

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN INTERMEDIACIÓN LABORAL AÑO 2023

Subunidad de Estudios



sence



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

INTERMEDIACIÓN LABORAL

MAYO 2024. SUBUNIDAD DE ESTUDIOS

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada tanto a personas atendidas que fueron colocadas en un puesto de trabajo, como a las empresas que generaron procesos de colocación de trabajadores, por medio de las OMIL que fueron parte del programa y las Plataformas Laborales de Arica, Antofagasta y región Metropolitana en el año 2023. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que tienen en 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 las personas atendidas, 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. La duración promedio de la encuesta fue de 10 minutos.

La aplicación de la encuesta a personas colocadas laboralmente en el primer semestre de 2023 se llevó a cabo entre los meses de agosto y septiembre del año 2023. Mientras que la aplicación de la encuesta a personas colocadas laboralmente en el segundo semestre de 2023 se llevó a cabo en el mes de febrero del año 2024.

En el caso de la encuesta a empresas la aplicación se llevó a cabo en el mes de marzo del año 2024. Durante ese periodo de tiempo se desarrolló un proceso de 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.

1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo del programa, en su versión año 2023, alcanza a 120.051 personas que fueron atendidas en el sistema de intermediación laboral y colocadas laboralmente, y 12.228 empresas, de acuerdo con las fuentes de información utilizadas correspondiente a las bases de datos administrativa del programa.



De los universos antes señalados, 110.694 personas y 10.867 empresas forman parte del marco muestral, es decir que corresponden a personas potencialmente contactables.

TABLA N°1: UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL PROGRAMA INTERMEDIACIÓN LABORAL AÑO 2023.

REGISTROS	PERSONAS	EMPRESAS
UNIVERSO	120.051	12.228
MARCO MUESTRAL	110.694	10.867

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

1.2 MARCO UTILIZADO

A partir del proceso de aplicación de la encuesta el marco utilizado alcanza a 110.694 personas y 10.867 empresas, correspondientes a aquellas que se intentó contactar durante el período de aplicación de las encuestas. El estado de aplicación sobre este marco, a partir del proceso de realización de encuestas bajo modalidad correo electrónico, se observa en la tabla n°2.

TABLA N°2: ESTADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS PROGRAMA INTERMEDIACIÓN LABORAL AÑO 2023.

ESTADO DE ENCUESTAS	PERSONAS	EMPRESAS
MARCO UTILIZADO	21.178	5.622
FINALIZADAS (F)	4.670	516
PARCIALES (P)	45	9
RECHAZADAS (R)	2.509	98
NO CONTACTADAS (NC)	6.094	3.814
NO CUMPLE CRITERIO (NCC)	1.010	112
NO UBICABLE (NU)	6.850	1.073

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

En función de los resultados de aplicación antes descritos se presentan en la tabla n°3 los principales indicadores del trabajo de campo para la muestra potencialmente elegible.

TABLA N°3: INDICADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS PROGRAMA INTERMEDIACIÓN LABORAL AÑO 2023.

INDICADOR	PERSONAS	EMPRESAS
TASA DE RESPUESTA	22,1%	9,2%
TASA DE CONTACTO	33,9%	10,9%
TASA DE COOPERACIÓN	64,6%	82,8%
TASA DE RECHAZO	11,8%	1,7%

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.



La tasa de respuesta registra la proporción de encuestas realizadas sobre el total del marco muestral utilizado.

$$Tasa\ de\ respuesta = \frac{F}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

La tasa de contacto muestra la proporción de casos de la muestra en que el encuestador logra hablar o tener la atención del usuario, donde finalmente puede obtener o no la encuesta.

$$Tasa\ de\ contacto = \frac{F + R}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

La tasa de cooperación registra la proporción de unidades muestrales encuestadas sobre todas las unidades elegibles que fueron contactadas.

$$Tasa\ de\ cooperación = \frac{F}{F + P + R}$$

Finalmente, la tasa de rechazo registra la proporción de los elementos de la muestra que rechazan completamente a participar en el estudio, sobre el total del marco muestral utilizado.

$$Tasa\ de\ rechazo = \frac{R}{F + P + R + NC + NCC + NU}$$

1.3 DISEÑO MUESTRAL

Considerando el marco muestral de 110.694 personas y 10.867 empresas, se estimó una muestra representativa a nivel regional en el caso de personas y representativa a nivel nacional en el caso de empresas, con un nivel de confianza de un 95% y un error muestral de un 5%. La muestra estimada con los parámetros indicados anteriormente corresponde a 5.246 personas y 371 empresas. 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, en la tabla n°4, se detalla la muestra efectiva, contrastándola con la muestra estimada y el marco muestral.

La muestra efectiva que se obtuvo en el caso de las personas asciende a 4.670 personas atendidas y presentó un error de 1,4% a nivel nacional. A nivel regional se cumple con la representatividad de la muestra en la mayor parte de las regiones, con errores levemente superiores al 5% deseado, con la excepción de las regiones de Aysén con un error sobre el 10%.

La muestra efectiva en el caso de las empresas asciende a 516 y presentó un error de 4,2% 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°4: DISTRIBUCIÓN DEL MARCO MUESTRAL, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE PERSONAS Y EMPRESAS USUARIAS PROGRAMA INTERMEDIACIÓN LABORAL AÑO 2023.

REGIÓN	PERSONAS				EMPRESAS		
	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
TARAPACÁ	1.585	309	240	5,8%	219	7	10
ANTOFAGASTA	1.328	298	229	5,9%	103	4	14
ATACAMA	2.616	335	274	5,6%	289	10	10
COQUIMBO	3.293	344	285	5,6%	266	9	13
VALPARAÍSO	12.964	373	380	5,0%	999	34	35
O'HIGGINS	11.109	371	330	5,3%	690	24	35
MAULE	6.990	364	324	5,3%	524	18	23
BIOBÍO	10.961	371	401	4,8%	1.326	45	64
ARAUCANÍA	10.487	371	335	5,3%	1.076	37	55
LOS LAGOS	4.090	351	304	5,4%	410	14	16
AYSÉN	187	126	27	17,5%	66	2	2
MAGALLANES	898	269	127	8,1%	79	3	6
METROPOLITANA	34.268	380	658	3,8%	3.822	131	159
LOS RÍOS	2.817	338	276	5,6%	393	13	35
ARICA Y PARINACOTA	1.076	283	160	7,2%	63	2	18
ÑUBLE	6.025	361	320	5,3%	542	19	21
TOTAL	110.694	5.246	4.670	1,4%	10.867	371	516
ERROR NIVEL NACIONAL		1,4%				4,2%	

Fuente: Elaboración propia a partir de la base de datos de aplicación de las encuestas.

1.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

El cuestionario aplicado a personas usuarias se compone por un total de cuatro dimensiones, las que se componen de variables, que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del programa. Las dimensiones se detallan a continuación:

1. Atención de la persona usuaria:
 - a. Recepción de la persona usuaria.
 - b. Bolsa Nacional de Empleo.
2. Orientación laboral.
3. Colocación laboral.
4. Seguimiento laboral.

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

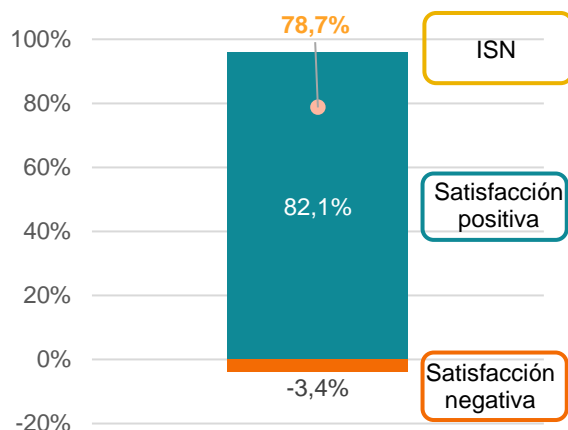


1. Atención de la persona usuaria.
2. Colocación laboral.
3. Seguimiento laboral.

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, subdimensiones 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: personas usuarias que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, porcentaje de personas usuarias 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, subdimensiones 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 PERSONAS

2.1 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

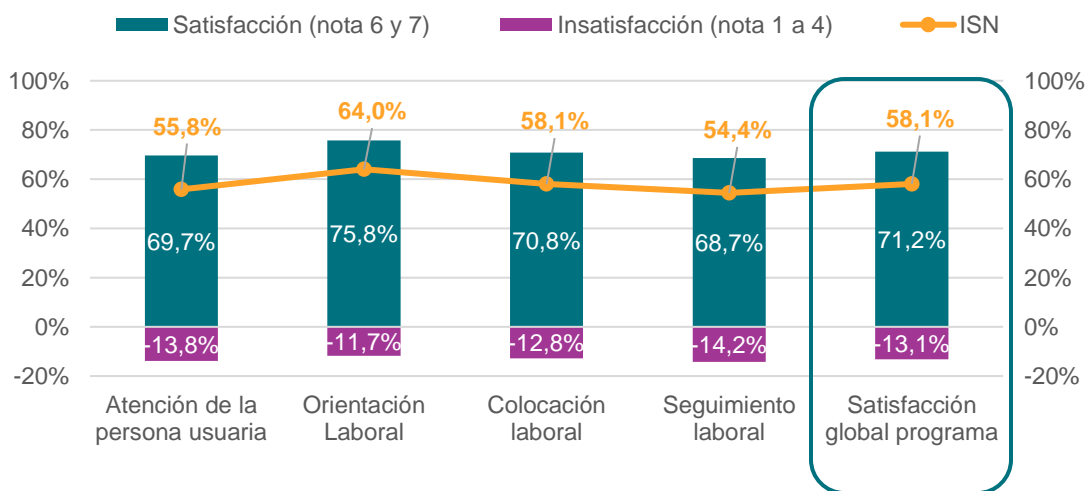
El presente apartado expone el resumen de los resultados de la encuesta aplicada en base a las cuatro dimensiones en las que se estructuró el instrumento de medición a personas atendidas y colocadas laboralmente el año 2023. La estructura del análisis se basará primero en la lectura del Índice de Satisfacción Neta, para luego complementar con la información de los datos descriptivos de cada subdimensión.

La construcción de la satisfacción global se obtuvo mediante la satisfacción obtenida en las dimensiones “Atención de la persona usuaria”, “Orientación laboral”, “Colocación laboral” y “Seguimiento laboral”.

Previo a la lectura de los resultados de satisfacción neta de cada una de las dimensiones y subdimensiones, es importante aclarar y considerar para efectos de su análisis, que el universo de personas atendidas 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 subdimensión serán calculadas por medio de promedios simples donde cada una de éstas contará con la misma ponderación.

Los resultados de la evaluación realizada por personas atendidas del programa Intermediación Laboral muestran un ISN negativo de 58,1%. Sólo una de las cuatro dimensiones evaluadas presenta ISN de nivel regular, correspondiente a “Orientación laboral” con un ISN de 64%. Mientras que las tres dimensiones restantes alcanzan satisfacción negativa, donde “Atención de la persona usuaria” obtiene un ISN de 55,8%, “Seguimiento laboral” un 54,4% y “Colocación Laboral” un de 58,1%.

GRÁFICO N°1: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

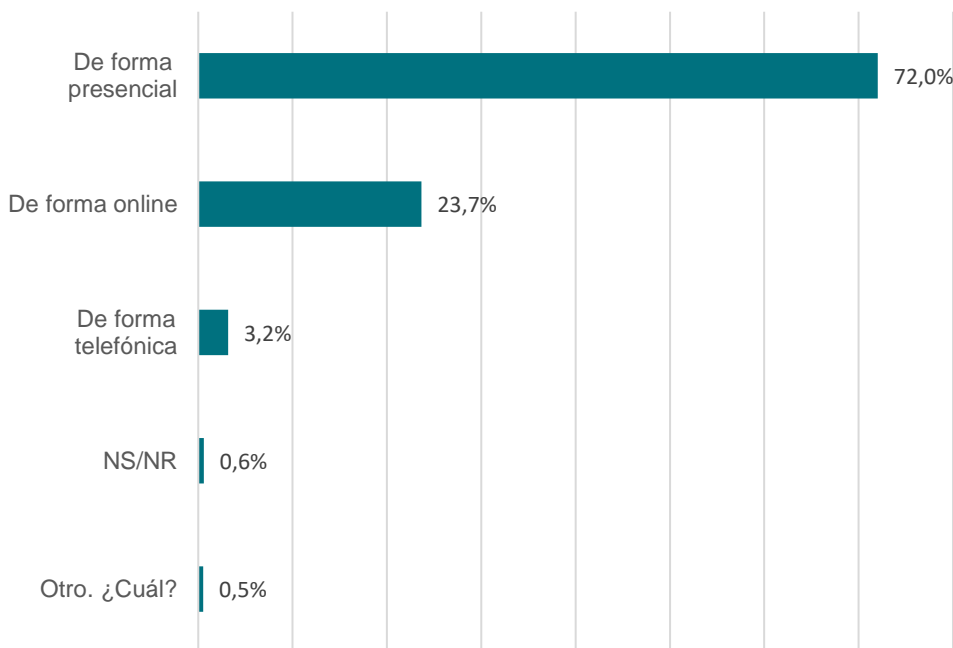


2.2 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “ATENCIÓN DE LA PERSONA USUARIA”

ANTECEDENTES

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan las personas atendidas de cada elemento que compone el programa, se levantó información sobre la forma en que se relacionaron con las OMIL o Plataforma Laboral durante el año 2023, donde un 72% lo hizo de forma presencial, un 23,7% de forma online, y un 3,2% de forma telefónica.

GRÁFICO N°2: ¿DE QUÉ FORMA SE RELACIONÓ CON LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL DEL SENCE DURANTE EL AÑO 2023?

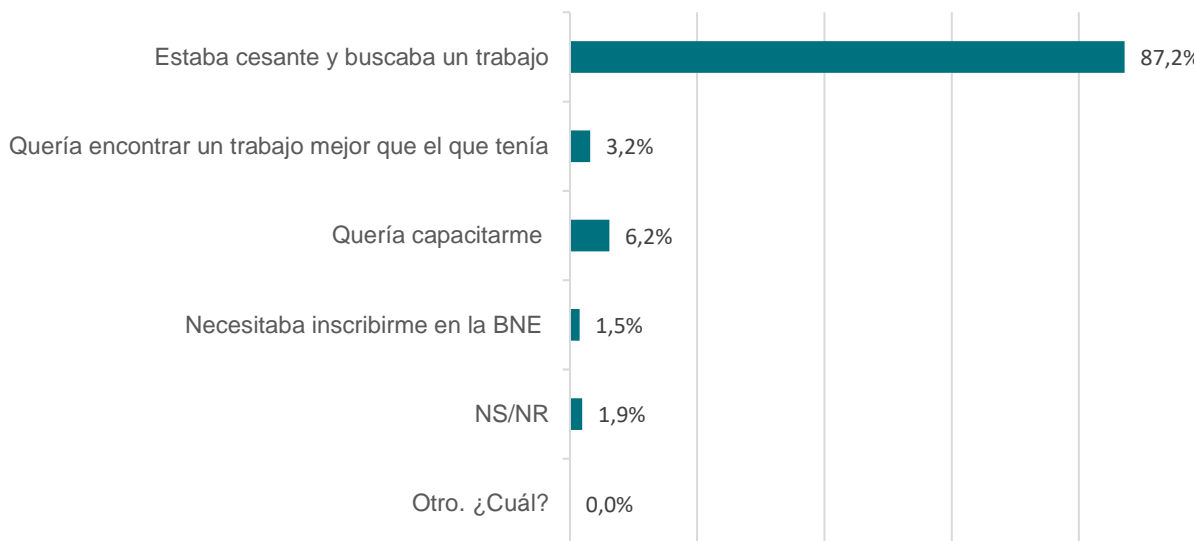


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

Respecto al ingreso de las personas atendidas en los servicios prestados por la OMIL o Plataforma Laboral, y en particular sobre los motivos que tuvieron para acercarse al organismo y la atención recibida en una primera instancia, el 87,2% llega a la OMIL o Plataforma Laboral por la necesidad de encontrar un trabajo (gráfico n°3).



GRÁFICO N°3: ¿POR QUÉ MOTIVO SE ACERCÓ/CONTACTÓ A LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL DEL SENCE DURANTE EL AÑO 2023?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

Tal y como muestra el gráfico n°4, del total de personas encuestadas, un 55,4% indica que se había acercado a la OMIL o Plataforma Laboral por primera vez, mientras que un 44,6% había ido en más de una ocasión. Además, un 63,6% de las personas encuestadas indica que al inicio de la atención sí le explicaron en qué consistían los servicios ofrecidos por la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE.

GRÁFICO N°4: ¿ERA LA PRIMERA VEZ QUE SE ACERCABA / CONTACTABA CON LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL DEL SENCE?

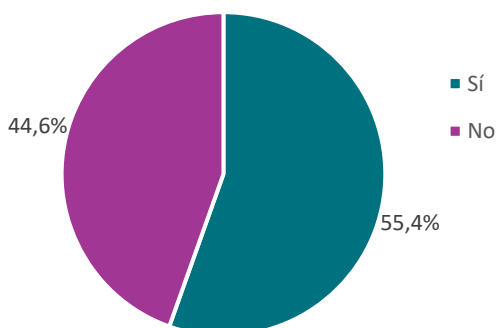
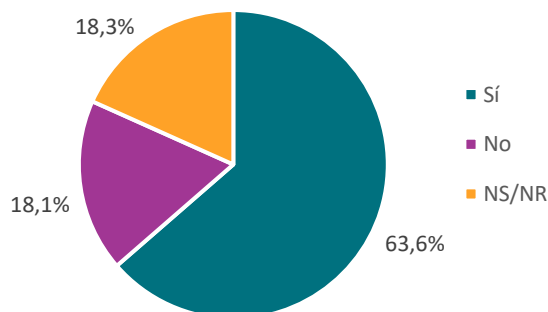


GRÁFICO N°5: AL INICIO DE SU ATENCIÓN ¿LE EXPLICARON EN QUÉ CONSISTÍAN LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL DEL SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.



Del total de personas que se había acercado a la OMIL o Plataforma Laboral más de una vez, un 78,9% lo ha hecho entre una y cuatro veces durante los últimos dos años. En promedio, aquellos que se habían acercado anteriormente, lo hicieron tres veces durante los últimos dos años.

TABLA N°5: ¿CUÁNTAS VECES SE ACERCÓ CON ANTERIORIDAD A LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL DURANTE LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS?

OPCIONES	USUARIOS	PORCENTAJE
1 VEZ	406	19,4%
2 VECES	637	30,4%
3 VECES	392	18,7%
4 VECES	219	10,5%
5 VECES	116	5,5%
6 VECES	80	3,8%
7 VECES	27	1,3%
8 VECES	21	1,0%
9 VECES	4	0,2%
10 VECES	59	2,8%
MÁS DE 10 VECES	73	3,5%
TOTAL	2.095	100,0%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

Respecto de los servicios entregados de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE), un 61,4% de las personas encuestadas conoce esta herramienta. Respecto a si la persona fue inscrita y capacitada en su uso, se observa en el gráfico n°7 que un 35,8% de las personas encuestadas fue inscrita en la BNE, mientras que el 50,4% ya estaba inscrita. Por otro lado, del total de personas que fue inscrita en la BNE, sólo un 23,1% declara haber sido capacitada en el uso de ésta.

GRÁFICO N°6: ¿CONOCE LA BOLSA NACIONAL DE EMPLEO (BNE)?

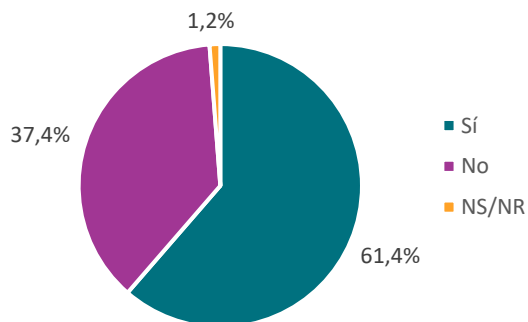
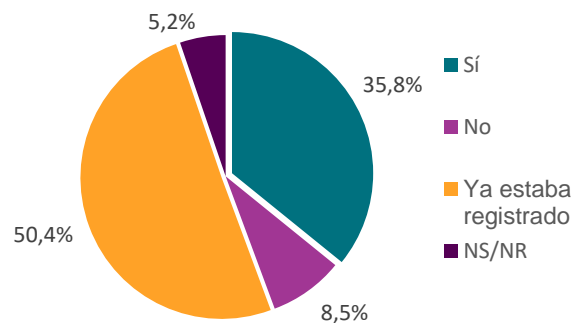


GRÁFICO N°7: ¿FUE INSCRITO EN LA BOLSA NACIONAL DE EMPLEO (BNE)?



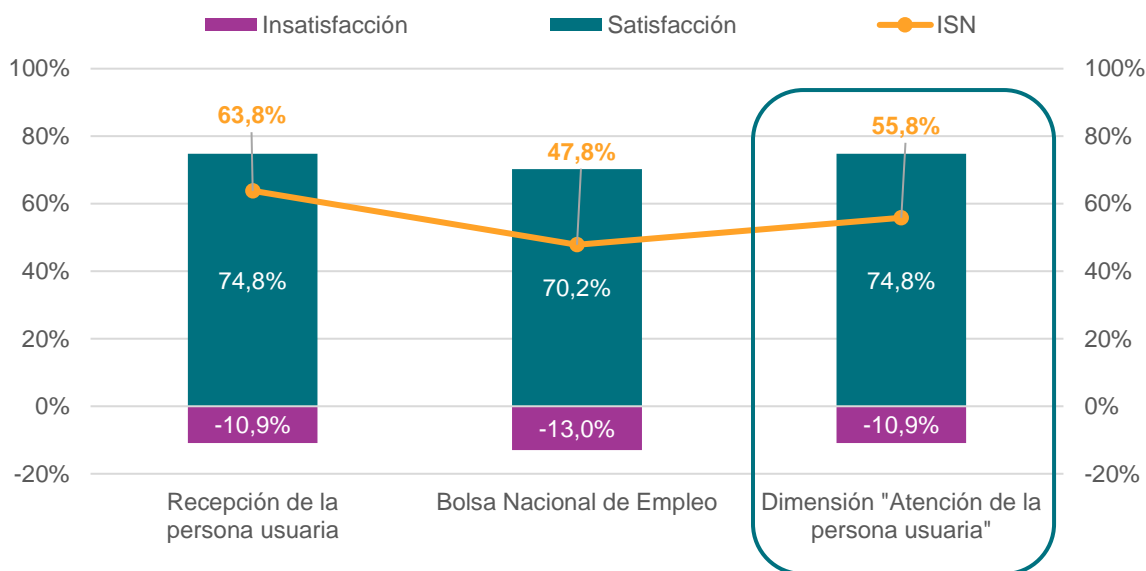
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.



EVALUACIÓN DIMENSIÓN "ATENCIÓN DE LA PERSONA USUARIA"

Para establecer la evaluación de la dimensión "Atención de la persona usuaria", se consideraron las subdimensiones: "Recepción de la persona usuaria" y "Bolsa Nacional de Empleo". La evaluación de la dimensión fue negativa alcanzando un ISN de 55,8%, donde la subdimensión peor evaluada corresponde a la "Bolsa Nacional de Empleo" considerada muy negativa. Mientras que la subdimensión "Recepción de la persona usuaria" obtiene una calificación regular.

GRÁFICO N°8: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "ATENCIÓN DE LA PERSONA USUARIA"

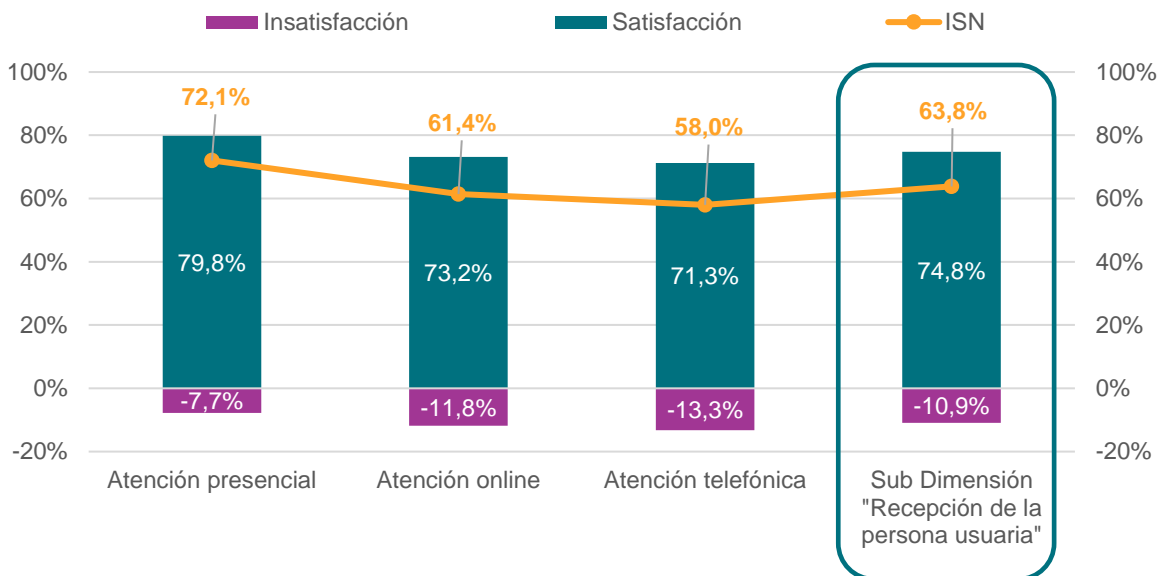


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

La subdimensión "Recepción de la persona usuaria" con ISN de 63,8% que corresponde a una satisfacción regular, se compone de las tres formas de atención, donde las personas usuarias evalúan sólo el canal mediante el cual se comunicaron con la OMIL o Plataforma Laboral. Se observa que dos de los tres canales obtienen calificaciones regulares, atención presencial y atención online, mientras que la atención telefónica, con un ISN de 58%, presenta un nivel de satisfacción negativo.



GRÁFICO N°9: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "RECEPCIÓN DE LA PERSONA USUARIA"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

Al indagar en cada forma de atención, partiendo por *“atención presencial”*, se observa que lo mejor evaluado corresponde a *“facilidad para encontrar y llegar a la oficina”* que obtiene una satisfacción positiva. Los otros aspectos de esta subdimensión dan cuenta de una satisfacción regular y corresponden a: *“claridad de la información entregada por la persona funcionaria OMIL”*, *“interés para escuchar los detalles de su requerimiento”* y *“tiempos de espera para recibir su atención”*.

TABLA N°6: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “ATENCIÓN PRESENCIAL”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN	SATISFACCIÓN
FACILIDAD PARA ENCONTRAR Y LLEGAR A LA OFICINA	75,7%	-5,9%	81,5%
TIEMPOS DE ESPERA PARA RECIBIR SU ATENCIÓN	68,7%	-7,6%	76,3%
INTERÉS PARA ESCUCHAR LOS DETALLES DE SU REQUERIMIENTO	68,9%	-9,8%	78,6%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR LA PERSONA FUNCIONARIA OMIL	75,0%	-7,8%	82,8%
SUBDIMENSIÓN "ATENCIÓN PRESENCIAL"	72,1%	-7,7%	79,8%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.



En cuanto a la “*atención online*”, que con un ISN de 61,4% representa una satisfacción general regular, se observa que lo mejor evaluado corresponde a la “*facilidad para acceder a la plataforma online de atención*” seguida de la “*claridad de la información entregada por la persona funcionaria OMIL*”, “*interés para escuchar los detalles de su requerimiento*” con evaluaciones regulares, y en último lugar está “*tiempos de espera para recibir su atención*” que obtiene un nivel de satisfacción negativo.

TABLA N°7: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “ATENCIÓN ONLINE”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN	SATISFACCIÓN
FACILIDAD PARA ACCEDER A LA PLATAFORMA ONLINE DE ATENCIÓN	68,6%	-8,1%	76,7%
TIEMPOS DE ESPERA PARA RECIBIR SU ATENCIÓN	53,0%	-13,6%	66,6%
INTERÉS PARA ESCUCHAR LOS DETALLES DE SU REQUERIMIENTO	56,6%	-14,2%	70,8%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR LA PERSONA FUNCIONARIA OMIL	67,4%	-11,3%	78,6%
SUBDIMENSIÓN "ATENCIÓN ONLINE"	61,4%	-11,8%	73,2%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

Y respecto a la “*atención telefónica*”, se observa que los aspectos mejor evaluados corresponden a la “*claridad de la información entregada por la persona funcionaria OMIL*” e “*interés para escuchar los detalles de su requerimiento*”, ambas con evaluaciones regulares. Por otra parte, la “*facilidad para comunicarse telefónicamente*” obtiene una evaluación negativa y los “*tiempos de espera para recibir su atención*” una evaluación muy negativa.

TABLA N°8: VARIABLES SUBDIMENSIÓN “ATENCIÓN TELEFÓNICA”

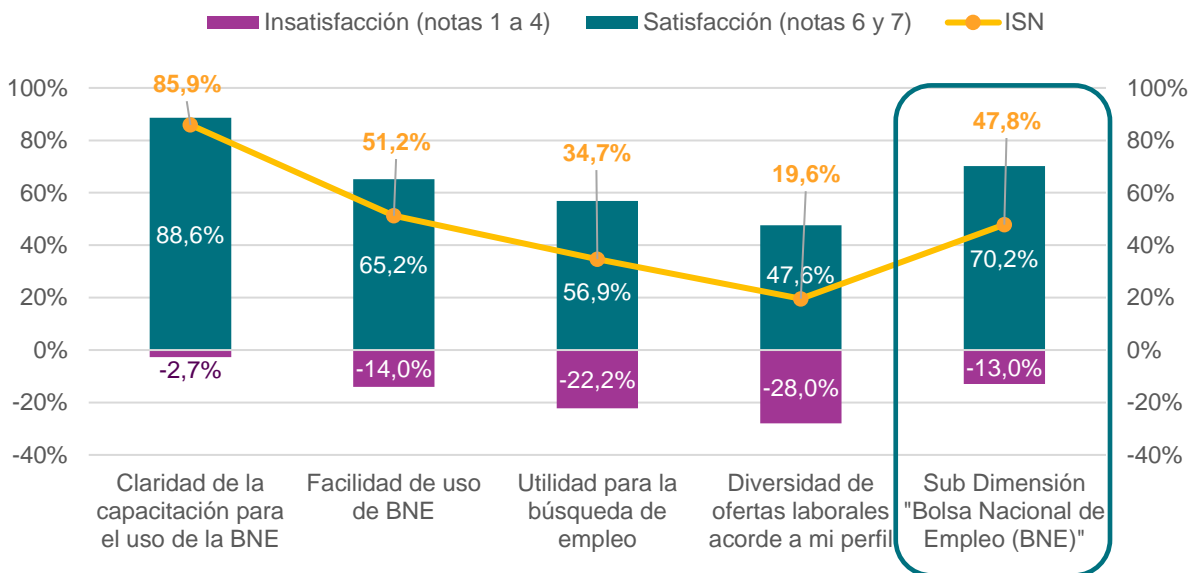
ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN	SATISFACCIÓN
FACILIDAD PARA COMUNICARSE TELEFÓNICAMENTE CON LA OMIL	58,1%	-10,1%	68,2%
TIEMPOS DE ESPERA PARA RECIBIR SU ATENCIÓN	44,2%	-16,3%	60,5%
INTERÉS PARA ESCUCHAR LOS DETALLES DE SU REQUERIMIENTO	61,6%	-15,1%	76,7%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR LA PERSONA FUNCIONARIA OMIL	68,0%	-11,6%	79,6%
SUBDIMENSIÓN "ATENCIÓN TELEFÓNICA"	58,0%	-13,3%	71,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.



La subdimensión “Bolsa Nacional de Empleo” alcanza una evaluación negativa, en que el aspecto con peor evaluación corresponde a “diversidad de ofertas laborales acorde a mi perfil” que es calificada de forma muy negativa. Mientras que lo mejor evaluado corresponde a “claridad de la capacitación para el uso de la BNE”, el único aspecto calificado de forma positiva.

GRÁFICO N°10: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "BOLSA NACIONAL DE EMPLEO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “ORIENTACIÓN LABORAL”

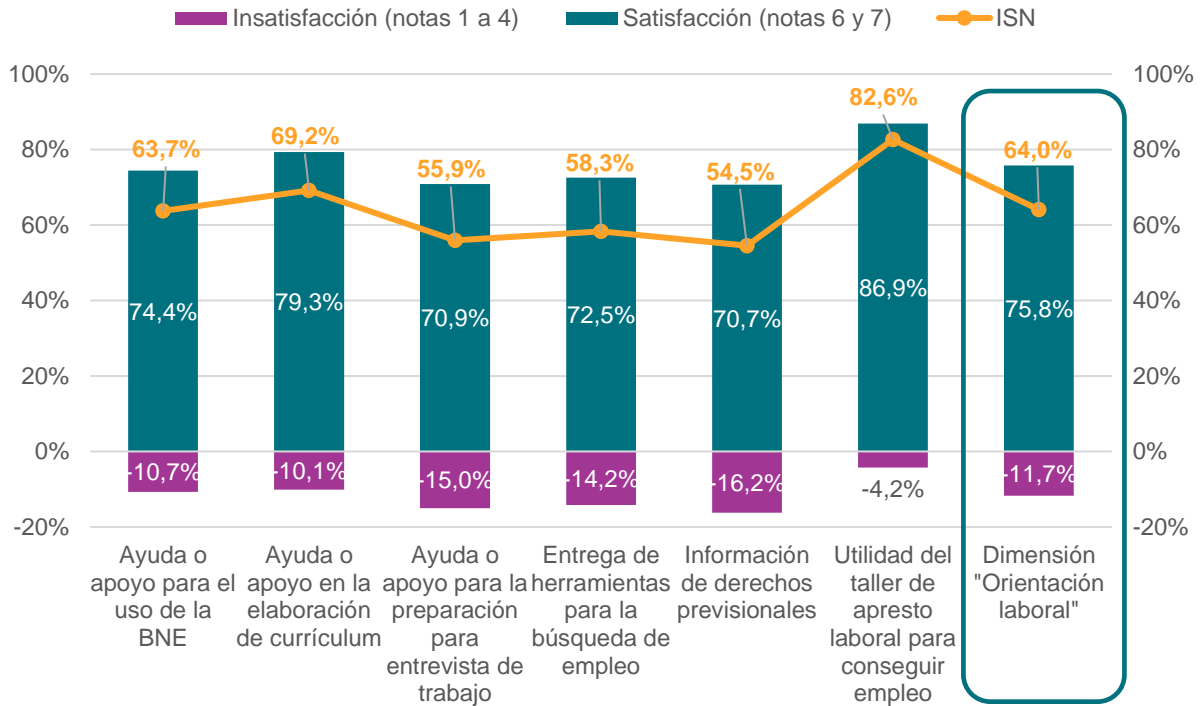
El enfoque de este apartado refleja la percepción de las personas atendidas sobre el proceso de capacitación en el desarrollo de habilidades necesarias para encontrar trabajo, específicamente sobre los talleres realizados para tal efecto, denominado Apresto Laboral.

De forma general, la evaluación de la dimensión “Orientación laboral” fue regular alcanzando un ISN de 64%. Respecto de los aspectos que integran esta dimensión, lo mejor evaluado corresponde a “utilidad del taller de apresto laboral para conseguir empleo” que con un ISN de 82,6%, refleja una satisfacción positiva. Los aspectos “ayuda o apoyo en la elaboración de currículum” y “ayuda o apoyo para el uso de la BNE”, obtienen una calificación regular con ISN de 69,2% y 63,7% respectivamente.

Los aspectos peor evaluados, con calificación negativa, corresponden a la “entrega de herramientas para la búsqueda de empleo”, “ayuda o apoyo para la preparación para entrevista de trabajo”, e “información de derechos previsionales”, que obtienen un ISN de 58,3%, 55,9% y 54,5% respectivamente.



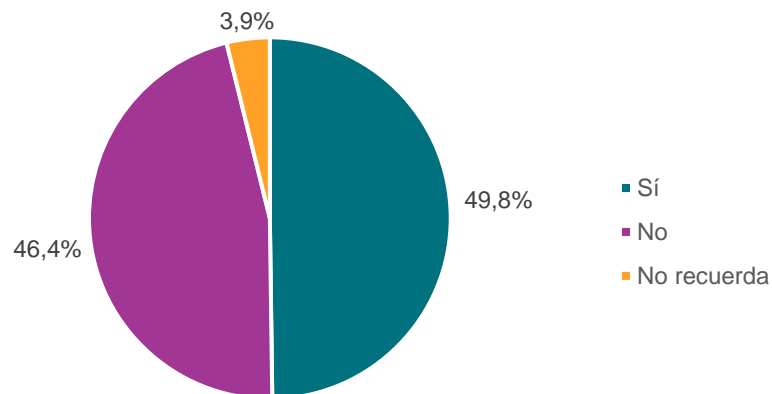
GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "ORIENTACIÓN LABORAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

Respecto a las actividades para la orientación laboral, un 49,8% fue entrevistado para conocer su experiencia laboral (gráfico n°12).

GRÁFICO N°12: ¿LE HICIERON UNA ENTREVISTA PARA CONOCER SU EXPERIENCIA LABORAL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.



Luego, al ser consultadas por la participación en el taller de Apresto Laboral, un 14,1% de las personas manifestó haber sido invitada. De ellas, un 36,1% señaló haber participado efectivamente en los talleres.

GRÁFICO N°13: ¿FUE INVITADO(A) A PARTICIPAR DE UN TALLER DE APRESTO LABORAL?

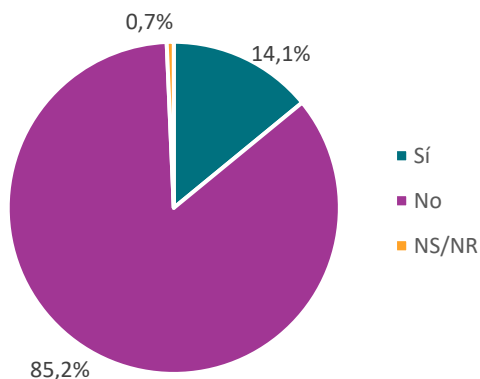
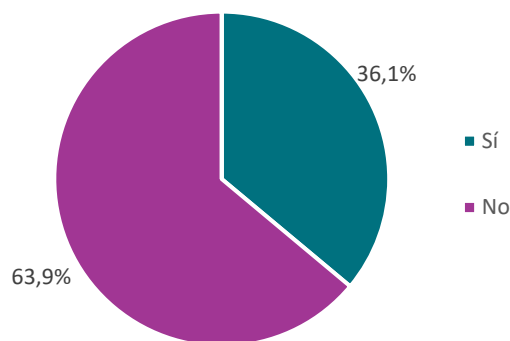


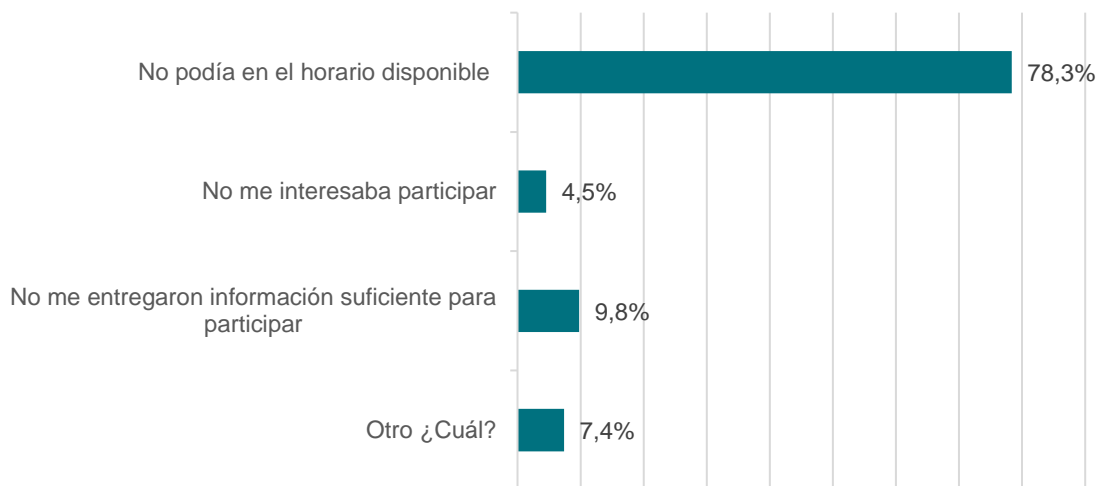
GRÁFICO N°14: ¿PARTICIPÓ DEL TALLER?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

Del 63,9% de las personas atendidas que señalan no haber participado del taller, un 78,3% indica que no participó porque no podía en el horario disponible, mientras que un 9,8% señala que no le entregaron información suficiente para participar.

GRÁFICO N°15: ¿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 Intermediación Laboral año 2023.



Por otra parte, del 36,1% de las personas que indican haber participado en el taller, un 91,6% señala que el tiempo en que se llevó a cabo el taller de apresto laboral sí fue apropiado para desarrollar de manera cabal todas las temáticas impartidas. Además, un 90,7% indicó que el taller de apresto laboral cumplió con las expectativas personales que tenía.

GRÁFICO N°16: EL TIEMPO EN EL QUE SE LLEVÓ A CABO EL TALLER DE APRESTO ¿FUE EL APROPIADO PARA DESARROLLAR DE MANERA CABAL TODAS LAS TEMÁTICAS IMPARTIDAS?

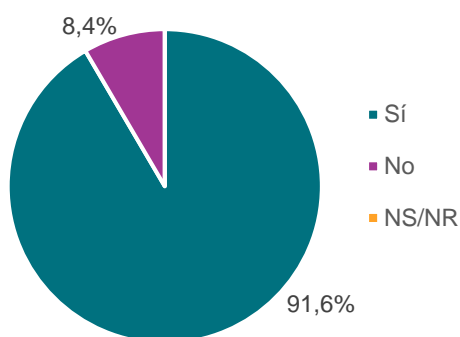
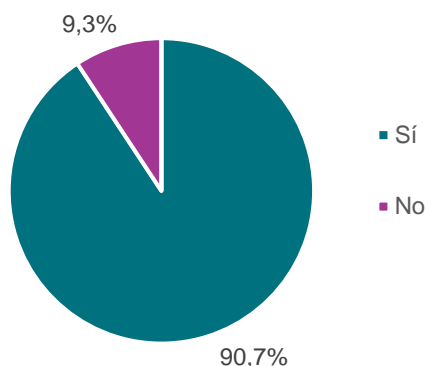


GRÁFICO N°17: EN RELACIÓN AL CONOCIMIENTO QUE TE TENÍA DEL TALLER DE APRESTO LABORAL, ESTE ¿CUMPLIÓ CON SUS EXPECTATIVAS PERSONALES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

Respecto a la incorporación de algún servicio adicional al taller de apresto laboral, un 78,5% de quienes participaron en los talleres indican que no incorporarían servicios adicionales. El 15,6% restante indica temas como: mayor tiempo en el taller y horas prácticas, ayuda psicológica o motivacional, y mayor inclusión.

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 menos de la mitad de quienes fueron invitados efectivamente asistieron.

2.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “COLOCACIÓN LABORAL”

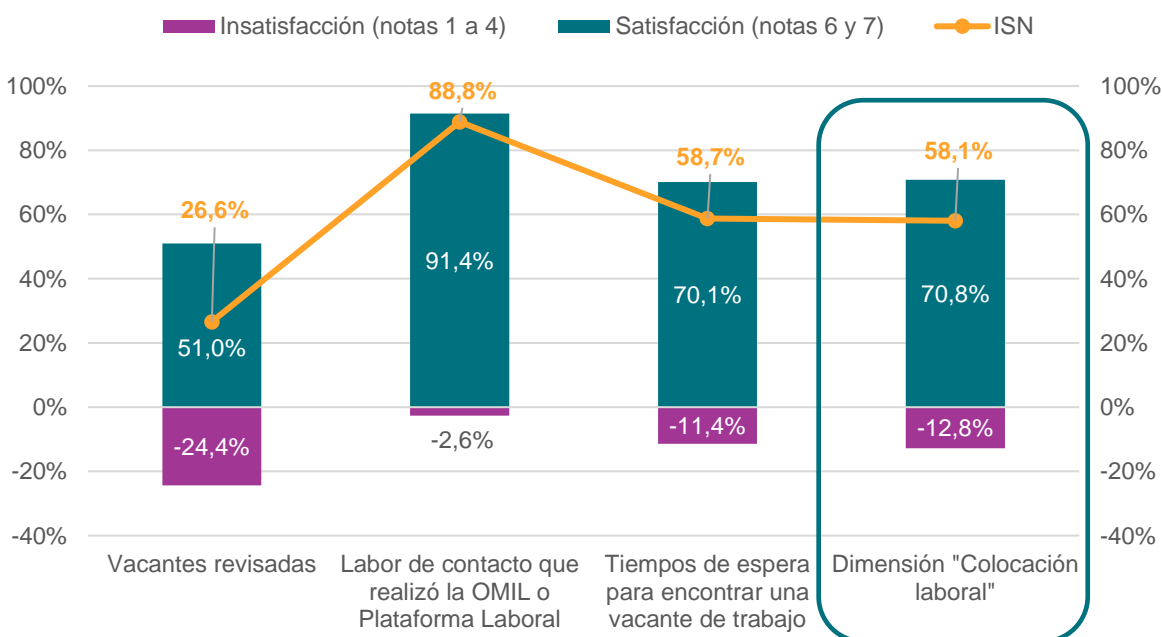
Esta dimensión comprende el proceso de colocación laboral que realiza la OMIL o las Plataformas Laborales para ayudar a las personas atendidas a encontrar un empleo, tanto en la etapa inicial de búsqueda de ofertas, como en las etapas posteriores de contacto con las empresas y entrevistas. Para evaluar la satisfacción global del proceso de colocación laboral, se midieron los aspectos: “*vacantes revisadas*”, “*labor de contacto que realizó la OMIL o Plataforma Laboral*” y “*tiempos de espera de para encontrar una vacante*”.



En el caso de “vacantes revisadas” el aspecto es evaluado por las personas atendidas que indican haber revisado las vacantes de trabajo disponibles, lo que corresponde a un 69% del total de la muestra. Los aspectos “labor de contacto que realizó OMIL o Plataforma Laboral” y “tiempo de espera de los resultados” son evaluados por aquellas personas atendidas cuya vacante de trabajo fue gestionada por la OMIL o Plataforma Laboral, correspondiente al 24,9% de la muestra.

De acuerdo con los resultados, es posible ver que la satisfacción global de esta dimensión es negativa, donde el ISN llega a un 58,1%. La evaluación más baja está en el aspecto “vacantes disponibles” con una calificación muy negativa, seguido de “el tiempo de espera para encontrar una vacante de trabajo” con calificación negativa. Finalmente, la “labor de contacto que realizó la OMIL o Plataforma Laboral” es la mejor evaluación con una calificación considerada positiva, que corresponde a un ISN de 88,8%.

GRÁFICO N°18: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "COLOCACIÓN LABORAL"



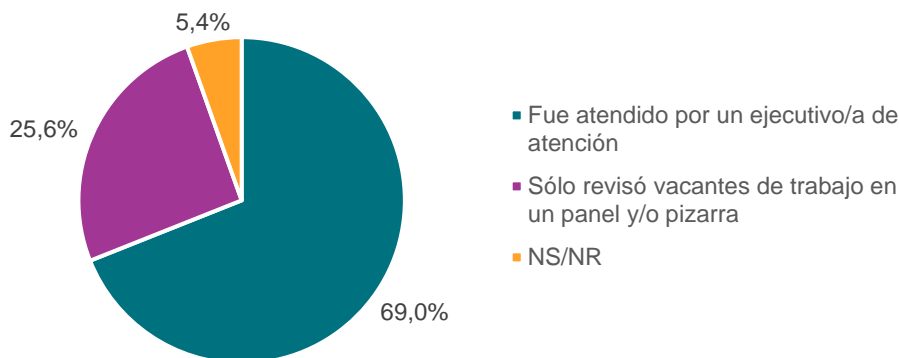
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

El trabajo de identificación de las vacantes respecto de las habilidades o capacidades de la persona que asistió a la oficina municipal tiene que ver directamente con uno de los puntos básicos de la estrategia de intervención del programa Intermediación Laboral, que guarda relación con las acciones de gestión que buscan fortalecer la red de colaboración con el empresariado local y entregar a las personas beneficiarias que buscan empleo, herramientas que faciliten la obtención de un trabajo.



Del total de personas encuestadas, un 69% fue atendida por una persona ejecutiva de atención, mientras que un 25,6% sólo revisó vacantes de trabajo en un panel y/ o pizarra.

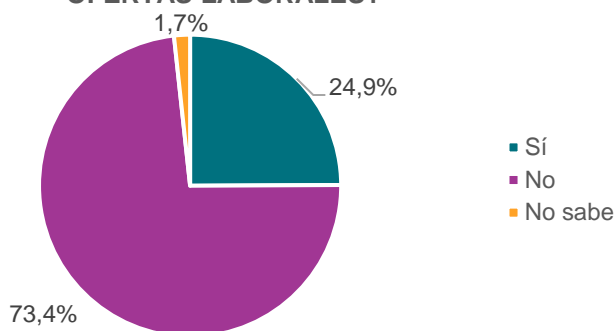
GRÁFICO N°19: AL LLEGAR/CONTACTAR A LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL DEL SENCE, ¿FUE ATENDIDO POR UN EJECUTIVO/A DE ATENCIÓN O SÓLO REVISÓ VACANTES DE TRABAJO EN UN PANEL Y/O PIZARRA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

Del total de personas encuestadas, un 24,9% identifica haber conseguido empleo a través de la OMIL o Plataforma Laboral. Del 73,4% de las personas que no consiguieron empleo por medio de esas oficinas, un 86,6% consiguió empleo por su cuenta luego de acercarse a la OMIL o Plataforma Laboral durante el año 2023.

GRÁFICO N°20: ¿LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL DEL SENCE LE CONSIGUIÓ EMPLEO EN ALGUNA DE LAS OFERTAS LABORALES?



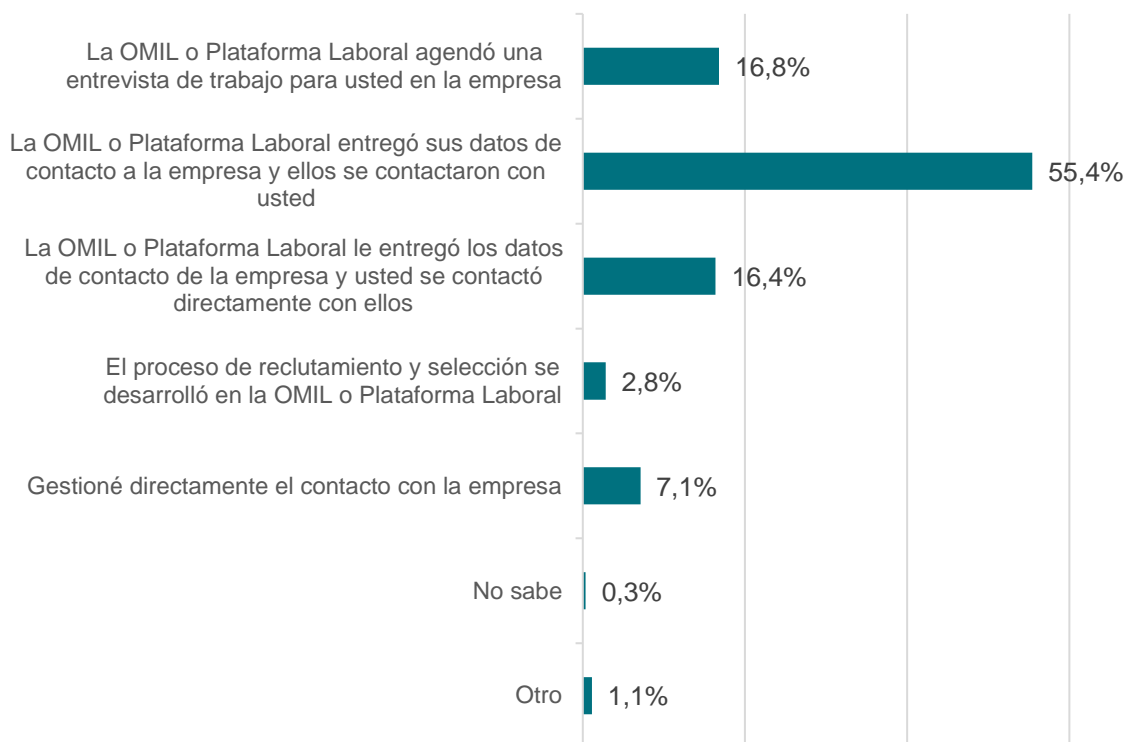
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

Respecto a cómo lo contactó la OMIL o Plataforma Laboral con la empresa en la que se ofrecía alguna vacante, se puede apreciar en el siguiente gráfico que al 16,8% de las personas encuestadas la OMIL o Plataforma Laboral le agendó una entrevista de trabajo con la empresa; al 55,4% se le contactó por la propia empresa con datos de contacto entregados por la OMIL o por la Plataforma Laboral; y, el 16,4% se contactó directamente con la empresa tras recibir los datos de contacto de la empresa por parte de la OMIL o



Plataforma Laboral. Sólo para el 2,8% de las personas usuarias, el proceso de reclutamiento y selección se desarrolló en la OMIL o Plataforma Laboral.

GRÁFICO N°21: ¿CÓMO LO CONTACTÓ LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL DEL SENCE CON LA EMPRESA QUE DISPUSO LA OFERTA DE EMPLEO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “SEGUIMIENTO LABORAL”

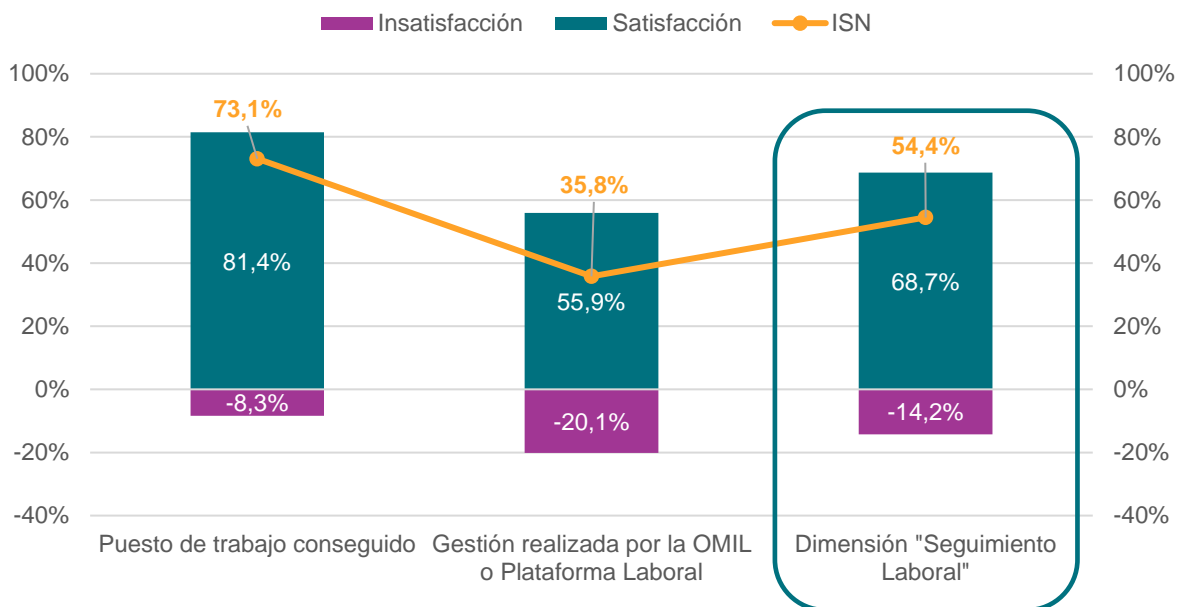
Este apartado comprende la evaluación del proceso que realizan las OMIL o Plataformas Laborales, posterior a la inserción laboral de las personas atendidas, con la finalidad de verificar si se cumplieron las condiciones laborales ofrecidas por las empresas. Para obtener el nivel de satisfacción global del proceso de intermediación laboral, se midieron los aspectos “*puesto de trabajo conseguido*” y la “*gestión realizada por la OMIL o Plataforma Laboral*”, los que también son evaluados sólo por aquellas personas atendidas cuyas vacantes de trabajo fue gestionada por la OMIL, correspondiente al 24,9% de la muestra.

La subdimensión “*puesto de trabajo conseguido*”, obtuvo un ISN de 73,1%, considerado como regular. Respecto de la “*gestión realizada por la OMIL o Plataforma Laboral*”, el ISN alcanza un 35,8%, considerado muy negativo.



En síntesis, el ISN de la dimensión “*Seguimiento laboral*” llegó a 54,4%, que representa un nivel de satisfacción negativo desde la perspectiva de las personas vinculadas laboralmente.

GRÁFICO 22: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "SEGUIMIENTO LABORAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

De acuerdo con el programa, el proceso de intermediación laboral se define como toda acción que tenga como resultado la empleabilidad en un puesto de trabajo dependiente, cumpliendo con los requisitos básicos de las actividades de gestión establecidas. Para el logro de dicho objetivo, la OMIL o Plataforma Laboral toma contacto con la persona atendida para inspeccionar las condiciones de trabajo. Del total de personas encuestadas, un 38,4% fueron contactadas por el encargado de la oficina para corroborar las condiciones de trabajo en las que se encuentra. Adicionalmente, un 88,8% de las personas colocadas laboralmente, declaran que si se cumplen las condiciones laborales publicadas en la oferta de empleo a la que postuló.



GRÁFICO N°23: ¿LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL DEL SENCE SE HA PUESTO EN CONTACTO CON USTED DESPUÉS DE SU COLOCACIÓN EN UN PUESTO DE TRABAJO, PARA HACER SEGUIMIENTO DE SU SITUACIÓN LABORAL?

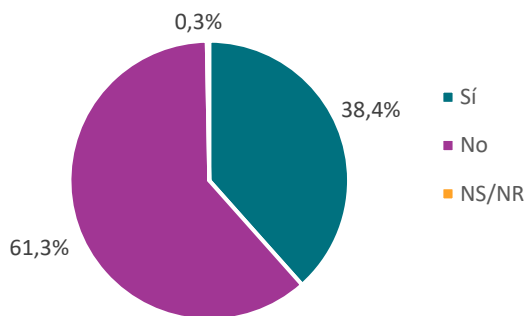
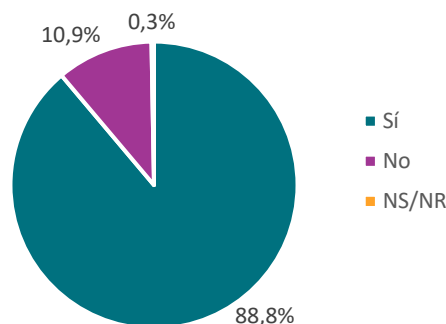


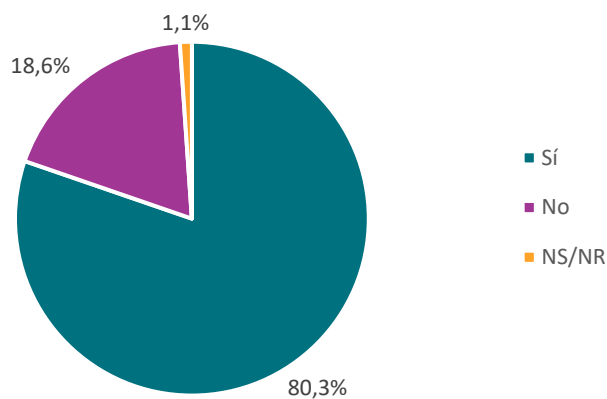
GRÁFICO N°24: ¿EL PUESTO DE TRABAJO EN QUE FUE COLOCADO CUMPLE CON LAS CONDICIONES LABORALES PUBLICADAS EN LA OFERTA DE EMPLEO A LA QUE POSTULÓ?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

Finalmente, un 80,3% de las personas encuestadas recomendaría a otras personas la búsqueda de trabajo a través de la OMIL o Plataforma Laboral, mientras que el 11,1% no lo haría.

GRÁFICO N°25: ¿RECOMENDARÍA A OTRAS PERSONAS ACUDIR A LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL DEL SENCE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.



3. RESULTADOS DESAGREGADOS POR REGIÓN, SEXO Y TIPO DE INTERMEDIADOR

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada regional, por sexo y tipo de intermediador considerando que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también por estas variables. Sin embargo, tomando en cuenta la baja contactibilidad y el número reducido de casos en algunas regiones, es que los errores muestrales en algunas regiones son levemente superiores al 5%¹, aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación. Las siguientes tablas presenta los ISN para cada región, sexo y tipo de intermediador, por cada dimensión que compone la encuesta, además de los porcentajes de satisfacción positiva y negativa. Asimismo, se agregan los resultados a nivel nacional de modo de generar un comparativo con los resultados obtenidos en cada variable.

TABLA N°9: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN REGIONAL DE INTERMEDIACIÓN LABORAL AÑO 2023.

REGIONES	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	NACIONAL
Atención de la persona usuaria																	
Positiva	61,6%	76,0%	72,0%	71,2%	68,9%	73,3%	71,5%	72,3%	68,8%	62,5%	71,2%	64,0%	69,6%	67,3%	64,8%	69,2%	69,7%
Negativa	19,1%	8,3%	13,8%	12,2%	17,0%	13,2%	14,5%	10,3%	13,0%	19,0%	14,6%	12,5%	13,3%	13,7%	14,6%	14,1%	13,8%
ISN	42,4%	67,7%	58,2%	59,0%	51,9%	60,1%	57,0%	62,0%	55,8%	43,5%	56,6%	51,5%	56,4%	53,6%	50,2%	55,1%	55,8%
Orientación laboral																	
Positiva	70,5%	83,4%	74,1%	71,7%	75,4%	71,4%	73,3%	76,3%	70,3%	67,9%	66,8%	85,8%	74,2%	72,6%	62,6%	76,7%	73,6%
Negativa	15,7%	5,8%	13,6%	17,9%	10,1%	14,3%	13,8%	10,3%	15,9%	16,4%	21,3%	5,8%	11,5%	11,6%	23,4%	13,6%	13,3%
ISN	57,5%	77,8%	62,1%	58,3%	63,9%	61,9%	66,2%	70,6%	57,8%	59,6%	54,6%	83,4%	65,5%	64,7%	41,0%	68,3%	64,0%
Colocación laboral																	
Positiva	73,4%	73,5%	75,7%	74,5%	70,5%	69,9%	73,8%	69,1%	67,8%	71,8%	59,7%	76,3%	67,2%	68,0%	62,7%	74,6%	70,8%
Negativa	11,6%	11,0%	9,9%	12,0%	12,6%	12,8%	13,9%	12,5%	15,0%	14,0%	16,7%	9,3%	15,1%	12,5%	13,9%	10,1%	12,8%
ISN	61,8%	62,6%	65,8%	62,6%	58,0%	57,1%	59,9%	56,6%	52,8%	57,8%	43,1%	67,0%	52,1%	55,4%	48,8%	64,4%	58,1%
Seguimiento laboral																	
Positiva	69,2%	69,7%	74,2%	70,8%	65,5%	68,7%	67,1%	68,5%	70,7%	70,7%	77,1%	72,4%	64,5%	68,1%	63,9%	71,4%	68,7%
Negativa	15,0%	9,0%	10,2%	12,8%	11,9%	14,4%	16,2%	16,1%	14,3%	15,4%	13,7%	11,7%	16,7%	14,3%	18,5%	12,9%	14,2%
ISN	54,2%	60,8%	64,0%	58,0%	53,6%	54,4%	50,9%	52,4%	56,4%	55,2%	63,4%	60,7%	47,8%	53,8%	45,4%	58,6%	54,4%
Satisfacción global programa	54,0%	67,2%	62,5%	59,5%	56,8%	58,4%	58,5%	60,4%	55,7%	54,0%	54,4%	65,6%	55,4%	56,9%	46,4%	61,6%	58,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

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



TABLA N°10: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN REGIONAL DE INTERMEDIACIÓN LABORAL AÑO 2023.

SEXO	FEMENINO	MASCULINO	NACIONAL
Atención de la persona usuaria			
Positiva	69,1%	70,5%	69,7%
Negativa	14,2%	13,2%	13,8%
ISN	54,8%	57,2%	55,8%
Orientación laboral			
Positiva	73,5%	73,7%	73,6%
Negativa	13,2%	13,4%	13,3%
ISN	63,3%	64,6%	64,0%
Colocación laboral			
Positiva	70,0%	72,1%	70,8%
Negativa	13,5%	11,8%	12,8%
ISN	56,5%	60,2%	58,1%
Seguimiento laboral			
Positiva	68,3%	69,2%	68,7%
Negativa	14,3%	14,1%	14,2%
ISN	53,9%	55,1%	54,4%
Satisfacción global programa	57,1%	59,3%	58,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

TABLA N°11: RESULTADOS DE SATISFACCIÓN REGIONAL DE INTERMEDIACIÓN LABORAL AÑO 2023.

INTERMEDIADOR	OMIL	PLATAFORMA LABORAL	NACIONAL
Atención de la persona usuaria			
Positiva	69,8%	69,1%	69,7%
Negativa	14,0%	12,5%	13,8%
ISN	55,8%	56,7%	55,8%
Orientación laboral			
Positiva	73,9%	71,1%	73,6%
Negativa	13,0%	15,1%	13,3%
ISN	64,9%	57,3%	64,0%
Colocación laboral			
Positiva	71,2%	66,3%	70,8%
Negativa	12,7%	14,1%	12,8%
ISN	58,5%	52,2%	58,1%
Seguimiento laboral			
Positiva	69,3%	61,5%	68,7%
Negativa	14,1%	15,2%	14,2%
ISN	55,2%	46,4%	54,4%
Satisfacción global programa	58,6%	53,1%	58,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.



4. RESULTADOS EMPRESAS

4.1 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

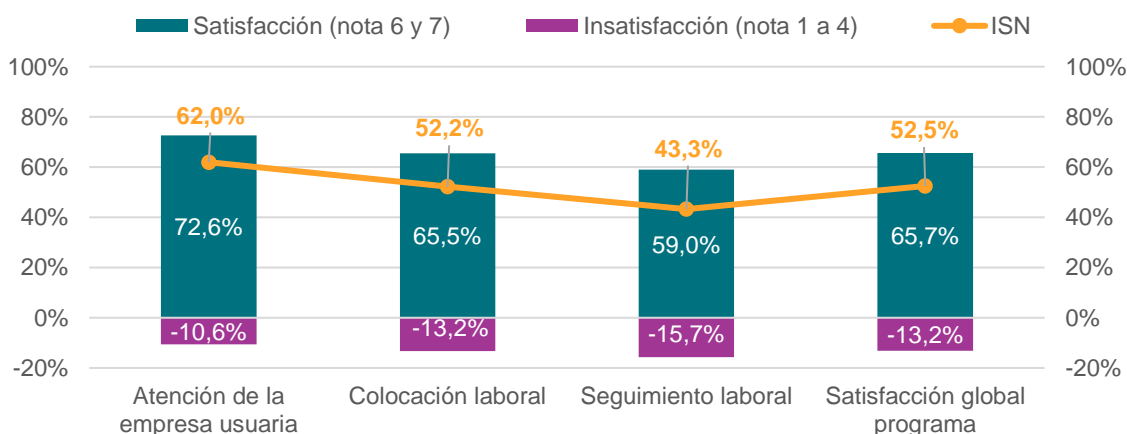
En el presente apartado se expone el resumen de los resultados de la encuesta aplicada a empresas en base a las tres dimensiones en las que se estructuró el instrumento de medición del programa Intermediación Laboral empresas 2023. La estructura del análisis se basará primero en la lectura del Índice de Satisfacción Neta, para luego complementar con la información obtenida de los datos descriptivos de cada subdimensión.

La construcción de la satisfacción global se obtuvo mediante la satisfacción obtenida de las dimensiones “Atención de la empresa usuaria”, “Colocación laboral” y “Seguimiento laboral”.

Previo a la lectura de los resultados de satisfacción neta de cada una de las dimensiones y subdimensiones, es importante considerar que para efectos de su análisis que el universo de empresas 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 subdimensión 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 Intermediación Laboral empresas muestran un ISN de 52,5%, que es definido como negativo. Respecto de las dimensiones que conforman la evaluación del programa, tenemos que la “Atención de la empresa usuaria” obtiene la mejor calificación, con un ISN regular de 62% correspondiente a una calificación regular. Mientras que “Colocación laboral” con un ISN de 52,2% presenta una calificación negativa y “Seguimiento laboral” con un ISN de 43,3% una satisfacción muy negativa.

GRÁFICO N°26: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

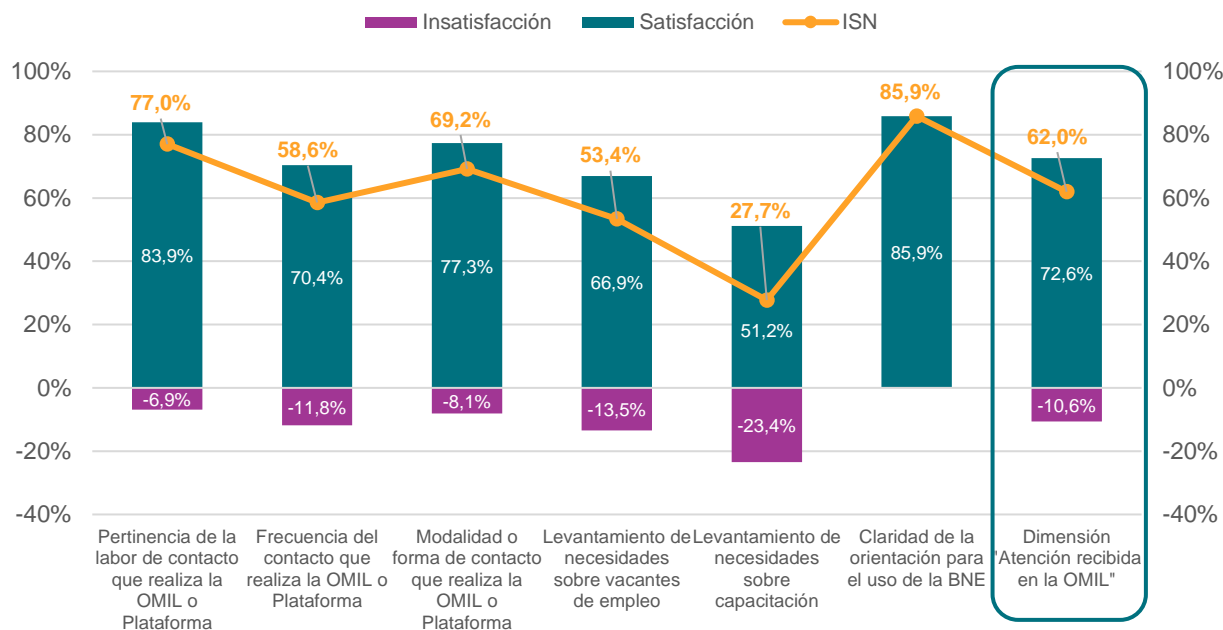


4.2 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “ATENCIÓN RECIBIDA DURANTE LA RECEPCIÓN”

Para establecer la evaluación de la dimensión “Atención de la empresa usuaria”, se consideraron aspectos relacionados a la labor de contacto realizado por la OMIL o Plataforma Laboral, el levantamiento de necesidades de la empresa y la orientación para el uso de la BNE.

De forma general, la evaluación de la dimensión “Atención de la empresa usuaria” corresponde a una satisfacción regular, alcanzando un ISN de 62%. En cuanto a los aspectos que componen esta dimensión, lo mejor evaluado se relaciona con la “claridad de la orientación para el uso de la BNE”, seguido de la “pertinencia de la labor de contacto que realiza la OMIL o Plataforma”, ambos aspectos considerados como positivos. Por otra parte, los aspectos peor evaluados son el “levantamiento de necesidades sobre vacantes de empleo” con un ISN de 53,4% que corresponde a una satisfacción negativa y el “levantamiento de necesidades sobre capacitación”, que con un ISN de 27,7% es considerada como una evaluación muy negativa.

GRÁFICO N°27: DIMENSIÓN SATISFACCIÓN "ATENCIÓN DEL USUARIO"



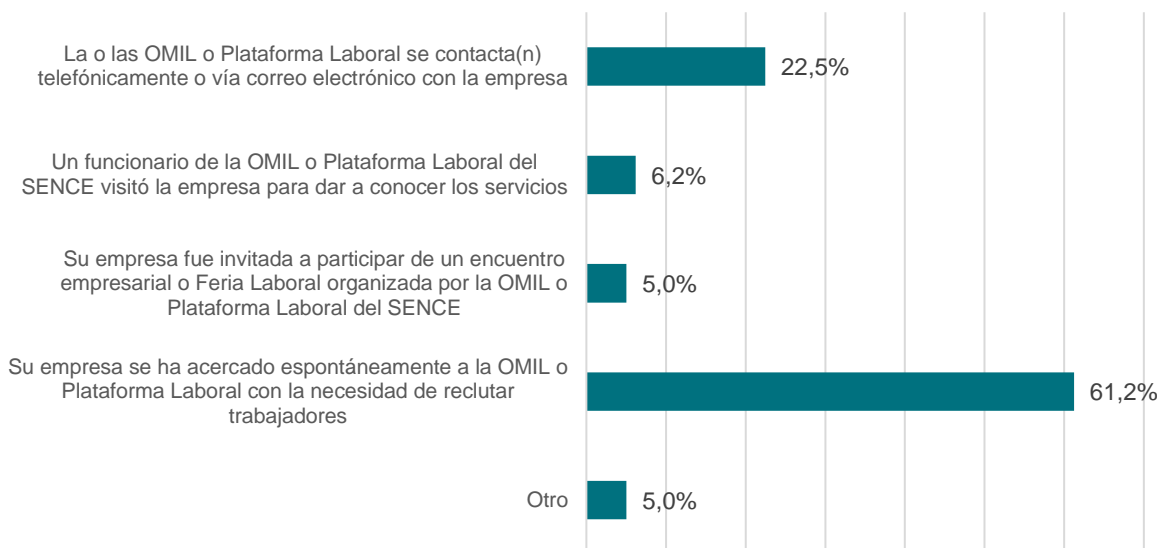
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

La mayor parte de las empresas se acercan a las OMIL o Plataforma laboral de forma espontánea motivadas por la necesidad de reclutar personas trabajadoras (61,2%). Las otras formas en que se establece el primer contacto con las OMIL o Plataforma Laboral es a través de teléfono o email; a través de un gestor territorial; o por medio de un encuentro empresarial que en conjunto alcanzan un 33,7% de las menciones.





GRÁFICO N°28: EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CÓMO SE ESTABLECIÓ EL PRIMER CONTACTO DE LA (O LAS) OMIL O PLATAFORMA LABORAL DEL SENCE CON LAS QUE HA TRABAJADO SU EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

En cuanto a la forma de gestión utilizada por las empresas encuestadas, se observa que la mayoría lo hizo a través de una OMIL o Plataforma Laboral, mientras que el resto utilizó otros canales. De estos últimos, las principales corresponden a redes sociales, portales de empleo privados y BNE.

GRÁFICO N°29: ¿CÓMO GESTIONÓ SUS VACANTES DE EMPLEO DURANTE EL AÑO 2023?

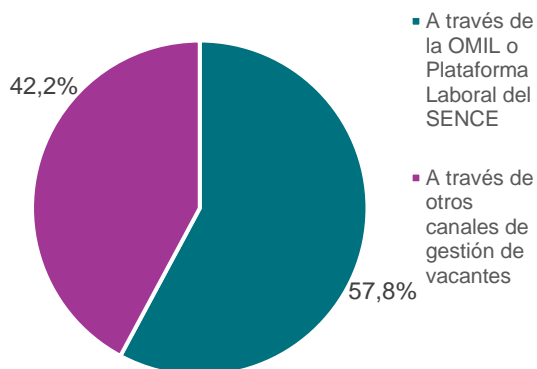
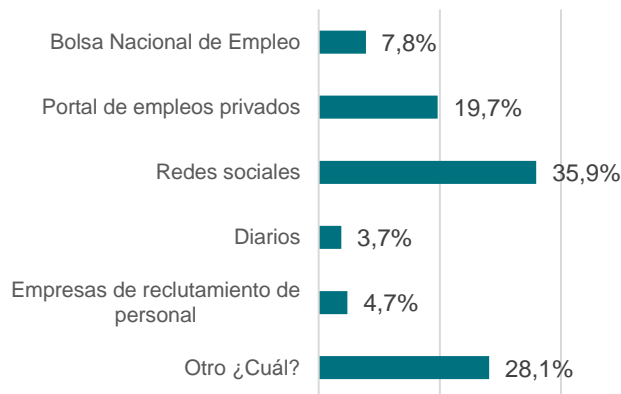


GRÁFICO N°30: ¿DE QUÉ FORMA O POR MEDIO DE QUÉ VÍA O INSTRUMENTO GESTIONÓ DE MANERA AUTÓNOMA SUS VACANTES DE EMPLEO?



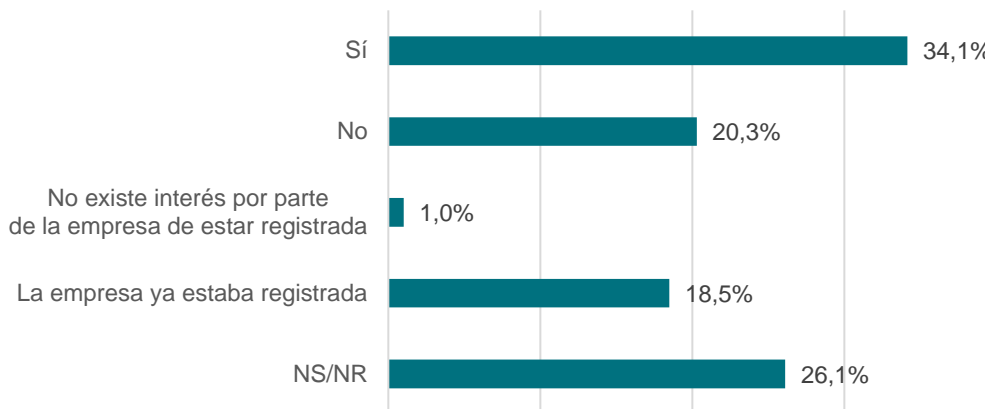
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023





A continuación, se presentan los datos referentes al registro de las empresas usuarias 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°31, un 34,1% de las empresas manifestaron haber sido registradas en la BNE, mientras que un 20,3% declaró lo contrario. Asimismo, es relevante recalcar que un 18,5% ya estaba registrada, y un 26,1% de las empresas no sabe sobre su registro en la BNE.

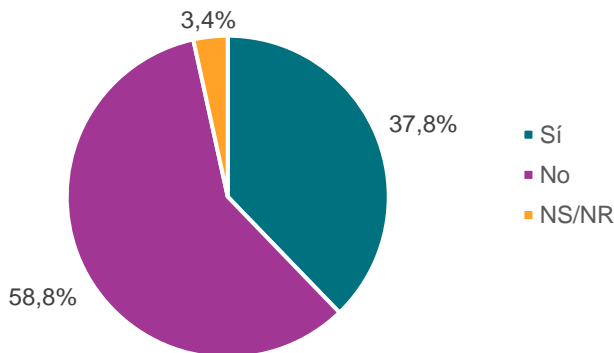
GRÁFICO N°31: ¿SU EMPRESA FUE REGISTRADA POR LA OMIL EN LA BOLSA NACIONAL DE EMPLEO (BNE)?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

De las empresas inscritas en la BNE, ya sea que declararon haber sido inscritas por las OMIL o Plataforma Laboral sumadas a las que ya estaban inscritas, sólo un 37,8% señala haber recibido orientación y/o capacitación para la publicación de ofertas laborales y uso de la BNE.

GRÁFICO N°32: ¿RECIBIÓ ORIENTACIÓN PARA PUBLICAR SUS OFERTAS DE MANERA AUTÓNOMA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.



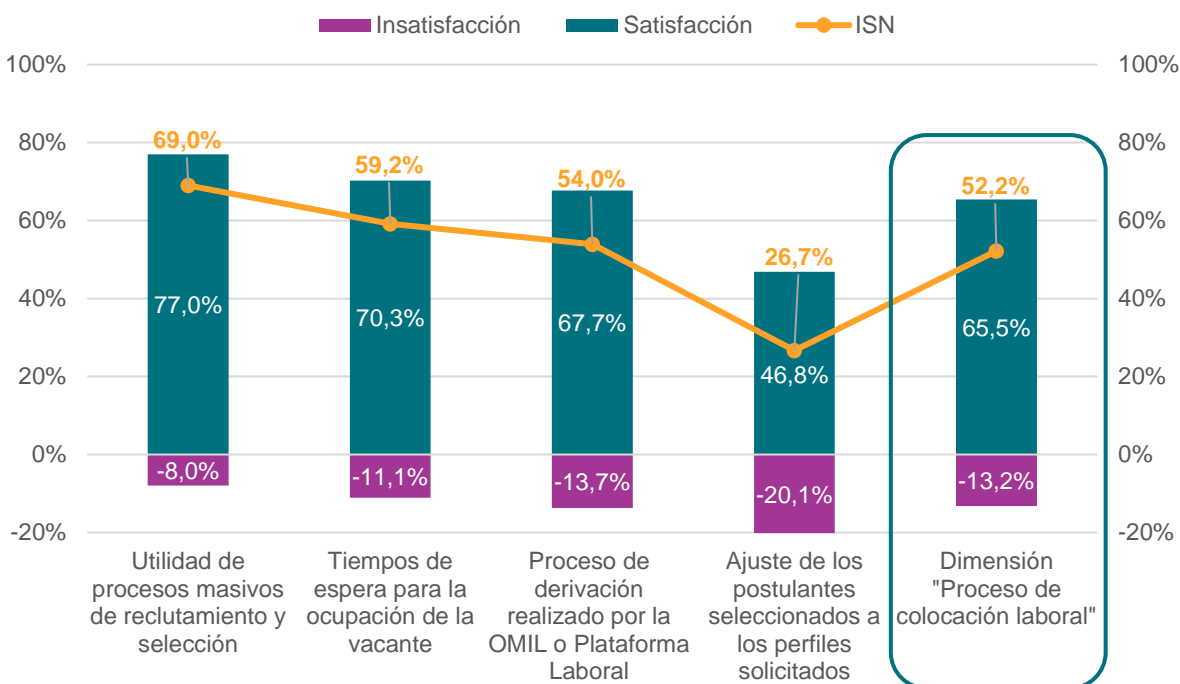


4.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCESO DE COLOCACIÓN LABORAL”

Este apartado evalúa el proceso de colocación que realiza la OMIL o Plataforma Laboral 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 colocación 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 o Plataforma Laboral*” y “*ajuste de los postulantes seleccionados a los perfiles solicitados*”.

A nivel general, la dimensión “*colocación laboral*” obtiene un ISN negativo de 52,2%. De acuerdo con los resultados expuestos en el siguiente gráfico, es posible ver que el aspecto que presenta el ISN más bajo corresponde al “*ajuste de los postulantes seleccionados a los perfiles solicitados*” que es una satisfacción muy negativa. Es seguido, con niveles de satisfacción negativos, las subdimensiones de “*proceso de derivación realizado por la OMIL o Plataforma Laboral*” y “*tiempos de espera para la ocupación de la vacante*”. Finalmente, la subdimensión mejor evaluada es la “*utilidad de procesos masivos de reclutamiento y selección*” que alcanza un ISN de 69%, lo que corresponde a una satisfacción regular.

GRÁFICO N°33: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "COLOCACIÓN LABORAL"



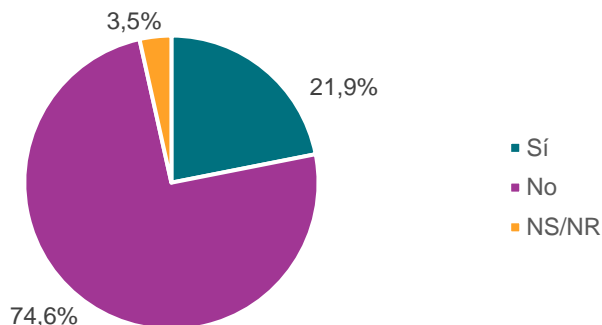
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.





De las empresas que se encuestaron el 21,9% ha participado en una iniciativa de reclutamiento masivo en la OMIL o Plataforma Laboral. Este punto se presenta como una importante oportunidad de mejora, ya que de la cantidad de empresas que fueron beneficiadas mediante el trabajo en conjunto con la OMIL o Plataforma Laboral de su respectiva municipalidad, una importante cantidad en el año 2023 no participó en este tipo de iniciativa.

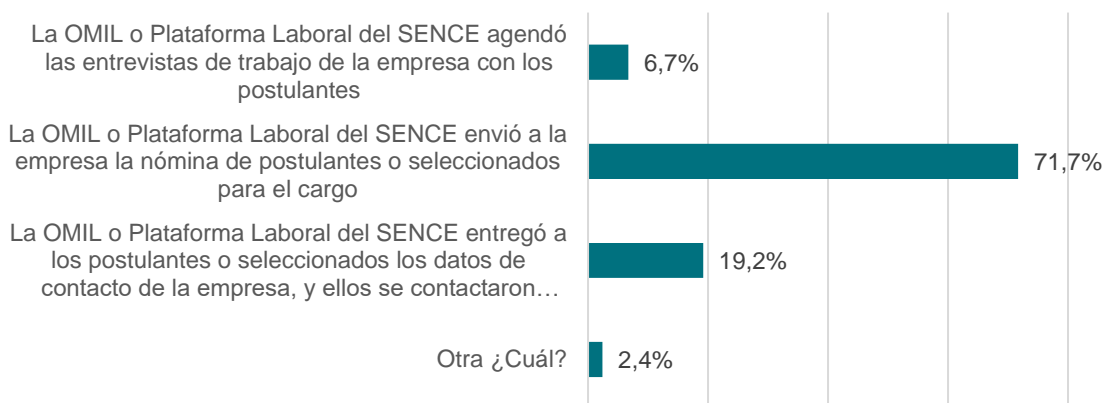
GRÁFICO N°34: ¿SU EMPRESA HA PARTICIPADO EN PROCESOS MASIVOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN LA OMIL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

Respecto a la forma de derivación de las postulaciones a las empresas, en un 71,7% de los casos fue la OMIL o Plataforma Laboral quien entregó a la empresa la nómina de postulantes o seleccionados para el cargo, y en un 19,2%, la OMIL o Plataforma Laboral entregó a las personas que postulaban a los trabajos los datos de la empresa para que pudieran contactarse de manera directa. En el 6,7% de los casos la OMIL o Plataforma Laboral agendó las entrevistas de trabajo de la empresa con los postulantes.

GRÁFICO N°35: ¿CÓMO FUERON DERIVADOS A SU EMPRESA ESOS POSTULANTES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.



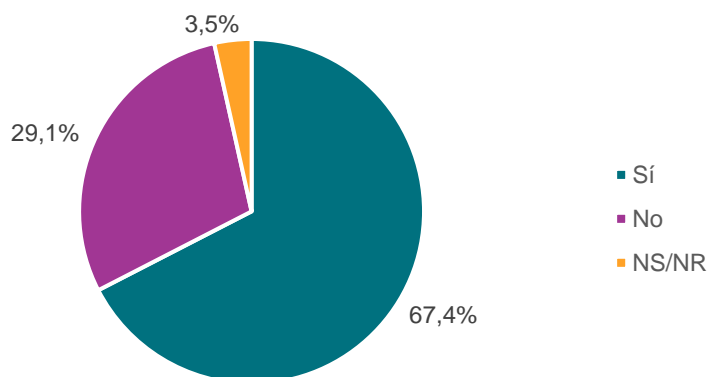


4.4 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCESO DE SEGUIMIENTO”

Esta dimensión aborda un aspecto central del programa, correspondiente al logro de inserción laboral de la población vulnerable en busca de empleo. Este proceso se define como toda acción de intermediación que tenga como resultado la empleabilidad en un puesto de trabajo dependiente, cumpliendo con los requisitos básicos de las actividades de gestión establecidas.

Para poder evaluar dicho objetivo, se les consultó a las empresas sobre la contratación de personas trabajadoras por medio de la OMIL o Plataforma Laboral. Del total de empresas encuestadas, un 67,4% dijo que sí lo ha hecho, mientras que un 29,1% no lo había hecho.

GRÁFICO N°36: ¿SU EMPRESA HA CONTRATADO A TRABAJADORES SELECCIONADOS Y/O DERIVADOS POR LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

Para finalizar, se revisa la evaluación general de las empresas respecto del trabajo realizado por las OMIL o Plataforma Laboral, y las personas trabajadoras 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” y “satisfacción con el trabajo realizado por la OMIL o Plataforma Laboral”, los que son evaluados por aquellas empresas que contrataron personas trabajadoras seleccionadas y/o derivadas, correspondiente al 67,4% de la muestra.

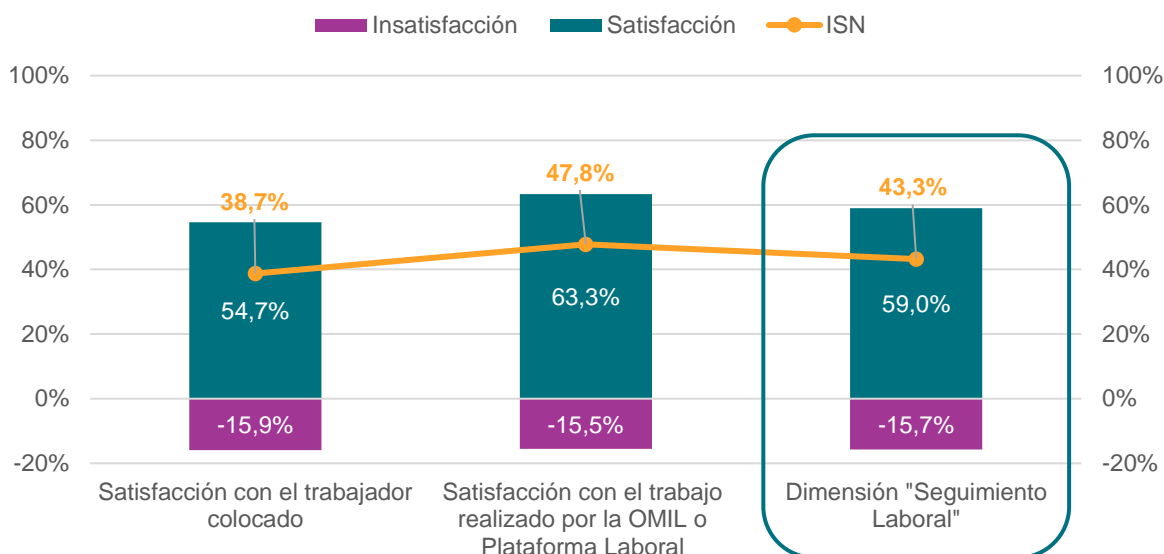
En cuanto a los aspectos que componen la dimensión, la “satisfacción con la persona trabajadora colocada”, obtuvo un ISN de 38,7% considerado muy negativo. Respecto de la “satisfacción con el trabajo realizado por la OMIL o Plataforma Laboral”, el ISN alcanza un 47,8%, también considerado muy negativo.





En síntesis, el ISN de la dimensión “*seguimiento laboral*” alcanza un 43,3% (muy negativo), siendo la evaluación más baja de todas las dimensiones que componen el programa Intermediación Laboral, hecha por empresas.

GRÁFICO N°37: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN “SEGUIMIENTO LABORAL”



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

Respecto del contacto que hubo de parte de la OMIL o Plataforma Laboral con la empresa que contrató a la persona, un 56,6% 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 o Plataforma Laboral, en mayor parte hacen un seguimiento respecto de metas de gestión e inserción laboral. Adicionalmente, un 27,3% de las empresas entrevistadas declara que la OMIL o Plataforma Laboral 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°38: ¿LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL 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?

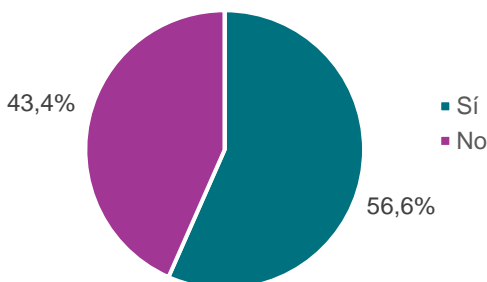
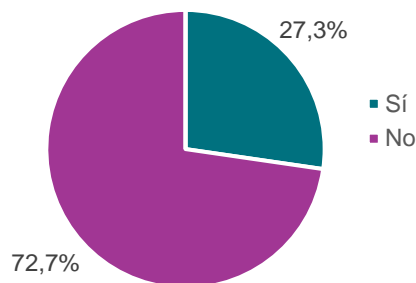


GRÁFICO N°39: ¿LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL HA SOLICITADO UN CERTIFICADO DE CONTRATACIÓN O COPIA DEL CONTRATO DEL TRABAJADOR COLOCADO EN LA EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.

Respecto de lo anterior, el 83,2% de las empresas a las que se les solicitó el certificado de colocación correspondiente manifiesta haberlo entregado.

Por último, al consultarle a las empresas si se apoyarían nuevamente en la OMIL o Plataforma Laboral para gestionar sus procesos de reclutamiento y selección de personal, un 86,2% indica que sí lo haría. Y, además, un 84,7% de las empresas indica que recomendaría el servicio brindado por la OMIL o Plataforma Laboral a otras empresas.

GRÁFICO N°40: ¿SE APOYARÍA NUEVAMENTE EN LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL DEL SENCE PARA GESTIONAR SUS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL?

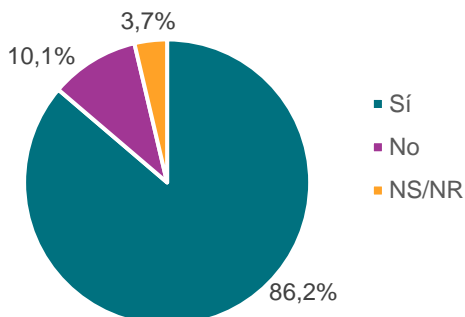
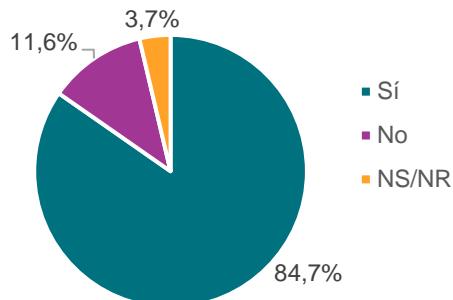


GRÁFICO N°41: ¿RECOMENDARÍA A OTRAS EMPRESAS EL SERVICIO BRINDADO POR LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL DEL SENCE PARA APOYAR LOS PROCESOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2023.





5. ANEXOS

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE PERSONA ATENDIDA:

Introducción	Buenos días/tardes	Sí
	¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	No
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción respecto de los servicios entregados por las OMIL o Plataformas Laborales del SENCE y de acuerdo con nuestros registros, <i>durante el año 2023 usted se acercó/contactó a estas oficinas para acceder a servicios de intermediación laboral.</i>	Sí
	¿Me podría confirmar que el año 2023 usted se acercó/contactó a estas oficinas para acceder a servicios de intermediación laboral?	No
		(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)
	Quisiéramos conocer su opinión respecto del servicio entregado por la OMIL o Plataforma Laboral con la que usted se vinculó. Si usted fuera tan amable de contestarme algunas preguntas, nos sería de gran utilidad para mejorar el programa.	Sí
	¿Podría realizarle algunas preguntas?	No
Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. (Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 10 minutos)	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)	



1. RECEPCIÓN DE LA PERSONA ATENDIDA

<p>[PREG_01] ¿De qué forma se relacionó con la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE durante el año 2023? (Nota: SI LEER las alternativas)</p>	
a. De forma presencial pasa a [PREG_02]	
b. De forma online pasa a [PREG_03]	
c. De forma telefónica pasa a [PREG_04]	
d. NS/NR pasa a [PREG_05]	
e. Otro ¿Cuál? pasa a [PREG_05]	

<p>[PREG_02] Respecto a la atención presencial que recibió en la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos sobre la calidad del proceso de atención?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.</p>		
[PREG_02_01] Facilidad para encontrar y llegar a la oficina	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_02_02] Tiempos de espera para recibir su atención	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_02_03] Interés para escuchar los detalles de su requerimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_02_04] Claridad de la información entregada por la persona funcionaria	Nota de 1 a 7	NS/NR

<p>[PREG_03] Respecto a la atención online que recibió por parte de la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos sobre la calidad del proceso de atención?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.</p>		
[PREG_03_01] Facilidad para acceder a la plataforma online de atención	Nota de 1 a 7	NS/NR



[PREG_03_02] Tiempos de espera para recibir su atención	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_03] Interés para escuchar los detalles de su requerimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_03_04] Claridad de la información entregada por la persona funcionaria	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_04] Respecto a la atención telefónica que recibió por parte de la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE, ¿qué nota le pondría a los siguientes aspectos sobre la calidad del proceso de atención?, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.

[PREG_04_01] Facilidad para comunicarse telefónicamente	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_02] Tiempos de espera para recibir su atención	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_03] Interés para escuchar los detalles de su requerimiento	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_04_04] Claridad de la información entregada por la persona funcionaria	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_05] ¿Por qué motivo se acercó/contactó a la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE durante el año 2023?
(Nota: SI LEER las alternativas)

a. Estaba cesante y buscaba un trabajo	
b. Quería encontrar un trabajo mejor que el que tenía	
c. Quería capacitarme	
d. Necesitaba inscribirme en la BNE	
e. Otro ¿Cuál?	





<p>[PREG_06] ¿Era la primera vez que se acercaba/contactaba con la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE?</p>	<p>Sí <i>pasa a [PREG_08]</i></p>	<p>No</p>
--	-----------------------------------	-----------

<p>[PREG_07] ¿Cuántas veces se acercó/contactó anteriormente con la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE durante los últimos dos años?</p>	<p><i>Listado desplegable de 1 a 10 veces y más de 10 veces</i></p>
--	---

<p>[PREG_08] Al inicio de su atención ¿le explicaron en qué consistían los servicios ofrecidos por la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE?</p>	<p>Si</p>	<p>No</p>
---	-----------	-----------

2. BOLSA NACIONAL DE EMPLEO (BNE)

<p>[PREG_09] ¿Conoce la Bolsa Nacional de Empleo (BNE)? (Nota: SI LEER las alternativas)</p>	
<p>a. Sí</p>	
<p>b. No <i>pasa a [PREG_14]</i></p>	





<p>[PREG_10] ¿Fue inscrito en la Bolsa Nacional de Empleo (BNE)?</p> <p>(Nota: SI LEER las alternativas)</p>	
a. Sí	
b. No pasa a [PREG_14]	
c. Ya estaba registrado	
d. No sabe (Nota: NO LEER)	

<p>[PREG_11] ¿Le enseñaron a usar la Bolsa Nacional de Empleo (BNE)?</p> <p>(Nota: SI LEER las alternativas)</p>	
a. Sí	
b. No pasa a [PREG_13]	
c. Ya sabía usarla pasa a [PREG_13]	

<p>[PREG_12] En una escala de 1 a 7 ¿qué tan clara fue la capacitación para el uso de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE)? Considere que 1 es nada claro y 7 es muy claro</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>
--	----------------------

<p>[PREG_13] En una escala de 1 a 7 ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE)?</p>





[PREG_13_01] Facilidad de uso de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE)	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_02] Utilidad para la búsqueda de empleo	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_13_03] Diversidad de ofertas laborales acorde a mi perfil	Nota de 1 a 7	NS/NR

3. ORIENTACIÓN LABORAL

[PREG_14] ¿Le hicieron una entrevista inicial para conocer sus necesidades, antecedentes laborales y académicos?	Sí	No <i>pasa a [PREG_16]</i>	No recuerda (Nota: NO LEER) <i>pasa a [PREG_16]</i>
--	----	--------------------------------------	--

<p>[PREG_15] En una escala de 1 a 7 ¿qué nota le pondría a la utilidad de los siguientes servicios entregados durante la orientación laboral? Considere que 1 es para nada útil y 7 es extremadamente útil. (Nota: En caso de no haber recibido alguno de los siguientes servicios, marcar la alternativa no aplica)</p>		
[PREG_15_01] Ayuda o apoyo para el uso de la Bolsa Nacional de Empleo	Nota de 1 a 7	No aplica
[PREG_15_02] Ayuda o apoyo en la elaboración de Currículum	Nota de 1 a 7	No aplica
[PREG_15_03] Ayuda o apoyo para la preparación para entrevista de trabajo	Nota de 1 a 7	No aplica
[PREG_15_04] Entrega de herramientas para la búsqueda de empleo (portales de empleo, diarios, contactos)	Nota de 1 a 7	No aplica
[PREG_15_05] Información de derechos previsionales (pensiones, seguridad y salud en el trabajo, cesantía)	Nota de 1 a 7	No aplica





<p>[PREG_16] ¿Fue invitado(a) a participar de un Taller de Apresto Laboral?</p>	<p>Sí <i>pasa a</i> [PREG_17]</p>	<p>No <i>pasa a</i> [PREG_24]</p>
--	--	--

<p>[PREG_17] ¿Participó del Taller de Apresto Laboral?</p>	<p>Sí <i>pasa a</i> [PREG_19]</p>	<p>No <i>pasa a</i> [PREG_18]</p>
---	--	--

<p>[PREG_18] ¿Por qué motivo no participó del Taller de Apresto Laboral? (Nota: SI LEER las alternativas) <i>pasa a</i> [PREG_24]</p>	
<p>a. No podía en el horario disponible</p>	
<p>b. No me interesaba participar</p>	
<p>c. No me entregaron información suficiente para participar</p>	
<p>d. Otro ¿Cuál?</p>	

<p>[PREG_19] El tiempo en el que se llevó a cabo el Taller de Apresto Laboral ¿fue el apropiado para desarrollar todas las temáticas impartidas?</p>	<p>Sí</p>	<p>No</p>
---	-----------	-----------

<p>[PREG_20] 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</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>
---	----------------------





<p>[PREG_21] En relación con el conocimiento que tenía del Taller de Apresto Laboral, ¿éste cumplió con sus expectativas personales?</p>	<p>Sí</p>	<p>No</p>
---	-----------	-----------

<p>[PREG_22] ¿Incorporaría alguna temática adicional al Taller de Apresto Laboral?</p>	<p>Sí</p>	<p>No <i>pasa a</i> [PREG_24]</p>
---	-----------	--

<p>[PREG_23] ¿Cuál servicio agregaría? (<i>Nota: Pregunta abierta</i>)</p>	
---	--

4. PROCESO DE 'INTERMEDIACIÓN LABORAL'

<p>[PREG_24] Al llegar/contactar a la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE, ¿fue atendido por una persona ejecutiva de atención o sólo revisó vacantes de trabajo en un panel y/o pizarra?</p>	
<p>a. Fue atendido por una persona ejecutiva de atención</p>	
<p>b. Sólo revisó vacantes de trabajo en un panel y/o pizarra</p>	
<p>c. NS/NR</p>	





<p>[PREG_25] En una escala de 1 a 7 (donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría a las ofertas laborales revisadas en la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE?</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>
---	----------------------

<p>[PREG_26] ¿La OMIL o Plataforma Laboral del SENCE le consiguió empleo en alguna de las ofertas laborales?</p>	<p>Sí <i>pasa a</i> [PREG_28]</p>	<p>No <i>pasa a</i> [PREG_27]</p>	<p>No sabe (Nota: NO LEER) <i>pasa a</i> [PREG_27]</p>
---	---	---	--

<p>[PREG_27] ¿Usted consiguió empleo por su cuenta luego de acercarse a la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE durante el año 2023?</p>	<p>Sí <i>pasa a</i> [PREG_34]</p>	<p>No <i>pasa a</i> [PREG_34]</p>
--	---	---

<p>En cuanto al empleo o puesto de trabajo que la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE le consiguió durante el año 2023, a continuación le haremos algunas preguntas: [PREG_28] ¿Cómo lo contactó la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE con la empresa que dispuso la oferta de empleo? (Nota: SI LEER las alternativas)</p>	
<p>a. La OMIL o Plataforma Laboral del SENCE agendó una entrevista de trabajo para usted en la empresa</p>	
<p>b. La OMIL o Plataforma Laboral del SENCE le entregó a la empresa sus datos de contacto y la empresa se contactó con usted</p>	
<p>c. La OMIL o Plataforma Laboral del SENCE le entregó a usted los datos de contacto de la empresa y usted se contactó directamente con ellos</p>	
<p>d. Durante el proceso de reclutamiento y selección organizado por la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE</p>	
<p>e. Gestioné directamente el contacto con la empresa</p>	<p><i>pasa a</i> [PREG_34]</p>
<p>f. No sabe (Nota: NO LEER)</p>	<p><i>pasa a</i> [PREG_34]</p>
<p>g. Otra ¿Cuál?</p>	





<p>[PREG_29] En una escala de 1 a 7, ¿Cómo evalúa la labor que realizó la OMIL o Plataforma Laboral para el contacto entre la empresa y usted? Considere que 1 es muy malo y 7 es excelente</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>
--	----------------------

<p>[PREG_30] En una escala de 1 a 7, ¿Cómo evalúa los tiempos de espera para encontrar una oferta laboral a través de la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE? Considere que 1 significa un tiempo de espera demasiado largo y 7 un tiempo de espera muy adecuado</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>
---	----------------------

5. SEGUIMIENTO

<p>[PREG_31] ¿La OMIL o Plataforma Laboral del SENCE se ha puesto en contacto con usted después de su colocación en un puesto de trabajo, para hacer seguimiento de su situación laboral?</p>	<p>Sí</p>	<p>No</p>
--	-----------	-----------

<p>[PREG_32] ¿El puesto de trabajo en que fue colocado cumple con las condiciones laborales publicadas en la oferta de empleo a la que postuló?</p>	<p>Sí</p>	<p>No</p>
--	-----------	-----------

<p>[PREG_33] En una escala de 1 a 7 ¿qué tan satisfecho está con su puesto de trabajo conseguido por la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE? Considere 1 como Nada satisfecho y 7 como Muy satisfecho</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>
--	----------------------

<p>[PREG_34] En una escala de 1 a 7 (donde 1 es muy malo y 7 muy bueno) ¿qué nota le pondría de manera general al servicio entregado por la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE?</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>
---	----------------------





[PREG_35] ¿Recomendaría a otras personas acudir a la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE?	Sí	No
--	----	----

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



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE EMPRESAS:

<p>Introducción</p>	<p>Buenos días/tardes, mi nombre es (<i>Nombre de encuestador</i>), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.</p> <p>¿Hablo con (<i>Nombre de empresa o nombre de contacto</i>)?</p> <ul style="list-style-type: none"> •Sí → Seguir cuestionario (marcar opción "Sí"). •No → Aplicar la siguiente pregunta: 	<p>Sí</p>
	<p>¿Me podría contactar con (<i>nombre encuestado</i>)?</p> <ul style="list-style-type: none"> •Sí → Re-agendar/re-contactar con nuevos datos, y partir de nuevo. •No o Ya no trabaja aquí → Aplicar la siguiente pregunta: <p>¿Me podría contactar con la persona en la empresa encargada de temas de selección y reclutamiento de personal?</p> <ul style="list-style-type: none"> •Sí → Re-agendar/re-contactar con nuevos datos, y partir de nuevo. •No → Desestimar (marcar opción "No"). 	<p>No</p> <p><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i></p>





	<p>Estamos realizando una encuesta de satisfacción respecto de los servicios entregados por las OMIL y de acuerdo con nuestros registros, <i>su empresa gestionó procesos de intermediación laboral con una OMIL durante el año 2023.</i></p> <p>¿Es usted la persona en la empresa encargada de temas de selección y reclutamiento de personal?</p> <ul style="list-style-type: none"> •Sí → Seguir cuestionario (marcar opción “Sí”). •No → Aplicar la siguiente pregunta: <p>¿Es usted quien gestionó procesos de selección y reclutamiento con una OMIL durante el año 2023?</p> <ul style="list-style-type: none"> •Sí → Seguir cuestionario (marcar opción “Sí”). •No → Aplicar la siguiente pregunta: <p>¿Me podría contactar con la persona en la empresa que gestionó procesos de intermediación laboral con una OMIL durante el año 2023?</p> <ul style="list-style-type: none"> •Sí → Re-agendar/re-contactar con nuevos datos, y partir de nuevo. •No → (marcar opción “No”). 	<p>Sí</p> <hr/> <p>No</p> <p><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i></p>
	<p>Quisiéramos conocer su opinión respecto del servicio entregado por la OMIL con la que su empresa se vinculó.</p> <p>¿Podría realizarle algunas preguntas a usted o a la persona encargada de ver estos temas?</p> <p>Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 5 minutos)</i></p>	<p>Sí</p> <hr/> <p>No</p> <p><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i></p>





1. CONTACTO OMIL O PLATAFORMA LABORAL – EMPRESA

[PREG_01] En términos generales, ¿Cómo se estableció el primer contacto de la (o las) OMIL o Plataforma Laboral del SENCE con las que ha trabajado su empresa?	
a. La o las OMIL o Plataforma Laboral del SENCE se contactaron telefónicamente o vía correo electrónico con la empresa	
b. Un funcionario de la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE visitó la empresa para dar a conocer los servicios	
c. Su empresa fue invitada a participar de un encuentro empresarial o Feria Laboral organizada por la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE	
d. Su empresa se acercó espontáneamente a la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE con la necesidad de reclutar trabajadores pasa a [PREG_03]	
e. Otro pasa a [PREG_03]	

[PREG_02] Respecto a la labor de contacto que realiza la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE, evalúe los siguientes aspectos, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor.		
[PREG_02_01] Pertinencia de la labor de contacto que realiza la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_02_02] Frecuencia del contacto que realiza la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_02_03] Modalidad o forma de contacto que realiza la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE	Nota de 1 a 7	NS/NR





[PREG_03] ¿Cómo gestionó sus vacantes de empleo durante el año 2023? (Nota: respuesta de opción selección múltiple)	
a. A través de la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE	pasa a [PREG_05]
b. A través de otros canales de gestión de vacantes	

[PREG_04] ¿De qué forma o por medio de que vía o instrumento gestionó de manera autónoma sus vacantes de empleo?	
a. Bolsa Nacional de Empleo	
b. Portal de empleos privados	
c. Redes sociales	
d. Diarios	
e. Empresas de reclutamiento de personal	
f. Otro ¿Cuál?	

[PREG_05] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mal y 7 es muy bien, evalúe la gestión que hace la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE sobre el levantamiento de necesidades de las empresas en los siguientes aspectos:		
[PREG_05_01] Levantamiento de necesidades sobre vacantes de empleo	Nota de 1 a 7	NS/NR
[PREG_05_02] Levantamiento de necesidades sobre capacitación	Nota de 1 a 7	NS/NR

2. BOLSA NACIONAL DE EMPLEO (BNE)

[PREG_06] ¿Su empresa fue registrada en la Bolsa Nacional de Empleo (BNE)?	
a. Sí	





b. No	<i>pasa a</i> [PREG_09]
c. No existe interés por parte de la empresa de estar registrada	<i>pasa a</i> [PREG_09]
d. La empresa ya estaba registrada	
e. NS/NR	

[PREG_07] ¿Recibió orientación por parte de la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE para publicar de manera directa sus vacantes de empleo en la Bolsa Nacional de Empleo (BNE)?	Sí	No <i>pasa a</i> [PREG_09]
--	----	---

[PREG_08] En una escala de 1 a 7 ¿qué tan clara fue la orientación para el uso de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE)? Considere que 1 es nada claro y 7 es muy claro	Nota de 1 a 7
--	---------------

3. INTERMEDIACIÓN LABORAL

[PREG_09] ¿Su empresa ha participado en procesos masivos de reclutamiento y selección junto con la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE?	Sí	No <i>pasa a</i> [PREG_11]
--	----	---





<p>[PREG_10] 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 de reclutamiento y selección junto con la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE?</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
---	----------------------	--------------

<p>[PREG_11] ¿Su empresa recibió postulantes por parte de la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE para sus vacantes de empleo?</p>	<p>Sí</p>	<p>No <i>pasa a</i> [PREG_16]</p>
--	-----------	--

<p>[PREG_12] ¿Cómo fueron derivados a su empresa esos postulantes?</p>		
<p>a. La OMIL o Plataforma Laboral del SENCE agendó las entrevistas de trabajo de la empresa con los postulantes</p>		
<p>b. La OMIL o Plataforma Laboral del SENCE envió a la empresa la nómina de postulantes o seleccionados para el cargo</p>		
<p>c. La OMIL o Plataforma Laboral del SENCE entregó a los postulantes o seleccionados los datos de contacto de la empresa, y ellos se contactaron con la empresa</p>		
<p>d. Otra ¿Cuál?</p>		

<p>[PREG_13] En una escala de 1 a 7, ¿Cómo evalúa los tiempos de espera desde el anuncio de la vacante hasta la presentación de candidatos por parte de la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE? Considere que 1 significa un tiempo de espera demasiado largo y 7 un tiempo de espera muy adecuado.</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
--	----------------------	--------------





<p>[PREG_14] 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 de candidatos realizado por parte de la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE?</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
--	----------------------	--------------

<p>[PREG_15] En una escala de 1 a 7 ¿qué tanto se ajustan los postulantes seleccionados 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”.</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
---	----------------------	--------------

4. SEGUIMIENTO

<p>[PREG_16] ¿Su empresa ha contratado a personas seleccionadas y/o derivadas por la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE?</p>	<p>Sí</p>	<p>No <i>pasa a [PREG_22]</i></p>
--	-----------	--

<p>[PREG_17] ¿La OMIL o Plataforma Laboral del SENCE se ha puesto en contacto con la empresa después de la colocación de la persona, para saber si la persona ha cumplido con las expectativas de la empresa?</p>	<p>Sí</p>	<p>No</p>
--	-----------	-----------

<p>[PREG_18] ¿La OMIL o Plataforma Laboral del SENCE ha solicitado un certificado de contratación o copia del contrato de la persona colocada en la empresa?</p>	<p>Sí</p>	<p>No <i>pasa a [PREG_20]</i></p>
---	-----------	--





<p>[PREG_19] ¿Entregó su empresa este certificado o copia de contrato?</p>	<p>Sí pasa a [PREG_21]</p>	<p>No</p>	<p>NS/NR pasa a [PREG_21]</p>
---	--	-----------	---

<p>[PREG_20] ¿Por qué razón su empresa no ha entregado el certificado o copia de contrato?</p>	
<p>a. No tenemos tiempo para generarlo</p>	
<p>b. Olvido</p>	
<p>c. Por desconocimiento del proceso</p>	
<p>d. Otro ¿Cuál?</p>	

<p>[PREG_21] En una escala de 1 a 7 (donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho) ¿qué tan satisfecha está la empresa con la persona o personas derivadas por la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE, y que fueron contratadas por su empresa?</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
---	----------------------	--------------

<p>[PREG_22] De acuerdo con las necesidades de la empresa, y en una escala de 1 a 7, donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho, ¿qué tan satisfecha está la empresa con los servicios proporcionados por la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE?</p>	<p>Nota de 1 a 7</p>	<p>NS/NR</p>
---	----------------------	--------------





[PREG_23] ¿Se apoyaría nuevamente en la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE para gestionar sus procesos de reclutamiento y selección de personal?	Sí	No
--	----	----

[PREG_24] ¿Recomendaría a otras empresas el servicio brindado por la OMIL o Plataforma Laboral del SENCE para apoyar los procesos de reclutamiento y selección de personal?	Sí	No
--	----	----

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

Subunidad de Estudios

