gomera, La Palma y El Hierro, en las que porcentaje se reduce al 16,7%.

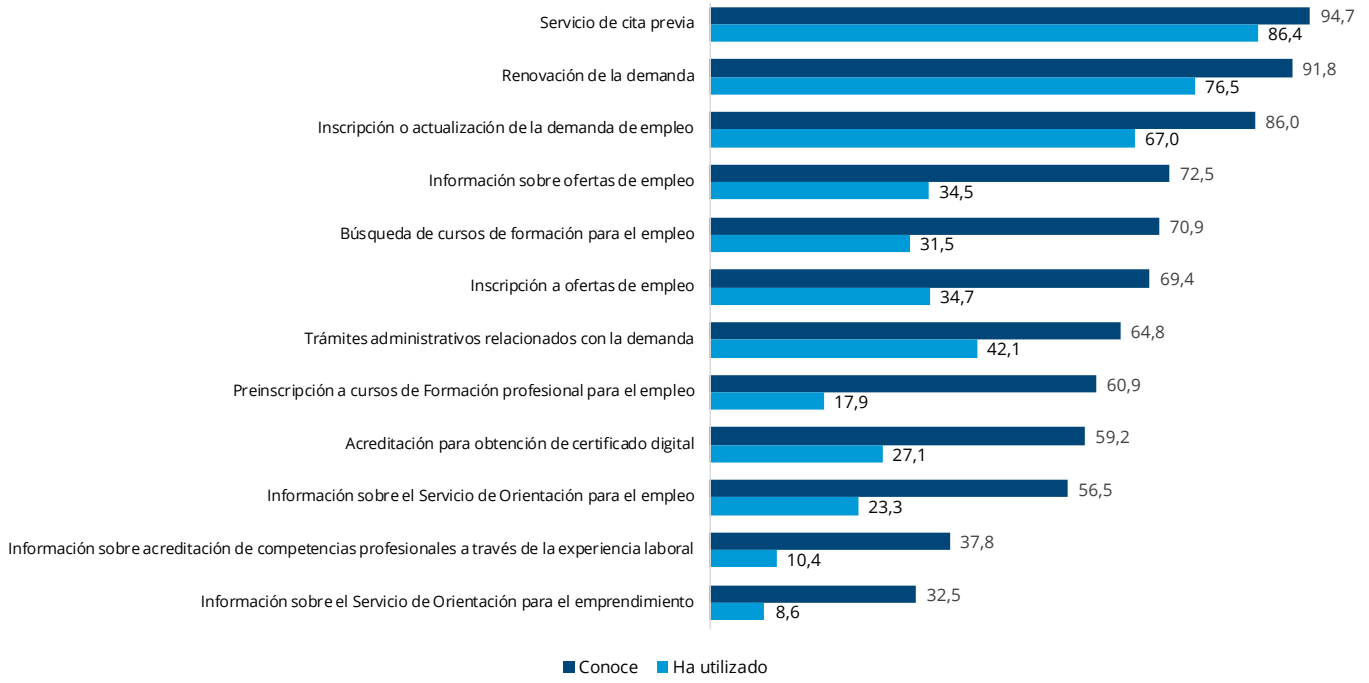
Personas de 18 y más años según uso, en los últimos 12 meses, de algún servicio prestado por el SCE, por islas agrupadas de Canarias (%)



Teniendo en cuenta solo a las personas que han tenido algún contacto con el SCE en los últimos 12 meses, se ha indagado cuáles servicios conoce y cuáles ha utilizado.

En Canarias, los servicios más utilizados son los de cita previa (86,4%), la renovación de la demanda (76,5%) y la inscripción o actualización de la demanda (67%). Los menos utilizados son la información sobre la acreditación de competencias profesionales a través de la experiencia laboral (10,4%) y la información sobre el servicio de orientación para el emprendimiento (8,6%), aunque cabe destacar que estos dos servicios son los menos conocidos entre los prestados.

Conocimiento y uso de los servicios prestados por el SCE. Canarias



Si consideramos el uso de los servicios distinguiendo por sexo no hay grandes diferencias en los porcentajes de hombres y mujeres que acceden a los mismos. De forma relativa, han utilizado más mujeres que hombres la inscripción o actualización de la demanda de empleo, la búsqueda de cursos de formación para el empleo, la acreditación para obtención de certificado digital, el servicio de orientación para el emprendimiento y la acreditación de competencias profesionales a través de la experiencia laboral.

Uso de servicios ofrecidos por el SCE según sexo y grupos de edad. Canarias (%)

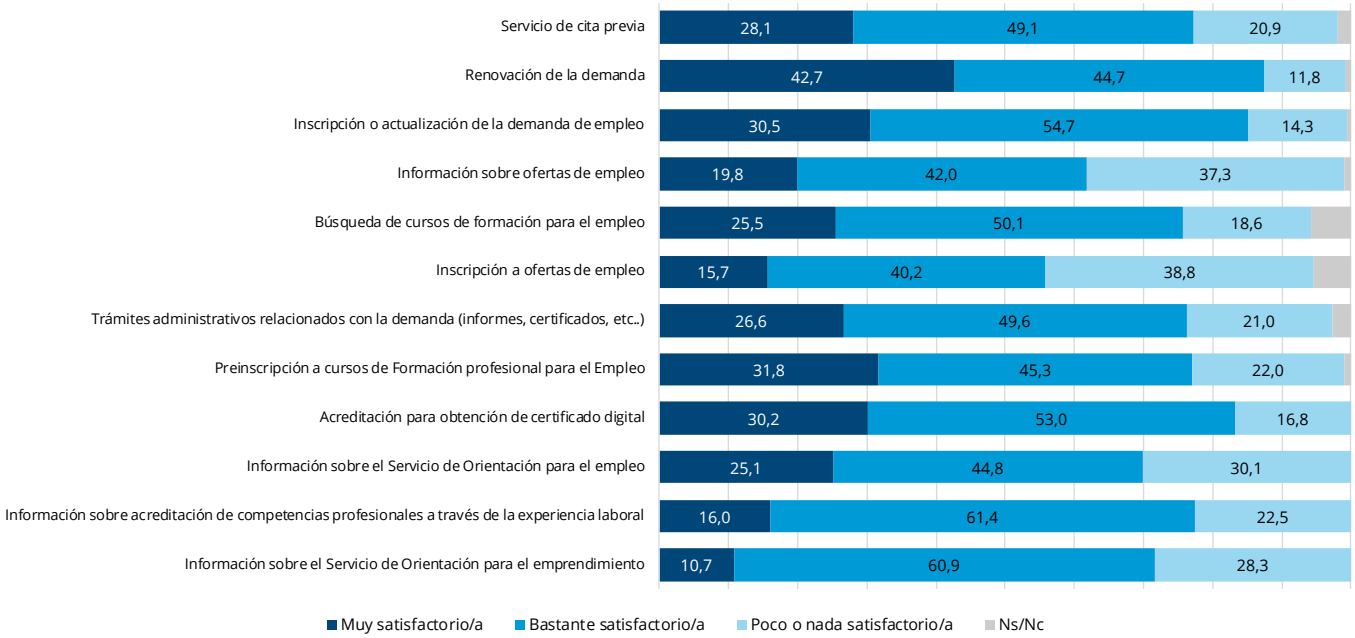
	Sexo		Edad			
	Hombres	Mujeres	18 a 34	35 a 44	45 a 54	55 o más
Servicio de cita previa	88,3	85,0	89,5	88,4	89,7	76,8
Renovación de la demanda	77,8	75,5	70,1	71,9	85,6	81,2
Inscripción o actualización de la demanda de empleo	62,0	70,7	63,3	71,3	84,5	52,0
Información sobre ofertas de empleo	35,9	33,5	22,8	43,4	40,6	38,9
Búsqueda de cursos de formación para el empleo	27,5	34,5	31,3	28,5	35,7	30,3
Inscripción a ofertas de empleo	35,4	34,1	26,4	41,9	37,1	38,8
Trámites administrativos relacionados con la demanda	41,2	42,7	33,1	48,3	46,7	45,9
Preinscripción a cursos de Formación profesional para el empleo	17,1	18,5	15,8	16,6	21,3	19,0
Acreditación para obtención de certificado digital	23,4	29,9	25,7	11,7	28,3	41,1
Información sobre el Servicio de Orientación para el empleo	21,4	24,8	17,7	19,5	30,5	28,1
Información sobre acreditación de competencias profesionales a través de la experiencia laboral	7,3	12,8	7,0	7,9	15,0	13,2
Información sobre el Servicio de Orientación para el emprendimiento	5,0	11,2	5,0	5,7	11,8	13,2

Valoración de la experiencia en los servicios utilizados

A las personas que han utilizado cada uno de los servicios mencionados anteriormente se les ha pedido que valoren el grado de satisfacción con el servicio recibido. En Canarias, todos ellos han recibido una valoración positiva, superando el 50% el porcentaje de personas que los han valorado bastante o muy satisfactorios, llegando en casos, como la renovación de la demanda (87,4%), la inscripción o actualización de la demanda de empleo (85,2%) y la acreditación para obtención de certificado digital (83,2%) a superar el 80% en valoración positiva.

Por el contrario, si consideramos aquellos servicios con mayor porcentaje de personas que han dado una valoración negativa (poco o nada satisfactoria), nos encontramos con la inscripción a ofertas de empleo (38,8%), la información sobre ofertas de empleo (37,3%) e información sobre el servicio de orientación para el empleo (30,1%).

Valoración de servicios prestados por el SCE



Por sexos y grupos de edad hay algunas diferencias en los tres servicios mejor valorados, destacados en la siguiente tabla. Por sexos, el servicio mejor valorado por las mujeres fue la inscripción o actualización de la demanda (87,6%) mientras que en el caso de hombres fue la renovación de la demanda (88%).

Usuarios de servicios del SCE que han dado una valoración positiva (bastante o muy satisfactoria) según sexos y grupos de edad (%)

	Sexo		Edad			
	Hombres	Mujeres	18 a 34	35 a 44	45 a 54	55 o más
Servicio de cita previa	83,4	72,5	75,1	70,7	85,3	78,1
Renovación de la demanda	88,0	87,0	86,1	73,9	91,6	94,9
Inscripción o actualización de la demanda de empleo	81,4	87,6	85,9	76,4	90,5	85,6
Información sobre ofertas de empleo	64,6	59,6	47,9	56,5	69,2	71,7
Búsqueda de cursos de formación para el empleo	72,4	77,6	69,6	80,5	68,6	89,4
Inscripción a ofertas de empleo	58,9	53,5	35,9	58,1	71,1	60,3
Trámites administrativos relacionados con la demanda	82,4	71,8	68,8	66,2	82,3	87,0
Preinscripción a cursos de Formación profesional para el Empleo	69,5	82,3	62,7	76,0	78,7	94,2
Acreditación para obtención de certificado digital	78,4	86,0	77,7	81,3	90,5	84,1
Información sobre el Servicio de Orientación para el empleo	60,4	75,9	52,2	75,3	77,4	75,7
Información sobre acreditación de competencias profesionales a través de la experiencia laboral	55,4	86,7	55,0	76,6	77,3	96,1
Información sobre el Servicio de Orientación para el emprendimiento	41,2	81,7	69,1	74,3	55,6	86,1

Además, en la tabla anterior pueden observarse los servicios que han recibido una valoración positiva por menos del 50% de sus usuarios. Por un lado, la inscripción a ofertas de empleo solo ha sido valorado positivamente por el 35,9% de los usuarios de 18 a 34 años y la información sobre ofertas de empleo por un 47,9% del mismo grupo de edad. Por otro lado, el servicio de orientación para el emprendimiento ha sido valorado positivamente por solo por el 41,2% de los hombres.

Si consideramos los datos por islas, se observa que la acreditación para la obtención del certificado digital tiene mayor porcentaje de personas que lo valoraron positivamente en Lanzarote y Fuerteventura y en Gran Canaria, mientras que en Tenerife lo mejor valorado fue la inscripción o actualización de la demanda de empleo y en La Gomera, La Palma y El Hierro fue la información sobre acreditación de competencias profesionales a través de la experiencia.

El servicio menos valorado fue la inscripción a ofertas de empleo, que aunque tuvo valoraciones positivas de más del 50% en todas las islas, en Lanzarote y Fuerteventura (49,2%) estuvieron ligeramente por debajo de dicho umbral.

Usuarios de servicios del SCE que han dado una valoración positiva (bastante o muy satisfactoria) según territorio (%)

	Canarias	LZ y FV	GC	TF	LG, LP y EH
Servicio de cita previa	77,2	74,4	75,2	79,6	78,2
Renovación de la demanda	87,4	79,2	86,5	90,2	90,2
Inscripción o actualización de la demanda de empleo	85,2	81,8	78,5	92,4	80,2
Información sobre ofertas de empleo	61,8	62,1	57,9	65,6	61,0
Búsqueda de cursos de formación para el empleo	75,6	78,0	73,3	76,3	81,9
Inscripción a ofertas de empleo	55,9	71,8	54,5	53,2	58,1
Trámites administrativos relacionados con la demanda	76,2	73,7	79,8	72,9	75,7
Preinscripción a cursos de Formación profesional para el Empleo	77,1	72,7	71,7	83,2	79,7
Acreditación para obtención de certificado digital	83,2	92,4	87,3	78,9	78,2
Información sobre el Servicio de Orientación para el empleo	69,9	82,4	68,6	67,0	84,8
Información sobre acreditación de competencias profesionales a través de la experiencia laboral	77,5	79,8	57,4	91,4	90,5
Información sobre el Servicio de Orientación para el emprendimiento	71,7	49,2	57,2	91,0	89,0

Vía de acceso a los servicios utilizados

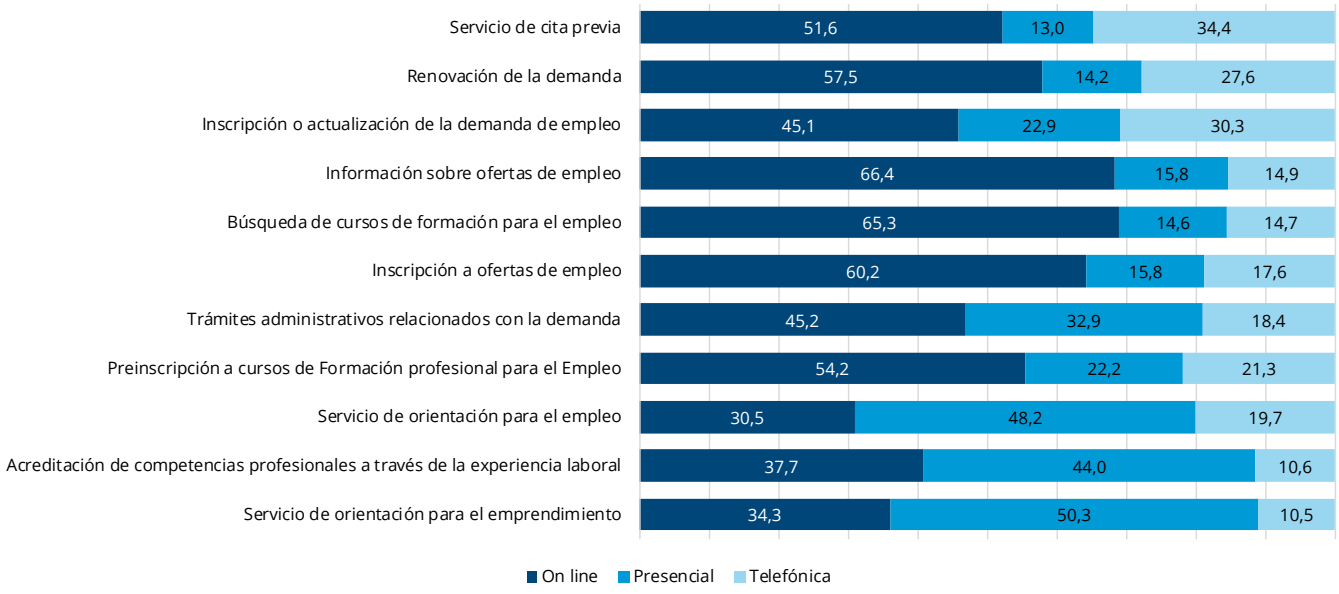
Para cada uno de los servicios considerados se ha preguntado a sus usuarios cuál fue la forma principal de acceso al servicio, ya sea ***online*** a través del portal de internet del SCE, presencial visitando una oficina, o telefónico.

En líneas generales destaca el acceso ***online*** a los servicios, en particular en la búsqueda de cursos de formación para el empleo y la información sobre ofertas de empleo, para los que más del 65% de sus usuarios ha utilizado el portal de internet.

Los servicios más utilizados de forma presencial son la orientación para el emprendimiento (50,3%), la orientación para el empleo (48,2%) y la acreditación de las competencias profesionales a través de la experiencia laboral (44%). También destaca que solo un 13% de los que han pedido cita previa lo ha hecho de forma presencial y que un 14% de los que renovaron la demanda de empleo usaron también esta vía de acceso.

Entre los servicios que se han utilizado más por teléfono están la cita previa (34,4%), la inscripción o actualización de la demanda de empleo (30,3%) y la renovación de la demanda (27,6%).

Vía de acceso a los servicios ofrecidos por el SCE. Canarias (%)



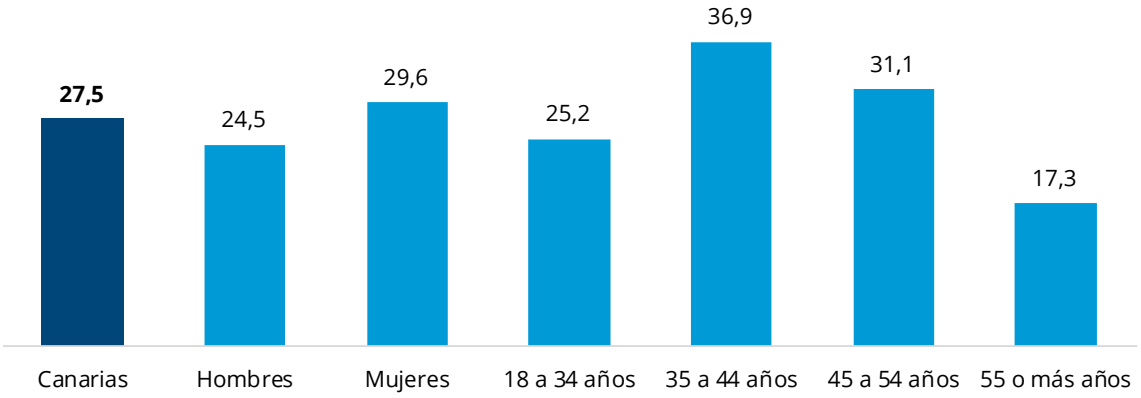
Servicios utilizados de forma online

De forma general las personas que han sido usuarias en los últimos 12 meses del portal de internet del SCE para acceder a algún servicio lo utilizan dos o más veces al año. En Canarias el 72,8% lo hace con esta frecuencia mientras que un 19,7% solo accede una vez al año y un 7,5% solo han accedido una vez.

La mujeres (77,7%) acceden con más frecuencia que los hombres (65,7%), y por grupos de edad, los usuarios del portal de 55 o más años son los que acceden más a menudo.

Se ha indagado, entre los que han accedido ***online*** a servicios, acerca de la dificultad para encontrar la información que buscaban. Un 27,5% declaró haber tenido dificultades, un poco más acentuada en mujeres (29,6%) que en hombres (24,5%) y en el grupo de 35 a 44 años (36,9%) frente al resto de grupos de edad.

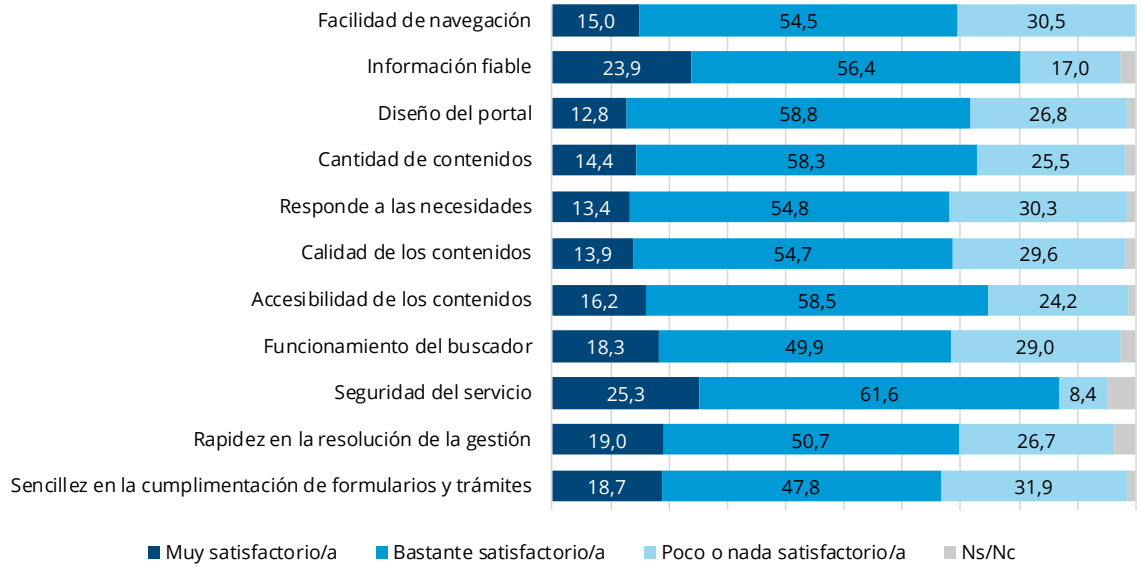
Usuarios del portal de Internet del SCE que han tenido dificultad en encontrar la información buscada



Finalmente se ha solicitado, a los que han usado algún servicio ***online*** de los que ofrece el SCE a través de su portal de internet, que valoren su grado de satisfacción con unos 11 ítems que se plantean para medir la calidad de los servicios obtenidos por esta vía.

En Canarias, la seguridad del servicio es la característica mejor valorada, con un 25,3% de los usuarios que dieron una valoración muy satisfactoria y un 61,6% bastante satisfactoria. Solo un 8.4% dio una valoración poco o nada satisfactoria y un 4,7% no se pronunció al respecto.

Valoración de los servicios online del SCE. Canarias



En todas las características analizadas, más del 60% de los usuarios dio una valoración positiva (bastante o muy satisfactoria), destacando, además de la seguridad del servicio ya mencionada, la fiabilidad de la información (80,3%), la accesibilidad de los contenidos (74,7%), la cantidad de contenidos (72,8%) y el diseño del portal (71,7%).

Por el contrario, si consideramos valoraciones negativas (poco o nada satisfactorias), estas solo superan ligeramente el 30% en la sencillez en la cumplimentación de formularios y trámites (31,9%), la facilidad de navegación (30,5%) y si responde a las necesidades (30,3%).

En todas las islas la seguridad del servicio es la característica mejor valorada por los usuarios del portal de internet del SCE. Como segunda y tercera características mejor valoradas hay alguna discrepancia entre islas, destacando la fiabilidad de la información, la accesibilidad, cantidad y calidad de contenidos, e incluso el diseño del portal.

Usuarios de servicios vía online del SCE que han dado una valoración positiva (bastante o muy satisfactoria) (%)

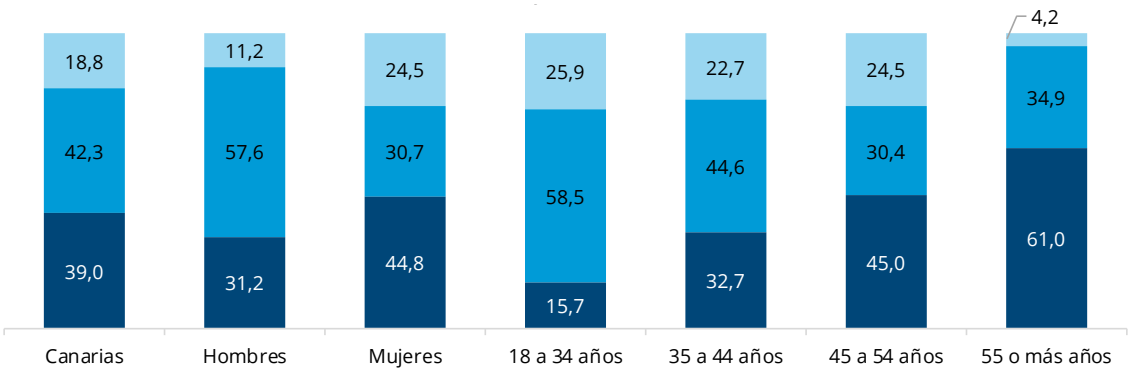
	Canarias	LZ y FV	GC	TF	LG, LP y EH
Facilidad de navegación	**69,5**	68,7	69,5	69,2	74,1
Información fiable	**80,3**	84,4	81,2	78,5	78,7
Diseño del portal	**71,7**	73,3	75,7	66,9	72,0
Cantidad de contenidos	**72,8**	69,8	76,2	69,4	76,8
Responde a las necesidades	**68,2**	64,0	71,1	65,3	76,7
Calidad de los contenidos	**68,6**	70,4	71,4	64,1	78,9
Accesibilidad de los contenidos	**74,7**	65,5	72,4	79,5	74,6
Funcionamiento del buscador	**68,3**	70,3	68,5	67,5	67,9
Seguridad del servicio	**86,9**	87,2	89,1	83,8	93,8
Rapidez en la resolución de la gestión	**69,7**	66,1	71,0	68,7	74,0
Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y trámites	**66,6**	55,8	72,8	62,8	67,7

En las valoraciones negativas (poco o nada satisfactoria) destacan la simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y trámites tanto en Lanzarote y Fuerteventura (39,8%) como en Tenerife (35,6%), la facilidad de navegación en Gran Canaria (30,5%) y el funcionamiento del buscador en La Gomera, La Palma y El Hierro (31,9%).

Servicios utilizados de forma presencial

A los usuarios de servicios que han acudido a alguna de las oficinas del SCE en los últimos 12 meses se les ha preguntado acerca de la frecuencia con la que acceden de forma presencial a los servicios que necesitan. En Canarias el 39% acude dos o más veces al año, un 42,3% solo una vez al año y un 18,8% solo una vez. Ir dos veces o más al año es más frecuente en mujeres (44,8%) que en hombres (31,2%), y también se incrementa esta frecuencia con la edad, pasando del 15,7% en el grupo de edad de 18 a 34 años al 61% en los de 55 o más años.

Frecuencia de acceso presencial a oficinas del Servicio Canario de Empleo (%)

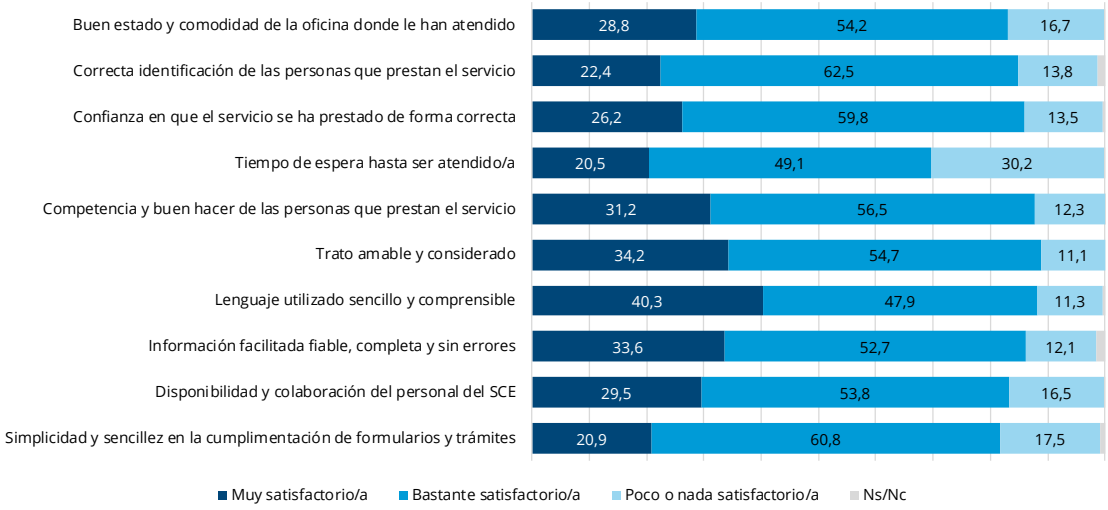


Al igual que a los usuarios ***online***, a los que han acudido presencialmente a las oficinas del SCE se les ha pedido que valoren su grado de satisfacción con un conjunto de ítems orientados a medir la calidad de los servicios prestados por esta vía.

En casi todos ellos, más del 80% de los que han utilizado los servicios de forma presencial han dado una valoración positiva (bastante o muy satisfactoria). La excepción se da en el tiempo de espera hasta ser atendido, donde la valoración positiva la ha dado el 69,6%.

Entre las características donde más personas la han valorado como muy satisfactoria se encuentran el lenguaje sencillo y comprensible utilizado (40,3%), el trato amable y considerado (34,2%), la información fiable, completa y sin errores (33,6%) y la competencia de las personas que prestan el servicio (31,2%).

Valoración de la atención presencial en los servicios que presta el SCE. Canarias



Por islas, hay disparidad en las características mejor valoradas, con diferencias muy pequeñas entre ellas. Así, en Fuerteventura y Lanzarote las más valorada es la información facilitada fiable, completa y sin errores (90,6%), en Gran Canaria el trato amable y considerado (92,1%), en Tenerife, la confianza en que el servicio se ha prestado de forma correcta (88,6%) y en La Gomera, La Palma y El Hierro, el lenguaje utilizado sencillo y comprensible (91,6%).

Hay mayor unanimidad por islas en cuál de las características es la menos valorada, ya que el tiempo de espera hasta ser atendido tienen valoración negativa (poco o nada satisfactorio) en Gran Canaria (29,9%), en Tenerife (29,5%) y se eleva al 45,1% en La Gomera, La Palma y El Hierro. En Lanzarote y Fuerteventura, la característica menos valorada es el buen estado y comodidad de las oficinas (27,9%).

Usuarios de servicios vía presencial del SCE que han dado una valoración positiva (bastante o muy satisfactoria) (%)

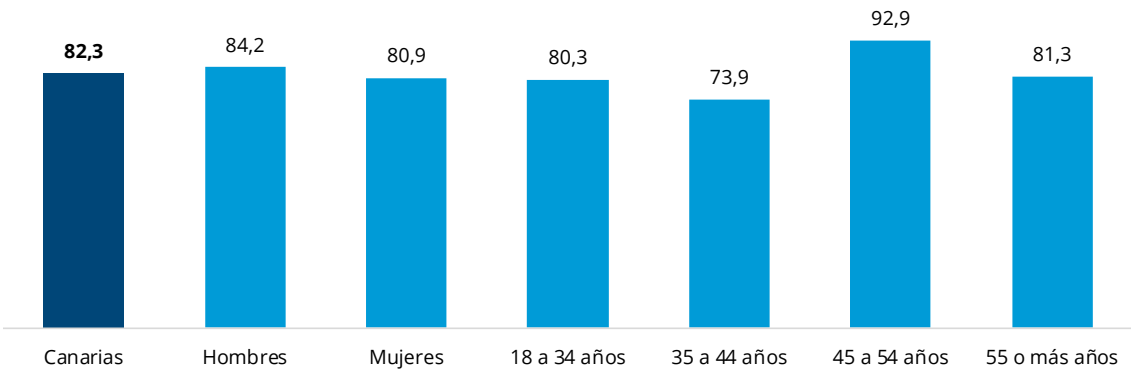
	Canarias	LZ y FV	GC	TF	LG, LP y EH
Buen estado y comodidad de la oficina donde le han atendido	83,0	72,1	83,5	84,9	86,7
Correcta identificación de las personas que prestan el servicio	84,9	77,9	86,3	85,0	88,9
Confianza en que el servicio se ha prestado de forma correcta	86,0	81,0	87,2	88,6	70,3
Tiempo de espera hasta ser atendido/a	69,6	74,2	69,5	70,5	54,9
Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio	87,7	84,8	91,4	88,2	68,9
Trato amable y considerado	88,9	87,7	92,1	87,6	83,9
Lenguaje utilizado sencillo y comprensible	88,2	90,5	86,5	88,5	91,6
Información facilitada fiable, completa y sin errores	86,3	90,6	87,1	84,1	90,1
Disponibilidad y colaboración del personal del SCE	83,3	84,8	85,1	81,5	84,0
Simplicidad y sencillez en la cumplimentación de formularios y trámites	81,7	75,5	81,8	84,4	72,8

Servicios utilizados de forma telefónica

Casi el 60% de los usuarios de servicios ofrecidos por el SCE que acceden a ellos de forma telefónica lo hacen dos o más veces al año y solo un 14% ha accedido solo una vez. No hay mucha diferencia entre hombres y mujeres en la frecuencia de uso de esta vía de acceso a los servicios.

Se ha indagado si los usuarios que habían accedido telefónicamente a servicios ofrecidos por el SCE habían usado el 012 para alguno de los servicios, obteniendo respuesta afirmativa en el 82,3% de los casos.

Usuarios que han utilizado el 012 para alguno de los servicios ofrecidos por el SCE



Como para las vías de acceso ***online*** y presencial, en el caso telefónico también se ha pedido a los que han utilizado de esta forma los servicios que valoren su experiencia a través de una serie de características que permitan valorar la calidad de los servicios recibidos. Nuevamente, más del 80% de las personas dieron una valoración positiva (bastante o muy satisfactoria) en todos los ítem analizados, con la excepción del tiempo de espera hasta ser atendido, en la cual este porcentaje se reduce al 60,4%.

Tanto el lenguaje sencillo y comprensible utilizado (93,1%) como el trato amable y considerado (91,7%) superan el 90% de usuarios que lo han valorado positivamente.

Por islas, hay disparidad en qué característica tiene mayor porcentaje de valoraciones positivas. De hecho, la mejor valorada en Lanzarote y Fuerteventura es la competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio (94,5%), en Gran Canaria el trato amable y considerado (93,8%), en Tenerife, el lenguaje sencillo y comprensible utilizado (93,4%) y en La Gomera, La Palma y El Hierro, la confianza en que el servicio se ha prestado de forma correcta (93,5%).

Usuarios de servicios vía teléfonica del SCE que han dado una valoración positiva (bastante o muy satisfactoria) (%)

	Canarias	LZ y FV	GC	TF	LG, LP y EH
Correcta identificación de las personas que prestan el servicio	86,4	93,0	88,0	82,2	93,0
Confianza en que el servicio se ha prestado de forma correcta	84,7	87,4	84,9	83,1	93,5
Tiempo de espera hasta ser atendido/a	60,4	62,9	59,2	60,9	63,1
Competencia y buen hacer de las personas que prestan el servicio	87,2	94,5	87,3	85,0	88,5
Trato amable y considerado	91,7	90,4	93,8	89,8	89,9
Lenguaje utilizado sencillo y comprensible	93,1	92,5	93,3	93,4	88,2
Información facilitada fiable, completa y sin errores	87,3	89,6	83,9	89,9	92,1
Disponibilidad y colaboración del personal del SCE	81,8	78,3	76,4	88,5	84,9

La Encuesta de Hábitos y Confianza Socioeconómica (ECOSOC) tiene como objetivo obtener indicadores de las conductas sociales y la confianza de la población en la situación socioeconómica y el empleo.

Es una encuesta multipropósito dirigida a la población residente en Canarias, que integra en su trabajo de campo la recogida de datos necesaria para elaborar los Indicadores de Confianza del Consumidor (ICC). Esta operación está recogida en el Plan Estadístico de Canarias.

istac | INSTITUTO CANARIO DE ESTADÍSTICA