

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada tanto a usuarios colocados en puestos de trabajo, como a las empresas que generaron procesos de colocación de trabajadores por medio de OMIL que fueron parte del programa en el año 2015. 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.

Previo a la aplicación de la encuesta se llevó a cabo un proceso de pre test a un total de 10 usuarios que permitió generar algunos ajustes en la formulación de algunas preguntas.

La aplicación de la encuesta a usuarios colocados inició el 11 de enero del año 2017, para finalizar el 24 de enero del año 2017. Mientras que la encuesta a empresas inició el 2 de diciembre del año 2016, para finalizar el 7 de diciembre del año 2016. 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 colocados en el mercado laboral a través del programa en su versión año 2015 y a empresas atendidas a través del programa en su versión año 2015. A partir de ese universo se estimó, para usuarios colocados y empresas, una muestra representativa a nivel nacional, 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 contactibilidad 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 usuarios colocados se observa que el universo de usuarios atendidos a la fecha de inicio del trabajo de aplicación de encuestas era igual a 79.965 personas, a partir de los cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 380 casos. La muestra efectiva que se

Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015

Diciembre de 2016

obtuvo asciende a 376 usuarios y presentó un error de 5,0% a nivel nacional. A nivel regional, sólo se cumple con proporcionalidad de la muestra, por lo que los resultados no son representativos a nivel de esta variable.

Para empresas se observa que el universo de empresas atendidas a la fecha de inicio del trabajo de aplicación de encuestas era igual a 3.307 empresas, a partir de los cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 344 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 387 casos y presentó un error de 4,7% a nivel nacional. A nivel regional, sólo se cumple con proporcionalidad de la muestra, por lo que los resultados no son representativos a nivel de esta variable.

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE EMPRESAS USUARIAS PROGRAMA FOMIL AÑO 2015.

REGIÓN	USUARIOS COLOCADOS			EMPRESAS		
	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
I región de Tarapacá	348	1	1	10	1	3
II región de Antofagasta	1.210	6	16	67	7	8
III región de Atacama	2.727	18	5	63	7	9
IV región de Coquimbo	2.110	10	19	149	16	17
V región de Valparaíso	7.325	40	40	366	38	48
VI región de O'Higgins	6.362	14	23	209	22	38
VII región del Maule	10.274	17	41	184	19	20
VIII región del Biobío	15.332	94	85	594	62	76
IX región de la Araucanía	7.795	58	33	312	32	37
X región de Los Lagos	4.553	37	39	176	18	27
XI región de Aysén	269	0	0	32	3	4
XII región de Magallanes	265	1	3	50	5	5
XIII región Metropolitana	17.994	68	52	868	90	68
XIV región de Los Ríos	2.972	12	15	194	20	20
XV región de Arica y Parinacota	429	4	4	33	3	7
Total	79.965	380	376	3.307	344	387
Error		5,0%			4,7%	

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

b. Análisis de resultados

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

1. Atención recibida durante la recepción en la OMIL:
 - a. Capacitación para el uso de BNE.
 - b. Atención general de la OMIL.
2. Proceso de Habilitación socio laboral:
 - a. Uso de la Bolsa Nacional de Empleo.
 - b. Elaboración de Currículum.
 - c. Preparación para entrevista de trabajo.
 - d. Herramientas para la búsqueda de empleo.
 - e. Habilitación socio laboral.
 - f. Utilidad del taller de apresto laboral para conseguir empleo.
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.

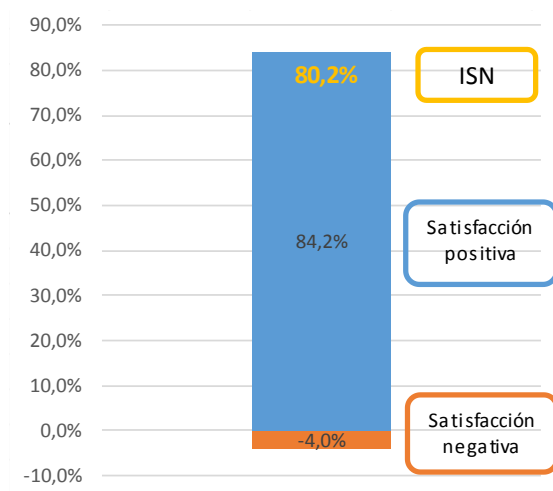
El cuestionario aplicado a empresas se compone por un total de tres dimensiones, las que se detallan a continuación:

1. Atención recibida durante la recepción en la OMIL:
 - a. Utilidad del contacto realizado por la OMIL.
 - b. Utilidad de los encuentros empresariales.
 - c. 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

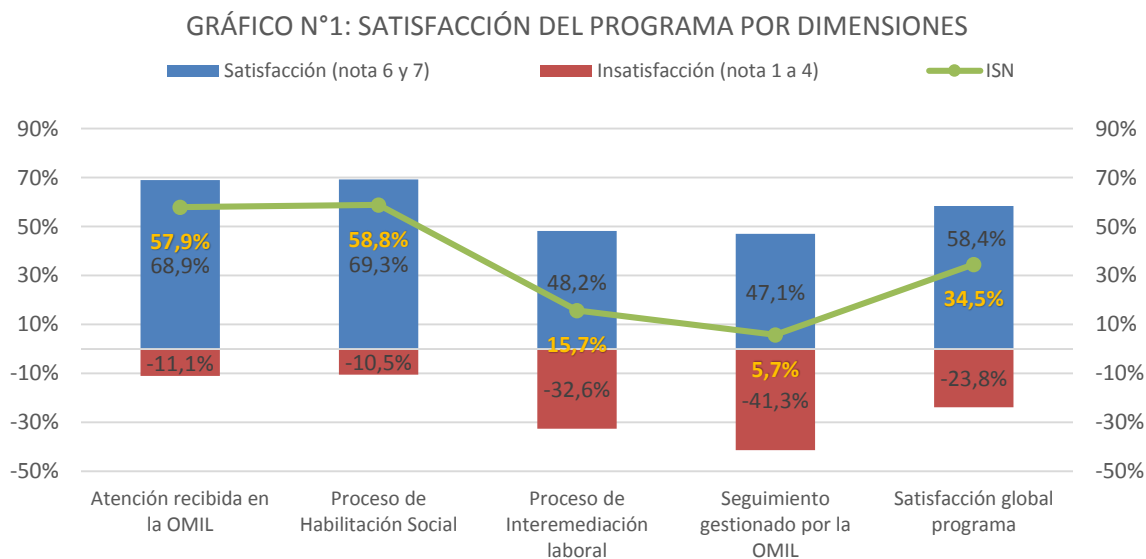
2.1 Evaluación general del programa

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 colocados año 2015. La estructura del análisis se basará primero en la lectura del Índice de Satisfacción Neta, para luego complementar con la información obtenida de los datos descriptivos de cada sub dimensión.

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

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

Los resultados obtenidos en la medición realizada a usuarios colocados del programa FOMIL muestran un ISN muy negativo de 34,5%. Dos de las cuatro dimensiones evaluadas presentan ISN de nivel negativo, correspondientes a “Atención recibida durante la recepción en la OMIL” y “Proceso de habilitación social” con ISN de 57,9% y 58,8% respectivamente. Mientras que las dimensiones “Proceso de intermediación laboral” y “Seguimiento a colocación laboral” obtienen ISN de 15,7% y 5,7% respectivamente, considerados como aspectos con evaluación muy negativa.



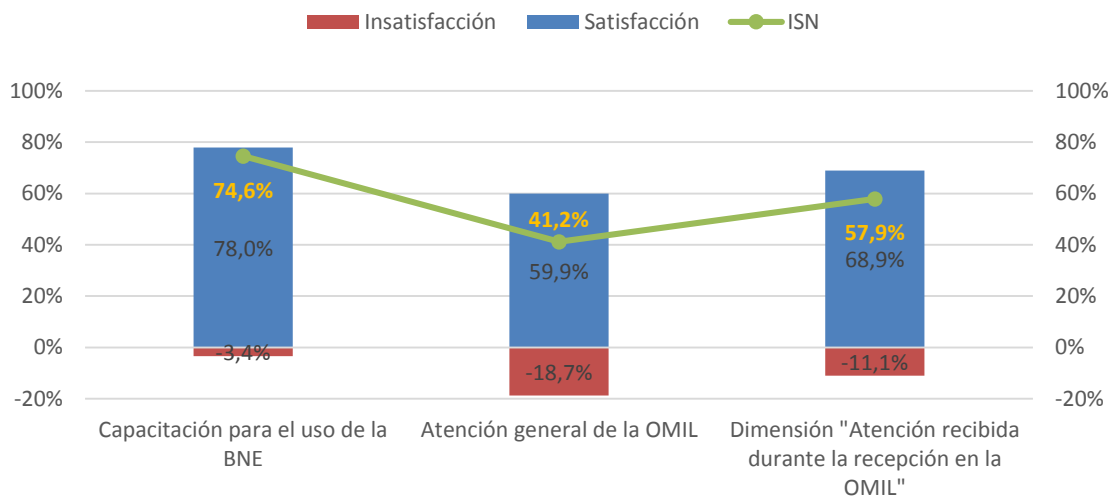
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

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".

De forma general, la evaluación de la dimensión "Atención recibida durante la recepción en la OMIL", fue negativa alcanzando un ISN de 57,9%. La satisfacción con "la claridad en la capacitación para el uso de Bolsa Nacional de Empleo" obtuvo un ISN de 74,6%, que es considerado regular, en tanto, para la satisfacción con "la atención general de la OMIL", éste alcanzo un 41,2% de satisfacción, considerado como muy negativo.

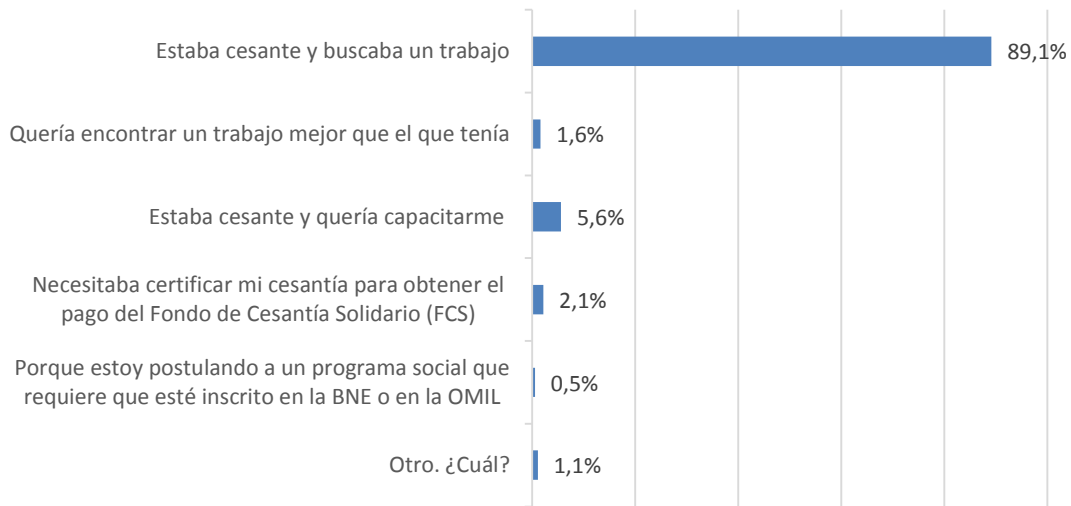
GRÁFICO N°2: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "ATENCIÓN RECIBIDA EN LA OMIL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

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 89,1% 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 2015? (pregunta de opción múltiple)

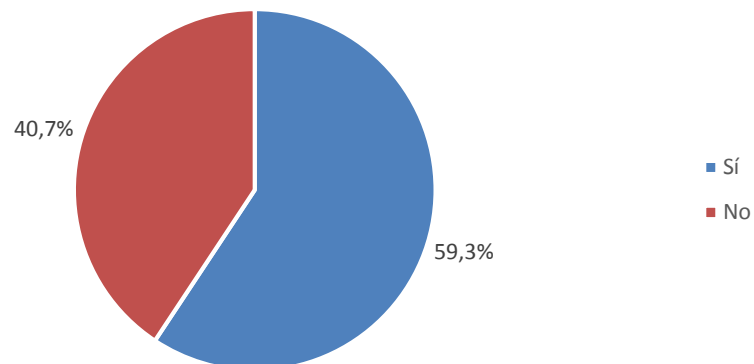


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

Si consideramos que un 1,6% se acerca a la OMIL debido a que quería encontrar un trabajo mejor que el que tenía, podemos decir que un 90,7% 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 59,3% corresponden a usuarios que se habían acercado a la OMIL por primera vez, mientras que un 40,7% había ido en más de una ocasión.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

Del total de personas que se había acercado a la OMIL más de una vez, un 69,3% lo ha hecho entre 2 y 4 veces durante los últimos dos años. En promedio, aquellos que se habían acercado anteriormente a la OMIL, lo hicieron 3 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	24	15,7%
2 veces	63	41,2%
3 veces	32	20,9%
4 veces	11	7,2%
5 veces	8	5,2%
6 veces	1	0,7%
7 veces	2	1,3%
8 veces	0	0,0%
9 veces	1	0,7%
10 veces	1	0,7%
Más de 10 veces	10	6,5%
TOTAL	153	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

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 50,8% de los entrevistados fue inscrito en la BNE, mientras que un 2,7% ya estaba inscrito. Llama la atención, que un cuarto de los encuestados aproximadamente (26,3%) no sabe si está inscrito. Por otro lado, del total de personas que fue inscrita en la BNE, sólo un 19,7% declara haber sido capacitado en el uso de ésta.

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

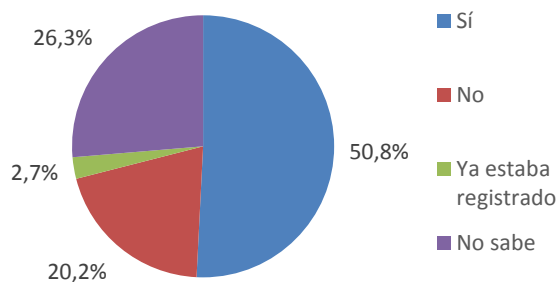
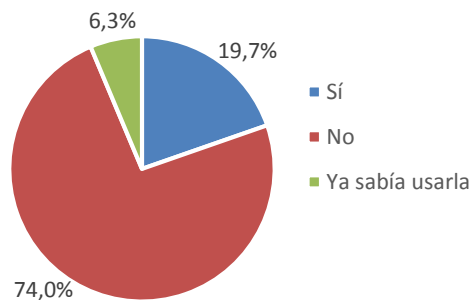


GRÁFICO N°6: ¿LE ENSEÑARON A USAR LA BNE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

Respecto a la acción de la OMIL en la derivación a servicios al interior de la municipalidad, como a otras instituciones respecto de otras necesidades que el trabajador o trabajadora tenga, del total de usuarios, un 7,4% fue derivado a otros servicios para recibir apoyo en temas distintos a los laborales (gráfico n°7). Dentro de los que fueron derivados, el 82,1% pudo finalmente resolver su demanda.

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

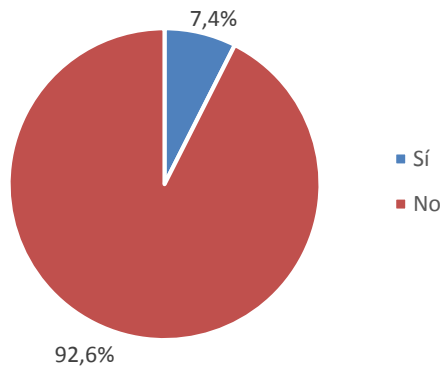
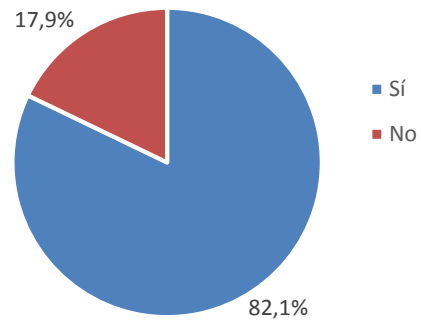


GRÁFICO N°8: ¿EL SERVICIO AL QUE FUE DERIVADO PUDO ATENDER A SU DEMANDA?



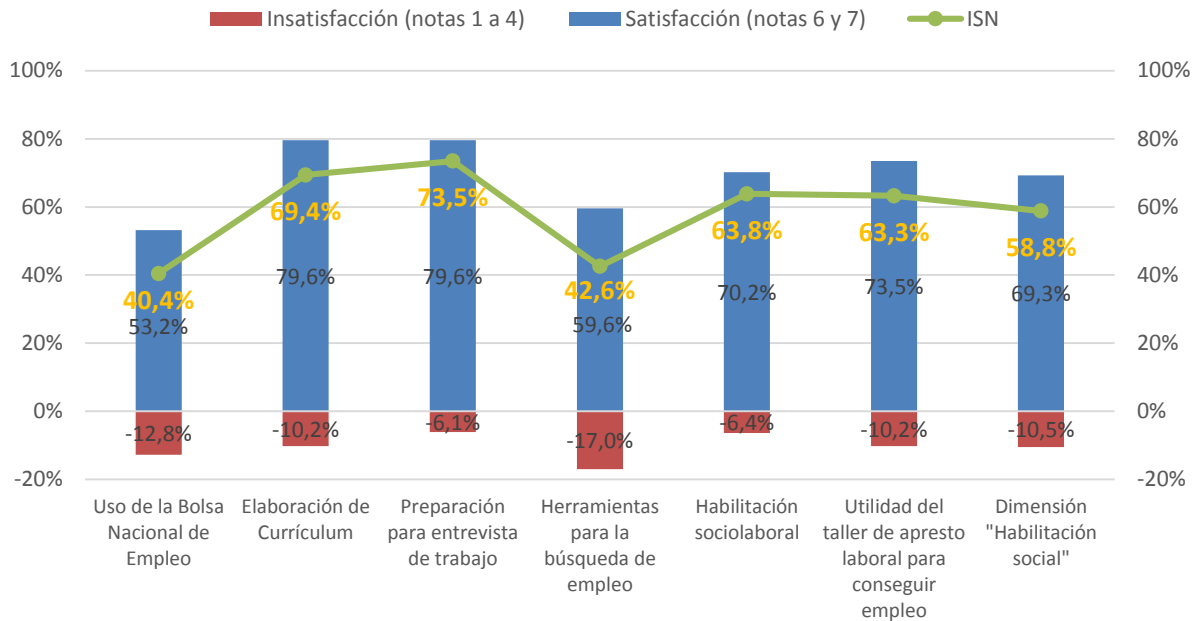
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

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 negativa alcanzando un ISN de 58,8%. 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 40,4%, que es considerado muy negativo; la “elaboración de currículum” y “preparación para entrevista de trabajo” alcanzan ISN considerado regular, con un 69,4% y 73,5% respectivamente; el servicio de “herramientas para la búsqueda de empleo” obtiene un ISN muy negativo con un 42,6%; “habilitación laboral” alcanza un 63,8%, considerado como regular. En tanto, para la satisfacción con la “utilidad del taller de apresto laboral para conseguir empleo”, éste alcanza un 63,3% de satisfacción, también considerado como regular.

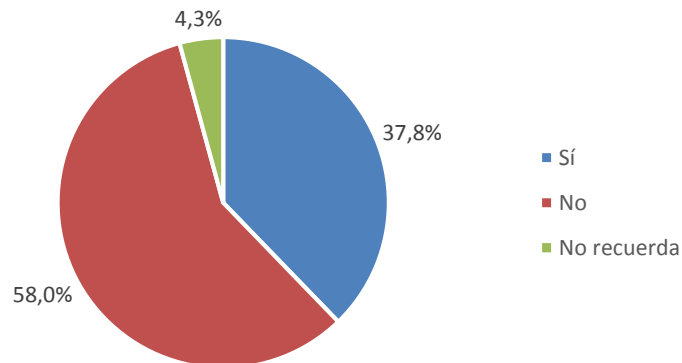
GRÁFICO 9: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "HABILITACIÓN SOCIOLABORAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

Respecto a las actividades para la habilitación sociolaboral, un 37,8% fue entrevistado para conocer su experiencia laboral (gráfico n°10).

GRÁFICO 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 2015.

Luego, al ser consultados por la participación en el taller de Apresto Laboral, un 19,9% de los entrevistados manifestó haber sido invitado. De ese porcentaje de invitados, un 66,7% participó efectivamente en los talleres.

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

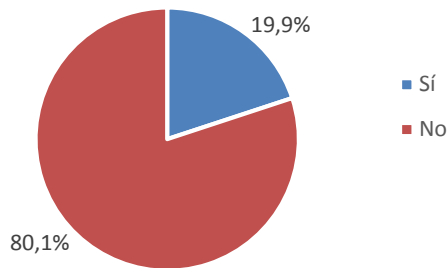
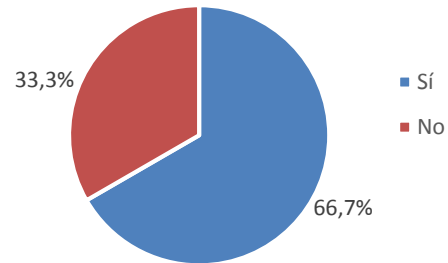


GRÁFICO 12: ¿PARTICIPÓ DEL TALLER?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

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.

Luego, la 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. Como es posible ver en el gráfico n°13, un 30,6% de los entrevistados fue informado de la oferta disponible de programas de capacitación. De aquellos usuarios que fueron informados sobre programas de capacitación, un 60,9% se interesó en algún curso.

GRÁFICO 13: ¿FUE INFORMADO POR LA OMIL RESPECTO DE LA OFERTA DISPONIBLE DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN?

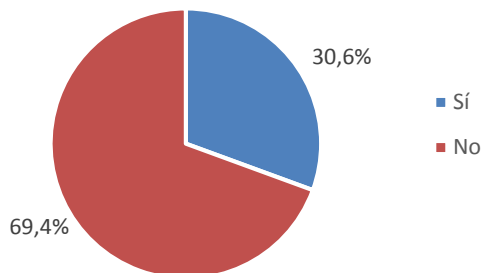
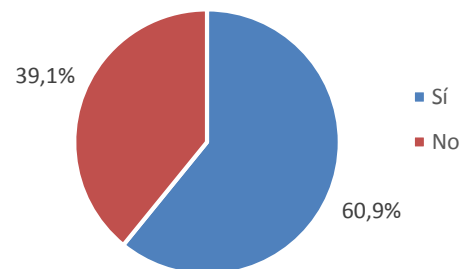


GRÁFICO 14: ¿SE INTERESÓ EN ALGÚN CURSO DE CAPACITACIÓN?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

Además, un 82,9% de los informados respecto de la oferta disponible de programas de capacitación, luego fue informado por el personal de OMIL respecto de los requisitos, plazos y cómo inscribirse en el curso.

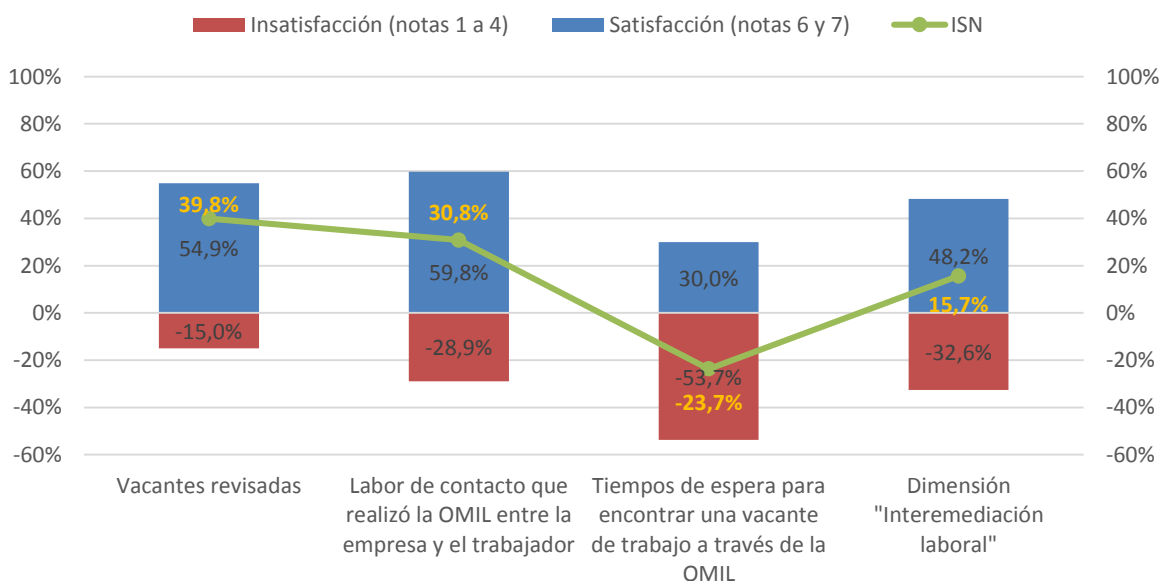
2.4 Evaluación dimensión "Proceso de Intermediación Laboral"

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 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 hayan 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 a un 15,7%, lo que es considerado como muy negativo. La peor evaluación fue la satisfacción con "el tiempo de espera de resultados" con un ISN de -23,7%, seguido de satisfacción con "la derivación de la OMIL" con 30,8% y finalmente con 39,8%, en satisfacción con "las vacantes disponibles".

GRÁFICO N°15: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "INTERMEDIACIÓN LABORAL"

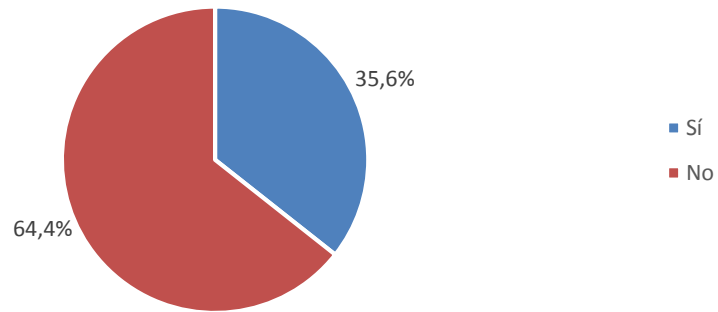


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

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 35,6% revisó vacantes de empleo con su ejecutivo de atención de la OMIL.

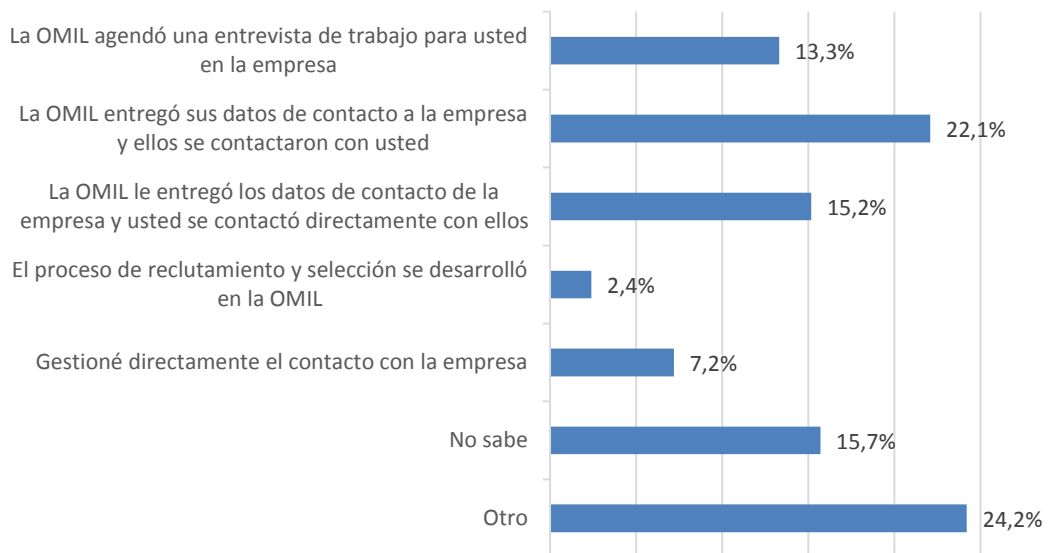
GRÁFICO 16: ¿TUVO LA OPORTUNIDAD DE REVISAR CON EL EJECUTIVO/A DE ATENCIÓN DE LA OMIL LAS VACANTES DE TRABAJO DISPONIBLES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

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 12,7% de los usuarios la OMIL le agendó una entrevista de trabajo con la empresa; el 22,1% fue contactado por la propia empresa previa entrega de datos de contacto por parte de la OMIL a esta; y el 15,2% se contactó directamente con la empresa tras recibir los datos de contacto de la empresa por parte de la OMIL. Mientras que para un 13,3% de los usuarios la OMIL agendó una entrevista de trabajo con la empresa.

GRÁFICO 17: ¿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 2015.

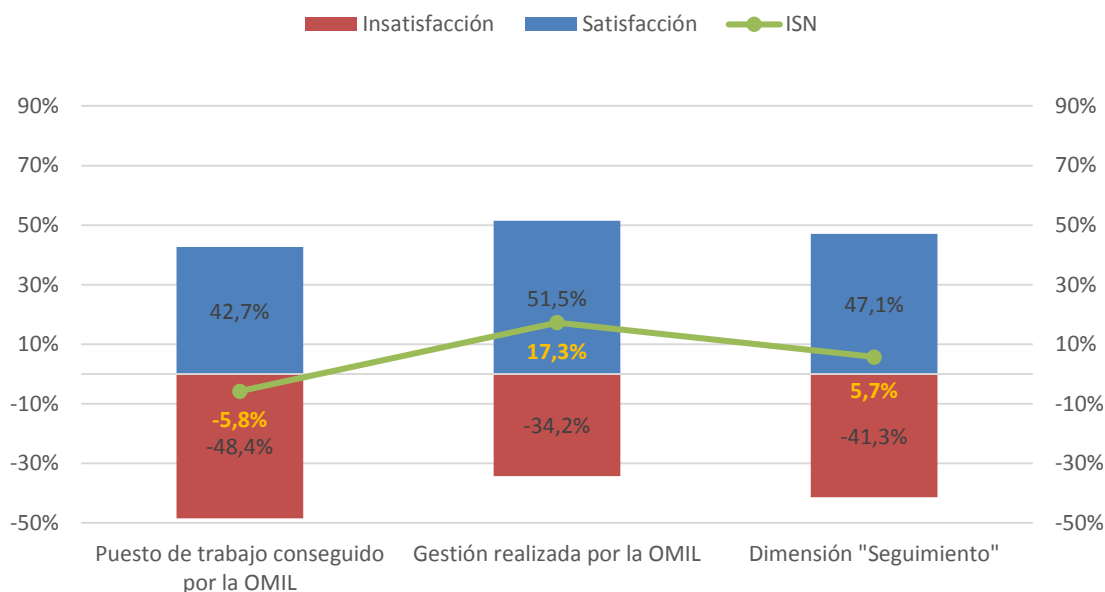
2.5 Evaluación dimensión "Proceso de seguimiento"

Este apartado comprende la evaluación del proceso que realiza SENCE, posterior a la inserción laboral de sus usuarios, con la finalidad de verificar si las condiciones laborales prometidas por las empresas se están cumpliendo. Para poder obtener la satisfacción de la evaluación global del proceso de intermediación laboral, se midieron los aspectos "puesto de trabajo conseguido por la OMIL" y "gestión realizada por la OMIL".

La sub dimensión "puesto de trabajo conseguido por la OMIL", obtuvo un ISN de -5,8%, considerado como muy negativo. Respecto de la gestión realizada por la OMIL, el ISN alcanza un 17,3% 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 "Proceso de seguimiento a colocación laboral" llegó a 5,7%, siendo considerado como el más bajo de todo el programa FOMIL desde la perspectiva de usuarios colocados.

GRÁFICO 18: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "SEGUIMIENTO"

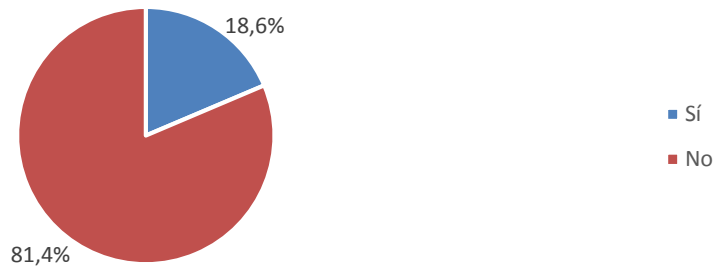


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

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 18,6% fueron contactados por el encargado de la oficina municipal para corroborar las condiciones de trabajo en las que se encuentra.

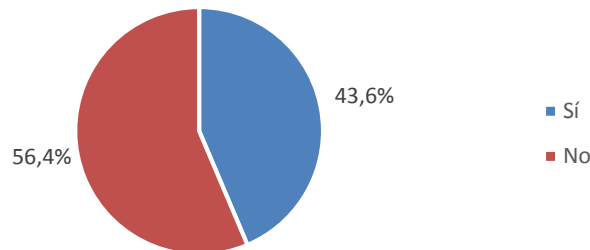
GRÁFICO N°19: ¿LA OMIL SE HA PUESTO EN CONTACTO CON USTED DESPUÉS DE SU COLOCACIÓN EN UN PUESTO DE TRABAJO, PARA CORROBORAR QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES DE TRABAJO OFRECIDAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

Respecto de las expectativas en el puesto laboral colocado, un 43,6% de los encuestados logró encontrar el puesto de trabajo que estaba buscando al momento de acercarse a la OMIL.

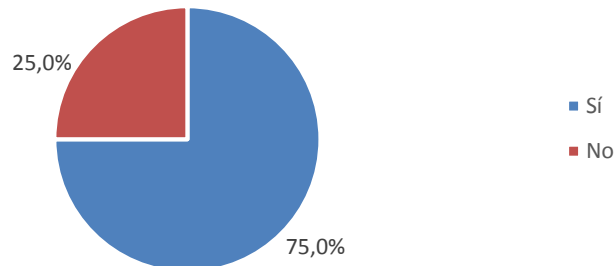
GRÁFICO N°20: ¿EL PUESTO DE TRABAJO EN QUE FUE COLOCADO RESPONDE A LO QUE USTED ESTABA BUSCANDO AL ACERCARSE A LA OMIL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

Adicionalmente, un 46,3% de los encuestados declara haber encontrado las mismas condiciones laborales ofrecidas por la OMIL en su nuevo puesto de trabajo.

GRÁFICO N°21: ¿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 2015.

Finalmente, un 75,0% de los encuestados recomendaría a otras personas la búsqueda de trabajo a través de la OMIL, mientras que el 25,0% no lo haría.

3. Resultados empresas

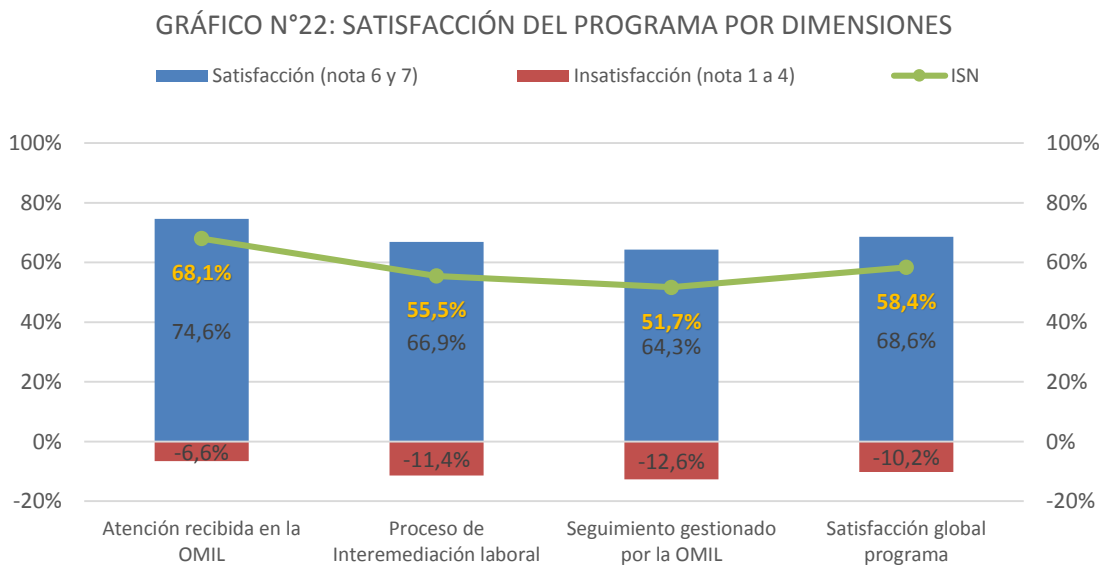
3.1 Evaluación general del programa

En el presente apartado 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 2015. 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 negativo de 58,4%. La dimensión “Atención recibida durante la recepción en la OMIL” es la mejor evaluada, obteniendo un ISN regular de 68,1%; luego con un ISN negativo (55,5%), se ubica “Proceso de intermediación laboral”. Finalmente, “Proceso de seguimiento gestionado por la OMIL”, presenta un ISN negativo de 51,7%, siendo la dimensión que recibe la evaluación más baja.



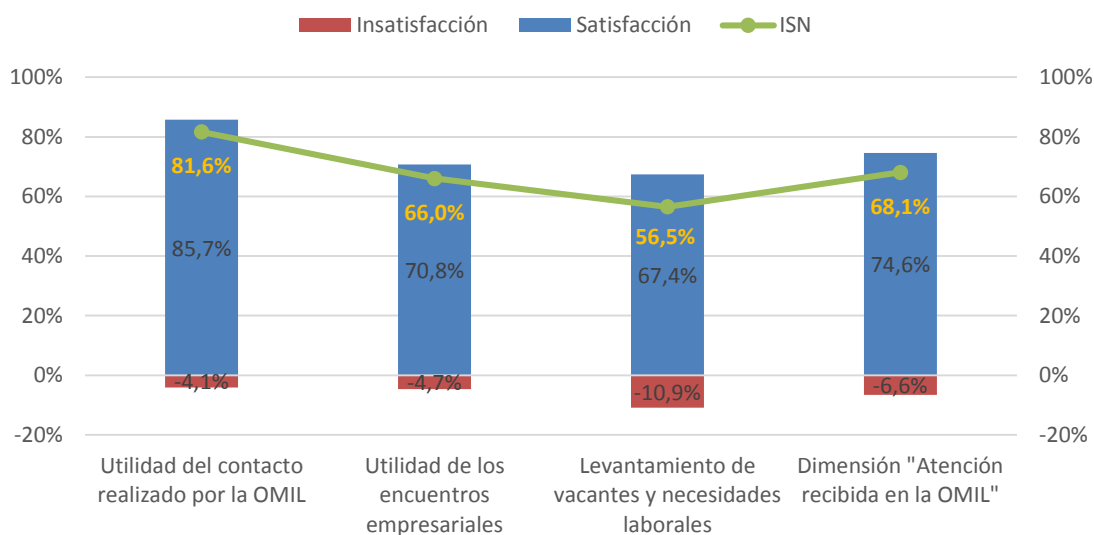
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

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”, “utilidad de los encuentros empresariales” 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 68,1%. 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 81,6%, que es considerado positivo, en tanto, para la satisfacción con “la utilidad de los encuentros empresariales”, éste llegó al 66% de satisfacción, considerado como regular. La satisfacción con “el levantamiento de vacantes y necesidades laborales” es lo peor evaluado en esta dimensión, en cuanto alcanza un ISN 56,5% considerado negativo.

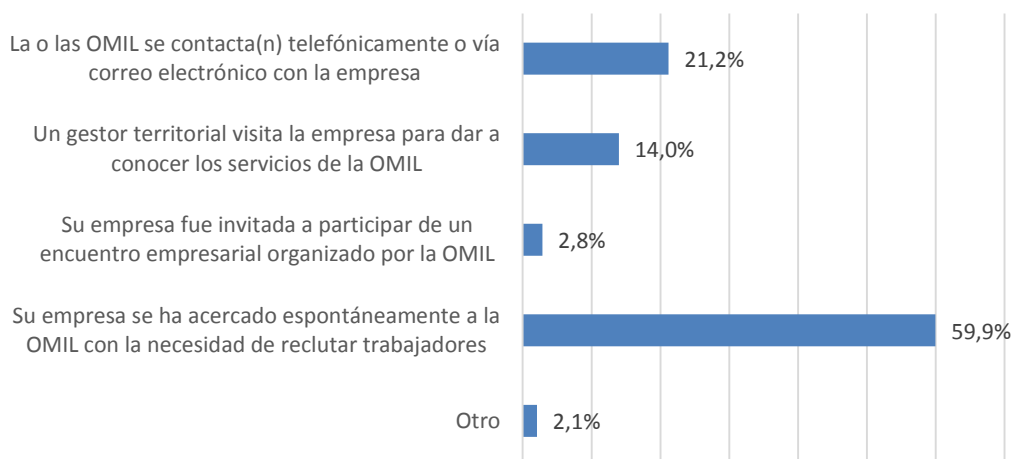
GRÁFICO N°23: DIMENSIÓN SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA DURANTE LA RECEPCIÓN EN OMIL



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

Como es posible observar en el gráfico n°24, la mayoría de las empresas llegaron a la OMIL espontáneamente motivadas por la necesidad de reclutar trabajadores (59,9%). 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 38% de las menciones, mientras que otras razones solamente fueron el 2,1% de los casos.

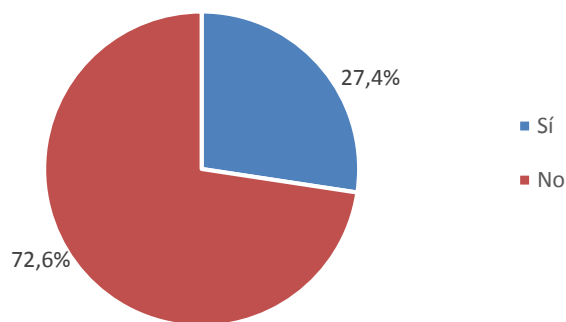
GRÁFICO N°24: EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CÓMO SE ESTABLECE EL PRIMER CONTACTO DE LA (O LAS) OMIL CON LAS QUE HA TRABAJADO SU EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

Del total de empresas que fueron contactados, ya sea mediante vía telefónica, correo electrónico, o a través de un gestor territorial, sólo un 27,4% afirmó participar de encuentros empresariales organizados por la OMIL.

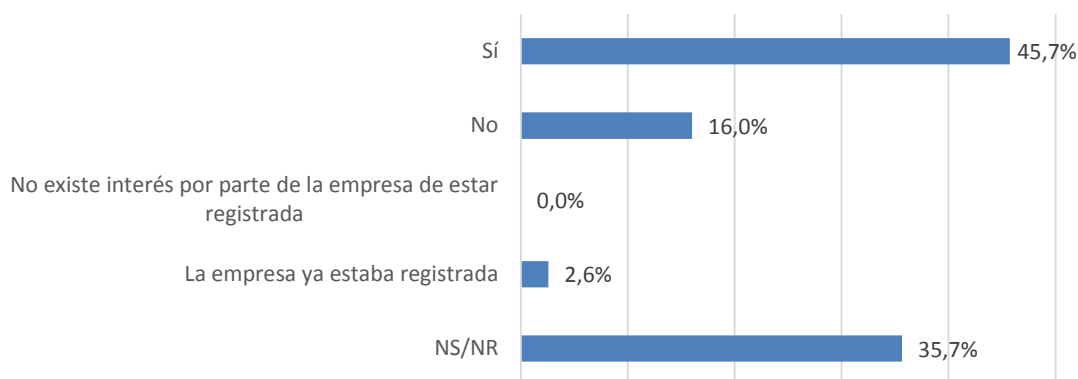
GRÁFICO N°25: ¿SU EMPRESA PARTICIPÓ EN ENCUENTROS EMPRESARIALES ORGANIZADOS POR LA OMIL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

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°26, un 45,7% de las empresas manifestaron estar registradas en la BNE, mientras que un 16% declaró lo contrario. Asimismo, es relevante recalcar que un 35,7% de empresas no sabe sobre su registro en la BNE.

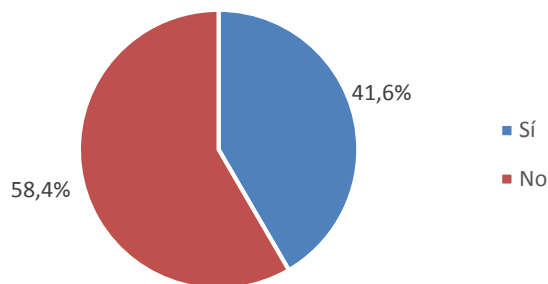
GRÁFICO N°26: ¿SU EMPRESA FUE REGISTRADA POR LA OMIL EN LA BOLSA NACIONAL DE EMPLEO (BNE)?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

Como es posible ver en el gráfico n°27, de las empresas inscritas en la BNE, un 41,6% recibió orientación y/o capacitación para la publicación de ofertas laborales y uso de la BNE.

GRÁFICO N°27: ¿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 2015.

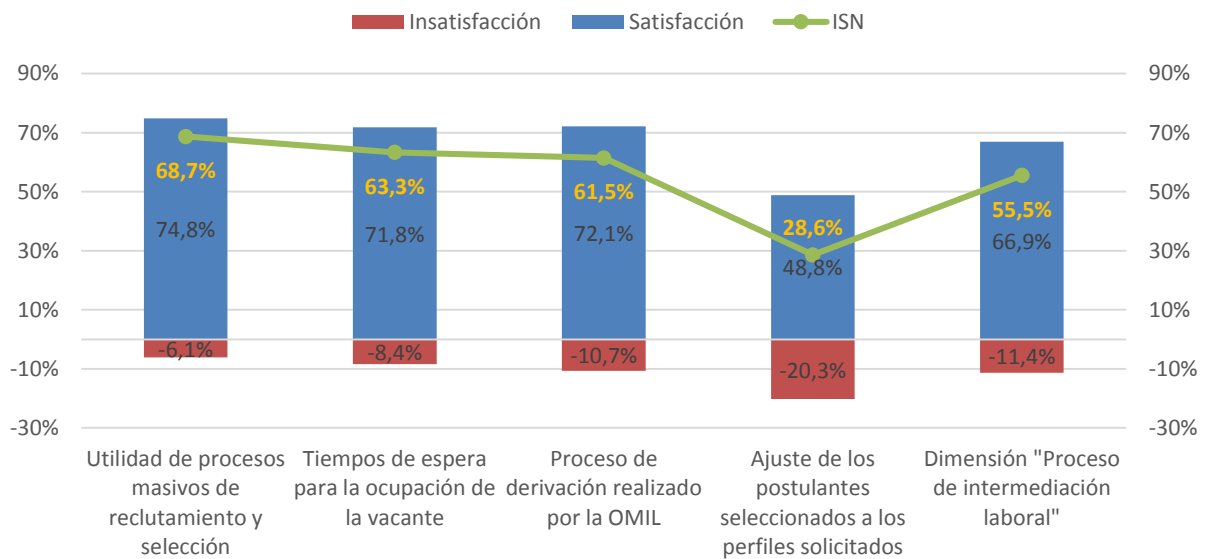
3.3 Evaluación dimensión "Proceso de Intermediación Laboral"

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 negativo (55,5%). 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 (28,6%).

La satisfacción con "el proceso de derivación realizado por la OMIL" obtuvo un ISN regular de 61,5%, 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" obtuvo un ISN de 68,7%, mientras que "la satisfacción con los tiempos de espera para la ocupación de la vacante" fue evaluada con un ISN regular de 63,3%.

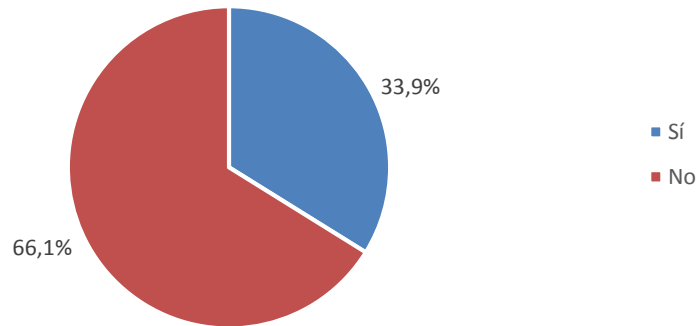
GRÁFICO N°28: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

El 33,9% 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 iniciativa.

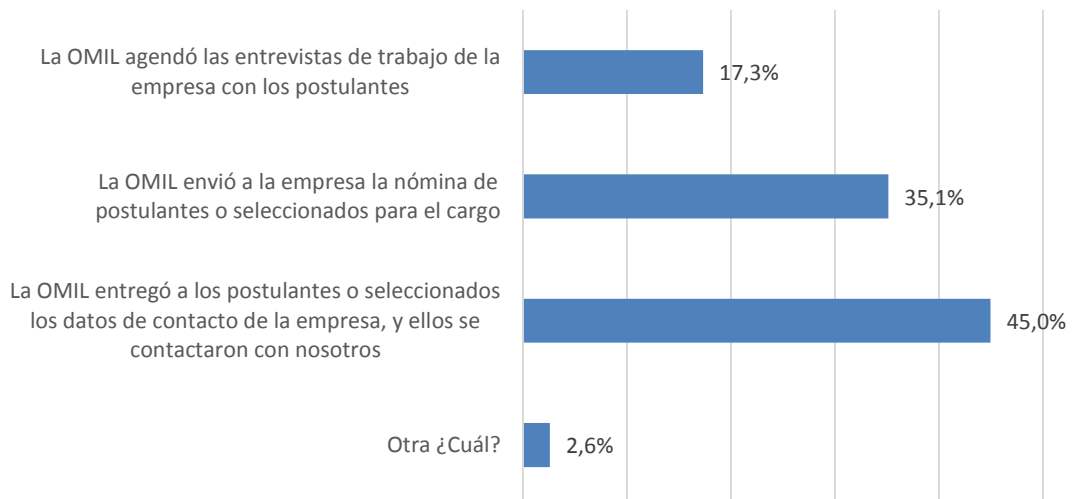
GRÁFICO N°29: ¿SU EMPRESA HA PARTICIPADO EN PROCESOS MASIVOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN LA OMIL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

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 45% de los casos fue la OMIL quien entregó a los postulantes los datos de la empresa para que pudieran contactarse de manera directa, en un 35,1% la OMIL fue quien envió a la empresa la nómina de postulantes o seleccionados para el cargo. En el 17,3% de los casos la OMIL agendó las entrevistas de trabajo de la empresa con los postulantes.

GRÁFICO N°30: ¿CÓMO FUERON DERIVADOS A SU EMPRESA LOS POSTULANTES SELECCIONADOS POR LA OMIL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

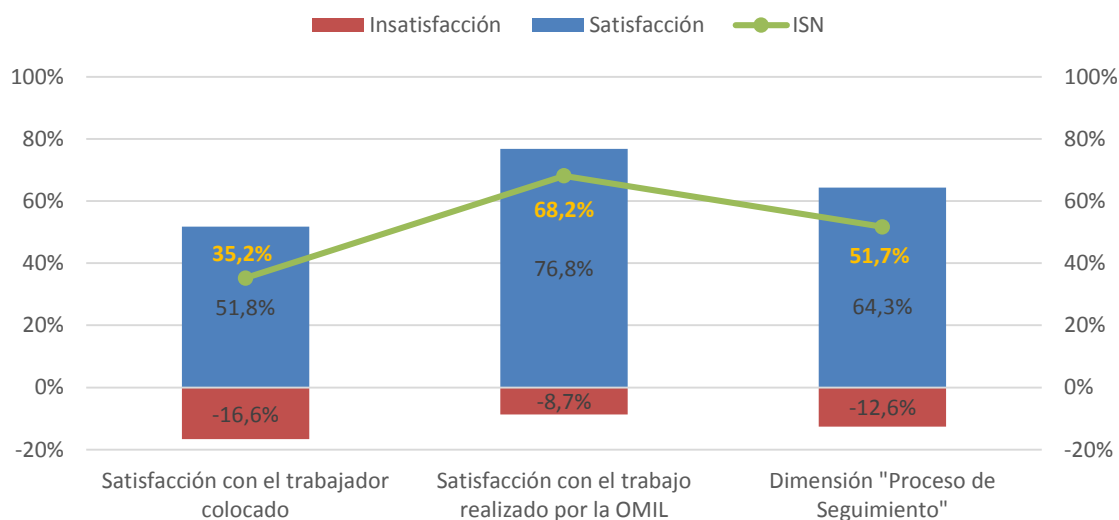
3.4 Evaluación dimensión "Proceso de seguimiento"

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".

En cuanto a la "satisfacción con el trabajador colocado por la OMIL", este aspecto obtuvo un ISN de 35,2%, considerado como muy negativo. Respecto de la "satisfacción con el trabajo realizado por la OMIL", el ISN alcanza un 68,2% considerado regular.

De este modo, el ISN de la dimensión "satisfacción con el proceso de colocación laboral" llegó a 51,7% (negativo), siendo el más bajo de toda la evaluación del programa FOMIL hecha por empresas.

GRÁFICO N°31: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE SEGUIMIENTO"

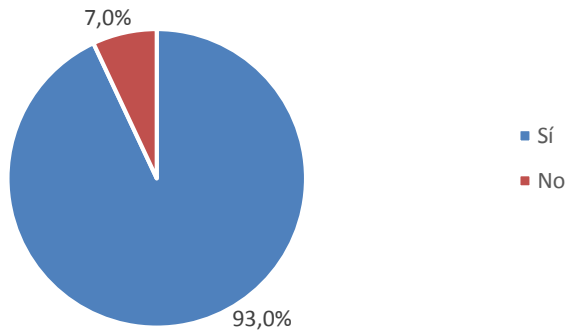


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

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 93,0% dijo que sí lo ha hecho, mientras que solamente un 7,0%, no lo había hecho.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

Respecto del contacto que hubo de parte de la OMIL con la empresa que contrató al trabajador colocado, un 75,3% 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 53,9% 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°33: ¿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?

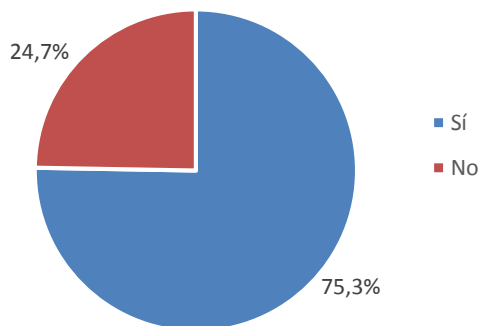
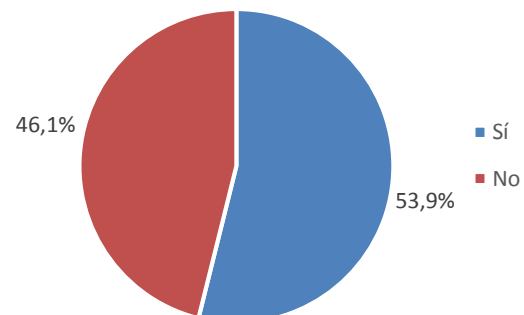


GRÁFICO N°34: ¿LA OMIL HA SOLICITADO UN CERTIFICADO DE CONTRATACIÓN O COPIA DEL CONTRATO DEL TRABAJADOR COLOCADO EN LA EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

Respecto de lo anterior, el 94,8% de las empresas a las que se les solicitó el certificado de colocación correspondiente manifiesta haberlo entregado.

Por último, al consultarle a los usuarios si utilizaría nuevamente esta forma de reclutamiento y selección de personal, un 93,9% indica que sí lo haría. Y, además, un 91,4% de las empresas indica que si recomendarían el programa a otras empresas.

GRÁFICO N°35: ¿UTILIZARÍA NUEVAMENTE ESTA FORMA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL?

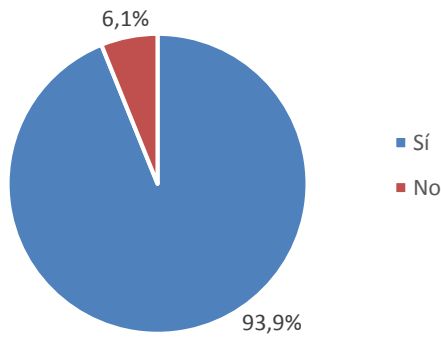
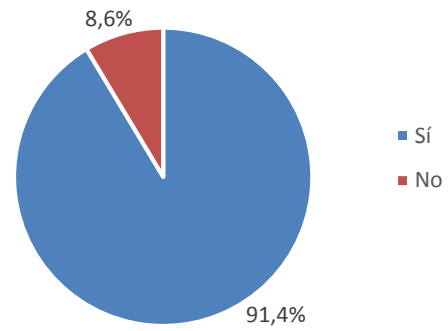


GRÁFICO N°36: ¿RECOMENDARÍA ESTA FORMA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL A OTRAS EMPRESAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015.

4. Anexos

Cuestionario de satisfacción de usuario FOMIL usuarios colocados:

Introducción	Buenos días/tardes	Sí
	¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción respecto de los servicios entregados por las OMIL y de acuerdo con nuestros registros, <i>durante el año 2015 usted se acercó a estas oficinas para acceder a servicios de intermediación laboral.</i>	Sí
	¿Me podría confirmar que el año 2015 usted se acercó a estas oficinas para acceder a servicios de intermediación laboral?	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Quisiéramos conocer su opinión respecto del servicio entregado por la OMIL con la que usted se vinculó.	Sí
¿Podría realizarle algunas preguntas?		
Si usted fuera tan amable de contestarme algunas preguntas, nos sería de gran utilidad para mejorar el programa. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 5 minutos)</i>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>	

1. Recepción del usuario

Indicador	[PREG_01] ¿Por qué motivo se acercó a la OMIL durante el año 2015?	
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 certificar mi cesantía para obtener el pago del Fondo de Cesantía Solidario (FCS)	
	e. Porque estoy postulando a un programa social que requiere que esté inscrito en la BNE o en la OMIL	
	f. Otro ¿Cuál?	

Indicador	[PREG_02] ¿Era la primera vez que se acercaba a la OMIL?	Sí <i>pasa a [PREG_04]</i>	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	[PREG_04] ¿Fue inscrito en la Bolsa Nacional de Empleo (BNE)?	
Registro BNE	a. Sí	
	b. No <i>pasa a [PREG_07]</i>	
	c. Ya estaba registrado	
	d. No sabe	
	[PREG_05] ¿Le enseñaron a usar la BNE?	
	a. Sí	
	b. No <i>pasa a [PREG_07]</i>	
	c. Ya sabía usarla <i>pasa a [PREG_07]</i>	
	[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	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	Sí	
	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?	
	Sí	
	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				
Diagnóstico de competencias laborales	[PREG_11] ¿Le hicieron una entrevista para conocer su experiencia laboral?	Sí	No	No recuerda

Indicador	[PREG_12] ¿Fue invitado(a) a participar de un Taller de Apresto Laboral?	Sí	No <i>pasa a [PREG_18]</i>
Desarrollo de habilidades para la búsqueda de empleo	[PREG_13] ¿Participó del taller?	Sí	No <i>pasa a [PREG_18]</i>

Indicador	<p>[PREG_14] 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><i>En caso de no haber recibido alguno de los siguientes servicios, marcar la alternativa no aplica</i></p>		
Evaluación taller de apresto laboral	[PREG_14_01] Uso de la Bolsa Nacional de Empleo	Nota de 1 a 7	No aplica
	[PREG_14_02] Elaboración de Currículum	Nota de 1 a 7	No aplica
	[PREG_14_03] Preparación para entrevista de trabajo	Nota de 1 a 7	No aplica
	[PREG_14_04] Herramientas para la búsqueda de empleo (portales de empleo, diarios, contactos)	Nota de 1 a 7	No aplica
	[PREG_14_05] Habilitación sociolaboral	Nota de 1 a 7	No aplica

Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015

Diciembre de 2016

Indicador	[PREG_15] 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_16] ¿Incorporaría algún servicio adicional al taller de apresto laboral?	Sí	No <i>pasa a [PREG_18]</i>
Evaluación taller de apresto laboral			
	[PREG_17] ¿Cuál servicio agregaría? <i>(Nota: Pregunta abierta)</i>		

Indicador	[PREG_18] ¿Fue informado por la OMIL respecto de la oferta disponible de programas de capacitación ?	Sí	No <i>pasa a [PREG_21]</i>
Gestión de procesos de capacitación			
	[PREG_19] ¿Se interesó en algún curso de capacitación ?	Sí	No <i>pasa a [PREG_21]</i>
	[PREG_20] ¿Fue informado por el personal de OMIL respecto de los requisitos, plazos y cómo inscribirse en el curso?	Sí	No

6. Proceso de 'Intermediación Laboral'

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

Indicador		
Identificación de ofertas según perfil laboral	[PREG_22] 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

Indicador	[PREG_23] ¿Cómo lo contactó la OMIL con la empresa que ofrecía la vacante de trabajo?	
Derivación a empresas	a. La OMIL agendó una entrevista de trabajo para usted en la empresa	
	b. La OMIL entregó sus datos de contacto a la empresa y ellos se contactaron con usted	
	c. La OMIL le entregó 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_25]</i>
	f. No sabe	<i>pasa a [PREG_25]</i>
	g. Otra ¿Cuál?	

Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015

Diciembre de 2016

Indicador	[PREG_24] 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_25] 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_26] ¿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_27] ¿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_28] ¿El puesto de trabajo en que fue colocado cumple con las condiciones laborales ofrecidas por la OMIL al postular?	Sí	No

Indicador	[PREG_29] 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_30] 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_31] ¿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:

Introducción	Buenos días/tardes	Sí
	¿Hablo con (Nombre de empresa)?	No
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción respecto de los servicios entregados por las OMIL y de acuerdo con nuestros registros, su empresa gestionó procesos de intermediación laboral con una OMIL durante el año 2015.	Sí
	¿Me podría confirmar lo anterior?	No
	<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>	Sí
Quisiéramos conocer su opinión respecto del servicio entregado por la OMIL con la que su empresa se vinculó.	Sí	
¿Podría realizarle algunas preguntas a usted o a la persona encargada de ver estos temas?	No	
Si usted fuera tan amable de contestarme algunas preguntas, nos sería de gran utilidad para mejorar el programa. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.	<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>	
<i>(Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 5 minutos)</i>		

1. Contacto OMIL – Empresa

Indicador	[PREG_01] En términos generales, ¿Cómo se establece 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 contacta(n) telefónicamente o vía correo electrónico con la empresa		
	b. Un gestor territorial visita 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 ha acercado 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 participó en encuentros empresariales organizados por la OMIL?	Sí	No <i>pasa a [PREG_05]</i>
Encuentros empresariales	[PREG_04] ¿Cuán útil ha sido para su empresa la participación en estos encuentros empresariales ? 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

Indicador	[PREG_05] ¿Su empresa fue registrada por la OMIL en la Bolsa Nacional de Empleo (BNE) ?		
Registro en BNE	a. Sí		
	b. No		

Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015

Diciembre de 2016

	c. No existe interés por parte de la empresa de estar registrada	
	d. La empresa ya estaba registrada	
	e. NS/NR	

Indicador	[PREG_06] ¿Recibió orientación para publicar sus ofertas de manera autónoma?	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 el proceso que hace la OMIL de identificación de vacantes de la empresa?	Nota de 1 a 7	NS/NR
Levantamiento de vacantes y necesidades laborales			

2. Intermediación laboral

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

Indicador	[PREG_10] 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
Tiempo de espera de resultados			

Indicador	[PREG_11] ¿Cómo fueron derivados a su empresa los postulantes seleccionados por la OMIL?		
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		

Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015

Diciembre de 2016

	c. La OMIL entregó a los postulantes o seleccionados los datos de contacto de la empresa, y ellos se contactaron con nosotros	
	d. Otra ¿Cuál?	

Indicador	[PREG_12] 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_13] 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_14] ¿Su empresa ha contratado a trabajadores seleccionados y/o derivados por la OMIL?	Sí	No <i>termina la encuesta</i>
Búsqueda de colocaciones	[PREG_15] ¿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_16] ¿La OMIL ha solicitado un certificado de contratación o copia del contrato del trabajador colocado en la empresa?	Sí	No <i>pasa a [PREG_19]</i>
Validación de colocaciones	[PREG_17] ¿Entregó su empresa este certificado o copia de contrato?	Sí <i>pasa a [PREG_19]</i>	No

Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2015

Diciembre de 2016

Indicador	[PREG_18] ¿Por qué razón su empresa no ha entregado el certificado o copia de contrato?	
Validación de colocaciones	a. No tenemos tiempo para generarlo	
	b. Olvido	
	c. Otro ¿Cuál?	

Indicador	[PREG_19] 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_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 trabajo realizado por la OMIL?	Nota de 1 a 7	NS/NR
	[PREG_21] ¿Utilizaría nuevamente esta forma de reclutamiento y selección de personal?	Sí	No
	[PREG_22] ¿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.