



2015

Informe Final Estudio de Satisfacción Usuaría SENCE 2014: Programa “Fortalecimiento OMIL empresas”

Informe de resultados finales

Organismo Mandante:



ACNexo Investigación / Latadía
4525/ Tel: (56 2) 2954 8225 / Las
Condes - Santiago

01/01/2015

Contenido

<u>1.</u>	<u>Introducción</u>	<u>3</u>
<u>2.</u>	<u>Diseño muestral.....</u>	<u>4</u>
<u>3.</u>	<u>Lectura de resultados</u>	<u>5</u>
<u>4.</u>	<u>Análisis de resultados.....</u>	<u>7</u>
<u>4.1</u>	<u>Atención recibida durante la recepción en la OMIL.</u>	<u>9</u>
<u>4.1.1.</u>	<u>Descripción del servicio.....</u>	<u>9</u>
<u>4.1.2</u>	<u>Evaluación de satisfacción con la atención recibida en la OMIL</u>	<u>12</u>
<u>4.2</u>	<u>Intermediación Laboral.....</u>	<u>13</u>
<u>4.2.1</u>	<u>Gestión para La Intermediación Laboral</u>	<u>13</u>
<u>4.2.2</u>	<u>Evaluación de satisfacción con el proceso de Intermediación Laboral.</u>	<u>15</u>
<u>4.3</u>	<u>Proceso de seguimiento.</u>	<u>16</u>
<u>4.3.1</u>	<u>Empresas con trabajadores colocados por la OMIL.....</u>	<u>16</u>
<u>4.3.2</u>	<u>Evaluación de satisfacción con el proceso de colocación laboral.</u>	<u>19</u>
<u>5.</u>	<u>Resumen: ISN Programa FOMIL empresas.....</u>	<u>21</u>
<u>6.</u>	<u>Conclusiones</u>	<u>22</u>

1. Introducción

La Unidad de estudios de SENCE dentro de sus funciones, tiene a cargo el levantamiento de información sobre diversos actores dentro del sistema para el perfeccionamiento laboral como empresas, trabajadores, entre otros.

A partir de instrumentos de investigación social, para la evaluación de programas, se ha realizado una medición de satisfacción cuyo objetivo es retroalimentar a la institución con información sobre la implementación de programas en distintas dimensiones que componen el proceso de intermediación laboral. Los resultados de esta investigación entregarán un orden de relevancia en los distintos aspectos evaluados, que permitirá priorizar las posibles modificaciones a introducir.

En esta línea, el presente informe, da cuenta del trabajo realizado en torno al Programa SENCE **“Fortalecimiento para Oficinas de Intermediación Laboral”**, cuyo principal objetivo consiste en favorecer la intermediación laboral de personas cesantes o que se encuentren buscando mejores oportunidades laborales para facilitarles el ingreso a un empleo formal dependiente. Para el éxito del Programa se requiere que las Oficinas Municipales de Información Laboral (en adelante OMIL) ejecute diversas actividades enfocadas por una parte, al desarrollo y gestión del territorio, cumpliendo funciones especializadas de intermediación laboral, capaz de asesorar a otras OMIL y ser un referente de empleo a nivel local, y por otra parte, a fortalecer la red de colaboración con el empresariado local y entregar a los/las usuarios/as que buscan empleo herramientas que faciliten la obtención de un trabajo; todo esto, a través del traspaso de recursos y metodologías de trabajo.

Se establece una estrategia compuesta por las siguientes líneas:

- Convenios con OMIL: Establecen condiciones para la transferencia de recursos y metodologías de trabajo a las OMIL. Las OMIL deben cumplir metas de gestión e inserción laboral.
- Fortalecimiento relación empresas locales OMIL: A través de Ferias laborales de empleo para la promoción de las acciones OMIL y fomento del uso de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE).
- Capacitación equipos OMIL: Se implementa un plan de capacitación dirigido a los encargados, en áreas relacionadas con la atención de usuarios, relación con empleadores y articulación de la red público-privada de empleo.

El objetivo de la presente encuesta fue medir por un lado la capacidad de la coordinación entre la oferta de empleo y la empleabilidad del territorio, y por otro, el nivel de satisfacción de las empresas con la respuesta otorgada por la OMIL, respecto de las vacantes disponibles que concluyan en una eventual contratación de mano de obra y el respectivo seguimiento de las colocaciones gestionadas.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos para la medición de satisfacción de usuarios del Programa **“Fortalecimiento OMIL empresas”** 2014.

2. Diseño muestral

El universo de usuarios está compuesto por todas aquellas empresas usuarias que las OMIL informan a SENCE que a través de ellos ofrecieron un proceso de selección e intermediación laboral para alguna vacante disponible.

Originalmente la muestra se calculó para obtener un $\pm 5\%$ de error a nivel nacional con un 95% de confianza. Posteriormente se distribuyó la muestra en las distintas regiones en forma proporcional.

El siguiente cuadro presenta el universo y muestra alcanzadas.

Tabla 1: Distribución de la muestra

Región	Universo ¹	Total muestra requerida	Total muestra ejecutada
I	29	3	3
II	90	10	10
III	93	10	10
IV	125	13	13
V	378	40	45
VI	217	23	27
VII	181	19	20
VIII	633	67	71
IX	278	30	36
X	200	21	21
XI	145	15	4
XII	16	2	2
XIII	773	82	91
XIV	44	5	15
XV	21	2	2
Total nacional	3.223	343	370

Fuente: elaboración propia.

El error muestral a nivel nacional fue de **$\pm 4,79\%$** , menor al requerido, debido a que se realizó una sobre muestra de 27 casos.

¹ Universo corresponde al total de empresas que cuentan con número de contacto telefónico.

3. Lectura de resultados

Para medir la satisfacción en las distintas dimensiones y sus principales atributos, el instrumento de medición utilizó preguntas de tipo escalar con unidades de medición que varían del 1 al 7, donde 1 representa total insatisfacción y 7 completa satisfacción.

Para estas preguntas, utilizaremos los siguientes indicadores dentro del análisis de resultados:

- % Satisfacción (Notas 6+7).
- % Insatisfacción (Notas 1 a 4).
- % Satisfacción Neutra (Nota 5).

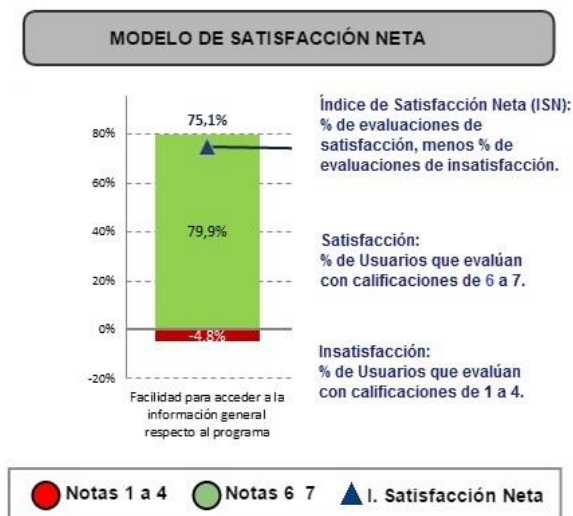
Ilustración 1: Indicadores de gestión



Fuente: Elaboración propia.

Para graficar los resultados obtenidos en cada una de las variables relacionadas con la satisfacción, se utilizará el siguiente gráfico:

Ilustración 2: Modelo de Satisfacción Neta



Fuente: Elaboración propia.

El Índice de Satisfacción Neta (en adelante ISN) se comprenderá como el porcentaje resultado de la diferencia entre la "satisfacción" e "insatisfacción". Su importancia radica en que es uno de los mejores métodos para poder medir el nivel de satisfacción de los clientes con un determinado servicio y las partes que lo componen. Por lo tanto, el objetivo del índice es poder diagnosticar la situación actual de satisfacción de los usuarios.

Para el presente estudio, cada parte del servicio medido se clasificó en dimensiones, y en ellos se plantearon aspectos más específicos que el usuario calificó en escala de 1 a 7, donde 7 es "Muy Satisfecho" y 1 es "Muy Insatisfecho", lo anterior en directa concordancia con el instrumento desarrollado por SENCE.

Para efectos del análisis que se desarrollará en las páginas siguientes, se establece la siguiente tabla de categorización (Tabla 1) según rangos de puntuación con la finalidad de clasificar los resultados y obtener un análisis coherente.

Tabla 2: Categorización de niveles de satisfacción

ISN	Categorización
91%-100%	Excelente, los usuarios están muy satisfechos con el beneficio recibido, no existen puntos bajos.
76%-90%	Positiva, los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio en términos generales.
61%-75%	Regular, los usuarios tienen un nivel de satisfacción menor, pero de todas formas se deben hacer modificaciones para mejorar estándares de calidad.
51%-60%	Negativa, los usuarios se encuentran insatisfechos con la mayoría de los aspectos que engloba el beneficio. Es necesaria una revisión general de este.
-100%-50%	Muy negativa, Los usuarios tienen una mala percepción de los beneficios proporcionados por SENCE. Es necesaria una reformulación profunda.

Fuente: Elaboración propia

4. Análisis de resultados

El presente apartado expone el resumen de los resultados de la encuesta aplicada en base a los tres grandes temas en las que se estructuró el instrumento de medición del Programa **Fortalecimiento OMIL empresas 2014**.

La estructura del análisis se basará primero en la lectura de los datos descriptivos de cada subdimensión, luego, se hará cálculo del Índice de Satisfacción Neta complementando con la información ya obtenida.

La construcción de la satisfacción global se obtuvo mediante la satisfacción obtenida de las siguientes dimensiones medidas:

- Satisfacción con la atención recibida en la OMIL.
- Satisfacción con el proceso de Intermediación Laboral.
- Satisfacción con el proceso de colocación laboral 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.

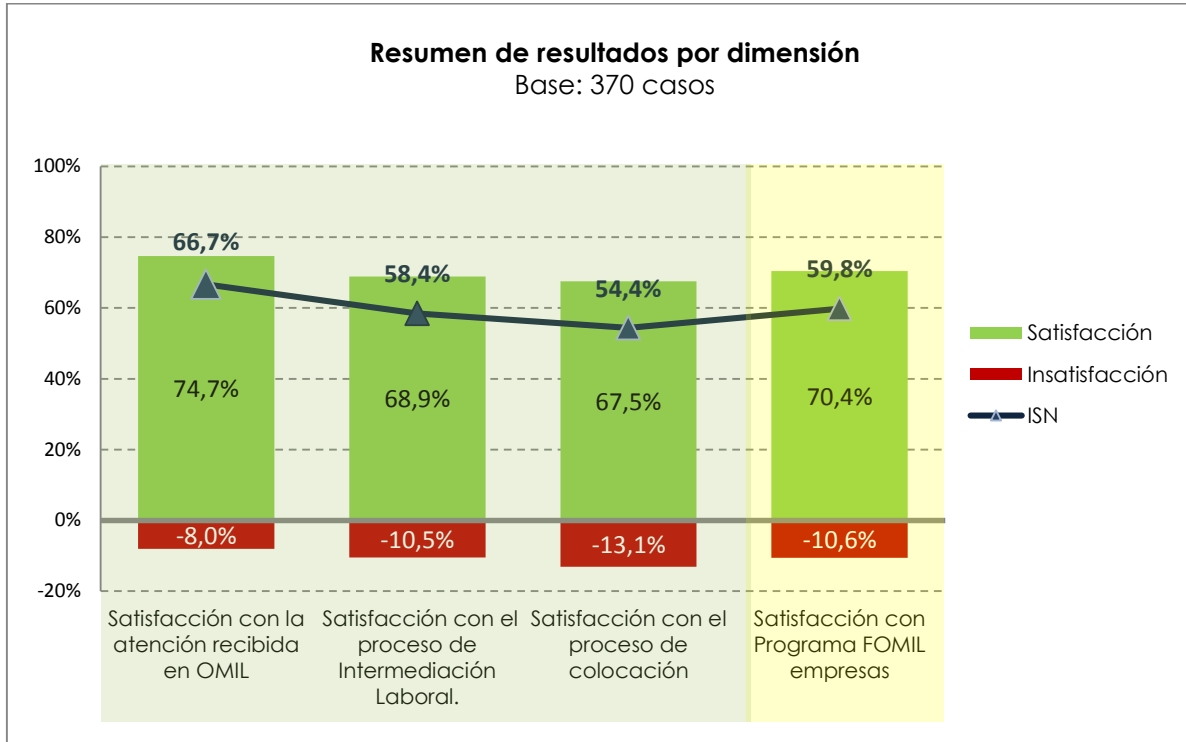
Los resultados obtenidos en la medición realizada al Programa **FOMIL empresas** muestran un ISN negativo de 59,8%².

La dimensión "Satisfacción con la atención recibida en la OMIL" fue la mejor evaluada, obteniendo un ISN regular de 66,7%.

Por otro lado, las dimensiones "Satisfacción con el proceso de intermediación laboral" y "Satisfacción con el proceso de colocación laboral gestionado por la OMIL" presentan indicadores de satisfacción neta negativos (58,4% y 54,4% respectivamente).

² La satisfacción neta por dimensión fue calculada por medio de un promedio simple entre las distintas subdimensiones que componen la dimensión. Del mismo modo, la satisfacción global del Programa es el promedio simple de las cinco dimensiones.

Gráfico 1

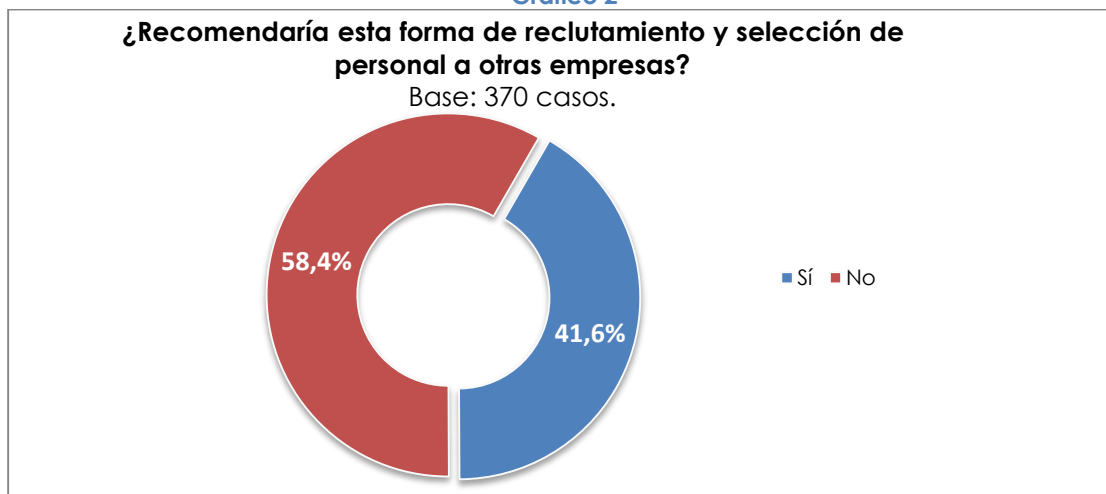


Fuente Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL empresas 2014.

Otro parámetro que se utilizó para medir la satisfacción de las empresas fue “Recomendación del Programa a otras empresas”, que nos muestra el grado de conformidad con el Programa “Fortalecimiento OMIL empresas”.

De esta forma, tal como se muestra en el gráfico N°2, al ser consultados si recomendarían la intermediación laboral propiciada por un agente OMIL, un 41,6% indicó que “Sí” lo recomendaría.

Gráfico 2



Fuente Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL empresas 2014.

4.1 Atención recibida durante la recepción en la OMIL.

Este apartado abarca los aspectos concernientes al contacto de las empresas con los servicios prestados por la Oficina Municipal de Intermediación Laboral, haciendo énfasis en los motivos que tuvieron para acercarse al organismo y la atención recibida relacionada con todos los aspectos previos a la intermediación laboral.

Además se aborda la atención recibida respecto de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE) y la específica acción de la OMIL en la participación de encuentros empresariales.

Finalmente se evaluarán todos los aspectos relativos al buen desarrollo del apoyo brindado por la OMIL para con la empresa usuaria.

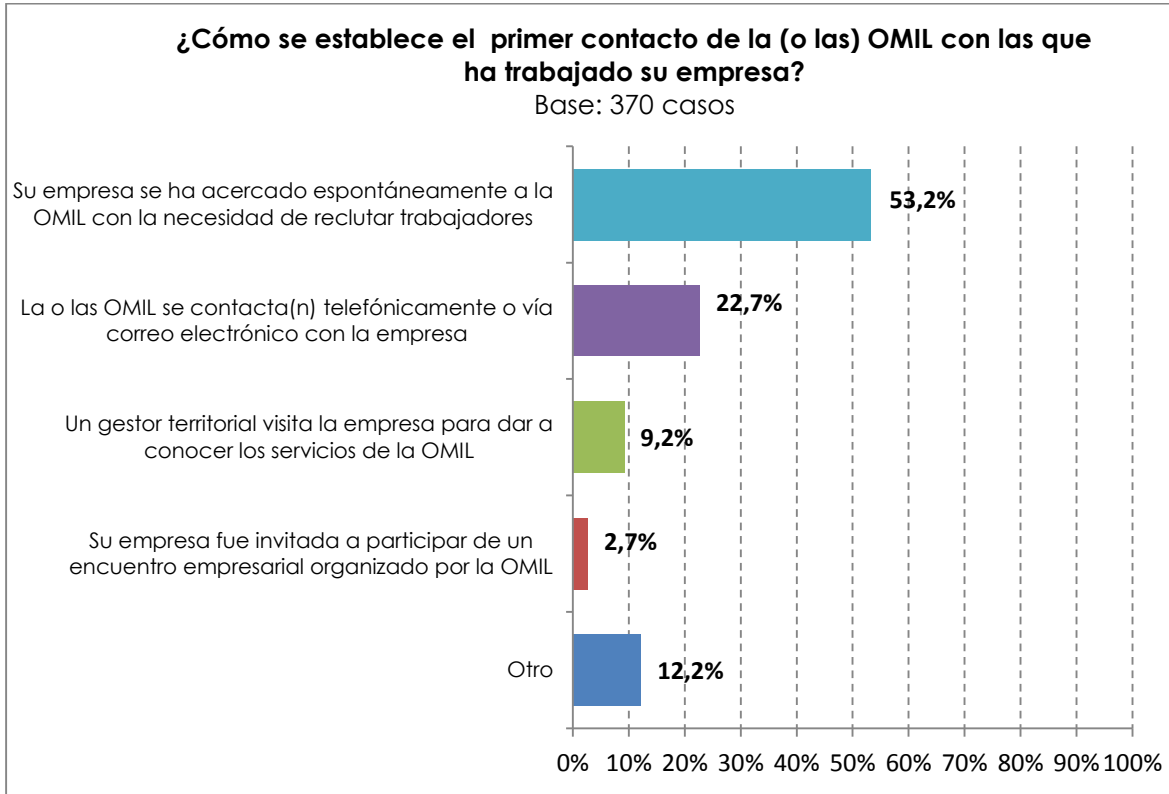
4.1.1. Descripción del servicio

El presente punto da cuenta de la situación inicial de las empresas usuarias, respecto de los motivos de la colaboración de ambas partes.

Como es posible observar en el gráfico N°3, la mayoría de las empresas llegaron a la OMIL espontáneamente motivadas por la necesidad de reclutar trabajadores (53,2%).

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 34,6% de las menciones, mientras que otras razones solamente fueron el 12,2% de los casos.

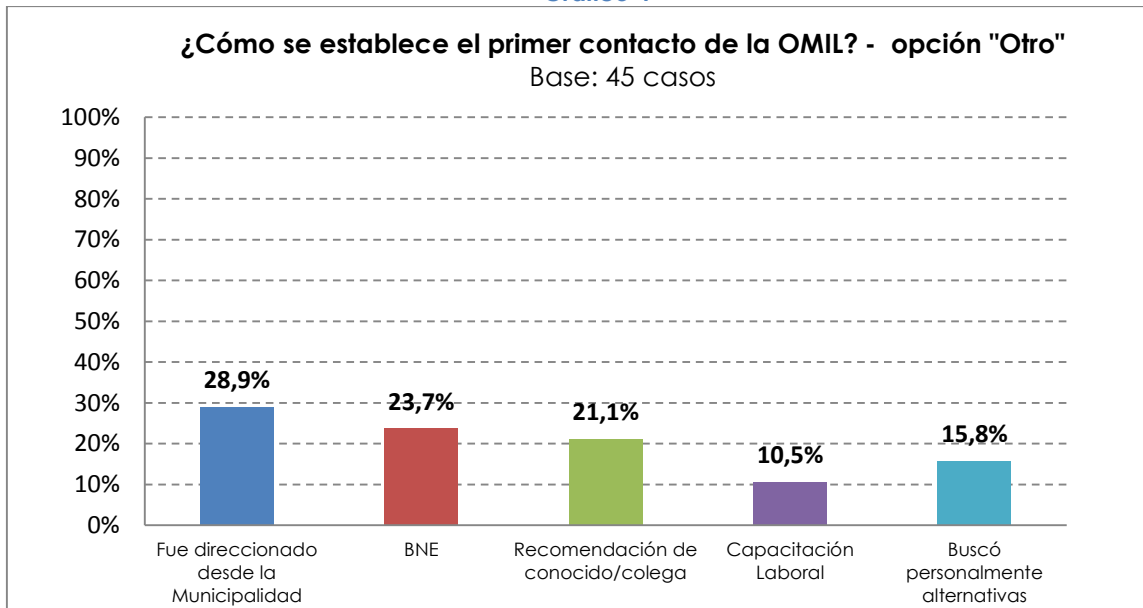
Gráfico 3



Fuente Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL empresas 2014.

Al abrir la información de "Otros", podemos observar, tal como aparece en el gráfico N°4, que la mayoría de éstos inicialmente se acercaron por medio de la Municipalidad, BNE o a través de algún conocido.

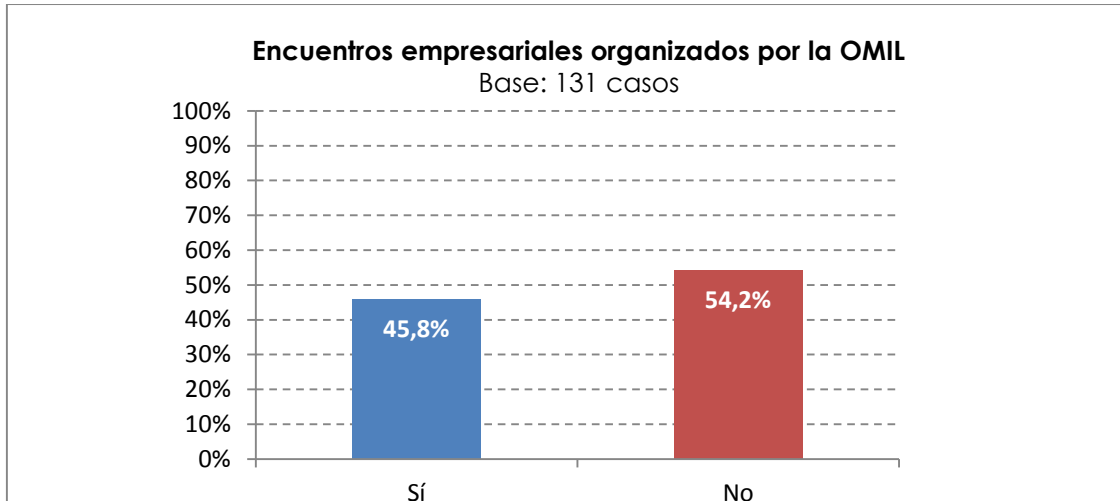
Gráfico 4



Fuente Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL empresas 2014.

Del total de empresas que fueron contactados, ya sea mediante vía telefónica, correo electrónico, o a través de un gestor territorial, un 45,8% afirmaron participar de encuentros empresariales organizados por la OMIL.

Gráfico 5

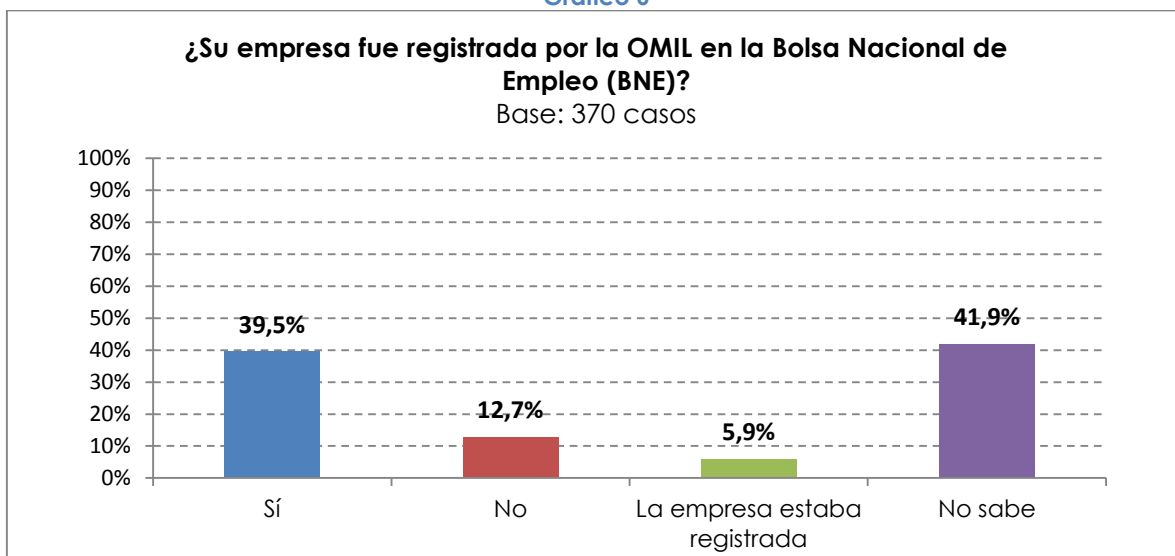


Fuente: Elaboración Propia a partir de encuesta FOMIL empresas 2014.

A continuación, se presentan los datos referentes al registro de los usuarios en la Bolsa Nacional de Empleo y la evaluación sobre las capacitaciones realizadas en el uso de esta herramienta.

Como es posible ver en el gráfico N°6, la cantidad de empresas que no sabía sobre su registro en la BNE llegó al 41,9%. Luego quienes sí fueron inscritos fueron el 39,5% de las empresas entrevistadas y los no inscritos 12,7%. Mientras que quienes ya se encontraban registrados, son el 5,9% del total de los casos.

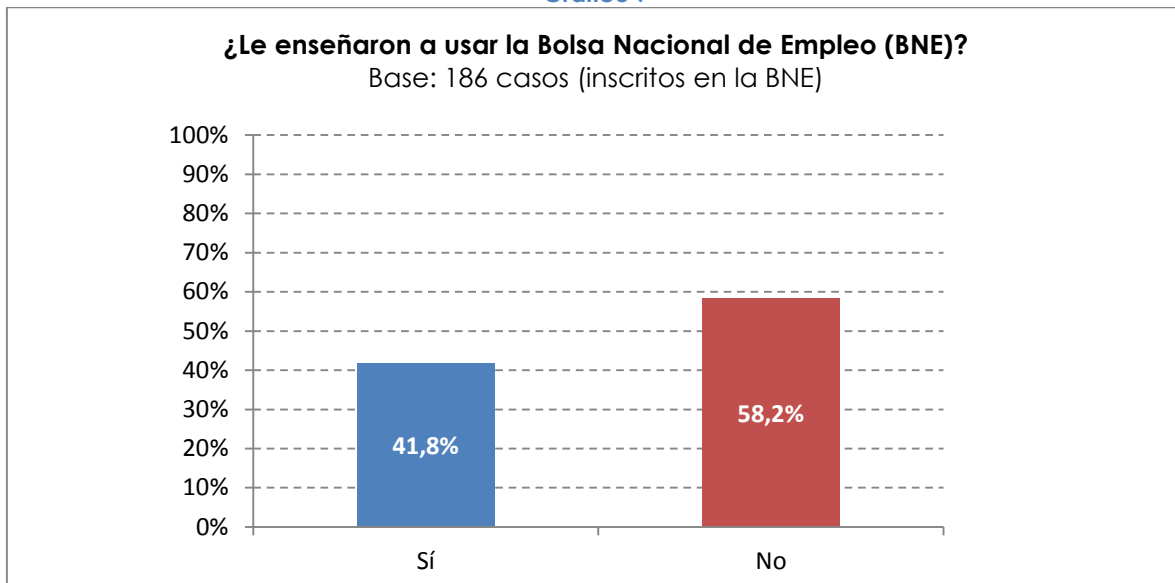
Gráfico 6



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL empresas 2014.

Como es posible ver en el gráfico N°7, de las empresas inscritas en la BNE, un 41,8% recibió orientación y/o capacitación para la publicación de ofertas laborales y uso de la BNE.

Gráfico 7



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL empresas 2014.

4.1.2 Evaluación de satisfacción con la atención recibida en la OMIL

Para poder obtener la satisfacción de la evaluación global de la atención recibida en la OMIL, se midieron cuatro subdimensiones utilizando el cálculo del ISN:

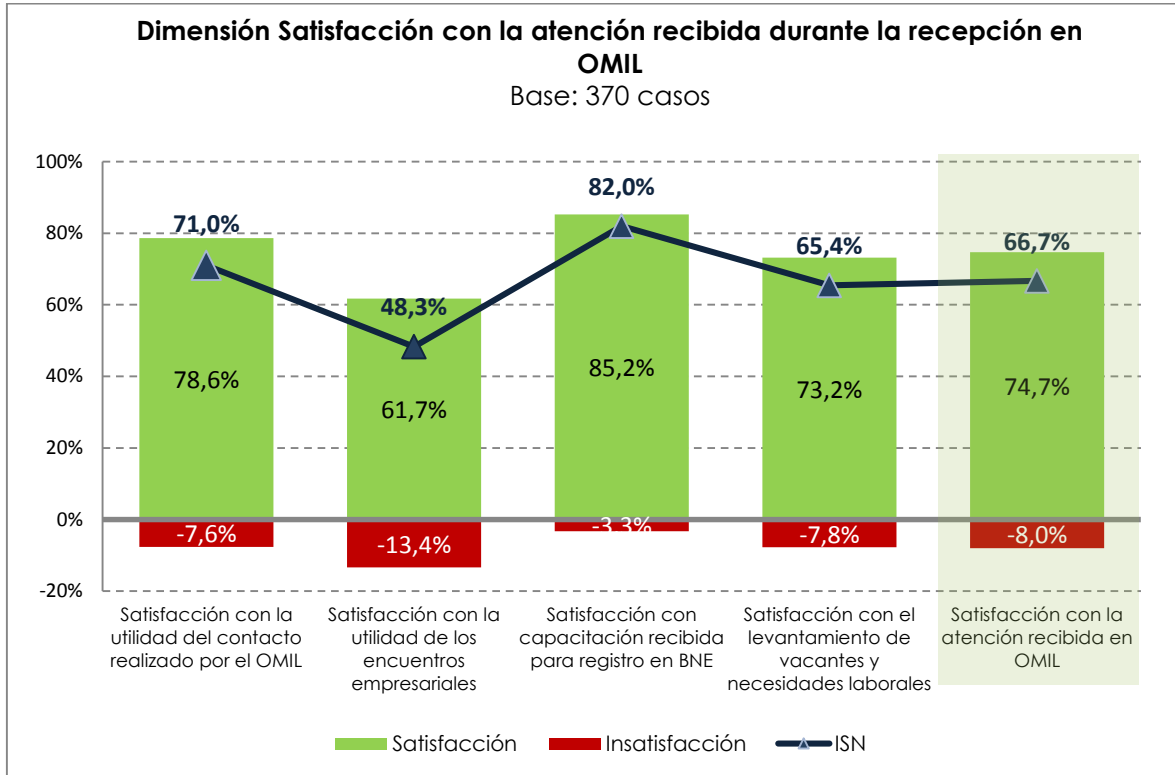
- Satisfacción con la utilidad del contacto realizado por la OMIL.
- Satisfacción con la utilidad de los encuentros empresariales.
- Satisfacción con capacitación recibida para registro en BNE.
- Satisfacción con el levantamiento de vacantes y necesidades laborales.

A nivel general, la dimensión "Satisfacción con la Atención recibida en la OMIL" obtiene un ISN regular (66,7%), estableciendo así que la satisfacción con la atención inicial de la OMIL no fue lo suficientemente buena como para poder ser considerada de mejor forma.

De acuerdo a los resultados expuestos en el gráfico siguiente, es posible ver que el ISN más bajo fue la satisfacción con la utilidad de los encuentros empresariales, donde se obtuvo un resultado muy negativo (ISN 48,3%).

Respecto de otros parámetros medidos como satisfacción con el levantamiento de vacantes y necesidades laborales, o la satisfacción con la utilidad de contacto realizado por la OMIL, los indicadores de satisfacción neta observados son regulares (65,4% y 71,0% respectivamente). Luego, la mayor satisfacción, cuyo índice fue positivo (82,0%), fue satisfacción con capacitación recibida para registro en BNE.

Gráfico 8



Fuente Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL empresas 2014.

4.2 Intermediación Laboral

Este apartado evaluó 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 seguimiento.

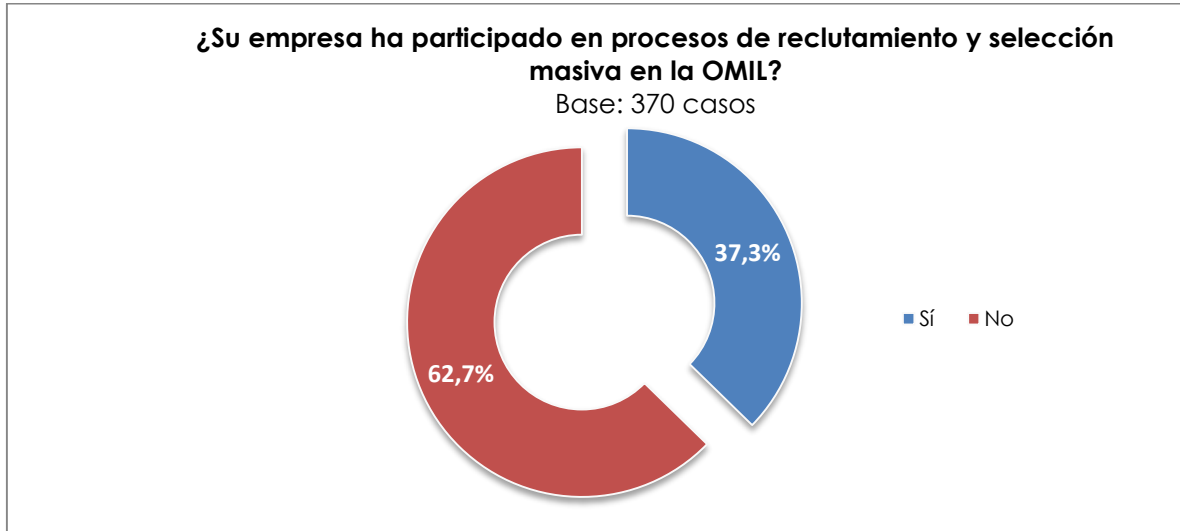
Primero se abordó la posibilidad que tuvieron las empresas de generar instancias de reclutamiento y selección de acuerdo a los perfiles disponibles, con un ejecutivo de la OMIL. Además, se indagó en los medios de contacto utilizados por los postulantes. Finalmente, se obtuvo los niveles de satisfacción respecto de la utilidad del proceso, los tiempos de espera, derivaciones y los ajustes de los perfiles a los puestos de trabajo.

4.2.1 Gestión para La Intermediación Laboral

El 37,3% de las empresas entrevistadas 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 iniciativa.

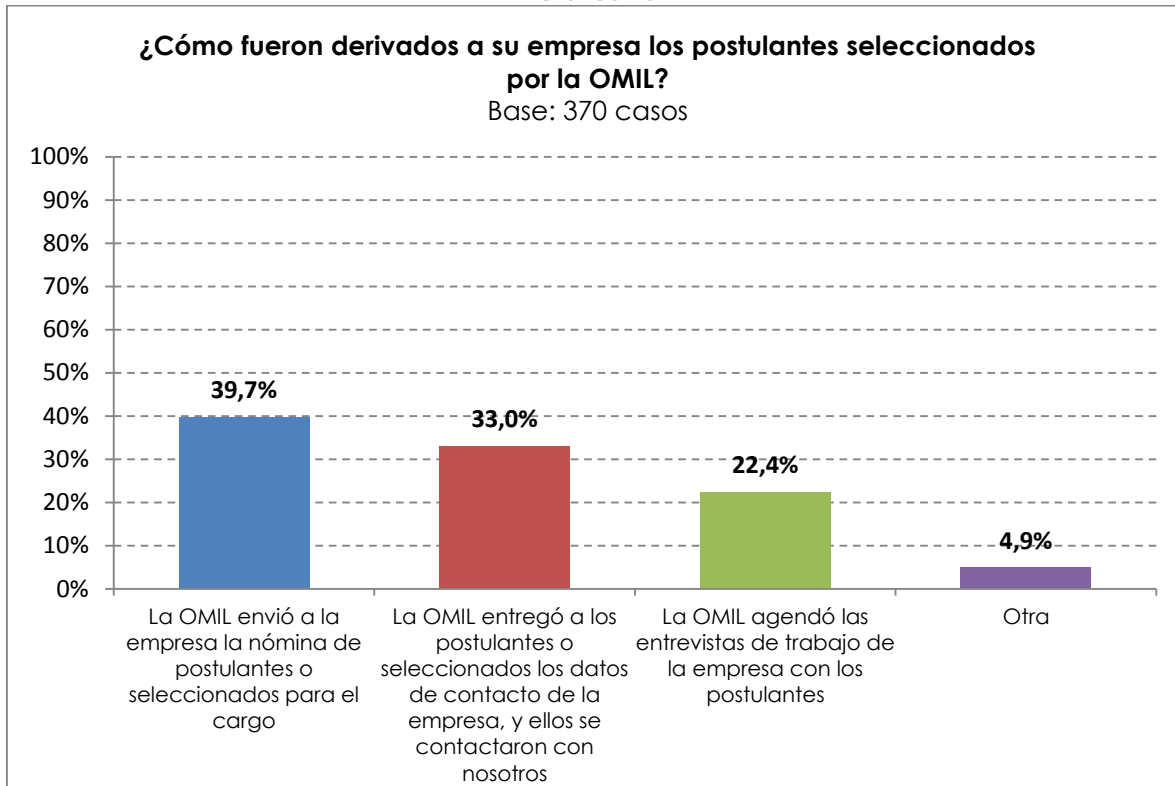
Gráfico 9



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL empresas 2014.

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 39,7% de los casos fue la OMIL quien envió a la empresa la nómina de postulantes o seleccionados para el cargo. En el 33,0% de los casos la OMIL entregó a los postulantes los datos de la empresa para que pudieran contactarse de manera directa, y finalmente en un 22,4% de los casos la OMIL agendó las entrevistas de trabajo de la empresa con los postulantes.

Gráfico 10



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL empresas 2014.

4.2.2 Evaluación de satisfacción con el proceso de Intermediación Laboral.

Para evaluar el proceso de intermediación laboral, se consideraron las siguientes cuatro subdimensiones:

- Satisfacción con utilidad en la participación de reclutamientos a través de la OMIL.
- Satisfacción con los tiempos de espera para la ocupación de la vacante.
- Satisfacción con el proceso de derivación realizado por la OMIL.
- Satisfacción con el ajuste de los postulantes seleccionados a los perfiles solicitados.

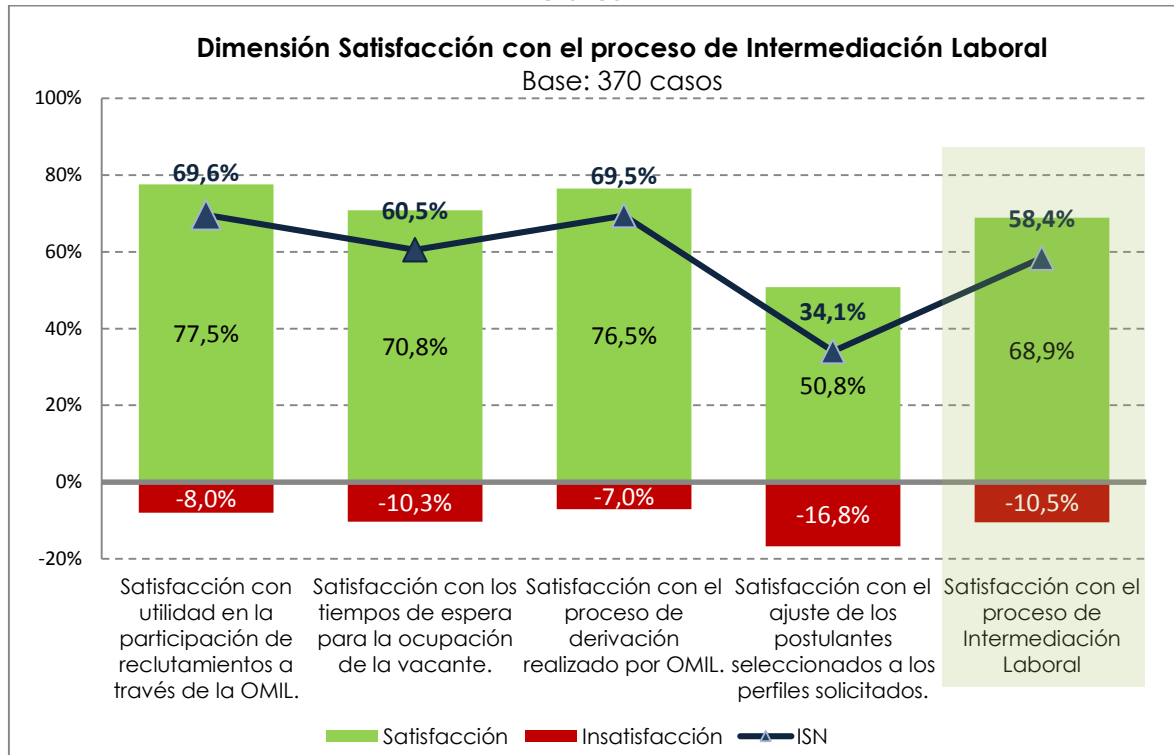
A nivel general, la dimensión "Satisfacción con el proceso de intermediación laboral" obtiene un ISN negativo (58,4%).

De acuerdo a los resultados expuestos en el gráfico siguiente, es posible ver que el ISN más bajo fue la satisfacción con el ajuste de los postulantes seleccionados a los perfiles solicitados, donde se obtuvo un ISN muy negativo (34,1%).

"Satisfacción con el proceso de derivación realizado por la OMIL", obtuvo un ISN regular de 69,5%, evidenciando que es posible mejorar en el apoyo a las empresas para que puedan contactar postulantes para puestos de trabajo disponibles.

El resultado de la satisfacción con la utilidad en la participación de reclutamientos a través de la OMIL y la satisfacción con el ajuste de los postulantes seleccionados a los perfiles solicitados, obtuvieron un ISN, 69,6%, mientras que la satisfacción con los tiempos de espera para la ocupación de la vacante fue evaluado con un ISN regular de 60,5%.

Gráfico 11



Fuente Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL empresas 2014.

4.3 Proceso de seguimiento.

Este apartado comprende la evaluación del proceso que realiza la OMIL, posterior a la inserción laboral de los trabajadores, con la finalidad de verificar si en las empresas las condiciones laborales prometidas se están cumpliendo.

Por otro lado, se pretende saber si los procesos formales se llevan a cabo, como por ejemplo el seguimiento de las OMIL a los trabajadores en sus puestos de trabajo o la entrega de certificados de contratación.

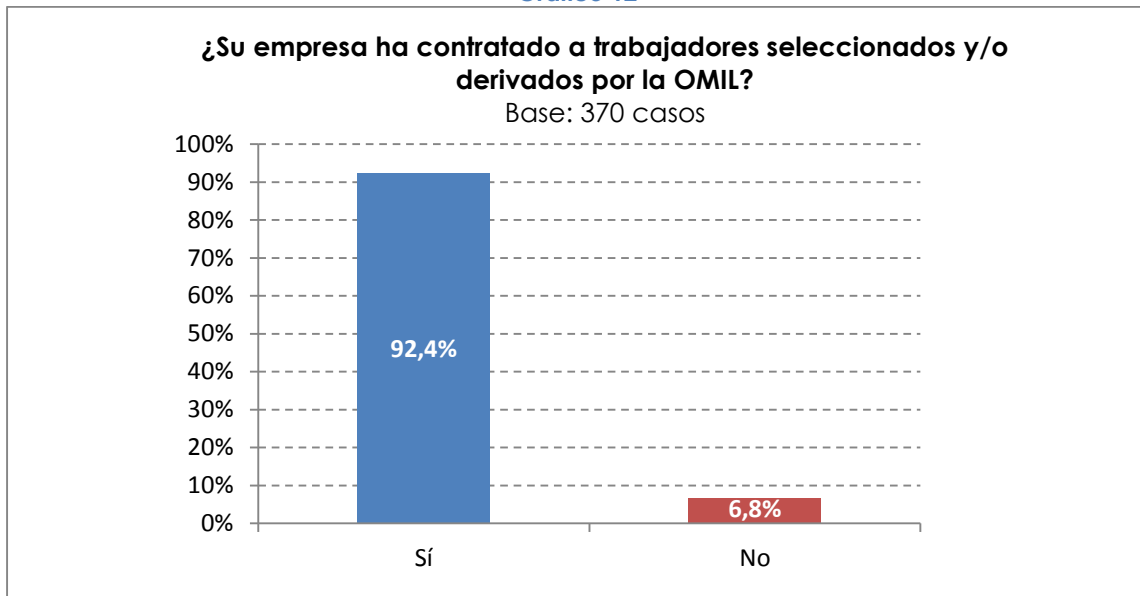
4.3.1 Empresas con trabajadores colocados por la OMIL

Este punto aborda otro de los aspectos centrales del Programa, el logro de inserción laboral de la población vulnerable en busca de empleo. De acuerdo al Programa, el 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 92,4% dijo que sí lo ha hecho, mientras que solamente un 6,8%, no.

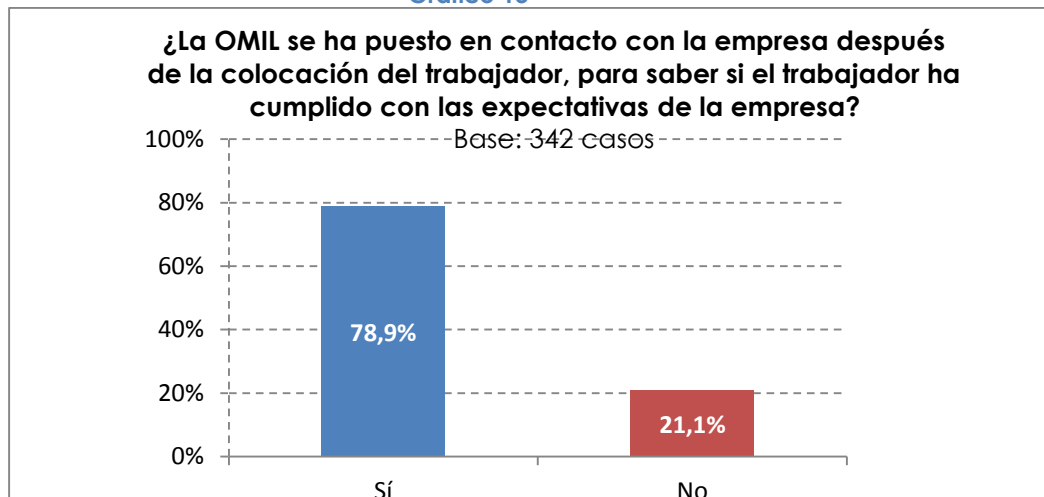
Gráfico 12



Fuente: elaboración propia a partir de encuesta FOMIL empresas 2014.

Respecto del contacto que hubo de parte de la OMIL con la empresa que contrató al trabajador colocado, un 78,9% dijo 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.

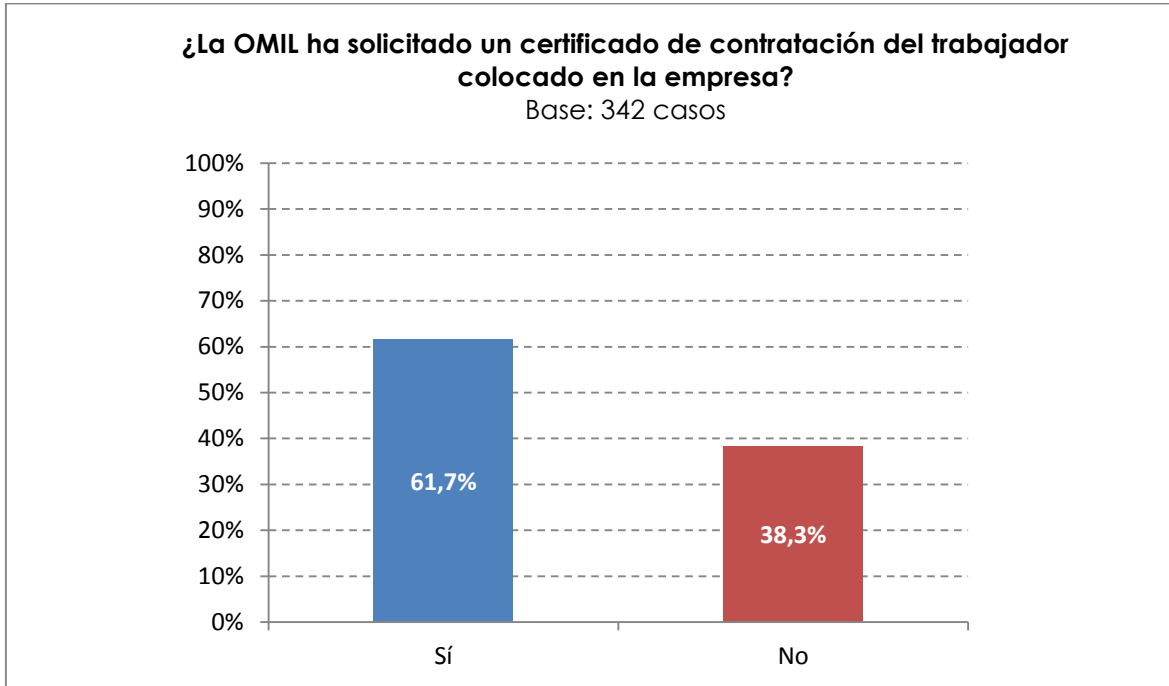
Gráfico 13



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL empresas 2014.

Adicionalmente, un 61,7% 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.

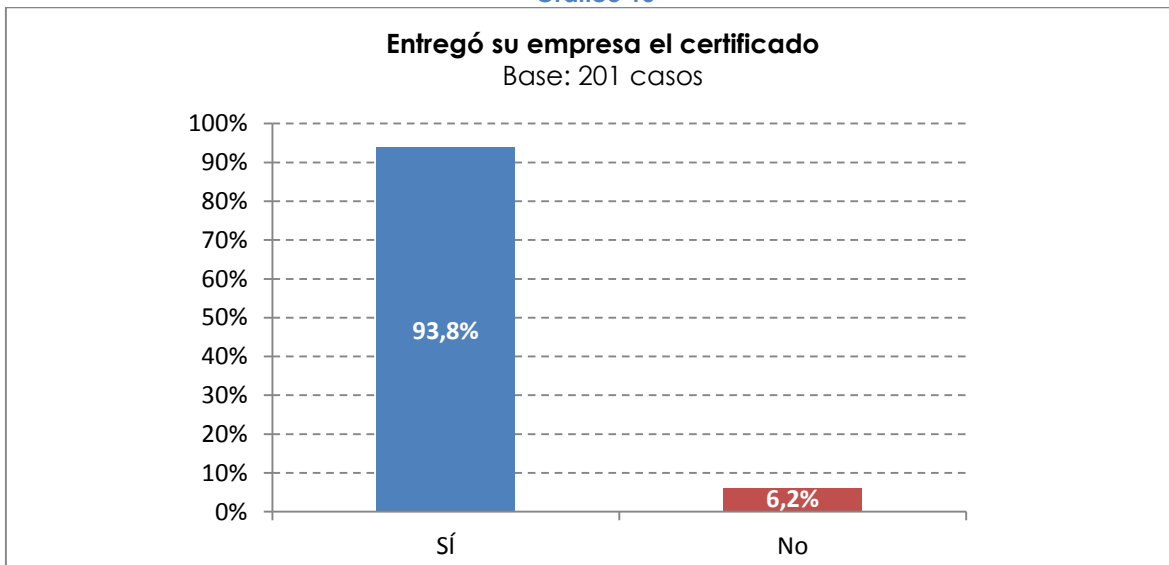
Gráfico 14



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL empresas 2014

Respecto de lo anterior, el 93,8% de las empresas a las que se les solicitó el certificado de colocación correspondiente manifiesta haberlo entregado.

Gráfico 15

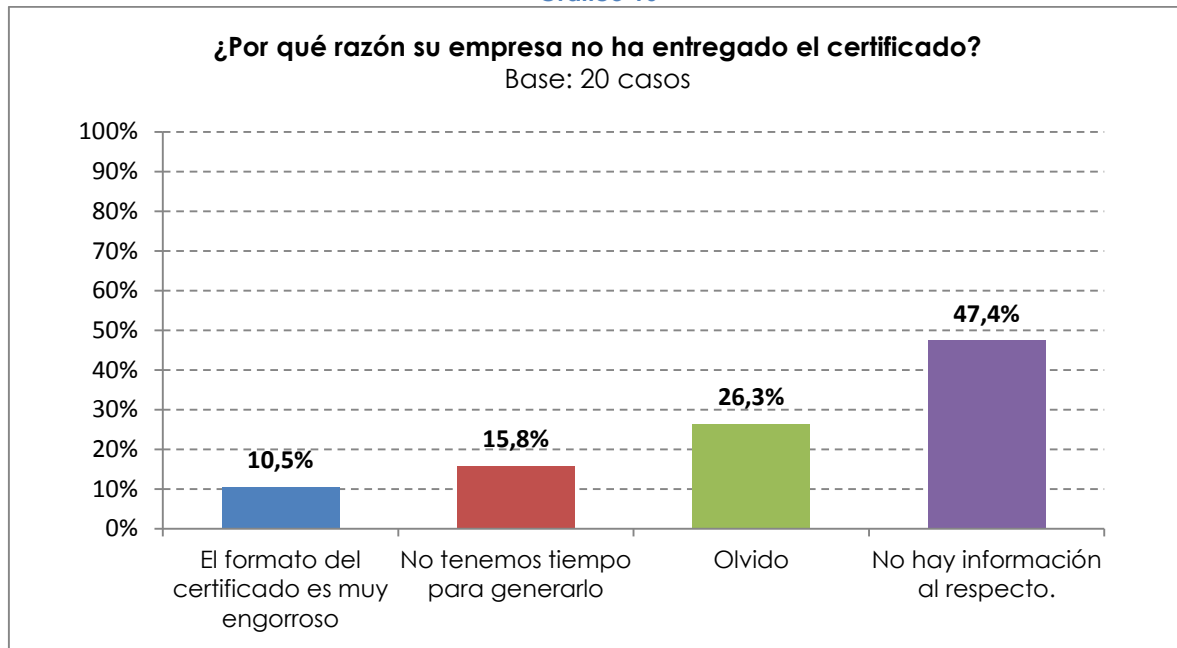


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL empresas 2014

A partir de lo anterior, se puede observar una clara oportunidad de mejora, a través de la motivación a las OMIL respecto de la importancia de la solicitar el certificado de colocación.

La primordial causa de la no entrega fue que en la propia empresa no tenían información al respecto.

Gráfico 16



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL empresas 2014.

4.3.2 Evaluación de satisfacción con el proceso de colocación laboral.

Para finalizar, se revisaron evaluaciones generales de las empresas respecto del trabajo realizado por las oficinas OMIL y los trabajadores que fueron ubicados en los diversos puestos de trabajo dispuestos.

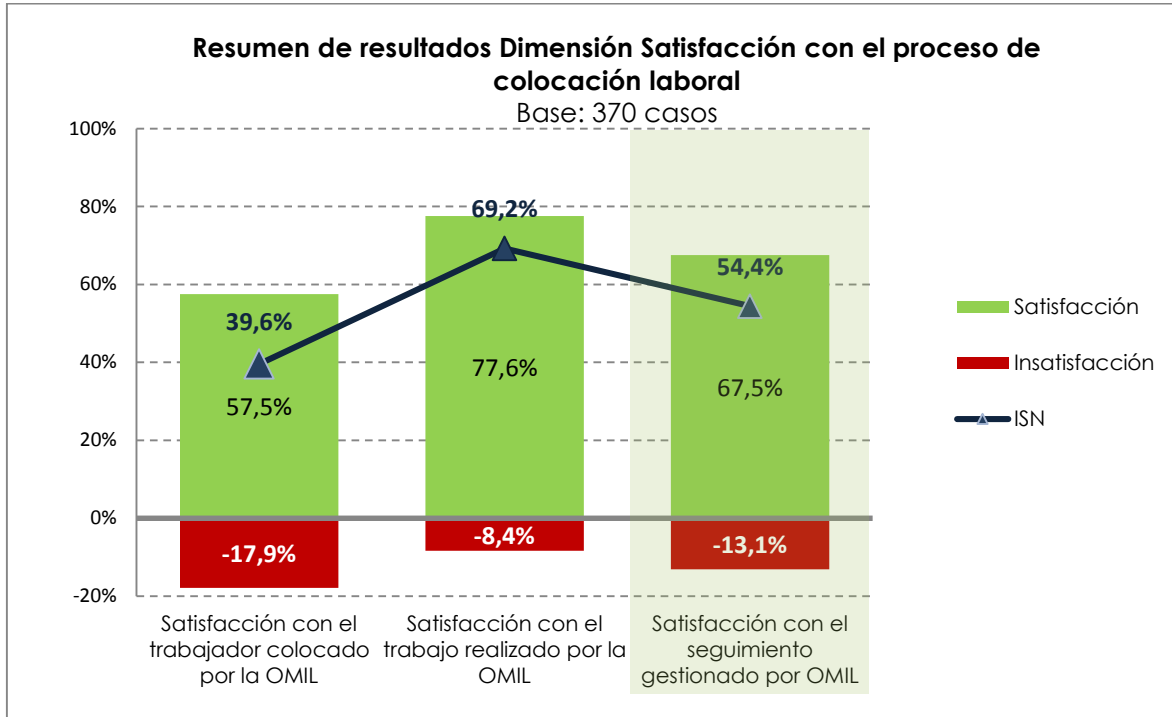
Para poder obtener la satisfacción con esta dimensión, se consideraron los siguientes dos aspectos:

- Satisfacción con el trabajador colocado por la OMIL.
- Satisfacción con el trabajo realizado por la OMIL.

La subdimensión "Satisfacción con el trabajador colocado por la OMIL", obtuvo un ISN de 39,6%, considerado como muy negativo. Respecto del trabajo realizada por la OMIL, el ISN alcanza un 69,2% considerado regular.

De este modo, el ISN de la dimensión "Satisfacción con el proceso de colocación laboral" llegó a 54,4% (negativo), siendo considerado como el más bajo de todo el programa FOMIL empresas.

Gráfico 17



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL empresas 2014.

5. Resumen: ISN Programa FOMIL empresas

A continuación se presenta una tabla resumen de los resultados levantados por medio de la encuesta de satisfacción aplicada a los beneficiarios del Programa “**FOMIL empresas**”

Para comprender las evaluaciones los valores están expresados según los siguientes colores.






91,0%-100,0% Excelente	
76,0%-90,9% Positiva	
61,0%-75,9% Regular	
51,0%-60,9% Negativa	
-100,0%-50,9% Muy negativa	

Tabla 3: ISN Resumido Programa FOMIL empresas

Total	Dimensión	Subdimensión	ISN
Programa FOMIL empresas 59,8%	Satisfacción con la atención recibida en la OMIL 66,7%	Satisfacción con la utilidad del contacto realizado por la OMIL	71,0%
		Satisfacción con la utilidad de los encuentros empresariales	48,3%
		Satisfacción con capacitación recibida para registro en BNE	82,0%
		Satisfacción con el levantamiento de vacantes y necesidades laborales	65,4%
	Satisfacción con el proceso de Intermediación Laboral 58,4%	Satisfacción con utilidad en la participación de reclutamientos a través de la OMIL.	69,6%
		Satisfacción con los tiempos de espera para la ocupación de la vacante.	60,5%
		Satisfacción con el proceso de derivación realizado por la OMIL.	69,5%
		Satisfacción con el ajuste de los postulantes seleccionados a los perfiles solicitados.	34,1%
	Satisfacción con el proceso de colocación gestionado por la OMIL 54,4%	Satisfacción con el trabajador colocado por la OMIL	39,6%
		Satisfacción con el trabajo realizado por la OMIL	69,2%

6. Conclusiones

La labor que cumple la OMIL en la búsqueda de vacantes para los empleos disponibles para las empresas locales es evaluada como “negativa” (ISN 59,8%) por las empresas entrevistadas. Junto con lo anterior, hay un 58,4% de las empresas entrevistadas que declaran que no recomendarían esta forma de reclutamiento y selección a otras empresas.

La evaluación más baja fue obtenida en la dimensión “Satisfacción con el proceso de colocación gestionado por la OMIL” que llegó a 54,4% (negativo), dentro de esta, el aspecto que tuvo el menor ISN fue la Satisfacción con el trabajador colocado por la OMIL (39,6%), por lo que justamente en este aspecto es donde se deben focalizar las acciones que permitan cumplir de mejor manera las expectativas de las empresas respecto de los trabajadores que son colocados por las OMIL.

Respecto de la atención recibida, es importante mencionar que más del 50% de las empresas se acercaron de modo voluntario para poder ofrecer puestos de trabajo. En tanto respecto de la BNE, hubo un importante número que no sabía si estaba inscrita o no (41,9%).