

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROGRAMA INTERMEDIACIÓN LABORAL

AÑO 2020

UNIDAD DE ESTUDIOS



Este reporte de resultados tiene como objetivo presentar los resultados de la encuesta de satisfacción aplicada tanto a usuarios que fueron atendidos, como a las empresas que generaron procesos de colocación de trabajadores, por medio de las OMIL que fueron parte del programa y de la Plataforma Laboral Arica en el año 2020. El propósito de esta encuesta es indagar en la satisfacción que presentan estos actores respecto de las distintas etapas, procesos y componentes del programa en cuestión.

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

1. ANTECEDENTES METODOLÓGICOS

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

La aplicación de la encuesta a usuarios inició el 20 de julio del año 2021, para finalizar el 2 de septiembre del año 2021. Mientras que la encuesta a empresas inició el 24 de agosto del año 2021, para finalizar el 3 de septiembre del año 2021. 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.

1.1 UNIVERSO Y MARCO MUESTRAL

El universo de usuarios del programa en su versión año 2020 alcanza a 86.974 personas y 8.549 empresas, esto de acuerdo con las fuentes de información utilizadas correspondiente a las bases de datos administrativa del programa.

De los universos antes señalados, 49.433 personas y 7.575 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 2020.

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS	EMPRESAS
Universo	86.974	8.549
Marco muestral	49.433	7.575

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 14.963 personas y 1.768 empresas, correspondientes a aquellos que se intentó contactar durante el período de aplicación de la encuesta. El estado de aplicación sobre este marco, a partir del proceso de realización de encuestas telefónicas, se observa en la tabla n°2.

TABLA N°2: ESTADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS PROGRAMA INTERMEDIACIÓN LABORAL AÑO 2020.

ESTADO DE ENCUESTAS	USUARIOS	EMPRESAS
Marco utilizado	14.963	1.768
Finalizadas (F)	2.533	373
Parciales (P)	217	71
Rechazadas (R)	2.869	537
No contactadas (NC)	2.292	159
No cumple criterio ¹ (NCC)	1.528	134
No ubicable (NU)	5.524	494

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 2020.

INDICADOR	USUARIOS	EMPRESAS
Tasa de respuesta	16,9%	21,1%
Tasa de contacto	36,1%	51,5%
Tasa de cooperación	45,1%	38,0%
Tasa de rechazo	19,2%	30,4%

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.

¹ No cumple criterio: corresponde a usuarios que al momento de ser encuestados indican no haber terminado el curso de capacitación.

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

1.3 DISEÑO MUESTRAL

Considerando el marco muestral de 49.433 personas y 7.5757 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 4.160 personas y 366 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 2.533 usuarios y presentó un error de 1,9% a nivel nacional. A nivel regional no se cumple con la representatividad de la muestra, por lo que los resultados no son representativos a nivel de esta variable. Presentan errores cercanos a lo requerido los casos de las regiones de Coquimbo, Valparaíso, O'Higgins, Maule, Biobío, Araucanía, Los Lagos, Metropolitana, Los Ríos y Ñuble.

La muestra efectiva en el caso de las empresas asciende a 373 y presentó un error de 5,0% a nivel nacional. A nivel regional sólo se cumple con proporcionalidad de la muestra, por lo que los resultados no son representativos a nivel de esta variable.

**TABLA N°4: DISTRIBUCIÓN DEL UNIVERSO, MUESTRA ESTIMADA Y EFECTIVA DE EMPRESAS USUARIAS
PROGRAMA INTERMEDIACIÓN LABORAL AÑO 2020.**

REGIÓN	TRABAJADORES				EMPRESAS		
	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA	ERROR	MARCO MUESTRAL	MUESTRA ESTIMADA	MUESTRA EFECTIVA
I Tarapacá	281	163	49	12,7%	206	10	10
II Antofagasta	32	30	11	24,3%	66	3	3
III Atacama	674	245	61	12,0%	147	7	7
IV Coquimbo	1.698	313	277	5,4%	402	19	15
V Valparaíso	3.671	348	264	5,8%	712	34	30
VI O'Higgins	5.755	360	201	6,8%	447	22	18
VII Maule	5.066	357	214	6,6%	515	25	25
VIII Biobío	7.934	366	276	5,8%	878	42	39
IX la Araucanía	5.747	360	250	6,1%	838	40	33
X Los Lagos	2.789	338	223	6,3%	170	8	7
XI Aysén	56	49	8	32,4%	44	2	1
XII Magallanes	87	71	20	19,3%	97	5	4
XIII Metropolitana	10.548	371	286	5,7%	2.506	121	159
XIV Los Ríos	2.269	329	107	9,3%	164	8	7
Plataforma Arica	185	125	43	13,1%	28	1	1
XVI Ñuble	2.641	335	243	6,0%	355	17	14
Total	49.433	4.160	2.533	1,9%	7.575	366	373
Error		1,9%				5,0%	

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

1.4 ANÁLISIS DE RESULTADOS

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

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

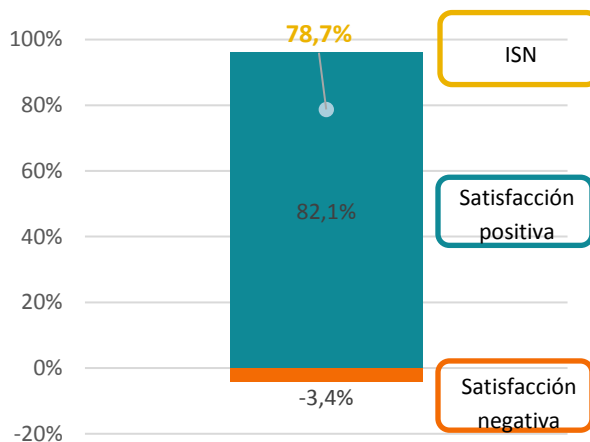
El cuestionario aplicado a empresas se compone por un total de tres dimensiones, las que se detallan a continuación:

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

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

Los resultados que se presentarán en el informe considerarán gráficos que expondrán los siguientes porcentajes: usuarios que evalúan con nota 6 o 7, correspondiente a la satisfacción positiva, porcentaje de usuarios que evalúan con nota entre 1 a 4, que hace referencia a la satisfacción negativa, y por último el índice de satisfacción neta. La siguiente figura es ejemplo de lo descrito anteriormente.



A partir de la definición anterior es que los resultados de los índices de satisfacción neta que se obtengan de cada evaluación de las dimensiones, sub dimensiones y variables que componen el cuestionario se clasificarán en las categorías que se presentan a continuación en cuanto al nivel de satisfacción obtenido.

ISN	CATEGORIZACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN
91%-100%	Excelente
76%-90%	Positiva
61%-75%	Regular
51%-60%	Negativa
-100%-50%	Muy negativa

2. RESULTADOS USUARIOS COLOCADOS

2.1 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

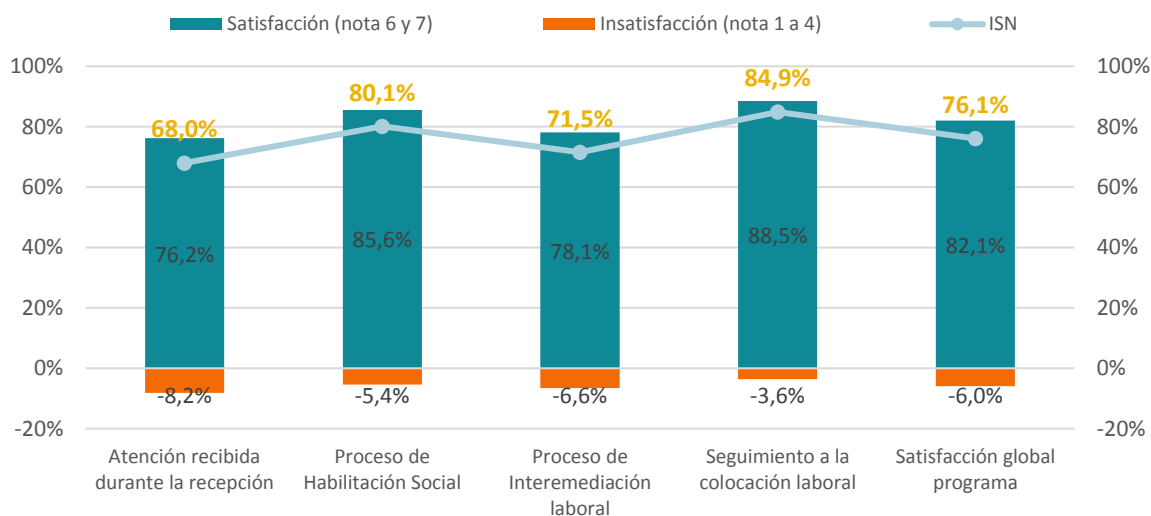
El presente apartado expone el resumen de los resultados de la encuesta aplicada en base a las cuatro dimensiones en las que se estructuró el instrumento de medición a usuarios vinculados el año 2020. La estructura del análisis se basará primero en la lectura del Índice de Satisfacción Neta, para luego complementar con la información de los datos descriptivos de cada sub dimensión.

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

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

Los resultados en la medición realizada a usuarios atendidos por el programa Intermediación Laboral muestran un ISN positivo de 76,1%. Dos de las cuatro dimensiones evaluadas presentan ISN de nivel positivo, correspondientes a “Proceso de Habilidadación Social” y “Seguimiento a la colocación laboral” con ISN de 80,1%, y 84,9% respectivamente. Mientras que las dos dimensiones restantes alcanzan satisfacción regular, donde “Atención recibida en la OMIL o Plataforma Laboral” obtiene un ISN de 68%, y “Proceso de Intermediación Laboral” obtiene un ISN de 71,5%.

GRÁFICO N°1: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



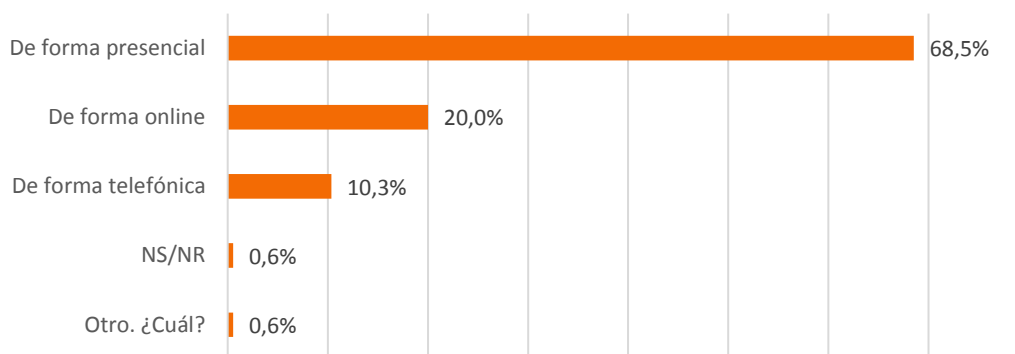
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

2.2 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “ATENCIÓN RECIBIDA DURANTE LA RECEPCIÓN”

Antecedentes

Previo a indagar en las evaluaciones que realizan los usuarios 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 2020, donde un 68,5% lo hizo de forma presencial, un 20% de forma online, y un 10,3% de forma telefónica.

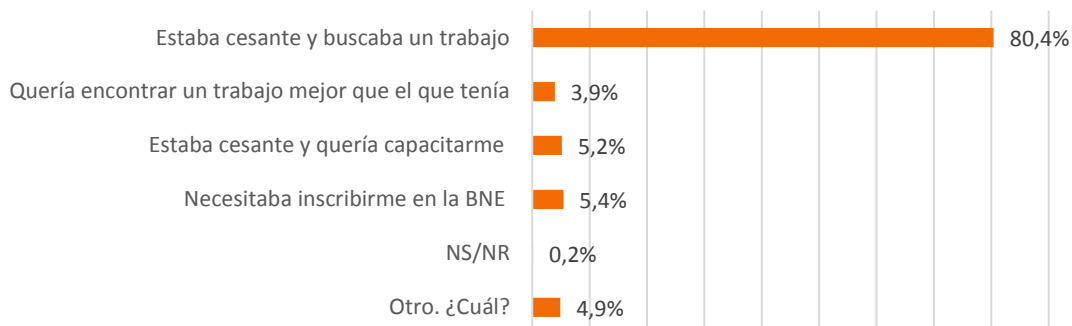
GRÁFICO N°2: ¿DE QUÉ FORMA SE RELACIONÓ CON LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL DURANTE EL AÑO 2020?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

Respecto al ingreso de los usuarios 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 80,4% de los usuarios llegaron a la OMIL o Plataforma Laboral por la necesidad de encontrar un trabajo, siendo éste claramente el principal motivo de acercamiento (gráfico n°3).

GRÁFICO N°3: ¿POR QUÉ MOTIVO SE ACERCÓ A LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL DURANTE EL AÑO 2020?

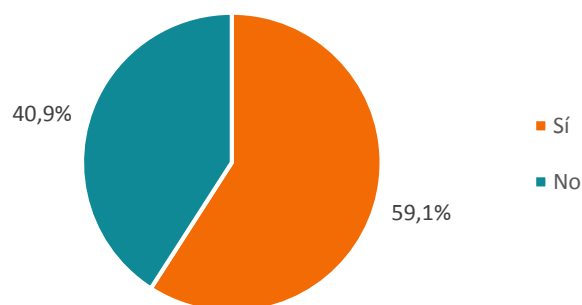


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

Si consideramos que un 3,9% se acerca a la OMIL o Plataforma Laboral debido a que quería encontrar un trabajo mejor que el que tenía, podemos decir que un 84,3% se acerca por motivos relacionados a la búsqueda de trabajo.

Tal y como muestra el gráfico n°4, del total de encuestados, un 59,1% corresponden a usuarios que se habían acercado a la OMIL o Plataforma Laboral por primera vez, mientras que un 40,9% había ido en más de una ocasión.

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



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

Del total de personas que se había acercado a la OMIL o Plataforma Laboral más de una vez, un 38,9% lo ha hecho entre dos 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 ANTERIORMENTE A LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL DURANTE LOS ÚLTIMOS DOS AÑOS?

OPCIONES	Usuarios	Porcentaje
1 vez	198	19,9%
2 veces	387	38,9%
3 veces	199	20,0%
4 veces	87	8,8%
5 veces	48	4,8%
6 veces	18	1,8%
7 veces	11	1,1%
8 veces	4	0,4%
9 veces	1	0,1%
10 veces	13	1,3%
Más de 10 veces	28	2,8%
TOTAL	994	100%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

Respecto de los servicios entregados respecto de la Bolsa Nacional de Empleo (BNE), en lo referente a si fue inscrito y capacitado en el uso de ésta, es posible observar en el gráfico n°5 que un 52,2% de los entrevistados fue inscrito en la BNE, mientras que un 14,9% ya estaba inscrito. Por otro lado, del total de personas que fue inscrita en la BNE, sólo un 18,7% declara haber sido capacitado en el uso de ésta.

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

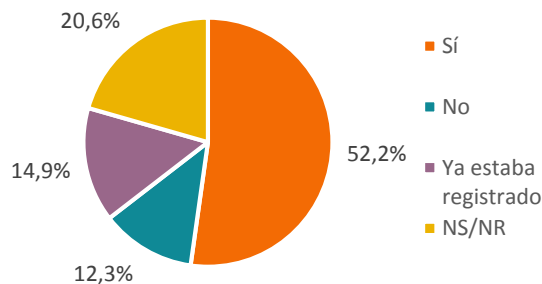
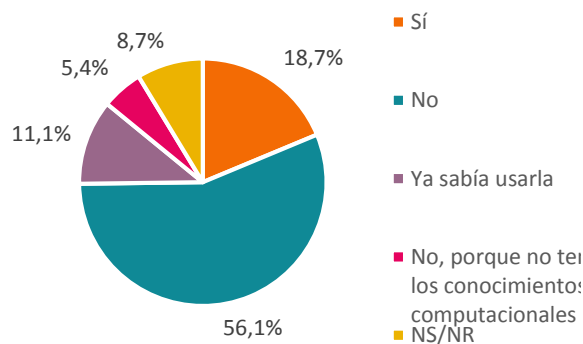


GRÁFICO N°6: ¿LE ENSEÑARON A USAR LA BNE?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

Respecto a la acción de la OMIL o Plataforma Laboral en la derivación a servicios al interior de la municipalidad, como a otras instituciones respecto de otras necesidades que el trabajador o trabajadora tenga, del total de usuarios, un 8,6% fue derivado a otros servicios para recibir apoyo en temas distintos a los laborales (gráfico n°7). Dentro de los que fueron derivados, el 82% pudo finalmente resolver su demanda.

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

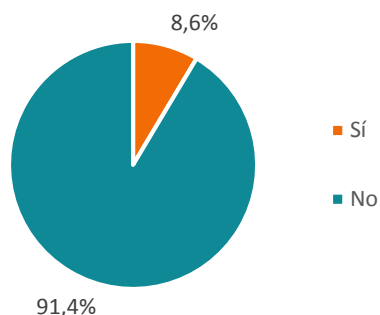
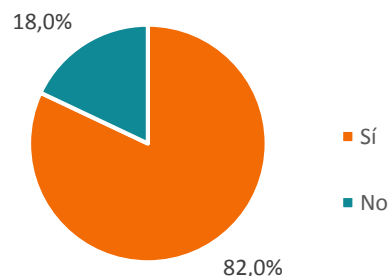


GRÁFICO N°8: ¿EL SERVICIO AL QUE FUE DERIVADO PUDO ATENDER A SU DEMANDA?

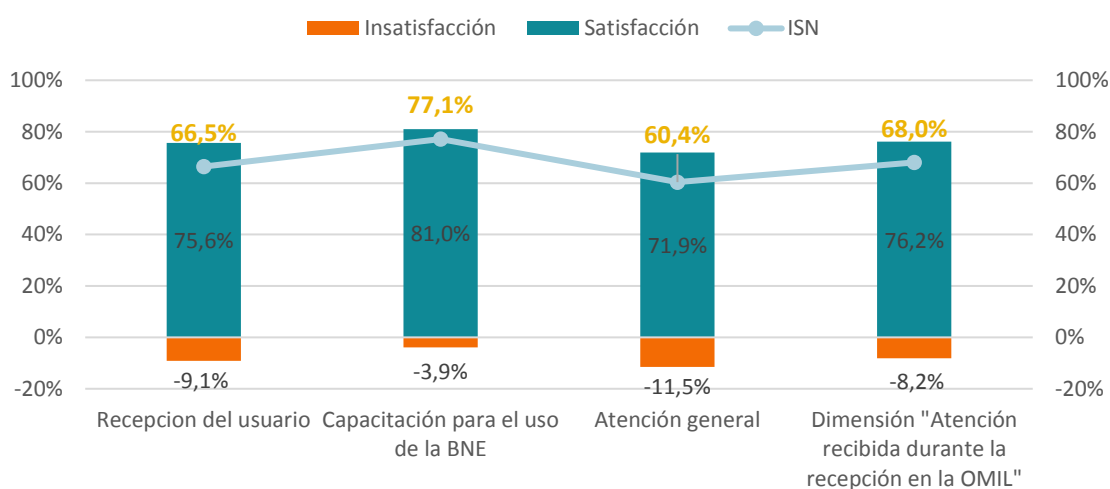


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

Evaluación dimensión "Atención recibida durante la recepción en la OMIL o Plataforma Laboral"

Para establecer la evaluación de la dimensión "Atención recibida durante la recepción en la OMIL o Plataforma Laboral", se consideraron las sub dimensiones: "recepción del usuario", "capacitación para el uso de BNE" y "atención general". La evaluación de la dimensión fue regular alcanzando un ISN de 68%, donde la sub dimensión peor evaluada corresponde a la "atención general" considerada negativa. Luego la sub dimensión "recepción del usuario" alcanza una calificación regular, mientras que "la claridad en la capacitación para el uso de Bolsa Nacional de Empleo" es la mejor evaluada con calificación positiva.

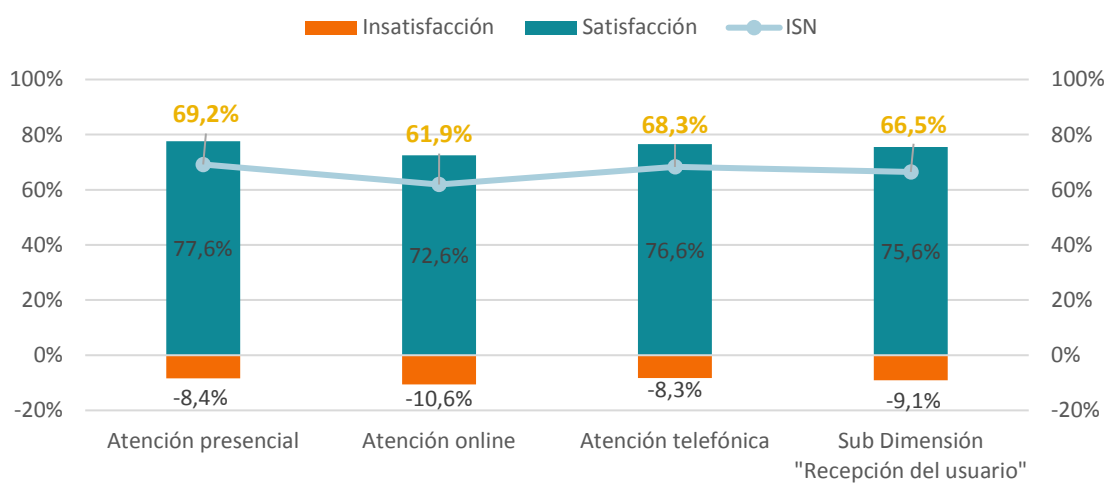
GRÁFICO N°9: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "ATENCIÓN RECIBIDA EN LA OMIL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

La sub dimensión "Recepción del usuario" se compone de las tres formas de atención, donde lo usuarios evalúan sólo el canal mediante el cual se comunicaron con la OMIL o Plataforma Laboral. Se observa que los tres canales obtienen calificaciones regulares, donde el mejor evaluado corresponde a la atención presencial, seguida de la atención telefónica, y por último lo peor evaluado corresponde a la atención online.

GRÁFICO N°10: SATISFACCIÓN SUB DIMENSIÓN "RECEPCIÓN DEL USUARIO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

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"*, el único aspecto con calificación positiva. Mientras que lo peor evaluado corresponde a *"tiempos de espera para recibir su atención"*, el único aspecto a con calificación negativa. Mientras que *"interés para escuchar los detalles de su requerimiento"* y *"claridad de la información entregada por el funcionario"* obtienen evaluaciones regulares.

TABLA N°6: VARIABLES SUB DIMENSIÓN "ATENCIÓN PRESENCIAL"

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
FACILIDAD PARA ENCONTRAR Y LLEGAR A LA OFICINA	76,2%	-4,6%	80,8%
TIEMPOS DE ESPERA PARA RECIBIR SU ATENCIÓN	60,2%	-10,3%	70,5%
INTERÉS PARA ESCUCHAR LOS DETALLES DE SU REQUERIMIENTO	67,2%	-10,0%	77,2%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL FUNCIONARIO	73,2%	-8,7%	81,9%
SUB DIMENSIÓN "ATENCIÓN PRESENCIAL"	69,2%	-8,4%	77,6%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

En cuanto a la *"atención online"*, se observa que lo mejor evaluado corresponde a *"claridad de la información entregada por el funcionario"* y *"facilidad para acceder a la plataforma online de atención"*, ambas con evaluaciones regulares. Mientras que lo peor evaluado corresponde a *"tiempos de espera para recibir su atención"*, con calificación muy negativa, e *"interés para escuchar los detalles de su requerimiento"* con calificación negativa.

TABLA N°7: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “ATENCIÓN ONLINE”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
FACILIDAD PARA ACCEDER A LA PLATAFORMA ONLINE DE ATENCIÓN	68,6%	-7,3%	75,9%
TIEMPOS DE ESPERA PARA RECIBIR SU ATENCIÓN	50,0%	-12,4%	62,4%
INTERÉS PARA ESCUCHAR LOS DETALLES DE SU REQUERIMIENTO	58,3%	-13,9%	72,2%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL FUNCIONARIO	70,8%	-9,0%	79,7%
SUB DIMENSIÓN "ATENCIÓN ONLINE"	61,9%	-10,6%	72,6%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

Y respecto a la “atención telefónica”, se observa que el aspecto mejor evaluado corresponde a “claridad de la información entregada por el funcionario”, el único con calificación positiva. Luego los aspectos “facilidad para comunicarse telefónicamente” e “interés para escuchar los detalles de su requerimiento” alcanzan evaluaciones regulares. Mientras que lo peor evaluado corresponde a “tiempos de espera para recibir su atención”, con calificación negativa.

TABLA N°8: VARIABLES SUB DIMENSIÓN “ATENCIÓN TELEFÓNICA”

ASPECTOS EVALUADOS	ISN	INSATISFACCIÓN (NOTAS 1 A 4)	SATISFACCIÓN (NOTAS 6 Y 7)
FACILIDAD PARA COMUNICARSE TELEFÓNICAMENTE	69,8%	-8,0%	77,9%
TIEMPOS DE ESPERA PARA RECIBIR SU ATENCIÓN	54,0%	-12,6%	66,7%
INTERÉS PARA ESCUCHAR LOS DETALLES DE SU REQUERIMIENTO	70,6%	-6,9%	77,5%
CLARIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL FUNCIONARIO	78,6%	-5,7%	84,4%
SUB DIMENSIÓN "ATENCIÓN TELEFÓNICA"	68,3%	-8,3%	76,6%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

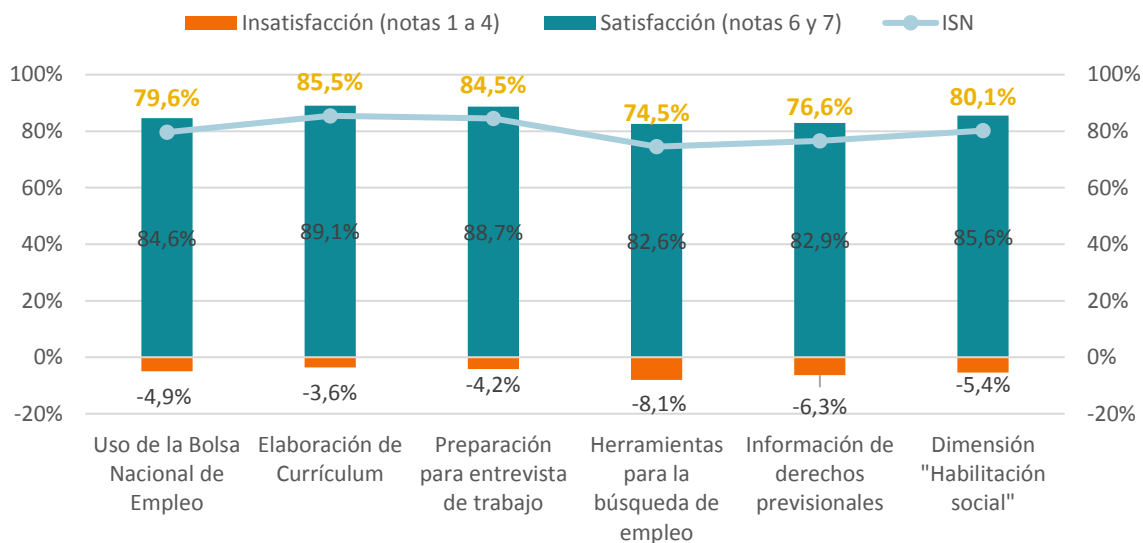
2.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCESO DE HABILITACIÓN SOCIO LABORAL”

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

De forma general, la evaluación de la dimensión “Proceso de habilitación socio laboral” fue positiva alcanzando un ISN de 80,1%. Respecto a los servicios entregados en el taller de apresto laboral, la mayor parte obtiene satisfacción positiva, donde lo mejor evaluado corresponde a “elaboración de currículum” y “preparación para entrevista de trabajo”.

El único aspecto con calificación regular corresponde al servicio de “herramientas para la búsqueda de empleo” el que obtiene un ISN de 74,5%.

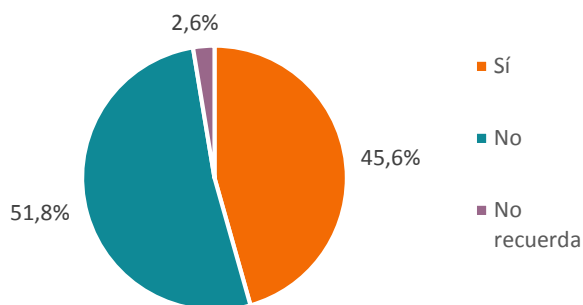
GRÁFICO N°11: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "HABILITACIÓN SOCIOLABORAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

Respecto a las actividades para la habilitación sociolaboral, un 45,6% 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 2020.

Luego, al ser consultados por la participación en el taller de Apresto Laboral, un 15,7% de los entrevistados manifestó haber sido invitado. De ese porcentaje de invitados, un 43% participó efectivamente en los talleres.

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

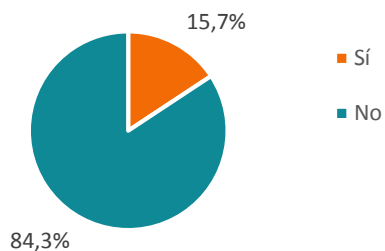
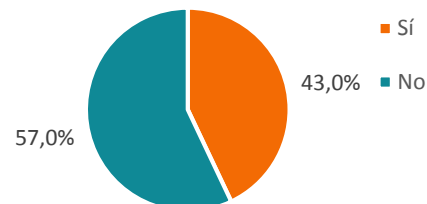


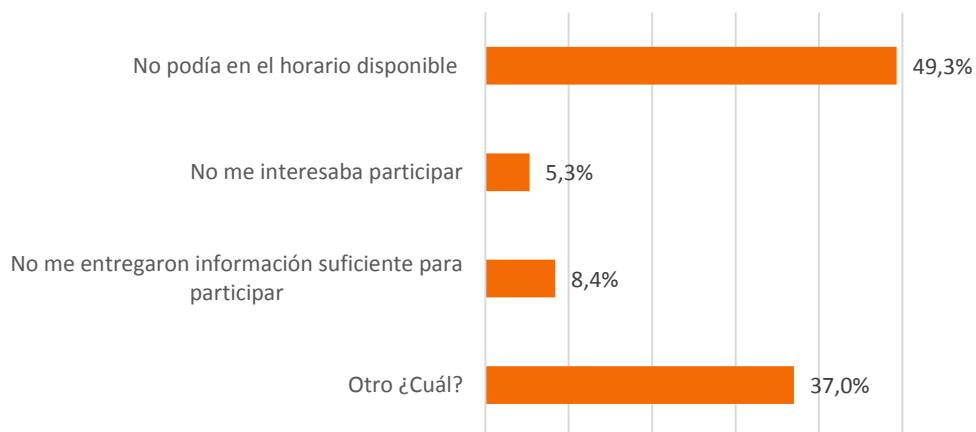
GRÁFICO N°14: ¿PARTICIPÓ DEL TALLER?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

Del 57% de los usuarios que indican no haber participado en el taller, un 49,3% indica que no participó porque no podía en el horario disponible. Mientras que un 37% señala otras razones, como por ejemplo que ya se encontraba trabajando o porque no lo contactaron.

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 2020.

Del 43% de los usuarios que indican haber participado en el taller, un 95,3% señala que el tiempo en que se llevó a cabo el taller de apresto laboral si fue apropiado para desarrollar de manera cabal todas las temáticas impartidas. Además, un 93,6% 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?

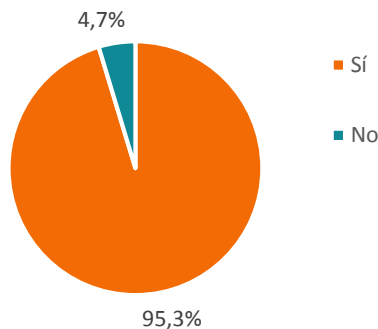
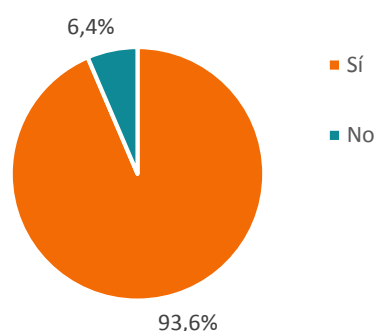


GRÁFICO N°17: EN RELACIÓN AL CONOCIMIENTO QUE TE TENÍA DEL TALLER DE APRESTO LABORAL, ESTE ¿CUMPLIÓ CON SUS EXPECTATIVAS PERSONALES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

Respecto a la incorporación de algún servicio adicional al taller de apresto laboral, un 80,1% de quienes participaron indican que no incorporarían servicios adicionales. El 19,9% restante indica temas como: simulación de entrevistas, herramientas tecnológicas, expresión y comunicación, computación, y mayor tiempo y profundización en las temáticas abordadas en el taller.

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 “PROCESO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL”

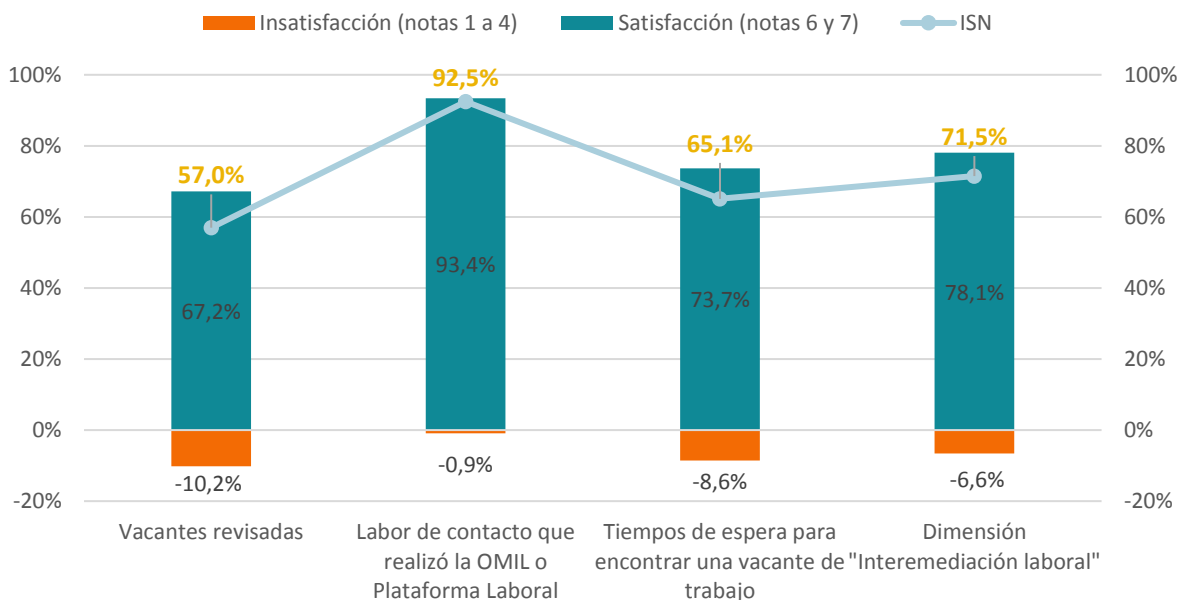
Este aspecto comprendió el proceso de intermediación laboral que realiza la OMIL o Plataforma Laboral para ayudar a los usuarios a encontrar un empleo, tanto en la etapa inicial de búsqueda de ofertas, como en las etapas posteriores de contacto con las empresas y entrevistas. Para poder obtener la satisfacción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

El número de personas que contestaron varió de acuerdo con la participación de los encuestados en los procesos relativos a la intermediación laboral. Sin desmedro de lo anterior, el dato obtenido se presenta como una evaluación del funcionamiento del sistema, y para ello, no es necesario que el 100% de los encuestados hayan respondido todas las preguntas, sino que solamente aquellos involucrados directamente en la gestión de la OMIL o Plataforma Laboral.

En el caso de “vacantes revisadas” el aspecto es evaluado por los usuarios que indican haber revisado las vacantes de trabajo disponibles, lo que corresponde a un 44,3% del total de usuarios de la muestra. Los aspectos “labor de contacto que realizó OMIL o Plataforma Laboral” y “tiempo de espera de los resultados” son evaluados por aquellos usuarios cuya vacante de trabajo fue gestionada por la OMIL o Plataforma Laboral, correspondiente al 21,1% de la muestra.

De acuerdo con los resultados, es posible ver que la satisfacción global de esta dimensión es regular, donde el ISN llega a un 71,5%. La peor evaluación fue la satisfacción con “las vacantes disponibles” con una calificación negativa, seguido de “el tiempo de espera de resultados” con calificación regular. Finalmente, la “labor de contacto que realizó la OMIL o Plataforma Laboral” es la mejor evaluada con una calificación considerada excelente.

GRÁFICO N°16: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "INTERMEDIACIÓN LABORAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

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

Del total de encuestados, un 76,3% fue atendido por un ejecutivo, del cual un 58% revisó vacantes de empleo con el mismo.

GRÁFICO N°19: ¿FUE ATENDIDO POR UN EJECUTIVO/A DE ATENCIÓN O SÓLO REVISÓ VACANTES DE TRABAJO EN UN PANEL Y/O PIZARRA?

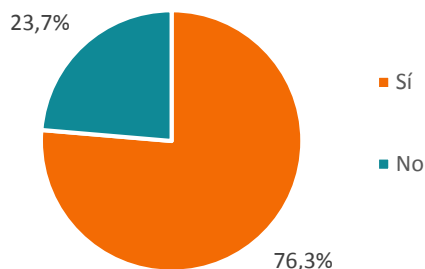
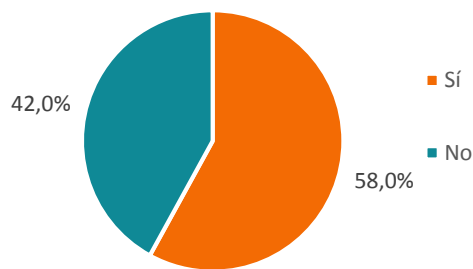


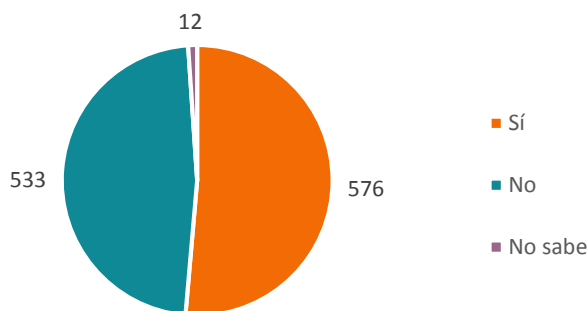
GRÁFICO N°20: ¿TUVO LA OPORTUNIDAD DE REVISAR CON EL EJECUTIVO/A DE ATENCIÓN DE LA OMIL LAS VACANTES DE TRABAJO DISPONIBLES?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

Mientras que, de los encuestados que revisaron vacantes de trabajo, un 51,4% consiguió empleo a través de la OMIL. Del 47,5% de los usuarios que no consiguieron empleo a través de la OMIL, un 91,6% consiguió empleo por su cuenta luego de acercarse a la OMIL o Plataforma Laboral durante el año 2020.

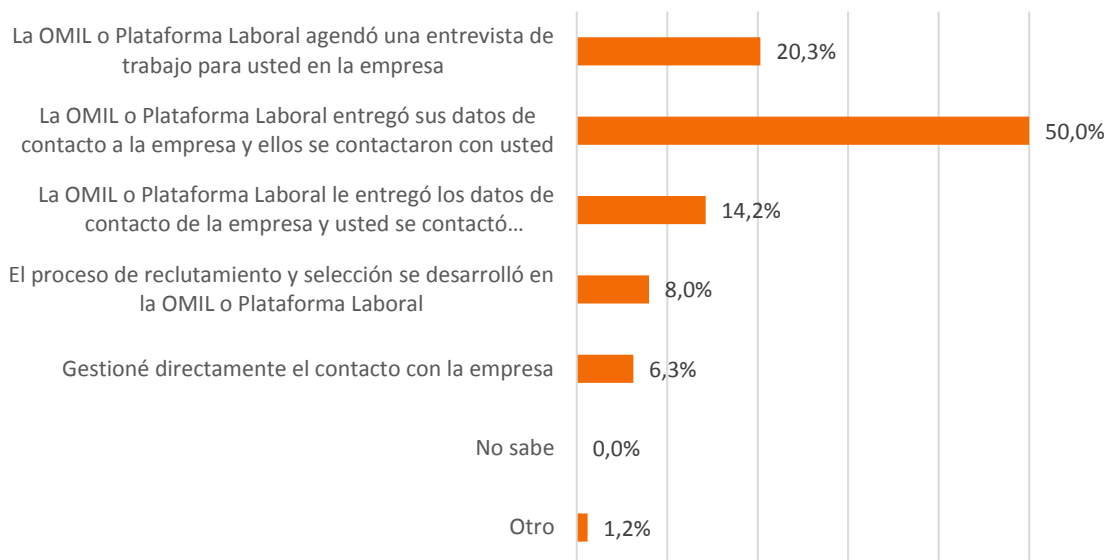
GRÁFICO N°21: ¿LA OMIL LE CONSIGUIÓ EMPLEO EN ALGUNA DE LAS VACANTES OFRECIDAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

Respecto a cómo lo contactó la OMIL con la empresa en la que se ofrecía alguna vacante, se puede apreciar en el gráfico siguiente que al 20,3% de los usuarios la OMIL o Plataforma Laboral le agendó una entrevista de trabajo con la empresa; el 50% fue contactado por la propia empresa previa entrega de datos de contacto por parte de la OMIL o Plataforma Laboral a esta; y el 14,2% se contactó directamente con la empresa tras recibir los datos de contacto de la empresa por parte de la OMIL o Plataforma Laboral. Mientras que para un 8% de los usuarios el proceso de reclutamiento y selección se desarrolló en la OMIL o Plataforma Laboral.

GRÁFICO N°22: ¿CÓMO LO CONTACTÓ LA OMIL CON LA EMPRESA QUE OFRECÍA LA VACANTE DE TRABAJO?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

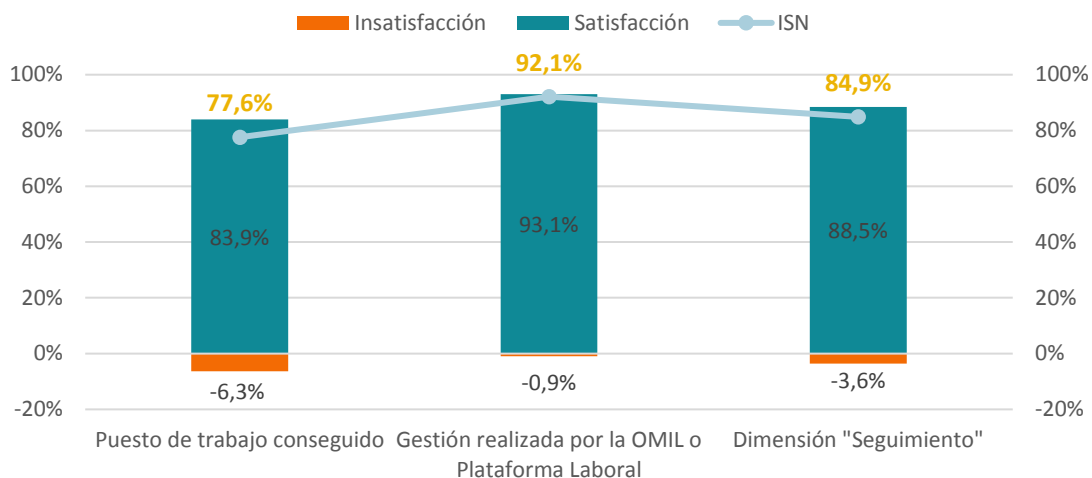
2.5 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCESO DE SEGUIMIENTO”

Este apartado comprende la evaluación del proceso que realiza la OMIL o Plataforma Laboral, posterior a la inserción laboral de sus usuarios, con la finalidad de verificar si las condiciones laborales prometidas por las empresas se están cumpliendo. Para poder obtener la satisfacción de la evaluación global del proceso de intermediación laboral, se midieron los aspectos “*puesto de trabajo conseguido*” y “*gestión realizada por la OMIL o Plataforma Laboral*”, los que también son evaluados sólo por aquellos usuarios cuya vacante de trabajo fue gestionada por la OMIL, correspondiente al 21,1% de la muestra.

La sub dimensión “*puesto de trabajo conseguido*”, obtuvo un ISN de 77,6%, considerado como positivo. Respecto de la “*gestión realizada por la OMIL o Plataforma Laboral*”, el ISN alcanza un 92,1% considerado excelente.

De este modo, el ISN de la dimensión “*Proceso de seguimiento a colocación laboral*” llegó a 84,9%, siendo considerado como el más alto de todo el programa Intermediación Laboral desde la perspectiva de usuarios vinculados laboralmente.

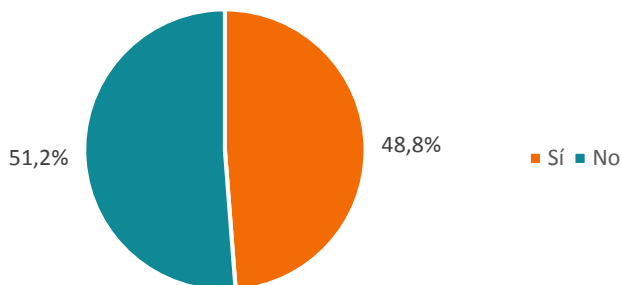
GRÁFICO 21: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "SEGUIMIENTO"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

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 el usuario para inspeccionar las condiciones de trabajo. Del total de encuestados, un 48,8% fueron contactados por el encargado de la oficina municipal para corroborar las condiciones de trabajo en las que se encuentra.

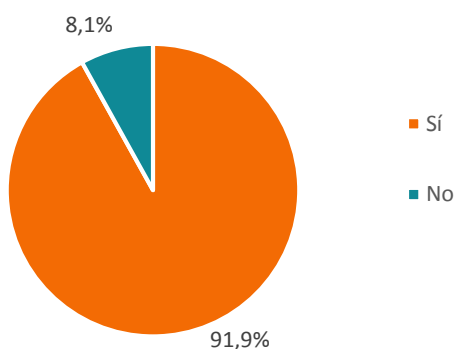
GRÁFICO N°24: ¿LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL SE HA PUESTO EN CONTACTO CON USTED DESPUÉS DE SU COLOCACIÓN EN UN PUESTO DE TRABAJO, PARA CORROBORAR QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES DE TRABAJO OFRECIDAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

Adicionalmente, un 91,9% de quienes fueron colocados, declara haber encontrado las condiciones laborales ofrecidas en su nuevo puesto de trabajo.

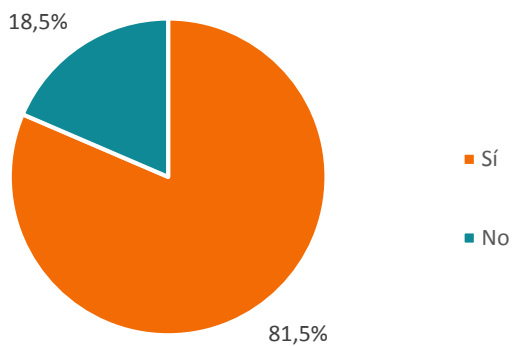
GRÁFICO N°25: ¿EL PUESTO DE TRABAJO EN QUE FUE COLOCADO CUMPLE CON LAS CONDICIONES LABORALES OFRECIDAS AL POSTULAR?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

Finalmente, un 81,5% de los encuestados recomendaría a otras personas la búsqueda de trabajo a través de la OMIL o Plataforma Laboral, mientras que el 18,5% no lo haría.

GRÁFICO N°26: ¿RECOMENDARÍA A OTRAS PERSONAS LA BÚSQUEDA DE TRABAJO A TRAVÉS DE LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

3. RESULTADOS REGIONALES

Los resultados de esta encuesta permiten tener una mirada regional 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 levemente superiores al 5%², aspecto que es importante de tomar en cuenta al leer las cifras que se presentan a continuación.

La tabla n°9 presenta los ISN para las regiones, por 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 región.

REGIONES	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	XVI	NACIONAL
ATENCIÓN RECIBIDA EN LA OMIL																	
POSITIVA	81,5%	89,2%	77,3%	78,2%	77,8%	79,5%	75,7%	78,3%	78,4%	76,6%	90,0%	77,9%	64,9%	73,2%	72,3%	79,7%	76,2%
NEGATIVA	8,9%	5,7%	7,0%	6,7%	8,4%	7,2%	8,1%	6,6%	6,3%	7,3%	0,0%	15,7%	13,7%	8,2%	6,0%	6,7%	8,2%
ISN	72,6%	83,5%	70,2%	71,4%	69,3%	72,2%	67,6%	71,8%	72,1%	69,3%	90,0%	62,2%	51,2%	65,0%	66,3%	73,1%	68,0%
PROCESO DE HABILITACIÓN SOCIAL																	
POSITIVA	80,0%	100,0%	61,7%	97,6%	85,7%	79,8%	92,0%	86,9%	86,7%	88,1%	0,0%	100,0%	74,3%	81,2%	60,0%	93,6%	85,6%
NEGATIVA	6,7%	0,0%	5,0%	0,0%	5,3%	11,7%	0,0%	2,1%	6,1%	2,9%	0,0%	0,0%	11,5%	11,2%	0,0%	1,3%	5,4%
ISN	73,3%	100,0%	56,7%	97,6%	80,4%	68,1%	92,0%	84,8%	80,7%	85,2%	0,0%	100,0%	62,8%	70,0%	60,0%	92,3%	80,1%
PROCESO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL																	
POSITIVA	68,4%	88,9%	73,8%	78,0%	74,1%	73,9%	80,3%	78,3%	76,0%	82,8%	50,0%	82,2%	78,0%	85,0%	90,5%	83,8%	78,1%
NEGATIVA	9,2%	0,0%	7,1%	6,9%	8,1%	5,7%	3,7%	5,7%	8,8%	5,1%	0,0%	5,6%	9,6%	3,8%	0,0%	4,7%	6,6%
ISN	59,2%	88,9%	66,7%	71,2%	66,0%	68,2%	76,6%	72,6%	67,2%	77,8%	50,0%	76,7%	68,4%	81,1%	90,5%	79,0%	71,5%
RESULTADOS																	
POSITIVA	76,9%	100,0%	85,7%	91,5%	80,1%	88,2%	92,2%	92,2%	86,9%	88,4%	0,0%	91,7%	86,4%	96,9%	87,5%	93,6%	88,5%
NEGATIVA	7,7%	0,0%	10,7%	1,2%	6,5%	2,9%	1,6%	2,9%	3,1%	3,2%	0,0%	0,0%	8,4%	3,1%	0,0%	1,1%	3,6%
ISN	69,2%	100,0%	75,0%	90,2%	73,6%	85,3%	90,6%	89,3%	83,8%	85,2%	0,0%	91,7%	78,0%	93,8%	87,5%	92,6%	84,9%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	68,6%	93,1%	67,1%	82,6%	72,3%	73,5%	81,7%	79,6%	76,0%	79,4%	35,0%	82,6%	65,1%	77,5%	76,1%	84,2%	76,1%

Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

² Los errores muestrales por región se presentan en el apartado metodológico de este informe.

4. RESULTADOS POR INTERMEDIADOR

La tabla n°10 presenta los ISN para cada tipo de Intermediador, por 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 por cada tipo de intermediador.

REGIONES	PLATAFORMA LABORAL ARICA	OMIL	NACIONAL
ATENCIÓN RECIBIDA EN LA OMIL			
POSITIVA	72,3%	76,3%	76,2%
NEGATIVA	6,0%	8,2%	8,2%
ISN	66,3%	68,1%	68,0%
PROCESO DE HABILITACIÓN SOCIAL			
POSITIVA	60,0%	85,7%	85,6%
NEGATIVA	0,0%	5,5%	5,4%
ISN	60,0%	80,3%	80,1%
PROCESO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL			
POSITIVA	90,5%	78,0%	78,1%
NEGATIVA	0,0%	6,6%	6,6%
ISN	90,5%	71,4%	71,5%
RESULTADOS			
POSITIVA	87,5%	88,6%	88,5%
NEGATIVA	0,0%	3,7%	3,6%
ISN	87,5%	84,9%	84,9%
SATISFACCIÓN GLOBAL PROGRAMA	76,1%	76,1%	76,1%

5. RESULTADOS EMPRESAS

4.1 EVALUACIÓN GENERAL DEL PROGRAMA

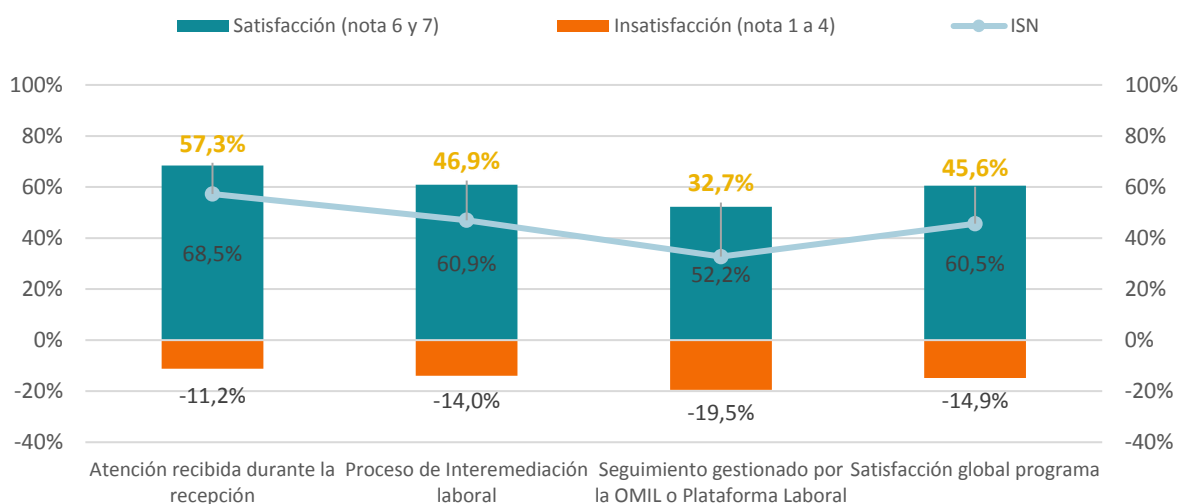
En el presente apartado se expone el resumen de los resultados de la encuesta aplicada a empresas en base a las tres grandes dimensiones en las que se estructuró el instrumento de medición del programa Intermediación Laboral empresas 2020. La estructura del análisis se basará primero en la lectura del Índice de Satisfacción Neta, para luego complementar con la información obtenida de los datos descriptivos de cada sub dimensión.

La construcción de la satisfacción global se obtuvo mediante la satisfacción obtenida de las dimensiones “Atención recibida durante la recepción”, “Proceso de intermediación laboral” y “Proceso de seguimiento gestionado por la OMIL o Plataforma Laboral”.

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

Los resultados obtenidos en la medición realizada al programa Intermediación Laboral empresas muestran un ISN muy negativo de 45,6%. La dimensión “Atención recibida durante la recepción” es la mejor evaluada, obteniendo un ISN negativo de 57,3%. Mientras que “Proceso de intermediación laboral” y “Seguimiento gestionado por la OMIL o Plataforma Laboral” presentan ISN muy negativos de 46,9% y 32,7%, siendo esta última la dimensión que recibe la evaluación más baja.

GRÁFICO N°25: SATISFACCIÓN DEL PROGRAMA POR DIMENSIONES



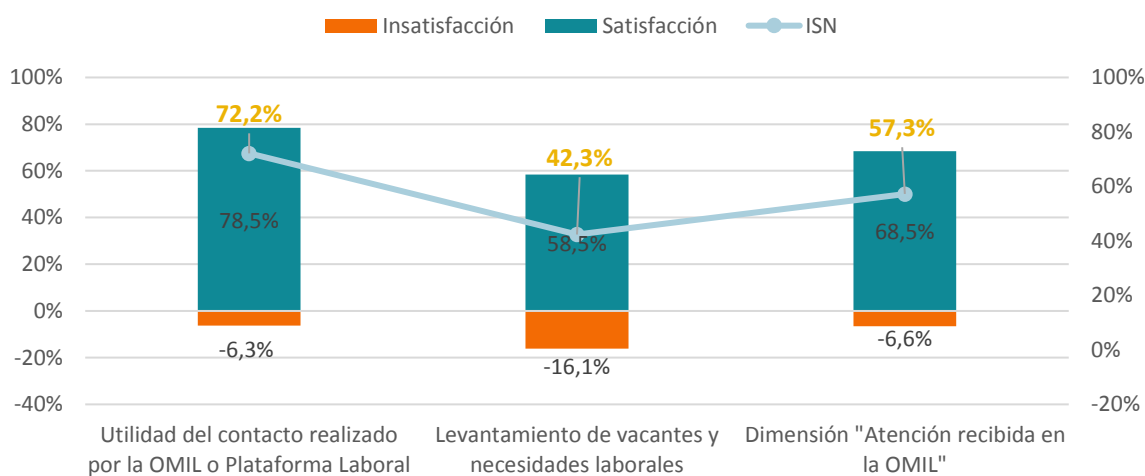
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

4.2 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “ATENCIÓN RECIBIDA DURANTE LA RECEPCIÓN”

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

De forma general, la evaluación de la dimensión “Atención recibida durante la recepción” fue regular, alcanzando un ISN de 57,3%. En cuanto a los índices obtenidos por cada sub dimensión respecto de la atención recibida es posible identificar que la satisfacción con “la utilidad del contacto realizado por la OMIL o Plataforma Laboral” obtuvo un ISN de 72,2%, que es considerado regular. En tanto para la satisfacción con “el levantamiento de vacantes y necesidades laborales”, ésta es peor evaluada que la sub dimensión anterior, en cuanto alcanza un ISN 42,3%, considerado muy negativo.

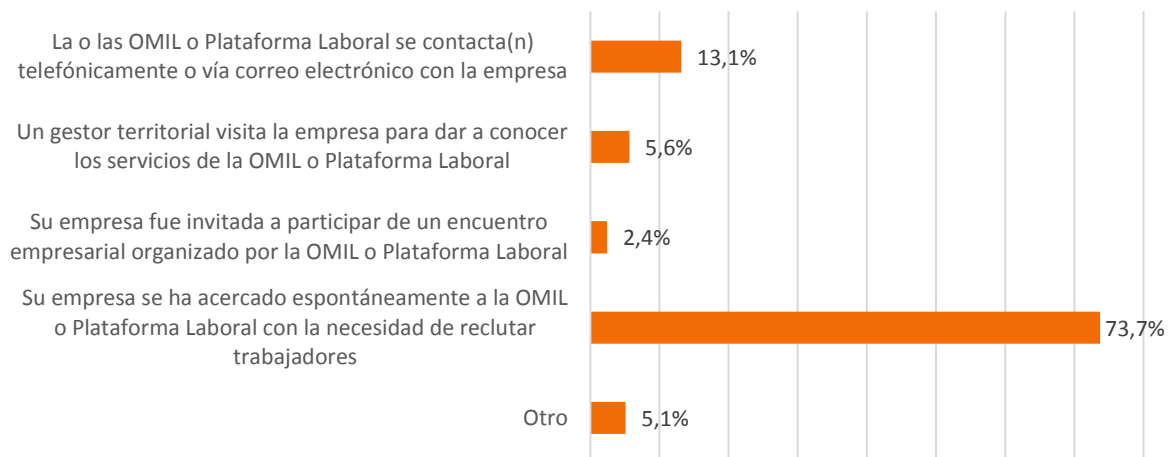
GRÁFICO N°28: DIMENSIÓN SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN RECIBIDA DURANTE LA RECEPCIÓN EN OMIL



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

Como es posible observar en el gráfico n°29, la mayoría de las empresas llegaron espontáneamente motivadas por la necesidad de reclutar trabajadores (73,7%). El contacto realizado de parte de las OMIL o Plataforma Laboral ya sea a través de teléfono, email, gestor territorial o un encuentro empresarial organizado por ésta, alcanza en conjunto un 21,2% de las menciones, mientras que otras razones solamente fueron el 5,1% de los casos.

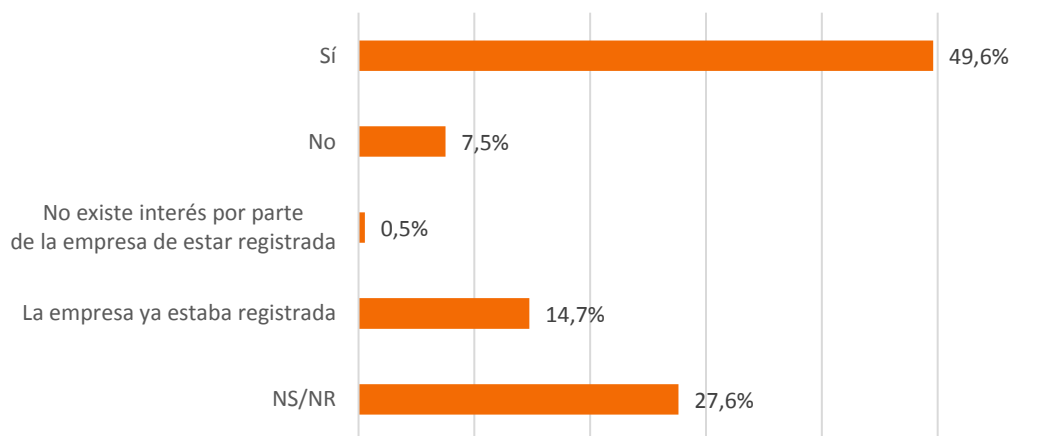
GRÁFICO N°29: EN TÉRMINOS GENERALES, ¿CÓMO SE ESTABLECE EL PRIMER CONTACTO DE LA (O LAS) OMIL O PLATAFORMA LABORAL CON LAS QUE HA TRABAJADO SU EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

A continuación, se presentan los datos referentes al registro de los usuarios en la Bolsa Nacional de Empleo (BNE) y la evaluación sobre las capacitaciones realizadas en el uso de esta herramienta. Como se observa en el gráfico n°30, un 49,6% de las empresas manifestaron haber sido registradas en la BNE, mientras que un 7,5% declaró lo contrario. Asimismo, es relevante recalcar que un 27,6% de empresas no sabe sobre su registro en la BNE.

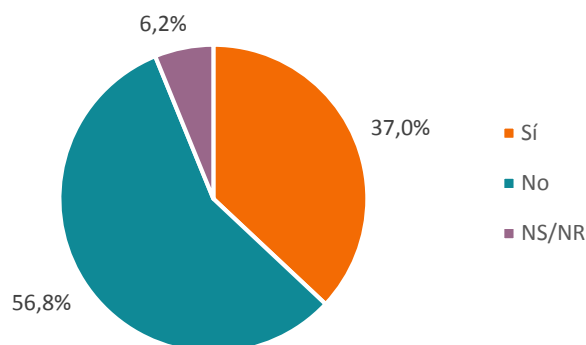
GRÁFICO N°30: ¿SU EMPRESA FUE REGISTRADA EN LA BOLSA NACIONAL DE EMPLEO (BNE)?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

Como es posible ver en el gráfico n°31, de las empresas inscritas en la BNE, un 37% recibió orientación y/o capacitación para la publicación de ofertas laborales y uso de la BNE.

GRÁFICO N°31: ¿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 2020.

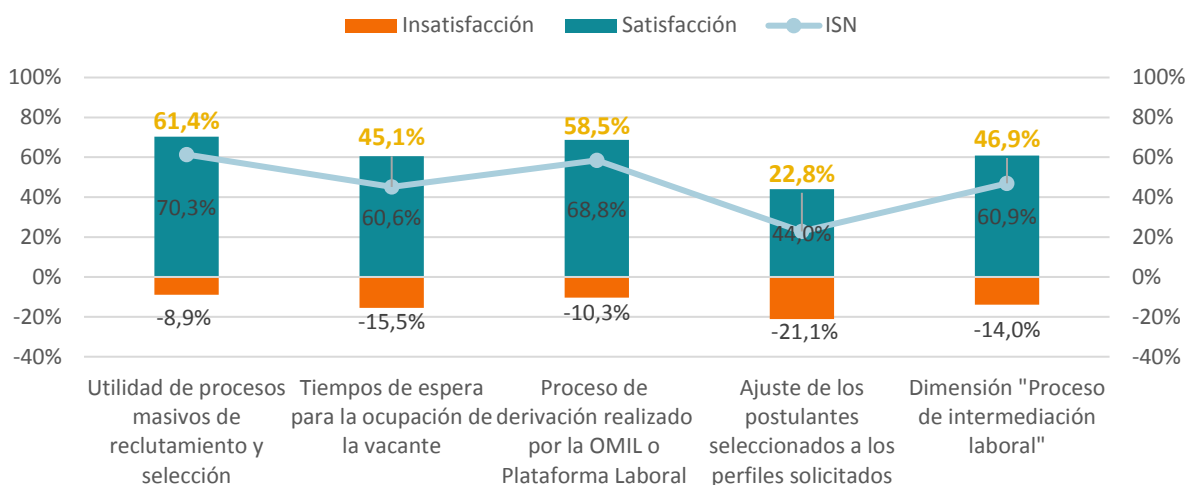
4.3 EVALUACIÓN DIMENSIÓN “PROCESO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL”

Este apartado evalúa el proceso de intermediación 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 intermediación laboral, se midieron los aspectos: *“utilidad de procesos masivos de reclutamiento y selección”*, *“tiempos de espera para la ocupación de la vacante”*, *“proceso de derivación realizado por la OMIL o Plataforma Laboral”* y *“ajuste de los postulantes seleccionados a los perfiles solicitados”*.

A nivel general, la dimensión *“Proceso de intermediación laboral”* obtiene un ISN regular de 46,9%. De acuerdo a los resultados expuestos en el siguiente gráfico, es posible ver que la sub dimensión que presenta un ISN más bajo fue la satisfacción con *“el ajuste de los postulantes seleccionados a los perfiles solicitados”*, seguido de *“tiempos de espera para la ocupación de la vacante”*, donde ambas alcanzan ISN muy negativos.

La satisfacción con la *“utilidad de procesos masivos de reclutamiento y selección”* alcanza un ISN regular de 61,4%, lo que corresponde al aspecto mejor evaluado en cuanto al proceso de intermediación laboral. El resultado de la satisfacción con los *“proceso de derivación realizado por la OMIL o Plataforma Laboral”* también es negativo.

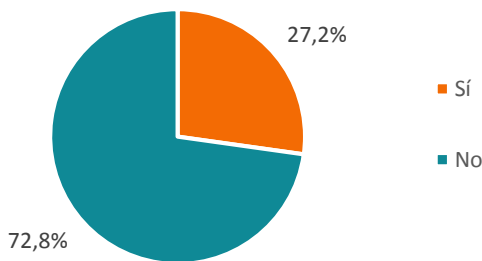
GRÁFICO N°32: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN "PROCESO DE INTERMEDIACIÓN LABORAL"



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

El 27,2% de las empresas encuestadas había participado en una iniciativa de reclutamiento masivo en la OMIL o Plataforma Laboral. Frente a este punto se puede obtener una importante oportunidad de mejora, ya que de la cantidad de empresas que fueron beneficiadas mediante el trabajo en conjunto con la OMIL o Plataforma Laboral de su respectiva municipalidad, una importante cantidad no había participado de este tipo de iniciativas.

GRÁFICO N°33: ¿SU EMPRESA HA PARTICIPADO EN PROCESOS MASIVOS DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL?

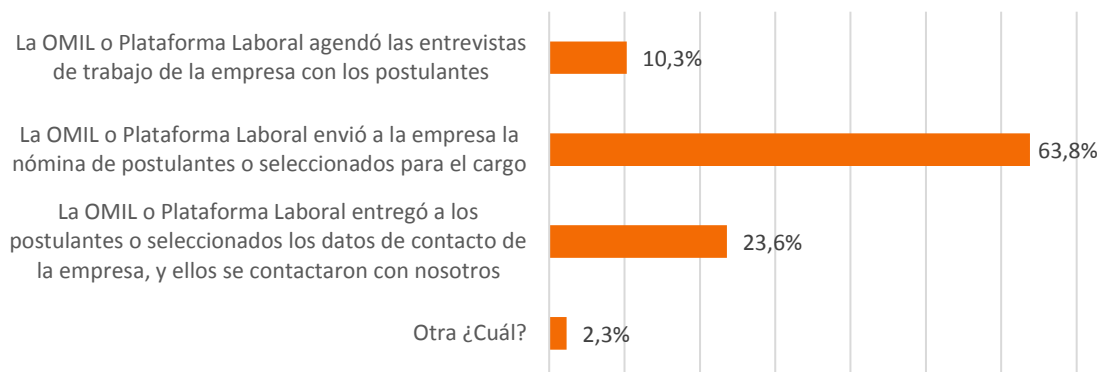


Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

Respecto a cómo fueron derivados los postulantes seleccionados a sus respectivos puestos de trabajo, como es posible observar en el siguiente gráfico, en un 63,8% 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 23,6% la OMIL o Plataforma Laboral fue quien entregó a los postulantes los datos de la empresa para que pudieran contactarse de manera directa. En el 10,3% de los casos la OMIL o Plataforma Laboral agendó las entrevistas de trabajo de la empresa con los postulantes.

GRÁFICO N°34: ¿CÓMO FUERON DERIVADOS A SU EMPRESA ESOS POSTULANTES?



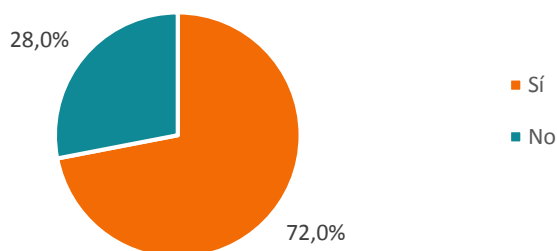
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

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 trabajadores por medio de la OMIL o Plataforma Laboral. Del total de encuestados, un 72% dijo que sí lo ha hecho, mientras que solamente un 28%, no lo había hecho.

GRÁFICO N°35: ¿SU EMPRESA HA CONTRATADO A TRABAJADORES SELECCIONADOS Y/O DERIVADOS POR LA OMIL O PLATAFORMA LABORAL ?



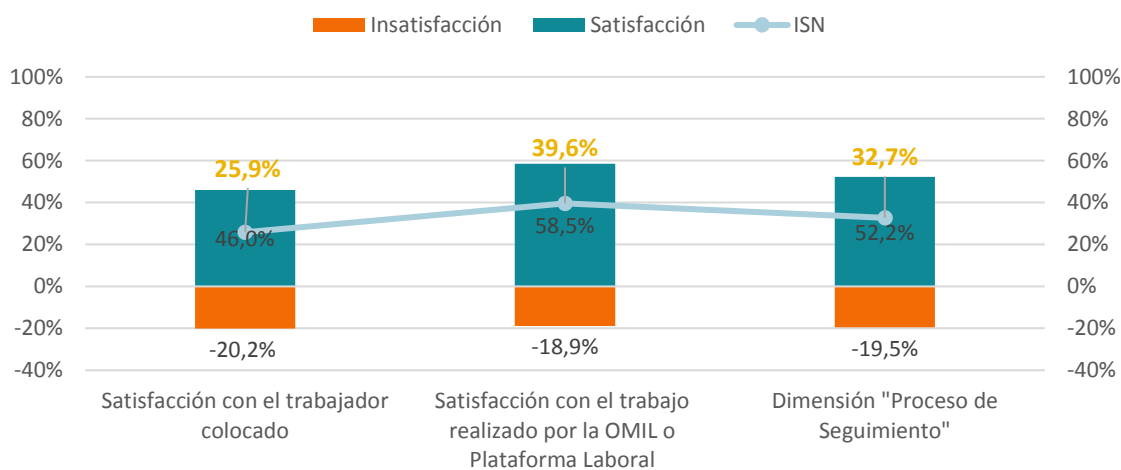
Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

Para finalizar, se revisa la evaluación general de las empresas respecto del trabajo realizado por las OMIL o Plataforma Laboral, y los trabajadores que fueron ubicados en los diversos puestos de trabajo dispuestos. Para poder obtener la satisfacción con esta dimensión, se consideraron los siguientes dos aspectos: “satisfacción con el trabajador colocado” y “satisfacción con el trabajo realizado por la OMIL o Plataforma Laboral”, los que son evaluados por aquellas empresas que contrataron trabajadores seleccionados y/o derivados, correspondiente al 70,9% de la muestra.

En cuanto a la “satisfacción con el trabajador colocado”, este aspecto obtuvo un ISN de 25,9%, considerado como muy negativo. Respecto de la “satisfacción con el trabajo realizado por la OMIL o Plataforma Laboral”, el ISN alcanza un 39,6%, también considerado muy negativo.

De este modo, el ISN de la dimensión “satisfacción con el proceso de seguimiento” llegó a un 32,7% (muy negativo), siendo el más bajo de toda la evaluación del programa Intermediación Laboral hecha por empresas.

GRÁFICO N°36: SATISFACCIÓN DIMENSIÓN “PROCESO DE SEGUIMIENTO”



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

Respecto del contacto que hubo de parte de la OMIL o Plataforma Laboral con la empresa que contrató al trabajador colocado, un 65,9% 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 su mayoría hacen un seguimiento respecto de metas de gestión e inserción laboral. Adicionalmente, un 31,6% 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°37: ¿SE HAN 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?

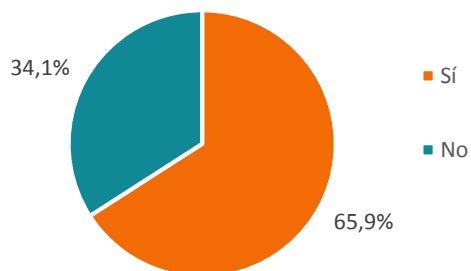
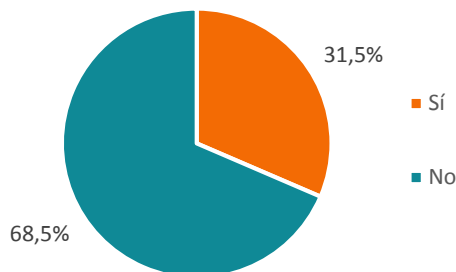


GRÁFICO N°38: ¿LE HAN SOLICITADO UN CERTIFICADO DE CONTRATACIÓN O COPIA DEL CONTRATO DEL TRABAJADOR COLOCADO EN LA EMPRESA?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

Respecto de lo anterior, el 84,5% 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 utilizaría nuevamente esta forma de reclutamiento y selección de personal, un 87% indica que sí lo haría. Y, además, un 84% de las empresas indica que si recomendarían el programa a otras empresas.

GRÁFICO N°39: ¿UTILIZARÍA NUEVAMENTE ESTA FORMA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL?

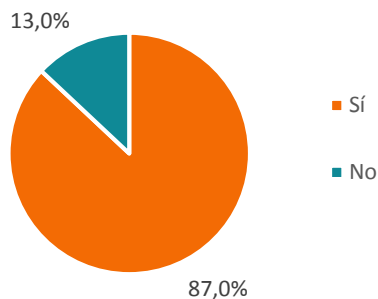
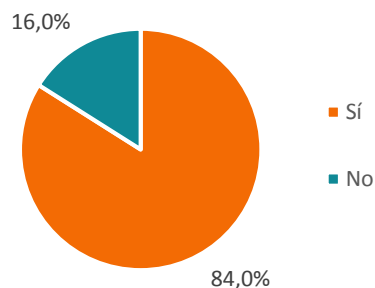


GRÁFICO N°40: ¿RECOMENDARÍA ESTA FORMA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL A OTRAS EMPRESAS?



Fuente: Elaboración propia a partir de base de datos de resultados encuesta de satisfacción programa Intermediación Laboral año 2020.

6. ANEXOS

Cuestionario de satisfacción de usuario Intermediación Laboral trabajadores:

Introducción	Buenos días/tardes	Sí
	¿Hablo con (Nombre de encuestado)?	
	Mi nombre es (Nombre de encuestador), y estoy llamando de parte del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE.	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Estamos realizando una encuesta de satisfacción respecto de los servicios entregados por las OMIL o Plataforma Laboral y de acuerdo con nuestros registros, durante el año 2020 usted se acercó/contactó a estas oficinas para acceder a servicios de intermediación laboral.	Sí
	¿Me podría confirmar que el año 2020 usted se acercó/contactó a estas oficinas para acceder a servicios de intermediación laboral?	No <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Quisiéramos conocer su opinión respecto del servicio entregado por la OMIL 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 <i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona "muchas gracias por haber contestado este llamado")</i>
	Sus respuestas quedarán en la más absoluta reserva. <i>(Nota: Tiempo promedio de duración de la encuesta es 10 minutos)</i>	

1. Recepción del usuario

[PREG_01] ¿De qué forma se relacionó con la OMIL o Plataforma Laboral durante el año 2020? (Nota: SI LEER las alternativas)	
a. De forma presencial <i>pasa a [PREG_02]</i>	
b. De forma online <i>pasa a [PREG_03]</i>	
c. De forma telefónica <i>pasa a [PREG_04]</i>	
d. NS/NR <i>pasa a [PREG_05]</i>	
e. Otro ¿Cuál? <i>pasa a [PREG_05]</i>	

[PREG_02] Respecto a la atención presencial que recibió en la OMIL o Plataforma Laboral, ¿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_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 el funcionario	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_03] Respecto a la atención online que recibió por parte de la OMIL o Plataforma Laboral, ¿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_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 el funcionario	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_04] Respecto a la atención telefónica que recibió por parte de la OMIL Plataforma Laboral, ¿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 el funcionario	Nota de 1 a 7	NS/NR

[PREG_05] ¿Por qué motivo se acercó/contactó a la OMIL o Plataforma Laboral durante el año 2020? (Nota: SI LEER las alternativas)	
a. Estaba cesante y buscaba un trabajo	
b. Quería encontrar un trabajo mejor que el que tenía	
c. Estaba cesante y quería capacitarme	
d. Necesitaba inscribirme en la BNE	
e. Otro ¿Cuál?	

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

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

2. Bolsa nacional de empleo (BNE)

[PREG_08] ¿Fue inscrito en la Bolsa Nacional de Empleo (BNE)?	
(Nota: SI LEER las alternativas)	
a. Sí	
b. No <i>pasa a [PREG_11]</i>	
c. Ya estaba registrado	
d. No sabe (Nota: NO LEER)	

[PREG_09] ¿Le enseñaron a usar la BNE?	
(Nota: SI LEER las alternativas)	
a. Sí	
b. No <i>pasa a [PREG_11]</i>	
c. Ya sabía usarla <i>pasa a [PREG_11]</i>	
d. No, porque no tengo los conocimientos computacionales <i>pasa a [PREG_11]</i>	

[PREG_10] En una escala de 1 a 7 ¿qué tan clara fue la capacitación para el uso de la BNE? Considere que 1 es nada claro y 7 es muy claro	Nota de 1 a 7
---	---------------

3. Derivación a otros servicios de apoyo

[PREG_11] En la OMIL, ¿fue derivado a otros servicios de la Municipalidad u otra institución para recibir apoyo en temas distintos a los laborales?	
a. Sí	
b. No <i>pasa a [PREG_14]</i>	

[PREG_12] ¿A cuál o cuáles servicios? <i>(Nota: Pregunta abierta)</i>	
--	--

[PREG_13] ¿El servicio al que fue derivado pudo atender a su demanda?	
a. Sí	
b. No	

4. Atención de la OMIL

[PREG_14] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mala y 7 es excelente ¿qué nota le pondría a la atención cuando fue recibido en la OMIL o Plataforma Laboral?	Nota de 1 a 7
---	---------------

5. Habilitación social

[PREG_15] ¿Le hicieron una entrevista para conocer su experiencia laboral?	Sí	No	No recuerda (Nota: NO LEER)
---	----	----	--------------------------------

[PREG_16] ¿Fue invitado(a) a participar de un Taller de Apresto Laboral?	Sí <i>pasa a</i> [PREG_17]	No <i>pasa a</i> [PREG_25]
---	--------------------------------------	--------------------------------------

[PREG_17] ¿Participó del taller?	Sí <i>pasa a</i> [PREG_19]	No <i>pasa a</i> [PREG_18]
---	--------------------------------------	--------------------------------------

[PREG_18] ¿Por qué motivo no participó del taller de apresto laboral? (Nota: SI LEER las alternativas) <i>pasa a</i> [PREG_25]		
a. No podía en el horario disponible		
b. No me interesaba participar		
c. No me entregaron información suficiente para participar		
d. Otro ¿Cuál?		

[PREG_19] En una escala de 1 a 7 ¿qué nota le pondría a la utilidad de los siguientes servicios entregados en el taller de apresto laboral? Considere que 1 es para nada útil y 7 es extremadamente útil (Nota: En caso de no haber recibido alguno de los siguientes servicios, marcar la alternativa no aplica)		
[PREG_19_01] Uso de la Bolsa Nacional de Empleo	Nota de 1 a 7	No aplica
[PREG_19_02] Elaboración de Currículum	Nota de 1 a 7	No aplica

[PREG_19_03] Preparación para entrevista de trabajo	Nota de 1 a 7	No aplica
[PREG_19_04] Herramientas para la búsqueda de empleo (portales de empleo, diarios, contactos)	Nota de 1 a 7	No aplica
[PREG_19_05] Información de derechos previsionales (pensiones, seguridad y salud en el trabajo, cesantía)	Nota de 1 a 7	No aplica

[PREG_20] 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?	Sí	No
---	----	----

[PREG_21] 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
---	---------------

[PREG_22] En relación al conocimiento que tenía del Taller de Apresto Laboral, ¿éste cumplió con sus expectativas personales?	Sí	No
---	----	----

[PREG_23] ¿Incorporaría alguna temática adicional al taller de apresto laboral?	Sí	No <i>pasa a [PREG_25]</i>
---	----	-------------------------------

[PREG_24] ¿Cuál servicio agregaría? <i>(Nota: Pregunta abierta)</i>	
---	--

6. Proceso de 'Intermediación Laboral'

[PREG_25] Al llegar/contactar a la OMIL o Plataforma Laboral, ¿fue atendido por un Ejecutivo/a de atención o sólo revisó vacantes de trabajo en un panel y/o pizarra?	Sí	No <i>pasa a [PREG_27]</i>
---	----	-------------------------------

[PREG_26] ¿Tuvo la oportunidad de revisar con el Ejecutivo/a de atención de la OMIL o Plataforma Laboral las vacantes de trabajo disponibles?	Sí	No <i>pasa a [PREG_28]</i>
---	----	-------------------------------

[PREG_27] En una escala de 1 a 7 (donde 1 es la peor nota y 7 la mejor) ¿qué nota le pondría a las vacantes revisadas?	Nota de 1 a 7
--	---------------

[PREG_28] ¿La OMIL o Plataforma Laboral le consiguió empleo en alguna de las vacantes ofrecidas?	Sí <i>pasa a [PREG_30]</i>	No <i>pasa a [PREG_29]</i>	No sabe (Nota: NO LEER) <i>pasa a [PREG_29]</i>
--	-------------------------------	-------------------------------	---

[PREG_29] ¿Usted consiguió empleo por su cuenta luego de acercarse a la OMIL o Plataforma Laboral durante el año 2020?	Sí <i>pasa a [PREG_37]</i>	No <i>pasa a [PREG_37]</i>
--	-------------------------------	-------------------------------

<p>En cuanto al empleo o puesto de trabajo que la OMIL o Plataforma Laboral le consiguió durante el año 2020, a continuación le haremos algunas preguntas:</p> <p>[PREG_30] ¿Cómo lo contactó la OMIL o Plataforma Laboral con la empresa que ofrecía la vacante de trabajo?</p> <p>(Nota: SI LEER las alternativas)</p>	
a. La OMIL agendó una entrevista de trabajo para usted en la empresa	
b. La OMIL le entregó a la empresa sus datos de contacto y la empresa se contactó con usted	
c. La OMIL le entregó a usted los datos de contacto de la empresa y usted se contactó directamente con ellos	
d. El proceso de reclutamiento y selección se desarrolló en la OMIL	
e. Gestioné directamente el contacto con la empresa	<i>pasa a [PREG_36]</i>
f. No sabe (Nota: NO LEER)	<i>pasa a [PREG_36]</i>
g. Otra ¿Cuál?	

[PREG_31] En una escala de 1 a 7, ¿Cómo evalúa la labor de contacto que realizó la OMIL o Plataforma Laboral entre la empresa y usted? Considere que 1 es muy malo y 7 es excelente	Nota de 1 a 7
--	---------------

[PREG_32] En una escala de 1 a 7, ¿Cómo evalúa los tiempos de espera para encontrar una vacante de trabajo a través de la OMIL o Plataforma Laboral? Considere que 1 significa un tiempo de espera demasiado largo y 7 un tiempo de espera muy adecuado	Nota de 1 a 7
--	---------------

7. Seguimiento

[PREG_33] ¿La OMIL o Plataforma Laboral se ha puesto en contacto con usted después de su colocación en un puesto de trabajo, para corroborar que se cumplan las condiciones de trabajo ofrecidas?	Sí	No
--	----	----

[PREG_34] ¿El puesto de trabajo en que fue colocado cumple con las condiciones laborales ofrecidas por la OMIL o Plataforma Laboral al postular?	Sí	No
---	----	----

[PREG_35] En una escala de 1 a 7 ¿qué tan satisfecho está con su puesto de trabajo conseguido por la OMIL o Plataforma Laboral? Considere 1 como Nada satisfecho y 7 como Muy satisfecho	Nota de 1 a 7
---	---------------

[PREG_36] En una escala de 1 a 7 (donde 1 es muy malo y 7 muy bueno) ¿qué nota le pondría a la gestión realizada por la OMIL o Plataforma Laboral?	Nota de 1 a 7
---	---------------

[PREG_37] ¿Recomendaría a otras personas la búsqueda de trabajo a través de la OMIL?	Sí	No
---	----	----

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

Cuestionario de satisfacción de usuario Intermediación Laboral empresas:

Introducción	<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>¿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 capacitación o recursos humanos?</p> <ul style="list-style-type: none"> •Sí → Re-agendar/re-contactar con nuevos datos, y partir de nuevo. •No → Desestimar (marcar opción “No”). 	Sí
	No	(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)

	<p>Estamos realizando una encuesta de satisfacción respecto de los servicios entregados por las OMIL o Plataforma Laboral y de acuerdo con nuestros registros, <i>su empresa gestionó procesos de intermediación laboral durante el año 2020.</i></p> <p>¿Es usted la persona en la empresa encargada de temas de capacitación o recursos humanos?</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 intermediación laboral durante el año 2020?</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 durante el año 2020?</p> <ul style="list-style-type: none"> •Sí → Re-agendar/re-contactar con nuevos datos, y partir de nuevo. •No → (marcar opción “No”). 	Sí
	<p>Quisiéramos conocer su opinión respecto del servicio entregado por la OMIL o Plataforma Laboral 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>No</p> <p><i>(terminar la encuesta, y agradecer a la persona “muchas gracias por haber contestado este llamado”)</i></p>
		Sí
		<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 con las que ha trabajado su empresa?	
a. La o las OMIL o Plataforma Laboral se contactaron telefónicamente o vía correo electrónico con la empresa	
b. Un ejecutivo/a visitó la empresa para dar a conocer los servicios de la OMIL o Plataforma Laboral	
c. Su empresa fue invitada a participar de un encuentro empresarial organizado por la OMIL o Plataforma Laboral	
d. Su empresa se acercó espontáneamente a la OMIL o Plataforma Laboral con la necesidad de reclutar trabajadores <i>pasa a [PREG_03]</i>	
e. Otro <i>pasa a [PREG_03]</i>	

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

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

[PREG_04] ¿Cómo gestionó sus vacantes de empleo durante el año 2020? <i>(Nota: respuesta de opción selección múltiple)</i>	
a. A través de la BNE	<i>pasa a [PREG_06]</i>
b. A través de la OMIL o Plataforma Laboral	<i>pasa a [PREG_06]</i>
c. De manera autónoma	

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

[PREG_06] ¿Recibió orientación por parte de la OMIL o Plataforma Laboral para publicar de manera directa sus vacantes de empleo en la Bolsa Nacional de Empleo (BNE)?	Sí	No
--	----	----

[PREG_07] En una escala de 1 a 7, donde 1 es muy mal y 7 es muy bien ¿Cómo evalúa la gestión de vacantes que hace la OMIL o Plataforma Laboral?	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	---------------	-------

2. Intermediación laboral

[PREG_08] ¿Su empresa ha participado en procesos masivos de reclutamiento y selección en la OMIL o Plataforma Laboral?	Sí	No <i>pasa a</i> [PREG_10]
--	----	----------------------------------

[PREG_09] En una escala de 1 a 7 (donde 1 es nada útil y 7 muy útil) ¿cómo calificaría usted la utilidad para su empresa de su participación en estos procesos?	Nota de 1 a 7	NS/NR
---	------------------	-------

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

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

		NS/NR
--	--	-------

<p>[PREG_12] En una escala de 1 a 7, ¿Cómo evalúa los tiempos de espera desde el anuncio de la vacante hasta la presentación de candidatos o seleccionados? Considere que 1 significa un tiempo de espera demasiado largo y 7 un tiempo de espera muy adecuado.</p>	Nota de 1 a 7	
--	---------------	--

<p>[PREG_13] En una escala de 1 a 7 (donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho) ¿qué tan satisfecho quedó usted con este proceso de derivación realizado?</p>	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	---------------	-------

<p>[PREG_14] 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>	Nota de 1 a 7	NS/NR
---	---------------	-------

3. Seguimiento

<p>[PREG_15] ¿Su empresa ha contratado a trabajadores seleccionados y/o derivados por la OMIL o Plataforma Laboral?</p>	Sí	No <i>pasa a [PREG_21]</i>
--	----	-------------------------------

<p>[PREG_16] ¿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?</p>	Sí	No
--	----	----

	Sí	No
--	----	----

[PREG_17] ¿La OMIL o Plataforma Laboral ha solicitado un certificado de contratación o copia del contrato del trabajador colocado en la empresa?		<i>pasa a [PREG_20]</i>
---	--	-------------------------

[PREG_18] ¿Entregó su empresa este certificado o copia de contrato?	Sí <i>pasa a [PREG_20]</i>	No	NS/NR <i>pasa a [PREG_20]</i>
--	-------------------------------	----	----------------------------------

[PREG_19] ¿Por qué razón su empresa no ha entregado el certificado o copia de contrato?	
a. No tenemos tiempo para generarlo	
b. Olvido	
c. Otro ¿Cuál?	

[PREG_20] En una escala de 1 a 7 (donde 1 es nada satisfecho y 7 muy satisfecho) ¿qué tan satisfecha está la empresa con el trabajador o trabajadores colocados por la OMIL o Plataforma Laboral?	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	---------------	-------

[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 el trabajo realizado por la OMIL o Plataforma Laboral?	Nota de 1 a 7	NS/NR
--	---------------	-------

[PREG_22] ¿Utilizaría nuevamente esta forma de reclutamiento y selección de personal?	Sí	No
--	----	----

[PREG_23] ¿Recomendaría esta forma de reclutamiento y selección de personal a otras empresas?	Sí	No
--	----	----

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