



2015

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

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>8</u>
<u>4.1.1.</u>	<u>Identificación de la demanda del usuario.....</u>	<u>8</u>
<u>4.1.2</u>	<u>Registro BNE (Bolsa Nacional de Empleo).....</u>	<u>10</u>
<u>4.1.3</u>	<u>Derivación a otros servicios de apoyo</u>	<u>11</u>
<u>4.1.4</u>	<u>Evaluación de satisfacción con la atención recibida durante la recepción en la OMIL. ..</u>	<u>12</u>
<u>4.2</u>	<u>Proceso de Habilitación socio laboral.</u>	<u>13</u>
<u>4.2.1</u>	<u>Diagnóstico de Competencias Laborales</u>	<u>13</u>
<u>4.2.2</u>	<u>Oferta de Capacitaciones</u>	<u>15</u>
<u>4.2.3</u>	<u>Evaluación de satisfacción con el proceso de Habilitación socio laboral.</u>	<u>17</u>
<u>4.3</u>	<u>Proceso de Intermediación Laboral.</u>	<u>17</u>
<u>4.3.1</u>	<u>Identificación de las ofertas.....</u>	<u>17</u>
<u>4.3.2</u>	<u>Evaluación de satisfacción con el proceso de Intermediación Laboral.</u>	<u>19</u>
<u>4.4</u>	<u>Proceso de seguimiento.</u>	<u>20</u>
<u>4.4.1</u>	<u>Seguimiento de la colocación</u>	<u>20</u>
<u>4.4.2</u>	<u>Evaluación de Satisfacción con el proceso de seguimiento a colocación laboral.</u>	<u>22</u>
<u>5.</u>	<u>Resumen: ISN Programa FOMIL trabajadores.....</u>	<u>24</u>
<u>6.</u>	<u>Conclusiones</u>	<u>25</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 de capacitación 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.

A continuación se presentan los principales resultados obtenidos para la medición de satisfacción de usuarios del programa **Fortalecimiento OMIL trabajadores 2014**.

2. Diseño muestral

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	178	1	2
II	567	4	5
III	712	5	11
IV	1.195	9	10
V	4.958	37	47
VI	3.950	29	38
VII	6.855	50	50
VIII	9.853	73	79
IX	4.522	33	37
X	2.512	19	22
XI	124	1	4
XII	169	1	3
XIII	13.551	100	106
XIV	2.154	16	16
XV	425	3	4
Total nacional	51.725	381	434

Fuente: elaboración propia.

El error muestral a nivel nacional fue de **$\pm 4,68\%$** , menor al requerido, debido a que se realizó una sobre muestra de 53 casos.

¹ Universo corresponde al total de personas que fueron intermediadas 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).

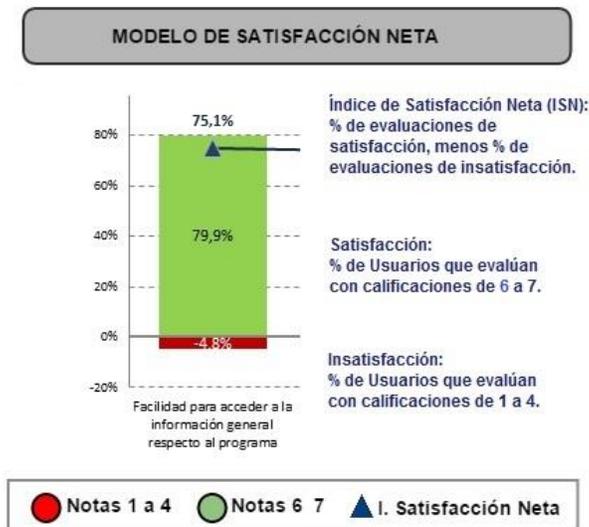
Ilustración 1: Indicadores de gestión



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 cuatro grandes temas en las que se estructuró el instrumento de medición del Programa **FOMIL trabajadores** 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 durante la recepción en la OMIL.
- Satisfacción con el proceso de habilitación social.
- Satisfacción con el proceso de intermediación laboral.
- Satisfacción con el proceso de seguimiento a colocación laboral.

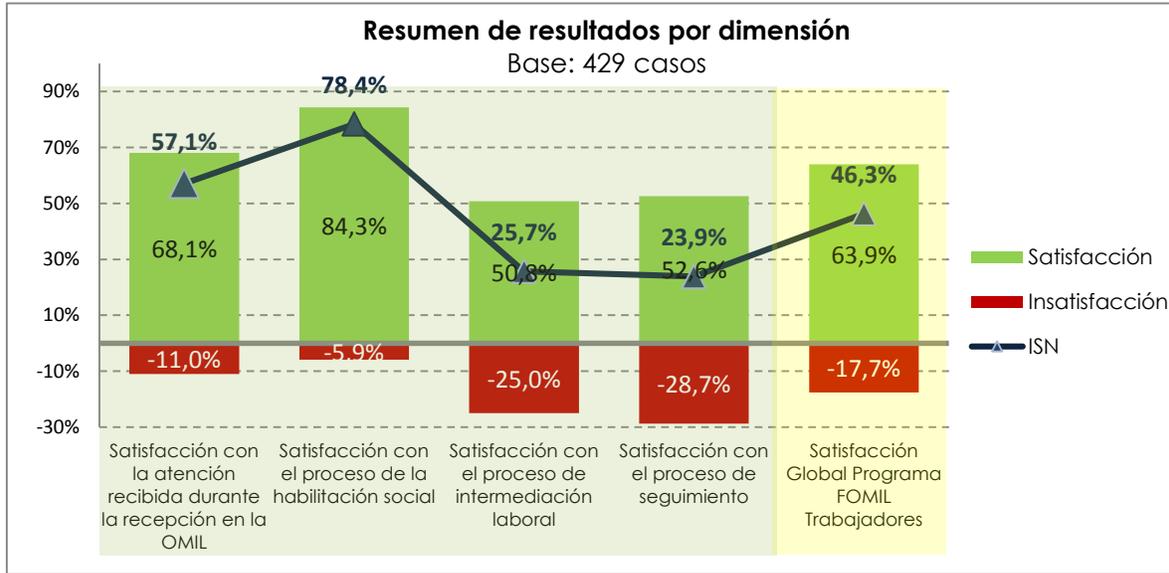
Previo a la lectura de los resultados de satisfacción neta de cada una de las dimensiones y sub dimensiones, es importante aclarar y considerar para efectos de su análisis que el universo de usuarios que evalúa cada una de éstas, puede variar a partir de sí fueron participantes de cada uno de los procesos 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 al Programa **FOMIL trabajadores** muestran un ISN muy negativo de 46,3%².

La dimensión "Satisfacción con el proceso de habilitación social", es la mejor evaluada, obteniendo un ISN positivo de 78,4%; luego con un ISN negativo (57,1%), se ubica "Satisfacción con la atención recibida durante la recepción en la OMIL". Finalmente, tanto "Satisfacción con el proceso de intermediación laboral" como "Satisfacción con el proceso de seguimiento a colocación laboral" presentan ISN muy negativos (25,7% y 23,9% 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 dimensión global es el promedio simple de las cuatro dimensiones.

Gráfico 1



Fuente Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL trabajadores 2014.

4.1 Atención recibida durante la recepción en la OMIL.

Este punto abarca los temas concernientes al ingreso de los usuarios en los servicios prestados por la Oficina Municipal de Información Laboral, haciendo énfasis en los motivos que tuvieron para acercarse al organismo y la atención recibida en una primera instancia.

Además se aborda la atención recibida respecto de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE), en lo referente a si fue inscrito y capacitado en el uso de esta. Finalmente, se aborda la concreta 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.

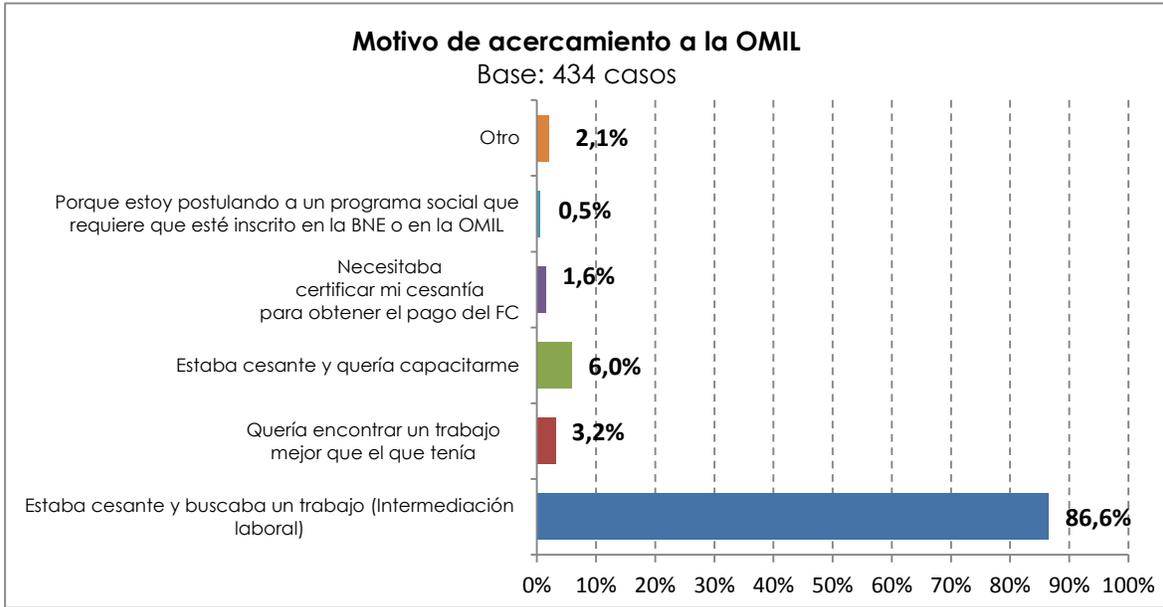
Se enfatizará en la evaluación de parte de los usuarios respecto de la capacitación recibida para la BNE y la satisfacción general respecto de la atención recibida.

4.1.1. Identificación de la demanda del usuario

El 86,6% de los usuarios llegaron a la OMIL por la necesidad de encontrar un trabajo, siendo este claramente el principal motivo de acercamiento (Gráfico N°2).

Si consideramos que un 3,2% se acerca a la OMIL debido a que quería encontrar un trabajo mejor que el que tenía, podemos decir que un 89,8% se acerca a la OMIL por motivos relacionados a la búsqueda de trabajo.

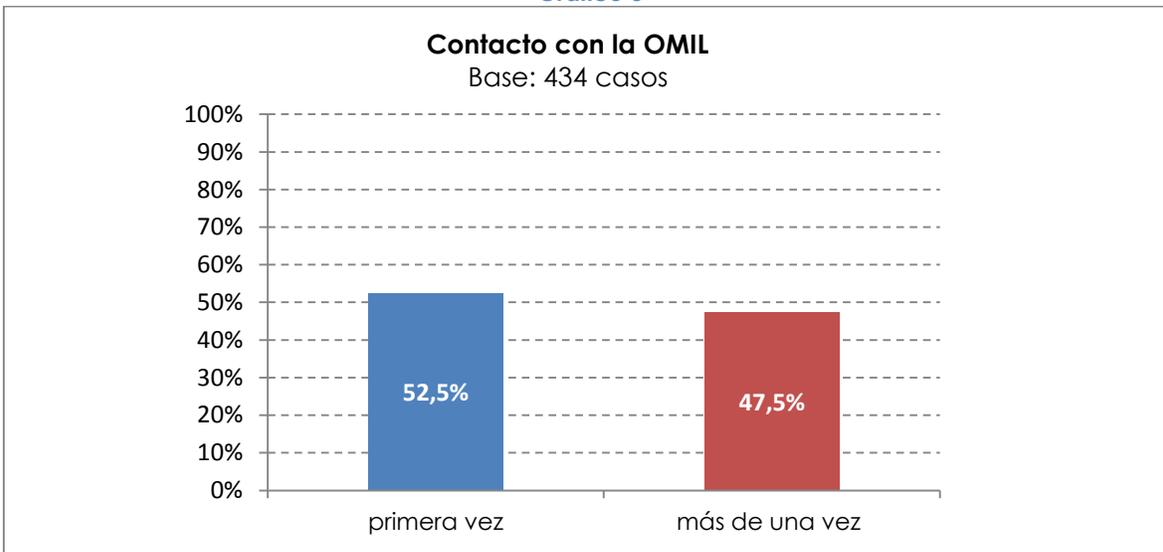
Gráfico 2



Fuente Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL trabajadores 2014.

Tal y como muestra el gráfico N°3, del total de encuestados, un 52,5% corresponde a usuarios que se habían acercado a la OMIL por primera vez en su vida, mientras que un 47,5% había ido en más de una ocasión.

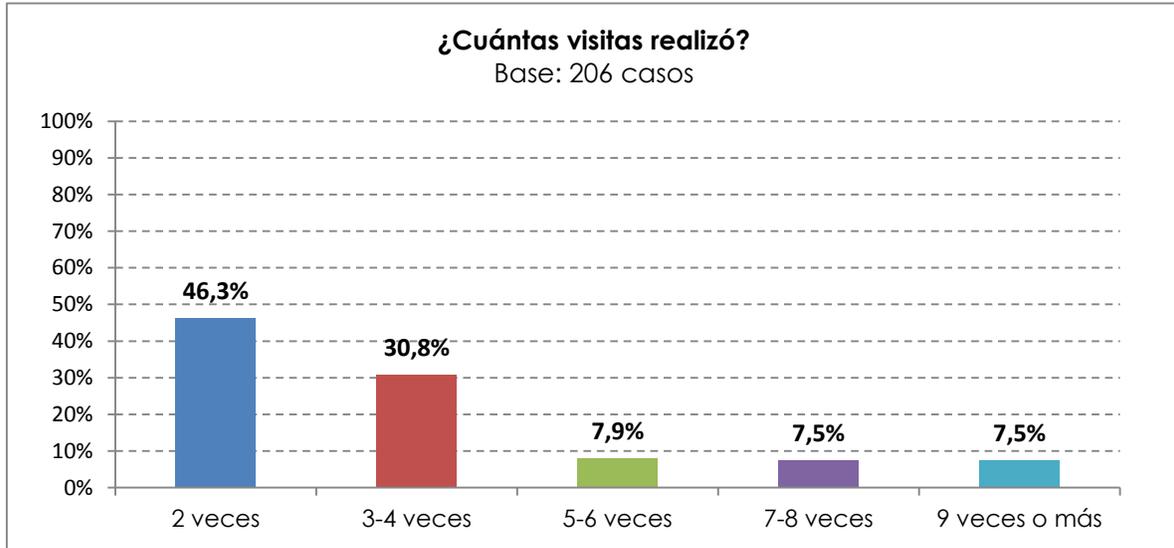
Gráfico 3



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

Del total de personas que se había acercado a la OMIL más de una vez, un 76,7% lo ha hecho entre 2 y 4 veces durante el transcurso de su vida.

Gráfico 4

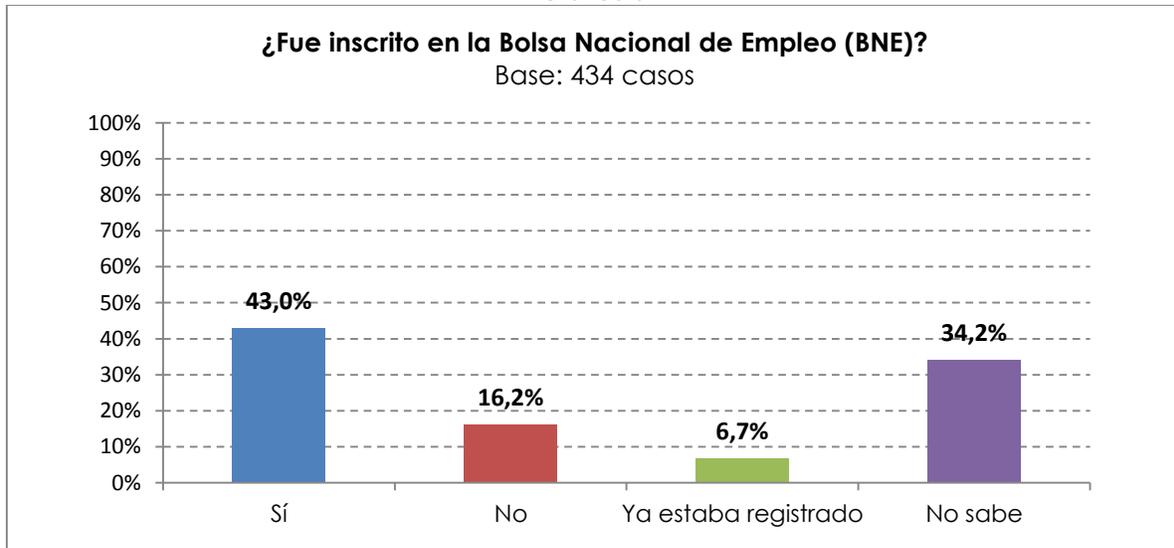


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL usuarios 2014.

4.1.2 Registro BNE (Bolsa Nacional de Empleo)

En el gráfico N°5, es posible observar que un 43% de los entrevistados fue inscrito en la BNE, mientras que un 6,7% ya estaba inscrito. Llama la atención, que alrededor de 1/3 de los entrevistados (34,2%) no sabe si está inscrito.

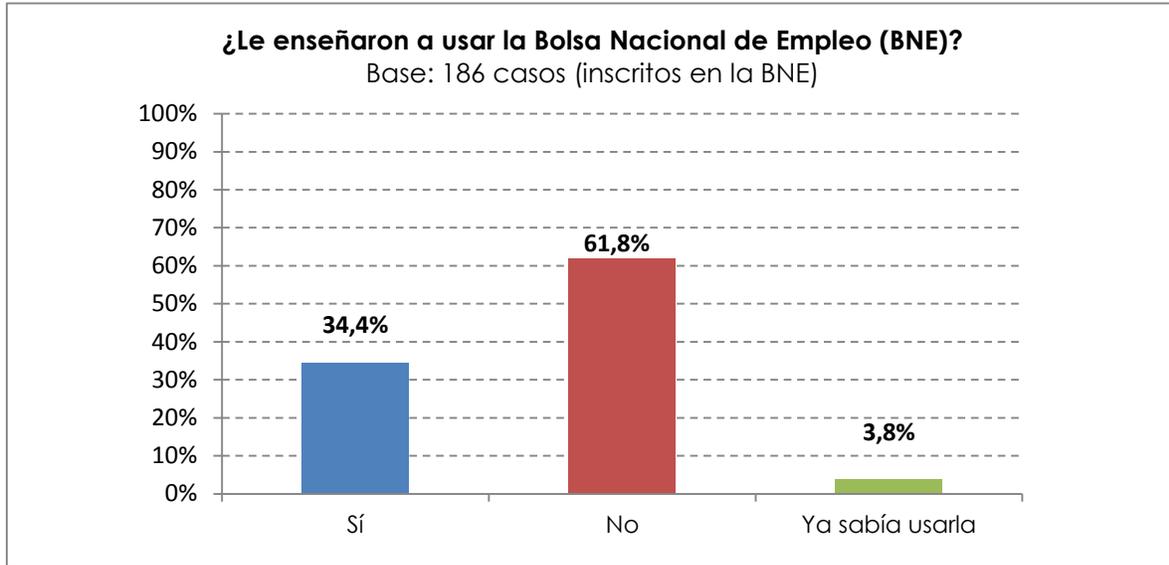
Gráfico 5



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

Por otro lado, del total de personas que fue inscrita en la BNE, sólo un 34,4% fue capacitado en el uso de ésta.

Gráfico 6

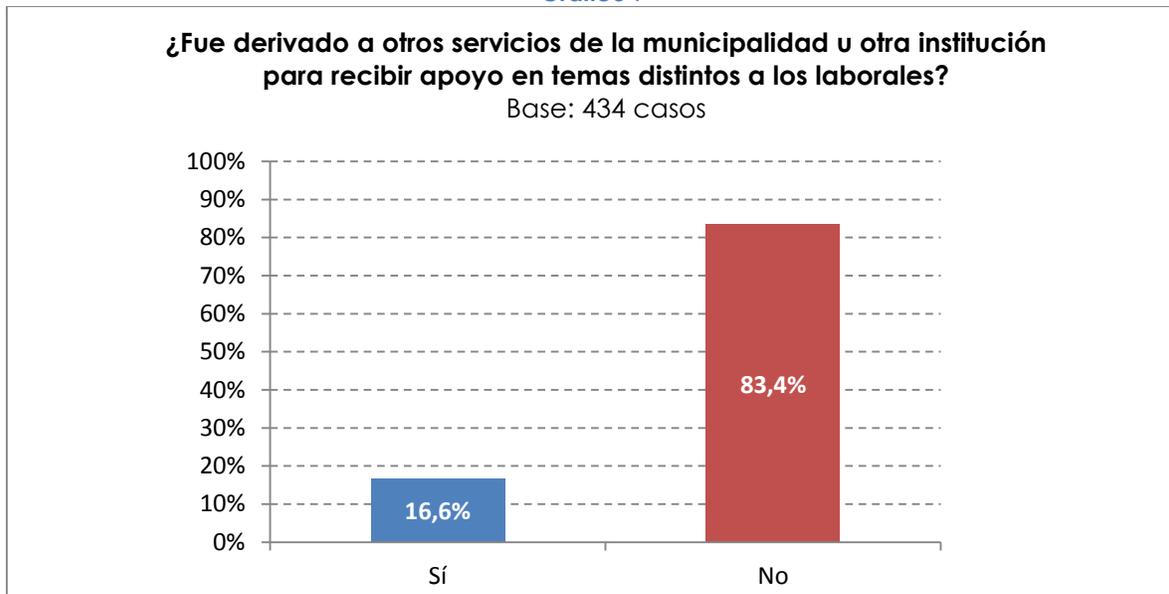


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL trabajadores 2014.

4.1.3 Derivación a otros servicios de apoyo

Del total de usuarios un 16,6% fue derivado a otros servicios para recibir apoyo en temas distintos a los laborales (gráfico N°7).

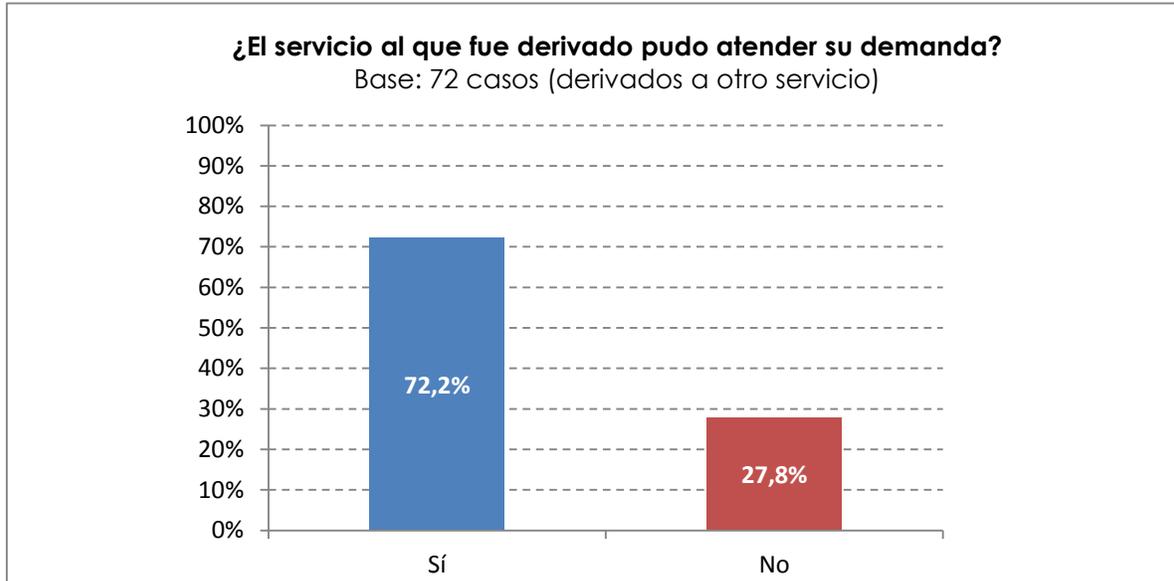
Gráfico 7



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL trabajadores 2014

Dentro de los que fueron derivados, el 72,2% pudo finalmente resolver su demanda.

Gráfico 8



Fuente Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL trabajadores 2014.

4.1.4 Evaluación de satisfacción con la atención recibida durante la recepción en la OMIL.

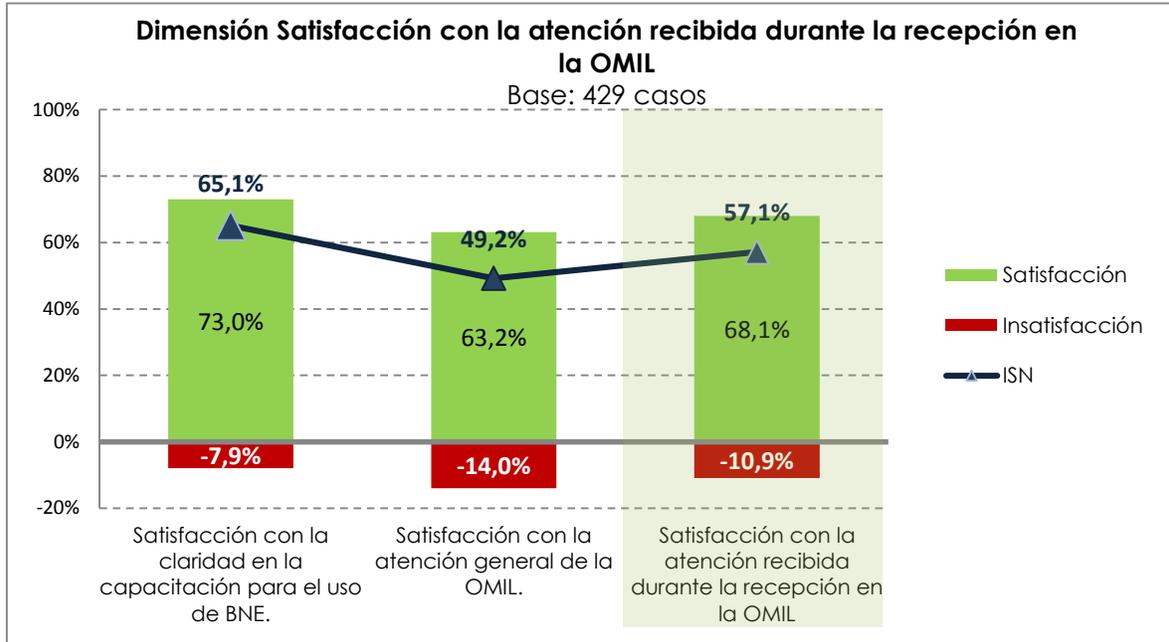
Para establecer la evaluación de la dimensión "Satisfacción con la atención recibida durante la recepción en la OMIL", se consideraron las siguientes dos subdimensiones:

- Satisfacción con la claridad en la capacitación para el uso de BNE.
- Satisfacción con la atención de la OMIL.

De forma general, la evaluación de la dimensión "Satisfacción con la atención recibida durante la recepción en la OMIL", fue negativa alcanzando un ISN de 57,1%.

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, éste llegó solamente al 49,2% de satisfacción siendo considerado como muy negativo.

Gráfico 9



Fuente Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL trabajadores 2014.

4.2 Proceso de Habilitación socio laboral.

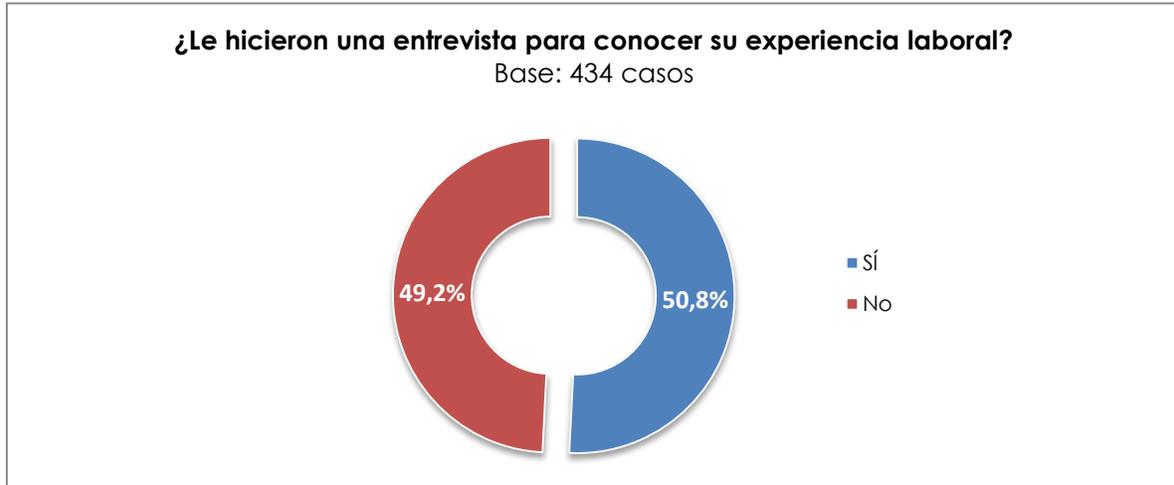
El enfoque de este apartado refleja la percepción de los usuarios sobre el proceso de capacitación en el desarrollo de habilidades necesarias para encontrar trabajo, específicamente sobre los talleres realizados para tal efecto, denominado *Apresto Laboral*.

La presente evaluación se centró en la gestión de la correcta entrega de información pertinente a cursos o capacitaciones por parte de la OMIL, para los usuarios entrevistados.

4.2.1 Diagnóstico de Competencias Laborales

Poco más de la mitad de los usuarios (50,8%) fue entrevistado para conocer su experiencia laboral (Gráfico 9).

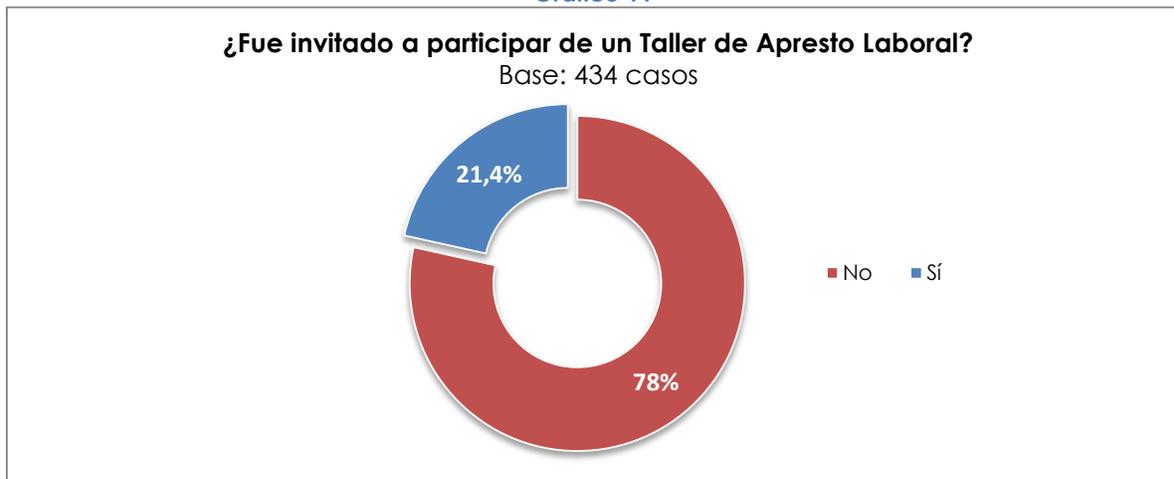
Gráfico 10



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

Luego, al ser consultados por la participación del Taller de Apresto Laboral, un 21,4% de los entrevistados manifestó haber sido invitado.

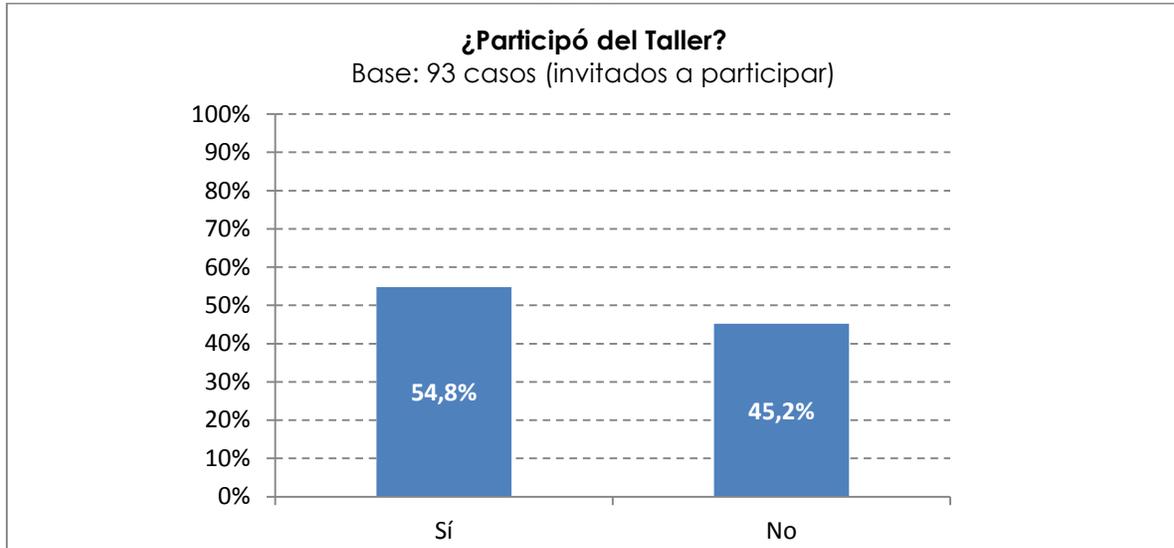
Gráfico 11



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

Del 21,4% de los invitados, un poco más de la mitad (54,8%) participó efectivamente en los talleres.

Gráfico 12



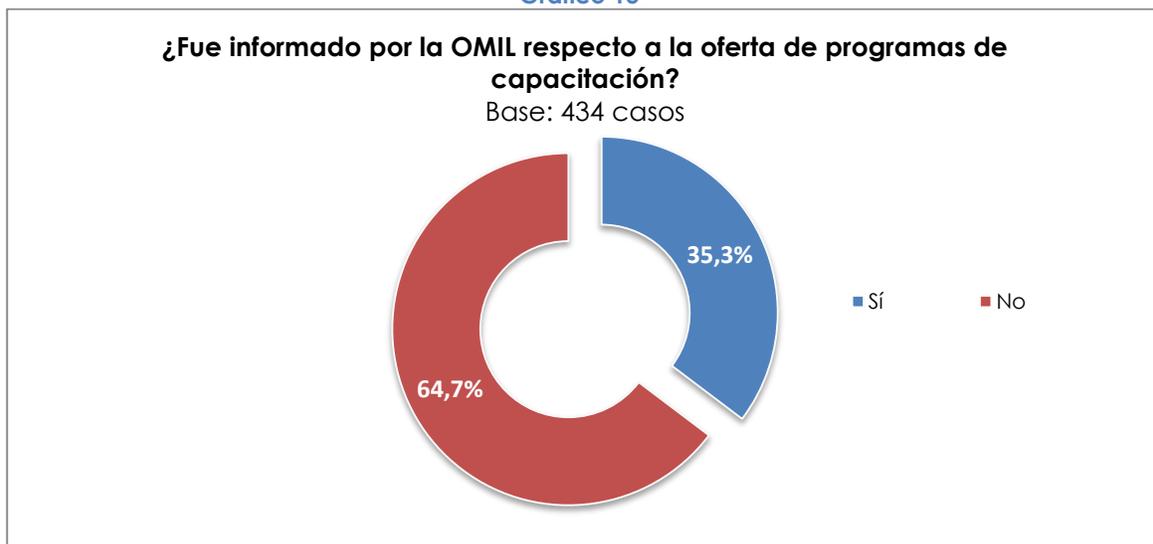
Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL trabajadores 2014.

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 asistieron.

4.2.2 Oferta de Capacitaciones

Como es posible ver en el gráfico siguiente, un 35,3% de los entrevistados fue informado de la oferta disponible de programas de capacitación.

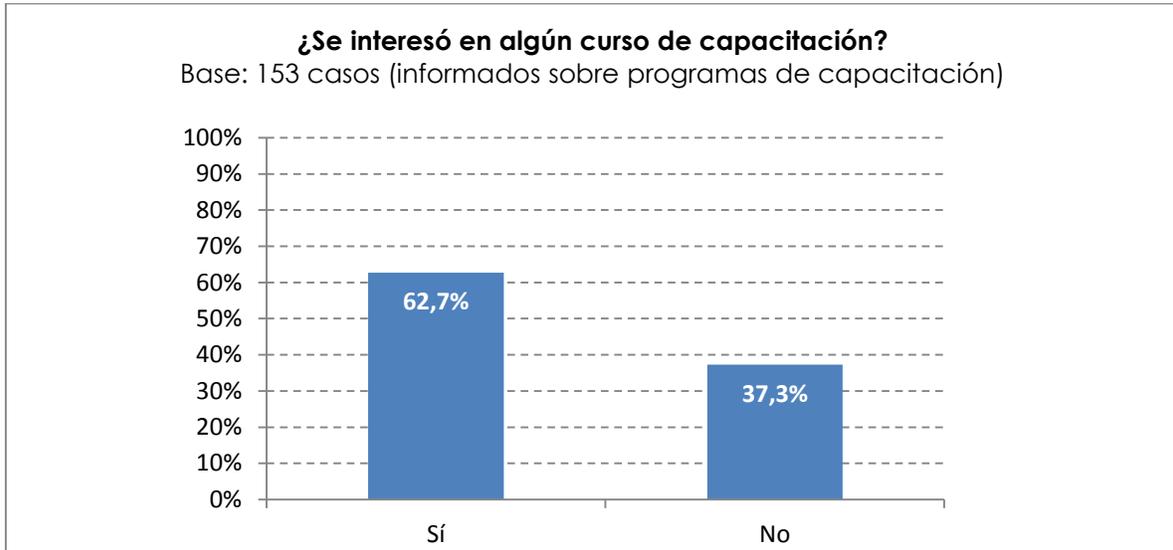
Gráfico 13



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

Del 35,3% de los informados sobre programas de capacitación, un 62,7% se interesó en algún curso.

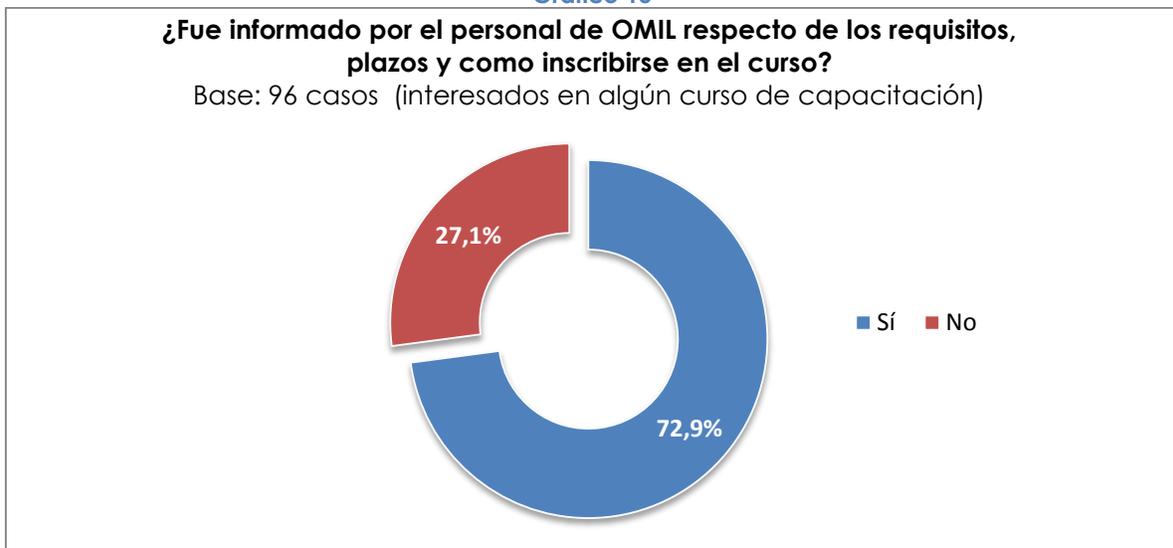
Gráfico 14



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

Del total de personas que sí se interesó en algún curso de capacitación, el 72,9% fue informado respecto de los requisitos, plazos y formas de inscripción, como es posible observar en el gráfico siguiente.

Gráfico 15

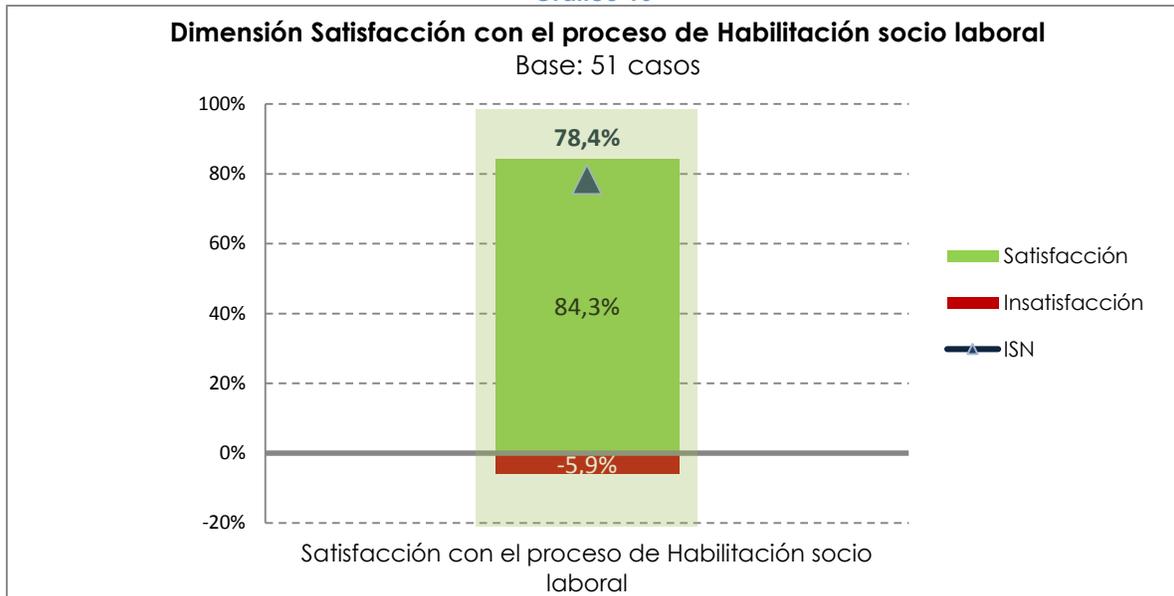


Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL trabajadores 2014.

4.2.3 Evaluación de satisfacción con el proceso de Habilitación socio laboral.

Para obtener la satisfacción de la dimensión "Satisfacción con el proceso de habilitación social", se utilizó la evaluación de la variable "Satisfacción con la utilidad del taller de apresto laboral para conseguir el empleo".

Gráfico 16



Fuente Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL trabajadores 2014.

4.3 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.

Primero se abordó la posibilidad que tuvieron los entrevistados de revisar ofertas laborales con un ejecutivo de la OMIL, de acuerdo a su perfil.

4.3.1 Identificación de las ofertas

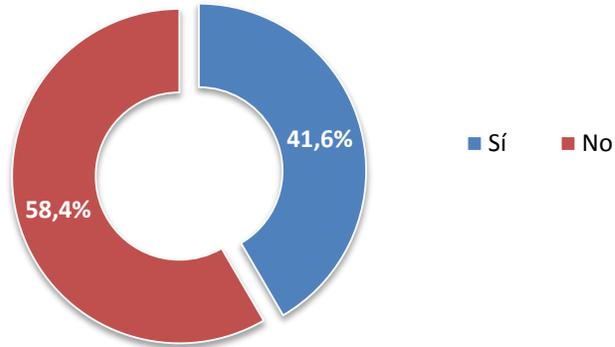
El trabajo de identificación de las vacantes respecto de las habilidades o capacidades del trabajador que asistió a la oficina municipal, tiene que ver directamente con uno de los puntos básicos de la estrategia de intervención del programa FOMIL, que guarda relación con las acciones de gestión que buscan 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 41,6% revisó vacantes de empleo con su ejecutivo de atención de la OMIL.

Gráfico 17

¿Tuvo la oportunidad de revisar con el ejecutivo/a de atención de la OMIL las vacantes de trabajo disponible?

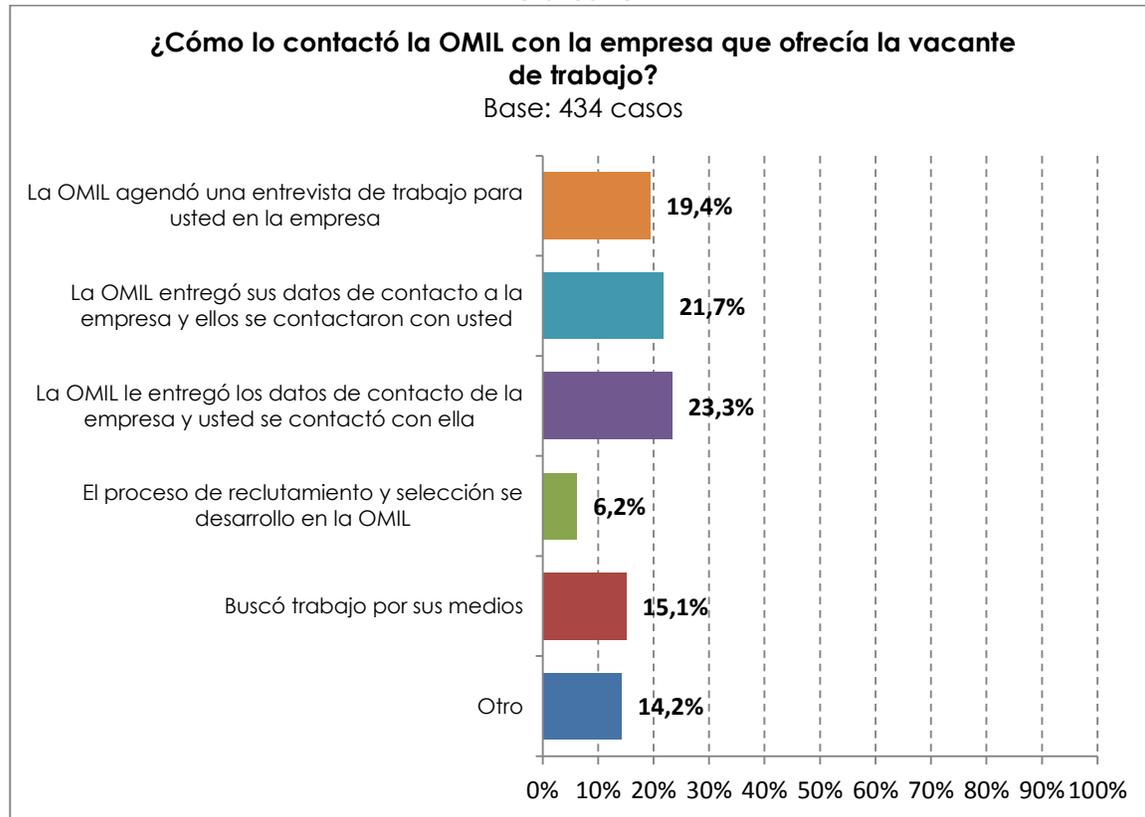
Base: 434 casos



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

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 19,4% de los usuarios la OMIL le agendó una entrevista de trabajo con la empresa; el 21,7% fue contactado por la propia empresa previa entrega de datos de contacto por parte de la OMIL a esta; y el 23,3% se contactó directamente con la empresa tras recibir los datos de contacto de la empresa por parte de la OMIL.

Gráfico 18



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

4.3.2 Evaluación de satisfacción con el proceso de Intermediación Laboral.

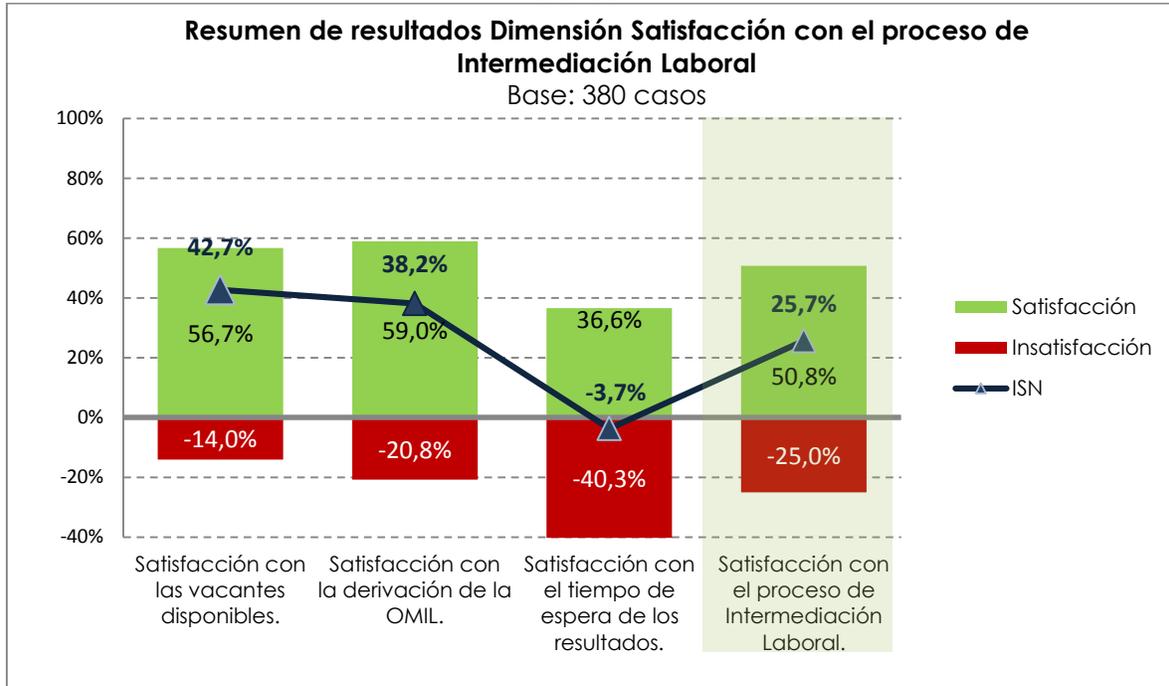
Para poder obtener la satisfacción de la evaluación global del proceso de intermediación laboral, se midieron los siguientes tres aspectos:

- Satisfacción con las vacantes disponibles.
- Satisfacción con la derivación de la OMIL.
- Satisfacción con el tiempo de espera de los resultados.

El número de personas que contestaron, varió de acuerdo a la participación de los entrevistados 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 haya respondido todas las preguntas sino que aquellos involucrados directamente en la gestión de la OMIL.

De acuerdo a los resultados, es posible ver que la satisfacción global es baja, el ISN llega solamente a un 25,7%, lo que es considerado como muy negativo. La peor evaluación fue la satisfacción con el tiempo de espera de resultados con un ISN de -3,7%, seguido de satisfacción con la derivación de la OMIL con 38,2% y finalmente con 42,7%, en satisfacción con las vacantes disponibles.

Gráfico 19



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

4.4 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.

Por otro lado, se pretende verificar si las condiciones laborales que SENCE ofrece a sus usuarios coinciden con las que finalmente ofrece la empresa que contrata.

Finalmente se enfatizará en la evaluación de parte de los usuarios respecto de la expectativa en el puesto de trabajo y la gestión en general realizada por la OMIL.

4.4.1 Seguimiento de la colocación

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.

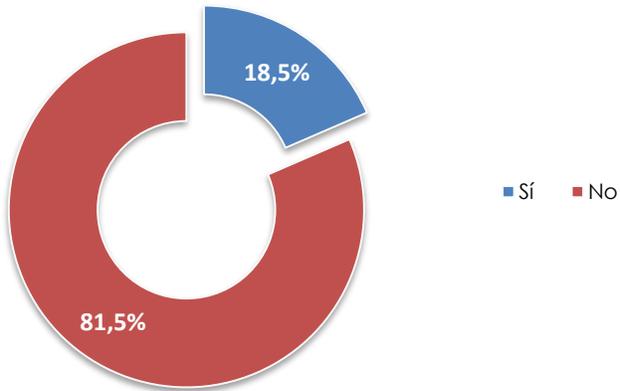
Para el logro de dicho objetivo, la OMIL tomó contacto con el usuario para inspeccionar las condiciones de trabajo. Del total de encuestados, un 18,5% fue contactada por el

encargado de la oficina municipal para corroborar las condiciones de trabajo en las que se encuentra.

Gráfico 20

¿La OMIL se ha puesto en contacto con usted después de su colocación en un puesto de trabajo, para corroborar que se cumplan a las condiciones de trabajo ofrecidas?

Base: 434 casos



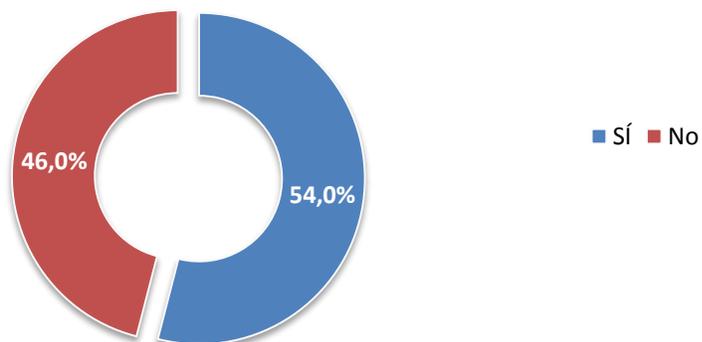
Fuente: elaboración propia a partir de encuesta FOMIL trabajadores 2014.

Respecto de las expectativas en el puesto laboral colocado, un 54% de los encuestados logró encontrar el puesto de trabajo que estaba buscando al momento de acercarse a la OMIL.

Gráfico 21

¿El puesto de trabajo en que fue colocado responde a lo que usted estaba buscando al acercarse a la OMIL?

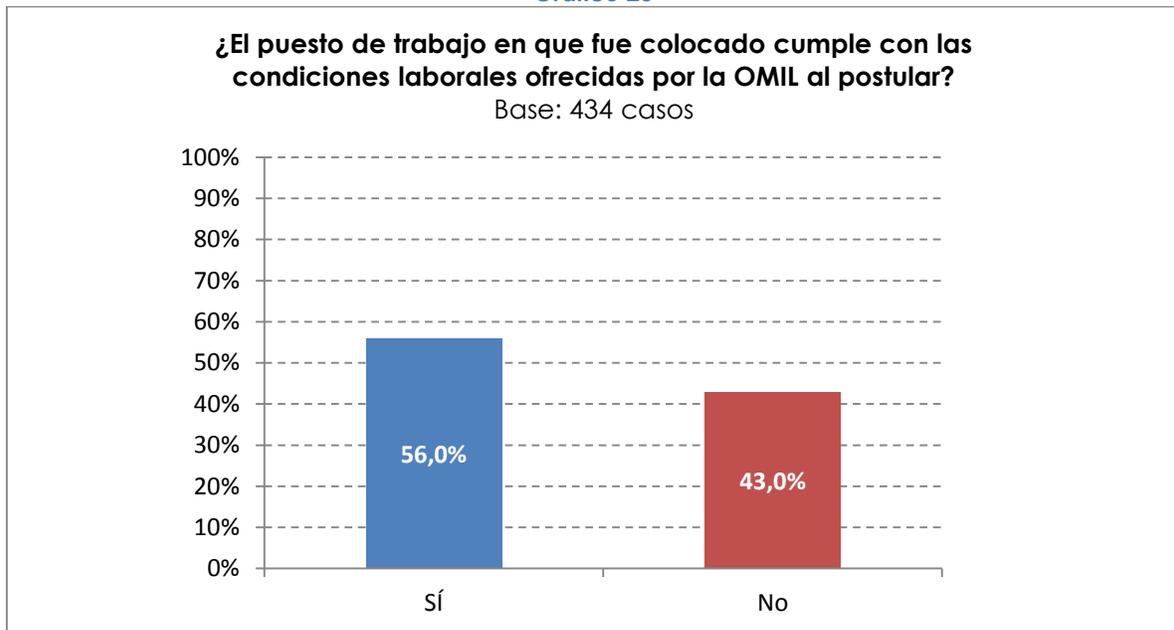
Base: 434 casos



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

Adicionalmente, un 56% de los encuestados declara haber encontrado las mismas condiciones laborales ofrecidas por la OMIL en su nuevo puesto de trabajo.

Gráfico 20



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

4.4.2 Evaluación de Satisfacción con el proceso de seguimiento a colocación laboral.

Para finalizar, se revisaron evaluaciones generales de los usuarios respecto del trabajo realizado por las OMIL y los puestos de trabajo en los que fueron ubicados.

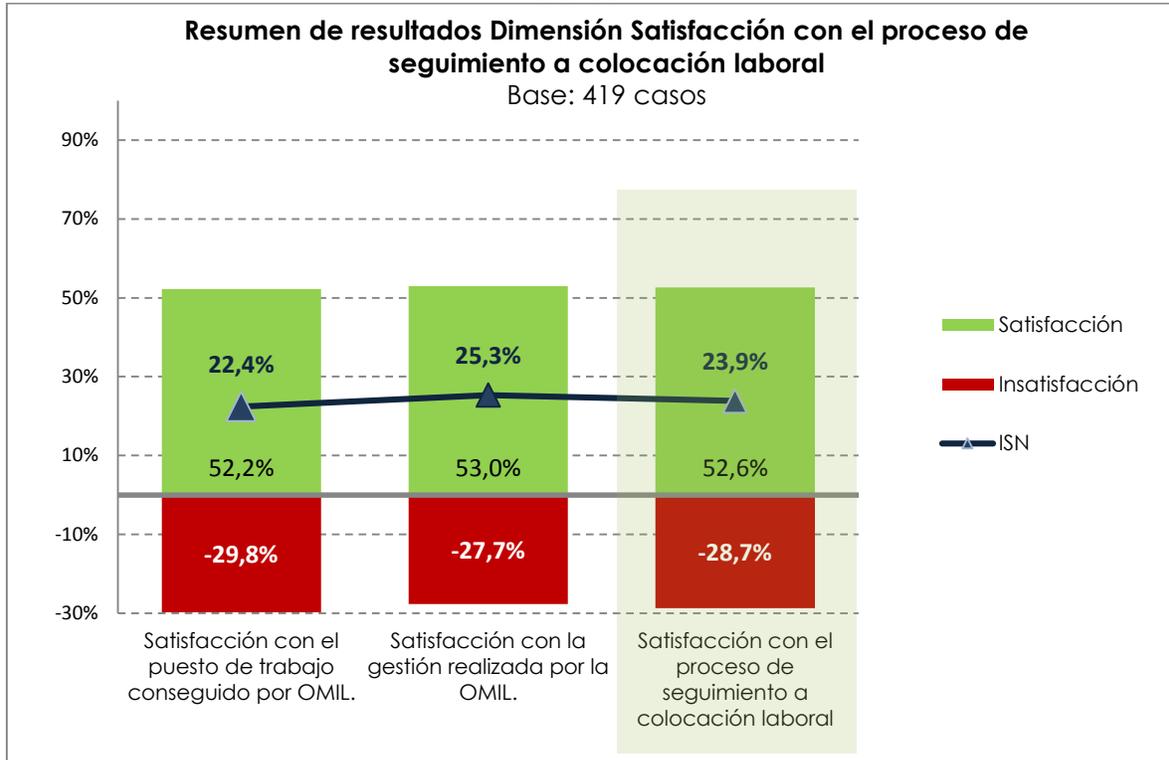
Para poder obtener la satisfacción de la evaluación global del proceso de intermediación laboral, se midieron dos aspectos utilizando el cálculo del ISN:

- Satisfacción con el puesto de trabajo conseguido por la OMIL.
- Satisfacción con la gestión realizada por la OMIL.

La subdimensión "Satisfacción con el puesto de trabajo conseguido por la OMIL", obtuvo un ISN de 22,4%, considerado como muy negativo. Respecto de la gestión realizada por la OMIL, el ISN alcanza un 25,3% considerado igualmente muy negativo, destacando en ambos casos el alto porcentaje de usuarios que se encuentran insatisfechos.

De este modo, el ISN de la dimensión "Satisfacción con el proceso de seguimiento a colocación laboral" llegó a 23,9%, siendo considerado como el más bajo de todo el programa FOMIL trabajadores.

Gráfico 21



Fuente: Elaboración propia a partir de encuesta FOMIL trabajadores 2014

5. Resumen: ISN Programa FOMIL trabajadores

A continuación se presenta una tabla resumen de los resultados obtenidos por medio de la encuesta de satisfacción aplicada a los beneficiarios del programa "FOMIL trabajadores"

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

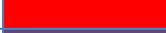
91,0%-100,0% Excelente	
76,0%-90,9% Positiva	
61,0%-75,9% Regular	
51,0%-60,9% Negativa	
-100,0%-50,9% Muy negativa	

Tabla 3: ISN Resumido Programa "FOMIL trabajadores"

Total	Dimensión	Subdimensión	ISN
Programa FOMIL trabajadores 46,3%	Satisfacción con la atención recibida en la OMIL 57,1%	Satisfacción con la claridad en la capacitación para el uso de BNE.	65,1%
		Satisfacción con la atención de la OMIL.	49,2%
	Satisfacción con el proceso de Habilitación Social 78,4%	Satisfacción con el proceso de Habilitación Social	78,4%
	Satisfacción con el proceso de intermediación laboral 25,7%	Satisfacción con las vacantes disponibles.	42,7%
		Satisfacción con la derivación de la OMIL.	38,2%
		Satisfacción con el tiempo de espera de los resultados.	-3,7%
	Satisfacción con el seguimiento gestionado por la OMIL 23,9%	Satisfacción con el puesto de trabajo conseguido por la OMIL.	22,4%
		Satisfacción con la gestión realizada por la OMIL.	25,3%

6. Conclusiones

A raíz de los resultados vistos, se puede concluir que existe una evaluación muy negativa de la labor que cumple la OMIL en la búsqueda de empleos para los usuarios que se acercan a sus oficinas.

En la dimensión "Satisfacción con la atención recibida durante la recepción en la OMIL", específicamente en lo que refiere a la inscripción y posterior capacitación en la BNE, existe un alto porcentaje de usuarios que no recibió la información sobre su inscripción en la BNE y sólo un 34,4% fue capacitado en su uso.

En la dimensión "Satisfacción con el proceso de habilitación social", los usuarios en su mayoría no recibían la información sobre los talleres de "Apresto Laboral" o las vacantes de trabajo disponibles para postular, pero aun así la instancia fue evaluada de modo positivo con 78,4% de ISN.

Respecto de la Intermediación Laboral, un 58,4% de los usuarios no revisó vacantes de puestos de trabajo con el agente de la OMIL, y además fue posible ver en este punto que la peor evaluación de toda la medición fue la "satisfacción con el tiempo de espera para encontrar una vacante de trabajo a través de la OMIL" con -3,7% de ISN.

Sobre el proceso de seguimiento, la OMIL se puso en contacto con el 18,5% del total de trabajadores colocados.

En general la evaluación de la satisfacción de la OMIL fue insatisfactoria, siendo éste un importante aspecto a considerar, ya que es clave el correcto desempeño del personal municipal para el logro de los objetivos del programa.

En conclusión, los cambios que debería realizar SENCE para perfeccionar el programa Fortalecimiento de la OMIL trabajadores, van de la mano con la mejora a la calidad del servicio que entregan las OMIL, para ello es clave revisar el manual de procedimientos que orienta el quehacer de estas entidades de intermediación y hacer énfasis en el cumplimiento de este y en el aspecto de información y comunicación con los usuarios.