

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada tanto a usuarios que fueron atendidos, como a las empresas que generaron procesos de colocación de trabajadores, por medio de las OMIL que fueron parte del programa en el año 2019. 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 11 de junio del año 2019, para finalizar el 2 de septiembre del año 2019. Mientras que la encuesta a empresas inició el 2 de julio del año 2019, para finalizar el 31 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 y a empresas atendidas a través del programa en su versión año 2019. A partir de ese universo se estimó, para usuarios 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 era igual a 118.489 personas, a partir de lo cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 5.193 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 5.193 usuarios y presentó un error de 1,3% a nivel nacional. A nivel regional, el error no supera el 5,2 % por lo que se cumple con la representatividad para esa variable.

Para empresas se observa que el universo de atendidas era igual a 2.227, a partir de las cuales se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 1.403 casos. La muestra

Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019

Septiembre de 2019

efectiva que se obtuvo asciende a 974 casos y presentó un error de 2,4% a nivel nacional. A nivel regional, sólo se cumple con representatividad en el caso de la región Metropolitana, y proporcionalidad para el resto de las regiones, por lo que los resultados son representativos a nivel de esta variable sólo en el caso de la región señalada.

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE EMPRESAS USUARIAS PROGRAMA FOMIL AÑO 2019.

REGIÓN	USUARIOS COLOCADOS				EMPRESAS		
	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
I Tarapacá	3.188	343	329	5,1%	-	-	-
II Antofagasta	2.578	334	322	5,1%	96	77	24
III Atacama	2.754	337	322	5,1%	57	50	28
IV Coquimbo	8.388	367	356	5,1%	201	132	96
V Valparaíso	16.082	375	360	5,1%	248	151	121
VI O'Higgins	11.744	372	351	5,2%	173	119	71
VII Maule	9.973	370	363	5,0%	115	89	52
VIII Biobío	12.228	372	351	5,2%	213	137	89
IX la Araucanía	13.752	374	363	5,1%	335	179	131
X Los Lagos	5.489	359	336	5,2%	81	67	32
XI Aysén	726	251	239	5,2%	6	6	2
XII Magallanes	609	236	223	5,2%	35	32	26
XIII Metropolitana	17.549	376	577	4,0%	475	213	213
XIV Los Ríos	5.201	358	345	5,1%	62	54	26
XVI Ñuble	8.228	367	356	5,1%	130	97	63
Total	118.489	5.193	5.193	1,3%	2.227	1.403	974
Error		1,3%				2,4%	

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

b. Análisis de resultados

El cuestionario aplicado a usuarios 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.

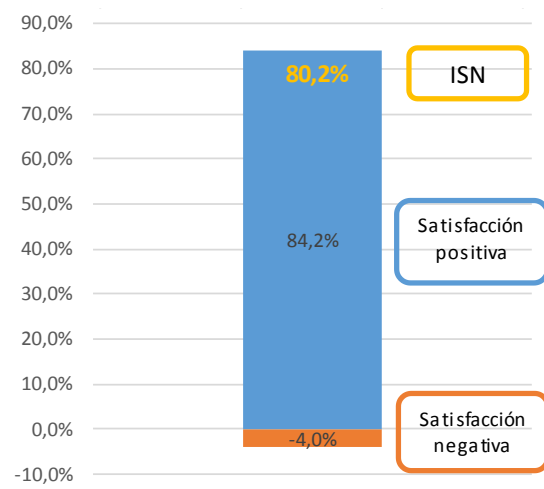
El cuestionario aplicado a empresas se compone por un total de tres dimensiones, las que se detallan a continuación:

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:

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

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

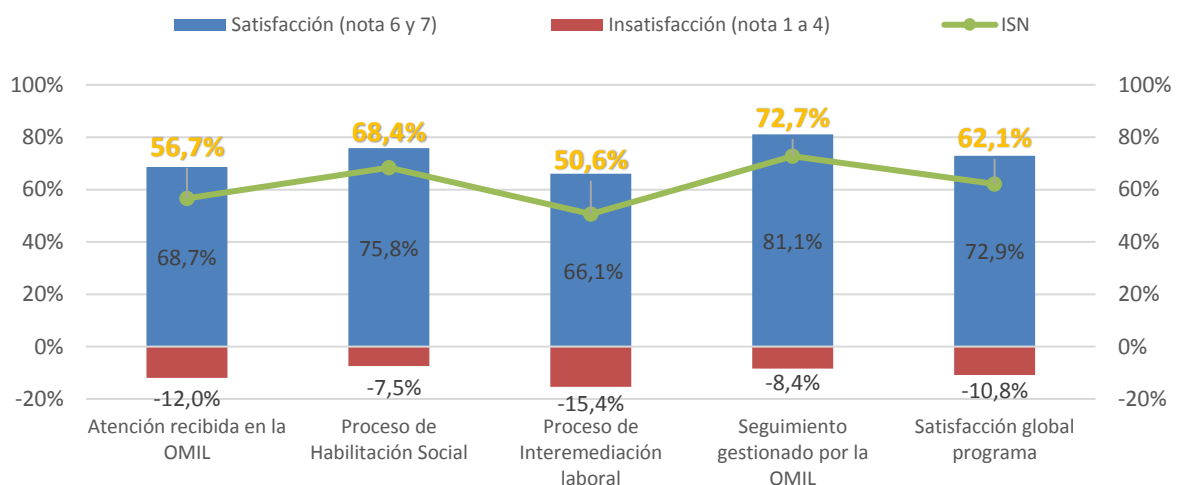
El presente apartado expone el resumen de los resultados de la encuesta aplicada en base a las cuatro dimensiones en las que se estructuró el instrumento de medición a usuarios atendidos el año 2019. La estructura del análisis se basará primero en la lectura del Índice de Satisfacción Neta, para luego 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 en 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 atendidos por el programa FOMIL muestran un ISN regular de 62,1%. Dos de las cuatro dimensiones evaluadas presentan ISN de nivel regular, correspondientes a “Proceso de Habilidadación Social” y “Seguimiento gestionado por la OMIL” con ISN de 68,4%, y 72,7% respectivamente. Mientras que la dimensión “Atención recibida en la OMIL” obtiene un ISN de 56,7%, considerado como un aspecto con evaluación negativo. Finalmente “Proceso de Intermediación Laboral” obtienen ISN de 50,6%, considerado como un aspecto con evaluación muy negativa.

GRÁFICO N°1: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES

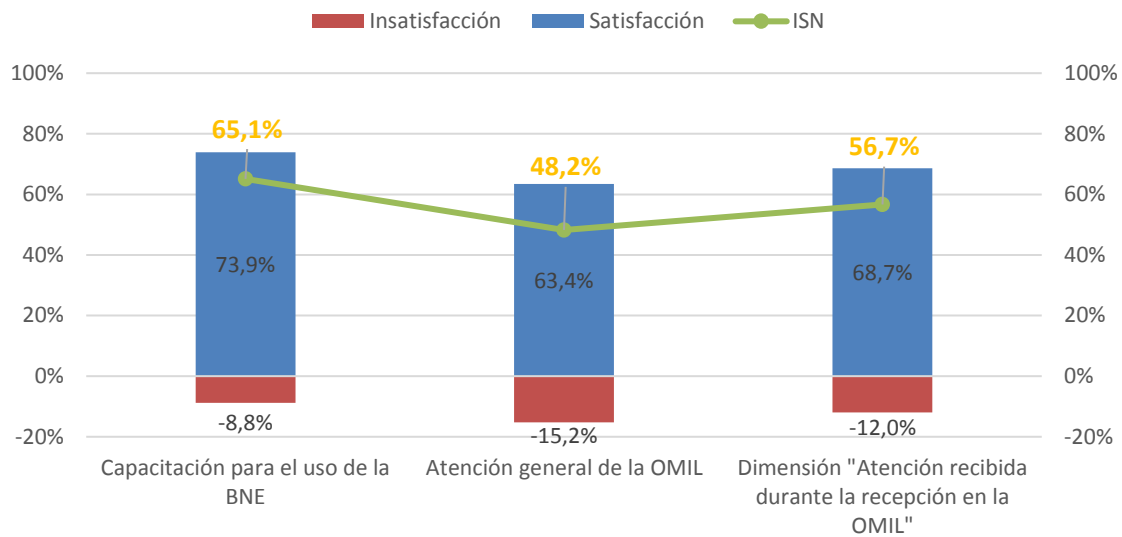


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

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 56,7%. La satisfacción con "la claridad en la capacitación para el uso de Bolsa Nacional de Empleo" obtuvo un ISN de 65,1%, que es considerado regular, en tanto, para la satisfacción con "la atención general de la OMIL", ésta alcanzó un 48,2% de satisfacción, considerado como muy negativo.

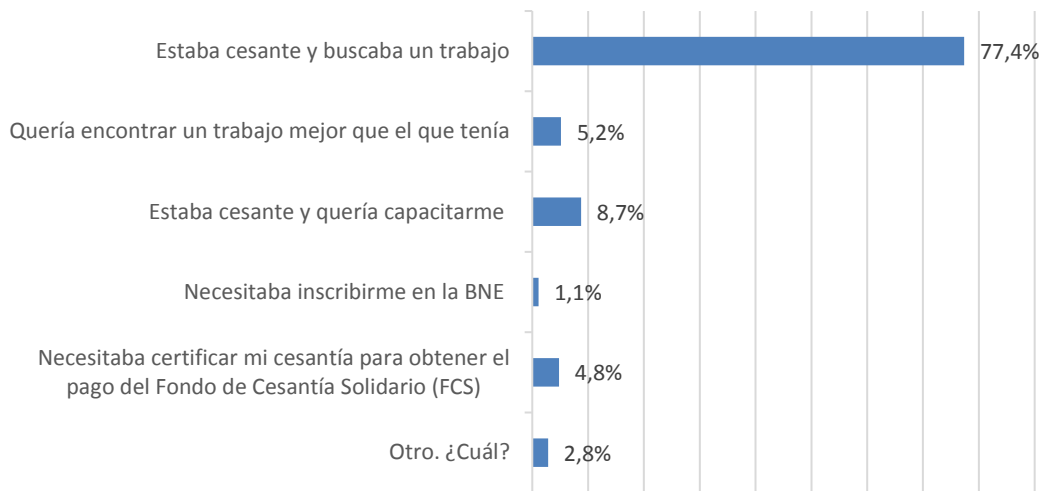
GRÁFICO N°2: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "ATENCIÓN RECIBIDA EN LA OMIL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

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 77,4% 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 2019?

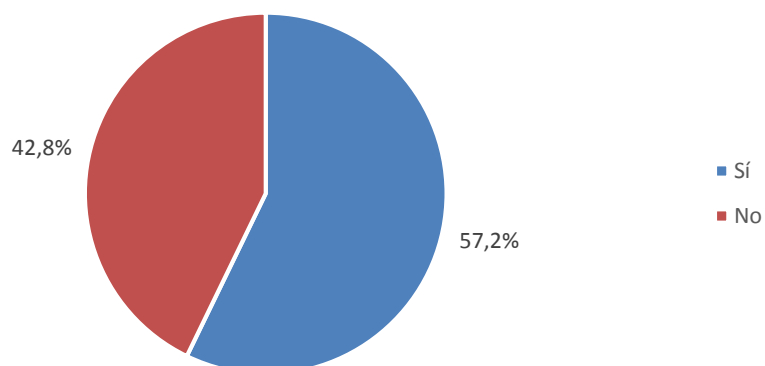


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

Si consideramos que un 5,2% se acerca a la OMIL debido a que quería encontrar un trabajo mejor que el que tenía, podemos decir que un 82,5% 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 57,2% corresponden a usuarios que se habían acercado a la OMIL por primera vez, mientras que un 42,8% 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 2019.

Del total de personas que se había acercado a la OMIL más de una vez, un 59,5% 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	421	18,9%
2 veces	689	31,0%
3 veces	433	19,5%
4 veces	200	9,0%
5 veces	144	6,5%
6 veces	100	4,5%
7 veces	35	1,6%
8 veces	27	1,2%
9 veces	2	0,1%
10 veces	49	2,2%
Más de 10 veces	123	5,5%
TOTAL	856	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

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 48,3% de los entrevistados fue inscrito en la BNE, mientras que un 24,7% ya estaba inscrito. Por otro lado, del total de personas que fue inscrita en la BNE, sólo un 18,3% declara haber sido capacitado en el uso de ésta.

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

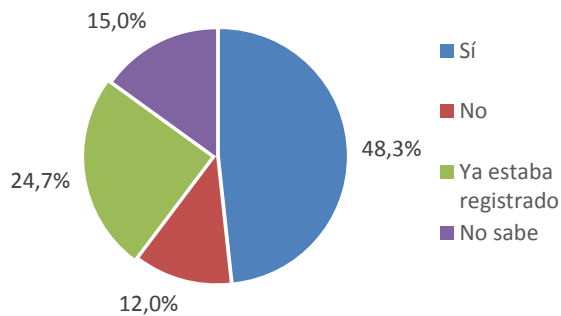
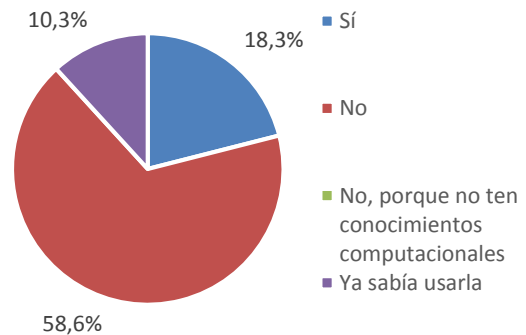


GRÁFICO N°6: ¿LE ENSEÑARON A USAR LA BNE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

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 9,5% fue derivado a otros servicios para recibir apoyo en temas distintos a los laborales (gráfico n°7). Dentro de los que fueron derivados, el 74,3% 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?

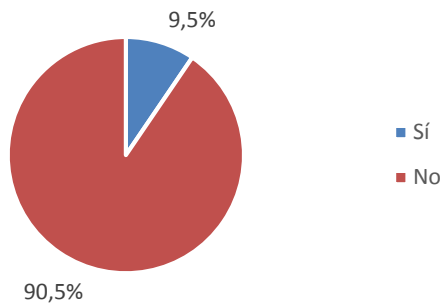
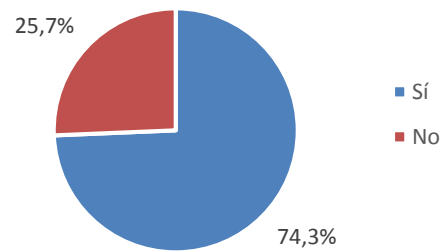


GRÁFICO N°8: ¿EL SERVICIO AL QUE FUE DERIVADO PUDO ATENDER A SU DEMANDA?



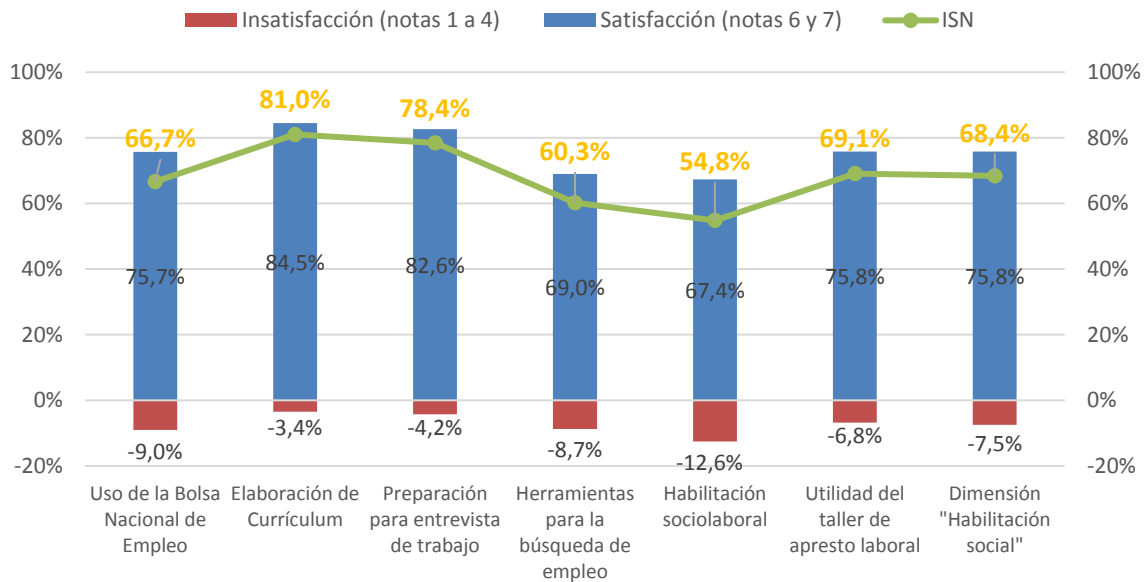
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

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 68,4%. 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 66,7%, que es considerado regular; la “elaboración de currículum” es la variable mejor evaluada dentro de esta dimensión, alcanzando un ISN de 81% considerado positivo; “preparación para entrevista de trabajo” alcanza ISN considerado positivo, con un 78,4%; el servicio de “herramientas para la búsqueda de empleo” obtiene un ISN negativo con un 60,3%; “habilitación laboral” es la variable peor evaluada, alcanzando un 54,8%, considerado como negativo. En tanto, para la satisfacción con la “utilidad del taller de apresto laboral”, éste alcanza un 69,1% de satisfacción, considerado regular.

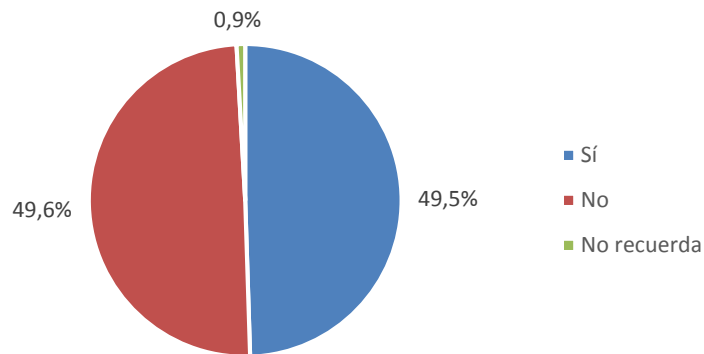
GRÁFICO N°9: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "HABILITACIÓN SOCIOLABORAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

Respecto a las actividades para la habilitación sociolaboral, un 49,5% 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 2019.

Luego, al ser consultados por la participación en el taller de Apresto Laboral, un 14,7% de los entrevistados manifestó haber sido invitado. De ese porcentaje de invitados, un 54,6% participó efectivamente en los talleres.

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

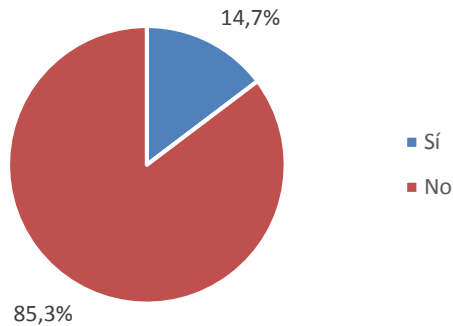
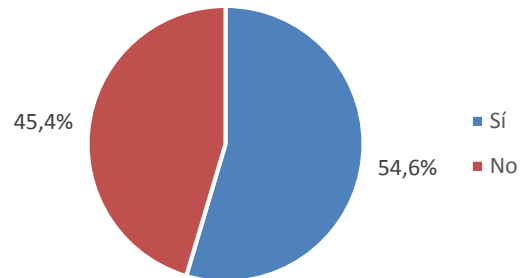


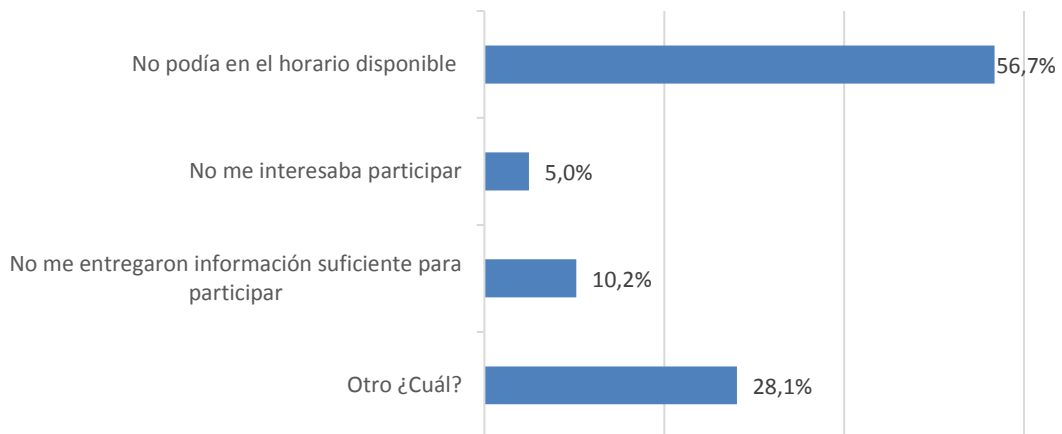
GRÁFICO N°12: ¿PARTICIPÓ DEL TALLER?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

Del 45,4% de los usuarios que indican no haber participado en el taller, un 56,7% indica que no participó por que no podía en el horario disponible. Mientras que un 28,1% 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 2019.

Del 54,6% de los usuarios que indican haber participado en el taller, un 82,9% 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 87,4% 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?

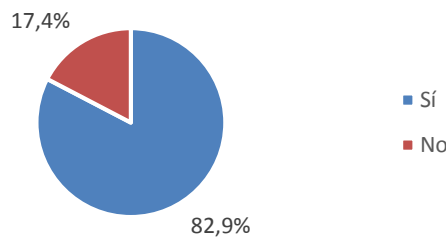
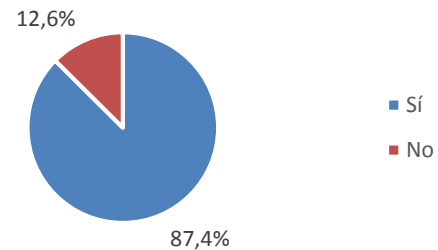


GRÁFICO N°15: EN RELACIÓN AL CONOCIMIENTO QUE TE TENÍA DEL TALLER DE APRESTO LABORAL, ESTE ¿CUMPLIÓ CON SUS EXPECTATIVAS PERSONALES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

Respecto a la incorporación de algún servicio adicional al taller de apresto laboral, un 69,3% de quienes participaron indican que no incorporarían servicios adicionales. El 30,7% restante indica temas como: portales de empleo, búsqueda de trabajo, expresión y comunicación, computación, y en general mayor tiempo y profundización en las temáticas abordadas en el taller.

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 más de la mitad de quienes fueron invitados efectivamente 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*”.

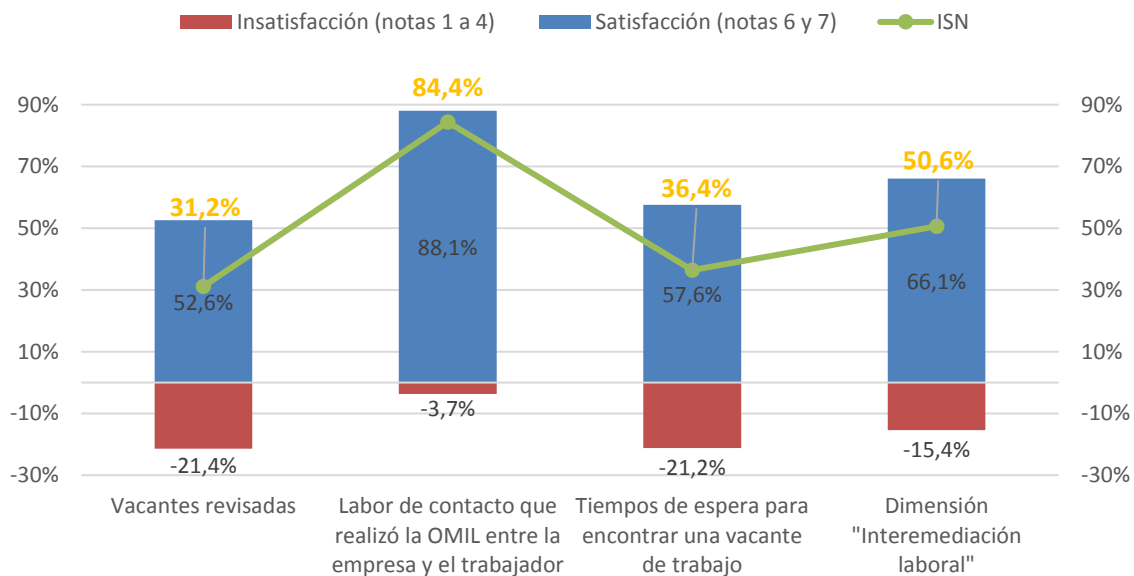
El número de personas que contestaron varió de acuerdo con la participación de los encuestados en los procesos relativos a la intermediación laboral. Sin desmedro de lo anterior, el dato obtenido se presenta como una evaluación del funcionamiento del sistema, y para ello, no es necesario que el 100% de los encuestados hayan respondido todas las preguntas, sino que solamente 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 50,6% 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 14,6% de la muestra.

De acuerdo con los resultados, es posible ver que la satisfacción global es baja, el ISN llega a un 50,6%, lo que es considerado como muy negativo. La peor evaluación fue la satisfacción con “las vacantes disponibles” con un ISN de 31,2%, seguido de satisfacción con “el tiempo de espera de resultados” con 36,4%, ambos considerados muy negativo. Finalmente, “la derivación de la OMIL” alcanza un ISN de 84,4% 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 2019.

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 93,9% fue atendido por un ejecutivo de la OMIL, del cual un 50,5% revisó vacantes de empleo con el mismo.

GRÁFICO N°17: AL LLEGAR A LA OMIL, ¿FUE ATENDIDO POR UN EJECUTIVO/A DE ATENCIÓN O SÓLO REVISÓ VACANTES DE TRABAJO EN UN PANEL Y/O PIZARRA?

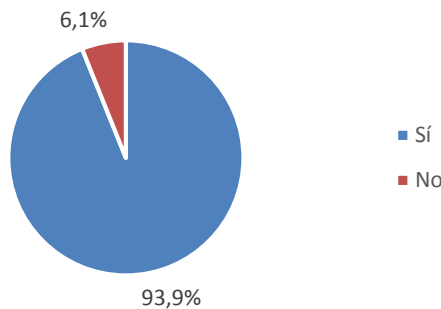
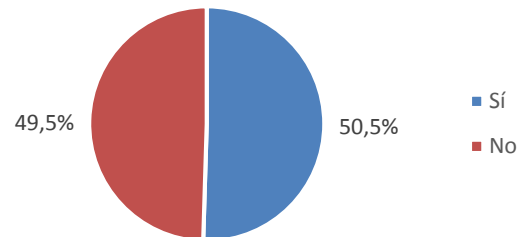


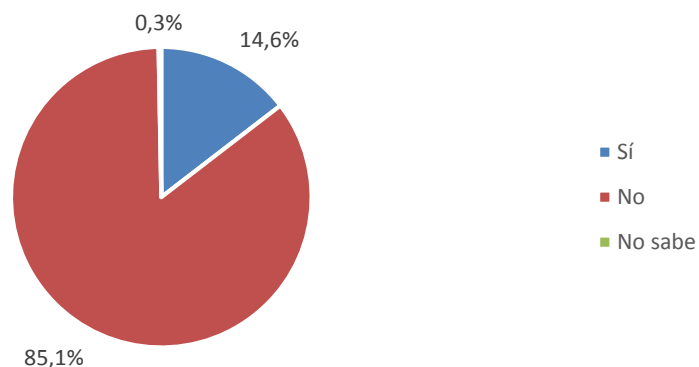
GRÁFICO N°18: ¿TUVO LA OPORTUNIDAD DE REVISAR CON EL EJECUTIVO/A DE ATENCIÓN DE LA OMIL LAS VACANTES DE TRABAJO DISPONIBLES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

Mientras que, del total de encuestados, un 14,6% consiguió empleo a través de la OMIL. Del 85,1% de los usuarios que no consiguieron empleo a través de la OMIL, un 61,1% consiguió empleo por su cuenta luego de acercarse a la OMIL durante el año 2019.

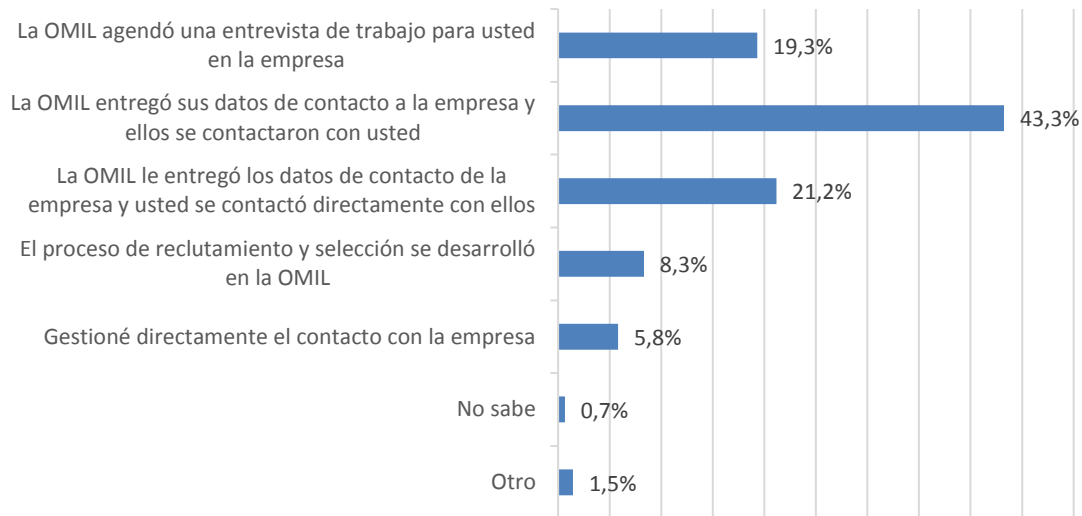
GRÁFICO N°19: ¿LA OMIL LE CONSIGUIÓ EMPLEO EN ALGUNA DE LAS VACANTES OFRECIDAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

Respecto a cómo lo contactó la OMIL con la empresa en la que se ofrecía alguna vacante, se puede apreciar en el gráfico siguiente que al 19,3% de los usuarios la OMIL le agendó una entrevista de trabajo con la empresa; el 43,3% fue contactado por la propia empresa previa entrega de datos de contacto por parte de la OMIL a esta; y el 21,2% se contactó directamente con la empresa tras recibir los datos de contacto de la empresa por parte de la OMIL. Mientras que para un 8,3% de los usuarios el proceso de reclutamiento y selección se desarrolló en la OMIL.

GRÁFICO N°20: ¿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 2019.

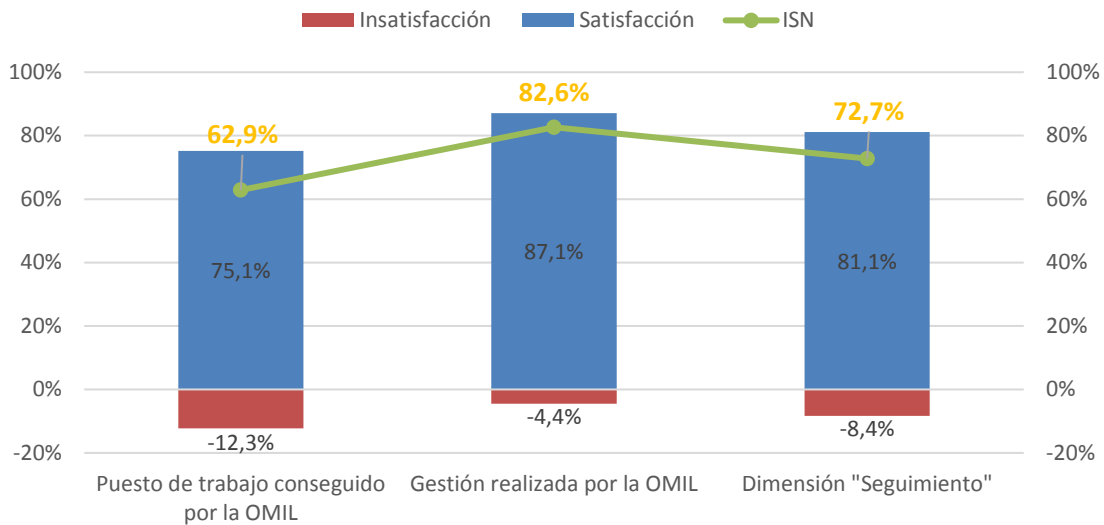
2.5 Evaluación dimensión “Proceso de seguimiento”

Este apartado comprende la evaluación del proceso que realiza la OMIL, 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 33,5% de la muestra.

La sub dimensión “*puesto de trabajo conseguido por la OMIL*”, obtuvo un ISN de 62,9%, considerado como regular. Respecto de la “*gestión realizada por la OMIL*”, el ISN alcanza un 82,6% considerado positivo.

De este modo, el ISN de la dimensión “*Proceso de seguimiento a colocación laboral*” llegó a 72,7%, siendo considerado como el más alto de todo el programa FOMIL desde la perspectiva de usuarios atendidos.

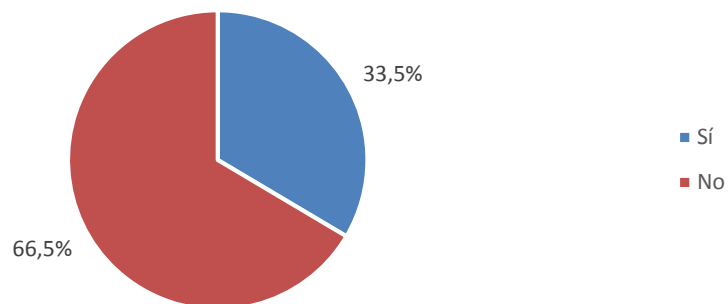
GRÁFICO 21: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "SEGUIMIENTO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

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 toma contacto con el usuario para inspeccionar las condiciones de trabajo. Del total de encuestados, un 33,5% fueron contactados por el encargado de la oficina municipal para corroborar las condiciones de trabajo en las que se encuentra.

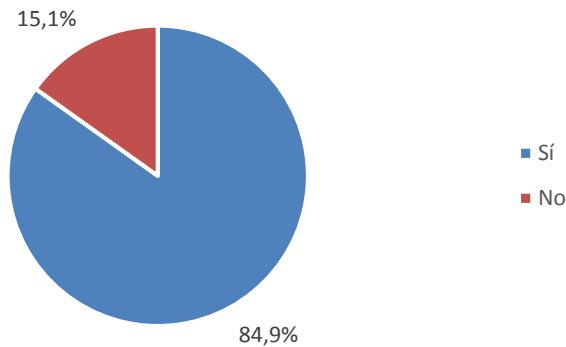
GRÁFICO N°22: ¿LA OMIL SE HA PUESTO EN CONTACTO CON USTED DESPUÉS DE SU COLOCACIÓN EN UN PUESTO DE TRABAJO, PARA CORROBORAR QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES DE TRABAJO OFRECIDAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

Respecto de las expectativas en el puesto laboral colocado, un 84,9% de quienes fueron colocados, logró encontrar el puesto de trabajo que estaba buscando al momento de acercarse a la OMIL.

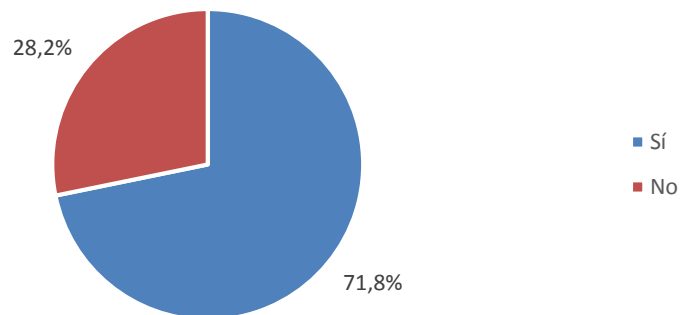
GRÁFICO N°23: ¿EL PUESTO DE TRABAJO EN QUE FUE COLOCADO RESPONDE A LO QUE USTED ESTABA BUSCANDO AL ACERCARSE A LA OMIL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

Adicionalmente, un 88,7% de quienes fueron colocados, declara haber encontrado las condiciones laborales ofrecidas por la OMIL en su nuevo puesto de trabajo.

GRÁFICO N°24: ¿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 2019.

Finalmente, un 71,8% de los encuestados recomendaría a otras personas la búsqueda de trabajo a través de la OMIL, mientras que el 28,2% 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 levemente superiores al 5%¹, 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, 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	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XVI	Nacional
Atención recibida en la OMIL																
Positiva	64,5%	67,6%	73,4%	66,1%	69,4%	71,9%	69,4%	66,5%	66,6%	66,5%	67,6%	77,4%	69,3%	66,3%	69,7%	68,7%
Negativa	15,1%	15,8%	9,6%	13,9%	8,9%	11,0%	12,6%	11,9%	9,1%	10,6%	10,1%	8,8%	14,1%	12,1%	8,7%	12,0%
ISN	49,4%	51,8%	63,8%	52,2%	60,6%	60,9%	56,8%	54,6%	57,5%	55,9%	57,6%	68,6%	55,2%	54,1%	61,0%	56,7%
Proceso de Habilitación Social																
Positiva	75,8%	73,5%	66,7%	69,9%	80,4%	77,3%	69,2%	75,4%	82,5%	65,1%	85,7%	80,0%	77,9%	78,7%	78,2%	75,8%
Negativa	0,0%	8,3%	7,1%	15,1%	5,0%	6,1%	6,6%	5,8%	5,4%	9,9%	7,1%	3,4%	9,8%	7,6%	7,4%	7,5%
ISN	75,8%	65,3%	59,6%	54,8%	75,4%	71,2%	62,5%	69,6%	77,1%	55,2%	78,6%	76,5%	68,2%	71,2%	70,8%	68,4%
Proceso de Intermediación laboral																
Positiva	65,5%	67,0%	57,9%	65,6%	65,1%	73,5%	70,7%	67,1%	62,1%	69,3%	74,0%	66,4%	61,1%	68,7%	63,1%	66,1%
Negativa	16,8%	15,4%	17,0%	14,6%	16,9%	9,9%	10,8%	14,7%	17,6%	16,2%	12,4%	20,1%	18,3%	15,0%	14,9%	15,4%
ISN	48,7%	51,6%	40,9%	51,0%	48,2%	63,6%	59,9%	52,4%	44,6%	53,1%	61,6%	46,3%	42,7%	53,8%	48,3%	50,6%
Resultados																
Positiva	78,3%	82,3%	73,3%	83,7%	82,6%	81,3%	88,5%	84,6%	81,9%	84,9%	85,7%	72,6%	75,0%	84,4%	79,8%	81,1%
Negativa	6,7%	9,7%	11,7%	7,6%	9,3%	7,1%	3,8%	6,5%	9,5%	10,1%	3,6%	12,9%	10,6%	5,6%	10,1%	8,4%
ISN	71,7%	72,6%	61,7%	76,1%	73,3%	74,1%	84,6%	78,1%	72,4%	74,8%	82,1%	59,7%	64,4%	78,9%	69,7%	72,7%
Satisfacción global programa	61,4%	60,3%	56,5%	58,5%	64,4%	67,4%	66,0%	63,7%	62,9%	59,8%	70,0%	62,8%	57,6%	64,5%	62,4%	62,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

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

4. Resultados empresas

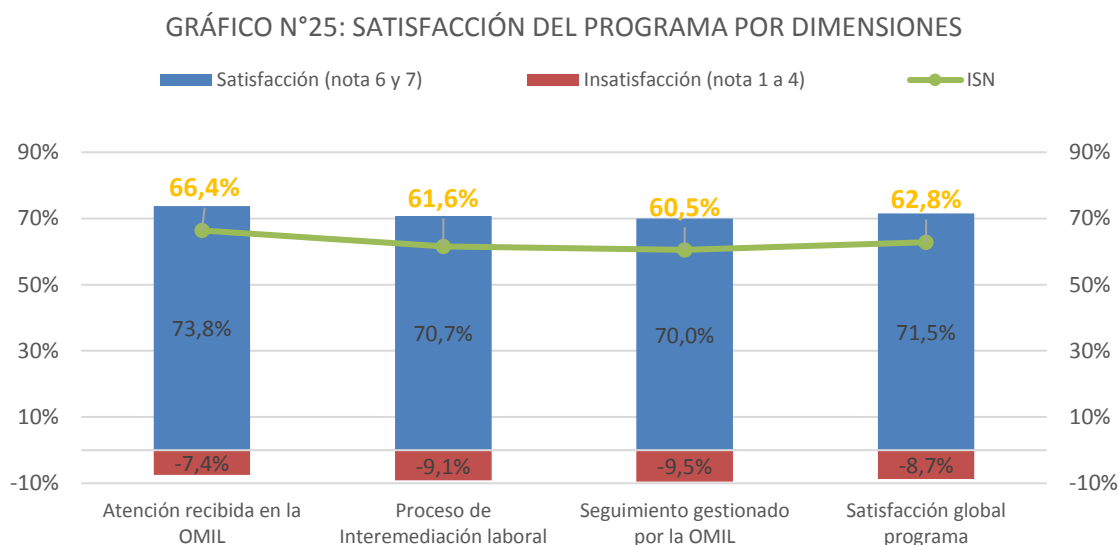
3.1 Evaluación general del programa

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 2019. 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 62,8%. La dimensión “Atención recibida durante la recepción en la OMIL” es la mejor evaluada, obteniendo un ISN regular de 66,4%; también con un ISN regular (61,6%), se ubica “Proceso de intermediación laboral”. Finalmente, “Seguimiento gestionado por la OMIL”, presenta un ISN negativo de 60,5%, siendo la dimensión que recibe la evaluación más baja.



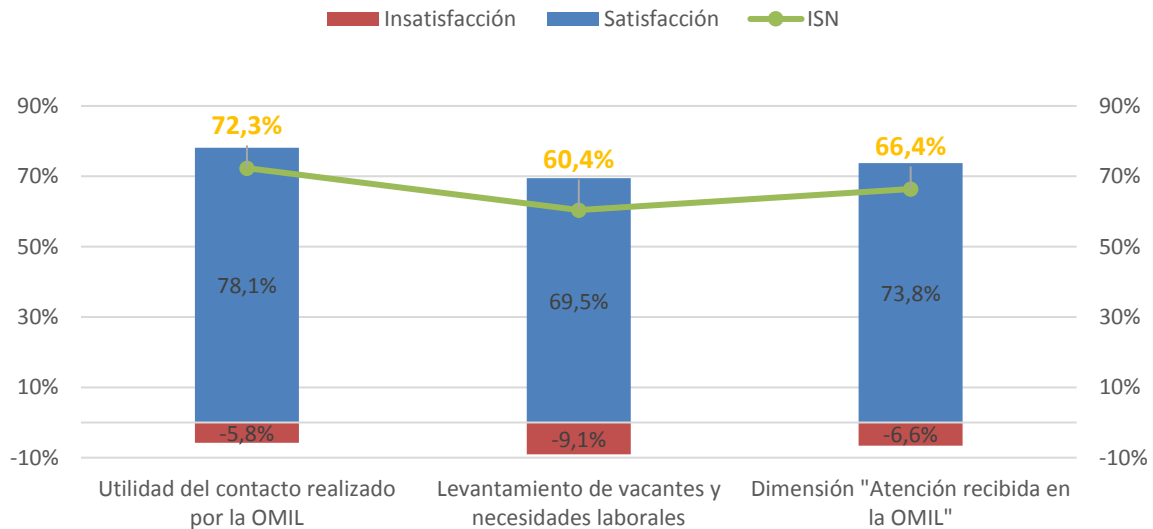
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

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 66,4%. 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 72,3%, 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 60,4%, considerado negativo.

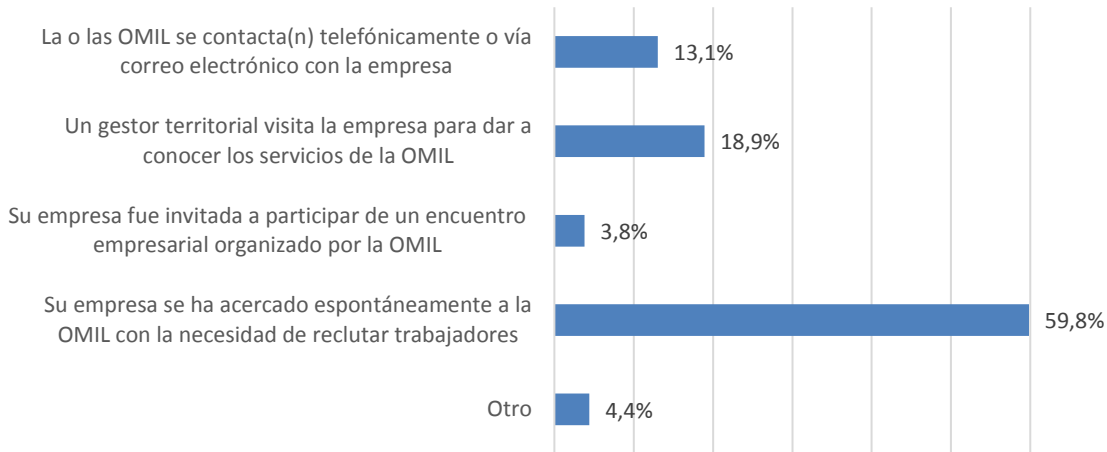
GRÁFICO N°26: DIMENSIÓN SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA DURANTE LA RECEPCIÓN EN OMIL



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

Como es posible observar en el gráfico n°27, la mayoría de las empresas llegaron a la OMIL espontáneamente motivadas por la necesidad de reclutar trabajadores (59,8%). 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 35,8% de las menciones, mientras que otras razones solamente fueron el 4,4% de los casos.

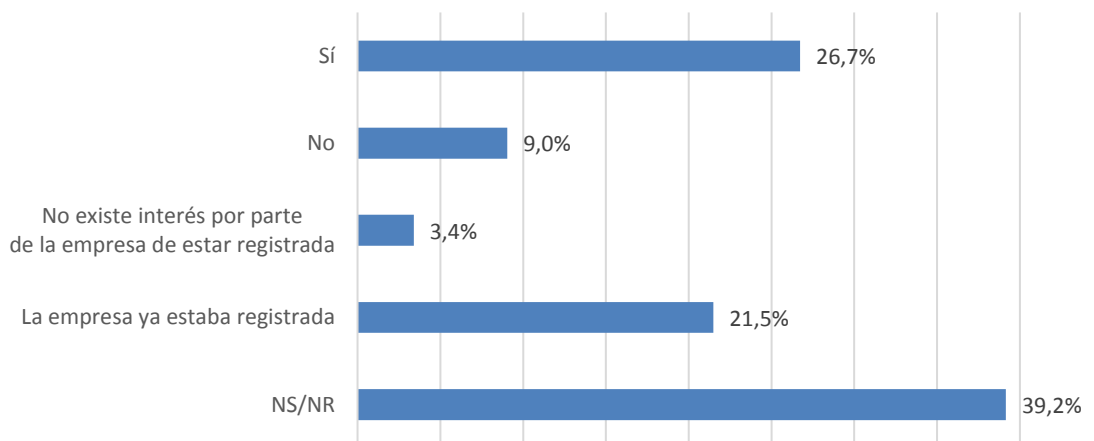
GRÁFICO N°27: EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CÓMO SE ESTABLECE EL PRIMER CONTACTO DE LA (O LAS) OMIL CON LAS QUE HA TRABAJADO SU EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

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°28, un 26,7% de las empresas manifestaron haber sido registradas en la BNE, mientras que un 9,0% declaró lo contrario. Asimismo, es relevante recalcar que un 39,2% de empresas no sabe sobre su registro en la BNE.

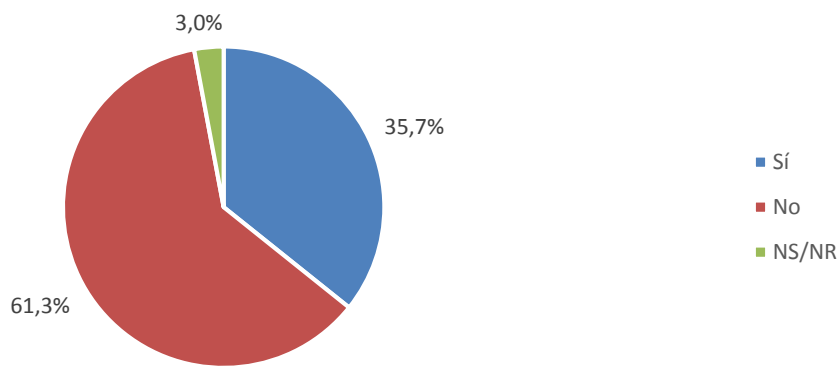
GRÁFICO N°28: ¿SU EMPRESA FUE REGISTRADA POR LA OMIL EN LA BOLSA NACIONAL DE EMPLEO (BNE)?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

Como es posible ver en el gráfico n°29, de las empresas inscritas en la BNE, un 35,7% recibió orientación y/o capacitación para la publicación de ofertas laborales y uso de la BNE.

GRÁFICO N°29: ¿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 2019.

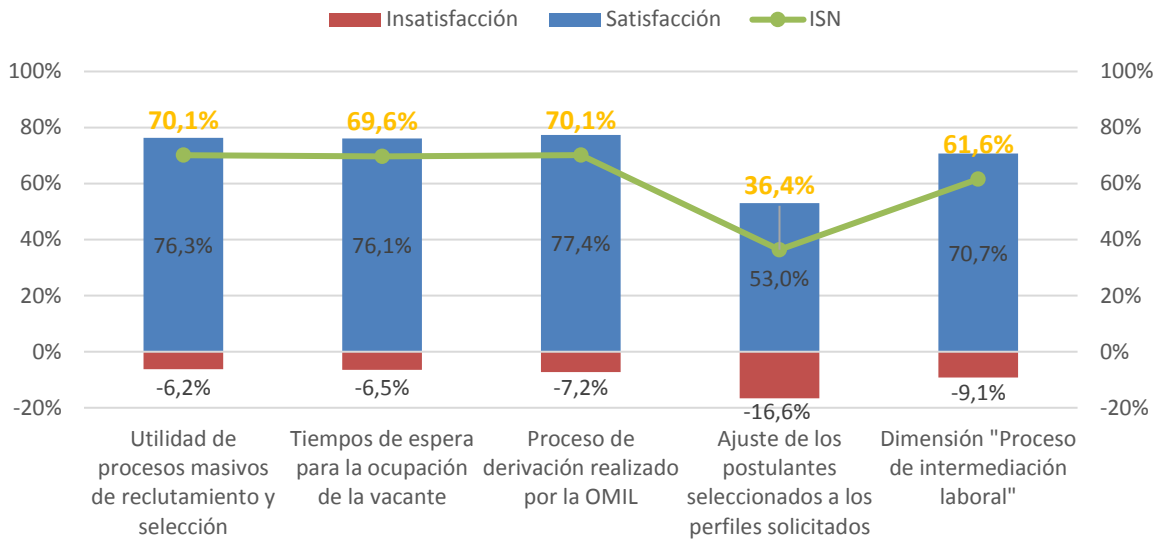
3.3 Evaluación dimensión “Proceso de Intermediación Laboral”

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 (61,6%). 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 (36,4%).

La satisfacción con la *“utilidad de procesos masivos de reclutamiento y selección”* y *“proceso de derivación realizado por la OMIL”* alcanza ISN regular de 70,1% en ambos casos, lo que corresponde a los aspectos mejor evaluados en cuanto al proceso de intermediación laboral. El resultado de la satisfacción con los *“tiempos de espera para la ocupación de la vacante”* también es regular, alcanzando un ISN de 69,6%.

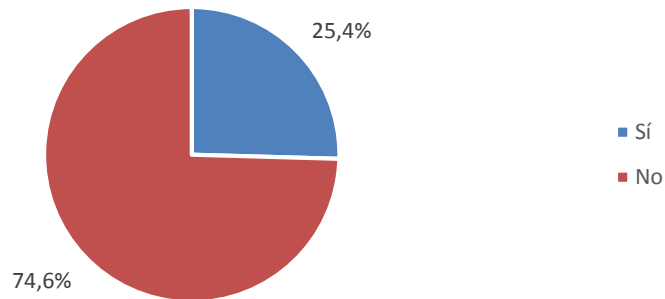
GRÁFICO N°30: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

El 25,4% 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.

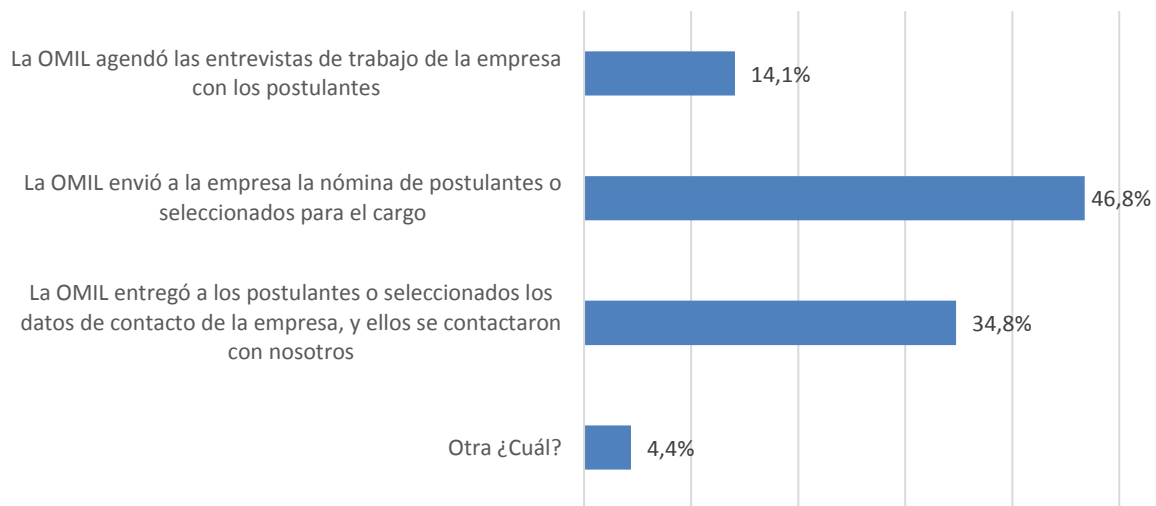
GRÁFICO N°31: ¿SU EMPRESA HA PARTICIPADO EN PROCESOS MASIVOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN LA OMIL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

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 46,8% de los casos fue la OMIL quien entregó a la empresa la nómina de postulantes o seleccionados para el cargo, y en un 34,8% la OMIL fue quien entregó a los postulantes los datos de la empresa para que pudieran contactarse de manera directa. En el 14,1% de los casos la OMIL agendó las entrevistas de trabajo de la empresa con los postulantes.

GRÁFICO N°32: ¿CÓMO FUERON DERIVADOS A SU EMPRESA ESOS POSTULANTES?



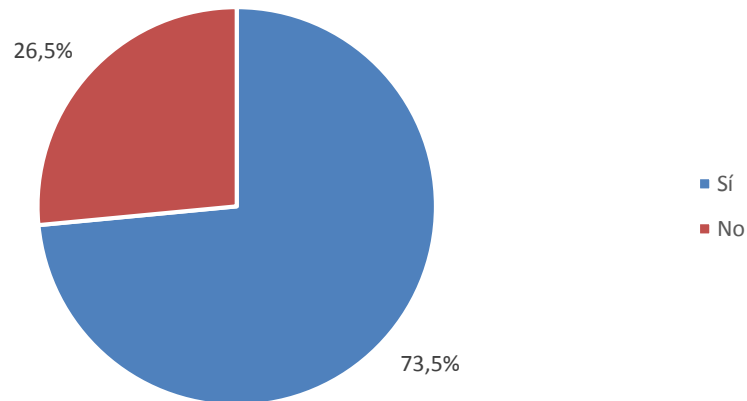
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

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 73,5% dijo que sí lo ha hecho, mientras que solamente un 26,5%, no lo había hecho.

GRÁFICO N°33: ¿SU EMPRESA HA CONTRATADO A TRABAJADORES SELECCIONADOS Y/O DERIVADOS POR LA OMIL?



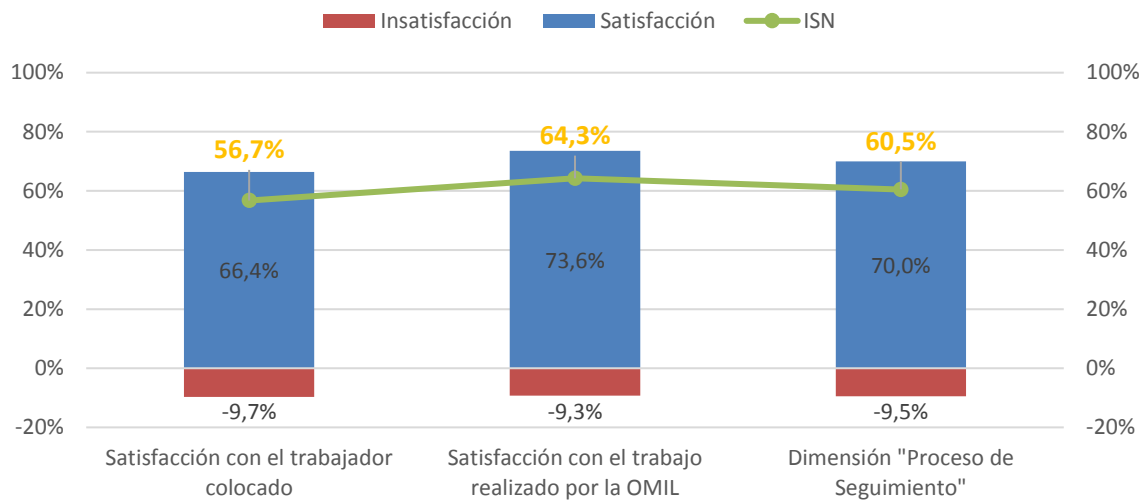
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

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 73,5% de la muestra.

En cuanto a la *“satisfacción con el trabajador colocado por la OMIL”*, este aspecto obtuvo un ISN de 56,7%, considerado como negativo. Respecto de la *“satisfacción con el trabajo realizado por la OMIL”*, el ISN alcanza un 64,3% considerado regular.

De este modo, el ISN de la dimensión *“satisfacción con el proceso de seguimiento”* llegó a 60,5% (negativo), siendo el más bajo de toda la evaluación del programa FOMIL hecha por empresas.

GRÁFICO N°34: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE SEGUIMIENTO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

Respecto del contacto que hubo de parte de la OMIL con la empresa que contrató al trabajador colocado, un 72,3% 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 37,6% 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°35: ¿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?

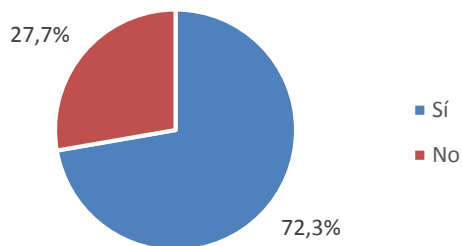
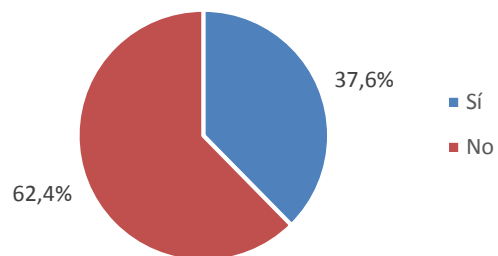


GRÁFICO N°36: ¿LA OMIL HA SOLICITADO UN CERTIFICADO DE CONTRATACIÓN O COPIA DEL CONTRATO DEL TRABAJADOR COLOCADO EN LA EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

Respecto de lo anterior, el 82,1% 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 91,9% indica que sí lo haría. Y, además, un 91,1% de las empresas indica que si recomendarían el programa a otras empresas.

GRÁFICO N°37: ¿UTILIZARÍA NUEVAMENTE ESTA FORMA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL?

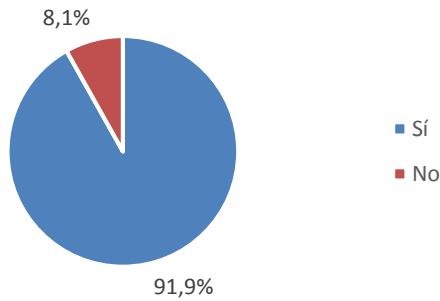
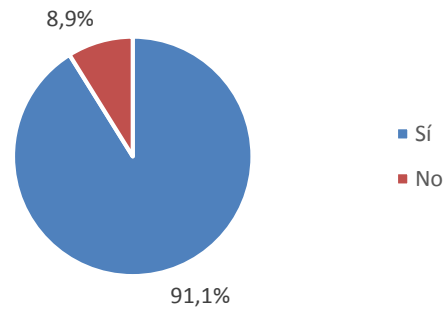


GRÁFICO N°38: ¿RECOMENDARÍA ESTA FORMA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL A OTRAS EMPRESAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019.

5. Anexos

Cuestionario de satisfacción de usuario FOMIL trabajadores:

1. Recepción del usuario

Indicador	[PREG_01] ¿Por qué motivo se acercó a la OMIL durante el año 2019? (Nota: SI LEER las alternativas)	
Diagnóstico de situación (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?	

Indicador	[PREG_02] ¿Era la primera vez que se acercaba a la OMIL?	Sí pasa a [PREG_04]	No
Diagnóstico de situación	[PREG_03] ¿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>[PREG_04] ¿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>[PREG_05] ¿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>[PREG_06] 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

Indicador	[PREG_07] 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>	
	[PREG_08] ¿A cuál o cuáles servicios? <i>(Nota: Pregunta abierta)</i>	
	[PREG_09] ¿El servicio al que fue derivado pudo atender a su demanda?	
	a. Sí	
	b. No	

4. Atención de la OMIL

Indicador	[PREG_10] 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

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

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

Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019

Septiembre de 2019

Indicador	<p>[PREG_14] ¿Por qué motivo no participó del taller de apresto laboral?</p> <p>(Nota: SI LEER las alternativas) <i>pasa a [PREG_21]</i></p>		
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?		

Indicador	<p>[PREG_15] 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</p> <p>(Nota: En caso de no haber recibido alguno de los siguientes servicios, marcar la alternativa no aplica)</p>		
Evaluación taller de apresto laboral	[PREG_15_01] Uso de la Bolsa Nacional de Empleo	Nota de 1 a 7	No aplica
	[PREG_15_02] Elaboración de Currículum	Nota de 1 a 7	No aplica
	[PREG_15_03] Preparación para entrevista de trabajo	Nota de 1 a 7	No aplica
	[PREG_15_04] Herramientas para la búsqueda de empleo (portales de empleo, diarios, contactos)	Nota de 1 a 7	No aplica
	[PREG_15_05] Información de derechos previsionales (pensiones, seguridad y salud en el trabajo, cesantía)	Nota de 1 a 7	No aplica

Indicador			
------------------	--	--	--

Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019

Septiembre de 2019

Evaluación taller de apresto laboral	[PREG_16] 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
--------------------------------------	--	----	----

Indicador	[PREG_17] 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			

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

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

6. Proceso de 'Intermediación Laboral'

Indicador	[PREG_21] Al llegar a la OMIL, ¿fue atendido por un Ejecutivo/a de atención o sólo revisó vacantes de trabajo en un panel y/o pizarra?	Sí	No <i>pasa a [PREG_23]</i>
Identificación de ofertas según perfil laboral			

Indicador	[PREG_22] ¿Tuvo la oportunidad de revisar con el Ejecutivo/a de atención de la OMIL las vacantes de trabajo disponibles?	Sí	No <i>pasa a [PREG_24]</i>
Identificación de ofertas según perfil laboral			

Indicador	[PREG_23] 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	
Identificación de ofertas según perfil laboral			

Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019

Septiembre de 2019

Indicador		Sí	No	No sabe
Derivación a empresas	[PREG_24] ¿La OMIL le consiguió empleo en alguna de las vacantes ofrecidas?	<i>pasa a [PREG_26]</i>	<i>pasa a [PREG_25]</i>	(Nota: NO LEER) <i>pasa a [PREG_25]</i>

Indicador		Sí	No
	[PREG_25] ¿Usted consiguió empleo por su cuenta luego de acercarse a la OMIL durante el año 2019?	<i>pasa a [PREG_34]</i>	<i>pasa a [PREG_34]</i>

Indicador	<p>En cuanto al empleo o puesto de trabajo que la OMIL le consiguió durante el año 2019, a continuación le haremos algunas preguntas:</p> <p>[PREG_26] ¿Cómo lo contactó la OMIL con la empresa que ofrecía la vacante de trabajo?</p> <p>(Nota: SI LEER las alternativas)</p>		
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_34]</i>
	f. No sabe (Nota: NO LEER)		<i>pasa a [PREG_34]</i>
	g. Otra ¿Cuál?		

Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019

Septiembre de 2019

Indicador	[PREG_27] 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			

Indicador	[PREG_28] 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

Indicador	[PREG_29] ¿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			

Indicador	[PREG_30] ¿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	[PREG_31] ¿El puesto de trabajo en que fue colocado cumple con las condiciones laborales ofrecidas por la OMIL al postular?	Sí	No

Indicador	[PREG_32] 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	[PREG_33] 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	

Indicador	[PREG_34] ¿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:

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 ejecutivo/a 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 2019

Septiembre de 2019

Indicador	[PREG_04] ¿Cómo gestionó sus vacantes de empleo durante el año 2019? <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	

Indicador	[PREG_05] ¿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?	

Indicador	[PREG_06] ¿Recibió orientación por parte de la OMIL para publicar de manera directa sus vacantes de empleo en la Bolsa Nacional de Empleo (BNE)?	Sí	No
Registro en BNE			

Indicador	[PREG_07] 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

Indicador			
Generación de instancias de reclutamiento y selección	[PREG_08] ¿Su empresa ha participado en procesos masivos de reclutamiento y selección en la OMIL?	Sí	No <i>pasa a [PREG_10]</i>
	[PREG_09] 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

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

Indicador	[PREG_11] ¿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?		

Indicador			
Tiempo de espera de resultados	[PREG_12] 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 2019

Septiembre de 2019

Indicador	[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
Derivación a empresas	[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	[PREG_15] ¿Su empresa ha contratado a trabajadores seleccionados y/o derivados por la OMIL?	Sí	No <i>pasa a [PREG_21]</i>
Búsqueda de colocaciones	[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	[PREG_17] ¿La OMIL ha solicitado un certificado de contratación o copia del contrato del trabajador colocado en la empresa?	Sí	No <i>pasa a [PREG_20]</i>
Validación de colocaciones	[PREG_18] ¿Entregó su empresa este certificado o copia de contrato?	Sí <i>pasa a [PREG_20]</i>	No NS/NR <i>pasa a [PREG_20]</i>

Indicador	[PREG_19] ¿Por qué razón su empresa no ha entregado el certificado o copia de contrato?
------------------	---

Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2019

Septiembre de 2019

Validación de colocaciones	a. No tenemos tiempo para generarlo	
	b. Olvido	
	c. Otro ¿Cuál?	

Indicador	[PREG_20] 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	[PREG_21] 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
	[PREG_22] ¿Utilizaría nuevamente esta forma de reclutamiento y selección de personal?	Sí	No
	[PREG_23] ¿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