

# INFORME FINAL

## Estudio de evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral

DESALLORRADO POR



- Enero 2015-

Este estudio fue llevado a cabo por la consultora GFK Adimark y coordinado desde el Instituto de Seguridad Laboral por Gonzalo Tassara, funcionario del Departamento de Estudios y Gestión Estratégica, quien hizo de contraparte técnica de la investigación. Durante el proceso investigativo se contó también con la valiosa colaboración de Yulissa Gálvez, del Departamento de Atención a Usuarios y Participación Ciudadana, quien apoyó las labores de revisión y validación de los informes parciales y finales de investigación.

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN.....	6
2.	ANTECEDENTES.....	7
3.	OBJETIVOS DEL ESTUDIO .....	9
4.	METODOLOGÍA .....	10
4.1	Metodología Fase Cuantitativa: Encuesta a Usuarios y Usuaris del Instituto De Seguridad Laboral	10
1.	Proceso de construcción de los instrumentos	10
2.	Universo y muestra	11
4.2	Metodología Fase Cualitativa: Focus Groups	12
1.	Universo y muestra del grupo focal.	13
5.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
5.1	RESULTADOS ENCUESTA A USUARIOS Y USUARIAS DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL	15
1.	Índice de Satisfacción general	15
	Calculo de Índice de Satisfacción General	15
	Resultado del Índice de Satisfacción General	17
2.	Indicadores de lealtad y cartera de usuarios	19
	Lealtad al sistema	19
	Clasificación cartera de usuarios	20
3.	Resultados de la Plataforma de Atención	21
	Descripción de la muestra	21
	Descripción de la muestra según variables sociodemográficas	22
	Uso de la Plataforma de Atención	24
	Satisfacción general con la Plataforma de Atención	25
	Satisfacción inicial con la Plataforma de Atención	25
	Satisfacción focalizada con la Plataforma de Atención	26
	Indicador de lealtad	27
	Clasificación cartera de usuarios y usuarias	29
	Plataforma de atención presencial	31
	Plataforma de atención telefónica	37
	Plataforma de atención en Internet	42
	Imagen del Instituto de Seguridad Laboral	47
4.	Resultados de Prestaciones Médicas	50
	Descripción de la muestra	50
	Satisfacción general	53
	Pregunta focalizada de satisfacción	56
	Indicadores de lealtad	57
	Clasificación cartera de usuarios	58
	Satisfacción con el prestador médico	60
	Atención Médica	61

Licencia Médica	62
De todos los encuestados, un 77% quedó con licencia médica, de los cuales un 58% se encuentra satisfecho respecto a su proceso de tramitación.	62
Imagen del Instituto de Seguridad Laboral	63
5. Resultados de Prestaciones Económicas	64
Descripción de la muestra	64
Satisfacción general	67
Pregunta inicial de satisfacción	68
Pregunta focalizada de satisfacción	69
Indicador de lealtad	70
Clasificación cartera de usuarios	72
Evaluación del trámite realizado	73
Problemas con el trámite realizado	74
Imagen del Instituto de Seguridad Laboral	74
6. Resultados de Prestaciones Preventivas	75
Descripción de la muestra	75
Satisfacción general	77
Pregunta inicial de satisfacción	78
Pregunta focalizada de satisfacción	79
Indicadores de lealtad	80
Clasificación cartera de usuarios	81
Evaluación de la Prestación Preventiva	82
Utilidad de la Prestación Preventiva	85
Problemas con la Prestación Preventiva	85
Imagen del Instituto de Seguridad Laboral	85
5.2 RESULTADOS ANÁLISIS KDA	87
1. Introducción	87
2. Enfoque teórico del análisis KDA	87
La medición de la Satisfacción de usuarios/ usuarias y la Lealtad	87
La identificación de los Key Drivers	89
3. Resultados del análisis KDA	92
Plataforma de Atención Presencial	92
Plataforma de Atención Telefónica	96
Plataforma de Atención en Internet	100
Prestaciones Médicas	103
Prestaciones Económicas	107
Prestaciones Preventivas	110
4. Sumario de Recomendaciones	113
5.3 RESULTADOS CUALITATIVOS: ANÁLISIS DE LOS FOCUS GROUPS	115
a) Plataforma de Atención	115
b) Prestaciones Médicas	120
c) Prestaciones Económicas	126
d) Prestaciones Preventivas	132
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	140
ANEXOS .....	150

ANEXO 1: PAUTAS FOCUS GROUP CON USUARIOS	150
ANEXO 2: ASPECTOS TÉCNICOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	162
ANEXO 3: CUESTIONARIOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	183

## 1. INTRODUCCIÓN

Este informe final entregado al Instituto de Seguridad Laboral, corresponde a un compendio de las etapas y procesos realizados durante el estudio de satisfacción de usuarios y usuarias de la institución. Se incluye con detalle las características metodológicas del proyecto, los hallazgos obtenidos y las principales conclusiones y recomendaciones que se puede obtener al respecto

Se presenta en lo correspondiente a la etapa cualitativa, que comprendió la aplicación de 4 focus group a 4 grupos de usuarios y usuarias del Instituto: usuarios y usuarias de plataforma, usuarios y usuarias de prestaciones médicas, usuarios y usuarias de prestaciones económicas y usuarios y usuarias de prestaciones preventivas.

En un segundo apartado se incluye lo trabajado en la etapa cuantitativa, correspondiente a la metodología, la muestra planeada, la muestra obtenida en el terreno y también la muestra posterior al procesamiento de los datos.

En un tercer apartado se detallan los hallazgos obtenidos en el terreno, de acuerdo a cada uno de los productos estratégicos y a la plataforma de atención, además de un análisis global que considera todo lo anterior. Se detalla una descripción de la muestra y los resultados obtenidos.

Finalmente, se incluye un breve apartado de conclusiones y recomendaciones respecto a los resultados obtenidos a partir del estudio.

## 2. ANTECEDENTES

El Instituto de Seguridad Laboral es la institución del Estado de Chile encargada de administrar el Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. Se trata de un servicio dependiente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

El Instituto de Seguridad Laboral ha definido su misión como “contribuir, en tanto Servicio Público, a la construcción e instalación de una cultura de trabajo que promueve y garantiza a los trabajadores y trabajadoras el ejercicio de sus derechos en materia de seguridad y salud laboral, a través del despliegue de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo”. (<http://www.isl.gob.cl>). En consecuencia, busca ser reconocido como un referente nacional en Seguridad y Salud Laboral.

Para responder a la misión que se ha propuesto, los Objetivos Estratégicos elaborados para el periodo 2015-2018 son:

- Promover y potenciar el acceso universal de todos los trabajadores y trabajadoras al Seguro de Salud y Seguridad en el Trabajo, particularmente a independientes, pertenecientes a pequeñas empresas, informales y aquellos (as) con un mayor grado de vulnerabilidad, a través de actividades de información, difusión y capacitación.
- Posicionar al Instituto como el Servicio Público que impulsa la promoción y fomento del derecho a la Seguridad y Salud Laboral, mediante propuestas técnicas para el diseño y aplicación de Políticas Públicas en materia de Seguridad y Salud laboral.
- Asegurar la pertinencia, oportunidad y calidad de las prestaciones y servicios entregados a todos los trabajadores y trabajadoras, a través, del mejoramiento de procesos internos y participación ciudadana.

Para cumplir con estos objetivos opera a través de tres áreas estratégicas, Prevención de riesgos laborales, Prestaciones médicas y Prestaciones económicas, las que se encargan de las siguientes acciones:

**Área de Prevención de Riesgos Laborales:** Propuestas de medidas y desarrollo de programas orientados a contribuir a evitar, disminuir y/o mitigar los riesgos presentes en el trabajo que afecten la salud y la seguridad de los trabajadores y trabajadoras.

**Área de Prestación Médica:** Prestaciones de carácter curativo que se entregan a un/a trabajador/a afiliado/a al Instituto de Seguridad Laboral, que haya sufrido un accidente de trabajo o enfermedad profesional, a causa o con ocasión del trabajo. Las prestaciones se otorgan hasta la curación completa o mientras subsistan los síntomas de las secuelas causadas por el accidente o enfermedad, a fin de restaurar las condiciones de salud del trabajador/a asegurando el reintegro a la actividad productiva.

**Área de Prestación Económica:** Otorgar a los trabajadores y trabajadoras de las empresas afiliadas al Instituto y a sus beneficiarios las prestaciones económicas previstas en la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, asegurando en ellos los estipulados en la Ley 19.345 y D.S. N°313.

Por otra parte, el Instituto de Seguridad Laboral opera en el país con una red de 15 oficinas regionales que constituyen su plataforma de atención, en las que es posible realizar los siguientes trámites:

**Gestión de Beneficios Médicos:** Presentar denuncia de Accidente del Trabajo (DIAT) o Enfermedad Profesional (DIEP); Solicitar Certificado de Accidentalidad; Solicitar Reembolso de Gastos Médicos, Solicitar Formularios Denuncia Individual de Accidentes del Trabajo DIAT / Denuncia Individual de Enfermedad Profesional DIEP, Solicitar el reingreso por accidente del trabajo o enfermedad profesional, Solicitar Compra o Reparación de Insumos Médicos, Solicitar Reeducación, Solicitar Adecuación Domiciliaria.

**Beneficios en Prevención de Riesgos Laborales:** Solicitar Asesoría en Prevención de Riesgos Laborales; Solicitar Evaluación Laboral en Prevención de Riesgos Laborales, Solicitar Capacitación en Prevención de Riesgos Laborales.

**Cotizaciones:** Solicitar Certificado de Afiliación, Solicitar Certificado de Siniestralidad, Solicitar copia de carta asociada a la evaluación de Tasa Adicional, Solicitar Afiliación de un Trabajador Independiente, Solicitar la rectificación y acreditación de rebajas por aplicación del D.S. 67, Solicitar Talón de Pago de Cotización de Trabajador Independiente, Solicitar devolución de dinero por error en el pago de cotizaciones.

**Solicitar Beneficios Económicos:** Subsidio por incapacidad laboral, Beneficio de Asignación Familiar, Pensión de Invalidez por Accidente del Trabajo, Pensión de Invalidez por Enfermedad Profesional, Indemnización por Accidente del Trabajo, Indemnización por Enfermedad Profesional, Prórroga de Beneficios por Accidente del Trabajo o Enfermedad Profesional, Pensión de Orfandad por Accidente del Trabajo o Enfermedad Profesional, Reactivación de una Pensión, revisión de beneficios por Accidente del Trabajo o Enfermedad Profesional, Pensión de Viudez por Accidente del Trabajo o Enfermedad Profesional, Certificado de Calidad de Pensionado, Certificado de Subsidio, Resolución de un Beneficio otorgado por un Accidente del Trabajo o una Enfermedad Profesional, Certificado de las Mensualidades de Pensionado recibidas, Pensión de Supervivencia por Accidente del Trabajo o Enfermedad Profesional, Certificado de Ley de Renta de Pensionados, Pensión Escolar, pago de saldo insoluto, Dote Matrimonial, Cuota Mortuoria Escolar.

### 3. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

El objetivo general correspondió a la realización de un estudio para la medición de la satisfacción agregada a nivel nacional de los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral atendidos en el año 2014 (enero a octubre) que accedieron a los siguientes productos de Plataforma de atención, Prestaciones médicas, Prestaciones económicas y Prestaciones preventivas.

Para el logro de este objetivo se desarrollaron los siguientes objetivos específicos a partir de la consulta a los usuarios y usuarias que accedieron a los productos:

- a) Medir expectativas y percepciones del uso de los productos.
- b) Describir el perfil de los usuarios y usuarias de los productos del Instituto de Seguridad Laboral según variables sociodemográficas y productivas.
- c) Describir y evaluar la experiencia de atención tanto nivel general como por dimensiones apropiadas para el producto.
- d) Determinar el nivel satisfacción por producto, calculando el Índice de Satisfacción de cada uno.
- e) Determinar el nivel de satisfacción agregado a nivel nacional, calculando el Índice de Satisfacción Agregado.
- f) Determinar nivel de impacto de dimensiones e indicadores en la construcción de la satisfacción de los usuarios y usuarias(as).
- g) Identificar necesidades y brechas del servicio, así como prioridades de trabajo y elementos a potenciar.

## 4. METODOLOGÍA

Si bien el estudio es de orden cuantitativo, se acompañó de una fase cualitativa para el diseño de instrumentos. A continuación se detallará la metodología utilizada tanto en la fase cuantitativa como cualitativa del estudio.

### 4.1 Metodología Fase Cuantitativa: Encuesta a Usuarios y Usuarias del Instituto De Seguridad Laboral

A continuación se presenta en detalle, la fase preparatoria y el proceso de realización de la encuesta a usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral. Para comenzar, a continuación se presenta la ficha metodológica de esta parte del estudio:

<b>Metodología</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología cuantitativa, diseño muestral probabilístico consistente en muestreo estratificado aporportional, donde cada Producto del Instituto de Seguridad Laboral es considerado como un estrato, siendo cuatro en total.</li> </ul>
<b>Técnica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta telefónica aplicada por encuestador capacitado, con cuestionario semiestructurado de duración máxima de 15 minutos.</li> </ul>
<b>Universo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral, de 18 años y más, que recibieron los productos en el período de enero a octubre del 2014.</li> </ul>
<b>Muestra</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1513 casos, lo que corresponde a margen de error máximo de resultados de <math>\pm 2,51\%</math> para resultados globales considerando nivel de confianza de 95%.</li> </ul>

#### 1. Proceso de construcción de los instrumentos

A partir de lo recogido en la etapa cualitativa, tanto de los focus group como de las entrevistas a informantes claves, se comenzó a perfilar la estructura básica de los instrumentos que fueron complementados además con lectura propuesta por Instituto de Seguridad Laboral, tales como:

- Instituto de Seguridad Laboral (2014) – Plan de Prevención de Riesgos Laborales 2014 (PDF).
- Instituto de Seguridad Laboral (2014) – Reseña Estudios de Calidad de Servicio y Satisfacción de Clientes, extracto principales, Resultados y Análisis (PDF).

- Instituto de Seguridad Laboral y Pragma Consulting (2013) Anexo N°1 Informe Final: “Estudio de Calidad de Servicio y Satisfacción de Clientes por las atenciones otorgadas en centros de atención del Instituto de Seguridad Laboral (plataforma presencial)”.
- Instituto de Seguridad Laboral (2009) - Compendio Ley N°16744 (PDF).

En una segunda etapa se procedió a consultar a las diferentes unidades del Instituto de Seguridad Laboral y se trabajaron los comentarios enviados y se añadieron las modificaciones sugeridas en pos de mejorar el instrumento de recolección.

Por consiguiente la estructura de los cuestionarios quedó de la siguiente manera:

**Tabla 1: Estratos y dimensiones de la encuesta**

Estrato	Dimensiones
Plataforma	<ul style="list-style-type: none"> <li>- I. Presentación y Filtro</li> <li>- II. Satisfacción y Lealtad</li> <li>- III. Oficinas de Atención Instituto de Seguridad Laboral</li> <li>- IV. Atención Telefónica Instituto de Seguridad Laboral</li> <li>- V. Plataforma Atención en Internet Instituto de Seguridad Laboral</li> <li>- VI. Imagen Instituto de Seguridad Laboral</li> <li>- VII. Satisfacción Final</li> <li>- VIII. Descripción del Respondiente</li> </ul>
Prestaciones Económicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- I. Presentación y Filtro</li> <li>- II. Satisfacción y Lealtad</li> <li>- III. Trámite para la obtención del Beneficio</li> <li>- IV. Imagen Instituto de Seguridad Laboral</li> <li>- V. Satisfacción Final</li> <li>- VI. Descripción del Respondiente</li> </ul>
Prestaciones Médicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- I. Presentación y Filtro</li> <li>- II. Satisfacción y Lealtad</li> <li>- III. Atención Médica</li> <li>- IV. Licencia Médica</li> <li>- V. Imagen Instituto de Seguridad Laboral</li> <li>- VI. Descripción del Respondiente</li> </ul>
Prestaciones Preventivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- I. Presentación y Filtro</li> <li>- II. Satisfacción y Lealtad</li> <li>- III. Evaluación Prestación Preventiva Instituto de Seguridad Laboral</li> <li>- IV. Imagen Instituto de Seguridad Laboral</li> <li>- V. Descripción del Respondiente</li> </ul>

## 2. Universo y muestra

El universo fue definido como usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral, de 18 años y más, que recibieron los productos Plataforma de atención, Prestaciones médicas, Prestaciones económicas y Prestaciones Preventivas en el período de enero a octubre del 2014<sup>1</sup>. Finalmente, se

<sup>1</sup> Se debe hacer el alcance, que para Prestaciones Preventivas el beneficiario corresponde a la unidad “empresa”, siendo definido como respondiente válido al encargado o encargada dentro de la empresa de generar las relaciones con el Instituto de Seguridad Laboral. Por esta razón, en este estrato no se ha considerado la cuota de sexo a nivel muestral,

llegó a la realización de un total de 1513 encuestas, lo que representa un nivel global de error del 2,51%, a un nivel de confianza del 95%.

**Tabla 2: Muestra Final Total desagregada por región**

	Plataforma de Atención	Prestaciones Médicas	Prestaciones Económicas	Prestaciones Preventivas	Total
XV REGIÓN	30	2	0	20	52
I REGIÓN	36	15	0	25	76
II REGIÓN	42	8	2	25	77
III REGIÓN	30	7	2	20	59
IV REGIÓN	40	6	2	28	76
V REGIÓN	40	44	18	29	131
VI REGIÓN	40	30	12	20	102
VII REGIÓN	31	51	11	20	113
VIII REGIÓN	41	40	40	30	151
IX REGIÓN	40	27	4	21	92
XIV REGIÓN	30	24	4	22	80
X REGIÓN	35	30	6	18	89
XI REGIÓN	6	0	0	20	26
XII REGIÓN	29	2	0	20	51
RM REGIÓN	68	151	31	88	338
<b>TOTAL</b>	<b>538</b>	<b>437</b>	<b>132</b>	<b>406</b>	<b>1513</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

#### 4.2 Metodología Fase Cualitativa: Focus Groups

Como etapa fundamental para la construcción de los instrumentos, se consideró la aplicación de cuatro focus group para conocer la visión y percepción que tienen los usuarios y usuarias de los diferentes segmentos y prestaciones del Instituto de Seguridad Laboral respecto del mismo. El diseño de esta etapa se resume en el siguiente cuadro:

---

no obstante, esto no implica que no se hagan cruces con esta variable al momento de realizar los análisis estadísticos, considerando el sexo de la persona que contestó la encuesta.

<b>Metodología</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualitativa, de carácter exploratorio descriptivo con uso de técnicas proyectivas, juegos cualitativos y técnicas ad-hoc para la evaluación de un servicio.</li> </ul>
<b>Técnica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Focus Groups: Sesiones de máximo 10 invitados, que discutirán sobre una pauta guía de temas y preguntas a confeccionar con el equipo contraparte.</li> </ul>
<b>Universo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral que recibieron los productos en el período de enero a octubre del 2014.</li> </ul>
<b>Muestra</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuatro grupos focales, uno por segmento usuarios y usuarias, todos a desarrollar en la Región Metropolitana.</li> </ul>
<b>Registro de información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas las sesiones se registraron en audio (grabación digital), siendo posteriormente transcritas para obtener el registro escrito en archivo word.</li> </ul>

### 1. Universo y muestra del grupo focal.

El universo a representar fueron los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral, conformado por cuatro segmentos: usuarios y usuarias de Plataforma de atención, Prestaciones médicas, Prestaciones económicas y Prestaciones preventivas.

Se realizaron 4 sesiones de grupos focales cuya composición de muestra fue la siguiente:

**Tabla 3: Criterios de grupos focales**

Grupo focal	Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Grupo 1: Plataforma de Atención	Personas de 18 años y más, usuarios y usuarias de la Plataforma del Instituto de Seguridad Laboral en los últimos tres meses previos a la sesión. En total participaron seis personas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contar con un integrante en la familia o familiar directo que trabaje en el Instituto de Seguridad Laboral, en empresas de estudios de mercados, agencias de publicidad, entre otros.</li> <li>▪ Haber asistido a un focus groups</li> </ul>
Grupo 2:	Personas de 18 años y más, usuarios y	

Prestaciones Médicas	usuarias de Prestaciones Médicas del Instituto de Seguridad Laboral en el período de enero a octubre del 2014. En total participaron seis personas.	en los 2 meses previos a la sesión.
Grupo 3: Prestaciones Económicas	Personas de 18 años y más, usuarios y usuarias de Prestaciones Económicas del Instituto de Seguridad Laboral en el período de enero a octubre del 2014. En total participaron siete personas.	
Grupo 4: Prestaciones preventivas	Personas de 18 años y más, usuarios y usuarias de Prestaciones Preventivas del Instituto de Seguridad Laboral en el período de enero a octubre del 2014. En total participaron cuatro personas.	

Todos los grupos focales se realizaron durante el horario del almuerzo (13.30 a 15 hrs.) en las oficinas de GfK Adimark ubicadas en Alfredo Barros Errázuriz #1960, piso 3. Providencia, Santiago, durante los días **9, 10, 13 Y 14 de Octubre de 2014<sup>2</sup>**.

---

<sup>2</sup> Las pautas de moderación utilizadas en los cuatro grupos focales se adjuntan en el ANEXO N°1 del presente informe.

## 5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 RESULTADOS ENCUESTA A USUARIOS Y USUARIAS DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

En el presente apartado se desarrollan los principales resultados cuantitativos del estudio, dando cuenta de la satisfacción de los usuarios con el servicio y profundizando en los motivos que explican sus niveles de satisfacción.

En todos los casos, se presenta la muestra sin ponderar (que constituye la muestra final obtenida después del procesamiento) y la muestra ponderada, la cual da cuenta del peso real de cada estrato (que en este caso constituyen las zonas geográficas) en el total nacional.

#### 1. Índice de Satisfacción general

##### Calculo de Índice de Satisfacción General

Para medir la satisfacción general, cada cuestionario inició con una pregunta general respecto de la satisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral. Se consultó, en escala de 1 a 7, el grado de satisfacción en función del tipo de prestación recibida o el contacto mantenido en el caso de la Plataforma de Atención. Y a continuación se realizaron las consultas pertinentes a cada dimensión de análisis establecida previamente por segmento.

Una vez recorrido la totalidad del cuestionario, y antes de las preguntas finales de clasificación del caso, se incluyó la pregunta focalizada de satisfacción. Este ejercicio, corresponde a volver a consultar sobre la satisfacción general, pero bajo el supuesto que la exposición del encuestado a las dimensiones y sus indicadores han operado como un elemento focalizador o delimitador del conjunto de experiencias y posibilidades que implica efectivamente el contacto con la institución. En otras palabras, opera como un ejercicio delimitador de campos de significados asociados a la experiencia del beneficiario o beneficiaria con la institución.

En el siguiente cuadro se observan las preguntas iniciales y las preguntas focalizadas de cada cuestionario aplicadas por segmento:

**Tabla 4: Preguntas utilizadas para la medición de satisfacción**

	Pregunta inicial	Pregunta focalizada
Plataforma de Atención	P1. Considerando su experiencia en el o los diversos contactos que mantuvo con el Instituto de Seguridad Laboral, en una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con la atención del Instituto de Seguridad Laboral?	P47. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?
Prestaciones Médicas	P1. Ahora le pido que se concentre sólo en los contactos y atención que recibió por parte del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), dejando de lado su experiencia con las otras instituciones con las que tuvo contacto por el evento. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan	P17. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?

	satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?	
Prestaciones Económicas	P1. Ahora le voy a pedir que piense en su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral respecto de la prestación económica que usted recibió o está recibiendo. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) en General?	P20. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?
Prestaciones Preventivas	P4. Para iniciar la encuesta, le voy a pedir que piense en su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral respecto de las prestaciones preventivas, tales como capacitaciones en seguridad, visitas para evaluación de riesgo en su empresa, asesorías de un prevencionista de riesgo, entre otras que ISL ofrece y que su empresa ha solicitado y/o utilizado. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) en General?	P23. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?

Por tanto, una vez aplicadas las encuestas, validada las cuatro base de datos y activado el ponderador en cada una de ellas, se procedió a calcular la satisfacción tanto a nivel de pregunta inicial como focalizada para establecer la comparación.

Finalmente, se decidió trabajar con la pregunta focalizada final como indicador de satisfacción, en función de la experiencia de GfK Adimark y en acuerdo conjunto con la contraparte.

El primer paso fue el cálculo de la satisfacción en cada segmento, el cual se obtuvo a partir de la siguiente fórmula:

$$Satisfacción = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Donde:

n = Número de casos del segmento

$\chi_i$  = Nota de satisfacción 6 y 7

Una vez establecidas las satisfacciones por segmento, se procedió a aplicar la siguiente La fórmula de cálculo del Índice de Satisfacción General ISL:

$$\text{Índice satisfacción ISL} = X_{PA} * P_{PA} + X_{PM} * P_{PM} + X_{PE} * P_{PE} + X_{PP} * P_{PP}$$

Dónde:

X = Proporción de satisfechos de cada segmento

P = Peso proporcional del segmento sobre el total universo

Para ponderar el peso de cada segmento se decidió calcular el peso o participación en función de las bases de datos de enero a octubre 2014 entregadas por ISL una vez eliminados los casos duplicados. Esa decisión responde a que el cálculo de la satisfacción es un Índice construido sobre la base de usuarios y usuarias satisfechos, y no sobre contactos satisfechos.

### Resultado del Índice de Satisfacción General

El resultado del Índice de Satisfacción General indica que el 77,5% de usuarios y usuarias se reporta como satisfecho con el Instituto de Seguridad Laboral en función del producto recibido.

Este cálculo se compone de los siguientes niveles de satisfacción por segmento o producto:

GfK		Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de clientes del Instituto de Seguridad Laboral		DICIEMBRE 2014
<b>Índice de Satisfacción</b>				13
	Satisfacción	Peso de segmento	Aporte al Índice de Satisfacción	
Plataforma de Atención	73,3%	57,375%	42,037%	
Prestaciones Médicas	76,3%	11,511%	8,784%	
Prestaciones Económicas	62,9%	1,030%	0,648%	
Prestaciones Preventivas	87,0%	30,083%	26,177%	
<b>Índice de Satisfacción</b>			<b>77,5%</b>	

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

La satisfacción por producto en forma comparativa nos indica que las Prestaciones Preventivas (87%) se encuentra sobre el promedio general, en el promedio se posicionan las Prestaciones Médicas (76,3%) y bajo el promedio la Plataforma de Atención (73,3%) y las Prestaciones Económicas (62,9%).

Este cálculo proviene de las siguientes combinaciones de numeradores y denominadores:

**Tabla 5: Satisfacción según tipo de servicio**

Segmento	Muestra total		Numerador		Denominador (Muestra válida)		Índice de Satisfacción
	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	
Plataforma de Atención	538	868,091	397	624,153	533	851,822	73,3%
Prestaciones Médicas	437	174,160	333	132,663	436	173,855	76,3%
Prestaciones Económicas	132	15,590	85	9,808	132	15,590	62,9%
Prestaciones Preventivas	406	455,159	336	370,918	386	426,272	87,0%
<b>Total</b>	<b>1513</b>	<b>1513</b>	<b>1151</b>	<b>1138</b>	<b>1487</b>	<b>1468</b>	<b>77,5%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Para comprender el cálculo se debe tener en consideración las siguientes aclaraciones:

1. La muestra total corresponde al total de casos consultados en cada segmento, es decir, quienes acceden a participar de la encuesta y responden el formulario. Esta muestra se es factible de ser observada en su peso sin ponderar (cantidad real que responde en cada segmento) o ponderada (cantidad de casos representa sobre el universo en función del peso del segmento).
2. El numerador corresponde a la cantidad de casos consultados que en la pregunta denominada Satisfacción Final califican al Instituto de Seguridad Laboral con notas 6 y 7. También se presenta el dato en la versión sin ponderar o ponderada.
3. El denominador es la cantidad de casos válidos. Es decir quienes efectivamente responden la pregunta. En un escenario optimo, debiera ser equivalente a la muestra total. Pero, siempre es esperable casos que apelan a las categorías No Sabe o No Responde, los que deben ser descontados del total. En este caso, de 1513 casos correspondientes a la muestra total, 1487 casos resultaron válidos para la pregunta.
4. El Índice de Satisfacción es la división del numerador y denominador pero en ambos casos ponderados. El cálculo del Índice de Satisfacción General corresponde a la suma de los 4 numerados ponderados dividida por la suma de los 4 denominadores ponderados.

Al incorporar la variable género en el análisis se obtiene que:

**Tabla 6: Satisfacción según tipo de servicio desagregada por sexo**

Segmento	Muestra total		Numerador		Denominador (Muestra válida)		Índice de Satisfacción
	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	
Plataforma de Atención	538	868,091	397	624,153	533	851,822	73,3%
Hombres	311	551,701	226	386,267	307	536,104	72,1%
Mujeres	227	316,389	171	237,886	226	315,718	75,3%
Prestaciones Médicas	437	174,160	333	132,663	436	173,855	76,3%
Hombres	211	80,619	161	61,188	210	80,314	76,2%
Mujeres	226	93,541	172	71,474	226	93,541	76,4%

Prestaciones Económicas	132	15,590	85	9,808	132	15,590	62,9%
Hombres	109	12,214	70	7,750	109	12,214	63,5%
Mujeres	23	3,376	15	2,058	23	3,376	61,0%
Prestaciones Preventivas	406	455,159	336	370,918	386	426,272	87,0%
Hombres	244	273,684	209	232,017	234	261,215	88,8%
Mujeres	162	181,475	127	138,901	152	165,057	84,2%
<b>Total</b>	<b>1513</b>	<b>1513</b>	<b>1151</b>	<b>1138</b>	<b>1487</b>	<b>1468</b>	<b>77,5%</b>
<b>Hombres</b>	<b>875</b>	<b>918,218</b>	<b>666</b>	<b>687,223</b>	<b>860</b>	<b>889,847</b>	<b>77,2%</b>
<b>Mujeres</b>	<b>638</b>	<b>594,782</b>	<b>485</b>	<b>450,319</b>	<b>627</b>	<b>577,693</b>	<b>78,0%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

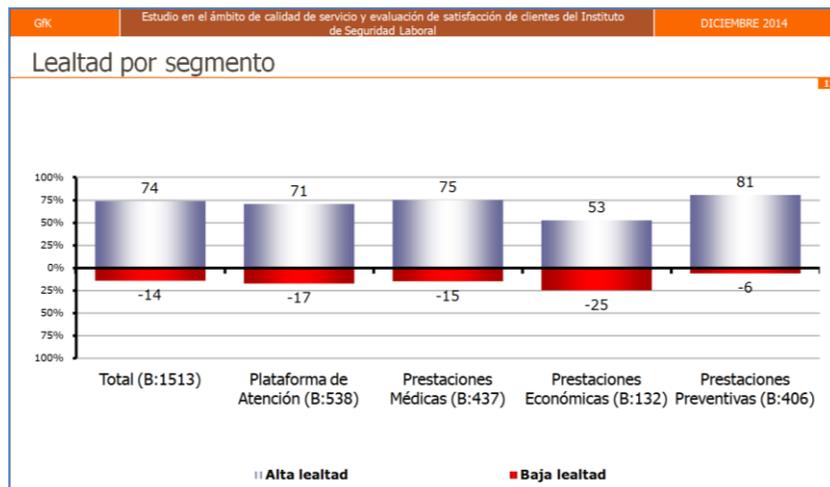
A partir de los datos del cuadro es posible concluir que:

- Siendo la satisfacción general del Instituto de Seguridad Laboral 77,5%, la cifra entre los hombres consultados es 77,2% y entre las mujeres alcanza a 78%. La diferencia de 1,8 puntos entre hombres y mujeres no es significativa. Esto implica que la satisfacción general con el Instituto de Seguridad Laboral es similar entre hombres y mujeres.
- A someter a prueba estadística los resultados de hombres y mujeres en cada segmento, en ninguna de las cuatro pruebas se obtuvo diferencia significativa. En otras palabras, la satisfacción general con el Instituto de Seguridad Laboral es similar entre hombres y mujeres tanto a nivel general como en cada una de las prestaciones.

## 2. Indicadores de lealtad y cartera de usuarios

### Lealtad al sistema

La lealtad al sistema se construye a partir del promedio simple entre la disposición a volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral y la recomendación dada a cercanos de hacerlo en caso enfrentar una situación similar. Posteriormente se crean tres categorías a partir de los puntajes: alta lealtad o leales (6-7), mediana lealtad (5) y baja lealtad (1-4).



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

A nivel de Instituto de Seguridad Laboral es posible apreciar que el 74% de los usuarios y usuarias son leales al sistema, esto están dispuestos a volver a recurrir a la institución y recomendarían hacerlo a sus amigos, familiares y cercanos. Por el contrario, sólo un 14% obtiene un bajo nivel de lealtad hacia el sistema.

El estrato que presenta un más alto nivel de lealtad corresponde al de Prestaciones Preventivas, en el cual los usuarios y usuarias obtienen un 81%. Por el contrario, aquella en que menos leales son al sistema es Prestaciones Económicas, con un 53% de usuarios leales.

La lealtad alcanza a 75,1% entre los hombres y 73,4% entre las mujeres, sin presentar diferencia significativa entre ambos grupos.

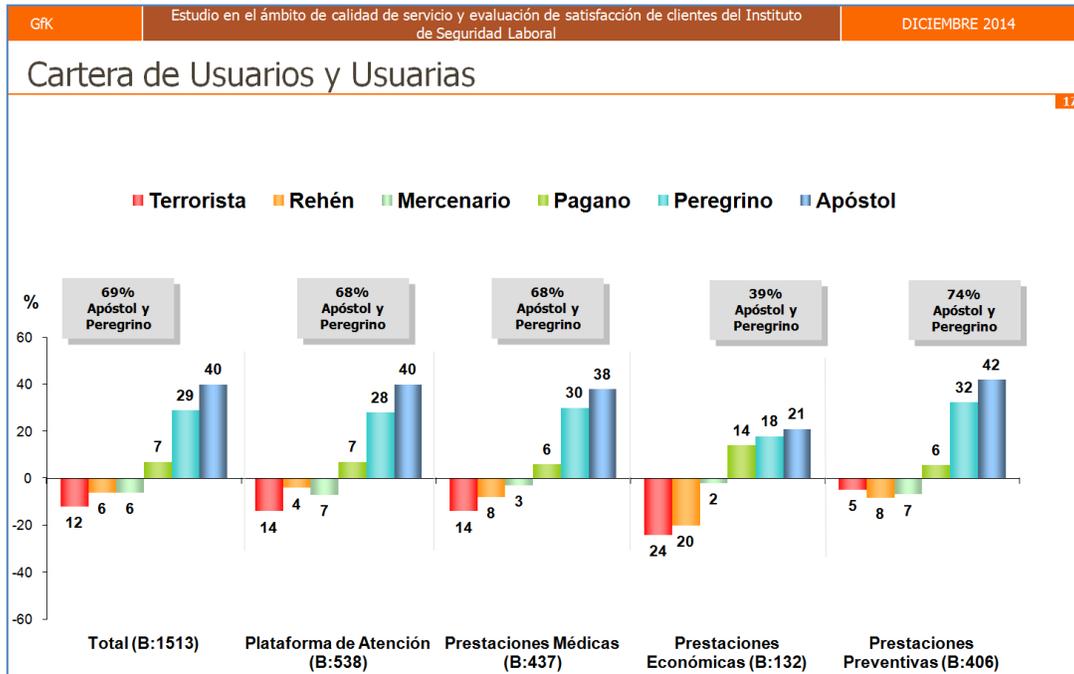
### Clasificación cartera de usuarios

Tal como muestra la siguiente gráfica, la cartera de usuarios se construye a partir de la combinación del indicador de lealtad al sistema y la evaluación al servicio en general recibido en el Instituto de Seguridad Laboral, que da cuenta del nivel de satisfacción del usuario con el servicio.

Existen seis categorías que componen la cartera de usuarios, a continuación detallamos en qué consiste cada una de ellas.

- **Apóstoles:** Personas cuya experiencia con el servicio sobrepasa sus expectativas, y que informan a otros la calidad de esta experiencia (referencias).
- **Peregrinos:** Personas que están en un territorio de tránsito hacia la plenitud de la satisfacción y la lealtad. Potenciales apóstoles, donde sus carencias pueden pasar por aspectos emocionales y/o funcionales.
- **Paganos:** Personas que están en un territorio de indefinición y potencialmente podrían ser convertidos a apóstoles.
- **Mercenarios:** Personas que desafían la regla satisfacción/lealtad. Son los buscadores de oportunidades, seguidores de modas, o que siempre buscan algo a cambio. No desarrollan lealtad con ningún servicio o empresa.
- **Rehenes:** Personas que a pesar de tener muy malas experiencias con un servicio o empresa, asumen que no se pueden cambiar a corto plazo de proveedor (contratos por ejemplo) o que no tiene más alternativas.
- **Terroristas:** Personas que han vivido una mala experiencia con un servicio y transmiten su frustración a su círculo social, aprovechando cualquier oportunidad para realizar comentarios negativos o evitar el servicio.

Respecto a los resultados obtenidos en los beneficiarios a nivel general de Instituto de Seguridad Laboral, es posible apreciar que el 69% es posible de ser clasificados dentro de la categoría de apóstoles y peregrinos, esto es, que el servicio sobrepasa sus expectativas y que pueden ir camino hacia la plena satisfacción respecto al servicio entregado. Aquel estrato que menor cantidad de usuarios positivos tiene es la de Prestaciones Económicas, con sólo 39% y aquel en que mayor número de éstos hay es Prestaciones Preventivas, con 74%.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Por otra parte, la institución tiene un 12% de usuarios terroristas, los cuales son usuarios y usuarias que han vivido una mala experiencia y transmiten su situación a su círculo cercano. En este caso, las proporciones se invierten respecto a los usuarios positivos, en tanto que quienes mayor cantidad de usuarios terroristas poseen son las prestaciones económicas, con 39% y el que posee la menor es prestaciones preventivas, con 5%.

Considerando la variable género, los apóstoles alcanzan a 69,8% entre los hombres, mientras que los apóstoles y peregrinos son el 69,8%. En el caso de las mujeres, los apóstoles son 39,3% y la suma de apóstoles y peregrinos es 68,6%. En ambos indicadores no se aprecia diferencia significativa entre hombres y mujeres.

### 3. Resultados de la Plataforma de Atención

#### Descripción de la muestra

La muestra para el estudio de Plataforma de Atención del Instituto de Seguridad Laboral finalmente resultó con 538 encuestas, quedando representadas las quince regiones medidas a nivel nacional. A continuación se presenta por región tanto la muestra no ponderada (como aquella obtenida después de la ponderación).

**Tabla 7: Muestra antes y después de la ponderación Plataforma de Atención desagregado por región**

	Muestra sin ponderar	Muestra ponderada
XV REGIÓN	30	14
I REGIÓN	36	16
II REGIÓN	42	20
III REGIÓN	30	15
IV REGIÓN	40	19
V REGIÓN	40	50
VI REGIÓN	40	51
VII REGIÓN	31	42
VIII REGIÓN	41	32
IX REGIÓN	40	33
XIV REGIÓN	30	24
X REGIÓN	35	29
XI REGIÓN	6	5
XII REGIÓN	29	23
RM	68	166
<b>TOTAL</b>	<b>538</b>	<b>538</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Estas regiones, al igual que como se manifestó a nivel del estudio de satisfacción a nivel global, fueron clasificadas según zonas geográficas, quedando cuatro estratos. Las diferencias entre la muestra ponderada y sin ponderar son importantes en algunos casos, pero logran entregar el peso real que tiene cada uno a nivel nacional.

**Tabla 8: Muestra antes y después de la ponderación Plataforma de Atención desagregado por zona**

Zona geográfica	Muestra sin ponderar	Muestra ponderada
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	178	84
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	111	145
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	181	146
RM	68	163
<b>Total</b>	<b>538</b>	<b>538</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

### Descripción de la muestra según variables sociodemográficas

La muestra del estudio de Plataforma de Atención se puede describir en torno a variables sociodemográficas. Según la variable sexo, se observa que un 64% de los encuestados fueron clasificados como hombres y un 36% como mujeres. Según la edad, casi la mitad declaró tener entre 41 y 59 años (47%), seguido por un 40% de menores de 40 años y finalmente sólo un 12%

indicó tener más de 60. El promedio de edad de los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral que tuvo contacto con sus plataformas de atención fue de 44,3 años.

Un 74% de los encuestados fueron clasificados como jefes de hogar, mientras que un 25% tiene otro rol al interior del hogar.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

En cuanto a grupos socioeconómicos, el 32% de los encuestados fueron clasificados en el segmento C2, seguido estrechamente por un 31% de C3. A continuación le sigue el grupo D y ABC1, con un 21% y un 12% respectivamente. Finalmente se encuentra el grupo E, representado por 3% de los encuestados.

La constitución de los grupos socioeconómicos como variable de estudio se encuentra estrechamente ligada con el nivel de enseñanza alcanzada por el encuestado. En este caso, la mitad de los consultados declaró haber alcanzado estudios superiores (50%), mientras que un 42% llegó hasta la educación secundaria. Un 7% sólo alcanzó la enseñanza básica.

El 93,1% de los encuestados declararon que su actividad principal es trabajar, seguido por jubilados y dueñas de casa, ambos con un 2% del total. Un 1% declaró encontrarse buscando empleo.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Un 85% de los encuestados no se identifica con ningún tipo de etnia, mientras que un 8% declara ser mapuche. Sólo un 4% indica pertenecer a otra etnia de las nombradas, entre ellas, un 2% pertenece a la aymara.

Por otra parte, un 79% de los respondientes declara no tener ningún tipo de discapacidad, mientras que un 7% indicó tener discapacidad física, un 6% visual, un 3% auditiva y un 2% psíquica o mental.

La principal rama de actividad de los respondientes fue la de la construcción, con un 23%, seguida por la explotación de minas y canteras, con un 16%. Más abajo se encuentra el transporte, almacenamiento y comunicaciones, con un 7% y el comercio al por mayor y menor, con un 6%. La agricultura, caza y silvicultura constituye un 5% de los encuestados y un 4% declaró trabajar en administración pública y defensa.

### Uso de la Plataforma de Atención

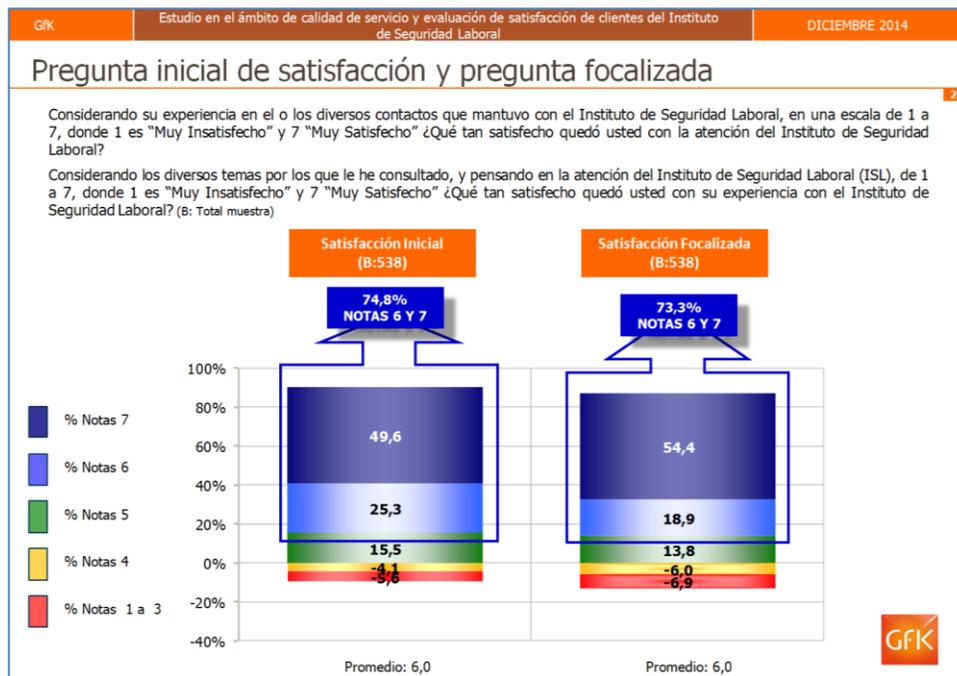
Tal como se indicó anteriormente, la Plataforma de Atención del Instituto de Seguridad Laboral tiene las siguientes canales de contacto: la plataforma presencial, la plataforma telefónica, y la plataforma web.

El 88% de los consultados declaró haber asistido a una sucursal u oficina de la institución a realizar trámites durante el último año, promediando 3,1 visitas. Un 28% indicó haber visitado el sitio web ([www.isl.gob.cl](http://www.isl.gob.cl)), promediando 6,5 visitas en el mismo periodo de tiempo. Finalmente, un 15% llamó al número de atención telefónica, promediando 4,7 llamadas.

Casi la mitad (49%) de quienes se contactaron con la Plataforma de Atención fueron trabajadores de una empresa afiliada al Instituto de Seguridad Laboral, mientras que un 37% correspondió al empleador o representante de la misma. Le siguen familiares del trabajador afiliado y trabajadores independientes, ambos con el 4% de los casos. También se indica que un 2% de los sujetos que se contactaron, estaban acompañando a alguien, y también un 2% indicó ser pensionado. Personas naturales, trabajadores no afiliados y la categoría “otros” presentan un 1% cada uno.

### Satisfacción general con la Plataforma de Atención

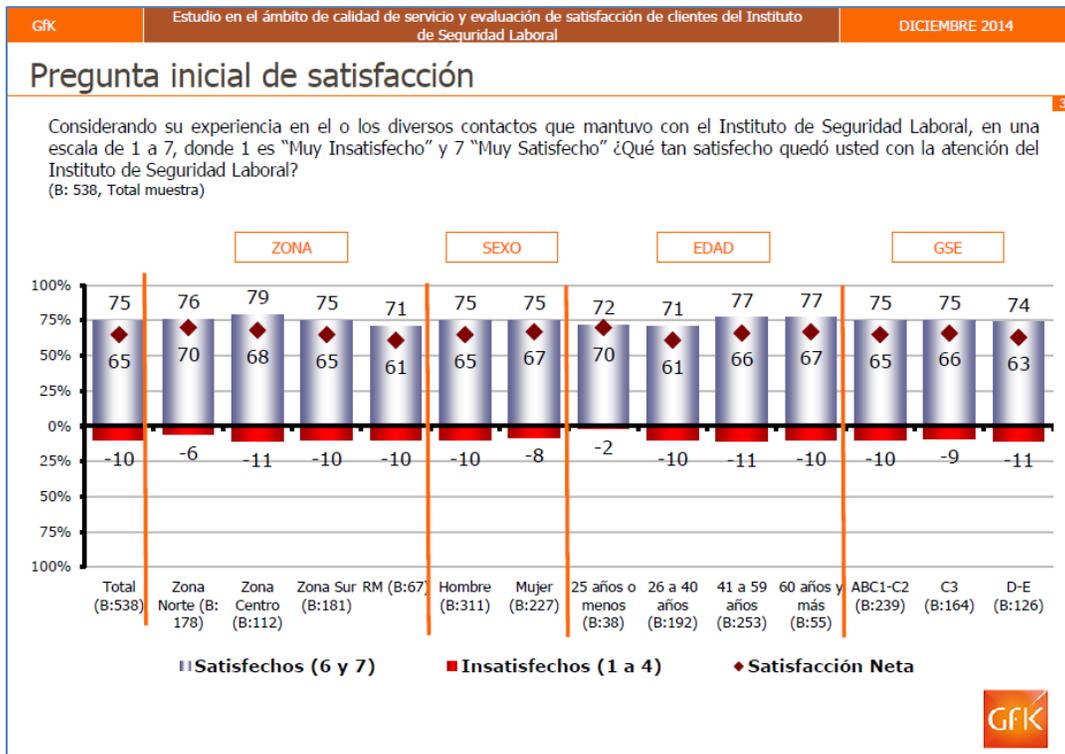
A nivel general, la plataforma de atención presenta leves diferencias entre la satisfacción inicial y la focalizada, en tanto que la primera asciende a un 74,8% mientras que la segunda a un 73,3%. La primera logra un 49,6% de notas máxima (7), mientras que la segunda llega a un 54,4%.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

### Satisfacción inicial con la Plataforma de Atención

En la pregunta inicial de satisfacción, los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos estratos y variables del sujeto corresponden a 75%. Entre las zonas geográficas no hay diferencia significativa, nos obstante a nivel de tendencia es posible observar la Zona Centro tiende a presentar mayor satisfacción (79%) que las otras zonas.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

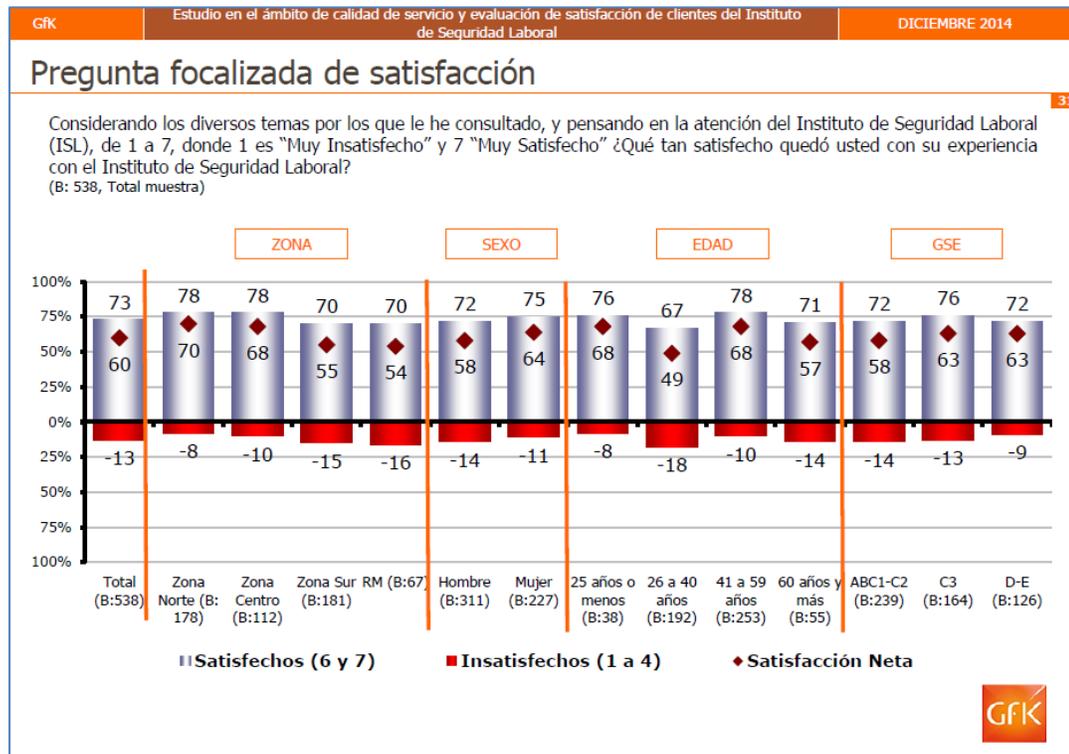
Respecto a variables sociodemográficas, hombres y mujeres evalúan de igual manera al Instituto de Seguridad Laboral, alcanzando ambos un 75% de satisfacción con el servicio. Por otra parte, quienes se encuentran en el tramo etario entre 41 y 59 años y quienes son mayores de 60 están más satisfechos que el resto de los grupos, ambos con un 77%.

A nivel de grupos socioeconómicos, la satisfacción es muy homogénea entre sí, ya que los valores fluctúan entre 74 y 75%.

Entre quienes se muestran insatisfechos con el servicio prestado indican que esto se debe a que hay mucha burocracia (29%), mala atención del personal (25%), la no entrega de soluciones (10%), a que no han respondido (9%), a la presencia de personal poco capacitado (8%) y al rechazo de la enfermedad profesional (7%), entre otras cosas.

### Satisfacción focalizada con la Plataforma de Atención

En el caso de la pregunta focalizada de satisfacción, es posible observar que los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos segmentos fluctúan entre un 67% y un 78%, ambos rangos levemente inferiores que los obtenidos en la pregunta por la satisfacción inicial.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

En el caso de los segmentos, se aprecian pequeñas diferencias respecto a lo mostrado en la pregunta inicial. En el caso de las zonas geográficas se mantuvo la Región Metropolitana como aquella que menos satisfecha estaba (70%), sin embargo, en esta medición se encuentra acompañada por la Zona Sur, la cual se muestra con los mismos valores de satisfacción.

En este caso, las mujeres se encuentran más satisfechas que los hombres con Instituto de Seguridad Laboral, con tres puntos porcentuales de diferencia, teniendo ellas un 75%.

En cuanto a la edad, se mantiene el tramo etario que comprende los sujetos entre 41 y 59 años como aquel más satisfecho, esta vez, con un 78% de satisfacción. El menos satisfecho fue el grupo que comprendía entre los 26 y 40 años, con un 67%.

Las mediciones en torno al grupo socioeconómico, se mantienen homogéneas entre sí, sin embargo, el grupo C3 se posiciona como el más satisfecho, con un 76%, versus un 72% que alcanzaron los otros dos segmentos.

### Indicador de lealtad

Sobre la recomendación a otros respecto al Instituto de Seguridad Laboral, un 73% se mostró favorable a hacer comentarios positivos a personas cercanas.

Dentro de los segmentos, en general los resultados se muestran relativamente homogéneos entre los grupos que los componen. La Zona Centro es aquella que se mostró más favorable a la realización de comentarios positivos, con un 76%, mientras que aquella más reacia es la Región Metropolitana, la cual tiene un 71% de personas que realizarían comentarios positivos. Hombres y

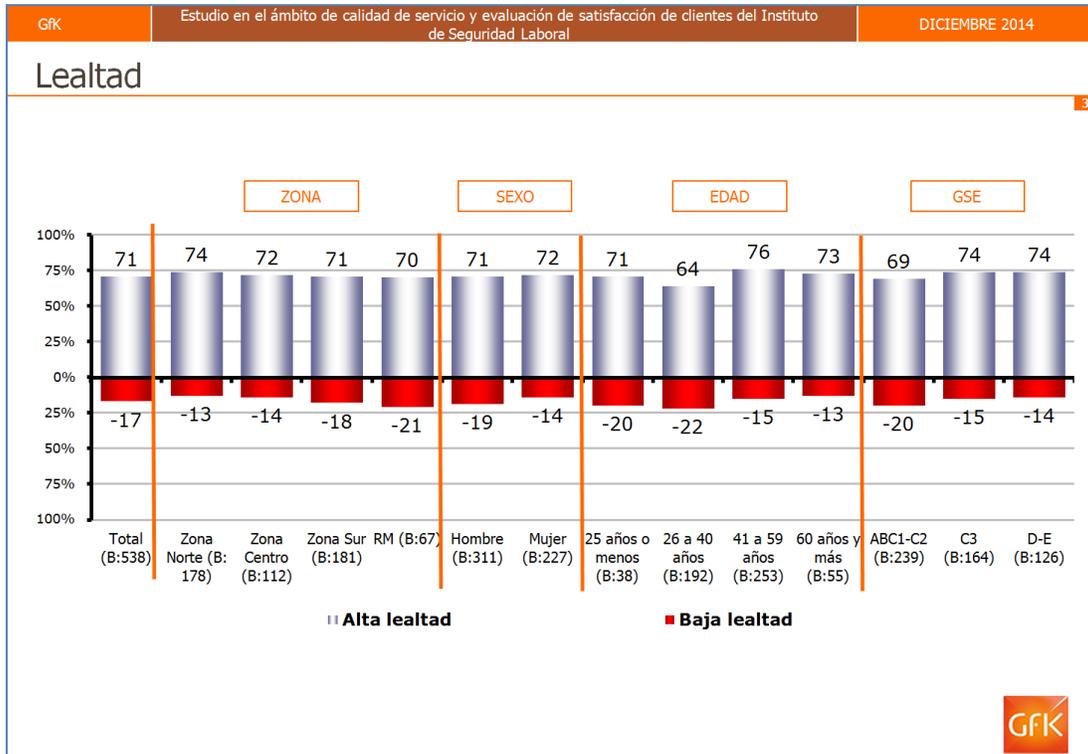
mujeres tienen una diferencia de ocho puntos porcentuales, ascendiendo los primeros a un 70% y las segundas a un 78%. En el segmento de la edad se muestran las diferencias más importantes entre los grupos. El tramo etario que comprende a los sujetos entre 41 y 59 años es aquel que alcanza la cifra mayor, llegando a 78% de comentarios positivos, mientras que el grupo que es más reacio a realizarlos es aquel de los menores de 25 años, con un 57%. Finalmente, a nivel de grupos socioeconómicos se presentan resultados bastante homogéneos, siendo el grupo C3 aquel que está más dispuesto a realizar comentarios positivos a personas cercanas, con un 74%. El menos dispuesto corresponde al grupo D-E, con un 72%.

Sobre la preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral si se sufriera una situación similar, se observa que un 74% volvería a hacerlo. Al igual que la tendencia de las mediciones anteriores, los resultados son relativamente homogéneos entre sí.

Según zona geográfica, la Zona Norte se posiciona como aquella que mayormente lo haría, con un 78% de valores 6 y 7, mientras que la Región Metropolitana es aquella que menos tiene, llegando a un 72%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de un punto porcentual, con un 74% y 75% respectivamente de preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral. En edad, destaca el grupo de los mayores de 60 años, como aquel que se encuentra más dispuesto a volver a recurrir a la institución, con un 78% de valores 6 y 7. El menos dispuesto fue el grupo que comprende a los sujetos entre 26 y 40 años, llegando a un 67% del total. En Grupo Socioeconómico, el grupo D-E se muestra más preferente volver a acudir a la institución con un 77%, sólo cinco puntos sobre el menos dispuesto (ABC1-C2, con un 72%).

Analizando los resultados de la medición realizada, se observa que un 71% de quienes accedieron a alguna de las plataformas de atención del Instituto de Seguridad Laboral son leales al sistema, es decir, que estarían muy dispuestos a volver a acudir a la institución y recomendarían hacerlo a su círculo cercano. Por el contrario, sólo un 17% obtiene un bajo nivel de lealtad.

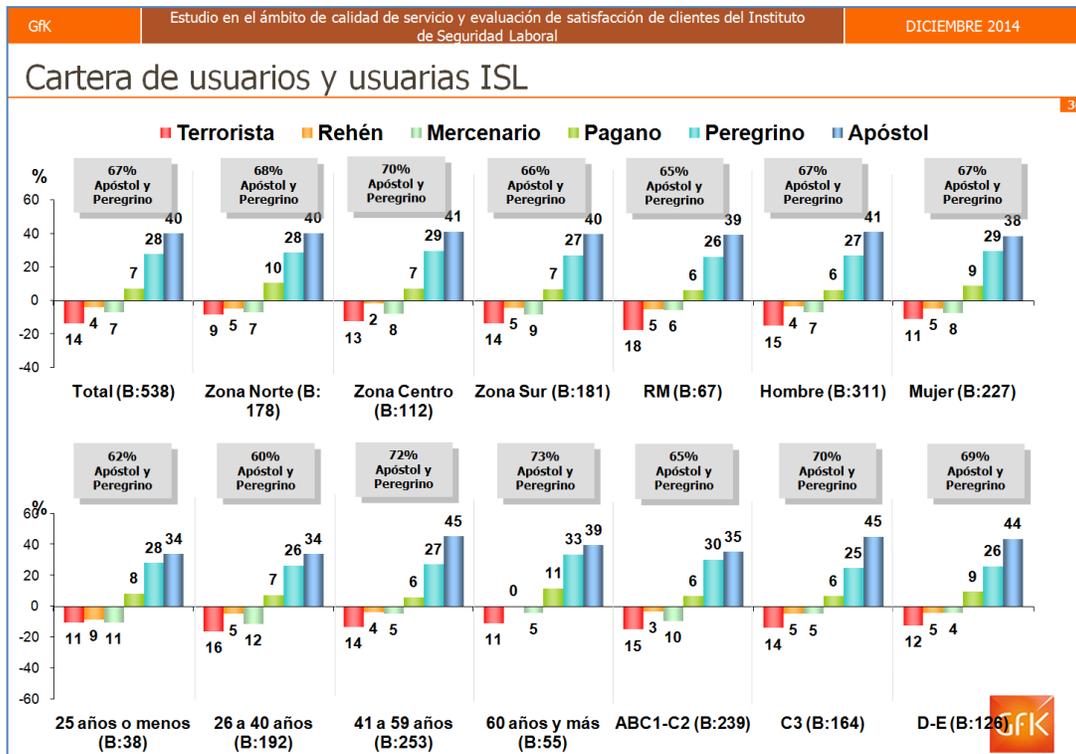
Como consecuencia de los aspectos anteriores, se muestra un nivel homogéneo de lealtad al sistema entre los distintos segmentos. Destaca la Zona Norte como aquella en que mejor evalúa a nivel de zonas geográficas, llegando a un 74% de alta lealtad. Hombres y mujeres (siguiendo la tendencia del resto de las mediciones mostradas en el segmento de plataforma de atención) tienen niveles de lealtad similares, con un 71% y 72% respectivamente. Entre los grupos etarios, el segmento que comprende a los sujetos entre 41 y 59 años son los más leales al sistema, con un 76% de alta lealtad. Los menos leales son el tramo etario entre 26 y 40 años, con un 64%. El grupo socioeconómico de ABC1-C2 es aquel que menor lealtad presenta, con un 69% de las mediciones. Esta cifra difiere por 5 puntos de los otros dos grupos (C3 y D-E), ambos llegando a un 74%.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

### Clasificación cartera de usuarios y usuarias

Respecto a los resultados de la cartera de usuarios, se observa que un 67% de los encuestados se encuentran dentro de la categoría que incluye a apóstoles y peregrinos, lo que implica que obtuvieron una buena experiencia al utilizar las plataformas de atención, razón por la cual estarían dispuestas a volver a acudir y recomendarían a cercanos hacerlo. En este caso, en forma desagregada se observa un 40% de usuarios catalogados como apóstoles y un 28% de peregrinos. Importante es destacar la Zona Centro, que se posiciona como aquella que tiene el mayor número de cartera de usuarios positiva dentro de las zonas geográficas, siendo la Región Metropolitana la que tiene menor cantidad, con un 65%.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Según variables demográficas, tanto en hombres como en mujeres se observa un 67% de apóstoles y peregrinos. En cuanto a la edad, los mayores de 60 años son aquellos que tienen mayor cantidad de cartera de usuarios positiva, con un 73%, mientras que la menor es el tramo etario que comprende sujetos entre 26 y 40 años, con 60%.

Finalmente, el grupo socioeconómico C3 muestra un 70% de apóstoles y peregrinos, posicionándose como aquel que mayor cantidad de usuarios positivos presenta. Aquel que menos tiene corresponde al segmento ABC1-C2, con un 65%.

Es importante dar cuenta que en todos los grupos de los segmentos aquella categoría que se posiciona como principal corresponde a apóstol, lo que implica que su experiencia sobrepasó sus expectativas.

Sin embargo, un 14% de los usuarios y usuarias consultados se encuentran en la categoría de terroristas; quienes han vivido una mala experiencia y transmiten su frustración a su círculo social, aprovechando cualquier oportunidad para realizar comentarios negativos o evitar el servicio.

A nivel de zonas geográficas, aquella que presenta mayor cantidad de usuarios negativos corresponde a la Región Metropolitana, con un 18%, mientras que aquella que menos presenta corresponde a la Zona Norte, con 9%.

Interesante es destacar que, si bien hombres y mujeres tienen la misma cantidad de usuarios positivos, en usuarios terroristas no ocurre lo mismo, siendo los hombres los que presentan un valor más elevado, con un 15%.

Según grupos etarios, el grupo que mayor cantidad de usuarios terroristas exhibe es el que comprende entre 26 y 40 años, con un 16%, mientras que los que menos presentan son los mayores de 60 y menores de 25, con 11%.

El segmento en el que menos cantidad de usuarios se encuentran en la categoría de terrorista es el del Grupo Socioeconómico D-E, con un 12%. Aquel que más se aprecia es el de ABC1-C2, llegando el valor a 15%.

### Plataforma de atención presencial

La muestra para el estudio de Plataforma de Atención Presencial del Instituto de Seguridad Laboral finalmente terminó con 489 casos para la muestra sin ponderar y 476 para la muestra ponderada. Quedaron representadas la totalidad de las regiones a nivel nacional. A continuación se presenta por región tanto la muestra no ponderada como aquella obtenida después de la ponderación.

**Tabla 9: Muestra antes y después de la ponderación Plataforma de Atención Presencial desagregada por región**

	Muestra sin ponderar	Muestra ponderada
XV REGIÓN	28	13
I REGIÓN	34	16
II REGIÓN	42	20
III REGIÓN	29	14
IV REGIÓN	37	17
V REGIÓN	37	47
VI REGIÓN	35	45
VII REGIÓN	26	35
VIII REGIÓN	38	30
IX REGIÓN	36	29
XIV REGIÓN	29	23
X REGIÓN	34	28
XI REGIÓN	5	4
XII REGIÓN	22	17
RM	57	139
<b>TOTAL</b>	<b>489</b>	<b>476</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Estas regiones, al igual que como se manifestó a nivel del estudio de satisfacción a nivel global, fueron clasificadas según zonas geográficas, quedando cuatro estratos. En la tabla se indica cómo quedó la muestra en el caso de la Plataforma presencial.

**Tabla 10: Muestra antes y después de la ponderación Plataforma de Atención Presencial desagregado por zona**

Zona geográfica	Muestra sin ponderar	Muestra ponderada
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	170	80
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	99	128
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	164	132
RM	56	136
<b>Total</b>	<b>489</b>	<b>476</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

La muestra del segmento de plataforma de atención presencial puede ser descrita según variables sociodemográficas. En el caso de la variable sexo, se observa que un 63% de los encuestados fueron clasificados como hombres y un 37% como mujeres. Según edad, un 40% declaró tener menos de 40 años, un 47% entre 41 y 59 años y sólo un 13% indicó que era mayor de 60 años. El promedio de edad para esta plataforma de atención fue de 44,6 años.

Un 75% de los encuestados fueron clasificados como jefes de hogar, mientras que un 25% tiene otro rol al interior del hogar.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

En cuanto a grupos socioeconómicos, el 31% de los encuestados fueron clasificados en el segmento C2, seguido por un 30% de C3. A continuación le sigue el grupo D y ABC1, con un 21% y un 12% respectivamente. Finalmente se encuentra el grupo E, representado por 4% de los encuestados.

En el caso del nivel de enseñanza alcanzado por el entrevistado para la plataforma de atención presencial, es posible observar que la mitad de los consultados declaró haber alcanzado estudios superiores, mientras que un 42% llegó hasta la educación secundaria. Un 8% sólo alcanzó la enseñanza básica.

El 93% declaró que su actividad principal es trabajar, seguido por jubilados y dueños de casa, ambos con un 2% del total. Un 0,5% se declaró cesante.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Un 85% de los encuestados no se identifica con ningún tipo de etnia, mientras que un 8% declara ser mapuche y un 2% se declara aymara. Un 2% se identifica con otras etnias.

Por otra parte, un 78% de los respondientes declara no tener ningún tipo de discapacidad, mientras que un 7% indicó tener discapacidad física, un 6% visual, un 3% auditiva, un 2% declara tener alguna discapacidad psíquica o mental y un 6% indica poseer otras discapacidades. Las principales ramas de actividad de los respondientes fueron la de la construcción, con un 23%, los servicios sociales y de salud, con un 16% y el transporte, almacenamiento y las comunicaciones con un 8%. Más abajo les siguen el comercio al por mayor y al por menor con un 6%, la agricultura y ganadería, con un 5% y la administración pública, con un 4%, entre otras ramas de actividad.

- **Satisfacción general con la Plataforma de Atención presencial**

Dentro de los objetivos del estudio se encuentra aquel que buscaba medir la satisfacción manifestada por usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral que tuvieron contacto con la plataforma de atención presencial.

A nivel nacional, la satisfacción con el servicio recibido en la plataforma presencial alcanzó un 83%, lo que significa que ocho de cada diez personas evalúan satisfactoriamente esta atención, habiendo un 61% que lo evalúa con un valor de 7.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

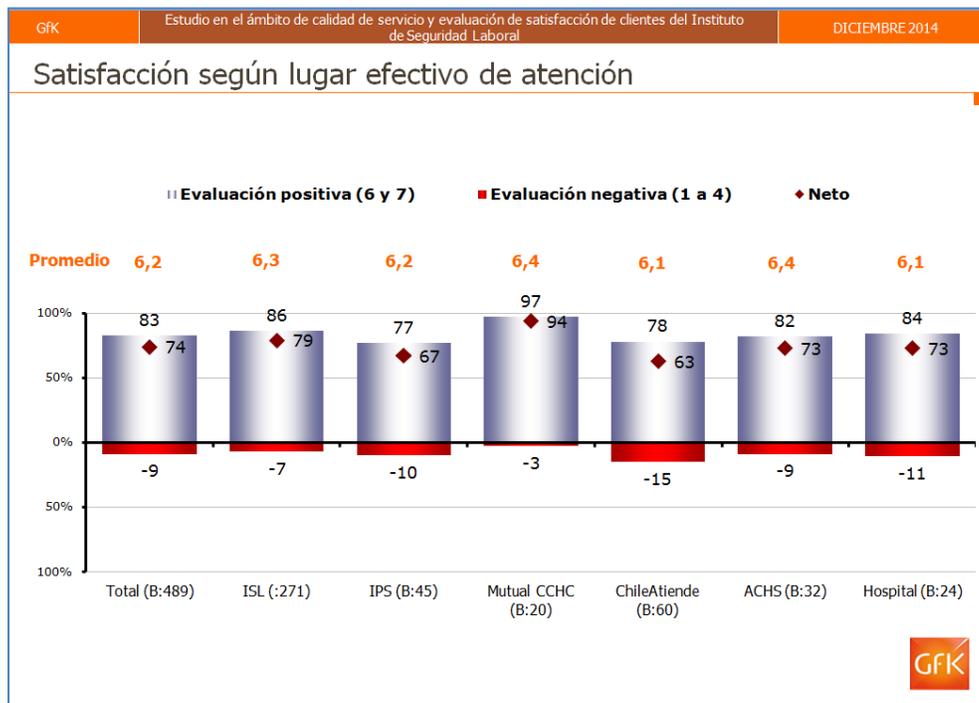
A nivel geográfico, aquella zona que mejor evalúa las oficinas de atención presencial es la Zona Centro, con un 88% de satisfacción, mientras que la que tiene niveles más bajos corresponde a la Región Metropolitana, con un 80%.

Según datos demográficos se presenta que las mujeres evalúan mejor que los hombres, con valores de 85% y 81% respectivamente. Según edad, tanto los menores de 25 años como quienes se encuentran entre los 41 y 59 se posicionan como los más satisfechos, con un 85% de satisfacción. La satisfacción más baja se presenta en los mayores de 60 años, con un 79%.

La satisfacción a nivel de grupos socioeconómicos sigue la tendencia de las mediciones anteriormente presentadas, siendo relativamente homogéneas entre sí. De este modo, la diferencia entre el grupo mejor evaluado (correspondiente al C3) y los peores evaluados (ABC1 y D-E) es de un punto porcentual.

En este sentido, es posible observar que quienes se declararon insatisfechos con la plataforma de atención presencial del Instituto de Seguridad Laboral indicaron que esperaban que el proceso de atención fuera más expedito y que hubiese menos burocracia (37%) y mayor rapidez en la atención (22%). De manera similar, se buscaba que la información entregada fuera más completa (19%) y que hubiese mayor preocupación por los accidentados (18%), entre otras cosas.

Del mismo modo, la satisfacción muestra diferencias según la sucursal visitada por el usuario o usuaria. En este sentido, quienes visitaron la oficina presente en la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción evalúan mejor que el resto de los lugares, ascendiendo a un 97% satisfacción. Esto implica una diferencia importante con el resto de los espacios, en tanto que el segundo que mejores evaluaciones tiene respecto al Instituto de Seguridad Laboral corresponde a la sucursal de éste mismo, con nueve puntos porcentuales de diferencia. Le siguen el módulo ubicado en el Servicio de Salud Pública al que asistió el sujeto, con un 84%, la sucursal de la Asociación Chilena de Seguridad, con un 82%, ChileAtiende con un 78% y el IPS, con 77%.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

- **Tiempo de atención en la Plataforma de Atención presencial**

Importante es tener en consideración el tiempo que demoraron en atender a la persona, presentándose en este caso un promedio de 16 minutos de espera. Un 98% de quienes declararon que se demoraron menos de un minuto en ser atendidos consideró que este tiempo fue adecuado. Esta cifra va disminuyendo en la medida que el tiempo de espera aumenta<sup>3</sup>. De este

<sup>3</sup> Un 72% de quienes declararon que se demoraron entre 16 y 20 minutos en ser atendidos consideró este tiempo inadecuado. Este valor es superior al anterior, que indicando que un 68% lo consideró adecuado en quienes esperaron entre 11 y 15 minutos

modo, sólo un 30% de quienes indicaron que demoraron más de veinte minutos en ser atendidos indicó que este tiempo fue adecuado, mientras que un 45% manifestó lo contrario.

Importante es destacar que, en la Región Metropolitana se demoran en promedio 26 minutos en atender al usuario o usuaria, tiempo que se encuentra sobre el promedio nacional.

Los principales motivos para acudir a las oficinas fueron la solicitud de certificados (27%), la realización de una denuncia por accidente del trabajo (18%) y la solicitud de productos e información sobre prestaciones médicas (17%). Más abajo se encuentran la realización de una denuncia por enfermedad profesional (7%), solicitud y recepción de pagos de pensión (5%), realizar trámites antes de acudir a un servicio de salud (5%) y asesoría en prevención de riesgos (5%), entre otros.

#### - **Atención e infraestructura en la Plataforma de Atención presencial**

La evaluación de la atención del personal en las oficinas es más bien homogénea en todas las dimensiones medidas. La evaluación promedio de todas estas dimensiones es de un 6,5 en términos de notas, con un 89% promedio de evaluaciones positivas (6 y 7). Las dimensiones mejor evaluadas son “Lo respetuoso del trato que le brindaron” y “Presentación personal de los funcionarios”, ambas con un promedio de 6,7 y un 94% de evaluaciones positivas. Aquella que fue peor evaluada corresponde a “Todo el personal del Instituto de Seguridad Laboral atiende de la misma manera”, con un promedio 6,3 y 82% de evaluaciones positivas.

La evaluación de la atención del personal en general es más bien homogénea a nivel de puntos de atención. Aquí es importante destacar que la Asociación Chilena de Seguridad es aquella oficina que se encuentra mejor evaluada en este atributo, con un 95% de evaluaciones positivas. Le siguen IPS (92%) y la Mutual de Seguridad CCHC (92%). De manera contraria, los hospitales se muestran como la sucursal en que esta atención es peor evaluada, en tanto que sólo un 82% de los usuarios lo evalúan con notas 6 y 7<sup>4</sup>.

La atención en los centros de salud públicos, nuevamente se encuentran como los peor evaluados cuando se hace referencia a la calidad de la respuesta entregada ante la solicitud o requerimiento, en tanto que sólo un 71% de los usuarios y usuarias calificó con notas 6 y 7. Caso contrario es la Mutual Chilena de Seguridad, que se posiciona en este aspecto, con un 92% de evaluaciones positivas, seguido por el Instituto de Seguridad Laboral (82%) y el IPS (82%).

A nivel general, la calidad, utilidad y claridad de la información son evaluadas con un promedio de 6,2 y un 81,6% de evaluaciones positivas.

La infraestructura posee una evaluación promedio de 6,0. La comodidad del lugar para las personas que concurren con niños pequeños es la peor evaluada, con un 47% de evaluaciones positivas y un promedio de 5,2. Las que son mejores evaluadas son la limpieza y el orden del lugar (92%), el respeto por el orden de atención (91%) y la facilidad para llegar a las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral (75%).

---

<sup>4</sup> La evaluación aquí expuesta se refiere a los distintos puntos de atención del Instituto de Seguridad Laboral, sean estos atendidos por personal del Instituto, del IPS, o bien, de los servicios de salud.

El lugar de la atención en general según oficina también muestra diferencias importantes ya que la sucursal ubicada en la Asociación Chilena de Seguridad se posiciona como la mejor evaluada (95% de evaluaciones positivas), seguida por el hospital al que asistió el sujeto (75%) y por la Mutual CCHC (71%). La sucursal que peor es calificada en torno al lugar de la atención es IPS, con sólo un 54% de evaluaciones positivas.

#### - Problemas y discriminación en la Plataforma de Atención Presencial

Sólo un 6% de los encuestados indicó haber tenido algún problema en las oficinas de atención del Instituto de Seguridad Laboral. De ellos, un 25% reveló que tuvo problemas en encontrar la oficina en el hospital, un 17% indicó mala atención del personal, un 14% demora en la atención y un 10% planteó que le fue entregada información poco clara.

De quienes tuvieron problemas, un 18% planteó que se atendió en la oficina del Instituto de Seguridad Laboral presente en algún hospital público, un 9% en la Asociación Chilena de Seguridad, un 7% en las mismas oficinas de la institución (ISL) y un 7% en el IPS. Sólo un 2% de quienes tuvieron problemas se atendieron en ChileAtiende.

De manera similar, un 4% de los encuestados declaró sentirse discriminado en las oficinas. De los, un 18% por mala atención, un 15% indicó que porque se califica acorde al nivel de educación, un 12% planteó que el médico no le dio importancia al paciente, un 12% indica que les plantearon que ir al Instituto de Seguridad Laboral no estaba dentro de su contrato, entre otras cosas.

Al igual que quienes tuvieron problemas, las oficinas ubicadas en los servicios públicos de salud se posicionan como aquellas que más discriminación en la atención presentan con un 23%. Le siguen las ubicadas en la Asociación Chilena de Seguridad, con 17% y las oficinas de ChileAtiende, con 5%.

Importante es destacar que la Mutual CCHC no presenta casos de discriminación ni problemas.

#### Plataforma de atención telefónica

La muestra para el estudio de la Plataforma de Atención Telefónica del Instituto de Seguridad Laboral finalmente quedó con 75 casos para la muestra sin ponderar y de 84 para la muestra ponderada. En total quedaron representadas catorce de las quince medidas a nivel nacional. A continuación se presenta por región tanto la muestra no ponderada como aquella obtenida después de la ponderación.

**Tabla 11: Muestra antes y después de la ponderación Plataforma de Atención Telefónica desagregado por región**

	Muestra sin ponderar	Muestra ponderada
XV REGIÓN	5	2
I REGIÓN	6	3
II REGIÓN	4	2
III REGIÓN	3	2
IV REGIÓN	8	4
V REGIÓN	5	6

VI REGIÓN	5	7
VII REGIÓN	6	8
VIII REGIÓN	5	4
IX REGIÓN	6	5
XIV REGIÓN	3	2
X REGIÓN	3	3
XI REGIÓN	0	0
XII REGIÓN	3	3
RM	13	33
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>84</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Estas regiones, fueron clasificadas según zonas geográficas, quedando cuatro estratos. En la tabla se indica cómo quedó la muestra en el caso de la Plataforma telefónica.

**Tabla 12: Muestra antes y después de la ponderación Plataforma de Atención Telefónica desagregado por zona**

Zona geográfica	Muestra sin ponderar	Muestra ponderada
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	26	12
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	16	21
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	20	17
RM	13	33
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>83</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

La muestra del segmento de plataforma de atención telefónica puede ser descrita según variables sociodemográficas. En el caso de la variable sexo, se aprecia que un 70% de los consultados fueron clasificados como hombres y un 30% como mujeres. Según edad, un 45% declaró tener menos de 40 años, un 53% entre 41 y 59 años y sólo un 2% indicó que era mayor de 60 años. El promedio de edad para esta plataforma fue de 40,9 años.

Un 77% de los encuestados fueron clasificados como jefes de hogar, mientras que un 23% tiene otro rol al interior del hogar.

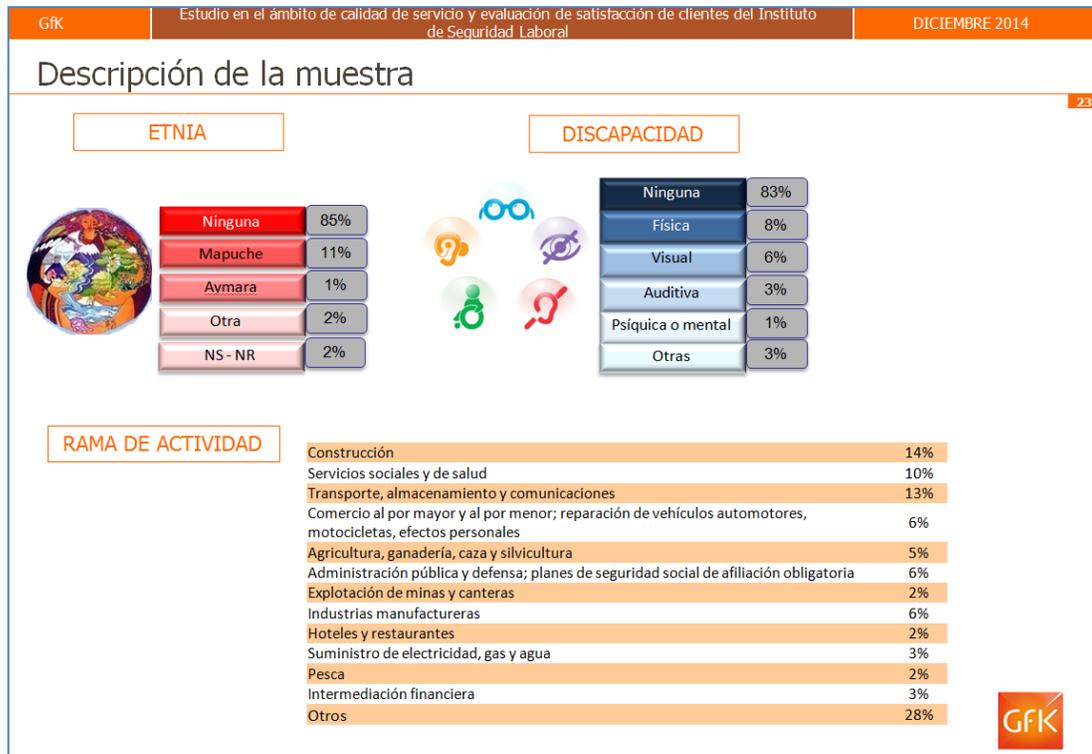


Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

En cuanto a grupos socioeconómicos, el 32% de los encuestados fueron clasificados en el grupo C3, seguido por los grupos C2 y D, ambos con un 26%. A continuación se encuentra el segmento ABC1, con un 12% y finalmente el E, con un 1% del total.

En el caso del nivel de enseñanza alcanzado por el entrevistado para la plataforma de atención telefónica, es posible observar que un 57% mitad de los consultados declaró haber alcanzado estudios superiores, mientras que un 36% llegó hasta la educación secundaria. Sólo un 7% alcanzó la enseñanza básica.

El 91% de los encuestados declararon que su actividad principal es trabajar, seguido por quienes se encuentran buscando trabajo, con un 2%. A continuación se encuentran los jubilados y dueñas de casa, ambos con un 1%.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Un 85% de los encuestados no se identifica con ningún tipo de etnia, mientras que un 11% declara ser mapuche y un 1% se declara aymara. Un 2% se identifica con otras etnias.

Por otra parte, un 83% de los respondientes declara no tener ningún tipo de discapacidad, mientras que un 8% indicó tener discapacidad física, un 6% visual, un 3% auditiva, un 1% declara tener alguna discapacidad psíquica o mental y un 3% indica poseer otras discapacidades.

Las principales ramas de actividad de los respondientes fueron la de la construcción, con un 14%, los servicios sociales y de salud, con un 10% y el transporte, almacenamiento y las comunicaciones con un 13%. A continuación les siguen el comercio al por mayor y al por menor con un 6%, la agricultura y ganadería, con un 5% y la administración pública, con un 6%, entre otras ramas de actividad.

**- Satisfacción general con la Plataforma de Atención telefónica**

A nivel general, un 82% de los usuarios y usuarias que tuvieron contacto con el servicio de atención telefónica del Instituto de Seguridad Laboral se encuentran satisfechos con este servicio.

Según zona geográfica, aquella que más satisfecho se siente con esta plataforma de atención corresponde a la Zona Centro, con un 100% de satisfacción. Le siguen la Zona Norte y la Zona Sur (ambas con un 77%) y la Región Metropolitana, con un 75%.

A nivel de variables demográficas se tiene que las mujeres se mostraron más satisfechas que los hombres con el servicio de atención telefónica, llegando a un 89%, versus un 79% de los hombres. Según edad, la totalidad de los mayores de 60 años se encuentran satisfechos con el servicio, le

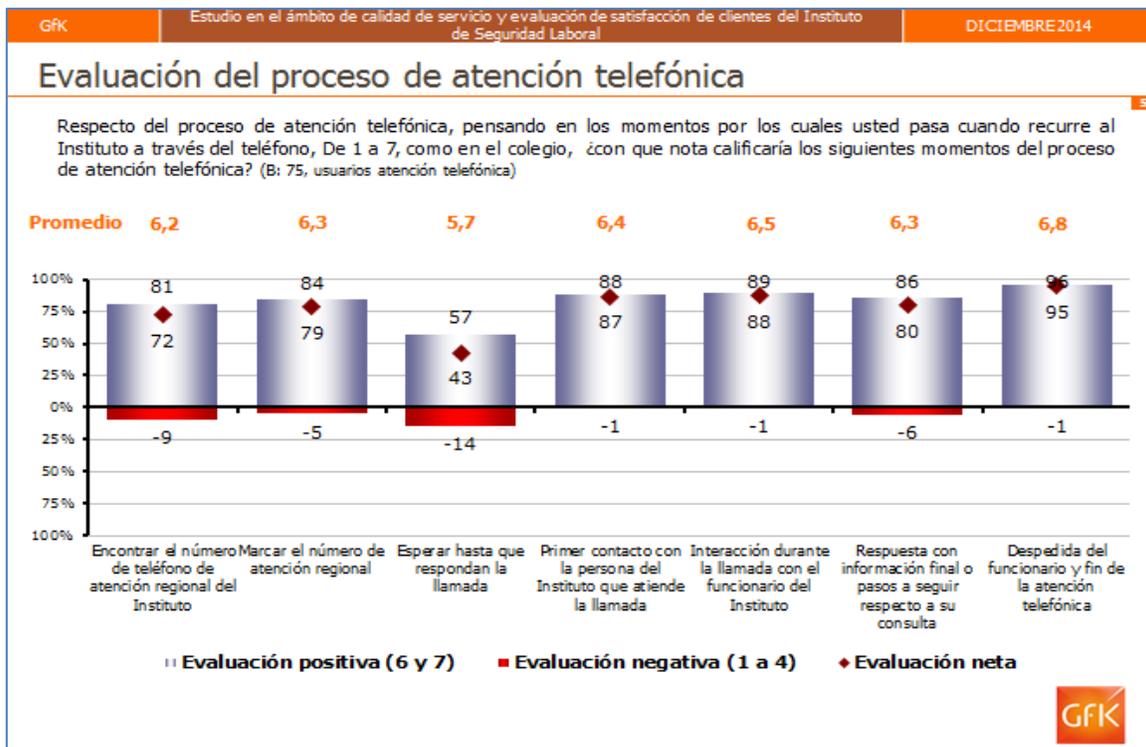
sigue el grupo que comprende sujetos entre 41 y 59 años de edad, con un 88%. A continuación se encuentra el grupo etario de 26 a 40 años, con un 85% y finalmente los menores de 25, con un 37%.

Los porcentajes de satisfacción a nivel de grupos socioeconómicos son bastante homogéneas entre sí, habiendo diferencias de un punto porcentual entre cada segmento. De este modo, el grupo ABC1-C2 presentan un 82% de satisfacción, el D-E muestra un 81% y el C3 un 80%.

Según lo declarado, el 20% de quienes tuvieron contacto con este servicio llama para consultar qué hacer en caso de accidentes, seguido por la solicitud de certificados con un 16%. Más lejos se encuentra la solicitud de información y orientación (10%), consultas sobre la licencia médica (8%) y capacitaciones o asesorías (7%), entre otros.

**- Proceso de atención telefónica**

Las etapas del proceso de atención telefónica son disimilmente evaluadas entre sí. La que es mejor calificada corresponde a la “Despedida del funcionario y fin de la atención telefónica” con un promedio 6,8 y un 96% de evaluaciones positivas. Le siguen la “Interacción durante la llamada con el funcionario del Instituto” con un 89% de notas 6 y 7 y el “Primer contacto con la persona del Instituto que atiende la llamada” con un 88%.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Por el contrario, aquella que es peor evaluada corresponde a la “Espera hasta que se responda la llamada”, con una media de 5,7 y sólo un 57% de notas 6 y 7.

Esta situación se puede relacionar con los tiempos de espera para la atención, correspondiendo a un promedio de tres minutos. El tiempo de espera que más adecuado es considerado es de un

minuto, en tanto que tiene un 93% de valores 6 y 7 (en una escala que va desde 1 como “muy inadecuado” y 7 “muy adecuado”). Del mismo modo, lo primero se relaciona con el número de intentos para ser atendido; al 50% de quienes se contactaron con el servicio de atención telefónica lo atendieron al segundo intento, mientras que al 28% lo atendieron al tercero. En promedio, se contabilizaron 2,7 llamados antes de ser atendido.

En cuanto a la evaluación del ejecutivo que atendió el llamado, es posible afirmar que seis de las ocho dimensiones medidas tienen evaluaciones satisfactorias de sobre un 93%. Sin embargo, aquella que indica que “El personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento” presenta el mayor porcentaje de evaluaciones negativas (11%) y menor cantidad de positivas (77%), seguida por “Todo el personal del Instituto de Seguridad Laboral atiende de la misma manera” con 4% y 84% respectivamente.

A nivel general, la calidad, utilidad y claridad de la información son evaluadas con un promedio de 6,43 y un 87,7% de evaluaciones positivas.

#### - Problemas y discriminación en la Plataforma de Atención telefónica

En general, quienes tuvieron contacto con la plataforma de atención telefónica del Instituto de Seguridad Laboral no tuvieron problemas (97%), ni sintieron que fueron discriminados durante la atención (99%).

De los cuatro casos que indicaron que tuvieron problemas, dos de ellos plantearon que fue por poca claridad en la información, uno denunció que no atendieron el teléfono y uno indicó que el número estaba mal publicado en la web.

Entre los dos casos que se sintieron discriminados, dos indicaron que no respondieron el teléfono, uno que no solucionaron el problema y uno que lo trataron de ignorante<sup>5</sup>.

#### Plataforma de atención en Internet

La muestra para el estudio de Plataforma de Atención en internet del Instituto de Seguridad Laboral finalmente quedó con 148 casos para la muestra sin ponderar y en 154 para la muestra ponderada, quedando representadas las quince regiones medidas a nivel nacional. A continuación se presenta por región tanto la muestra no ponderada como aquella obtenida después de la ponderación.

**Tabla 13: Muestra antes y después de la ponderación Plataforma de Atención en internet desagregado por región**

	Muestra sin ponderar	Muestra ponderada
XV REGIÓN	6	3
I REGIÓN	8	4
II REGIÓN	16	8
III REGIÓN	6	3
IV REGIÓN	12	6

<sup>5</sup> La respuesta fue múltiple y espontánea.

V REGIÓN	12	15
VI REGIÓN	15	19
VII REGIÓN	6	8
VIII REGIÓN	18	14
IX REGIÓN	5	4
XIV REGIÓN	5	4
X REGIÓN	7	6
XI REGIÓN	2	2
XII REGIÓN	9	8
RM	21	50
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>154</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Estas regiones, al igual que como se manifestó a nivel del estudio de satisfacción a nivel global, fueron clasificadas según zonas geográficas, quedando cuatro estratos. En la tabla se indica cómo quedó la muestra en el caso de la Plataforma web.

**Tabla 14: Muestra antes y después de la ponderación Plataforma de Atención en internet desagregado por zona**

Zona geográfica	Muestra sin ponderar	Muestra ponderada
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	48	23
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	33	42
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	46	38
RM	21	50
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>153</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Según variables sociodemográficas, la plataforma de atención en internet puede ser descrita de la siguiente manera. Para la variable sexo, se observa que un 62% de los consultados fueron clasificados como hombres y un 38% como mujeres. Según edad, un 47% indicó tener menos de 40 años, un 43% entre 41 y 59 años y sólo un 10% indicó que era mayor de 60 años. El promedio de edad para esta plataforma fue de 41,6 años.

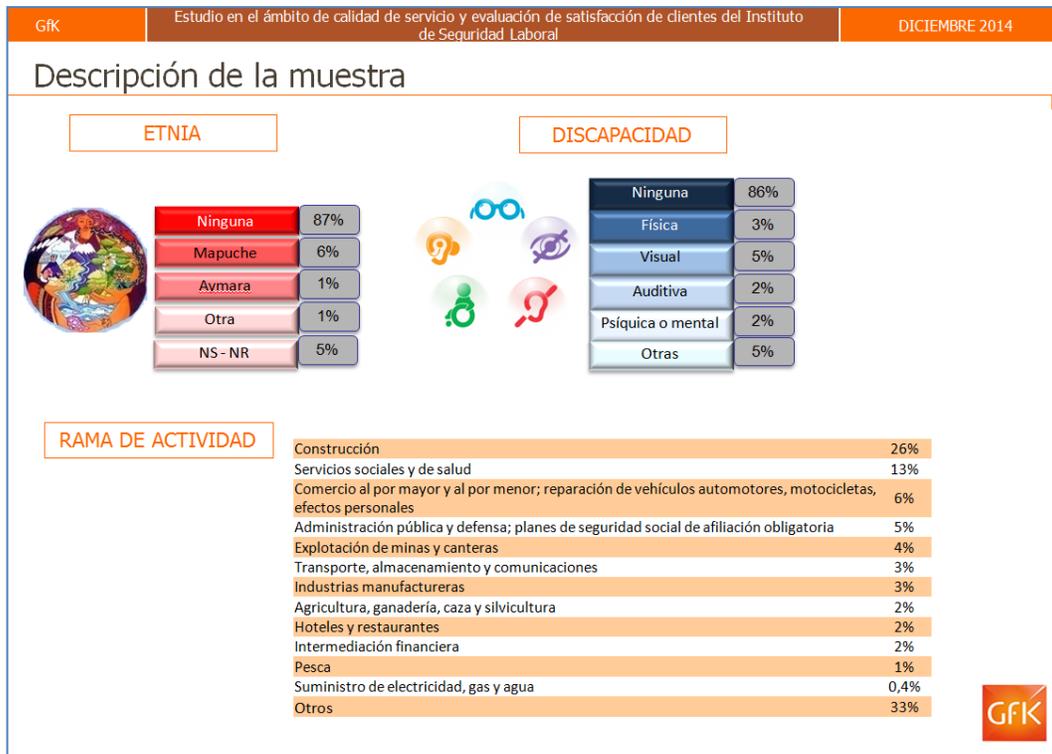
Un 72% de los encuestados fueron clasificados como jefes de hogar, mientras que un 28% tiene otro rol al interior del hogar.



En cuanto a los grupos socioeconómicos, el 39% de los encuestados fueron clasificados en el grupo C2 y un 32% como C3. Tanto el segmento ABC1 como el D presentaron un 14% del total. No se identificaron usuarios y usuarias pertenecientes al grupo E.

En el caso del nivel de enseñanza alcanzado por el entrevistado para la plataforma web, es posible observar que un 66% de los consultados declaró haber alcanzado estudios superiores, mientras que un 32% llegó hasta la educación secundaria. Sólo un 2% alcanzó la enseñanza básica.

El 95% de los encuestados declararon que su actividad principal es trabajar. Le siguen los pensionados, con un 2% y los cesantes, con un 1%.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Un 87% de los encuestados no se identifica con ningún tipo de etnia, mientras que un 6% declara ser mapuche y un 1% se declara aymara. Sólo un 1% se identifica con otras etnias.

Por otra parte, un 86% de los encuestados declara no tener ningún tipo de discapacidad. Un 5% indica tener discapacidad visual y un 3% discapacidad física. Tanto la discapacidad auditiva como psíquica presentan un 2% del total.

Las principales ramas de actividad de los respondientes fueron la de la construcción, con un 26%, los servicios sociales y de salud, con un 13% y el comercio al por mayor, con un 6%. Quienes indican desempeñarse en la administración pública y defensa alcanzan un 5% y quienes trabajan en la explotación de minas y canteras a un 4%, entre otras ramas.

- **Satisfacción general con la Plataforma de Atención en Internet**

El 68% de quienes tuvieron contacto con la Plataforma de atención web del Instituto de Seguridad Laboral calificó en forma satisfactoria el servicio entregado.

La evaluación a nivel de hombres y mujeres no fue muy diferente entre sí, ascendiendo los valores 6 y 7 a 69% y 66% respectivamente. En cuanto a la edad, quienes se encontraban en el tramo etario de 26 a 40 años y de 41 a 59 años, se mostraron más satisfechos que el resto de los tramos etarios, presentando ambos valores un 69% de satisfacción. Le siguen los menores de 25 años, con un 67% de satisfacción y finalmente los mayores de 60 años, con un 60%.

Asimismo, el sector D-E se encuentra más satisfecho que los otros, con un 80% de valores 6 y 7. El que menos satisfecho se encuentra es el ABC1-C2, con un 64%.

Quienes evaluaron negativamente la Plataforma de Atención en internet esperaban disponibilidad de certificados actualizados (23%), información más completa (16%), más rapidez (14%), resolver el requerimiento (12%), la facilidad del acceso (12%) y la información actualizada (10%), entre otros.

#### - **Uso de Plataforma de Atención en Internet**

El principal motivo para visitar la página web del Instituto de Seguridad Laboral fue la búsqueda de información general (39%), seguido por el conocer información sobre seguridad laboral (24%) y solicitud de certificados (21%). En este último punto es importante detenerse en que casi un cuarto de quienes visitaron el sitio lo hicieron con el objetivo de acceder a algún documento o formulario web.

Se debe destacar que quienes no lograron su objetivo con la visita a la plataforma de internet (un 25% de los usuarios y usuarias que la utilizaron) indicaron que fue porque no había información (29%), porque no pudieron descargar certificados y archivos (19%), porque debió recurrir a otro canal de atención (13%), tuvo problemas con la clave de acceso (9%), sitio poco amigable (6%), entre otros.

#### - **Servicio de Plataforma de Atención en Internet**

La evaluación de las dimensiones de la plataforma web en general es homogénea, siendo “La continuidad del sitio mientras lo utilizaba” aquella que mayor cantidad de evaluaciones positivas tuvo, con un 85% de notas 6 y 7. Le siguen “La Facilidad para navegar por el sitio” (76%), y “La seguridad que experimentó al usar los servicios/trámites del sitio” (74%).

Por el contrario, aquella que menor porcentaje tiene corresponde a “La facilidad para acceder y descargar lo que necesitaba” con un 64%. Esto se encuentra relacionado con los puntos anteriores, en tanto que vuelve a destacarse en forma negativa que no se pudo acceder a la información buscada.

#### - **Formularios de la Plataforma de Atención en Internet**

En general, las dimensiones medidas al respecto se muestran satisfactorias, teniendo todas éstas promedio sobre nota seis. La mejor evaluada fue “La calidad y asistencia de la información entregada en el sitio”, con 94% de evaluaciones positivas, seguido por “La facilidad para navegar por el sitio” con un 91% y “La facilidad para encontrar la información o servicio que necesitaba”, con un 87%. Aquella que tuvo menos evaluaciones satisfactorias fue “La claridad de la información obtenida en el sitio” con un 76%.

#### - **Problemas con la Plataforma Web**

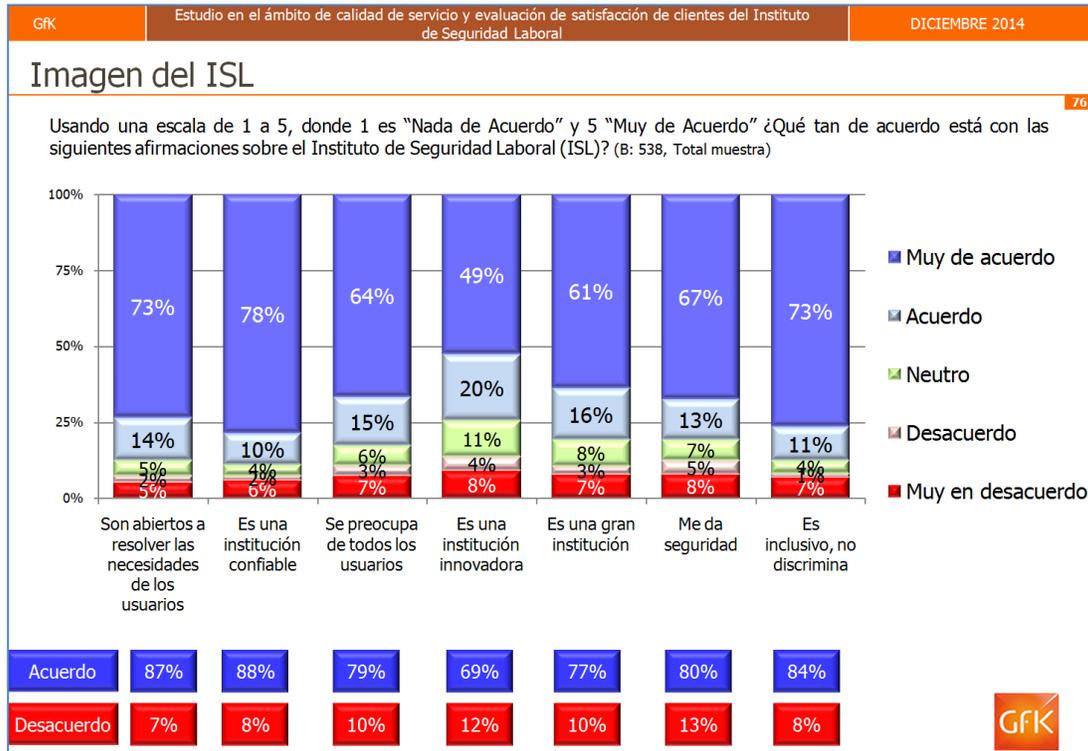
Sólo un 6% de los consultados indicó tener problemas con la plataforma web (equivalentes a 13 personas)<sup>6</sup>. De ellos, 6 menciones indicaron que la página demoraba mucho en cargar, 6 manifestaron problemas para acceder puesto que ésta no estaba funcionando, y 5 que fue difícil encontrar el funcionario web en la página, entre otras.

---

<sup>6</sup> La respuesta fue múltiple y espontánea.

### Imagen del Instituto de Seguridad Laboral

La imagen del Instituto de Seguridad Laboral se muestra coherente con sus positivas evaluaciones. Aquel atributo que se observa con un mayor porcentaje de acuerdo corresponde al hecho de que la institución se perciba como confiable, con un 88%, mientras la que se muestra con menor porcentaje de acuerdo, es aquella que la posiciona como una institución innovadora, con un 69%.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

**Tabla 15: En el Instituto de Seguridad de Seguridad son abiertos a resolver las necesidades del usuario desagregado por Plataforma de Atención**

	% Acuerdo	% Desacuerdo
<b>Total</b>	87%	7%
<b>Plataforma Presencial</b>	87%	7%
<b>Plataforma telefónica</b>	96%	1%
<b>Plataforma Web</b>	90%	3%

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Tal como se puede observar en la tabla superior, aquella plataforma que mayormente se encuentra de acuerdo con la frase indicada corresponde a la plataforma de atención telefónica seguida por la plataforma web. Así, los usuarios y usuarias de la plataforma de atención presencial se mostraron más en desacuerdo con la misma, llegando a un 7%.

**Tabla 16: El Instituto de Seguridad Laboral es una institución confiable desagregado por Plataforma de Atención**

	% Acuerdo	% Desacuerdo
<b>Total</b>	88%	8%
<b>Plataforma Presencial</b>	87%	8%
<b>Plataforma telefónica</b>	93%	4%
<b>Plataforma Web</b>	93%	2%

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

En este caso, tanto la plataforma telefónica como la plataforma web se posicionan como aquellas que están más de acuerdo con la frase que indica que el Instituto de Seguridad Laboral es una institución confiable, con un 93%. Al igual que la frase anterior, la plataforma presencial es aquella que más desacuerdo presenta con la frase, acercándose al valor total.

**Tabla 17: El Instituto de Seguridad Laboral se preocupa de todos los usuarios desagregado por Plataforma de Atención**

	% Acuerdo	% Desacuerdo
<b>Total</b>	79%	10%
<b>Plataforma Presencial</b>	76%	10%
<b>Plataforma Telefónica</b>	84%	6%
<b>Plataforma Web</b>	81%	7%

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Un 79% de los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral indicaron que están de acuerdo con que la institución se preocupa de todos los usuarios y usuarias. Aquella plataforma que mostró más acuerdo con la afirmación fue la telefónica, con un 84%, seguida por la plataforma web. Al igual que en los enunciados anteriores, la plataforma presencial es la que más se acerca al total, teniendo el valor más bajo entre todas las plataformas con un 76%.

**Tabla 18: El Instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora desagregado por Plataforma de Atención**

	% Acuerdo	% Desacuerdo
<b>Total</b>	69%	12%
<b>Plataforma Presencial</b>	67%	13%
<b>Plataforma telefónica</b>	64%	13%
<b>Plataforma Web</b>	66%	13%

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Este enunciado se evidenció como aquel que tuvo menos niveles de acuerdo, tanto a nivel total como a nivel de plataformas. Sin embargo, al contrario de lo ocurrido con las otras afirmaciones, en este caso la plataforma presencial se posiciona como aquella con mayor porcentaje de acuerdo, llegando a un 67%, sin haber grandes diferencias con las demás plataformas de atención.

**Tabla 19: El Instituto de Seguridad Laboral es una gran institución desagregado por Plataforma de Atención**

	% Acuerdo	% Desacuerdo
<b>Total</b>	77%	10%
<b>Plataforma Presencial</b>	77%	11%
<b>Plataforma telefónica</b>	82%	8%
<b>Plataforma Web</b>	76%	9%

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

En este caso, la plataforma telefónica se mostró como aquella con mayor porcentaje de acuerdo con el hecho de que el Instituto de Seguridad Laboral sea una gran institución, llegando a un 82%. Del mismo modo, la plataforma presencial se posiciona como aquella que mayor porcentaje de desacuerdo tiene, con un 11%.

**Tabla 20: El Instituto de Seguridad Laboral me da seguridad desagregado por Plataforma de Atención**

	% Acuerdo	% Desacuerdo
<b>Total</b>	80%	13%
<b>Plataforma Presencial</b>	79%	13%
<b>Plataforma telefónica</b>	84%	8%
<b>Plataforma Web</b>	83%	6%

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Nuevamente la plataforma presencial se observa como aquella con menor porcentaje de acuerdo (79%) y la plataforma telefónica como aquella que tiene mayores valores (84%). En este caso, la plataforma de atención en internet tiene un 83% de acuerdo con la frase que indica que el Instituto de Seguridad Laboral le da seguridad.

**Tabla 21: El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo, no discrimina desagregado por Plataforma de Atención**

	% Acuerdo	% Desacuerdo
<b>Total</b>	84%	8%
<b>Plataforma Presencial</b>	84%	6%
<b>Plataforma telefónica</b>	92%	4%
<b>Plataforma Web</b>	87%	6%

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

La plataforma telefónica se muestra como aquella que tiene mayores porcentajes de acuerdo con el hecho que el Instituto de Seguridad Laboral sea una institución inclusiva. Quienes presentan menor porcentaje de acuerdo con esto es la plataforma presencial, con valores de 84%.

#### 4. Resultados de Prestaciones Médicas

##### Descripción de la muestra

La muestra para el estudio de Prestaciones Médicas del Instituto de Seguridad Laboral finalmente quedó con 437 encuestas, quedando representadas catorce de las quince regiones medidas a nivel nacional. A continuación se presenta por región tanto la muestra no ponderada como aquella obtenida después de la ponderación.

**Tabla 22: Muestra antes y después de la ponderación Prestaciones Médicas desagregado por región**

	Muestra sin ponderar	Muestra ponderada
XV REGIÓN	2	1
I REGIÓN	15	9
II REGIÓN	8	5
III REGIÓN	7	4
IV REGIÓN	6	4
V REGIÓN	44	29
VI REGIÓN	30	20
VII REGIÓN	51	33
VIII REGIÓN	40	35
IX REGIÓN	27	23
XIV REGIÓN	24	21
X REGIÓN	30	26
XI REGIÓN	0	0
XII REGIÓN	2	2
RM	151	226
<b>TOTAL</b>	<b>437</b>	<b>437</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Estas regiones, al igual que como se manifestó a nivel del estudio de satisfacción a nivel global, fueron clasificadas según zonas geográficas, quedando cuatro estratos. Las diferencias entre la muestra ponderada y sin ponderar son importantes en algunos casos, pero logran entregar el peso real que tiene cada uno a nivel nacional.

**Tabla 23: Muestra antes y después de la ponderación Prestaciones Médicas desagregado por zona**

Zona geográfica	Muestra sin ponderar	Muestra ponderada
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	38	23
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	125	81
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	123	106
RM	151	226
<b>Total</b>	<b>437</b>	<b>437</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

La muestra del estudio de Prestaciones Médicas se puede describir en torno a variables sociodemográficas. Según la variable sexo, se observa que un 46% de los encuestados fueron clasificados como hombres y un 54% como mujeres. Según edad, un 44% de los encuestados forma parte del tramo etario entre comprende entre los 26 y los 40 años. A continuación le siguen quienes tienen entre 41 y 59 años y los menores de 25, con un 37 y un 13% respectivamente. Aquella edad que menos frecuencia presenta es aquella que contempla a los mayores de 60 años, con un 6% de los casos. El promedio de los entrevistados fue de 39,5 años.

Un 69% de los encuestados fueron clasificados como jefes de hogar, mientras que un 31% tiene otro rol al interior del hogar.

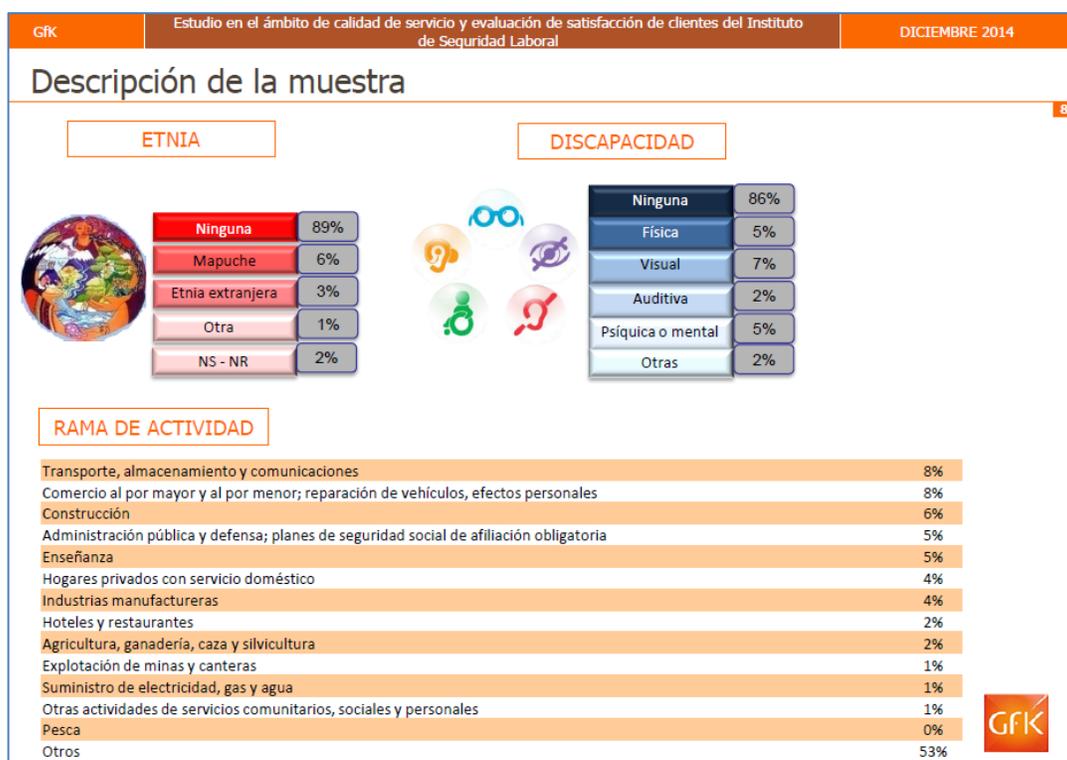


Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

En cuanto a grupos socioeconómicos, el 32% de los encuestados fueron clasificados en el segmento C3, seguido por el segmento C2, con un 28% de los casos. A continuación le sigue el grupo D y ABC1, con un 25% y un 9% respectivamente. Finalmente, se encuentra el grupo E, representado por un 2% de los encuestados.

En cuanto al nivel de educación de los consultados, se presenta que un 47% del total alcanzó la educación superior, valor seguido estrechamente por quienes llegaron hasta la educación secundaria, con un 45%. Finalmente, quienes poseen únicamente enseñanza básica llegaron a un 7%.

El 97% de los encuestados declararon que su actividad principal es trabajar, seguido por jubilados y dueñas de casa, ambos con un 1% del total. Un 0,7% declaró encontrarse buscando empleo y un 1,3% se dedica a otras ocupaciones.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Un 89% no se identifica con ningún tipo de etnia, mientras que un 6% declara ser mapuche. Un 3% indica que pertenece a una etnia extranjera y un 1% pertenece a otras.

Por otra parte, un 86% de los respondientes declara no tener ningún tipo de discapacidad, mientras que un 7% indicó tener dificultad visual, un física un 5%, al igual que psíquica o mental. Un 2% auditiva, entre otras.

Las principales ramas de actividad de los encuestados fueron el transporte, con un 8% de los casos y el comercio al por mayor y menor, con un 8% también. A continuación le sigue la construcción, con un 6%, la administración pública y defensa con un 5% y la enseñanza con un 5% también, entre otros.

La mayor cantidad de los problemas acontecidos fueron accidentes de trabajo, con un 62% de los casos. Le siguen los accidentes de trayecto y la enfermedad profesional, con un 33% y un 4% respectivamente.

Una vez producidos los accidentes en los trabajadores, un 92% de los encuestados no supo si se activó algún seguro producto del accidente. Sólo un 4% indicó que se activó el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales. El 5% restante se divide en “Seguro del ISL” (1%), Seguro de Daños a Terceros (1%), Seguro Laboral (1%) y ninguno (1%).

La mayor parte de los encuestados recibió atención médica ambulatoria, con un 83% de los casos. A continuación le sigue la atención hospitalaria, con un 17% de los encuestados y la atención domiciliaria, con un 1%.

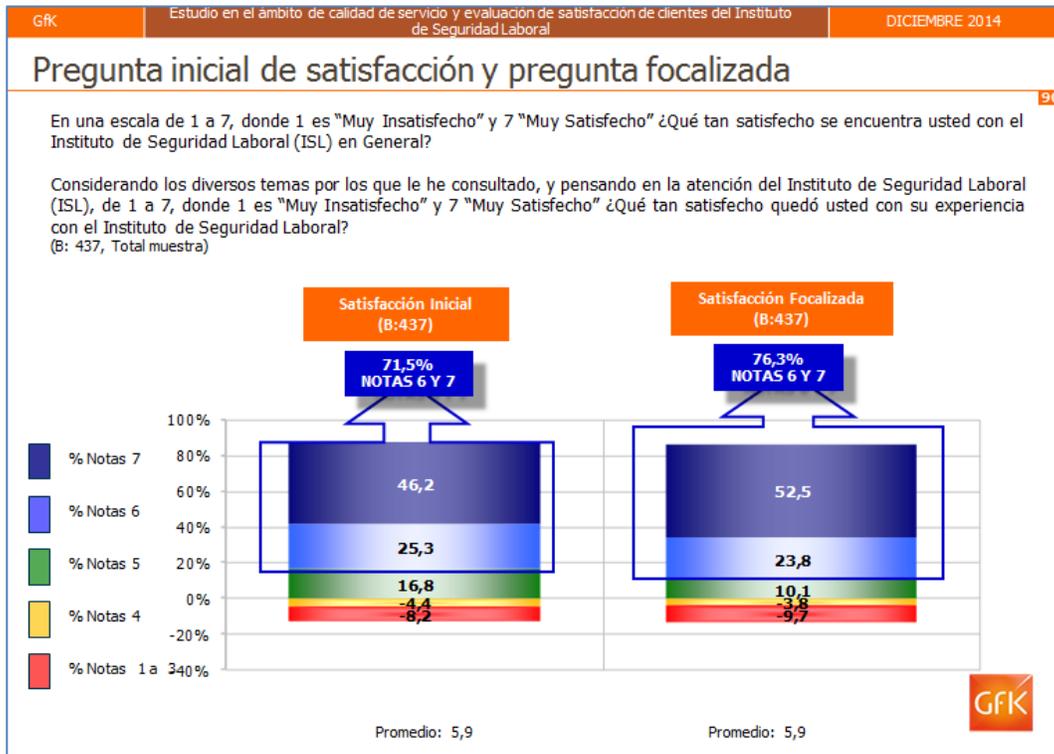
Tras el accidente o enfermedad laboral, un poco más de la mitad de los encuestados recibió tratamiento médico, con un 51% del total. De ellos, un 90% recibió tratamiento kinesiológico, un 39% obtuvo curaciones y un 18% terapia ocupacional. A continuación le siguen el tratamiento psicológico y psiquiátrico (6%), la entrega de medicamentos (6%) y controles médicos (4%), entre otras cosas.

Siguiendo la línea de lo anterior, un 86% del total de los consultados recibió medicamentos, un 25% obtuvo aparatos ortopédicos y a un 22% les fueron pagados los gastos del traslado.

Todo este proceso de atención médica fue otorgada por los prestadores médicos en convenio. El principal prestador es la Asociación Chilena de Seguridad, con un 49% de los consultados, seguido por la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción con un 28% y el resto de los prestadores, con un 23%. Los principales prestadores que se encuentran incluidas en esta cifra son diversos hospitales públicos a nivel nacional.

### **Satisfacción general**

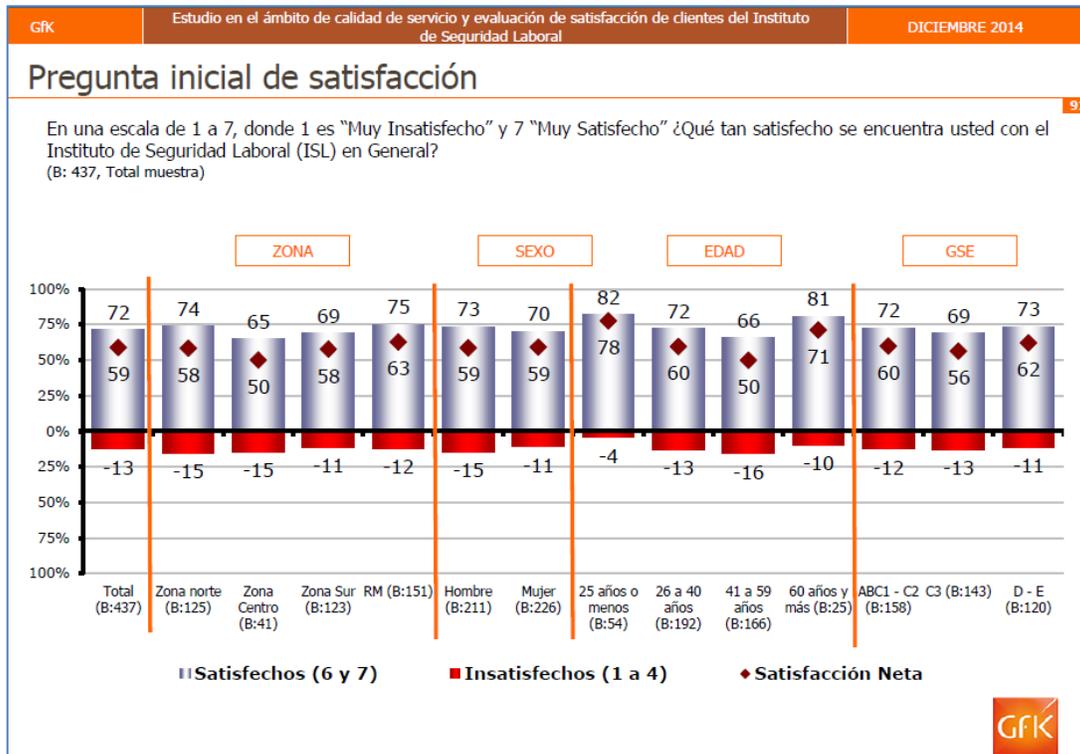
Las preguntas por la satisfacción con las prestaciones médicas tienen una leve variación entre sí, siendo la satisfacción focalizada aquella en que se califica con un 76,3%, de evaluaciones positivas mientras que en la primera este valor asciende a un 71,5%.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

### Pregunta inicial de satisfacción

En la pregunta inicial de satisfacción, los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos estratos y variables del sujeto fluctúan entre 65% y 82%. Entre las zonas geográficas, aquella que mejor califica al Instituto de Seguridad Laboral corresponde Región Metropolitana con un 75%, seguida por la Zona Norte con un 74%. Más abajo se ubican la Zona Sur y la Zona Centro, con un 69% y un 65% de satisfacción respectivamente.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Respecto a variables sociodemográficas, hombres y mujeres evalúan muy similarmente al Instituto de Seguridad Laboral, siendo los primeros quienes se encuentran más satisfechos con un 73%, mientras que las segundas logran un 70%.

A nivel de grupos etarios, fueron los menores de 25 años quienes mejor calificaron la institución, con un 82% de satisfacción. Le siguen los mayores 60, con un 81%. Más abajo se encuentra el grupo etario que comprende sujetos entre 26 y 40 años y el que comprende entre 41 y 59, con 72% y 66% respectivamente.

Si se compara la satisfacción a nivel de grupos socioeconómicos, no se muestran diferencias importantes. Aquel que se presenta como el más satisfecho es el segmento D-E, con un 73%, seguido por el ABC1-C2, con un 72% y finalmente el C3, con un 69% de usuarios y usuarias satisfechos.

Cuando se toma en cuenta la satisfacción según el prestador en convenio en el que se atendió el usuario o usuaria, se puede apreciar que aquellos que no se atendieron ni en la Asociación Chilena de Seguridad ni en la Mutual de Seguridad (quienes fueron codificados bajo la categoría "Otros") son aquellos que se encuentran más satisfechos con el Instituto de Seguridad Laboral, mostrando un valor de 77%.

La satisfacción con la Institución es similar tanto para la Asociación Chilena de Seguridad como la Mutual de Seguridad, presentando el primero un valor de 69% y el segundo de 70%.

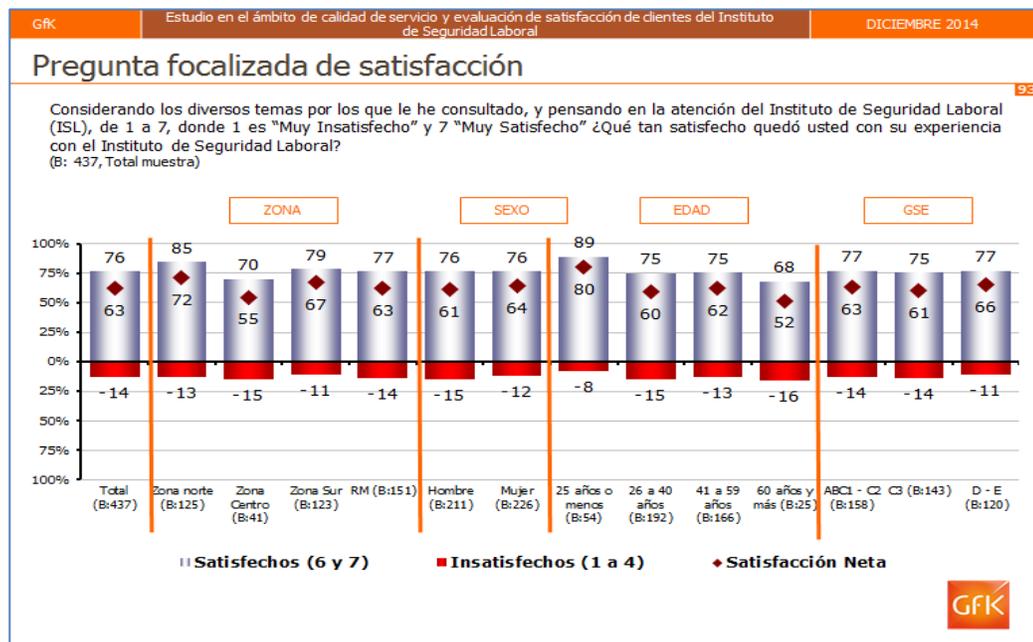
Entre quienes se muestran insatisfechos con el servicio prestado indican que esto se debe a que tuvieron una mala atención médica (26%), consideraron que el trámite realizado fue lento (17%),

engorroso (14%), porque se demoraron en el pago de las licencias (8%), les entregaron mala información (7%) y porque les entregaron un diagnóstico poco claro (6%), entre otras cosas.

Ante las razones anteriormente señaladas es posible dar cuenta que la mayoría de ellas se encuentran estrechamente relacionadas con los prestadores en convenio, sin mencionarse directamente al Instituto de Seguridad Laboral, lo que da cuenta de lo permeada que se encuentra la institución por aquellos centros médicos que atienden a los usuarios y usuarias que tuvieron un accidente o enfermedad profesional.

### Pregunta focalizada de satisfacción

En el caso de la pregunta focalizada de satisfacción, es posible observar que los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos segmentos fluctúan entre un 68% y un 89%, ambos rangos superiores a los presentados en la pregunta inicial.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

En el caso de los segmentos, se aprecian diferencias respecto a lo mostrado en la pregunta inicial. Dentro de las zonas geográficas, aquella que se mostró como la más satisfecha fue la Zona Norte con un 85% de satisfacción. Le siguen la Zona Sur, con un 79%, la Región Metropolitana, con un 77% y la Zona Centro, con un 70%.

Por otra parte, hombres y mujeres obtienen valores iguales en torno a la satisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral logrando un 76%. Sin embargo, el porcentaje de insatisfacción en cada uno varía, siendo mayor en el caso de los primeros, con un 15%.

En cuanto a la edad, los menores de 25 años siguen siendo (respecto a la pregunta inicial) los que más satisfechos se encuentran con la institución, obteniendo valores de 89%. A continuación le siguen los tramos etarios que comprenden entre los 41 y 59 y 26 y 40 años, ambos con

porcentajes de 75%. Finalmente, se encuentran los mayores de 60 años, quienes mostraron un 68% de satisfacción.

Las mediciones en torno al grupo socioeconómico, se mantienen homogéneas entre sí, algo similar a lo mostrado en la pregunta inicial. Los tres segmentos fluctúan entre 77% y 75%.

A nivel de satisfacción según prestador médico, la categoría de “Otros” sigue siendo aquella que más satisfecha se encuentra, llegando esta vez a un valor de 79%. Sin embargo, en el caso de esta pregunta focalizada, los valores tienen menores diferencias entre sí, teniendo la Mutual de Seguridad un porcentaje de satisfacción de 77% y la Asociación Chilena de Seguridad un 74%.

### **Indicadores de lealtad**

Sobre la recomendación a otros respecto las prestaciones médicas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral, un 76% se mostró favorable a hacer comentarios positivos a personas cercanas.

En el caso de la zona geográfica, destaca la Región Metropolitana como aquella que mayor porcentaje de recomendaciones positivas haría, con un 79%. Aquella zona que fue la que menos recomendaciones positivas presentó fue la Zona Norte, con un 69%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de dos puntos porcentuales, ascendiendo los primeros a un 77% y las segundas a un 75%. De manera similar, en el caso de la edad, el grupo de menores de 25 años se posiciona como aquel que mayor porcentaje de recomendaciones positivas haría con un 88%, seguido por el de mayores de 60, con 84%. Le siguen los segmentos que consideran a los usuarios y usuarias que tienen edades entre 26 a 40 años y 41 y 59 años, con valores de 74% y 73% respectivamente. Los grupos socioeconómicos, mostraron leves variaciones entre sí, siendo el segmento ABC1-C2 el que haría mayor cantidad de recomendaciones positivas a amigos y familiares, con un 78%. Le siguen, con leves diferencias entre sí, los grupos C3 y D-E, con valores de 75% y 76% respectivamente.

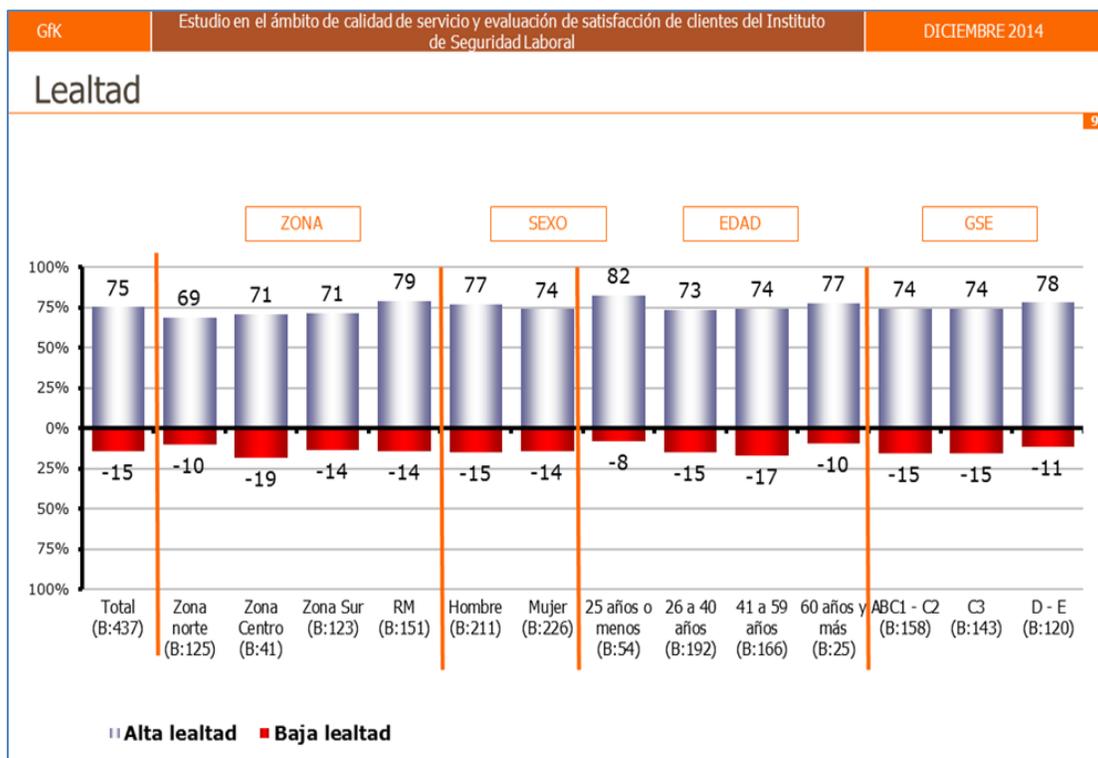
Sobre la preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral si se sufriera una situación similar, se tiene que un 79% volvería a hacerlo. En general, las preferencias son bastante homogéneas entre los grupos de los distintos segmentos.

Según zona geográfica, la Región Metropolitana se posiciona como aquella que mayormente lo haría, con un 83% de notas 6 y 7, mientras que la zona que comprende la V, VI y VII regiones es aquella que menos notas 6 y 7 presenta, con 72%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de dos puntos porcentuales, con valores de 80% y 78% de preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral respectivamente. En edad, destaca el grupo de los menores de 25 años y mayores de 60 como aquellos que mayor porcentaje de preferencia presentan, con un 84%. Le sigue el grupo de los usuarios y usuarias con edades que fluctúan entre los 41 y 59 años, con 79%. Finalmente se encuentra el grupo etario entre los 26 y 40 años, con valores de 77%. El grupo socioeconómico que mayores porcentajes de preferencia tiene en torno al Instituto de Seguridad Laboral corresponde al D-E, con un 83%, seguido por el C3, con 78% y por el ABC1-C2, con 77%.

Analizando los resultados de la medición realizada, se observa que un 75% de quienes accedieron a una prestación médica por parte del Instituto de Seguridad Laboral son leales al sistema, es decir, que estarían muy dispuestos a volver a acudir a la institución y recomendarían hacerlo a su círculo cercano. Por el contrario, sólo un 15% obtiene un bajo nivel de lealtad.

Considerando la zona geográfica destaca la Región Metropolitana como la más leal, llegando a un 79% de alta lealtad. Le siguen la Zona Sur y la Zona Central ambas con un 71%. Aquella que se presenta como la menos leal es la Zona Norte, con un 69%. Hombres y mujeres presentan niveles de lealtad con una diferencia de tres puntos porcentuales, presentando valores de 77% los primeros y 74% las segundas. Entre los grupos etarios, el grupo que comprende a menores de 25 años llega a un 82% de alta lealtad, presentándose como el más leal. El grupo que se muestra como el menos leal es el que comprende a los usuarios y usuarias que tienen entre 26 y 40 años, con un 73%. El grupo socioeconómico D-E es el que mayor lealtad presenta, con un 78%. Le siguen los grupos ABC1-C2 y C3, ambos con 74%

Según prestador médico la lealtad tiene valores similares. En este caso, quienes se atendieron en la Asociación Chilena de Seguridad presentaron niveles de alta lealtad de 76%, mientras que quienes asistieron a otros prestadores, mostraron valores de 75%. Quienes fueron a la Mutual de Seguridad mostraron valores de 74%.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

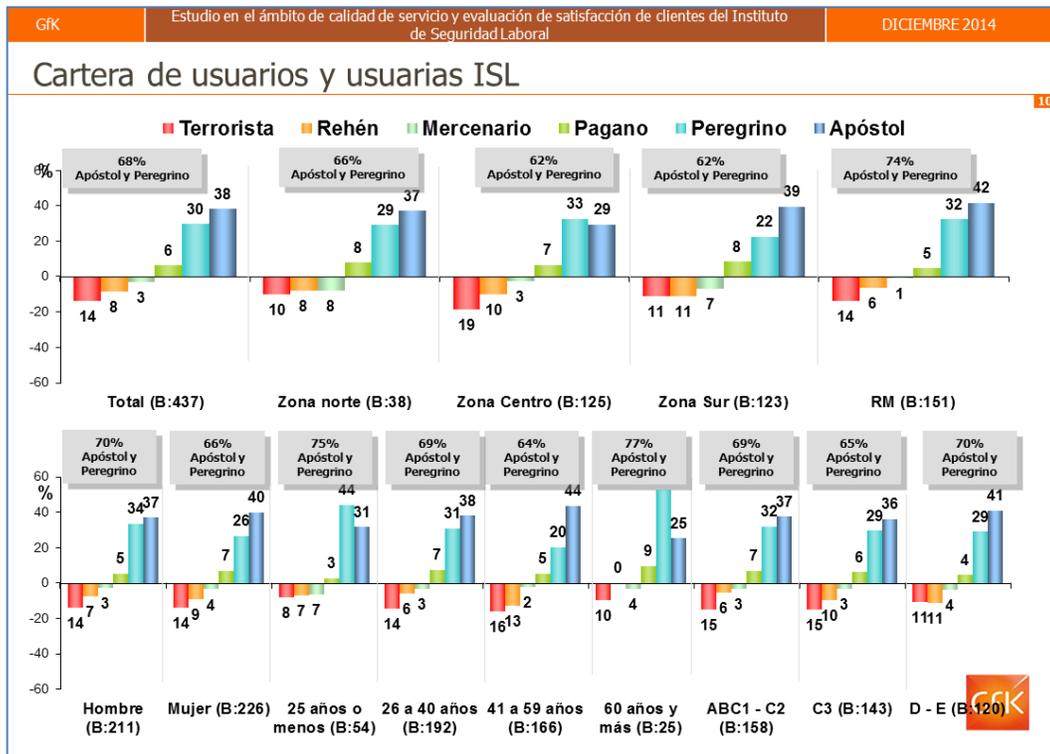
### Clasificación cartera de usuarios

Respecto a los resultados de la cartera de usuarios y usuarias, se observa que un 68% de los encuestados se encuentran dentro de la categoría que incluye a apóstoles y peregrinos, lo que implica que obtuvieron una buena experiencia, razón por la cual estarían dispuestas a volver a acudir a las prestaciones médicas y recomendarían a cercanos hacerlo. En este caso, en forma desagregada se observa un 38 % de usuarios catalogados como apóstoles y un 30% de peregrinos.

Si bien no todos lograron que la categoría de apóstol se posicionara como la mayoritaria en cada grupo de los segmentos, en las ocasiones en que esto no ocurría, aquella que sí se ubicaba como

mayoritaria correspondía a la de peregrino, por lo que se destaca en todos los casos una cartera positiva de usuarios y usuarias.

Importante es destacar la Región Metropolitana, la cual se posiciona como aquella que tiene el mayor número de cartera de usuarios y usuarias positiva dentro de las zonas geográficas con un 74%. Aquella menor corresponde a la Zona Sur y a la Zona Centro, ambas con valores de 62% de apóstoles y peregrinos.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Según variables demográficas, los hombres tienen mayor cantidad de apóstoles y peregrinos, con 70%, versus un 66% de las mujeres. En cuanto a la edad, los mayores de 60 años son aquellos que tienen mayor cantidad de cartera de usuarios positiva, con un 77%, mientras que la menor es el tramo etario que comprende sujetos entre 41 y 59 años, con 64%.

El grupo socioeconómico D-E muestra un 70% de apóstoles y peregrinos, posicionándose como aquel que mayor cantidad de usuarios positivos presenta. Aquel que menos tiene corresponde al segmento C3, con un 65%.

Finalmente, a nivel de prestador médico es posible observar que la categoría “otros” es aquella que muestra mayor cantidad de apóstoles y peregrinos, presentando un 70%. Los otros dos prestadores exponen ambos valores de 68%.

Sin embargo, 14% de los usuarios y usuarias consultados se encuentran en la categoría de terroristas; quienes han vivido una mala experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral y transmiten su frustración a su círculo social, aprovechando cualquier oportunidad para realizar comentarios negativos o evitar el servicio. Según los distintos segmentos, ninguno de ellos superó el 20% de los usuarios que se encontraran en esta condición.

A nivel de zonas geográficas, aquella que presenta mayor cantidad de usuarios negativos corresponde a la Zona Centro, con un 19%, mientras que aquella que menos presenta corresponde a la Zona Norte, con 10%.

En el caso de hombres y mujeres, ambos tienen la misma cantidad de usuarios negativos, con un 14 cada uno%.

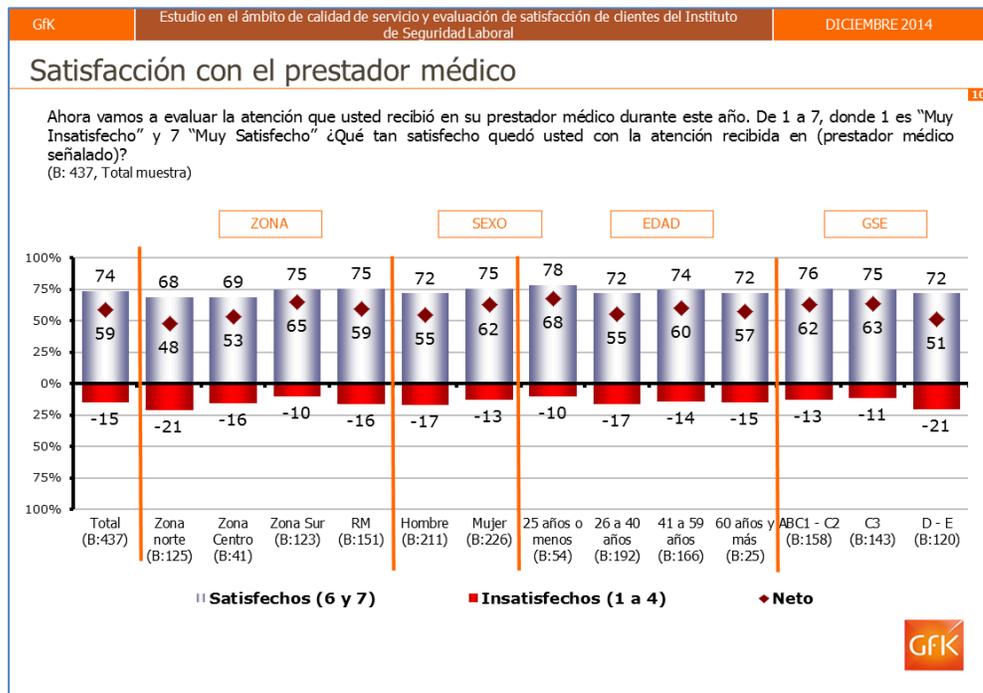
Según grupos etarios, el segmento que mayor cantidad de usuarios terroristas exhibe es el que comprende entre 41 y 59 años, con un 16%, mientras que los que menos presentan son los menores de 25, con un 8%.

El segmento en el que menos cantidad de usuarios se encuentran en la categoría de terrorista es el del Grupo Socioeconómico D-E, con un 11%. Aquellos en que más se aprecia es el de ABC1-C2 y C3, llegando ambos al valor a 15%.

En cuanto a los prestadores, aquel que menos usuarios y usuarias de tipo terrorista presenta corresponde a la categoría "Otros", llegando sólo a un 8%. Le siguen la Asociación Chilena de Seguridad y la Mutual de Seguridad, ambos con un 16%.

### Satisfacción con el prestador médico

Analizando la satisfacción de los usuarios respecto a su prestador médico, se tiene que un 74% quedó satisfecho con la atención recibida en el lugar.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Según zona geográfica, la Región Metropolitana y la Zona Sur son aquellas que se muestran como las más satisfechas con su prestador médico, ambas con un 75%. La Zona Norte es la menos satisfecha, con un 68%.

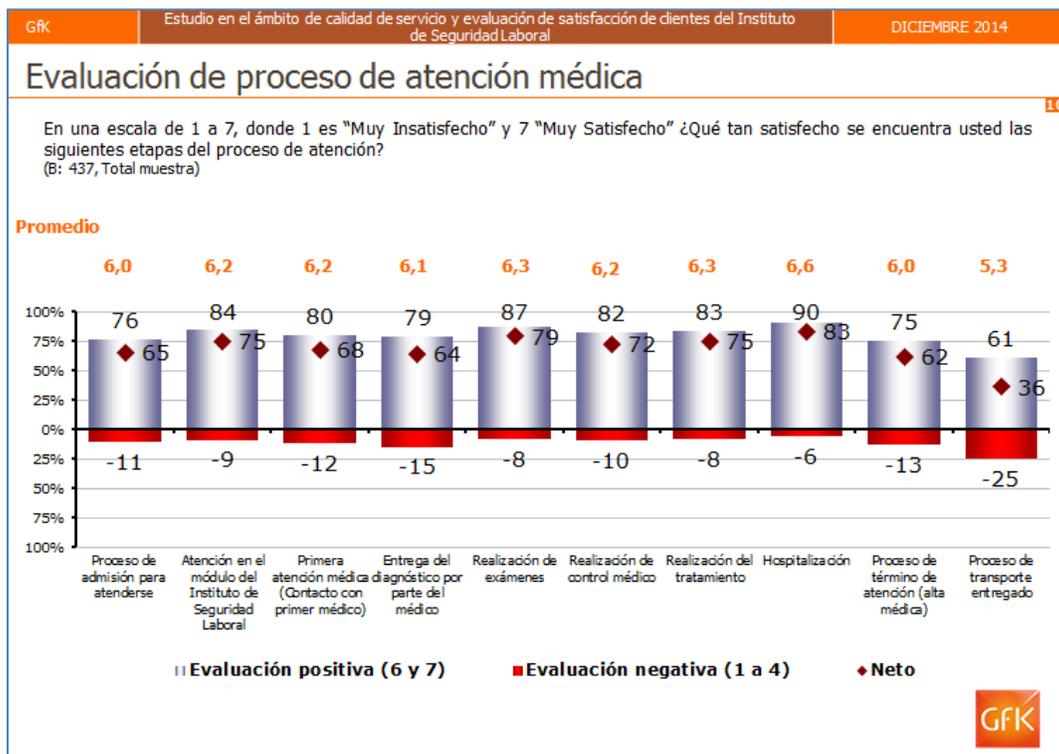
Según datos demográficos, son las mujeres, con un 75% de satisfacción, quienes evalúan mejor que los hombres el prestador médico en que se atendieron, quienes obtuvieron un 72%. Según edad, los menores de 25 años son los que más satisfechos se mostraron, con un 78%, mientras que los menos satisfechos fueron los segmentos de mayores de 60 años y entre los 26 y 40, con un 72%.

De manera similar, aquel grupo socioeconómico que se presentó como más satisfecho con el prestador médico fue el ABC1-C2, con un 76%. El menos satisfecho fue el segmento D-E, con un 72%.

Finalmente, según prestador médico, el que se mostró más satisfecho con la atención recibida durante el presente año fueron los usuarios que se atendieron en la Mutual de Seguridad, la cual logró un 78% de satisfacción. Le sigue la Asociación Chilena de Seguridad, con un 74,5% y la categoría "Otros" con 66%.

### Atención Médica

En cuanto a la evaluación en torno a la atención médica recibida, un 85% de los contactados cumplió con sus expectativas, habiendo sólo un 15% que plantea que se le atendió peor de lo que esperaba.



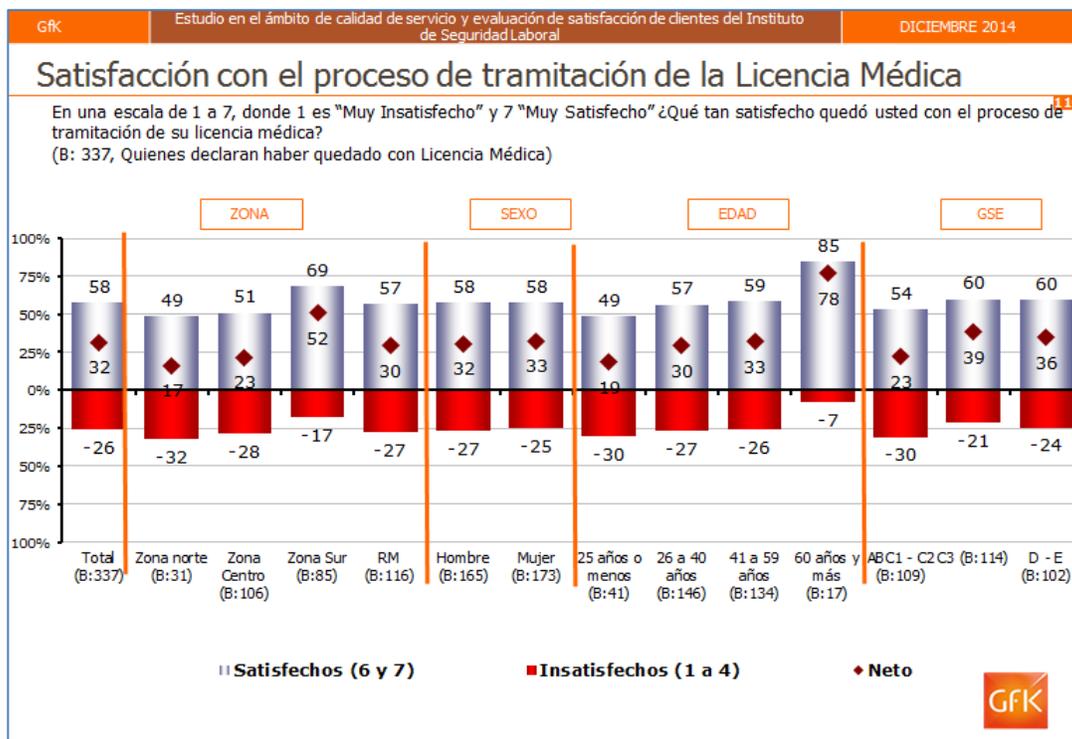
Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Lo anterior se condice con la satisfacción con las etapas del proceso de atención ante el problema, en tanto que la gran mayoría de las categorías medidas son evaluadas con promedios sobre 6 y con evaluaciones positivas de sobre un 75%. La mejor evaluada corresponde al proceso de hospitalización, con un 90% de notas 6 y 7 y un promedio de 6,6. Las siguientes mejor evaluadas fueron la “Realización de exámenes” con un 87% y la “Atención en el módulo del Instituto de Seguridad Laboral”, con un 84%.

Sin embargo, se destacan también como las peores evaluadas “El proceso de transporte entregado”, con sólo un 61% de calificaciones positivas; “El proceso de término de atención (alta médica)”, con un 75% y el “Proceso de admisión para atenderse”, con un 76%.

### Licencia Médica

De todos los encuestados, un 77% quedó con licencia médica, de los cuales un 58% se encuentra satisfecho respecto a su proceso de tramitación.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Según zona geográfica, aquel segmento que se muestra más satisfecho con el proceso de tramitación de la licencia médica corresponde a la Zona Sur, con un 69%. El que se muestra menos satisfecho corresponde a la Zona Norte, con un 49%.

Según sexo, ambos se muestran con una satisfacción respecto al proceso de tramitación de la licencia médica de un 58%.

Según edad, los mayores de 60 años son aquellos que más satisfechos se mostraron con su proceso, con un 85%. El menos satisfecho corresponde a los menores de 25 años, con un 49%.

Los grupos socioeconómicos que se muestran más satisfechos con este proceso corresponden al C3 y al D-E, ambos con un 60%. Sin embargo, este último presenta un mayor porcentaje de insatisfacción con una diferencia de tres puntos porcentuales por sobre el primero. El grupo ABC1-C2 es el que se muestra más insatisfecho, con un 54% de satisfacción y un 30% de insatisfacción.

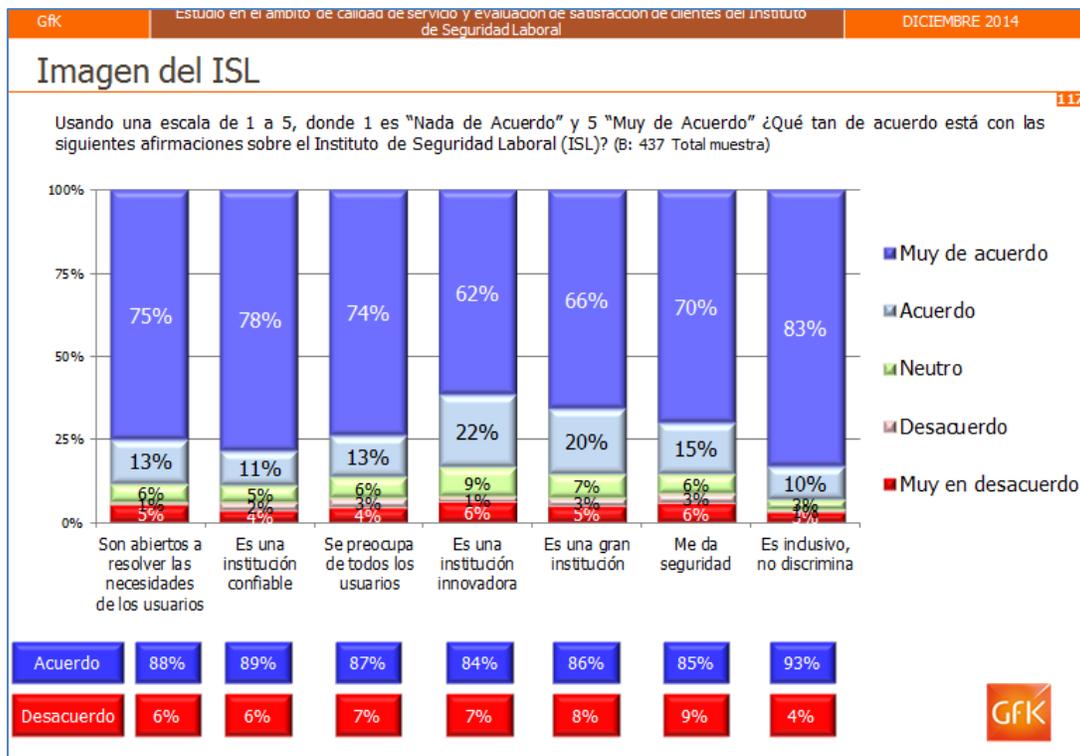
Quienes se declararon insatisfechos con el proceso de tramitación de la licencia médica indicaron que esto ocurrió por la demora en el pago de la misma (44%), su no pago o rechazo (23%), la burocracia existente (17%), por las deficiencias en la entrega de información (13%), el hecho de no querer darle licencia médica al usuario o usuaria (9%) y los pocos días de licencia en relación al problema de salud (7%), entre otros.

Finalmente, sólo un 11% apeló el resultado de su licencia, de los cuales un 90% lo hizo en el COMPIN, un 4% lo hizo en el hospital, un 3% en el Instituto de Seguridad Laboral y un 12% en otras instituciones. El promedio de espera fue de 35,3 días antes entregarse la resolución final, lo cual cumplió las expectativas de tiempo de espera de un 37% de los usuarios y usuarias. Sin embargo, para un 60% de los consultados, este tiempo fue más de lo esperado.

### **Imagen del Instituto de Seguridad Laboral**

La imagen del Instituto de Seguridad Laboral se muestra como fuerte y comprometida con sus usuarios y usuarias de las prestaciones médicas. En este caso, dentro de los atributos medidos aquella que se posiciona como más importante es el hecho de ser inclusivo y no discriminar, llegando a un porcentaje de acuerdo de un 93%. Ocurre algo similar con la confiabilidad que inspira esta institución, con un 89% de acuerdo.

Sin embargo, aquel tributo que se presenta como más débil corresponde al hecho de que el Instituto de Seguridad Laboral corresponde a una institución innovadora, alcanzando un 84%. Esto puede estar relacionado con los motivos entregados por los encuestados al preguntarle las razones de sus malas evaluaciones, en tanto que en varias oportunidades se planteó que los trámites eran lentos, engorrosos y burocráticos.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

## 5. Resultados de Prestaciones Económicas

### Descripción de la muestra

La muestra para el estudio de Prestaciones Económicas finalmente quedó en 132 encuestas, quedando representadas once de las quince regiones medidas a nivel nacional. A continuación se presenta por región tanto la muestra sin ponderar como aquella obtenida después de la ponderación.

**Tabla 24: Muestra antes y después de la ponderación Prestaciones Económicas desagregado por región**

	Muestra sin ponderar	Muestra ponderada
XV REGIÓN	0	0
I REGIÓN	0	0
II REGIÓN	2	4
III REGIÓN	2	4
IV REGIÓN	2	4
V REGIÓN	18	17
VI REGIÓN	12	9
VII REGIÓN	11	9
VIII REGIÓN	40	35
IX REGIÓN	4	3

XIV REGIÓN	4	3
X REGIÓN	6	5
XI REGIÓN	0	0
XII REGIÓN	0	0
RM	31	38
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>132</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Estas regiones, al igual que las prestaciones anteriores, fueron clasificadas según zonas geográficas, quedando cuatro estratos. Las diferencias entre la muestra ponderada y sin ponderar no son sustanciales, pero permitió alcanzar el peso real que tienen estas zonas a nivel nacional.

**Tabla 25: Muestra antes y después de la ponderación Prestaciones Económicas desagregada por zona**

Zona geográfica	Muestra sin ponderar	Muestra ponderada
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	6	12
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	41	35
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	54	47
RM	31	38
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>132</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

De manera similar, la muestra se puede describir en torno a variables sociodemográficas. En el caso de la variable sexo, un 78% de los encuestados fueron clasificados como hombres, mientras que un 22% fueron clasificados como mujeres. En el caso de la edad, el 56% de los respondientes fueron clasificados en el grupo etario que comprende entre 41 y 59 años, posicionándose como aquel que mayor cantidad de encuestados percibe. Le sigue el tramo de las personas menores de 40 años, con 24% y finalmente los mayores de 60, con 20%.

Un 78% de los encuestados fueron clasificados como jefes de hogar, mientras que un 22% tiene otro rol al interior del hogar.

Dentro de los grupos socioeconómicos, aquel grupo que se encuentra mayormente representado (importante es recordar que la muestra está ponderada) es el segmento D, con un 51% de los encuestados. Le sigue el grupo C3 y E, con un 21% y un 15% respectivamente. En menor medida se encuentra el grupo C2 con un 8% y ABC1, con un 2% de los respondientes.

En cuanto al nivel de enseñanza alcanzado, se observa que la mitad (51%) de los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral que son beneficiarios de las prestaciones económicas llegaron hasta la educación secundaria. Le siguen aquellos que lograron la educación básica, con casi un tercio (31%) de los respondientes y la educación superior, con un 18%.

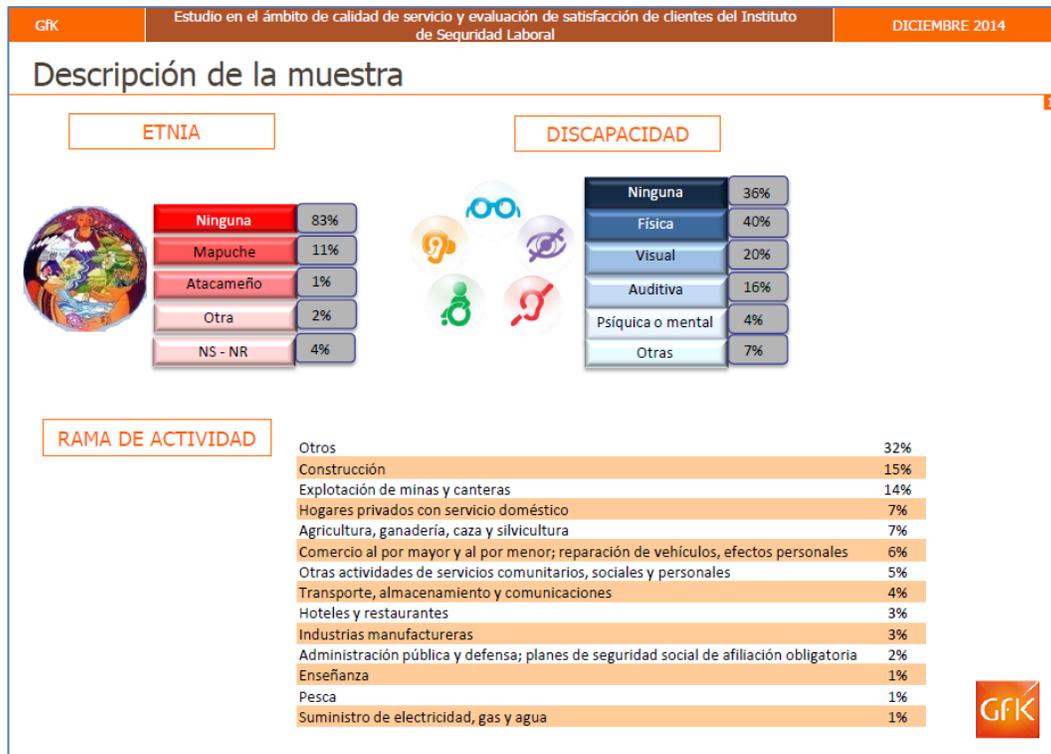
El 56% de los encuestados corresponde a trabajadores, seguido por un 21% de pensionados y un 14% de dueñas de casa. En menor medida se encuentran los cesantes (se encuentran buscando trabajo), con un 5% y otras ocupaciones, con un 6%.



Un 83% de los encuestados no se identifica con ningún tipo de etnia, mientras que un 11% declara ser mapuche. Sólo un 2% indica pertenecer a otra etnia.

Por otra parte, un 36% de los respondientes declara no tener ningún tipo de discapacidad, mientras que un 40% indicó tener discapacidad física, un 20% visual, un 16% auditiva y un 4% psíquica o mental.

La principal rama de actividad de los respondientes fue la de la construcción, con un 15%, seguida por la explotación de minas y canteras, con un 14%. Más abajo se encuentra tanto el servicio doméstico en hogares privados como la agricultura, ganadería, caza y silvicultura con un 7%. Le sigue el comercio y reparación de vehículos con 6% y otras actividades de servicios sociales y comunitarios, con un 5%, entre otras actividades.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Casi la mitad de los beneficios económicos que entregó el Instituto de Seguridad Laboral a los encuestados durante el año 2014 corresponden a indemnizaciones por accidente de trabajo (48%). Le siguen la pensión de invalidez, con un 19% y un 14% por indemnizaciones por enfermedad profesional. Un 7% obtiene una pensión de invalidez por esta misma razón, a un 3% se le otorga una pensión de viudez y un 8% lo recibe por otras razones<sup>7</sup>.

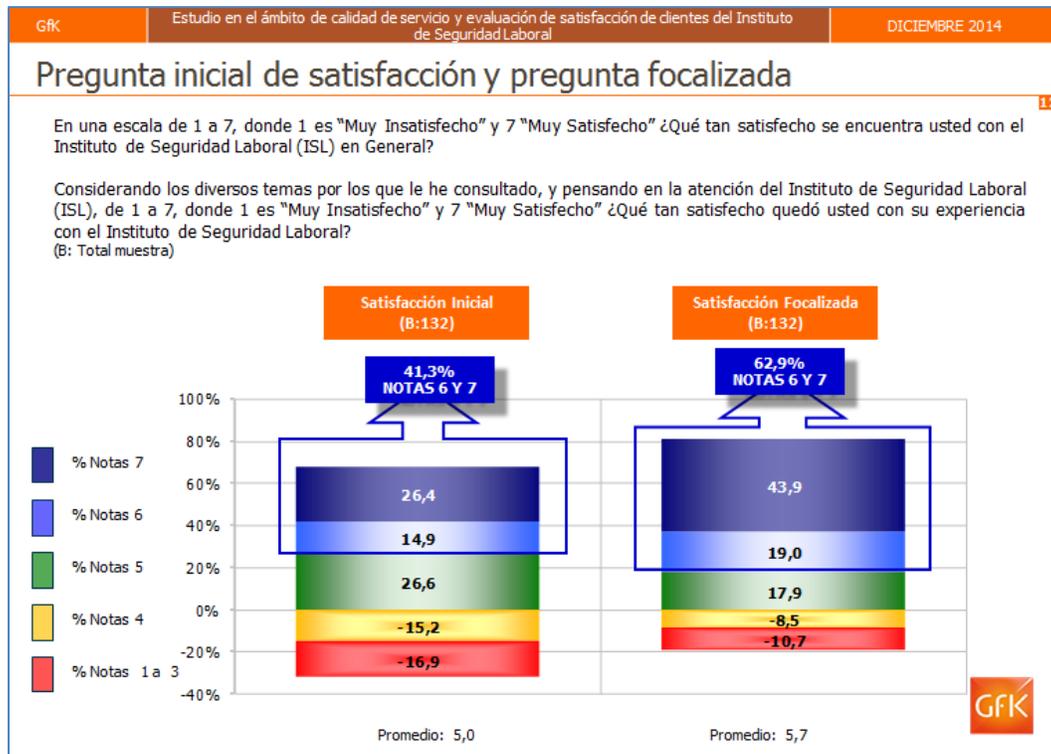
Estos encuestados reciben el beneficio puesto que fueron calificados con algún porcentaje de invalidez. De ellos, un 34% tiene menos de un 25% de invalidez, un 36% tiene entre 26% y 50% y un 21% tiene entre 51% y 75%.

### Satisfacción general

Las preguntas por la satisfacción con las prestaciones económicas tienen una variación significativa entre sí, siendo la satisfacción focalizada aquella en que se evalúa mejor el estrato con un 62,9%, mientras que en la primera este valor alcanza un 41,3%, presentándose una diferencia de 21,6 puntos porcentuales.

Importante es destacar que un 26,4% calificó con nota máxima al Instituto de Seguridad Laboral en la pregunta por la satisfacción inicial, mientras que esta cifra se elevó a un 43,9% en la pregunta focalizada.

<sup>7</sup> Respuesta múltiple y espontánea



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

### Pregunta inicial de satisfacción

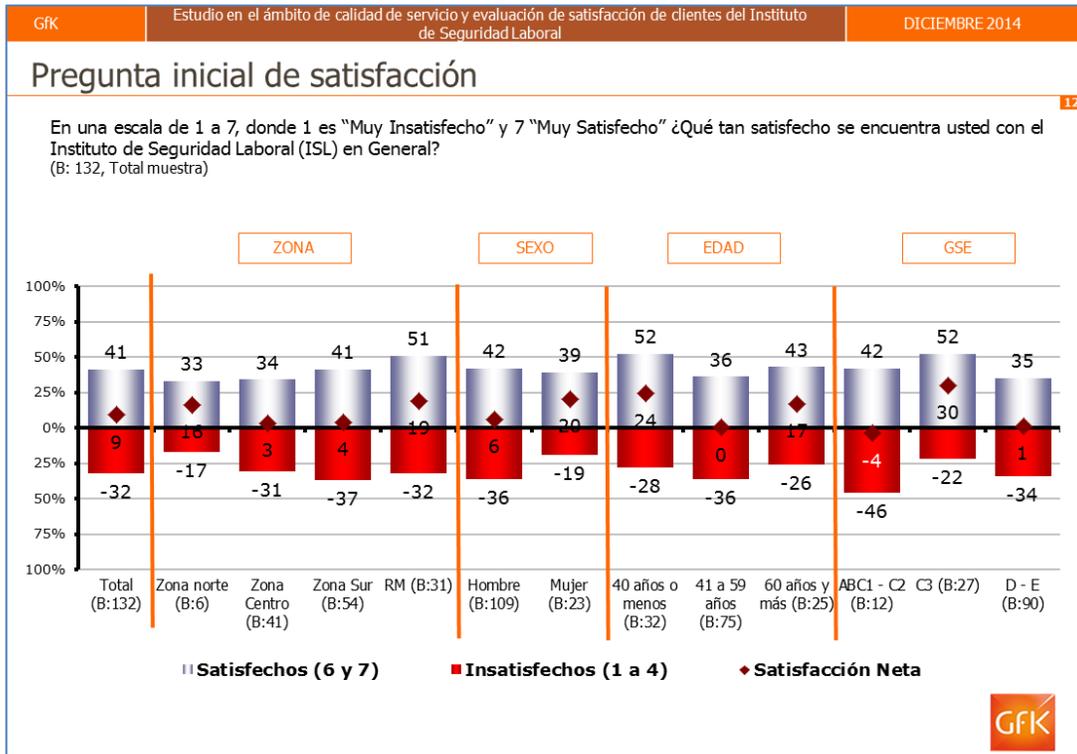
En la pregunta inicial de satisfacción, los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos estratos y variables del sujeto fluctúan entre 33% y 52%.

Entre las zonas geográficas, aquella que mejor califica al Instituto de Seguridad Laboral corresponde a la Región Metropolitana, con un 51%. La que peor evalúa corresponde a la Zona Norte, con un 33% de satisfacción.

Respecto a variables sociodemográficas, los hombres evalúan mejor que las mujeres, con un 42% versus un 39%, mientras que quienes son menores de 40 años, califican mejor que el resto de los grupos etarios, con un 52%. Los que peores evalúan es el grupo de sujetos entre 41 a 59 años, con un 36% de satisfacción.

A nivel de grupos socioeconómicos, el grupo C3 es aquel que mejor evalúa al Instituto de Seguridad Laboral, con un 52% de notas 6 y 7, cifra que tiene casi veinte puntos de diferencia respecto a los grupos D-E (que es el que menor satisfacción presenta), cuya cifra sólo llega a un 35% de evaluaciones positivas. Importante es agregar que el grupo ABC1-C2 tiene mayor porcentaje de insatisfacción que de satisfacción (46% versus 42%).

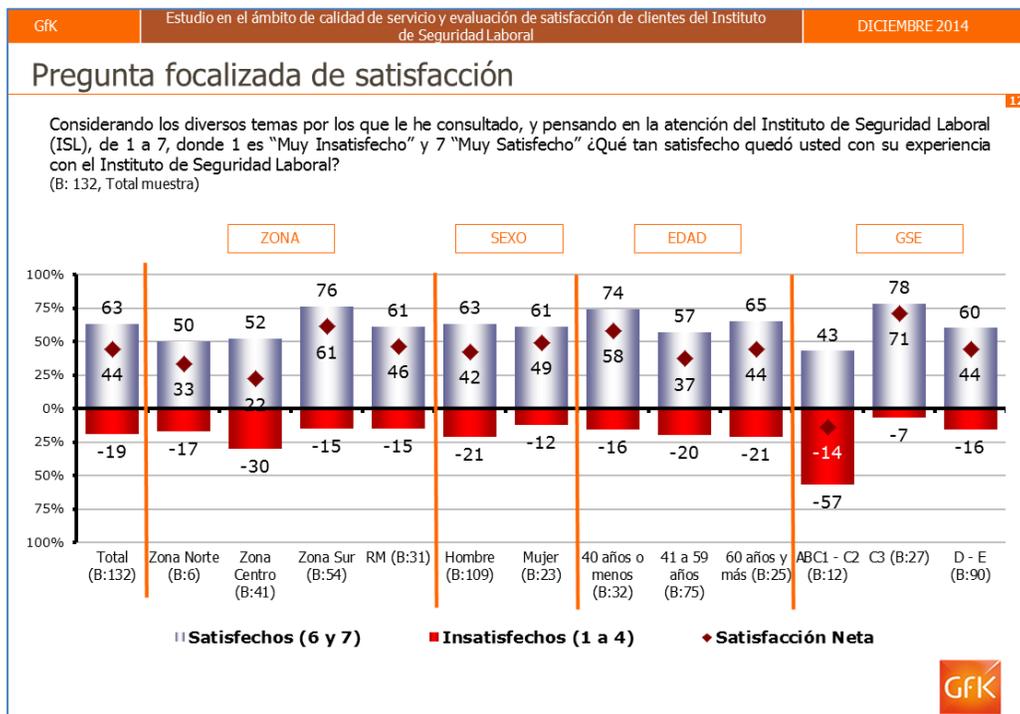
Esto es calificado de esta manera por el bajo monto de la indemnización o pensión (31%), por el proceso engorroso, burocrático y tramitador (19%), por la baja calificación del porcentaje de invalidez (18%), la mala atención recibida (18%), la disminución del porcentaje de invalidez (13%) y la demora en el pago (12%), entre otras cosas.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

### Pregunta focalizada de satisfacción

En el caso de la pregunta focalizada de satisfacción, es posible observar que los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos segmentos fluctúan entre un 43% y un 78%, ambos rangos superiores al mostrado en la pregunta inicial.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

En el caso de los segmentos, se aprecian diferencias respecto a lo mostrado en la pregunta inicial. Un claro ejemplo de ello es lo ocurrido en las zonas geográficas: si bien en la primera pregunta la Región Metropolitana se mostraba como la zona más satisfecha, en la pregunta focalizada la Zona Sur se posiciona como tal, con un 76% de satisfacción. En este caso, la zona menos satisfecha continúa siendo la Zona Norte, con un 50%.

Nuevamente, los hombres evalúan mejor que las mujeres al Instituto de Seguridad Laboral, con un 63% versus un 61%.

En cuanto a la edad, se sigue la misma tendencia vista en las mediciones de satisfacción anteriores, en tanto que, la evaluación de quienes se encuentran en el tramo etario de 41 a 59 es menor que los otros grupos. Destaca, al igual que en la pregunta inicial de satisfacción, al segmento de los menores de 40 años como aquel que mejor evalúa la institución.

En este caso, ocurre algo diferente al resto de las mediciones por segmentos respecto a la satisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral. Esto porque se observan diferencias importantes entre los segmentos, los que hasta esta medición habían sido más bien homogéneos entre sí. En este caso, el grupo socioeconómico ABC1-C2 se muestra menos satisfecho que el resto de los grupos, con una diferencia de 17 puntos porcentuales con respecto al grupo que le sigue. En este caso, la insatisfacción también es mayor a la satisfacción.

Por el contrario, el grupo más satisfecho es el C3, con un 78%.

### **Indicador de lealtad**

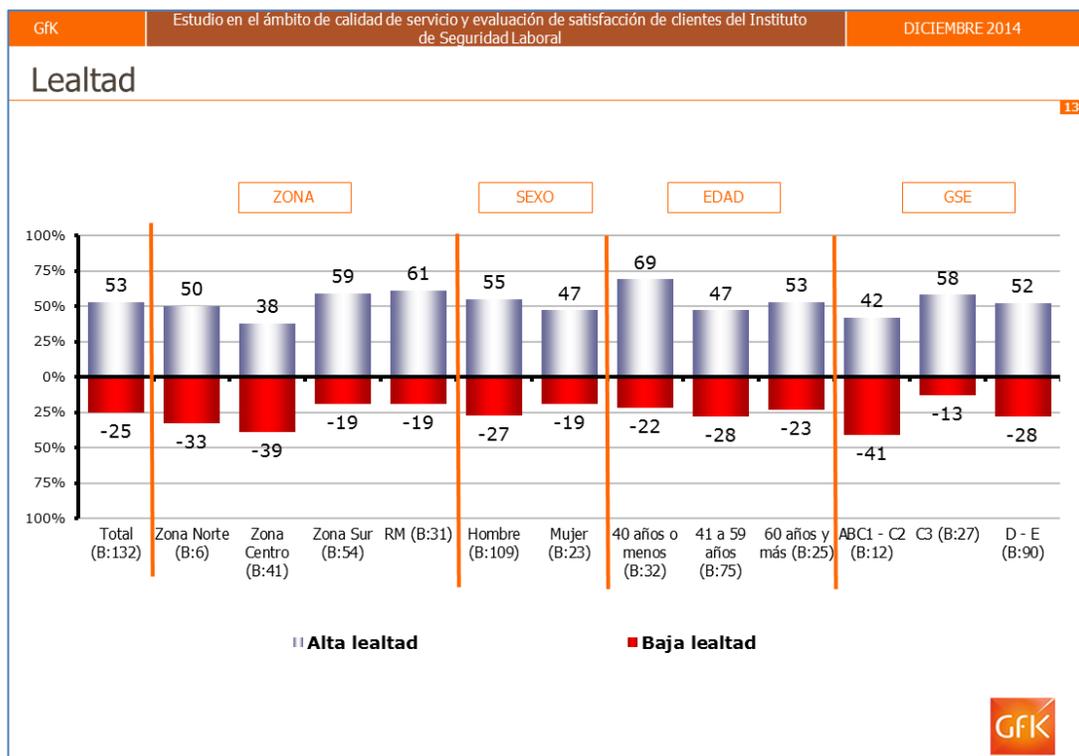
Sobre la recomendación a otros respecto a las prestaciones económicas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral, un 54% se mostró favorable a hacer comentarios positivos a personas de su círculo cercano.

Dentro de los segmentos, en general los resultados se muestran más bien disímiles entre los grupos que los componen. En el caso de la zona geográfica, la Zona Norte es aquella que más dispuesta se muestra a recomendar a la institución, con un 67% de recomendaciones positivas. Le siguen la Región Metropolitana y la Zona Sur, con un 64% y un 52% respectivamente. La Zona Central se muestra como la menos dispuesta a recomendar la institución, con sólo un 42%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de siete puntos porcentuales, alcanzando los primeros un 56% y las segundas a un 49%. De manera similar, en la edad el grupo etario comprendido entre los 41 y 59 años se muestra más reacio a la recomendación, con sólo un 44% de recomendaciones positivas, mostrando una diferencia de treinta puntos con el grupo de menores de 40 años, cuya cifra llega a 74% (que es el más dispuesto a la recomendación). Finalmente, el grupo socioeconómico que mayor cantidad de recomendaciones positivas está dispuesto a hacer es el C3, con un 61%. Le siguen el grupo D-E y el ABC1-C2, con un 53% y 41% respectivamente.

Sobre la preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral si se sufriera una situación similar, se observa que un 63% volvería a hacerlo. En general, las preferencias son bastante diferentes entre los grupos de los distintos segmentos.

Según zona geográfica, la Región Metropolitana y la Zona Sur se posicionan como aquellas que mayormente lo harían, con un 72% de valores 6 y 7, mientras que la zona que comprende la V, VI y VII regiones es aquella que menos tiene, llegando a un 44%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de dos puntos porcentuales, con un 62% y 64% respectivamente. En edad, destaca el grupo que comprende a los menores de 40 años, en tanto que es el que se muestra superior en cuanto a la preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral, llegando a un valor de 74%. Le siguen el grupo etario de 41 a 59 años, con un 61% y el de mayores de 60 años, con 56%. En grupo socioeconómico, el grupo ABC1-C2 se muestra menos preferente a volver a acudir a la institución con un 42%, casi treinta puntos de diferencia con aquel que se muestra más preferente (grupo C3, con un 77%).

Analizando los resultados del estudio realizado, se observa que un 53% de quienes recibieron un beneficio económico por parte del Instituto de Seguridad Laboral son leales al sistema, es decir, que estarían muy dispuestos a volver a acudir a la institución y recomendarían hacerlo a su círculo cercano. Por el contrario, un 25% obtiene un bajo nivel de lealtad.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

En este caso, y como se ha ido mostrando en las otras variables medidas en las prestaciones económicas, la lealtad por grupos al interior de los segmentos se muestra disímil entre sí, fluctuando los valores entre 38% y 69%.

La Zona Centro, con un 38%, se muestra menos leal que el resto de los espacios geográficos. Aquel sector que se constituye como el más leal es la Región Metropolitana, con un 61%.

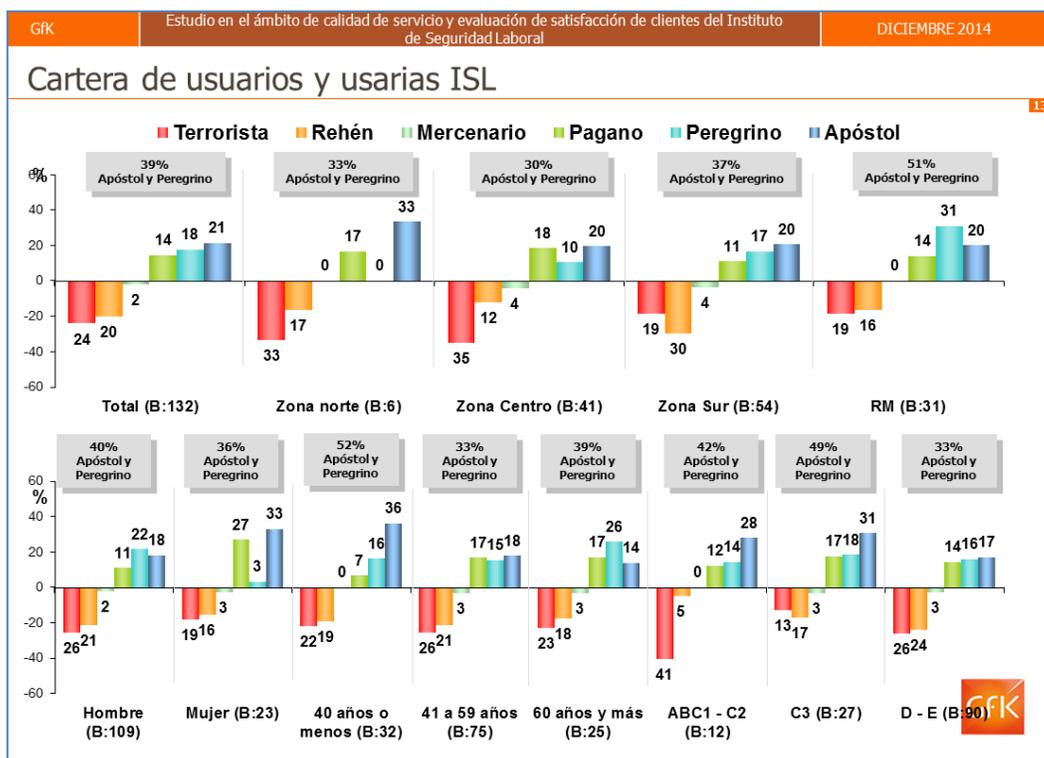
Los hombres (siguiendo la tendencia del resto de las mediciones mostradas en el segmento de prestaciones económicas) son más leales que las mujeres, con un 55% versus un 47%.

Entre los grupos etarios, los menores de 40 años son los más leales al sistema, con un 69% de alta lealtad. Le siguen los mayores de 60, con un 53% y el grupo comprendido entre 41 y 59 años, con 47%.

El grupo socioeconómico de ABC1-C2 es aquel que menor lealtad presenta, con un 42% de las mediciones. Esta cifra difiere por 16 puntos con el más leal, correspondiente al grupo C3.

### Clasificación cartera de usuarios

Respecto a los resultados de la cartera de usuarios, se observa que un 39% de los encuestados se encuentra dentro del grupo que incluye a apóstoles y peregrinos, lo que implica que obtuvieron una buena experiencia, razón por la cual estarían dispuestas a volver a acudir a las prestaciones económicas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral y recomendarían a cercanos hacerlo. En forma desagregada se observa un 21% de usuarios catalogados como apóstoles y un 18% de peregrinos.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Todas las zonas geográficas presentan sobre un 30% de usuarios positivos. Destaca la Región Metropolitana como aquella que mayor cantidad de apóstoles y peregrinos se presenta, cifra que llega a un 51%. La Zona Centro se muestra aquella que presenta menor cantidad, con 30%.

Hombres y mujeres tienen una diferencia de cuatro puntos, teniendo los primeros un 40% de usuarios y usuarias positivos, mientras que en las mujeres esta cifra llegó a 36%.

De manera similar, el grupo etario que comprende a los menores de 40 años es aquel que muestra una mayor cantidad de usuarios y usuarias positivos, con un 52% de los encuestados. Le sigue el grupo de mayores de 60 años con un 39% y sujetos entre 41 y 59, con un 33%.

Finalmente, el grupo socioeconómico C3 muestra un 49% de apóstoles y peregrinos, posicionándose como aquel que mayor cantidad de usuarios y usuarias positivas presenta. Aquel que menos tiene corresponde al segmento D-E, con un 33%.

Importante es agregar que un 24% de los usuarios y usuarias consultados se encuentran en la categoría de terroristas; quienes han vivido una mala experiencia con las prestaciones económicas y transmiten su frustración a sus conocidos y cercanos, buscando cualquier oportunidad para realizar comentarios negativos al respecto o evitar el servicio.

Las mujeres presentan menor cantidad de usuarios negativos que los hombres con un 19% versus un 26%.

A nivel de zonas geográficas, aquella que presenta menor cantidad de usuarios negativos corresponde a la Región Metropolitana, con un 19%, mientras que aquella que más presenta corresponde a la Zona Central, con 35%.

Según grupos etarios, no se presentan resultados muy disímiles entre sí, siendo el grupo que mayor cantidad de usuarios terroristas exhibe el que comprende entre 41 y 69 años, con un 26%, mientras que el que menos presenta es el de menores de 40 años, con un 22%.

El segmento en el que menos cantidad de usuarios se encuentra en la categoría de terrorista es el del grupo socioeconómico C3, con un 13%. Aquel que más se aprecia es el de ABC1-C2, llegando el valor a 41%.

### **Evaluación del trámite realizado**

En general, las dimensiones asociadas a los trámites (cantidad, facilidad y costo) son evaluados con un 51% de evaluaciones positivas. Aproximadamente, el usuario o usuaria debió esperar un promedio de 286 días (nueve meses y medio aproximadamente) desde que solicitó el beneficio hasta que le informaron sobre su resolución, lo que, en el 52% de los casos, fue considerado como un tiempo mayor de lo esperado.

Esta situación en un 74% de los casos no fue apelada. Entre quienes apelaron (26%), un 45% lo realizó en la COMERE y un 44% en la SUSESO. Como resultado de esta apelación, a un 28% de los encuestados le subió su porcentaje de invalidez, un 27% lo mantuvo y un 22% disminuyó. También se indicó que un 6% reingresó al tratamiento y un 12% de los consultados no supo cuál fue la variación.

En promedio, los usuarios y usuarias esperaron 135 días para recibir su pago, cifra que en el 59% de los casos cumplió con las expectativas de los respondientes. En total, el trámite duró aproximadamente 421 días.

### Problemas con el trámite realizado

Entre quienes realizaron trámites, un 25% tuvo problemas. Aquellos que fueron indicados fueron la gran cantidad de burocracia (27%), la pérdida de los antecedentes de la persona (14%), la demora (13%) y la información entregada (10%), entre otros. Esto se condice con los problemas mostrados en el resto de las prestaciones, en las cuales se criticó lo engorroso de los procesos.

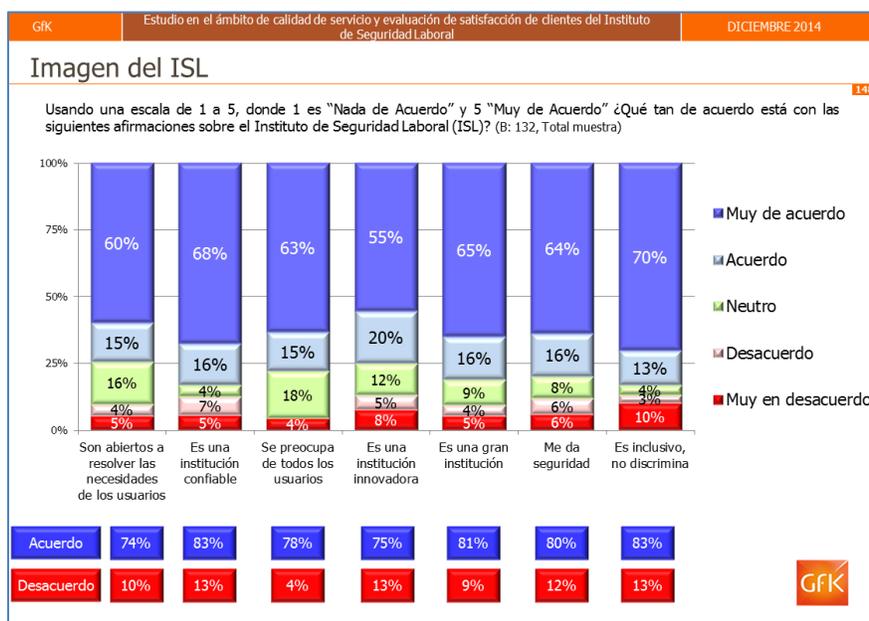
Entre quienes reciben estos beneficios económicos, un 59% declara saber quién se lo paga, de los cuales un 76% identifica al Instituto de Seguridad Laboral. Esto implica que sólo un 49% de los usuarios y usuarias asocia a la Institución con su beneficio.

Importante es indicar que para sólo un 27% de los encuestados el monto económico recibido cumplió sus expectativas, lo que implica que para el resto (73%) el beneficio fue menor a lo que esperaba recibir.

### Imagen del Instituto de Seguridad Laboral

A pesar de las bajas evaluaciones y niveles de satisfacción que tuvo el Instituto de Seguridad Laboral en los usuarios y usuarias de prestaciones económicas, la imagen no se muestra fuertemente afectada. En este caso, aquel tributo que se muestra como más débil corresponde al hecho de que la institución sea una institución innovadora, alcanzando un 75%. Esto puede estar (nuevamente) relacionado con los motivos entregados por los encuestados al preguntarle las razones de sus malas evaluaciones, baja satisfacción y problemas, indicando la burocracia y la cantidad trámites como razones principales.

En este caso, es importante destacar que el Instituto de Seguridad Laboral se posiciona como una institución confiable (83%) e inclusiva (83%), siendo éstos los atributos los más destacados a nivel de imagen.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

## 6. Resultados de Prestaciones Preventivas

### Descripción de la muestra

La muestra para el estudio de prestaciones preventivas finalmente quedó en 406 encuestas, quedando representadas las quince regiones medidas a nivel nacional. A continuación se presenta por región tanto la muestra sin como aquella obtenida después de la ponderación.

**Tabla 26: Muestra antes y después de la ponderación Prestaciones Preventivas desagregado por región**

	Muestra sin ponderar	Muestra ponderada
XV REGIÓN	20	14
I REGIÓN	25	17
II REGIÓN	25	17
III REGIÓN	20	14
IV REGIÓN	28	19
V REGIÓN	29	50
VI REGIÓN	20	34
VII REGIÓN	20	34
VIII REGIÓN	30	24
IX REGIÓN	21	17
XIV REGIÓN	22	17
X REGIÓN	18	14
XI REGIÓN	20	16
XII REGIÓN	20	16
RM	88	103
<b>TOTAL</b>	<b>406</b>	<b>406</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Estas regiones, al igual que las prestaciones anteriores, fueron clasificadas según zonas geográficas, quedando cuatro estratos. Las diferencias entre la muestra ponderada y sin ponderar no son sustanciales, pero permitió alcanzar el peso real que tienen estas zonas a nivel nacional.

**Tabla 27: Muestra antes y después de la ponderación Prestaciones Preventivas desagregado por zona**

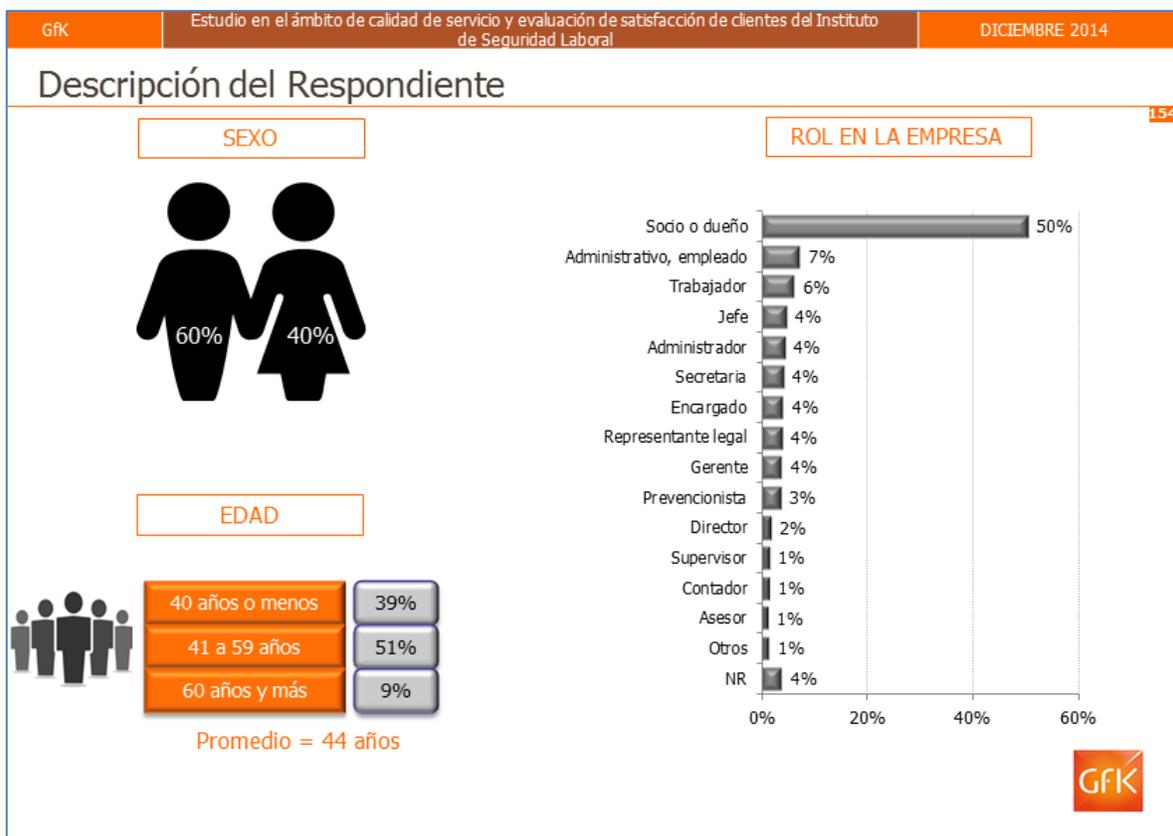
Zona geográfica	Muestra sin ponderar	Muestra ponderada
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	118	81
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	69	118
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	131	104
RM	88	103

<b>Total</b>	<b>406</b>	<b>406</b>
--------------	------------	------------

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

La muestra se puede describir en torno a variables sociodemográficas. En el caso de la variable sexo, un 60% de los encuestados fueron clasificados como hombres, mientras que un 40% fueron clasificados como mujeres. En el caso de la edad, el 51% de los respondientes fueron clasificados en el grupo etario que comprende entre 41 y 59 años, posicionándose como aquel que con mayor cantidad de encuestados. Le sigue el tramo de las personas de menos de 40 años, con 39% y finalmente el de 60 años y más, con un 9% de la muestra. El promedio de edad fue de 44 años.

En relación al rol que ocupa en la empresa, el 50% es dueño o socio, seguido por administrativo o empleado con un 7% y trabajador con un 6%. Más abajo se encuentran el rol de jefe, administrador, secretaria, encargado, representante legal, y gerente, todos ellos con un 4%, entre otros.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

El 26% de las empresas cuenta con un número de entre 4 a 6 empleados. Le sigue, con un 23% una cantidad entre 1 y 3 trabajadores, de 7 a 9 con un 15% y de 10 a 12 y 16 a 50, ambas con un 14%. Más abajo se encuentra que el 6% de las empresas cuentan con entre 13 a 15 de trabajadores y la cifra más baja corresponde a un 2% que representa las empresas con más de 50 empleados.

El 76% de las empresas no han tenido accidentes laborales en el último año, el 18% ha tenido 1, el 4% ha tenido 2, el 2% ha tenido 40 o más y el 1% ha tenido 3.

En relación a los accidentes fatales o graves (amputaciones), el 98% de las empresas no presentan ninguno y el 2% han presentado 1.

En el caso de la edad promedio de los trabajadores, el 46% fueron clasificados en el grupo etario que comprende entre 31 y 40 años, posicionándose como aquel de mayor porcentaje. Le sigue el tramo de las personas de menos de 30 años, con 31% y finalmente el más de 41 años, con un 23% de la muestra. El promedio de la edad de los trabajadores es 37 años.

La principal rama de actividad corresponde a la construcción con un 22%, seguido por el transporte, almacenamiento y comunicaciones; industrias manufactureras; y comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos, cada uno con un 11%. Más abajo se encuentra la agricultura, ganadería, caza y silvicultura con un 7% y la enseñanza con un 6%. Cabe señalar que el 22% pertenece a otra rama de actividad no señalada como opción.

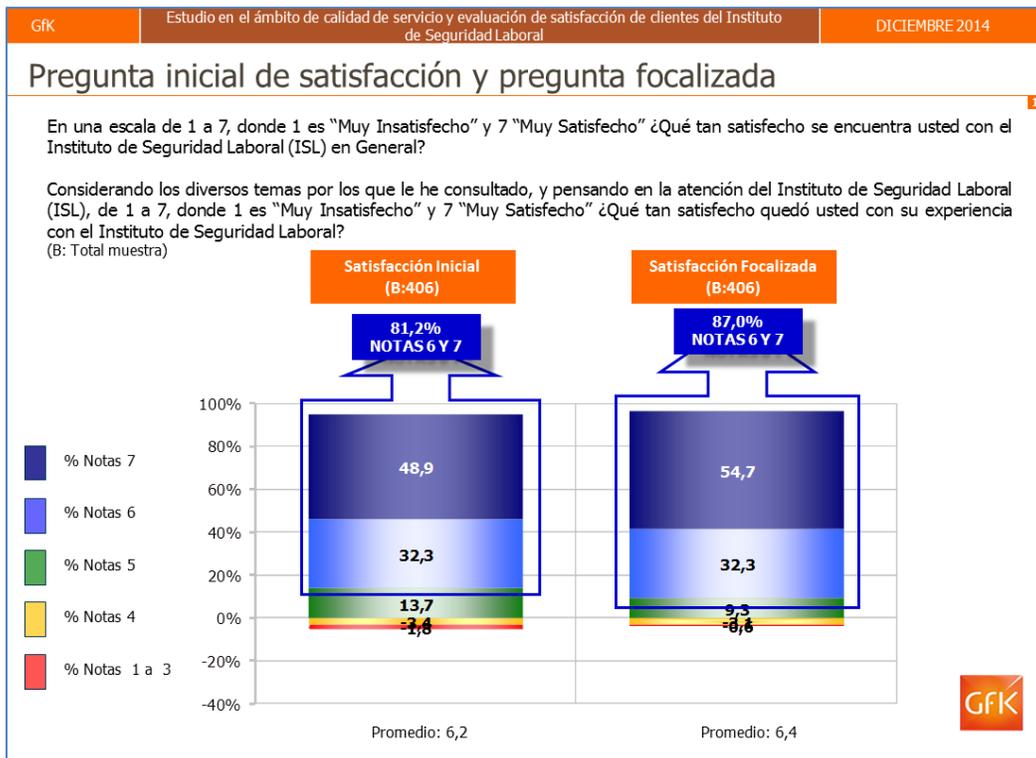


Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

### Satisfacción general

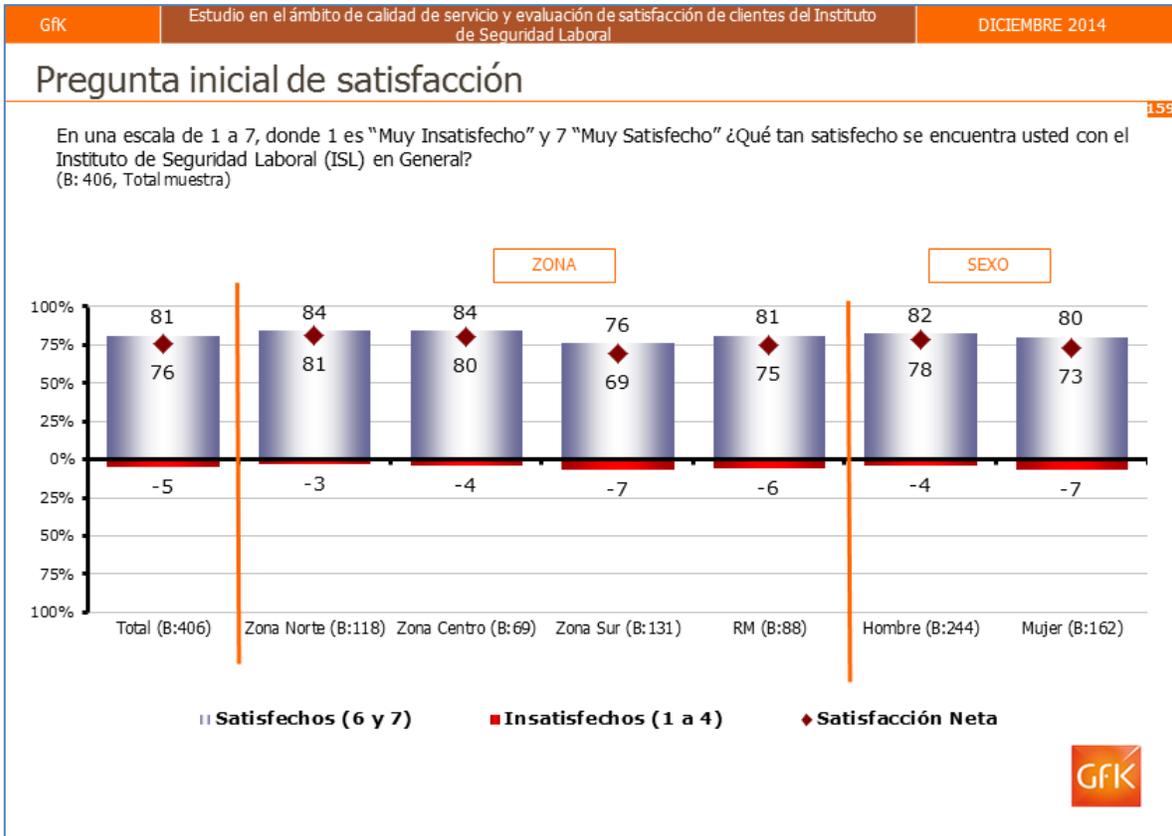
Las preguntas por la satisfacción con las prestaciones preventivas se muestran bastante disímiles entre sí, siendo la satisfacción focalizada aquella en que se evalúa mejor el estrato con un 87%, mientras que en la primera este valor asciende a un 81,2%.

Importante es destacar que un 48,9% calificó con nota máxima al Instituto de Seguridad Laboral en la pregunta por la satisfacción inicial, mientras que esta cifra se elevó a un 54,7% en la pregunta focalizada.



### Pregunta inicial de satisfacción

En cuanto a la variación entre grupos de los distintos segmentos, se presenta que la satisfacción en todos ellos es bastante homogénea, sin mayores diferencias. La satisfacción respecto al Instituto de Seguridad Laboral fluctúa entre 76% y 84%.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

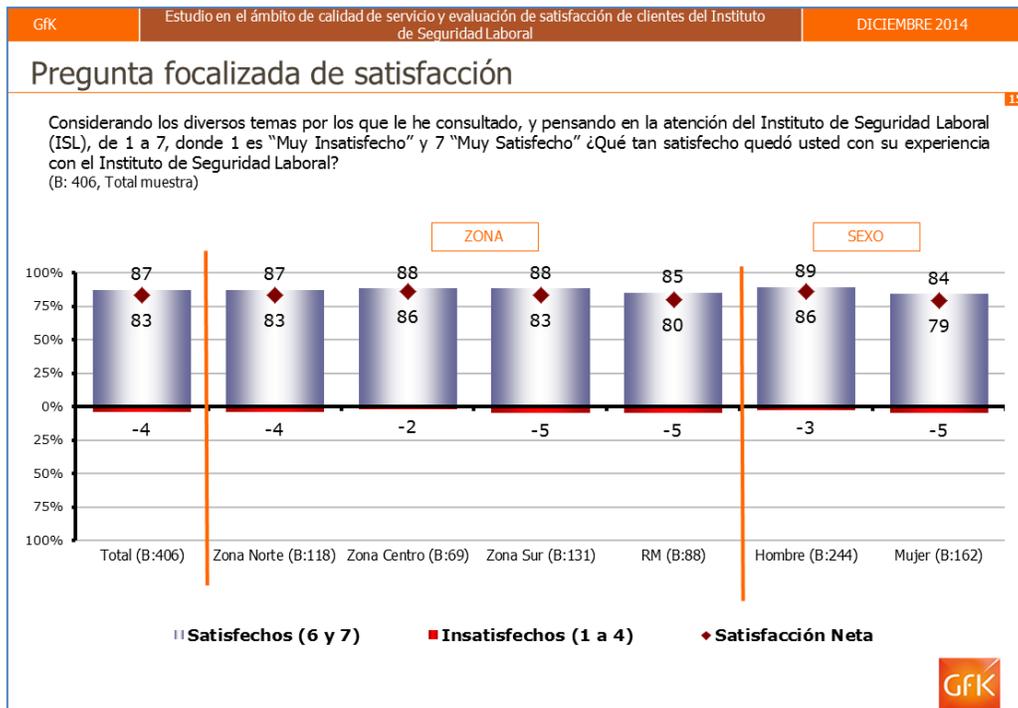
A nivel de zona geográfica, aquella que presenta una menor satisfacción es la Zona Sur con un 76%, mientras que la más alta corresponden a la Zona Norte y la Zona Centro, con un 84% cada una.

En cuanto al sexo, los hombres se muestran más satisfechos que las mujeres en torno al Instituto de Seguridad Laboral, con un 82% versus un 80% de ellas.

Entre quienes no se encuentran satisfechos con las prestaciones preventivas, se plantea que es porque falta información (32%), hay pocas asesorías y capacitaciones (24%), hay una demora en la gestión y en la realización de trámites (18%), un incumplimiento de citas (15%), mala atención (12%), entre otras.

#### Pregunta focalizada de satisfacción

Algo similar ocurre en el caso de la pregunta focalizada de satisfacción, en tanto que es relativamente homogénea en los distintos grupos de los segmentos. Dentro de lo que se puede observar, es posible afirmar que los valores fluctúan entre un 84% y 89%.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Según zonas geográficas, la Zona Centro y la Zona Sur son las más satisfechas con un 88% de satisfacción. Aquella menos satisfecha corresponde a la Región Metropolitana, con un 85%.

En cuanto al sexo, los hombres se encuentran más satisfechos con el Instituto de Seguridad Laboral que las mujeres, presentando un 89% y un 84% de satisfacción respectivamente.

### Indicadores de lealtad

Sobre la recomendación a otros respecto a las prestaciones preventivas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral, un 84% se mostró favorable a hacer comentarios positivos a personas de su círculo cercano. Las recomendaciones positivas fluctúan entre un 78% y un 90%. La Zona Centro se presenta como la más dispuesta a recomendar el Instituto de Seguridad Laboral a amigos y familiares, con un 90%, mientras que la Zona Sur es la menos dispuesta, con un 78%. Del mismo modo, los hombres muestran una mayor disposición a la recomendación que las mujeres con un 86% y un 79% respectivamente.

Sobre la preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral si se viviera una situación similar, se observa que un 85% volvería a hacerlo. En general, las preferencias son bastante similares entre los grupos de los distintos segmentos fluctuando éstos entre 79% y 91%. La zona geográfica más dispuesta a volver a acudir corresponde a la Zona Centro con un 91% y la menos dispuesta corresponde la Zona Sur con un 79%. Según sexo, los hombres se muestran más preferentes, con un 87% superando al valor presentado por las mujeres en 5 puntos porcentuales.

Analizando los resultados del estudio realizado, se observa que un 81% de quienes recibieron a una prestación preventiva por parte del Instituto de Seguridad Laboral son leales al sistema, es

decir, que estarían muy dispuestos a volver a acudir a la institución y recomendarían hacerlo a su círculo cercano. Por el contrario, un 16% obtiene un bajo nivel de lealtad.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

En este caso, la lealtad por grupos al interior de los segmentos se muestra bastante variada entre sí. Por ejemplo, la Zona Centro, con un 90%, se presenta como la más leal respecto al resto de los espacios geográficos y la Zona Sur se muestra como la menos leal con un 73%. Ambas siguen la línea de lo presentado en torno a la recomendación y la preferencia.

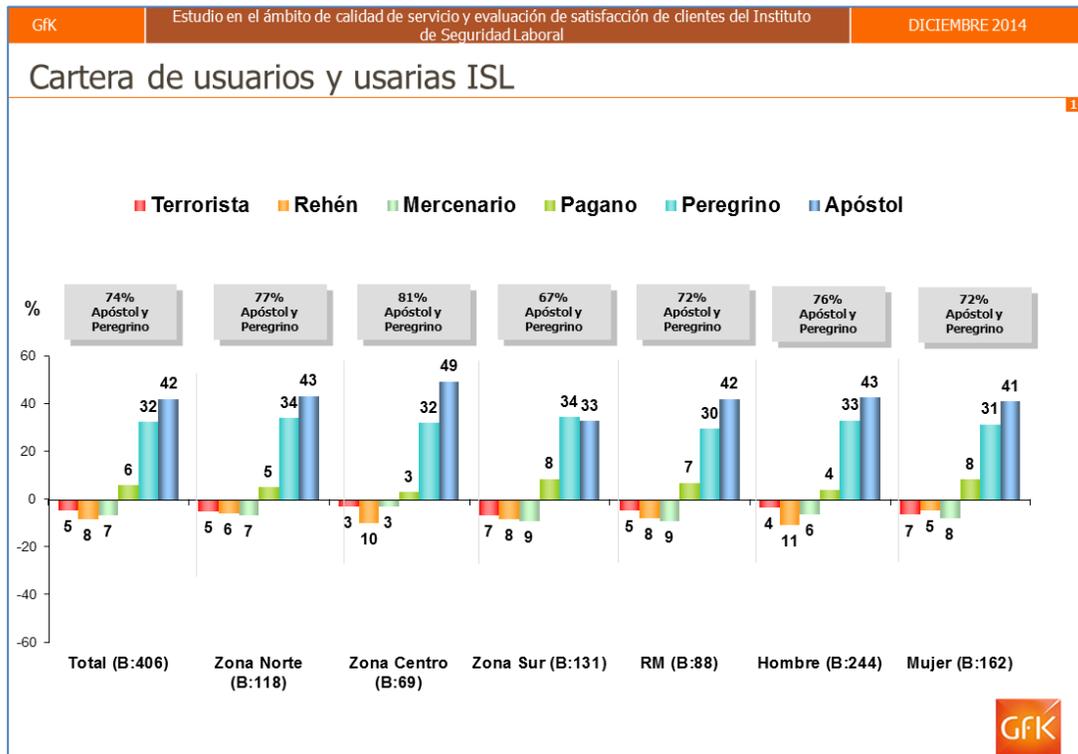
Por otra parte, los hombres se muestran más leales a la institución que las mujeres, con un 83% y un 76% de alta lealtad respectivamente.

### Clasificación cartera de usuarios

Respecto a los resultados de la cartera de usuarios, se observa que un 74% de los encuestados se encuentra dentro del grupo que incluye a apóstoles y peregrinos, lo que implica que obtuvieron una buena experiencia, razón por la cual estarían dispuestas a volver a acudir a las prestaciones preventivas y recomendarían a cercanos hacerlo. De este modo, en forma desagregada se observa a 42% de usuarios y usuarias catalogados como apóstoles y un 32% de peregrinos.

La Zona Centro se muestra como aquella zona geográfica que mayor cantidad de usuarios positivos presenta, con un 81%, mientras que la Zona Sur se posiciona como la menor, con 67%.

Por otra parte, los hombres tienen una mayor cantidad de usuarios positivos que las mujeres, con un 76% y 72% respectivamente.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Importante es agregar que sólo un 5% de los usuarios y usuarias consultados se encuentran en la categoría de terroristas; quienes han vivido una mala experiencia con las prestaciones preventivas y transmiten su frustración a sus conocidos y cercanos, aprovechando cualquier oportunidad para realizar comentarios negativos o evitar el servicio. La Zona Centro es aquella que presenta menor cantidad de usuarios terroristas, con un 3%. Desde la variable sexo, los hombres presentan un menor valor, con un 4%.

### Evaluación de la Prestación Preventiva

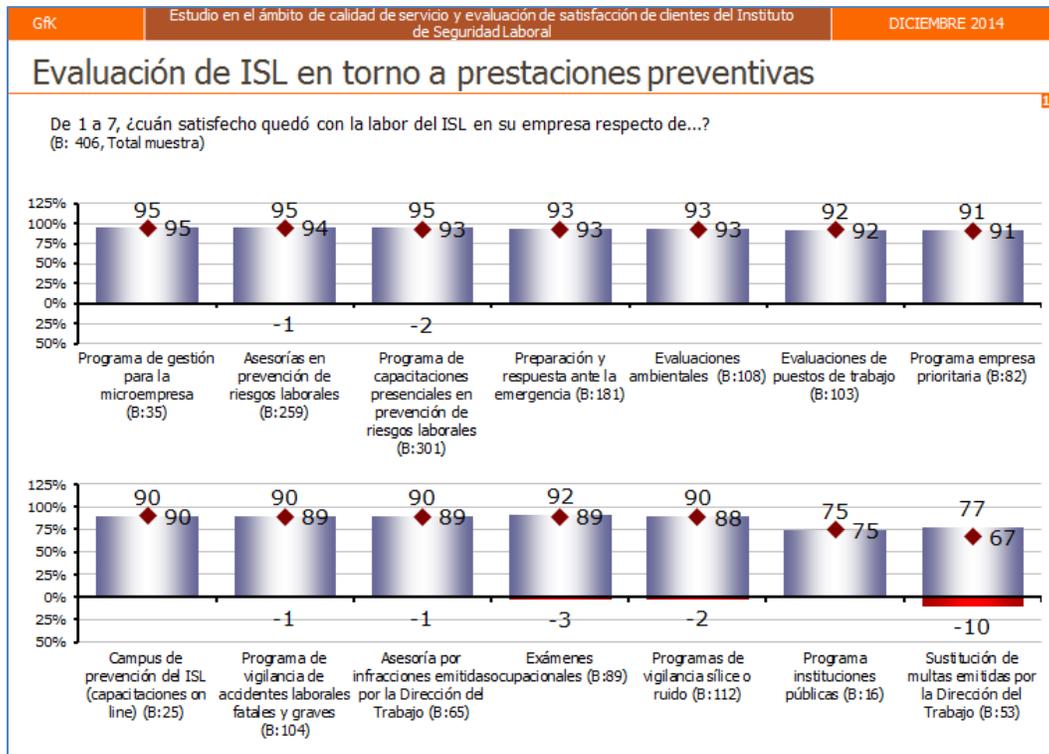
Las prestaciones preventivas que mayormente han sido utilizadas son el programa de Capacitaciones Presenciales en prevención de riesgos (77%), las asesorías en prevención de riesgos laborales (67%), preparación y respuesta ante la emergencia (45%), programa de vigilancia de accidentes fatales o graves (28%), programa de vigilancia de sílice o ruido (28%), entre otros. Entre todas las prestaciones consultadas, se promedia un 90% de satisfacción.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

En general, el Instituto de Seguridad Laboral tiene un alto grado de satisfacción al momento de evaluar sus prestaciones, presentando en la mayoría de los casos evaluaciones de sobre un 90% de calificaciones positivas. Aquellas que se expusieron como mejor evaluadas son el “Programa para la gestión de la microempresa”, las “Asesorías en prevención de riesgos laborales” y el “Programa de capacitaciones presenciales en prevención de riesgos laborales”, todas ellas con 95% de notas 6 y 7.

Las peor evaluadas fueron el “Programa de instituciones públicas” con un 75% de evaluaciones positivas y la “Sustitución de multas emitidas por la Dirección del Trabajo”, con un 77%.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

El 23% de los encuestados manifestó que se enteró de la prestación utilizada por medio del Instituto de Seguridad Laboral, quienes se contactaron con ellos para realizar el programa o capacitación. Un 16% indica que la institución se presentó directamente en su empresa para realizar la prestación. Estos dos medios de información se condicen perfectamente con los planteados en la entrevista exploratoria realizada al comienzo del estudio, en tanto que se manifestó expresamente que, al trabajar con pequeñas y medianas empresas, era el organismo público quien tenía el primer acercamiento con la organización.

En tercer lugar, se plantea que se enteró por medio de un colega, amigo o familiar (15 por medio de la Dirección del Trabajo o SEREMI de salud (7%) y porque un trabajador sufrió un accidente (6%).

En caso de que la prestación fuera solicitada, se demoraron en promedio 22 días en llevar a cabo la capacitación o asesoría. A partir de esto y de los resultados obtenidos, se puede afirmar que en quienes se demoraron menos de siete días, la satisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral fue superior que en el caso de que se demoraran más tiempo. Por ejemplo, cuando se demoraron más de treinta días, sólo un 31% de los encuestados se mostraron satisfechos.

Las etapas de la prestación preventiva fueron positivamente evaluadas, teniendo todas sobre un 89% de evaluaciones positivas. Aquellas que se presentaron como las mejores calificadas fueron la primera visita del prevencionista, con un 96% de notas 6 y 7 y la entrega del informe del mismo, con un 94%. La peor evaluada fue la facilidad del trámite para solicitar la prestación preventiva, con sólo un 89%.

En cuanto al personal, ocurre algo similar en tanto que todas las evaluaciones son bastante altas, fluctuando entre el 97% y el 99%. Las mejores evaluadas fueron la amabilidad y cortesía en el trato, lo respetuoso del trato que le brindaron y la presentación del personal, todas con un 99% de notas 6 y 7.

### **Utilidad de la Prestación Preventiva**

Un 96% de los encuestados afirmó que las asesorías y capacitaciones entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral sirvieron para mejorar las condiciones de seguridad al interior del trabajo. Las principales razones esgrimidas dicen relación con la información que fue entregada (36%), la prevención de accidentes (17%) y la entrega de mayor seguridad en la empresa (12%), entre otras.

Es importante mencionar que los valores en relación a las distintas zonas geográficas son homogéneos, alcanzando todos unos porcentajes iguales o superiores al 90%, siendo la Zona Norte con el porcentaje más bajo de utilidad (90%) y la Zona Centro con el más alto (100%).

Los atributos medidos en torno a la información entregada (calidad, claridad y utilidad) tienen un promedio de 95,3% de evaluaciones positivas y una media de 6,7.

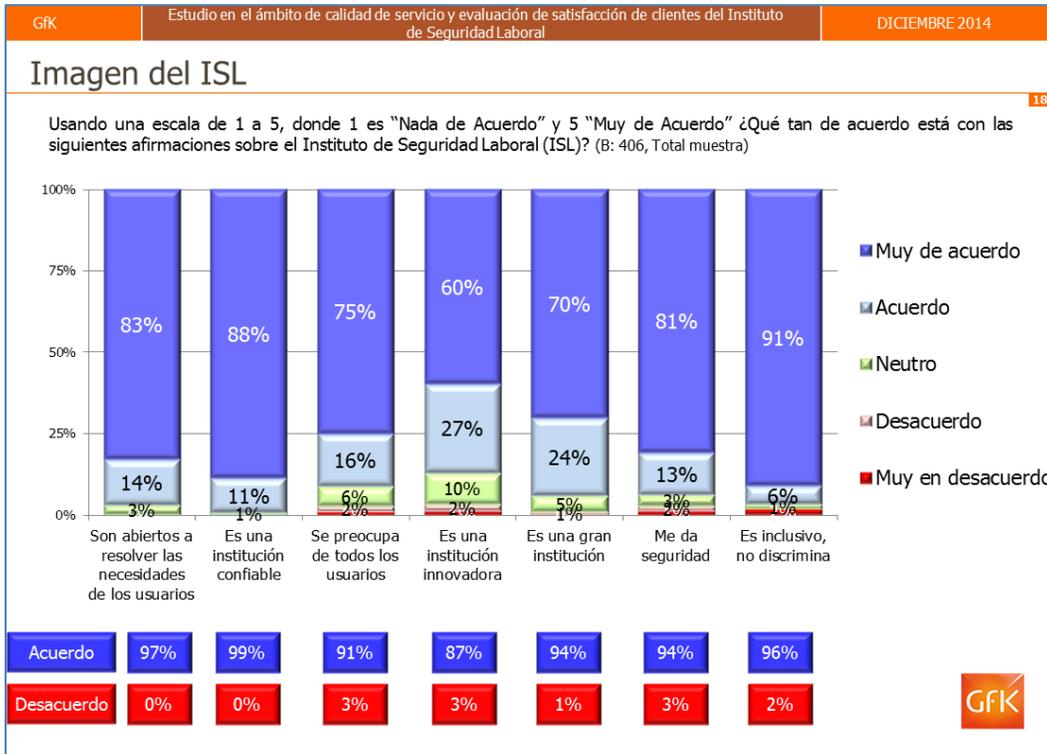
### **Problemas con la Prestación Preventiva**

Sólo un 4% de los encuestados señaló tener problemas con su capacitación o asesoría. Se manifestó que las dificultades fueron la poca comunicación (16%), las pocas capacitaciones (16%), el no cumplimiento del programa (15%), la demora en los trámites (12%) y la falta de compromiso en las fechas (8%), entre otros.

### **Imagen del Instituto de Seguridad Laboral**

La imagen del Instituto de Seguridad Laboral sólo se muestra coherente con sus positivas evaluaciones en las prestaciones preventivas. Seis de los siete atributos medidos tienen niveles de acuerdo de sobre un 90%, siendo el que más destaca el que indica que la institución es confiable, con un 99% de acuerdo.

Por otra parte, y al igual que en el resto de los estratos medidos, aquel atributo que menor grado de acuerdo tiene es aquel que plantea que el Instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora, con un 88%. Si bien el valor no es bajo, sí es interesante considerar que se repite la misma situación y por qué se repite sucesivamente.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

## 5.2 RESULTADOS ANÁLISIS KDA

### 1. Introducción

Este apartado corresponde a una exposición de los principales resultados obtenidos tras la aplicación de la técnica KDA Plus.

El análisis KDA Plus es una técnica que permite identificar con claridad los focos de mejora y, por tanto, las recomendaciones a partir de los resultados del estudio. Dada la naturaleza del análisis KDA Plus, el presente apartado se constituye como el documento que resume las recomendaciones de orden táctico que GfK Adimark identifica como aspectos de trabajo para cada uno de los productos y de los canales de atención del Instituto de Seguridad Laboral. Mientras que el Informe Final contiene recomendaciones generales de orden estratégico.

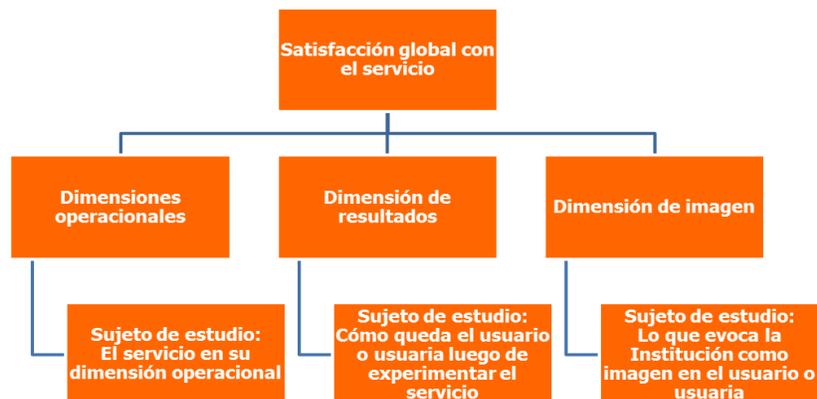
El presente documento inicia con el enfoque teórico del análisis KDA, detallando su procedencia, sus características y los supuestos bajo los que opera. Posteriormente se detallan los resultados obtenidos para las palancas de insatisfacción de cada uno de los productos estratégicos: la plataforma de atención presencial, plataforma de atención telefónica, plataforma de atención en internet, prestaciones médicas, prestaciones económicas y finalmente para prestaciones preventivas.

Finalmente, concluye con el sumario de recomendaciones tácticas enunciadas en el desarrollo del texto.

### 2. Enfoque teórico del análisis KDA

#### La medición de la Satisfacción de usuarios/ usuarias y la Lealtad

El Modelo de Satisfacción de Usuarios corresponde al marco interpretativo con el cual se desarrolla la perspectiva de trabajo en calidad de servicio. El objetivo de un Modelo de Satisfacción es identificar aquellas "palancas" que explican los juicios y percepciones de los usuarios y usuarias, de forma de facilitar una gestión de los servicios o la oferta de una institución, o servicio, enfocada en los usuarios y usuarias. En nuestra visión, el Modelo de Satisfacción está compuesto por tres grandes elementos que permiten explicar los juicios respecto de un servicio y su proveedor.

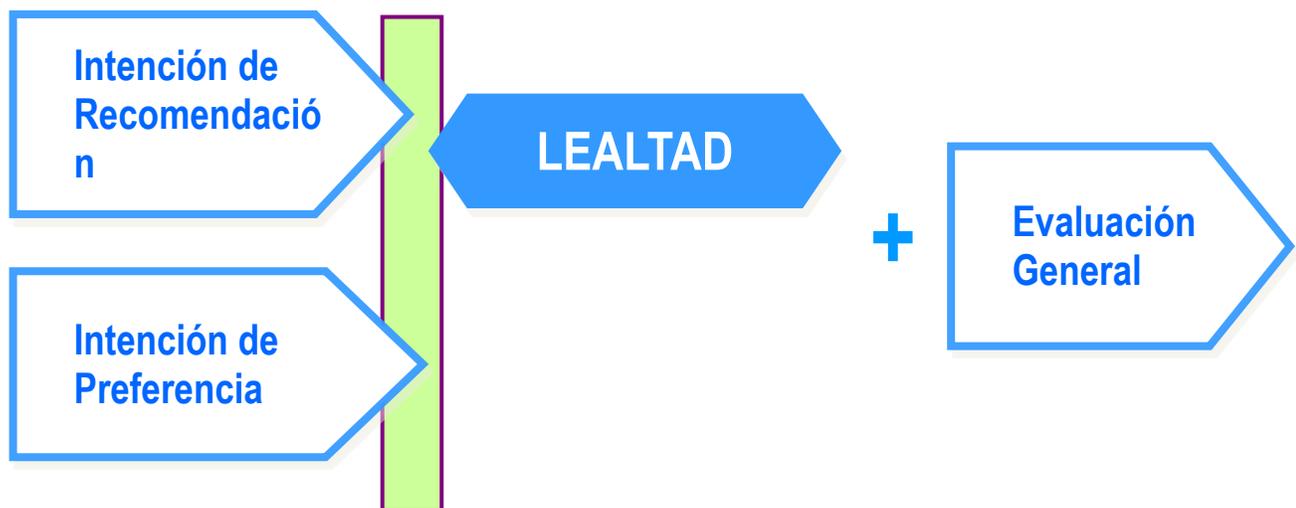


**Dimensiones Operacionales:** Es el componente más básico del Modelo de Satisfacción y corresponde a los elementos relacionados con el proceso de entrega del servicio reconocibles por usuarios y usuarias en este caso. Normalmente, se les denomina a partir de aquellos momentos claves que viven los usuarios y usuarias en el ciclo de servicio. Por ejemplo: disponibilidad de plataforma, tiempos de espera, oportuna entrega de documentos, disponibilidad de servicios relacionados cuando se necesitan (servicio al cliente), etc.

**Dimensión de resultados:** Corresponde a los elementos que motivan el uso del servicio por parte de los usuarios y usuarias. Por ejemplo: la certeza de la disponibilidad de un servicio o entrega de un beneficio como por ejemplo en el caso del Instituto de Seguridad Laboral.

**Dimensión de Imagen:** Corresponden a elementos vinculados con lo que proyecta la marca de la institución. Estos elementos son los que buscan resolver los desafíos generados por la característica de intangibilidad que poseen los servicios. Dado que los servicios en su esencia son desempeños más que objetos, se hace difícil para los usuarios poder evaluar su oferta en forma previa, e inclusive puede llegar a ser difícil emitir un juicio preciso en forma posterior al consumo o uso. Es por ello que los mensajes relacionados con el proveedor y sus servicios, son muy importantes.

Los resultados o la administración de las tres dimensiones de calidad de servicio influyen en la creación de la lealtad: la combinación de la intención de recomendar un servicio y la intención de continuidad en el uso del servicio. En nuestra opinión, el cálculo de la lealtad es el cálculo del principal indicador para un diagnóstico de la “salud de un servicio”.



La lealtad en conjunto con la evaluación del servicio habilita para un análisis más fino o avanzado; el de la cartera de clientes o, en este caso, de usuarios. Este análisis permite clasificar a los distintos tipos de usuarios y usuarias discriminando entre aquellas categorías que reportan beneficios a la marca y aquellas que implican peligros o amenazas.

## La identificación de los Key Drivers

Una de las principales preocupaciones en todo servicio de consultoría corresponde a cómo identificar las variables principales del servicio, los key drivers o apalancadores de la satisfacción.

La respuesta más frecuente es el modelo de regresión o en su defecto el de correlaciones. Pero, esta forma de abordar la información, si bien es pertinente, efectiva y la forma más frecuente de trabajo en estudios de Calidad de Servicio, es un análisis lineal estadísticamente hablando. En otras palabras, el supuesto de la regresión es que una misma variable opera tanto como satisfactor como insatisfactor, por tanto su aumento o su caída impacta en forma positiva o negativa en la satisfacción general.

En esta oportunidad se incluyó en el estudio el análisis KDA Plus como técnica multivariada principal. De esta forma se abordará el objetivo específico e) que indica “Determinar nivel de impacto de dimensiones e indicadores en la construcción de la satisfacción de los usuarios y usuarias.”

KDAplus: Permite priorizar acciones para incrementar la satisfacción y la fidelidad:

KeyDissatisfiers: Drivers de insatisfacción, generan insatisfacción y provocarán pérdida de usuarios y usuarias si no se corrigen.

KeyEnhancers: Drivers de fidelidad a la empresa, evitan que los usuarios y usuarias dejen de utilizar el servicio.

El análisis KDA se basa en una combinación de teorías matemáticas y de marketing:

$$\text{Shapley value} + \text{Teoría de Kano} = \text{KDA}^{\text{plus}}$$

El profesor Lloyd Shapley creó el Shapley Value en 1953. En la teoría de juegos, el Shapley Value es un indicador que proviene de:

1. Un conjunto de jugadores con un objetivo común
2. Un valor creado por diferentes grupos o combinaciones de jugadores
3. Asignación de un valor individual a cada jugador

El valor de cada jugador es:

- El valor medio de todas las combinaciones que incluyen al jugador
- Menos el valor medio de todas las combinaciones que NO lo incluyen.

Teoría de Kano: El objetivo de este análisis es priorizar los cambios en procesos que mejoran significativamente la satisfacción y la lealtad de los usuarios y usuarias.

- ❖ Modeliza la relación entre los atributos individuales y las evaluaciones globales.
- ❖ Permite detectar los atributos higiénicos que en muchos análisis clásicos de Key Drivers se pierden y pueden llevar a erróneos resultados.

Mientras que algunos atributos pueden originar una alta insatisfacción entre los usuarios y usuarias, otros producen un reconocimiento verdaderamente positivo que conduce a la fidelidad.

- ❖ Se aplica la Teoría de Noriaki Kano (Profesor y líder del Movimiento por la Calidad Total en Japón)
- ❖ Se distingue entre las Palancas de Insatisfacción (Key Dissatisfiers) y las Palancas de Satisfacción y Fidelidad (Key Enhancers).

Supuestos del Análisis KDA:

1. **No es lineal**

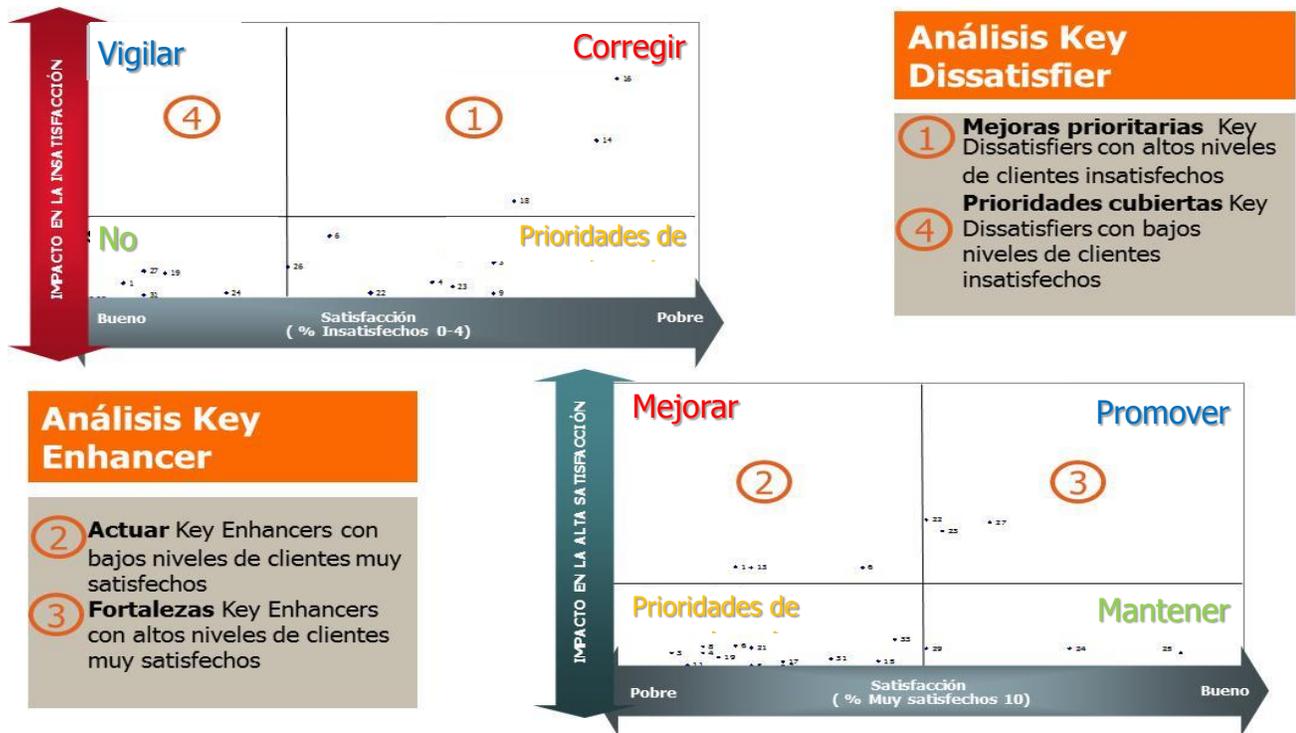
- ➔ Cumplir mal algunos atributos de satisfacción puede llevar a la insatisfacción y cumplir de forma excelente con esos atributos puede no tener impacto en la alta satisfacción.
- ➔ Para otros atributos puede ocurrir lo contrario, hacerlo muy bien puede generar una alta satisfacción pero el bajo cumplimiento puede no impactar en la insatisfacción.

2. **No es aditivo**

- ➔ El bajo cumplimiento **de atributos básicos** para la insatisfacción puede conducir a un usuario o usuaria insatisfecho independientemente de que se cumplan de manera excelente otros atributos.
- ➔ De igual manera el cumplimiento excelente de atributos que explican la fidelidad provocan una alta satisfacción/fidelidad independientemente de que no se cumplan otros atributos no básicos.

El tratamiento de la información es conducente a identificar las variables incidentes en la satisfacción (KeyEnhancers) y las variables incidentes en la insatisfacción (KeyDissatisfiers).

Finalmente, el análisis KDA es especialmente operacionalizable en planes de trabajo para la gestión de indicadores y la elaboración de planes de trabajo e intervención.



El producto principal del análisis KDA corresponde a un tablero de recomendaciones en el cual se indica cuáles son los aspectos que el Instituto de Seguridad Laboral debe priorizar para disminuir sus niveles de insatisfacción o aumentar los de fidelidad. Esta tabla está realizada sobre la base de variables que influyen en ambos sentidos (insatisfacción o fidelidad).

El modo en que opera esta tabla de recomendaciones está sustentado en un balance de las palancas obtenidas para la fidelidad y para la insatisfacción, basándose siempre en que esta recomendación debe tener como prioridad la mejora. Por ejemplo, si los *Key Drivers* son “vigilar” y “mantener”, la recomendación final será “atributos a vigilar para mantener”, mientras que si son “corregir” y “mantener”, será “foco prioritario de mejora”.

También se incluyen gráficas por medio de las cuales se obtienen cada una de las palancas. Finalmente, se muestran mapas que indican la distribución del impacto de cada una de las variables incluidas en el modelo, según sean de insatisfacción o fidelidad.

Importante es destacar que la toma de medidas por parte de la institución para disminuir la insatisfacción o aumentar la fidelidad son excluyentes entre sí. Esto quiere decir que si se aplican medidas para reducir la primera, no significa que vaya a aumentar la segunda, razón por la cual debe considerarse cada análisis por separado.

Para el estudio de satisfacción de usuarios y usuarias realizado para el Instituto de Seguridad Laboral, se realizó un análisis KDA para cada una de las prestaciones (médicas, económicas y preventivas) y por cada una de las plataformas de atención (presencial, telefónica y web). En todas ellas se incluyeron variables de imagen, además de variables específicas según el tipo de atributo a medir.

### 3. Resultados del análisis KDA

#### Plataforma de Atención Presencial

Dentro de los atributos medidos en la Plataforma de Atención Presencial se encuentran aquellos ligados a la atención en el módulo del Instituto de Seguridad Laboral, la información entregada por los funcionarios, la infraestructura de las oficinas y la imagen que la institución proyecta a los usuarios.

En el caso de la atención al público, aquellos aspectos que deben mantenerse tal como se están presentando en la actualidad son los ligados con el personal que atienden en las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral. De este modo, la presentación personal de los funcionarios, el interés por escuchar y comprender la solicitud, la amabilidad y respeto en el trato y el orden de atención, además del profesionalismo de los mismos constituyen focos en los cuales no se deben aplicar medidas para la mejora, ya que los usuarios no se sienten insatisfechos con ello.

Algo similar ocurre en el caso de la presencia de problemas y discriminación en los usuarios y usuarias que asistieron a las oficinas de la Institución en tanto que no constituyen focos de insatisfacción, razón por la cual la institución debe mantener sus medidas al respecto.

En el caso de la imagen, aquellos aspectos que cumplen con esta condición son el hecho de que la institución esté “abierta a resolver las necesidades de los usuarios y usuarias”, sea “una institución confiable” y que se “preocupe de todos los usuarios y usuarias”. Estos aspectos constituyen bajos niveles de insatisfacción y se erigen como fuente de fidelidad entre los beneficiarios.

Por otra parte, se encuentran aquellos atributos que deben ser vigilados, lo que significa que si baja la satisfacción en cada uno de ellos, la insatisfacción general tenderá a aumentar. En este caso, no deben ser aplicadas medidas específicas para su mejora, pero sí se debe tenerlos monitoreados para que no produzcan un efecto negativo en la institución.

Aquellos atributos que se presentaron en esta categoría fueron el tiempo de espera por la atención, la orientación inicial entregada por los funcionarios, la claridad del personal para entregar y solicitar información, la claridad de la respuesta y la limpieza y orden del lugar. Asimismo, entre los atributos de imagen destaca el hecho que el “Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo (no discrimina)”.

Donde se deben aplicar medidas para mejorar corresponde en aquellas variables que presentan los colores morado y rojo, siendo focos secundarios y primarios de mejora respectivamente.

La mayor parte de los atributos sobre los cuales se deben aplicar mejoras se encuentran ligados a la infraestructura de la institución, encontrándose entre ellos los accesos, la comodidad de lugar para las personas que concurren con niños, la señalización, la cantidad de funcionarios atendiendo y la facilidad para llegar a las oficinas.

**Aquellos aspectos que tienen prioridad en la mejora son la comodidad de la sala de espera y del lugar donde se atendió el requerimiento. Esto implica que se deben aplicar medidas para evitar que la insatisfacción ligada a cada atributo siga influyendo sobre la insatisfacción general.**

En cuanto a la atención, aquellos aspectos que se presentaron como focos secundarios de mejora son el hecho de que todo el personal del Instituto de Seguridad Laboral atienda de la misma

manera y que el personal informe sobre el tiempo que se tardará en dar solución al requerimiento.

Ninguno de los aspectos ligados a la imagen constituyó focos prioritarios de mejora, pero sí de tipo secundario. En este caso, “El Instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora”, “El Instituto de Seguridad Laboral es una gran institución” y “El Instituto de Seguridad Laboral me da seguridad” se presentaron como atributos a corregir con el objetivo de no aumentar la insatisfacción a nivel general.

Otro aspecto que fue catalogado como foco prioritario de mejora es la utilidad de la información entregada por los funcionarios del Instituto de Seguridad Laboral, lo que quiere decir que, a pesar de que el personal ha sido bien evaluado, este aspecto se encuentra aumentando la insatisfacción a nivel general.

GfK		Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de clientes del Instituto de Seguridad Laboral			ENERO 2015	
<b>Recomendaciones</b>						
<b>PLATAFORMA DE ATENCIÓN PRESENCIAL</b>						
<b>Atención</b>		<b>Información</b>		<b>Infraestructura</b>		<b>Imagen</b>
Tiempo de espera	El profesionalismo o dominio del trabajo de las personas que lo atendieron	La claridad de la respuesta	Lo adecuado de los accesos para todo tipo de público	La señalización de las áreas de atención	En el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios y usuarias	
La presentación personal de los funcionarios	La claridad del personal al momento de solicitarle información	La utilidad de la información asociada a esa respuesta	La comodidad y espacio de la sala de espera	La cantidad de funcionarios o módulos atendiendo, en relación con la cantidad de público por atender	El Instituto de Seguridad Laboral es una institución confiable	
Todo el personal del Instituto de Seguridad Laboral atiende de la misma manera	La claridad del personal al momento de entregarle la información		La comodidad del lugar para las personas que concurren con niños pequeños	El respeto del orden de atención	El Instituto de Seguridad Laboral se preocupa de todos los usuarios y usuarias	
La orientación inicial que le entregaron sobre qué debía hacer para presentar su requer. o solicitud	El personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento		La comodidad del lugar donde atendieron su requerimiento	La facilidad para llegar hasta las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral	El Instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora	
El interés en escuchar y comprender su solicitud o consulta	¿Tuvo algún problema?		La limpieza y orden del lugar		El Instituto de Seguridad Laboral es una gran institución	
La amabilidad y cortesía en el trato	¿Se sintió discriminado?				El Instituto de Seguridad Laboral me da seguridad	
Lo respetuoso del trato que le brindaron					El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo (no discrimina)	
<span style="color: red;">■</span> Foco prioritario de mejora (Corregir / Mejorar)	<span style="color: blue;">■</span> Atributos a vigilar para mantener (Vigilar/ Promover)	<span style="color: purple;">■</span> Foco secundario de mejora (Prioridades de segundo orden)	<span style="color: green;">■</span> Atributos de baja prioridad (No intervenir / Mantener)			

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

La gráfica incluida a continuación muestra cómo se distribuyen las variables del modelo según sea su impacto en la insatisfacción con la sucursal. En este caso, se consideró como insatisfechos a aquellos usuarios y usuarias que evaluaron con notas 1 a 5, quienes constituyen un 17%. Se trabajó con este espectro de calificaciones debido a que se buscó trabajar con la masa crítica de los consultados.

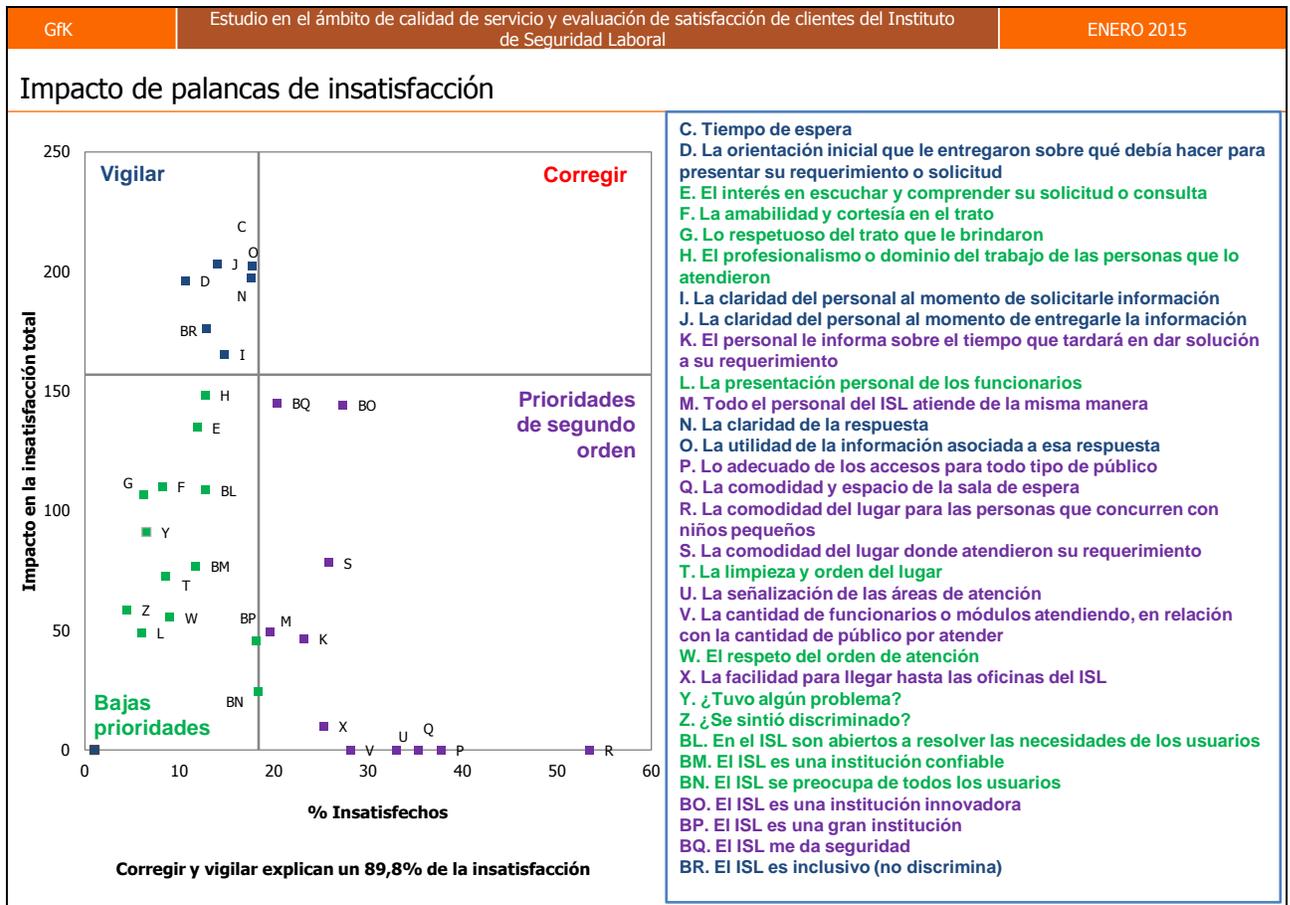
Aquellos atributos que se posicionan como palancas de insatisfacción son aquellos que se encuentran clasificados en “Corregir” y en “Vigilar”, puesto que se deben mejorar para evitar la fuga de usuarios y usuarias. En este caso, las variables sólo se encuentran catalogadas en la segunda categoría.

Por lo tanto, las variables que se posicionan como palancas de insatisfacción son las siguientes:

- Tiempo de espera
- La claridad del personal al momento de entregarle información
- La claridad de la respuesta
- La orientación inicial que le entregaron sobre qué debía hacer
- La utilidad de la información asociada a esa respuesta
- El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo (no discrimina)
- La claridad del personal al momento de solicitarle información

La importancia de estas *Key Dissatisfiers* radica en que, en conjunto, explican el 89,8% de la insatisfacción, lo que quiere decir que si estas variables están disminuyen en su evaluación, entonces hay un 89,8% de probabilidades que la insatisfacción general aumente.

El atributo “la claridad del personal al momento de solicitarle información” constituye una palanca tanto de insatisfacción como de fidelidad, lo que implica que si está mal evaluada produce insatisfacción, pero si está bien evaluada puede producir satisfacción.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Sin embargo, 24 de las 31 variables incluidas en el modelo se encuentran ubicadas en las categorías de “Bajas prioridades” y “Prioridades de segundo orden”, lo que implica que su mejora no es significativa para disminuir la insatisfacción a nivel general, ya que sólo explica el 10,2% de ella.

Dentro de las variables que comprenden las bajas prioridades se encuentran:

- El interés en escuchar y comprender su solicitud o consulta
- La amabilidad y cortesía en el trato
- Lo respetuoso del trato que le brindaron
- El profesionalismo o dominio del trabajo de las personas que lo atendieron
- La presentación personal de los funcionarios
- La limpieza y orden del lugar
- El respeto por el orden de atención
- ¿Tuvo algún problema?
- ¿Se sintió discriminado?
- En el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios
- El Instituto de Seguridad Laboral es una institución confiable

- El Instituto de Seguridad Laboral se preocupa de todos los usuarios

Las variables que comprenden las prioridades de segundo orden son:

- El personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento
- Todo el personal del Instituto de Seguridad Laboral atiende de la misma manera
- Lo adecuado de los accesos para todo tipo de público
- La comodidad y espacio de la sala de espera
- La comodidad del lugar para las personas que concurren con niños pequeños
- La comodidad del lugar donde atendieron su requerimiento
- La señalización de las áreas de atención, es decir, letreros o carteles que ayuden al usuario a ubicarse dentro de la sucursal
- La cantidad de funcionarios o módulos atendiendo, en relación con la cantidad de público por atender
- La facilidad para llegar hasta las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral
- El Instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora
- El Instituto de Seguridad Laboral es una gran institución
- El Instituto de Seguridad Laboral me da seguridad

### **Plataforma de Atención Telefónica**

Dentro de los atributos medidos en para la Plataforma de Atención Presencial se encuentran aquellos ligados a la atención general del Instituto de Seguridad Laboral, la atención del ejecutivo, la información entregada por los funcionarios y la imagen que la institución proyecta a los usuarios y usuarias.

Dentro de la atención general entregada en la plataforma telefónica del Instituto de Seguridad Laboral, aquellos atributos que deben ser mantenidos tal y como se han venido desarrollando hasta la fecha se encuentran la despedida del funcionario y el fin de la atención telefónica, la presencia o no de problemas en la llamada y la percepción de discriminación hacia el usuario o usuaria. Esta categoría es aquella que mayormente presenta atributos que no deben ser intervenidos.

En cuanto a la atención del ejecutivo se destaca el interés presentado en escuchar y comprender la solicitud o consulta, la amabilidad, cortesía y respeto en el trato brindado y el profesionalismo de la persona que atendió.

En el caso de la imagen, aquellos aspectos que cumplen con esta condición son el hecho de que la institución esté “abierta a resolver las necesidades de los usuarios y usuarias”, sea “una institución confiable” y que sea inclusivo y no discrimine. Estos aspectos constituyen bajos niveles de insatisfacción y constituyen fuente de fidelidad entre los beneficiarios.

Por otra parte, se encuentran los atributos que deben ser vigilados, lo que implica que si bien no deben ser aplicadas medidas específicas para su mejora, sí deben ser monitoreados para que no aumenten la insatisfacción con la plataforma de atención telefónica.

En este caso, es la categoría que menor cantidad de atributos tiene, llegando sólo a tres, correspondientes a la interacción durante la llamada con el funcionario del Instituto, la claridad del personal al momento de entregarle o solicitarle información y la claridad de la respuesta.

La mayor parte de las prioridades de segundo orden se encuentran en la categoría de Imagen del Instituto de Seguridad Laboral, donde destacan la preocupación hacia todos los usuarios y usuarias, el hecho de que sea una institución innovadora, una gran institución y que entregue seguridad.

De manera similar, los aspectos ligados directamente a la atención telefónica concentran los focos de mejora a nivel general, esto es, aquellos de primer y segundo orden. Dentro de los de segundo orden destaca el hecho de encontrar el número de teléfono de atención regional del Instituto de Seguridad Laboral, que todo el personal atienda de la misma manera, la respuesta con información final o pasos a seguir respecto a su consulta y el tiempo de espera antes de ser atendido.

**Como focos prioritarios de mejora se encuentran el marcado del número de atención regional, la espera hasta que respondan la llamada, el primer contacto con la persona del Instituto de Seguridad Laboral y que el personal informe sobre el tiempo en que se tardará en dar solución al requerimiento. La corrección de estos atributos se erige como central para mejorar la satisfacción y disminuir la insatisfacción.**

Otro aspecto que fue catalogado como foco secundario de mejora es la utilidad de la información entregada por los funcionarios del Instituto de Seguridad Laboral, lo que quiere decir que, a pesar de que el personal ha sido bien evaluado, este aspecto se encuentra aumentando la insatisfacción a nivel general.

GfK		Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de clientes del Instituto de Seguridad Laboral		ENERO 2015	
<b>Recomendaciones</b>					
10					
<b>PLATAFORMA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA</b>					
<b>Atención general</b>		<b>Atención del ejecutivo</b>		<b>Información</b>	
<b>Imagen</b>					
Encontrar el número de teléfono de atención regional del Instituto de Seguridad Laboral	El interés en escuchar y comprender su solicitud o consulta	La claridad de la respuesta	En el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios y usuarias		
Marcar el número de atención regional	La amabilidad y cortesía en el trato	La utilidad de la información asociada a esa respuesta	El Instituto de Seguridad Laboral es una institución confiable		
Esperar hasta que respondan la llamada	Lo respetuoso del trato que le brindaron		El Instituto de Seguridad Laboral se preocupa de todos los usuarios y usuarias		
Primer contacto con la persona del Instituto que atiende la llamada	El profesionalismo o dominio del trabajo de la persona que lo atendió		El Instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora		
Interacción durante la llamada con el funcionario del Instituto	La claridad del personal al momento de entregarle o solicitarle información		El Instituto de Seguridad Laboral es una gran institución		
Respuesta con información final o pasos a seguir respecto a su consulta	El personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento		El Instituto de Seguridad Laboral me da seguridad		
Despedida del funcionario y fin de la atención telefónica	Todo el personal del Instituto de Seguridad Laboral atiende de la misma manera		El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo (no discrimina)		
Tiempo de espera					
Problema en su llamada					
¿Se sintió discriminado?					
<span style="color: red;">■</span> Foco prioritario de mejora (Corregir / Mejorar)	<span style="color: blue;">■</span> Atributos a vigilar para mantener (Vigilar / Promover)	<span style="color: purple;">■</span> Foco secundario de mejora (Prioridades de segundo orden)	<span style="color: green;">■</span> Atributos de baja prioridad (No intervenir / Mantener)		

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

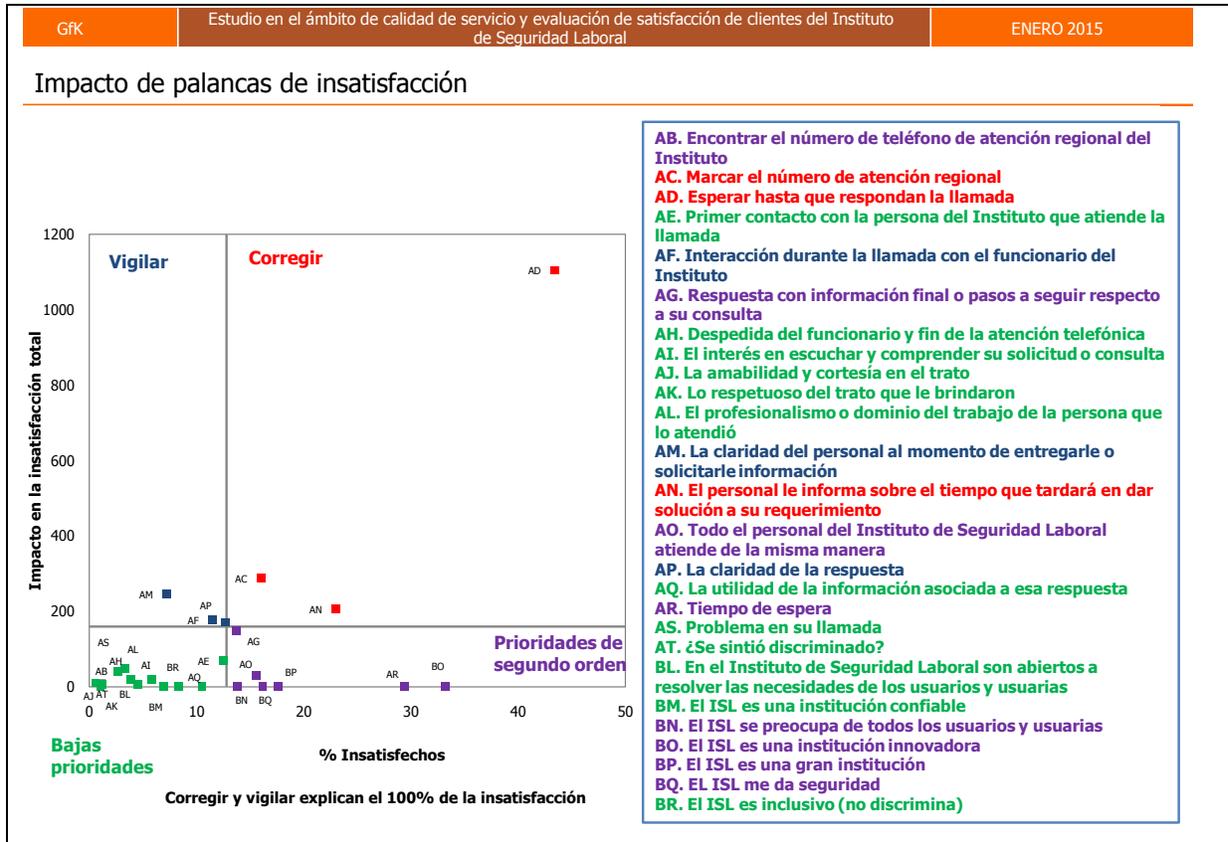
La gráfica incluida a continuación muestra cómo se distribuyen las variables del modelo según sea su impacto en la insatisfacción con el servicio de atención telefónica. En este caso, se consideró como insatisfechos a aquellos usuarios y usuarios que evaluaron con notas 1 a 5, quienes se erigen con un 18%. Se trabajó con este espectro de calificaciones debido a que se buscó trabajar con la masa crítica de los encuestados, de tal manera de homogeneizar la insatisfacción.

Aquellos atributos que se posicionan como palancas de insatisfacción son aquellos que se encuentran clasificados en “Corregir” y en “Vigilar”, puesto que son considerados como básicos, razón por la cual cualquier baja en la calidad del servicio aumentará la insatisfacción.

En este caso, son seis los atributos que explican el 100% de la insatisfacción, lo que quiere decir que si éstos están evaluados negativamente, entonces habrá un 100% de probabilidades que la insatisfacción general también aumente. Las variables en cuestión son:

- Esperar a que respondan la llamada
- Marcar el número de atención regional
- La claridad del personal al momento de entregarle o solicitarle información
- El personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar respuesta a la solicitud
- Interacción durante la llamada con el funcionario del Instituto
- La claridad de la respuesta

De ellas, “marcar el número de atención regional”, “esperar a que respondan la llamada” y “el personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento” deben ser corregidas para que disminuya la insatisfacción con la Plataforma de Atención del Instituto de Seguridad Laboral”, por lo que se deben implementar medidas para lograr corregir sus deficiencias.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Sin embargo, 20 de las 26 variables incluidas en el modelo se encuentran en las categorías de bajas prioridades, lo que implica que no es necesario implementar disposiciones para disminuir la insatisfacción, de hecho, no son consideradas por el modelo para explicarla.

Dentro de las variables que comprenden las bajas prioridades se encuentran:

- Primer contacto con la persona del Instituto que atiende la llamada
- Despedida del funcionario y fin de la atención telefónica
- El interés en escuchar y comprender su solicitud o consulta
- La amabilidad y cortesía en el trato
- Lo respetuoso del trato que le brindaron
- El profesionalismo o dominio del trabajo de la persona que lo atendió
- La utilidad de la información asociada a la respuesta
- Problema en su llamada
- ¿Se sintió discriminado?
- En el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios y usuarias

- El Instituto de Seguridad Laboral es una institución confiable
- El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo (no discrimina)

Las variables que comprenden las prioridades de segundo orden son:

- Encontrar el número de teléfono de atención regional del Instituto
- Respuesta con información final o pasos a seguir respecto a su consulta
- Todo el personal del Instituto de Seguridad Laboral atiende de la misma manera
- Tiempo de espera
- El Instituto de Seguridad Laboral se preocupa de todos los usuarios y usuarias
- El Instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora
- El Instituto de Seguridad Laboral es una gran institución
- EL Instituto de Seguridad Laboral me da seguridad

### **Plataforma de Atención en Internet**

Dentro de los atributos medidos en para la Plataforma de Atención en Internet se encuentran aquellos ligados a los aspectos generales de la página web del Instituto de Seguridad Laboral, los formularios, certificados y documentos que se pueden obtener de allí y la imagen que proyecta la institución hacia los usuarios.

Los aspectos considerados de baja prioridad, esto es, que no deben ser intervenidos puesto que contribuyen a la fidelidad de los usuarios y usuarias, en su mayoría son aquellos que se encuentran ligados a los formularios y certificados descargados de la plataforma web. De este modo, la claridad del contenido, el tamaño de la letra y la facilidad para llenar cada uno de los documentos constituyen atributos que se deben mantener tal como se han presentado hasta la fecha.

En el caso de la imagen, aquellos aspectos que cumplen con esta condición son el hecho de que la institución esté “abierta a resolver las necesidades de los usuarios y usuarias”, sea “una institución confiable” y que sea inclusivo y no discrimine. Estos aspectos constituyen bajos niveles de insatisfacción y son fuente de fidelidad entre los beneficiarios.

Únicamente son dos las variables que constituyen fuente de vigilancia, es decir, que deben ser monitoreados para que no aumenten la insatisfacción con la plataforma de atención en internet. En este caso, la continuidad del sitio mientras era utilizado y la seguridad experimentada al usar los servicios son atributos que se presentan como mínimos, por lo que su deterioro genera insatisfacción.

GfK	Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de clientes del Instituto de Seguridad Laboral		ENERO 2015
<b>Recomendaciones</b>			
16			
<b>PLATAFORMA DE ATENCIÓN EN INTERNET</b>			
<b>Aspectos generales</b>	<b>Formularios y documentos</b>	<b>Imagen</b>	
La facilidad para encontrar en el sitio la información o servicio que necesitaba	Facilidad para encontrar el documento /certificado/formulario	En el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios y usuarias	
La facilidad para navegar por el sitio	Claridad del contenido del documento /certificado/formulario	El Instituto de Seguridad Laboral es una institución confiable	
La claridad de la información obtenida en el sitio.	Facilidad para llenar el documento /certificado/formulario	El Instituto de Seguridad Laboral se preocupa de todos los usuarios y usuarias	
La calidad de la ayuda y asistencia entregada por el sitio.	Tamaño de la letra utilizada en textos de documento /certificado/formulario	El Instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora	
La facilidad para encontrar lo que usted necesitaba	Cantidad de espacio para ingresar la información solicitada	El Instituto de Seguridad Laboral es una gran institución	
La facilidad con la que realizó en el sitio las tareas y/o trámites que necesitaba realizar	Lo adecuado de las opciones que ofrece al llenar el documento/ certificado/ formulario	El Instituto de Seguridad Laboral me da seguridad	
La continuidad del sitio mientras lo utilizaba (no hubo caída del sitio)		El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo (no discrimina)	
La facilidad para acceder y descargar lo que usted necesitaba			
La seguridad que experimentó al usar los servicios/trámites			
Problema en uso página WEB			
Foco prioritario de mejora (Corregir / Mejorar)	Atributos a vigilar para mantener (Vigilar/ Promover)	Foco secundario de mejora (Prioridades de segundo orden)	Atributos de baja prioridad (No intervenir / Mantener)

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Aquellos atributos que se erigen como prioritarios de segundo orden son la facilidad para navegar por el sitio y para encontrar el formulario o certificado. Dentro de estos documentos destaca la cantidad de espacio para ingresar la información solicitada y lo adecuado de las opciones para llenarlo. A nivel de imagen, destacan aquellos que indican que el Instituto de Seguridad Laboral “se preocupa de todos los usuarios y usuarias”, “es una institución innovadora” y que “da seguridad”. También destaca la facilidad para navegar por el sitio. Estos aspectos no constituyen aspectos de relevancia para mejorar la satisfacción y disminuir la insatisfacción.

**Los aspectos que se constituyen como focos prioritarios de mejora son la claridad de la información obtenida, la calidad de la ayuda prestada, la facilidad para encontrar lo que se necesitaba, para realizar los trámites y para acceder y descargar lo necesitado. Éstos fueron atributos considerados como básicos, pero que no estaban cumpliendo con lo necesario para la entrega de un buen servicio, razón por la cual generan insatisfacción en el usuario y usuaria.**

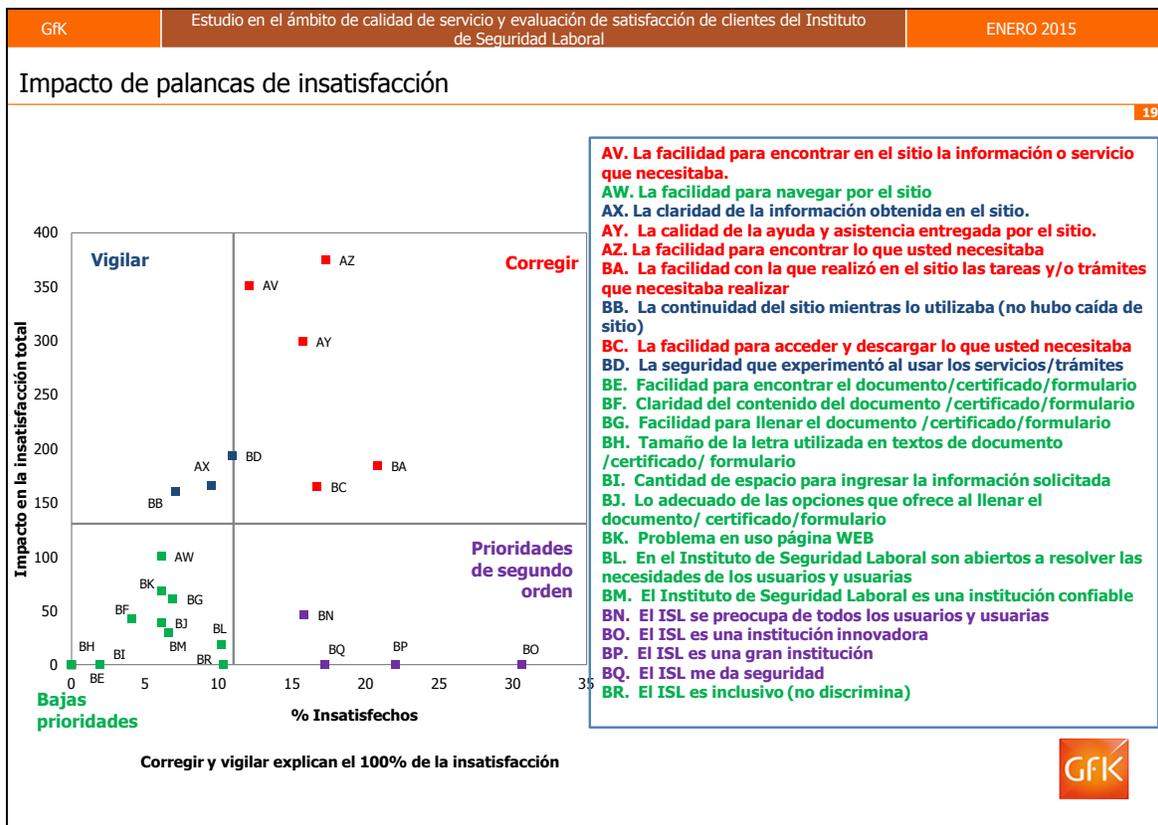
La gráfica incluida a continuación muestra cómo se distribuyen las variables del modelo según sea su impacto en la insatisfacción con el servicio de atención en internet. Se consideró como insatisfechos a aquellos usuarios y usuarias que evaluaron con notas 1 a 4, quienes constituyen un 14%.

Aquellos atributos que se posicionan como palancas de insatisfacción son aquellos que se encuentran clasificados en “Corregir” y en “Vigilar”, puesto que se deben mejorar para evitar el aumento de las evaluaciones negativas.

En este caso, son ocho los atributos que explican el 100% la insatisfacción con la plataforma de atención en internet, lo que quiere decir que si estos atributos aumentan sus evaluaciones negativas, entonces habrá un 100% de probabilidades de que la insatisfacción general también lo haga. Las variables en cuestión son las siguientes:

- La facilidad para encontrar en el sitio la información o servicio que necesitaba
- La claridad de la información obtenida en el sitio
- La calidad de la ayuda y asistencia entregada por el sitio
- La facilidad para encontrar lo que usted necesitaba
- La facilidad con la que realizó en el sitio las tareas y/o trámites que necesitaba realizar
- La continuidad del sitio mientras lo utilizaba (no hubo caída de sitio)
- La facilidad para acceder y descargar lo que usted necesitaba
- La seguridad que experimentó al usar los servicios/trámites

Sin embargo, 15 de las 23 variables incluidas en el modelo se encuentran en las categorías de bajas prioridades, lo que implica que no es necesario implementar disposiciones para disminuir la insatisfacción, de hecho, no son consideradas por el modelo para explicarla.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Dentro de las variables que comprenden las bajas prioridades se encuentran:

- La facilidad para navegar en el sitio

- Facilidad para encontrar el documento /certificado/formulario
- Claridad del contenido del documento /certificado/formulario
- Facilidad para llenar el documento /certificado/formulario
- Tamaño de la letra utilizada en textos de documento /certificado/ formulario
- Cantidad de espacio para ingresar la información solicitada
- Lo adecuado de las opciones que ofrece al llenar el documento/ certificado/formulario
- Problema en uso página WEB
- En el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios y usuarias
- El Instituto de Seguridad Laboral es una institución confiable
- El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo (no discrimina)

Las variables que comprenden las prioridades de segundo orden son:

- El Instituto de Seguridad Laboral se preocupa de todos los usuarios y usuarias
- El Instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora
- El Instituto de Seguridad Laboral es una gran institución
- El Instituto de Seguridad Laboral me da seguridad

En este caso, todas las variables consideradas como focos secundarios de mejora son atributos de imagen.

### **Prestaciones Médicas**

Las recomendaciones a realizarse en el caso de las prestaciones médicas se encuentran clasificadas en atributos ligados a la atención médica, a la licencia médica y a la imagen del Instituto de Seguridad Laboral.

En su mayoría, los atributos que deben mantenerse porque contribuyen a la fidelidad son aquellos ligados a la atención médica que recibe el usuario o usuaria una vez que tiene su accidente o enfermedad laboral. Destaca la realización de exámenes, la hospitalización y el hecho de que el lugar en que se atendió contara con todos los equipos para tratar el accidente laboral o enfermedad profesional.

En cuanto al personal médico, son atributos de baja prioridad el hecho de que éste logró solucionar el problema por el cual el paciente llegó al centro asistencial, su disposición, el cumplimiento de las horas médicas en las fechas y horarios acordados y el trato igualitario para todos los pacientes, con independencia de la afiliación al Instituto de Seguridad Laboral.

Del mismo modo, otro aspecto en el cual no se debe intervenir constituye el hecho de que la institución es inclusiva (no discrimina).

Aquellos atributos que deben ser vigilados, es decir, que si bien no deben aplicarse intervenciones para su mejora sí deben tenerse en cuenta para que la insatisfacción general con las prestaciones médicas no aumente, son sólo dos, ambas variables de imagen. Aquí se erige el hecho de que en el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios y usuarias y a que sea una institución confiable.

GfK		Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de clientes del Instituto de Seguridad Laboral		ENERO 2015	
<b>Recomendaciones</b>					
<b>PRESTACIONES MÉDICAS</b>					
<b>Atención Médica</b>		<b>Licencia Médica</b>		<b>Imagen</b>	
Proceso de admisión para atenderse (cuando el paciente se acerca al mostrador y solicita atención)	El lugar donde se atendió contaba con todos los equipos para tratar mi accidente laboral o enfermedad profesional	Qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de tramitación de su licencia médica	En el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios y usuarias		
Atención en el módulo del Instituto de Seguridad Laboral	El lugar en que me tuve que hacer el tratamiento me quedaba cerca		El Instituto de Seguridad Laboral es una institución confiable		
Primera atención médica (contacto con primer médico)	Me atendieron en un tiempo razonable		El Instituto de Seguridad Laboral se preocupa de todos los usuarios y usuarias		
Entrega del diagnóstico por parte del médico	Me entregaron un diagnóstico correcto la primera vez, sin necesidad de volver o de visitar otro médico		El Instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora		
Realización de exámenes	En general todo el personal médico solucionó el problema de salud por el cual llegué a atenderme		El Instituto de Seguridad Laborales una gran institución		
Realización de control médico	El personal administrativo me indicó claramente cuánto duraría cada etapa de la atención		El Instituto de Seguridad Laboral me da seguridad		
Realización del tratamiento	Durante mi atención de salud, el personal estuvo siempre dispuesto a ayudarme		El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo (no discrimina)		
Hospitalización	Siempre que me dieron horas, las fechas y horarios se cumplieron				
Proceso de término de atención (alta médica)	Considero que se me trató igual que a todos los pacientes				
Proceso de transporte entregado por la Mutual de Seguridad/ACHS					

	Foco prioritario de mejora (Corregir / Mejorar)		Atributos a vigilar para mantener (Vigilar/ Promover)
	Foco secundario de mejora (Prioridades de segundo orden)		Atributos de baja prioridad (No intervenir / Mantener)

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Dentro de los focos secundarios de mejora se encuentran el proceso de admisión para atenderse (cuando el paciente se acerca al mostrador y solicita atención), la primera atención médica (contacto con primer médico), la realización de control médico, el tratamiento, el término de la atención (alta médica) y el proceso de transporte entregado.

Del mismo modo, destaca el hecho de que haya sido atendido en un tiempo razonable, la entrega de un diagnóstico correcto durante la primera visita médica, la especificación del tiempo de cada etapa de atención y la cercanía del lugar del tratamiento, además de la satisfacción con el proceso de tramitación de la licencia médica.

Sólo un atributo de imagen se erige como un foco secundario de mejora, siendo el hecho de que el Instituto de Seguridad Laboral sea una institución innovadora una prioridad de segundo orden.

Estos focos secundarios de mejora no se erigen como atributos de importancia a ser intervenidos para el aumento de la satisfacción y la disminución de la insatisfacción.

**Los atributos que constituyen focos prioritarios de mejora en la atención médica realizada en el centro de salud son la atención en el módulo del Instituto de Seguridad Laboral y la entrega del diagnóstico por parte del médico. Estas propiedades constituyen prioridades de primer orden, en tanto que si no se corrigen, repercutirán sobre la insatisfacción.**

**Las variables de imagen que cumplen esta condición son el hecho de que el Instituto de Seguridad Laboral se preocupe de todos los usuarios y usuarias, sea una gran institución y que le entregue seguridad a los mismos.**

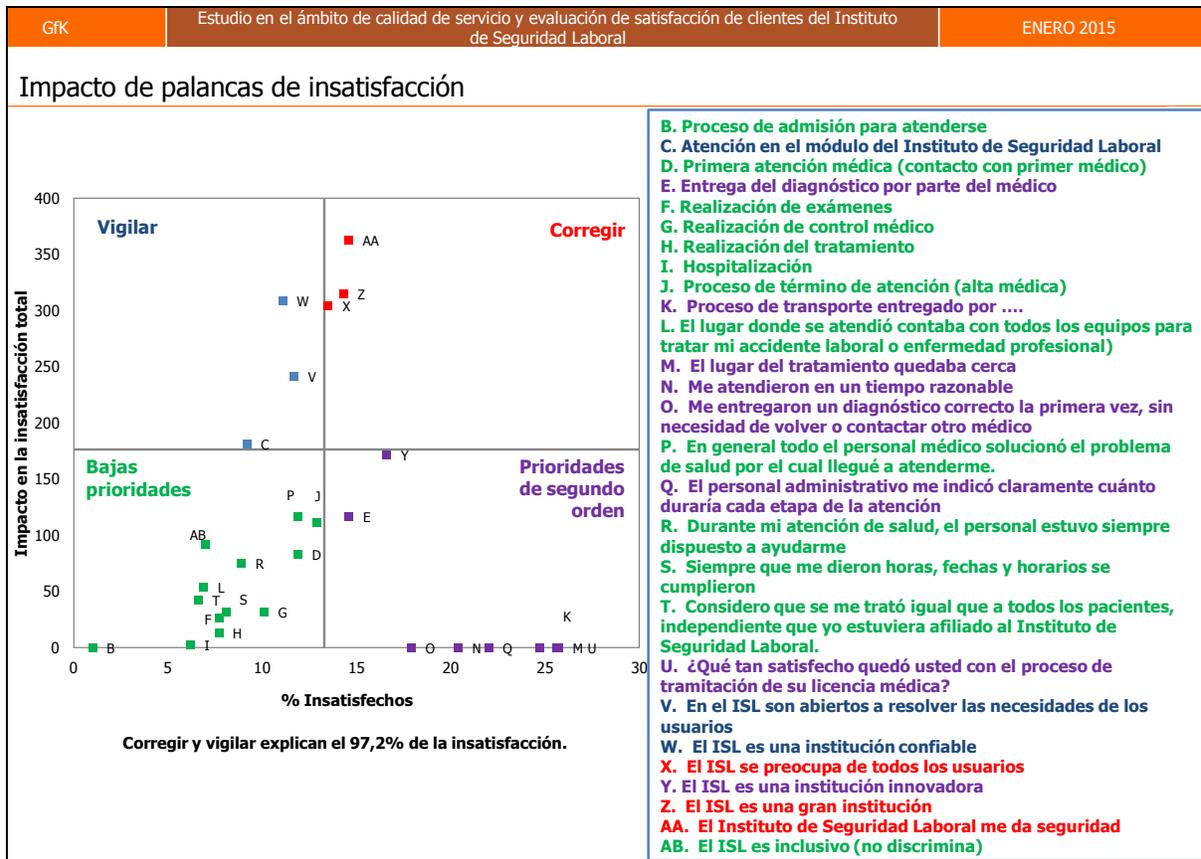
La gráfica incluida a continuación muestra cómo se distribuyen las variables del modelo según sea su impacto en la insatisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral. En este caso, se consideró como insatisfechos a aquellos usuarios y usuarias que evaluaron con notas 1 a 4, quienes constituyen un 14%.

Aquellos atributos que se erigen como palancas de insatisfacción son aquellos que se encuentran clasificados en “Corregir” y en “Vigilar”, por lo que la incidencia en ellos resulta central para la disminución de la insatisfacción total.

En este caso, son seis los atributos que explican el 97,2% de la insatisfacción total, repartiéndose de manera igualitaria entre las categorías de “corregir” y “vigilar”:

- El Instituto de Seguridad Laboral me da seguridad
- El Instituto de Seguridad Laboral es una gran institución
- El Instituto de Seguridad Laboral es una institución confiable
- El Instituto de Seguridad Laboral se preocupa de todos los usuarios y usuarias
- En el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios y usuarias
- Atención en el módulo del Instituto de Seguridad Laboral

Importante es destacar que la mayor parte de los atributos que explican la insatisfacción son variables de imagen del Instituto de Seguridad Laboral.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Sin embargo, 21 de las 27 variables incluidas en el modelo se encuentran en las categorías de bajas prioridades, lo que implica que no es necesario implementar disposiciones para disminuir la insatisfacción, explicando sólo el 2,8% de las bajas evaluaciones.

Dentro de las variables que comprenden las bajas prioridades se encuentran:

- Proceso de admisión para atenderse(cuando el paciente se acerca al mostrador y solicita atención)
- Primera atención médica (contacto con el primer médico)
- Realización de exámenes
- Realización de control médico
- Realización del tratamiento
- Hospitalización
- Proceso de término de atención (alta médica)
- El lugar donde se atendió contaba con todos los equipos para tratar el accidente laboral o enfermedad profesional
- En general todo el personal médico solucionó el problema de salud por el cual llegué a atenderme
- Durante mi atención de salud, el personal estuvo siempre dispuesto a ayudarme
- Siempre que me dieron horas, las fechas y horarios se cumplieron
- Considero que se me trató igual que a todos los pacientes, independiente que yo estuviera afiliado al Instituto de Seguridad Laboral

- El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo (no discrimina)

Las variables que comprenden las prioridades de segundo orden son:

- La entrega del diagnóstico por parte del médico
- El proceso de transporte entregado por la Mutual de Seguridad/ACHS
- El lugar en que me tuve que hacer el tratamiento me quedaba cerca
- Me atendieron en un tiempo razonable
- Me entregaron un diagnóstico correcto la primera vez, sin necesidad de volver o contactar otro médico
- El personal administrativo me indicó claramente cuánto duraría cada etapa de atención
- ¿Qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de tramitación de su licencia médica?
- El Instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora

### **Prestaciones Económicas**

Las recomendaciones a realizarse en el caso de las prestaciones económicas se encuentran clasificadas en el trámite realizado para obtener el beneficio, la información entregada por parte del Instituto de Seguridad Laboral y la imagen que proyecta la institución hacia los usuarios y usuarias.

Sólo hay un atributo que se posiciona como de baja prioridad, es decir, no debe ser intervenido ya que no contribuye al aumento de la insatisfacción. En este caso, corresponde a la variable de imagen que indica que en el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios y usuarias.

Aquellos atributos que deben ser vigilados, es decir, que si bien no deben aplicarse intervenciones para su mejora sí deben tenerse en cuenta para que la insatisfacción general con las prestaciones económicas no aumente, son siete, siendo la mayoría variables de imagen. En el caso de éstas últimas, se encuentra el hecho de que el Instituto de Seguridad Laboral sea una gran institución, confiable, innovadora, se preocupe de todos los usuarios y usuarias, que entregue seguridad y que sea inclusivo (no discrimine).

GfK		Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de clientes del Instituto de Seguridad Laboral		ENERO 2015	
<b>Recomendaciones</b>					
<b>PRESTACIONES ECONÓMICAS</b>					
<b>Trámite</b>		<b>Información</b>		<b>Imagen</b>	
La cantidad de trámites que tuvo que realizar		La calidad de la información en general		En el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios y usuarias	
La facilidad para realizar estos trámites		La claridad de la información que recibió		El Instituto de Seguridad Laboral es una institución confiable	
El costo de realizar estos trámites		La utilidad de la información que recibió		El Instituto de Seguridad Laboral se preocupa de todos los usuarios y usuarias	
Tiempo que esperó en la tramitación				El Instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora	
Tiempo de espera entre resolución y pago de beneficio				El Instituto de Seguridad Laboral es una gran institución	
Problemas con el trámite				El Instituto de Seguridad Laboral me da seguridad	
Beneficio económico				El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo (no discrimina)	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; font-size: small;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> <span style="width: 15px; height: 15px; background-color: #FF0000; margin-right: 5px;"></span> Foco prioritario de mejora (Corregir / Mejorar)                 </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <span style="width: 15px; height: 15px; background-color: #0070C0; margin-right: 5px;"></span> Atributos a vigilar para mantener (Vigilar/ Promover)                 </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <span style="width: 15px; height: 15px; background-color: #800080; margin-right: 5px;"></span> Foco secundario de mejora (Prioridades de segundo orden)                 </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <span style="width: 15px; height: 15px; background-color: #008000; margin-right: 5px;"></span> Atributos de baja prioridad (No intervenir / Mantener)                 </div> </div>					

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

El otro atributo que debe ser vigilado para mantener altos los niveles de satisfacción y bajos los de insatisfacción es la cantidad de trámites que se debió realizar para acceder al beneficio económico. Esto quiere decir que si aumenta la insatisfacción en esta variable, entonces en la insatisfacción general también, razón por la cual hay que mantenerla monitoreada.

Aquellas prioridades que constituyen focos secundarios de mejora corresponden al costo de la realización de trámites, el tiempo esperado para esta tramitación, el tiempo de espera entre la resolución y el pago del beneficio, los problemas ocurridos con este trámite y el monto del beneficio económico.

Del mismo modo, los atributos de la información entregada para la obtención del beneficio económicos también se erigen como prioridades de segundo orden, razón por la cual la calidad, claridad y utilidad de la misma no son prioritarias para la implementación de medidas para disminuir la insatisfacción y aumentar la fidelidad de los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral.

**Finalmente, aquel atributo que se posiciona como prioritario corresponde a la facilidad para realizar trámites para la obtención del beneficio económico.**

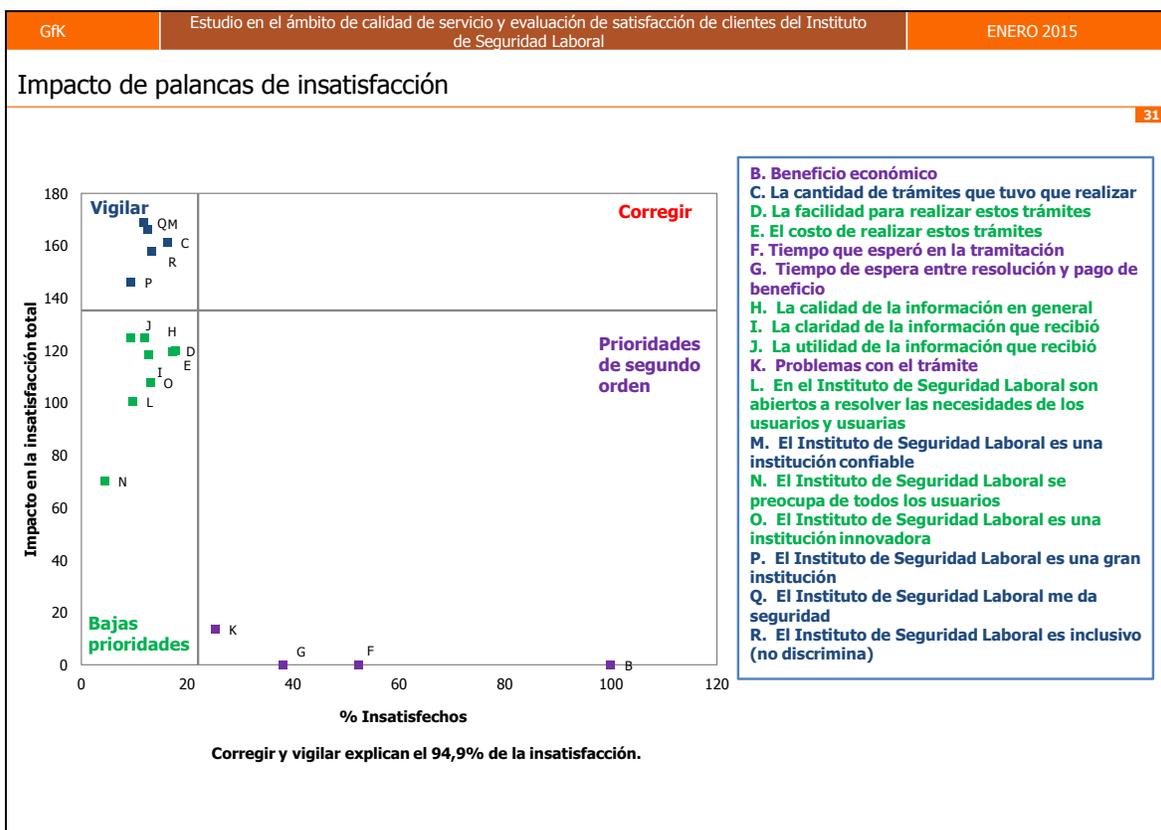
La gráfica incluida a continuación muestra cómo se distribuyen las variables del modelo según sea su impacto en la insatisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral. En este caso, se consideró

como insatisfechos a aquellos usuarios y usuarios que evaluaron con notas 1 a 3, quienes constituyen un 11%.

Aquellos atributos que se erigen como palancas de insatisfacción son aquellos que se encuentran clasificados en “Corregir” y en “Vigilar”, los cuales deben tenerse en cuenta para disminuir los niveles de insatisfacción total.

Las variables clasificadas como “Corregir” y “Vigilar” explican un 94,9% de la insatisfacción, lo que quiere decir que si estas variables aumentan su insatisfacción, la insatisfacción general también lo hará. Los atributos clasificados como *Key Dissatisfiers* son:

- La cantidad de trámites que tuvo que realizar
- El Instituto de Seguridad Laboral es una institución confiable
- El Instituto de Seguridad Laboral es una gran institución
- El Instituto de Seguridad Laboral me da seguridad
- El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo (no discrimina)



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Sin embargo, 12 de las 17 variables incluidas en el modelo se encuentran en las categorías de bajas prioridades, lo que implica que no es necesario implementar disposiciones para disminuir la insatisfacción, explicando sólo el 5,1% de las bajas evaluaciones.

Dentro de las variables que comprenden las bajas prioridades se encuentran:

- La facilidad para realizar estos trámites
- El costo de realizar estos trámites
- La calidad de la información en general
- La claridad de la información que recibió
- La utilidad de la información que recibió
- En el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios y usuarias
- El Instituto de Seguridad Laboral se preocupa de todos los usuarios y usuarias
- El Instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora

Las variables que comprenden las prioridades de segundo orden son:

- Beneficio económico
- Tiempo que esperó en la tramitación
- Tiempo de espera entre resolución y pago de beneficio
- Problemas con el trámite

### **Prestaciones Preventivas**

Las recomendaciones a realizarse en el caso de las prestaciones preventivas se encuentran clasificadas en atributos ligados a la evaluación de la prestación en sí y en la imagen del Instituto de Seguridad Laboral.

En el caso de la prestación preventiva en sí, aquellos aspectos que deben mantenerse tal como se están presentando en la actualidad son aquellos ligados al personal del Instituto de Seguridad Laboral. Destaca la amabilidad, cortesía y respeto brindado por los funcionarios, el profesionalismo de su trabajo, la claridad para entregar o solicitar información y la presentación personal de los mismos.

Por otra parte, la utilidad de la información recibida, la presencia de problemas con las asesorías o capacitaciones y la utilidad de las mismas se erigen como otros atributos de baja prioridad, los que hay que mantener para conservar altos los niveles de satisfacción.

Finalmente, el único atributo de imagen que se posiciona como de baja prioridad es el hecho de que el Instituto de Seguridad Laboral sea una institución confiable.

GfK		Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de clientes del Instituto de Seguridad Laboral		ENERO 2015	
<b>Recomendaciones</b>					
34					
<b>PRESTACIONES PREVENTIVAS</b>					
<b>Evaluación de Prestación Preventiva</b>			<b>Imagen</b>		
Tiempo de espera	El profesionalismo o dominio de su trabajo		En el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios y usuarias		
La facilidad del trámite para solicitar la prestación preventiva	La claridad para entregarle o solicitarle información		El Instituto de Seguridad Laboral es una institución confiable		
La primera visita del prevencionista (evaluación)	La presentación personal		El Instituto de Seguridad Laboral se preocupa de todos los usuarios y usuarias		
Las capacitaciones	La claridad de la información que recibió		El Instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora		
La entrega del informe del prevencionista	La utilidad de la información que recibió		El Instituto de Seguridad Laboral es una gran institución		
Las visitas posteriores del prevencionista para supervisión	Problemas con las asesorías o capacitaciones		El Instituto de Seguridad Laboral me da seguridad		
La amabilidad y cortesía en el trato	Utilidad de las asesorías o capacitaciones		El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo (no discrimina)		
Lo respetuoso del trato que le brindaron					
Foco prioritario de mejora (Corregir / Mejorar)	Atributos a vigilar para mantener (Vigilar/ Promover)	Foco secundario de mejora (Prioridades de segundo orden)	Atributos de baja prioridad (No intervenir / Mantener)		

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Dentro de los atributos que constituyen como focos secundarios de mejora, esto es, prioridades de segundo orden, se encuentran el tiempo de espera, por una parte, y el hecho que el Instituto de Seguridad Laboral entregue seguridad, por otra.

Asimismo, se presentan aquellos atributos que deben ser vigilados, lo que significa que si aumenta la insatisfacción en cada uno de ellos, la insatisfacción general tenderá a aumentar también. En este caso, no deben ser aplicadas medidas específicas para su mejora, pero sí deben ser considerados para que no produzcan un efecto negativo a nivel de institución.

En este caso, son tres los atributos que deben ser vigilados; la claridad de la información recibida, por una parte, y el hecho que el Instituto de Seguridad Laboral sea abierto a resolver necesidades de los usuarios y usuarias y que sea inclusivo (no discrimine), por otra.

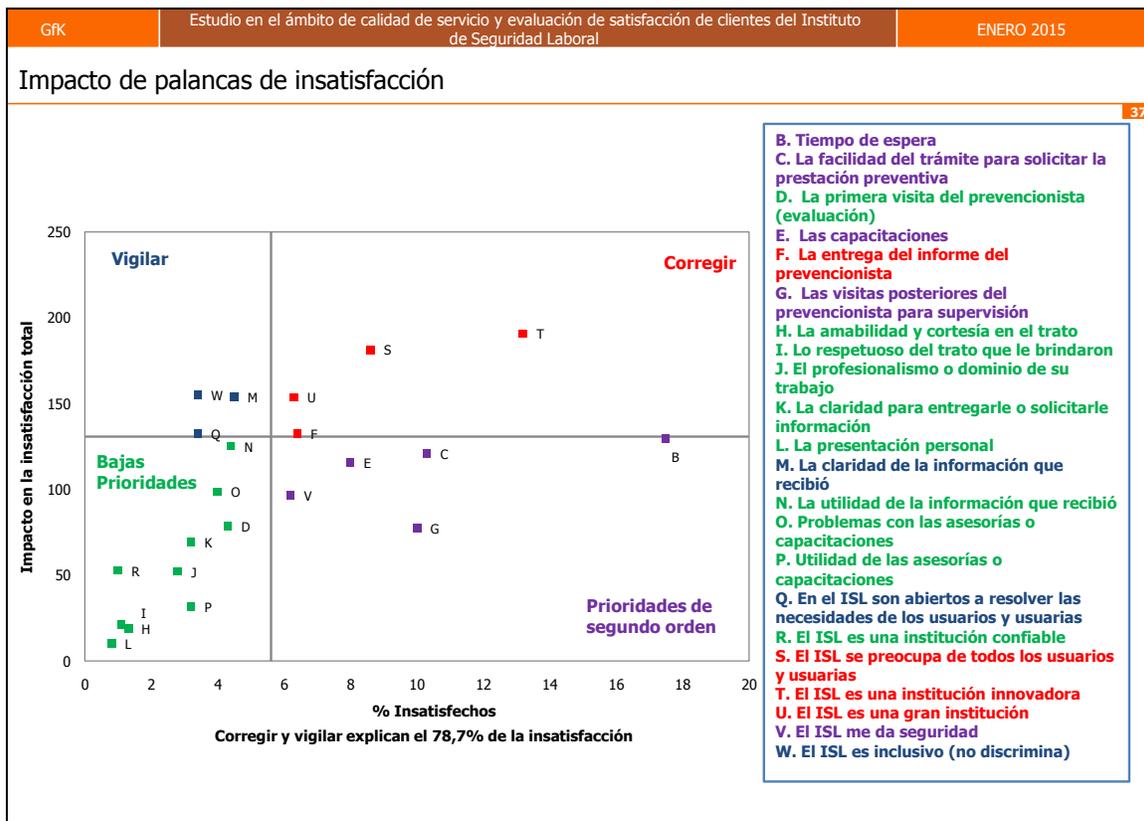
**Como focos prioritarios de mejora se encuentran la facilidad del trámite para solicitar la prestación preventiva, la primera visita del prevencionista (evaluación), las capacitaciones, la entrega del informe del mismo y las visitas posteriores para supervisión.**

**A nivel de imagen, los focos prioritarios de mejora son el hecho de que el Instituto de Seguridad Laboral se preocupe por todos los usuarios y usuarias, sea una institución innovadora y que sea una gran institución.**

La gráfica incluida a continuación muestra cómo se distribuyen las variables del modelo según sea su impacto en la insatisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral. En este caso, se consideró como insatisfechos a aquellos usuarios y usuarias que evaluaron con notas 1 a 5, quienes constituyen un 11%. Se trabajó con este espectro de calificaciones debido a que se buscó trabajar con la masa crítica de los usuarios y usuarias consultados.

Aquellos atributos que se erigen como palancas de insatisfacción son aquellos que se encuentran clasificados en “Corregir” y en “Vigilar”, los cuales deben tenerse en cuenta para disminuir los niveles de insatisfacción total. En este caso, ambas categorías explican el 78,7% de la insatisfacción. Los atributos clasificados como *Key Dissatisfiers* son:

- El Instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora
- El Instituto de Seguridad Laboral se preocupa de todos los usuarios y usuarias
- El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo (no discrimina)
- La claridad de la información que recibió
- El Instituto de Seguridad Laboral es una gran institución
- La entrega de informe del prevencionista
- En el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a responder las necesidades de los usuarios y usuarias.



Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Sin embargo, 15 de las 22 variables incluidas en el modelo se encuentran en las categorías de bajas prioridades, lo que implica que no es necesario implementar disposiciones para disminuir la insatisfacción, explicando sólo el 21,3% de las bajas evaluaciones.

Dentro de las variables que comprenden las bajas prioridades se encuentran:

- La primera visita del prevencionista (evaluación)
- La amabilidad y cortesía en el trato
- Lo respetuoso del trato que le brindaron
- El profesionalismo o dominio de su trabajo
- La claridad para entregarle o solicitarle información
- La presentación personal
- La utilidad de la información que recibió
- Problemas con las asesorías o capacitaciones
- Utilidad de las asesorías o capacitaciones
- El Instituto de Seguridad Laboral es una institución confiable

Las variables que comprenden las prioridades de segundo orden son:

- Tiempo de espera
- La facilidad del trámite para solicitar la prestación preventiva
- Las capacitaciones
- Las visitas posteriores del prevencionista para supervisión
- El Instituto de Seguridad Laboral me da seguridad

#### **4. Sumario de Recomendaciones**

A continuación se incluye el sumario de recomendaciones tácticas obtenido a partir del análisis KDA desarrollado para el Instituto de Seguridad Laboral.

GfK		Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de clientes del Instituto de Seguridad Laboral				ENERO 2015		
Recomendaciones - Focos Prioritarios de Mejora								
INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL								
Plataforma de atención Presencial	Plataforma de atención telefónica	Plataforma de atención en internet		Prestaciones Médicas		Prestaciones Económicas	Prestaciones Preventivas	
La utilidad de la información asociada a esa respuesta	Marcar el número de atención regional	La facilidad para encontrar en el sitio la información o servicio que necesitaba	La facilidad para entregar lo que usted necesitaba	Atención en el módulo del Instituto de Seguridad Laboral	El Instituto de Seguridad Laboral es una gran institución	La facilidad para realizar estos trámites	La facilidad del trámite para solicitar la prestación preventiva	Las visitas posteriores del prevencionista para supervisión
La comodidad y espacio de la sala de espera	Esperar hasta que respondan la llamada	La claridad de la información obtenida en el sitio	La facilidad con la que realizó en el sitio las tareas y/o trámites que necesita realizar	Entrega del diagnóstico por parte del médico	El Instituto de Seguridad Laboral me da seguridad		La primera visita del prevencionista (evaluación)	El Instituto de Seguridad Laboral se preocupa de todos los usuarios y usuarias
La comodidad del lugar donde atendieron su requerimiento	Primer contacto con la persona del Instituto que atiende la llamada	La calidad de la ayuda y asistencia entregada por el sitio	La facilidad para acceder y descargar lo que usted necesita	El Instituto de Seguridad Laboral se preocupa de todos los usuarios y usuarias			Las capacitaciones	El Instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora
	El personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento						La entrega del informe del prevencionista	El Instituto de Seguridad Laboral es una gran institución

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

### 5.3 RESULTADOS CUALITATIVOS: ANÁLISIS DE LOS FOCUS GROUPS

A continuación, se exponen los resultados de la etapa cualitativa del estudio. Para contextualizar su lectura, se debe destacar que lo que aquí se expone corresponde a las opiniones vertidas por los propios usuarios, los cuales en muchas ocasiones caen en imprecisiones a la hora de reconstruir su experiencia con el Instituto, esto fundamentalmente por la vinculación puntual y/o esporádica que tuvieron con él. Esto se plantea, más que nada, como un hecho de la causa, que sirva para ponderar lo que aquí se expone en términos evaluativos, para los distintos productos estratégicos del Instituto.

#### a) Plataforma de Atención

##### Expectativas y atributos valorados

Al pensar en contacto con centros de atención al cliente del servicio público, destacan positivamente la experiencia que han tenido con algunas sucursales de FONASA y la Inspección del Trabajo. Principalmente por la rapidez en la atención, la cordialidad en el trato y el conocimiento que tiene el personal<sup>8</sup>.

- *“La atención excelente, uno llega a sacar número, uno pasa nomás, no hay que esperar horas”*
- *“Y la persona que te atiende igual, es grato, es grato llegar ahí. Antes no era así, ahora es así”*
- *“No hay nadie ahí que esté colocado por otra cosa. Usted conversa con cualquier y la respuesta que tiene que dar, es una respuesta seca, profesional”*

Otra cuestión que en general molesta a los participantes al enfrentarse con una institución pública es el reducido tamaño de las oficinas y la aglomeración de personas, así como también la lentitud en la atención. Se critica el servicio del COMPIN y el Ministerio de Transporte.

- *“El espacio es muy chico, hay mucha gente, demasiada gente, porque... ya sea taxistas, furgones escolares, entonces todos llegan ahí”*
- *“El COMPIN, tú vas a tramitar una licencia y tienes que hacer una cola que llega a dar vuelta la calle, y hay 2 personas atendiendo”*
- *“Hay una cosa que sí irrita, no me ha tocado pero sí verlo, que el empleado trata al público como olvidándose de quién sirve a quién”*

Por lo tanto, se espera encontrar un servicio público que cumpla con las siguientes características:

- **Atención:**
  - **Rápida:** Que no se necesite destinar demasiado tiempo al trámite, idealmente sin filas de espera y con personal suficiente que permita atender a una mayor cantidad de público.
- **Personal de contacto:**

---

<sup>8</sup> Esto remite a un ejercicio que se les pidió realizar a los asistentes, en el cual se les solicitó que pensarán en una experiencia de buena atención en su relación con servicios públicos, sin pensar aún en el Instituto de Seguridad Laboral.

- **Amable:** Es muy importante sentir una buena recepción a su requerimiento, encontrar un trato cordial y que existe disposición a escucharlo.
  - **Con conocimiento/ Experticia:** Se espera relacionarse con personal capacitado, profesional, que conozca el ámbito en que trabaja y pueda entregar respuestas informadas.
- “Al final, todo se resolvió, después de varias consultas a internet, llamados telefónicos al Instituto de Seguridad Laboral y todo el cuento, se solucionó”

Así podría plantearse, que el atributo más importante en las distintas plataformas de atención es el **conocimiento**, poder entregar información y orientación adecuada.

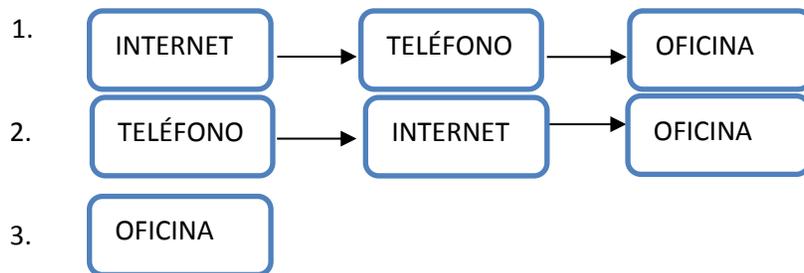
### Ciclo de servicio del proceso

Los principales motivos de contacto fueron:

- **Afiliarse:** Incorporar a sus trabajadores al seguro contra Accidentes del trabajo y Enfermedades Profesionales.
- **Desafiliarse:** Retirar a sus empleados del Instituto de Seguridad Laboral, para incorporarlos a la ACHS o CCHC.
- **Prestaciones económicas:** Licencia por accidente de trayecto.

Para lograr esto, se generan distintas ruta de contacto, hay personas que van directamente a las oficinas, otras que prefieren comenzar por el teléfono y otras por internet.

Entonces, se tendrían tres rutas, con los mismos puntos de contacto que intercambian el orden:



**RUTA 1:** El paso a un siguiente punto de contacto se realiza cuando en el anterior no se encontró la información que se buscaba. Es decir, si en *Internet* no lograron informarse deciden llamar al *teléfono* que aparece en la web, y si en éste no lograran aclarar sus dudas acuden a una *oficina*.

**RUTA 2:** Se prefiere hablar *telefónicamente* con alguien que pueda orientarlos, luego se acude a *Internet* cuando se necesita descargar algún documento o corroborar información y finalmente se acude a las *oficinas* para entregar la documentación.

**RUTA 3:** Se prefiere ir directamente a la *oficina* principal o sucursales cuando se necesita realizar algún proceso presencialmente. Principalmente trámites de afiliación o prestaciones económicas.

Cabe destacar que todos terminan acudiendo a las oficinas, el principal momento de contacto con los beneficiarios.

## Evaluación del servicio del Instituto de Seguridad Laboral

La evaluación del servicio es distinta dependiendo del punto de contacto:

- **Internet:** Se critica que no se encuentra toda la *información* necesaria, sobre todo respecto de los pasos a seguir ante accidentes o enfermedades profesionales. Sí se destaca positivamente que se puedan descargar formularios para iniciar los trámites, por ejemplo formulario DIAT.

*“La crítica, no es una página de información, es una página de venta”*

- **Teléfono:** En general molesta la música en espera y que se demore en lograr contactarse con alguien. Se critica la *capacitación* de las teleoperadoras, consideran que no hay un protocolo de *información*. Se espera que quien conteste, sepa entregar respuestas claras y consistentes, si se llama en otra oportunidad o se habla con otra persona, que se mantenga la misma información.

*“Yo calculo que las 2 primeras no tenían idea de lo que le estaba preguntando.”*

- **Oficina:** Tanto en la oficina central (Teatinos) como en las sucursales de Ñuñoa y Escuela Militar, han encontrado personal *amable*, con muy buena disposición a atenderlos y con completo *conocimiento*. Sin embargo han tenido que *esperar* (30 min aprox.) para ser atendidos, lo cual se compensa con la calidad de la atención recibida. Se menciona que no es fácil encontrar la sucursal de Escuela Militar, no es visible.

*“Ese hombre sabía mucho, yo conversé un rato largo con él, se las sabía todas... Eso, que ese hombre, en realidad, casi olvidé todo lo malo”*

*“Cuesta llegar, incluso, en una ratonera, abajo está. Escondido, así como que la gente no llegue”*



**Percepción e imagen del Instituto de Seguridad Laboral:** Vínculo y significados asociados al Instituto de Seguridad Laboral

En general, para los participantes del Instituto de Seguridad Laboral representa una institución desconocida y compleja (por no entenderla), se sabe que ayuda brindando protección, pero no se siente presente ni que tenga interés en sus beneficiarios.

Se asocia a conceptos como:

Desde un ámbito **comunicacional**:

- **Confusión**: Por sentir que no existe una comunicación fluida, ellos como beneficiarios no tienen claridad de cuáles son los servicios ofrecidos por el Instituto de Seguridad Laboral, cómo opera el seguro y qué derechos o deberes tienen.

Desde el ámbito del **seguro**:

- **Tranquilidad**: Una vez que ya lo conocen, sienten que están protegidos ante distintos eventos que podrían ocurrirles en el trabajo y/o trayecto. Es un alivio poder contar con ello.

Desde el ámbito del **personal de contacto**:

- **Amabilidad**: Algo destacado por los participantes es el trato que brinda el personal del Instituto de Seguridad Laboral, por lo general han tenido muy buena acogida.
- 

Lo anterior se refleja en las siguientes imágenes seleccionadas por los participantes:



-“Mí me dio tranquilidad, no he tenido nunca ningún problema. Y las veces que yo me presenté, siempre me solucionó el problema, así que yo puedo estar tranquila”

- “Yo creo que amabilidad, vamos a poner una cara sonriente, porque el caballero es bastante amable, por decirlo”



-“No muestra las posibles capacidades o las capacidades potenciales que podría tener, en el sentido que frente a una empresa pequeña, no tiene ningún acercamiento, respecto a cómo trabajar, cómo relacionarse con él y los servicios que podría obtener”



-“Esto me va a hacer bien, pero no estoy convencido, no tengo mucha información”

-“El Instituto de Seguridad Laboral es una institución sólida, arraigada, pero que tiene muchas aristas, muchas ramas y mucho ‘pericuetto’, por donde uno se puede ir, y la verdad es que uno nunca ve la copa”

- “Resulta que ella, a lo mejor, no sabe que está afiliada, ¿No cierto? Y que... y como no sabe cuáles son sus derechos, ahí está. Y como que la institución tampoco sabe que ella se accidentó”



-“Porque es la ley, es sí o sí, así la veo. A mí me decían: ‘Traiga’ y yo llevaba, o sea así se hace. Claro, no es que la persona me lo haya dicho de esa forma, sino que el objetivo es ese”

**Personalidad de marca**

Los beneficiarios tienden a ver al Instituto de Seguridad Laboral como una institución distante, de la que no saben mucho.

El vínculo es mínimo, se le asocia a una relación con un conocido, alguien que no es cercano.

Se proyecta en una persona con las siguientes características:

**Tabla 28: Personalidad de Marca Plataforma de Atención**

Sexo	Hombre o Mujer
Edad	45-60 años
GSE	Medio-Alto
Profesión	Médico, Asistente social
Comuna donde vive	Barrio alto
Personalidad	Formal, directo, experto, cordial, atento
Personaje famoso	Mauricio Bustamante, Alejandro Guillier

Fuente: Elaboración propia en base a información focus group.

- *“Yo me lo imaginaria, un funcionario con experiencia para aprender a informar”*
- *“Cordial, con un muy buen sueldo claro”*
- *“Tendría que ser una persona inquisitiva, que pregunte”*
- *“Tal cual como es, un periodista que uno ve todos los días, pero es desconocido”*

## **b) Prestaciones Médicas**

### **Expectativas y atributos valorados**

En general, cuesta destacar a alguna institución del servicio público por entregar un servicio de excelencia, pero sí se pueden recordar buenas experiencias con algunas, principalmente basándose en la calidad de la atención y el personal de contacto (similar a lo destacado en el segmento de prestaciones económicas).

- *“En los espacios, la gente que te ayuda, donde puedes encontrar la información que necesitas. Es como un ambiente más cálido”(Municipalidad de Vitacura)*
- *“Yo fui a cambiar el carnet hace un mes, en agosto, al Registro Civil, al de Huérfanos, al central. Yo creo que tuve suerte, porque no me demoré más de 10 minutos”*

Mayoritariamente se considera que el servicio público entrega un mal servicio, lento y con muy mala atención al público. Son ciertas sucursales o incluso personas las que hacen la diferencia y permiten recibir una atención de mejor calidad.

- *“La atención, la gente está estresada. Tú llegas... porque los buenos días, buenas tardes, no te quita tiempo. Primero ni te saludan, te contestan mal, son contadas con los dedos las personas que te atienden bien”*
- *“La gente que trabaja en oficina, que trabaja en servicio público, piensan que valen más que uno que necesita hacer un trámite”*

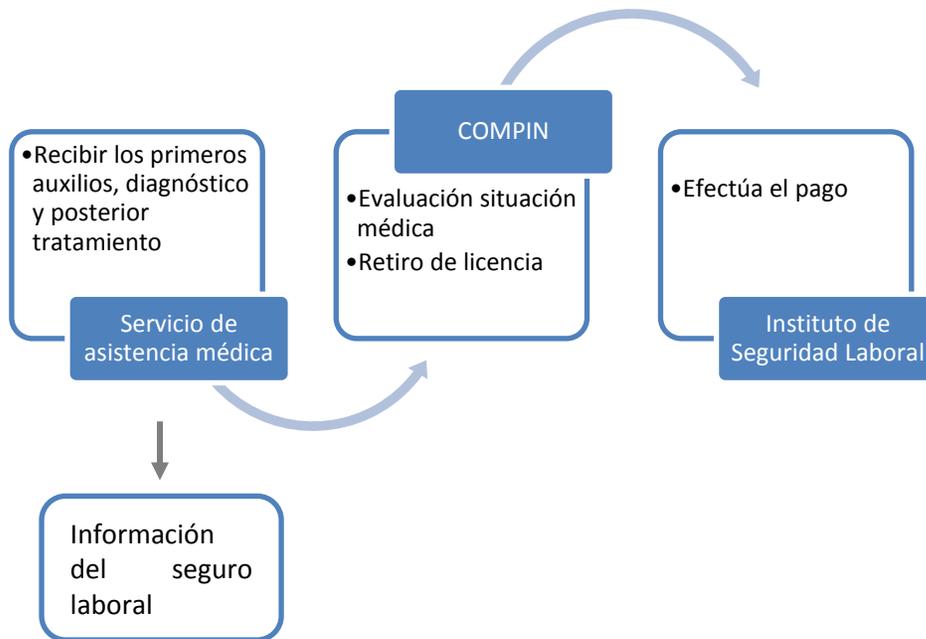
Por lo tanto, se espera recibir un servicio que tenga:

- **Atención**
  - **Rápida:** Que no se tenga que esperar horas para ser atendidos (sobre todo pensando en los centros de atención médica). Poder derivar y entregar información en el menor tiempo posible.
- **Personal de contacto**
  - **Amable:** Se necesita sentirse acogidos, que hay una buena disposición a atenderlos, orientarlos y ayudarlos.
  - **Informado:** Sentir que se está hablando con alguien con conocimiento, que las indicaciones que entregue serán correctas.

### **Ciclo de servicio del proceso**

Lo primero al enfrentarse a un accidente es decidir a dónde acudir y preguntarse a qué seguro se está afiliado. La totalidad de los participantes desconocía su seguro y se recurre al empleador para que le informe o bien se consulta en el módulo de atención del Instituto, dando el RUT personal y el de la empresa.

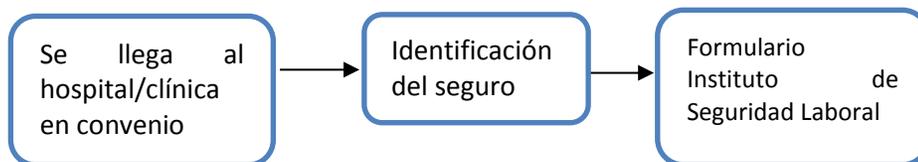
En general el proceso que se da es el siguiente:



### Servicio de asistencia médica

Lo primero que se realiza es ir a un centro asistencial. Dependiendo de la gravedad se dirigen al más cercano o algunos intentan ir al que crea puede estar afiliado su seguro o se relacione con accidente laboral como el Hospital de Trabajador, la ACHS o la Mutual.

Una vez que se llega al centro médico, se espera encontrar información sobre el seguro laboral al que están afiliados, es en ese momento cuando por primera vez, la totalidad de los participantes, escuchan hablar del Instituto de Seguridad Laboral. En esta instancia se les clasifica como 'pacientes ley' y se debe llenar un formulario de atención.



- *“Cuando llegué a atenderme a la Mutual, ingresaron el RUT del empleador y me dijeron: ‘Ah, no están afiliados’ y empezó la señorita a llamar, a llamar: ‘No aparece en ningún lado’. Y en eso llama mi compañero, que lleva muchos años trabajando en esta empresa de transporte, me dice: ‘Dame con la señorita’, le pasé el teléfono y dice: ‘Ah, ya’, y ahí saca el formulario, me dice: ‘Lléname este y te atendemos al tiro’.”*

Los atributos más importantes en esta etapa son la rapidez en la atención (sobre todo en los casos más graves) y la amabilidad u orientación del personal.

- **Atención:**
  - o **Rapidez:** No tener que esperar horas para realizarse algún examen o ser ingresados a alguna sala o procedimiento.
- **Personal de contacto:**
  - o **Amabilidad:** Encontrar personal cordial, que los reciba cálidamente, con buena disposición a atenderlos.
  - o **Orientación del seguro:** Disponer de información que les permita explicarles qué seguro tienen y cómo opera.

La mayoría se atendieron en la ACHS o en la Mutua y en general quedaron bastantes conformes con el servicio recibido. Los atributos destacados en ambas instituciones son los siguientes.

**Tabla 29: Comparación Mutua de Seguridad y ACHS**

MUTUAL	ACHS
Rápida atención	Rápida atención
Personalizado	Limpio/ Higiénico
Individual (privacidad)	Moderno
Mal servicio de traslado	Buen servicio de traslado
Desdoren en documentación entregada	Orden en documentación entregada

Fuente: Elaboración propia en base a información focus group.

- *“En la Mutua sales y no te entregan nada, o sea si uno no sabe eso antes, no los puedes pedir cuando te vas”*
- *“[En la ACHS] Ahí también iban entregando el informe de lo que me hacían durante el día.”*

Cabe destacar que se generan complicaciones con la emisión de las licencias. Se enfrentaron a problemas dependiendo si le daban licencia electrónica en vez de física y también cuando se emitía un certificado de reposo en vez de una licencia propiamente tal.

De ambas instituciones se critica que no tienen claridad del Instituto de Seguridad Laboral, no hay una coordinación con el instituto, ya que no poseen información de cómo actuar y no tienen ingresados en línea a sus afiliados.

## COMPIN

Algunos participantes han tenido que interactuar con el COMPIN, principalmente cuando ya han sido emitidas las licencias.

En esta instancia los usuarios buscan encontrar un servicio claro e informado. Se enfrentan a esta etapa sin tener mucho conocimiento sobre sus derechos y pasos a seguir, por lo tanto es relevante poder recibir completa orientación. Sin embargo, esta ayuda en general no se encuentra, sienten que es un proceso complejo y lento.

- *“Mi esposo fue al COMPIN, para ver qué pasaba con mis licencias, y le dijeron: ‘Sí, pero nosotros estamos esperando un informe que tiene que venir firmado por el jefe, una carta del jefe donde tiene que decir tal fue el accidente’, entonces mi marido dijo: ‘Oiga, pero si yo no vengo, ustedes no llaman para avisar y si yo no vengo en 2 meses, ustedes no avisan’.”*

### Instituto de Seguridad Laboral

No todos tenían total claridad de cuál es la función del Instituto de Seguridad Laboral en este momento, lo habían conocido como seguro laboral en la asistencia médica, pero algunos creen que no está ligado a las licencias.

Sólo algunos beneficiarios habían tenido que ir presencialmente a dejar las licencias.

- *“COMPIN te paga [la licencia] a través del Banco Estado”*
- *“A mí me lo paga mi empleador, después reembolsa con la ISAPRE”*

### Evaluación del servicio del Instituto de Seguridad Laboral

No se tiene muy clara la función del Instituto de Seguridad Laboral, ni se ha tenido mucho contacto con la institución. La satisfacción está relacionada principalmente con la información que han recibido, si han tenido claridad de cómo opera este seguro laboral.

En cuanto a los atributos relevantes de la atención, en general sienten que no existe mucha claridad en la entrega de información, pero no se responsabiliza en un 100% al Instituto, sino también a ellos como beneficiarios y a las mismas instituciones médicas. Por otra parte, quienes han tenido que acudir presencialmente al Instituto de Seguridad Laboral, consideran que les han brindado una atención cordial y amable, acogiendo sus inquietudes aunque no siempre contaban con una respuesta.



- *“La persona que te atiende, era como súper amorosa la señora”*
- *“Ellos trabajan ahí, se lo saben, pero si tú le tratas de decir: ‘No, pero es que yo entiendo que es así’, ahí ya no”*

Quienes han llegado a la etapa de cobrar la licencia, tienen una mayor claridad del rol del Instituto de Seguridad Laboral, pero sino, existe confusión. En general no se conoce, no está posicionado al nivel de la ACHS y la Mutual.

- *“El rol no se notaba, no era importante, pero es el que te paga”*

Por otra parte, entre quienes han tenido que cobrar las licencias, consideran que es positivo el que puedan ir a BancoEstado o ServiEstado, sobre todo éste último ya que no les toca hacer tanta fila.

## Percepción e imagen del Instituto de Seguridad Laboral: Vínculo y significados asociados al Instituto de Seguridad Laboral

En general, los beneficiarios se relacionan con el Instituto de Seguridad Laboral principalmente desde el ámbito de la información, según cuán claros han quedado con el proceso y si han podido entender el rol del Instituto de Seguridad Laboral.

Los principales conceptos que surgieron en torno a la **información** son:

- **Confusión:** Por no entender el procedimiento, cómo actuar, cuáles son los pasos a seguir.
- **Incomunicación:** Se considera que no existe comunicación entre las distintas instituciones que forman parte de este proceso, específicamente entre el Instituto de Seguridad Laboral y los prestadores médicos en convenio.

El principal concepto que surgió en torno a la **atención médica** fue:

- **Tranquilidad:** Cuando se obtiene una buena prestación médica (rápida, amable e informada) y se siente que se está cubierto por un seguro.

A continuación alguna de las imágenes elegidas para representar el significado que el Instituto de Seguridad Laboral tiene para ellos:



- *“No tuve problemas de atención, no tuve problemas de horario, me fueron a buscar a mi casa, hice todo tranquilo”*



- *“Porque no entendía nada y mi percepción era: ¿Cómo resuelvo esto? ¿Quién me va a responder? No tienen la información de cómo funciona ese Instituto de Seguridad Laboral. O sea, yo como que responsabilizo al Instituto de Seguridad Laboral, que no entrega o no arma esta... si alguien está afiliado con nosotros, estos son los pasos a seguir”*
- *“Llegué ahí, quedé que hago. “¿Qué va a pasar ahora? ¿Qué me van a hacer?”. No sabía si tenía que pagar, nada, nada”*



- *“Fue una lucha, fue de quién tenía más fuerza, porque ellos buscan la forma de no pagarte. Es que el COMPIN se demora hasta 15 días en aprobar tu licencia. Y cuando está aprobada, tu empleador o, en este caso, tú la ibas a buscar y la ibas a dejar al Instituto de Seguridad Laboral. Y después de eso, el Instituto de Seguridad Laboral te da otra fecha”*
- *“Una falta de comunicación entre las dos instituciones y entre el personal con los pacientes”*

**Personalidad de marca**

Los beneficiarios tienden a ver al Instituto de Seguridad Laboral como una institución distante, no lo conocen y no sienten que tenga interés en informales sobre sus beneficios o como opera. El vínculo es mínimo, se le asocia a una relación con un vecino, un simple conocido.

Se proyecta en una persona con las siguientes características:

**Tabla 30: Personalidad de marca Prestaciones Médicas**

<b>Sexo</b>	Hombre
<b>Edad</b>	40-60 años
<b>GSE</b>	Medio-Alto
<b>Profesión</b>	Ingeniero en comunicación, Abogado, Contador
<b>Comuna donde vive</b>	Providencia
<b>Personalidad</b>	Tímido, callado, sin iniciativa
<b>Personaje famoso</b>	No se logra asociar a algún personaje

Fuente: Elaboración propia en base a información focus group.

- *“Pelo claro, con zapatos bien lustrados. Como que nos mira y dice: ¿Qué hacen aquí ustedes?”*
- *“Él espera que nosotros le preguntemos, él no va a llegar a comunicarnos”*
- *“Un conocido. Es copuchento. Que sabe todo de todo, pero tú no tienes idea de quién es”*

### c) Prestaciones Económicas

#### Expectativas y atributos valorados

En general, al pensar en instituciones de servicio público, la primera reacción es recordar malas experiencias, espontáneamente se generan asociaciones negativas, como lentitud, demora, burocracia e incluso mentiras. Destacan como una de las peores instituciones al COMPIN, principalmente por la demora en recibir respuesta o solución a los trámites que han realizado.

- *“Iba a dejar al COMPIN y pasaba al tiro a evaluación, tienen una fecha y ahí tiene una fecha para llamar si la aceptaron o no. Yo llamaba: “No, es que todavía está en evaluación”. Iba para allá y estaban todas juntas, nunca las habían pasado a evaluación”.*

Sin embargo, al solicitar pensar en alguna buena experiencia, en que hayan quedado conformes con el servicio entregado, surgen algunas instituciones como Chile Atiende, FONASA y el SOA en las cuales han encontrado una atención rápida e información clara.

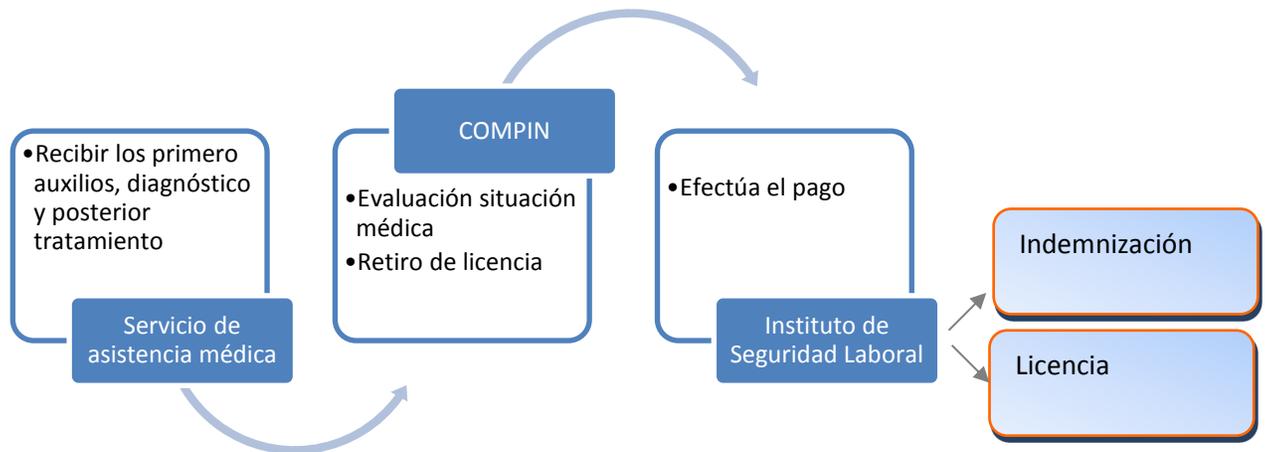
- *“Chile Atiende, avanza con números y atienden rapidito, que eso es lo mejor”.*
- *“En FONASA de repente te toca la suerte que te toca alguien que te atiende tan bien, que quedas claro con todo lo que necesitas, preguntas y te da buenas respuestas”.*

Así, cuando los usuarios deben asistir a alguna institución de servicio público, lo que más valoran es:

- **Atención:**
  - **Rápida:** Sin tener que hacer largas filas o esperar mucho rato a que atiendan a otras personas.
- **Personal de contacto:**
  - **Amable:** Se espera poder ser recibidos con cordialidad, un saludo y sonrisa son muy apreciados. Sentir que van a ser escuchados y que su problema es importante.
  - **Capacitado:** Con adecuada entrega de información u orientación. Se espera encontrar expertos, ya que son considerados la cara de la institución, por lo tanto deberían conocer a la perfección su área de información.

#### Ciclo de servicio del proceso

Al enfrentarse a un accidente laboral o de trayecto, en general hay desconocimiento del procedimiento a seguir, a dónde acudir en primera instancia y qué hacer después. La ‘ruta’ que siguieron se puede representar de la siguiente manera:



### Servicio de asistencia médica

En primera instancia es relevante la atención del médico tratante y el personal. Se espera poder encontrar profesionales competentes, que sean claros y directos, entregando también un trato cordial.

Además, es importante contar con orientación sobre el seguro laboral que se tiene y su cobertura. Que se pueda indicar claramente cuáles son los documentos que se necesitan reunir y cuáles son los pasos a seguir en adelante.

- *No sabía a lo que estábamos afiliados. Entonces, me dijeron: 'Anda al hospital', yo fui al SAPU, el SAPU me dijeron: 'No, esto es accidente laboral, usted tiene que ir al Hospital del Trabajador', primero me atendió una señorita del hospital, me dijo: 'Deme su RUT', se lo di y me dijo: 'No, usted no está afiliado al Hospital del Trabajador'; '¿Cómo puedo saber?'; 'Vaya donde el joven y con su RUT y el nombre de su empresa, van a ubicarlo'. Y así fue."*

Los principales centros asistenciales mencionados fueron:

- Mutual
- Hospital del trabajador
- Hospital del Salvador
- Traumatológico
- SAPU

Por lo tanto los atributos importantes del servicio de asistencia son:

- **Médico:**
  - **Capacidad del médico:** Un profesional experto, que sepa lo que hace.
  - **Entrega de información clara:** Que sea directo y explique las reales consecuencias del accidente/ enfermedad, para no generarse falsas expectativas de recuperación o que vayan a generarse deterioros con el tiempo.
- **Personal de contacto:**
  - **Cordialidad en la recepción:** Que el primer contacto en la atención médica sea amable y acoja su urgencia.

- **Orientación del seguro:** Disponer de información que les permita explicarles qué seguro tienen y cómo opera.
- **Transporte para las rehabilitaciones:**
  - **Estándar del servicio:** Que el servicio sea siempre igual, que el transporte ofrecido por externos a la institución no baje la calidad. Y que se ofrezca siempre, independiente de la distancia a la institución.

## COMPIN

En general, se asocia al COMPIN con una institución lenta y que demora el proceso. Se entiende que de ellos depende la aprobación de las licencias, por lo tanto si acá se retrasan, también se atrasa el pago.

- *“Yo tenía que ir a buscar la licencia al COMPIN para ir a dejarla al Instituto de Seguridad Laboral”*

Sin embargo, se menciona que luego de ir en reiteradas ocasiones y conocer al personal de atención al cliente, éste se vuelve más amable y se genera una relación cordial.

- *“A mí me tocó ir a Huérfanos, una gordita, al principio era pesada, pero después... cuando uno la conocía era súper simpática”*

Así se puede apreciar que los atributos importantes del servicio del COMPIN, son similares a los esperados de cualquier servicio público: rapidez y amabilidad (mencionado en el apartado anterior).

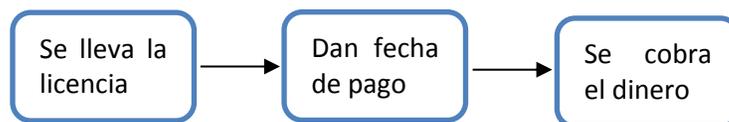
## INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

El Instituto de Seguridad Laboral se hace patente al momento en que se tiene que ir a dejar la licencia y cobrarla posteriormente o en el caso de corresponda recibir indemnizaciones.

Se le percibe principalmente como un ente ‘pagador’. Su rol es financiamiento.

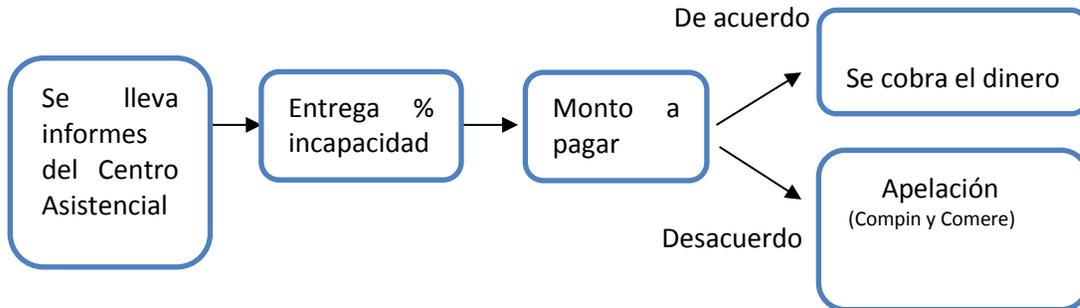
Específicamente, pensando en el **ciclo de servicio de la retribución económica**, los usuarios y usuarias relatan haber tenido contacto al llevar la licencia (ellos o algún tercero), en ese momento se les entregó una fecha en la que estaría disponible el pago y posteriormente acudían a cobrar su dinero, en las oficinas o sucursales, también en Chile Atiende o bien les era depositado en su cuenta bancaria.

### Licencia:



Cuando correspondía entregar una indemnización se generan dos rutas de acción, dependiendo de la conformidad que se tenga con el porcentaje de discapacidad entregado. Si no hay reparos, se espera recibir el monto de dinero ofrecido, cuando no se está de acuerdo o no se entiende bien el cálculo del monto, se acude o llama al Instituto de Seguridad Laboral para solicitar una revisión y si no cambia se apela a otras instituciones superiores.

**Indemnización:**



En ambos casos, licencias o indemnizaciones, los atributos valorados se relacionan principalmente con:

- **Rapidez del proceso:** Medido principalmente en el tiempo transcurrido hasta que recibió su dinero.
- **Confianza:** Reflejado en el cumplimiento de lo acordado, principalmente en que se respete la fecha de pago informada.
- **Información:** Poder encontrar respuestas claras a sus dudas y una orientación global de todo lo que conlleva este proceso de indemnización o licencias, por ejemplo, conocer el tiempo máximo que pueden estar sin trabajar (límite de tiempo con licencias) o qué significa estar indemnizado, cómo se calcula el monto a pagar, etc.

**Evaluación del servicio del Instituto de Seguridad Laboral**

La satisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral está relacionada principalmente con el monto de dinero recibido, principalmente en las indemnizaciones. Mientras más conformes están con la indemnización mejor evalúan al Instituto de Seguridad Laboral.

En cuanto a los atributos relevantes de la atención, en general sienten que cumplen con la rapidez y fechas de pago, pero no hay total satisfacción con la información entregada, no se han podido aclarar todas las dudas.



- *“Yo, al menos, no la conocía, pero llega a una parte que a todos nos satisface, la plata”.*
- *“Pagaban cuando ellos decían, no había ningún problema”.*
- *“El Instituto de Seguridad Laboral el que me dio el monto... tendría que haberme detallado qué es lo que me descontaron tanto”.*

### **Percepción e imagen del Instituto de Seguridad Laboral:** Vínculo y significados asociados al Instituto de Seguridad Laboral

De forma transversal, los beneficiarios se relacionan con el Instituto de Seguridad Laboral principalmente desde el ámbito de lo económico y desde lo emocional.

Desde lo **económico** asociado con:

- **Dinero:** Netamente el monto de dinero que recibió, ya sea por las licencias y/o indemnización.
- **Libertad económica:** Relacionado con el financiamiento económico mensual, podían continuar recibiendo cierto ingreso que le permitía sustentarse (a ellos y sus familias).

Desde lo **emocional** asociado con:

- **Tranquilidad:** Al contar con dinero mensual (licencia) o un gran monto total (indemnización), dejan de preocuparse por cómo solventarán sus vidas.
- **Conformidad/ Disconformidad:** El grado de acuerdo o desacuerdo con el monto de dinero entregado.
- **Desilusión:** Al no quedar conformes con el dinero entregado y/o haberse quedado con dudas del proceso.

A continuación alguna de las imágenes elegidas para representar el significado que el Instituto de Seguridad Laboral tiene para ellos:



- *“Porque me pagaron todas las licencias y la indemnización”*
- *“A mí me llegó en un momento justo de la indemnización que me la pagó y fue un momento que estaba súper mal, como preciso, por mi familia”*



- *“Quedé conforme, no tuve ningún problema, por es un trampolín nomás, pero el Instituto de Seguridad Laboral es el que paga. Los otros son todos trampolines, el Instituto de Seguridad Laboral es el que pagó. Yo ya llegaba ahí, era lo último”*



- *“Alivio, de salir sin incertidumbres o haberte quedado con una duda de algo”*
- *“Porque me produce tranquilidad, una seguridad”*
- *“Si tú no estás informado o las manos no te están protegiendo, dependiendo de quién te dé la información, tú vas a andar a la deriva sin tener ninguna información”*



- *“Porque está como medio enojado, medio triste. Elegí esa porque yo no quedé conforme con el pago que me hizo el Instituto de Seguridad Laboral ”*

### **Personalidad de marca**

Los beneficiarios de prestaciones económicas son el segmento que tiende a ver al Instituto de Seguridad Laboral más positivamente, en comparación con los demás segmentos.

La perciben como una institución protectora, que los acogerá y escuchará, pudiendo ayudarlos en sus problemas económicos principalmente.

Logra generar un vínculo con cierta cercanía, ya que se visualiza una relación de amistad con la institución, aunque no al nivel de un familiar o hermano.

Se proyecta en una persona con las siguientes características:

**Tabla 31: Personalidad de marca Prestaciones Económicas**

Sexo	Mujer
Edad	50-60 años
GSE	Transversal
Profesión	Asistente social, psicóloga
Comuna donde vive	Cualquiera (está en todos lados)
Personalidad	Fuerte, segura, observadora
Personaje famoso	No se logra asociar a algún personaje

Fuente: Elaboración propia en base a información focus group.

- *“Una madre con plata”*
- *“Alguien como cualquiera de nosotros”*
- *“Una persona que te dé confianza, que pueda darte una explicación”*
- *“Es que fuera amiga de todos, yo creo que no tendría un lugar determinado donde viviría, porque podrías encontrarla en cualquier parte”*

#### **d) Prestaciones Preventivas**

##### **Expectativas y atributos valorados**

La mayoría de los participantes no han recibido alguna capacitación o asesoría de otra índole que no sea de prevención de riesgo. Entre quienes sí la han recibido, se espera poder contar una guía acompañada, que la contraparte tenga experiencia en el tema, que se pueda interiorizar en las necesidades de la empresa y orientar detalladamente en las áreas pertinentes.

Así lo más valorado se relaciona con atributos del:

- **Personal de contacto:**
  - **Conocimiento/ Experticia:** Que sea una entidad que realmente domine el tema del cual está hablando. Pueda responder todas las dudas y explique claramente cualquier asunto relacionado.
  - **Orientación:** Que sea un asesor que se involucra, más allá de traspasar información, que pueda acompañar en procesos del terreno y hacer seguimiento a los avances.
- **Servicio:**
  - **Personalizado:** Idealmente desarrollar un programa específico para la empresa/institución a la que se le está brindando el servicio, de acuerdo a sus propias necesidades y las de sus empleados.

Una institución destacada fue la Corporación de Asistencia Judicial, que realizaba constantes visitas y brindaba asesoría en distintos ámbitos legales, explicando con claridad y orientando en temas de contratos de los trabajadores.

- *“Nos ha ayudado en un tema que tiene que ver con la parte administrativa y netamente legal con los trabajadores. Ahora quedó todo ordenado, todo legal”.*

##### **Ciclo de servicio del proceso**

El ciclo inicia por una necesidad forzada, la totalidad de los participantes se vieron obligados a buscar información sobre prevención de riesgos, no surge como una inquietud espontáneamente.

Al existir estas normativas legales, se busca una institución que pueda brindarles asesoría al respecto, se mencionan la ACHS y la Mutual de Seguridad, para llegar finalmente a recurrir a su organismo administrador del Seguro: El Instituto de Seguridad Laboral.

Entonces cuando se genera esta necesidad, se busca con quién se está afiliado en el seguro laboral y se contacta (telefónica o presencialmente) para pedir orientación, una asesoría y posterior visita del prevencionista en riesgos.

Por lo tanto el ciclo de servicio de este proceso, podría representarse en el siguiente esquema:



### 1. Imposición legal

Se desencadena principalmente por una imposición de un tercero, ya sea un cliente que exige documentación sobre la seguridad laboral de la empresa o bien por verse enfrentado a alguna multa, presión de la inspección del trabajo o SESMA.

- *“Como yo nunca había sido sancionado con una multa de ese tipo y era posible obtener una capacitación a cambio de una multa”*
- *“Cuando estás con la soga al cuello, cuando tienes una visita noruega, de unos gringos”*

### 2. Contacto con el Instituto de Seguridad Laboral

En primera instancia se consulta por los servicios que pueden entregarles, si cuentan con un prevencionista en riesgo y material de apoyo para sus empresas.

El primer contacto tiende a ser telefónico y posteriormente se puede acudir a las oficinas, sobre todo a buscar material, como por ejemplo, señaléticas.

Algunas de las solicitudes que se generan, se relacionan con ayudar a confeccionar un mapa de riesgo o que vaya un prevencionista a la empresa e incluso regularizar la situación con los empleados, confeccionando el reglamento interno de higiene, orden y seguridad.

Para los beneficiarios es importante contar con **buena disposición** a clara todas las dudas y contar con suficiente material de apoyo (**información**).

- *“La verdad es que no sabíamos si el Instituto de Seguridad Laboral daba algún tipo de servicio y llamamos, y nos dijeron: ‘Sí’”*
- *“Le ayudan a uno, para poder identificar dónde están los posibles peligros o los riesgos de accidente que, en este caso, es lo que uno tiene que reducir a cero”*

### 3. Asesoría

Los usuarios hablan de dos modalidades de asesorías:

- **Capacitaciones:** Reuniones a las que acuden junto a otros empleadores en las cuales se tratan diferentes temáticas, que posteriormente cada persona tratará de implementar y/o enseñar en sus respectivas empresas.
- **Visitas del prevencionista:** El prevencionista acude a la empresa a para hablar con el dueño o cargo representante y a veces también con los trabajadores. Puede ayudar con sugerencias sobre la infraestructura o elementos de seguridad del vestuario de los trabajadores y también referente a protocolos o manuales internos.

Para los usuarios, es importante sentir que se está frente a una institución con **profesionales expertos**, que conocen la ley y pueden orientarlos en todos los ámbitos referentes a seguridad.

- *“Para mí, es significativo, porque ellos son los que realmente saben cuáles son los procedimientos”*

### 4. Implementación

En esta etapa los usuarios y usuarias se encuentran más bien solos, corresponde a poner en práctica todo lo aconsejado por el Instituto de Seguridad Laboral.

La mayoría de los participantes hablan de dos dificultades en la implementación de los planes de prevención de riesgo:

- **Costo de realizar cambios en la infraestructura:** La mayoría son PYMEs por lo cual no cuentan con muchos recursos para compra de elementos de seguridad o desarrollar cambios en la empresa, como emparejar suelo o pintar zonas de carga y descarga, etc.

*“No las compran, porque significa costo. Entonces, quedan hasta ahí”*

- **Operarios/ trabajadores que no cooperan:** Todos los empleadores manifestaron que no es fácil que sus trabajadores entiendan y cumplan con los requisitos de seguridad. A veces tienen todos los implementos de seguridad pero no los usan.

*“El trabajador siempre está acostumbrado a que quiere hacer las cosas como se le ocurre a él y si uno lo encamina o le exige, uno es malo. O sea, anda molestando o molesta y todo eso”.*

En esta etapa, en que el Instituto de Seguridad Laboral casi no está presente, los beneficiarios plantan que sería útil mayor **apoyo en terreno**, que pudieran acercarse más a los trabajadores y tratar de generar conciencia de los peligros de su trabajo.

### Evaluación del servicio el Instituto de Seguridad Laboral

Se genera distinto nivel de satisfacción dependiendo del ciclo del servicio de esta prestación preventiva:

1. **Contacto:** En general los beneficiarios se encuentran satisfechos con esta etapa, se han sentido acogidos y sienten que el personal ha sido amable. Hay una buena disposición a ayudarlos.
  - *“Tuvimos una muy buena respuesta de ellos, con mucha voluntad, se notaba que tenían pocos recursos, pero sí notamos muy buena disposición a ayudar y a colaborar que saliéramos con nuestros objetivos”*
  
2. **Asesoría:** Se genera diferente nivel de satisfacción según la modalidad de asesoría que se esté considerando.
  - **La capacitación presencial:** se encuentran conformes, tanto por el contenido, como por el conocimiento del personal que desarrolla la actividad. Además es valorado que se llame para invitar a otros programas.
  - *“La información es clara, es clarísima. De hecho, nos hacían participar en elaborar, cada uno, un mapa de riesgos de su empresa. A uno, eso lo ayudaba a visualizar dónde habían factores de riesgo.”*
  - *“Ellos me han llamado para ofrecirme capacitaciones, por ejemplo, tienen X días, tienen durante una mañana, una capacitación de mapas de riesgo, por ejemplo”*
    - **Visita prevencionista:** hay beneficiarios satisfechos y otros en menor medida, depende de cuánto se involucre el prevencionista, por ejemplo, si llega sólo a nivel de conversación con el dueño o si también habla con los trabajadores.
  - *“El prevencionista que llega, o nos ha tocado, lo ha atendido el dueño, llegan hasta la oficina”*
  
3. **Implementación:** En esta etapa se espera que haya mayor participación del Instituto de Seguridad Laboral, ya sea tratando de entregar alternativas más económicas para desarrollar cambios de infraestructura y también estando más en contacto con los trabajadores, lograr que cumplan con los requisitos de seguridad.
 

También surge el requerimiento de que el Instituto de Seguridad Laboral tome un papel más activo en supervisión de la implementación de las sugerencias entregadas, ya que consideran que si realizaran más visitas de inspección, se favorecería la ejecución de los planes de seguridad.

  - *“Tener mayor cantidad de visitas, directamente a los trabajadores y no esperar solamente que uno les pida, sino que ellos, de vez en cuando, ir y solicitar, porque ellos son, en realidad, los que tienen que hacer cumplir esta normativa, por lo tanto podrían ser, un poco, más exigentes.”*

- *“Como no tiene financiamiento, no tendrá un presupuesto como para mandar a terreno, seguramente o fiscalizar tantas empresas, pero es que en cada comuna, también, hay oficinas del Instituto de Seguridad Laboral ”*

En síntesis, considerando los atributos más importantes de cada etapa del ciclo de servicio del Instituto de Seguridad Laboral, se genera la siguiente evaluación:



#### Percepción e imagen del Instituto de Seguridad Laboral: Vínculo y significados asociados al Instituto de Seguridad Laboral

En general, para los beneficiarios del Instituto de Seguridad Laboral ha significado una gran orientación y les ha ayudado a regularizar su situación legal en lo referente a prevención de riesgos. Sin embargo, se le considera una institución más bien distante, no se sienten que el Instituto de Seguridad Laboral tenga interés por mantener un contacto y escuchar sus nuevas necesidades.

Es así como se asocia con conceptos en torno a **necesidades** no cubiertas hasta el momento, sobre todo relacionadas con asumir un rol más activo:

- **Supervisión:** Ejercer un rol más activo en cerciorarse si se han realizado los cambios sugeridos.
- **Llegar al trabajador:** Ser un ente con contacto directo con los empleados, motivarlos y explicarles a ellos que son los directamente afectados por estas normativas.

Y también desde cómo se percibe la **relación**:

- **Esfuerzo:** Ya que para ellos como pequeñas o medianas empresas no es fácil poder implementar todos los requisitos de seguridad, ya sea desde un ámbito económico como de liderazgo hacia los trabajadores.
- **Protección:** Se entiende que finalmente es una ayuda en un tema desconocido para la mayoría y que busca resguardar la seguridad tanto de ellos (dueño/ administrador) como de sus trabajadores.

A continuación alguna de las imágenes elegidas para representar el significado que el Instituto de Seguridad Laboral tiene para ellos:



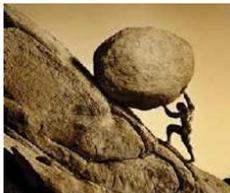
- *“Lo que tiene que ver con la empatía, empatía de las personas cómo te acogen”*
- *“Si yo no soy bien asesorada y no tengo un buen recibimiento en algún lado, difícilmente se me van a abrir las posibilidades para yo aprender y traspasarle a mis trabajadores”*



- *“No solamente, para auscultar, a ver qué problemas tiene la empresa. Yo como director ejecutivo o cómo podríamos decir, fiscalizador de los problemas de los trabajadores de la empresa, voy a ir a asegurarme si se cumplió, ¿Sigue la receta o no sigue la receta?”*



- *“El Instituto de Seguridad Laboral es el que está dando las instrucciones, ya sea a unos trabajadores, que les podría estar indicando cómo son los procedimientos de trabajo que tiene ejecutar cada uno de ellos”*



- *“Lo veo difícil por el costo que tiene, para una empresa pequeña. Traerlos, no significa lo que hemos hablado aquí, yo creo que todos concordamos en que vienen... tú los llamas cuando necesitas una charla, cuando necesitas que te ayuden con un documento, pero cuando ya implica hacer una infraestructura mayor, como que hasta ahí llega la relación”*

Por otra parte, se genera la impresión de que es una institución de poco recursos y que también trabaja con empresas de pocos recursos. Por lo cual no se le exige tanto o se justifican ciertos elementos como que no siempre hay disponibilidad de materiales de apoyo como señaléticas o recursos para realizar visitas frecuentes.

*“Aportarnos con algunas cosas, como letreros, señaléticas, etcétera. En ese minuto, les pedimos algo, pero estaban muy desprovistos de material, se nota que tienen pocos recursos”*

### **Personalidad de marca**

Los beneficiarios tienden a ver al Instituto de Seguridad Laboral como una institución distante, que no asume un rol activo para apoyarlos.

El vínculo es mínimo, se le asocia a una relación con un vecino o amigo lejano, con el cual se contactan sólo cuando se necesita algo (relación utilitaria).

Se proyecta en una persona con las siguientes características:

**Tabla 32: Personalidad de marca Prestaciones Preventivas**

<b>Sexo</b>	Hombre
<b>Edad</b>	55 años
<b>GSE</b>	Medio-Alto
<b>Profesión</b>	Técnico en RRH, funcionario público.
<b>Comuna donde vive</b>	Plaza Italia hacia arriba
<b>Personalidad</b>	Tímido, escrutador, callado, sin iniciativa
<b>Personaje famoso</b>	Un político en general

Fuente: Elaboración propia en base a información focus group.

- *“Me lo imagino una persona muy seria, poco empática”*
- *“Se maneja a nivel de papeles”*

*“¿Y sabes lo que se me asemeja? He visto documentales, cuando hay personas que están haciendo un safari en medio del desierto y dicen: “No se pueden involucrar con los animales”. O sea, si hay alguno que está comiéndose al otro... no se pueden involucrar”*

### **A modo de conclusión**

En general, de forma transversal, los atributos más importantes para los beneficiarios (independiente de la prestación recibida) son:

- Rapidez en la atención
- Amabilidad del personal
- Conocimiento/ Capacitación del personal

Hay coincidencia en que todos los beneficiarios consideran que el personal de contacto del Instituto es bastante amable y domina la información que entrega (a excepción del call center).

Hay discordancia en cuanto a la rapidez de la atención, vía telefónica es más lenta y presencial depende del trámite que se va a realizar.

Por otra parte, se considera que cumple con lo acordado, principalmente en cuanto a fechas de pagos.

Transversalmente se aprecia un vínculo lejano con la institución. Es un ente desconocido, con el cual no se tiene mucho contacto, y sólo se comprende un poco más su función cuando se ha tenido que utilizar algún servicio.

La mayoría de los participantes, sienten que no hay interés por acercarse a sus beneficiarios, critican que no se asume un rol activo en visitarlo o entregar información.

Cuando se conoce de sus beneficios o se ha tenido un mayor acercamiento, principalmente en los casos de accidentes laborales, se le asocia con protección y seguridad, ya que logran entender su función. Así los beneficiarios de prestaciones económicas sí tienen una mejor imagen del Instituto de Seguridad Laboral, aunque el vínculo sigue siendo distante.

Los elementos de servicio en los que el Instituto de Seguridad Laboral podría trabajar o potenciar están en la línea de la atención y el personal de contacto. En donde es importante intentar que los trámites se demoren lo menos posible y que su personal esté siempre bien informado o capacitado, además de continuar brindando un trato cordial.

Sin embargo, hay otros elementos importantes para los usuarios, principalmente de prestaciones económicas y médicas, que inciden en la satisfacción, pero que no dependen directamente del Instituto de Seguridad Laboral, por ende no son accionables. Éstos se relacionan con el tiempo total que transcurre desde que se emite la licencia en el centro asistencial hasta que se obtiene el pago y específicamente el monto de dinero a entregar.

Por otra parte, sería importante poder implementar mejoras en la comunicación con los beneficiarios y así intentar tener un rol más activo y disminuir el nivel de desinformación actual.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 1. Conclusiones

A nivel general se observa que los principales atributos que los usuarios y usuarias destacan como valiosos en la atención del servicio público son la rapidez y cordialidad en la atención, además del conocimiento del personal. En las evaluaciones cuantitativas esta valoración se ve reflejada en las satisfactorias evaluaciones que presenta el Instituto de Seguridad Laboral, llegando a que tres cuartas partes de los consultados se muestran satisfechos con el servicio recibido, siendo las prestaciones preventivas el mejor evaluado, seguido por las prestaciones médicas, plataforma de atención y finalmente prestaciones económicas.

La imagen que proyecta el Instituto de Seguridad Laboral se encuentra ligada a una relación distante pero confiable. Transversalmente se aprecia un vínculo lejano con la institución. Es un ente desconocido y sólo es posible comprender un poco más su función cuando se ha tenido que utilizar algún servicio, la mayoría de las veces no en forma voluntaria, sino que obligado por las circunstancias.

Pero, es importante relevar que el Instituto de Seguridad Laboral queda invisibilizado frente a otras instituciones que tienen mayor contacto con los usuarios y usuarias, lo que implica que las malas experiencias se proyectan también hacia el Instituto. Esto ocurre principalmente en el caso de prestaciones médicas y prestaciones económicas, las que se ven fuertemente permeadas por el COMPIN, los prestadores en convenio y las instituciones que entregan el beneficio en forma presencial. Por el contrario, en el caso de las plataformas de atención y las prestaciones preventivas el vínculo es mucho más directo, razón por la cual la satisfacción tiende a enfocarse en el servicio en sí.

Su invisibilización se encuentra ligada, además, al poco interés que perciben los usuarios y usuarias a que la institución se acerque en forma voluntaria, lo que implica que siempre son ellos quienes deben asumir el rol activo en la búsqueda de información. Esto queda principalmente demostrado en prestaciones económicas y médicas, en las cuales se debe realizar una extensa tramitación para el logro de beneficios y licencias. Caso contrario ocurre con las prestaciones preventivas, en que el acceso a las capacitaciones y visitas es más expedito, llegando muchas veces el experto a la misma empresa a ofrecer los servicios.

A pesar de lo anterior, el Instituto de Seguridad Laboral es considerado una institución confiable, que proyecta seguridad en los usuarios y usuarias una vez que logran tomar contacto con la institución. De hecho, se le asocia con protección y seguridad, ya que logran entender su función y la importancia que éste tiene ante la ocurrencia de un accidente o una enfermedad profesional. Así, los beneficiarios de prestaciones económicas tienen una mejor imagen del Instituto de Seguridad Laboral, aunque el vínculo sigue siendo distante.

Por otra parte, uno resultado de orden negativo corresponde a lo burocrático de las tramitaciones y la lentitud de los trámites realizados, elemento común en las insatisfacciones de todos los productos. Lo anterior se relaciona con la concepción de lo poco innovadora que resulta la institución, siendo uno de los atributos de imagen peor evaluados por los usuarios.

Según segmento es posible concluir lo siguiente:

### ***Plataforma de Atención***

La plataforma de atención del Instituto de Seguridad Laboral logra un nivel de satisfacción de 73,8%, presentando una diferencia de 1,5 puntos porcentuales respecto a la pregunta inicial. Esta diferencia se muestra como no significativa, lo cual da cuenta que, exponer al usuario o usuaria a las experiencias ligadas con la institución, no implicó un cambio sustancial en la percepción que se tenía de él, muy por el contrario, significó que resultaron sólidas, sin que elementos focalizadores cambiaran su perspectiva al respecto.

Tanto las oficinas de atención como la plataforma telefónica se constituyen como experiencias satisfactorias para el usuario o usuaria que entre en contacto, generado niveles de satisfacción mayores a 80%. Pero, el contacto con la plataforma web, que es menos frecuente, genera menor satisfacción (68%) aunque no se traduce en insatisfacción

Ninguna de las satisfacciones medidas implicó variaciones importantes entre segmentos, dando cuenta de la transversalidad de las opiniones respecto a la institución, lo que se ve manifestado en una amplia y homogénea cartera de usuarios positiva. Asimismo, los altos valores obtenidos respecto a la confiabilidad y apertura que muestra para la resolución de los problemas y necesidades de los usuarios y usuarias son un ejemplo de la solidez que proyecta.

Lo anterior se liga de manera importante con los hallazgos obtenidos en el grupo focal, en tanto que los beneficiarios ven al Instituto de Seguridad Laboral como una institución confiable, que transmite seguridad y acogida ante los problemas que se puedan presentar.

### ***Plataforma de Atención Presencial***

La Plataforma de Atención Presencial presenta satisfacción de un 83%, lo que implica que ocho de cada diez personas evaluaron con valores 6 o 7 el servicio entregado. Esto se condice con lo planteado en el focus group, en tanto que usuarios y usuarias consideraron que la atención recibida en las oficinas fue adecuada, con un personal amable, que tuvo buena disposición y con conocimiento respecto al problema a solucionar.

Una de las ideas que fueron rescatadas en el focus group fueron los principales atributos que los usuarios y usuarias esperan de las oficinas de servicio público. Se indicó que se espera rapidez y cordialidad en la atención, además de conocimiento experto por parte del personal que entrega sus servicios en el lugar.

Es de relevancia dar cuenta de que esta atención es bastante homogénea entre las oficinas del Instituto, destacando la Asociación Chilena de Seguridad como aquella en que mejor se evalúa la atención en general. Sin embargo, aquella que peor fue evaluada fueron los hospitales, los cuales presentaron la mayoría de los casos de problemas y discriminación. En este sentido, se recomienda reforzar la atención entregada en los hospitales, capacitando al personal y entregándole herramientas para una mejor calidad en la atención.

Por el contrario, la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción se presentó como la única oficina que no presentó casos de problemas ni discriminación, además de posicionarse como la mejor evaluada en la calidad de la respuesta entregada, así como la segunda mejor en la atención del personal en general.

A partir de esto, se recomienda mejorar la lógica de atención en las oficinas presentes en los hospitales y asemejarlas a las de la Mutual de Seguridad. Estudios específicos que traten estos temas en estas oficinas pueden ofrecer ideas más claras al respecto.

Según el análisis KDA, aquellos aspectos que tienen prioridad en la mejora son la comodidad de la sala de espera y del lugar donde se atendió el requerimiento. Esto implica que se deben aplicar medidas para evitar que la insatisfacción ligada a cada atributo siga influyendo sobre la insatisfacción general.

Desde esta misma metodología, otro aspecto que fue catalogado como foco prioritario de mejora es la utilidad de la información entregada por los funcionarios del Instituto de Seguridad Laboral, lo que quiere decir que, a pesar de que el personal ha sido bien evaluado, este aspecto se encuentra aumentando la insatisfacción a nivel general.

#### *Plataforma de Atención Telefónica*

La plataforma de atención telefónica, por otra parte, se muestra como un espacio que evalúa bien la información entregada, con un promedio de notas de 6,4 y un 87% de evaluaciones positivas. Esta plataforma se posiciona como central para la realización de consultas y solicitud de información, por lo que la presencia de un personal calificado y con conocimiento se torna central.

Sin embargo, uno de los puntos que fueron reconocidos como débiles tanto a nivel de grupos focales como a nivel de encuesta, fue la espera para ser atendido. Si bien en el primero se destacó tanto lo molesto de la música de espera como la demora en la atención, en el segundo sólo se destacó esto último, siendo la etapa peor evaluada en el proceso de atención telefónica. En este caso, podrían estar influyendo dos factores; el tiempo de espera para ser atendido (que tuvo un promedio de tres minutos) o el número de intentos necesarios (la mitad tuvo que llamar dos veces, mientras que un 44% lo tuvo que hacer tres o más), razón por la cual los esfuerzos de mejora deben centrarse en estos puntos.

Por su parte, el análisis KDA revela como focos prioritarios de mejora se encuentran el marcado del número de atención regional, la espera hasta que respondan la llamada, el primer contacto con la persona del Instituto de Seguridad Laboral y que el personal informe sobre el tiempo en que se tardará en dar solución al requerimiento. La corrección de estos atributos se erige como central para mejorar la satisfacción y disminuir la insatisfacción.

#### *Plataforma de Atención en Internet*

La plataforma de atención web también se posiciona como una plataforma de búsqueda de información, en tanto que más del 50% de los usuarios y usuarios recurre a ella tanto para buscar datos a nivel general como de seguridad laboral. Esto se presenta como un dato de importancia,

en tanto que la calidad y la facilidad para acceder a la información se muestran como primordiales para entregar un servicio de calidad.

Lo anterior se relaciona directamente con los indicadores de la evaluación del servicio de esta plataforma, el que se mostró como más bajo fue la “Facilidad para acceder y encontrar la información”, con un 63% de evaluaciones positivas. Esto se vio reforzado con lo planteado en el apartado cualitativo, en el cual se destacó que en la página web de la institución no se encontró toda la información necesaria. Ante esto, se recomienda mejorar el sitio web, volviéndolo más claro y visibilizando los principales formularios de descarga.

Desde el análisis KDA, los aspectos que se constituyen como focos prioritarios de mejora son la claridad de la información obtenida, la calidad de la ayuda prestada, la facilidad para encontrar lo que se necesitaba, para realizar los trámites y para acceder y descargar lo necesitado. Éstos fueron atributos considerados como básicos, pero que no estaban cumpliendo con lo necesario para la entrega de un buen servicio, razón por la cual generan insatisfacción en el usuario y usuaria.

### ***Prestaciones Médicas***

La imagen inicial que los usuarios y usuarias poseen del Instituto de Seguridad Laboral es prácticamente nula. Antes de ocurrido el accidente son pocos los que conocían la existencia de la institución, razón por la cual, la gran mayoría de ellos fueron tomando contacto en la medida que realizaron los trámites correspondientes a su accidente o enfermedad profesional. Esto implica que quienes pasan por alguno de estos episodios se encuentran en profundo desconocimiento, enfrentándose con desinformación y pocas certezas.

Sin embargo, una vez que el usuario o usuaria conoce al Instituto de Seguridad Laboral, esta situación cambia, y las personas logran atravesar las etapas de manera un poco más positiva, en tanto que se tiene la certeza de la presencia de una institución que cubre de manera segura estos acontecimientos. Esto se ve reflejado en el hecho de que la confiabilidad es el atributo que mayor grado de acuerdo logra la Institución cuando se evalúa la imagen a nivel cuantitativo.

Lo anterior puede mostrarse también en la comparación entre la satisfacción inicial y la focalizada, en tanto que se produce un aumento de casi cinco puntos, basado en la focalización de dimensiones e indicadores del constructo medido, lo que implica que la recordación de los elementos centrales a los que tuvo que exponerse la persona una vez ocurrido su accidente implicó una mejora del valor.

Dentro de los factores que influyen en la evaluación de las prestaciones médicas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral se encuentran el COMPIN y la atención entregada por el prestador en convenio.

La primera institución se presenta como una en que la tramitación de la licencia consta de un proceso burocrático y engorroso, cuyas resoluciones duran más tiempo de lo esperado y cuyos pagos demoran en llegar a la persona. También se menciona (en el grupo focal), que es un lugar en que la información es de difícil acceso, lo que mantiene el desconocimiento de la gente.

Lo anterior choca con la impresión que mostraba el Instituto de Seguridad Laboral como una institución que llega a posicionarse como una otorgadora de seguridades ante la dificultad, en tanto que el desconocimiento vuelve una vez que el usuario o usuaria debe presentarse ante el COMPIN y tramitar su licencia médica.

Situación contraria es la que ocurre con la atención médica, en tanto que es un proceso cuyas etapas resultan expeditas, destacando el proceso de hospitalización, la disposición del personal de salud y la solución del problema por parte del personal médico. Esto da cuenta de una coordinación entre el prestador médico y el Instituto de Seguridad Laboral, en tanto que se sigue una línea de tranquilidad ante el proceso del accidente.

De este modo, los prestadores médicos en convenio se posicionan como entes centrales. En términos agregados, el 75% de los usuarios se muestra satisfecho con la institución que los atendió, siendo los resultados similares entre la Mutual de Seguridad, la Asociación Chilena de Seguridad y en los otros prestadores en convenio.

Desde el análisis KDA, los atributos que constituyen focos prioritarios de mejora en la atención médica realizada en el centro de salud son la atención en el módulo del Instituto de Seguridad Laboral y la entrega del diagnóstico por parte del médico. Estas propiedades constituyen prioridades de primer orden, en tanto que si no se corrigen, repercutirán sobre la insatisfacción.

Las variables de imagen que cumplen esta condición son el hecho de que el Instituto de Seguridad Laboral se preocupe de todos los usuarios y usuarias, sea una gran institución y que le entregue seguridad a los mismos.

### ***Prestaciones Económicas***

Prestaciones económicas, como producto estratégico del Instituto de Seguridad Laboral, se posiciona como aquel estrato de la encuesta de satisfacción que peor es evaluado y que más varía entre la satisfacción inicial (41,3%) y focalizada (62,9%), llegando a una diferencia de más de veinte puntos porcentuales entre una y otra. Con esto quedó de manifiesto que la exposición de los consultados ante las dimensiones e indicadores de lo medido implica una mejora de los valores obtenidos.

Si bien en las mediciones anteriores los grupos al interior de los segmentos mostraron satisfacciones similares, en este caso fueron disímiles entre sí, sobre todo en el grupo socioeconómico ABC1-C2 el cual se mostró insatisfecho con el servicio. Esto puede deberse a que este segmento tiene los ingresos más altos de la población, razón por la cual sus expectativas respecto al monto esperado, son mayores, además de tener estándares superiores respecto a la calidad del servicio.

Algo similar ocurrió con el grupo que comprendía a los sujetos entre 41 y 59 años, quienes también se posicionaron como los más insatisfechos. Lo anterior puede estar asociado al hecho de que es precisamente este grupo etario el que se encuentra en plena etapa laboral, por lo que una dificultad de salud que implique una merma en la capacidad de trabajar puede traducirse en complicaciones económicas importantes para su vida personal y familiar.

Lo anterior, sumado al hecho de que la enfermedad implica una vulnerabilidad per se, pone al trabajador en una situación dificultosa para la tramitación de su beneficio. En este sentido, todo trámite posterior al accidente conlleva una incomodidad que se arrastra por toda la cadena. Esto puede explicar la diferencia entre la satisfacción inicial y focalizada, en tanto que la segunda se aleja de la situación de vulnerabilidad inicialmente recordada para enfocarse en el trámite en sí, el cual se muestra como dificultoso, costoso y con largos tiempos de espera para recibir el beneficio.

Al enfrentarse el usuario o usuaria ante el Instituto de Seguridad Laboral para realizar los trámites de adquisición de su indemnización o pensión la institución ya resulta conocida, pues ya tuvo un primer contacto durante su atención médica. En este sentido, las prestaciones económicas forman parte de un proceso que ya comenzó, pero que no deja de superponerse en sus distintas etapas, razón por la cual, continúa permeándose por instituciones que no se encuentran ligadas directamente al Instituto, pero con los cuales las personas sí tienen que seguir relacionándose para obtener su beneficio.

Dentro de los organismos que influyen en la evaluación del Instituto se encuentran la COMPIN y aquellas instituciones que pagan el beneficio de manera presencial a los usuarios y usuarias. Lo anterior se relaciona con el hecho de que sólo la mitad de los consultados lo asocia con el Instituto de Seguridad Laboral, razón por la cual difícilmente logra diferenciarse de instituciones como la COMPIN, la Caja Los Héroes, INP, bancos, etc. (todas nombradas por los encuestados en la realización de la encuesta).

Como ya se mencionó anteriormente, una de las instituciones que permea la evaluación de las prestaciones económicas del Instituto de Seguridad Laboral es la COMPIN, en tanto que forma parte de la cadena de procesos que tiene que seguir el usuario o usuaria para poder lograr su beneficio económico. De este modo, tal como fue expresado en el grupo focal, se le culpa por la demora en el pago y se le hace responsable por aprobar la licencia médica, situación que traería como consecuencia el pago o no del beneficio.

Un tercer elemento que afecta la evaluación es el monto del beneficio entregado, situación que fue relevada en el apartado cualitativo y en la encuesta realizada. La mayoría de quienes lo recibieron destacaron que el pago fue menor de lo esperado y quienes no se encontraron satisfechos con el servicio esgrimieron que fue porque el monto fue bajo. Es importante agregar que los tiempos de espera para recibirlo fueron extensos, situación que se suma a la cadena expuesta anteriormente.

Finalmente, desde el análisis KDA, aquel atributo que se posiciona como prioritario corresponde a la facilidad para realizar trámites para la obtención del beneficio económico.

### ***Prestaciones Preventivas***

Prestaciones preventivas, como producto estratégico del Instituto de Seguridad Laboral, se posicionó como aquel que fue mejor evaluado dentro de los grupos medidos en el estudio de satisfacción, con un 87% de satisfacción en la pregunta focalizada.

Para los usuarios y usuarias, las prestaciones preventivas llegan tanto por una necesidad forzada como porque el Instituto envía un experto a supervisar. En el caso de la primera, se hace

referencia a la solicitud del servicio debido a que es un requisito de un cliente o de la Inspección del Trabajo. En este sentido, son pocos los empleadores o representantes de la empresa que buscan el servicio por iniciativa propia, razón por la cual potenciar la focalización y búsqueda de empresas a intervenir por parte del Instituto, sería un gran aporte a que más empresas lleguen a prevenir accidentes y enfermedades profesionales.

A partir de esto, es que las distintas etapas ligadas a la prevención son positivamente evaluadas, destacándose la experticia de los encargados de realizar las capacitaciones, así como la calidad, utilidad y claridad de la información entregada. Esto es reconocido por los usuarios y usuarias, en tanto que plantean que les ha servido para evitar accidentes al interior de su empresa y otorgarles mayor información a sus trabajadores.

Sin embargo, si bien la información es entregada de manera correcta, los empleadores plantean que la relación con el Instituto de Seguridad Laboral es más bien lejana, en tanto sólo se dedican a entregar la capacitación, sin haber un involucramiento con la empresa. En este sentido, muchas veces la implementación de los consejos entregados resulta costosa y compleja, situaciones que debe resolver el empleador de manera solitaria, sin un apoyo constante por parte del prevencionista.

A partir de esto se debe relevar la labor del Instituto de Seguridad Laboral en el seguimiento de la empresa asesorada, en tanto que, no sólo se debe ejecutar el instructivo en forma aislada, sino que también un trabajo a largo plazo con las empresas. La falta del apoyo económico y presencial a lo largo del tiempo contribuye a que las sugerencias entregadas no se desplieguen en su totalidad, razón por la cual un seguimiento más exhaustivo puede contribuir a mejorar tanto la evaluación general (que ya es muy positiva) como la seguridad de los trabajadores y trabajadoras.

Según el análisis KDA, entre los focos prioritarios de mejora se encuentran la facilidad del trámite para solicitar la prestación preventiva, la primera visita del prevencionista (evaluación), las capacitaciones, la entrega del informe del mismo y las visitas posteriores para supervisión. A nivel de imagen, los focos prioritarios de mejora son el hecho de que el Instituto de Seguridad Laboral se preocupe por todos los usuarios y usuarias, sea una institución innovadora y que sea una gran institución.

## **2. La perspectiva de género**

La cifra de satisfacción general de los hombres consultados es de 77,2%, mientras que entre las mujeres alcanza un 78%. Existe una brecha de 1,8 puntos, sin lograr presentarse una diferencia significativa entre los grupos, lo que implica que la satisfacción general entre hombres y mujeres es similar entre sí.

En el caso de Plataforma de Atención, la diferencia entre la satisfacción de hombres y mujeres resultó de 3,2 puntos porcentuales, presentando los primeros un 72,1% y las segundas un 75,3%. Estas cifras no fueron suficientes para que la diferencia fuera significativa, razón por la cual la satisfacción es similar entre hombres y mujeres.

Para Prestaciones Médicas, los hombres presentaron un 76,3% de satisfacción, mientras que las mujeres un 76,2%. La diferencia es de 0,1 puntos porcentuales, no permitiéndose establecer diferencias significativas entre sí.

Para Prestaciones Económicas, la diferencia fue de 0,6 puntos porcentuales. Los hombres presentaron un 62,9% de satisfacción, mientras que las mujeres un 63,5%. Al no presentarse diferencias significativas, se confirma la igualdad entre ambos segmentos.

En Prestaciones Preventivas, se presenta la diferencia más importante entre hombres y mujeres, alcanzando un valor de 4,6 puntos porcentuales. Los primeros presentaron un 88,8% de satisfacción, mientras que las segundas un 84,1%. A pesar de esto, el valor no permite establecer diferencias significativas entre segmentos.

A partir de esta desagregación, es posible afirmar que hombres y mujeres se encuentran igualmente satisfechos tanto a nivel global como con cada uno de los productos estratégicos, lo que implica concluir la inexistencia de brechas de género, al menos en el ámbito de satisfacción.

Esta conclusión es de alta centralidad por cuanto indica que el Instituto de Seguridad Laboral está entregando un servicio que es vivenciado con igual nivel de satisfacción, aun cuando hombres y mujeres acudan por trámites distintos.

Lo anterior se suma a que en las preguntas relacionadas con niveles de discriminación en la atención y/o ocurrencia de problemas, no se observan diferencias en la frecuencia o tasa de estos eventos que impliquen mayor presencia del fenómeno en un género.

### **3. Recomendaciones**

A nivel general para el Instituto de Seguridad Laboral se observan dos importantes desafíos:

1. ¿Cómo mejorar la visibilidad de la marca Instituto de Seguridad Laboral?

Hoy los usuarios no realizan el ejercicio de instalación directa del beneficio en el Instituto de Seguridad Laboral, sino que debe ser guiado mediante preguntas que van focalizando y depurando la presencia de la marca. Esto fue detectado en la etapa cualitativa y traducido en instrumentos cuantitativos. Pero, el ejercicio fue realizado bajo la premisa de visibilizar la marca ISL para los respondientes en función de un estudio de satisfacción.

A partir de este estudio es posible establecer que la presencia de la marca y su asociación con el beneficio es una tarea pendiente. No obstante, no encontramos indicios respecto de problemas con el contenido de la marca. Es decir, si bien la marca se constata con importante grado de invisibilidad, una vez reconocida es valorada por los usuarios y usuarias.

Sin embargo, dado que el presente estudio se enmarca en el área de calidad de servicio, sólo entrega señales sobre el posicionamiento de la marca. Por lo que recomendamos comenzar diagnosticando la imagen y posicionamiento con un estudio que trabaje específicamente la temática. El presente estudio puede operar como fuente de formulación de hipótesis para tal efecto.

Una vez diagnosticado el estatus de la marca en la cadena de valor recomendamos el diseño de una estrategia de posicionamiento de la marca, la que debe exceder a la presencia en los canales de contacto del Instituto de Seguridad Laboral con sus usuarias y usuarios.

## 2. ¿Cómo mantener el nivel de satisfacción del Instituto de Seguridad Laboral?

El alto nivel de satisfacción registrado entre los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral implica reflexionar en dos líneas: ¿es posible mejorar aun más la satisfacción? y ¿cómo se administra un alto nivel de satisfacción como el observado?

En la primera línea de reflexión, en función de la experiencia de GfK Adimark, es altamente probable que se entre en una etapa de meseta donde la satisfacción no pueda crecer mucho más o que su aumento implique por punto un costo marginal no razonable en inversión.

Proponemos instalar el valor de 77,5% de satisfacción como un indicador a mantener antes que a mejorar.

Lo anterior no implica que no hayan puntos factibles de mejorar en cada producto, sino que la satisfacción global probablemente se vea poco afectada por estas mejoras parciales. Sin embargo, esto no debe ser leído como la mera mantención de las actuales prácticas.

En ese sentido, observamos como posibles focos de mejora:

- Control de tiempos no superiores a 15 minutos para la espera por atención en sucursales, los que hoy afectan al 20% de los usuarios de esa plataforma.
- Revisión de condiciones de espera de usuarios y usuarias ISL cuando se trate de un punto de atención reconocido por sus mayores tiempos de espera.
- Revisión de la Página web, específicamente en actualización de generación y disponibilidad de certificados actualizados, así como contenidos e información disponible.
- Revisión de la Página Web en cuanto claridad para la navegación amigable.
- Claridad en la entrega de información sobre licencias médicas, individualizando responsabilidades de COMPIN e Instituto de Seguridad Laboral, para tratar de disminuir el efecto de las licencias rechazadas o reducidas, así como de los tiempos de tramitación, en la satisfacción del Instituto.
- Anticipación y correcta comunicación de tiempos de espera probables en la tramitación de beneficios. Se debe administrar la incertidumbre.
- Anticipación y correcta información del proceso de tramitación de beneficios económicos.

En una segunda línea de reflexión, el desafío es cómo mantener los actuales niveles de satisfacción en cada producto. Al respecto, recomendamos la realización de talleres internos o mesas que operen en la siguiente línea de trabajo:

- ¿Cuáles son los desafíos que enfrenta el Instituto de Seguridad Laboral en su quehacer cotidiano?
- ¿Cuáles son riesgos o factores que podrían hacer variar negativamente los actuales resultados del Instituto de Seguridad Laboral?
- ¿Cómo enfrenta y cómo debería enfrentar el Instituto de Seguridad Laboral los problemas, especialmente cuando estos son producidos en otras instituciones?

A partir de esta reflexión interna será posible producir estrategias de mantención de la satisfacción que tengan sentido para cada producto y que no generen resistencias internas (comparativamente a cuando son diseñadas por un tercero).

Un tema que es necesario relevar en la mantención de los actuales niveles de satisfacción entre usuarios y usuarias corresponde al reconocimiento que se realiza de la buena atención por parte del personal, ya sea estos ejecutivos, ejecutivas o personal en general.

Para mantener el actual nivel de atención recomendamos el reconocimiento público de la satisfacción con el personal y la generación de sistemas de incentivos, no necesariamente monetarios, pero sí de orden institucional, como por ejemplo, publicación del equipo mejor evaluado, días libres, reconocimientos institucionales, entre otros

## ANEXOS

## ANEXO 1: PAUTAS FOCUS GROUP CON USUARIOS

## A) PAUTA FOCUS GROUP USUARIOS: PLATAFORMA DE ATENCIÓN

## INTRODUCCIÓN Y PRESENTACIÓN

- Presentación de GfK y moderadora
- Descripción de los objetivos de la reunión, garantizar la confidencialidad y anonimato de la información.
- Presentación de los participantes, que cada uno qué accidente/enfermedad tuvieron y qué „beneficio“ económico recibieron de Instituto de Seguridad Laboral (Licencia, pensión, indemnización)

## INTRODUCCIÓN:

*En esta reunión queremos conocer la experiencia que uds han tenido con el Instituto de Seguridad Laboral, y nos focalizaremos en el proceso que ud han tenido como usuarios. La finalidad es ver qué elementos se pueden mejorar de su experiencia con estos procesos.*

*La información y el detalle que cada uno de uds pueda entregar es muy relevante e interesante para mejorar su experiencia como usuario en el Instituto de Seguridad Laboral.*

## PLATAFORMA DE ATENCIÓN

## 1. Sondeo de expectativas

La mejor experiencia de servicio: imagería guiada.

*Quiero que cada uno de Uds. recuerde una “experiencia memorable con algún centro de atención al cliente se servicio público (call center/ presencial/ web)” que haya tenido. Una experiencia con la que hayan quedado muy satisfechos, que de alguna manera, los acercó más a la Empresa que les prestó este servicio. Idealmente, me gustaría que fuese una experiencia con una Empresa de servicios públicos como Registro Civil, Chile Atiende, Fonasa, etc.*

- ¿Con qué expectativas “llegaron” a esta institución? ¿tenían alguna expectativa?
- ¿Qué fue, exactamente, lo que lo hizo excelente? (Atención, Claridad de información, Canal, reconocimiento, etc.)
- ¿Cómo los hizo sentir, en general?
- ¿Recomendaron a la Empresa, luego de esta experiencia? ¿Qué fue exactamente lo que los hizo recomendarla?
- ¿Qué cosas son las que le causan insatisfacción en un servicio? ¿por qué?

## 2. Evaluación de la cadena de servicio. Momentos de verdad-Construcción ciclo de servicio

- ¿Han requerido contactar al Instituto de Seguridad Laboral en el último tiempo?
- ¿Por qué motivos? (Indagar en los diferentes motivos)
- ¿Conocen qué problemas o dudas pueden responder por estas vías de contacto=
- Cuando llamó o asistió a las oficinas de Instituto de Seguridad Laboral, ¿con quién tuvo contacto? (Indagar ruta de contacto con Instituto de Seguridad Laboral/Ciclo de servicio)
- Para ustedes ¿Cuándo comienza y cuando termina el proceso de asistencia de Instituto de Seguridad Laboral?
- Preguntar a cada participante y comparar si hay diferencias, rescatar cuáles son los momentos en común.
- Indagar en los atributos importantes para cada etapa que mencionan
- ¿Cuáles creen Uds. que son los más importantes/claves de la asistencia?
- Llevarlos a su experiencia, y evaluar cómo se sintieron en cada momento de los mencionados

## 3. Percepción general del proceso respecto al servicio “PLATAFORMA”

☑ **Ejercicio proyectivo ejercicio Metáforas Visuales:** *Se le solicita a cada participante que elija dentro de un set de fotografías, una imagen que mejor represente lo que piensan y sienten respecto a al proceso de CONTACTO CON Instituto de Seguridad Laboral.*

- ¿Por qué eligieron esta imagen?, ¿Qué representa?
- ¿Cómo conecta esa imagen con el proceso de contacto con Instituto de Seguridad Laboral?
- ¿Cuáles son los aspectos positivos de este proceso? ¿Por qué?
- ¿Qué aspectos no les gustan? Motivos (Fortalezas y Debilidades)
- ¿Cómo se sintió en este proceso por el que debieron pasar?
- ¿Qué es lo más característico de este proceso? ¿Con qué otro proceso se puede comparar?
- ¿Qué esperaba de este proceso? ¿Se cumplieron sus expectativas? (Servicio, claridad de la información, transparencia del proceso, etc.)

#### 4. Elaboración del perfil de relación cliente – Instituto de Seguridad Laboral, etapa de prestación económica

*Ahora focalizándonos específicamente en la **proceso de contacto con Instituto de Seguridad Laboral**, según lo que ustedes vivieron y pensando en su relación como usuarios de Instituto de Seguridad Laboral:*

- ¿Cómo sienten que actuó Instituto de Seguridad Laboral? ¿Quedaron satisfechos con el servicio brindado? ¿Por qué? ¿Hay una palabra que pueda definir esta relación? (sondear)
- ¿Hay algo que ustedes destacarían como positivo de esta relación con Instituto de Seguridad Laboral? ¿Cómo los hace sentir este atributo? ¿Es un atributo relevante para ustedes? ¿Por qué es algo relevante? ¿Es algo que Uds. exigirían a cualquier institución de servicio público? ¿Es algo único de Instituto de Seguridad Laboral?
- ¿Cuál es una característica de su relación con Instituto de Seguridad Laboral que para Uds. es “de lo peor” o “imperdonable”? ¿Es algo único de Instituto de Seguridad Laboral? ¿Es algo que Uds. se encuentran en su relación con otras empresas?
- ¿Qué necesidades consideran que no se encuentran cubiertas? Identificar oportunidades de desarrollo de servicios
- ¿En qué debería mejorar Instituto de Seguridad Laboral para que Uds. se sientan satisfechos con la institución?, ¿Por qué?
- ¿Qué rol cumplió el Instituto de Seguridad Laboral en todo este proceso? (Indagar en el nivel de importancia y valoración hacia la institución)

#### 5. Imagen de Instituto de Seguridad Laboral

Personificación: Los invito a participar de un juego, en el cual la idea es no pensar, sólo decir lo primero que se les venga a la mente. Imaginemos ahora que Instituto de Seguridad Laboral se transforma en una persona y entra en esta sala: ¿Cómo sería?...

- Indagar en sexo, edad, personalidad, estilo de vida, tipo de trabajo, comuna donde vive, etc.
- Personaje famoso: ¿Quién podría ser? ¿Por qué?
- ¿Qué relación tendría esta persona con ustedes? (Cercano, pariente, amigo, confidente...)

#### AGRADECIMIENTOS Y CIERRE

## B) PAUTA FOCUS GROUP USUARIOS: PRESTACIONES MÉDICAS

### INTRODUCCIÓN Y PRESENTACIÓN

- Presentación de GfK y moderadora
- Descripción de los objetivos de la reunión, garantizar la confidencialidad y anonimato de la información.
- Presentación de los participantes, que cada uno mencione el motivo (accidente/enfermedad) por el que contactó a Instituto de Seguridad Laboral

### INTRODUCCIÓN:

*En esta reunión queremos conocer la experiencia que uds han tenido con el Instituto de Seguridad Laboral, y nos focalizaremos en el proceso que ud han tenido como usuarios. La finalidad es ver qué elementos se pueden mejorar de su experiencia con estos procesos.*

*La información y el detalle que cada uno de uds pueda entregar es muy relevante e interesante para mejorar su experiencia como usuario en el Instituto de Seguridad Laboral.*

### PRESTACIÓN MÉDICA:

#### 1. Sondeo de expectativas

La mejor experiencia de servicio: imagería guiada.

*Quiero que cada uno de Uds. recuerde una “experiencia de servicio público memorable” que haya tenido. Una experiencia con la que hayan quedado muy satisfechos, que de alguna manera, los acercó más a la Empresa que les prestó este servicio. Idealmente, me gustaría que fuese una experiencia con una Empresa de servicios públicos como Registro Civil, Chile Atiende, Fonasa, etc.*

- ¿Con qué expectativas “llegaron” a esta institución? ¿tenían alguna expectativa?
- ¿Qué fue, exactamente, lo que lo hizo excelente? (Atención, Claridad de información, Canal, reconocimiento, etc.)
- ¿Cómo los hizo sentir, en general?
- ¿Recomendaron a la Empresa, luego de esta experiencia? ¿Qué fue exactamente lo que los hizo recomendarla?
- ¿Qué cosas son las que le causan insatisfacción en un servicio? ¿por qué?

#### 2. Percepción general del proceso respecto al servicio “Prestación Médica”

- Cuando tuvo el accidente/ enfermedad o el diagnóstico de su enfermedad, ¿con qué instituciones tuvo contacto? (Hacer un mapa de las instituciones por las que tuvo que pasar desde que tuvo el accidente/enfermedad hasta el momento final y entender el proceso o „tramites“ que tuvo que hacer en cada una) *Si Instituto de Seguridad Laboral no surge espontáneamente, mencionarlo y preguntar si lo conocen.*

- ¿Cómo fue esa experiencia?, ¿Con alguna institución fue mejor que con otra?
- Evaluar brevemente la satisfacción con la institución médica donde se atendieron (Indagar en la ACHS y Mutual)

- **Ejercicio proyectivo ejercicio Metáforas Visuales:** *Se le solicita a cada participante que elija dentro de un set de fotografías, una imagen que mejor represente lo que piensan y sienten respecto a al proceso prestación médica de Instituto de Seguridad Laboral.*

- ¿Por qué eligieron esa imagen?, ¿Qué representa?
- ¿Cómo conecta esa imagen con el proceso de prestación médica de Instituto de Seguridad Laboral?
- ¿Cuáles son los aspectos positivos de este proceso? ¿Por qué?
- ¿Qué aspectos no les gustan? Motivos (Fortalezas y Debilidades)
- ¿Cómo se sintió en este proceso por el que debieron pasar?
- ¿Qué es lo más característico de este proceso? ¿Con qué otro proceso se puede comparar?
- ¿Qué esperaba de este proceso? ¿Se cumplieron sus expectativas? (Servicio, claridad de la información, transparencia del proceso, etc.)

### 3. Evaluación de la cadena de servicio. Momentos de verdad-Construcción ciclo de servicio

*Ahora me gustaría que me ayudaran: imaginemos que me quebré un pie bajando de la micro al llegar al trabajo, en base a su experiencia, qué me aconsejarían hacer, qué es lo primero que hago, a quién contacto, qué información tengo que pedir, cuánto me voy a demorar....*

Construir el ciclo de servicio de Instituto de Seguridad Laboral:

- Ver en qué momento aparece Instituto de Seguridad Laboral, cuáles son los pasos/ ruta que siguen los usuarios.
- Preguntar a cada participante y comparar si hay diferencias, rescatar cuáles son los momentos en común.
- Indagar en los atributos importantes para cada etapa que mencionan
- Llevarlos a su experiencia, y evaluar cómo se sintieron en cada momento de los mencionados

*Si no surge espontáneamente la prestación médica preguntar sobre este proceso*

#### **4. Elaboración del perfil de relación cliente – Instituto de Seguridad Laboral, etapa de prestación médica**

*Ahora focalizándonos específicamente en la **etapa de prestación médica**, según lo que ustedes vivieron y pensando en su relación como usuarios de Instituto de Seguridad Laboral:*

- ¿Cómo sienten que actuó Instituto de Seguridad Laboral? ¿En qué momento estuvo presente?
- ¿Cómo se sienten respecto de Instituto de Seguridad Laboral y puntualmente en la etapa de prestación médica? ¿Por qué? ¿Hay una palabra que pueda definir esta relación? (sondear) ...
- ¿Hay algo que ustedes rescatarían como positivo de esta relación con Instituto de Seguridad Laboral? ¿Cómo los hace sentir este atributo? ¿Es un atributo relevante para ustedes? ¿Por qué es algo relevante? ¿Es algo que Uds. exigirían a cualquier institución de servicio público? ¿Es algo único de Instituto de Seguridad Laboral?
- ¿Cuál es una característica de su relación con Instituto de Seguridad Laboral que para Uds. es “de lo peor” o “imperdonable”? ¿Es algo único de Instituto de Seguridad Laboral? ¿Es algo que Uds. se encuentran en su relación con otras Empresas?
- ¿Qué necesidades consideran que no se encuentran cubiertas? Identificar oportunidades de desarrollo de servicios
- ¿En qué debería mejorar Instituto de Seguridad Laboral para que Uds. se sientan satisfechos con la institución?, ¿Por qué?
- ¿Qué rol cumplió el Instituto de Seguridad Laboral en todo este proceso? (Indagar en el nivel de importancia y valoración hacia la institución)

#### **5. Imagen de Instituto de Seguridad Laboral**

Personificación: Los invito a participar de un juego, en el cual la idea es no pensar, sólo decir lo primero que se les venga a la mente. Imaginemos ahora que Instituto de Seguridad Laboral se transforma en una persona y entra en esta sala: ¿Cómo sería?...

- Indagar en sexo, edad, personalidad, estilo de vida, tipo de trabajo, comuna donde vive, etc.
- Personaje famoso: ¿Quién podría ser? ¿Por qué?
- ¿Qué relación tendría esta persona con ustedes? (Cercano, pariente, amigo, confidente...)

#### **AGRADECIMIENTOS Y CIERRE**

## C) PAUTA FOCUS GROUP USUARIOS: PRESTACIONES ECONÓMICAS

### INTRODUCCIÓN Y PRESENTACIÓN

- Presentación de GfK y moderadora
- Descripción de los objetivos de la reunión, garantizar la confidencialidad y anonimato de la información.
- Presentación de los participantes, que cada uno qué accidente/enfermedad tuvieron y qué „beneficio“ económico recibieron de Instituto de Seguridad Laboral (Licencia, pensión, indemnización)

### INTRODUCCIÓN:

*En esta reunión queremos conocer la experiencia que uds han tenido con el Instituto de Seguridad Laboral, y nos focalizaremos en el proceso que ud han tenido como usuarios. La finalidad es ver qué elementos se pueden mejorar de su experiencia con estos procesos.*

*La información y el detalle que cada uno de uds pueda entregar es muy relevante e interesante para mejorar su experiencia como usuario en el Instituto de Seguridad Laboral.*

### PRESTACIÓN ECONÓMICA:

#### 1. Sondeo de expectativas

La mejor experiencia de servicio: imagería guiada.

*Quiero que cada uno de Uds. recuerde una “experiencia de servicio público memorable” que haya tenido. Una experiencia con la que hayan quedado muy satisfechos, que de alguna manera, los acercó más a la Empresa que les prestó este servicio. Idealmente, me gustaría que fuese una experiencia con una Empresa de servicios públicos como Registro Civil, Chile Atiende, Fonasa, etc.*

- ¿Con qué expectativas “llegaron” a esta institución? ¿Tenían alguna expectativa?
- ¿Qué fue, exactamente, lo que lo hizo excelente? (Atención, Claridad de información, Canal, reconocimiento, etc.)
- ¿Cómo los hizo sentir, en general?
- ¿Recomendaron a la Empresa, luego de esta experiencia? ¿Qué fue exactamente lo que los hizo recomendarla?
- ¿Qué cosas son las que le causan insatisfacción en un servicio? ¿por qué?

#### 2. Percepción general del proceso respecto al servicio “Prestación Económica”

- Cuando tuvo el accidente/ enfermedad o el diagnóstico de su enfermedad, ¿con qué instituciones tuvo contacto? (Hacer un mapa de las instituciones por las que tuvo que pasar desde que tuvo el accidente/enfermedad hasta el momento final y entender el proceso o „tramites“ que tuvo que hacer en cada una) *Si Instituto de Seguridad Laboral no surge espontáneamente, mencionarlo y preguntar si lo conocen.*

- ¿Cómo fue su experiencia?, ¿Con alguna institución fue mejor que con otra?

- **Ejercicio proyectivo ejercicio Metáforas Visuales:** *Se le solicita a cada participante que elija dentro de un set de fotografías, una imagen que mejor represente lo que piensan y sienten respecto a al proceso prestación económica de Instituto de Seguridad Laboral.*

- ¿Por qué eligieron esta imagen?, ¿Qué representa?

- ¿Cómo conecta esa imagen con el proceso de prestación económica de Instituto de Seguridad Laboral?

- ¿Cuáles son los aspectos positivos de este proceso? ¿Por qué?

- ¿Qué aspectos no les gustan? Motivos (Fortalezas y Debilidades)

- ¿Cómo se sintió en este proceso por el que debieron pasar?

- ¿Qué es lo más característico de este proceso? ¿Con qué otro proceso se puede comparar?

- ¿Qué esperaba de este proceso? ¿Se cumplieron sus expectativas? (Servicio, claridad de la información, transparencia del proceso, etc.)

### **3. Evaluación de la cadena de servicio. Momentos de verdad-Construcción ciclo de servicio**

*Ahora me gustaría que me ayudaran: imaginemos que me quebré un pie bajando de la micro al llegar al trabajo, en base a su experiencia, qué me aconsejarían hacer, qué es lo primero que hago, a quién contacto, qué información tengo que pedir, cuánto me voy a demorar....*

#### **Construir el ciclo de servicio de Instituto de Seguridad Laboral:**

- Ver en qué momento aparece Instituto de Seguridad Laboral, cuáles son los pasos/ ruta que siguen los usuarios.
- Preguntar a cada participante y comparar si hay diferencias, rescatar cuáles son los momentos en común.
- Indagar en los atributos importantes para cada etapa que mencionan
- Llevarlos a su experiencia, y evaluar cómo se sintieron en cada momento de los mencionados
- Si no surge espontáneamente la prestación económica preguntar sobre este proceso.

#### 4. Elaboración del perfil de relación cliente – Instituto de Seguridad Laboral, etapa de prestación económica

Ahora focalizándonos específicamente en la **etapa de prestación económica**, según lo que ustedes vivieron y pensando en su relación como usuarios de Instituto de Seguridad Laboral:

- ¿Cómo sienten que actuó Instituto de Seguridad Laboral? ¿En qué momento estuvo presente?
- ¿Cómo se sienten respecto de Instituto de Seguridad Laboral y puntualmente en la etapa de prestación económica? ¿Por qué? ¿Hay una palabra que pueda definir esta relación? (sondear)
- ¿Hay algo que ustedes rescatarían como positivo de esta relación con Instituto de Seguridad Laboral? ¿Cómo los hace sentir este atributo? ¿Es un atributo relevante para ustedes? ¿Por qué es algo relevante? ¿Es algo que Uds. exigirían a cualquier institución de servicio público? ¿Es algo único de Instituto de Seguridad Laboral?
- ¿Cuál es una característica de su relación con Instituto de Seguridad Laboral que para Uds. es “de lo peor” o “imperdonable”? ¿Es algo único de Instituto de Seguridad Laboral? ¿Es algo que Uds. se encuentran en su relación con otras Empresas?
- ¿Qué necesidades consideran que no se encuentran cubiertas? Identificar oportunidades de desarrollo de servicios
- ¿En qué debería mejorar Instituto de Seguridad Laboral para que Uds. se sientan satisfechos con la institución?, ¿Por qué?
- ¿Qué rol cumplió el Instituto de Seguridad Laboral en todo este proceso? (Indagar en el nivel de importancia y valoración hacia la institución)

#### 5. Imagen de Instituto de Seguridad Laboral

Personificación: Los invito a participar de un juego, en el cual la idea es no pensar, sólo decir lo primero que se les venga a la mente. Imaginemos ahora que Instituto de Seguridad Laboral se transforma en una persona y entra en esta sala: ¿Cómo sería?...

- Indagar en sexo, edad, personalidad, estilo de vida, tipo de trabajo, comuna donde vive, etc.
- Personaje famoso: ¿Quién podría ser? ¿Por qué?
- ¿Qué relación tendría esta persona con ustedes? (Cercano, pariente, amigo, confidente...)

#### AGRADECIMIENTOS Y CIERRE

## D) PAUTA FOCUS GROUP USUARIOS: PRESTACIONES PREVENTIVAS

### INTRODUCCIÓN Y PRESENTACIÓN

- Presentación de GfK y moderadora
- Descripción de los objetivos de la reunión, garantizar la confidencialidad y anonimato de la información.
- Presentación de los participantes, que cada uno qué accidente/enfermedad tuvieron y qué „beneficio“ económico recibieron del Instituto de Seguridad Laboral (Licencia, pensión, indemnización)

### INTRODUCCIÓN:

*En esta reunión queremos conocer la experiencia que uds han tenido con el Instituto de Seguridad Laboral, y nos focalizaremos en el proceso que ud han tenido como usuarios. La finalidad es ver qué elementos se pueden mejorar de su experiencia con estos procesos.*

*La información y el detalle que cada uno de uds pueda entregar es muy relevante e interesante para mejorar su experiencia como usuario en el Instituto de Seguridad Laboral.*

### PRESTACIÓN PREVENTIVA:

#### 1. Sondeo de expectativas

La mejor experiencia de servicio: imagería guiada.

- ¿Su empresa o ustedes han recibido capacitaciones o asesorías en algún ámbito?
- ¿En qué ámbito?
- ¿Hay alguna que ustedes recuerden en especial, con la que hayan quedado muy satisfechos, que haya sido una “experiencia memorable”? ¿Cuál? ¿Por qué?
- ¿Tenían alguna expectativa?
- ¿Qué fue, exactamente, lo que lo hizo excelente? (Atención, Claridad de información, Canal, reconocimiento, etc.)
- ¿Cómo los hizo sentir, en general?
- ¿Recomendaron a la Empresa, luego de esta experiencia? ¿Qué fue exactamente lo que los hizo recomendarla?
- ¿Qué cosas son las que le causan insatisfacción en un servicio? ¿por qué?

## 2. Evaluación de la cadena de servicio. Momentos de verdad-Construcción ciclo de servicio

- Cuando solicitó o le ofrecieron asesorías, evaluaciones y/o capacitaciones en gestión de riesgos laborales, ¿con quién tuvo contacto? (Indagar ruta de contacto con Instituto de Seguridad Laboral/Ciclo de servicio)
- Preguntar a cada participante y comparar si hay diferencias, rescatar cuáles son los momentos en común.
- Indagar en los atributos importantes para cada etapa que mencionan
- Llevarlos a su experiencia, y evaluar cómo se sintieron en cada momento de los mencionados
- Tener en consideración si se mencionan algunas de las etapas del siguiente *Ciclo de trabajo del programa Empresa Prioritaria*, y evaluar cada una:
  1. Firma de carta ingreso al programa
  2. Capacitación online
  3. Capacitación presencial “mapa de riesgo”
  4. Asesoría y supervisión en el diseño del programa de trabajo preventivo
  5. Aprobación del programa de trabajo preventivo
  6. Verificación del cumplimiento del programa del trabajo
  7. Capacitación a los trabajadores expuestos al riesgo
  8. Evaluación del control de riesgo

## 3. Percepción general del proceso respecto al servicio “Prestación preventiva”

- **Ejercicio proyectivo ejercicio Metáforas Visuales:** *Se le solicita a cada participante que elija dentro de un set de fotografías, una imagen que mejor represente lo que piensan y sienten respecto a al proceso prestación preventiva de Instituto de Seguridad Laboral.*

- ¿Por qué eligieron esta imagen?, ¿Qué representa?
- ¿Cómo conecta esa imagen con el proceso de prestación preventiva de Instituto de Seguridad Laboral?
- ¿Cuáles son los aspectos positivos de este proceso? ¿Por qué?
- ¿Qué aspectos no les gustan? Motivos (Fortalezas y Debilidades)
- ¿Cómo se sintió en este proceso por el que debieron pasar?
- ¿Qué es lo más característico de este proceso? ¿Con qué otro proceso se puede comparar?
- ¿Qué esperaba de este proceso? ¿Se cumplieron sus expectativas? (Servicio, claridad de la información, transparencia del proceso, etc.)

#### 4. Elaboración del perfil de relación cliente – Instituto de Seguridad Laboral, etapa de prestación económica

Ahora focalizándonos específicamente en la **etapa de prestación preventiva**, según lo que ustedes vivieron y pensando en su relación como usuarios de Instituto de Seguridad Laboral:

- ¿Cómo sienten que actuó Instituto de Seguridad Laboral? ¿En qué momento estuvo presente?
- ¿Cómo se sienten respecto de Instituto de Seguridad Laboral y puntualmente en la etapa de prestación preventiva? ¿Por qué? ¿Hay una palabra que pueda definir esta relación? (sondear)
- ¿Hay algo que ustedes destacarían como positivo de esta relación con Instituto de Seguridad Laboral? ¿Cómo los hace sentir este atributo? ¿Es un atributo relevante para ustedes? ¿Por qué es algo relevante? ¿Es algo que Uds. exigirían a cualquier institución de servicio público? ¿Es algo único de Instituto de Seguridad Laboral?
- ¿Cuál es una característica de su relación con Instituto de Seguridad Laboral que para Uds. es “de lo peor” o “imperdonable”? ¿Es algo único de Instituto de Seguridad Laboral? ¿Es algo que Uds. se encuentran en su relación con otras Empresas?
- ¿Qué necesidades consideran que no se encuentran cubiertas? Identificar oportunidades de desarrollo de servicios
- ¿En qué debería mejorar Instituto de Seguridad Laboral para que Uds. se sientan satisfechos con la institución?, ¿Por qué?
- ¿Qué rol cumplió el Instituto de Seguridad Laboral en todo este proceso? (Indagar en el nivel de importancia y valoración hacia la institución)

#### 5. Imagen de Instituto de Seguridad Laboral

Personificación: Los invito a participar de un juego, en el cual la idea es no pensar, sólo decir lo primero que se les venga a la mente. Imaginemos ahora que Instituto de Seguridad Laboral se transforma en una persona y entra en esta sala: ¿Cómo sería?...

- Indagar en sexo, edad, personalidad, estilo de vida, tipo de trabajo, comuna donde vive, etc.
- Personaje famoso: ¿Quién podría ser? ¿Por qué?
- ¿Qué relación tendría esta persona con ustedes? (Cercano, pariente, amigo, confidente...)

#### AGRADECIMIENTOS Y CIERRE

## ANEXO 2: ASPECTOS TÉCNICOS DE LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

### 1. Criterios Muestrales

La muestra planeada para el estudio de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral estuvo basada en un muestreo probabilístico aporportional, lo que implica que se trabajó con cuatro estratos (heterogéneos entre sí y homogéneos en cuanto a usuarios y usuarias de cada prestación).

Se asignó una cantidad igualitaria de encuestas para cada uno de los estratos a estudiar, para mantener el mismo margen de error, correspondiente a  $\pm 5\%$ , lo que implica resultados con la máxima varianza y un nivel de confianza de un 95% en cada caso. La muestra inicial se plantea en el siguiente cuadro:

**Tabla 1: Muestra inicial**

Estrato	Muestra	Margen de error	Nivel de confianza
Plataforma de Atención	380	5%	95%
Prestaciones Médicas	380	5%	95%
Prestaciones Económicas	380	5%	95%
Prestaciones Preventivas	380	5%	95%
<b>Total</b>	<b>1520</b>	<b>2,51%</b>	<b>95%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

No obstante, la muestra inicial presentada en la propuesta debió reformularse en función de las bases de datos recibidas.

#### Limpeza previa Bases de Datos para estimación del Universo

Las Bases de Datos fueron enviadas por el Instituto de Seguridad Laboral al día 27 de Octubre de 2014. A partir de esto, se realizó una limpieza que consistió en:

- Eliminar casos (filas) con campos vacíos.
- Eliminar casos con datos erróneos en campo telefónico (ej: 0000 / 123456/ 9999/xxxx/No informa/No indica/No tiene).
- Eliminar casos duplicados.
- Para Prestaciones Médicas se eliminan casos sin prestador definido (campo vacío).
- Para Plataforma se eliminan casos sin nombre de Contacto (campo vacío).

**Tabla 2: Base de datos recibida y válida**

	Plataforma de Atención	Prestaciones Médicas	Prestaciones Económicas	Prestaciones Preventivas	Total
Base de datos recibida	28263	9015	613	12406	50297
Base de datos válida para llamados	20825	4178	374	10919	36296

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Importante es destacar que en el caso de plataforma de atención se eliminaron los casos correspondientes a empresas por la imposibilidad de encontrar a la persona que había llamado en la aplicación de una encuesta en CATI. El total de registros válidos final fue de 36.296 casos. La relación entre registros válidos y muestra planeada resultó óptima para 3 de los 4 segmentos, pero se estableció que no era posible lograr la muestra de Prestaciones Económicas.

Pero, además se encontró que la distribución de las muestras por regiones era desigual al interior de cada segmento, lo que impedía en alcanzar la cuota regional propuesta.

**Tabla 3: Distribución de base de datos válida por región y sexo**

Región	Plataforma			P. Médicas			P. Económicas			Preventivas
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	
XV	282	152	434	7	2	9	1	2	3	600
II	311	188	499	30	48	78	1	1	2	451
II	676	317	993	28	17	45	9	2	11	240
III	322	176	498	25	20	45	8	1	9	176
IV	550	262	812	30	17	47	7	3	10	418
V	1060	683	1743	123	135	258	29	12	41	1224
VI	1032	560	1592	94	101	195	25	8	33	778
VII	1277	904	2181	121	203	324	19	5	24	752
VIII	1457	744	2201	98	158	256	78	14	92	1464
IX	689	440	1129	121	186	307	14	6	20	659
XIV	251	246	497	70	108	178	6	2	8	280
X	889	526	1415	89	148	237	1	1	2	671
XI	26	12	38	2	0	2	1	1	2	277
XII	244	133	377	15	21	36	8	1	9	539
RM	4169	2247	6416	1081	1080	2161	77	31	108	2390
<b>Total</b>	<b>13235</b>	<b>7590</b>	<b>20825</b>	<b>1934</b>	<b>2244</b>	<b>4178</b>	<b>284</b>	<b>90</b>	<b>374</b>	<b>10919</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Por tanto se procedió a modificar la muestra, en forma acordada, con Instituto de Seguridad Laboral conformándose de la siguiente manera:

**Tabla 4: Muestra modificada**

Descripción	Estrato				Total Muestra
	Plataforma de Atención	Prestaciones Médicas	Prestaciones económicas	Prestaciones Preventivas	
XV REGIÓN	30	4	1	20	55
I REGIÓN	40	15	1	21	77
II REGIÓN	40	15	4	20	79
III REGIÓN	30	15	3	20	68
IV REGIÓN	40	15	4	22	81
V REGIÓN	41	30	20	36	126
VI REGIÓN	40	30	5	21	96
VII REGIÓN	30	30	5	22	87
VIII REGIÓN	40	30	70	31	171
IX REGIÓN	40	30	10	21	101
XIV REGIÓN	30	30	2	21	83
X REGIÓN	30	30	3	20	83
XI REGIÓN	10	1	1	21	33
XII REGIÓN	30	5	1	21	57
RM	69	120	70	83	323
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>400</b>	<b>200</b>	<b>400</b>	<b>1520</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Es importante considerar la petición de la contraparte de considerar una cuota sexo, por lo que la cuota se planteó de tal manera que se pudiera tener un 50% de hombres y un 50% de mujeres. A pesar de que la base de datos de Prestaciones Económicas contemplaba un 75% de los primeros y un 25% de las segundas, se decidió de igual manera dejar la cuota planeada como lo solicitó el Instituto de Seguridad Laboral. A continuación se indica la repartición en cuestión:

**Tabla 5: Distribución por sexo de muestra modificada**

Estrato	Cuotas	Muestra
Plataforma de Atención	Hombres	260
	Mujeres	260
	Total	520
Prestaciones Médicas	Hombres	200
	Mujeres	200
	Total	400
Prestaciones económicas	Hombres	100
	Mujeres	100
	Total	200
Prestaciones preventivas	Total	400
<b>Total</b>		<b>1520</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

## 2. Pretest

Con el objetivo de mejorar la calidad del instrumento a utilizar, así como también detectar problemas en la comprensión de preguntas, errores de tipeo y la duración de cuestionario, se realizó una encuesta piloto los días lunes 27, martes 28 y miércoles 29 de octubre en horario de oficina desarrollado por siete encuestadoras del Call Center de GfK Adimark.

Para cada instrumento se seleccionó una sección aleatoria de las bases entregadas por Instituto de Seguridad Laboral de 200 casos aproximadamente, para el logro de los 20 casos propuestos inicialmente por cada uno de los estratos, sin embargo, hubo problemas con las bases entregadas, quedando la composición final de la muestra piloto de la siguiente manera:

**Tabla 6: Distribución muestra piloto**

Estrato	Género	RM	Otras regiones	Total por género	Total por estrato
Plataforma de Atención	Hombres	10	1	11	20
	Mujeres	9	0	9	
Prestaciones Médicas	Hombres	1	3	4	8
	Mujeres	3	1	4	
Prestaciones económicas	Hombres	4	12	16	20
	Mujeres	2	2	4	
Prestaciones preventivas	N.A	1	20	-	21
<b>Total</b>					<b>69</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Si bien los resultados de un pretest no tienen representatividad estadística, sí fueron muy útiles para mejorar la calidad del instrumento. A continuación se presentan las condiciones en que el pretest fue aplicado.

### - Plataforma de Atención

**Condiciones de aplicación del pretest:** La muestra obtenida del pretest fue de 20 casos en total, los cuales fueron obtenidos de la base de datos entregada por el Instituto de Seguridad Laboral, según quienes habían tenido contacto con sus diferentes plataformas de atención. Los encuestados pertenecen en su mayoría a la Región Metropolitana, exceptuando por un caso que vive en la V Región.

**Perfil del encuestado:** De los veinte entrevistados, once fueron hombres y nueve fueron mujeres, lo que implicó que la cuota establecida estuvo cerca de cumplirse en su totalidad.

**Duración del cuestionario:** La encuesta tuvo una duración promedio de 12,9 minutos, tiempo que se encuentra dentro de los límites considerados en la propuesta técnica. Sin embargo,

importante es considerar que la encuesta de menor duración alcanzó los 7 minutos y sólo tuvo contacto con el canal presencial. En cambio, el cuestionario que mayor duración tuvo fue uno que llegó a los veinte minutos y en el que el encuestado tuvo contacto con dos y tres canales.

**Recepción de los encuestados:** La encuesta tuvo buena recepción, razón por la cual no se produjeron grandes dificultades durante su aplicación. Se generó buena acogida, la temática fue interesante y las preguntas fueron comprendidas casi en su totalidad. En general, quienes fueron contactados para responder el cuestionario se mostraron dispuestos a responder todas las preguntas.

**Problemas localizados en el Cuestionario y corregidos:** Un problema recurrente en las encuestas realizadas en el pretest fue la siguiente pregunta:

P5. ¿Dónde se encontraba la sucursal de ISL que usted visitó?

1	En edificio de ISL
2	En edificio del IPS
3	Mutual CCHC
4	En ChileAtiende
5	ACHS
6	Hospital

En este caso, no todos los encuestados fueron capaces de identificar la institución a la cual se dirigieron, razón por la cual, en varios casos, se anotó la dirección del lugar al que acudieron a realizar su trámite. Lo que se sugirió para que no se perdiera información es que haya una alternativa abierta que sea catalogada como “otro, ¿dónde?” en el que los entrevistados indiquen la dirección del lugar visitado y que posteriormente éste se recodifique.

#### - Prestaciones Médicas

**Condiciones de aplicación del pretest:** El pretest de prestaciones médicas fue piloteado los días martes 27, miércoles 28 y miércoles 29 de octubre en una muestra de 8 casos obtenida de una base de datos entregada por el Instituto de Seguridad Laboral. Los encuestados pertenecen a varias comunas a nivel nacional, representándose cinco regiones de las quince que tiene Chile. Por problemas con la base de datos no se pudo llegar a completar la cuota.

**Perfil del encuestado:** En total se encuestaron a cuatro mujeres y cuatro hombres, sin poderse cumplir la cuota establecida por problemas con la base de datos. La edad mínima de los encuestados fue 22 y la máxima 60, siendo el promedio de edad de los encuestados 45,25 años.

**Duración del cuestionario:** La encuesta tuvo un promedio de aplicación de 16,5 minutos, tiempo que se encontraba sobre lo estipulado para el estudio, razón por la cual se debió considerar la eliminación de algunas preguntas en conjunto con la contraparte. La encuesta de menor duración alcanzó los 14 minutos, y la de mayor duración llegó a 21 minutos aproximadamente.

**Recepción de los encuestados:** La encuesta tiene buena recepción por las personas que recibieron algún tipo de prestaciones médicas, por lo que no se tuvo grandes problemas a la hora de aplicar el instrumento. De hecho, la mayoría de los contactados se mostraron dispuestos y abiertos a responder el cuestionario. En general, no presentó problemas de comprensión, entendiéndose todas las preguntas.

**Problemas localizados en el Cuestionario y corregidos:** En términos generales no se encontraron grandes errores en el cuestionario ni preguntas que hayan sido consideradas complejas por parte de los encuestados, razón por la cual está en condiciones de ser aplicado en su totalidad.

### - Prestaciones Económicas

**Condiciones de aplicación de pretest:** Al igual que las otras dos prestaciones, el pretest de prestaciones económicas fue piloteado los días lunes 27, martes 28 y miércoles 29 de octubre con una muestra de 20 casos. Esta muestra fue obtenida de la base de datos entregada por el ISL respecto de quienes han recibido prestaciones económicas por accidentes laborales o enfermedades profesionales. Los encuestados pertenecen a ocho de las quince comunas a nivel nacional.

**Perfil del encuestado:** En total se les aplicó el cuestionario a dieciséis hombres y cuatro mujeres. La disparidad de la muestra es debido a que no se pudo cumplir con la cuota presentada en la propuesta debido a problemas que se tuvieron con la base de datos. La edad mínima de los encuestados fue 23 y la máxima 76, siendo el promedio de edad de los encuestados 45,5 años.

**Duración del cuestionario:** La encuesta tuvo una duración promedio de 20,16 minutos, lo cual excede el tiempo que había sido explicitado en las bases técnicas (15 minutos). Por esta razón se eliminaron algunas preguntas del cuestionario, las que fueron acordadas con la contraparte.

**Recepción de los encuestados:** En términos generales, la encuesta fue bien recibida, razón por la cual fue respondida en forma íntegra y se entendieron todas las preguntas. Un asunto a considerar es que durante la realización del cuestionario, los entrevistados comentaban sobre el proceso de tramitación de las prestaciones económicas, lo que provocó que la aplicación del instrumento durara más de lo planificado.

**Problemas localizados en el Cuestionario y corregidos:** Realizando el pretest se encontró el siguiente error:

Decía: P.27 Posee alguna discapacidad como por ejemplo...? (LEER ALTERNATIVAS 1 A 5. RESPUESTA MÚLTIPLE)

1	Ceguera o dificultad visual	5	Problemas mentales
2	Sordera o dificultad auditiva	6	Problemas psíquicos
3	Mudez o dificultad en el habla	7	Otro, ¿cuál?
4	Dificultad física	8	Ninguna.... PASAR A P29

Como modificación se incluyó la alternativa de respuesta “Otro, ¿cuál?” marcada en amarillo en la segunda columna de la tabla.

**- Prestaciones Preventivas**

**Condiciones de aplicación Pretest:** El pretest comprendió una muestra de 21 casos obtenidos de la base de datos entregada por el Instituto de Seguridad Laboral respecto a aquellas personas cuya empresa en que trabajan recibió prestaciones preventivas. Los encuestados del pretest pertenecen a distintas comunas a nivel nacional, abarcando doce de las quince regiones del país.

**Perfil del encuestado:** En total se encuestaron a doce mujeres y nueve hombres, sin poderse cumplir la cuota establecida por problemas con la base de datos. La edad mínima de los encuestados fue 23 y la máxima 60, siendo el promedio de edad de los encuestados 43,28 años.

**Duración del cuestionario:** La encuesta tuvo un promedio de aplicación de 15,8 minutos, tiempo que, si bien sobrepasa levemente lo considerado óptimo para el estudio, de igual manera pudo ser aplicado en su totalidad. La encuesta de menor duración alcanzó los 12 minutos, y la de mayor duración llegó a 22 minutos aproximadamente.

**Recepción de los encuestados:** En términos generales, la encuesta tuvo muy buena recepción por las personas que recibieron algún tipo de prestación preventiva, generándose buena acogida para el encuestador, la temática resultó interesante y el cuestionario no presentó problemas de comprensión. En general, quienes respondían el cuestionario se mostraron dispuestos a responder todas las preguntas.

**Problemas localizados en el Cuestionario y corregidos:** Realizado el Pretest se incluyeron las siguientes modificaciones:

**P1. P2. y P3** Decían:

**Del siguiente listado, según los que usted sabe, ¿cuáles prestaciones preventivas entrega el ISL? (LEER ALTERNATIVAS)**

(CONSULTAR POR ALTERNATIVAS MARCADAS EN 0) **¿Cuál de ellas se han solicitado al ISL en su empresa?**

(CONSULTAR POR ALTERNATIVAS MARCADAS EN 0) **De 1 a 7, ¿cuán satisfecho quedó con la labor del ISL en su empresa respecto de...?**

	P1 CONOCE	P2 HA UTILIZADO	P3 SATISFACCIÓN
Programa empresa prioritaria	1	1	
Programa instituciones públicas	2	2	
Programa de vigilancia de accidentes laborales fatales y graves	3	3	
Programas de vigilancia sílice o ruido	4	4	
Programa de capacitaciones presenciales en prevención de riesgos laborales	5	5	
Campus de prevención del ISL (capacitaciones on line)	6	6	
Asesorías en prevención de riesgos laborales	7	7	

<b>Programa de gestión para la microempresa</b>	8	8	
<b>Asesoría por infracciones emitidas por la Dirección del Trabajo</b>	9	9	
<b>Sustitución de multas emitidas por la Dirección del Trabajo</b>	10	10	
<b>Evaluaciones ambientales</b>	11	11	
<b>Exámenes ocupacionales</b>	12	12	
<b>Evaluaciones de puestos de trabajo</b>	13	13	
<b>Preparación y respuesta ante la emergencia</b>	15	15	
<b>Ninguno</b>	16	16	

En este caso, por medio del pretest se determinó que en el cuadro anterior no estaba la alternativa de “Ninguno”, razón por la cual se incluye al final del mismo.

Otras dificultades:

Un problema recurrente en la contactación de los encuestados fueron las bases de datos, las cuales se encontraban desordenadas y no siempre se pudo llegar a la persona requerida. Dentro de los problemas localizados durante este proceso se encuentran la presencia de números de teléfono fuera de servicio, números que no corresponden a la persona requerida, no hay respuesta y números no válidos. El caso más recurrente correspondió a que el código de área del número de teléfono de la base de datos no corresponde a la comuna registrada y ésta, a su vez, no corresponde a la declarada por el encuestado. La mayor parte de estos problemas fueron solucionados durante la aplicación del instrumento.

La base de datos con mayores complicaciones fue la de prestaciones médicas, razón por la cual no se pudo lograr todas las encuestas acordadas en el tiempo establecido. Esta situación fue solucionada para la aplicación de la encuesta real, mejorando la entrega de la base de datos, lo que permitió completar la muestra.

Por otra parte, dos de los encuestados en las prestaciones económicas eran sordos, razón por la cual otra persona debió responder por ellos. Si bien no es una cifra importante, sí queda consignado para casos similares en la aplicación real de la encuesta.

Estos resultados de la encuesta piloto dieron pie a la modificación del cuestionario, el cual fue validado y discutido con la contraparte.

Debido a los problemas con las bases de datos entregadas, las encuestas realizadas finalmente fueron incorporadas en la muestra final.

#### **- Capacitación a encuestadores**

Antes de comenzar la aplicación de los instrumentos correspondientes a los cuatro estudios, se realizaron dos jornadas de capacitación con el propósito de enseñar los objetivos del estudio, la metodología del mismo y las preguntas que componen los instrumentos de recolección de datos. Ambas jornadas de capacitación fueron dictadas por miembros del equipo de estudios a

encuestadores y encuestadoras de los dos Call Center (dirigido y vía CATI) pertenecientes a GfK Adimark.

Para la capacitación se confeccionó una Ficha Metodológica por cada prestación en la cual se detallan los objetivos de la investigación, los resultados esperados, la estructura organizacional del estudio, muestra, plazos, entre otros.

Cabe señalar que las capacitaciones forman parte del protocolo de trabajo de GfK Adimark en todos sus estudios, no pudiendo iniciar un estudio sin efectuar esta actividad. Su importancia radica en que contribuye a la disminución y control del error no muestral.

En total, se realizaron dos jornadas de capacitación, la primera de ellas para enseñar los productos de Prestaciones Preventivas a las encuestadoras que trabajan en el call center dirigido, y la segunda se desarrolló para enseñar los productos Prestaciones Médicas, Prestaciones Económicas y Plataforma de Atención en el Call Center con uso de CATI. Ambas fueron impartidas por una analista de estudios en las oficinas de GfK Adimark.

Las dos jornadas de capacitación se realizaron siguiendo una misma estructura que consistía en, primero, presentar los objetivos del producto, segundo, explicar cada prestación y, tercero, conocer el cuestionario a través de una lectura comprensiva de la totalidad de las preguntas, respondiendo dudas y resolviendo dificultades en caso de presentarse.

La primera jornada de capacitación se desarrolló el día 31 de Octubre con el objetivo de enseñar el producto prestaciones preventivas, a continuación se presenta el programa desarrollado:

*Programa de primera jornada de capacitación  
"Prestaciones Preventivas"*

15:00 hrs.	Bienvenida. Introducción a los objetivos del estudio.
15:15 hrs.	Descripción de las Prestaciones Preventivas.
15:30 hrs.	Capacitación de aplicación del cuestionario de Prestaciones Preventivas con lectura comprensiva de la totalidad de la preguntas.
16:15 hrs.	Cierre

La segunda jornada de capacitación se desarrolló el día 5 de Noviembre para enseñar respecto a los cuestionarios de Prestaciones Médicas, Económicas y Plataforma de Atención. A continuación se presenta el programa desarrollado:

*Programa de segunda jornada de capacitación  
"Prestaciones Médicas, Económicas y Plataforma de Atención"*

11:00 hrs.	Bienvenida. Introducción a los objetivos del estudio.
11:15 hrs.	Descripción y explicación de las Prestaciones Médicas.
11:30 hrs.	Capacitación de aplicación del cuestionario "Prestaciones Médicas" con lectura comprensiva de la totalidad de la preguntas.
12:15 hrs.	Descripción y explicación de las Prestaciones Económicas.
12:30 hrs.	Capacitación de aplicación del cuestionario Prestaciones Económicas con lectura comprensiva de la totalidad de la preguntas.

13:15 hrs.	Descripción y explicación de Plataformas de Atención.
13:30 hrs.	Capacitación de aplicación del cuestionario Plataforma de Atención con lectura comprensiva de la totalidad de la preguntas.
14:00 hrs.	Cierre.

### - Realización de la encuesta

La realización de la encuesta se realizó entre los días 10 y 21 de noviembre. El proceso de contactación de los encuestados estuvo basado principalmente en los números de teléfono entregados por el Instituto de Seguridad Laboral para cada una de las prestaciones. El trabajo realizado está basado en el trabajo con Sistema CATI en el caso de las encuestas a realizarse en las Prestaciones Médicas, Prestaciones Económicas y Plataforma de Atención, el cual realiza un sorteo de los llamados a realizar, de tal manera de asegurar la aleatoriedad y la menor intervención posible de las personas.

De manera paralela, las encuestas de Prestaciones Preventivas fueron enviadas al Call Center dirigido, en el cual también se aplicaron llamados aleatorios, pero realizados en forma manual.

Una vez que la persona es contactada se procede a aplicar las preguntas de filtro, de tal manera de poder determinar si la persona con quien se está contactando cumple con los requerimientos de la encuesta. En este caso, se preguntó por el beneficiario de la prestación que aparecía en cada base de datos, la edad de la persona (debía ser mayor de 18 años) y la disposición a contestar la encuesta.

Es importante agregar que a cada encuestador se le hizo entrega del documento “Manual del Encuestador” en el cual se especifican las normas que debe seguir, las condiciones de aplicación de la encuesta, especificaciones sobre el trabajo con cuestionarios y detalles técnicos del estudio.

### 3. Recorrido de las bases de datos en la contactación.

En la medida que se desarrollaba el trabajo de campo de cada encuesta, fue posible observar la efectividad de contactación en cada base de datos, pero además se logró calcular tener un panorama general de la calidad de las bases de datos recibidas y consideradas como válidas.

La principal dificultad que se tuvo durante el trabajo de campo dice relación con la baja cantidad de contactos que tenía la base de datos entregada por el Instituto de Seguridad Laboral. Esta situación dio pie a que durante el terreno el logro de las cuotas se haya visto dificultado. Las prestaciones que mayores dificultades tuvieron fueron aquellas que fueron derivadas al call center con uso de CATI, es decir, médicas, económicas y plataforma de atención.

Dentro de las dificultades encontradas en la contactación de usuarios y usuarias en el caso de Plataforma de Atención se encuentra una gran cantidad de números de teléfono sin respuesta (4267 casos), en que contesta una grabadora (1667) y equivocados (912). En el caso de Prestaciones médicas, ocurre algo similar en tanto que la mayor parte de los casos recorridos no obtuvo respuesta (1444) y contestaba una grabadora de voz (635). Para prestaciones económicas,

el problema volvió a repetirse, con 158 y 86 casos respectivamente correspondiente al 42% y 23% de la base válida.

Es importante mencionar que una dificultad adicional para el trabajo con la base de datos entregada radica en que los datos telefónicos no tienen mismo formato de registro (algunas regiones vienen con código de área y otras no), se encuentran combinados teléfonos fijos con celulares y en la mayoría de los casos no viene incorporado código de área del usuario.

El siguiente cuadro contiene el resumen de cantidad de encuestas recorridas y logradas.

**Tabla 7: Encuestas logradas y recorridas**

Estrato	Base limpia	Encuestas Recorridas	Encuestas logradas	Logrado
Plataforma de Atención	20825	20626	540	2,6%
Prestaciones médicas	4178	4081	456	11%
Prestaciones económicas	374	568	136	36,3%
Prestaciones preventivas	10919	3003	409	3,7%
<b>Total</b>	<b>36.296</b>	<b>25.275</b>	<b>1.541</b>	<b>4,2%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Del mismo modo, se incorpora a estos valores el resumen de los avances por fecha del estudio en cuestión, dando cuenta de cómo se fueron realizando las encuestas a medida que avanzaba el terreno.

**Tabla 8: Estados de avance del estudio**

	10 de noviembre	12 de noviembre	14 de noviembre	17 de noviembre	19 de noviembre	21 de noviembre	Final
Plataforma de Atención	132	172	172	200	382	520	540
Prestaciones Médicas	131	257	286	376	456	456	456
Prestaciones Económicas	46	49	70	88	88	136	136
Prestaciones Preventivas	152	261	346	381	409	409	409
<b>TOTAL</b>	<b>461</b>	<b>739</b>	<b>874</b>	<b>1045</b>	<b>1335</b>	<b>1521</b>	<b>1541</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

A continuación, se detallan las dificultades observadas en base de datos y las soluciones que se implementaron a modo de respuesta para cada una de éstas.

Plataforma de Atención: El trabajo de campo de Plataforma de Atención no tuvo mayores dificultades, sin embargo, es importante considerar que dentro de la base de datos entregada había muchos números repetidos varias veces, pero con diferentes contactos. Dentro de estos teléfonos recurrentes se encontraba el 0582353150 y el 0652562190, éste último correspondiente a las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral. En este caso, se pasaron de los 24.860 casos a

22.992 y luego a 20825. A pesar de lograrse la cantidad propuesta por medio del Call Center CATI, se incorporaron de igual manera los cuestionarios realizados en el pretest.

**Prestaciones Médicas:** El trabajo de campo de las encuestas de Prestaciones Médicas tuvo dificultades para completar las cuotas propuestas debido a una falta de base de datos más amplia, sin embargo, dos días antes de terminar el terreno se decidió liberar las cuotas para que se pudiera completar la muestra total. El terreno se terminó el día lunes 17 de noviembre y en esa fecha se decidió enviar el resto de las encuestas al Call Center dirigido para que terminaran la muestra siguiendo esta misma lógica. Debido a la compensación realizada hacia las encuestas de Prestaciones Económicas, en esta prestación se realizaron más encuestas que la establecida inicialmente.

**Prestaciones Económicas:** La muestra de prestaciones económicas fue aquella que más dificultades tuvo para completarse debido a que la base de datos entregada era demasiado reducida. Esta situación se solucionó de manera similar a prestaciones médicas; primero se liberaron las cuotas para el Call Center que utiliza CATI y posteriormente se derivaron al Call Center dirigido, donde se siguió esta misma lógica. En este caso no se logró la cuota propuesta, sin embargo, para mantener la cantidad total de encuestas del estudio se compensó la diferencia de encuestas no logradas realizando más en la Prestaciones Médicas y Preventivas.

**Prestaciones Preventivas:** Dentro de las dificultades encontradas en la aplicación del cuestionario de prestaciones preventivas se encuentran las relacionadas con las bases de datos entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral, dentro de las cuales se indicó que la II Región de Antofagasta tenía muchos casos repetidos y que a la base de la III Región de Atacama le faltaban casos, debido a que se recorrió toda la base entregada (que contenía alrededor de cincuenta teléfonos) y sólo se lograron doce de las veinte encuestas de la cuota. En este caso, se procedió de manera similar a las prestaciones anteriores y se flexibilizó la cuota, de manera de poder llegar a la cantidad propuesta. Debido a la compensación realizada hacia las encuestas de Prestaciones Económicas, en esta prestación se realizaron más encuestas que la establecida inicialmente.

#### **4. Muestra lograda en terreno y muestra final para análisis**

##### **a) Muestra lograda en terreno**

En consideración de los antecedentes antes presentados, se debió modificar la muestra en el transcurso del terreno, debiendo flexibilizar las cuotas internas en muchos casos.

Debido a que los resultados del pretest se mostraron satisfactorios y sin mayores complicaciones, se incorporaron al total de la muestra lograda en el terreno con el objetivo de asegurar el logro de las cuotas en caso de que alguno de los cuestionarios realizados presentaran problemas o en caso de que la complejidad del tratamiento de las bases de datos resultara un problema durante su procesamiento<sup>9</sup>.

A continuación, se presenta el detalle de las encuestas piloto incorporadas a la muestra lograda en el terreno.

---

<sup>9</sup> No se incorporaron todas las encuestas piloto de prestaciones médicas debido a que no todas cumplieron con el salto que permitía terminar la encuesta.

**Tabla 9: Encuestas piloto incorporadas a la muestra lograda desagregadas por región**

	Plataforma de atención	Prestaciones Médicas	Prestaciones Económicas	Prestaciones Preventivas	Total
XV REGIÓN	0	1	0	3	4
I REGIÓN	0	0	0	1	1
II REGIÓN	0	0	0	0	0
III REGIÓN	0	0	1	0	1
IV REGIÓN	0	0	1	2	3
V REGIÓN	1	1	4	6	12
VI REGIÓN	0	0	2	1	3
VII REGIÓN	0	0	1	2	3
VIII REGIÓN	0	0	4	1	5
IX REGIÓN	0	0	0	1	1
XIV REGIÓN	0	1	0	1	2
X REGIÓN	0	0	1	0	1
XI REGIÓN	0	0	0	1	1
XII REGIÓN	0	0	0	1	1
RM REGIÓN	19	1	6	1	27
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>65</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

**Tabla 10: Encuestas piloto incorporadas a la muestra final desagregadas por sexo**

Descripción	Plataforma de atención	Prestaciones Médicas	Prestaciones Económicas	Prestaciones Preventivas	Total
HOMBRES	11	3	15	N.A	29
MUJERES	9	1	5	N.A	15
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>21</b>	<b>44</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

En los siguientes cuadros se presenta detalladamente la muestra planeada al inicio del terreno (ya ajustada por revisión de bases de datos recibidas) y la muestra lograda tras la realización del terreno, incorporando los cuestionarios piloto.

#### - Plataforma de Atención

**Tabla 11: Muestra lograda desagregada por región (Plataforma de Atención)**

	Universo válido	Muestra lograda	Margen de error	Nivel de confianza
XV REGIÓN	434	30	17,3%	95%
I REGIÓN	499	36	15,8%	95%
II REGIÓN	993	42	14,8%	95%

III REGIÓN	498	30	17,4%	95%
IV REGIÓN	812	40	15,1%	95%
V REGIÓN	1743	41	15,1%	95%
VI REGIÓN	1592	40	15,3%	95%
VII REGIÓN	2181	31	17,5%	95%
VIII REGIÓN	2201	41	15,2%	95%
IX REGIÓN	1129	40	15,2%	95%
XIV REGIÓN	497	30	17,4%	95%
X REGIÓN	1415	35	16,4%	95%
XI REGIÓN	38	6	37,2%	95%
XII REGIÓN	377	29	17,5%	95%
RM REGIÓN	6416	69	11,7%	95%
<b>TOTAL</b>	<b>20825</b>	<b>540</b>	<b>4,2%</b>	<b>95%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

**Tabla 12: Muestra lograda desagregada por sexo (Plataforma de Atención)**

Descripción	Universo válido	Muestra lograda	Margen de error	Nivel de confianza
HOMBRES	13235	312	5,5%	95%
MUJERES	7590	228	6,4%	95%
<b>TOTAL</b>	<b>20825</b>	<b>540</b>	<b>4,2%</b>	<b>95%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

### - Prestaciones Médicas

**Tabla 13: Muestra lograda desagregada por región (Prestaciones Médicas)**

Descripción	Universo válido	Muestra lograda	Margen de error	Nivel de confianza
XV REGIÓN	9	6	40%	95%
I REGIÓN	78	15	22,9%	95%
II REGIÓN	45	8	31,7%	95%
III REGIÓN	45	7	34,4%	95%
IV REGIÓN	47	6	37,8%	95%
V REGIÓN	258	45	13,3%	95%
VI REGIÓN	195	30	16,5%	95%
VII REGIÓN	324	56	12%	95%
VIII REGIÓN	256	41	14%	95%
IX REGIÓN	307	25	18,8%	95%
XIV REGIÓN	178	26	17,8%	95%
X REGIÓN	237	32	16,1%	95%
XI REGIÓN	2	0	-	95%

<b>XII REGIÓN</b>	36	2	68%	95%
<b>RM REGIÓN</b>	2161	157	7,5%	95%
<b>TOTAL</b>	<b>4178</b>	<b>456</b>	<b>4,3%</b>	<b>95%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

**Tabla 14: Muestra lograda desagregada por sexo (Prestaciones Médicas)**

	Universo válido	Muestra lograda	Margen de error	Nivel de confianza
<b>HOMBRES</b>	1934	222	6,2%	95%
<b>MUJERES</b>	2244	234	6%	95%
<b>TOTAL</b>	<b>4178</b>	<b>456</b>	<b>4,3%</b>	<b>95%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

### - Prestaciones Económicas

**Tabla 15: Muestra lograda desagregada por región (Prestaciones Económicas)**

	Universo válido	Muestra lograda	Margen de error	Nivel de confianza
<b>XV REGIÓN</b>	3	0	-	95%
<b>I REGIÓN</b>	2	0	-	95%
<b>II REGIÓN</b>	11	2	69,3%	95%
<b>III REGIÓN</b>	9	2	64,8%	95%
<b>IV REGIÓN</b>	10	2	65,3%	95%
<b>V REGIÓN</b>	41	18	17,5%	95%
<b>VI REGIÓN</b>	33	12	23%	95%
<b>VII REGIÓN</b>	24	11	22,2%	95%
<b>VIII REGIÓN</b>	92	42	11,2%	95%
<b>IX REGIÓN</b>	20	4	48,2%	95%
<b>XIV REGIÓN</b>	8	4	37%	95%
<b>X REGIÓN</b>	2	7	-	95%
<b>XI REGIÓN</b>	2	0	-	95%
<b>XII REGIÓN</b>	9	0	-	95%
<b>RM REGIÓN</b>	108	32	14,6%	95%
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>136</b>	<b>6,7%</b>	<b>95%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

**Tabla 16: Muestra lograda desagregada por sexo (Prestaciones Económicas)**

	Universo válido	Muestra lograda	Margen de error	Nivel de confianza
<b>HOMBRES</b>	284	113	7,2%	95%
<b>MUJERES</b>	90	23	19,6%	95%
<b>TOTAL</b>	<b>374</b>	<b>136</b>	<b>6,7%</b>	<b>95%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

## - Prestaciones Preventivas

Tabla 17: Muestra lograda desagregada por región (Prestaciones Preventivas)

	Universo válido	Muestra lograda	Margen de error	Nivel de confianza
XV REGIÓN	600	23	20%	95%
I REGIÓN	451	21	21%	95%
II REGIÓN	240	19	21,6%	95%
III REGIÓN	176	20	21%	95%
IV REGIÓN	418	24	19,44%	95%
V REGIÓN	1224	36	16%	95%
VI REGIÓN	778	21	21,1%	95%
VII REGIÓN	752	22	20,6%	95%
VIII REGIÓN	1464	31	17,4%	95%
IX REGIÓN	659	21	21%	95%
XIV REGIÓN	280	21	20,6%	95%
X REGIÓN	671	20	21,6%	95%
XI REGIÓN	277	21	20,6%	95%
XII REGIÓN	539	21	21%	95%
RM REGIÓN	2390	88	10,3%	95%
<b>TOTAL</b>	<b>10919</b>	<b>409</b>	<b>4,8%</b>	<b>95%</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

A continuación se adjunta un cuadro resumen con el logro de las encuestas en el caso de cada estrato. Si bien no se lograron las cuotas planeadas, se sobrepasó a la totalidad de encuestas comprometidas en la propuesta, llegando a 1541 cuestionarios.

Tabla 18: Cuadro Resumen de muestra lograda total desagregada por región

	Estrato				Total Muestra lograda
	Plataforma de Atención	Prestaciones Médicas	Prestaciones económicas	Prestaciones Preventivas	
XV REGIÓN	30	6	0	23	59
I REGIÓN	36	15	0	21	72
II REGIÓN	42	8	2	19	71
III REGIÓN	30	7	2	20	59
IV REGIÓN	40	6	2	24	72
V REGIÓN	41	45	18	36	140
VI REGIÓN	40	30	12	21	103
VII REGIÓN	31	56	11	22	120
VIII REGIÓN	41	41	42	31	155
IX REGIÓN	40	25	4	21	90
XIV REGIÓN	30	26	4	21	81
X REGIÓN	35	32	7	20	94

<b>XI REGIÓN</b>	6	0	0	21	27
<b>XII REGIÓN</b>	29	2	0	21	52
<b>RM</b>	69	157	32	88	346
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>456</b>	<b>136</b>	<b>409</b>	<b>1541</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

**Tabla 19: Cuadro resumen de muestra lograda desagregada por sexo**

<b>Estrato</b>		<b>Muestra lograda</b>
Plataforma de Atención	Hombres	312
	Mujeres	228
	Total	540
Prestaciones Médicas	Hombres	222
	Mujeres	234
	Total	456
Prestaciones Económicas	Hombres	113
	Mujeres	23
	Total	136
Prestaciones Preventivas	Total	409
<b>Total</b>	<b>1520</b>	<b>1541</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

#### **b) Muestra final para análisis**

Una vez que las encuestas fueron enviadas a procesamiento, algunas de las muestras fueron modificadas debido a problemas de pareo e incongruencia con la base de datos entregada por la contraparte. Finalmente, se llegó a un total de 1513 encuestas a ser analizadas.

**Tabla 20: Muestra Final Total desagregada por región**

	<b>Plataforma de Atención</b>	<b>Prestaciones Médicas</b>	<b>Prestaciones Económicas</b>	<b>Prestaciones Preventivas</b>	<b>Total</b>
<b>XV REGIÓN</b>	30	2	0	20	52
<b>I REGIÓN</b>	36	15	0	25	76
<b>II REGIÓN</b>	42	8	2	25	77
<b>III REGIÓN</b>	30	7	2	20	59
<b>IV REGIÓN</b>	40	6	2	28	76
<b>V REGIÓN</b>	40	44	18	29	131
<b>VI REGIÓN</b>	40	30	12	20	102
<b>VII REGIÓN</b>	31	51	11	20	113
<b>VIII REGIÓN</b>	41	40	40	30	151
<b>IX REGIÓN</b>	40	27	4	21	92
<b>XIV REGIÓN</b>	30	24	4	22	80
<b>X REGIÓN</b>	35	30	6	18	89
<b>XI REGIÓN</b>	6	0	0	20	26

<b>XII REGIÓN</b>	29	2	0	20	51
<b>RM REGIÓN</b>	68	151	31	88	338
<b>TOTAL</b>	<b>538</b>	<b>437</b>	<b>132</b>	<b>406</b>	<b>1513</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

**Tabla 21: Muestra Final Total desagregada por sexo**

	Plataforma de Atención	Prestaciones Médicas	Prestaciones Económicas	Prestaciones Preventivas	Total
<b>Hombres</b>	342	202	103	N.A.	647 + preventivas
<b>Mujeres</b>	196	235	29	N.A.	460 + preventivas
<b>Total</b>	<b>538</b>	<b>437</b>	<b>132</b>	<b>406</b>	<b>1513</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

Por último, se indica, a modo de resumen, la variación de la muestra durante el estudio, y la muestra final a la que se llegó en cada uno de los segmentos considerados:

**Tabla 22: Variación de la muestra Plataforma de Atención desagregado por región**

	Muestra original	Muestra lograda	Muestra final
<b>XV REGIÓN</b>	30	30	30
<b>I REGIÓN</b>	40	36	36
<b>II REGIÓN</b>	40	42	42
<b>III REGIÓN</b>	30	30	30
<b>IV REGIÓN</b>	40	40	40
<b>V REGIÓN</b>	41	41	40
<b>VI REGIÓN</b>	40	40	40
<b>VII REGIÓN</b>	30	31	31
<b>VIII REGIÓN</b>	40	41	41
<b>IX REGIÓN</b>	40	40	40
<b>XIV REGIÓN</b>	30	30	30
<b>X REGIÓN</b>	30	35	35
<b>XI REGIÓN</b>	10	6	6
<b>XII REGIÓN</b>	30	29	29
<b>RM REGIÓN</b>	69	69	68
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>540</b>	<b>538</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

**Tabla 23: Variación de la muestra Plataforma de Atención desagregado por sexo**

	Muestra original	Muestra lograda	Muestra final
<b>Hombres</b>	260	312	342
<b>Mujeres</b>	260	228	196

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

**Tabla 24: Variación de la muestra Prestaciones Médicas desagregada por región**

	Muestra original	Muestra lograda	Muestra final
XV REGIÓN	4	6	2
I REGIÓN	15	15	15
II REGIÓN	15	8	8
III REGIÓN	15	7	7
IV REGIÓN	15	6	6
V REGIÓN	30	45	44
VI REGIÓN	30	30	30
VII REGIÓN	30	56	51
VIII REGIÓN	30	41	40
IX REGIÓN	30	25	27
XIV REGIÓN	30	26	24
X REGIÓN	30	32	30
XI REGIÓN	1	0	0
XII REGIÓN	5	2	2
RM REGIÓN	120	157	151
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>456</b>	<b>437</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

**Tabla 25: Variación de la muestra Prestaciones Médicas desagregada por sexo**

	Muestra original	Muestra lograda	Muestra final
Hombres	200	222	202
Mujeres	200	234	235

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

**Tabla 26: Variación de la muestra Prestaciones Económicas desagregada por región**

	Muestra original	Muestra lograda	Muestra final
XV REGIÓN	1	0	0
I REGIÓN	1	0	0
II REGIÓN	4	2	2
III REGIÓN	3	2	2
IV REGIÓN	4	2	2
V REGIÓN	20	18	18
VI REGIÓN	5	12	12
VII REGIÓN	5	11	11
VIII REGIÓN	70	42	40
IX REGIÓN	10	4	4
XIV REGIÓN	2	4	4
X REGIÓN	3	7	6
XI REGIÓN	1	0	0
XII REGIÓN	1	0	0

RM REGIÓN	70	32	31
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>	<b>136</b>	<b>132</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

**Tabla 27: Variación de la muestra Prestaciones Económicas desagregada por sexo**

	Muestra original	Muestra lograda	Muestra final
Hombres	100	113	103
Mujeres	100	23	29

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

**Tabla 28: Variación de la muestra Prestaciones Preventivas desagregada por región**

	Muestra original	Muestra lograda	Muestra final
XV REGIÓN	20	23	20
I REGIÓN	21	21	25
II REGIÓN	20	19	25
III REGIÓN	20	20	20
IV REGIÓN	22	24	28
V REGIÓN	36	36	29
VI REGIÓN	21	21	20
VII REGIÓN	22	22	20
VIII REGIÓN	31	31	30
IX REGIÓN	21	21	21
XIV REGIÓN	21	21	22
X REGIÓN	20	20	18
XI REGIÓN	21	21	20
XII REGIÓN	21	21	20
RM REGIÓN	83	88	88
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>409</b>	<b>406</b>

Fuente: Elaboración propia en base a Encuesta de Satisfacción.

## 5. Supervisión

La supervisión de las encuestas se realizó posteriormente al trabajo de campo, supervisando el 20% del total de los cuestionarios. Las encuestas supervisadas se repartieron entre el trabajo realizado por cada encuestador, implicando esto que no quedó ningún encuestador sin supervisar en el estudio.

La supervisión de las encuestas de Prestaciones Preventivas, las cuales se realizaron en el Call Center dirigido, se realizaron en forma telefónica por un equipo de supervisores independiente del equipo de recolección de información. En este caso se llamó a un 20% de los consultados y se le pregunta por datos específicos no ligados a opiniones, sino a datos de caracterización.

En cuanto al Call Center vía CATI, se supervisó el 20% de las grabaciones de las encuestas realizadas, verificando que las respuestas coincidieran con las que se encuentran en el papel.

De manera paralela, se supervisó que los datos contactados de la base de datos creada durante el estudio coincidan con los entregados por la contraparte para la contactación de los usuarios y usuarias.

En caso de que alguna encuesta fuera objetada en algún punto de este proceso por problemas de aplicación, se procedió a recontactar al respondiente y completar la información. Por otra parte, si una encuesta fue declarada nula, se descartó y aplicó nuevamente de manera inmediata, siguiendo el protocolo de sorteo de reemplazo muestral en la unidad en el mismo segmento al que corresponde.

## **6. Validación de base de datos**

La validación de la base de datos se aplicó por limpieza de bases de datos: una vez construida la base de datos final en SPSS se procedió a obtener las frecuencias simples de todas las preguntas contenidas en el cuestionario y someterlas a análisis en función de rango de valores, relación establecida con otras variables cuando existen cadenas de dependencia en las respuestas, cumplimiento de cuotas, etc.

## **7. Codificación de encuestas y libro de códigos**

El libro de códigos corresponde a un documento generado para registrar y codificar aquellas preguntas con respuestas abiertas. Este listado de precódigos se realizó sobre el 10% de las encuestas aplicadas e incluye menciones textuales digitadas en archivo electrónico, acompañadas de sus respectivas frecuencias en el total de las encuestas.

Posteriormente a esto se hizo entrega del listado de precódigos al jefe de estudio y generación de libro de códigos finales por el profesional. Finalmente, se realizó la codificación de la información de la totalidad de las encuestas en base al libro de códigos.

## ANEXO 3: CUESTIONARIOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

### A) CUESTIONARIO PLATAFORMA DE ATENCIÓN



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES ISL 2014

PLATAFORMA  
2014-0846

FOLIO:

#### INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO (SEGÚN BBDD)

Nombre	
Teléfono	
Comuna	
Ciudad	
Fecha de la consulta	

### MÓDULO I: PRESENTACIÓN Y FILTRO

**LEER:** Buenos días/tardes. Mi nombre es \_\_\_\_ y trabajo para la empresa GfK Adimark. A solicitud del Instituto de Seguridad Laboral, estamos realizando una encuesta sobre la atención en su plataforma presencial, telefónica y web. ¿Puedo hablar con \_\_\_\_\_? Le recuerdo que todas sus respuestas serán confidenciales y estarán protegidas por ley.

**F1. En el último año, ¿usted...?** LEER CADA ALTERNATIVA. SI NO TUVO NINGUN TIPO DE CONTACTO, AGRADECER Y TERMINAR

**F2. Y considerando el último año, ¿cuántas veces usted..?** LEER CADA ALTERNATIVA EN F1=1.

TABLA CON ALTERNATIVAS A LEER PARA LAS PREGUNTAS F1. Y F2.

		F1. CONTACTO CON CANALES		F2 N° DE CONTACTOS
		Sí	No	
A	Fue a la Sucursal u oficina de atención del Instituto de Seguridad Laboral	1	2	
B	Llamó al Número de atención telefónica de Instituto de Seguridad Laboral (números publicados en el sitio web institucional)	1	2	
C	Visitó la Página Web de Instituto de Seguridad Laboral ( <a href="http://www.isl.gob.cl">www.isl.gob.cl</a> )	1	2	

**F3. ¿Cuál es su edad?** \_\_\_\_\_ (ANOTAR. SI ES MENOR DE 18 AÑOS, AGRADECER Y TERMINAR)

**F4. Sexo.** (ANOTAR SIN CONSULTAR)



1	En edificio de ISL
2	En edificio del IPS
3	Mutual CCHC
4	En ChileAtiende
5	ACHS
6	Hospital

**P6. Pensando sólo en su experiencia en las oficinas de atención del Instituto de Seguridad Laboral, de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho" y 7 es "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho quedó usted con el servicio en general que recibió en la oficina de atención? (SI HA IDO MÁS DE UNA VEZ, POR FAVOR CONSIDERE SU ÚLTIMA VISITA AL LUGAR).**

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

**P7. SÓLO PARA LOS QUE EVALUARON CON NOTA 1 A 4 → ¿Qué es lo que esperaba recibir del servicio y que a su juicio no se cumplió?**

**P8. ¿Cuál fue la principal razón para acudir a las oficinas de atención del Instituto de Seguridad Laboral? (ESPONTÁNEA, MÚLTIPLE)**

1	Solicitar información, productos y/o servicios sobre Prestación Médica	8	Solicitud y recepción de pagos de indemnización.
2	Realizar/entregar una denuncia (DIAT) por Accidente del Trabajo	9	Solicitud y recepción de pagos de asignación familiar.
3	Realizar/entregar una denuncia (DIAT) por Accidente de Trayecto	10	Revisión y/o pagos de licencias
4	Realizar/entregar una denuncia (DIEP) por Enfermedad Profesional	11	Realizar trámites justo antes de acudir a un servicio de salud.
5	Solicitud de certificados (afiliación, siniestralidad accidentalidad, etc.) y/o copia de cartas	12	Reclamos
6	Solicitud de carta de Resultado de evaluación Tasa de Siniestralidad (Decreto Supremo 67)	13	Asesoría en prevención de riesgos

7	Solicitud y recepción de pagos de Pensión ejemplo: invalidez, orfandad, viudez, etc.)	Otros, ¿Cuál? _____
---	---	---------------------

**P9. ¿Aproximadamente cuánto tiempo debió esperar para ser atendido cuando fue a las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral? (Si ha ido más de una vez, por favor considere su última visita al lugar).**

Horas: \_\_\_\_\_ Minutos: \_\_\_\_\_

**P10. De 1 a 7, donde 1 es "Muy Inadecuado" y 7 "Muy Adecuado", ¿cuán adecuado considera ese tiempo de espera?**

Muy Inadecuado	1	2	3	4	5	6	7	Muy Adecuado
----------------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

**P11. Pensando exclusivamente en la atención del personal con el que estuvo en contacto en su visita a las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral. De 1 a 7, como en el colegio, ¿con qué nota calificaría los siguientes aspectos de la atención?**

	NOTA
La atención del personal en general	
La orientación inicial que le entregaron sobre qué debía hacer para presentar su requerimiento o solicitud (por ejemplo qué documentos presentar, o si debía sacar número de atención y cómo hacerlo, etc.)	
El interés en escuchar y comprender su solicitud o consulta	
La amabilidad y cortesía en el trato	
Lo respetuoso del trato que le brindaron	
El profesionalismo o dominio del trabajo de las personas que lo atendieron	
La claridad del personal al momento de solicitarle información	
La claridad del personal al momento de entregarle la información	
El personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento.	
La presentación personal de los funcionarios	
Todo el personal del Instituto de Seguridad Laboral atiende de la misma manera.	

(97=No aplica; 98=No sabe; 99=No responde)

**P12. Pensando en la respuesta que recibió a su solicitud por parte del Instituto de Seguridad Laboral. De 1 a 7, como en el colegio, ¿con qué nota calificaría los siguientes aspectos? ROTAR**

	NOTA
La calidad de la respuesta que se entregó a su solicitud o requerimiento en general	
La claridad de la respuesta	
La utilidad de la información asociada a esa respuesta	

(97=No aplica; 98=No sabe; 99=No responde)

**P13. De 1 a 7, ¿con qué nota calificaría los siguientes aspectos de infraestructura o diseño de las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral?**

<b>NOTA</b>
-------------



**P19. ¿De qué forma se sintió discriminado(a)?**

---



---

## MÓDULO IV: ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

APLICAR MÓDULO SOLO F1.2=1 (LLAMÓ AL NÚMERO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA REGIONAL)

**P20. Ahora pensando sólo en su experiencia con la atención telefónica del Instituto de Seguridad Laboral, de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho" y 7 es "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho quedó usted con el servicio en general que le entregó el Instituto cuando usted llamó? (SI HA LLAMADO MÁS DE UNA VEZ, POR FAVOR CONSIDERE SU ÚLTIMA LLAMADA).**

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

**P21. SÓLO PARA LOS QUE EVALUARON CON NOTA 1 A 4 → ¿Qué es lo que esperaba recibir del servicio y que a su juicio no se cumplió?**

---



---

**P22. ¿Cuál fue la principal razón para llamar al número de atención telefónica del Instituto de Seguridad Laboral? (ESPONTÁNEA, MÚLTIPLE)**

1	Solicitar información, productos y/o servicios sobre Prestación Médica	8	Solicitud y recepción de pagos de indemnización.
2	Realizar/entregar una denuncia (DIAT) por Accidente del Trabajo	9	Solicitud y recepción de pagos de asignación familiar.
3	Realizar/entregar una denuncia (DIAT) por Accidente de Trayecto	10	Revisión y/o pagos de licencias
4	Realizar/entregar una denuncia (DIEP) por Enfermedad Profesional	11	Realizar trámites justo antes de acudir a un servicio de salud.
5	Solicitud de certificados (afiliación, siniestralidad accidentabilidad, etc.) y/o copia de cartas	12	Reclamos
6	Solicitud de carta de Resultado	13	Asesoría en prevención de riesgos

	de evaluación Tasa de Siniestralidad (Decreto Supremo 67)		
7	Solicitud y recepción de pagos de Pensión ejemplo: invalidez, orfandad, viudez, etc.)	Otros, ¿Cuál? _____	

**P23. Respecto del proceso de atención telefónica, pensando en los momentos por los cuales usted pasa cuando recurre al Instituto a través del teléfono, De 1 a 7, como en el colegio, ¿con que nota calificaría los siguientes momentos del proceso de atención telefónica?**

	Nota
Encontrar el número de teléfono de atención regional del Instituto	
Marcar el número de atención regional	
Esperar hasta que respondan la llamada	
Primer contacto con la persona del Instituto que atiende la llamada	
Interacción durante la llamada con el funcionario del Instituto	
Respuesta con información final o pasos a seguir respecto a su consulta	
Despedida del funcionario y fin de la atención telefónica	

**P24. Pensando exclusivamente en la atención del ejecutivo que atendió su llamada. De 1 a 7, como en el colegio, ¿con qué nota calificaría los siguientes aspectos de su atención?**

	NOTA
La atención del personal en general	
El interés en escuchar y comprender su solicitud o consulta	
La amabilidad y cortesía en el trato	
Lo respetuoso del trato que le brindaron	
El profesionalismo o dominio del trabajo de la persona que lo atendió	
La claridad del personal al momento de entregarle o solicitarle información	
El personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento.	
Todo el personal del Instituto de Seguridad Laboral atiende de la misma manera.	



**P33. ¿Se sintió discriminado(a) de alguna manera en la atención que recibió por el número telefónico del Instituto de Seguridad Laboral?**

1. Sí

2. No ... SALTAR A P35

**P34. ¿De qué forma se sintió discriminado(a)?**

---



---



---

## MÓDULO V: PLATAFORMA ATENCION EN INTERNET

---

APLICAR MÓDULO SOLO F1.3=1 (VISITÓ PAGINA WEB)

**P35. Pensando en su visita a sitio web del Instituto de Seguridad Laboral, de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho" y 7 es "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el sitio Web?**

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

**P36. SÓLO PARA LOS QUE EVALUARON CON NOTA 1 A 4 → ¿Qué es lo que esperaba recibir del servicio y que a su juicio no se cumplió?**

---



---

**P37. ¿Cuál fue la principal razón para visitar el sitio web del Instituto de Seguridad Laboral? (ESPONTÁNEA, MÚLTIPLE)**

---



---

**P38. ¿Logro su objetivo al utilizar el sitio web del Instituto de Seguridad Laboral? (ESPONTÁNEA, MÚLTIPLE)**

1. Sí...PASAR A P40

2. No

**P39. ¿Por qué no? (ESPONTÁNEA, MÚLTIPLE)**

---



---





7	El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo (no discrimina)	1	2	3	4	5	98	99
---	--	---	---	---	---	---	----	----

**P47. Considerando lo que usted conoce o ha escuchado de las siguientes instituciones, ¿cómo calificaría el desempeño en notas de 1 a 7? ROTAR INICIO**

		MM						MB	NS	NR
1	Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
2	Mutual de Seguridad	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3	Comisión Médica de Reclamos (COMERE)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
5	Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
6	Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
7	Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
8	Instituto de Previsión Social (IPS)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
9	ChileAtiende	1	2	3	4	5	6	7	98	99
10	Instituto Seguridad del Trabajo (IST)	1	2	3	4	5	6	7	98	99

### MÓDULO VII: SATISFACCIÓN FINAL

**P48. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?**

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

### MÓDULO VIII: DESCRIPCIÓN DEL RESPONDIENTE

LEER: Sólo para poder clasificar sus datos con los de otras personas, debo preguntarle...

**P49. ¿Usted es... LEER ALTERNATIVAS**

1	Trabajador de un servicio público
2	Trabajador de una empresa privada
3	Familiar de trabajador(a) adherido al Instituto
4	Empleador (dueño o representante) de empresa privada
5	Trabajadora de casa particular (asesora del hogar, jardinero, etc)
6	Trabajador Independiente/por cuenta propia
7	Contador de empresa afiliada/adherida al Instituto
Otro ¿cuál?	

**P47. ¿Usted pertenece a alguna de las siguientes etnias? (LEER ALTERNATIVAS 1 A 8. RESPUESTA UNICA)**

1	Atacameño	6	Rapa Nui
2	Aymara	7	Kaweshkar
3	Mapuche	8	Etnia Extranjera
4	Coya	9	Ninguna
5	Quechua	10	NS/NR

**P48. ¿Posee alguna discapacidad como por ejemplo...? (LEER ALTERNATIVAS 1 A 5. RESPUESTA MÚLTIPLE)**

1	Auditiva	4	Mental /Psíquica o Psiquiátrica
2	Visual	5	Ninguna
3	Física		

**P48. ¿Cuál es su relación con el Jefe de su Hogar?**

1	Es el Jefe de Hogar
2	Esposo(a)/ pareja del jefe de hogar
3	Hijo(a) del Jefe de Hogar
4	Padre, madre, suegro(a) del Jefe de Hogar

5	Otro, familiar
6	Otro, no familiar
98	No Sabe
99	No responde

**P49. ¿Cuál es su nivel de educación?**

**P50. (APLICAR SOLO SI NO ES EL JEFE DE HOGAR) ¿Y el del jefe de su hogar?**

	P49. ENCUESTADO	P50. JH
Básica completa o menos	1	1
Media incompleta	2	2
Media completa	3	3
Media técnica incompleta	4	4
Media técnica completa	5	5
Superior técnica incompleta	6	6
Superior técnica completa	7	7
Universitaria incompleta	8	8
Universitaria completa	9	9
Postgrado	10	10
No responde	99	99

**P51. ¿En qué consiste su actividad principal?**

**P52. PREGUNTAR SOLO SI NO ES EL JEFE DE HOGAR: ¿En qué consiste la actividad principal del Jefe de su Hogar?**

	P51 ENCUESTADO	P52. JH
No trabaja	1	1
Trabajos menores ocasionales e informales	2	2
Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato.	3	3
Obrero calificado, capataz, microempresario (kiosco, taxi, comercio menor, ambulante)	4	4
Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de sección. Técnico especializado. Profesional independiente de carreras técnicas (contador, analista de sistemas, diseñador, músico). Profesor. Tropa o suboficial de las Fuerzas Armadas.	5	5
Ejecutivo medio (gerente, sub-gerente), gerente general de empresa media o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico, arquitecto, ingeniero, agrónomo). Oficial de Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones. Jefe de división de servicio público.	6	6

Alto ejecutivo o director de empresa grande. Empresarios propietarios de empresas medianas y grandes. Profesionales independientes de gran prestigio. Rangos superiores de las Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones.	7	7
No sabe	8	8
No responde	9	9

**P53. SÓLO APLICAR A TRABAJADORES ¿En qué sector o rama se encuentra su actividad principal?**  
ESCUCHAR Y CLASIFICAR

1	Agricultura, ganadería, caza y silvicultura
2	Pesca
3	Explotación de minas y canteras
4	Industrias manufactureras
5	Suministro de electricidad, gas y agua
6	Construcción
7	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales
8	Hoteles y restaurantes
9	Transporte, almacenamiento y comunicaciones
10	Intermediación financiera
11	Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler
12	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria
13	Enseñanza
14	Servicios sociales y de salud
15	Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales
16	Hogares privados con servicio doméstico
17	Otros

**P54. APLICAR SOLO A QUIENES INDICAN EN QUE NO TRABAJAN. ¿Y específicamente cuál es su actividad?**

1	Estudia
2	Labores del Hogar / Dueña de casa
3	Está buscando trabajo

4	Jubilado o pensionado
5	Otro
99	No responde

**MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN**

B) CUESTIONARIO PRESTACIONES MEDICAS



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES ISL 2014

PRESTACIONES MÉDICAS

2014-0846

FOLIO:

INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO

Nombre	
Dirección	
Comuna	
Ciudad	

**MÓDULO I: PRESENTACIÓN Y FILTRO**

**LEER:** Buenos días/tardes. Mi nombre es \_\_\_\_\_ y trabajo para la empresa GfK Adimark. A solicitud del Instituto de Seguridad Laboral, estamos realizando una encuesta sobre las prestaciones médicas entregadas por el ISL. ¿Puedo hablar con \_\_\_\_\_? Le recuerdo que todas sus respuestas serán confidenciales y estarán protegidas por ley.

**F1.** ¿Recibió usted durante este año atención en (indicar prestador seleccionado según BBDD)?

<b>1</b>	<b>SI</b>	<b>CONTINUAR</b>
2	NO	AGRADECER Y TERMINAR
98	NO SABE	AGRADECER Y TERMINAR

**F2.** ¿Cuál es su edad? \_\_\_\_\_ (ANOTAR. SI ES MENOR DE 18 AÑOS, AGRADecer Y TERMINAR)

**F3.** **Sexo.** (ANOTAR SIN CONSULTAR)

2. Hombre

2. Mujer

**F4.** ¿Qué tipo de problema tuvo? (Se proponen las alternativas?)

1	Accidente de trabajo
2	Accidente de trayecto
3	Enfermedad profesional
88	No sabe

99	No responde
----	-------------

**F5. ¿Sabe usted si se activó algún seguro producto de su accidente como... LEER ALTERNATIVAS ¿Algún otro?**

1	SOAP (Seguro Obligatorio Accidentes Personales)
2	Seguro de Daños a Terceros
	Otro ¿Cuál?
98	No Sabe / No Responde

**F6. Respecto de su atención médica, ¿Qué tipo de atención tuvo? (LEER ALTERNATIVAS)**

1	Ambulatoria
2	Hospitalaria
3	Atención Domiciliaria / Crónica

**F7. ¿Tuvo que asistir a algún tratamiento?**

1	Sí
2	No...PASAR A F9

**F8. ¿Qué tipo de tratamiento fue el realizado?**

1	Kinesiológico
2	Curaciones
3	Terapia ocupacional (Rehabilitación Física y Reeducción Profesional)
4	Tratamiento Psicológico y/o Psiquiátrico
Otros, ¿cuál? _____	

**F9. ¿Usted recibió alguno de los siguientes beneficios que le nombraré a continuación...LEER ALTERNATIVAS**

		SI	NO
1	Entrega de medicamentos	1	2
2	Prótesis y aparatos ortopédicos	1	2
3	Gastos de Traslado	1	2

**F10. Durante su atención ¿tuvo contacto con el Módulo del Instituto de Seguridad Laboral ubicado en el recinto?**

1	Sí	CONTINUAR
2	No	PASAR A F12
98	No sabe	PASAR A F12

**F11. ¿Qué trámites realizó en el módulo del Instituto de Seguridad Laboral ubicado en el recinto hospitalario?**

\_\_\_\_\_

**F12. ¿Ha sido usted atendido previamente en algún Centro de salud por un problema similar?**

1	Sí
2	No
88	No sabe

---

## MÓDULO I: SATISFACCIÓN CON ISL

---

**P50. Ahora le pido que se concentre sólo en los contactos y atención que recibió por parte del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), dejando de lado su experiencia con las otras instituciones con las que tuvo contacto por el evento. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?**

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

**P51. SEÑALANDO LA NOTA PUESTA EN P54 ¿Por qué usted califica así?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**P52. De 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad haría comentarios negativos" y 7 es "Con toda seguridad haría comentarios positivos", ¿qué tipo de comentarios haría a otras personas que le pidieran su opinión sobre su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?**

Comentarios Negativos	1	2	3	4	5	6	7	Comentarios Positivos
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------

**P53. Y de 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad NO volvería a acudir Instituto de Seguridad Laboral?" y 7 es "Con toda seguridad SI volvería a acudir Instituto de Seguridad Laboral?", Si usted pudiera elegir entre ISL y otras alternativas ¿usted volvería a recurrir al Instituto de Seguridad Laboral si sufriera una situación similar?**

Con toda seguridad NO volvería a acudir	1	2	3	4	5	6	7	Con toda seguridad SI volvería a acudir
---	---	---	---	---	---	---	---	---

**P54. Ahora vamos a evaluar la atención que usted recibió en (nombrar prestador médico utilizado según BBDD) durante este año. De 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con la atención recibida en (prestador médico señalado)?**

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

**P55. SEÑALANDO LA NOTA PUESTA EN P54 ¿Por qué usted califica así?**

---

**P56. Pensando en la atención recibida, usted diría que...**

1	Me atendieron peor de lo que esperaba
2	Me atendieron como lo esperaba
3	Me atendieron mejor de lo que esperaba

### MÓDULO III: ATENCIÓN MÉDICA

LEER: **Ahora evaluaremos el proceso atención médica.**

**P57. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted las siguientes etapas del proceso de atención?**

		SATISFACCIÓN
A	Proceso de admisión para atenderse (cuando el paciente se acerca al mostrador y solicita atención)	
B	Atención en el módulo del Instituto de Seguridad Laboral	
C	Primera atención médica (Contacto con primer médico)	
D	Entrega del diagnóstico por parte del médico	
E	Realización de exámenes	
F	Realización de control médico	
G	(SÓLO SI F7=1) Realización del tratamiento	

H	(SÓLO SI F6=2) Hospitalización	
I	Proceso de término de atención (alta médica)	
J	Proceso de transporte entregado por la (MUTUAL DE SEGURIDAD/ACHS)	

(97: NO APLICA, 98: NO SABE, 99: NO RESPONDE)

**P58. Ahora, le voy a leer una serie de afirmaciones y utilizando una escala de 1 a 5 usted me va a comentar su nivel de acuerdo respecto de cada afirmación, donde 1 es "Muy en Desacuerdo" y 5 "Muy De Acuerdo"**

		MD	D	NA - ND	DA	MA	NS	NR
A	El lugar donde se atendió contaba con todos los equipos para tratar mi accidente laboral o enfermedad profesional	1	2	3	4	5	98	99
B	El lugar en que me tuve que hacer el tratamiento me quedaba cerca	1	2	3	4	5	98	99
C	Me atendieron en un tiempo razonable	1	2	3	4	5	98	99
D	Me entregaron un diagnóstico correcto la primera vez, sin necesidad de volver o de visitar a otro médico	1	2	3	4	5	98	99
E	En general todo el personal médico solucionó el problema de salud por el cual llegué a atenderme	1	2	3	4	5	98	99
F	El personal administrativo me indicó claramente cuánto duraría cada etapa de la atención	1	2	3	4	5	98	99
G	Durante mi atención de salud, el personal estuvo siempre dispuesto a ayudarme	1	2	3	4	5	98	99
H	Siempre que me dieron horas, las fechas y horarios se cumplieron	1	2	3	4	5	98	99
I	Considero que se me trató igual que a todos los pacientes, independientemente de que yo estuviera afiliado al Instituto de Seguridad Laboral	1	2	3	4	5	98	99

## MÓDULO IV: LICENCIA MÉDICA

**P59. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de tramitación de su licencia médica?**

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

**P60. SI P59=1 A 4 ¿Por qué usted califica así?**

---



---

**P61. ¿Usted apeló el resultado de su licencia?**

1. Sí (CONTINUAR)

2. No (PASAR A)

**P62. ¿Dónde realizó esta apelación? LEER ALTERNATIVAS (MÚLTIPLE)**

1	COMPIN
2	SUSESO
Otra, ¿cuál?	

**P63. ¿Aproximadamente cuánto tiempo debió esperar desde que apeló hasta que le informaron sobre su resolución?**

**Años:** \_\_\_\_\_ **Meses:** \_\_\_\_\_ **DÍAS:** \_\_\_\_\_

**P64. Pensando en el tiempo que esperó por la resolución, ¿usted diría que...? LEER ALTERNATIVAS (RU)**

1	Fue menos de lo esperado
2	Fue lo esperado
3	Fue más de lo esperado
4	No recuerda

---

## MÓDULO V: IMAGEN ISL

---

**P65. Usando una escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada de Acuerdo" y 5 "Muy de Acuerdo" ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones sobre el Instituto de Seguridad Laboral?**

		MD	D	N	A	MA	NS	NR
1	En el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5	98	99
2	El Instituto de Seguridad Laboral es una institución confiable	1	2	3	4	5	98	99
3	El Instituto de Seguridad Laboral se preocupa de todos los usuarios	1	2	3	4	5	98	99
4	El Instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora	1	2	3	4	5	98	99
5	El Instituto de Seguridad Laboral es una gran institución	1	2	3	4	5	98	99
6	EL Instituto de Seguridad Laboral me da seguridad	1	2	3	4	5	98	99

7	El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo (no discrimina)	1	2	3	4	5	98	99
---	--	---	---	---	---	---	----	----

**P66. Considerando lo que usted conoce o ha escuchado de las siguientes instituciones, ¿cómo calificaría el desempeño en notas de 1 a 7? ROTAR INICIO**

		MM						MB	NS	NR
1	Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
2	Mutual de Seguridad	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3	Comisión Médica de Reclamos (COMERE)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
5	Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
6	Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
7	Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
8	Instituto de Previsión Social (IPS)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
9	ChileAtiende	1	2	3	4	5	6	7	98	99
10	Instituto Seguridad del Trabajo (IST)	1	2	3	4	5	6	7	98	99

**P67. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?**

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

## MÓDULO VI: DESCRIPCIÓN DEL RESPONDIENTE

LEER: Sólo para poder clasificar sus datos con los de otras personas, debo preguntarle...

**P68. ¿Usted es... LEER ALTERNATIVAS**

1	Trabajador de un servicio público
2	Trabajador de una empresa privada
3	Familiar de trabajador(a) adherido al Instituto

4	Empleador (dueño o representante) de empresa privada
5	Trabajadora de casa particular (asesora del hogar, jardinero, etc)
6	Trabajador Independiente/por cuenta propia
7	Contador de empresa afiliada/adherida al Instituto
Otro ¿cuál?	

**P49. ¿Usted pertenece a alguna de las siguientes etnias? (LEER ALTERNATIVAS 1 A 8. RESPUESTA UNICA)**

1	Atacameño	6	Rapa Nui
2	Aymara	7	Kaweshkar
3	Mapuche	8	Etnia Extranjera
4	Coya	9	Ninguna
5	Quechua	10	NS/NR

**P50. ¿Posee alguna discapacidad como por ejemplo...? (LEER ALTERNATIVAS 1 A 5. RESPUESTA MÚLTIPLE)**

1	Ceguera o dificultad visual	4	Dificultad Física
2	Sordera o dificultad auditiva	5	Problemas Mentales
3	Mudez o dificultad en el habla	6	Problemas Psíquicos
		7	Ninguna.... <b>PASAR A P48</b>

**P51. Y usted ¿Está inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad (RND)?**

1	Sí	2	No	98	No
					S a b e

**P52. ¿Cuál es su relación con el Jefe de su Hogar?**

1	Es el Jefe de Hogar
2	Esposo(a)/ pareja del jefe de hogar
3	Hijo(a) del Jefe de Hogar

4	Padre, madre, suegro(a) del Jefe de Hogar
5	Otro, familiar
6	Otro, no familiar
98	No Sabe
99	No responde

**P53. ¿Cuál es su nivel de educación?**

**P54. (APLICAR SOLO SI NO ES EL JEFE DE HOGAR) ¿Y el del jefe de su hogar?**

	P49. ENCUESTADO	P50. JH
Básica completa o menos	1	1
Media incompleta	2	2
Media completa	3	3
Media técnica incompleta	4	4
Media técnica completa	5	5
Superior técnica incompleta	6	6
Superior técnica completa	7	7
Universitaria incompleta	8	8
Universitaria completa	9	9
Postgrado	10	10
No responde	99	99

**P55. ¿En qué consiste su actividad principal?**

**P56. PREGUNTAR SOLO SI NO ES EL JEFE DE HOGAR: ¿En qué consiste la actividad principal del Jefe de su Hogar?**

	P51 ENCUESTADO	P52. JH
No trabaja	1	1
Trabajos menores ocasionales e informales	2	2
Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato.	3	3
Obrero calificado, capataz, microempresario (kiosco, taxi, comercio menor, ambulante)	4	4
Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de sección. Técnico especializado. Profesional independiente de carreras técnicas (contador, analista de sistemas, diseñador, músico). Profesor. Tropa o suboficial de las Fuerzas Armadas.	5	5
Ejecutivo medio (gerente, sub-gerente), gerente general de empresa media o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico,	6	6

arquitecto, ingeniero, agrónomo). Oficial de Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones. Jefe de división de servicio público.		
Alto ejecutivo o director de empresa grande. Empresarios propietarios de empresas medianas y grandes. Profesionales independientes de gran prestigio. Rangos superiores de las Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones.	7	7
No sabe	8	8
No responde	9	9

**P55. SÓLO APLICAR A TRABAJADORES ¿En qué sector o rama se encuentra su actividad principal? ESCUCHAR Y CLASIFICAR**

1	Agricultura, ganadería, caza y silvicultura
2	Pesca
3	Explotación de minas y canteras
4	Industrias manufactureras
5	Suministro de electricidad, gas y agua
6	Construcción
7	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales
8	Hoteles y restaurantes
9	Transporte, almacenamiento y comunicaciones
10	Intermediación financiera
11	Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler
12	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria
13	Enseñanza
14	Servicios sociales y de salud
15	Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales
16	Hogares privados con servicio doméstico
17	Otros

**P56. APLICAR SOLO A QUIENES INDICAN EN QUE NO TRABAJAN. ¿Y específicamente cuál es su actividad?**

1	Estudia
2	Labores del Hogar / Dueña de casa
3	Está buscando trabajo

---

4	Jubilado o pensionado
5	Otro
99	No responde



2	Indemnización por enfermedad profesional	7	Dote matrimonial	12	Subsidio por incapacidad laboral
3	Pensión de invalidez por accidente del trabajo	8	Pensión de orfandad	Otro, ¿cuál?	
4	Pensión de invalidez por enfermedad profesional	9	Pensión escolar	98	No sabe
5	Pensión de viudez por accidente del trabajo o enfermedad profesional	10	Cuota mortuoria escolar	99	No responde

## MÓDULO II: SATISFACCIÓN Y EXPECTATIVAS

LEER: Ahora le voy a pedir que piense en su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral respecto de la prestación económica que usted recibió o está recibiendo.

**F6. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) en General?**

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

**F7. Señalando la nota puesta en P1 ¿Por qué usted califica así?**

---



---

**F8. De 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad haría comentarios negativos" y 7 es "Con toda seguridad haría comentarios positivos", ¿qué tipo de comentarios haría a otras personas que le pidieran su opinión sobre su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?**

Comentarios Negativos	1	2	3	4	5	6	7	Comentarios Positivos
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------

**F9. Y de 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad NO volvería a acudir al ISL" y 7 es "Con toda seguridad SI volvería a acudir al ISL", Si usted pudiera elegir entre ISL y otras alternativas ¿usted volvería a recurrir al ISL si sufriera una situación similar?**

Con toda seguridad NO volvería a acudir al ISL	1	2	3	4	5	6	7	Con toda seguridad SI volvería a acudir al ISL
--	---	---	---	---	---	---	---	--

**F10. Y pensando en el beneficio económico recibido, ¿Usted diría que... (LEER ALTERNATIVAS)**

1	El monto recibido fue más de lo que esperaba recibir
2	El monto recibido fue lo que esperaba recibir
3	El monto recibido fue menos de lo que esperaba recibir

4	Aún no recibo nada
---	--------------------

### MÓDULO III: TRÁMITE

LEER: Ahora vamos a conversar sobre el trámite que tuvo que realizar para obtener la prestación económica que usted recibió / o está recibiendo (nombrar la prestación según base de datos).

**F11.** **¿C**  
**mo se enteró que usted tenía derecho a este beneficio económico?** ESPONTÁNEA, ESCUCHAR Y CLASIFICAR

1	Le informaron en el servicio de salud al que acudió
2	Le informó su empleador
3	Le informó un familiar o amigo
4	Se enteró por televisión
5	Se enteró por un folleto informativo
6	Se enteró en ChileAtiende
7	Se enteró en COMPIN
Otro, ¿cuál?	

**F12.** **Con**  
**siderando todo el proceso de tramitación, es decir, desde que solicitó el beneficio hasta que lo recibió. De 1 a 7 ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos...**

		NOTA
A	La cantidad de trámites que tuvo que realizar	
B	La facilidad para realizar estos trámites	
C	El costo de realizar estos trámites	

**F13.** **¿Apr**  
**oximadamente cuánto tiempo debió esperar desde que solicitó el beneficio hasta que le informaron sobre su resolución?**

**Años:** \_\_\_\_\_ **Meses:** \_\_\_\_\_ **Días:** \_\_\_\_\_

**F14.** **Pen**  
**sando en el tiempo que esperó en la tramitación del beneficio, ¿usted diría que...? LEER ALTERNATIVAS (RU)**

1	Fue menos de lo esperado
2	Fue lo esperado
3	Fue más de lo esperado
4	No recuerda

**F15.** **oximadamente cuánto tiempo debió esperar desde que le informaron de la resolución del beneficio hasta que recibió el primer pago?** **¿Apr**

**Años:** \_\_\_\_\_ **Meses:** \_\_\_\_\_ **DÍAS:** \_\_\_\_\_

**F16.** **sando en el tiempo que esperó entre la resolución y el pago del beneficio, ¿usted diría que...?** **Pen**  
LEER ALTERNATIVAS (RU)

1	Fue menos de lo esperado
2	Fue lo esperado
3	Fue más de lo esperado
4	No recuerda

**F17.** **ed apeló a la resolución entregada por el COMPIN?** **¿Ust**

2. Sí 2. No.... PASAR A F19

**F18.** **nde realizó esta apelación?** LEER ALTERNATIVAS (MÚLTIPLE) **¿Dó**

1	Instituto de Seguridad Laboral (ISL)
2	Comisión Médica de Reclamos (COMERE)
3	Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)
Otra, ¿cuál?	

**F19.** **ed apeló a la resolución entregada por el Instituto de Seguridad Laboral?** **¿Ust**

3. Sí 2. No.... PASAR A F22

**F20.** **nde realizó esta apelación?** LEER ALTERNATIVAS (MÚLTIPLE) **¿Dó**



3	Aún no recibo respuesta → PASAR A P46
---	---------------------------------------

**F27.** **En**  
**una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la solución que le dio el Instituto de Seguridad Laboral (ISL)?**

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

---

### MÓDULO IV: IMAGEN ISL

---

**F28.** **Usa**  
**ndo una escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada de Acuerdo" y 5 "Muy de Acuerdo" ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones sobre el Instituto de Seguridad Laboral (ISL)?**

		MD	D	N	A	MA	NS	NR
1	En el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5	98	99
2	El Instituto de Seguridad Laboral es una institución confiable	1	2	3	4	5	98	99
3	El Instituto de Seguridad Laboral se preocupa de todos los usuarios	1	2	3	4	5	98	99
4	El Instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora	1	2	3	4	5	98	99
5	El Instituto de Seguridad Laboral es una gran institución	1	2	3	4	5	98	99
6	EL Instituto de Seguridad Laboral me da seguridad	1	2	3	4	5	98	99
7	El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo (no discrimina)	1	2	3	4	5	98	99

**F29.** **Con**  
**siderando lo que usted conoce o ha escuchado de las siguientes instituciones, ¿cómo calificaría el desempeño en notas de 1 a 7? ROTAR INICIO**

		MM						MB	NS	NR
1	Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
2	Mutual de Seguridad	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3	Comisión Médica de Reclamos (COMERE)	1	2	3	4	5	6	7	98	99

5	Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
6	Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
7	Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
8	Instituto de Previsión Social (IPS)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
9	ChileAtiende	1	2	3	4	5	6	7	98	99
10	Instituto de Seguridad del Trabajo (IST)	1	2	3	4	5	6	7	98	99

**F30.** **Con**  
**siderando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?**

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

## MÓDULO V: DESCRIPCIÓN DEL RESPONDIENTE

LEER: Sólo para poder clasificar sus datos con los de otras personas, debo preguntarle...

**F31. ¿Usted es... LEER ALTERNATIVAS**

1	Trabajador de un servicio público
2	Trabajador de una empresa privada
3	Familiar de trabajador(a) adherido al Instituto
4	Empleador (dueño o representante) de empresa privada
5	Trabajadora de casa particular (asesora del hogar, jardinero, etc)
6	Trabajador Independiente/por cuenta propia
7	Contador de empresa afiliada/adherida al Instituto
Otro ¿cuál?	

**P89. ¿Usted pertenece a alguna de las siguientes etnias? (LEER ALTERNATIVAS 1 A 8. RESPUESTA UNICA)**

1	Atacameño	6	Rapa Nui
---	-----------	---	----------

2	Aymara	7	Kaweshkar
3	Mapuche	8	Etnia Extranjera
4	Coya	9	Ninguna
5	Quechua	10	NS/NR

**P90. ¿Posee alguna discapacidad como por ejemplo...? (LEER ALTERNATIVAS 1 A 5. RESPUESTA MÚLTIPLE)**

1	Ceguera o dificultad visual	4	Dificultad Física
2	Sordera o dificultad auditiva	5	Problemas Mentales
3	Mudez o dificultad en el habla	6	Problemas Psíquicos
		7	<b>Ninguna.... PASAR A P48</b>

**P91. Y usted ¿Está inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad (RND)?**

1	Sí	2	No	98	No Sabe
---	----	---	----	----	---------

**P92. ¿Cuál es su relación con el Jefe de su Hogar?**

1	Es el Jefe de Hogar
2	Espos(a)/ pareja del jefe de hogar
3	Hijo(a) del Jefe de Hogar
4	Padre, madre, suegro(a) del Jefe de Hogar
5	Otro, familiar
6	Otro, no familiar
98	No Sabe
99	No responde

**P93. ¿Cuál es su nivel de educación?**

**P94. (APLICAR SOLO SI NO ES EL JEFE DE HOGAR) ¿Y el del jefe de su hogar?**

	P49. ENCUESTADO	P50. JH
Básica completa o menos	1	1

Media incompleta	2	2
Media completa	3	3
Media técnica incompleta	4	4
Media técnica completa	5	5
Superior técnica incompleta	6	6
Superior técnica completa	7	7
Universitaria incompleta	8	8
Universitaria completa	9	9
Postgrado	10	10
No responde	99	99

**P95. ¿En qué consiste su actividad principal?**

**P96. PREGUNTAR SOLO SI NO ES EL JEFE DE HOGAR: ¿En qué consiste la actividad principal del Jefe de su Hogar?**

	P51 ENCUESTADO	P52. JH
. No trabaja	. 1	. 1
. Trabajos menores ocasionales e informales	. 2	. 2
. Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato.	. 3	. 3
. Obrero calificado, capataz, microempresario (kiosco, taxi, comercio menor, ambulante)	. 4	. 4
. Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de sección. Técnico especializado. Profesional independiente de carreras técnicas (contador, analista de sistemas, diseñador, músico). Profesor. Tropa o suboficial de las Fuerzas Armadas.	. 5	. 5
. Ejecutivo medio (gerente, sub-gerente), gerente general de empresa media o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico, arquitecto, ingeniero, agrónomo). Oficial de Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones. Jefe de división de servicio público.	. 6	. 6
. Alto ejecutivo o director de empresa grande. Empresarios propietarios de empresas medianas y grandes. Profesionales independientes de gran prestigio. Rangos superiores de las Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones.	. 7	. 7
. No sabe	. 8	. 8
. No responde	. 9	. 9

**P33. SÓLO APLICAR A TRABAJADORES ¿En qué sector o rama se encuentra su actividad principal? ESCUCHAR Y CLASIFICAR**

1	Agricultura, ganadería, caza y silvicultura
2	Pesca
3	Explotación de minas y canteras

4	Industrias manufactureras
5	Suministro de electricidad, gas y agua
6	Construcción
7	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales
8	Hoteles y restaurantes
9	Transporte, almacenamiento y comunicaciones
10	Intermediación financiera
11	Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler
12	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria
13	Enseñanza
14	Servicios sociales y de salud
15	Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales
16	Hogares privados con servicio doméstico
17	Otros

**P34. APLICAR SOLO A QUIENES INDICAN EN QUE NO TRABAJAN. ¿Y específicamente cuál es su actividad?**

1	Estudia
2	Labores del Hogar / Dueña de casa
3	Está buscando trabajo
4	Jubilado o pensionado
5	Otro
99	No responde

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN

## D) CUESTIONARIO PRESTACIONES PREVENTIVAS



### EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES ISL 2014

#### PRESTACIONES PREVENTIVAS 2014-0846

FOLIO:

#### INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO (BBDD)

EMPRESA	
TELÉFONO	
COMUNA	
REGION	

### MÓDULO I: PRESENTACIÓN

#### SOLICITAR HABLAR CON PERSONA EN BASE DE DATOS

**LEER:** Buenos días/tardes. Mi nombre es \_\_\_\_\_ y trabajo para la empresa GfK Adimark. A solicitud del Instituto de Seguridad Laboral, estamos realizando una encuesta. El Instituto de Seguridad Laboral, es la entidad pública encargada de administrar el Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

El ISL nos ha informado que su empresa solicitó una prestación preventiva en el último año.

¿Podría usted contestarnos una encuesta de satisfacción sobre el servicio del ISL (Instituto de Seguridad Laboral) o debo hablar con alguna otra persona en su empresa?

#### SI ENTREGA OTRO NOMBRE, ANOTAR DATOS:

NOMBRE: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: \_\_\_\_\_

ROL EN LA EMPRESA: \_\_\_\_\_ (Trabajado, dueño, representante legal u otro)

### MÓDULO II: SATISFACCIÓN Y LEALTAD

**LEER:** Para iniciar la encuesta, le voy a pedir que piense en su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral respecto de las prestaciones preventivas, tales como capacitaciones en seguridad, visitas para evaluación de riesgo en su empresa, asesorías de un prevencionista de riesgo, entre otras que ISL ofrece y que su empresa ha solicitado y/o utilizado.

**P1. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) en General?**

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

**P2. ¿Por qué usted califica así?**

---



---

**P3. De 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad haría comentarios negativos" y 7 es "Con toda seguridad haría comentarios positivos", ¿qué tipo de comentarios haría a otros colegas que le pidieran su opinión sobre su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral en temas preventivos?**

Comentarios Negativos	1	2	3	4	5	6	7	Comentarios Positivos
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------

**P4. Y de 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad NO volvería a acudir al ISL" y 7 es "Con toda seguridad SI volvería a acudir al ISL", Si usted pudiera elegir entre ISL y otras alternativas para solicitar una prestación preventiva, ¿qué tan probable es que vuelva a acudir al ISL?**

Con toda seguridad NO volvería a acudir al ISL	1	2	3	4	5	6	7	Con toda seguridad SI volvería a acudir al ISL
--	---	---	---	---	---	---	---	--

## MÓDULO II: EVALUACIÓN DE PRESTACIÓN PREVENTIVA ISL

- P5. Del siguiente listado, según los que usted sabe, ¿cuáles prestaciones preventivas entrega el ISL? (LEER ALTERNATIVAS)**
- P6. (CONSULTAR POR ALTERNATIVAS MARCADAS EN 0) ¿Cuál de ellas se han solicitado al ISL en su empresa?**
- P7. (CONSULTAR POR ALTERNATIVAS MARCADAS EN 0) De 1 a 7, ¿cuán satisfecho quedó con la labor del ISL en su empresa respecto de...?**

	0 CONOCE	0 HA UTILIZADO	0 SATISFACCIÓN
Programa empresa prioritaria	1	1	
Programa instituciones públicas	2	2	
Programa de vigilancia de accidentes laborales fatales y graves	3	3	
Programas de vigilancia sílice o ruido	4	4	
Programa de capacitaciones presenciales en prevención de riesgos laborales	5	5	
Campus de prevención del ISL (capacitaciones on line)	6	6	
Asesorías en prevención de riesgos laborales	7	7	
Programa de gestión para la microempresa	8	8	

Asesoría por infracciones emitidas por la Dirección del Trabajo	9	9	
Sustitución de multas emitidas por la Dirección del Trabajo	1	10	
Evaluaciones ambientales	1	11	
Exámenes ocupacionales	1	12	
Evaluaciones de puestos de trabajo	1	13	
Preparación y respuesta ante la emergencia	1	15	

LEER: Ahora vamos a revisar algunos aspectos sobre la prestación preventiva que el ISL realizó a su empresa. Por favor, si ha realizado más de una, considere sólo la última realizada.

**P8. ¿Cómo se enteró que su empresa podía acceder a esa prestación preventiva? (ESPONTÁNEA, ESCUCHAR Y CLASIFICAR)**

1	ISL se comunicó con el encuestado o con alguien de su empresa para agendar una visita
2	ISL se presentó en su empresa y realizó la asesoría In situ
3	Informó la Dirección del Trabajo o Seremi de Salud
4	Por una multa que cursó la Dirección del Trabajo o Seremi de Salud
5	Informó un colega, conocido, familiar o amigo
6	Televisión
7	Folleto informativo
8	Porque un trabajador(a) sufrió un accidente laboral o de trayecto y supo del ISL
Otro, ¿cuál?	

**P9. ¿Cómo accedió su empresa a la prestación preventiva?**

1	ISL envió un experto a supervisar y capacitar sin previa solicitud del empleador...PASAR A P12
2	El empleador solicitó una asesoría o capacitación (PASAR A P10)
Otro, ¿cuál?	

**P10.** (SI P9=2) **¿Aproximadamente cuánto tiempo debió esperar desde que solicitó la asesoría o capacitación hasta que se produjo?**

Meses: \_\_\_\_\_ Días: \_\_\_\_\_

**P11.** **De 1 a 7, donde 1 es "Muy Inadecuado" y 7 "Muy Adecuado", ¿cuán adecuado considera ese tiempo de espera?**

Muy Inadecuado	1	2	3	4	5	6	7	Muy Adecuado
----------------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

**P12.** **Ahora le voy a mencionar las etapas de una prestación preventiva realizada por ISL. Si alguna de estas etapas no fue parte del servicio que le entregó el ISL a su empresa, por favor avísame. De 1 a 7, como en el colegio, ¿con qué nota evalúa...**

	NOTA
La facilidad del trámite para solicitar la prestación preventiva	
La primera visita del Previsionista (evaluación)	
Las capacitaciones	
La entrega del informe del Previsionista	
Las visitas posteriores del Previsionista para supervisión	

(97=No aplica; 98=No sabe; 99=No responde)

**P13.** **Pensando exclusivamente en la o las personas del Instituto de Seguridad Laboral con el que estuvo en contacto producto de la asesoría o capacitación. De 1 a 7, como en el colegio, ¿con qué nota calificaría los siguientes aspectos de la atención del prevencionista de riesgos, o profesional en prevención que lo asesoró?**

	NOTA
La atención del personal en general	
La amabilidad y cortesía en el trato	
Lo respetuoso del trato que le brindaron	
El profesionalismo o dominio de su trabajo	
La claridad para entregarle o solicitarle información	
La presentación personal	

(97=No aplica; 98=No sabe; 99=No responde)

**P14.** **Pensando en la información que recibió por parte del Instituto de Seguridad Laboral producto de las prestaciones preventivas (asesoría o capacitación). De 1 a 7, ¿con qué nota calificaría...?**

	NOTA
La calidad de la información en general	
La claridad de la información que recibió	
La utilidad de la información que recibió	



7	El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo (no discrimina)	1	2	3	4	5	98	99
---	--	---	---	---	---	---	----	----

**P22. Considerando lo que usted conoce o ha escuchado de las siguientes instituciones, ¿cómo calificaría el desempeño en notas de 1 a 7? ROTAR INICIO**

		MM						MB	NS	NR
1	Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
2	Mutual de Seguridad	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3	Comisión Médica de Reclamos (COMERE)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
5	Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
6	Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
7	Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
8	Instituto de Previsión Social (IPS)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
9	ChileAtiende	1	2	3	4	5	6	7	98	99
10	Instituto de Seguridad del Trabajo (IST)	1	2	3	4	5	6	7	98	99

**P23. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?**

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

## MÓDULO V: DESCRIPCIÓN DEL RESPONDIENTE

LEER: Sólo para poder clasificar sus datos con los de otras personas, debo preguntarle...

**P24. ¿En qué sector o rama se encuentra la actividad principal de su empresa? (ESCUCHAR Y CLASIFICAR)**

1	Agricultura, ganadería, caza y silvicultura
2	Pesca
3	Explotación de minas y canteras

4	Industrias manufactureras
5	Suministro de electricidad, gas y agua
6	Construcción
7	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos
8	Hoteles y restaurantes
9	Transporte, almacenamiento y comunicaciones
10	Intermediación financiera
11	Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler
12	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria
13	Enseñanza
14	Servicios sociales y de salud
15	Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales
16	Hogares privados con servicio doméstico
17	Otros

**P25. ¿Cuántas personas trabajan en su empresa?** \_\_\_\_\_  
**(ANOTAR)**

**P26. ¿Cuántos accidentes laborales han tenido en el último año en su empresa?** \_\_\_\_\_  
**(ANOTAR)**

**P27. Y accidentes fatales o graves con amputación traumática** \_\_\_\_\_  
**(ANOTAR)**

**P28. ¿Cuál es la edad promedio de sus trabajadores/as?** \_\_\_\_\_  
**(ANOTAR)**

**P29. ¿Cuál es su edad?** \_\_\_\_\_

**P30. Sexo.** (ANOTAR SIN CONSULTAR)

4. Hombre

2. Mujer

**MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN**