

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 2016. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan estos actores respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del programa en cuestión.

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

## **1. Antecedentes metodológicos**

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

La aplicación de la encuesta a usuarios colocados inició el 8 de febrero del año 2017, para finalizar el 4 de abril del año 2017. Mientras que la encuesta a empresas inició el 20 de marzo del año 2017, para finalizar el 11 de abril del año 2017. 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 2016 y a empresas atendidas a través del programa en su versión año 2016. A partir de ese universo se estimó, para usuarios colocados y empresas, una muestra representativa a nivel regional, con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%. La fuente de información utilizada para el cálculo de la muestra fue la base de datos administrativa del programa. A partir del desarrollo del proceso de aplicación de encuesta, y producto de la baja contactabilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, se detalla en la siguiente tabla, la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el universo de usuarios colocados y de empresas.

Para usuarios colocados se observa que el universo de usuarios atendidos a la fecha de inicio del trabajo de aplicación de encuestas era igual a 105.443 personas, a partir de los cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 4.746 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 1.317 usuarios y presentó un error de 2,7% 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.

**Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016**

Abril de 2017

Para empresas se observa que el universo de empresas atendidas a la fecha de inicio del trabajo de aplicación de encuestas era igual a 3.809 empresas, a partir de los cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 1.893 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 346 casos y presentó un error de 5,0% a nivel nacional. A nivel regional, sólo se cumple con proporcionalidad de la muestra, por lo que los resultados no son representativos a nivel de esta variable.

**TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE EMPRESAS USUARIAS PROGRAMA FOMIL AÑO 2016.**

REGIÓN	USUARIOS COLOCADOS				EMPRESAS			
	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
<b>I Tarapacá</b>	466	211	117	5,8%	34	31	1	98,0%
<b>II Antofagasta</b>	2.026	323	57	12,8%	103	81	7	35,9%
<b>III Atacama</b>	3.353	345	72	11,4%	93	75	6	38,9%
<b>IV Coquimbo</b>	3.053	341	105	9,4%	244	149	66	10,3%
<b>V Valparaíso</b>	10.293	370	74	11,4%	425	202	29	17,6%
<b>VI O'Higgins</b>	9.105	369	90	10,3%	277	161	31	16,6%
<b>VII Maule</b>	11.900	372	88	10,4%	204	133	17	22,8%
<b>VIII Biobío</b>	20.429	377	95	10,0%	685	246	53	12,9%
<b>IX La Araucanía</b>	11.887	372	79	11,0%	333	179	22	20,2%
<b>X Los Lagos</b>	5.327	358	92	10,1%	158	112	12	27,3%
<b>XI Aysén</b>	230	144	38	14,6%	43	39	6	37,6%
<b>XII Magallanes</b>	479	213	108	8,3%	66	56	4	47,9%
<b>XIII Metropolitana</b>	21.894	378	96	10,0%	946	273	77	10,7%
<b>XIV Los Ríos</b>	4.500	354	102	9,6%	140	103	11	28,5%
<b>XV Arica y Parinacota</b>	501	218	104	8,6%	58	51	4	47,7%
<b>Total</b>	<b>105.443</b>	<b>4.746</b>	<b>1.317</b>	<b>2,7%</b>	<b>3.809</b>	<b>1.893</b>	<b>346</b>	<b>5,0%</b>

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

## b. Análisis de resultados

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

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

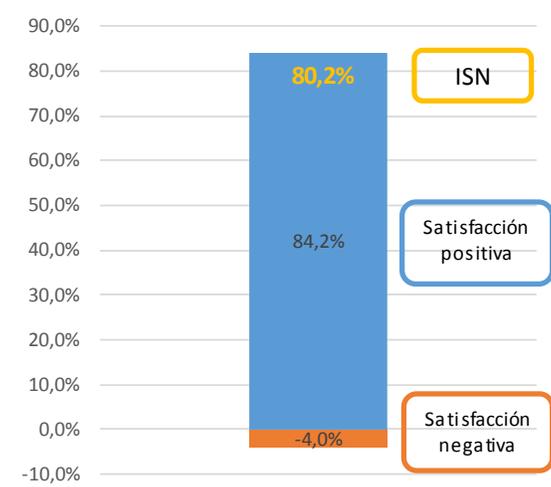
El cuestionario aplicado a empresas se compone por un total de tres dimensiones, las que se detallan a continuación:

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

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

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

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

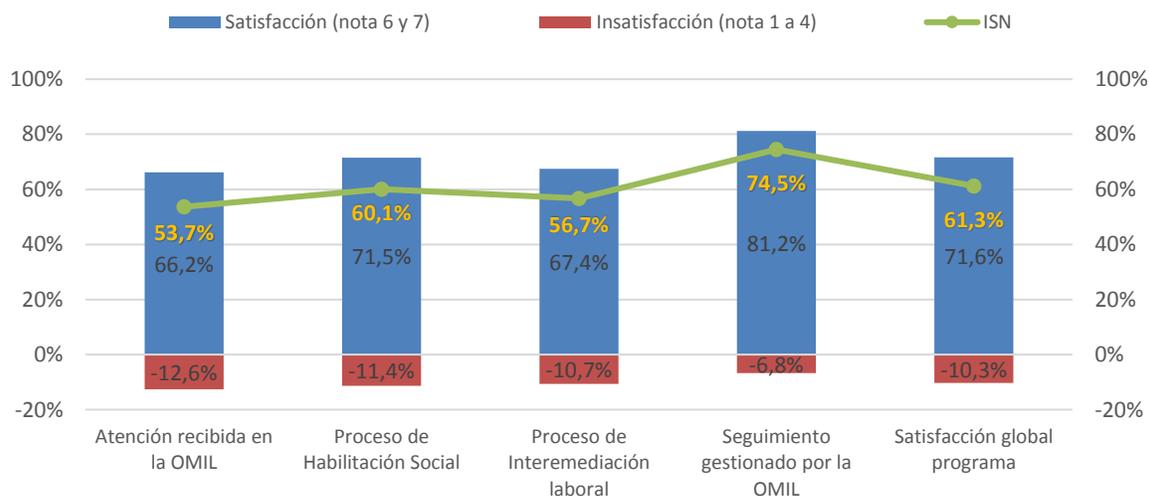
El presente apartado expone el resumen de los resultados de la encuesta aplicada en base a las cuatro dimensiones en las que se estructuró el instrumento de medición a usuarios colocados año 2016. La estructura del análisis se basará primero en la lectura del Índice de Satisfacción Neta, para luego complementar con la información obtenida de los datos descriptivos de cada sub dimensión.

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

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

Los resultados obtenidos en la medición realizada a usuarios colocados del programa FOMIL muestran un ISN regular de 61,3%. Tres de las cuatro dimensiones evaluadas presentan ISN de nivel negativo, correspondientes a “Atención recibida durante la recepción en la OMIL”, “Proceso de habilitación social” y “Proceso de intermediación laboral” con ISN de 53,7%, 60,1% y 56,7% respectivamente. Mientras que la dimensión “Seguimiento a colocación laboral” obtienen ISN de 74,5% respectivamente, considerado como un aspecto con evaluación regular.

GRÁFICO N°1: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



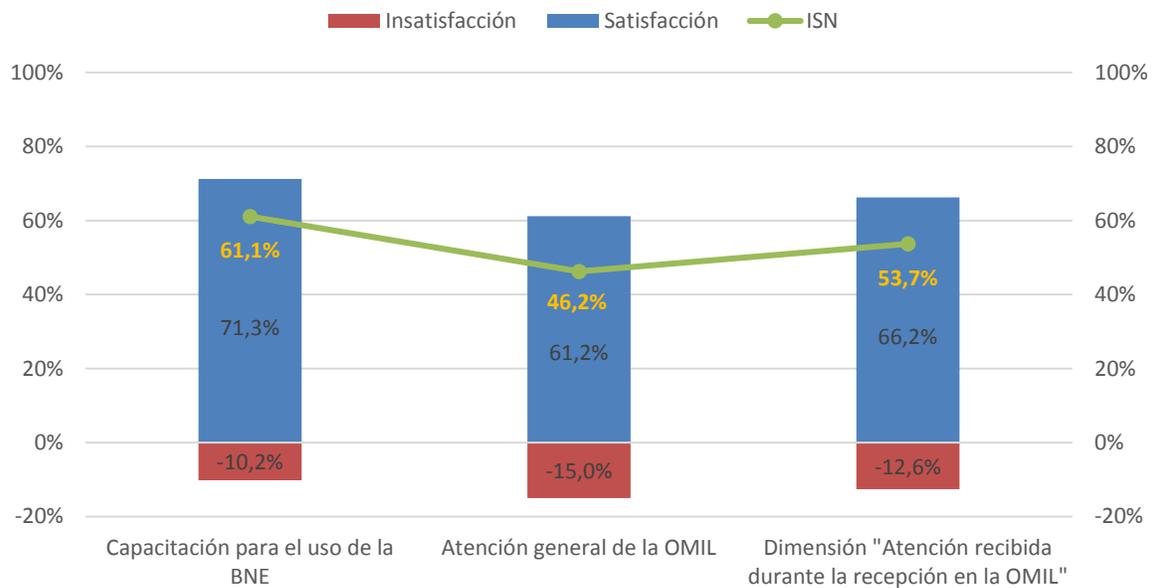
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

## 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 53,7%. La satisfacción con "la claridad en la capacitación para el uso de Bolsa Nacional de Empleo" obtuvo un ISN de 61,1%, que es considerado regular, en tanto, para la satisfacción con "la atención general de la OMIL", éste alcanzo un 46,2% de satisfacción, considerado como muy negativo.

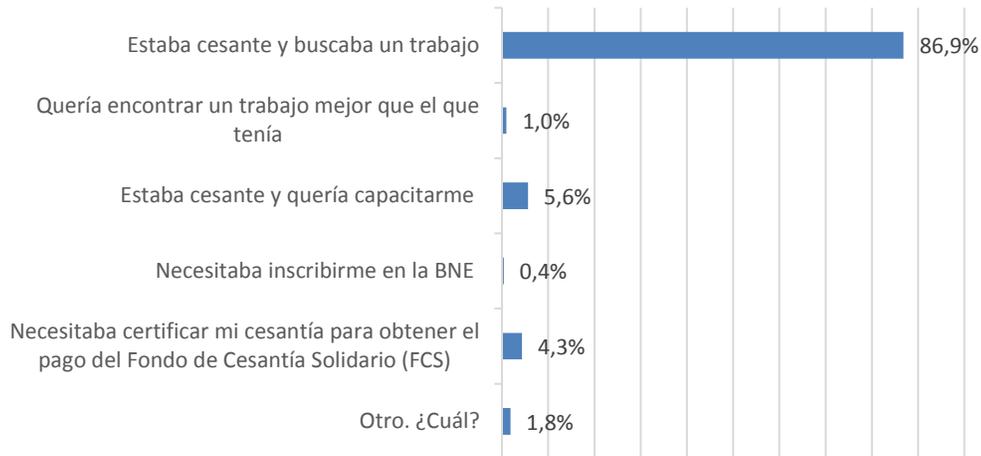
GRÁFICO N°2: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "ATENCIÓN RECIBIDA EN LA OMIL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

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 86,9% de los usuarios llegaron a la OMIL por la necesidad de encontrar un trabajo, siendo este claramente el principal motivo de acercamiento (gráfico n°3).

GRÁFICO N°3: ¿POR QUÉ MOTIVO SE ACERCÓ A LA OMIL DURANTE EL AÑO 2016?

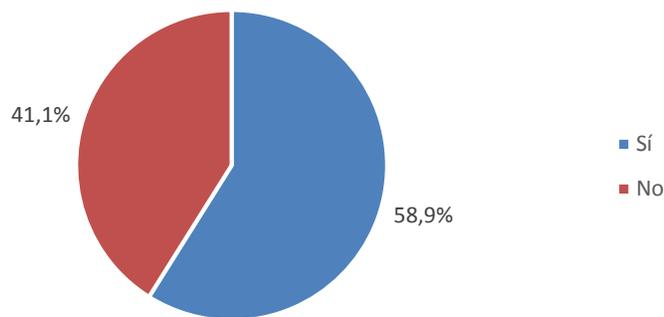


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

Si consideramos que un 1,0% se acerca a la OMIL debido a que quería encontrar un trabajo mejor que el que tenía, podemos decir que un 87,9% 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 58,9% corresponden a usuarios que se habían acercado a la OMIL por primera vez, mientras que un 41,1% 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 2016.

Del total de personas que se había acercado a la OMIL más de una vez, un 65,6% 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.

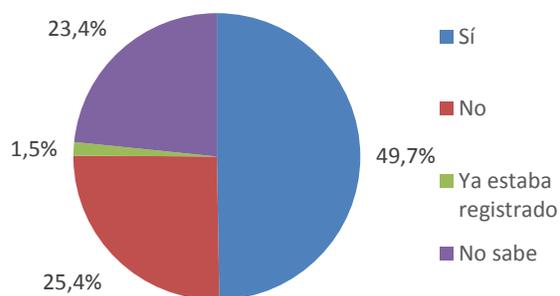
**TABLA N°1: ¿CUÁNTAS VECES SE ACERCÓ ANTERIORMENTE A LA OMIL DURANTE LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS?**

Opciones	Usuarios	Porcentaje
1 vez	105	19,4%
2 veces	191	35,3%
3 veces	111	20,5%
4 veces	53	9,8%
5 veces	32	5,9%
6 veces	11	2,0%
7 veces	7	1,3%
8 veces	6	1,1%
9 veces	0	0,0%
10 veces	12	2,2%
Más de 10 veces	13	2,4%
<b>TOTAL</b>	<b>541</b>	<b>100%</b>

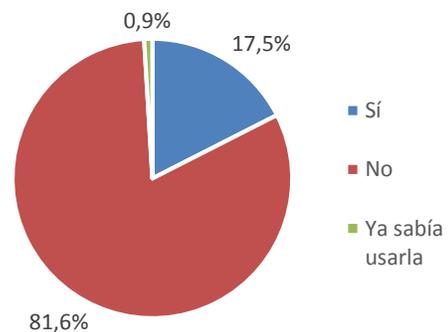
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

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 49,7% de los entrevistados fue inscrito en la BNE, mientras que un 1,5% ya estaba inscrito. Llama la atención, que un cuarto de los encuestados aproximadamente (23,4%) no sabe si está inscrito. Por otro lado, del total de personas que fue inscrita en la BNE, sólo un 17,5% 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 2016.

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 6,4% fue derivado a otros servicios para recibir apoyo en temas distintos a los laborales (gráfico n°7). Dentro de los que fueron derivados, el 64,3% pudo finalmente resolver su demanda.

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

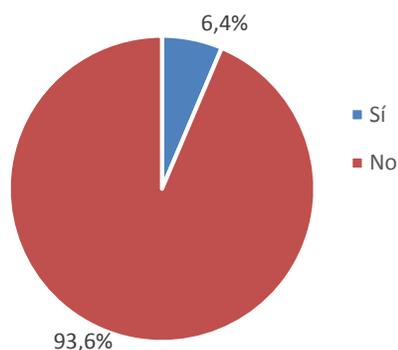
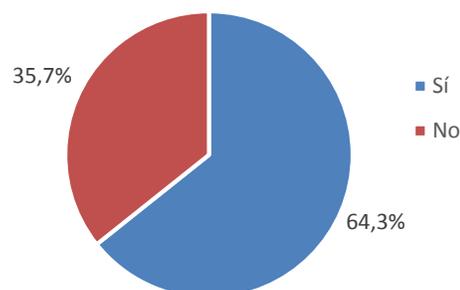


GRÁFICO N°8: ¿EL SERVICIO AL QUE FUE DERIVADO PUDO ATENDER A SU DEMANDA?



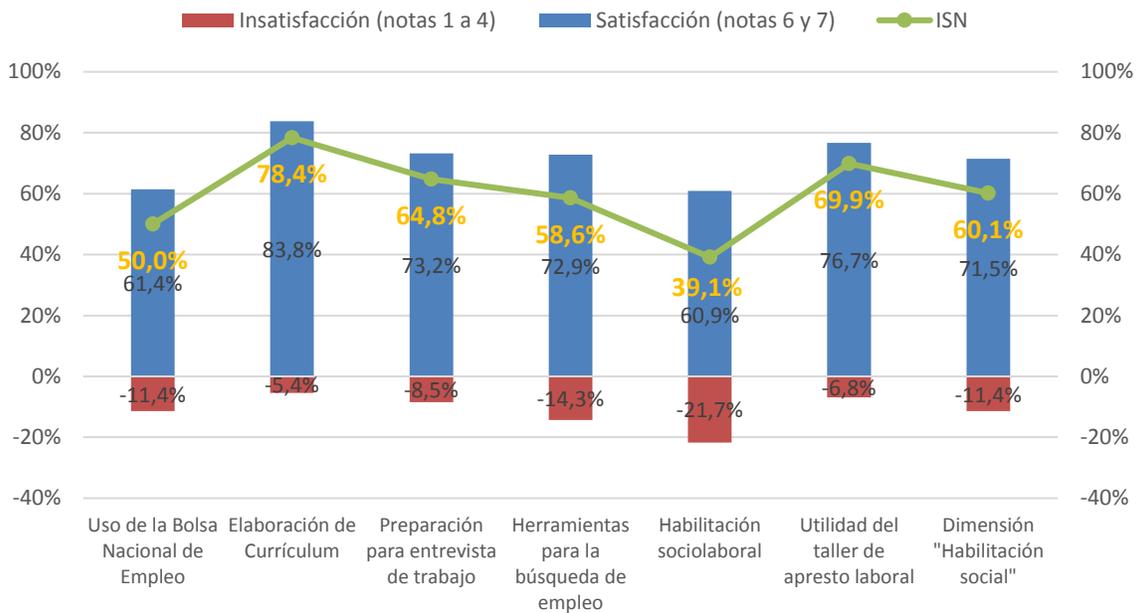
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

### 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 60,1%. 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 50,0%, que es considerado muy negativo; la “elaboración de currículum” es la variable mejor evaluada dentro de esta dimensión, alcanzando un ISN de 78,4% considerado positivo; “preparación para entrevista de trabajo” alcanzan ISN considerado regular, con un 64,8%; el servicio de “herramientas para la búsqueda de empleo” obtiene un ISN negativo con un 58,6%; “habilitación laboral” es la variable peor evaluada, alcanzando un 39,1%, considerado como negativo. En tanto, para la satisfacción con la “utilidad del taller de apresto laboral”, éste alcanza un 69,9% de satisfacción, considerado como regular.

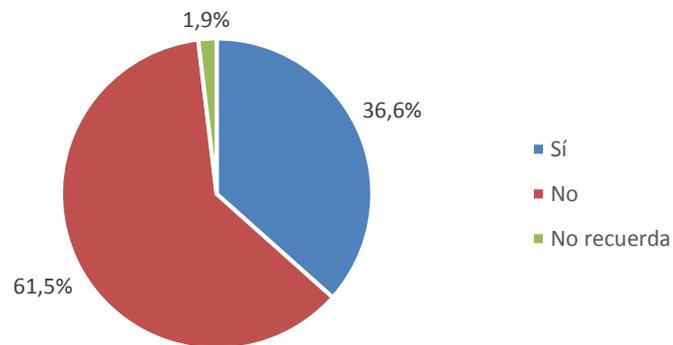
GRÁFICO N°9: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "HABILITACIÓN SOCIOLABORAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

Respecto a las actividades para la habilitación sociolaboral, un 36,6% fue entrevistado para conocer su experiencia laboral (gráfico n°10).

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

Luego, al ser consultados por la participación en el taller de Apresto Laboral, un 11,2% de los entrevistados manifestó haber sido invitado. De ese porcentaje de invitados, un 49,7% participó efectivamente en los talleres.

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

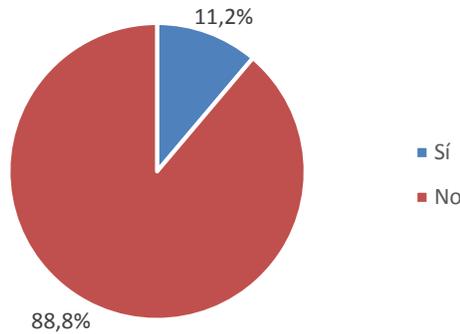
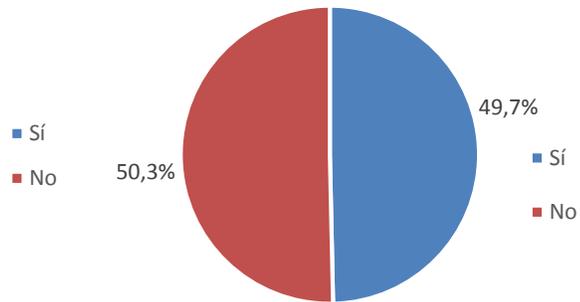


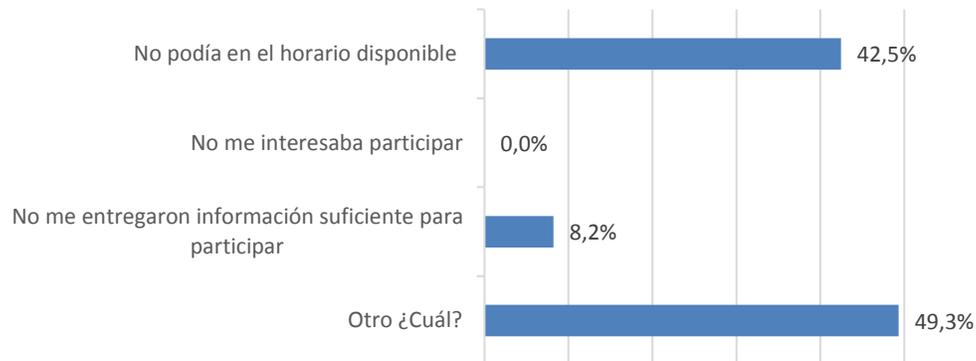
GRÁFICO N°12: ¿PARTICIPÓ DEL TALLER?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

Del 50,3% de los usuarios que indican no haber participado en el taller, un 42,5% indica que no participó por que no podía en el horario disponible. Mientras que un 49,3% señala otras razones, como por ejemplo que ya se encontraba trabajando, porque no estaba cerca para asistir y porque no lo llamaron.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

Respecto a la incorporación de algún servicio adicional al taller de apresto laboral, un 76,7% de quienes participó indica que no incorporaría servicios adicionales.

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

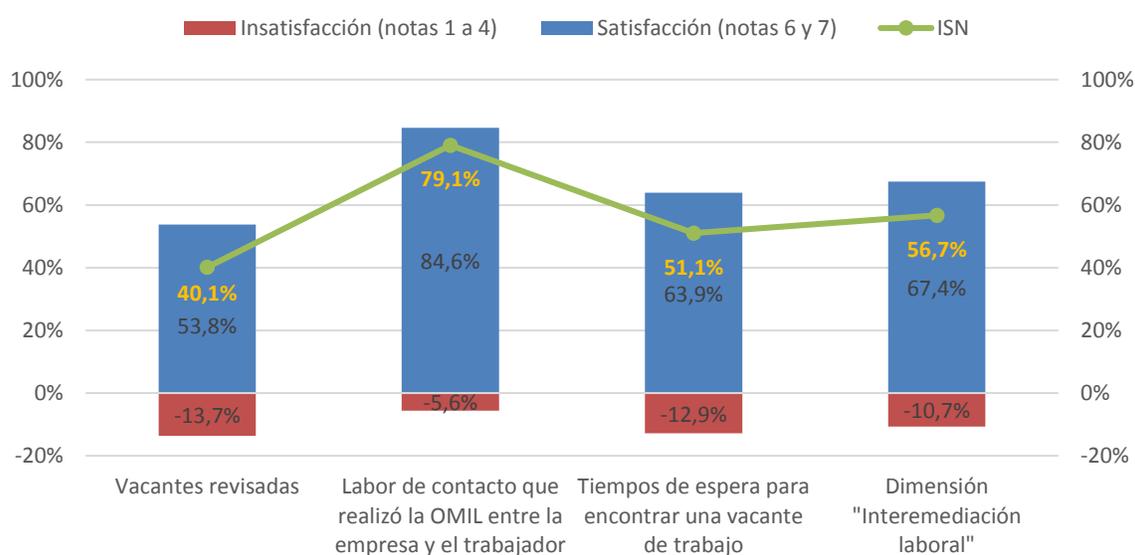
## 2.4 Evaluación dimensión "Proceso de Intermediación Laboral"

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

El número de personas que contestaron, varió de acuerdo 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 56,7%, lo que es considerado como negativo. La peor evaluación fue la satisfacción con "las vacantes disponibles" con un ISN de 40,1% considerado muy negativo, seguido de satisfacción con "el tiempo de espera de resultados" con 51,1% considerado negativo, y finalmente "la derivación de la OMIL" con 79,1% considerado positivo.

GRÁFICO N°14: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "INTERMEDIACIÓN LABORAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

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 36,1% revisó vacantes de empleo con su ejecutivo de atención de la OMIL. Mientras que del total de encuestados, un 36% consiguió empleo a través de la OMIL. Del 63,6% de los usuarios que no consiguieron empleo a través de la OMIL, un 92,6% consiguió empleo por su cuenta luego de acercarse a la OMIL durante el año 2016.

GRÁFICO N°15: ¿TUVO LA OPORTUNIDAD DE REVISAR CON EL EJECUTIVO/A DE ATENCIÓN DE LA OMIL LAS VACANTES DE TRABAJO DISPONIBLES?

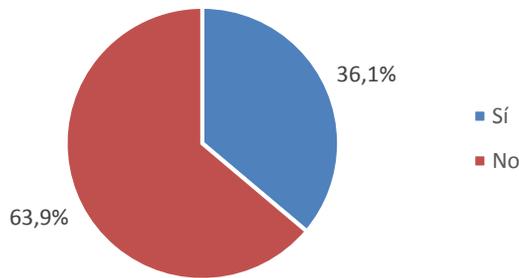
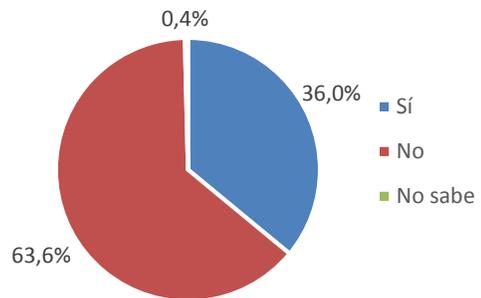


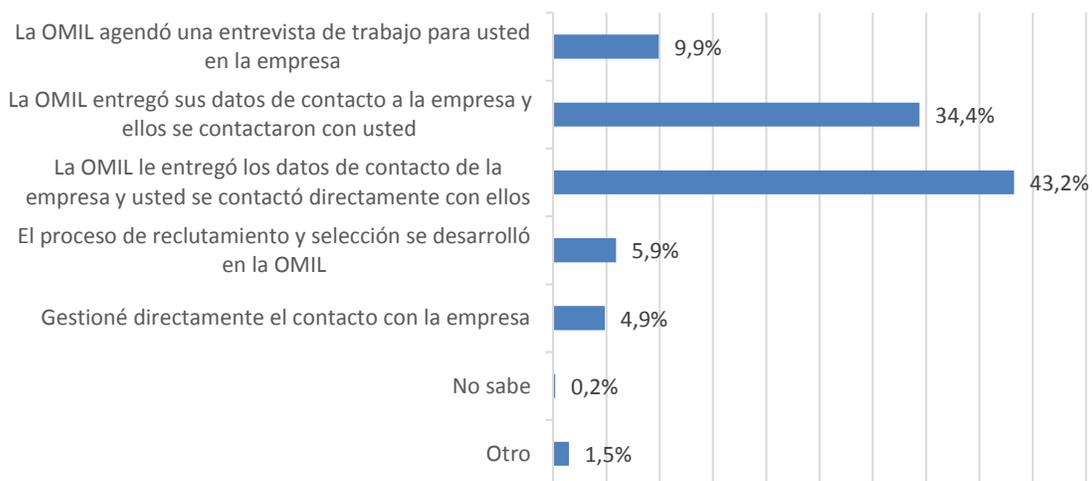
GRÁFICO N°16: ¿LA OMIL LE CONSIGUIÓ EMPLEO EN ALGUNA DE LAS VACANTES OFRECIDAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

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 9,9% de los usuarios la OMIL le agendó una entrevista de trabajo con la empresa; el 34,4% fue contactado por la propia empresa previa entrega de datos de contacto por parte de la OMIL a esta; y el 43,2% se contactó directamente con la empresa tras recibir los datos de contacto de la empresa por parte de la OMIL. Mientras que para un 5,9% de los usuarios el proceso de reclutamiento y selección se desarrolló en la OMIL.

GRÁFICO N°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 2016.

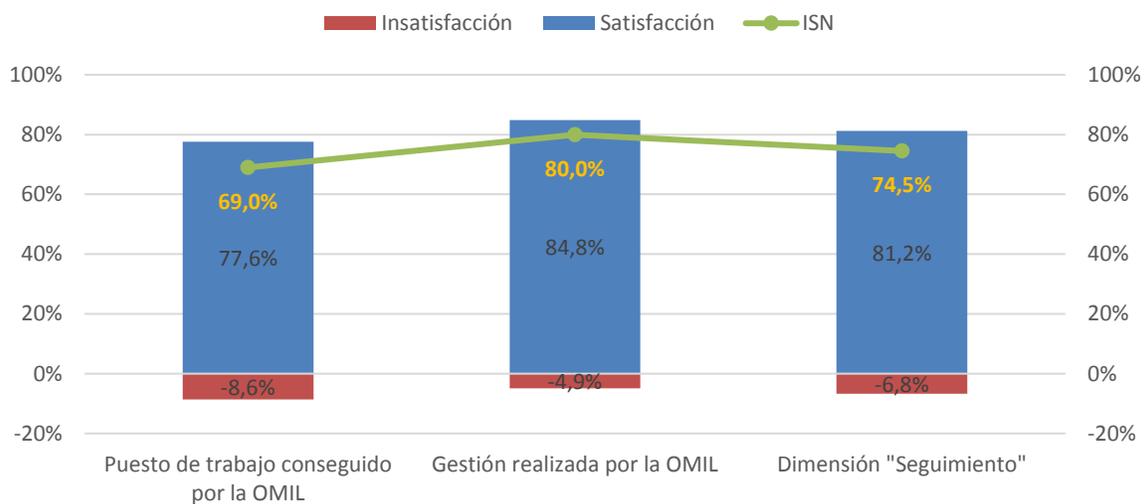
## 2.5 Evaluación dimensión "Proceso de seguimiento"

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 69,0%, considerado como regular. Respecto de la "gestión realizada por la OMIL", el ISN alcanza un 80,0% considerado positivo, destacando en ambos casos el alto porcentaje de usuarios que se encuentran satisfechos.

De este modo, el ISN de la dimensión "Proceso de seguimiento a colocación laboral" llegó a 74,5%, siendo considerado como el más alto de todo el programa FOMIL desde la perspectiva de usuarios colocados.

GRÁFICO 18: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "SEGUIMIENTO"

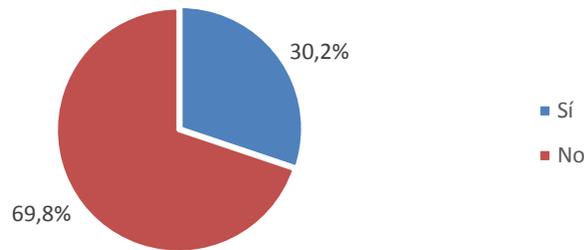


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

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 30,2% fueron contactados por el encargado de la oficina municipal para corroborar las condiciones de trabajo en las que se encuentra.

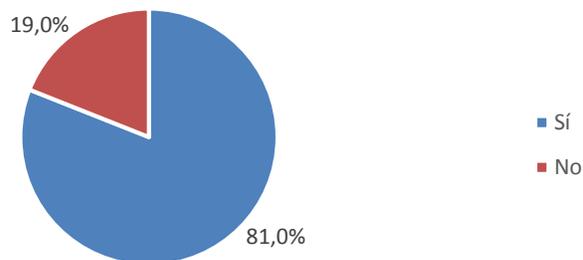
GRÁFICO N°19: ¿LA OMIL SE HA PUESTO EN CONTACTO CON USTED DESPUÉS DE SU COLOCACIÓN EN UN PUESTO DE TRABAJO, PARA CORROBORAR QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES DE TRABAJO OFRECIDAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

Respecto de las expectativas en el puesto laboral colocado, un 81,0% de los encuestados logró encontrar el puesto de trabajo que estaba buscando al momento de acercarse a la OMIL.

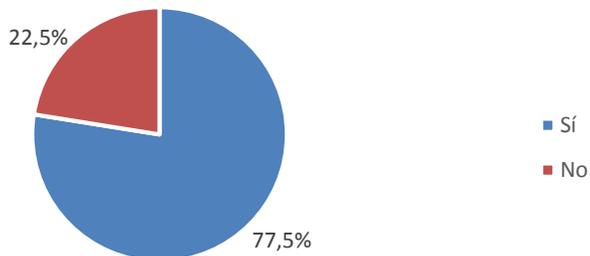
GRÁFICO N°20: ¿EL PUESTO DE TRABAJO EN QUE FUE COLOCADO RESPONDE A LO QUE USTED ESTABA BUSCANDO AL ACERCARSE A LA OMIL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

Adicionalmente, un 88,4% 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 2016.

Finalmente, un 77,5% de los encuestados recomendaría a otras personas la búsqueda de trabajo a través de la OMIL, mientras que el 22,5% no lo haría.

### 3. Resultados empresas

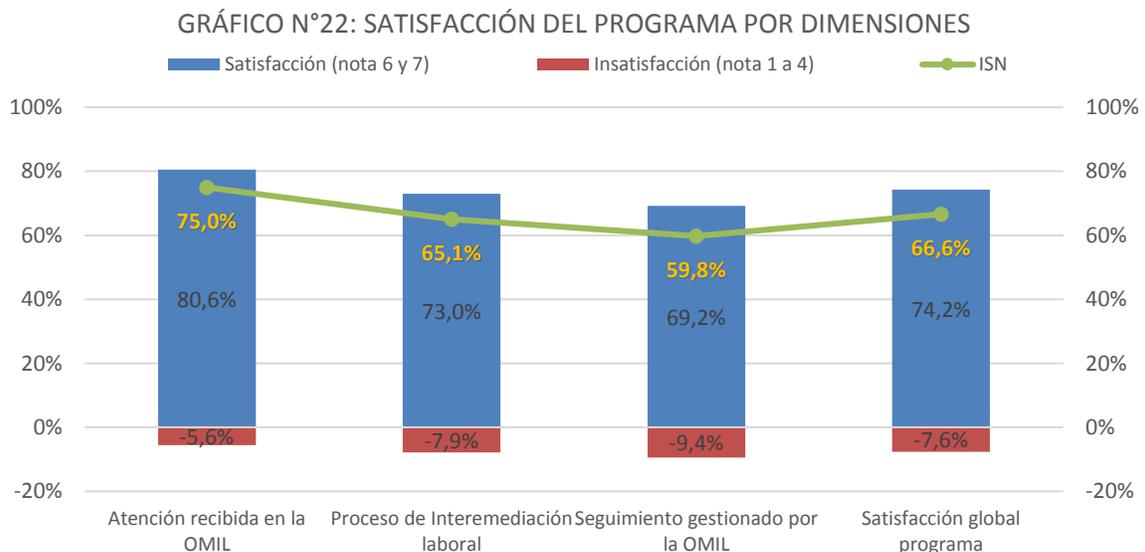
#### 3.1 Evaluación general del programa

En el presente apartado se expone el resumen de los resultados de la encuesta aplicada a empresas en base a las tres grandes dimensiones en las que se estructuró el instrumento de medición del programa FOMIL empresas 2016. La estructura del análisis se basará primero en la lectura del Índice de Satisfacción Neta, para luego complementar con la información obtenida de los datos descriptivos de cada sub dimensión.

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

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

Los resultados obtenidos en la medición realizada al programa FOMIL empresas muestran un ISN regular de 66,6%. La dimensión "Atención recibida durante la recepción en la OMIL" es la mejor evaluada, obteniendo un ISN regular de 75,0%; también con un ISN regular (65,1%), se ubica "Proceso de intermediación laboral". Finalmente, "Proceso de seguimiento gestionado por la OMIL", presenta un ISN negativo de 59,8%, siendo la dimensión que recibe la evaluación más baja.



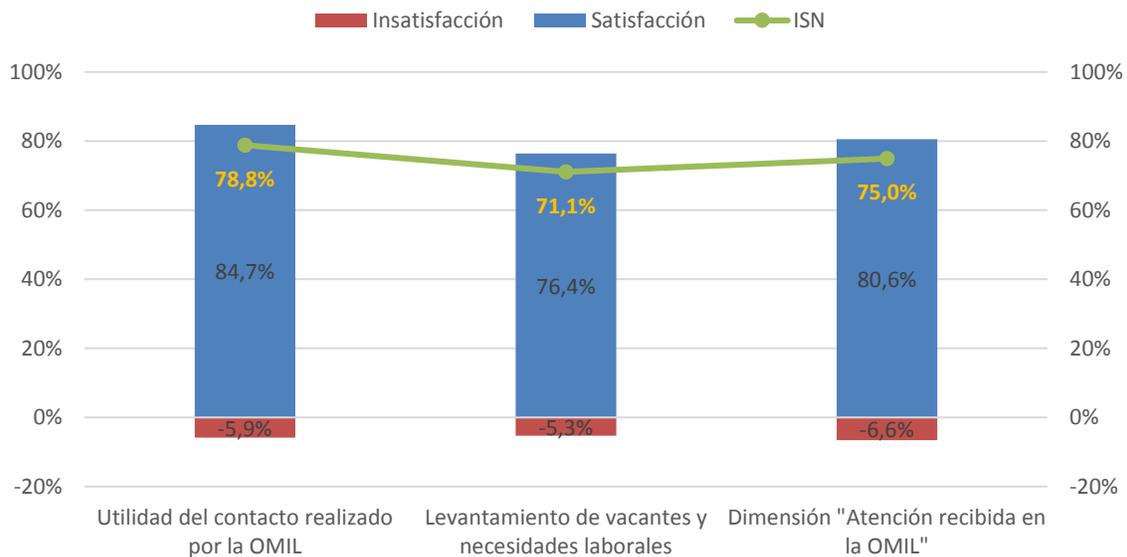
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

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

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

De forma general, la evaluación de la dimensión “Atención recibida durante la recepción en la OMIL” fue regular, alcanzando un ISN de 75,0%. En cuanto a los índices obtenidos por cada sub dimensión respecto de la atención recibida es posible identificar que la satisfacción con “la utilidad del contacto realizado por la OMIL” obtuvo un ISN de 78,8%, que es considerado positivo, en tanto, para la satisfacción con “el levantamiento de vacantes y necesidades laborales” es peor evaluado que la sub dimensión anterior en esta dimensión, en cuanto alcanza un ISN 71,1% considerado regular.

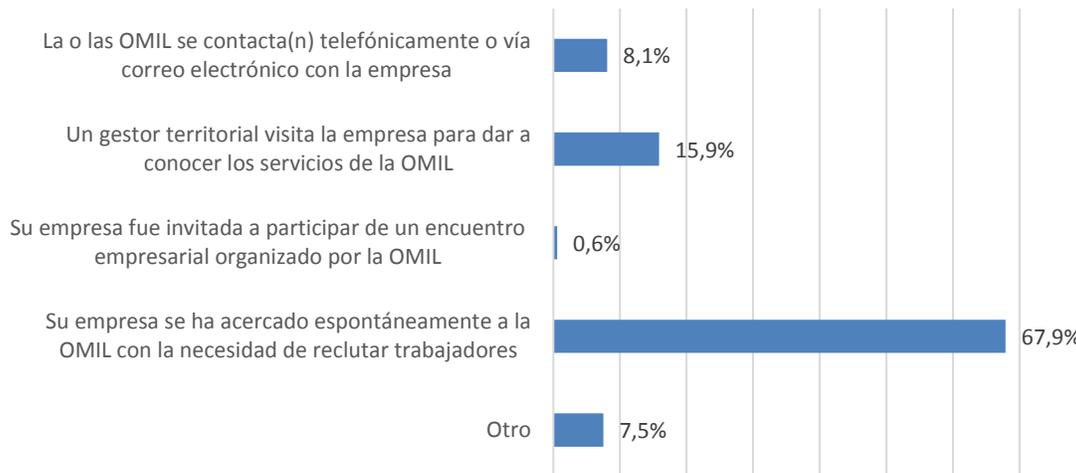
GRÁFICO N°23: DIMENSIÓN SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA DURANTE LA RECEPCIÓN EN OMIL



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

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 (67,9%). 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 24,6% de las menciones, mientras que otras razones solamente fueron el 7,5% de los casos.

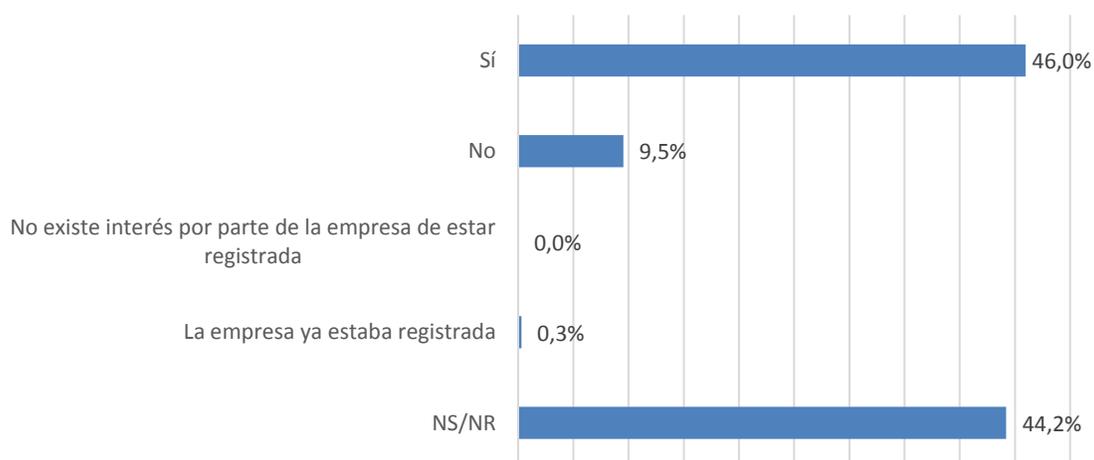
GRÁFICO N°24: EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CÓMO SE ESTABLECE EL PRIMER CONTACTO DE LA (O LAS) OMIL CON LAS QUE HA TRABAJADO SU EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

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°25, un 46,0% de las empresas manifestaron estar registradas en la BNE, mientras que un 9,5% declaró lo contrario. Asimismo, es relevante recalcar que un 44,2% de empresas no sabe sobre su registro en la BNE.

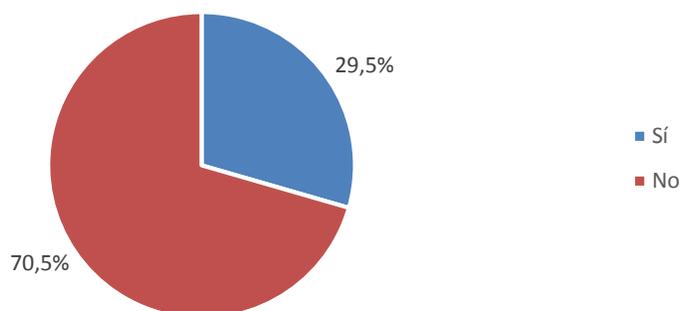
GRÁFICO N°25: ¿SU EMPRESA FUE REGISTRADA POR LA OMIL EN LA BOLSA NACIONAL DE EMPLEO (BNE)?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

Como es posible ver en el gráfico n°26, de las empresas inscritas en la BNE, un 29,5% recibió orientación y/o capacitación para la publicación de ofertas laborales y uso de la BNE.

GRÁFICO N°26: ¿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 2016.

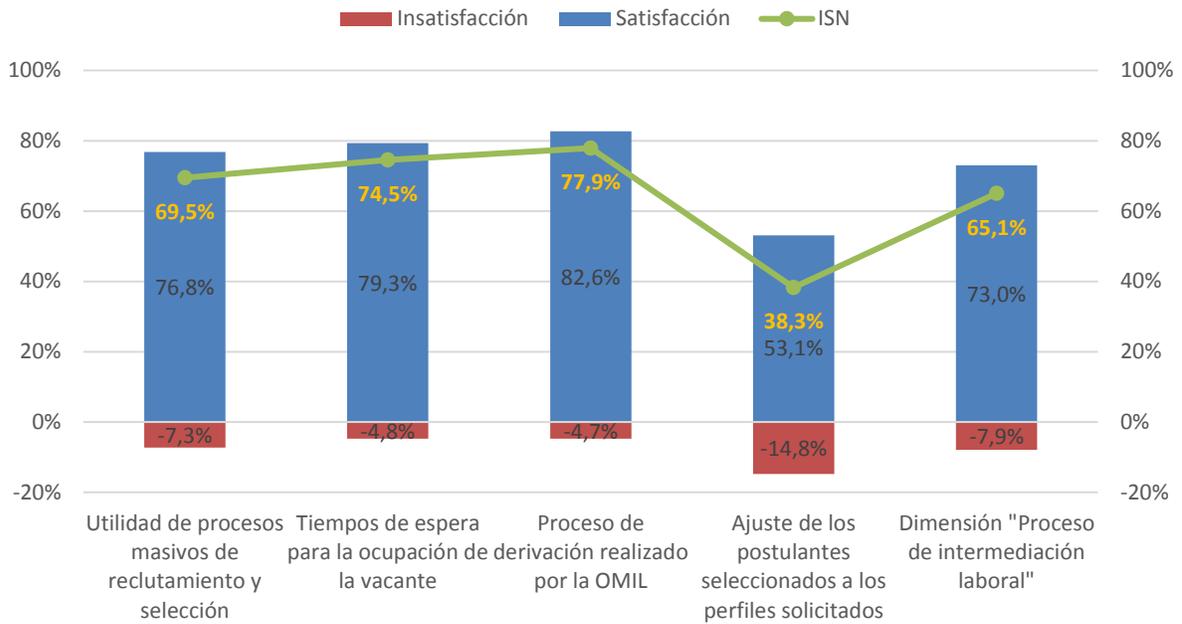
### 3.3 Evaluación dimensión “Proceso de Intermediación Laboral”

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

A nivel general, la dimensión *“Proceso de intermediación laboral”* obtiene un ISN regular (65,1%). De acuerdo a los resultados expuestos en el siguiente gráfico, es posible ver que la sub dimensión que presenta un ISN más bajo fue la satisfacción con *“el ajuste de los postulantes seleccionados a los perfiles solicitados”*, donde se obtuvo un ISN muy negativo (38,3%).

La satisfacción con *“el proceso de derivación realizado por la OMIL”* obtuvo un ISN positivo de 77,9%, lo que corresponde a la sub dimensión mejor evaluada en cuanto al proceso de intermediación laboral. El resultado de la satisfacción con *“la utilidad en la participación de reclutamientos a través de la OMIL”* obtuvo un ISN de 69,5%, mientras que *“la satisfacción con los tiempos de espera para la ocupación de la vacante”* fue evaluada con un ISN de 74,5%, por lo que ambas obtienen una evaluación regular.

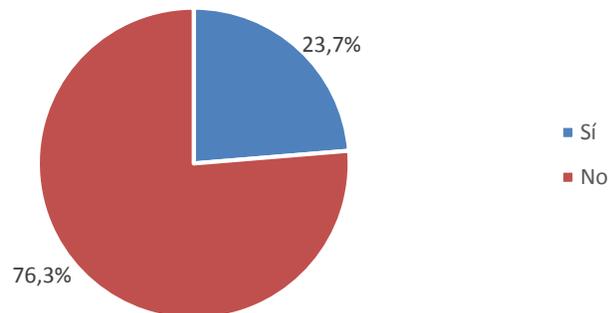
GRÁFICO N°27: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

El 23,7% 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.

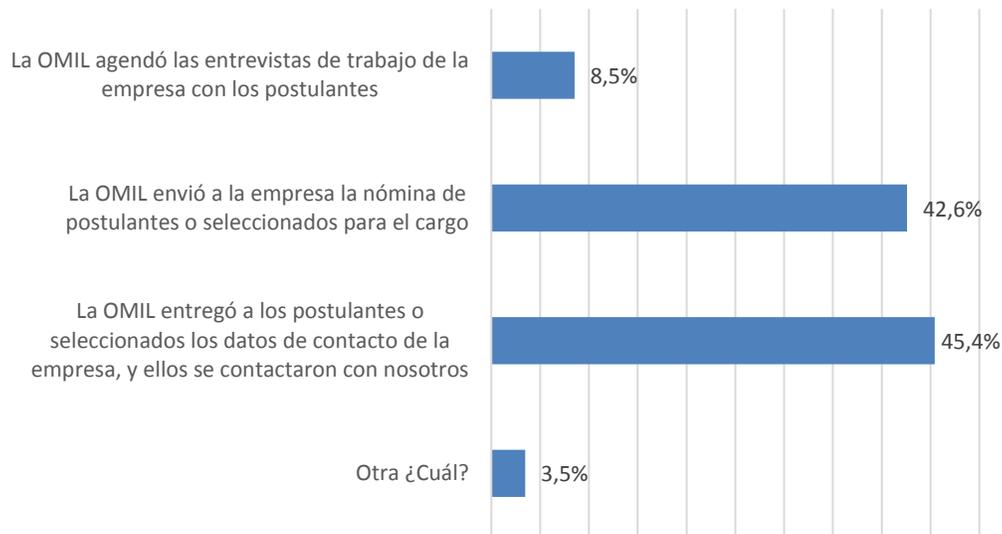
GRÁFICO N°28: ¿SU EMPRESA HA PARTICIPADO EN PROCESOS MASIVOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN LA OMIL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

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 45,4% 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 42,6% la OMIL fue quien envió a la empresa la nómina de postulantes o seleccionados para el cargo. En el 8,5% de los casos la OMIL agendó las entrevistas de trabajo de la empresa con los postulantes.

GRÁFICO N°29: ¿CÓMO FUERON DERIVADOS A SU EMPRESA ESOS POSTULANTES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

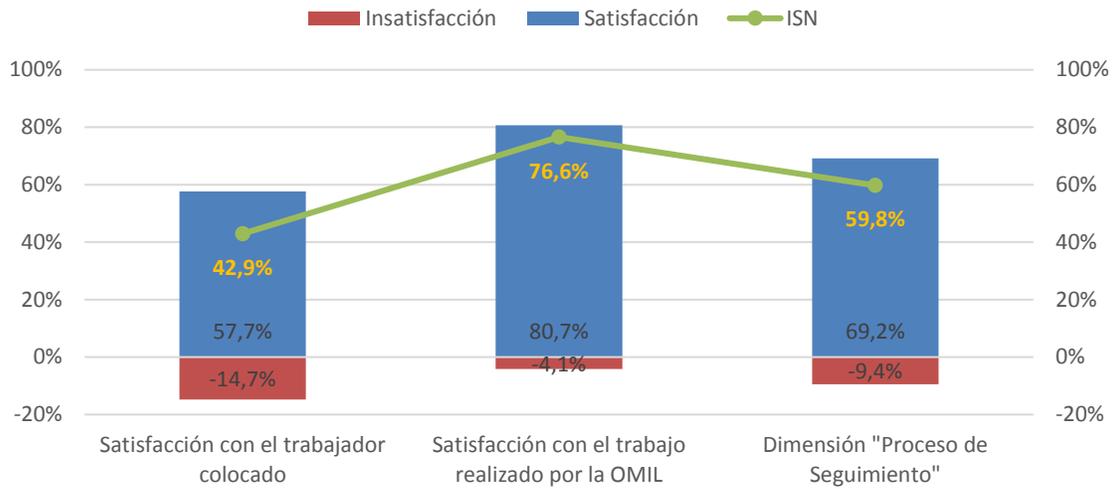
### 3.4 Evaluación dimensión "Proceso de seguimiento"

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 42,9%, considerado como muy negativo. Respecto de la "satisfacción con el trabajo realizado por la OMIL", el ISN alcanza un 76,6% considerado positivo.

De este modo, el ISN de la dimensión "satisfacción con el proceso de seguimiento" llegó a 59,8% (negativo), siendo el más bajo de toda la evaluación del programa FOMIL hecha por empresas.

GRÁFICO N°30: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE SEGUIMIENTO"

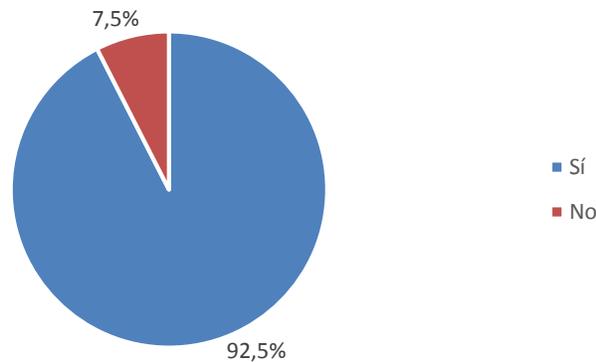


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

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 92,5% dijo que sí lo ha hecho, mientras que solamente un 7,5%, no lo había hecho.

GRÁFICO N°31: ¿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 2016.

Respecto del contacto que hubo de parte de la OMIL con la empresa que contrató al trabajador colocado, un 81,3% 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 49,1% de las empresas entrevistadas declara que la OMIL solicitó el certificado de contratación del trabajador colocado. La importancia de este punto radica en que dicho certificado es la herramienta utilizada por SENCE para poder validar las colocaciones.

GRÁFICO N°32: ¿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?

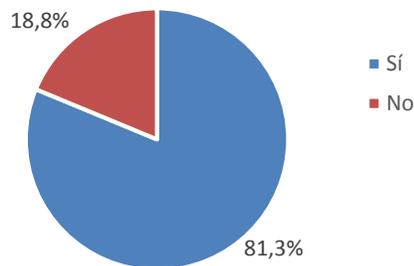
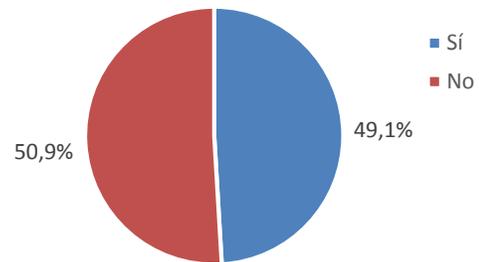


GRÁFICO N°33: ¿LA OMIL HA SOLICITADO UN CERTIFICADO DE CONTRATACIÓN O COPIA DEL CONTRATO DEL TRABAJADOR COLOCADO EN LA EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

Respecto de lo anterior, el 87,3% 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 93,6% indica que sí lo haría. Y, además, un 92,2% de las empresas indica que si recomendarían el programa a otras empresas.

GRÁFICO N°34: ¿UTILIZARÍA NUEVAMENTE ESTA FORMA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL?

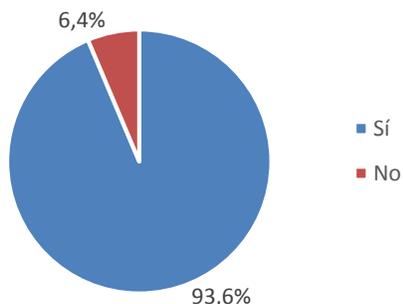
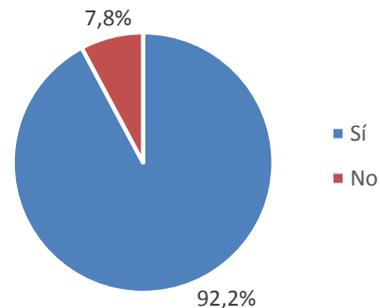


GRÁFICO N°35: ¿RECOMENDARÍA ESTA FORMA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL A OTRAS EMPRESAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016.

4. Anexos

Cuestionario de satisfacción de usuario FOMIL trabajadores:

Introducción	Buenos días/tardes	Sí
	<b>¿Hablo con (Nombre de encuestado)?</b>	
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	No <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 2016 usted se acercó a estas oficinas para acceder a servicios de intermediación laboral.</i>	Sí
	<b>¿Me podría confirmar que el año 2016 usted se acercó a estas oficinas para acceder a servicios de intermediación laboral?</b>	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Quisiéramos conocer su opinión respecto del servicio entregado por la OMIL con la que usted se vinculó.	Sí
<b>¿Podría realizarle algunas preguntas?</b>		
Si usted fuera tan amable de contestarme algunas preguntas, nos sería de gran utilidad para mejorar el programa. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva.  <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 2016?	
Diagnóstico de situación (Identificación de la demanda del usuario)	a. Estaba cesante y buscaba un trabajo	
	b. Quería encontrar un trabajo mejor que el que tenía	
	c. Estaba cesante y quería capacitarme	
	d. Necesitaba inscribirme en la BNE	
	e. Necesitaba certificar mi cesantía para obtener el pago del Fondo de Cesantía Solidario (FCS)	
	f. Otro ¿Cuál?	

Indicador	[PREG_02] ¿Era la primera vez que se acercaba a la OMIL?	Sí <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>	
	d. No, porque no tengo los conocimientos computacionales <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**

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

**4. Atención de la OMIL**

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

**5. Habilitación social**

<b>Indicador</b>				
Diagnóstico de competencias laborales	[PREG_11] ¿Le hicieron una entrevista para conocer su experiencia laboral?	Sí	No	No recuerda

<b>Indicador</b>	[PREG_12] ¿Fue invitado(a) a participar de un Taller de Apresto Laboral?	Sí <i>pasa a [PREG_13]</i>	No <i>pasa a [PREG_19]</i>
Desarrollo de habilidades para la búsqueda de empleo	[PREG_13] ¿Participó del taller?	Sí <i>pasa a [PREG_15]</i>	No <i>pasa a [PREG_14]</i>

<b>Indicador</b>	[PREG_14] ¿Por qué motivo no participó del taller de apresto laboral?		
Participación en el taller de apresto laboral	a. No podía en el horario disponible		
	b. No me interesaba participar		
	c. No me entregaron información suficiente para participar		
	d. Otro ¿Cuál?		

<b>Indicador</b>	[PREG_15] En una escala de 1 a 7 ¿qué nota le pondría a la utilidad de los siguientes <b>servicios entregados en el taller de apresto laboral?</b> Considere que 1 es para nada útil y 7 es extremadamente útil  <i>En caso de no haber recibido alguno de los siguientes servicios, marcar la alternativa no aplica</i>		
Evaluación taller de apresto laboral	[PREG_15_01] Uso de la Bolsa Nacional de Empleo	Nota de 1 a 7	No aplica
	[PREG_15_02] Elaboración de Currículum	Nota de 1 a 7	No aplica

**Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016**

Abril de 2017

	<b>[PREG_15_03]</b> Preparación para entrevista de trabajo	Nota de 1 a 7	No aplica
	<b>[PREG_15_04]</b> Herramientas para la búsqueda de empleo (portales de empleo, diarios, contactos)	Nota de 1 a 7	No aplica
	<b>[PREG_15_05]</b> Información de derechos previsionales (pensiones, seguridad y salud en el trabajo, cesantía)	Nota de 1 a 7	No aplica

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_16]</b> En una escala de 1 a 7 ¿qué nota le pondría a la <b>utilidad del taller de apresto laboral</b> para conseguir empleo? Considere que 1 es para nada útil y 7 es extremadamente útil	Nota de 1 a 7
Evaluación taller de apresto laboral		

<b>Indicador</b>		Sí	No
	<b>[PREG_17]</b> ¿Incorporaría algún servicio adicional al taller de apresto laboral?		<i>pasa a [PREG_19]</i>
Evaluación taller de apresto laboral	<b>[PREG_18]</b> ¿Cuál servicio agregaría? ( <i>Nota: Pregunta abierta</i> )		

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

<b>Indicador</b>			No
Identificación de ofertas según perfil laboral	<b>[PREG_19]</b> ¿Tuvo la oportunidad de revisar con el Ejecutivo/a de atención de la OMIL las <b>vacantes de trabajo</b> disponibles?	Sí	<b>pasa a [PREG_21]</b>

<b>Indicador</b>		
Identificación de ofertas según perfil laboral	<b>[PREG_20]</b> En una escala de 1 a 7 (donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría a las <b>vacantes revisadas</b> ?	Nota de 1 a 7

<b>Indicador</b>		Sí	No	No sabe
	<b>[PREG_21]</b> ¿La OMIL le <b>consiguió empleo</b> en alguna de las <b>vacantes ofrecidas</b> ?	<b>pasa a [PREG_23]</b>	<b>pasa a [PREG_22]</b>	<b>pasa a [PREG_22]</b>

<b>Indicador</b>		Sí	No
	<b>[PREG_22]</b> ¿Usted <b>consiguió empleo por su cuenta</b> luego de acercarse a la OMIL durante el año 2016?	<b>pasa a [PREG_31]</b>	<b>pasa a [PREG_31]</b>

<b>Indicador</b>	En cuanto al empleo o puesto de trabajo que la OMIL le consiguió durante el año 2016, a continuación le haremos algunas preguntas:  <b>[PREG_23]</b> ¿Cómo lo <b>contactó la OMIL con la empresa</b> 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 le entregó a la empresa sus datos de contacto y la empresa se contactó con usted		

**Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016**

Abril de 2017

	c. La OMIL le entregó a usted los datos de contacto de la empresa y usted se contactó directamente con ellos	
	d. El proceso de reclutamiento y selección se desarrolló en la OMIL	
	e. Gestioné directamente el contacto con la empresa	<i>pasa a [PREG_25]</i>
	f. No sabe	<i>pasa a [PREG_25]</i>
	g. Otra ¿Cuál?	

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_24]</b> En una escala de 1 a 7, ¿Cómo evalúa la <b>labor de contacto</b> que realizó la OMIL entre la empresa y usted? Considere que 1 es muy malo y 7 es excelente	Nota de 1 a 7
Derivación a empresas		

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_25]</b> En una escala de 1 a 7, ¿Cómo evalúa los <b>tiempos de espera</b> 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		

**Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016**

Abril de 2017

**7. Seguimiento**

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_26] ¿La OMIL se ha puesto en contacto</b> 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			

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_27] ¿El puesto de trabajo en que fue colocado responde a lo que usted estaba buscando</b> al acercarse a la OMIL?	Sí	No
Efectividad de la colocación			
	<b>[PREG_28] ¿El puesto de trabajo en que fue colocado cumple con las condiciones laborales</b> ofrecidas por la OMIL al postular?	Sí	No

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_29] En una escala de 1 a 7 ¿qué tan satisfecho está con su puesto de trabajo</b> conseguido por la OMIL? Considere 1 como Nada satisfecho y 7 como Muy satisfecho	Nota de 1 a 7
Evaluación de Satisfacción		
	<b>[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?</b>	Nota de 1 a 7

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_31] ¿Recomendaría a otras personas la búsqueda de trabajo a través de la OMIL?</b>	Sí	No
Evaluación de Satisfacción			

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

Cuestionario de satisfacción de usuario FOMIL empresas:

<b>Introducción</b>	Buenos días/tardes	Sí
	<b>¿Hablo con (Nombre de empresa)?</b>	No
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción respecto de los servicios entregados por las OMIL y de acuerdo con nuestros registros, su empresa gestionó procesos de intermediación laboral con una OMIL durante el año 2016.	Sí
	<b>¿Me podría confirmar lo anterior?</b>	No
	<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>	Sí
Quisiéramos conocer su opinión respecto del servicio entregado por la OMIL con la que su empresa se vinculó.	Sí	
<b>¿Podría realizarle algunas preguntas a usted o a la persona encargada de ver estos temas?</b>	No	
Si usted fuera tan amable de contestarme algunas preguntas, nos sería de gran utilidad para mejorar el programa. Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 5 minutos)</i>	<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>	

**1. Contacto OMIL – Empresa**

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

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

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

**Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016**

Abril de 2017

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_04]</b> ¿Cómo gestionó sus vacantes de empleo durante el año 2016? <i>(Nota: respuesta de opción selección múltiple)</i>	
Gestión de vacantes	a. A través de la BNE	<i>pasa a [PREG_06]</i>
	b. A través de la OMIL	<i>pasa a [PREG_06]</i>
	c. De manera autónoma	

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

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

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

**2. Intermediación laboral**

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

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

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

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_12]</b> En una escala de 1 a 7, ¿Cómo evalúa los <b>tiempos de espera</b> 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			

**Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016**

Abril de 2017

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_13]</b> 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 <b>derivación realizado por la OMIL?</b>	Nota de 1 a 7	NS/NR
Derivación a empresas	<b>[PREG_14]</b> En una escala de 1 a 7 ¿qué tanto se <b>ajustan los postulantes</b> 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**

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

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

<b>Indicador</b>	<b>[PREG_19]</b> ¿Por qué razón su empresa <b>no ha entregado el certificado o copia de contrato?</b>		
	a. No tenemos tiempo para generarlo		

**Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2016**

Abril de 2017

Validación de colocaciones	b. Olvido	
	c. Otro ¿Cuál?	

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

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