

INFORME DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LOS SERVICIOS DE CONCILIACIÓN PRESTADOS A TRAVÉS DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL EN LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

SERVICIO NAVARRO DE EMPLEO - NAFAR LANSARE 2023



servicio navarro
de empleo -
nafar lansare



Gobierno de Navarra
Nafarroako Gobernua
Departamento de Derechos Sociales
Eskubide Sozialetako Departamentua

INFORME DE EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONCILIACIÓN PRESTADOS A TRAVÉS DEL CONTRATO DEL SERVICIO DE ORIENTACIÓN PROFESIONAL EN LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

Índice

1. INTRODUCCIÓN	2
1.1 Objeto.....	2
1.2 Objetivo.....	2
2. DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN EVALUADA.....	3
3. METODOLOGÍA	5
3.1 Análisis cuantitativo.....	6
4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.....	7
4.1 ANÁLISIS DEL PERFIL DE LAS PERSONAS QUE HAN UTILIZADO LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN.....	7
4.2 ANÁLISIS DEL PERFIL DE LAS PERSONAS QUE HAN UTILIZADO LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN POR LOTES.....	12
4.3 Análisis del perfil de las personas del grupo de tratamiento.....	13
4.4 Análisis del perfil de las personas encuestadas.....	15
4.5 Comparación de perfiles.....	19
4.6 Análisis de los resultados de los servicios reales prestados respecto a las potenciales personas beneficiarias.....	20
4.7 Evolución de los datos	23
4.8 Análisis de los datos obtenidos por las mujeres con respecto a diferentes variables.....	24
4.9 Resultados de las encuestas.....	27
4.9.1. Medidas de conciliación que han utilizado.....	27
4.9.2 Satisfacción con las diferentes medidas de conciliación utilizadas.....	28
4.9.3 Satisfacción global con las medidas de conciliación.....	30
4.9.4 Valoración de las diferentes medidas de conciliación utilizadas por lotes.....	30
4.9.5 Satisfacción global por lotes.....	31
4.9.6 Cambios o mejoras que se deberían incorporar al servicio.....	32
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	33
ANEXO 1	37

1. INTRODUCCIÓN

La finalidad de este documento es presentar los resultados y efectos derivados de la implementación de los servicios de conciliación dentro del contrato del servicio de orientación profesional de la Comunidad Foral de Navarra durante el año 2021.

1.1 Objeto

Mediante la Resolución 439/2020, de 30 de octubre, de la Directora Gerente del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, se adjudica el contrato del servicio de orientación profesional de la Comunidad Foral de Navarra a varias entidades.

El servicio de orientación profesional es un servicio integral que tiene por objeto la información, el diagnóstico de la situación individual, el asesoramiento, la motivación y acompañamiento en las transiciones laborales, bien desde la educación al mundo laboral o entre las diversas situaciones de empleo y desempleo que pueden darse a lo largo de la vida laboral. Este servicio tiene por finalidad ayudar a las personas usuarias a mejorar su empleabilidad, promover su carrera profesional y facilitar su contratación u orientar hacia el autoempleo. Asimismo, y a partir del diagnóstico de sus necesidades, la orientación podrá dar lugar a la prestación de otros servicios especializados de la cartera.

La cláusula 12 del pliego de condiciones particulares, referida a criterios de adjudicación, incluye que la entidad licitadora ponga a disposición de las personas usuarias del servicio durante la ejecución del contrato, las siguientes medidas en materia de conciliación de la vida laboral, familiar y personal:

- Medidas relacionadas con el cuidado de menores
- Medidas relacionadas con el cuidado de adultos dependientes.

El objeto de la inclusión de estas medidas en materia de conciliación dentro del contrato de servicios de orientación es facilitar la asistencia a las sesiones de orientación de las personas que tengan a su cargo el cuidado de menores o de personas adultas dependientes, con el fin de mejorar su empleabilidad.

1.2 Objetivo

El **objetivo principal** de esta evaluación trata de estimar los resultados derivados de la implementación de los servicios de conciliación dentro del contrato del servicio de orientación profesional de la Comunidad Foral de Navarra durante el año 2021.

Los **objetivos esenciales** de la evaluación son los siguientes:

- Identificar en qué medida la intervención es pertinente y coherente respecto a los problemas que pretende abordar y cómo afecta su gestión a los resultados obtenidos.
- Valorar hasta qué punto se pueden conseguir, se están consiguiendo o se han conseguido, los objetivos más inmediatos establecidos (eficacia), y en examinar a qué coste se alcanzan en términos de tiempo y recursos humanos, materiales y monetarios (eficiencia).

- Valorar el impacto de estas medidas de conciliación sobre el grupo de tratamiento (personas derivadas a orientación durante 2021 con edades entre 30 y 65 años) analizando las diferencias entre hombres y mujeres:
 - Porcentaje de personas que han utilizado el servicio respecto al grupo de tratamiento.
 - Porcentaje de personas que han utilizado el servicio respecto al total de personas que han asistido a las sesiones de orientación.
 - Porcentaje de personas que han sido derivadas a orientación y que no han acudido por problemas de conciliación respecto a las personas que no han acudido.
 - Porcentaje de personas que acudieron a la cita, tenían personas menores o adultas dependientes a su cargo, y no utilizaron los servicios de conciliación con respecto al grupo de tratamiento.
- Analizar cómo afecta el impacto de estas medidas de conciliación en mujeres cruzando diferentes variables.
- Analizar el grado de satisfacción de las personas usuarias de los servicios de conciliación.
- Analizar la evolución de los datos de 2019 y 2021 referidos a hombres y mujeres que no han acudido con las derivadas a las sesiones de orientación.
- Elaborar conclusiones y recomendaciones para la mejora de estas medidas y su inclusión en la nueva licitación del contrato del servicio de orientación en 2023.

2. DESCRIPCIÓN DE LA INTERVENCIÓN EVALUADA

La implementación de los servicios de conciliación dentro del contrato del servicio de orientación profesional se incluyó en la licitación de este contrato en el año 2021.

Las entidades beneficiarias del contrato de servicios tienen la obligación de poner a disposición de las personas usuarias de los servicios de orientación las siguientes medidas en materia de conciliación de la vida laboral, familiar y personal:

- Medidas relacionadas con el cuidado de menores
- Medidas relacionadas con el cuidado de adultos dependientes

Mediante la Resolución 439/2020, de 30 de octubre, de la Directora Gerente del Servicio Navarro de Empleo-Nafar Lansare, se adjudica el contrato de servicio de orientación profesional de la Comunidad Foral de Navarra a las siguientes entidades:

- Lote 1: agrupación de personas jurídicas compuesta por la Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de Navarra, COCEMFE Navarra, y la Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica, COCEMFE
- Lote 2: Agrupación de personas jurídicas compuesta por Fundación Ilundain-Haritz Berri, Cruz Roja de Navarra, Fundación Gaztelan y Fundación Secretariado Gitano
- Lote 3: Fundación Ilundain-Haritz Berri

El lote 1 se presta el servicio a personas con discapacidad, con el lote 2 se presta el servicio a personas en situación o riesgo de exclusión y con el lote 3 para el resto de las personas.

Como ya hemos indicado, el objetivo principal de la inclusión de estas medidas en materia de conciliación dentro del contrato de servicios de orientación es facilitar la asistencia a las sesiones

de orientación de las personas que tengan a su cargo el cuidado de menores o de personas adultas dependientes, con el fin de mejorar su empleabilidad

Para alcanzar el objetivo principal se fijan los siguientes **objetivos específicos**:

- Promover la asistencia de las personas desempleadas a las sesiones de orientación.
- Contribuir a facilitar la asistencia a las sesiones de orientación a personas con menores y personas adultas a su cargo.
- Contribuir a facilitar la asistencia de mujeres a las sesiones de orientación.

Para comprobar el logro de del objetivo establecido se fijan los siguientes **indicadores**:

- 1. % de personas usuarias de los servicios de conciliación respecto a las potenciales personas beneficiarias.**
 - a) % de mujeres usuarias de los servicios de conciliación respecto a las potenciales mujeres beneficiarias. (Indicador intersexo).
 - b) % de hombres usuarios de los servicios de conciliación respecto al total de potenciales hombres beneficiarios. (Indicador intersexo).
 - c) Diferencia entre los porcentajes anteriores de mujeres y hombres. (Brecha de género).
 - d) % de mujeres usuarias de los servicios de conciliación respecto total de hombres usuarios de los servicios de conciliación. (Brecha de género).
- 2. % de personas usuarias de los servicios de conciliación respecto al total de las personas que han asistido a las sesiones de orientación.**
 - a) % de mujeres usuarias de los servicios de conciliación respecto al total de las mujeres que han asistido a las sesiones de orientación. Indicador intersexo.
 - b) % de hombres usuarios de los servicios de conciliación respecto al total de los hombres que han asistido a las sesiones de orientación. Indicador intersexo.
- 3. % de personas usuarias de los servicios de conciliación con respecto a las potenciales personas que acudieron a las citas y tenían personas a su cargo.**
 - a) % de mujeres han sido usuarias de los servicios de conciliación respecto a las potenciales mujeres beneficiarias de los servicios que acudieron a las citas y tenían personas a su cargo. Indicador intersexo.
 - b) % de hombres han sido usuarios de los servicios de conciliación respecto a las potenciales hombres beneficiarios de los servicios que acudieron a las citas y tenían personas a su cargo. Indicador intersexo.
 - c) Diferencia entre los porcentajes anteriores de mujeres y hombres. (Brecha de género).
- 4. % de personas derivadas a las sesiones de orientación y que no han acudido (no interés) por problemas de conciliación con respecto a las personas que no han acudido (no interés).**
 - a) % de mujeres derivadas a las sesiones de orientación y que no han acudido (no interés) por problemas de conciliación con respecto a las mujeres que no han acudido (no interés). Indicador intersexo.
 - b) % de hombres derivados a las sesiones de orientación y que no han acudido (no interés) por problemas de conciliación con respecto a los hombres que no han acudido (no interés). Indicador intersexo.

- c) Diferencia entre los porcentajes anteriores de mujeres y hombres. (Brecha de género).
5. **% de personas que acudieron a la cita, tenían personas menores o adultas dependientes a su cargo, y no utilizaron los servicios de conciliación.**
 - a) % de mujeres que acudieron a la cita, tenían personas menores o adultas dependientes a su cargo y no utilizaron los servicios de conciliación. Indicador intersexo.
 - b) % de hombres que acudieron a la cita, tenían personas menores o adultas dependientes a su cargo y no utilizaron los servicios de conciliación. Indicador intersexo.
 - c) Diferencia entre los porcentajes anteriores de mujeres y hombres. (Brecha de género).
6. **Evolución de los datos de 2019 y 2021 referidos a hombres y mujeres que no han acudido (no interés) con las derivadas a las sesiones de orientación. (Brecha de género).**

Con estos indicadores mediremos los resultados de las medidas de conciliación tanto en hombres como en mujeres para poder conocer el uso que de estas medidas realizan y la brecha de género existente.

También utilizaremos indicadores de género interseccionales cruzando la variable sexo con otras variables como discapacidad, localidad de residencia, nacionalidad y edad.

3. METODOLOGÍA

Para la evaluación de los servicios de conciliación prestados a través del contrato del servicio de orientación profesional se han realizado análisis cuantitativos y cualitativos con técnicas de investigación documental y encuestas.

Este análisis se ha realizado sobre los siguientes grupos:

- 177 personas que asistieron a las sesiones de orientación y que utilizaron los servicios de conciliación.
- Grupo de tratamiento: al no existir información sobre las potenciales personas beneficiarias del servicio de conciliación, es decir, aquellas que tienen personas menores o adultas dependientes a su cargo, hemos configurado el grupo de tratamiento con los siguientes criterios:
 - Servicio de cuidado a menores: Personas que se han derivado el servicio de orientación durante 2021 con una edad comprendida entre 30 y 50 años. La edad media de la primera maternidad en Navarra son 31,9 años.
 - Servicio de cuidado de personas adultas dependientes: Un 5% de las personas que se han derivado al servicio de orientación durante 2021 con una edad comprendida entre 50 y 65 años. Hay 35.000 personas con algún tipo de discapacidad superior al 33%, lo que supone un 5% de la ciudadanía navarra (664.117 personas). Por ello hemos presupuesto que el mismo porcentaje puede tener personas a su cargo.

Este grupo está compuesto por 8.272 personas:

- Lote 1 (personas con discapacidad): 353 personas derivadas; 233 hombres y 120 mujeres
 - Lote 2 (personas perceptoras de RG): 2.179 personas derivadas; 892 hombres y 1.287 mujeres.
 - Lote 3 (resto): 5.740 personas derivadas; 2.426 hombres y 3.314 mujeres.
- Grupo de personas del grupo de tratamiento que han asistido a las sesiones de orientación en 2021: 4.694 personas.

3.1 Análisis cuantitativo:

- Porcentaje de personas usuarias de los servicios de conciliación respecto a las potenciales personas beneficiarias (grupo de tratamiento).
- Porcentaje de personas usuarias de los servicios de conciliación respecto al total de personas que han asistido a las sesiones de orientación.
- Porcentaje de personas usuarias de los servicios de conciliación con respecto a las potenciales personas que acudieron a las citas y tenían personas a su cargo.
- Porcentaje de personas derivadas a las sesiones de orientación y que no han acudido (no interés) por problemas de conciliación con respecto a las personas que no han acudido (no interés).
- Porcentaje de personas que acudieron a la cita, tenían personas menores o adultas dependientes a su cargo, y no utilizaron los servicios de conciliación.
- Evolución de los datos de 2019 y 2021 referidos a hombres y mujeres que no han acudido (no interés) con las derivadas a las sesiones de orientación.

Para la realización de este análisis se han utilizado las siguientes herramientas:

- Consulta base de datos de Renta Garantizada para verificar si son personas perceptoras.
- Consulta de la aplicación ORIENTASARE para comprobar si han asistido a las sesiones de orientación.
- Consulta de la herramienta SISPE para comprobar si han recibido prestaciones, consulta nacionalidad y nivel de estudios.

3.2 Análisis cualitativo:

- Satisfacción con las diferentes medidas de conciliación utilizadas:
 - Adaptación de horario a las citas
 - Realización de acciones vía telemática
 - Atención a menores durante el desarrollo de la cita
- Satisfacción global con las medidas de conciliación
- Cambios o mejoras que se deberían incorporar al servicio
- Análisis del perfil de las personas que han utilizado los servicios de conciliación
- Análisis del perfil de las personas del grupo de tratamiento.

- Análisis de los datos obtenidos por las mujeres con respecto a diferentes variables (discapacidad, localidad de residencia, nacionalidad y edad).

Para la realización de este análisis se han realizado encuestas a las potenciales personas beneficiarias de las medidas de conciliación (grupo de tratamiento). Estas encuestas se realizan mediante una plataforma online.

Se realizaron las siguientes encuestas:

- Lote 1: 100 encuestas de 353 personas que forman el grupo de tratamiento, con un margen de error del 7% y un nivel de confianza del 90%.
- Lote 2: 275 encuestas de 2.179 personas que forman el grupo de tratamiento, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 92%.
- Lote 3: 305 encuestas de 5.740 personas que forman el grupo de tratamiento, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 92%.

En total se han realizado 680 encuestas a 6.542 personas de las 8.272 que forman el grupo de tratamiento, no se ha enviado a la totalidad porque no tenían dirección de correo electrónico. La realización de 680 encuestas sobre 8.272 personas que forman el grupo de tratamiento nos dan unos resultados con un nivel de confianza del 99% y un margen de error del 5% por lo que los resultados de la encuesta se pueden extrapolar a todo el grupo de tratamiento.

Si analizamos las respuestas de las encuestas por lotes tenemos un nivel de confianza del 92% con un margen de error del 5% en el lote 2 y 3 y un nivel de confianza 90% con un margen de error del 7%. Para que el resultado de la encuesta sea fiable y se pueda extrapolar a todo el grupo de tratamiento se deben realizar las encuestas necesarias para que el nivel de confianza sea del 90% y el margen de error del 5%. En esta evaluación lo hemos superado en los lotes 2 y 3. En el lote 1 de personas con discapacidad el margen de error ha subido al 7%.

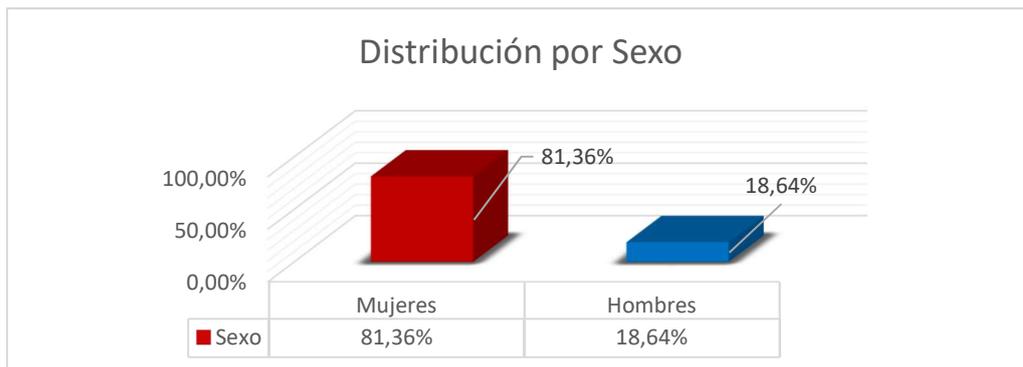
4. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

4.1 ANÁLISIS DEL PERFIL DE LAS PERSONAS QUE HAN UTILIZADO LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN

177 de las personas que asistieron a las sesiones de orientación utilizaron los servicios de conciliación con el siguiente desglose:

Por sexo:

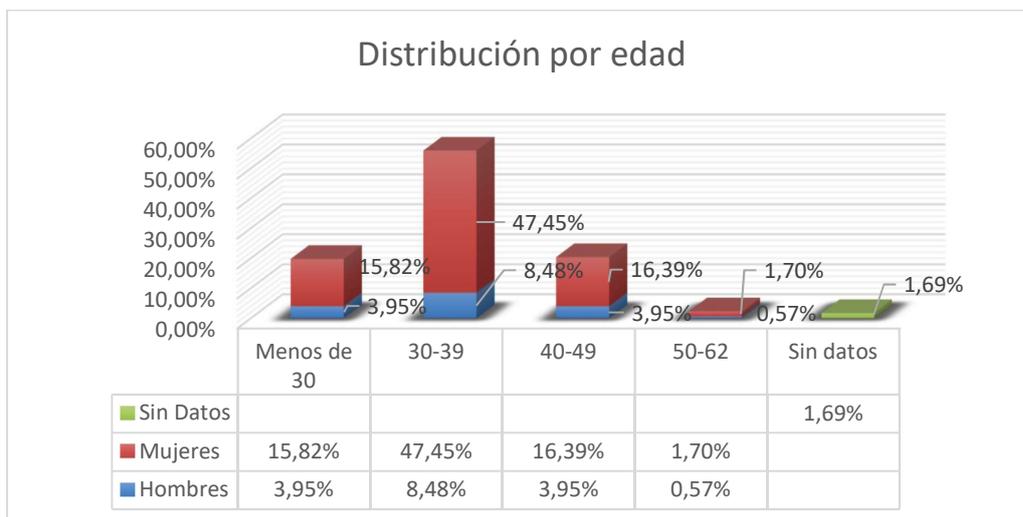
- 33 hombres (18,64%).
- 144 mujeres (81,36%).



Fuente: elaboración propia SNE-NL

Por edad:

- Menos de 30: 35 (19,77%)
7 hombres (3,95%) y 28 mujeres (15,82%)
- 30-39: 99 (55,93%)
15 hombres (8,48%) y 84 mujeres (47,45%)
- 40-49: 36 (20,34%)
7 hombres (3,95%) y 29 mujeres (16,39%)
- 50-65: 4 (2,27%)
1 hombre (0,57%) y 3 mujeres (1,70%)
- Sin datos: 3 (1,69%)

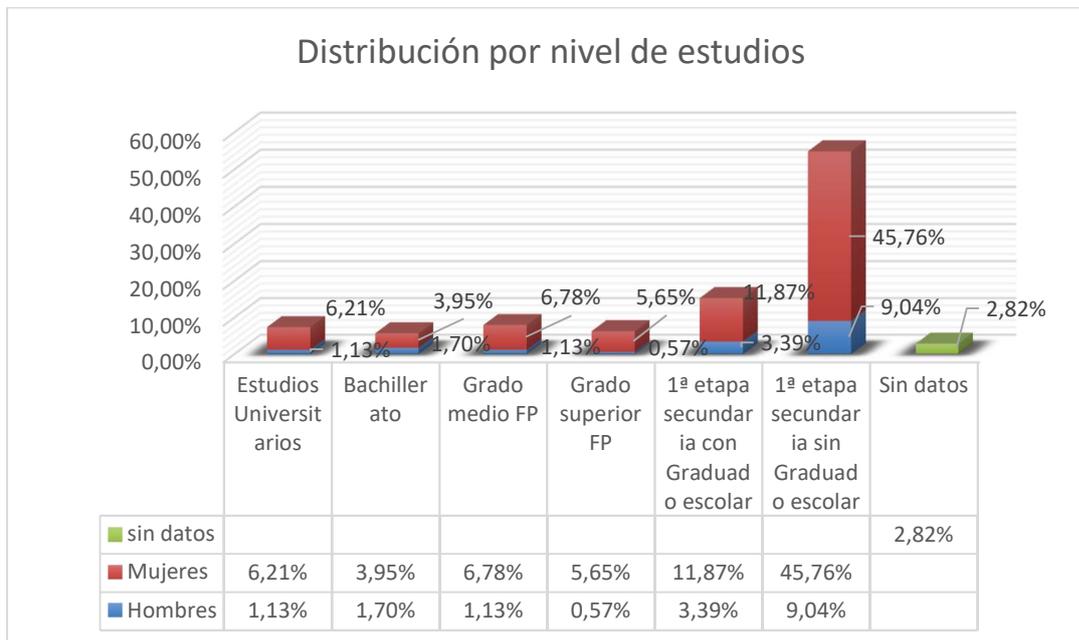


Fuente: elaboración propia SNE-NL

Por nivel de estudios:

- 13 Estudios universitarios (7,34%)
2 hombres (1,13%) y 11 mujeres (6,21%).
- 10 Bachillerato (5,65%)

- 3 hombres (1,70%) y 7 mujeres (3,95%).
- 14 Grado Medio FP (7,91%).
2 hombres (1,13%) y 12 mujeres (6,78%).
- 11 Grado Superior FP (6,22%).
1 hombre (0,57%) y 10 mujeres (5,65%).
- 27 Primera etapa de educación secundaria con Graduado escolar (15,26%).
6 hombres (3,39%) y 21 mujeres (11,87%).
- 97 Primera etapa de educación secundaria sin Graduado escolar (54,80%).
16 hombres (9,04%) y 81 mujeres (45,76%).
- Sin datos: 5 (2,82%)

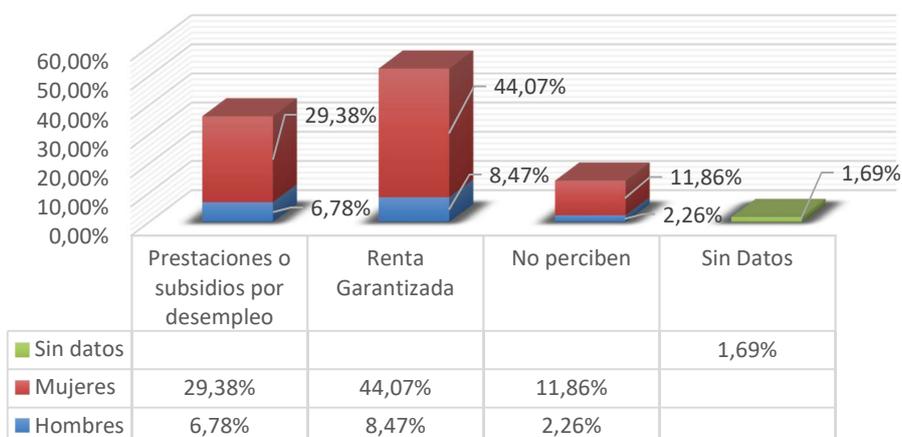


Fuente: elaboración propia SNE-NL

Personas perceptoras de prestaciones económicas en el momento de la derivación:

- 64 personas beneficiarias de Prestaciones o subsidios por desempleo (36,16%).
12 hombres (6,78%) y 52 mujeres (29,38%)
- 93 personas beneficiaria de Renta Garantizada (52,54%):
15 hombres (8,47%) y 78 mujeres (44,07%)
- 25 personas no eran perceptoras de prestaciones económicas (14,12%)
4 hombres (2,26%) y 21 mujeres (11,86%)
- Sin datos: 3 (1,69%)

Percepción de prestaciones económicas en el momento de la derivación

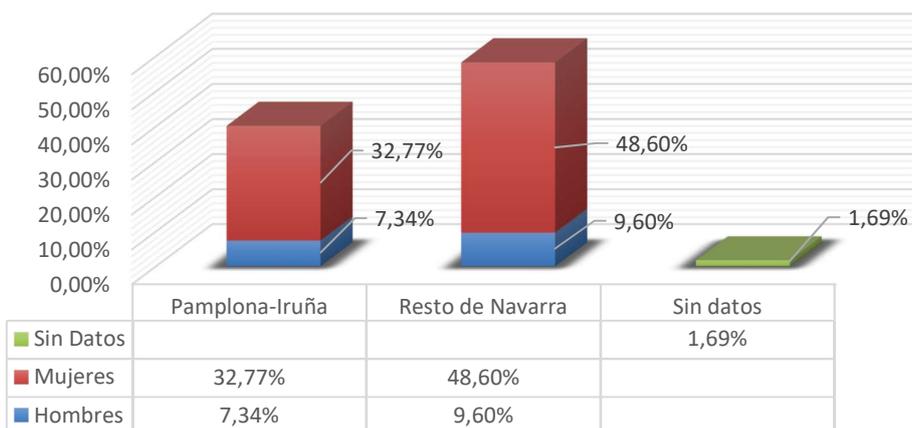


Fuente: elaboración propia SNE-NL

Localidad de residencia:

- Pamplona: 71 (40,11%)
13 hombres (7,34%) y 58 mujeres (32,77%).
- Resto de localidades: 103 (58,20%)
17 hombres (9,60%) y 86 mujeres (48,60%).
- Sin datos: 3 (1,69%)

Distribución por localidad



Fuente: elaboración propia SNE-NL

Nacionalidad:

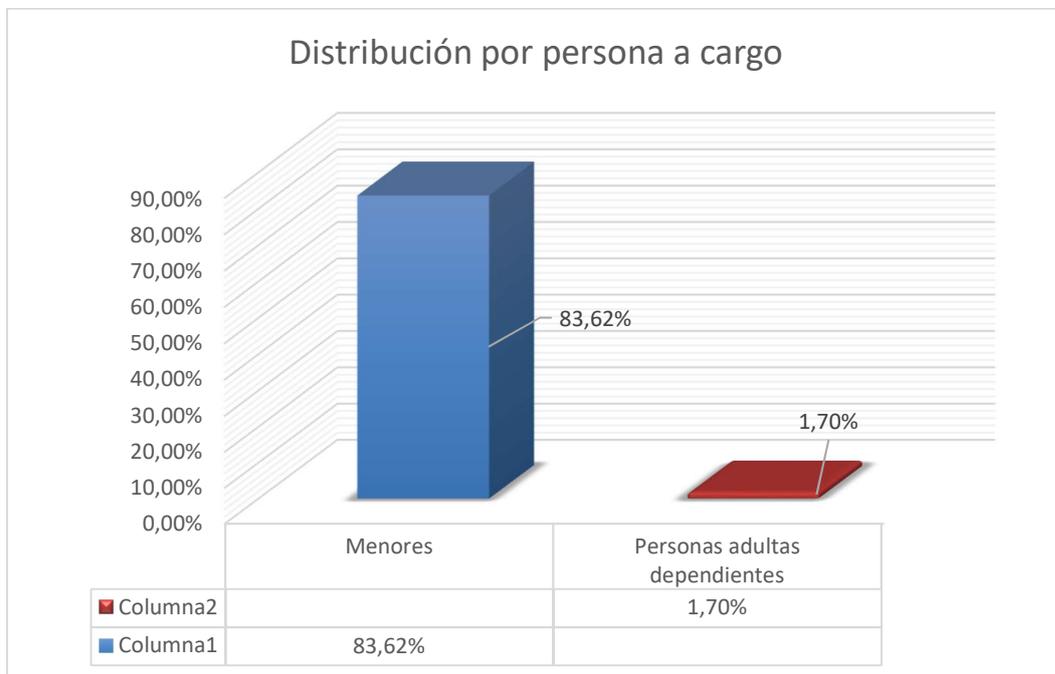
- Nacionalidad española: 137 (77,40%).
27 hombres (15,26%) y 110 mujeres (62,14%).
- Resto de nacionalidades: 35 (19,78%).
3 hombres (1,70%) y 32 mujeres (18,08%).
- Sin datos: 5 (2,82%)



Fuente: elaboración propia SNE-NL

Tipo de medida utilizada:

- Menores: 148 (83,62%)
- Personas adultas dependientes: 29 (1,70%)



Perfil de las personas que utilizaron los servicios de conciliación:

Sexo: Mujer (81,36%)

Edad: 30-39 (55,93%)

Nivel de estudios: Primera etapa de educación secundaria sin Graduado escolar (54,80%)

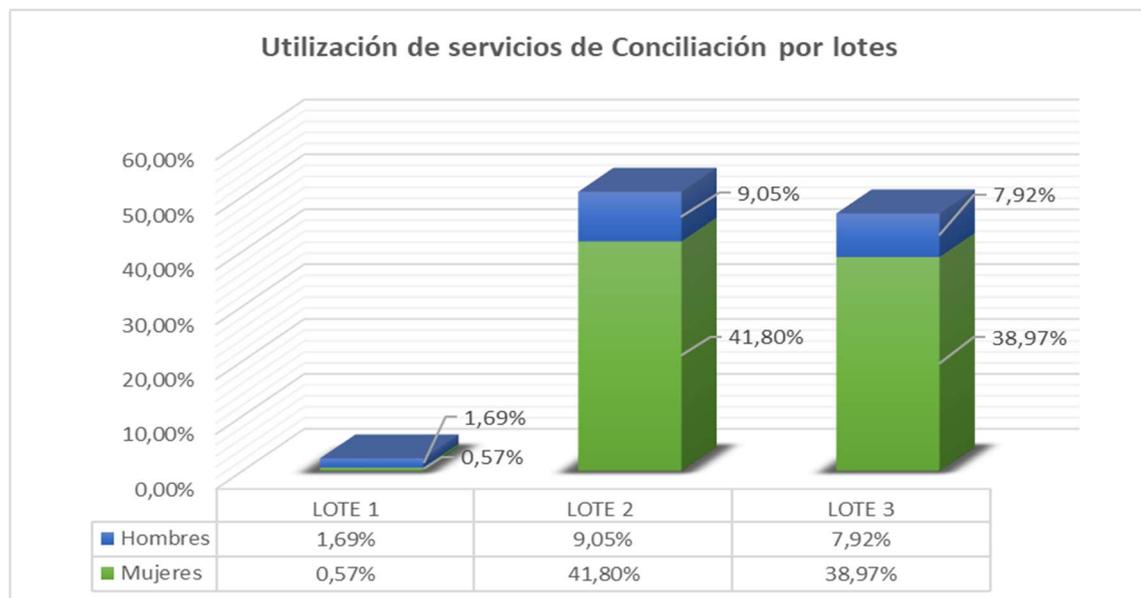
Prestación: Perceptoras de RG (52,54%)

Localidad de residencia: Otras localidades diferentes a Pamplona (58,20%)

Nacionalidad: española (77,40%)

Tipo de medida: Menores (83,62%)

4.2 ANÁLISIS DEL PERFIL DE LAS PERSONAS QUE HAN UTILIZADO LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN POR LOTES



Fuente: elaboración propia SNE-NL

El detalle de los perfiles por cada lote está al final del documento en el Anexo I; a continuación, adjuntamos cuadro con la comparación de los perfiles de los diferentes lotes:

COMPARACIÓN PERFILES			
	LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3
SEXO	HOMBRE (75%)	MUJER (82,2%)	MUJER (83,13%)
EDAD	40-49 (75%)	30-39 (53,33%)	30-39 (61,45%)
NIVEL DE ESTUDIOS	Primera etapa de educación secundaria sin Graduado escolar (50%)	Primera etapa de educación secundaria sin Graduado escolar (74,44%)	Primera etapa de educación secundaria sin Graduado escolar (33,74%)
PRESTACIONES	NO PERCEPTOR	RG (97,78%)	Prestaciones o subsidios por desempleo (67,47%)
LOCALIDAD RESIDENCIA	PAMPLONA (100%)	OTRAS LOCALIDADES DIFERENTES A PAMPLONA (53,33%)	OTRAS LOCALIDADES DIFERENTES A PAMPLONA (66,27%)
NACIONALIDAD	ESPAÑOLA (100%)	ESPAÑOLA (80%)	ESPAÑOLA (73,50%)
PERSONA A CARGO	Menores (100%)	90% Menores 10% Personas adultas dependientes	75,90% Menores 24,10% Personas adultas dependientes

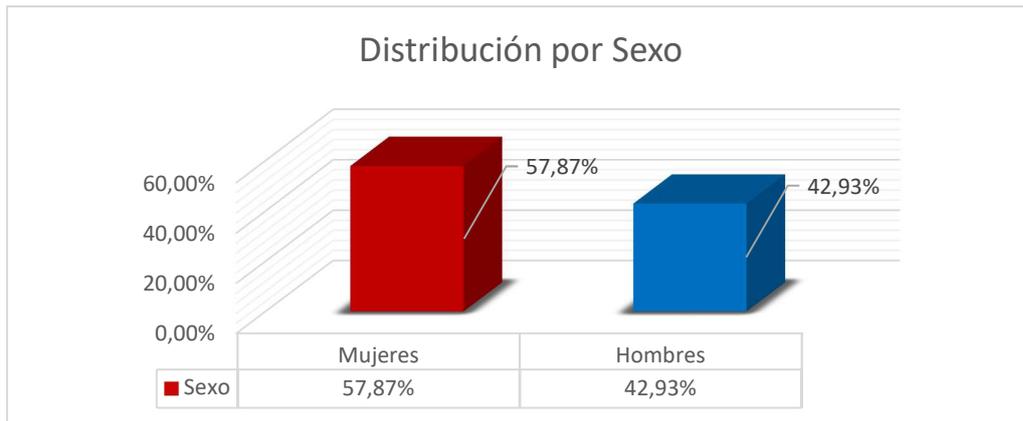
- Las personas que han utilizado estos servicios son mayoritariamente mujeres excepto en el lote 1 (personas con discapacidad) que el 75% son hombres.
- La mayoría de las personas tienen entre 30 y 39 años a excepción de las personas del lote 1 que tienen entre 40 y 49 años.
- Nivel de estudios bajo, sobre todo en las personas del lote 2 (perceptoras de RG) ya que tienen el porcentaje más alto de nivel bajo de estudios.
- Las personas del lote 1 no eran perceptoras de prestaciones, casi la totalidad del lote 2 lo eran de RG y un porcentaje muy alto del lote 3 percibían prestaciones o subsidios por desempleo.
- La mayoría de las personas que utilizaron estas medidas residían fuera de Pamplona excepto las personas del Lote 1.
- Las personas del lote 1 sólo utilizaron medidas de conciliación por el cuidado de menores.

4.3 ANÁLISIS DEL PERFIL DE LAS PERSONAS DEL GRUPO DE TRATAMIENTO

El grupo de tratamiento está formado por las 8.272 personas de entre 30 y 65 años que se derivaron a acciones de orientación en 2021 con el siguiente desglose:

Por sexo:

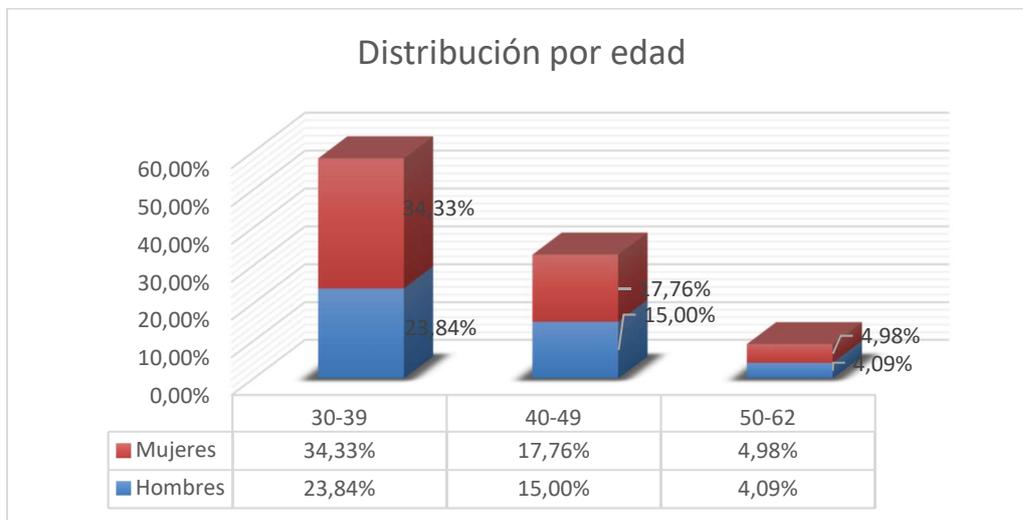
- 3.551 hombres (42,93%).
- 4.721 mujeres (57,87%).



Fuente: elaboración propia SNE-NL

Por edad:

- 30-39: 4.812 (58,17%)
1.972 hombres (23,84%) y 2.840 mujeres (34,33%)
- 40-49: 2.710 (32,76%)
1.241 hombres (15%) y 1.469 mujeres (17,76%)
- 50-65: 750 (9,07%)
338 hombres (4,09%) y 412 mujeres (4,98%)

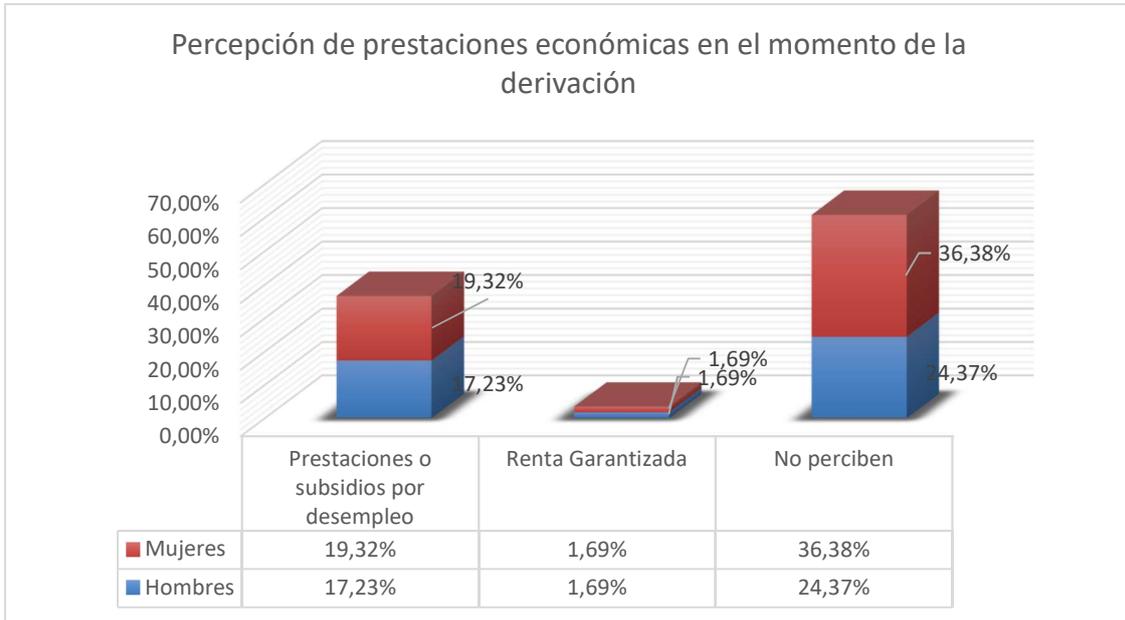


Fuente: elaboración propia SNE-NL

Personas perceptoras de prestaciones económicas en el momento de la derivación:

- 3.023 personas beneficiarias de Prestaciones o subsidios por desempleo (36,54%).
1.425 hombres (17,23%) y 1.598 mujeres (19,32%)
- 280 personas beneficiaria de Renta Garantizada (3,38%):
140 hombres (1,69%) y 140 mujeres (1,69%)
- 5.025 personas no eran perceptoras de prestaciones económicas (60,75%)

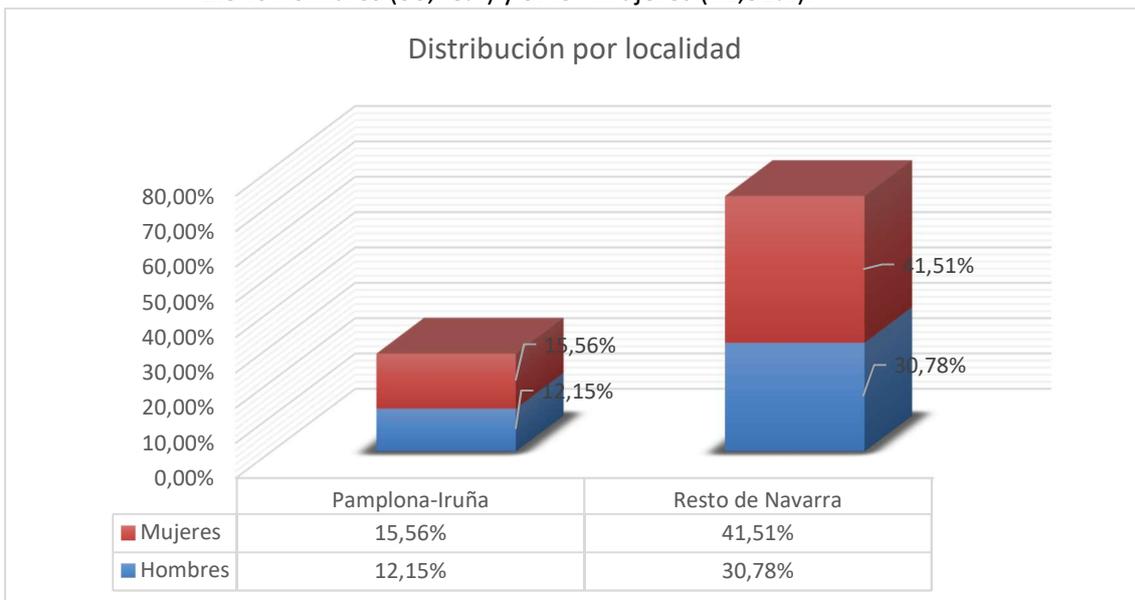
2.016 hombres (24,37%) y 3.009 mujeres (36,38%)



Fuente: elaboración propia SNE-NL

Localidad de residencia:

- Pamplona: 2.292 (27,71%)
1.005 hombres (12,15%) y 1.287 mujeres (15,56%).
- Resto de localidades: 5.980 (72,29%)
2.546 hombres (30,78%) y 3.434 mujeres (41,51%).



Fuente: elaboración propia SNE-NL

Perfil de las personas que forman el grupo de tratamiento:

Sexo: Mujer (57,87%)

Edad: 30-39 (58,17%)

Prestación: No perceptoras de prestaciones (60,75%)

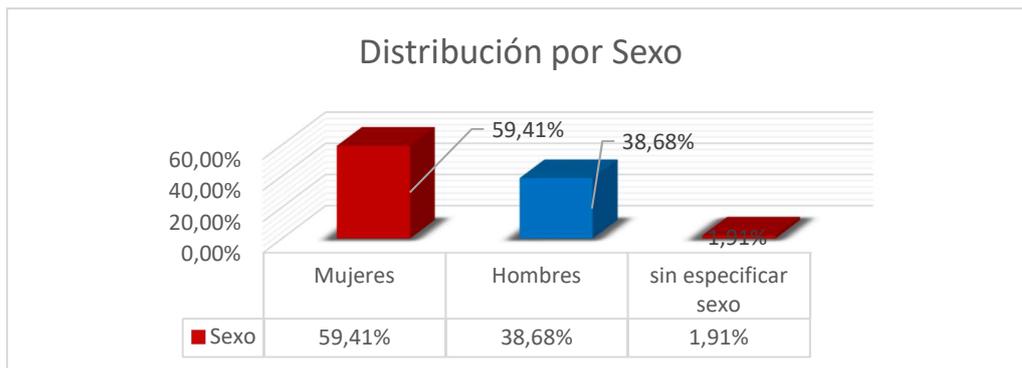
Localidad de residencia: Otras localidades diferentes a Pamplona (72,29%)

4.4 ANÁLISIS DEL PERFIL DE LAS PERSONAS ENCUESTADAS

Se han realizado encuestas a 680 personas de las 8.272 que forman el grupo de tratamiento con el siguiente desglose:

Por sexo:

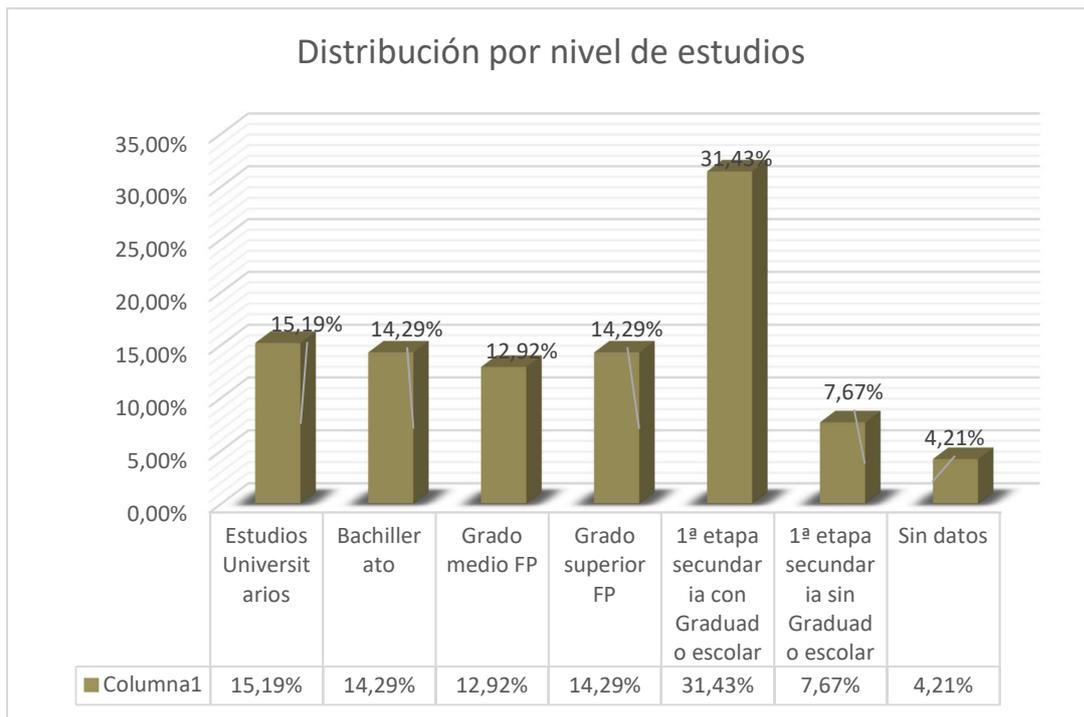
- 263 hombres (38,68%).
- 404 mujeres (59,41%).
- 13 personas sin especificar sexo en la encuesta (1,91%)



Fuente: elaboración propia SNE-NL

Por nivel de estudios:

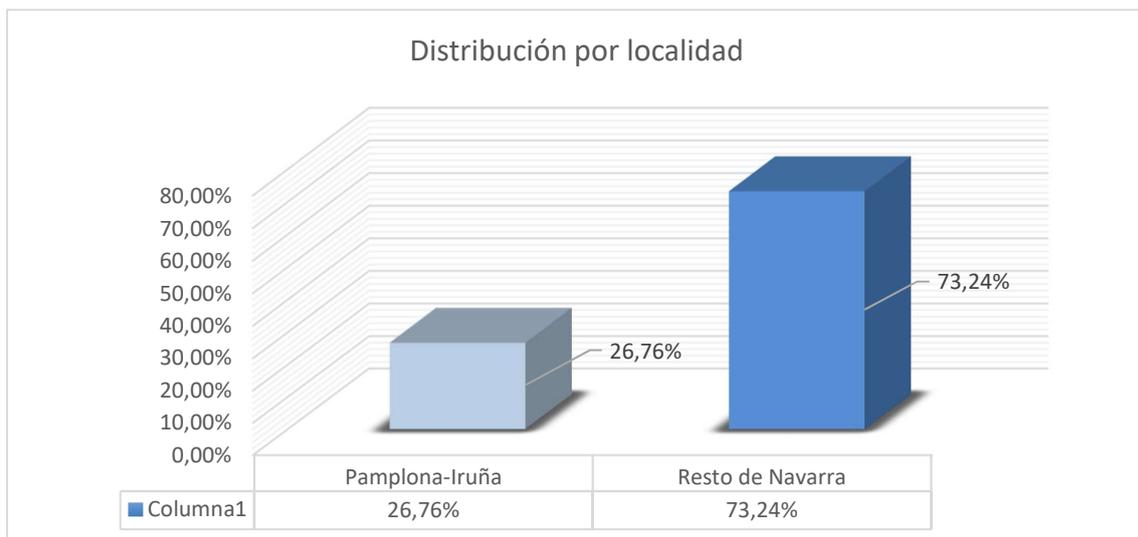
- 101 Estudios universitarios (15,19%)
- 95 Bachillerato (14,29%)
- 86 Grado Medio FP (12,92%).
- 95 Grado Superior FP (14,29%).
- 209 Primera etapa de educación secundaria con Graduado escolar (31,43%).
- 51 Primera etapa de educación secundaria sin Graduado escolar (7,67%).
- Sin datos: 28 (4,21%)



Fuente: elaboración propia SNE-NL

Localidad de residencia:

- Pamplona: 182 (26,76%)
- Resto de localidades: 498 (73,24%)



Fuente: elaboración propia SNE-NL

Nacionalidad:

- Nacionalidad española: 587 (86,32%).
- Resto de nacionalidades: 93 (13,68%).



Fuente: elaboración propia SNE-NL

Perfil de las personas encuestadas:

Sexo: Mujer (59,41%)

Nivel de estudios: Primera etapa de educación secundaria con Graduado escolar (31,43%)

Localidad de residencia: Otras localidades diferentes a Pamplona (73,24%)

Nacionalidad: española (86,32%)

4.5 COMPARACIÓN DE LOS PERFILES

COMPARACIÓN PERFILES			
	Personas que utilizaron los servicios de conciliación	Grupo de tratamiento	Personas encuestadas
SEXO	Mujer (81,36%)	MUJER (57,87%)	MUJER (59,41%)
EDAD	30-39 (55,93%)	30-39 (58,17%)	
NIVEL DE ESTUDIOS	Primera etapa de educación secundaria sin Graduado escolar (54,80%)		Primera etapa de educación secundaria con Graduado escolar (31,43%)
PRESTACIONES	RG (52,54%)	No perceptoras de prestaciones (60,75%)	
LOCALIDAD RESIDENCIA	OTRAS LOCALIDADES DIFERENTES A PAMPLONA (58,20%)	OTRAS LOCALIDADES DIFERENTES A PAMPLONA (72,29%)	OTRAS LOCALIDADES DIFERENTES A PAMPLONA (73,24%)
NACIONALIDAD	ESPAÑOLA (77,40%)		ESPAÑOLA (86,32%)

Si comparamos los tres perfiles podemos llegar a las siguientes conclusiones:

El perfil de las personas que forman el grupo de tratamiento y el de las personas a las que se ha encuestado es similar a excepción del nivel de estudios que es un poco más elevado en las personas que han contestado la encuesta y tiene su lógica ya que para las personas con el nivel de estudios más bajo puede ser más complicado acceder y contestar la encuesta.

Si comparamos estos perfiles con el perfil de las personas que utilizaron los servicios de conciliación observamos que aumenta mucho el porcentaje de mujeres que utilizaron los servicios de conciliación con respecto a los otros perfiles, lo que indica que además de que son las mujeres las que más han utilizado estos servicios lo han hecho muy por encima del porcentaje de mujeres que había en el grupo de tratamiento.

Las edades en las que más se han utilizado estos servicios son las comprendidas entre 30-39 años que también son las edades más numerosas en el grupo de tratamiento. En este punto cabe destacar que hay un 19,77% de personas que han utilizado los servicios de conciliación menores de 30 años y que este tramo de edad no se incluyó en el grupo de tratamiento.

En el grupo de tratamiento el 60,75% de las personas no eran perceptoras de prestaciones, sin embargo, en el grupo de las personas que han utilizado los servicios de conciliación el grupo mayoritario el perceptor de RG, esto también nos puede indicar que son las que más han utilizado estos servicios por su situación económica y también porque puede que sean el grupo que más asiste a las citas de orientación.

En cuanto a las localidades de residencia de las personas que han utilizado estos servicios, aunque la mayoría, un 58,20%, de las personas que los han utilizado son de localidades diferentes a Pamplona, este porcentaje disminuye notablemente con respecto al del grupo de tratamiento, lo que nos indica que en proporción a las personas derivadas a las citas de orientación no han utilizado más los servicios de conciliación las personas de fuera de Pamplona.

La nacionalidad mayoritaria tanto de las personas que han utilizado los servicios como de las personas encuestadas es la española (este dato no lo tenemos del grupo de tratamiento, pero debido a que los perfiles del grupo de tratamiento y de las personas encuestadas son muy similares y las respuestas de las encuestas nos han dado un margen de error muy pequeño, podemos extrapolar los datos del grupo de personas encuestadas al grupo de tratamiento).

4.6 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS SERVICIOS REALES PRESTADOS RESPECTO A LAS POTENCIALES PERSONAS BENEFICIARIAS

1. % de personas usuarias de los servicios de conciliación respecto a las potenciales personas beneficiarias en 2021.

- Un 2,14% de personas han sido usuarias de los servicios de conciliación respecto a las potenciales personas beneficiarias (grupo de tratamiento). 177 respecto de 8.272.
- Un 3,05% de mujeres han sido usuarias de los servicios de conciliación respecto a las potenciales mujeres beneficiarias (grupo de tratamiento). 144 respecto a 4.721.
- Un 0,93% de hombres han sido usuarios de los servicios de conciliación respecto a los potenciales hombres beneficiarios (grupo de tratamiento). 33 respecto a 3.551.

Porcentualmente hay una diferencia de 2,12 puntos entre las mujeres que han utilizado los servicios de conciliación respecto a las potenciales mujeres beneficiarias con los hombres que ha utilizado estos servicios respecto a los potenciales hombres beneficiarios.

Mayoritariamente han utilizado este servicio las mujeres, de las 177 personas que han utilizado los servicios de conciliación un 18,64% eran hombres y un 81,36% eran mujeres.

Este mayor porcentaje de mujeres que han utilizado estos servicios no se debe sólo a que en el grupo de tratamiento había más mujeres que hombres, 4.721 respecto a 3.551, ya que proporcionalmente al número de hombres y mujeres que formaban el grupo de tratamiento las mujeres han utilizado el servicio 2,12 puntos porcentuales más que los hombres.

2. % de personas usuarias de los servicios de conciliación respecto al total de las personas que han asistido a las sesiones de orientación en 2021.

- Un 3,77% de personas han sido usuarias de los servicios de conciliación respecto a las personas que han asistido a las sesiones de orientación. 177 respecto de 4.694.
- Un 5,37% de mujeres han sido usuarias de los servicios de conciliación respecto al total de las mujeres que han asistido a las sesiones de orientación. 144 respecto de 2.683.
- Un 0,15% de hombres han sido usuarios de los servicios de conciliación respecto al total de los hombres que han asistido a las sesiones de orientación. 33 respecto de 2.011.

Porcentualmente hay una diferencia de 5,22 puntos entre las mujeres que han utilizado los servicios de conciliación respecto a las mujeres que habían asistido a las sesiones de orientación con los hombres que ha utilizado estos servicios respecto a los que habían asistido a las sesiones de orientación.

Vemos que la diferencia porcentual de las mujeres y hombres que han utilizado los servicios de conciliación aumenta al doble cuando se compara con las personas que han asistido a las sesiones de orientación.

3. % de personas usuarias de los servicios de conciliación con respecto a las potenciales personas que acudieron a las citas y tenían personas a su cargo.

De las 680 encuestas que se han realizado, 414 personas habían asistido a las citas de orientación de las cuales 310 tenían personas a su cargo.

Si lo extrapolamos al grupo de tratamiento, de las 4.694 personas que asistieron a las citas 3.515 tendrían personas a su cargo

Por lo tanto,

- Un 5,03% de personas han sido usuarias de los servicios de conciliación respecto a las potenciales personas beneficiarias que acudieron a las citas y tenían personas a su cargo. 177 respecto de 3.515.
- Un 24,66% de mujeres han sido usuarias de los servicios de conciliación respecto a las potenciales mujeres beneficiarias de los servicios que acudieron a las citas y tenían personas a su cargo. 144 respecto de 584.
- Un 11,42% de hombres han sido usuarios de los servicios de conciliación respecto a los potenciales hombres beneficiarios de los servicios que acudieron a las citas y tenían personas a su cargo. 33 respecto de 289.

Volvemos a ver que la diferencia porcentual de las mujeres y hombres que han utilizado los servicios de conciliación aumenta al doble cuando se compara con las personas que han asistido a las sesiones de orientación.

4. % de personas derivadas a las sesiones de orientación y que no han acudido (no interés) por problemas de conciliación con respecto a las personas que no han acudido (no interés) en 2021.

Para calcular este porcentaje compararemos las personas que no han acudido a las citas de orientación con el porcentaje de personas que han contestado en la encuesta que no han asistido por problemas de conciliación.

- De las 8.272 personas derivadas a las sesiones de orientación, 3.578 no acudieron, un 43,25%, de las cuales 316 no acudieron por problemas de conciliación, un 8,83%.
- De las 3.578 personas que no acudieron 2.038 eran mujeres, un 56,96%, de las cuales 230 no habrían asistido por problemas de conciliación, un 11,28%.

- De las 3.578 personas que no acudieron 1.540 eran hombres, un 43,04%, de los cuales 82 no habrían asistido por problemas de conciliación, un 5,35%.

Un porcentaje muy pequeño, sólo el 8,83%, no acudieron a las citas de orientación por problemas de conciliación. En este caso también el porcentaje de mujeres que no han asistido por problemas de conciliación es el doble que el de los hombres, 11,28% respecto a 5,35%.

5. % de personas que acudieron a las citas, tenían personas menores o adultas dependientes a su cargo y no utilizaron los servicios de conciliación.

De las encuestas realizadas se han obtenido los siguientes datos:

Se han realizado 680 encuestas a las personas del grupo de tratamiento (potenciales personas beneficiarias de los servicios), de las cuales 414 personas habían asistido a las citas de orientación con el siguiente resultado:

- 247 tenían menores a su cargo (59,66%) de las cuales 62 no utilizaron los servicios de conciliación (25,10%).
- 63 tenían personas adultas dependientes a su cargo (15,22%) de las cuales 15 no utilizaron los servicios de conciliación (23,81%).

Si estos resultados los extrapolamos a las 4.694 que asistieron a las citas del grupo de tratamiento:

- 2.801 tendrían menores a su cargo
- 714 tendrían personas adultas dependientes a su cargo

Por lo tanto, **3.515 personas del grupo de tratamiento de las que asistieron a las citas tendrían personas a su cargo (74,88%), de las cuales 873 no habrían utilizado los servicios de conciliación, un 24,84%.**

Por sexo:

Del grupo de tratamiento 4.694 personas asistieron a las citas de orientación, 2.683 Mujeres (57,16%) y 2.011 hombres (42,84%); la encuesta se ha realizado a 414 personas que asistieron a las citas de orientación, 252 mujeres (60,87%) y 155 hombres (37,44%) un 1,69% no especificó el sexo en la encuesta.

- 202 mujeres de las que acudieron a las citas tenían personas a su cargo (48,79%), de las cuales 46 no utilizaron los servicios de conciliación, un 22,77%.
- 100 hombres de los que acudieron a las citas tenían personas a su cargo (24,15%), de los cuales 31 no utilizaron los servicios de conciliación, un 31%.

Si los resultados de la encuesta los extrapolamos a las 873 personas del grupo de tratamiento que habrían asistido a las citas, tenían personas a su cargo y no habían utilizado los servicios de conciliación obtenemos los siguientes datos por sexo:

- **584 mujeres de las que acudieron a las citas tendrían personas a su cargo (66,89%), de las cuales 133 no utilizaron los servicios de conciliación, un 22,77%.**
- **289 hombres de los que acudieron a las citas tenían personas a su cargo (33,11%), de los cuales 90 no utilizaron los servicios de conciliación, un 31%.**

	TOTAL	MUJERES	HOMBRES
%Personas usuarias servicios conciliación/potenciales personas beneficiarias (grupo tratamiento)	2,14%	1,74%	0,40%
% de mujeres y de hombres usuarios servicios conciliación/potenciales mujeres y hombres beneficiarias (grupo tratamiento)		3,05%	0,93%
% de personas usuarias de los servicios de conciliación/total de las personas que han asistido a las sesiones de orientación	3,77%	3,07%	0,70%
% de mujeres y de hombres usuarios de los servicios de conciliación/total de las mujeres y hombres que han asistido a las sesiones de orientación		5,37%	0,15%
% de personas derivadas a las sesiones de orientación y que no han acudido (no interés) por problemas de conciliación/personas que no han acudido (no interés)	8,83%	6,43%	2.40%
% de mujeres y de hombres derivados a las sesiones de orientación y que no han acudido (no interés) por problemas de conciliación/mujeres y hombres que no han acudido		11,28%	5,35%
% de personas que acudieron a la cita, tenían personas menores o adultas dependientes a su cargo, y no utilizaron los servicios de conciliación/potenciales personas beneficiarias de los servicios.	24,84%	15,23%	10,31%
% de mujeres y de hombres que acudieron a la cita, tenían personas menores o adultas dependientes a su cargo, y no utilizaron los servicios de conciliación/potenciales mujeres y hombres beneficiarios de los servicios		22,77%	31%
% de personas usuarias de los servicios de conciliación/potenciales personas que acudieron a las citas y tenían personas a su cargo.	5,03%	4,10%	0,93%
% de mujeres y hombres usuarios de los servicios de conciliación/ potenciales mujeres y hombres que acudieron a las citas y tenían personas a su cargo.		24,66%	11,42%

4.7 EVOLUCIÓN DE LOS DATOS DE 2019 Y 2021 REFERIDOS A HOMBRES Y MUJERES QUE NO HAN ACUDIDO (NO INTERÉS) CON LAS DERIVADAS A LAS SESIONES DE ORIENTACIÓN.

En 2019, se han derivado a sesiones de orientación a 8.055 personas entre 30 y 65 años, 3.354 hombres (41,64%) y 4.701 mujeres (58,36%), de los cuales 3.481 no han acudido (43,21%), 1.561 hombres (44,84%) y 1.920 mujeres (55,16%).

En 2021, se han derivado a sesiones de orientación a 8.272 personas entre 30 y 65 años, 3.551 hombres (42,93%) y 4.721 mujeres (57,07%), de los cuales 3.578 no han acudido (43,25%) ,1.540 hombres (43,25%) y 2.038 mujeres (56,96%).

	Personas derivadas a orientación		Personas que no asistieron a las citas	
2019	3.354 hombres (41,64%)	4.701 mujeres(58,36%)	1.561 hombres (44,84%)	1.920 mujeres (55,16%)
2021	3.551 hombres (42,93%)	4.721 mujeres (57,07%)	1.540 hombres (43,25%)	2.038 mujeres (56,96%)
Diferencia	+197	+20	-21	+118

En 2021 se derivaron a 217 personas más a orientación de las cuales hubo 21 hombres menos que no asistieron a las citas, pero 118 mujeres más que no asistieron. Proporcionalmente a las personas derivadas el porcentaje de personas que no asistieron a las citas es similar, aunque aumenta ligeramente la proporción de mujeres.

4.8 ANÁLISIS DE LOS DASTOS OBTENIDOS POR LAS MUJERES CON RESPECTO A DIFERENTES VARIABLES

Analizamos los resultados en las mujeres cruzando los datos de nacionalidad y nivel de estudios con las variables de localidad y edad para comprobar cómo influyen estas variables en el uso de las medidas de orientación:

	Pamplona	Otras localidades	25 a 39 años	+ de 40 años
Nacionalidad española y Estudios universitarios y de FP (26,39%)	11,11%	15,28%	22,22%	4,17%
Nacionalidad española y Estudios de Primera etapa de educación secundaria con y sin graduado escolar (50%)	22,22%	27,78%	34,72%	15,28%
Otras nacionalidades y Estudios universitarios y de FP (1,39%)	1,39%	0%	1,39%	0%
Otras nacionalidades y estudios de Primera etapa de educación secundaria con y sin graduado escolar (20,83%)	4,17%	16,67%	18,06%	2,78%

En primer lugar, vemos que el grupo mayoritario es el de mujeres con nacionalidad española y estudios primarios, seguido del de Nacionalidad española y estudios superiores, otras nacionalidades con estudios primarios y finalmente otras nacionalidades con estudios superiores.

En los cuatro grupos predominan las mujeres menores de 40 años y todas tienen porcentajes más altos de residencia en otras localidades diferentes a Pamplona excepto las mujeres de otras nacionalidades con estudios superiores que residen en Pamplona.

En las 144 mujeres que han recibido servicios había 110 con nacionalidad española (62,14%) respecto a 32 con otras nacionalidades (18,08%), si comparamos estos porcentajes con los de las mujeres con nacionalidad y nivel de estudios comprobamos que:

Si de un 62,14% de mujeres de nacionalidad española sobre el total de mujeres que han utilizado los servicios un 50% tenía estudios primarios, de 18,08% mujeres de otras nacionalidades que han usado los servicios sólo un 14,55% tendría estudios primarios, por el contrario, hemos visto que un 20,83% los tienen, por lo que las mujeres de otras nacionalidades con estudios primarios han utilizado más los servicios de conciliación que el mismo perfil de mujeres españolas. Al contrario de lo que ocurre con las mujeres con estudios superiores.

Vemos que si la comparación se hace con nacionalidad y nivel de estudios la edad no es un factor influyente. Si lo es la localidad ya que a menor nivel de estudios son más las mujeres que utilizan los servicios de fuera de Pamplona.

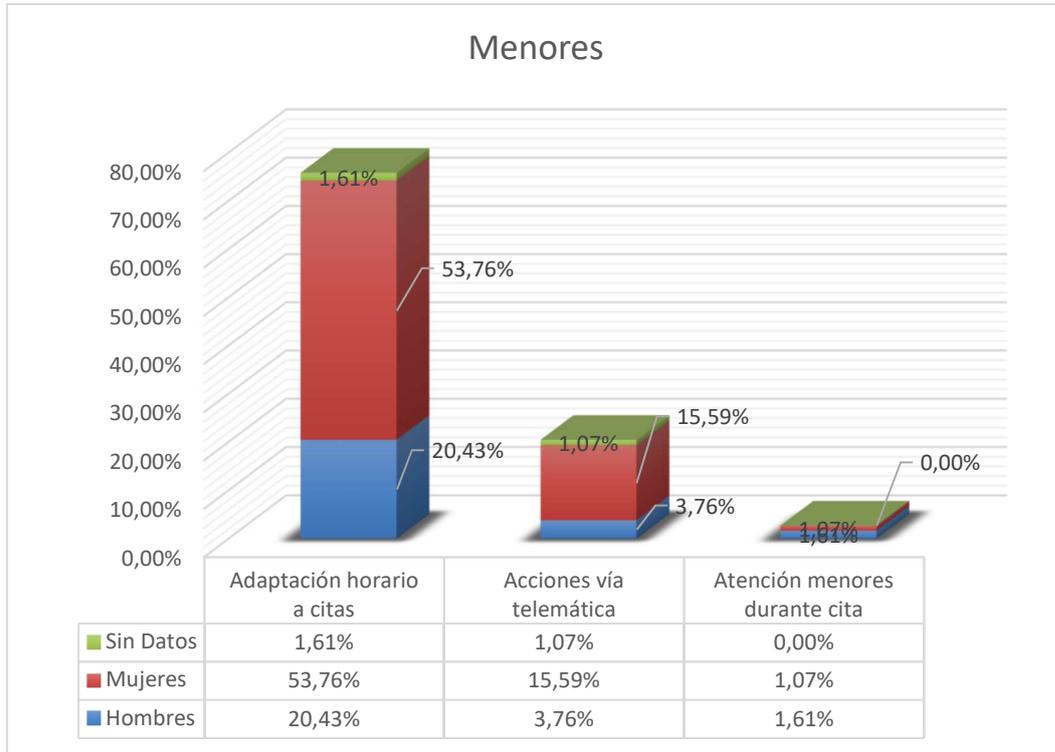
*2 personas no tenían datos de nivel de estudios, un 1,39%

4.9 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

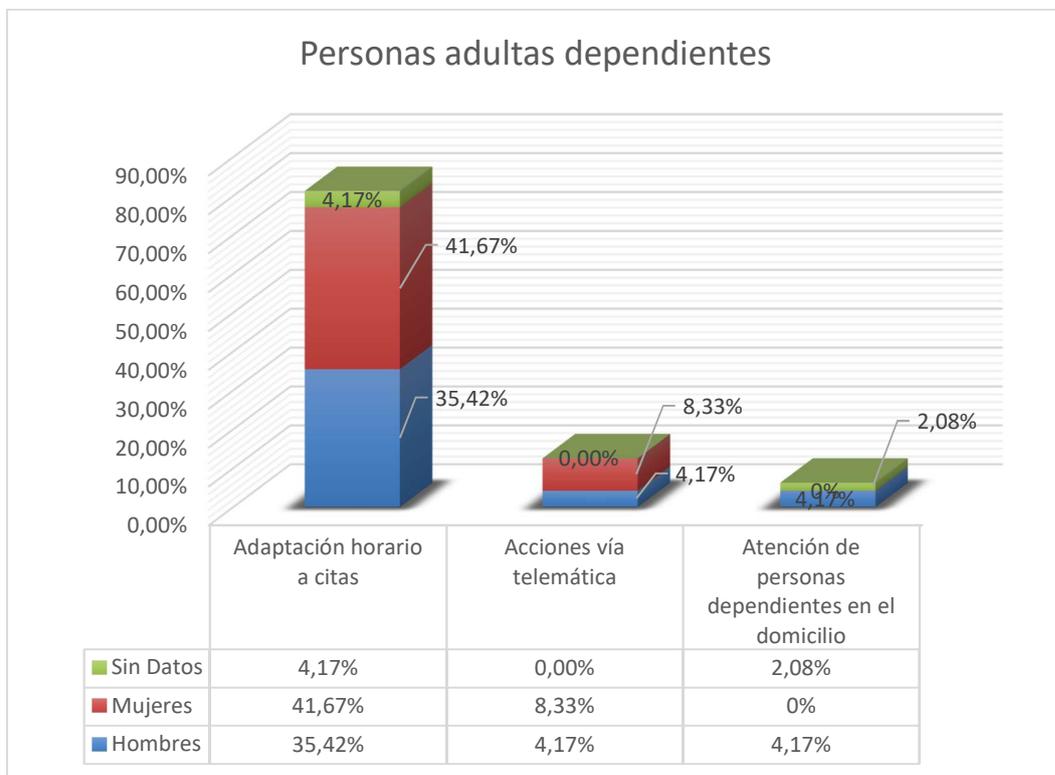
Se han realizado 680 encuestas de las 8.272 personas que forman el grupo de tratamiento, este número de encuestas realizadas nos dan unos resultados con un nivel de confianza del 99% y un margen de error del 5% por lo que los resultados de la encuesta se pueden extrapolar a todo el grupo de tratamiento.

Por sexo, en el grupo de tratamiento hay 8.272 personas, 3.551 hombres (42,93%) y 4.721 mujeres (57,07%), las encuestas las han respondido 263 hombres (38,68%), 404 mujeres (59,41%) y 13 (1,91%) personas que no han especificado el sexo en la encuesta. Estos porcentajes son bastante parecidos con un ligero desvío debido a que han contestado la encuesta 2 puntos porcentuales más de mujeres que las que formaban el grupo de tratamiento y 4 puntos porcentuales menos de hombres de los que formaban el grupo de tratamiento, además de 13 personas que no han especificado el sexo en la encuesta.

4.9.1 Medidas de conciliación que han utilizado:



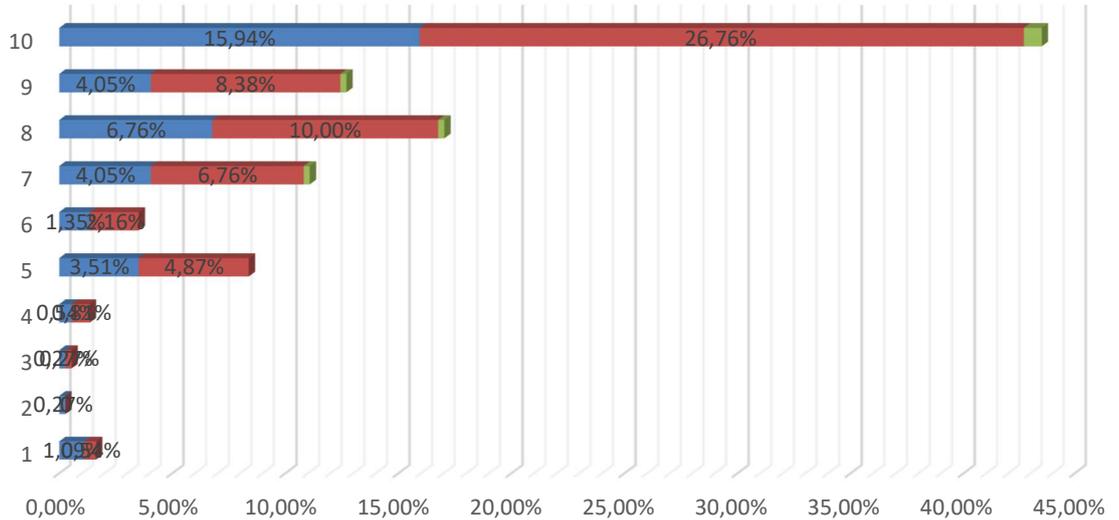
Fuente: elaboración propia SNE-NL



Fuente: elaboración propia SNE-NL

4.9.2 Satisfacción con las diferentes medidas de conciliación utilizadas:

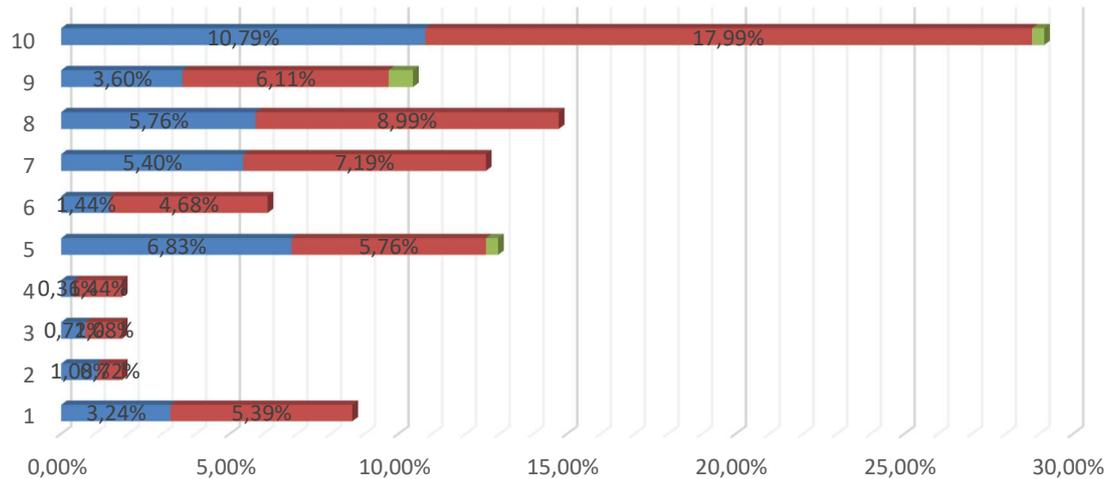
Adaptación al horario de las citas (NOTA MEDIA 8,33)



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
■ Hombres	1,09%	0,27%	0,27%	0,54%	3,51%	1,35%	4,05%	6,76%	4,05%	15,94%
■ Mujeres	0,54%	0	0,27%	0,81%	4,87%	2,16%	6,76%	10,00%	8,38%	26,76%
■ Sin datos							0,27%	0,27%	0,27%	0,81%

Fuente: elaboración propia SNE-NL

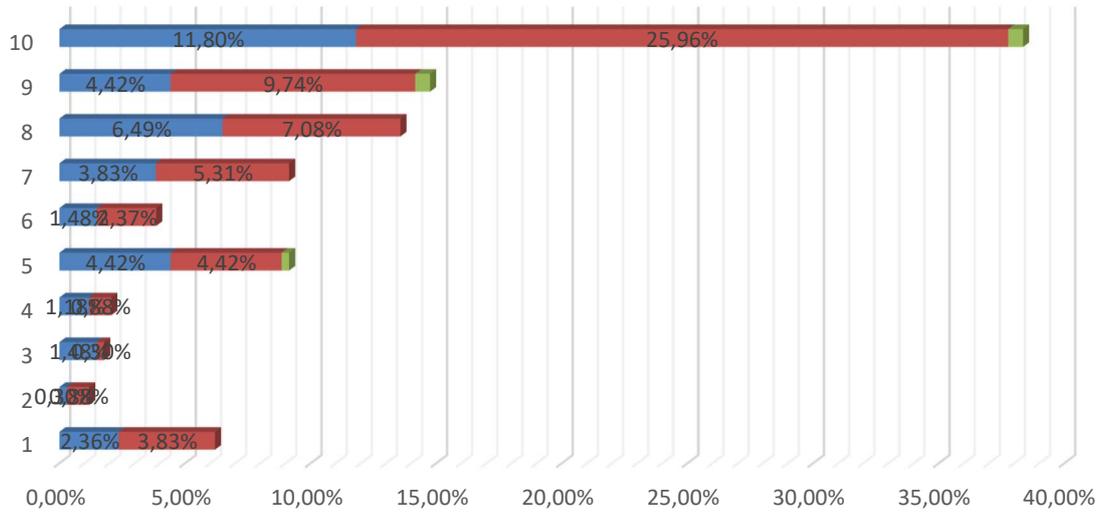
Atención a menores durante las citas (NOTA MEDIA 7,13)



	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
■ Hombres	3,24%	1,08%	0,72%	0,36%	6,83%	1,44%	5,40%	5,76%	3,60%	10,79%
■ Mujeres	5,39%	0,72%	1,08%	1,44%	5,76%	4,68%	7,19%	8,99%	6,11%	17,99%
■ Sin datos					0,36%				0,72%	0,36%

Fuente: elaboración propia SNE-NL

Realización de acciones vía telemática (NOTA MEDIA 7,76)

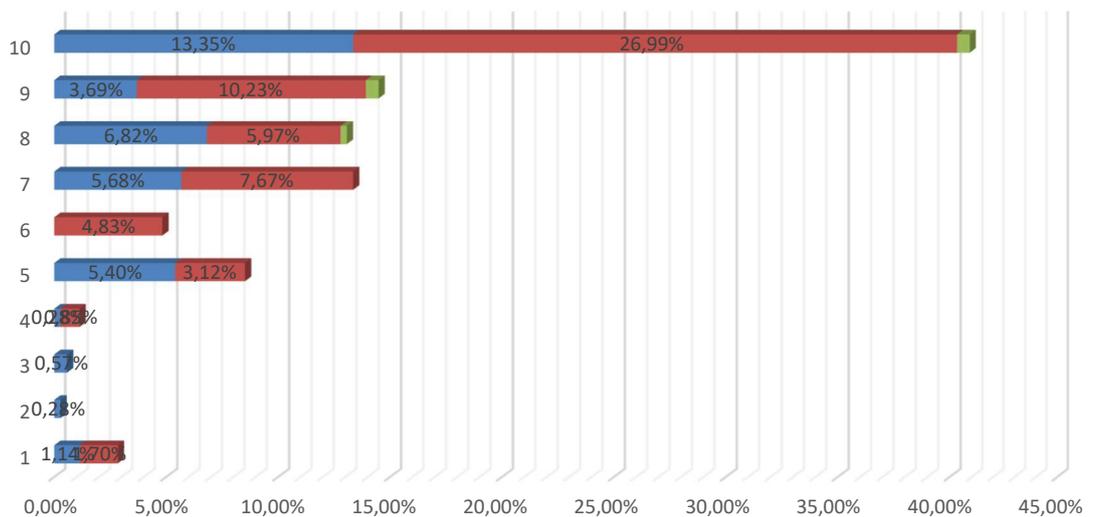


	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Hombres	2,36%	0,30%	1,48%	1,18%	4,42%	1,48%	3,83%	6,49%	4,42%	11,80%
Mujeres	3,83%	0,88%	0,30%	0,88%	4,42%	2,37%	5,31%	7,08%	9,74%	25,96%
Sin datos					0,30%				0,59%	0,59%

Fuente: elaboración propia SNE-NL

4.9.3 Satisfacción global con las medidas de conciliación

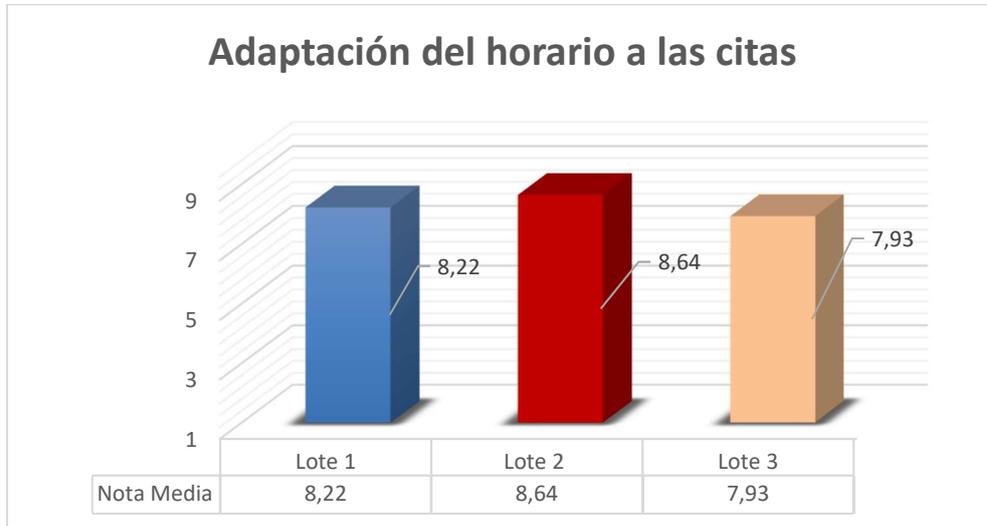
Grado de satisfacción global (NOTA MEDIA 8,15)



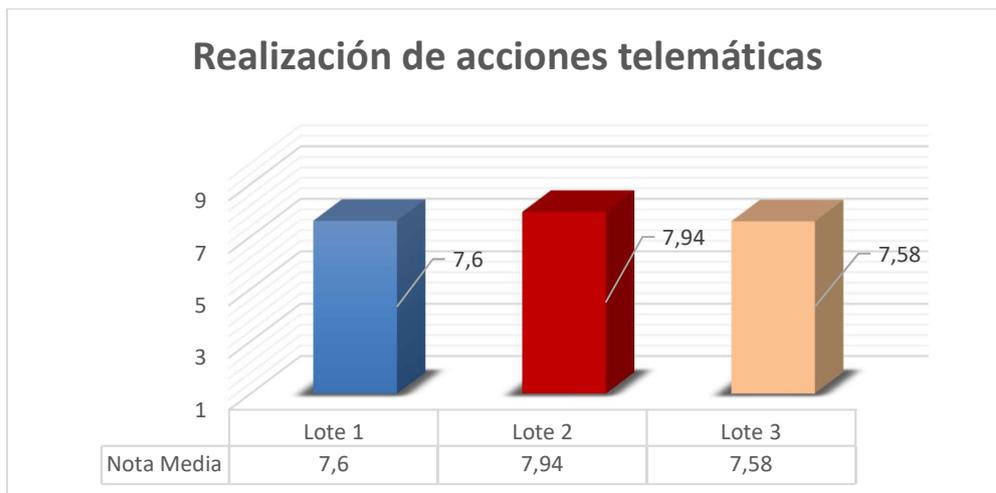
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Hombres	1,14%	0,28%	0,57%	0,28%	5,40%		5,68%	6,82%	3,69%	13,35%
Mujeres	1,70%			0,85%	3,12%	4,83%	7,67%	5,97%	10,23%	26,99%
Sin datos								0,28%	0,57%	0,57%

Fuente: elaboración propia SNE-NL

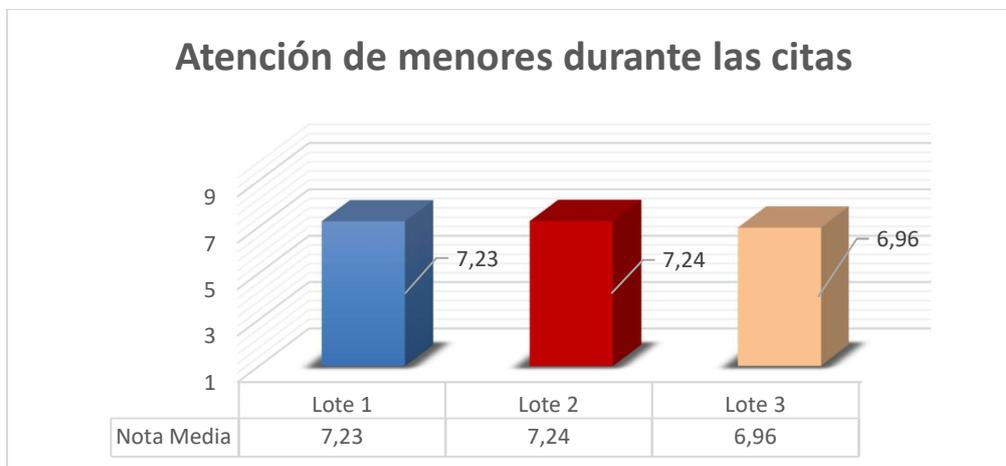
4.9.4 Valoración de las diferentes medidas de conciliación utilizadas por lotes



Fuente: elaboración propia SNE-NL

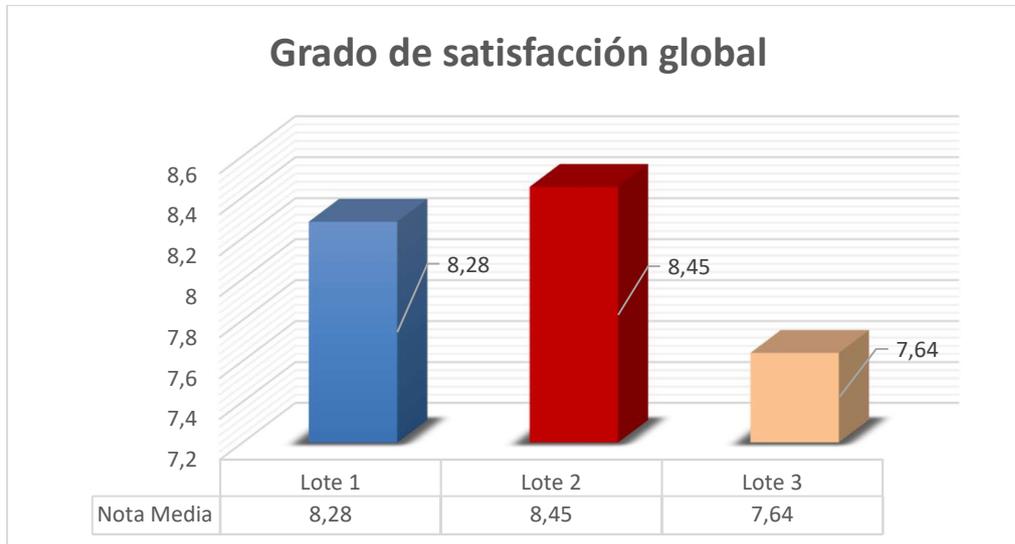


Fuente: elaboración propia SNE-NL



Fuente: elaboración propia SNE-NL

4.9.5 Satisfacción global por lotes



Fuente: elaboración propia SNE-NL

4.9.6 Cambios o mejoras que se deberían incorporar al servicio

89 personas de las 680 encuestadas incorporaría cambios o mejoras en este servicio, un 13,1%.

Los cambios o mejoras son los siguientes:

- Mayor frecuencia de las citas
- Si hay menores a cargo hay que facilitar la ausencia justificada.
- Adaptación de día y horario
- Hacer todo vía telemática.
- Más opciones de horarios o servicio de guardería
- Explicar con mayor precisión en qué consisten.
- Darían opción de vía telemática, en mi caso no lo hicieron
- Información detallada en relación a la conciliación y la posibilidad de realizarlas de forma telemática.
- Citas a partir de las 15h.
- Horarios de tardes.
- Que se extendieran a todos los ámbitos de orientación laboral

De las 414 personas encuestadas que habían asistido a las citas de orientación:

- 247 tenían menores a su cargo (59,66%) de las cuales 62 no utilizaron los servicios de conciliación (25,10%).
- 63 tenían personas adultas dependientes a su cargo (15,22%) de las cuales 15 no utilizaron los servicios de conciliación (23,81%).
- El 84,65% de las personas que asistieron a las citas de orientación indica que la entidad que le citó a orientación le informó, de forma comprensible, de las medidas de conciliación que prestaba para facilitar la asistencia a las citas.

- Un 89,50% de las personas de las que han asistido a las citas de orientación considera que la existencia de estas medidas de conciliación facilita la asistencia a las citas de orientación profesional.

De las 239 personas encuestadas que no habían asistido a las citas de orientación:

- Un 48,32% de las personas que no asistieron a las citas de orientación no conocía la existencia de estas medidas.
- Un 8,83% de las personas que no asistieron a las citas de orientación fue por problemas de conciliación.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- **Las medidas de conciliación han sido utilizadas principalmente por mujeres**, un 81,36% respecto a 18,64%. La diferencia de estos porcentajes indica que son las mujeres las que siguen haciéndose cargo, principalmente, de los menores.
- La mayoría de las personas utilizaron los **servicios de conciliación por tener menores a su cargo**.
- **Personas con bajo nivel de estudios**, sobretodo en el caso de los hombres y de las personas con nacionalidades diferentes a la española.
- **Personas receptoras de prestaciones por desempleo o RG**, sólo un 14,12% no eran receptoras de prestaciones.
- **Mayoritariamente tienen nacionalidad española**, un 77.40%.
- La mayoría, un 58,20%, **residen fuera de Pamplona**.
- El lote 1, personas con discapacidad, es el que tiene resultados diferentes ya que son las que menos han utilizado estos servicios, residen en Pamplona, tienen más edad y todas tienen nacionalidad española.
- **Si comparamos estos resultados con el grupo de tratamiento** (personas derivadas a sesiones de orientación en 2021 con edades entre 30 y 65 años) **sólo un 2,14% ha utilizado los servicios**; porcentaje que aumenta si lo comparamos con las **personas que han asistido a las sesiones de orientación, pasando del 2,14% al 3,77%** y aumenta al doble si comparamos **las personas usuarias con las potenciales personas que acudieron a las citas y tenían personas a su cargo** (grupo de tratamiento), **pasando del 2,14% al 5,03%**.
- Con respecto a las personas que no acudieron a las citas de orientación, sólo un **8,83% no acudieron por problemas de conciliación**.
- Llama la atención que un **24,84% de las personas que acudieron a las citas y tenían personas a su cargo no utilizaron los servicios de conciliación**. En el caso de las mujeres un 22,77% no los utilizaron y un 31% en el caso de los hombres. En la encuesta se preguntó sobre la si la entidad les había informado claramente sobre las medidas de conciliación y un 84,65 % consideraba que sí lo había hecho.
- **La medida de conciliación más utilizada es la de " Adaptación del horario a las citas"**, seguida de la de "Realización de acciones vía telemática", esta última más utilizada por las mujeres.
- **Las acciones vía telemática se han utilizado más en el grupo de personas que tienen personas menores a su cargo y principalmente por mujeres**, en el grupo de personas

con personas dependientes a cargo, en el que los hombres son más que las mujeres apenas han utilizado la vía telemática.

- **La medida mejor valorada ha sido la más utilizada, adaptación del horario a las citas.**
- **El grado de satisfacción global con las medidas de conciliación es bueno, 8,15 sobre 10.**
- **Sólo un 13,1% de las 680 personas encuestadas incorporaría cambios en este servicio, los principales cambios que indican son los siguientes:**
 - Mayor frecuencia de las citas
 - Horarios de tardes
 - Hacer todo vía telemática.
 - Explicar con mayor precisión en qué consisten.
 - Información detallada en relación a la conciliación y la posibilidad de realizarlas de forma telemática.
- En la **comparación interanual** de personas que no asistieron a las citas, con edades entre 30 y 65 años, **aumenta en 118 las mujeres** que no asistieron en 2021 respecto a 2019.

5.2 RECOMENDACIONES:

- Un porcentaje alto el 84,65% de las personas que asistieron a las citas de orientación considera que la entidad le informó de forma clara de las medidas de conciliación, pero parece necesario mejorar la información que dan las entidades ya que en las encuestas lo han indicado como mejora y además llama la atención que un 24,84% de personas que acudieron a las citas y tenían personas a su cargo no utilizaron estos servicios.
- Parece recomendable revisar las acciones vía telemática y de atención de menores durante la cita ya que las valoraciones no son muy altas.

Las mujeres solicitan más que los hombres las acciones de conciliación vía telemática, parece que para ellas es más fácil la conciliación desde casa ya que la mayoría reside fuera de Pamplona y además tienen niveles de estudios más altos que los hombres favoreciendo este tipo de acción de conciliación.

Para el colectivo de personas con discapacidad las acciones vía telemática son las menos utilizadas.
- Los porcentajes de las personas que han utilizado los servicios de conciliación con respecto al grupo de tratamiento o al grupo de personas que ha asistido a las citas son bajos, pero suponen un servicio necesario para que estas personas puedan asistir a las citas de orientación, en especial las personas que no viven en Pamplona y con escasos recursos.
- El grupo de tratamiento se ha creado considerando que las personas de entre 30 y 65 años eran las posibles usuarias de estos servicios por tener menores o personas adultas a su cargo, en este tramo de edad nos hemos dejado a las personas menores de 30 años ya que un 19,77% de las personas usuarias tenían esta edad.
- Para afinar más el grupo de tratamiento puede ser interesante que cuando asistan a las citas de orientación, además de que les expliquen las medidas, les pregunten si tienen personas

a su cargo con el fin de conocer cuál es realmente el grupo de potenciales personas beneficiarias.

- Comparar la utilización de estas medidas en 2022 con respecto a las que se utilizaron en 2021 para poder conocer la evolución interanual de las mismas.

ANEXO I: PERFIL DE LAS PERSONAS QUE HAN UTILIZADO LOS SERVICIOS DE CONCILIACIÓN POR LOTES

- [Lote 1: 4 personas con discapacidad utilizaron los servicios de conciliación, 2,26% sobre el total de personas que los utilizaron.](#)

Por sexo:

- 3 hombres (75%).
- 1 mujer (25%).

Por edad:

- Menos de 30: 0 (0%)
0 hombres (0%) y 0 mujeres (0%)
- 30-39: 0 (0%)
0 hombres (0%) y 0 mujeres (0%)
- 40-49: 3 (75%)
2 hombres (66,7%) y 1 mujer (33,3%)
- 50-62: 1 (25%)
1 hombre (100%) y 0 mujeres (0%)

Por nivel de estudios:

- 1 Grado Medio FP (25%).
0 hombres (0%) y 1 mujer (100%).
- 1 Primera etapa de educación secundaria con Graduado escolar (25%).
1 hombre (100%) y 0 mujeres (0%).
- 2 Primera etapa de educación secundaria sin Graduado escolar (50%).
2 hombres (100%) y 0 mujeres (0%).

Personas perceptoras de prestaciones económicas en el momento de la derivación:

- 0 personas beneficiarias de Prestaciones o subsidios por desempleo (0%).
0 hombres (0%) y 0 mujeres (0%)
- 1 persona beneficiaria de Renta Garantizada (25%):
1 hombre (100%) y 0 mujeres (0%)
- 3 personas no eran perceptoras de prestaciones económicas (75%)
2 hombres (66,7%) y 1 mujer (33,3%)

Localidad de residencia:

- Pamplona: 4 (100%)
3 hombres (75%) y 1 mujer (25%).
- Resto de localidades: 0(0%)
0 hombres (0%) y 0 mujeres (0%).

Nacionalidad:

- Nacionalidad española: 4 (100%).
3 hombres (75%) y 1 mujer (25%).

- Resto de nacionalidades: 0 (%).
0 hombres (0%) y 0 mujeres (0%).

Persona a cargo:

- Menores: 4 (100%)
- Personas adultas dependientes: 0 (0%)

➤ [Lote 2: 90 personas perceptoras de renta garantizada utilizaron los servicios de conciliación, 50,85% sobre el total de personas que los utilizaron.](#)

Por sexo:

- 16 hombres (17,8%).
- 74 mujeres (82,2%).

Por edad:

- Menos de 30: 13 (14,44%)
4 hombres (30,77%) y 9 mujeres (69,23%)
- 30-39: 48 (53,33%)
7 hombres (14,58%) y 41 mujeres (85,42%)
- 40-49: 24 (26,68%)
3 hombres (12,5%) y 21 mujeres (50,42%)
- 50-62: 3 (3,33%)
0 hombres (0%) y 3 mujeres (100%)
- Sin datos: 2 (2,22%)

Por nivel de estudios:

- 1 Estudios universitarios (1,11%)
0 hombres (0%) y 1 mujer (100%).
- 5 Bachillerato (5,56%)
2 hombres (40%) y 3 mujeres (60%).
- 2 Grado Medio FP (2,22%).
0 hombres (0%) y 2 mujeres (100%).
- 13 Primera etapa de educación secundaria con Graduado escolar (14,45%).
2 hombres (15,38%) y 11 mujeres (84,62%).
- 67 Primera etapa de educación secundaria sin Graduado escolar (74,44%).
10 hombres (14,92%) y 57 mujeres (85,08%).
- Sin datos: 2 (2,22%)

Personas perceptoras de prestaciones económicas en el momento de la derivación:

- 8 personas beneficiarias de Prestaciones o subsidios por desempleo (8,89%).
1 hombre (12,5%) y 7 mujeres (87,5%)

- 88 personas beneficiarias de Renta Garantizada (97,78%):
14 hombres (15,91%) y 74 mujeres (84,09%)
- 0 personas no eran perceptoras de prestaciones económicas (0%)
0 hombres (0%) y 0 mujeres (0%)
- Sin datos: 2 (2,22%)

Localidad de residencia:

- Pamplona: 40 (44,45%)
7 hombres (17,5%) y 33 mujeres (82,5%).
- Resto de localidades: 48 (53,33%)
7 hombres (14,58%) y 41 mujeres (85,42%).
- Sin datos: 2 (2,22%)

Nacionalidad:

- Nacionalidad española: 72 (80%).
13 hombres (18,05%) y 59 mujeres (81,95%).
- Resto de nacionalidades: 16 (17,78%).
1 hombre (6,25%) y 15 mujeres (93,75%).
- Sin datos: 2 (2,22%)

Persona a cargo:

- Menores: 81 (90%)
- Personas adultas dependientes: 9 (10%)

➤ [Lote 3: 83 personas no pertenecientes a los colectivos anteriores utilizaron los servicios de conciliación, 46,89% sobre el total de personas que los utilizaron.](#)

Por sexo:

- 14 hombres (16,87%).
- 69 mujeres (83,13%).

Por edad:

- Menos de 30: 22 (26,51%)
3 hombres (13,64%) y 19 mujeres (86,36%)
- 30-39: 51 (61,45%)
8 hombres (15,69%) y 43 mujeres (84,31%)
- 40-49: 9 (10,84%)
2 hombres (22,22%) y 7 mujeres (77,78%)
- 50-62: 0 (0%)
0 hombres (0%) y 0 mujeres (0%)
- Sin datos: 1 (1,20%)

Por nivel de estudios:

- 12 Estudios universitarios (14,46%)

2 hombres (16,67%) y 10 mujeres (83,33%).

- 5 Bachillerato (6,03%)
1 hombre (20%) y 4 mujeres (80%).
- 11 Grado Medio FP (13,25%).
2 hombres (18,18%) y 9 mujeres (81,82%).
- 11 Grado Superior FP (13,25%).
1 hombre (9,09%) y 10 mujeres (90,91%).
- 13 Primera etapa de educación secundaria con Graduado escolar (15,66%).
3 hombres (23,08%) y 10 mujeres (76,92%).
- 28 Primera etapa de educación secundaria sin Graduado escolar (33,74%).
4 hombres (14,28%) y 24 mujeres (85,72%).
- Sin datos: 3 (3,61%)

Personas perceptoras de prestaciones económicas en el momento de la derivación:

- 56 personas beneficiarias de Prestaciones o subsidios por desempleo (67,47%).
11 hombres (19,64%) y 45 mujeres (80,36%)
- 4 personas beneficiarias de Renta Garantizada (4,82%):
0 hombres (0%) y 4 mujeres (100%)
- 22 personas no eran perceptoras de prestaciones económicas (26,51%)
2 hombres (9,09%) y 20 mujeres (90,91%)
- Sin datos: 1 (1,20%)

Localidad de residencia:

- Pamplona: 27 (32,53%)
3 hombres (11,11%) y 24 mujeres (88,9%).
- Resto de localidades: 55 (66,27%)
10 hombres (18,18%) y 45 mujeres (81,82%).
- Sin datos: 1 (1,20%)

Nacionalidad:

- Nacionalidad española: 61 (73,50%).
11 hombres (18,03%) y 50 mujeres (81,97%).
- Resto de nacionalidades: 19 (22,89%).
2 hombres (10,83%) y 17 mujeres (89,47%).
- Sin datos: 3 (3,61%)

Persona a cargo:

- Menores: 63 (75,90%)
- Personas adultas dependientes: 20 (24,10%)

