

# Reporte de resultados Encuesta de satisfacción FOMIL año 2017

Octubre 2018

Unidad de Estudios, Servicio Nacional de Capacitación y Empleo

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada tanto a usuarios que fueron insertos en puestos de trabajo, como a las empresas que generaron procesos de colocación de trabajadores por medio de las OMIL que fueron parte del programa en el año 2017. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan estos actores respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del programa en cuestión.

Esta información permitirá identificar los aspectos del programa que requieren, por una parte, ser rediseñados para mejorar su implementación, y por otra, observar qué elementos, a partir de la opinión de estos usuarios, necesitan una evaluación en profundidad para determinar las oportunidades de mejora.

## 1. Antecedentes metodológicos

La encuesta aplicada, corresponde a un cuestionario de preguntas de carácter cerrado, y su modalidad de aplicación fue telefónica, por medio de encuestadores instalados en el call center de SENCE. La duración promedio de la encuesta fue de 10 minutos.

La aplicación de la encuesta a usuarios inició el 13 de agosto del año 2018, para finalizar el 2 de octubre del año 2018. Mientras que la encuesta a empresas inició el 19 de julio del año 2018, para finalizar el 29 del mismo mes. Durante ese periodo de tiempo se desarrolló un proceso supervisión semanal de los audios de los llamados telefónicos realizados por los encuestadores que permitió ir validando las respuestas registradas en la base de datos de resultados.

### a. Universo y muestra

El universo sobre el cual fue aplicada la encuesta corresponde a: usuarios insertos en el mercado laboral a través del programa en su versión año 2017 y a empresas atendidas a través del programa en su versión año 2017. A partir de ese universo se estimó, para usuarios colocados y empresas, una muestra representativa a nivel regional, con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%. La fuente de información utilizada para el cálculo de la muestra fue la base de datos administrativa del programa. A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la baja contactabilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, se detalla en la siguiente tabla, la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el universo de usuarios colocados y de empresas.

Para el caso de la encuesta a trabajadores se observa que el universo de usuarios atendidos era igual a 154.637 personas, a partir de lo cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 4.714 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 2.156 usuarios y presentó un error de 2,1% a nivel nacional. A nivel regional, sólo se cumple con la representatividad para algunas regiones.

**Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017**

Octubre de 2017

Para empresas se observa que el universo de empresas atendidas era igual a 3.994 empresas, a partir de los cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 1.890 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 348 casos y presentó un error de 5,0% a nivel nacional. A nivel regional, sólo se cumple con proporcionalidad de la muestra, por lo que los resultados no son representativos a nivel de esta variable.

**TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE EMPRESAS USUARIAS PROGRAMA FOMIL AÑO 2017.**

| REGIÓN                | USUARIOS COLOCADOS |                  |                  |             | EMPRESAS     |                  |                  |
|-----------------------|--------------------|------------------|------------------|-------------|--------------|------------------|------------------|
|                       | UNIVERSO           | MUESTRA ESTIMADA | MUESTRA EFECTIVA | ERROR       | UNIVERSO     | MUESTRA ESTIMADA | MUESTRA EFECTIVA |
| I Tarapacá            | 1.441              | 303              | 15               | 25,2%       | -            | -                | -                |
| II Antofagasta        | 3.271              | 344              | 41               | 15,2%       | 41           | 4                | 2                |
| III Atacama           | 3.871              | 350              | 109              | 9,3%        | 95           | 8                | 4                |
| IV Coquimbo           | 5.319              | 358              | 132              | 8,4%        | 119          | 10               | 8                |
| V Valparaíso          | 16.365             | 375              | 135              | 8,4%        | 210          | 18               | 18               |
| VI O'Higgins          | 13.100             | 373              | 159              | 7,7%        | 498          | 44               | 58               |
| VII del Maule         | 15.576             | 375              | 236              | 6,3%        | 1.013        | 89               | 91               |
| VIII Biobío           | 29.333             | 379              | 402              | 4,9%        | 293          | 26               | 26               |
| IX la Araucanía       | 16.538             | 375              | 330              | 5,3%        | 203          | 18               | 18               |
| X Los Lagos           | 9.134              | 369              | 219              | 6,5%        | 685          | 60               | 59               |
| XI Aysén              | 182                | 124              | 6                | 39,5%       | 437          | 38               | 38               |
| XII Magallanes        | 685                | 246              | 13               | 26,9%       | 163          | 14               | 14               |
| XIII Metropolitana    | 33.454             | 380              | 235              | 6,4%        | 140          | 12               | 10               |
| XIV Los Ríos          | 6.368              | 362              | 124              | 8,7%        | 33           | 3                | 1                |
| XV Arica y Parinacota | -                  | -                | -                | -           | 64           | 6                | 1                |
| <b>Total</b>          | <b>154.637</b>     | <b>4.714</b>     | <b>2.156</b>     | <b>2,1%</b> | <b>3.994</b> | <b>351</b>       | <b>348</b>       |
| <b>Error</b>          |                    | <b>2,1%</b>      |                  |             |              | <b>5,0%</b>      |                  |

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos administrativa de SENCE.

## b. Análisis de resultados

El cuestionario aplicado a usuarios colocados se compone por un total de cuatro dimensiones, las que se construyen de sub dimensiones y a su vez de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones y sub dimensiones se detallan a continuación:

1. Atención recibida durante la recepción en la OMIL:
  - a. Capacitación para el uso de BNE.
  - b. Atención general de la OMIL.
2. Proceso de Habilitación socio laboral:
  - a. Uso de la Bolsa Nacional de Empleo.
  - b. Elaboración de currículum.
  - c. Preparación para entrevista de trabajo.
  - d. Herramientas para la búsqueda de empleo.
  - e. Habilitación socio laboral.
  - f. Utilidad del taller de apresto laboral.
3. Proceso de Intermediación Laboral:
  - a. Vacantes revisadas.
  - b. Labor de contacto que realizó la OMIL entre la empresa y el trabajador.
  - c. Tiempos de espera para encontrar una vacante de trabajo a través de la OMIL.
4. Proceso de seguimiento:
  - a. Puesto de trabajo conseguido por la OMIL.
  - b. Gestión realizada por la OMIL.

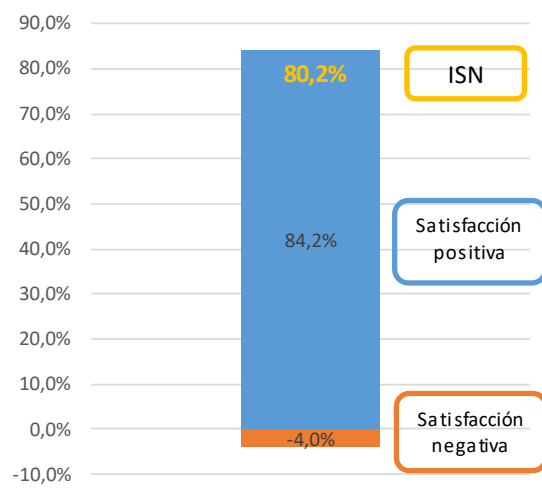
El cuestionario aplicado a empresas se compone por un total de tres dimensiones, las que se detallan a continuación:

1. Atención recibida durante la recepción en la OMIL:
  - a. Utilidad del contacto realizado por la OMIL.
  - b. Levantamiento de vacantes y necesidades laborales.
2. Proceso de Intermediación Laboral:
  - a. Utilidad de procesos masivos de reclutamiento y selección.
  - b. Tiempos de espera para la ocupación de la vacante.
  - c. Proceso de derivación realizado por la OMIL.
  - d. Ajuste de los postulantes seleccionados a los perfiles solicitados.
3. Proceso de seguimiento:
  - a. Satisfacción con el trabajador o trabajadores colocados.
  - b. Satisfacción con el trabajo realizado por la OMIL.

Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para analizar los resultados corresponde a la evaluación tradicional de satisfacción, donde las respuestas se agrupan en tres niveles de satisfacción: las notas 7 y 6 corresponde a satisfacción positiva, nota 5 a satisfacción neutra, y notas 4 o menores a insatisfacción. A partir de lo anterior se construyen los indicadores de satisfacción neta que será como mediremos el resultado de cada una de las dimensiones, sub dimensiones y variables. La fórmula empleada se detalla a continuación:

$$ISN \text{ (ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA)} = \frac{\left( \text{Suma de usuarios que evalúa con nota 6 o 7} \right) - \left( \text{Suma de usuarios que evalúa con nota 1 a 4} \right)}{\text{Total de usuarios que dan respuesta}}$$

Los resultados que se presentarán en el informe considerarán gráficos que expondrán los siguientes porcentajes: usuarios que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, porcentaje de usuarios que evalúan con nota entre 1 a 4, que hace referencia a la satisfacción negativa, y por último el índice de satisfacción neta. La siguiente figura es ejemplo de lo descrito anteriormente.



A partir de la definición anterior es que los resultados de los índices de satisfacción neta que se obtengan de cada evaluación de las dimensiones, sub dimensiones y variables que componen el cuestionario se clasificarán en las categorías que se presentan a continuación en cuanto al nivel de satisfacción obtenido.

| ISN       | Categorización del nivel de satisfacción |
|-----------|--|
| 91%-100%  | Excelente                                |
| 76%-90%   | Positiva                                 |
| 61%-75%   | Regular                                  |
| 51%-60%   | Negativa                                 |
| -100%-50% | Muy negativa                             |

## 2. Resultados usuarios colocados

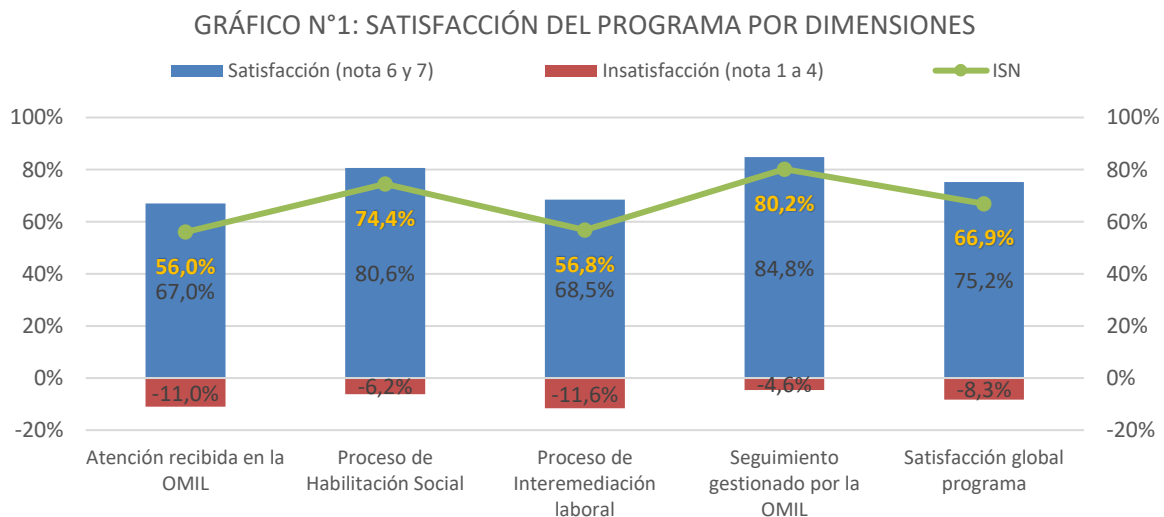
### 2.1 Evaluación general del programa

El presente apartado expone el resumen de los resultados de la encuesta aplicada en base a las cuatro dimensiones en las que se estructuró el instrumento de medición a usuarios colocados año 2017. La estructura del análisis se basará primero en la lectura del Índice de Satisfacción Neta, para luego complementar con la información obtenida de los datos descriptivos de cada sub dimensión.

La construcción de la satisfacción global se obtuvo mediante la satisfacción obtenida de las dimensiones “Atención recibida durante la recepción en la OMIL”, “Proceso de habilitación social”, “Proceso de intermediación laboral” y “Seguimiento a colocación laboral”.

Previo a la lectura de los resultados de satisfacción neta de cada una de las dimensiones y sub dimensiones, es importante aclarar y considerar para efectos de su análisis que el universo de usuarios que evalúa cada una de éstas, puede variar a partir de sí fueron participantes de cada uno de los procesos evaluados en esta encuesta. Independiente de esas variaciones en los universos de cada una de las preguntas, las satisfacciones netas de cada dimensión y sub dimensión serán calculadas por medio de promedios simples donde cada una de éstas contará con la misma ponderación.

Los resultados obtenidos en la medición realizada a usuarios colocados del programa FOMIL muestran un ISN regular de 66,9%. Dos de las cuatro dimensiones evaluadas presentan ISN de nivel negativo, correspondientes a “Atención recibida durante la recepción en la OMIL” y “Proceso de intermediación laboral” con ISN de 56,0%, y 56,8% respectivamente. Mientras que la dimensión “Proceso de Habilitación Social” obtiene un ISN de 74,4%, considerado como un aspecto con evaluación regular. Mientras que “Seguimiento a colocación laboral” obtienen ISN de 80,2% respectivamente, considerado como un aspecto con evaluación positiva.

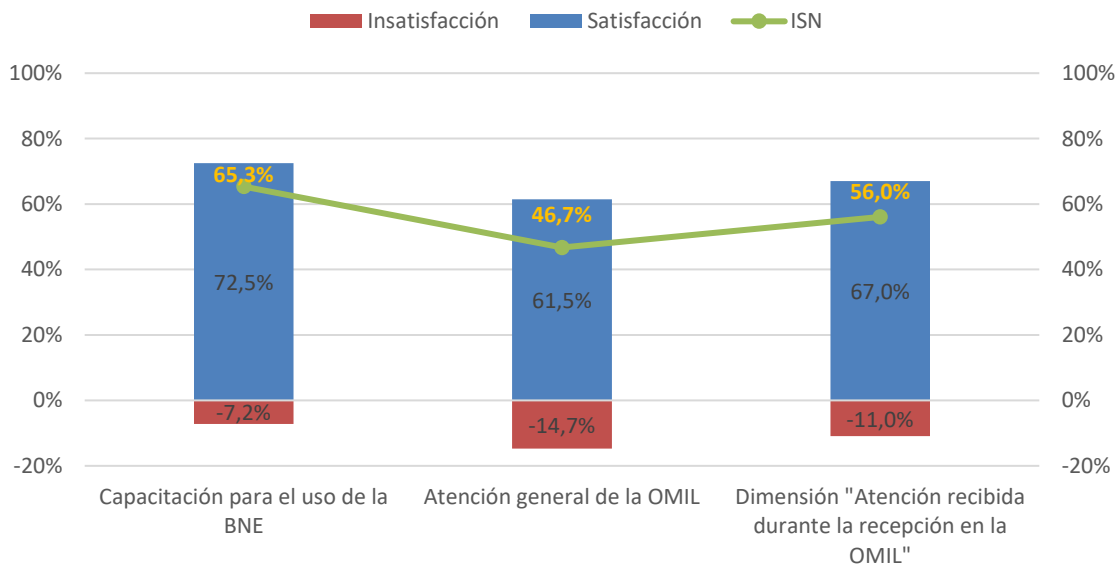


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

## 2.2 Evaluación dimensión "Atención recibida durante la recepción en la OMIL"

Para establecer la evaluación de la dimensión "Atención recibida durante la recepción en la OMIL", se consideraron las sub dimensiones: "capacitación para el uso de BNE" y "atención general de la OMIL". La evaluación de la dimensión fue negativa alcanzando un ISN de 56,0%. La satisfacción con "la claridad en la capacitación para el uso de Bolsa Nacional de Empleo" obtuvo un ISN de 65,3%, que es considerado regular, en tanto, para la satisfacción con "la atención general de la OMIL", éste alcanzó un 46,7% de satisfacción, considerado como muy negativo.

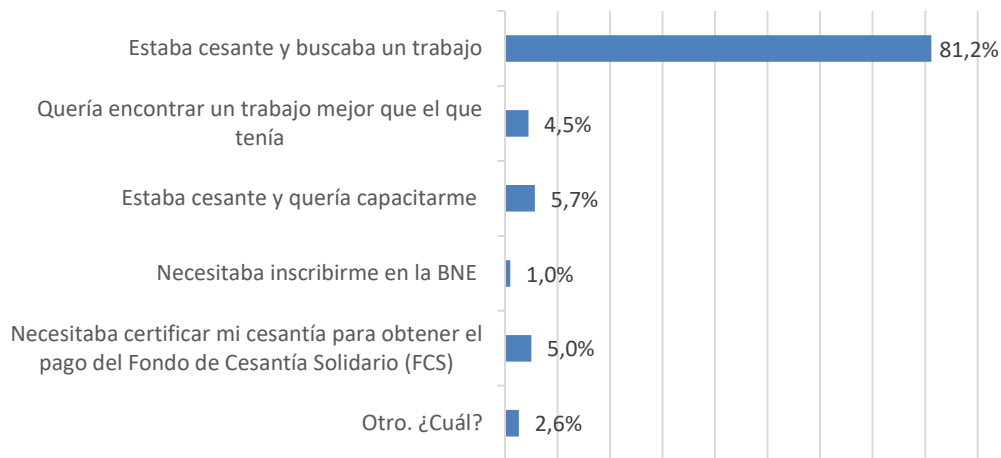
GRÁFICO N°2: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "ATENCIÓN RECIBIDA EN LA OMIL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

Respecto al ingreso de los usuarios en los servicios prestados por la OMIL, y en particular sobre los motivos que tuvieron para acercarse al organismo y la atención recibida en una primera instancia, el 81,2% de los usuarios llegaron a la OMIL por la necesidad de encontrar un trabajo, siendo éste claramente el principal motivo de acercamiento (gráfico n°3).

GRÁFICO N°3: ¿POR QUÉ MOTIVO SE ACERCÓ A LA OMIL DURANTE EL AÑO 2017? (pregunta de opción múltiple)

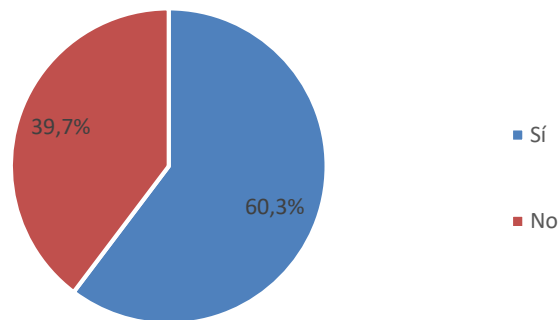


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

Si consideramos que un 4,5% se acerca a la OMIL debido a que quería encontrar un trabajo mejor que el que tenía, podemos decir que un 85,6% se acerca a la OMIL por motivos relacionados a la búsqueda de trabajo.

Tal y como muestra el gráfico n°4, del total de encuestados, un 60,3% corresponden a usuarios que se habían acercado a la OMIL por primera vez, mientras que un 39,7% había ido en más de una ocasión.

GRÁFICO N°4: ¿ERA LA PRIMERA VEZ QUE SE ACERCABA A LA OMIL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

Del total de personas que se había acercado a la OMIL más de una vez, un 65,4% lo ha hecho entre dos y cuatro veces durante los últimos dos años. En promedio, aquellos que se habían acercado anteriormente a la OMIL, lo hicieron tres veces durante los últimos dos años.

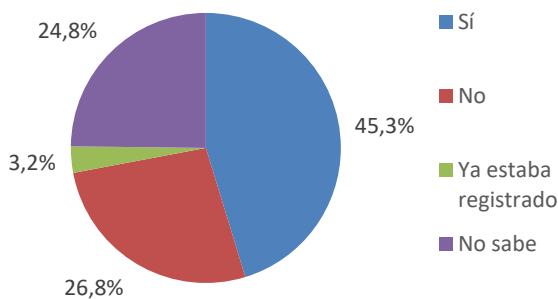
**TABLA N°1: ¿CUÁNTAS VECES SE ACERCÓ ANTERIORMENTE A LA OMIL DURANTE LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS?**

| Opciones        | Usuarios   | Porcentaje  |
|-----------------|------------|-------------|
| 1 vez           | 124        | 14,5%       |
| 2 veces         | 263        | 30,7%       |
| 3 veces         | 187        | 21,8%       |
| 4 veces         | 110        | 12,9%       |
| 5 veces         | 57         | 6,7%        |
| 6 veces         | 41         | 4,8%        |
| 7 veces         | 7          | 0,8%        |
| 8 veces         | 11         | 1,3%        |
| 9 veces         | 0          | 0,0%        |
| 10 veces        | 12         | 2,6%        |
| Más de 10 veces | 34         | 4,0%        |
| <b>TOTAL</b>    | <b>856</b> | <b>100%</b> |

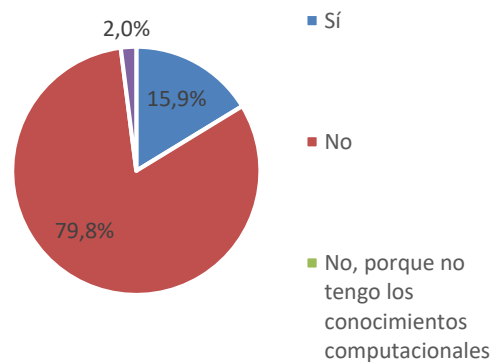
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

Respecto de los servicios entregados respecto de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE), en lo referente a si fue inscrito y capacitado en el uso de ésta, es posible observar en el gráfico n°5 que un 45,3% de los entrevistados fue inscrito en la BNE, mientras que un 3,2% ya estaba inscrito. Llama la atención, que un cuarto de los encuestados aproximadamente (24,8%) no sabe si está inscrito. Por otro lado, del total de personas que fue inscrita en la BNE, sólo un 15,9% declara haber sido capacitado en el uso de ésta.

**GRÁFICO N°5: ¿FUE INSCRITO EN LA BOLSA NACIONAL DE EMPLEO (BNE)?**



**GRÁFICO N°6: ¿LE ENSEÑARON A USAR LA BNE?**



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

Respecto a la acción de la OMIL en la derivación a servicios al interior de la municipalidad, como a otras instituciones respecto de otras necesidades que el trabajador o trabajadora tenga, del total de usuarios, un 7,8% fue derivado a otros servicios para recibir apoyo en temas distintos a los



laborales (gráfico n°7). Dentro de los que fueron derivados, el 78,1% pudo finalmente resolver su demanda.

GRÁFICO N°7: EN LA OMIL, ¿FUE DERIVADO A OTROS SERVICIOS DE LA MUNICIPALIDAD U OTRA INSTITUCIÓN PARA RECIBIR APOYO EN TEMAS DISTINTOS A LOS LABORALES?

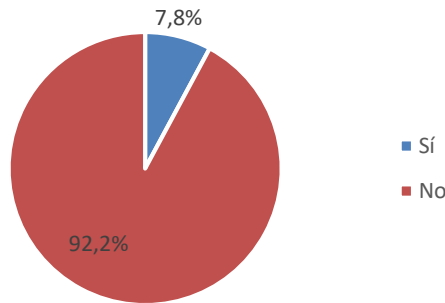
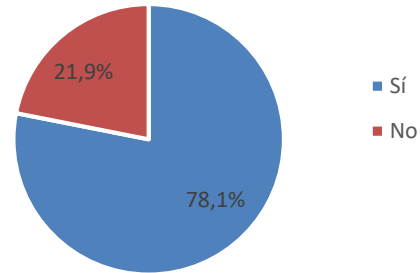


GRÁFICO N°8: ¿EL SERVICIO AL QUE FUE DERIVADO PUDO ATENDER A SU DEMANDA?



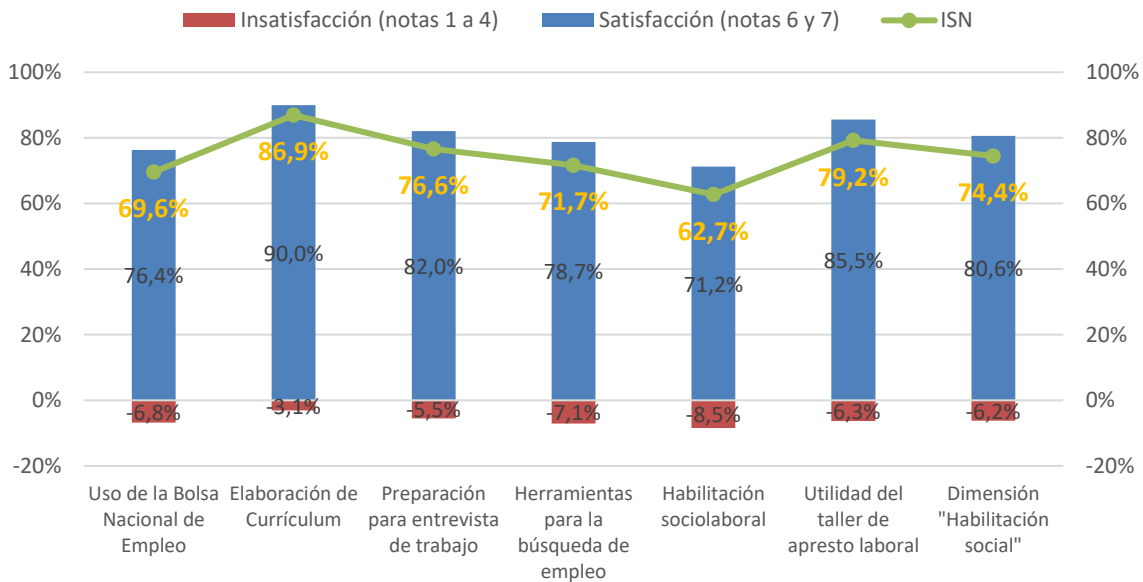
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

### 2.3 Evaluación dimensión “Proceso de Habilitación socio laboral”

El enfoque de este apartado refleja la percepción de los usuarios sobre el proceso de capacitación en el desarrollo de habilidades necesarias para encontrar trabajo, específicamente sobre los talleres realizados para tal efecto, denominado Apresto Laboral.

De forma general, la evaluación de la dimensión “Proceso de habilitación socio laboral” fue regular alcanzando un ISN de 74,4%. Referente a los servicios entregados en el taller de apresto laboral: la satisfacción con el “uso de la Bolsa Nacional de Empleo” obtuvo un ISN de 69,6%, que es considerado regular; la “elaboración de currículum” es la variable mejor evaluada dentro de esta dimensión, alcanzando un ISN de 86,9% considerado positivo; “preparación para entrevista de trabajo” alcanzan ISN considerado positivo, con un 76,6%; el servicio de “herramientas para la búsqueda de empleo” obtiene un ISN regular con un 71,7%; “habilitación laboral” es la variable peor evaluada, alcanzando un 62,7%, considerado como regular. En tanto, para la satisfacción con la “utilidad del taller de apresto laboral”, éste alcanza un 79,2% de satisfacción, considerado positivo.

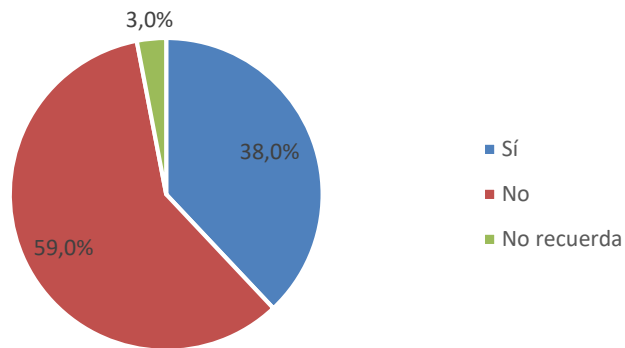
GRÁFICO N°9: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "HABILITACIÓN SOCIOLABORAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

Respecto a las actividades para la habilitación sociolaboral, un 38,0% fue entrevistado para conocer su experiencia laboral (gráfico n°10).

GRÁFICO N°10: ¿LE HICIERON UNA ENTREVISTA PARA CONOCER SU EXPERIENCIA LABORAL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

Luego, al ser consultados por la participación en el taller de Apresto Laboral, un 15,5% de los entrevistados manifestó haber sido invitado. De ese porcentaje de invitados, un 47,6% participó efectivamente en los talleres.

GRÁFICO N°11: ¿FUE INVITADO(A) A PARTICIPAR DE UN TALLER DE APRESTO LABORAL?

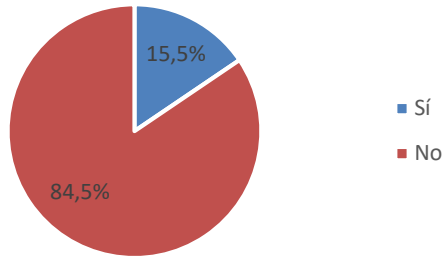
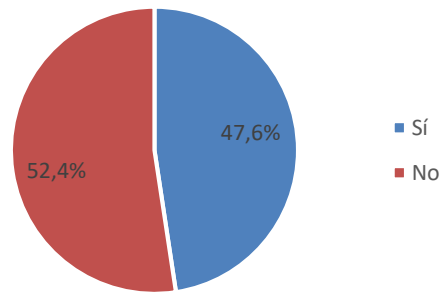


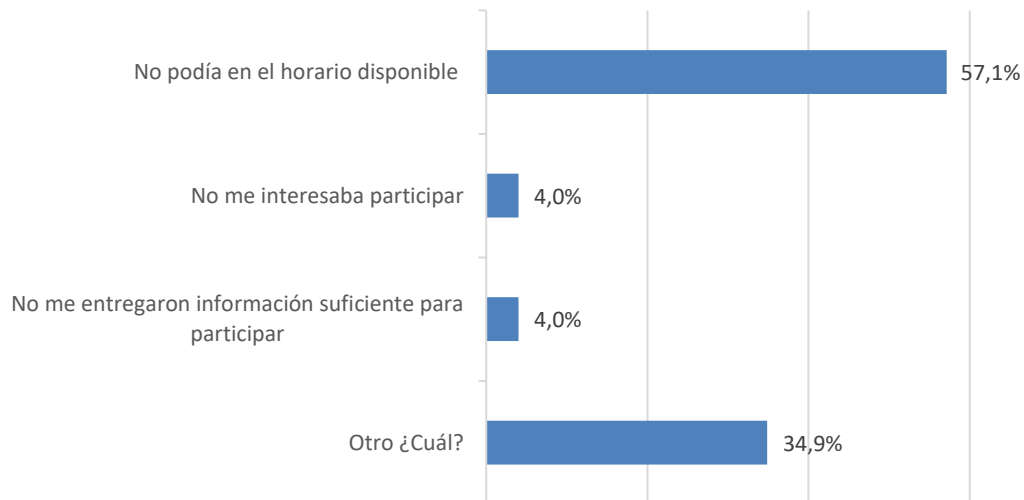
GRÁFICO N°12: ¿PARTICIPÓ DEL TALLER DE APRESTO LABORAL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

Del 52,4% de los usuarios que indican no haber participado en el taller, un 57,1% indica que no participó por que no podía en el horario disponible. Mientras que un 34,9% señala otras razones, como por ejemplo que ya se encontraba trabajando, porque no estaba cerca para asistir y porque no lo llamaron.

GRÁFICO N°13: ¿POR QUÉ MOTIVO NO PARTICIPÓ DEL TALLER DE APRESTO LABORAL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

Del 47,6% de los usuarios que indican haber participado en el taller, un 86,8% señala que el tiempo en que se llevó a cabo el taller de apresto laboral si fue apropiado para desarrollar de manera cabal todas las temáticas impartidas. Además, un 91,2% indicó que el taller de apresto laboral cumplió con las expectativas personales que tenía.

GRÁFICO N°14: EL TIEMPO EN EL QUE SE LLEVÓ A CABO EL TALLER DE APRESTO ¿FUE EL APROPIADO PARA DESARROLLAR DE MANERA CABAL TODAS LAS TEMÁTICAS IMPARTIDAS?

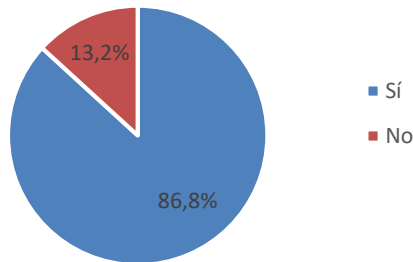
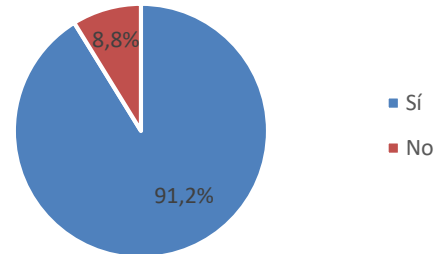


GRÁFICO N°15: EN RELACIÓN AL CONOCIMIENTO QUE TE TENÍA DEL TALLER DE APRESTO LABORAL, ESTE ¿CUMPLIÓ CON SUS EXPECTATIVAS PERSONALES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

Respecto a la incorporación de algún servicio adicional al taller de apresto laboral, un 76,7% de quienes participaron indican que no incorporarían servicios adicionales.

Considerando que, a través de la participación en talleres de Apresto Laboral, se puede facilitar la búsqueda de un trabajo, existe una clara posibilidad de mejora a través del aumento de invitaciones a este tipo de instancias. No obstante lo anterior, también se requiere un mayor incentivo a la participación, considerando que solamente un poco menos de la mitad de quienes fueron invitados asistieron.

#### 2.4 Evaluación dimensión “Proceso de Intermediación Laboral”

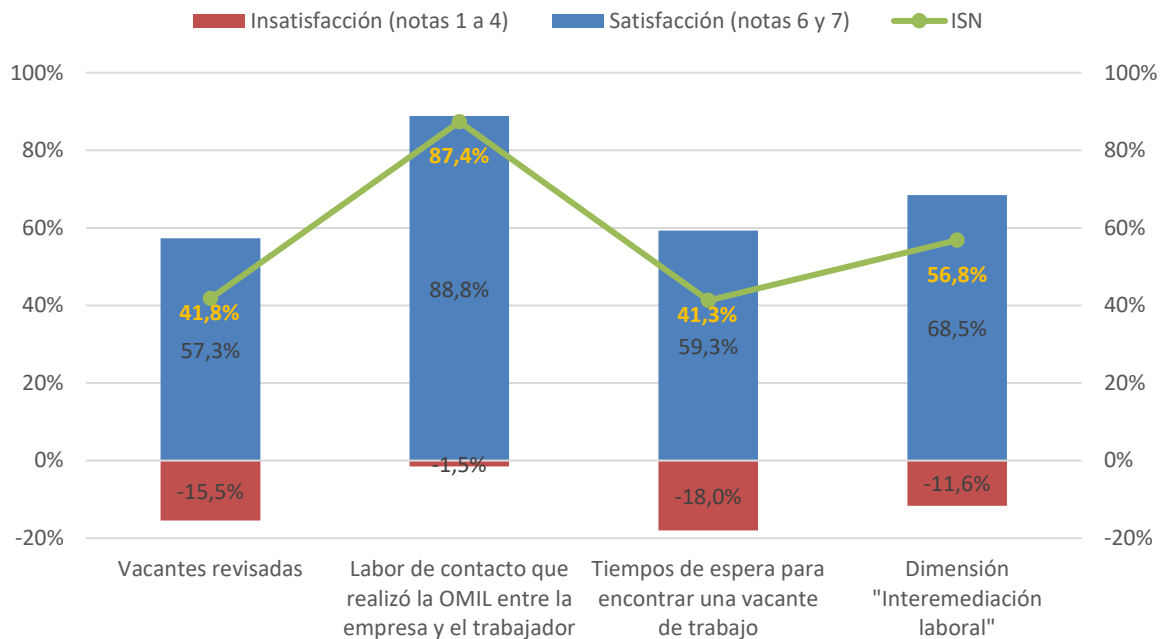
Este aspecto comprendió el proceso de intermediación laboral que realiza la OMIL para ayudar a los usuarios a encontrar un empleo, tanto en la etapa inicial de búsqueda de ofertas, como en las etapas posteriores de contacto con las empresas y entrevistas. Para poder obtener la satisfacción de la evaluación global del proceso de intermediación laboral, se midieron los aspectos: “*vacantes revisadas*”, “*derivación de la OMIL*” y “*tiempo de espera de los resultados*”.

El número de personas que contestaron varió de acuerdo con la participación de los encuestados en los procesos relativos a la intermediación laboral. Sin desmedro de lo anterior, el dato obtenido se presenta como una evaluación del funcionamiento del sistema, y para ello, no es necesario que el 100% de los encuestados hayan respondido todas las preguntas, sino que aquellos involucrados directamente en la gestión de la OMIL.

En el caso de “*vacantes revisadas*” el aspecto es evaluado por los usuarios que indican haber revisado las vacantes de trabajo disponibles, lo que corresponde a un 32,8% del total de usuarios de la muestra. Los aspectos “*derivación de la OMIL*” y “*tiempo de espera de los resultados*” son evaluados por aquellos usuarios cuya vacante de trabajo fue gestionada por la OMIL, correspondiente al 25,4% de la muestra.

De acuerdo con los resultados, es posible ver que la satisfacción global es baja, el ISN llega a un 56,8%, lo que es considerado como negativo. La peor evaluación fue la satisfacción con “el tiempo de espera de resultados” con un ISN de 41,3%, seguido de satisfacción con “las vacantes disponibles” con 41,8%, ambos considerados muy negativo. Finalmente, “la derivación de la OMIL” alcanza un ISN de 79,1% considerada una evaluación positiva.

GRÁFICO N°16: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "INTERMEDIACIÓN LABORAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

El trabajo de identificación de las vacantes respecto de las habilidades o capacidades del trabajador que asistió a la oficina municipal, tiene que ver directamente con uno de los puntos básicos de la estrategia de intervención del programa FOMIL, que guarda relación con las acciones de gestión que buscan fortalecer la red de colaboración con el empresariado local y entregar a los usuarios que buscan empleo, herramientas que faciliten la obtención de un trabajo.

Del total de encuestados, un 32,8% revisó vacantes de empleo con su ejecutivo de atención de la OMIL. Mientras que, del total de encuestados, un 28% consiguió empleo a través de la OMIL. Del 63,6% de los usuarios que no consiguieron empleo a través de la OMIL, un 87,7% consiguió empleo por su cuenta luego de acercarse a la OMIL durante el año 2017.

GRÁFICO N°17: ¿TUVO LA OPORTUNIDAD DE REVISAR CON EL EJECUTIVO/A DE ATENCIÓN DE LA OMIL LAS VACANTES DE TRABAJO DISPONIBLES?

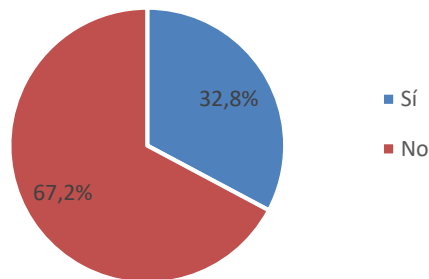
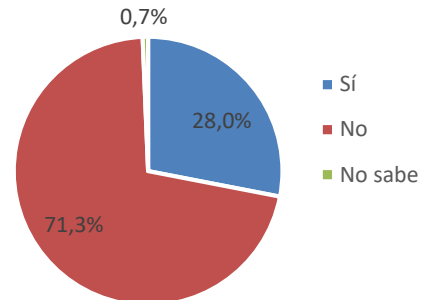


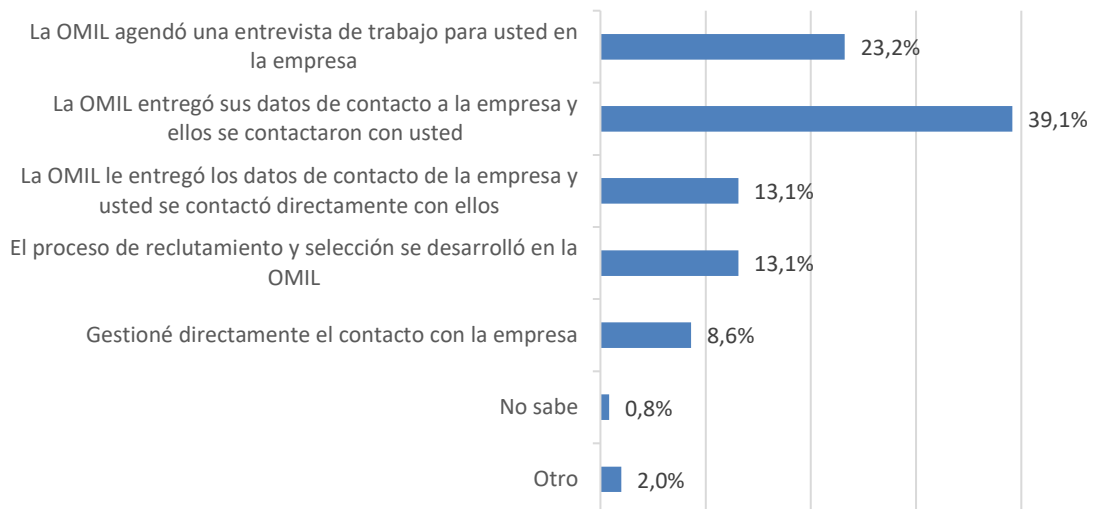
GRÁFICO N°18: ¿LA OMIL LE CONSIGUIÓ EMPLEO EN ALGUNA DE LAS VACANTES OFRECIDAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

Respecto a cómo se contactó la OMIL con la empresa en la que se ofrecía alguna vacante, se puede apreciar en el gráfico siguiente que al 23,2% de los usuarios de la OMIL le agendó una entrevista de trabajo con la empresa; el 39,1% fue contactado por la propia empresa previa entrega de datos de contacto por parte de la OMIL a esta; y el 13,1% se contactó directamente con la empresa tras recibir los datos de contacto de la empresa por parte de la OMIL. Mientras que para un 13,1% de los usuarios el proceso de reclutamiento y selección se desarrolló en la OMIL. Mientras que para un 13,1% de los usuarios el proceso de reclutamiento y selección se desarrolló en la OMIL. Mientras que para un 13,1% de los usuarios el proceso de reclutamiento y selección se desarrolló en la OMIL.

GRÁFICO N°19: ¿CÓMO LO CONTACTÓ LA OMIL CON LA EMPRESA QUE OFRECÍA LA VACANTE DE TRABAJO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

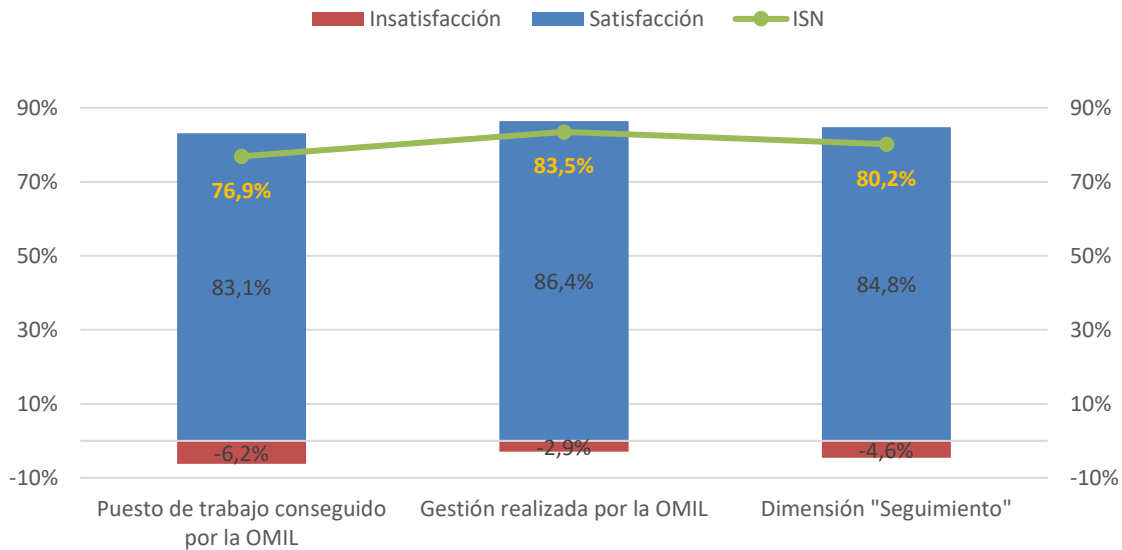
## 2.5 Evaluación dimensión "Proceso de seguimiento"

Este apartado comprende la evaluación del proceso que realiza SENCE, posterior a la inserción laboral de sus usuarios, con la finalidad de verificar si las condiciones laborales prometidas por las empresas se están cumpliendo. Para poder obtener la satisfacción de la evaluación global del proceso de intermediación laboral, se midieron los aspectos "puesto de trabajo conseguido por la OMIL" y "gestión realizada por la OMIL", los que también son evaluados sólo por aquellos usuarios cuya vacante de trabajo fue gestionada por la OMIL, correspondiente al 25,4% de la muestra.

La sub dimensión "puesto de trabajo conseguido por la OMIL", obtuvo un ISN de 76,9%, considerado como positivo. Respecto de la "gestión realizada por la OMIL", el ISN alcanza un 83,5% también considerado positivo.

De este modo, el ISN de la dimensión "Proceso de seguimiento a colocación laboral" llegó a 80,2%, siendo considerado como el más alto de todo el programa FOMIL desde la perspectiva de usuarios colocados.

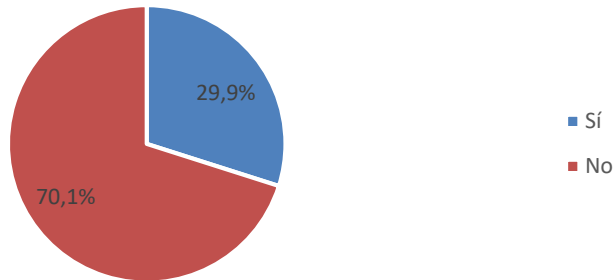
GRÁFICO 20: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "SEGUIMIENTO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

De acuerdo con el programa, el proceso de intermediación laboral se define como toda acción que tenga como resultado la empleabilidad en un puesto de trabajo dependiente, cumpliendo con los requisitos básicos de las actividades de gestión establecidas. Para el logro de dicho objetivo, la OMIL tomó contacto con el usuario para inspeccionar las condiciones de trabajo. Del total de encuestados, un 29,9% fueron contactados por el encargado de la oficina municipal para corroborar las condiciones de trabajo en las que se encuentra.

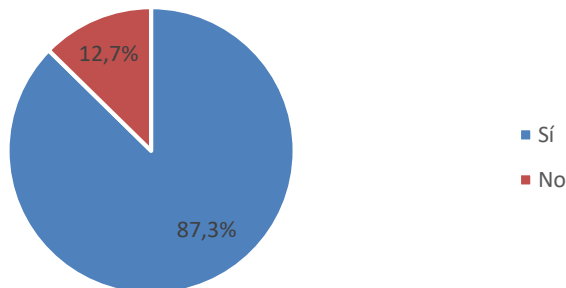
GRÁFICO N°21: ¿LA OMIL SE HA PUESTO EN CONTACTO CON USTED DESPUÉS DE SU COLOCACIÓN EN UN PUESTO DE TRABAJO, PARA CORROBORAR QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES DE TRABAJO OFRECIDAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

Respecto de las expectativas en el puesto laboral colocado, un 87,3% de los encuestados logró encontrar el puesto de trabajo que estaba buscando al momento de acercarse a la OMIL.

GRÁFICO N°22: ¿EL PUESTO DE TRABAJO EN QUE FUE COLOCADO RESPONDE A LO QUE USTED ESTABA BUSCANDO AL ACERCARSE A LA OMIL?

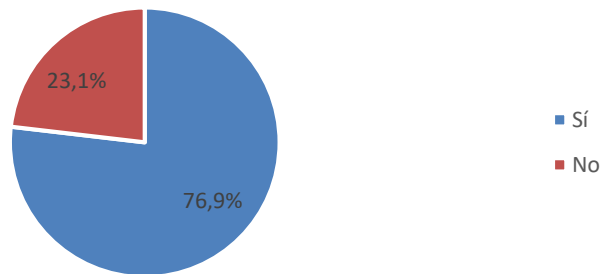


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

Adicionalmente, un 91,0% de los encuestados declara haber encontrado las mismas condiciones laborales ofrecidas por la OMIL en su nuevo puesto de trabajo.



GRÁFICO N°23: ¿RECOMENDARÍA A OTRAS PERSONAS LA BÚSQUEDA DE TRABAJO A TRAVÉS DE LA OMIL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

Finalmente, un 76,9% de los encuestados recomendaría a otras personas la búsqueda de trabajo a través de la OMIL, mientras que el 23,1% no lo haría.

### 3. Resultados regionales

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada regional considerando que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también regional. Sin embargo, tomando en cuenta la baja contactibilidad y el número reducido de casos en algunas regiones, es que los errores muestrales en algunas regiones son superiores al 5%<sup>1</sup>, aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación.

La tabla n°2 presenta los ISN para las regiones con error muestral inferior al 10%, por dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción positiva y negativa. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada región.

| Regiones                                 | III          | IV           | V            | VI           | VII          | VIII         | IX           | X            | XIII         | XV           | Nacional     |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Atención recibida en la OMIL</b>      |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| <b>Positiva</b>                          | 62,0%        | 64,5%        | 75,2%        | 73,5%        | 66,4%        | 67,5%        | 66,4%        | 77,8%        | 63,1%        | 58,0%        | <b>67,0%</b> |
| <b>Negativa</b>                          | 11,3%        | 18,0%        | 4,1%         | 7,2%         | 12,2%        | 8,7%         | 13,5%        | 6,4%         | 11,4%        | 17,0%        | <b>11,0%</b> |
| <b>ISN</b>                               | 50,6%        | 46,6%        | 71,1%        | 66,3%        | 54,3%        | 58,8%        | 53,0%        | 71,4%        | 51,7%        | 41,0%        | <b>56,0%</b> |
| <b>Proceso de Habilitación Social</b>    |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| <b>Positiva</b>                          | 91,4%        | 79,4%        | 82,2%        | 78,4%        | 88,5%        | 81,4%        | 76,5%        | 90,0%        | 81,4%        | 60,9%        | <b>80,6%</b> |
| <b>Negativa</b>                          | 2,4%         | 6,1%         | 8,1%         | 3,9%         | 0,0%         | 6,0%         | 7,3%         | 1,2%         | 3,7%         | 21,3%        | <b>6,2%</b>  |
| <b>ISN</b>                               | 89,0%        | 73,3%        | 74,1%        | 74,5%        | 88,5%        | 75,5%        | 69,2%        | 88,9%        | 77,7%        | 39,6%        | <b>74,4%</b> |
| <b>Proceso de Intermediación laboral</b> |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| <b>Positiva</b>                          | 65,0%        | 71,2%        | 70,3%        | 64,3%        | 69,5%        | 68,6%        | 71,5%        | 73,4%        | 67,6%        | 56,4%        | <b>68,5%</b> |
| <b>Negativa</b>                          | 11,7%        | 11,6%        | 14,0%        | 14,1%        | 9,2%         | 11,8%        | 9,3%         | 10,9%        | 10,2%        | 22,1%        | <b>11,6%</b> |
| <b>ISN</b>                               | 53,3%        | 59,6%        | 56,3%        | 50,2%        | 60,2%        | 56,8%        | 62,2%        | 62,5%        | 57,3%        | 34,3%        | <b>56,8%</b> |
| <b>Resultados</b>                        |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |              |
| <b>Positiva</b>                          | 91,1%        | 89,1%        | 77,8%        | 83,9%        | 86,8%        | 81,1%        | 90,6%        | 93,2%        | 80,3%        | 71,2%        | <b>84,8%</b> |
| <b>Negativa</b>                          | 3,6%         | 6,5%         | 8,9%         | 6,5%         | 5,3%         | 3,9%         | 1,8%         | 0,8%         | 5,9%         | 7,7%         | <b>4,6%</b>  |
| <b>ISN</b>                               | 87,5%        | 82,6%        | 68,9%        | 77,4%        | 81,6%        | 77,2%        | 88,8%        | 92,4%        | 74,3%        | 63,5%        | <b>80,2%</b> |
| <b>Satisfacción global programa</b>      | <b>70,1%</b> | <b>65,5%</b> | <b>67,6%</b> | <b>67,1%</b> | <b>71,1%</b> | <b>67,1%</b> | <b>68,3%</b> | <b>78,8%</b> | <b>65,3%</b> | <b>44,6%</b> | <b>66,9%</b> |

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

<sup>1</sup> Los errores muestrales por región se presentan en el apartado metodológico de este informe.

## 4. Resultados empresas

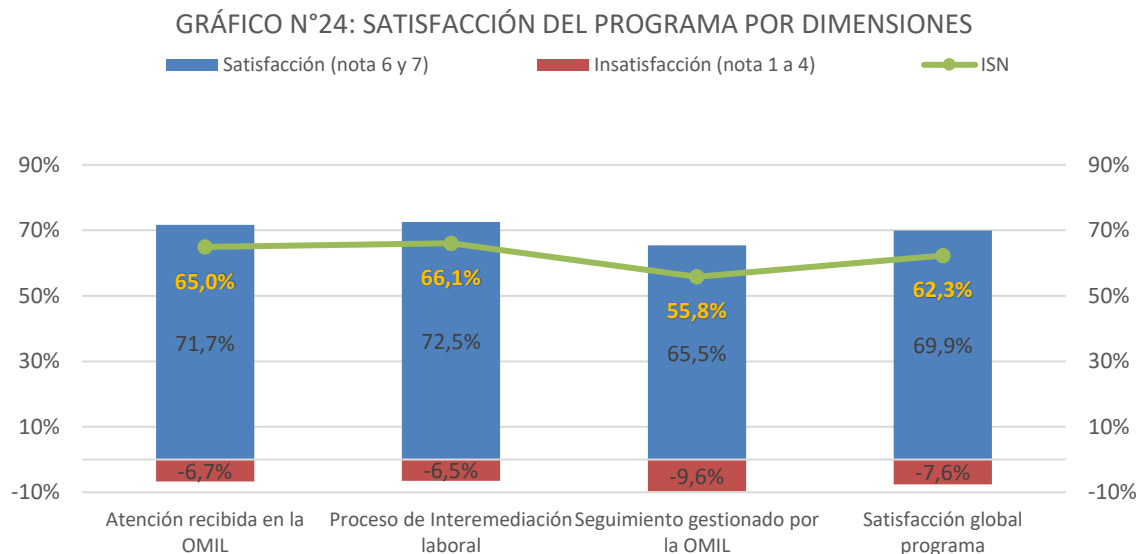
### 3.1 Evaluación general del programa

En el presente apartado se expone el resumen de los resultados de la encuesta aplicada a empresas en base a las tres grandes dimensiones en las que se estructuró el instrumento de medición del programa FOMIL empresas 2017. La estructura del análisis se basará primero en la lectura del Índice de Satisfacción Neta, para luego complementar con la información obtenida de los datos descriptivos de cada sub dimensión.

La construcción de la satisfacción global se obtuvo mediante la satisfacción obtenida de las dimensiones “Atención recibida durante la recepción en la OMIL”, “Proceso de intermediación laboral” y “Proceso de seguimiento gestionado por la OMIL”.

Previo a la lectura de los resultados de satisfacción neta de cada una de las dimensiones y sub dimensiones, es importante aclarar y considerar para efectos de su análisis que el universo de usuarios que evalúa cada una de éstas, puede variar a partir de sí fueron participantes de cada uno de los procesos evaluados en esta encuesta. Independiente de esas variaciones en los universos de cada una de las preguntas, las satisfacciones netas de cada dimensión y sub dimensión serán calculadas por medio de promedios simples donde cada una de éstas contará con la misma ponderación.

Los resultados obtenidos en la medición realizada al programa FOMIL empresas muestran un ISN regular de 62,3%. La dimensión “Proceso de intermediación laboral” es la mejor evaluada, obteniendo un ISN regular de 66,1%; también con un ISN regular (65,0%), se ubica “Atención recibida durante la recepción en la OMIL”. Finalmente, “Proceso de seguimiento gestionado por la OMIL”, presenta un ISN negativo de 55,8%, siendo la dimensión que recibe la evaluación más baja.



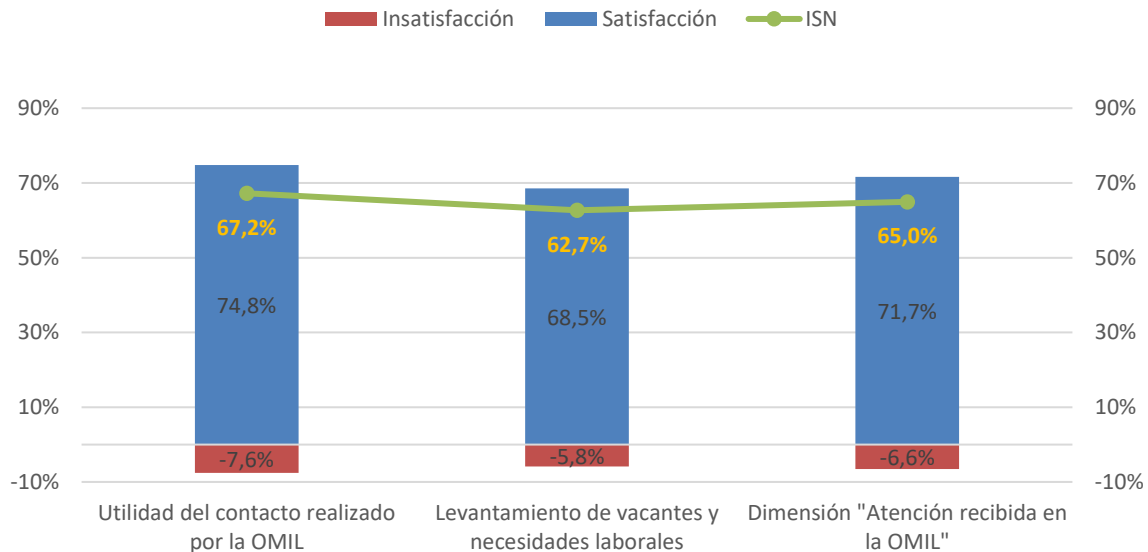
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

### 3.2 Evaluación dimensión “Atención recibida durante la recepción en la OMIL”

Para establecer la evaluación de la dimensión “Atención recibida durante la recepción en la OMIL”, se consideraron las sub dimensiones: “utilidad del contacto realizado por la OMIL” y “levantamiento de vacantes y necesidades laborales”.

De forma general, la evaluación de la dimensión “Atención recibida durante la recepción en la OMIL” fue regular, alcanzando un ISN de 65,0%. En cuanto a los índices obtenidos por cada sub dimensión respecto de la atención recibida es posible identificar que la satisfacción con “la utilidad del contacto realizado por la OMIL” obtuvo un ISN de 67,2%, que es considerado regular. En tanto para la satisfacción con “el levantamiento de vacantes y necesidades laborales”, ésta es peor evaluada que la sub dimensión anterior, en cuanto alcanza un ISN 62,7%, también considerado regular.

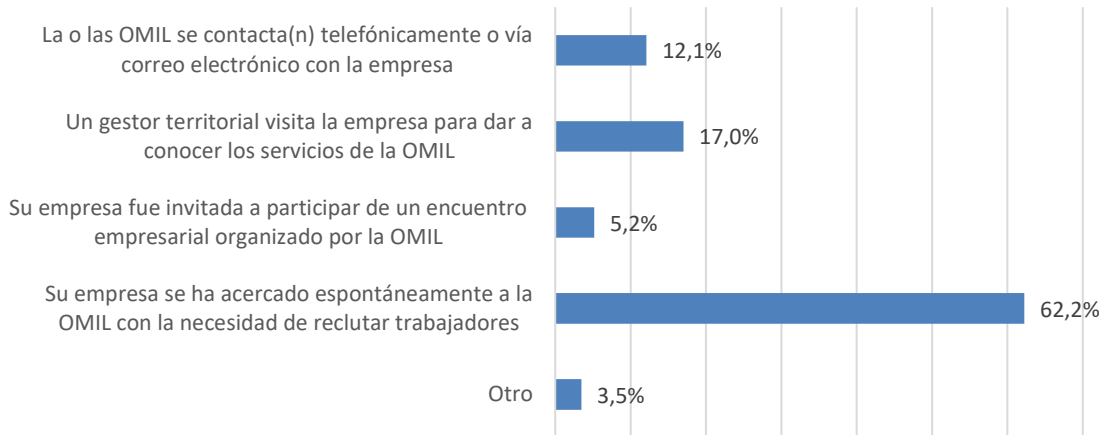
GRÁFICO N°25: DIMENSIÓN SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA DURANTE LA RECEPCIÓN EN OMIL



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

Como es posible observar en el gráfico n°26, la mayoría de las empresas llegaron a la OMIL espontáneamente motivadas por la necesidad de reclutar trabajadores (62,2%). El contacto realizado de parte de las OMIL ya sea a través de teléfono, email, gestor territorial o un encuentro empresarial organizado por ésta, alcanza en conjunto un 34,3% de las menciones, mientras que otras razones solamente fueron el 3,5% de los casos.

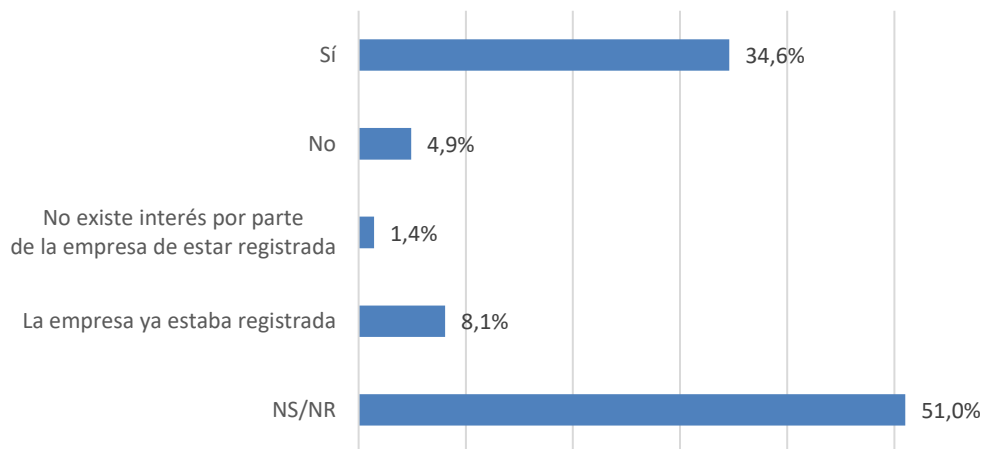
GRÁFICO N°26: EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CÓMO SE ESTABLECE EL PRIMER CONTACTO DE LA (O LAS) OMIL CON LAS QUE HA TRABAJADO SU EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

A continuación, se presentan los datos referentes al registro de los usuarios en la Bolsa Nacional de Empleo (BNE) y la evaluación sobre las capacitaciones realizadas en el uso de esta herramienta. Como se observa en el gráfico n°27, un 34,6% de las empresas manifestaron estar registradas en la BNE, mientras que un 4,9% declaró lo contrario. Asimismo, es relevante recalcar que un 51,0% de empresas no sabe sobre su registro en la BNE.

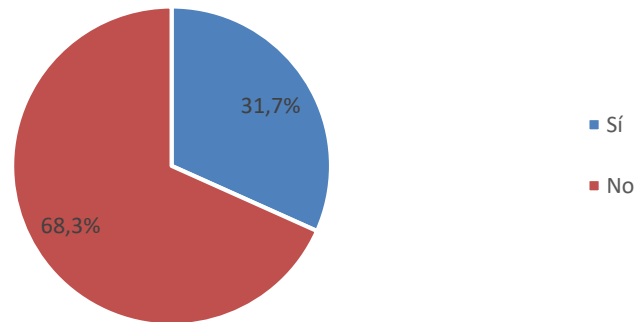
GRÁFICO N°27: ¿SU EMPRESA FUE REGISTRADA POR LA OMIL EN LA BOLSA NACIONAL DE EMPLEO (BNE)?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

Como es posible ver en el gráfico n°28, de las empresas inscritas en la BNE, un 31,7% recibió orientación y/o capacitación para la publicación de ofertas laborales y uso de la BNE.

GRÁFICO N°28: ¿RECIBIÓ ORIENTACIÓN PARA PUBLICAR SUS OFERTAS DE MANERA AUTÓNOMA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

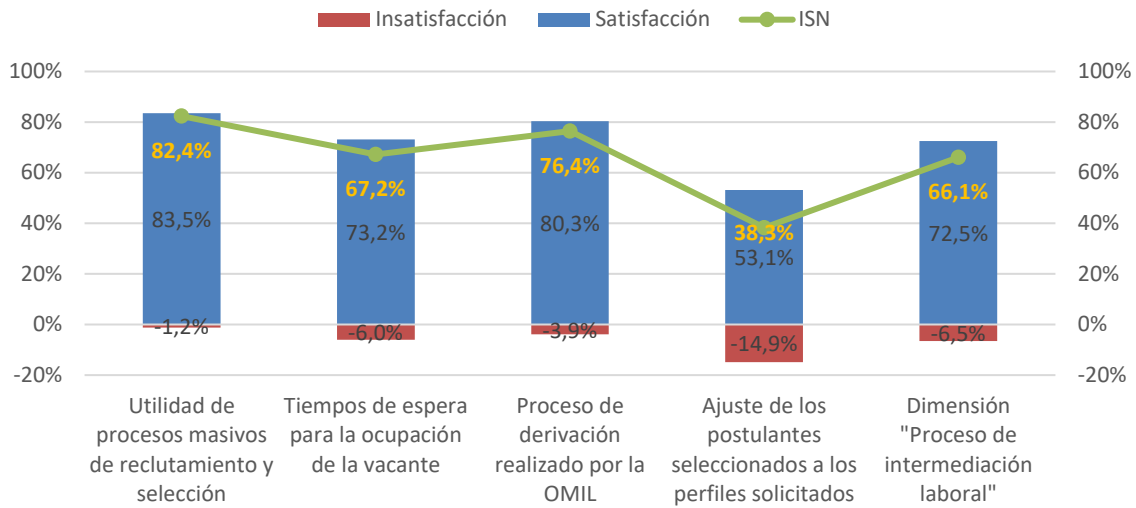
### 3.3 Evaluación dimensión “Proceso de Intermediación Laboral”

Este apartado evalúa el proceso de intermediación que realiza la OMIL para ayudar a las empresas a ocupar vacantes de trabajo disponibles. Tanto en la etapa inicial de búsqueda de ofertas, como en las etapas posteriores de contacto con los posibles trabajadores, entrevistas y selección. Para poder obtener la satisfacción de la evaluación global del proceso de intermediación laboral, se midieron los aspectos: *“utilidad de procesos masivos de reclutamiento y selección”*, *“tiempos de espera para la ocupación de la vacante”*, *“proceso de derivación realizado por la OMIL”* y *“ajuste de los postulantes seleccionados a los perfiles solicitados”*.

A nivel general, la dimensión *“Proceso de intermediación laboral”* obtiene un ISN regular (66,1%). De acuerdo a los resultados expuestos en el siguiente gráfico, es posible ver que la sub dimensión que presenta un ISN más bajo fue la satisfacción con *“el ajuste de los postulantes seleccionados a los perfiles solicitados”*, donde se obtuvo un ISN muy negativo (38,3%).

La satisfacción con la *“utilidad de procesos masivos de reclutamiento y selección”* obtuvo un ISN positivo de 82,4%, lo que corresponde a la sub dimensión mejor evaluada en cuanto al proceso de intermediación laboral. El resultado de la satisfacción con *“proceso de derivación realizado por la OMIL”* también es positivo, alcanzando un ISN de 76,4%. Mientras que la satisfacción con los *“tiempos de espera para la ocupación de la vacante”* fue evaluada con un ISN de 67,2%, lo que corresponde a una evaluación regular.

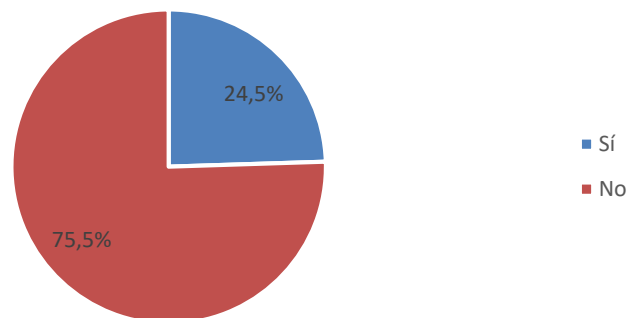
GRÁFICO N°29: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

El 24,5% de las empresas encuestadas había participado en una iniciativa de reclutamiento masivo en la OMIL. Frente a este punto se puede obtener una importante oportunidad de mejora, ya que de la cantidad de empresas que fueron beneficiadas mediante el trabajo en conjunto con la OMIL de su respectiva municipalidad, una importante cantidad no había participado de este tipo de iniciativas.

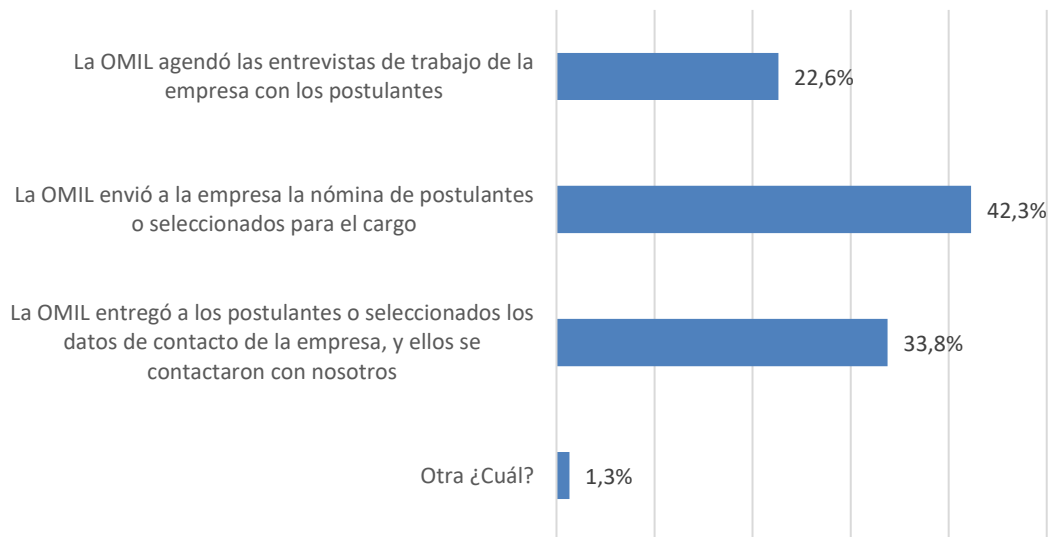
GRÁFICO N°30: ¿SU EMPRESA HA PARTICIPADO EN PROCESOS MASIVOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN LA OMIL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

Respecto a cómo fueron derivados los postulantes seleccionados por las OMIL a sus respectivos puestos de trabajo, como es posible observar en el siguiente gráfico, en un 42,3% de los casos fue la OMIL quien entregó a la empresa la nómina de postulantes o seleccionados para el cargo, y en un 33,8% la OMIL fue quien entregó a los postulantes los datos de la empresa para que pudieran contactarse de manera directa. En el 22,6% de los casos la OMIL agendó las entrevistas de trabajo de la empresa con los postulantes.

GRÁFICO N°31: ¿CÓMO FUERON DERIVADOS A SU EMPRESA ESOS POSTULANTES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

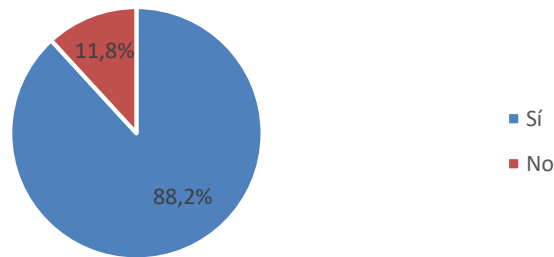
### 3.4 Evaluación dimensión “Proceso de seguimiento”

Esta dimensión aborda un aspecto central del programa, correspondiente al logro de inserción laboral de la población vulnerable en busca de empleo. Este proceso se define como toda acción de intermediación que tenga como resultado la empleabilidad en un puesto de trabajo dependiente, cumpliendo con los requisitos básicos de las actividades de gestión establecidas.

Para poder evaluar dicho objetivo, se les consultó a las empresas sobre la contratación de trabajadores por medio de la OMIL. Del total de encuestados, un 88,2% dijo que sí lo ha hecho, mientras que solamente un 11,8%, no lo había hecho.



GRÁFICO N°32: ¿SU EMPRESA HA CONTRATADO A TRABAJADORES SELECCIONADOS Y/O DERIVADOS POR LA OMIL?



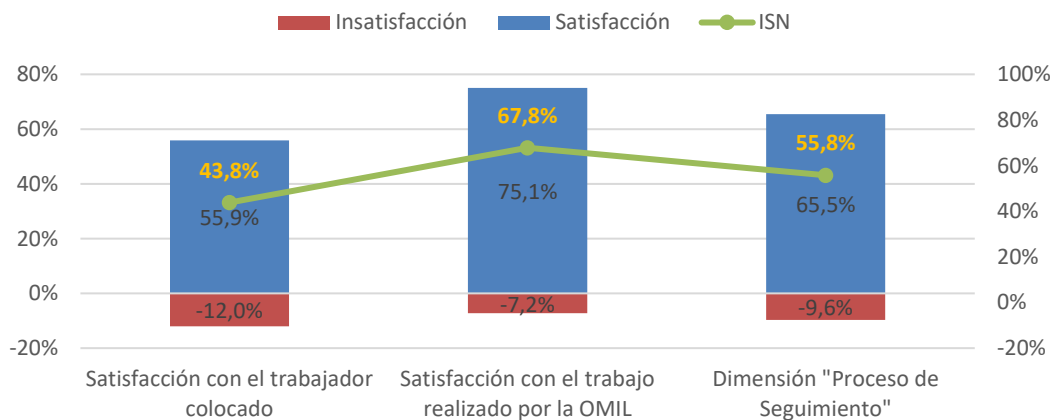
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

Para finalizar, se revisa la evaluación general de las empresas respecto del trabajo realizado por las OMIL y los trabajadores que fueron ubicados en los diversos puestos de trabajo dispuestos. Para poder obtener la satisfacción con esta dimensión, se consideraron los siguientes dos aspectos: “satisfacción con el trabajador colocado por la OMIL” y “satisfacción con el trabajo realizado por la OMIL”, los que son evaluados por aquellas empresas que contrataron trabajadores seleccionados y/o derivados por la OMIL, correspondiente al 88,2% de la muestra.

En cuanto a la “satisfacción con el trabajador colocado por la OMIL”, este aspecto obtuvo un ISN de 43,8%, considerado como muy negativo. Respecto de la “satisfacción con el trabajo realizado por la OMIL”, el ISN alcanza un 67,8% considerado regular.

De este modo, el ISN de la dimensión “satisfacción con el proceso de seguimiento” llegó a 55,8% (negativo), siendo el más bajo de toda la evaluación del programa FOMIL hecha por empresas.

GRÁFICO N°33: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN “PROCESO DE SEGUIMIENTO”



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

Respecto del contacto que hubo de parte de la OMIL con la empresa que contrató al trabajador colocado, un 77,8% de las empresas señaló que sí hubo un seguimiento al desempeño de la persona seleccionada para el cargo, por lo que es posible decir que las OMIL, en su mayoría hacen un seguimiento respecto de metas de gestión e inserción laboral. Adicionalmente, un 45,1% de las empresas entrevistadas declara que la OMIL solicitó el certificado de contratación del trabajador colocado. La importancia de este punto radica en que dicho certificado es la herramienta utilizada por SENCE para poder validar las colocaciones.

GRÁFICO N°34: ¿LA OMIL SE HA PUESTO EN CONTACTO CON LA EMPRESA DESPUÉS DE LA COLOCACIÓN DEL TRABAJADOR, PARA SABER SI EL TRABAJADOR HA CUMPLIDO CON LAS EXPECTATIVAS DE LA EMPRESA?

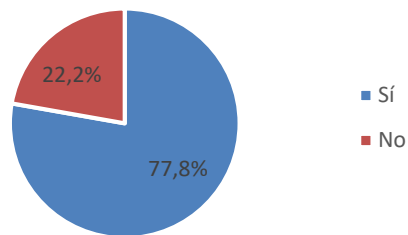
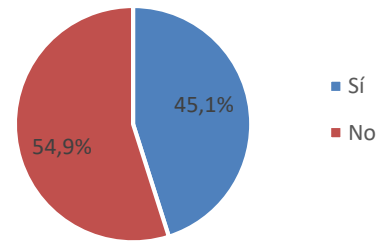


GRÁFICO N°35: ¿LA OMIL HA SOLICITADO UN CERTIFICADO DE CONTRATACIÓN O COPIA DEL CONTRATO DEL TRABAJADOR COLOCADO EN LA EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

Respecto de lo anterior, el 98,6% de las empresas a las que se les solicitó el certificado de colocación correspondiente manifiesta haberlo entregado.

Por último, al consultarle a las empresas si utilizaría nuevamente esta forma de reclutamiento y selección de personal, un 93,7% indica que sí lo haría. Y, además, un 92,8% de las empresas indica que si recomendarían el programa a otras empresas.

GRÁFICO N°36: ¿UTILIZARÍA NUEVAMENTE ESTA FORMA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL?

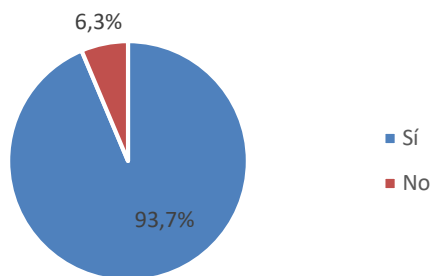
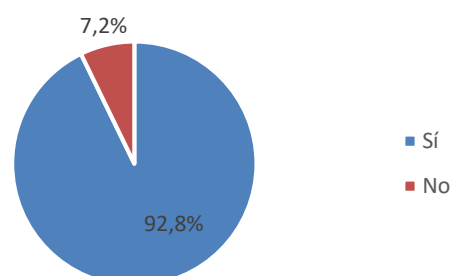


GRÁFICO N°37: ¿RECOMENDARÍA ESTA FORMA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL A OTRAS EMPRESAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017.

## 5. Anexos

### Cuestionario de satisfacción de usuario FOMIL trabajadores:

|   |  |  |
|---|--|--|
| Introducción  | Buenos días/tardes   | Sí   |
|   | <b>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</b>  |  |
|   | Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.   | No<br><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i> |
|   | Estamos realizando una encuesta de satisfacción respecto de los servicios entregados por las OMIL y de acuerdo con nuestros registros, <i>durante el año 2017 usted se acercó a estas oficinas para acceder a servicios de intermediación laboral.</i> | Sí   |
|   | <b>¿Me podría confirmar que el año 2017 usted se acercó a estas oficinas para acceder a servicios de intermediación laboral?</b>   | No<br><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i> |
|   | Quisiéramos conocer su opinión respecto del servicio entregado por la OMIL con la que usted se vinculó.  | Sí   |
| <b>¿Podría realizarle algunas preguntas?</b>  |  |  |
| Si usted fuera tan amable de contestarme algunas preguntas, nos sería de gran utilidad para mejorar el programa. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.<br><br><i>(Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 10 minutos)</i> | No<br><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>   |  |

**1. Recepción del usuario**

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Indicador</b>   | <b>[PREG_01]</b> ¿Por qué motivo se acercó a la OMIL durante el año 2017?<br><br>(Nota: SI LEER las alternativas) |  |
| Diagnóstico de situación<br>(Identificación de la demanda del usuario) | a. Estaba cesante y buscaba un trabajo  |  |
|  | b. Quería encontrar un trabajo mejor que el que tenía   |  |
|  | c. Estaba cesante y quería capacitarme  |  |
|  | d. Necesitaba inscribirme en la BNE   |  |
|  | e. Necesitaba certificar mi cesantía para obtener el pago del Fondo de Cesantía Solidario (FCS)                   |  |
|  | f. Otro ¿Cuál?  |  |

|                          |   |  |    |
|--------------------------|---|--|----|
| <b>Indicador</b>         | <b>[PREG_02]</b> ¿Era la primera vez que se acercaba a la OMIL?                                 | <b>Sí <i>pasa a</i><br/>[PREG_04]</b>                        | No |
| Diagnóstico de situación | <b>[PREG_03]</b> ¿Cuántas veces se acercó anteriormente a la OMIL durante los últimos dos años? | <i>Listado desplegable de 1 a 10 veces y más de 10 veces</i> |    |

**2. Bolsa nacional de empleo (BNE)**

| Indicador    | <p><b>[PREG_04]</b> ¿Fue inscrito en la Bolsa Nacional de Empleo (BNE)?</p> <p>(Nota: SI LEER las alternativas)</p>                                     |               |
|--------------|---|---------------|
| Registro BNE | a. Sí   |               |
|              | b. No <i>pasa a [PREG_07]</i>   |               |
|              | c. Ya estaba registrado   |               |
|              | d. No sabe (Nota: NO LEER)  |               |
|              | <p><b>[PREG_05]</b> ¿Le enseñaron a usar la BNE?</p> <p>(Nota: SI LEER las alternativas)</p>  |               |
|              | a. Sí   |               |
|              | b. No <i>pasa a [PREG_07]</i>   |               |
|              | c. Ya sabía usarla <i>pasa a [PREG_07]</i>  |               |
|              | d. No, porque no tengo los conocimientos computacionales <i>pasa a [PREG_07]</i>  |               |
|              | <p><b>[PREG_06]</b> En una escala de 1 a 7 ¿qué tan clara fue la capacitación para el uso de la BNE? Considere que 1 es nada claro y 7 es muy claro</p> | Nota de 1 a 7 |

**3. Derivación a otros servicios de apoyo**

|                                       |  |  |
|---------------------------------------|--|--|
| <b>Indicador</b>                      | <b>[PREG_07]</b> En la OMIL, ¿fue derivado a otros servicios de la Municipalidad u otra institución para recibir apoyo en temas distintos a los laborales? |  |
| Derivación a otros servicios de apoyo | a. Sí  |  |
|                                       | b. No <i>pasa a [PREG_10]</i>  |  |
|                                       | <b>[PREG_08]</b> ¿A cuál o cuáles servicios? <i>(Nota: Pregunta abierta)</i>   |  |
|                                       | <b>[PREG_09]</b> ¿El servicio al que fue derivado pudo atender a su demanda?   |  |
|                                       | a. Sí  |  |
|                                       | b. No  |  |

**4. Atención de la OMIL**

|                             |  |               |
|-----------------------------|--|---------------|
| <b>Indicador</b>            | <b>[PREG_10]</b> En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 es excelente ¿qué nota le pondría a la atención cuando fue recibido en la OMIL? | Nota de 1 a 7 |
| Evaluación global recepción |  |               |

**5. Habilitación social**

|                                       |   |    |    |                                |
|---------------------------------------|---|----|----|--------------------------------|
| <b>Indicador</b>                      | <b>[PREG_11]</b> ¿Le hicieron una entrevista para conocer su experiencia laboral? | Sí | No | No recuerda<br>(Nota: NO LEER) |
| Diagnóstico de competencias laborales |   |    |    |                                |

**Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017**

Octubre de 2018

|  |   |                                   |                                   |
|--|---|-----------------------------------|-----------------------------------|
| <b>Indicador</b>                                     | <b>[PREG_12]</b> ¿Fue invitado(a) a participar de un Taller de Apresto Laboral? | <i>Sí <b>pasa a</b> [PREG_13]</i> | No <i><b>pasa a</b> [PREG_21]</i> |
| Desarrollo de habilidades para la búsqueda de empleo | <b>[PREG_13]</b> ¿Participó del taller?   | <i>Sí <b>pasa a</b> [PREG_15]</i> | No <i><b>pasa a</b> [PREG_14]</i> |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <b>Indicador</b>                              | <b>[PREG_14]</b> ¿Por qué motivo no participó del taller de apresto laboral?<br>(Nota: SI LEER las alternativas) <i><b>pasa a</b> [PREG_21]</i> |  |  |
| Participación en el taller de apresto laboral | a. No podía en el horario disponible  |  |  |
|   | b. No me interesaba participar  |  |  |
|   | c. No me entregaron información suficiente para participar  |  |  |
|   | d. Otro ¿Cuál?  |  |  |

|                                      |  |               |           |
|--------------------------------------|--|---------------|-----------|
| <b>Indicador</b>                     | <b>[PREG_15]</b> En una escala de 1 a 7 ¿qué nota le pondría a la utilidad de los siguientes servicios entregados en el taller de apresto laboral? Considere que 1 es para nada útil y 7 es extremadamente útil<br><i>(Nota: En caso de no haber recibido alguno de los siguientes servicios, marcar la alternativa no aplica)</i> |               |           |
| Evaluación taller de apresto laboral | <b>[PREG_15_01]</b> Uso de la Bolsa Nacional de Empleo   | Nota de 1 a 7 | No aplica |
|                                      | <b>[PREG_15_02]</b> Elaboración de Currículum  | Nota de 1 a 7 | No aplica |
|                                      | <b>[PREG_15_03]</b> Preparación para entrevista de trabajo   | Nota de 1 a 7 | No aplica |
|                                      | <b>[PREG_15_04]</b> Herramientas para la búsqueda de empleo (portales de empleo, diarios, contactos)   | Nota de 1 a 7 | No aplica |

**Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017**

Octubre de 2018

|  |  |               |           |
|--|--|---------------|-----------|
|  | <b>[PREG_15_05]</b> Información de derechos previsionales (pensiones, seguridad y salud en el trabajo, cesantía) | Nota de 1 a 7 | No aplica |
|--|--|---------------|-----------|

|                                      |  |    |    |
|--------------------------------------|--|----|----|
| <b>Indicador</b>                     | <b>[PREG_16]</b> El tiempo en el que se llevó a cabo el Taller de Apresto ¿fue el apropiado para desarrollar de manera cabal todas las temáticas impartidas? | Sí | No |
| Evaluación taller de apresto laboral |  |    |    |

|                                      |  |               |
|--------------------------------------|--|---------------|
| <b>Indicador</b>                     | <b>[PREG_17]</b> En una escala de 1 a 7 ¿qué nota le pondría a la utilidad del taller de apresto laboral para conseguir empleo? Considere que 1 es para nada útil y 7 es extremadamente útil | Nota de 1 a 7 |
| Evaluación taller de apresto laboral |  |               |

|                                      |   |    |    |
|--------------------------------------|---|----|----|
| <b>Indicador</b>                     | <b>[PREG_18]</b> En relación al conocimiento que te tenía del Taller de Apresto Laboral, ¿éste cumplió con sus expectativas personales? | Sí | No |
| Evaluación taller de apresto laboral |   |    |    |

|                                      |   |    |                               |
|--------------------------------------|---|----|-------------------------------|
| <b>Indicador</b>                     | <b>[PREG_19]</b> ¿Incorporaría algún servicio adicional al taller de apresto laboral? | Sí | No<br><i>pasa a [PREG_21]</i> |
| Evaluación taller de apresto laboral |   |    |                               |
|                                      | <b>[PREG_20]</b> ¿Cuál servicio agregaría? <i>(Nota: Pregunta abierta)</i>            |    |                               |



**6. Proceso de 'Intermediación Laboral'**

|  |   |    |                                |
|--|---|----|--------------------------------|
| <b>Indicador</b>                               |   |    | No                             |
| Identificación de ofertas según perfil laboral | <b>[PREG_21]</b> ¿Tuvo la oportunidad de revisar con el Ejecutivo/a de atención de la OMIL las vacantes de trabajo disponibles? | Sí | <i><b>pasa a [PREG_23]</b></i> |

|  |   |  |               |
|--|---|--|---------------|
| <b>Indicador</b>                               |   |  |               |
| Identificación de ofertas según perfil laboral | <b>[PREG_22]</b> En una escala de 1 a 7 (donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría a las vacantes revisadas? |  | Nota de 1 a 7 |

|                                   |  |                                      |                                      |   |
|-----------------------------------|--|--------------------------------------|--------------------------------------|---|
| <b>Indicador</b>                  |  |                                      |                                      | No sabe   |
| Proceso de Intermediación Laboral | <b>[PREG_23]</b> ¿La OMIL le consiguió empleo en alguna de las vacantes ofrecidas? | Sí<br><i><b>pasa a [PREG_25]</b></i> | No<br><i><b>pasa a [PREG_24]</b></i> | (Nota: NO LEER)<br><i><b>pasa a [PREG_24]</b></i> |

|                                   |  |                                      |                                      |
|-----------------------------------|--|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Indicador</b>                  |  |                                      | No                                   |
| Proceso de Intermediación Laboral | <b>[PREG_24]</b> ¿Usted consiguió empleo por su cuenta luego de acercarse a la OMIL durante el año 2017? | Sí<br><i><b>pasa a [PREG_33]</b></i> | No<br><i><b>pasa a [PREG_33]</b></i> |

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>Indicador</b> | <p>En cuanto al empleo o puesto de trabajo que la OMIL le consiguió durante el año 2017, a continuación le haremos algunas preguntas:</p> <p><b>[PREG_25]</b> ¿Cómo lo contactó la OMIL con la empresa que ofrecía la vacante de trabajo?</p> <p>(Nota: SI LEER las alternativas)</p> |
|------------------|---|

**Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017**

Octubre de 2018

|                       |  |                         |
|-----------------------|--|-------------------------|
| Derivación a empresas | a. La OMIL agendó una entrevista de trabajo para usted en la empresa   |                         |
|                       | b. La OMIL le entregó a la empresa sus datos de contacto y la empresa se contactó con usted                  |                         |
|                       | c. La OMIL le entregó a usted los datos de contacto de la empresa y usted se contactó directamente con ellos |                         |
|                       | d. El proceso de reclutamiento y selección se desarrolló en la OMIL  |                         |
|                       | e. Gestioné directamente el contacto con la empresa  | <i>pasa a [PREG_33]</i> |
|                       | f. No sabe (Nota: NO LEER)   | <i>pasa a [PREG_33]</i> |
|                       | g. Otra ¿Cuál?   |                         |

|                       |   |               |
|-----------------------|---|---------------|
| <b>Indicador</b>      | <b>[PREG_26]</b> En una escala de 1 a 7, ¿Cómo evalúa la labor de contacto que realizó la OMIL entre la empresa y usted? Considere que 1 es muy malo y 7 es excelente | Nota de 1 a 7 |
| Derivación a empresas |   |               |

|                                |   |               |
|--------------------------------|---|---------------|
| <b>Indicador</b>               | <b>[PREG_27]</b> En una escala de 1 a 7, ¿Cómo evalúa los tiempos de espera para encontrar una vacante de trabajo a través de la OMIL? Considere que 1 significa un tiempo de espera demasiado largo y 7 un tiempo de espera muy adecuado | Nota de 1 a 7 |
| Tiempo de espera de resultados |   |               |

**7. Seguimiento**

|                          |   |    |    |
|--------------------------|---|----|----|
| <b>Indicador</b>         | <b>[PREG_28]</b> ¿La OMIL se ha puesto en contacto con usted después de su colocación en un puesto de trabajo, para corroborar que se cumplan las condiciones de trabajo ofrecidas? | Sí | No |
| Búsqueda de colocaciones |   |    |    |

**Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017**

Octubre de 2018

|                              |  |    |    |
|------------------------------|--|----|----|
| <b>Indicador</b>             | <b>[PREG_29]</b> ¿El puesto de trabajo en que fue colocado responde a lo que usted estaba buscando al acercarse a la OMIL?         | Sí | No |
| Efectividad de la colocación | <b>[PREG_30]</b> ¿El puesto de trabajo en que fue colocado cumple con las condiciones laborales ofrecidas por la OMIL al postular? | Sí | No |

|                            |  |               |
|----------------------------|--|---------------|
| <b>Indicador</b>           | <b>[PREG_31]</b> En una escala de 1 a 7 ¿qué tan satisfecho está con su puesto de trabajo conseguido por la OMIL? Considere 1 como Nada satisfecho y 7 como Muy satisfecho | Nota de 1 a 7 |
| Evaluación de Satisfacción | <b>[PREG_32]</b> En una escala de 1 a 7 (donde 1 es muy malo y 7 muy bueno) ¿qué nota le pondría a la gestión realizada por la OMIL?                                       | Nota de 1 a 7 |

|                            |   |    |    |
|----------------------------|---|----|----|
| <b>Indicador</b>           | <b>[PREG_33]</b> ¿Recomendaría a otras personas la búsqueda de trabajo a través de la OMIL? | Sí | No |
| Evaluación de Satisfacción |   |    |    |

***Muchas gracias por su tiempo, la información entregada será muy valiosa para mejorar los programas de SENCE.***

**Cuestionario de satisfacción de usuario FOMIL empresas:**

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>Introducción</b>  | Buenos días/tardes  | Sí   |
|  | <b>¿Hablo con (Nombre de empresa)?</b>  | No   |
|  | Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.  | <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i> |
|  | Estamos realizando una encuesta de satisfacción respecto de los servicios entregados por las OMIL y de acuerdo con nuestros registros, su empresa gestionó procesos de intermediación laboral con una OMIL durante el año 2017. | Sí   |
|  | <b>¿Me podría confirmar lo anterior?</b>  | No   |
|  |   | <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i> |
| Quisiéramos conocer su opinión respecto del servicio entregado por la OMIL con la que su empresa se vinculó.   | Sí  |  |
| <b>¿Podría realizarle algunas preguntas a usted o a la persona encargada de ver estos temas?</b>   | No  |  |
| Si usted fuera tan amable de contestarme algunas preguntas, nos sería de gran utilidad para mejorar el programa. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.<br><i>(Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 5 minutos)</i> | <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>  |  |

**1. Contacto OMIL – Empresa**

| Indicador                 | [PREG_01] En términos generales, ¿Cómo se estableció el primer contacto de la (o las) OMIL con las que ha trabajado su empresa? |  |
|---------------------------|---|--|
| Acercamiento a la empresa | a. La o las OMIL se contactaron telefónicamente o vía correo electrónico con la empresa   |  |
|                           | b. Un gestor territorial visitó la empresa para dar a conocer los servicios de la OMIL  |  |
|                           | c. Su empresa fue invitada a participar de un encuentro empresarial organizado por la OMIL                                      |  |
|                           | d. Su empresa se acercó espontáneamente a la OMIL con la necesidad de reclutar trabajadores <i>pasa a [PREG_03]</i>             |  |
|                           | e. Otro <i>pasa a [PREG_03]</i>   |  |

| Indicador                 | [PREG_02] ¿Cuán útil es para su empresa la labor de contacto que realiza la OMIL? Evalúe la utilidad en una escala de 1 a 7, donde 1 es “nada útil” y 7 es “Extremadamente útil” | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
|---------------------------|--|---------------|-------|
| Acercamiento a la empresa |  |               |       |

| Indicador       | [PREG_03] ¿Su empresa fue registrada por la OMIL en la Bolsa Nacional de Empleo (BNE)? |  |
|-----------------|--|--|
| Registro en BNE | a. Sí  |  |
|                 | b. No  |  |
|                 | c. No existe interés por parte de la empresa de estar registrada                       |  |
|                 | d. La empresa ya estaba registrada   |  |
|                 | e. NS/NR   |  |

**Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017**

Octubre de 2018

|                     |  |                         |
|---------------------|--|-------------------------|
| <b>Indicador</b>    | <b>[PREG_04]</b> ¿Cómo gestionó sus vacantes de empleo durante el año 2017?<br><i>(Nota: respuesta de opción selección múltiple)</i> |                         |
| Gestión de vacantes | a. A través de la BNE  | <i>pasa a [PREG_06]</i> |
|                     | b. A través de la OMIL   | <i>pasa a [PREG_06]</i> |
|                     | c. De manera autónoma  |                         |

|                     |   |  |
|---------------------|---|--|
| <b>Indicador</b>    | <b>[PREG_05]</b> ¿De qué forma o por medio de que vía o instrumento gestionó de manera autónoma sus vacantes de empleo? |  |
| Gestión de vacantes | a. Portal de empleos privados   |  |
|                     | b. Redes sociales   |  |
|                     | c. Diarios  |  |
|                     | d. Empresas de reclutamiento de personal  |  |
|                     | e. Otro ¿Cuál?  |  |

|                  |  |    |    |
|------------------|--|----|----|
| <b>Indicador</b> | <b>[PREG_06]</b> ¿Recibió orientación por parte de la OMIL para publicar de manera directa sus vacantes de empleo en la BNE? | Sí | No |
| Registro en BNE  |  |    |    |

|   |   |               |       |
|---|---|---------------|-------|
| <b>Indicador</b>                                  | <b>[PREG_07]</b> En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mal y 7 es muy bien ¿Cómo evalúa la gestión de vacantes que hace la OMIL? | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Levantamiento de vacantes y necesidades laborales |   |               |       |

**2. Intermediación laboral**

|   |  |               |                               |
|---|--|---------------|-------------------------------|
| <b>Indicador</b>                                      |  |               |                               |
| Generación de instancias de reclutamiento y selección | <b>[PREG_08]</b> ¿Su empresa ha participado en procesos masivos de reclutamiento y selección en la OMIL?   | Sí            | No<br><i>pasa a [PREG_10]</i> |
|   | <b>[PREG_09]</b> En una escala de 1 a 7 (donde 1 es nada útil y 7 muy útil) ¿cómo calificaría usted la utilidad para su empresa de su participación en estos procesos? | Nota de 1 a 7 | NS/NR                         |

|                  |  |    |                               |
|------------------|--|----|-------------------------------|
| <b>Indicador</b> |  |    |                               |
|                  | <b>[PREG_10]</b> ¿Su empresa recibió por parte de la OMIL postulantes para sus vacantes de empleo? | Sí | No<br><i>pasa a [PREG_15]</i> |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <b>Indicador</b>                          | <b>[PREG_11]</b> ¿Cómo fueron derivados a su empresa esos postulantes?  |  |  |
| Derivación a empresas (Medio de contacto) | a. La OMIL agendó las entrevistas de trabajo de la empresa con los postulantes  |  |  |
|   | b. La OMIL envió a la empresa la nómina de postulantes o seleccionados para el cargo  |  |  |
|   | c. La OMIL entregó a los postulantes o seleccionados los datos de contacto de la empresa, y ellos se contactaron con la empresa |  |  |
|   | d. Otra ¿Cuál?  |  |  |

|                                |  |               |       |
|--------------------------------|--|---------------|-------|
| <b>Indicador</b>               |  |               |       |
| Tiempo de espera de resultados | <b>[PREG_12]</b> En una escala de 1 a 7, ¿Cómo evalúa los tiempos de espera desde el anuncio de la vacante hasta la presentación de la OMIL de candidatos o seleccionados? Considere que 1 significa un tiempo de espera demasiado largo y 7 un tiempo de espera muy adecuado. | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

**Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017**

Octubre de 2018

| Indicador             |   |               |       |
|-----------------------|---|---------------|-------|
| Derivación a empresas | [PREG_13] En una escala de 1 a 7 (donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho) ¿qué tan satisfecho quedó usted con este proceso de derivación realizado por la OMIL?  | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
|                       | [PREG_14] En una escala de 1 a 7 ¿qué tanto se ajustan los postulantes seleccionados por la OMIL a los perfiles solicitados por la empresa? Considere 1 como “no se ajustan nada a los perfiles solicitados” y 7 como “se ajustan totalmente a los perfiles solicitados”. | Nota de 1 a 7 | NS/NR |

**3. Seguimiento**

| Indicador                |   |    |                               |
|--------------------------|---|----|-------------------------------|
| Búsqueda de colocaciones | [PREG_15] ¿Su empresa ha contratado a trabajadores seleccionados y/o derivados por la OMIL?   | Sí | No<br><i>pasa a [PREG_21]</i> |
|                          | [PREG_16] ¿La OMIL se ha puesto en contacto con la empresa después de la colocación del trabajador, para saber si el trabajador ha cumplido con las expectativas de la empresa? | Sí | No                            |

| Indicador                  |   |                               |                               |
|----------------------------|---|-------------------------------|-------------------------------|
| Validación de colocaciones | [PREG_17] ¿La OMIL ha solicitado un certificado de contratación o copia del contrato del trabajador colocado en la empresa? | Sí                            | No<br><i>pasa a [PREG_20]</i> |
|                            | [PREG_18] ¿Entregó su empresa este certificado o copia de contrato?   | Sí<br><i>pasa a [PREG_20]</i> | No                            |



**Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017**

Octubre de 2018

|                            |  |  |
|----------------------------|--|--|
| <b>Indicador</b>           | <b>[PREG_19]</b> ¿Por qué razón su empresa no ha entregado el certificado o copia de contrato? |  |
| Validación de colocaciones | a. No tenemos tiempo para generarlo  |  |
|                            | b. Olvido  |  |
|                            | c. Otro ¿Cuál?   |  |

|                            |   |               |       |
|----------------------------|---|---------------|-------|
| <b>Indicador</b>           | <b>[PREG_20]</b> En una escala de 1 a 7 (donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho) ¿qué tan satisfecha está la empresa con el trabajador o trabajadores colocados por la OMIL? | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
| Evaluación de Satisfacción | <b>[PREG_21]</b> En una escala de 1 a 7 (donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho) ¿qué tan satisfecha está la empresa con el trabajo realizado por la OMIL?                   | Nota de 1 a 7 | NS/NR |
|                            | <b>[PREG_22]</b> ¿Utilizaría nuevamente esta forma de reclutamiento y selección de personal?  | Sí            | No    |
|                            | <b>[PREG_23]</b> ¿Recomendaría esta forma de reclutamiento y selección de personal a otras empresas?  | Sí            | No    |

***Muchas gracias por su tiempo, la información entregada será muy valiosa para mejorar los programas de SENCE***