

Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada a usuarios atendidos a través del Móvil Busca Empleo, Plataforma laboral Arica y Plataforma laboral Chile Atiende durante el año 2019. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan estos actores respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del servicio en cuestión.

Esta información permitirá identificar los aspectos de las distintas plataformas laborales 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 5 minutos.

La aplicación de la encuesta a usuarios inició el 6 de agosto del año 2019, para finalizar el 26 de agosto del mismo año. 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 atendidos a través de las distintas plataformas laborales programa durante el año 2019. A partir de ese universo se estimó una muestra representativa por plataforma para el caso de Plataforma laboral Arica y Plataforma laboral Chile Atiende, y representativa por región en el caso del Móvil Busca empleo, 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 del nivel de contactabilidad presentada en los registros disponibles en la base de datos, se detalla en las tablas a continuación, las muestras efectivas, contrastándolas con las muestras estimadas y el universo de usuarios colocados.

Para el caso del Móvil Busca Empleo se observa que el universo de usuarios atendidos era igual a 7.638 personas, a partir de lo cual se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 2.319 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 2.332 usuarios y presentó un error de 1,7% a nivel nacional. A nivel regional, se cumple con la representatividad para algunas regiones.

En el caso de la Plataforma Laboral Arica se observa que el universo de usuarios atendidos era igual a 1.055 personas, a partir de los cuales se estimó una muestra, con los parámetros indicados

anteriormente, de 282 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 389 casos y presentó un error de 3,9%.

Mientras que en el caso de la Plataforma Laboral ChileAtiende se observa que el universo de usuarios atendidos era igual a 758 personas, a partir de los cuales se estimó una muestra, con los parámetros indicados anteriormente, de 255 casos. La muestra efectiva que se obtuvo asciende a 379 casos y presentó un error de 3,6%.

TABLA N°1: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS PLATAFORMAS LABORALES AÑO 2019.

PLATAFORMA	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
Móvil Busca Empleo	7.638	2.319	2.332	1,7%
Plataforma Laboral Arica	1.055	282	389	3,9%
Plataforma Laboral ChileAtiende	758	255	379	3,6%
Total	9.451	903	3.100	1,4%

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

TABLA N°2: DISTRIBUCIÓN REGIONAL DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE USUARIOS MÓVIL BUSCA EMPLEO AÑO 2019.

REGIONES	UNIVERSO	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR
Región de Atacama	749	254	219	5,6%
Región de Coquimbo	524	222	208	5,3%
Región de Valparaíso	1221	292	377	4,2%
Región de O'Higgins	727	252	284	4,5%
Región del Maule	1035	280	219	5,9%
Región del Biobío	824	262	204	6,0%
Región de la Araucanía	1030	280	260	5,3%
Región de los Ríos	689	247	321	4,0%
Región del Ñuble	569	230	240	4,8%
Total	7.368	2.319	2.332	1,7%

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

b. Análisis de resultados

El cuestionario aplicado a los usuarios atendidos se compone por un total de cinco dimensiones, las que se construyen de variables que permiten evaluar los distintos elementos y etapas del servicio de intermediación. Las dimensiones se detallan a continuación:

1. Recepción del usuario
2. Orientación Laboral
3. Intermediación Laboral
4. Vinculación Laboral
5. Seguimiento

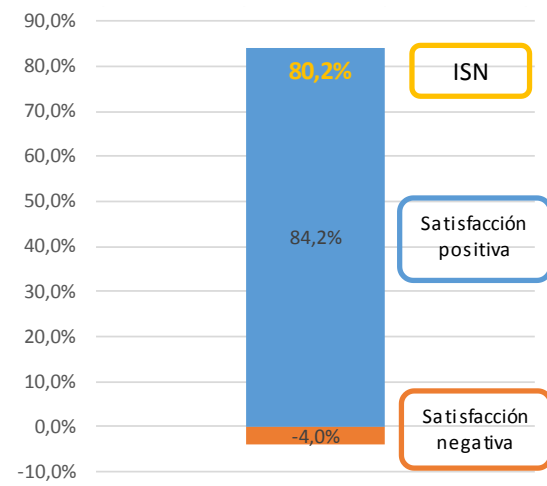
Las preguntas que permitieron medir la satisfacción en cada uno de los aspectos evaluados son de tipo escalar, es decir, donde las unidades de medición van de 1 a 7, donde la nota 1 representa el mayor nivel de insatisfacción y la nota 7 completa satisfacción. La metodología utilizada en este caso para 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.

Encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019

Septiembre de 2019



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

2.1 Evaluación general

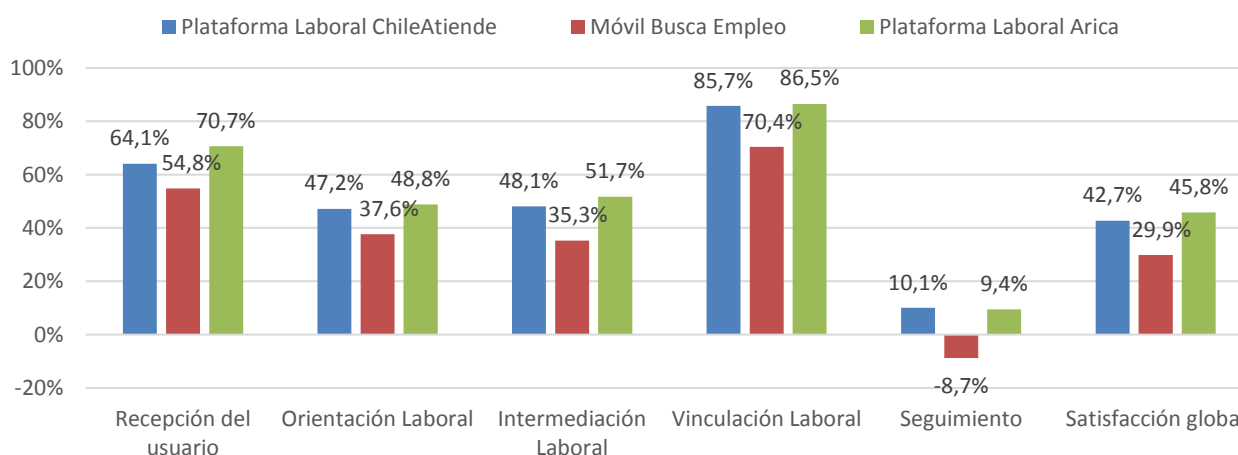
El presente apartado expone el resumen de los resultados de la encuesta aplicada en base a las cinco dimensiones en las que se estructuró el instrumento de medición a usuarios atendidos durante el año 2019. La estructura del análisis se basará primero en la lectura del Índice de Satisfacción Neta, para 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 “Recepción del usuario”, “Orientación Laboral”, “Intermediación laboral”, “Vinculación Laboral” y “Seguimiento”.

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. Por lo que, a partir de las variaciones en los universos de cada una de las preguntas, las satisfacciones globales de cada plataforma y dimensión serán calculadas por medio de promedios ponderados por el nivel de respuesta.

Los resultados obtenidos en la medición realizada a usuarios atendidos por las plataformas laborales durante 2019 muestran ISN muy negativos, donde la peor evaluada corresponde al Móvil Busca Empleo con un ISN de 29,9%, seguido de la Plataforma Laboral ChileAtiende de 42,7% y finalmente la Plataforma Laboral Arica con un 45,8%. Se puede observar que la mayor parte de las dimensiones obtienen calificación muy negativa, a excepción de “Recepción del usuario” y “Vinculación Laboral”. Si bien esta última dimensión tiene buena evaluación, tiene una menor incidencia en la satisfacción general, ya que es evaluada por una menor proporción de usuarios que logra una vinculación laboral efectiva, como se mostrará detallará en el apartado de dicha dimensión.

GRÁFICO N°1: ISN GLOBAL PLATAFORMAS LABORALES

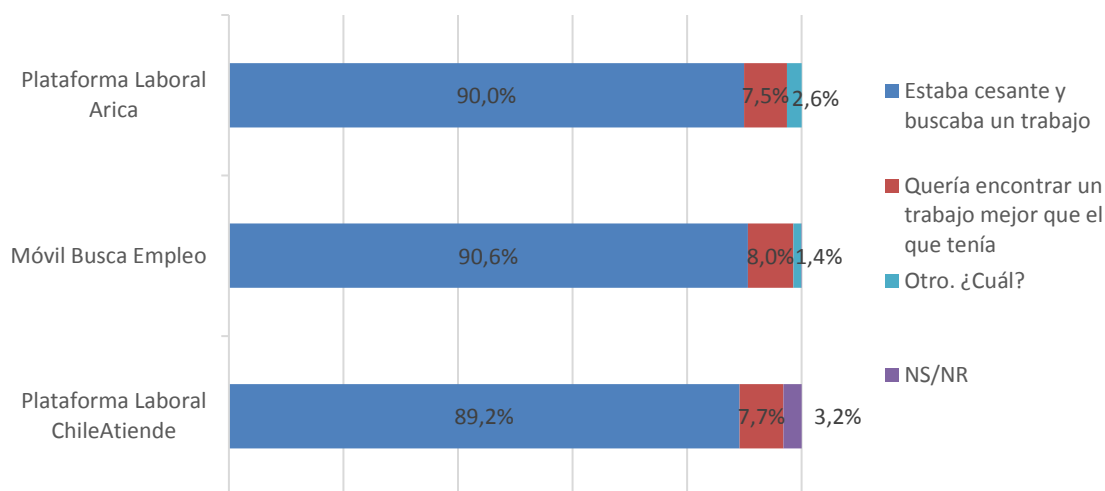


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

2.2 Evaluación dimensión “Recepción del usuario”

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan los usuarios de cada elemento que compone el servicio de intermediación, se levantó información sobre las motivaciones por las cuales decidieron acercarse al servicio de intermediación, donde los usuarios indican que es principalmente por estar cesante y buscar un trabajo, con porcentajes cercano al 90% en las tres plataformas. Luego, con porcentajes cercanos al 8% indican que querían encontrar un mejor trabajo que el que ya tenían.

GRÁFICO N°2: ¿POR QUÉ MOTIVO SE ACERCÓ AL SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN DURANTE EL AÑO 2019?

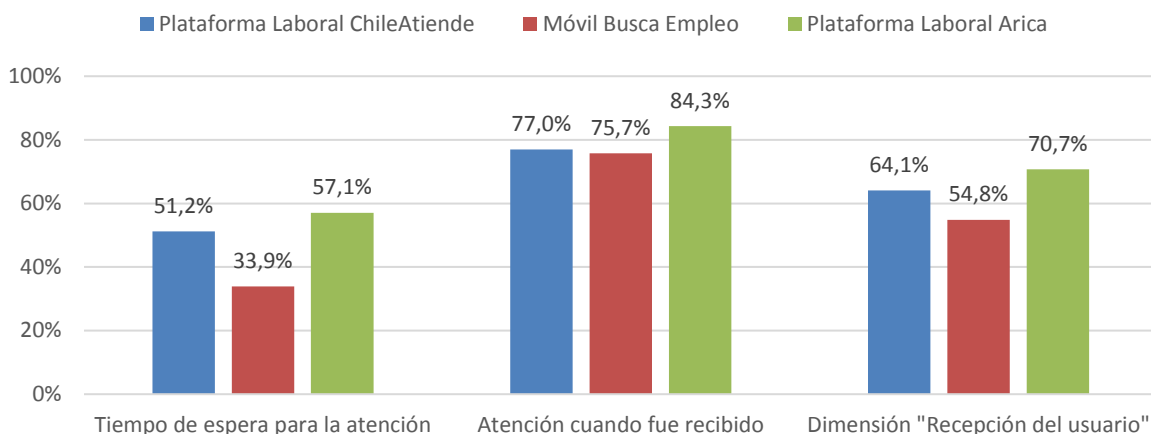


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

En cuanto a la primera dimensión, “*Recepción del usuario*”, se observa que la Plataforma Arica es la mejor evaluada con un ISN de 70,7%, seguido de la Plataforma ChileAtiende con un 64,1%, ambos considerados regular. En el caso del Móvil Busca Empleo, esta dimensión obtiene una calificación negativa, con un ISN de 54,8%.

En particular, los aspectos que se evalúan en relación a la recepción de los usuarios, lo mejor evaluado corresponde a “*atención cuando fue recibido*”, donde las tres plataformas presentan una calificación positiva. En cambio, el aspecto “*tiempo de espera para la atención*” es evaluado negativamente en el caso de las plataformas de Arica y ChileAtiende, mientras que el Móvil Busca Empleo es el peor evaluado con un ISN de 33,9%, considerado muy negativo.

GRÁFICO N°3: ISN RECEPCIÓN DEL USUARIO

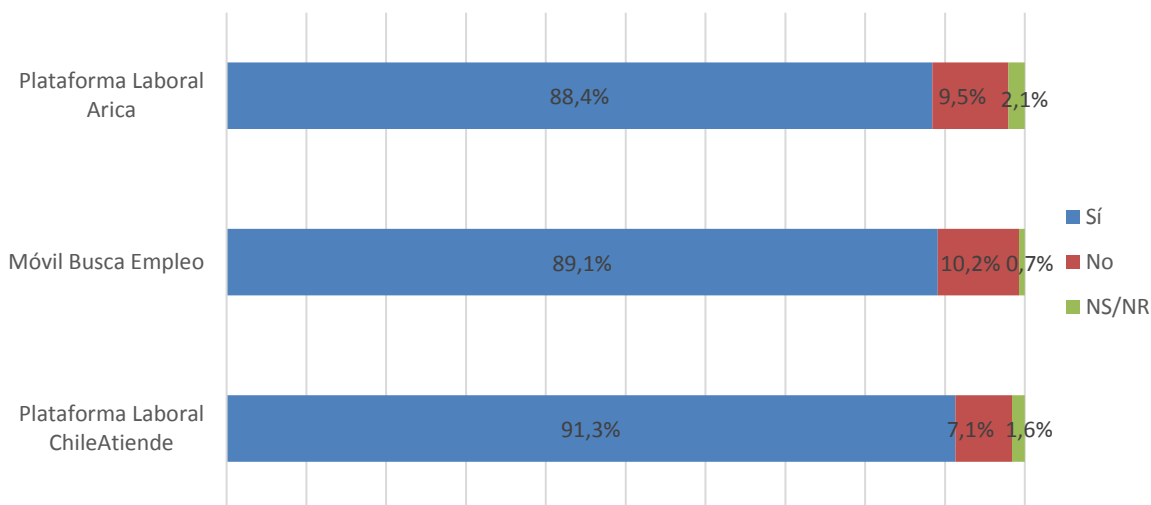


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

2.3 Evaluación dimensión "Orientación Laboral"

Respecto a los servicios de "Orientación Laboral", se consulta respecto a la realización de una entrevista inicial para conocer las necesidades, antecedentes laborales y académicos, donde no existen mayores diferencias entre plataformas en la efectiva realización de esta actividad, la que ronda al 89%.

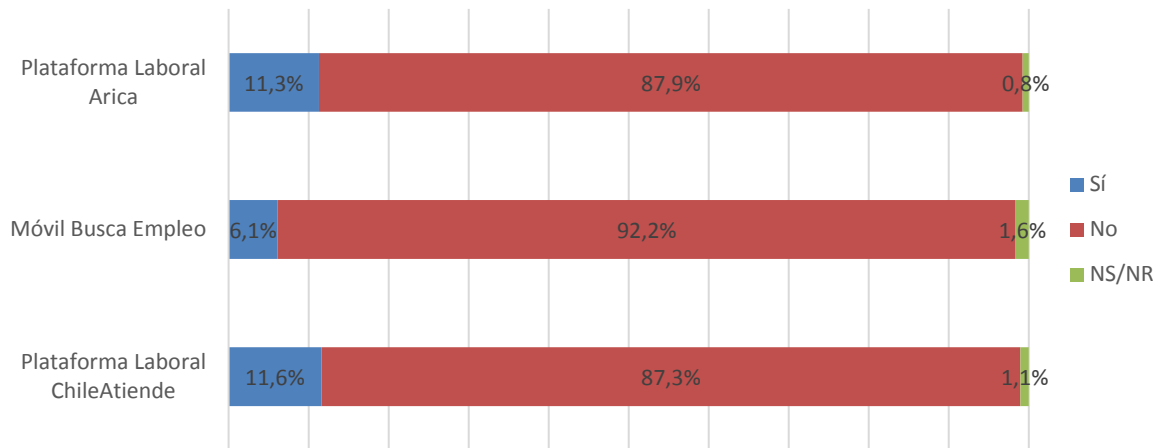
GRÁFICO N°4: ¿LE HICIERON UNA ENTREVISTA INICIAL PARA CONOCER SUS NECESIDADES, ANTECEDENTES LABORALES Y ACADÉMICOS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

Del total de personas que se había acercado a estos servicios de intermediación laboral, una porción inferior es invitada a participar de un taller de apresto laboral, que en el caso de las plataformas de Arica y ChileAtiende alcanzan un 11,3% y 11,6% respectivamente, y en el caso del Móvil Busca Empleo alcanza un 6,1%.

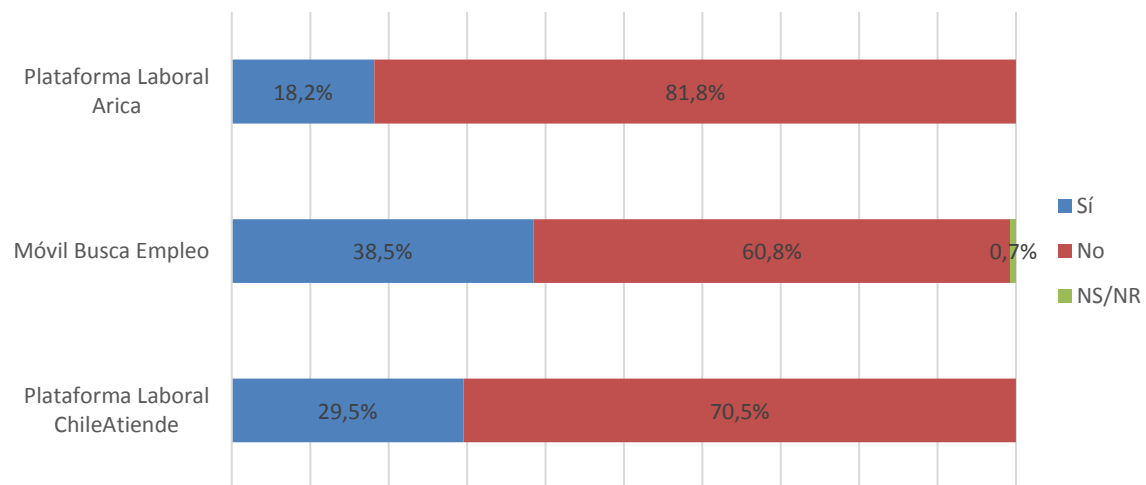
GRÁFICO N°5: ¿FUE INVITADO A PARTICIPAR DE UN TALLER DE APRESTO LABORAL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

De aquellos que son invitados a participar de un taller de apresto laboral, la proporción que efectivamente participa del taller alcanza un 38,5% en el Móvil Busca Empleo, un 29,5% en la Plataforma Laboral ChileAtiende y un 18,2% en la Plataforma Laboral Arica.

GRÁFICO N°6: ¿PARTICIPÓ DEL TALLER ?



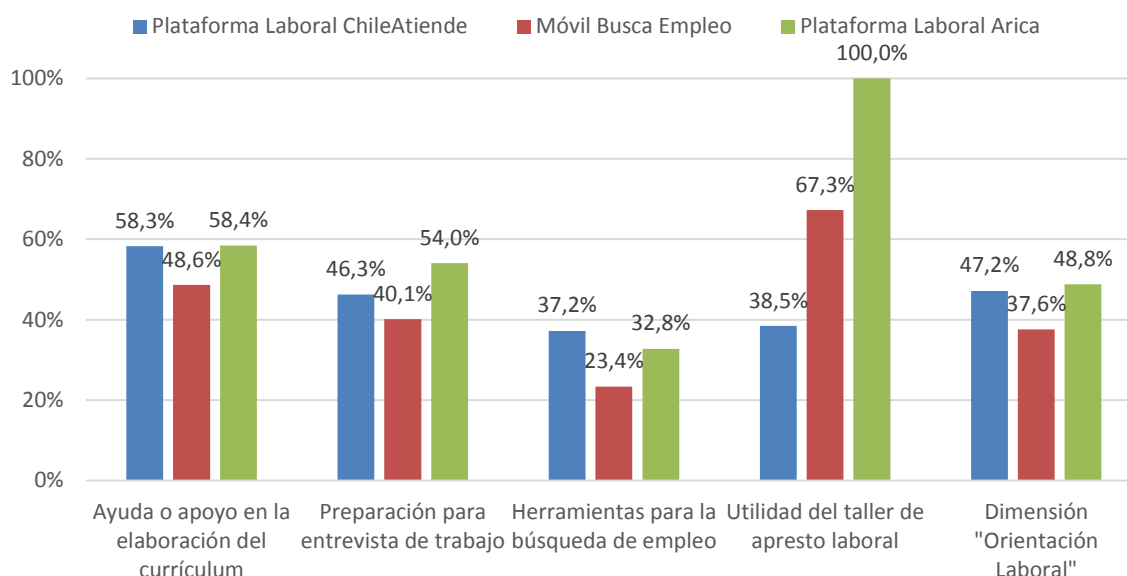
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

Los resultados de la dimensión *“Orientación Laboral”* dan cuenta de una evaluación muy negativa por parte de los usuarios, donde los atendidos por el Móvil Busca Empleo tienen la peor percepción de estos servicios, alcanzando un ISN de 37,6%.

En particular, de los aspectos evaluados de esta etapa, lo peor evaluado corresponde a *“herramientas para la búsqueda de empleo”*, seguido de *“preparación para entrevista de trabajo”*, ambas con calificación muy negativa. En el caso de *“ayuda o apoyo en la elaboración del currículum”* alcanza calificación negativa en las plataformas laborales Arica y ChileAtiende, y muy negativa en el caso del Móvil Busca Empleo.

La evaluación de la *“utilidad del taller de apresto laboral”* presenta un comportamiento muy volátil entre plataformas, principalmente debido a que las proporciones de quienes contestan son muy bajas, entre el 2% y el 3% de las muestras totales por plataforma.

GRÁFICO N°7: ISN ORIENTACIÓN LABORAL



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

2.4 Evaluación dimensión *“Intermediación Laboral”*

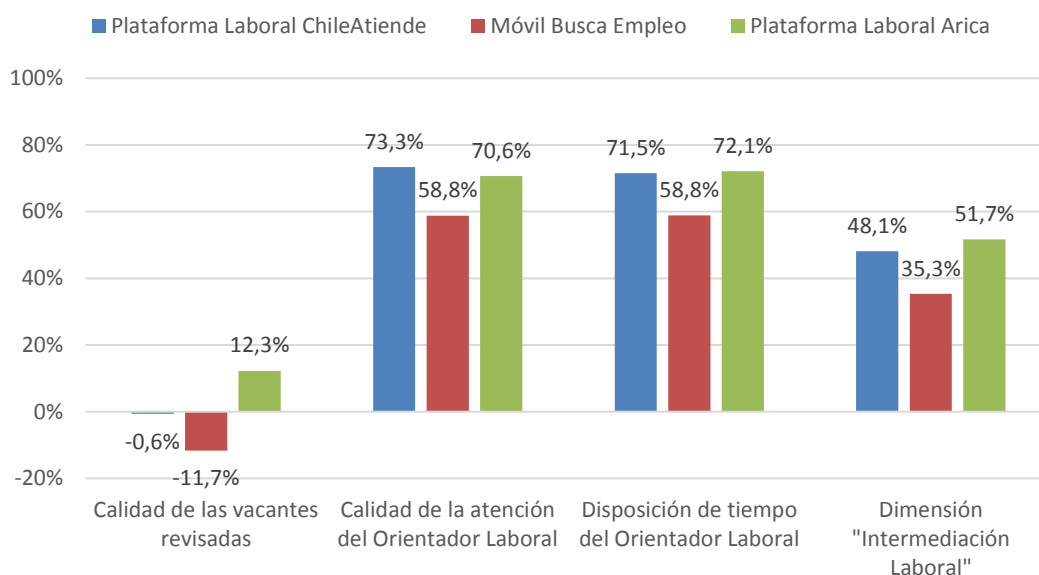
El enfoque de este apartado refleja la percepción de los usuarios sobre el proceso de intermediación laboral, en cuanto a las vacantes laborales dispuestas y la labor del orientador laboral para generar una intermediación adecuada.

De forma general, la evaluación de la dimensión fue muy negativa en el caso del Móvil Busca Empleo con un ISN de 35,3%, como también en el caso de la Plataforma Laboral ChileAtiende con un ISN de 48,1%. En el caso de la Plataforma Laboral Arica, la evaluación alcanza una calificación negativa de 51,7%.

Los aspectos aquí medidos dan cuenta que la mala evaluación se debe principalmente a la “calidad de las vacantes revisadas” con calificaciones muy negativas para las tres plataformas. Incluso en el caso de Plataforma Laboral ChileAtiende y Móvil Busca Empleo los ISN alcanzan valores negativos, lo que quiere decir que la proporción de quienes evalúan de forma negativa es mayor que la proporción de usuarios que evalúan positivamente.

Respecto a “calidad de la atención del Orientador Laboral” y “disposición de tiempo del Orientador Laboral”, ambos aspectos obtienen una evaluación regular en las plataformas laborales de Arica y ChileAtiende, mientras que en el Móvil Busca Empleo sólo alcanza una evaluación negativa.

GRÁFICO N°8: ISN INTERMEDIACIÓN LABORAL



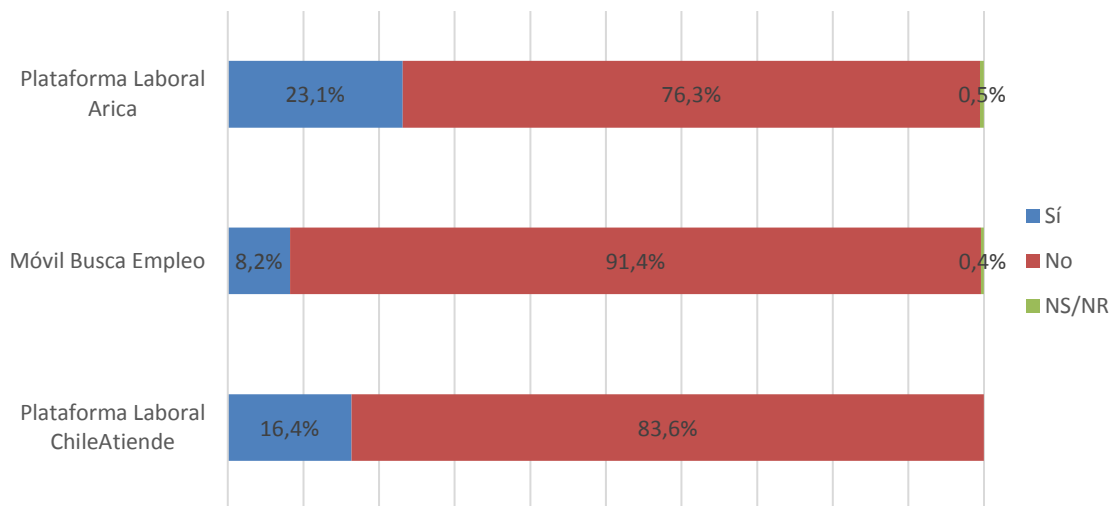
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

2.5 Evaluación dimensión “Vinculación Laboral”

Previo a revisar los resultados de los aspectos medidos en la dimensión “Vinculación Laboral” es importante saber la proporción de quienes pueden evaluar dichas variables. Para eso se pueden observar los resultados de quienes efectivamente terminan en un puesto de trabajo.

En primer lugar, se puede observar la proporción de usuarios que son contactados por una empresa para ofrecerle empleo luego de asistir a la respectiva plataforma laboral, donde el mayor porcentaje se presenta en el caso de la Plataforma Laboral Arica con un 23,1%, seguido de un 16,4% de la Plataforma Laboral ChileAtiende y un 8,2% del Móvil Busca Empleo.

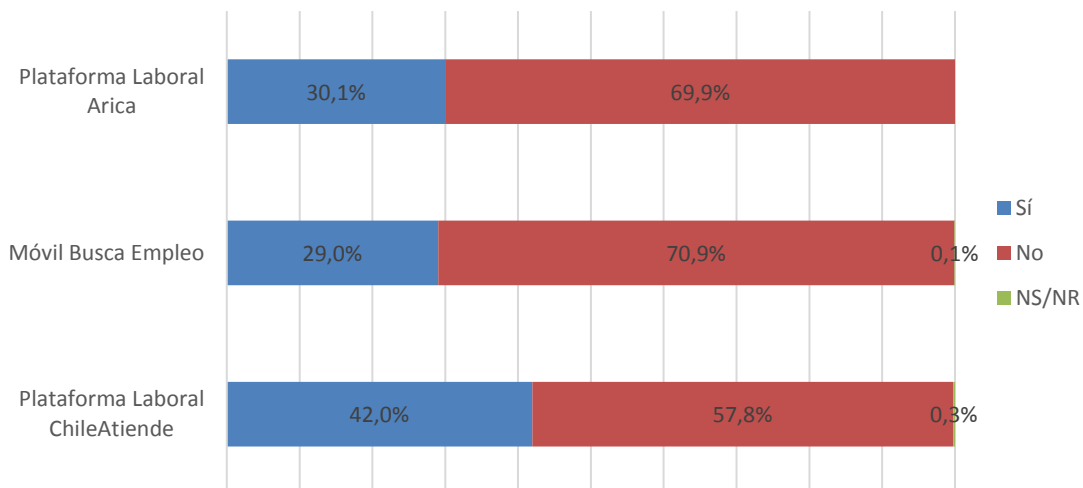
GRÁFICO N°9: LUEGO DE ASISTIR A LA PLATAFORMA LABORAL, ¿LO CONTACTÓ UNA EMPRESA PARA OFRECERLE EMPLEO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

Luego, al ser consultados si luego de asistir a la plataforma laboral consiguieron empleo, las proporciones también difieren entre ellas, donde en la Plataforma Laboral ChileAtiende un 42,0% de los entrevistados manifestó haber conseguido empleo, seguido de un 30,1% de la Plataforma Laboral Arica, y finalmente un 29% en el caso del Móvil Busca Empleo.

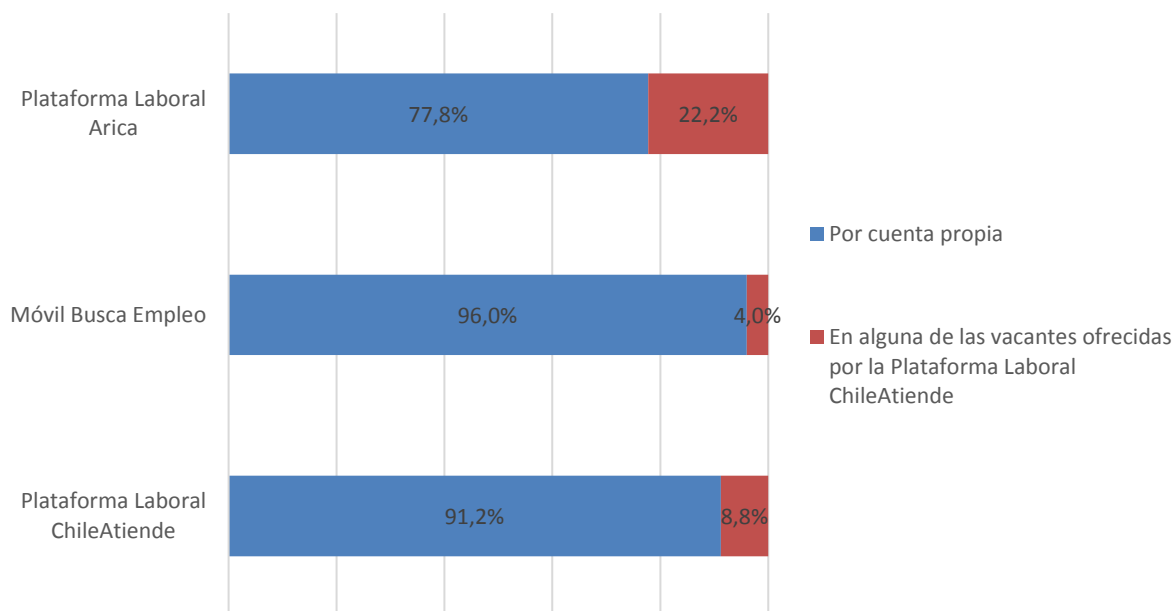
GRÁFICO N°10: LUEGO DE ASISTIR A LA PLATAFORMA LABORAL, ¿CONSIGUIÓ EMPLEO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

De aquellos que consiguieron empleo, la proporción que indica haber conseguido empleo por la gestión de la plataforma, y no por cuenta propia, es mínima. En el caso de la Plataforma Laboral Arica alcanza un 22,2% de quienes consiguieron empleo, lo que representa un 6,7% del total de la muestra de esa plataforma. En la Plataforma Laboral ChileAtiende alcanza un 8,8% de quienes consiguieron empleo y representa un 3,7% del total de esa muestra. Mientras que en el Móvil Busca Empleo alcanza un 4% de quienes consiguieron empleo, lo que representa un 1,2% del total de esa muestra.

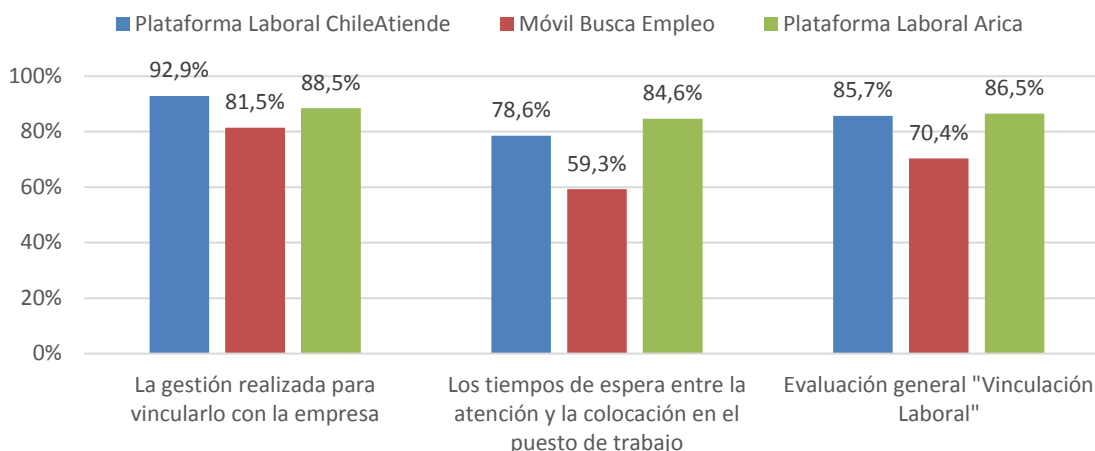
GRÁFICO N°11: ¿CÓMO CONSIGUIÓ EMPLEO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

Teniendo en cuenta los resultados anteriormente expuestos sobre quienes consiguieron empleo a través de las plataformas laborales, es que se exponen los resultados respecto a la dimensión “*Vinculación Laboral*”. Se puede observar en el gráfico n°11 que los usuarios de las plataformas laborales de Arica y ChileAtiende tienen una percepción positiva de esta etapa, principalmente por la buena evaluación de “*la gestión realizada para vincularlo con la empresa*”. Mientras que en el caso del Móvil Busca Empleo, la dimensión sólo alcanza una evaluación regular, debido a la percepción de “*los tiempos de espera entre la atención y la colocación en el puesto de trabajo*” que obtiene una calificación negativa con un ISN de 59,3%.

GRÁFICO N°12: ISN VINCULACIÓN LABORAL



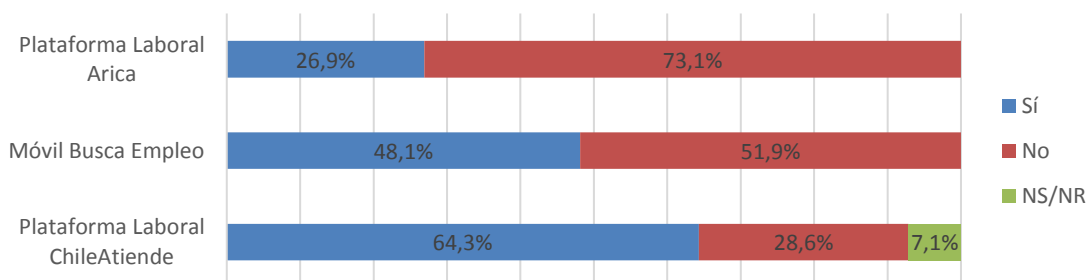
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

2.6 Evaluación dimensión "Seguimiento"

Finalmente la dimensión "Seguimiento" comprende, por una parte, la evaluación del proceso posterior a la inserción laboral de aquellos usuarios que accedieron a un puesto de trabajo, con la finalidad de verificar si las condiciones laborales se están cumpliendo, y por otro lado, la percepción general del servicio y el cumplimiento de las expectativas por parte del total de los usuarios.

En el gráfico n°12 se observa que de aquellos que lograron una vinculación laboral por medio de las respectivas plataformas, sólo una proporción de ellos fueron contactados posteriormente para hacer seguimiento de las condiciones laborales. En el caso de la Plataforma Laboral ChileAtiende esa proporción alcanza un 64,3%, seguido de un 48,1% en Móvil Busca Empleo y un 26,9% en la Plataforma Laboral Arica.

GRÁFICO N°13: ¿LA PLATAFORMA LABORAL SE HA PUESTO EN CONTACTO CON USTED DESPUÉS DE LA COLOCACIÓN EN UN PUESTO DE TRABAJO, PARA CORROBORAR QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES DE TRABAJO OFRECIDAS?

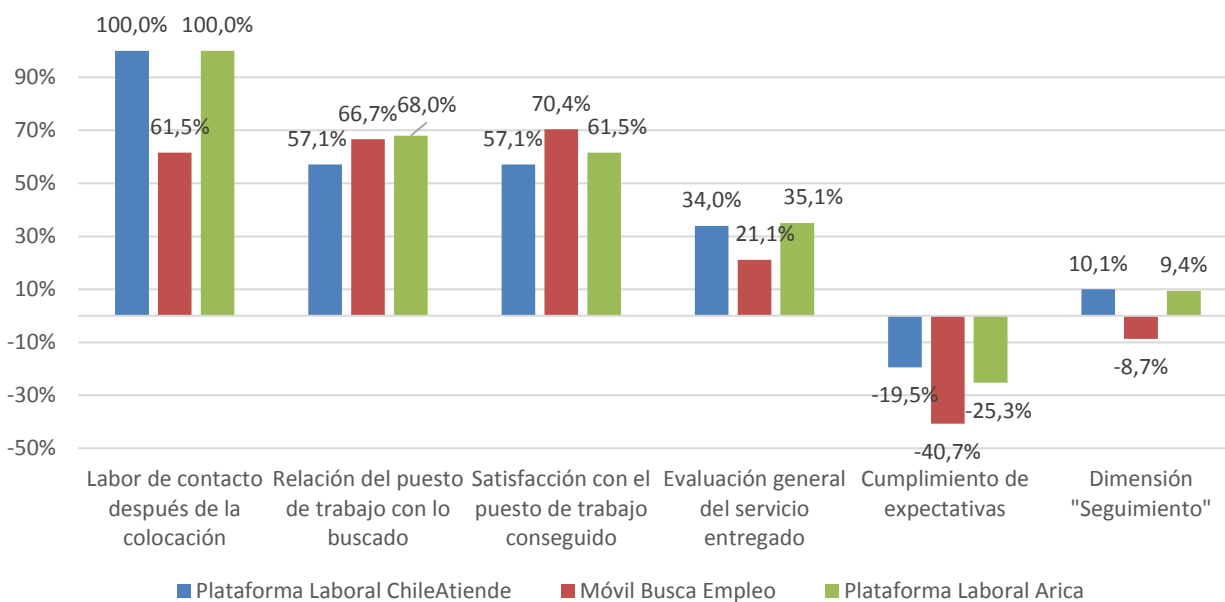


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

Los resultados de la dimensión seguimiento muestran que las tres plataformas alcanzan ISN muy negativos, debido a la mala evaluación de aquellos aspectos que son evaluados por la totalidad de los usuarios encuestados, correspondientes a “*evaluación general del servicio entregado*” y “*cumplimiento de expectativas*”, mientras que aquellos aspectos que son evaluados sólo por aquellos usuarios colocados a través de las plataformas y que fueron efectivamente contactados, tienen mejores evaluaciones, pero que al ser evaluados por menores proporciones de usuarios, tienen menor incidencia en el índice global de la dimensión.

Se observa que la “*labor de contacto después de la colocación*” es bien evaluada por los usuarios de las plataformas laborales de Arica y ChileAtiende, mientras que los usuarios del Móvil Busca Empleo lo califican regular. Los aspectos “*relación del puesto de trabajo con lo buscado*” y “*satisfacción con el puesto de trabajo conseguido*” son evaluados de manera regular por los usuarios del Móvil Busca Empleo y Plataforma Laboral Arica, mientras que los usuarios de la Plataforma Laboral ChileAtiende los evalúan negativamente.

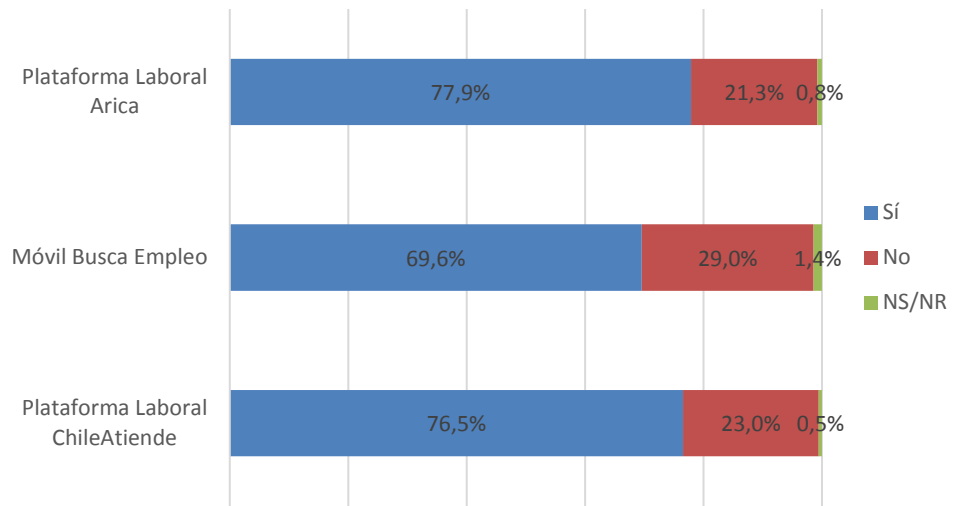
GRÁFICO N°14: ISN SEGUIMIENTO



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

En cuanto a la recomendación que harían los usuarios a otras personas para acudir a las respectivas plataformas, se observa que en el caso de la Plataforma Laboral Arica un 77,9% de los usuarios sí lo recomendaría, un 76,5% de los usuarios de la Plataforma Laboral ChileAtiende y un 69,5% del Móvil Busca Empleo.

GRÁFICO N°15: ¿RECOMENDARÍA A OTRAS PERSONAS ACUDIR AL SERVICIO DE LA PLATAFORMA LABORAL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

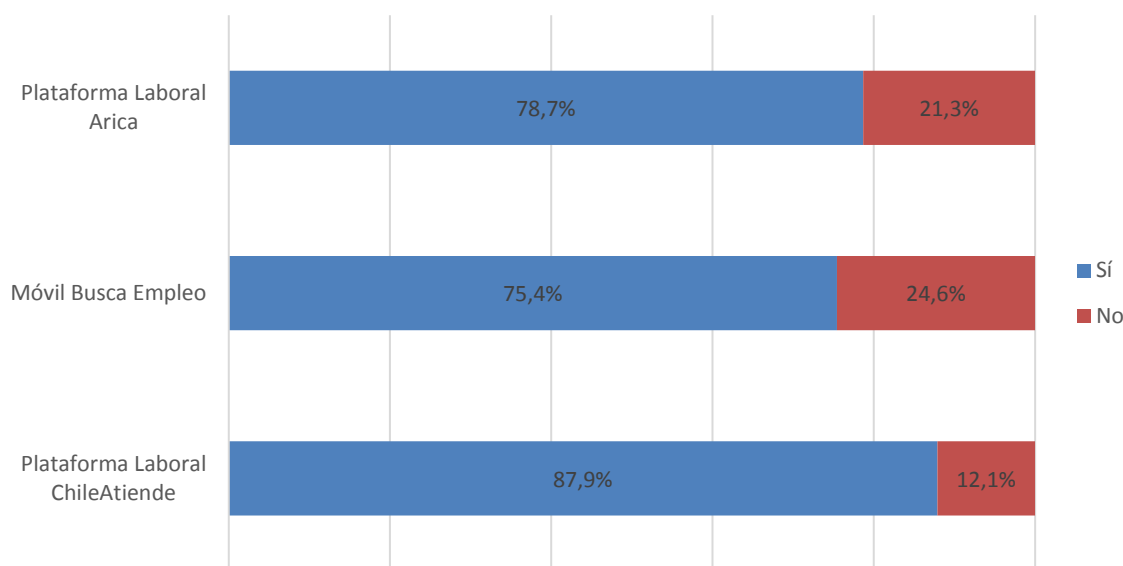
2.7 Comparativo OMIL

A partir de la percepción de los usuarios que utilizaron estos nuevos servicios de intermediación laboral, se establece un comparativo con los servicios entregados a través de las OMIL. Para lograr este comparativo se acotan las muestras a quienes utilizaron esta forma de intermediación los últimos dos años.

En primer lugar, se observa que quienes se habían acercado por primera vez a un servicio de intermediación laboral los últimos dos años corresponde a la mayor parte de los usuarios, con un 87,9% de los usuarios de la Plataforma Laboral ChileAtiende, un 78,7% de la Plataforma Laboral Arica y un 75,4% del Móvil Busca Empleo.

De aquellos que ya se habían acercado anteriormente a un servicio de intermediación laboral, lo habrían hecho en cuatro ocasiones en promedio los últimos dos años.

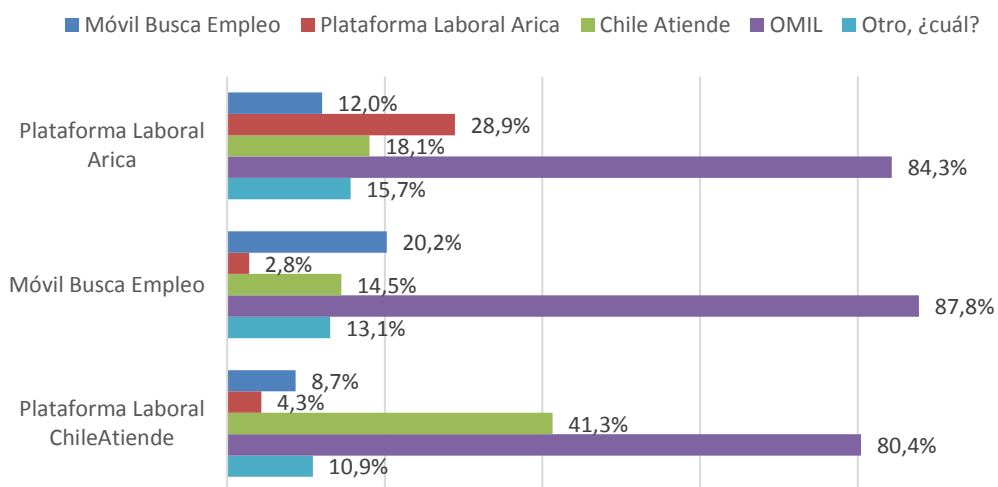
GRÁFICO N°16: ¿ERA LA PRIMERA VEZ QUE SE ACERCABA A UN SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL DURANTE LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

De aquellos que ya habían utilizado algún servicio de intermediación laboral los últimos dos años, la mayoría había acudido a una OMIL, donde en el caso de los usuarios del Móvil Busca Empleo un 87,8% se había acercado a este tipo de servicio, un 84,3% en el caso de usuarios de Plataforma Laboral Arica y un 80,4% en el caso de usuarios de Plataforma Laboral ChileAtiende.

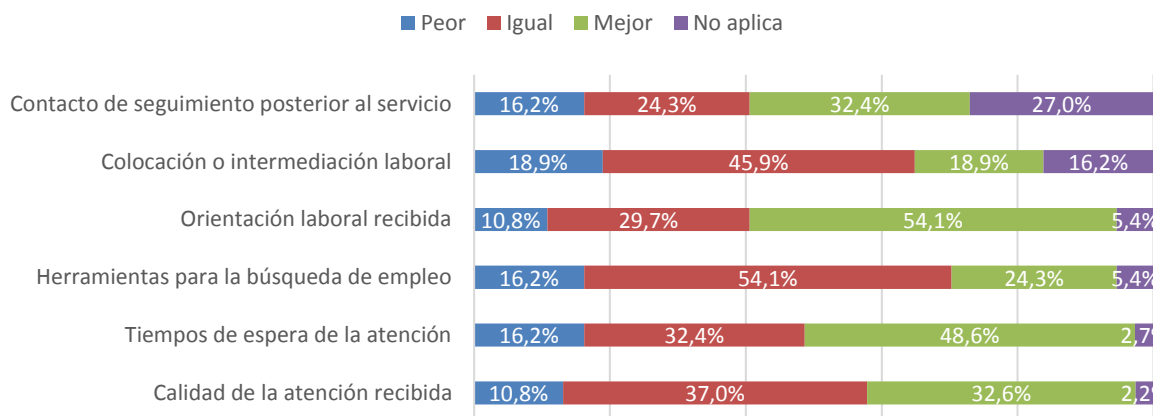
GRÁFICO N°17: ¿QUÉ SERVICIO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL HABÍA UTILIZADO ANTERIORMENTE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

A continuación se presentarán los resultados del comparativo entre cada una de las plataformas laborales y OMIL. Comenzando con la Plataforma Laboral ChileAtiende se observa que la percepción de los usuarios sobre ésta es mejor o igual en comparación con OMIL, destacando la “orientación laboral recibida” y los “tiempos de espera de la atención”. Mientras que aspectos como “colocación o intermediación laboral” tienen un 18,9% de usuarios que evalúa peor la plataforma laboral y un 45,9% indica que es igual.

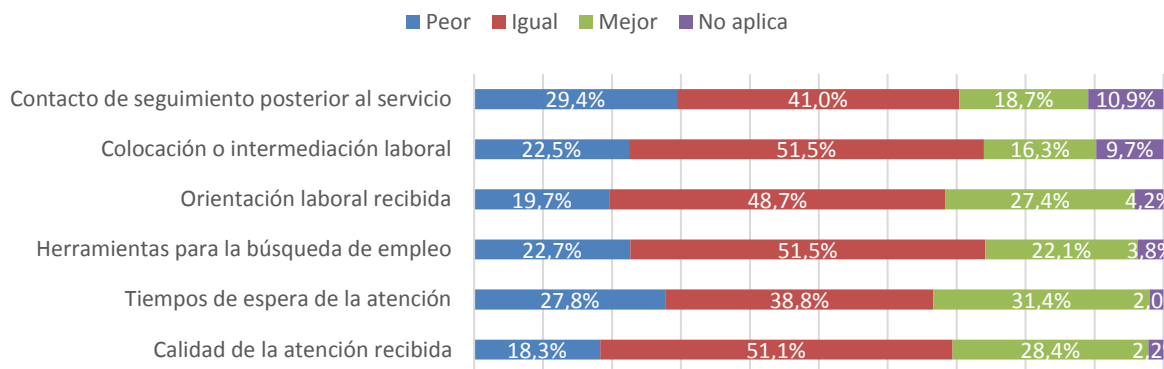
GRÁFICO N°18: ¿CÓMO EVALÚA LOS SIGUIENTES SERVICIOS DE LA PLATAFORMA LABORAL CHILEATIENDE EN COMPARACIÓN A LO ENTREGADO POR LA OMIL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

Comparando el Móvil Busca Empleo, se observa que la percepción de los usuarios sobre éste es mayoritariamente igual en comparación con OMIL. Destacan la “orientación laboral recibida” y “calidad de la atención recibida”. Mientras que “contacto de seguimiento posterior al servicio” tiene un 29,4% de usuarios que evalúa peor la plataforma laboral que el servicio de la OMIL y un 41% indica que es igual.

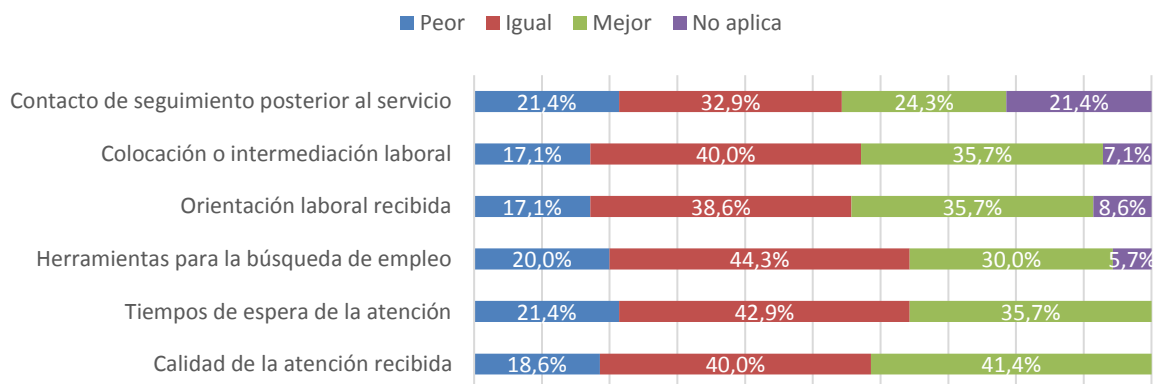
GRÁFICO N°19: ¿CÓMO EVALÚA LOS SIGUIENTES SERVICIOS DEL MOVIL BUSCA EMPLEO EN COMPARACIÓN A LO ENTREGADO POR LA OMIL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

Finalmente, al evaluar la Plataforma Laboral Arica se observa que la percepción de los usuarios sobre ésta es mejor o igual en comparación con OMIL, destacando la “orientación laboral recibida” y “calidad de la atención recibida”. Mientras que “tiempos de espera de la atención” tiene un 21,4% de usuarios que evalúa peor la plataforma laboral y un 42,9% indica que es igual.

GRÁFICO N°20: ¿CÓMO EVALÚA LOS SIGUIENTES SERVICIOS DE LA PLATAFORMA LABORAL ARICA EN COMPARACIÓN A LO ENTREGADO POR LA OMIL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

3. Resultados regionales

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada regional para el Móvil Busca Empleo considerando que la muestra no solo es representativa a nivel nacional, sino que también regional. 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 superiores al 5%¹, aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación.

Dimensiones / Regiones	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	XIV	XVI
Recepción del usuario	54,0%	62,0%	53,6%	50,0%	57,9%	60,3%	54,5%	48,9%	51,2%
Tiempo de espera para la atención	27,6%	51,4%	28,7%	18,0%	42,4%	41,3%	39,6%	24,7%	30,4%
Atención cuando fue recibido	80,3%	72,6%	78,5%	82,0%	73,4%	79,2%	69,5%	73,1%	72,1%
Orientación Laboral	32,9%	44,0%	40,9%	47,2%	30,4%	42,3%	34,5%	37,5%	32,6%
Ayuda o apoyo en la elaboración del currículum	48,1%	52,9%	47,9%	61,4%	39,1%	47,0%	47,1%	50,6%	46,0%
Preparación para entrevista de trabajo	37,4%	45,5%	43,5%	51,8%	31,5%	46,7%	32,8%	36,5%	31,8%
Herramientas para la búsqueda de empleo	11,7%	32,7%	28,9%	23,9%	18,0%	31,3%	20,4%	21,6%	17,7%
Utilidad del taller de apresto laboral	-	33,3%	77,8%	66,7%	100,0%	83,3%	61,5%	75,0%	33,3%
Intermediación Laboral	34,3%	34,5%	36,1%	40,9%	34,2%	40,0%	32,0%	32,9%	32,8%
Calidad de las vacantes revisadas	-20,1%	0,0%	-16,3%	-7,4%	-13,8%	-6,5%	-13,9%	-8,3%	-13,4%
Calidad de la atención del Orientador Laboral	60,9%	49,0%	61,9%	70,2%	57,5%	62,7%	53,4%	54,8%	55,9%
Disposición de tiempo del Orientador Laboral	62,1%	54,4%	62,7%	59,8%	58,7%	63,7%	56,4%	52,3%	55,7%
Vinculación Laboral	50,0%	100,0%	100,0%	16,7%	62,5%	-	62,5%	0,0%	100,0%
La gestión realizada para vincularlo con la empresa	100,0%	100,0%	100,0%	33,3%	75,0%	-	100,0%	0,0%	100,0%
Tiempos de espera entre la atención y la colocación	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%	50,0%	-	25,0%	0,0%	100,0%
Seguimiento	-23,2%	-1,7%	-2,5%	-4,2%	-9,2%	-2,7%	-8,0%	-24,3%	-8,0%
Labor de contacto después de la colocación	100,0%	100,0%	75,0%	-	100,0%	-	33,3%	-100,0%	100,0%
Relación del puesto de trabajo con lo buscado	100,0%	100,0%	77,8%	0,0%	75,0%	-	100,0%	0,0%	66,7%
Satisfacción con el puesto de trabajo conseguido	100,0%	100,0%	88,9%	33,3%	50,0%	-	75,0%	0,0%	100,0%
Evaluación general del servicio entregado	3,2%	30,0%	25,3%	30,0%	19,9%	28,7%	23,7%	2,7%	21,7%
Cumplimiento de expectativas	-51,4%	-34,8%	-35,1%	-39,0%	-40,6%	-34,1%	-42,9%	-51,9%	-41,6%
Satisfacción global programa	23,9%	34,4%	32,1%	33,3%	28,3%	34,7%	27,9%	22,6%	27,3%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción Plataformas Laborales año 2019.

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

4. Anexos

Cuestionario de satisfacción de usuario Plataformas Laborales:

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.	<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 el Móvil Busca Empleo/ Plataforma Laboral Arica/ Chile Atiende y de acuerdo con nuestros registros, <i>durante el año 2019 usted se acercó para acceder a servicios de intermediación laboral.</i>	Sí
	¿Me podría confirmar que el año 2019 usted se acercó al Móvil Busca Empleo/ Plataforma Laboral Arica/ Chile Atiende?	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 con el que usted se vinculó. Si usted fuera tan amable de contestarme algunas preguntas, nos sería de gran utilidad para mejorar el servicio.	Sí
	¿Podría realizarle algunas preguntas?	No
Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 10 minutos)</i>	<i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>	

1. Motivación del usuario

Indicador	<p>[PREG_01] ¿Por qué motivo se acercó al Móvil Busca Empleo/ Plataforma Laboral Arica/ Chile Atiende durante el año 2019?</p> <p>(Nota: SI LEER las alternativas)</p>		
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. Otro ¿Cuál?		
	d. NS/NR		

2. Recepción del usuario

Indicador	<p>[PREG_02] Ahora respecto al servicio del Móvil Busca Empleo/ Plataforma Laboral Arica/ Chile Atiende En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría al tiempo de espera para la atención?</p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación global recepción			

Indicador	<p>[PREG_03] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 es excelente, ¿Qué nota le pondría a la atención cuando fue recibido en el Móvil Busca Empleo/ Plataforma Laboral Arica/ Chile Atiende?</p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación global recepción			

3. Orientación Laboral

Indicador				
Diagnóstico de competencias laborales	[PREG_04] ¿Le hicieron una entrevista inicial para conocer sus necesidades, antecedentes laborales y académicos?	Sí	No	NS/NR

Indicador	[PREG_05] En una escala de 1 a 7 ¿qué nota le pondría a la utilidad de los siguientes servicios entregados por el Orientador Laboral ? Considere que 1 es para nada útil y 7 es extremadamente útil. <i>(Nota: En caso de no haber recibido alguno de los siguientes servicios, marcar la alternativa no aplica)</i>			
Servicios de orientación laboral	[PREG_05_01] Ayuda o apoyo en la elaboración del currículum	Nota de 1 a 7	No aplica	
	[PREG_05_02] Preparación para entrevista de trabajo	Nota de 1 a 7	No aplica	
	[PREG_05_03] Herramientas para la búsqueda de empleo (portales de empleo, diarios, red de contactos, activación de redes)	Nota de 1 a 7	No aplica	

Indicador			No	NS/NR
Taller de Apresto Laboral	[PREG_06] ¿Fue invitado(a) a participar de un Taller de Apresto Laboral ?	Sí	pasa a [PREG_09]	pasa a [PREG_09]
	[PREG_07] ¿Participó del taller?	Sí	pasa a [PREG_09]	pasa a [PREG_09]
	[PREG_08] En una escala de 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a la utilidad del taller de apresto laboral para conseguir empleo? Considere que 1 es para nada útil y 7 es extremadamente útil	Nota de 1 a 7	NS/NR	

4. Proceso de Intermediación Laboral

Indicador	<p>[PREG_09] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Qué nota le pondría a los siguientes aspectos sobre el proceso de intermediación laboral?</p> <p><i>(Nota: En caso de no haber recibido alguno de los siguientes servicios, marcar la alternativa no aplica)</i></p>		
Identificación de ofertas según perfil laboral	Calidad de las vacantes revisadas	Nota de 1 a 7	No aplica
	Calidad de la atención del Orientador Laboral	Nota de 1 a 7	No aplica
	Disposición de tiempo del Orientador Laboral	Nota de 1 a 7	No aplica

Indicador				
Colocación	<p>[PREG_10] Luego de asistir al Móvil Busca Empleo/ Plataforma Laboral Arica/ Chile Atiende ¿Lo contactó una empresa para ofrecerle empleo?</p>	Sí	No	NS/NR

Indicador				
Colocación	<p>[PREG_11] Luego de asistir al Móvil Busca Empleo/ Plataforma Laboral Arica/ Chile Atiende ¿Consiguió empleo?</p>	Sí	No <i>pasa a [PREG_14]</i>	NS/NR <i>pasa a [PREG_14]</i>

Encuesta de satisfacción programa FOMIL año 2017

Octubre de 2018

Indicador	[PREG_12] ¿Cómo consiguió empleo?	
Colocación	a. Por cuenta propia	<i>pasa a [PREG_19]</i>
	b. En alguna de las vacantes ofrecidas por el Móvil Busca Empleo /Plataforma Laboral Arica/ Chile Atiende	

Indicador	[PREG_13] En una escala de 1 a 7, donde 1 es la peor nota y 7 la mejor, ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos de la vinculación laboral realizada por el Móvil Busca Empleo /Plataforma Laboral Arica/ Chile Atiende?		
Colocación	La gestión realizada para vincularlo con la empresa	Nota de 1 a 7	NS/NR
	Los tiempos de espera entre la atención y la colocación en el puesto de trabajo	Nota de 1 a 7	NS/NR

(Nota: Sólo para aquellos que no consiguieron empleo)

Indicador	[PREG_14] ¿Qué razones cree usted que pudieron incidir en que no consiguiera empleo?	
Colocación		

(Nota: pasa a PREG_19)

5. Seguimiento

Indicador	[PREG_15] ¿El Móvil Busca Empleo/ Plataforma Laboral Arica/ Chile Atiende se ha puesto en contacto con usted después de la colocación en un puesto de trabajo, para corroborar que se cumplan las condiciones de trabajo ofrecidas?	Sí	No
Seguimiento			<i>pasa a [PREG_17]</i>
	[PREG_16] ¿Que nota le pondría a la labor de contacto después de la colocación en un puesto de trabajo? Considere 1 como la peor nota y 7 la mejor nota	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[PREG_17] En una escala de 1 a 7 ¿ Cuánto se relaciona el puesto de trabajo en que fue colocado a lo que usted estaba buscando al acercarse al Móvil Busca Empleo/ Plataforma Laboral Arica/ Chile Atiende? Considere 1 como Nada relacionado y 7 como Totalmente relacionado	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación de Satisfacción:			
Puesto de trabajo	[PREG_18] En una escala de 1 a 7 ¿ Qué tan satisfecho está con el puesto de trabajo conseguido a través del Móvil Busca Empleo/ Plataforma Laboral Arica/ Chile Atiende? Considere 1 como Nada satisfecho y 7 como Muy satisfecho	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[PREG_19] 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 el Móvil Busca Empleo/ Plataforma Laboral Arica/ Chile Atiende?	Nota de 1 a 7	NS/NR
Evaluación de Satisfacción:			
Servicio en general	[PREG_20] En una escala de 1 a 7 ¿Cuánto se cumplieron sus expectativas al acercarse al Móvil Busca Empleo/ Plataforma Laboral Arica/ Chile Atiende? Considere 1 como No se cumplieron en lo absoluto y 7 como Se cumplieron totalmente	Nota de 1 a 7	NS/NR

Indicador	[PREG_21] ¿Recomendaría a otras personas acudir al servicio Móvil Busca Empleo/ Plataforma Laboral Arica/ Chile Atiende?	Sí	No	NS/NR
Evaluación de Satisfacción				

6. Comparativo OMIL

Indicador	[PREG_22] ¿Era la primera vez que se acercaba a un servicio de intermediación laboral, como Móvil Busca Empleo/ Plataforma Laboral Arica/ Chile Atiende/ OMIL durante los últimos dos años?	Sí	No
Diagnóstico de situación		[Fin de la encuesta]	

Indicador	[PREG_23] ¿Cuántas veces se acercó anteriormente a uno de estos servicios durante los últimos dos años?	<i>Listado desplegable de 1 a 10 veces y más de 10 veces</i>
Diagnóstico de situación		

Indicador	[PREG_24] ¿Qué servicio de intermediación laboral había utilizado anteriormente?	
Diagnóstico de situación	(Nota: Respuesta de selección múltiple)	
	a. Móvil Busca Empleo	
	b. Plataforma Laboral Arica	
	c. Chile Atiende	
	d. OMIL	

Indicador	[PREG_25] ¿Cómo evalúa los siguientes servicios de Móvil Busca Empleo/ Plataforma Laboral Arica/ Chile Atiende en comparación a lo entregado por la OMIL?				
Evaluación de Satisfacción	(Nota 1: Responden solo quienes seleccionaron “d. OMIL” en la pregunta 24)				
	(Nota 2: si no recibió los servicios mencionados, marcar No aplica)				
	Calidad de la atención recibida	Peor	Igual	Mejor	No aplica
	Tiempos de espera de la atención	Peor	Igual	Mejor	No aplica
	Herramientas para la búsqueda de empleo	Peor	Igual	Mejor	No aplica
	Orientación laboral recibida	Peor	Igual	Mejor	No aplica
	Colocación o intermediación laboral	Peor	Igual	Mejor	No aplica
Contacto de seguimiento posterior al servicio	Peor	Igual	Mejor	No aplica	

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