

Informe Final

Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2016

DESARROLLADO POR GFK ADIMARK

Santiago, Diciembre 2016

GfK Adimark Chile S.A. Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral, Santiago, Chile: GfK Adimark Chile S.A, Diciembre de 2016. Documento inédito.

Este documento ha sido elaborado por el Área de Estudios Públicos de GfK Adimark Chile S.A. El estudio fue adjudicado mediante licitación “Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2016”, identificada con el ID 1778-25-LE16.

Contacto

Alejandra Ojeda Mayorga

Área de Estudios Públicos de GfK Adimark Chile S.A.

Américo Vespucio 100, Piso 7, Las Condes Santiago, Chile.

E-mail: alejandra.ojeda@gfk.com

Te.: 24792034 - 247920007

www.gfk.com

www.adimark.cl

ÍNDICE

1.	Introducción	5
2.	Metodología del Estudio	6
3.	La Satisfacción General	9
4.	Resultados.....	15
4.1	Descripción de la muestra según variables sociodemográficas	15
4.2	Lealtad al Sistema	16
4.3	Resultados de la Plataforma de Atención	18
-	Plataforma de atención presencial	28
-	Plataforma de atención telefónica	33
-	Plataforma de atención en Internet	36
-	Imagen del Instituto de Seguridad Laboral	39
4.4	Resultados de Prestaciones Médicas	41
-	Descripción de la muestra	41
-	Satisfacción general	44
-	Pregunta inicial de satisfacción	44
-	Pregunta focalizada de satisfacción.....	46
-	Indicadores de lealtad	48
-	Clasificación cartera de usuarios	50
-	Satisfacción con el prestador médico.....	52
-	Atención Médica	55
-	Licencia Médica.....	56
-	KDA Prestaciones Médicas	57
-	Imagen del Instituto de Seguridad Laboral	58
4.5	Resultados de Prestaciones Económicas	60
-	Descripción de la muestra	60
-	Satisfacción general	62
-	Pregunta inicial de satisfacción	63
-	Pregunta focalizada de satisfacción.....	64
-	Indicador de lealtad	65
-	Clasificación cartera de usuarios	67
-	Evaluación del trámite realizado	69
-	Problemas con el trámite realizado	70

-	KDA Prestaciones Económicas.....	71
-	Imagen del Instituto de Seguridad Laboral	72
4.6	Resultados de Prestaciones Preventivas.....	73
-	Descripción de la muestra	73
-	Satisfacción general	75
-	Pregunta inicial de satisfacción	76
-	Pregunta focalizada de satisfacción.....	77
-	Indicadores de lealtad	78
-	Clasificación cartera de usuarios	79
-	Evaluación de la Prestación Preventiva	80
-	Utilidad de la Prestación Preventiva.....	83
-	Problemas con la Prestación Preventiva.....	83
-	KDA Prestaciones Preventivas	84
-	Imagen del Instituto de Seguridad Laboral	85
5.	Conclusiones	86
5.1	Plataforma de Atención	87
5.2	Prestaciones Médicas	88
5.3	Prestaciones Económicas	89
5.4	Prestaciones Preventivas.....	89
6.	Recomendaciones.....	90
Anexo 1:	Primer Informe de Avance	94
Anexo 2:	Segundo Informe de Avance.....	147

1. Introducción

El informe final entregado al Instituto de Seguridad Laboral, corresponde a una exposición final de los resultados obtenidos en el estudio de satisfacción de usuarios y usuarias, además de presentar los principales lineamientos metodológicos que han regido la realización de la investigación.

A partir de la firma del contrato, el cronograma del estudio fija como fecha de entrega del informe final del Instituto de Seguridad Laboral el lunes 28 de noviembre de 2016.

En consecuencia, a través del presente documento, el área de Estudios Públicos de la empresa de investigación GfK Adimark hace entrega al Instituto de Seguridad Laboral dicho Informe Final, documento que desarrolla los siguientes aspectos:

- Metodología del estudio
- Muestra lograda de la encuesta a usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral
- Muestra lograda de las entrevistas de profundización del estudio del Instituto de Seguridad Laboral
- Resultados del estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral

2. Metodología del Estudio

La Técnica a aplicar fue la encuesta telefónica aplicada por encuestador. Este instrumento permitió medir la calidad de servicio y construir el Índice de Satisfacción del Servicio del Instituto de Seguridad Laboral.

La aplicación de la técnica y la muestra obtenida se resume en el siguiente cuadro:

Metodología	<ul style="list-style-type: none">• Metodología cuantitativa, diseño muestral probabilístico consistente en muestreo estratificado aporportional, donde prestaciones médicas, preventivas y plataforma de atención son considerados un estratos por sí solos. Prestaciones económicas y asistenciales conforman un único estrato.• Encuesta telefónica aplicada por encuestador capacitado, con cuestionario semiestructurado de duración máxima de 15 minutos.
Universo	<ul style="list-style-type: none">• Beneficiarios y beneficiarias del Instituto de Seguridad Laboral, de 18 años y más, que recibieron los productos en el período de enero a octubre del 2016.
Muestra	<ul style="list-style-type: none">• 1200 casos, lo que corresponde a margen de error máximo de resultados de $\pm 2,83\%$ para resultados globales considerando nivel de confianza de 95%.
Cuotas	<ul style="list-style-type: none">• Cuotas de 300 casos por estrato, cuyo resultados tendrán margen de error máximo de $\pm 5,66\%$ considerando nivel de confianza de 95%.

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

La encuesta telefónica permitió, al finalizar el trabajo de campo, conocer la calidad del servicio y construir el Índice de Satisfacción del Servicio del Instituto de Seguridad Laboral. El trabajo de terreno se desarrolló entre los días lunes 3 de octubre y el día viernes 28 de octubre del 2016.

Para contactar a los encuestados se usaron principalmente los números de teléfono que el Instituto de Seguridad Laboral entregó para cada una de las prestaciones. La contactación está basada en el sistema CATI para todos los productos estratégicos, por lo que se aseguró la calidad y lo aleatorio de las llamadas.

El hito de inicio del trabajo de campo para todos los segmentos fue la capacitación, que se realizó en dos jornadas (miércoles 28 de septiembre y jueves 29 de septiembre) con el propósito de enseñar los objetivos del estudio, su metodología y las preguntas que componen el cuestionario. Ambas jornadas de capacitación fueron dictadas por miembros del equipo de estudios a encuestadores y encuestadoras del Call Center.

2.1 Muestra lograda

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 beneficiarios 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. De manera inicial. De este modo, se planearon cuotas de 300 casos por producto estratégico, tratando de mantener una muestra igualitaria por género, que involucrara un 50% de hombres y un 50% de mujeres.

Una vez recibidas las bases de datos para la contactación de los encuestados, se procedió a limpiarla, con el objetivo de eliminar números de teléfono repetidos, sin contacto, números de teléfono no contactables, etc. Realizado este procedimiento para las cuatro bases entregadas, se procedió a rearmar la muestra, con el objetivo de adecuarse a los contactos reales.

En función de esta muestra se llevó a cabo la recolección de información. En total se lograron 1200 encuestas. El Departamento de Supervisión eliminó una encuesta en Prestaciones Médicas-Empleados y 3 encuestas en Prestaciones Económicas, sin embargo, se recuperaron realizando la cantidad necesaria de encuestas para completar los 300 casos por cada producto estratégico.

A continuación se presenta la muestra por cada uno de los productos estratégicos:

2.1.1 Plataforma de atención

La muestra lograda para Plataforma de Atención fue la siguiente. En total se lograron 300 encuestas, donde en la VIII, XIV y X Región se realizaron más encuestas de las que se establecían en la cuota. Por otro lado, en la XI Región no se cumplió la cuota establecida en un comienzo. Sin embargo, se logró la cuota total de encuestas.

Tabla 1: Muestra lograda Plataforma de atención

Región Zona		Cuota	Total
Zona Norte (XV, I II, II y IV)	XV Región	18	18
	I Región	18	18
	II Región	18	18
	III Región	18	18
	IV Región	18	18
Zona Centro (V, VI, VII)	V Región	22	22
	VI Región	18	18
	VII Región	18	18
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	VIII Región	22	33
	IX Región	18	25
	XIV Región	18	21
	X Región	18	29
	XI Región	18	-
	XII Región	18	4
RM	RM	40	40
Total		300	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

2.1.2 Prestaciones Médicas

La muestra lograda para el estrato de Prestaciones Médicas se presenta a continuación. En total, se lograron 300 encuestas.

Tabla 2: Muestra lograda Prestaciones Médicas

Zona	Empleados		Obreros	
	Cuota	Total	Cuota	Total
Zona Norte (XV, I,II, III y IV)	45	66	45	0
Zona Centro (V, VI, VII)	29	55	29	1
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	56	99	56	0
RM	20	20	20	59
Total	150	240	150	60
Total logrado	300			

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

2.1.3 Prestaciones Económicas

La muestra lograda para el estrato de Prestaciones Económicas se presenta a continuación. En total, se lograron 300 encuestas.

Tabla 3: Muestra lograda Prestaciones Económicas

Zona	Cuota	Total
Zona Norte (XV, I,II, III y IV)	90	59
Zona Centro (V, VI, VII)	58	74
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	112	112
RM	40	55
Total	300	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

2.1.4 Prestaciones Preventivas

A continuación se presenta la tabla de cuotas logradas de Prestaciones Preventivas con los detalles de lo obtenido según zona geográfica. En total se lograron 300 encuestas.

Tabla 4: Muestra lograda Prestaciones Preventivas

Zona	Cuota	Total
Zona Norte (XV, I,II, III y IV)	90	90
Zona Centro (V, VI, VII)	58	58
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	112	112
RM	40	40
Total	300	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

3. La Satisfacción General

Cada uno de los cuatro cuestionarios inició con una pregunta general respecto a la satisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral según la prestación que 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 estudio realizado durante el año 2015 también se aplicaron ambas preguntas, de tal modo de tener ambas visiones respecto a la satisfacción de usuarios y usuarias. Este año el fraseo de las preguntas no sufrió modificación, razón por la cual su comparabilidad parte de esta formulación.

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

Tabla 5: Preguntas de Satisfacción

	Pregunta inicial	Pregunta focalizada
Plataforma de Atención	A1. 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?	F2. 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	A1. 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	D3. 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?

	Seguridad Laboral?	
Prestaciones Económicas	A1. 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?	D3. 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	A1. 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?	C3. 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?

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

Por tanto, una vez aplicadas las encuestas, validadas las cuatro bases 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, en conjunto con la contraparte y considerando la experiencia de otras instituciones en la medición de su indicador de satisfacción, como es el caso de Metro de Santiago y la medición de satisfacción con la Red de Carga de la Tarjeta BIP!, se determinó que la pregunta focalizada correspondería al indicador de satisfacción de la institución. Asimismo, para el estudio realizado en el año 2015 también se consideró la pregunta focalizada, razón por la cual se seguiría la misma línea de trabajo con el Instituto de Seguridad Laboral.

3.1 El indicador de satisfacción del Instituto de Seguridad Laboral

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

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

donde x_i nota satisfacción 6 y 7

n = número de casos del segmento

Y el resultado de cada segmento fue el siguiente:

Tabla 6: Satisfacción por prestación

Segmento	% Satisfechos
Plataforma de atención	74,9%
Prestaciones Médicas	70,3%
Prestaciones Económicas	68,1%
Prestaciones Preventivas	86,6%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

Una vez establecida la satisfacción para cada uno de los segmentos, se procedió a calcular el Índice de Satisfacción General del Instituto de Seguridad Laboral, correspondiente a la combinación de los resultados de los cuatro segmentos. Para tal efecto se tuvo que asignar distinto peso a cada segmento en función de su participación en el universo. En este punto se debió elegir entre dos posibilidades de asignación de peso:

1. Ponderar en función de la cantidad de contactos cuantificados en el universo, es decir, considerar a la unidad de análisis como “atenciones”. El dato a aplicar en este caso corresponde al de la base recibida originalmente.
2. Ponderar en función de la cantidad de personas cuantificadas en el universo, es decir, considerar a la unidad de análisis como “beneficiarios y beneficiarias”. En este caso, el dato a considerar sería la base de datos válida, es decir, los casos que se obtuvieron una vez eliminados los nombres repetidos.

Se examinaron ambas opciones y se optó por seguir el segundo camino, ponderar a cada segmento en función de la cantidad usuarios y usuarias. La decisión se basó en tanto en el espíritu original del estudio como en el tratamiento de la base de datos, la cual validada y eliminados los casos duplicados, impidiendo que una persona respondiera más de una encuesta aun cuando había mantenido más de un contacto o tramitada más de una prestación.

A continuación se presenta el detalle del cálculo del índice de satisfacción, tomando en cuenta los criterios anteriormente descritos.

Tabla 7: Satisfacción por prestación

Segmento	% Satisfechos	Peso	Aporte al Índice de Satisfacción
Plataforma de Atención (PA)	74,858%	34,133%	25,551%
Prestaciones Médicas (PM)	70,272%	34,424%	24,191%
Prestaciones Económicas (PE)	68,107%	13,764%	9,374%
Prestaciones Preventivas (PP)	86,620%	17,679%	15,314%
Índice de Satisfacción ISL			74,430%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

La fórmula de obtención del Índice es la siguiente:

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

Donde X representa el porcentaje de satisfechos de cada segmento y P el peso de cada segmento.

3.2 Indicadores DIPRES

A continuación se presentan los indicadores de desempeño solicitados por la DIPRES.

Tabla 8: Indicadores de desempeño

Segmento	Muestra total		Numerador		Denominador (Muestra válida)		Índice de Satisfacción
	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	
Plataforma de Atención	300	409,5925	225	306,6118	300	409,5925	74,86%
Prestaciones Médicas	300	413,0874	211	290,2866	300	413,0874	70,27%
Prestaciones Económicas	300	165,172	194	112,4938	300	165,172	68,11%
Prestaciones Preventivas	300	212,1481	261	183,7637	300	212,1481	86,62%
Total	1200	1200	891	893,156	1200	1200	74,43%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

Tabla 9: Indicadores de desempeño

Segmento	Muestra total		Numerador		Denominador (Muestra válida)		Índice de Satisfacción
	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	
Plataforma de Atención	300	409,5925	225	306,6118	300	409,5925	74,86%
Plataforma de Atención - Hombres	149	236,7066	110	174,0661	149	236,7066	73,54%
Plataforma de Atención - Mujeres	151	172,8859	115	132,5458	151	172,8859	76,67%
Prestaciones Médicas	300	413,0874	211	290,2866	300	413,0874	70,27%
Prestaciones Médicas - Hombres	151	197,9797	113	146,5178	151	197,9797	74,01%
Prestaciones Médicas - Mujeres	149	215,1077	98	143,7688	149	215,1077	66,84%
Prestaciones Económicas	300	165,172	194	112,4938	300	165,172	68,11%
Prestaciones Económicas – Hombres	160	89,19791	95	56,97896	160	89,19791	63,88%
Prestaciones Económicas – Mujeres	140	75,97408	99	55,51485	140	75,97408	73,07%
Prestaciones Preventivas	300	212,1481	261	183,7637	300	212,1481	86,62%
Prestaciones Preventivas – Hombres	194	138,0014	171	120,5191	194	138,0014	87,33%
Prestaciones Preventivas – Mujeres	106	74,1467	90	63,24463	106	74,1467	85,30%
Total	1200	1200	891	893,156	1200	1200	74,43%
Total – Hombres	654	661,8856	489	498,0819	654	661,8856	75,25%
Total – Mujeres	546	538,1144	402	395,074	546	538,1144	73,42%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

Tabla 10: Indicadores de desempeño

Segmento	Muestra total		Numerador		Denominador (Muestra válida)		Índice de Satisfacción
	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	
Plataforma de Atención	300	409,593	225	306,612	300	409,593	74,86%
Zona Norte	90	92,283	71	73,059	90	92,283	79,17%
Zona Centro	58	130,129	45	100,636	58	130,129	77,34%
Zona Sur	112	131,514	81	93,714	112	131,514	71,26%
RM	40	55,666	28	39,204	40	55,666	70,43%
Prestaciones Médicas	300	413,087	211	290,287	300	413,087	70,27%
Zona Norte	66	33,941	47	24,560	66	33,941	72,36%
Zona Centro	56	69,929	44	54,034	56	69,929	77,27%
Zona Sur	99	111,615	64	71,763	99	111,615	64,29%
RM	79	197,602	56	139,930	79	197,602	70,81%
Prestaciones Económicas	300	165,172	194	112,494	300	165,172	68,11%
Zona Norte	59	17,191	39	11,369	59	17,191	66,13%
Zona Centro	74	28,557	40	15,255	74	28,557	53,42%
Zona Sur	125	52,297	83	34,670	125	52,297	66,29%
RM	42	67,127	32	51,200	42	67,127	76,27%
Prestaciones Preventivas	300	212,148	261	183,764	300	212,148	86,62%
Zona Norte	90	50,754	80	45,115	90	50,754	88,89%
Zona Centro	58	44,363	51	39,009	58	44,363	87,93%
Zona Sur	112	103,114	95	87,463	112	103,114	84,82%
RM	40	13,917	35	12,177	40	13,917	87,50%
Total	1200	1200	891	893,156	1200	1200	74,43%
Zona Norte	305	194,170	237	154,10268	305	194,170	79,36%
Zona Centro	246	272,978	180	208,93333	246	272,978	76,54%
Zona Sur	448	398,541	323	287,60936	448	398,541	72,17%
RM	201	334,311	151	242,51062	201	334,311	72,54%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

Tabla 11: Indicadores de desempeño

Segmento	Muestra total		Numerador		Denominador (Muestra válida)		Índice de Satisfacción
	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	
Prestaciones Médicas	300	413,087	211	290,2866	300	413,087	70,27%
Obreros	60	149,332	39	97,6129124	60	149,332	65,37%
Empleados	240	263,756	172	192,673711	240	263,756	73,05%
Total	300	413,0874	211	290,2866	300	413,0874	70,27%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

4. Resultados

A continuación se presentan los resultados del estudio. Para la encuesta de satisfacción de usuarios se presentan los resultados a nivel general, para Plataforma de Atención, Prestaciones Médicas, Prestaciones Económicas y Prestaciones Preventivas.

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.

Como ya se pudo ver en el capítulo anterior la Satisfacción General del Instituto de Seguridad Laboral, lo que se detallará a continuación es la Lealtad al sistema y la cartera de usuarios del mismo.

4.1 Descripción de la muestra según variables sociodemográficas

La muestra del estudio total se puede describir en torno a variables sociodemográficas. Según la variable sexo, se observa que un 55% de los encuestados fueron clasificados como hombres y un 46% como mujeres. Según la edad, casi la mitad declaró tener entre 41 y 59 años (49%), seguido por un 42% de menores de 40 años y finalmente sólo un 10% indicó tener más de 60. El promedio de edad de los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral fue de 42,5 años.

Un 68% de los encuestados fueron clasificados como jefes de hogar, mientras que un 32% tiene otro rol al interior del hogar.

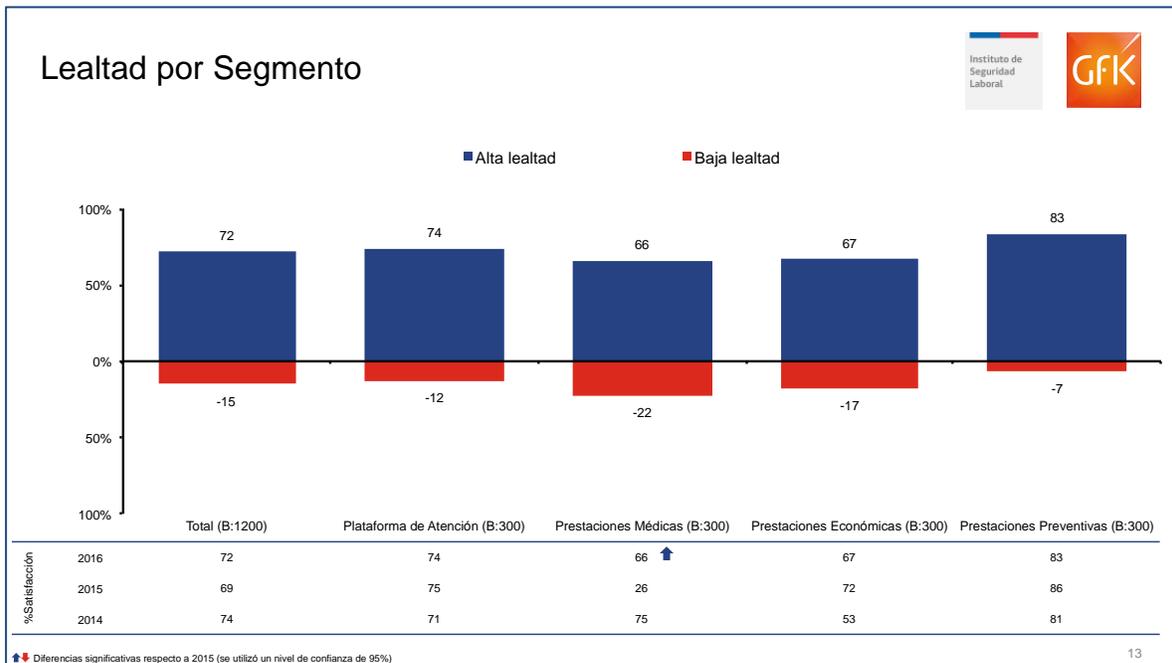
4.2 Lealtad al Sistema

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).

A nivel de Instituto de Seguridad Laboral es posible apreciar que el 72% 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 15% obtiene un bajo nivel de lealtad hacia el sistema. Esta Lealtad aumenta respecto a 2015 (69% Lealtad y 18% Baja Lealtad).

El segmento que presenta un más alto nivel de lealtad corresponde al de Prestaciones Preventivas, en el cual los usuarios y usuarias obtienen un 83% (86% en 2015). Por el contrario, aquella en que menos leales son al sistema es Prestaciones Médicas, con sólo un 66% de usuarios leales y un 22% de Baja lealtad, pero presenta un alza estadísticamente significativa respecto a la medición 2015.

Prestaciones Económicas obtiene una lealtad de 67% presentando un descenso respecto de 2015 (72%). Plataforma de Atención obtiene una lealtad de 74%, la cual es similar a 2015 (75%).



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

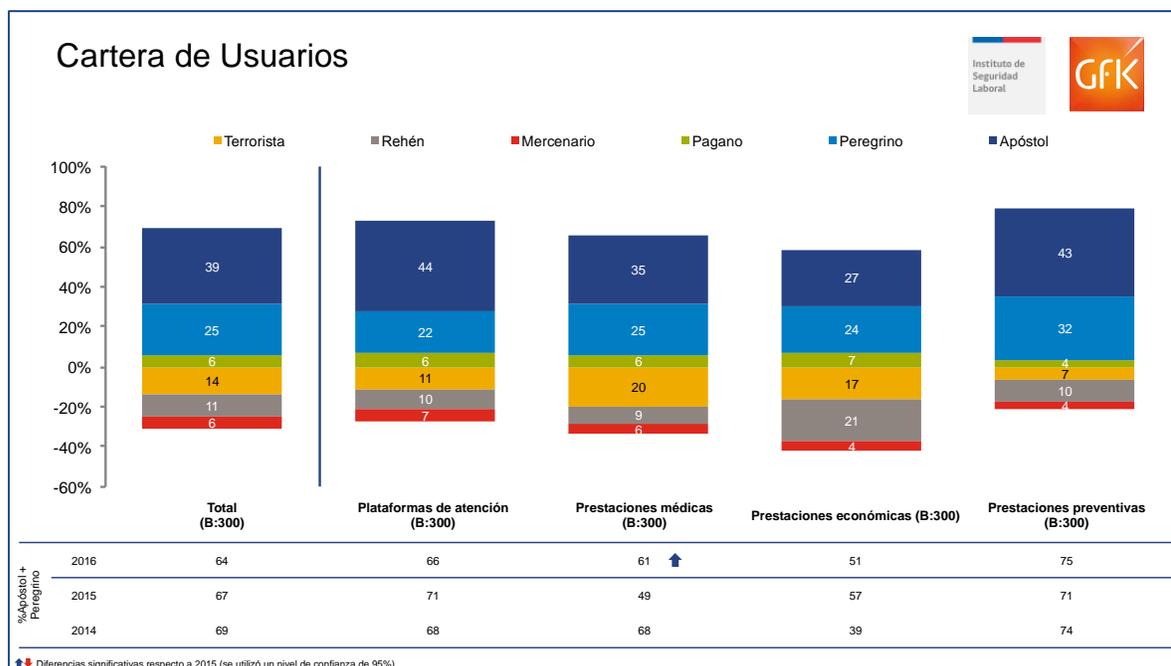
Clasificación cartera de usuarios

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 la cartera de usuarios a nivel general de Instituto de Seguridad Laboral, es posible apreciar que el 64% es posible de ser clasificados dentro de la categoría de apóstoles y peregrinos (67% en 2015), 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 el de Prestaciones Económicas, con sólo 51% (presenta baja respecto de 2015, 57%), y aquellos en que tienen mayor número de éstos es Prestaciones Preventivas con 75%.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

Por otra parte, la institución tiene un 14% de usuarios terroristas, los cuales son usuarios y usuarias que han vivido una mala experiencia y transmiten su situación a su círculo cercano. Esta proporción aumenta levemente respecto a 2015 (12%). Quienes poseen mayor cantidad de usuarios terroristas son las prestaciones médicas, con 20% y el que posee la menor cantidad es prestaciones preventivas, con 7%.

4.3 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 300 encuestas. En la XI Región no fue posible realizar encuestas, debido a la cantidad de casos en el universo. Es importante destacar que la suma de las encuestas realizadas en cada canal de atención da más de las 300 encuestas nombradas. Esto ocurre porque la pregunta por el canal de atención utilizado es de respuesta múltiple, lo que indica que los encuestados podían responder más de un cuestionario.

A continuación se presenta por región tanto la muestra no ponderada como aquella obtenida después de la ponderación:

Tabla 12: Muestra sin ponderar y ponderada

	Muestra sin ponderar	Muestra ponderada
XV Región	18	14
I Región	18	13
II Región	18	14
III Región	18	13
IV Región	18	13

V Región	22	39
VI Región	18	29
VII Región	18	28
VIII Región	33	29
IX Región	25	22
XIV Región	21	18
X Región	29	24
XI Región	-	-
XII Región	4	4
RM	40	41
Total	300	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

Estas regiones, tal 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 13: Muestra sin ponderar y ponderada agrupada en zonas.

ZONA GEOGRAFICA	Muestra Sin Ponderar	Muestra Ponderada
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	90	68
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	58	95
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	112	96
RM	40	41
Total	300	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

Descripción de la muestra según variables sociodemográficas

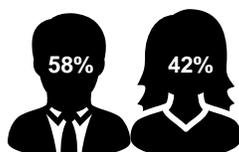
La muestra del estudio de Plataforma de Atención se puede describir en torno a variables sociodemográficas. Según la variable sexo, se observa que un 58% de los encuestados fueron clasificados como hombres y un 42% como mujeres. Según la edad, casi la mitad declaró tener entre 41 y 59 años (49%), seguido por un 42% de menores de 40 años y finalmente sólo un 9% 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 43,5 años.

Un 70% de los encuestados fueron clasificados como jefes de hogar, mientras que un 30% tiene otro rol al interior del hogar.

Caracterización de los usuarios



Sexo



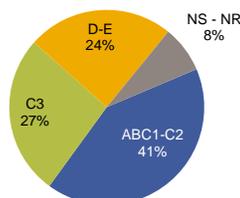
Rol en el hogar



Edad

25 años o menos	6%
26 a 40 años	36%
41 a 59 años	49%
60 años y más	9%
Promedio: 43,5 años	

GSE



Educación

Básica	9%
Secundaria	31%
Superior	49%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

En cuanto a grupos socioeconómicos, un 41% de los encuestados fueron clasificados en el segmento ABC1-C2, un 27% resultó clasificado como C3 y un 24% de la muestra resultó clasificado como D-E.

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, un poco menos de la mitad de los consultados declaró haber alcanzado estudios superiores (49%), mientras que un 31% llegó hasta la educación secundaria. Un 9% sólo alcanzó la enseñanza básica.

El 92% de los encuestados declararon que su actividad principal es trabajar, seguido por jubilados con 3% y dueñas de casa con un 2%. Un 1% declaró encontrarse buscando empleo.

Caracterización de los usuarios



Etnia		Nacionalidad		Discapacidad	
Ninguna	89%	Chileno	98%	Ninguna	83%
Mapuche	6%	Peruano	1%	Dificultad Física	8%
Aymara	2%	Colombiano	1%	Ceguera o dificultad visual	7%
Etnia Extranjera	1%			Sordera o dificultad auditiva	4%
NS - NR	2%			Problemas Mentales	1%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

Un 89% de los encuestados no se identifica con ningún tipo de etnia, mientras que un 6% declara ser mapuche. Un 2% se declara aymara y un 1% se declara ser de etnia extranjera.

Por otra parte, un 83% de los respondientes declara no tener ningún tipo de discapacidad, mientras que un 86% indicó tener discapacidad física, un 7% visual, un 4% auditiva y un 1% psíquica o mental.

El 98% de los encuestados declaró ser chileno, un 1% es peruano y un 1% es colombiano.

La principal rama de actividad de los respondientes fue la de la construcción, con un 22%, seguida por transporte/ almacenamiento/ telecomunicaciones y servicios sociales y de salud ambas con un 13% cada una. Más abajo se encuentra el comercio y administración pública con 10% cada una. Más a lo lejos aparecen actividades como Industria manufacturera 6%, Agricultura 5%, etc.

Uso de la Plataforma de Atención

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.

Un 92% de los consultados declaró haber asistido a una sucursal u oficina de la institución a realizar trámites durante el último año (93% en 2015), promediando 3,6 visitas (3,3 en 2015). Un 30% indicó haber visitado el sitio web (www.isl.gob.cl) (29% en 2015), promediando 4,5 visitas en el mismo periodo de tiempo. Finalmente, un 19%

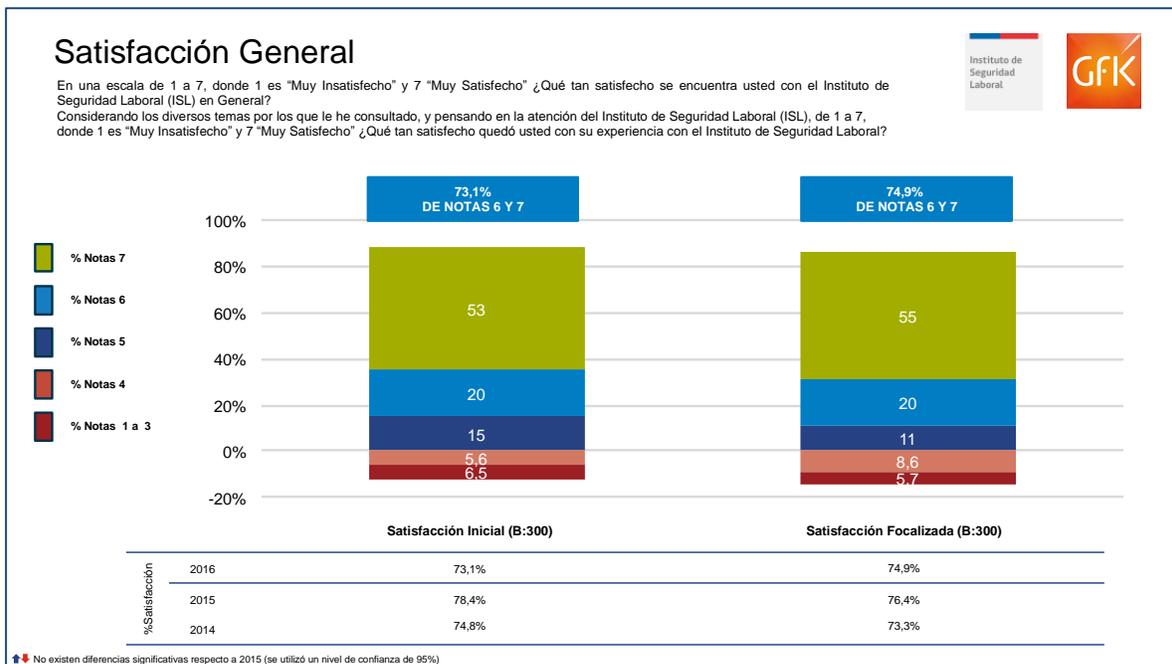
llamó al número de atención telefónica (16% en 2015), promediando 7,4 llamadas (4,7 en 2015).

Más de la mitad (58%) de quienes se contactaron con la Plataforma de Atención fueron trabajadores de una empresa afiliada al Instituto de Seguridad Laboral, mientras que un 35% correspondió al empleador o representante de la misma. Le siguen trabajadores independientes 4% y familiares del trabajador afiliado 3%. También se indica que un 1% de los sujetos que se contactaron, estaban acompañando a alguien.

Satisfacción general con la Plataforma de Atención

A nivel general, la plataforma de atención presenta una leve diferencia entre la satisfacción inicial y la focalizada, en tanto que la primera asciende a un 73,1% (78,4% en 2015) mientras que la segunda a un 74,9% (76,4% en 2015). La primera logra un 53% de notas máxima (7), mientras que la segunda llega a un 55%.

Respecto a 2015, hay un descenso en la Satisfacción Inicial. En la focalizada prácticamente se mantiene.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

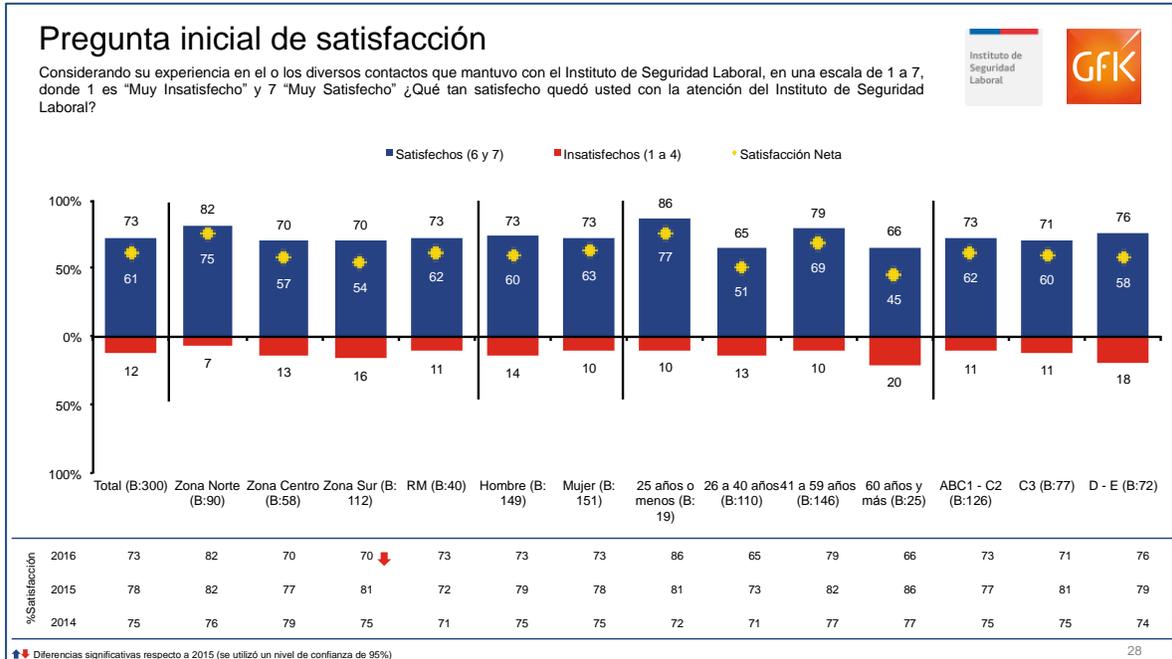
Satisfacción inicial con la Plataforma de Atención

En la pregunta inicial de satisfacción, los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos estratos y variables del sujeto corresponden a 73%. Entre las zonas geográficas no hay diferencia significativa, no obstante a nivel de tendencia es posible observar que la Zona Norte tiende a presentar mayor satisfacción que las otras zonas, con un 82% de satisfacción.

Respecto a variables sociodemográficas, hombres y mujeres evalúan de igual manera al Instituto de Seguridad Laboral, alcanzando un 73% de satisfacción con el servicio. Por otra parte, quienes se encuentran en el tramo etario menores de 25 años y aquellos

entre 41 y 59 años están más satisfechos que el resto de los grupos, con un 86% y 79% de satisfacción respectivamente.

A nivel de grupos socioeconómicos, la satisfacción es bastante homogénea entre sí, ya que los valores fluctúan entre 73 y 76%.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

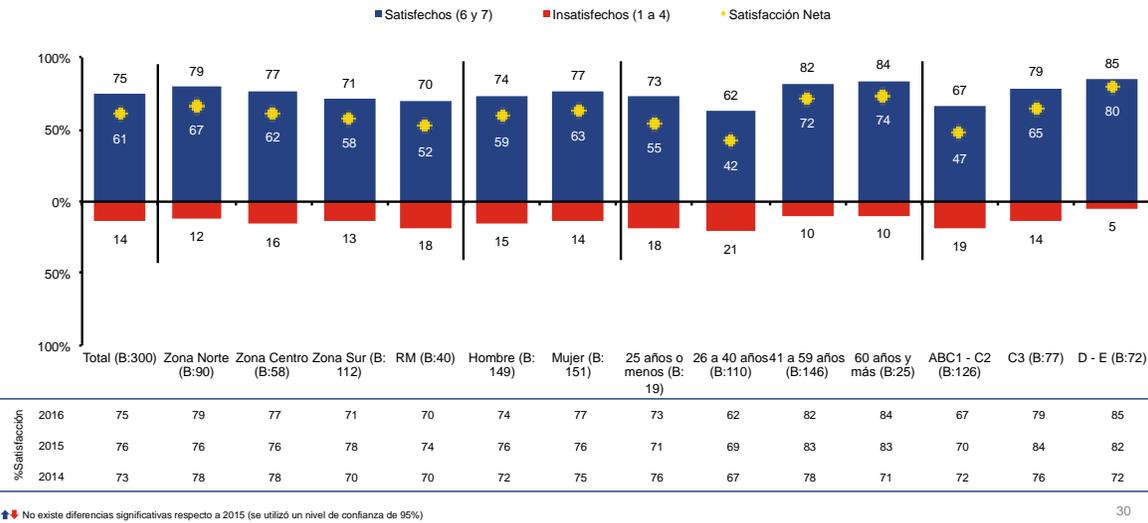
Entre quienes se muestran insatisfechos con el servicio prestado indican que esto se debe a que hay mala atención del personal (18%), mala página web (9%), no lo llevaron en ambulancia (8%), entre otros.

Satisfacción focalizada con la Plataforma de Atención

En el caso de la pregunta focalizada de satisfacción, ésta obtiene un 75% de usuarios satisfechos y es posible observar que los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos segmentos fluctúan entre un 62% y un 84%, ambos rangos levemente inferiores que los obtenidos en la pregunta por la satisfacción inicial.

Pregunta focalizada de satisfacción

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?



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

En el caso de los segmentos, se aprecian comportamientos algo disímiles respecto a lo mostrado en la pregunta inicial. En el caso de las zonas geográficas, la Región Metropolitana es la menos satisfecha (70%).

En cambio, las mujeres presentan una leve mejora respecto a los hombres en cuanto satisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral.

En cuanto a la edad, se mantiene el tramo etario que comprende los sujetos entre 41 y 59 años y ahora los mayores de 60 años como aquellos más satisfechos, ambos con un 82% y 84% de satisfacción respectivamente. El menos satisfecho es el grupo que comprendía entre los 26 y 40 años, con un 62%.

Las mediciones en torno al grupo socioeconómico, fluctúan entre un 85% de usuarios D-E como los más satisfechos y un 67% de usuarios ABC1- C2 satisfechos en este indicador.

Indicador de lealtad

Sobre la recomendación a otros respecto al Instituto de Seguridad Laboral, un 75% se mostró favorable a hacer comentarios positivos a personas cercanas (77% en 2015).

Dentro de los segmentos, en general los resultados se muestran relativamente homogéneos entre los grupos que los componen. La Zona Norte es aquella que se mostró más favorable a la realización de comentarios positivos, con un 80%, mientras que la más reacia es la Región Metropolitana, con un 69%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de cuatro puntos porcentuales, ascendiendo los primeros a un 77% y las segundas a un 73%. En el segmento de la edad se muestra bastante homogéneo, con excepción del segmento 26 a 40 años que muestra la menor intención de recomendación con un 67%. Finalmente, a nivel de grupos socioeconómicos se presentan resultados bastante homogéneos, siendo el grupo D-E aquel que está más

dispuesto a realizar comentarios positivos a personas cercanas, con un 83%. El menos dispuesto corresponde al grupo ABC1-C2, con un 72%.

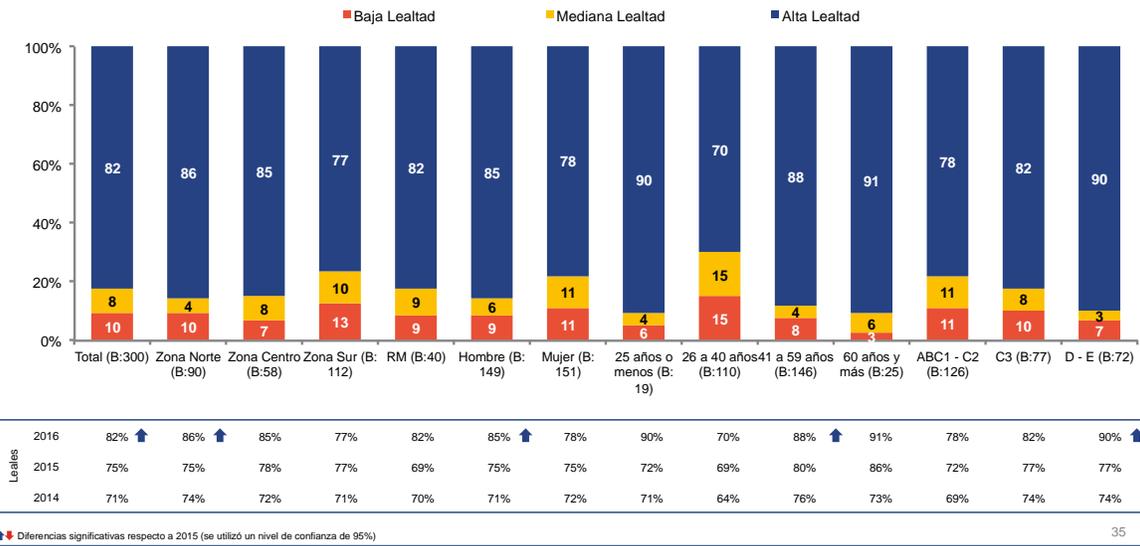
Sobre la preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral si se sufriera una situación similar, se observa que un 79% volvería a hacerlo (78% en 2015). Al igual que la tendencia de las mediciones anteriores, los resultados son relativamente homogéneos entre sí.

Según zona geográfica, la Zona Norte y RM se posicionan como aquellas que mayormente lo harían, con un 82% de valores 6 y 7, mientras que la Zona Sur es aquella que menor proporción muestra, llegando a un 72%. Hombres y mujeres presentan diferencias, hombres presentan un 82% de 6 y 7, mientras que las mujeres presentan un 75%. En edad, destaca el grupo de menores de 25 años, como aquel que se encuentra más dispuesto a volver a recurrir a la institución, con un 87% de valores 6 y 7. El menos dispuesto fue el grupo que comprende a los sujetos entre 26 y 40 años, llegando a un 66% del total. En Grupo Socioeconómico, el grupo D-E se muestra más preferente volver a acudir a la institución con un 87%, trece puntos sobre el menos dispuesto (ABC1-C2, con un 74%).

Analizando los resultados de la medición realizada, se observa que un 82% de quienes accedieron a alguna de las plataformas de atención del Instituto de Seguridad Laboral son leales al sistema (75% en 2015), es decir, que estarían muy dispuestos a volver a acudir a la institución y recomendarían hacerlo a su círculo cercano. Esta alza respecto a 2015 es estadísticamente significativa. Por el contrario, sólo un 10% obtiene un bajo nivel de lealtad (10% en 2015).

Como consecuencia de los aspectos anteriores, se muestra un nivel homogéneo de lealtad al sistema entre los distintos segmentos. A nivel de zonas geográficas, destaca la Zona Norte Y Centro como aquellas que mejor evalúan, llegando a un 86% y 85% de alta lealtad, respectivamente. Hombres y mujeres presentan una leve diferencia, siendo los hombres quienes presentan mayor lealtad que las mujeres (85% y 78% de alta lealtad). Entre los grupos etarios, el segmento que comprende a aquellos que son menores de 25 años y los mayores de 60 años son los más leales al sistema, con un 90% y 91% de alta lealtad, respectivamente. Los menos leales son el tramo etario entre 26 y 40 años, con un 70%. El grupo socioeconómico de ABC1-C2 es aquel que menor lealtad presenta, con un 78%. Quien mayor lealtad presenta es el D-E con un 90% de alta lealtad.

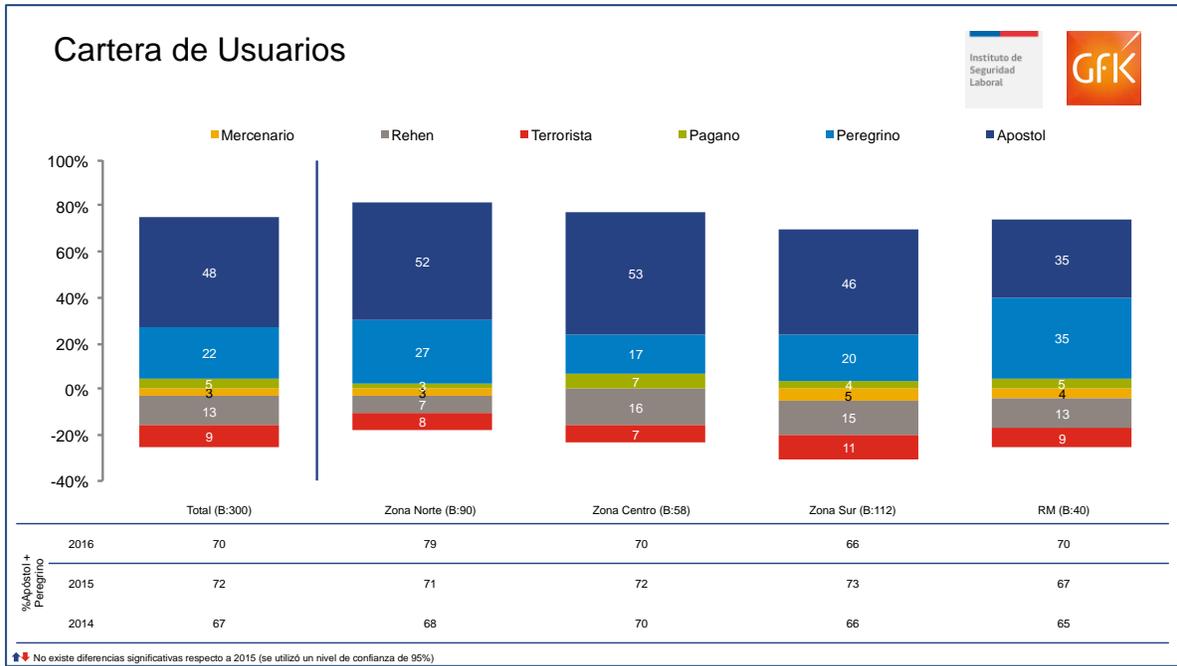
Lealtad



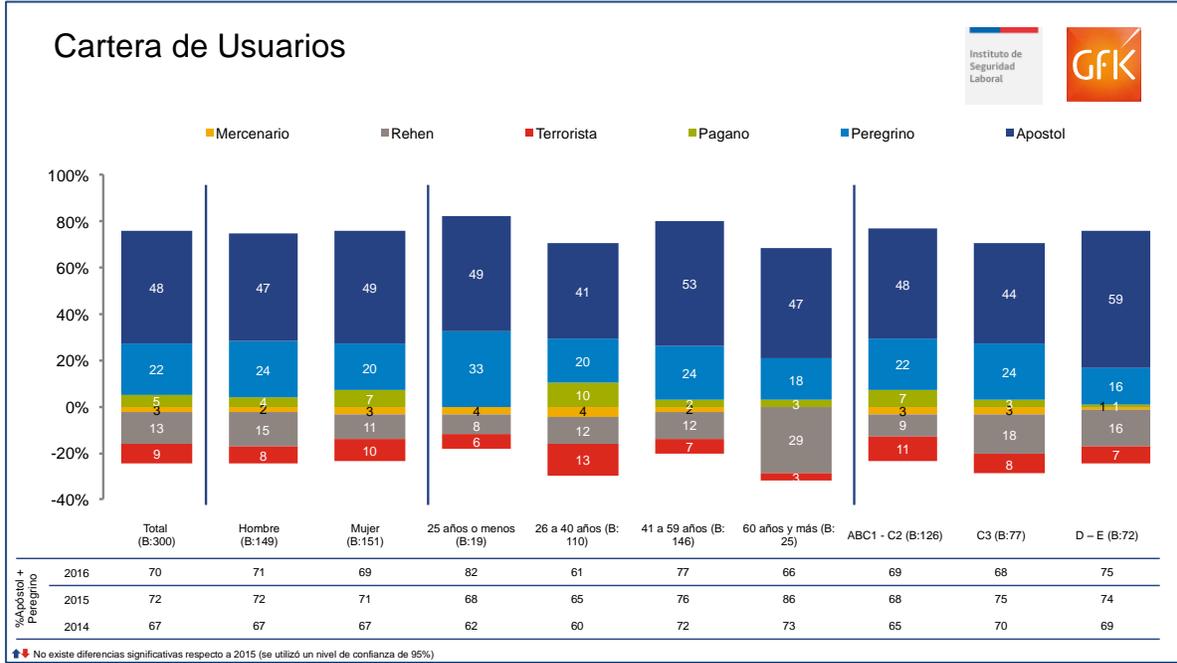
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

Clasificación cartera de usuarios y usuarias

Respecto a los resultados de la cartera de usuarios, se observa que un 70% de los encuestados se encuentran dentro de la categoría que incluye a apóstoles y peregrinos (72% en 2015), 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 48% de usuarios catalogados como apóstoles (42% en 2015) y un 22% de peregrinos (30% en 2015). Importante es destacar la Zona Norte, que se posiciona como aquella que tiene el mayor número de cartera de usuarios positiva dentro de las zonas geográficas, con un 79% y la Zona Sur la que tiene menor cantidad, con un 66%.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

Según variables demográficas, tanto en hombres como en mujeres se observan niveles similares con 71% y 69% de apóstoles y peregrinos, respectivamente. En cuanto a la edad, los menores de 25 años son aquellos que tienen mayor cantidad de cartera de usuarios positiva, con un 82%, mientras que la menor es el tramo etario que comprende sujetos entre 26 y 40 años, con 61%.

Finalmente, el grupo socioeconómico D-E muestra un 75% de apóstoles y peregrinos, posicionándose como aquel que mayor cantidad de usuarios positivos presenta. Aquel que menos tiene corresponde al segmento C3, con un 68%.

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.

Por el contrario, un 9% de los usuarios y usuarias consultados se encuentran en la categoría de terroristas (11% en 2015); 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 Zona Sur, con un 11%, mientras que aquella que menos presenta corresponde a la Zona Centro, con 7%.

Hombres y mujeres presentan un 8% y 10% de terroristas respectivamente.

Según grupos etarios, el grupo que mayor cantidad de usuarios terroristas exhibe es el que comprende entre 26 y 40 años, con un 13%, mientras que los que menos presentan son los usuarios mayores de 60 años con un 3%.

El segmento en el que menos cantidad de usuarios se encuentran en la categoría de terrorista es el D-E con un 7%. Aquel que más presenta terroristas es el ABC1-C2, con 11% de éstos.

- **Plataforma de atención presencial**

La muestra para el estudio de Plataforma de Atención Presencial del Instituto de Seguridad Laboral finalmente terminó con 275 casos que utilizaron o visitaron alguna oficina de atención.

Los resultados son:

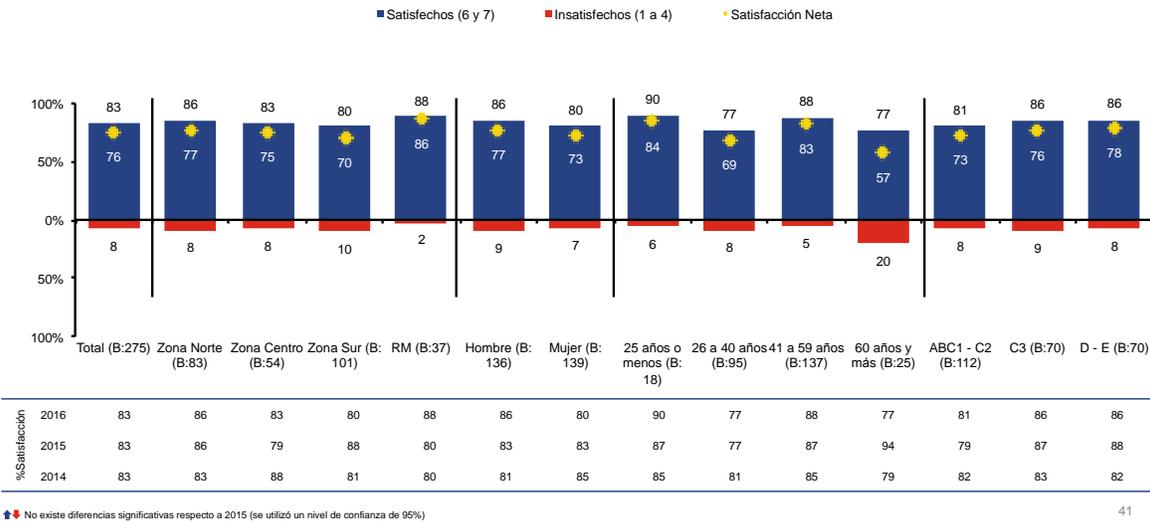
Satisfacción general con la Plataforma de Atención presencial

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 nuevamente un 83% (83% en 2015), lo que significa que ocho de cada diez personas evalúan satisfactoriamente esta atención.

Satisfacción con Oficinas de Atención ISL

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?



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

A nivel geográfico, aquella zona que mejor evalúa las oficinas de atención presencial es la RM, con un 88% de satisfacción, mientras que la que tiene niveles más bajos corresponde a la Zona Sur, con un 80%. Los cuales de todos modos son altos niveles de satisfacción.

Según datos demográficos, se presenta diferencias entre hombres y mujeres, los primeros evalúan con un 86% y las segundas evalúan con 80%, sin embargo, esta diferencia no alcanza a ser significativa. Según edad, los menores de 25 años se posicionan como los más satisfechos, con un 90% de satisfacción. La satisfacción más baja se presenta en los usuarios entre 26 a 40 años y aquellos mayores de 60, ambos con un 77%.

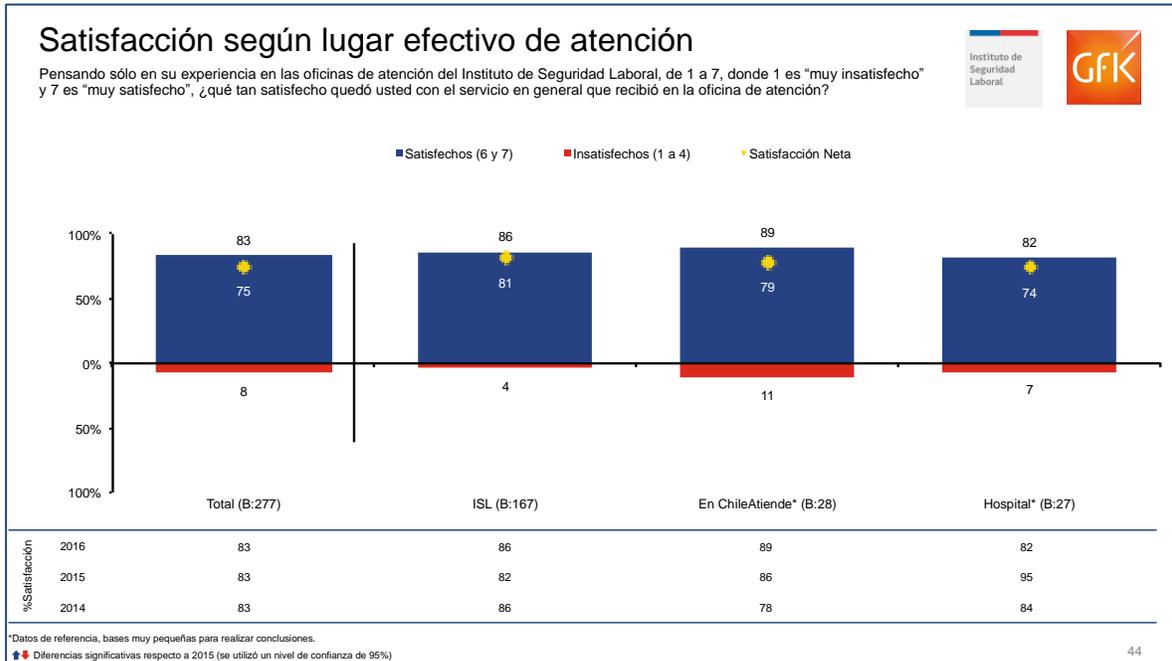
La satisfacción a nivel de grupos socioeconómicos presenta a C3 y D-E con la evaluación más alta, 86% y al grupo ABC1-C2 con la "menor", 81%.

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 ser bien atendidos (22% de las menciones), esperaban una solución efectiva (18%), rapidez en la atención (15%), y mayor información o información completa (14%), principalmente.

Al preguntar a los encuestados dónde quedaba la sucursal que visitaron, un 61% señaló que la sucursal estaba en instalaciones del Instituto de Seguridad Laboral, un 10% en hospitales, 10% en Chile Atiende, y un 9% en instalaciones de edificio IPS, principalmente.

Del mismo modo, la satisfacción se presenta de manera bastante homogénea según la sucursal visitada por el usuario o usuaria. Se puede apreciar, que quienes visitaron la oficina presente en Chile Atiende, tienden a evaluar levemente mejor con un 89% satisfacción, siendo la más alta de las evaluaciones. Quienes visitaron las oficinas de

atención del Instituto de Seguridad Laboral tienen un 86% de satisfacción y quienes visitaron hospitales presentan un 82%.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

Tiempo de atención en la Plataforma de Atención presencial

Es importante tener en consideración el tiempo que demoraron en atender a la persona, presentándose en este caso un promedio de 16 minutos de espera (15 minutos en 2015). Un 95% 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. De este modo, sólo un 44% de quienes indicaron que demoraron más de veinte minutos en ser atendidos, indicó que este tiempo fue adecuado, mientras que un 51% manifestó lo contrario.

Los tiempos promedios de atención por zonas, varían entre 10 minutos en promedio en la zona norte y 28 minutos en promedio en la Región Metropolitana.

Los principales motivos para acudir a las oficinas fueron la solicitud de certificados (27%), la solicitud de información, productos o servicios sobre la prestación (26%) y la realización de una denuncia por accidente del trabajo (20%). Más abajo se encuentran la revisión y/o pago de licencias (8%), realizar trámites justo antes de acudir a un servicio de salud (5%), y realizar/entregar una denuncia (DIEP) por enfermedad Profesional (4%), 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. Con excepción, nuevamente, del atributo “Información sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento”. Sin embargo, la evaluación de todas las dimensiones evaluadas es bastante positiva.

La dimensión mejor evaluada es “Lo respetuoso del trato que le brindaron”, con un promedio de 6,7 y un 93% de evaluaciones positivas. Aquella que fue peor evaluada corresponde a “Información sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento”, con un promedio 6,1 y 76% de evaluaciones positivas.

La evaluación de la atención del personal en general obtiene un 89% de notas 6 y 7, con 6,5 de promedio.

Cuando se hace referencia a la calidad de la respuesta entregada ésta obtiene un 85% de evaluaciones positivas, con un promedio 6,3

La infraestructura se traduce en varios indicadores. La evaluación general se traduce en el atributo “lugar de atención en general” que obtiene una evaluación promedio de 5,9 y un 65% de notas 6 y 7. En general, esta dimensión obtiene, nuevamente, evaluaciones bastante menores que lo que obtiene atención o respuesta. Los atributos mejores evaluados son “La limpieza y orden del lugar” (86% de satisfacción, promedio de 6,4) y “la señalización de las áreas de atención” (72% de satisfacción, 5,9 de promedio). Los atributos peor evaluados son “la comodidad del lugar para personas que concurren con niños pequeños (45% de satisfacción y 5,1 de promedio) y “comodidad y espacio de la sala de espera” (59% satisfacción, 5,6 de promedio).

Problemas y discriminación en la Plataforma de Atención Presencial

Un 8% de los encuestados indicó haber tenido algún problema en las oficinas de atención del Instituto de Seguridad Laboral (8% en 2015). De ellos, un 26% señaló que su problema fue la información poco clara o insuficiente, un 16% indicó mala atención del personal, un 15% señaló que no le dan respuestas y 14% señaló la demora en la atención.

De quienes tuvieron problemas, un 57% señaló que comunicó su problema a algún funcionario del Instituto. De ellos un 39% señaló que obtuvo una solución a su problema.

Por otra parte, un 5% de los encuestados declaró sentirse discriminado en las oficinas (3% en 2015). De ellos, 2 menciones son por mala atención, otras 2 señalaron que el médico no les dio importancia, 2 menciones declararon que no tuvo información y 2 señalaron que se sintieron discriminados por sus tatuajes.

KDA Plataforma de Atención Presencial

Dentro de los atributos medidos para 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 (color verde en las recomendaciones) 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, la presentación y

despedida, la amabilidad y cortesía en el trato y lo respetuoso del trato 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 atributos de la dimensión infraestructura, en tanto que no constituye focos de insatisfacción, razón por la cual la institución debe mantener sus medidas al respecto. Estos atributos son: Dispensador para números de atención, la limpieza y orden del lugar, la señalización de las áreas de atención, y la zona de auto atención.

Por otra parte, se encuentran aquellos atributos que deben ser vigilados o monitoreados (color azul en las recomendaciones), 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 deben monitorear para que no produzcan un efecto negativo en la institución.

Aquellos atributos que se presentaron en esta categoría fueron la gran mayoría de los atributos de atención como son: “La atención del personal en general”, “la orientación inicial que le entregaron sobre qué debía hacer para presentar su requerimiento o solicitud”, “el interés en escuchar y comprender su solicitud o consulta”, “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” y “el personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento”. Asimismo, entre los atributos de Respuesta destacan la “calidad de la respuesta”, la “claridad de ésta” y la “utilidad de la información”.

Aquellas variables donde se deben aplicar medidas para mejorar y/o corregir son las que tienen colores: amarillo y rojo, siendo focos secundarios y primarios de mejora, respectivamente.

En cuanto a los focos secundarios de mejora, se aprecia que la mayoría de ellos se ligan a la dimensión imagen, como “son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios”, “es una institución confiable”, “se preocupa de todos los usuarios”, “es una institución innovadora”, “es una gran institución”, “me da seguridad”, “es inclusivo (no discrimina)” y “entrega servicios de calidad”.

En la dimensión Imagen hay algunos focos secundarios como son: “lo adecuado de los accesos para todo tipo de público”, “la comodidad y espacio de la sala de espera de turno de atención”, “la comodidad del lugar para las personas que concurren con niños pequeños”, “la comodidad del lugar donde atendieron su requerimiento”, “las facilidades con que cuenta la oficina para personas con discapacidad (ramplas con barandas para personas con limitaciones para desplazarse)” y los “baños públicos”.

Aquellos aspectos que tienen prioridad en la mejora son todos relacionados a infraestructura, como son “el lugar de atención”, “el espacio de la sucursal”, “la cantidad de funcionarios atendiendo”, “el espacio privado para atender al público”, y “el letrero que indica que es una oficina del Instituto de Seguridad Laboral”. Esto implica que se deben aplicar, en lo posible, medidas para evitar que la insatisfacción, ligada a cada atributo, siga influyendo sobre la insatisfacción general.

RECOMENDACIONES			
ATENCIÓN GENERAL	RESPUESTA	INFRAESTRUCTURA	IMAGEN
Presentación y despedida del ejecutivo de atención	La calidad de la respuesta que se entregó a su solicitud o requerimiento en general	El lugar de atención en general	En el Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios
La atención del personal en general	La claridad de la respuesta	El espacio de la sucursal	El Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- es una institución confiable
La orientación inicial que le entregaron sobre qué debía hacer para presentar su requerimiento o solicitud	La utilidad de la información asociada a esa respuesta	Lo adecuado de los accesos para todo tipo de público	El Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- se preocupa de todos los usuarios
El interés en escuchar y comprender su solicitud o consulta		La comodidad y espacio de la sala de espera de turno de atención	El Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- es una institución innovadora
La amabilidad y cortesía en el trato		La comodidad del lugar para las personas que concurren con niños pequeños	El Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- es una gran institución
Lo respetuoso del trato que le brindaron		La comodidad del lugar donde atendieron su requerimiento	El Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- me da seguridad
El profesionalismo o dominio del trabajo de las personas que lo atendieron		Dispensador para números de atención	El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo (no discrimina)
La claridad del personal al momento de solicitarle información		La limpieza y orden del lugar	El Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- entrega servicios de calidad
La claridad del personal al momento de entregarle la información		La señalización de las áreas de atención es decir, letreros, señales o cartelitos que ayudan a los usuarios a orientarse dentro de la sucursal	
El personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento		La zona de auto atención	
La presentación personal de los funcionarios			
Tiempo de Espera			

■ 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: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

- Plataforma de atención telefónica

La muestra para el estudio de la Plataforma de Atención Telefónica del Instituto de Seguridad Laboral finalmente quedó con 55 casos de muestra (sin ponderar).

Los resultados a nivel de indicadores son los siguientes:

Satisfacción general con la Plataforma de Atención telefónica

A nivel general, un 70% 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 (74% en 2015). Lo que implica una baja en el indicador de 4 puntos porcentuales.

A nivel de variables demográficas (se muestra solamente esta apertura por la cantidad de casos disponibles) se tiene que los hombres tienden a evaluar mejor que las mujeres, con un 79% de satisfacción, mientras que las mujeres presentan un 52%.

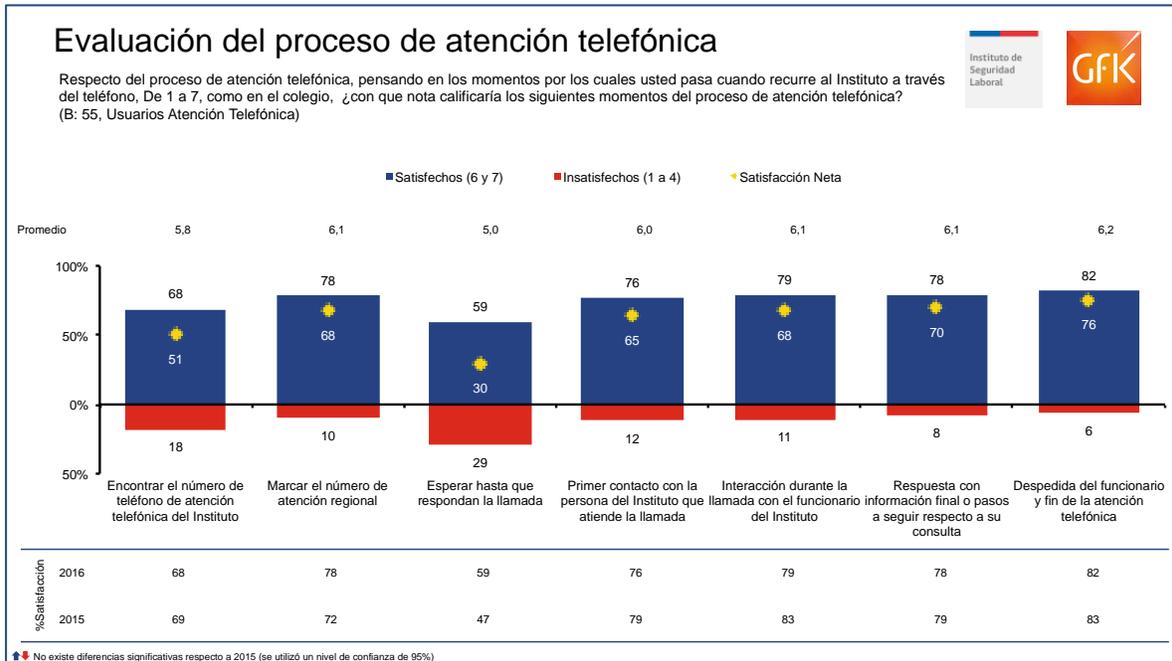
Según lo declarado, el 30% de quienes tuvieron contacto con este servicio llama para consultar qué hacer en caso de accidentes, seguido por el pago de Licencias Médicas (16%), solicitud de información (11%), solicitud de certificados (9%) y consultas sobre cómo obtener un certificado de afiliación (9%), entre otros.

Proceso de atención telefónica

Las etapas del proceso de atención telefónica son relativamente homogéneas entre sí. Las mejores calificadas corresponden a la “Despedida del funcionario con un 82% de evaluaciones positivas” y la “Interacción durante la llamada con el funcionario” con un

promedio 79% de evaluaciones positivas. El aspecto que tiene la evaluación más baja es “Esperar hasta que respondan la llamada”, con un 59% de evaluaciones positivas, sin embargo este atributo presenta una mejora respecto a 2015, donde obtuvo un 47% de evaluaciones positivas.

Esta mejora se puede relacionar con los tiempos de espera para la atención, correspondiendo a un promedio de 5 minutos, comparados con los 6 minutos de la medición 2015. El tiempo de espera que es considerado como más adecuado es de dos minutos, 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”).



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

Respecto al número de intentos para ser atendidos, éstos tienen un promedio de 2,7 intentos(al igual que en 2015). Un 37% de la muestra telefónica señaló que fueron atendidos en el primer intento y un 15% señaló que fue atendido en el segundo intento.

En cuanto a la evaluación del ejecutivo que atendió el llamado, se aprecia un alza respecto a las evaluaciones obtenidas en 2015. A nivel general, la atención del ejecutivo obtiene un 79% de evaluaciones positivas, con un 6,2 de promedio (80% en 2015). El atributo que mejor evaluación obtiene es “la presentación y despedida del funcionario” con un 87% de satisfacción, seguido de “la amabilidad y cortesía en el trato” con un 85% de satisfacción. El atributo que obtiene menor evaluación es “el personal informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento” con un 74% de satisfacción.

Los atributos relacionados con la respuesta al requerimiento, también presentan una leve mejora respecto a 2015. La claridad de la respuesta obtiene un 81% y la utilidad de ésta un 80% de satisfacción; la calidad de la respuesta obtiene un 77% de notas positivas.

Problemas y discriminación en la Plataforma de Atención telefónica

La tasa de problemas en la plataforma de atención telefónica es de 15%, 7 puntos porcentuales más que en 2015 (8%). Un 4% de los usuarios encuestados se sintieron discriminados (3% en 2015).

De los 9 casos que indicaron que tuvieron problemas, 7 de ellos plantearon que fue porque no atendieron el teléfono, principalmente.

Entre los 2 casos que se sintieron discriminados, uno mencionó respuestas inadecuadas y mala atención y otro indicó demasiada espera.

KDA Plataforma de Atención Telefónica

Dentro de los atributos medidos para la Plataforma de Atención Telefónica 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 son “marcar el número de atención regional”, “el primer contacto con la persona del Instituto que atiende la llamada”, “la Interacción durante la llamada con el funcionario”, “la respuesta con información final o pasos a seguir respecto a su consulta” y “despedida del funcionario y fin de la atención telefónica”.

En cuanto a la atención del ejecutivo se destaca la “presentación y despedida del ejecutivo de atención”, “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” y “el profesionalismo o dominio del trabajo de la persona que lo atendió”. Esta categoría es aquella que mayormente presenta atributos que no deben ser intervenidos.

En el caso de la Información, se presentan tres atributos evaluados en condición de mantener. Ellos son: “la calidad de la respuesta”, “la claridad de ésta” y “la utilidad de la respuesta”. Estos aspectos presentan bajos niveles de insatisfacción y son fuente de fidelidad entre los beneficiarios.

Por otra parte, se encuentran los atributos que deben ser vigilados o monitoreados, 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. Este es el caso de “encontrar el número de teléfono de atención regional del Instituto” (dimensión at. general) y “la claridad del personal al momento de entregarle o solicitarle información” (dimensión Atención Ejecutivo).

La mayor parte de las prioridades de segundo orden se encuentran en la categoría de Imagen del Instituto de Seguridad Laboral, donde destacan “son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios”, “es una institución confiable”, “es una institución innovadora”, “es una gran institución”, “me da seguridad”, “es inclusivo (no discrimina)” y “entrega servicios de calidad”.

De manera similar, en el caso de la atención telefónica se presenta como foco secundarios de mejora “lo adecuado del tiempo de espera” y en la dimensión atención ejecutivo destaca “el personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento”.

Ahora bien, como focos prioritarios de mejora de la dimensión atención, se encuentran “el tiempo que debe esperar hasta que atiendan su llamada.” En el caso de Imagen, aparece el atributo que “el Instituto de Seguridad laboral se preocupa de todos sus usuarios”. La corrección de estos atributos se erige como central para mejorar la satisfacción y disminuir la insatisfacción.




RECOMENDACIONES

ATENCIÓN GENERAL	ATENCIÓN EJECUTIVO	INFORMACIÓN	IMAGEN
Encontrar el número de teléfono de atención regional del Instituto	Presentación y despedida del ejecutivo de atención	La calidad de la respuesta que se entregó a su solicitud o requerimiento en general	En el Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios
Marcar el número de atención regional	La atención del personal en general	La claridad de la respuesta	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución confiable
Esperar hasta que respondan la llamada	El interés en escuchar y comprender su solicitud o consulta	La utilidad de la información asociada a esa respuesta	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- se preocupa de todos los usuarios
Primer contacto con la persona del Instituto que atiende la llamada	La amabilidad y cortesía en el trato		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución innovadora
Interacción durante la llamada con el funcionario del Instituto	Lo respetuoso del trato que le brindaron		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una gran institución
Respuesta con información final o pasos a seguir respecto a su consulta	El profesionalismo o dominio del trabajo de la persona que lo atendió		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- me da seguridad
Despedida del funcionario y fin de la atención telefónica	La claridad del personal al momento de entregarle o solicitarle información		El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo – como servicio público- (no discrimina)
Lo adecuado del tiempo de espera	El personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento.		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- entrega servicios de calidad

■ 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)

81

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

- Plataforma de atención en Internet

La muestra para el estudio de Plataforma de Atención en internet del Instituto de Seguridad Laboral finalmente quedó con 83 casos que utilizaron la plataforma.

Satisfacción general con la Plataforma de Atención en Internet

El 63% de quienes tuvieron contacto con la Plataforma de atención web del Instituto de Seguridad Laboral calificó en forma satisfactoria el servicio entregado (64% en 2015).

A nivel de variables sociodemográficas, la evaluación a nivel de hombres es de un 61% de evaluaciones positivas y las mujeres evalúan con 67% de satisfacción.

Quienes evaluaron negativamente la Plataforma de Atención en internet esperaban un sitio más amigable para navegar (43%), disponibilidad de certificados actualizados (26%), información actualizada (19%) y claridad de la información (12%), entre otros elementos.

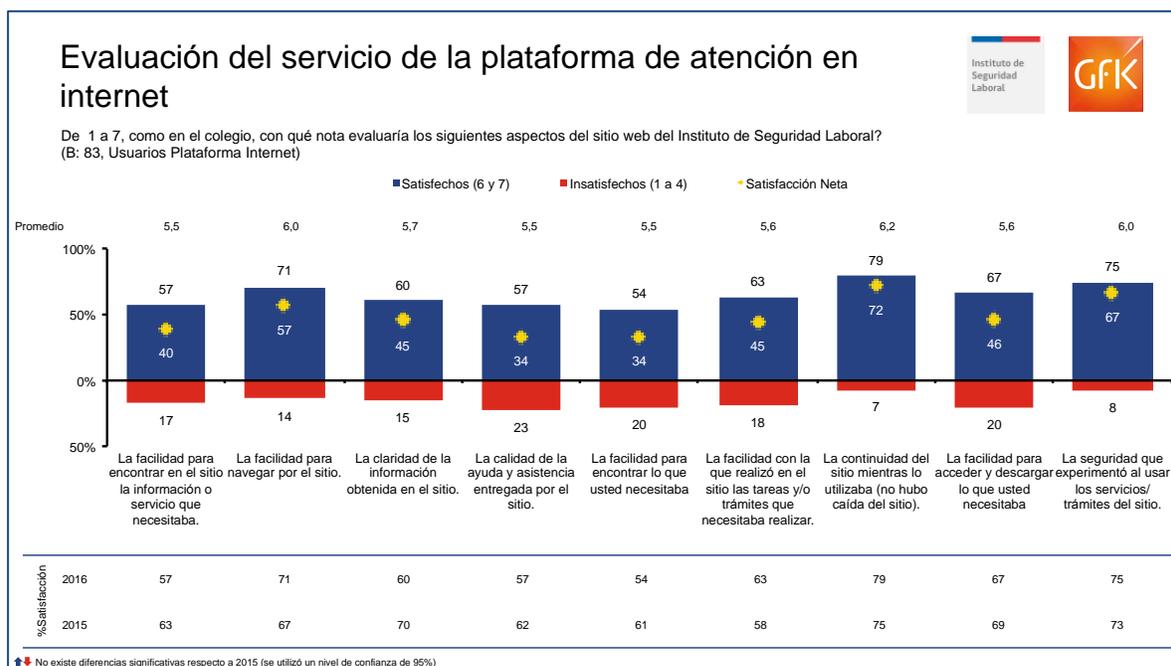
Uso de Plataforma de Atención en Internet

El principal motivo para visitar la página web del Instituto de Seguridad Laboral fue la búsqueda de información general (60%), seguido por solicitud de certificados (17%) y conocer información sobre seguridad laboral (13%).

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 la información no estaba como la requería (29%), porque debió recurrir a otro canal de atención (27%), la opción no estaba operativa (18%) y la información era poco clara (15%), entre otros.

Servicio de Plataforma de Atención en Internet

La evaluación de las dimensiones de la plataforma web en general es relativamente disímil, siendo “La continuidad del sitio mientras lo utilizaba” aquella que mayor cantidad de evaluaciones positivas tuvo, con un 79% de notas 6 y 7. Le sigue “La seguridad que experimentó al usar los servicios/trámites del sitio” (75%) y la “facilidad para navegar por el sitio” (71%).



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

Por el contrario, aquella que menor porcentaje tiene corresponde a “La facilidad para encontrar lo que necesitaba” con sólo 54%.

Un 37% indica que le ha costado “mucho esfuerzo” navegar en la página web. Un 45% en cambio señaló que le ha costado poco esfuerzo.

Formularios de la Plataforma de Atención en Internet

Un 27% de la muestra ha accedido a algún formulario, certificado o documento, tales como Formulario de Denuncia, formulario OIRS, Talón de pago para trabajadores independientes, entre otros, desde el sitio web para llenarlo y entregarlo posteriormente en la sucursal del Instituto o en otro organismo.

En general, las dimensiones medidas al respecto se muestran relativamente satisfactorias. La mejor evaluada fue “Claridad del contenido del documento /certificado/formulario” con un 69% de evaluaciones 6 y 7. El atributo que obtiene la menor evaluación es “Facilidad para encontrar el documento /certificado/formulario”, con 42% de satisfacción.

Problemas con la Plataforma Web

Sólo un 6% de los consultados indicó tener problemas con la plataforma web (equivalentes a 6 personas) (8% en 2015). De ellos, 2 menciones indicaron que es difícil encontrar la información principalmente, 1 indicó que tuvo problemas para acceder a la página web y 1 mencionó demora en cargar, principalmente.

KDA Plataforma de Atención en Internet

Dentro de los atributos medidos 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 la formularios y documentos. Aquellos aspectos que cumplen con esta condición son “facilidad para encontrar el documento /certificado/formulario”, “la claridad del contenido del documento”, “la facilidad para llenar el documento”, “el tamaño de la letra utilizada en textos de documento”, “la cantidad de espacio para ingresar la información solicitada” y “lo adecuado de las opciones que ofrece al llenar el documento /certificado/formulario”.

En cuanto a aspectos generales, se debe mantener “la calidad de la ayuda y asistencia entregada por el sitio”, “la facilidad para encontrar lo que usted necesitaba”, “la continuidad del sitio mientras lo utilizaba”, “la facilidad para acceder y descargar lo que usted necesitaba” y “la seguridad que experimentó al usar los servicios/trámites del sitio”.

Los atributos a monitorear para que no aumenten la insatisfacción con la plataforma de atención en internet son: “la facilidad con la que realizó en el sitio las tareas y/o trámites que necesitaba realizar”, “la facilidad para encontrar en el sitio la información o servicio que necesitaba”, “la facilidad para navegar por el sitio” y “la claridad de la información obtenida en el sitio”.

Aquellos atributos que se erigen como prioritarios de segundo orden son “problemas en el uso de la página” (de la dimensión aspectos generales). En el caso de la dimensión imagen, todos los atributos de ésta caen en esta categoría, es decir: “son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios”, “es una institución confiable”, “se preocupa de

todos los usuarios”, “es una institución innovadora”, “es una gran institución”, “me da seguridad”, “es inclusivo (no discrimina)” y “entrega servicios de calidad”.

En esta medición no hay focos prioritarios de mejora, lo cual muestra que ha habido trabajo en esta área.

RECOMENDACIONES		
ASPECTOS GENERALES	FORMULARIOS Y DOCUMENTOS	IMAGEN
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 –como servicio público- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios
La facilidad para navegar por el sitio.	Claridad del contenido del documento /certificado/formulario	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución confiable
La claridad de la información obtenida en el sitio.	Facilidad para llenar el documento /certificado/formulario (si corresponde ya que no todos se pueden llenar)	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- se preocupa de todos los usuarios
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 –como servicio público- 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 –como servicio público- 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 –como servicio público- me da seguridad
La continuidad del sitio mientras lo utilizaba (no hubo caída del sitio).		El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo –como servicio público- (no discrimina)
La facilidad para acceder y descargar lo que usted necesitaba		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- entrega servicios de calidad
La seguridad que experimentó al usar los servicios/trámites del sitio.		
Problemas en uso de la página		

■ 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)

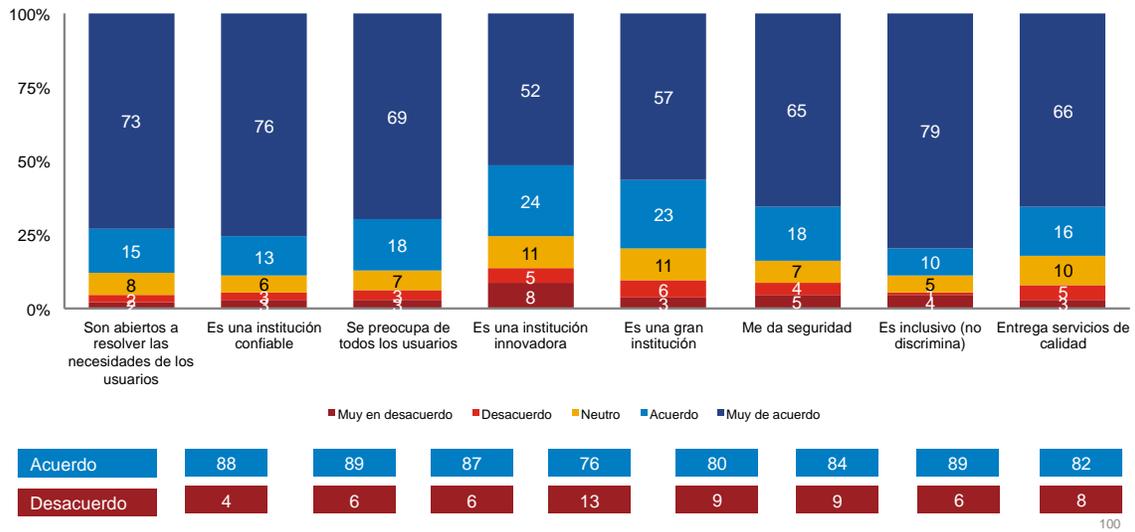
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

- Imagen del Instituto de Seguridad Laboral

La imagen del Instituto de Seguridad Laboral se muestra coherente con sus 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 89%, mientras la que se muestra con menor porcentaje de acuerdo, es aquella que la posiciona como una institución innovadora, con un 76%.

Imagen del ISL

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"
(B: 300, Total muestra)



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

4.4 Resultados de Prestaciones Médicas

- Descripción de la muestra

La muestra para el estudio de Prestaciones Médicas del Instituto de Seguridad Laboral finalmente quedó con 300 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 14: Muestra antes y después de la ponderación
Prestaciones Médicas desagregado por región

	Muestra sin ponderar	Muestra Ponderada
XV Región	23	9
I Región	-	-
II Región	14	5
III Región	12	4
IV Región	17	6
V Región	20	18
VI Región	17	15
VII Región	19	17
VIII Región	19	15
IX Región	20	17
XIV Región	18	14
X Región	16	14
XI Región	7	6
XII Región	19	16
RM	79	144
Total	300	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

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.

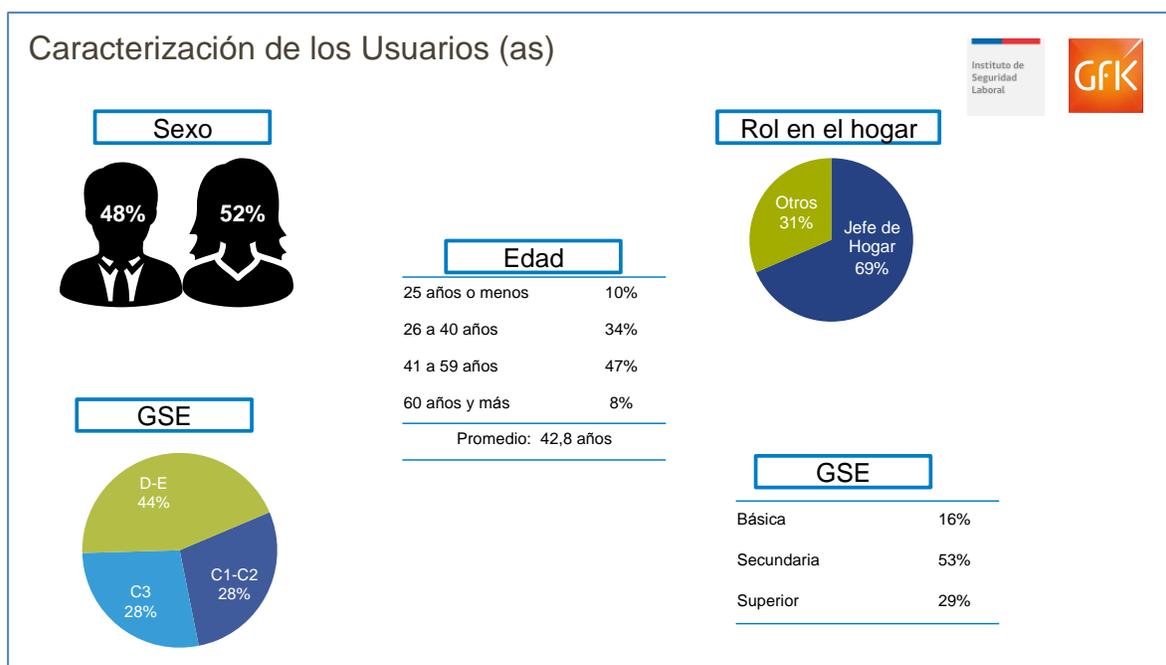
Tabla 15: Muestra antes y después de la ponderación
Prestaciones Médicas desagregado por zona

ZONA GEOGRAFICA	SIN PONDERAS	PONDERADAS
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	66	25
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	56	51
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, X, XI y XII)	99	81
RM	79	144
Total	300	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

La muestra del estudio de Prestaciones Médicas se puede describir en torno a variables sociodemográficas. Según la variable sexo, se observa que un 48% de los encuestados fueron clasificados como hombres y un 52% como mujeres. Según edad, el promedio de los encuestados fue de 42,8 años. La mayor proporción se ubica en el tramo 41 a 59 años (47%), le sigue el tramo 26 a 40 años (34%) y más atrás 25 o menos años (10%) y 60 y más años (8%).

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



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

En cuanto a grupos socioeconómicos, el 28% de los encuestados quedó clasificado como ABC1-C2, el 28% como C3 y el 44% como D-E.

En cuanto al nivel de educación de los consultados, se presenta que un 51% del total alcanzó estudios secundarios. Un 36% alcanzó educación superior y un 13% alcanzó educación básica.

El 99% de los encuestados declararon que su actividad principal es trabajar.

En esta medición se incorporó una cuota de obreros, la cual alcanzó a un 36% de la muestra.

Caracterización de los Usuarios (as)



Etnia	Nacionalidad	Discapacidad
Ninguna 79%	Chileno 90%	Ninguna 79%
Mapuche 10%	Peruano 6%	Ceguera o dificultad visual 10%
Etnia Extranjera 4%	Argentino 1%	Sordera o dificultad auditiva 4%
Otras 3%	Colombiano 1%	Mudez o dificultad en el habla 1%
NS - NR 4%	Boliviano 1%	Dificultad Física 7%
	Ecuatoriano 1%	Problemas Mentales 3%
	Paraguayo 1%	

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

Un 79% no se identifica con ningún tipo de etnia, mientras que un 10% declara ser mapuche. Un 4% indica que pertenece a una etnia extranjera y un 4% no sabe o no responde.

Por otra parte, un 79% de los respondientes declara no tener ningún tipo de discapacidad, mientras que un 10% indicó tener dificultad visual, física un 7%, un 4% auditiva, 3% psíquica o mental.

En cuanto a nacionalidad, un 90% de los encuestados es Chileno, un 6% peruano, un 1% colombiano, 1% argentino, 1% boliviano, 1% ecuatoriano y 1% paraguayo.

Las principales ramas de actividad de los encuestados fueron servicios sociales y de salud 18%, hogares privados con servicio doméstico 16%, construcción 14%, comercio al por mayor y por menor 10%, entre otros.

La mayor cantidad de los problemas acontecidos fueron accidentes de trabajo, con un 66% de los casos. Le siguen los accidentes de trayecto (24%) y la enfermedad profesional (9%).

Un 84% de los encuestados declara que fue atendido en urgencia. En cuanto a la atención médica un 78% señala que su atención fue ambulatoria, y un 22% señala que fue hospitalaria.

Tras el accidente o enfermedad laboral, un poco más de la mitad de los encuestados recibió tratamiento médico, con un 60% del total. De ellos, un 69% recibió tratamiento

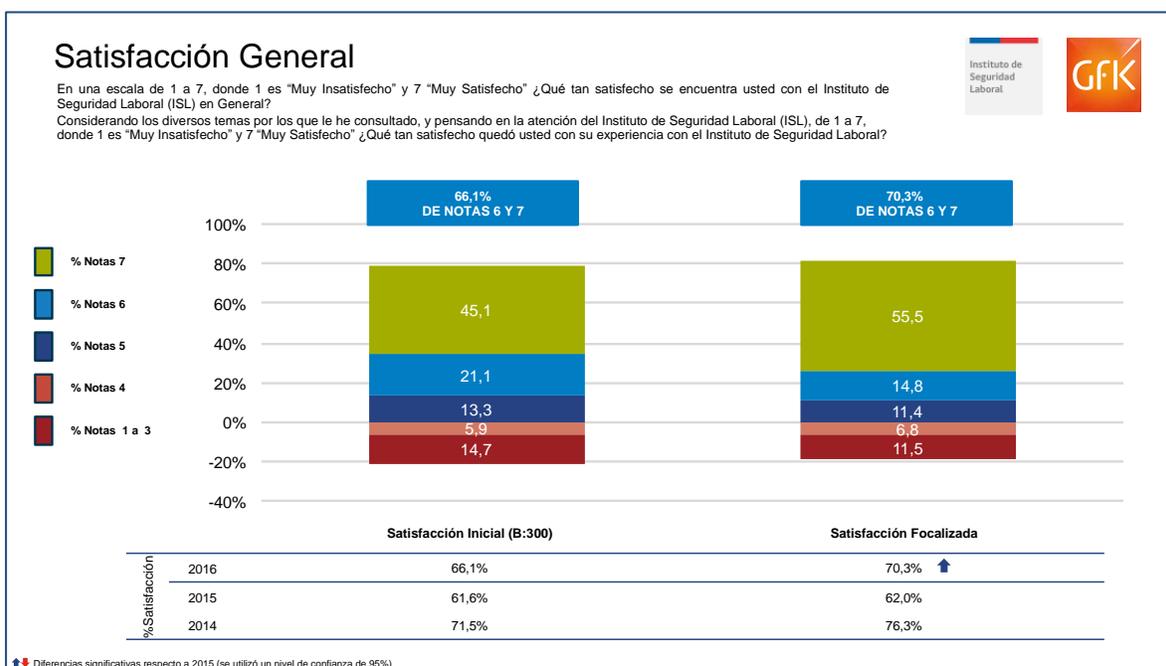
kinesiológico, un 29% obtuvo curaciones y un 17% terapia ocupacional y un 9% que recibió tratamiento psicológico y/o psiquiátrico.

Siguiendo la línea de lo anterior, un 73% del total de los consultados recibió medicamentos, un 26% les fueron pagados los gastos del traslado y 20% obtuvo prótesis, aparatos ortopédicos y ayudas técnicas, principalmente.

Un 78% de los encuestados tuvo contacto con el Instituto de Seguridad Laboral de algún modo (módulo Instituto Seguridad Laboral, oficinas o llamados telefónicos).

- 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 70% (62% en 2015), de evaluaciones positivas mientras que en la primera este valor asciende a un 66,1% (62% en 2015). La satisfacción focalizada muestra un incremento significativo respecto de 2015.



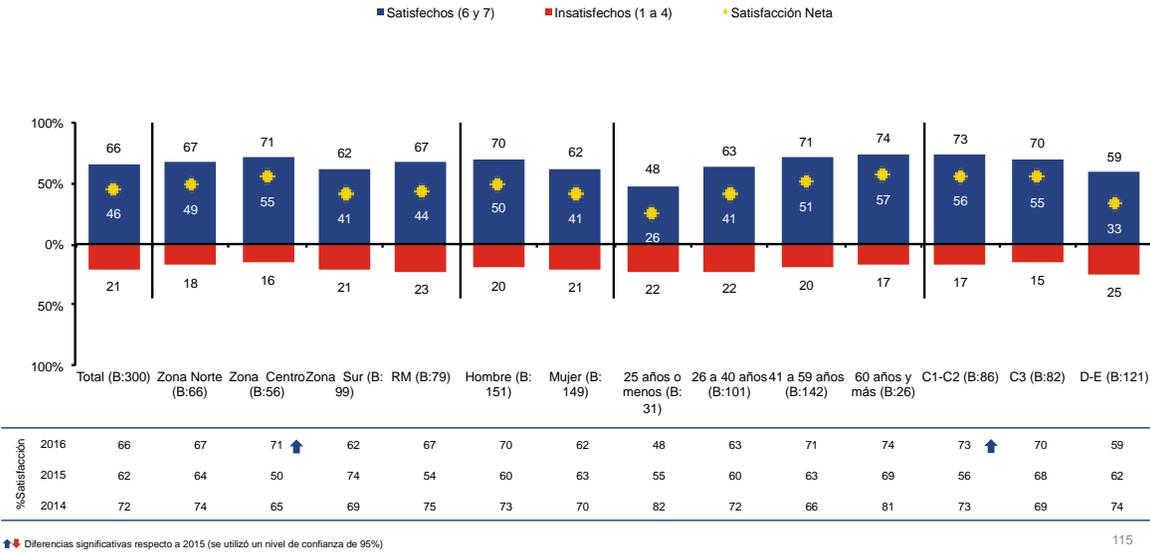
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

- 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 48% y 74%. Presentándose niveles algo más elevados que en 2015. Entre las zonas geográficas, aquella que mejor califica al Instituto de Seguridad Laboral corresponde a la Zona Centro con un 71% de satisfacción, seguida por la RM y Zona Norte con un 67%, cada una. Más abajo se ubican la Zona Sur con un 62% de satisfacción.

Pregunta inicial de satisfacción

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?



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

Respecto a variables sociodemográficas, hombres y mujeres evalúan algo diferente al Instituto de Seguridad Laboral, siendo los hombres quienes se encuentran levemente más satisfechos, con un 70% versus un 62% de las mujeres.

A nivel de grupos etarios, fueron los mayores 60 quienes mejor evalúan, con un 74% de evaluaciones positivas. Le siguen los adultos entre 41 a 59 años con un 71%, luego quienes tienen entre 26 y 40 años con un 63% y finalmente los jóvenes menores de 25 años con 48% de satisfacción solamente.

Si se compara la satisfacción a nivel de grupos socioeconómicos, no se muestran amplias diferencias entre ellos. Quienes mejor evalúan son los ABC1-C2 con 73%, luego sigue C3 con 70% de satisfacción, y finalmente el grupo D-E con 59% de satisfacción.

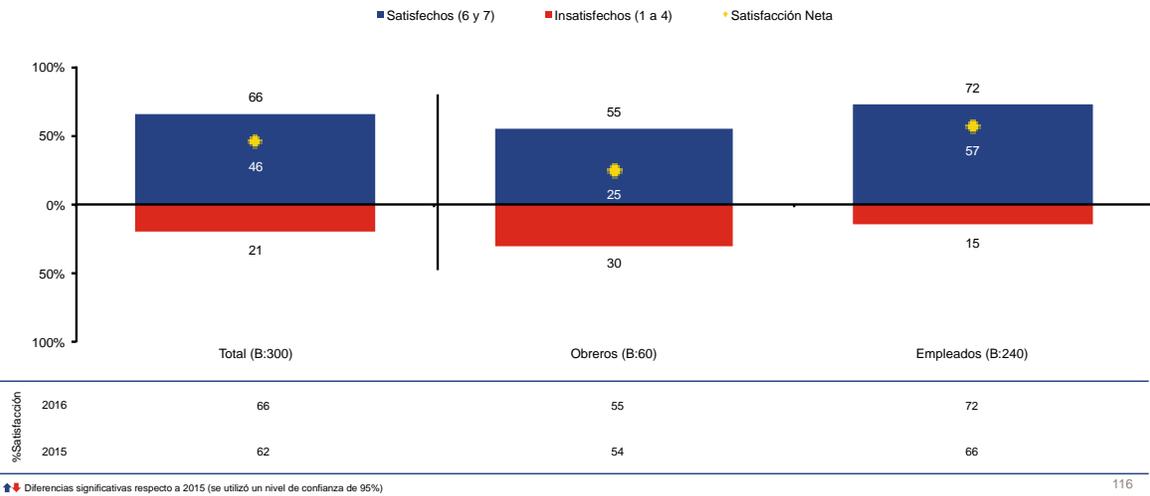
Entre quienes se muestran insatisfechos con el servicio prestado indican que esto se debe a lo lento del trámite (27%), que tuvieron una mala atención del personal ISL o Chile Atiende (22%), falta de preocupación del paciente (21%), que el paciente debe costear los gastos (19 %) o no le dieron solución principalmente (16%).

Nuevamente en esta medición aparecen algunas razones 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. No obstante no debe desconocerse ese 24% que señala problemas de atención con el Instituto.

A nivel de Tipo de Trabajador, se aprecia que el grupo de obreros tiende a evaluar peor al Instituto de Seguridad Laboral que los empleados. Esto con un 55% y 72% de satisfacción, respectivamente.

Pregunta inicial de satisfacción según tipo de usuario

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?



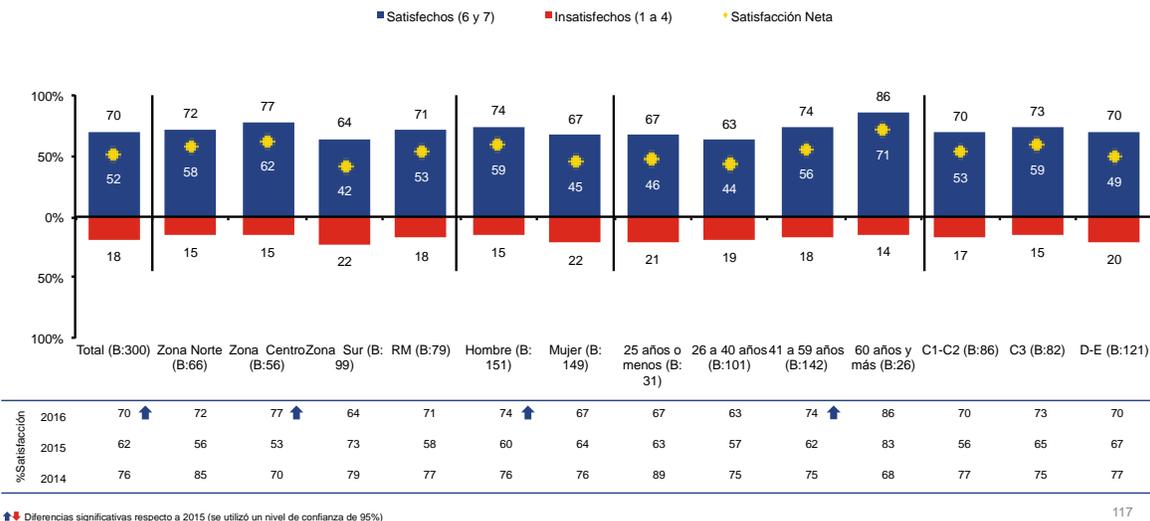
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

- 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 63% y un 88%, ambos rangos superiores a los presentados en la pregunta inicial. Los niveles mostrados en varios segmentos superan lo alcanzado en 2015.

Pregunta focalizada de satisfacción

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?



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

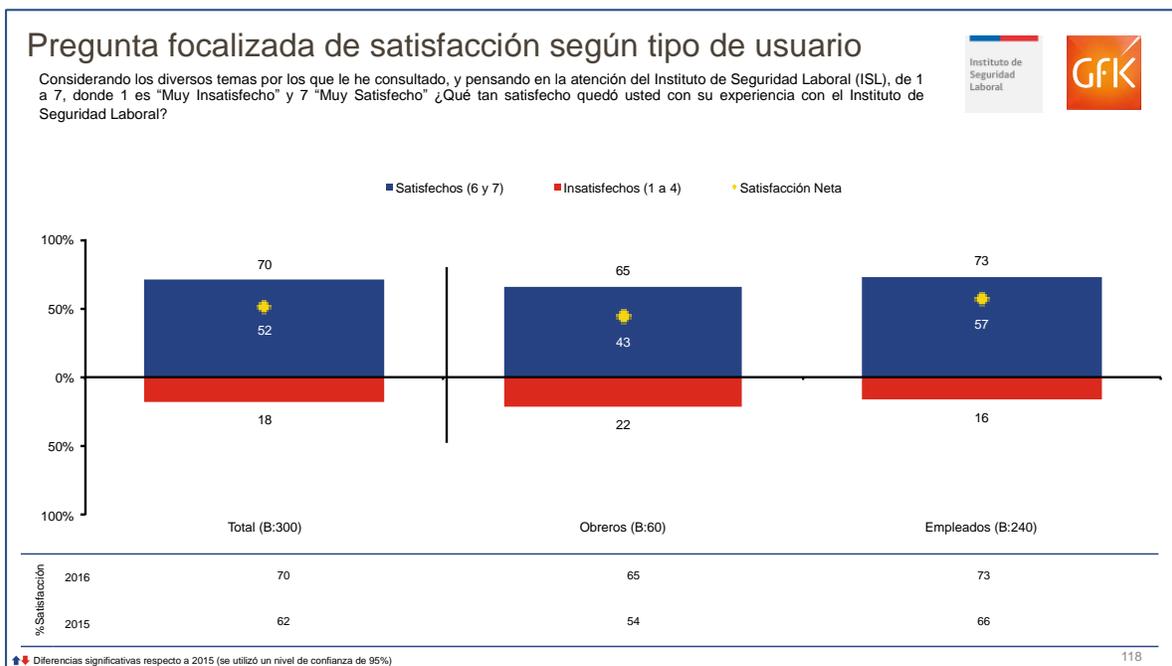
En el caso de los segmentos, se aprecian que la más satisfecha fue la Zona Centro con un 77% de satisfacción. Le siguen la Región Metropolitana con un 71%, la Zona Norte, con un 72%, y la Zona Sur con un 64%. Niveles muy superiores a 2015.

Por otra parte, hombres y mujeres presentan un 74% y 67% de satisfacción respectivamente. Los hombres mejoran en este indicador significativamente respecto a 2015.

En cuanto a la edad, los mayores de 60 años son quienes mejor evalúan al Instituto de Seguridad Laboral con un 86% de satisfacción. Los que peor lo evalúan son el grupo de 26 a 40 años con un 63% de satisfacción.

Las mediciones en torno al grupo socioeconómico, se mantienen relativamente homogéneas entre sí. Los tres segmentos fluctúan entre 70% y 73%. También muestran alzas respecto a 2015.

A nivel de Tipo de Trabajador, se aprecia que el grupo de obreros tiende a evaluar peor al Instituto de Seguridad Laboral que los empleados, aunque esta diferencia no es estadísticamente significativa. Esto con un 65% y 73% de satisfacción respectivamente. Aumentan los niveles respecto a la Satisfacción Inicial.

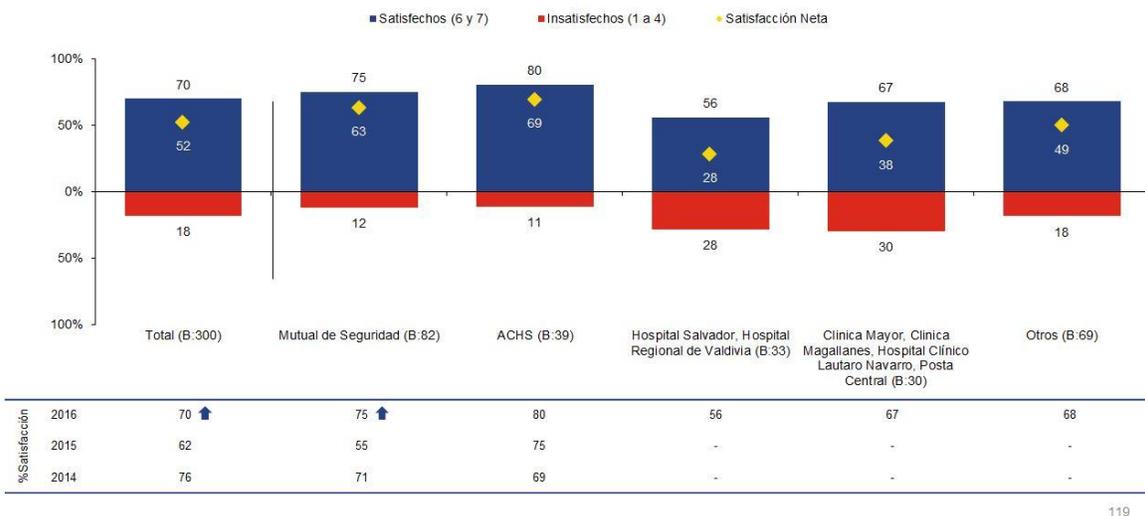


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

Según tipo de trabajador y, al igual que en la pregunta inicial de satisfacción, se muestran diferencias entre obreros y empleados, mostrando los primeros un 65% y los segundos un 73%.

Pregunta focalizada de satisfacción según prestador

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?



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

Con respecto al prestador médico, es posible observar una mejora significativa en aquellos que fueron atendidos en la Mutual de Seguridad, pasando de un 55% a un 75% de satisfacción en 2016. Mientras que aquellos atendidos en la ACHS, tuvieron una mejora de pasando de 75% a un 85% de satisfacción, sin ser esta significativa.

- Indicadores de lealtad

Sobre la recomendación a otros respecto las prestaciones médicas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral, un 71% se mostró favorable a hacer comentarios positivos a personas cercanas (61% en 2015). Este indicador presenta un alza significativa respecto de la medición pasada.

En el caso de la zona geográfica, destaca la Zona Sur como aquella que mayor porcentaje de recomendaciones positiva haría, con un 73%. Aquella zona que fue la que menos recomendaciones positivas presentó fue la Región Metropolitana, con un 69%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de tres puntos porcentuales, ascendiendo los primeros a un 72% y las segundas a un 69%. De manera similar, en el caso de la edad, los menores de 25 años presentan una recomendación de 74%, y los mayores de 65 años presentan la menor recomendación con 65%. Los grupos socioeconómicos, mostraron leves variaciones entre sí, siendo el segmento C3 el que presenta un mejor nivel de recomendación (80%) y el D-E el más bajo (60%). En cuanto a tipo de trabajador, se aprecia que nuevamente obrero presenta una recomendación más baja que empleado, con un 59% para los primeros y 77% para los segundos, mostrándose diferencias significativas entre ellos.

Sobre la preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral si se sufriera una situación similar, se tiene que un 69% volvería a hacerlo (66% en 2015). En general, las preferencias son bastante homogéneas entre los grupos de los distintos segmentos.

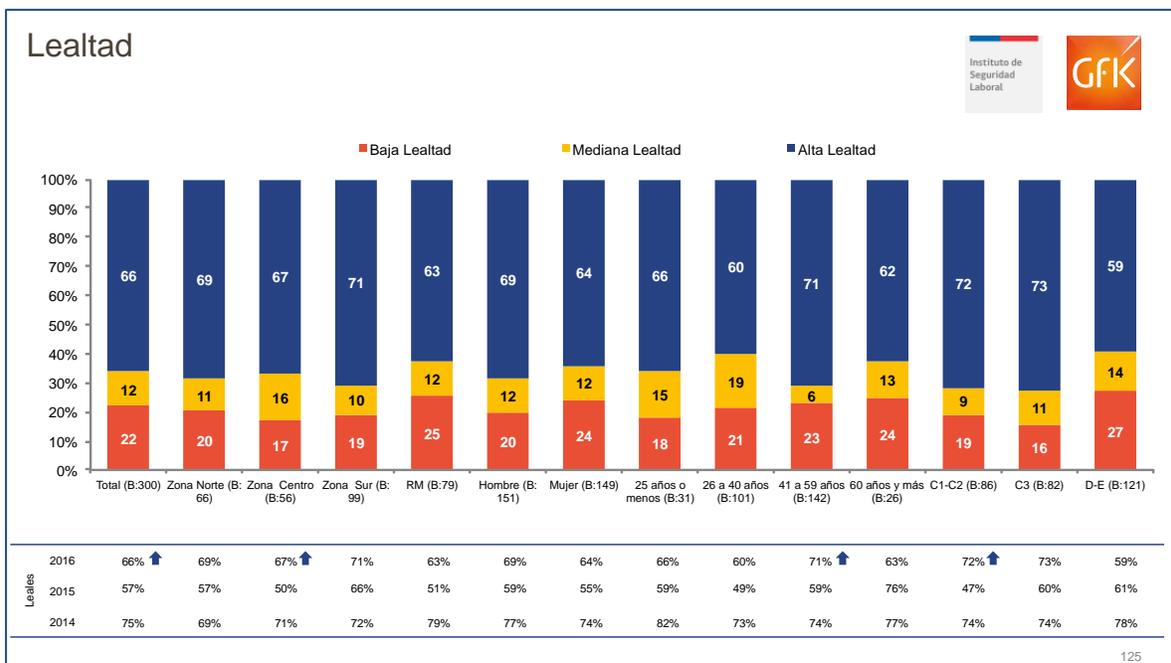
Según zona geográfica, la Zona Norte se posiciona como aquella que mayormente lo haría, con un 74% de notas 6 y 7, mientras la RM es aquella que menos notas 6 y 7 presenta, con 66%. La Zona Centro tiene un 73% de notas 6 y 7, siendo

significativamente mayor que en la medición del 2015 (57%). Hombres y mujeres tienen una diferencia de un punto porcentual, con valores de 70% y 69% de preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral respectivamente. En edad, destaca el grupo de 41 a 59 años como aquellos que mayor porcentaje de preferencia presentan, con un 74%. El más bajo es el grupo etario entre los 26 y 40 años, con valores de 64%. El grupo socioeconómico que mayores porcentajes de preferencia tiene en torno al Instituto de Seguridad Laboral corresponde al C3 con un 76% seguido por el ABC1-C2, con 74% - el cual aumentó considerablemente respecto al 2015 (55%) - y finalmente D-E con 64%.

Respecto al tipo de trabajador, se aprecia que obrero obtiene un 59% de satisfacción y empleado un 76%.

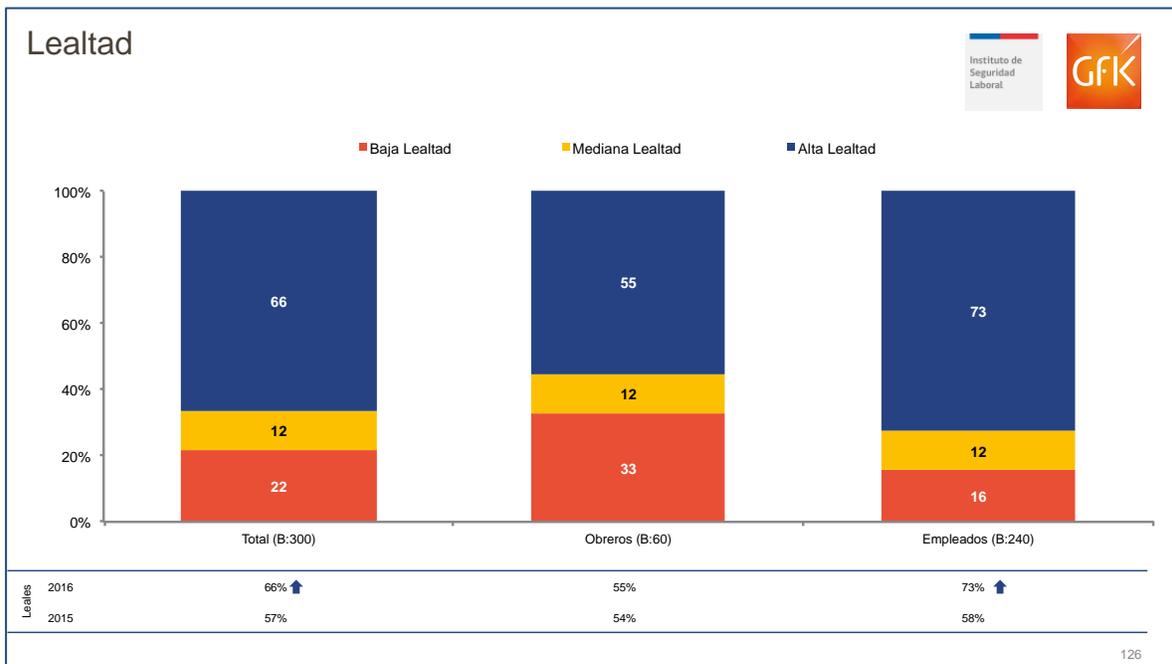
En cuanto a la Lealtad, se observa que un 66% de quienes accedieron a una prestación médica por parte del Instituto de Seguridad Laboral son leales al sistema, es decir, que estarían muy dispuestos a volver a acudir a la institución y recomendarían hacerlo a su círculo cercano. Este indicador presenta una fuerte alza respecto a la medición 2015 (57%). Esto con diferencia significativa. En cuanto a la baja lealtad, esta es de 22% (26% en 2015).

Considerando la zona geográfica destaca la Zona Sur como la más leal, llegando a un 71% de alta lealtad. Le siguen la Zona Norte (69%) y la Zona Centro (67%). Aquella que se presenta como la menos leal es la RM, con un 63%. Hombres y mujeres presentan niveles de lealtad con una diferencia de 5 puntos porcentuales, presentando valores de 69% los primeros y 64% las segundas. Entre los grupos etarios, el grupo que comprende a adultos de 41 a 59 años es el con mayor lealtad (71%). 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 60%. El grupo socioeconómico C3 es el que mayor lealtad presenta, con un 72%. El que menos lealtad presenta es el D-E con 59%.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

Respecto al tipo de trabajador, se aprecia que los obreros obtienen un 55% de alta lealtad y empleado un 73%. Es significativa la diferencia.

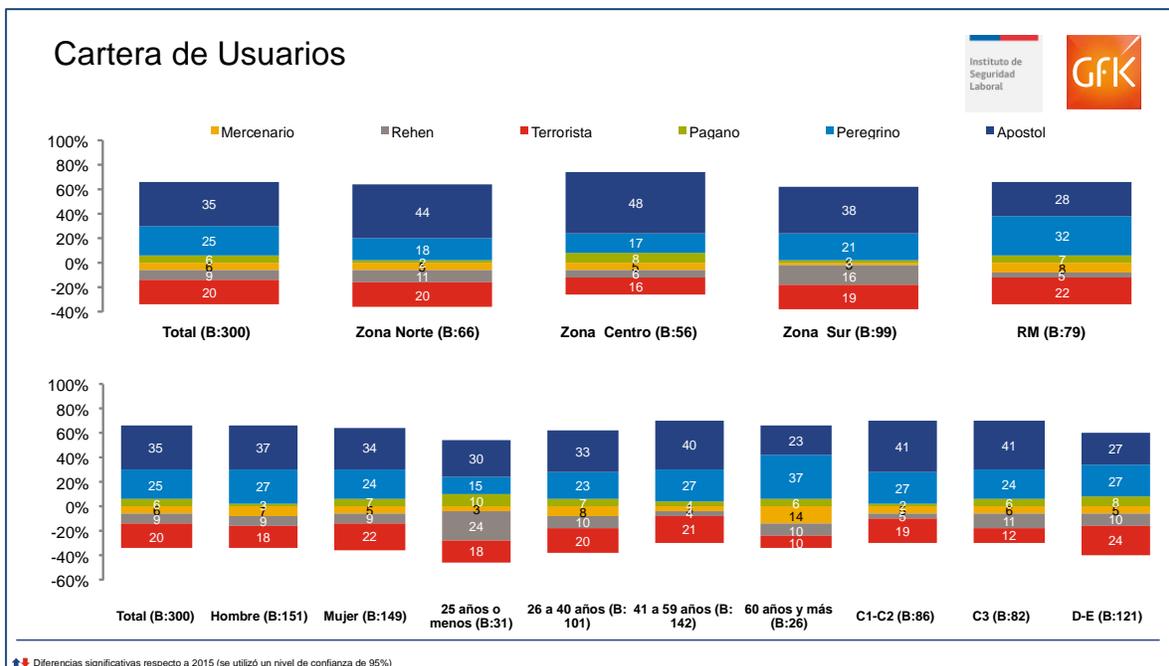


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

- Clasificación cartera de usuarios

Respecto a los resultados de la cartera de usuarios y usuarias, se observa que un 61% 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. Esta cifra representa un alza respecto a 2015, donde se obtuvo un 49%. En forma desagregada se observa un 35% de usuarios catalogados como apóstoles (24 % en 2015) y un 25% de peregrinos (25% en 2015).

Si bien la mayoría de zonas y variables sociodemográficas se ubicaban como peregrinos, se debe tener en cuenta la alta proporción de terroristas en ciertos segmentos. Los terroristas son 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.



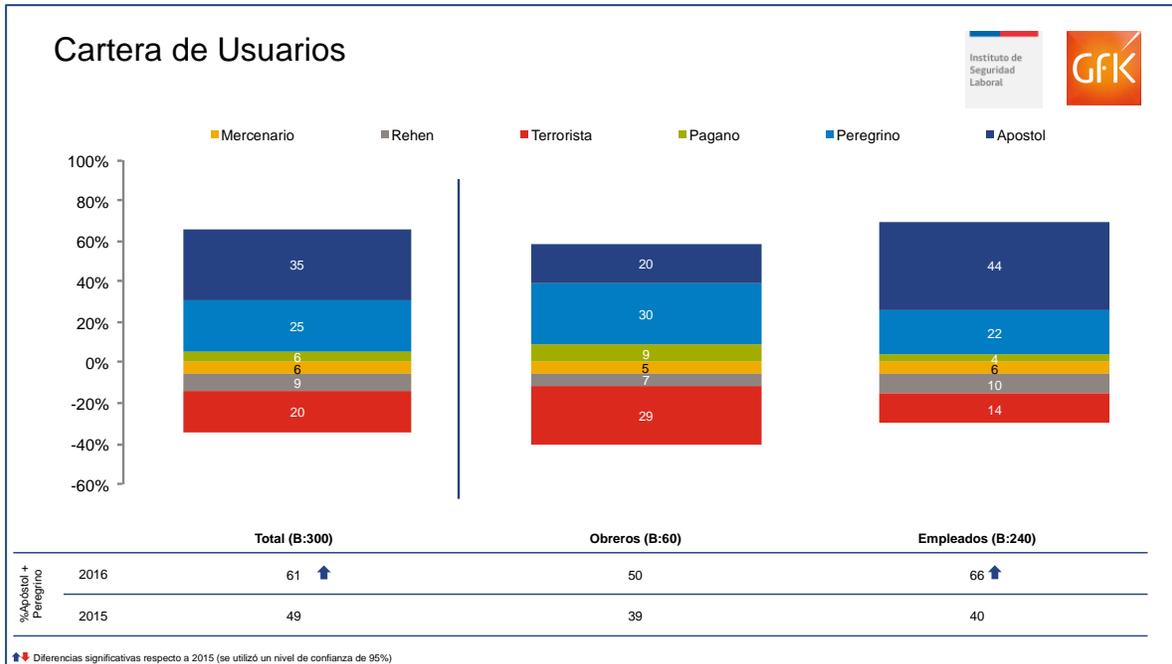
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

En cuanto a zonas geográficas se aprecia que quien presenta mayor cantidad de apóstol + peregrino es la Zona Centro (65%). La que menor cantidad presenta es la Zona Sur y RM (59%). En cuanto a terroristas la que menor cantidad presenta es la zona centro (16%), y la que mayor cantidad de terroristas presenta es la Región Metropolitana (22%).

Según variables demográficas, los hombres presentan un 63% de apóstoles y peregrinos, versus un 58% de las mujeres. Los hombres muestran un 18% de terroristas y las mujeres un 22%.

En cuanto a la edad, quienes tienen entre 41 y 59 años son aquellos que tienen mayor cantidad de cartera de usuarios positiva, con un 68%, mientras que la menor es el tramo etario que comprende sujetos menores de 25 años, con 45%. Los adultos de 41 a 59 años a la vez son quienes tienen a la vez la mayor cantidad de terroristas (21%), los mayores de 60 años son quienes presentan la menor cantidad (10%).

El grupo socioeconómico C1-C2 muestra un 68% de apóstoles y peregrinos, posicionándose como aquel que mayor cantidad de usuarios positivos presenta. Aquel que menos tiene corresponde al segmento D-E, con un 53%. EL grupo C3 es el que presenta la menor cantidad de terroristas (12%) y el que presenta la mayor proporción es el D-E con 24%.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

En cuanto a tipo de trabajador, si hay diferencias entre obrero y empleado en cuanto a cantidad de apóstoles + peregrinos, con 50% y 66% respectivamente. En cuanto a terroristas obrero presenta una mayor proporción con 29% versus 14% en empleados.

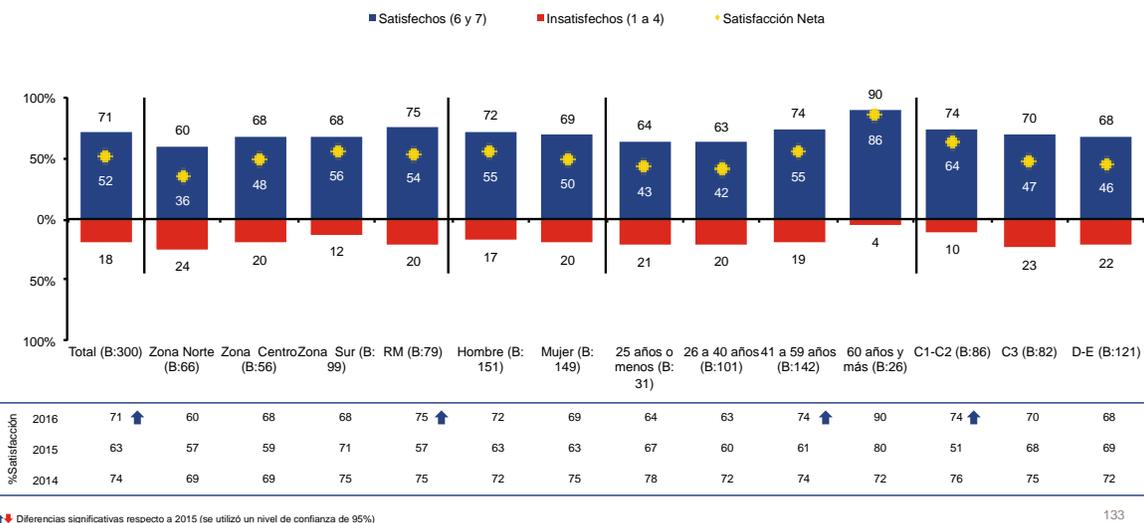
- Satisfacción con el prestador médico

Analizando la satisfacción de los usuarios respecto a su prestador médico, se tiene que un 71% quedó satisfecho con la atención recibida en el lugar. Este indicador presenta un alza de 8 puntos respecto a la medición 2015 (63%).

Satisfacción con el prestador médico

Ahora vamos a evaluar la atención que usted recibió en su prestador médico 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)?

Instituto de Seguridad Laboral



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

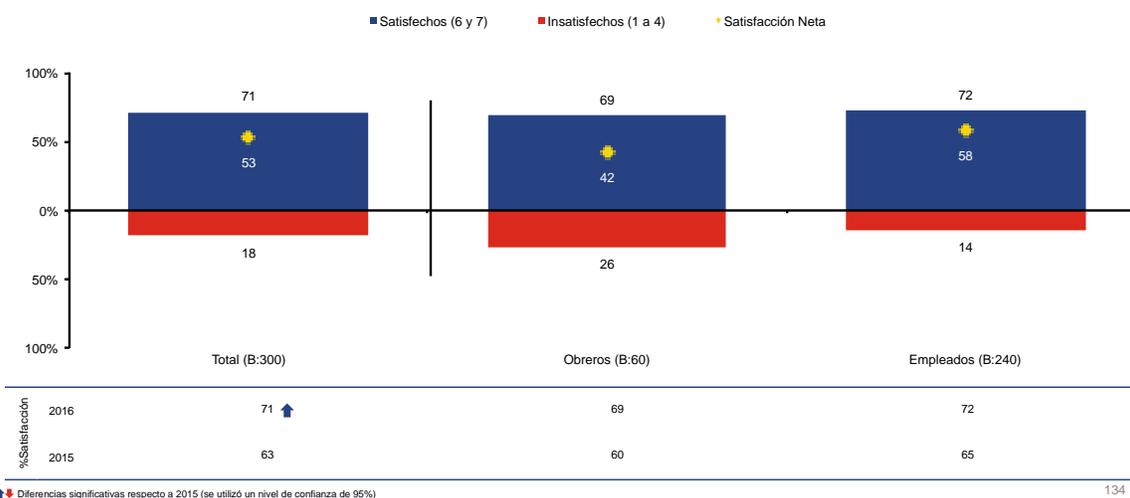
Según zona geográfica, la RM se muestra como la más satisfecha con su prestador médico, con un 75%. La Zona Norte es la menos satisfechas, con un 60%.

Según datos demográficos, hombres y mujeres presentan una diferencia de 3 puntos porcentuales, con 72% para los primeros y 69% para las segundas. Según edad, los mayores de 60 años son los que más satisfechos se mostraron, con un 90%, mientras que los menos satisfechos son los usuarios entre los 26 y 40, con un 63%

De manera similar, aquel grupo socioeconómico que se presentó como más satisfecho con el prestador médico fue el ABC1- C2 con un 74%. El menos satisfecho fue el segmento D-E, con un 68%.

Satisfacción con el prestador médico

Ahora vamos a evaluar la atención que usted recibió en su prestador médico 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)?

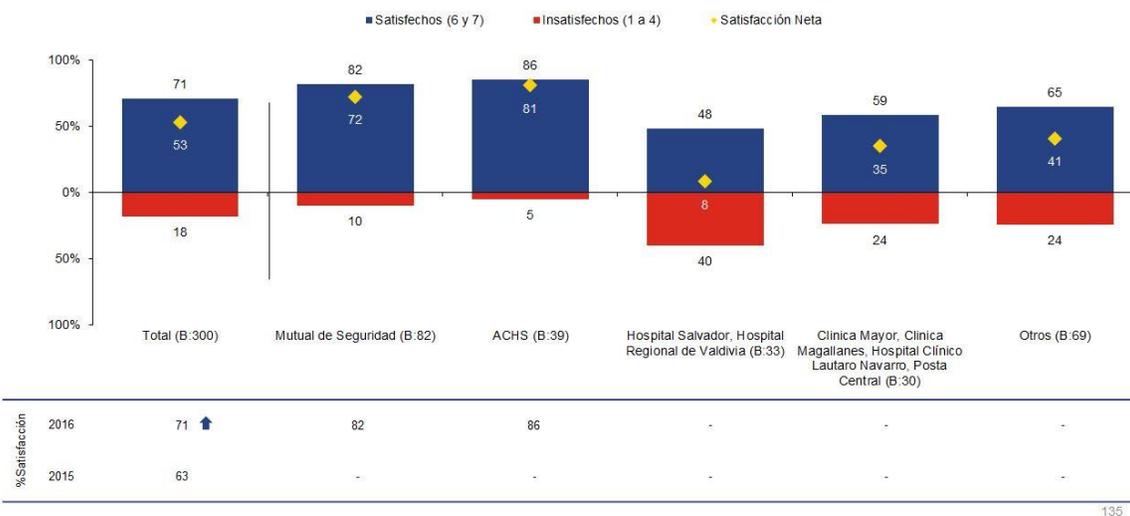


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

Según tipo de trabajador se aprecia que el segmento obrero presenta un 69% de satisfacción y el segmento empleado presenta un 72%, sin presentar diferencias significativas en la satisfacción con el prestador médico que le prestó servicio.

Satisfacción con el prestador médico según prestador

Ahora vamos a evaluar la atención que usted recibió en su prestador médico 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)?

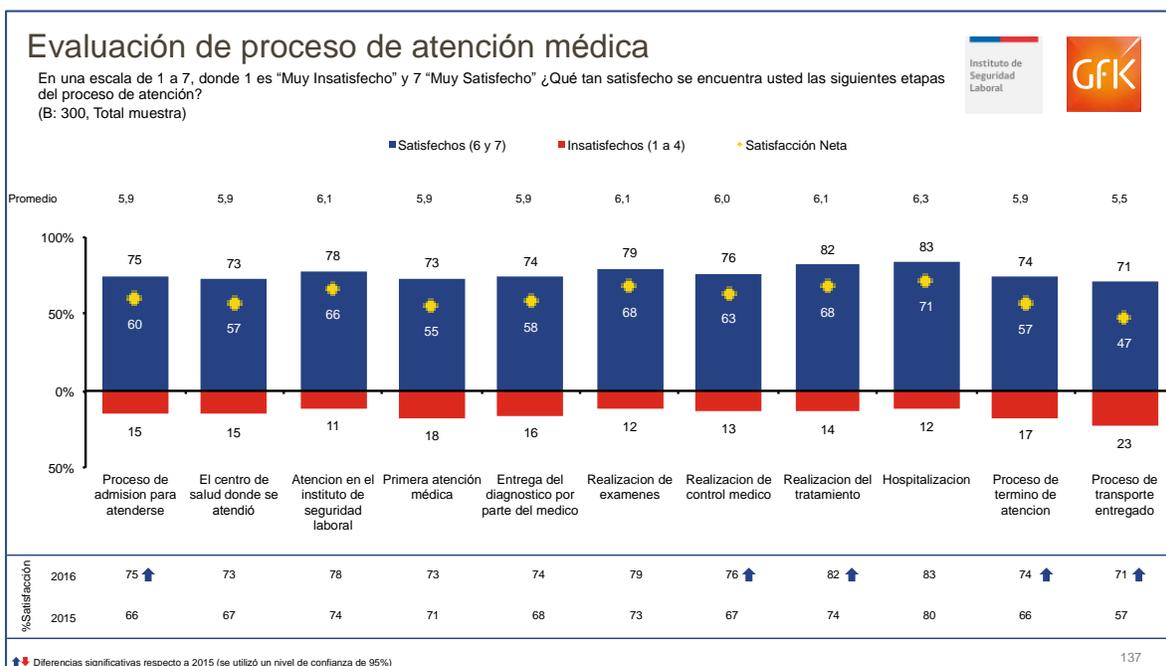


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

En relación al prestador medico, podemos ver que aquellos que se atendieron en la Mutual de Seguridad y la ACHS, tienen una buena satisfacción con 82% y 86% respectivamente. Mientras aquellos que se atendieron en Hospitales u otros centros de salud tuvieron una satisfacción menor a un 70% en estos casos.

- Atención Médica

En cuanto a las expectativas que tenían ante la atención médica, un 48% señala que lo atendieron mejor de lo que esperaba, un 36% señala que lo atendieron como esperaba, pero un 16% señala que lo atendieron peor de lo que esperaba.

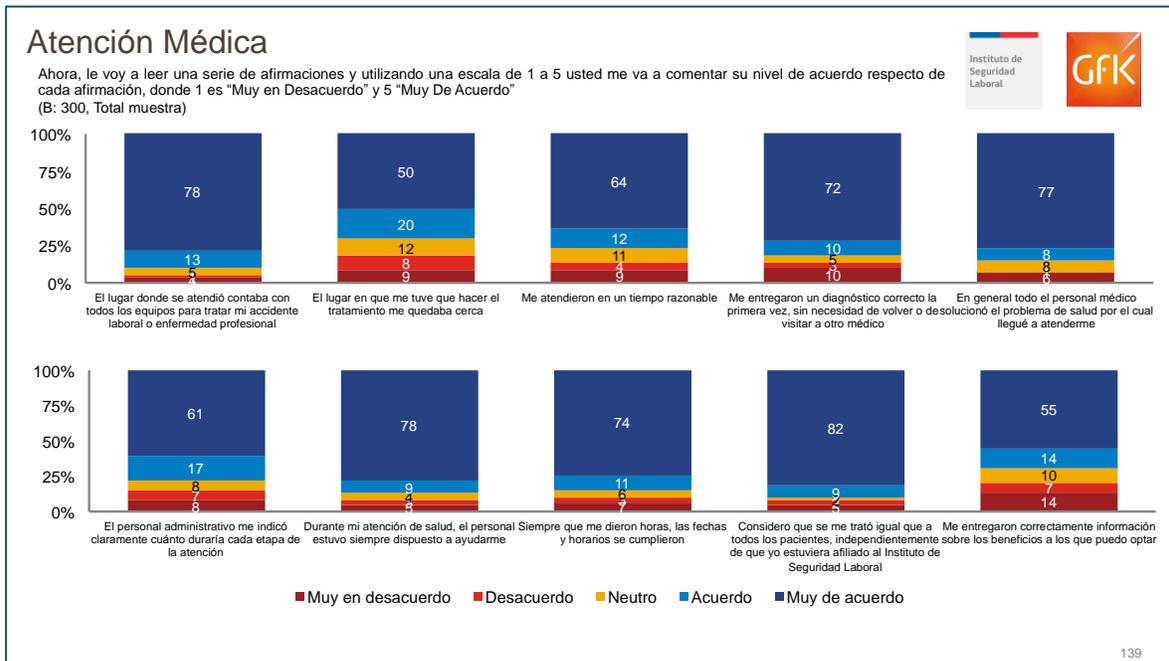


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

Las etapas del proceso de atención presentan evaluaciones, en general, sobre el 5,9, con excepción de “proceso de transporte entregado” que obtiene un 5,5 y un 71% de notas 6 y 7. La mejor evaluada corresponde al proceso de hospitalización, con un 83% de notas 6 y 7 y un promedio de 6,3. Las siguientes mejor evaluadas fueron la “Realización del tratamiento”, con un 82%; y la “realización de exámenes” 79%.

Respecto a la atención médica, además, se evaluaron algunas afirmaciones sobre el proceso de atención en sí. La afirmación que más grado de acuerdo tiene entre los encuestados es “Considero que se me trató igual que a todos los pacientes, independientemente de que yo estuviera afiliado al Instituto de Seguridad Laboral”, con un 91% de acuerdo. Le sigue “El lugar donde se atendió contaba con todos los equipos para tratar mi accidente laboral o enfermedad profesión”, con un 90% de acuerdo. En tercer lugar se ubica “Durante mi atención de salud, el personal estuvo siempre dispuesto a ayudarme” con 87% de acuerdo. La afirmación que menos porcentaje de

acuerdo presenta es “Me entregaron correctamente información sobre los beneficios que puedo optar”, con un 69% de acuerdo.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

- Licencia Médica

De todos los encuestados, un 77% quedó con licencia médica (72% en 2015). De quienes quedaron con licencia médica, un 13% señala que la solicitó, mientras un 87% señala que no la solicitó.

El proceso de tramitación de licencia médica obtiene un 53% de satisfacción (55% en 2015).

Quienes se declararon insatisfechos con el proceso de tramitación de la licencia médica indicaron que esto ocurrió por la existencia de mucha burocracia (4 menciones), deficiencias en la entrega de información (3 menciones) dan pocos días de licencia en relación a su problema de salud (3 menciones), principalmente.

Finalmente, un 17% apeló el resultado de su licencia (16% en 2015), de los cuales 10 casos lo hicieron en el COMPIN, y un caso en la Superintendencia de Seguridad Social (SUSES).

El promedio de espera fue de 42,2 días antes entregarse la resolución final (cifra mayor que en 2015, 35,3 días), lo cual cumplió las expectativas de tiempo de espera de un 59% de los usuarios y usuarias. Sin embargo, para un 41% de los consultados, este tiempo fue más de lo esperado.

- KDA 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. Como por ejemplo, “el proceso de admisión para atenderse”, “el centro de salud/hospital/clínica donde se atendió”, “la realización de exámenes”, “la realización de control médico”, “la realización del Tratamiento y la Hospitalización”.

Aquellos atributos que deben ser vigilados o monitoreados, 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 “la atención en el Instituto de Seguridad Laboral (Módulo, oficina o atención telefónica)”, “la primera atención médica (Contacto con primer médico)”, “la entrega del diagnóstico por parte del médico”, el “Proceso de transporte entregado” y “la disposición del personal”.

ATENCION MEDICA		LICENCIA MÉDICA	IMAGEN
Proceso de admisión para atenderse	El lugar donde se atendió contaba con todos los equipos para tratar mi accidente laboral o enfermedad profesional	Proceso de Tramitación de su licencia médica	En el Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios
El centro de salud/hospital/clínica donde se atendió	El lugar en que me tuve que hacer el tratamiento me quedaba cerca		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución confiable
Atención en el Instituto de Seguridad Laboral (Módulo, oficina o atención telefónica)	Me atendieron en un tiempo razonable		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- se preocupa de todos los usuarios
Primera atención médica (Contacto con primer médico)	Me entregaron un diagnóstico correcto la primera vez, sin necesidad de volver o de visitar a otro médico		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución innovadora
Entrega del diagnóstico por parte del médico	En general todo el personal médico solucionó el problema de salud por el cual llegué a atenderme		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una gran institución
Realización de exámenes	El personal administrativo me indicó claramente cuánto duraría cada etapa de la atención		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- me da seguridad
Realización de control médico	Durante mi atención de salud, el personal estuvo siempre dispuesto a ayudarme		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es inclusivo (no discrimina)
Realización del Tratamiento	Siempre que me dieron horas, las fechas y horarios se cumplieron		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- entrega servicios de calidad
Hospitalización	Considero que se me trató igual que a todos los pacientes		
Proceso de término de atención (alta médica)	Me entregaron correctamente información sobre los beneficios a los que puedo optar		
Proceso de transporte entregado por la (MUTUAL DE SEGURIDAD/ACHS/OTRO)			

■ 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: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

Dentro de los focos secundarios de mejora se encuentran varios atributos ligados a la atención médica como “el lugar donde se atendió contaba con todos los equipos para tratar accidente laboral o enfermedad profesional”, “el lugar en que tuvo que hacer el tratamiento le quedaba cerca”, “lo atendieron en un tiempo razonable”, “le entregaron un diagnóstico correcto la primera vez, sin necesidad de volver o de visitar a otro médico”,

“todo el personal médico solucionó el problema de salud por el cual llegó”, “el personal administrativo le indicó claramente cuánto duraría cada etapa de la atención”, “siempre que le dieron horas, las fechas y horarios se cumplieron”, “considera que se le trató igual que a todos los pacientes” y “le entregaron correctamente información sobre los beneficios a los que puedo optar”.

Otros focos secundarios de mejora son “el proceso de tramitación de su licencia (dimensión licencia)”, y de la dimensión imagen del Instituto de Seguridad Laboral, aparecen “es una institución innovadora”, “es una gran institución” y “es inclusivo (no discrimina)”.

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 corresponden a atributos de imagen del Instituto de Seguridad Laboral, como “son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios”, “es una institución confiable”, “se preocupa de todos los usuarios”, “me da seguridad” y “entrega servicios de calidad”. Estas propiedades constituyen prioridades de primer orden, en tanto que si no se corrigen, repercutirán sobre la insatisfacción.

- **Imagen del Instituto de Seguridad Laboral**

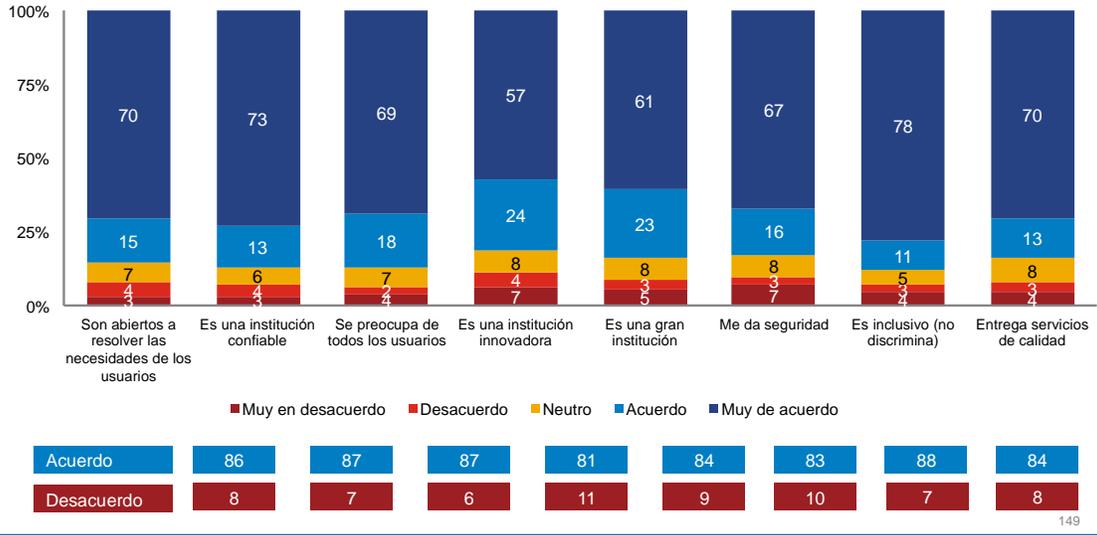
La imagen del Instituto de Seguridad Laboral se mantiene bien evaluada, por sus usuarios y usuarias de las prestaciones médicas. Sin embargo, como señala el KDA hay atributos que deben trabajarse, ya que presentan bajas respecto a 2015.

Dentro de los atributos medidos aquel que se posiciona como más importante es el hecho de ser inclusivo y no discriminar, llegando a un porcentaje de acuerdo de un 88%. También es fuerte la percepción ambos con un 87% de acuerdo.

Sin embargo, aquel atributo que se presenta como más débil, nuevamente corresponde al hecho de que el Instituto de Seguridad Laboral corresponde a una institución innovadora, alcanzando un 81% de acuerdo. Esto puede estar relacionado con los motivos entregados por los encuestados al preguntarle las razones de sus malas evaluaciones, en tanto que señalan que los trámites relacionados con esta área son lentos, engorrosos y burocráticos.

Imagen del ISL

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" (B: 300, Total muestra)



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

4.5 Resultados de Prestaciones Económicas

- Descripción de la muestra

La muestra para el estudio de Prestaciones Económicas quedó en 300 encuestas, quedando 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 16: Muestra antes y después de la ponderación
Prestaciones Económicas desagregado por región

	Sin Ponderar	Ponderada
XV Región	3	2
I Región	12	6
II Región	14	7
III Región	9	5
IV Región	21	11
V Región	36	25
VI Región	19	13
VII Región	19	13
VIII Región	64	49
IX Región	13	10
XIV Región	13	10
X Región	24	18
XI Región	1	1
XII Región	10	8
RM	42	122
Total	300	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

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 17: Muestra antes y después de la ponderación
Prestaciones Económicas desagregada por zona

ZONA GEOGRAFICA	Muestra Sin Ponderar	Muestra Ponderada
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	59	31
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	74	52
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	125	95
RM	42	122
Total	300	300

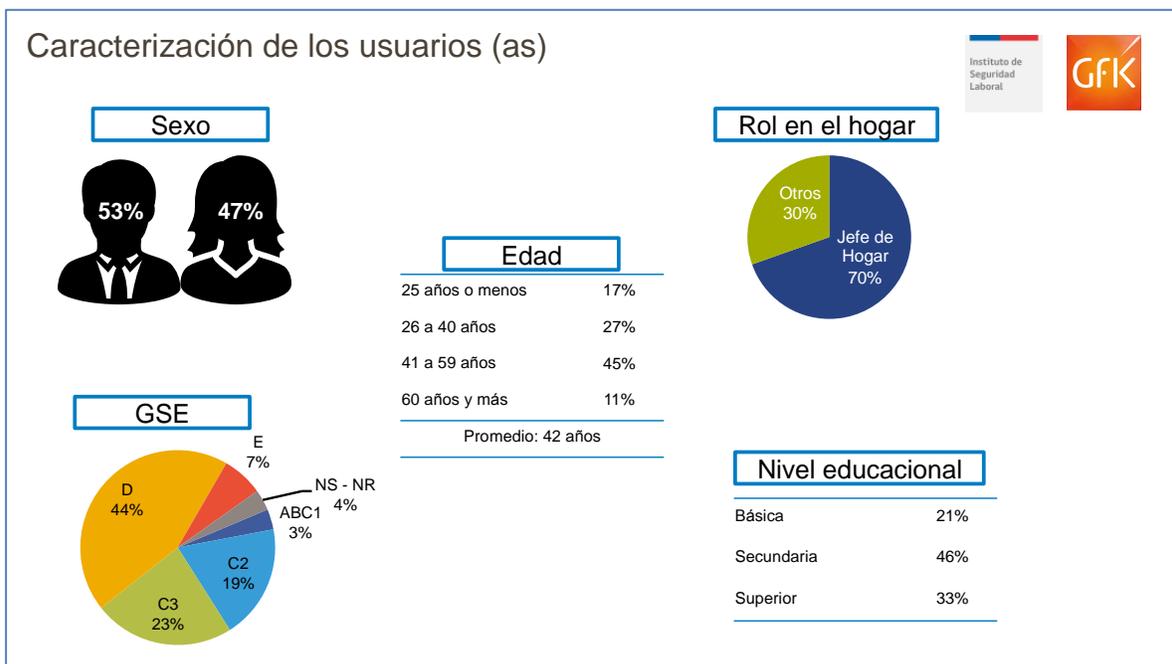
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

De manera similar, la muestra se puede describir en torno a variables sociodemográficas. En el caso de la variable sexo, un 53% de los encuestados fueron clasificados como hombres, mientras que un 47% fueron clasificados como mujeres. En el caso de la edad, el 45% 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 44% y finalmente los mayores de 60, con 11%.

Dentro de los grupos socioeconómicos, aquel grupo que se encuentra mayormente representado (importante es recordar que la muestra está ponderada) es el segmento D-E, con un 51% de los encuestados. Le sigue el grupo C3 con un 23% y luego ABC1-C2, con un 22% de los respondientes.

En cuanto al nivel de enseñanza alcanzado, se observa un 46% 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 llegaron a educación superior, con un 33%. Y finalmente quienes alcanzaron educación básica, con un 21%.

El 83% de los encuestados corresponde a trabajadores, seguido por un 4% de estudiantes y 2% de dueñas de casa, principalmente.

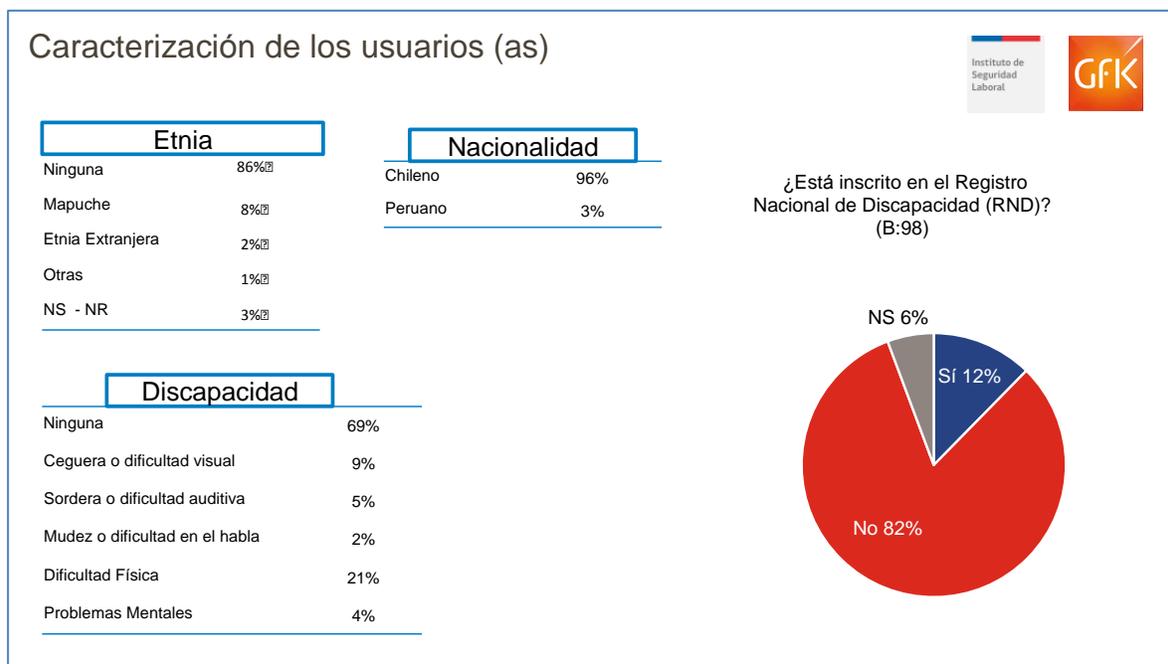


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

Un 86% de los encuestados no se identifica con ningún tipo de etnia, mientras que un 8% declara ser mapuche. Sólo un 2% indica pertenecer a una etnia extranjera.

Por otra parte, un 69% de los respondientes declara no tener ningún tipo de discapacidad, mientras que un 21% indicó tener discapacidad física, un 9% visual, un 5% auditiva y un 4% psíquica o mental.

En cuanto a nacionalidad, un 96% declara ser chileno, y un 3% peruano.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

La principal rama de actividad de los respondientes fue la de los hogares privados con servicio doméstico, con un 13%, seguida por servicios sociales y de salud, con un 11%. Más abajo se encuentra construcción y transporte/ almacenamiento/ comunicaciones ambas con 10%, luego comercio al por mayor y menor con 9%, principalmente.

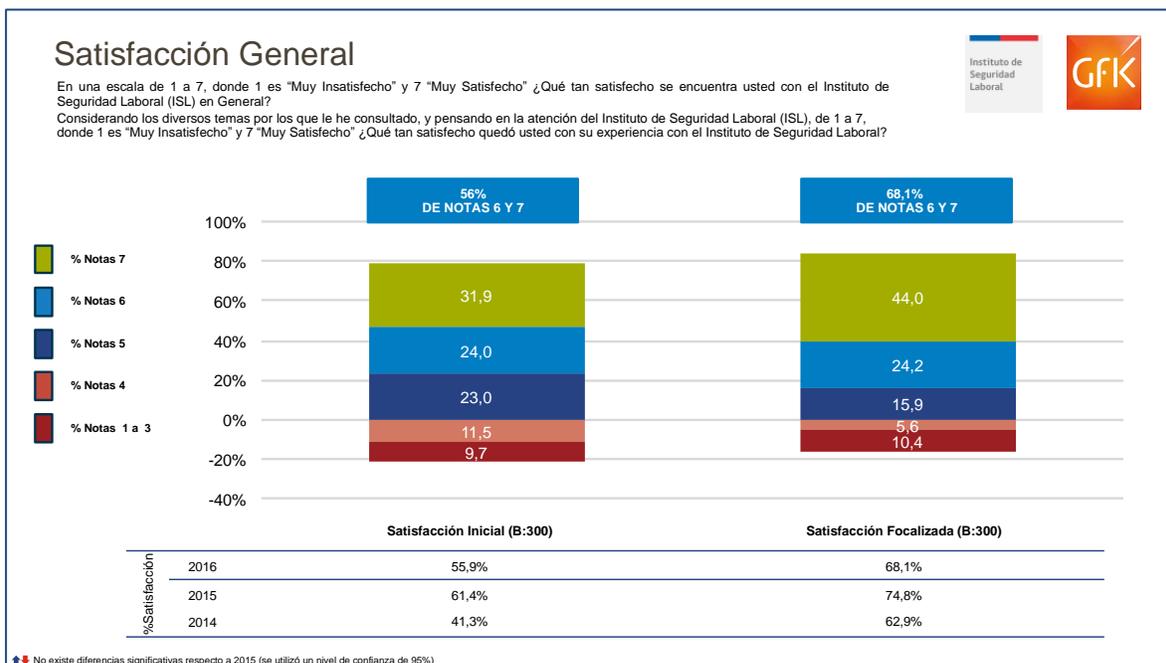
Un tercio de los beneficios económicos que entregó el Instituto de Seguridad Laboral a los encuestados durante el año 2016 corresponden a subsidios por accidente de trabajo (31%) e indemnización por accidentes de trabajo (29%). Le siguen pensión de invalidez por accidente de trabajo con 19%, luego pensión de orfandad (11%), entre otros.

Estos encuestados reciben el beneficio puesto que fueron calificados con algún porcentaje de invalidez. De ellos, un 33% es calificado con 15% a 37,5% de invalidez, un 14% es calificado con un 40% a 65%, y un 10% es calificado con un 70% de invalidez o superior. La categoría otros grados alcanza un 2%, No sabe o no responde alcanza un 41%.

- 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 segmento con un 68% (74,8% en 2015), mientras que en la pregunta inicial de satisfacción este valor alcanza un 56% (61,4% en 2015), presentándose una diferencia de 12 puntos porcentuales. Ambos valores además presentan un descenso respecto de la medición 2015.

Importante es destacar que un 31,9% (36,5% en 2015) calificó con nota máxima al Instituto de Seguridad Laboral en la pregunta por la satisfacción inicial, mientras que esta cifra se elevó a un 44% (52,6% en 2015) en la pregunta focalizada.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

- 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 40% y 68%. Estos niveles son inferiores a 2015.

Entre las zonas geográficas, aquella que mejor califica al Instituto de Seguridad Laboral corresponde a la RM, con un 62%. La que peor evalúa corresponde a la Zona Centro, con un 44% de satisfacción.

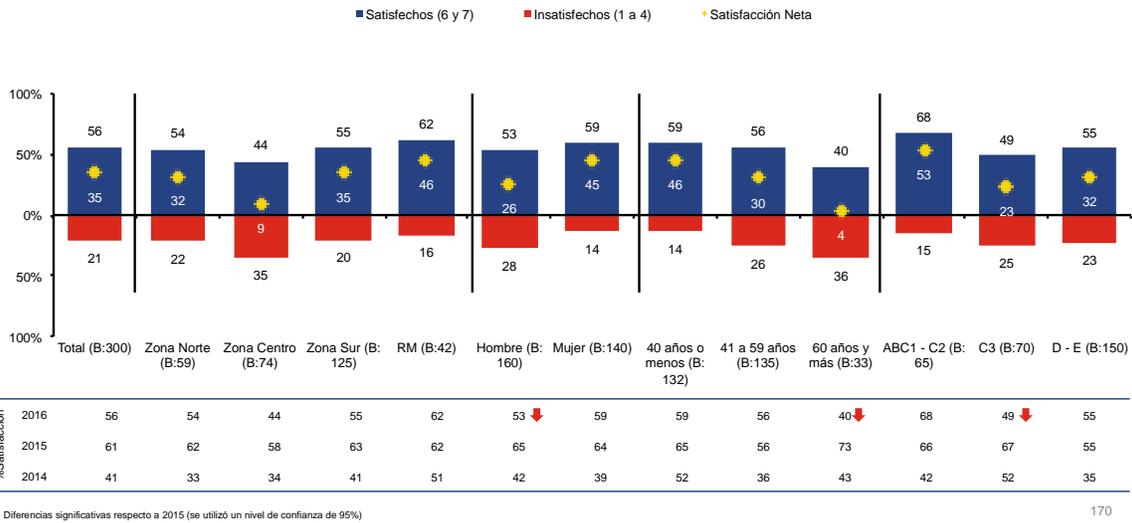
Respecto a variables sociodemográficas, los hombres obtienen un 53% de satisfacción y las mujeres, un 59%. Los hombres presentan un valor significativamente más bajo que la medición 2015.

En cuanto a edad, quienes son menores de 40 años, califican mejor que el resto de los grupos etarios, con un 59%. Los que menor evaluación presentan es el grupo de sujetos mayores de 60 años, con un 40% de satisfacción.

A nivel de grupos socioeconómicos, el grupo ABC1-C2 es aquel que mejor evalúa al Instituto de Seguridad Laboral, con un 68% de notas 6 y 7. El grupo C3 es quien muestra la satisfacción más baja, con un 49% de ésta. Esta baja en su satisfacción del C3 es significativa.

Pregunta inicial de satisfacción

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?



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

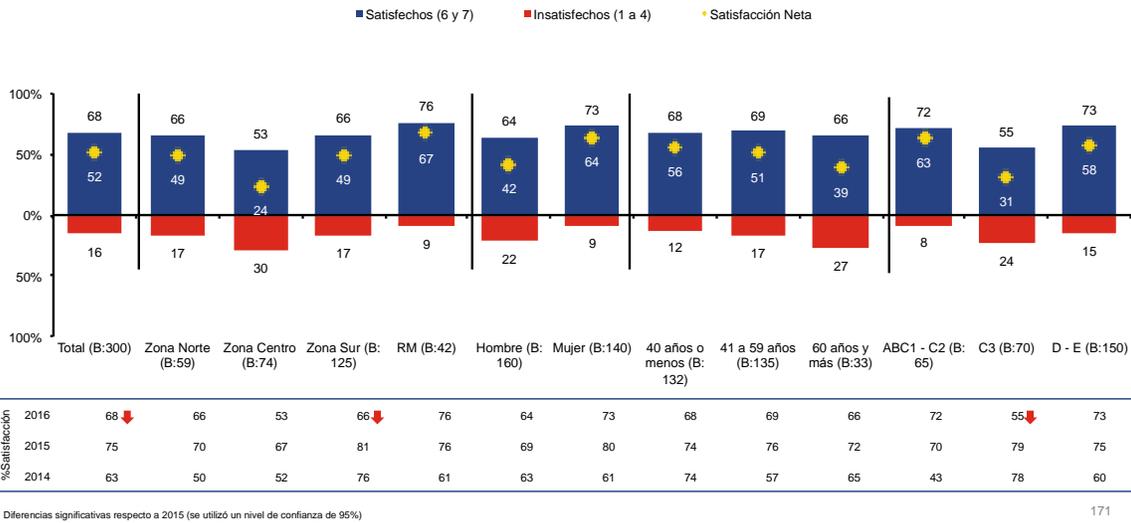
La insatisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral se debe principalmente al proceso engorroso, burocrático y tramitador (28%), lo bajo del monto de la indemnización/ pensión (27%) demora en el pago (19%), mala atención (8%), quedó con secuelas físicas (6%), principalmente.

- 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 53% y un 76%, ambos rangos superiores al mostrado en la pregunta inicial.

Pregunta focalizada de satisfacción

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?



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

En el caso de los segmentos, se muestran condiciones similares a lo que sucede con la satisfacción inicial. Por ejemplo, en las zonas geográficas se mantiene la RM como la zona más satisfecha (76%), la zona menos satisfecha es la Zona Centro, con un 53%

En cuanto a sexo, sucede lo mismo que en la satisfacción inicial los hombres evalúan con 64% y las mujeres con 73%.

En cuanto a la edad, se aprecia que la satisfacción es más alta en el tramo etario de 41 a 59 con un 69% de satisfacción, mientras que la más baja se da en el tramo etario de mayores de 60 años con un 66%. Valores más bajos que 2015.

En el caso de los grupos socioeconómicos se aprecia que el segmento D-E es el más satisfecho con un 73%, le sigue el ABC1-C2 con un 72%. Finalmente el segmento C3 se muestra menos satisfecho que el resto de los grupos, con un 55% de satisfacción.

- Indicador de lealtad

Sobre la recomendación a otros respecto a las prestaciones económicas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral, un 68% se mostró favorable a hacer comentarios positivos a personas de su círculo cercano (71% en 2015). Esta cifra es levemente menor que la obtenida en 2015.

Dentro de los segmentos, en general los resultados se muestran bastante homogéneos entre los grupos que los componen. En el caso de la zona geográfica, la RM es aquella que más dispuesta se muestra a recomendar a la institución, con un 79% de recomendaciones positivas. Le siguen la Zona Norte, con un 66% y la Zona Sur con un 62%. La Zona Central se muestra como la menos dispuesta a recomendar la institución, con sólo un 54%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de 14 puntos porcentuales, alcanzando los primeros un 61% y las segundas a un 76%. En cuanto a edad, el grupo

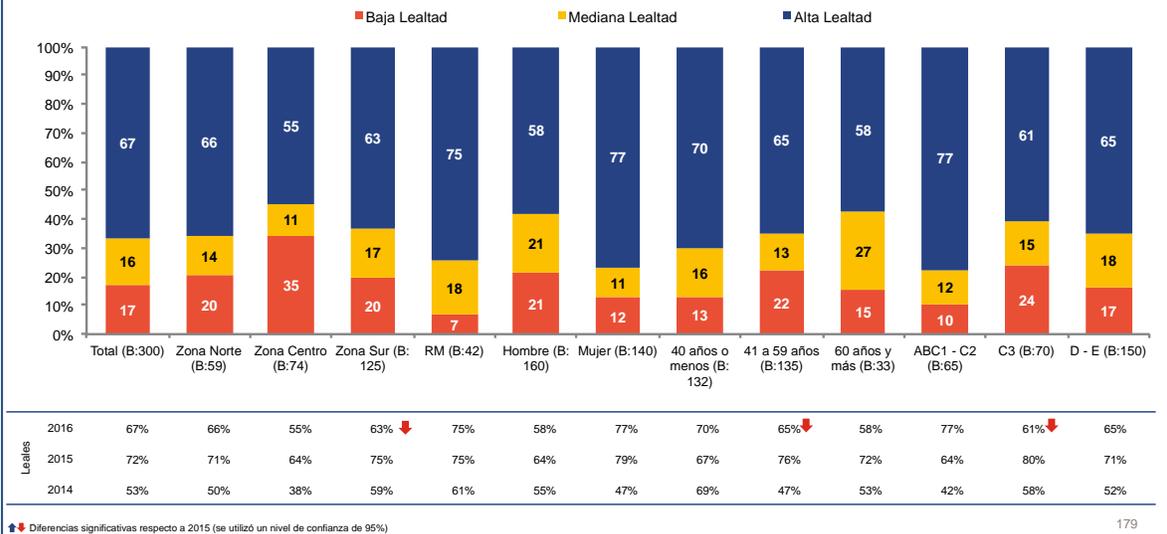
etario menores de 40 años se muestra más dispuesto a la recomendación, con un 74% de recomendaciones positivas, el que menos dispuesto está es el grupo etario de mayores de 60 años con un 56% de recomendaciones positivas. Finalmente, el grupo socioeconómico que mayor cantidad de recomendaciones positivas está dispuesto a hacer es el ABC1-C2 con 83%, le sigue D-E con 68%, y finalmente C3 con un 56% de recomendaciones positivas.

Sobre la preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral si se sufriera una situación similar, se observa que un 73% volvería a hacerlo (75% en 2015). Cifras bastante similares entre 2016 y 2015.

Según zona geográfica, la Región Metropolitana es aquella que mayormente volvería a acudir, con un 84% 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 58%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de 13 puntos porcentuales, con un 67% y 80% respectivamente. En edad, destaca el grupo que comprende a los mayores de 60 años, en tanto que es el que se muestra mayor preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral, llegando a un valor de 82%. Le siguen el grupo etario de menores de 40 años con un 75% y el 41 a 59 años, con 70%. En grupo socioeconómico, el grupo ABC1-C2 se muestra más preferente a volver a acudir a la institución con un 80%, 12 puntos de diferencia con aquellos que se muestran menos preferentes (grupo C3 con un 68%).

Analizando los resultados del estudio realizado, se observa entonces que un 67% 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 (72% en 2015). Se aprecia que hay un leve descenso respecto de 2015. Un 17% obtiene un bajo nivel de lealtad (16% en 2015).

Lealtad



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

En este caso, la lealtad por grupos al interior de los segmentos se muestra relativamente homogénea entre sí, fluctuando los valores entre 55% y 77%.

La RM, con un 75%, se muestra más leal que el resto de los espacios geográficos. Aquel sector que se constituye como el menos leal es Zona Centro, con un 55%.

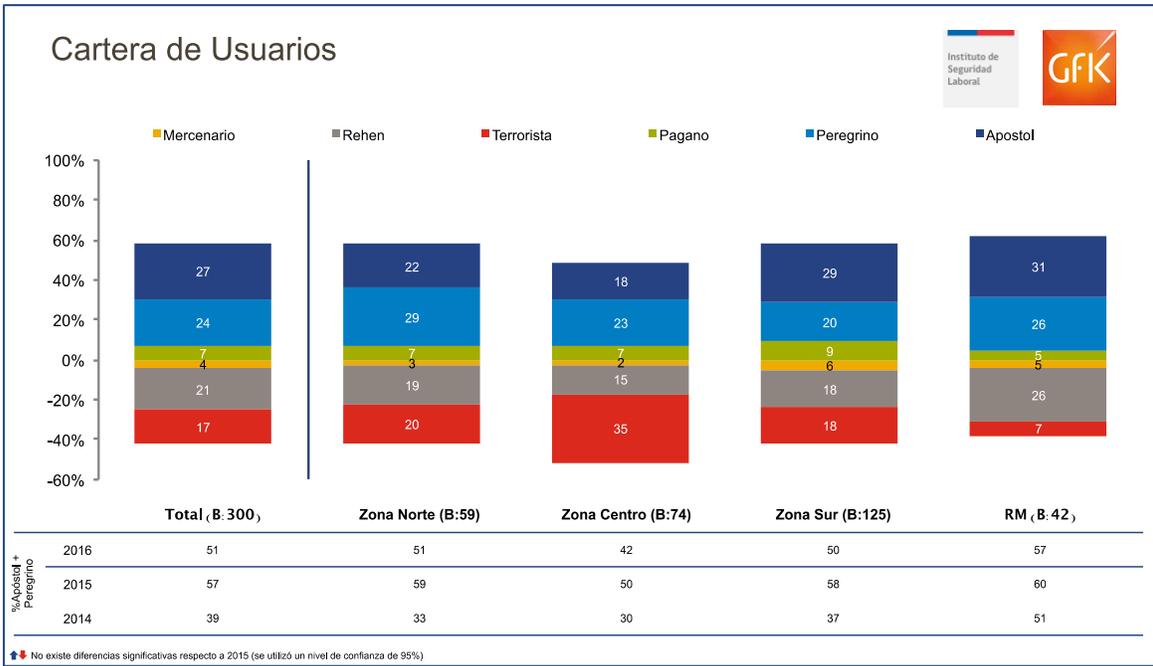
Las mujeres son más leales que los hombres, con un 77% versus un 58%.

Entre los grupos etarios, el grupo de menores de 40 años son los más leales al sistema, con un 70% de alta lealtad. Le siguen 41 a 59 años con un 65% y finalmente están los mayores de 60, con un 58%.

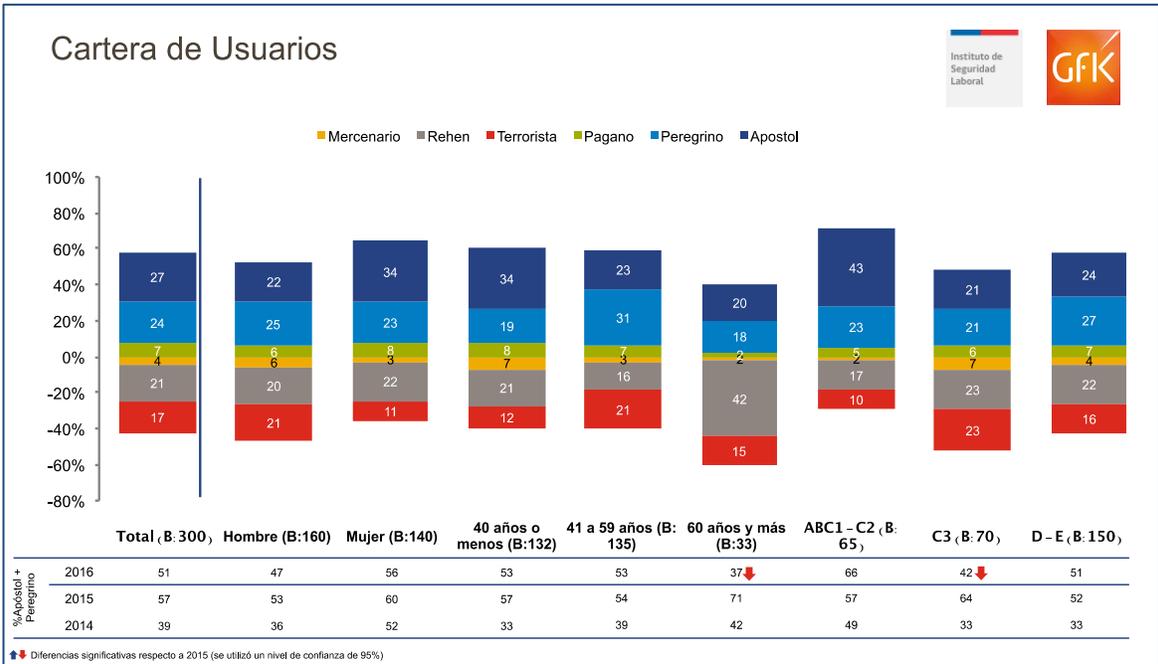
El grupo socioeconómico de ABC1-C2 es aquel que mayor lealtad presenta, con un 77% de las mediciones. Esta cifra difiere por 16 puntos con el menos leal, correspondiente al grupo C3 (61%).

- Clasificación cartera de usuarios

Respecto a los resultados de la cartera de usuarios, se observa que un 51% 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 (57% en 2015). Se aprecia un leve descenso en esta proporción respecto de 2015. En forma desagregada se observa un 27% de usuarios catalogados como apóstoles (32% en 2015) y un 24% de peregrinos (25% en 2015).



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

En cuanto a las zonas geográficas destaca la Región Metropolitana como aquella que mayor cantidad de apóstoles y peregrinos se presenta, cifra que llega a un 57%. La Zona Centro se muestra aquella que presenta menor cantidad, con 42%.

Hombres y mujeres tienen una diferencia de 9 puntos, teniendo los primeros un 47% de usuarios y usuarias como apóstoles o peregrinos. Mientras que en las mujeres esta cifra llegó a 56%.

De manera similar, el grupo etario que comprende a los menores de 40 años y los de 41 a 59 años, presentan igual nivel de usuarios y usuarias positivos, con 53%. Los mayores de 60 años muestran un 37% de estos usuarios, cifra significativamente menor que la medición de 2015 (71%).

Finalmente, el grupo socioeconómico ABC1- C2 muestra un 66% de apóstoles y peregrinos, posicionándose como aquel que mayor cantidad de usuarios y usuarias positivas presenta. Aquel que menos tiene corresponde al segmento C3, con un 42%, siendo significativamente menor que la medición del 2015 (64%).

Importante es agregar que un 17% 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 (en 2015 fue 15%). Esta cifra es similar que en 2015.

Las mujeres presentan menor cantidad de usuarios negativos que los hombres con un 11% versus un 21%.

A nivel de zonas geográficas, aquella que presenta menor cantidad de usuarios negativos corresponde a la Región Metropolitana, con un 7%, mientras que aquella que más presenta corresponde a la Zona Centro, con 35%.

Según grupos etarios, el grupo con mayor cantidad de usuarios terroristas es el que comprende 41 y 59 años con 21%, mientras que los que menos tienen son los menores de 40 años, con 12% de terroristas.

El segmento en el que menos cantidad de usuarios se encuentra en la categoría de terrorista es el del grupo socioeconómico ABC1-C2, con un 10%. Aquel en que más se aprecia es el de C3, llegando el valor a 23%.

- Evaluación del trámite realizado

Del total de encuestados, un 73% sabe quién le paga el beneficio. De éstos, un 70% indican que es el Instituto de Seguridad Laboral. Le sigue un 12% que señala el COMPIN.

Respecto al monto del beneficio, un 48% señaló que fue el monto que esperaba recibir. Un 8% señala que el monto es más de lo que esperaba y un 43% señaló que el monto fue menos de lo que esperaba.

Un 32% de los encuestados señaló que le explicaron el cálculo del monto que recibiría.

Ahora bien, en cuanto a las dimensiones asociadas a los trámites (cantidad, facilidad y costo) son evaluados con valores superiores al 49% de evaluaciones positivas. Cantidad de trámites obtiene un 49% de notas 6 y 7, siendo la más baja evaluación de las 3 variables. La facilidad de los trámites obtiene un 60% y costo de realizar estos trámites obtiene un 54%. Ésta última presenta una baja significativa respecto de 2015.

Aproximadamente, el usuario o usuaria debió esperar un promedio de 107 días (tres meses y medio aproximadamente) desde que se acercó por primera vez al Instituto de Seguridad Laboral hasta la primera fecha de pago (101 fue el promedio en 2015). Un 55% de los encuestados declara que SI se le informó el tiempo de tramitación de su pago (55% en 2015). Este tiempo de espera de tramitación de su pago fue de alrededor de 85,6 días (cifra idéntica que 2015). Este tiempo de espera considera desde el momento que llevó todos los antecedentes solicitados hasta la primera fecha de pago. En cuanto a las expectativas en torno al tiempo de espera, un 63% declara que el tiempo cumplió con sus expectativas, sin embargo un 33% señala que el tiempo fue más del esperado.

En cuanto al primer pago, un 48% señala que el Instituto de Seguridad Laboral le avisó que estaba listo (63% en 2015). Hay un promedio de 21 días (45,97 en 2015) desde que se les avisó hasta que cobraron el primer pago. Se evaluaron ciertos atributos respecto a este primer pago como la forma en que se realizó el primer pago, que obtiene un 93% (82% en 2015) de evaluaciones positivas (6 y 7); el lugar de pago obtiene un 95% de evaluaciones positivas (86% en 2015) y el tiempo que debió esperar hasta el primer pago que obtiene un 65% de estas evaluaciones (61% en 2015).

La resolución del COMPIN fue apelada por un 26% de la muestra (20% en 2015). Es decir un 74% de las resoluciones no fueron apeladas (80% de los casos no fue apelada en 2015). Entre quienes apelaron (26%, 31 casos), un 40% lo realizó en el COMERE, un 33% en el COMPIN, un 19% en la SUSESO, principalmente. Un 1% señala que realizó esta apelación en el Instituto de Seguridad Laboral. Como resultado de esta apelación, a un 22% de los encuestados le subió su porcentaje de invalidez, un 33% lo mantuvo y un 11% disminuyó. De la misma forma, se evaluó si el Instituto de Seguridad Laboral apeló a la resolución del COMPIN, frente a ello un 4% dijo que sí lo hizo. Entre quienes señalaron que sí, 4 menciones mantuvieron su porcentaje de invalidez, y 1 caso disminuyó. A este último caso No se le solicitó la devolución de dinero.

En cuanto a la información recibida por parte de Instituto de Seguridad Laboral, en el proceso de tramitación se aprecia que los atributos obtienen evaluaciones sobre el 63% de notas 6 y 7. La calidad de la información obtiene un 63% de satisfacción, la claridad de la información obtiene un 63% de satisfacción y la utilidad de la información recibida obtiene un 68% de satisfacción.

Finalmente, cabe señalar que un 51% de los encuestados declaró conocer la ley de accidentes del trabajo. (51% en 2015).

- Problemas con el trámite realizado

Entre quienes realizaron trámites, un 26% tuvo problemas (23% en 2015). Aquellos problemas señalados fueron la gran cantidad de burocracia (24%), lo lento del proceso (16%), la demora en el pago (11%), y que lo derivan de un lado para otro (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.

De aquellos que tuvieron problemas, un 69% señala que obtuvo una solución a su problema por parte del Instituto de Seguridad Laboral.

- KDA 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”.

Hay sólo un atributo que se posicionan como de baja prioridad, es decir, no debe ser intervenido ya que no contribuyen al aumento de la insatisfacción. Es el caso de “costo monetario de realizar estos trámites”, de la dimensión Trámite.

Aquellos atributos que deben ser vigilados/ monitoreados, 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 varios, de las 3 dimensiones. De la dimensión trámite se observa “la cantidad de trámites que tuvo que realizar” y “la facilidad para realizar estos trámites”. De la dimensión información están las 3 variables, “la calidad”, “la claridad” y “la utilidad” de la información. De la dimensión Imagen, están “son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios”, “es una institución confiable”, “se preocupa de todos los usuarios”, “es una gran institución”, “me da seguridad”, “es inclusivo (no discrimina)” y “entrega servicios de calidad”.

Esto quiere decir que si aumenta la insatisfacción en estas variables, entonces en la insatisfacción general también, razón por la cual hay que mantenerla monitoreada.

RECOMENDACIONES		
TRAMITE	INFORMACION	IMAGEN
Beneficio económico	La calidad de la información en general	En el Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público– son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios
Problemas con el trámite	La claridad de la información que recibió	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público– es una institución confiable
La cantidad de trámites que tuvo que realizar	La utilidad de la información que recibió	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público– se preocupa de todos los usuarios
La facilidad para realizar estos trámites		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público– es una institución innovadora
El costo monetario de realizar estos trámites		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público– es una gran institución
Tiempo de espera entre tramitación y pago		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público– me da seguridad
Forma en que se realizó el primer pago		El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo –como servicio público– (no discrimina)
El lugar de pago		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público– entrega servicios de calidad
El tiempo que debió esperar hasta el primer pago		

■ 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)

207

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Aquellas prioridades que constituyen focos secundarios de mejora corresponden al “beneficio económico”, “los problemas ocurridos con este trámite”, “el tiempo de espera entre la tramitación y el pago del beneficio”, “la forma en que se realizó el primer pago”, “el lugar de pago” y “el tiempo que debió esperar hasta el primer pago”; todos de la dimensión Trámite. De la dimensión Imagen, está el atributo “es una institución

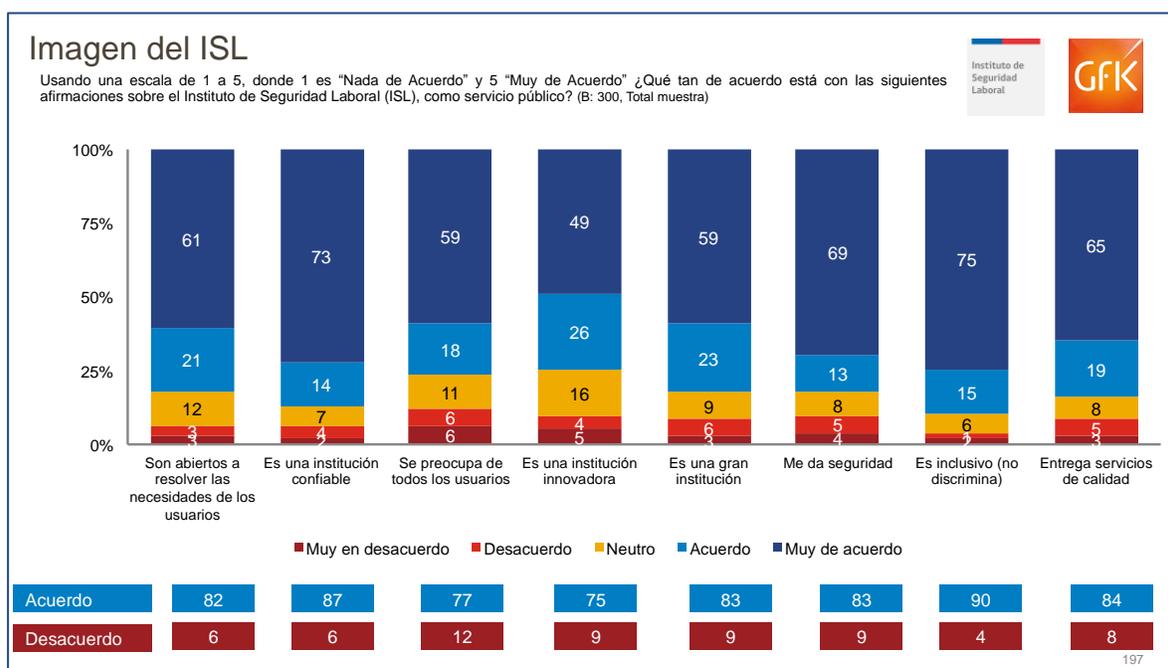
innovadora”. Estos elementos no son prioritarios para la implementación de medidas para disminuir la insatisfacción y aumentar la fidelidad de los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral, pero si se deben tener en cuenta.

No hay focos prioritarios de mejora en esta medición.

- Imagen del Instituto de Seguridad Laboral

La imagen del Instituto de Seguridad Laboral en esta prestación es bastante positiva, fuerte y alcanza niveles muy recomendables. Aquel atributo que se muestra como más bajo corresponde al hecho de que la institución sea una institución innovadora, alcanzando un 75% (81% en 2015). De todas maneras en un alto grado de conformidad entre los encuestados.

Los atributos en lo que destaca el Instituto de Seguridad Laboral son el hecho que es inclusivo (90%), es confiable (87% de acuerdo) y entrega servicios de calidad (84%).



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

4.6 Resultados de Prestaciones Preventivas

- Descripción de la muestra

La muestra para el estudio de prestaciones preventivas finalmente quedó en 300 encuestas, quedando representadas las quince regiones medidas a nivel nacional. A continuación se presenta la distribución por región, indicando tanto la muestra ponderada como aquella sin ponderar.

Tabla 18: Muestra antes y después de la ponderación
Prestaciones Preventivas desagregado por región

	Muestra sin ponderar	Muestra ponderada
XV Región	17	17
I Región	20	16
II Región	10	8
III Región	19	15
IV Región	20	16
V Región	22	24
VI Región	18	19
VII Región	18	19
VIII Región	22	29
IX Región	18	23
XIV Región	21	22
X Región	18	23
XI Región	18	23
XII Región	19	25
RM	40	20
Total	300	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

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.

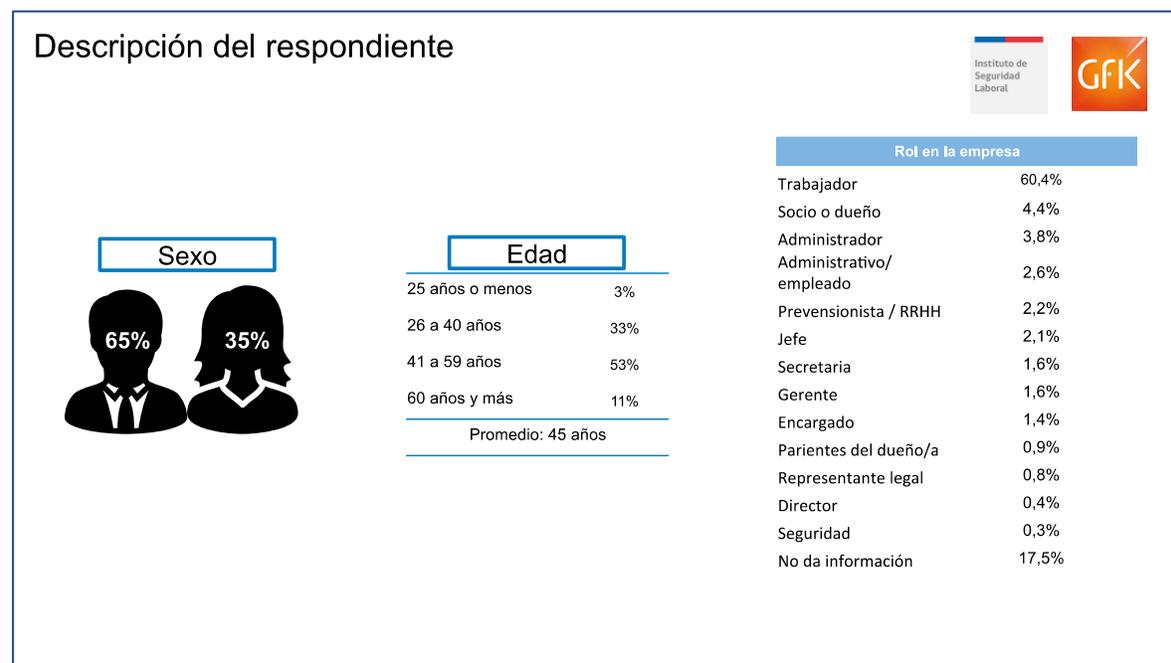
Tabla 19: Muestra antes y después de la ponderación
Prestaciones Preventivas desagregado por zona

ZONA GEOGRAFICA	Muestra Sin Ponderar	Muestra Ponderada
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	90	72
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	58	63
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	112	146
RM	40	20
Total	300	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

La muestra se puede describir en torno a variables sociodemográficas. En el caso de la variable sexo, un 65% de los encuestados fueron clasificados como hombres, mientras que un 35% fueron clasificados como mujeres. En el caso de la edad, el 53% 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 36% y finalmente el de 60 años y más, con un 11% de la muestra. El promedio de edad fue de 45 años.

En relación al rol que ocupa en la empresa, el 60% es trabajador de ésta, un 4% es dueño o socio, administrador 4%, administrativo 3% y prevencionista 2%, entre otros.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

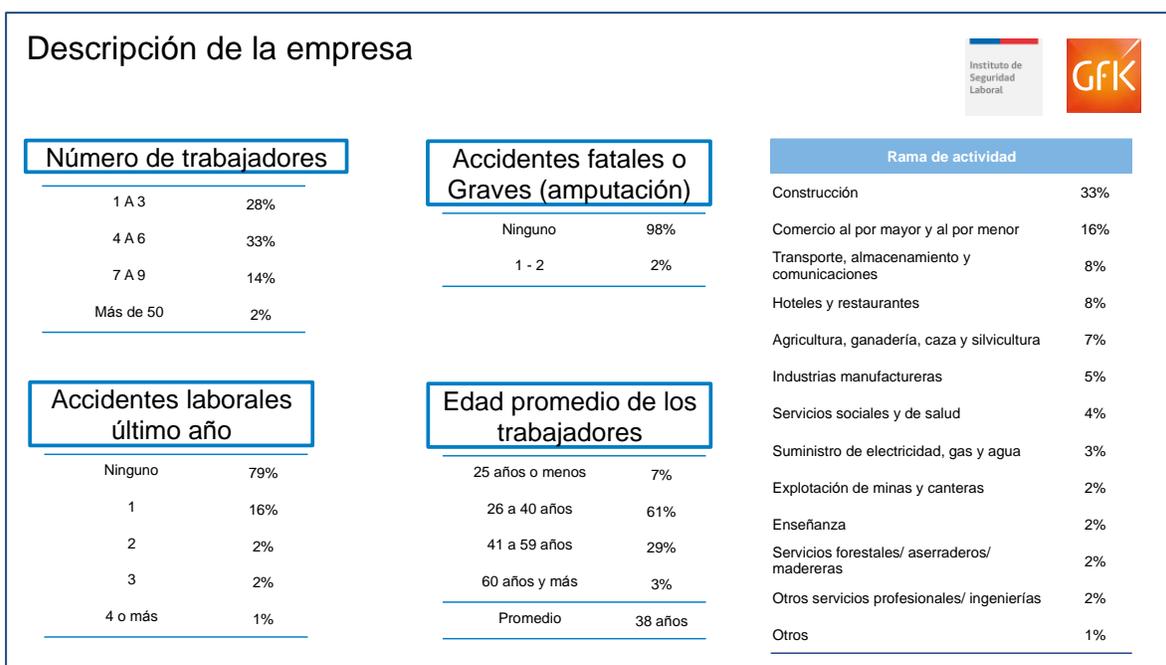
El 28% de las empresas cuenta con un número de 1 a 3 trabajadores. Un 33% de las empresas cuenta con 4 a 6 empleados. Le sigue, un 14% con un cantidad de 7 a 9 y finalmente un 2% con más de 50 trabajadores.

El 79% de las empresas no han tenido accidentes laborales en el último año, un 16% ha tenido uno, un 2% ha tenido 2 accidentes, un 2% ha tenido 3 y un 1% ha tenido 4 o más accidentes.

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

En el caso de la edad promedio de los trabajadores, el 61% fueron clasificados en el grupo etario que comprende entre 26 y 40 años, posicionándose como aquel de mayor porcentaje. Le sigue el tramo de las personas de 41 a 59 años con un 29%, luego 7% menores de 25 años y 3% de 60 y más años.

La principal rama de actividad corresponde a la construcción con un 33%, seguido por el comercio al por mayor y menor, 16%, transporte, almacenamiento y comunicaciones con 8%, hoteles y restaurantes 8%, agricultura, ganadería y silvicultura con 7%, e industrias manufactureras con 5%, principalmente.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

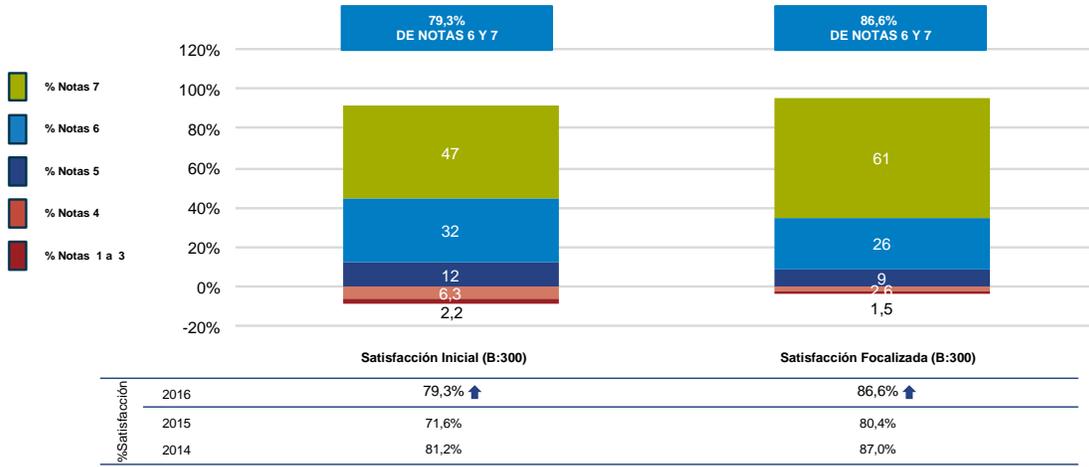
- Satisfacción general

Las preguntas por la satisfacción con las prestaciones preventivas muestran diferencias entre sí, siendo la satisfacción focalizada aquella en que se evalúa mejor el estrato con un 86,6% (80,4% en 2015), mientras que en la primera este valor asciende a un 79,3% (71,6% en 2015). Ambos valores presentan alzas estadísticamente significativas respecto de 2015.

Un 47% calificó con nota máxima al Instituto de Seguridad Laboral en la pregunta por la satisfacción inicial (40% en 2015), mientras que esta cifra se elevó a un 61% en la pregunta focalizada (52% en 2015).

Satisfacción General

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?
 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?
 (B: 300, Total muestra)



↑ ↓ Diferencias significativas respecto a 2015 (se utilizó un nivel de confianza de 95%)

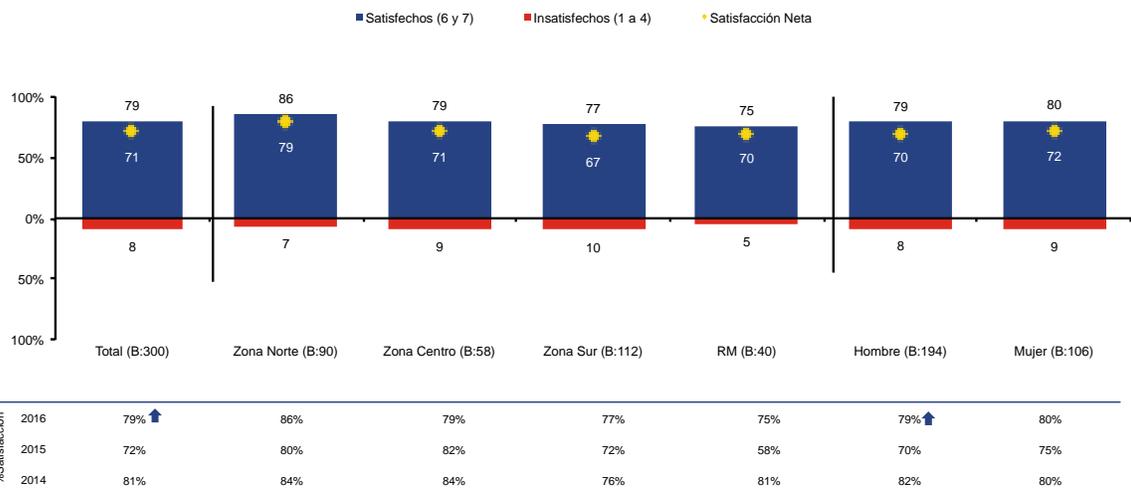
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

- Pregunta inicial de satisfacción

En cuanto a la variación entre grupos de los distintos segmentos, se presenta que la satisfacción en fluctúa entre 75% y 85%, valores superiores a 2015 (fluctuaba entre 58% y 82%).

Pregunta inicial de satisfacción

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?
 (B: 300, Total muestra)



↑ ↓ Diferencias significativas respecto a 2015 (se utilizó un nivel de confianza de 95%)

216

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

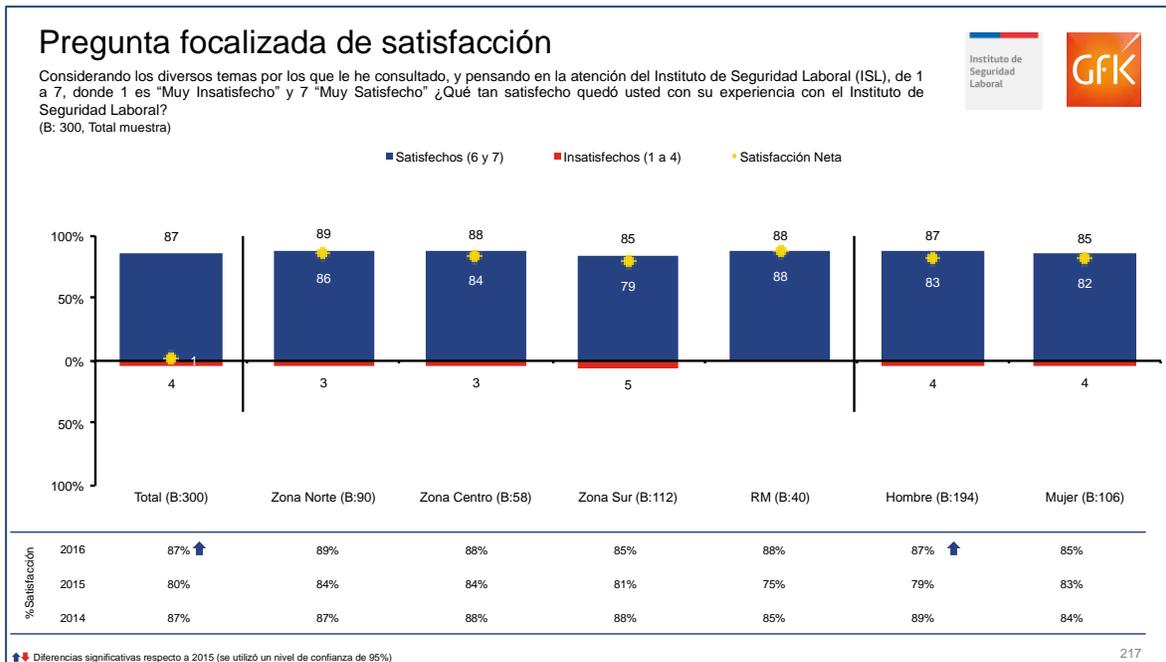
A nivel de zona geográfica, aquella que presenta una menor satisfacción es la Región Metropolitana con un 75%, mientras que la más alta corresponde a la Zona Norte, con un 86%.

En cuanto al sexo, los hombres presentan una satisfacción de 79% y las mujeres de 80%.

Entre quienes no se encuentran satisfechos con las prestaciones preventivas, se plantea que es porque hay pocas asesorías (22%), se olvidan de las empresas (20%), poco contacto con la empresa (19%), no entregan ayuda (15%) y demora en la gestión (10%), principalmente.

- Pregunta focalizada de satisfacción

La pregunta focalizada de satisfacción, resulta bastante homogénea en los distintos grupos de los segmentos, que la pregunta inicial. Dentro de lo que se puede observar, es posible afirmar que los valores fluctúan entre un 85% y 89%.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Según zonas geográficas, la Zona Norte y la RM son las más satisfechas con un 89% y 88% de satisfacción, respectivamente. Aquella menos satisfecha corresponde a la Zona Sur, con un 85%.

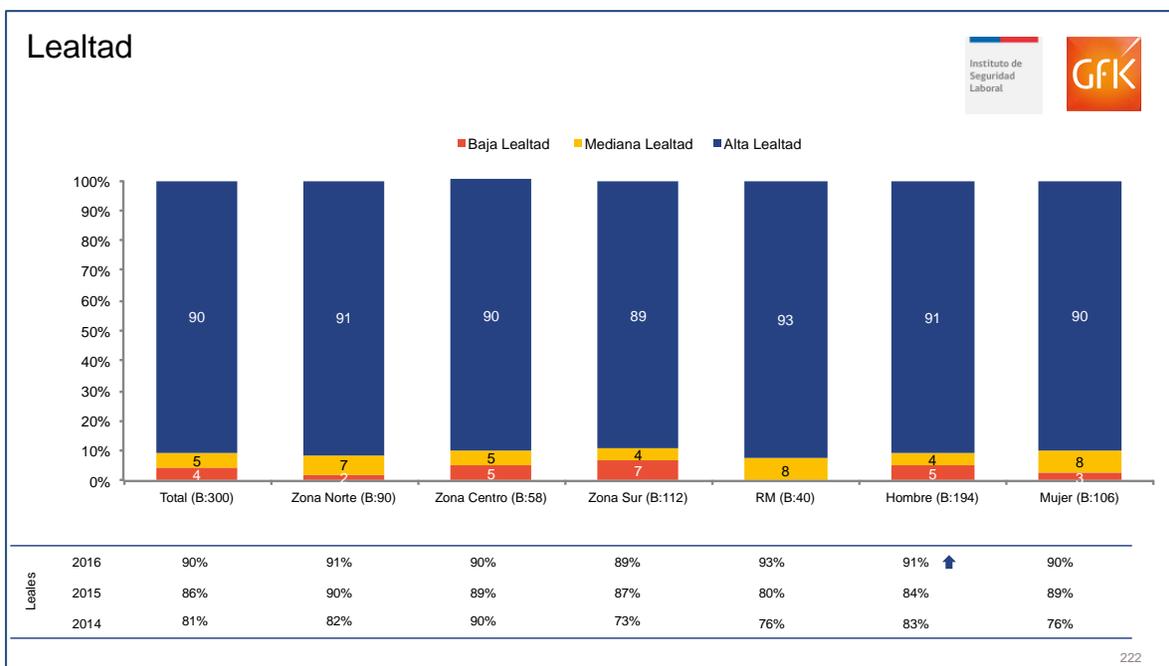
En cuanto al sexo, no hay diferencias entre los segmentos, los hombres presentan un 87% y las mujeres un 85% de satisfacción respectivamente.

- Indicadores de lealtad

Sobre la recomendación a otros respecto a las prestaciones preventivas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral, un 85% se mostró favorable a hacer comentarios positivos a personas de su círculo cercano (81% en 2015). Las recomendaciones positivas fluctúan entre un 83% y un 93%. La RM se presenta como la más dispuesta a recomendar el Instituto de Seguridad Laboral a amigos y familiares, con un 93%, mientras que la Zona Sur es la menos dispuesta, con un 83%. Del mismo modo, hombres y mujeres muestra una alta disposición con un 84% y un 88%, respectivamente.

Sobre la preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral si se viviera una situación similar, se observa que un 86% volvería a hacerlo (83% en 2015). En general, las preferencias son bastante similares entre los grupos de los distintos segmentos fluctuando éstos entre 84% y 93%. La zona geográfica más dispuesta a volver a acudir corresponde a la RM con un 93% y la menos dispuesta corresponde la Zona Sur con un 84%. Según sexo, hombres y mujeres muestran igual preferencia con un 86%.

Se observa que un 90% 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 (86% en 2015). Por el contrario, sólo un 4% obtiene un bajo nivel de lealtad.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

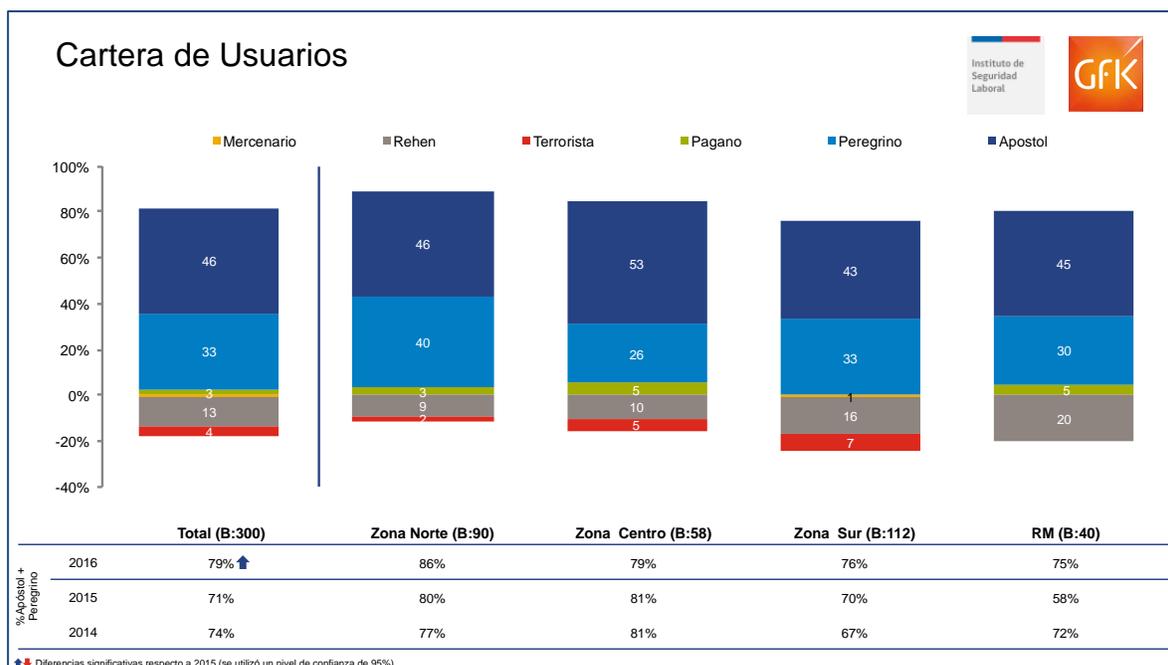
En este caso, la lealtad por grupos al interior de los segmentos se muestra bastante homogénea entre sí. Por ejemplo, la RM, con un 93%, se presenta como la más leal respecto al resto de los espacios geográficos y la Zona Sur se muestra como la menos leal con un 89%. No obstante, ambas cifras son excelentes niveles.

Por otra parte, tanto hombres como mujeres se muestran leales con el instituto, con un 91% y un 90% de alta lealtad respectivamente.

- Clasificación cartera de usuarios

Respecto a los resultados de la cartera de usuarios, se observa que un 79% 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 (en 2015 fue 71%). De este modo, en forma desagregada se observa a 46% de usuarios y usuarias catalogados como apóstoles (39% en 2015) y un 33% de peregrinos (32% en 2015).

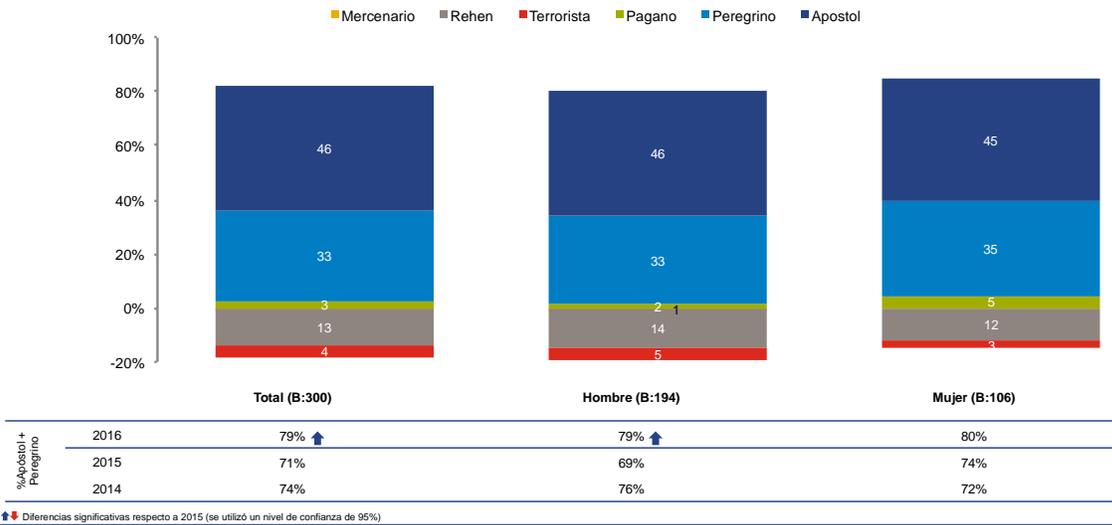
La Zona Norte se muestra como aquella zona geográfica que mayor cantidad de usuarios positivos presenta, con un 86%, mientras que la Región Metropolitana se posiciona como la menor, con 75%.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

Por otra parte, tanto hombres como mujeres tienen una similar cantidad de usuarios positivos, con un 79% y 80% respectivamente.

Cartera de Usuarios



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

Importante es agregar que sólo un 4% de los usuarios y usuarias consultados se encuentran en la categoría de terroristas (5% en 2015); 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 Sur es aquella que presentan mayor cantidad de usuarios terroristas, con un 7%. La RM no presenta terroristas.

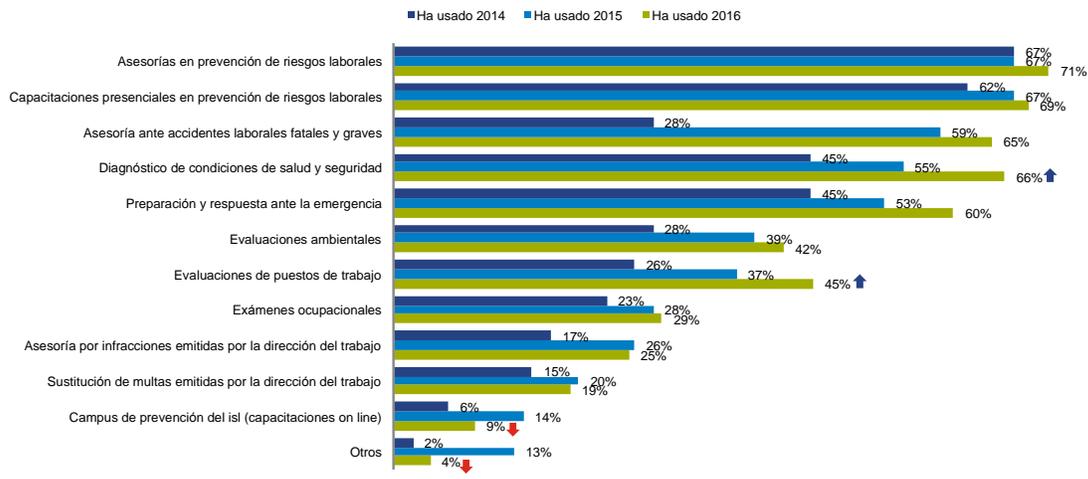
Desde la variable sexo, las mujeres presentan un menor valor, con un 3%, versus un 5% de los hombres.

- Evaluación de la Prestación Preventiva

Las prestaciones preventivas que mayormente han sido utilizadas son las asesorías en prevención de riesgos laborales (71%), las capacitaciones presenciales en prevención de riesgos laborales (69%), asesoría ante accidentes laborales fatales y graves (65%), diagnóstico de condiciones de salud y seguridad (66%), preparación y respuesta ante la emergencia (60%), evaluaciones ambientales (42%) y evaluaciones de puestos de trabajo (45%), principalmente.

Uso de prestaciones preventivas

Del siguiente listado de prestaciones preventivas que entrega el ISL, ¿Cuál de ellas se han implementado en su empresa?
(B: 300, Total muestra)



↑ ↓ Diferencias significativas respecto a 2015 (se utilizó un nivel de confianza de 95%)

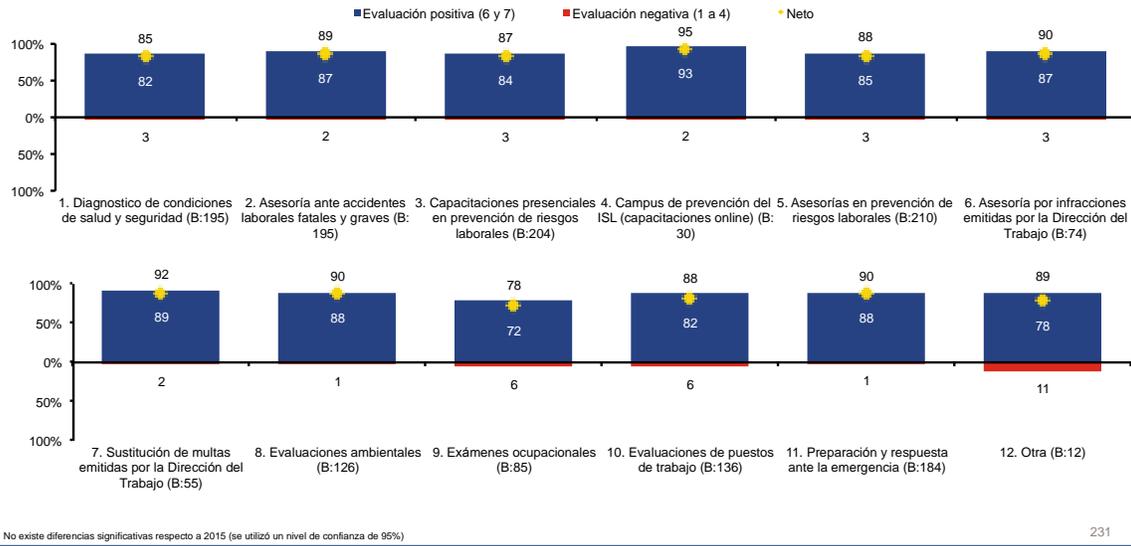
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

En general, el Instituto de Seguridad Laboral mantiene un alto grado de satisfacción al momento de evaluar sus prestaciones, presentando en la mayoría de los casos evaluaciones de sobre un 78% de calificaciones positivas. Aquellas que se expusieron como mejor evaluadas son el “Campus Prevención del Instituto de Seguridad Laboral” (95% satisfacción), “Sustitución de Multas emitidas por la Dirección del Trabajo” (92%), “Asesorías por infracciones emitidas por la Dirección del Trabajo”, “Evaluaciones Ambientales” y “Preparación y respuesta ante la emergencia” todas con un 90% de notas 6 y 7.

La con menor porcentaje de satisfacción fue “Exámenes Ocupacionales” con un 78% de evaluaciones positivas.

Evaluación de ISL en torno a prestaciones preventivas

De 1 a 7, ¿cuán satisfecho quedó con la labor del ISL en su empresa respecto de...?
(B: Quienes implementaron prestación preventiva)

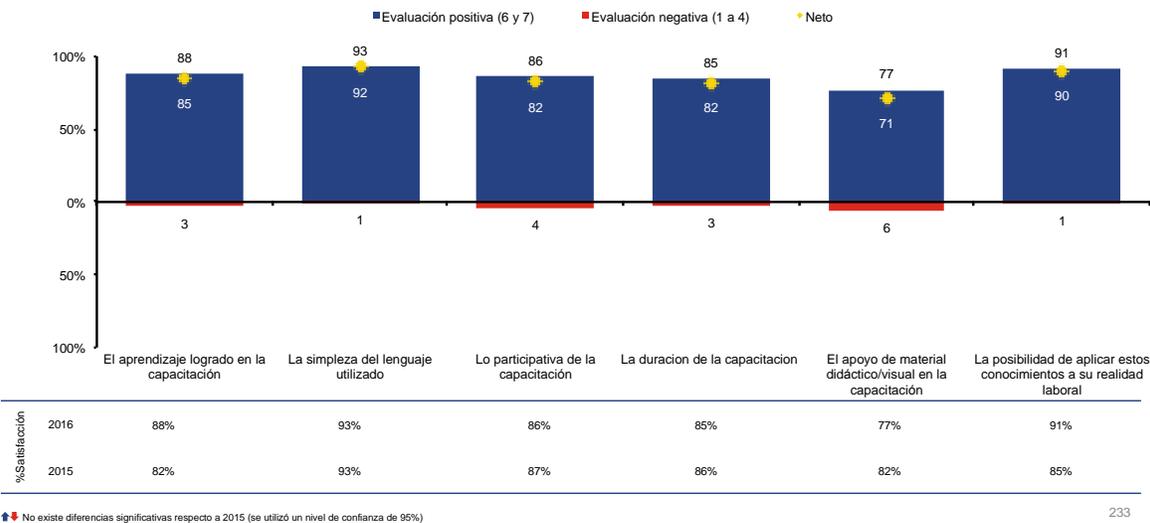


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

Ahora bien, además se evaluaron ciertos elementos propios de las capacitaciones presenciales brindadas por el Instituto de Seguridad Laboral. Lo mejor evaluado resultó ser la “simpleza del lenguaje utilizado” (93% de satisfacción), seguido de “la posibilidad de aplicar estos conocimientos” (91%) y “el aprendizaje logrado en la capacitación” (88%). El aspecto con menor evaluación fue “el apoyo de material didáctico/ audiovisual en la capacitación” (77%).

Evaluación capacitaciones presenciales

Con respecto a la capacitación que se implementó en su empresa, con notas de 1 a 7, como en el colegio, cómo evalúa...?
(B: 204, quienes recibieron capacitaciones presenciales)



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

El 25% de los encuestados indicó que accedió a la prestación preventiva ya que el Instituto de Seguridad Laboral se presentó directamente en su empresa para realizar la prestación, un 21% manifestó que la institución se contactó con ellos para agendar una visita. Un 18% de los encuestados indicó que un colega, familiar o amigo le informó que su empresa podía acceder a una prestación preventiva.

Más atrás aparece un 7% que señala que accedió a este tipo de prestaciones, ya que un trabajador tuvo un accidente y supo del Instituto, y un 6% porque le informó la Dirección del Trabajo o el Servicio de Salud; principalmente.

En caso de que la prestación fuera solicitada (49% de la muestra), se demoraron en promedio 22 días en llevar a cabo la capacitación o asesoría (18 días en 2015). A partir de esto y de los resultados obtenidos, se puede afirmar que tanto en quienes se demoraron menos de 7 días, como en aquellos que se demoraron hasta 22 a 30 días la satisfacción fue bastante homogénea, disminuyendo aquellos que demoraron más de 30 días.

Las etapas de la prestación preventiva mantienen evaluaciones positivas, teniendo todas sobre un 77% de evaluaciones 6 o 7. Aquellas que se presentaron como las mejores calificadas fueron la primera visita del prevencionista, con un 92% de notas 6 y 7, la entrega del informe, y las capacitaciones, ambas con un 90%. La que obtiene la menor calificación es las visitas posteriores del prevencionista para supervisión (77%).

En cuanto al personal, también mantienen altas evaluaciones, que varían entre el 94% y el 99%. Las mejores evaluadas fueron la presentación del personal (99%), amabilidad y cortesía en el trato y lo respetuoso del trato que le brindaron ambas con un 98% de notas 6 y 7.

Respecto a la información, se aprecian altos niveles de evaluación, manifiestan incluso mejoras respecto a 2015. Lo mejor evaluado es la utilidad de la información con 95% de notas 6 y 7. Lo que obtiene la evaluación más baja es la cantidad de información que recibió, con un 87% de satisfacción.

- **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 (94% en 2015). Las principales razones esgrimidas dicen relación con los conocimientos e información entregada (34%), las aclaraciones que han tenido (14%) y al hecho que es un aporte/ayuda (14%), entre otras.

- **Problemas con la Prestación Preventiva**

Sólo un 4 encuestados señalaron tener problemas con su capacitación o asesoría (5% en 2015). Se manifestó que las dificultades fueron la demora en los trámites (1 mención), no les han dado resultado de los exámenes (1 mención) y no se cumplió el programa (1 mención).

Un 59% de quienes tuvieron problemas, lo comunicaron al Instituto de Seguridad Laboral (4 casos). De ellos a ninguno le solucionaron el problema.

- KDA 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. Destacan “la amabilidad y cortesía en el trato”, “la presentación personal”, “la simpleza del lenguaje utilizado” y “lo participativa de la capacitación”. Estos atributos hay que mantenerlos para conservar altos los niveles de satisfacción.

EVALUACION PRESTACION PREVENTIVA		IMAGEN
El aprendizaje logrado en la capacitación	La atención del personal en gral.	En el Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios
La simpleza del lenguaje utilizado	La amabilidad y cortesía en el trato	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución confiable
Lo participativa de la capacitación	Lo respetuoso del trato que le brindaron	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- se preocupa de todos los usuarios
La duración de la capacitación	El profesionalismo o dominio de su trabajo	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución innovadora
El apoyo de material didáctico/visual en la capacitación	La claridad para entregarle o solicitarle información	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una gran institución
La posibilidad de aplicar estos conocimientos a su realidad laboral	La presentación personal	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- me da seguridad
Lo adecuado del tiempo de espera	La calidad de la información en gral.	El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo –como servicio público- (no discrimina)
La facilidad del trámite para solicitar la prestación preventiva	La claridad de la información que recibió	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- entrega servicios de calidad
La primera visita del/ la Prevencionista (evaluación)	La utilidad de la información que recibió	
Las capacitaciones	La cantidad de la información que recibió	
La entrega del informe del/ la Prevencionista	Problemas con asesorías o capacitaciones	
Las visitas posteriores del/ la Prevencionista para supervisión		

■ 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)

256

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Asimismo, se presentan aquellos atributos que deben ser vigilados/ monitoreados, 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 varios los atributos que deben ser monitoreados: “la duración de la capacitación”, “el apoyo de material didáctico/visual en la capacitación”, “la posibilidad de aplicar estos conocimientos a su realidad laboral”, “lo adecuado del tiempo de espera”, “la facilidad del trámite para solicitar la prestación preventiva”, “la primera visita del/ la Prevencionista (evaluación)”, “las capacitaciones”, “la entrega del informe del/ la Prevencionista”, “las visitas posteriores del/ la Prevencionista para supervisión”, “la atención del personal en general”, “lo respetuoso del trato que le brindaron”, “profesionalismo o dominio de su trabajo”, “la claridad para entregarle o solicitarle información”, “la calidad de la información”, “la claridad de la información”, “la utilidad de la información” y “la cantidad de la información que recibió”.

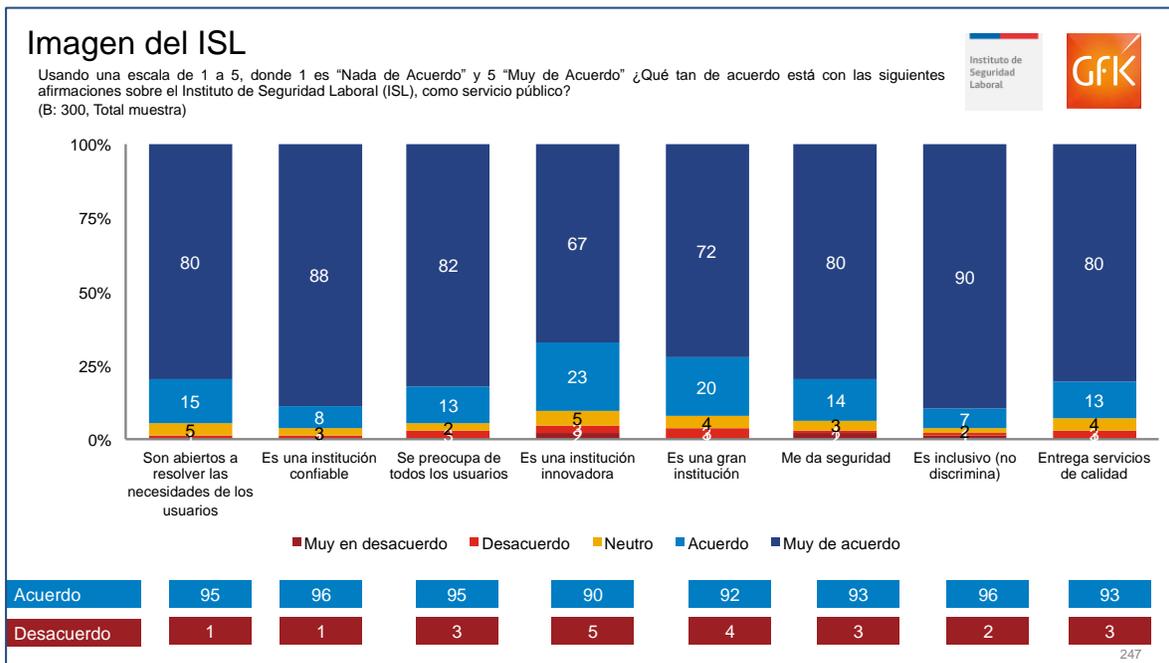
Dentro de los atributos que constituyen como focos secundarios de mejora, esto es, prioridades de segundo orden, son todos los elementos de imagen del Instituto de Seguridad Laboral, como son: “son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios”, “es una institución confiable”, “se preocupa de todos los usuarios”, “es una institución innovadora”, “es una gran institución”, “me da seguridad”, “es inclusivo (no discrimina)” y “entrega servicios de calidad”.

Como foco prioritario de mejora se encuentra “el aprendizaje logrado en la capacitación”. Esto en el ámbito de las prestaciones mismas.

- Imagen del Instituto de Seguridad Laboral

La imagen del Instituto de Seguridad Laboral es bastante positiva, así como lo que sucede en las otras prestaciones evaluadas. Los niveles de acuerdo son superiores al 90%. Destacan atributos como que es una institución confiable (96%), es inclusivo, no discrimina (96%), son abiertos a resolver necesidades (95%) y se preocupa de todos los usuarios (95%).

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 90%. Si bien el valor no es bajo, sí es interesante considerar que se repite la misma situación y por qué nuevamente se repite este atributo en esta medición.



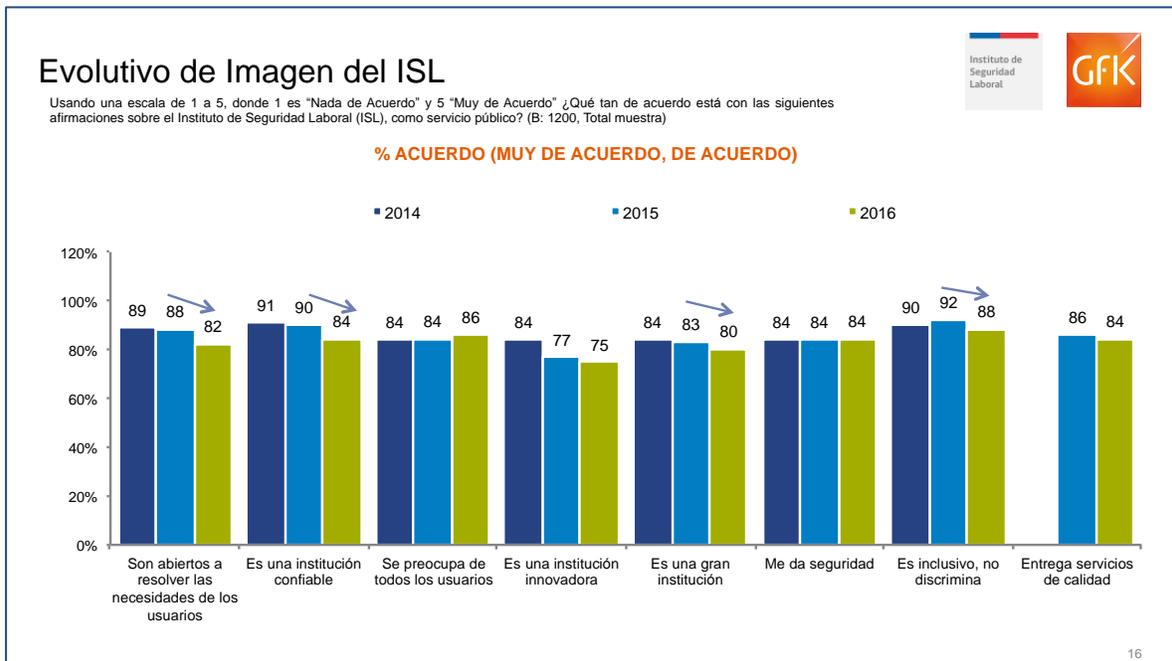
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

5. Conclusiones

Según los resultados cuantitativos de este estudio, el índice de satisfacción del Instituto de Seguridad Laboral fue de 74,4%, manteniéndose respecto a 2015, donde este valor fue de 74,7%. Respecto a la lealtad de los consultados, el 72% (69% en 2015) se presentó como usuarios y usuarias con alta lealtad y un 15% con baja. Del mismo modo, el 64% se constituyó como apóstoles y peregrinos, es decir, usuarios que presentan alta satisfacción y tienen alta lealtad, mientras que el 14% como terroristas (usuarios que presentan una baja satisfacción y lealtad), valor que aumenta levemente respecto a la medición del año anterior (12%).

Aunque la evaluación de los atributos de imagen del Instituto de Seguridad Laboral es positiva, se aprecia que hay un descenso en la evaluación positiva en varios aspectos. Estos son lo abiertos que son para resolver, lo confiables, es una gran institución y es inclusivo, no discrimina. La preocupación por los usuarios, pareciera ser el único atributo que se tiende a subir en evaluación. Esta baja en ciertos atributos puede estar ligada con la crisis de imagen que están teniendo las instituciones en general, apoyado en una desconfianza generalizada por parte de las personas. Es decir, si bien existe un descenso en ciertos atributos de la imagen, estos atributos mantienen buenos niveles de evaluación para lo que es la categoría. Además, el servicio del Instituto se encuentra bien evaluado, según los datos que se revisaron y los datos que se revisaran a continuación.

Por otra parte, y de la mano con otras mediciones, se mantiene el que la percepción negativa se relaciona con lo burocrático de las tramitaciones y la lentitud de los trámites realizados, elemento común en las insatisfacción con todos los productos medidos. Lo anterior se relaciona con la concepción de lo poco innovadora que resulta la institución, siendo el atributo de imagen peor evaluado por los usuarios.



Según segmento es posible concluir lo siguiente:

5.1 Plataforma de Atención

La plataforma de atención del Instituto de Seguridad Laboral logra un nivel de satisfacción de 74,9%. Esta diferencia no es significativa con la satisfacción inicial, lo cual da cuenta que exponer al usuario o usuaria a al recuerdo de 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 ser sólidas, sin que elementos focalizadores cambiaran su perspectiva al respecto. En otras palabras, el recuerdo y sensación general del usuario y usuaria respecto de la atención recibida en la plataforma de atención es consistente y no se ve afectado por la mención de aspectos específicos de la atención.

Nuevamente en esta medición, 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 positiva y homogénea cartera de usuarios, que mantiene los niveles de 2015.

A nivel de las modalidades de atención se observó lo siguiente:

Las oficinas de atención nuevamente se constituyen como la principal experiencia satisfactoria para el usuario o usuaria que se contacta con el Instituto, generado niveles de satisfacción mayores a 77%. Cabe destacar que varios de los atributos evaluados en esta plataforma de atención presentan un alza significativa respecto de la medición 2015, destacando por ejemplo: la señalización de áreas de atención, la zona de autoatención, y la cantidad de funcionarios atendiendo, por ejemplo.

En un segundo nivel de satisfacción está la atención telefónica con un 70% (comparativamente con las oficinas de atención). Si bien el descenso de la satisfacción es menor y no alcanza a ser significativo, desde el 2014 el total de baja de la satisfacción es de 12 puntos: 2014: 82% Satisfacción/ 2015: 74% Satisfacción/ 2016: 70% Satisfacción). Resulta importante mencionar que la menor satisfacción está en la atención que reciben las mujeres que llaman a la plataforma, no entre los hombres.

Es importante realizar una revisión respecto esa situación observada dado que esta plataforma es central para la realización de consultas y solicitud de información, siendo importante la presencia de personal calificado y con conocimiento. Además la información que manejen y las respuestas que den son cruciales a la hora de cumplir con las expectativas de los usuarios(as) que llaman buscando respuesta e información.

Se podría hipotetizar, además, que la baja en esta plataforma puede estar asociada a la percepción de tiempo de espera que tienen los encuestados y con la cantidad de intentos que deben realizar para comunicarse. Esto es avalado por dos indicadores: tiempo de espera para ser atendido y número de intentos hasta que le contestan la llamada. En cuanto al número de intentos necesarios, en esta medición alcanzó nuevamente un promedio de 2,7 intentos. Intentos que al parecer son muchos para los usuarios. Además, el tiempo de espera para ser atendido es en promedio 5 minutos. Esto a la vez se refuerza en la insatisfacción que tiene el atributo “esperar hasta que respondan la llamada” (29% de insatisfacción). En conjunto, estos indicadores denotan que los usuarios demandan más inmediatez en sus requerimientos.

La plataforma de atención web también se posiciona como una plataforma de búsqueda de información, en tanto que, nuevamente en esta medición, un 30% de los usuarios y usuarias recurre a ella tanto para buscar datos a nivel general como de seguridad laboral. Es por esto que es clave cumplir con las expectativas de los usuarios y usuarias que buscan información y esperan encontrarla.

El contacto con la plataforma web, contacto que es menos frecuente, muestra menor satisfacción (63%) que las otras dos plataformas, aunque no se traduce en una insatisfacción mayoritaria. Esta menor satisfacción -comparativa con las otras dos modalidades de contacto- tiene directa relación con lo engorroso que aparece el encontrar información en ella, lo que se corrobora en que 1 de cada 4 personas que la visitan indican que no lograron su objetivo de la visita.

Estas dificultades son concordantes con lo que ocurre con los indicadores de la evaluación del servicio de esta plataforma, como por ejemplo “Dificultad en el uso de la plataforma de atención en internet”, donde un 37% de los encuestados señala que le ha costado mucho esfuerzo el uso de la plataforma. Además algunos atributos de servicio que se mostraron bajos fueron la “facilidad para encontrar lo que necesitaba” (54% de satisfacción) y la “facilidad para encontrar en el sitio lo que necesitaba (57% de satisfacción).

5.2 Prestaciones Médicas

La situación con las prestaciones médicas tiende a ser similar que en mediciones anteriores, es decir, los usuarios (as) no logran aislar del todo los organismos que operan en cada una de las etapas de su atención y tienden a evaluar su experiencia como un todo. Se sugiere prestar atención a los atributos denominados como foco prioritario de mejora, ya que ellos dan señales de la invisibilización del Instituto de Seguridad Laboral, en el proceso de atención médica.

Ahora bien, al comparar la satisfacción inicial y la focalizada, se aprecia que en esta medición si hay diferencias. Esto implica que la recordación de los elementos centrales a los que tuvo que exponerse la persona una vez ocurrido su accidente si implicó una mejora del valor percibido.

Cabe destacar que hay un aumento significativo en la satisfacción en este año, respecto al año 2015 (subió de 62,0% a 70,3%). Esto puede ser un efecto del trabajo del Instituto, como también del aumento en la satisfacción con el prestador médico (pasó de un 63% en 2015 a un 71% en 2016), o con las instancias de contacto en la atención médica.

En la lealtad también hay mejoras. Además, hay un aumento en la cantidad de apóstoles¹ + peregrinos² (de 49% a 61%) mientras que la presencia de usuarios categorizados como “terroristas³” se mantiene (de 21% a 20%, respecto de 2015).

Nuevamente en esta medición se introdujo el segmento obreros, los cuales corresponden a un tercio de la muestra. La inclusión de ellos genera diferencias en algunos indicadores de la medición, dentro de los cuales destacan elementos que se muestran como significativamente más bajos que en el segmento de empleados. Aquí

¹ Son los clientes cuya experiencia con el servicio sobrepasa sus expectativas, y que informan a otros la calidad de esta experiencia (referencias).

² Son los clientes que están en un territorio de tránsito hacia la plenitud de la satisfacción y lealtad. Son potenciales apóstoles, donde sus carencias pueden pasar por aspectos emocionales y/o funcionales. Es un segmento atractivo para la empresa.

³ Son los clientes que han vivido una mala experiencia con el servicio de la empresa, que transmiten su frustración a su círculo social y aprovecharán cualquier oportunidad para abandonar la empresa

se encuentran la satisfacción inicial (55% de obreros versus el 72% de los empleados), la focalizada (65% de obreros versus 73% de empleados), la recomendación del servicio (59% en obreros y 77% en empleados), y la lealtad, por ejemplo, (de 55% alta lealtad a 73%).

5.3 Prestaciones Económicas

Prestaciones económicas, muestra en esta medición una baja en sus evaluaciones respecto de 2015, la cual no alcanza a ser estadísticamente significativa.

Sin embargo, se aprecia una variación importante entre satisfacción inicial (55,9%) y focalizada (68,1%), llegando a una diferencia de 12 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. A nivel de segmentos evaluados se aprecia en general un homogeneidad en las evaluaciones, excepto para los tipos de trabajador, donde nuevamente se da el caso que los empleados se muestran significativamente más satisfechos con el Instituto de Seguridad Laboral que los obreros.

En el caso de estas prestaciones, se aprecia que los motivos de insatisfacción están vinculados directamente con lo engorroso de los procesos de adquisición de su indemnización o pensión, y el pago de esta misma. De este modo, se aprecia que las prestaciones económicas continúan 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.

En esta medición se evaluaron distintos aspectos del proceso de tramitación y pago de la licencia. A través de esto se puede señalar que un 48% (52% en 2015) de la muestra efectivamente sabe que el Instituto de Seguridad Laboral es quien paga el beneficio económico. Pero lo que aparece como crucial es el tiempo que debieron esperar los encuestados desde que llevaron todos los antecedentes solicitados hasta la fecha de pago, el cual llega a 85,6 días.

5.4 Prestaciones Preventivas

Prestaciones preventivas es el producto estratégico que se posiciona nuevamente como el mejor evaluado dentro de los grupos medidos en este estudio, con un 87% de satisfacción en la pregunta focalizada. Este indicador vuelve a los valores obtenidos el 2014 y aumenta significativamente respecto de 2015 (donde obtuvo un 80%).

Las distintas etapas ligadas a la prevención son positivamente evaluadas, incluso alcanzando la excelencia en varios indicadores. Esto significa que esta prestación se ha podido potenciar en el último año.

Uno de los puntos que destaca en esta medición es el tiempo de espera para la realización de la capacitación, la cual alcanza un promedio de 6 días, aspecto que podría monitorearse con tal de no generar insatisfacción en el futuro.

6. Recomendaciones

A nivel de cada modalidad de contacto a través de la plataforma de atención y de cada prestación, el Análisis KDA aplicado por GfK Adimark genera prioridades de trabajo en función de aumentar la satisfacción y/o de disminuir la insatisfacción.

En los siguientes cuadros se presenta el resumen de recomendaciones producto del KDA:

Plataforma de atención	Prioridades de Mejoramiento
Plataforma de atención presencial	<ul style="list-style-type: none"> • El lugar de atención en general • El espacio de la sucursal • La cantidad de funcionarios o módulos atendiendo, en relación con la cantidad de público por atender • El espacio privado para atender al público • El letrero de identificación del Instituto de Seguridad Laboral
Plataforma de atención telefónica	<ul style="list-style-type: none"> • Esperar hasta que respondan la llamada • El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- se preocupa de todos los usuarios
Plataforma de atención web	<ul style="list-style-type: none"> • La facilidad para encontrar en el sitio la información o servicio que necesitaba. • La facilidad para navegar por el sitio. • La claridad de la información obtenida en el sitio. • La facilidad con la que realizó en el sitio las tareas y/o trámites que necesitaba realizar.

Productos	Prioridades de Mejoramiento
Prestaciones Médicas	<ul style="list-style-type: none"> • Son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios • Es una institución confiable • Se preocupa de todos los usuarios • Me da seguridad • Entrega servicios de calidad
Prestaciones Económicas	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficio económico • Problemas con el trámite • Tiempo de espera entre tramitación y pago • Forma en que se realizó el primer pago • El lugar de pago • El tiempo que debió esperar hasta el primer pago • Es una institución innovadora
Prestaciones Preventivas	<ul style="list-style-type: none"> • El aprendizaje logrado en la capacitación

Estas variables seleccionadas deben ser consideradas como un marco guía de elecciones factibles de ser realizadas por el Instituto de Seguridad Laboral. Pero, deben ser analizadas en función de la factibilidad de su realización y de la inversión requerida.

Realizamos la advertencia previa en función del resultado general de satisfacción obtenido por el Instituto de Seguridad Laboral: 74% de usuarios y usuarias satisfechos es un resultado exitoso. Y si se calcula la satisfacción neta, ésta corresponde a 60%, lo que está en el marco de una buena atención. No obstante, 14% de insatisfechos es una cifra que, si bien no es alarmante o negativa, sí es disminuible y mejorable.

Al respecto reiteramos nuestra advertencia emitida el año 2014: "... 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.". Sin embargo, un polo es la mantención de la satisfacción y otro la disminución de la insatisfacción y su posible traspaso a un valor neutro. Recomendamos trabajar en este segundo polo, disminuir la insatisfacción, por sobre aumentar la satisfacción.

A nivel de cada segmento estudiado es posible realizar una reflexión distinta:

En general la Plataforma de Atención no es un elemento que genera insatisfacción en la experiencia global con el Instituto de Seguridad Laboral, sino que los usuarios y usuarias son capaces de distanciar una experiencia particular con una modalidad de atención respecto de la experiencia global con la institución. Expresión de lo anterior es la distancia que se observa entre la evaluación la plataforma telefónica y la de Internet respecto de la evaluación global del ISL que presentan los mismos encuestados.

Las oficinas de atención logran coherencia con la evaluación general de ISL. Son una plataforma de atención muy bien evaluada, que se mantiene en el tiempo, con una satisfacción neta de 76%.

La fortaleza de las oficinas está en el personal que entra en contacto con quienes concurren. Recomendamos informar a todas las personas involucradas en la atención de oficinas de sus éxitos y del reconocimiento que usuarios y usuarias hacen de su gestión. Y eventualmente generar un sistema de reconocimiento (no necesariamente monetario) de oficinas o de funcionarios.

Pero, a nivel del personal también recomendamos mantener en control y revisión permanente del protocolo de información sobre tiempos de desarrollo de trámites. Este es el aspecto más débil de la atención.

La infraestructura presenta deficiencias. El punto es hasta cuánto puede intervenir en aspectos de espacio o tamaño el Instituto de Seguridad Laboral cuando se trata de espacios que no son propios. No obstante, recomendamos revisar dos aspectos: la privacidad del lugar de atención y la visibilidad del cartel ISL en cada lugar, con miras a mejorar la satisfacción de los usuarios.

El tiempo de espera a nivel global está controlado, pero en la Región Metropolitana hay mayores tiempos de espera y, por tanto, impacto negativo en la satisfacción. Recomendamos identificar los lugares de mayor tiempo de espera en una medición específica de sucursales (o en datos pre existentes) para revisar condiciones de atención que pudiesen disminuirlos.

La plataforma de atención telefónica presenta un escenario no observado en mediciones anteriores: la importante brecha de satisfacción entre hombres y mujeres, donde en el

primer grupo 79% se declara satisfecho, mientras que entre las mujeres la cifra baja a 52%, mientras que la insatisfacción es de 30%.

Reconocemos que el presente estudio tiene como objetivo evaluar al Instituto de Seguridad laboral a modo global y ofrecer un recuento de orden descriptivo de las prestaciones y formas de atención. Por tanto, no podemos explicar y concluir cuál es la fuente de esta diferencia. A lo anterior se suma el bajo tamaño muestral del segmento (55 casos) lo que puede ser conducente a sesgo de muestreo.

Dado este contexto, sugerimos un estudio evaluativo específico de la plataforma de atención telefónica para establecer la real existencia de un problema con enfoque de género y su dimensionamiento.

A lo anterior se agrega que observamos tendencia de crecimiento desde el 2014 respecto del porcentaje que declara haber tenido problemas en la atención: 3% en el 2014, 8% en el 2015 y 15% en el 2016. No obstante, el problema más frecuentemente reportado es que “no atendieron el teléfono”, el cuál es relativo en la caracterización de un problema, pero sin embargo es vivido como una experiencia negativa real por el usuario y usuaria.

Respecto de la Plataforma de Internet, hay mantención de la satisfacción en el tiempo. Y si bien hay mejora en varios aspectos medidos, como la percepción de la dificultad de uso de la página, aun 45% califica negativamente esta dimensión. A lo que se agrega que 25%, uno de cada cuatro personas que visita la página no logra su objetivo.

Las evaluaciones más bajas se relacionan con aspectos relacionados con la facilidad de navegar, encontrar lo que se busca y lograr cumplir con el objetivo de la visita.

Pero es importante mencionar que la atención en internet no está impactando negativamente en la satisfacción global del ISL. Y que a nivel general, ninguna de las variables consultadas resulta ser una prioridad de trabajo en el KDA, sino que lo que se presenta como sugerencia son prioridades secundarias de trabajo.

En otro orden, en las Prestaciones Médicas hay mejora general de indicadores respecto del 2015: aumenta la satisfacción general, mejora la evaluación de los prestadores médicos y de la atención médica, mejora el cumplimiento de expectativas sobre la atención, entre otros. Por tanto, no sorprende que las recomendaciones sean de administración de la imagen del Instituto de Seguridad Laboral y no de la prestación en si misma.

Por su parte, en las Prestaciones Económicas, si bien hay disminución de la satisfacción (de 75% a 68%), la cifra 2015 es mayor que la observada el 2014 (63%). Pero, no hay cambios significativos en otros indicadores: se mantiene lealtad y composición de la cartera de usuarios y usuarias, se mantiene la satisfacción con diversos aspectos de la atención y la tasa de problemas observados en la atención es estable en el tiempo.

A modo de hipótesis, la explicación de la baja de la satisfacción podría encontrarse en el contexto de reclamos y movilizaciones por beneficios económicos, específicamente por jubilaciones y AFPs que se ha desarrollado en el país durante el último año y que ha permeado de críticas y sospechas a la categoría de beneficios económicos. De esta forma se entendería también que el análisis KDA no identificara una variable o dimensión prioritaria a ser intervenida, pese a la baja de la satisfacción.

No obstante, recomendamos trabajar sobre la mejora de dos indicadores relacionados con la entrega de información: información sobre el cálculo del monto que se recibiría

(alcanza al 32% quienes recibieron esta información) e información sobre tiempo de tramitación (55% recibió esta información).

Finalmente, en el caso de Prevenciones Preventivas, hay mejora de la satisfacción (87%) lo que implica un nivel muy difícil de superar, en un rango muy alto en el que se ha situado el indicador en las tres mediciones existentes a la fecha. Por tanto, los planes no deben ser de mejora, sino de mantención.

Se debe reconocer públicamente la alta evaluación del personal que imparte las capacitaciones y su habilidad para la entrega de información. Recomendamos generar una instancia que permita reconocerlos y premiarlos en la institución.

Y si bien el KDA indica mejorar el aprendizaje, en términos de fijación, es principalmente frente al análisis de cómo traspasar notas 6 a 7. Si bien es posible generar un documento o mecanismo de cierre de la experiencia que permita visibilizar el aprendizaje logrado por parte de cada lugar de trabajo, no se trata de un foco problemático para la entrega de la prestación.

Primer informe de avance

Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral

ID: 1778-25-LE16

DESARROLLADO POR GFK ADIMARK

Santiago, 18 de octubre de 2016

GfK Adimark Chile S.A. Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral, Santiago, Chile: GfK Adimark Chile S.A, 18 de octubre de 2016. Documento inédito.

Este documento ha sido elaborado por el Área de Estudios Públicos de GfK Adimark Chile S.A. El estudio fue adjudicado mediante licitación “Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral”, identificada con el ID 1778-25-LE16.

Contacto

Alejandra Ojeda Mayorga

Área de Estudios Públicos de GfK Adimark Chile S.A.

Avenida Américo Vespucio Sur 100, Piso 7, Las Condes, Santiago, Chile.

E-mail: alejandra.ojeda@gfk.com

Te.: 24792034 - 247920007

www.gfk.com

www.adimark.cl

ÍNDICE

Tema	Páginas
1) Introducción	4
2) Acta de reunión de constitución de equipo contraparte	5
3) Revisión de cronograma	6 a 7
4) Descripción detallada de la metodología	8 a 18
5) Informe de pretest	19 a 21
6) Cuestionarios ajustados y diagramados	22 a 43
7) Modelo teórico de cada cuestionario	44
8) Manual del encuestador	45 a 53
9) Plan de capacitación	53

1. INTRODUCCIÓN

Este primer informe de avance entregado al Instituto de Seguridad Laboral, corresponde a un breve compendio sobre las discusiones en el marco de la planeación del estudio y los ajustes metodológicos que se han hecho a la propuesta inicialmente presentada por GfK Adimark.

A partir de la firma del contrato, el cronograma del estudio fija como fecha de entrega del primer informe de avance el día martes 18 de Octubre.

En consecuencia, a través del presente documento, el área de Estudios Públicos de la empresa de investigación GfK Adimark hace entrega al Instituto de Seguridad Laboral dicho Informe de Avance, documento que desarrolla los siguientes aspectos:

- Acta de reunión de constitución de equipo contraparte
- Revisión de cronograma
- Descripción detallada de la metodología.
- Metodología desarrollada para el pretest (criterios metodológicos, muestra planeada y final, proceso de contactación).
- Análisis del pretest.
- Cuestionarios ajustados y diagramados.
- Modelo teórico de cada cuestionario (dimensiones e indicadores).
- Manual del Encuestador.
- Plan de capacitación.

2. ACTA DE REUNIÓN DE CONSTITUCIÓN DE EQUIPO CONTRAPARTE

La primera reunión de equipo fue llevada a cabo el día 14 de septiembre de 2016 en las dependencias del Instituto de Seguridad Laboral. En esta oportunidad participaron las siguientes personas:

Por parte de GfK Adimark participó Alejandra Ojeda, Valentina Silva y Gabriela Albornoz, mientras que por parte del Instituto de Seguridad Laboral asistió Gonzalo Tassara, Félix Arredondo y Nicolás Montesino.

Se estableció contraparte directa del Instituto de Seguridad Laboral (gtassarao@isl.gob.cl).

Se presenta del cronograma propuesto, donde se estableció como fecha de inicio de cronograma el día lunes 19 de septiembre, el primer informe de avance: etapa de planeación del estudio y ajuste metodológico se entregará el día martes 18 de octubre (2° día hábil de la 5ta semana) y como fecha de entrega de segundo informe de avance, etapa de trabajo de campo, el día jueves 10 de noviembre (4to día hábil de 9ena semana). Fecha de entrega de informe final es el día lunes 28 de noviembre (5to día hábil de 13ava semana). Todas estas fechas se consideran como fecha límite para cada informe.

Además, se acordó que el día viernes 23 de septiembre se entregaría los instrumentos (cuestionarios) de cada segmento: Prestaciones médicas-obreros, prestaciones médicas-empleados, plataforma de atención, prestaciones económicas y prestaciones preventivas. El día lunes 26 de septiembre, ISL entregará la base de datos de contacto GfK Adimark para preparar la base de datos.

Se conversó que el terreno empezaría el día Jueves 6 de octubre donde los 5 primeros casos de cada segmento se consideraran parte del pretest y se revisara si es necesario hacer un cambio del cuestionario o si este no presenta cambios continuara en terreno el estudio. Para el levantamiento de la información considera 4 semanas, cerrando el trabajo de campo el día viernes 28 de octubre.

Finalmente, se dejan establecidas las siguientes fechas y actividades para las próximas semanas:

Actividad	Fecha	Responsable
Capacitación	28 y 29 de septiembre	GfK
Entrega de BBDD	5 de octubre	ISL
Pretest	6 de octubre	GfK
Cierre de trabajo de campo	28 de octubre	GfK

3. REVISIÓN DEL CRONOGRAMA

A partir de los puntos convenidos en la reunión de constitución con el equipo contraparte se acordó un cronograma.

La carta Gantt considera la aplicación del estudio en 13 semanas, incluyendo 3 semanas de levantamiento de información, comenzando éste la primera semana de octubre. Considerando la fecha de inicio del estudio para el lunes 19 de septiembre, las actividades se distribuyen de la siguiente forma:

Etapa	Subetapa	Actividades	Semana													Responsable
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
			Sept		Octubre					Noviembre			Diciembre			
			19	26	3	10	17	24	31	7	14	21	28	5	12	
I. Planeación del estudio y ajuste metodológico	Inicio del estudio	Constitución de equipo contraparte	X													GfK - ISL
		Taller de inducción	X													GfK - ISL
		Revisión del diseño del estudio	X													GfK
		Revisión de cronograma	X													GfK
	Revisión y rediseño de cuestionario	Revisión de antecedentes teóricos y de investigación	X	X												GfK
		Rediseño de instrumentos		X												GfK
		Aprobación de instrumentos finales			X											ISL
	Pretest	Entrega de base de datos para pretest			X											ISL
		Diseño de muestra de pretest		X												GfK
		Diseño de capacitación de encuestadores			X											GfK
		Capacitación de encuestadores y reclutadores			X											GfK
		Pretest			X											GfK
		Análisis de pretest			X											GfK
		Revisión y ajuste de cuestionario			X											GfK
		Reunión de revisión de instrumento			X											GfK - ISL
		Aprobación de instrumentos finales			X	X										GfK
	Primer Informe de Avance	Diseño de informe de Primer Informe de avance		X	X	X										GfK
		Entrega de Primer Informe de Avance					X									GfK
		Reunión de presentación de Primer Informe de Avance					X									GfK - ISL
		Revisión de la contraparte					X									ISL
		Incorporación de comentarios y/o cambios a Primer Informe de Avance							X							GfK
Reentrega de Primer Informe de Avance								X							GfK	
II. Trabajo de	Planeación	Planeación del trabajo de campo		X	X										GfK	

4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA METODOLOGÍA

En esta oportunidad, el estudio es de orden cuantitativo.

A continuación se detallará la propuesta metodológica para cada una de las técnicas del estudio.

4.1. Encuesta a usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral

La principal técnica a aplicar será la encuesta telefónica aplicada por encuestador. Este instrumento permitirá medir la calidad de servicio y construir el Índice de Satisfacción del Servicio del Instituto de Seguridad Laboral.

La aplicación de la técnica se resume en el siguiente cuadro:

Metodología	<ul style="list-style-type: none">• Metodología cuantitativa, diseño muestral probabilístico consistente en muestreo estratificado aporportional, donde prestaciones médicas, preventivas y plataforma de atención son considerados un estratos por sí solos. Prestaciones económicas y asistenciales conforman un único estrato. Las prestaciones médicas se dividirán entre obreros y empleados.• Encuesta telefónica aplicada por encuestador capacitado, con cuestionario semiestructurado de duración máxima de 15 minutos.
Universo	<ul style="list-style-type: none">• Beneficiarios(as) del Instituto de Seguridad Laboral, de 18 años y más, que recibieron los productos en el período de enero a octubre del 2016.
Muestra	<ul style="list-style-type: none">• 1200 casos, lo que corresponde a margen de error máximo de resultados de $\pm 2,83\%$ para resultados globales considerando nivel de confianza de 95%.
Cuotas	<ul style="list-style-type: none">• Cuotas de 300 casos por estrato, cuyo resultados tendrán margen de error máximo de $\pm 5,66\%$ considerando nivel de confianza de 95%.

4.1.1 Universo

El universo se ha 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 asistenciales y Prestaciones Preventivas en el período de enero a octubre del 2016.

El universo está dado por la base de datos validada y limpiada posteriormente a la entrega por parte del Instituto de Seguridad Laboral.

4.1.1.2 Universo

Las bases de datos de cada uno de los productos estratégicos del Instituto de Seguridad Laboral fueron entregadas el día lunes 3 de octubre. La limpieza consistió básicamente en la eliminación de los siguientes campos:

- 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).
- Se eliminan casos sin nombre de Contacto (campo vacío).
- Se eliminan casos cuando no se presente un número de teléfono de contacto.
- A todos los teléfonos fijos se les antepone un número 2 y a los celulares un 9.
- Eliminación de los campos innecesarios para la recolección de información (RUT, fechas de denuncia y/o diagnóstico, fecha de nacimiento del trabajador, entre otras).

A continuación, se presenta una salida con el detalle de la base de datos enviada por el Instituto de Seguridad Laboral, versus los resultados una vez limpiadas por parte del equipo GfK.

Tabla 1: BBDD entregada por el Instituto de Seguridad Laboral y limpiada por GfK Adimark

	Plataforma de atención	Prestaciones médicas		Prestaciones Económicas	Prestaciones preventivas	Total
		Empleados	Obreros			
BBDD enviada por el Instituto de Seguridad Laboral	23672	12810	2013	15189	28848	82532
BBDD limpia por GfK Adimark	13009	12164	956	6675	3132	35936
Diferencia	10663	646	1057	8514	25716	46596

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

El desagregado de cada una de los productos estratégicos por región, se presenta a continuación:

Tabla 2: BBDD entregada por el Instituto de Seguridad Laboral y limpiada por GfK Adimark para segmento de Plataforma de Atención.

	BBDD enviada por el Instituto de Seguridad Laboral	BBDD limpiada por GfK Adimark	Diferencia
XV REGIÓN	380	253	127
I REGIÓN	428	167	261
II REGIÓN	2592	916	1676
III REGIÓN	566	317	249
IV REGIÓN	2846	1278	1568
V REGIÓN	2292	1326	966
VI REGIÓN	2112	1151	961
VII REGIÓN	2652	1656	996
VIII REGIÓN	2740	1623	1117
IX REGIÓN	974	529	445
XIV REGIÓN	365	340	25
X REGIÓN	2905	1628	1277
XI REGIÓN	17	15	2
XII REGIÓN	60	42	18
RM	2743	1768	975
TOTAL	23672	13009	10663

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

Tabla 3: BBDD entregada por el Instituto de Seguridad Laboral y limpiada por GfK Adimark para segmento de Prestaciones Médicas

	BBDD enviada por el Instituto de Seguridad Laboral		BBDD limpiada por GfK Adimark		Diferencia	
	Empleado	Obreros	Empleado	Obreros	Empleado	Obreros
XV REGIÓN	432	0	417	0	15	0
I REGIÓN	0	0	0	0	0	0
II REGIÓN	228	0	224	0	4	0
III REGIÓN	156	0	150	0	6	0
IV REGIÓN	291	4	284	3	7	1
V REGIÓN	853	10	818	6	35	4
VI REGIÓN	685	9	653	7	32	2
VII REGIÓN	760	13	730	7	30	6
VIII REGIÓN	1092	12	1024	5	68	7
IX REGIÓN	935	3	905	2	30	1
XIV REGIÓN	681	3	605	2	76	1
X REGIÓN	701	0	675	0	26	0
XI REGIÓN	61	1	58	1	3	0
XII REGIÓN	281	0	268	0	13	0
RM	5597	1958	5353	923	244	1035
SIN DATO	57	0	0	0	57	0
TOTAL	12810	2013	12164	956	646	1057

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

En el caso de las prestaciones económicas, al realizar un pareo con las otras bases de datos fue posible extraer las regiones de gran parte de los casos.

Tabla 4: BBDD entregada por el Instituto de Seguridad Laboral y limpiada por GfK Adimark para segmento de Prestaciones económicas

	BBDD enviada por el Instituto de Seguridad Laboral	BBDD limpiada por GfK Adimark*	Diferencia
XV REGIÓN	8	47	-39
I REGIÓN	11	144	-133
II REGIÓN	29	133	-104
III REGIÓN	23	66	-43
IV REGIÓN	46	160	-114
V REGIÓN	96	444	-348
VI REGIÓN	65	270	-205
VII REGIÓN	87	194	-107
VIII REGIÓN	235	585	-350
IX REGIÓN	69	312	-243
XIV REGIÓN	27	257	-230
X REGIÓN	61	301	-240
XI REGIÓN	7	31	-24
XII REGIÓN	22	118	-96
RM	276	2183	-1907
SIN DATO	14127	1430	12697
TOTAL	15189	6675	8514

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

Tabla 5: BBDD entregada por el Instituto de Seguridad Laboral y limpiada por GfK Adimark para segmento de Prestaciones preventivas

	BBDD enviada por el Instituto de Seguridad Laboral	BBDD limpiada por GfK Adimark	Diferencia
XV REGIÓN	1263	176	1087
I REGIÓN	1134	137	997
II REGIÓN	1069	92	977
III REGIÓN	727	103	624
IV REGIÓN	1655	203	1452
V REGIÓN	3720	233	3487
VI REGIÓN	2290	324	1966
VII REGIÓN	2258	199	2059
VIII REGIÓN	2629	180	2449
IX REGIÓN	2513	230	2283
XIV REGIÓN	1283	125	1158
X REGIÓN	1236	173	1063
XI REGIÓN	716	77	639
XII REGIÓN	1034	104	930
RM	5321	776	4545
Total	28848	3132	25716

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

4.1.2 Diseño muestral

El diseño muestral corresponde a muestreo probabilístico estratificado aporportional. Esto implica que se trabajará con cuatro estratos en cuanto Beneficiarios(as) de los Productos del Instituto de Seguridad Laboral.

El muestreo estratificado propuesto corresponde a la versión no proporcional, es decir, se ha asignado una cantidad de encuestas para cada uno de los estratos siendo el criterio rector de esta decisión la igualdad de margen de error para cada estrato, correspondiendo a $\pm 5\%$, considerando resultados con máxima varianza y estimado sobre nivel de confianza de 95% en cada caso.

La muestra presentada en la propuesta se presenta a continuación.

Tabla 6: Muestra propuesta

Estrato		Submuestra	Muestra	Margen de error	Nivel de confianza
Plataforma de Atención		--	300	5,66%	95%
Prestaciones Económicas		--	300	5,66%	95%
Prestaciones Médicas	Empleados	150	300	5,66%	95%
	Obreros	150			
Prestaciones Preventivas		--	300	5,66%	95%
Total			1200	2,83%	95%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

Finalmente la muestra propuesta por GfK Adimark es de 1200 casos con margen de error de $\pm 2,83\%$. La muestra propuesta por GfK Adimark asegura margen de error no superior a 5,66% en ninguno de los estratos e igualdad de margen de error entre los cuatro, a un buen nivel de precisión en la estimación de intervalos de resultados a nivel Productos y a nivel total de la muestra para el cálculo del indicador de satisfacción.

Por otra parte, la muestra de cada Producto se repartirá entre las regiones. Como se desconoce la distribución del universo por región, se asignó muestras iguales para 12 regiones y muestra mayor en la V Región, la VIII Región y en la Región Metropolitana.

Tabla 7: Muestra planteada en la propuesta según región

Región	Estrato					Total	Margen de Error
	Plataforma de Atención	Prestaciones Económicas	Prestaciones Médicas		Prestaciones preventivas		
			Empleados	Obreros			
XV Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
I Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
II Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
III Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
IV Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
V Región	22	22	11	11	22	88	10,45%
VI Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
VII Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
VIII Región	22	22	11	11	22	88	10,45%
IX Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
XIV Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
X Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
XI Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
XII Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
RM	40	40	20	20	40	160	7,75%
Total	300	300	300		300	1200	2,83%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

Por otra parte, la muestra se estructurará en 50% hombres y 50% mujeres, con la siguiente distribución:

Tabla 8: Muestra planteada en la propuesta según sexo

Estrato		Cuotas	Muestra	Margen de error	Nivel de confianza
Plataforma de Atención		Hombres	150	8,0%	95%
		Mujeres	150	8,0%	95%
		Total	300	5,66%	95%
Prestaciones Económicas		Hombres	150	8,0%	95%
		Mujeres	150	8,0%	95%
		Total	300	5,66%	95%
Prestaciones Médicas	Empleados	Hombres	75	11,3%	95%
		Mujeres	75	11,3%	95%
		Total	150	8,0%	95%
	Obreros	Hombres	75	11,3%	95%
		Mujeres	75	11,3%	95%
		Total	150	8,0%	95%
Prestaciones preventivas		Hombres	150	8,0%	95%
		Mujeres	150	8,0%	95%
		Total	300	5,66%	95%
Total		Hombres	600	4,0%	95%
		Mujeres	600	4,0%	95%
		Total	1200	2,83%	95%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

4.1.2.1 Diseño muestral corregido⁴

En función del universo, el diseño muestral fue corregido evitar dificultades de contactación en el terreno. Si bien las muestras de cada producto estratégico se mantuvieron, en el caso de Prestaciones Médicas, Económicas y Preventivas no se considerarán las cuotas regionales, sino que se agruparán en cuotas zonales, de la misma forma en que se presentaron los resultados del estudio del año 2015.

En el caso de Prestaciones Económicas, se decidió armar dos cuotas; una entre quienes reciben un subsidio por incapacidad laboral y otra entre quienes reciben otro tipo de prestaciones. Esta situación ocurre porque la primera presenta una base de datos con muchos casos, mientras que en la segunda ocurre lo contrario, queriendo asegurar la presencia de ambos casos en la muestra final.

Al mismo tiempo y, en función de la base de datos recibida, el estrato de Plataforma de atención mantendrá sus cuotas regionales.

Por otra parte, se decidió ignorar el sub estrato de Prestaciones asistenciales en el estrato de Prestaciones económicas, en tanto que, según fue indicado por la contraparte, constituye una proporción muy pequeña de los beneficiarios del segmento.

⁴ A día de la entrega del informe se espera la aprobación del diseño muestral corregido

A continuación se presenta la nueva muestra propuesta a la contraparte:

Tabla 9: Muestra corregida según zona

Región	Estrato					Total
	Plataforma de Atención	Prestaciones Económicas	Prestaciones Médicas		Prestaciones preventivas	
			Empleados	Obreros		
Zona Norte (XV, I II, II y IV)	90	90	66	0	90	360
Zona Centro (V, VI, VII)	58	58	55	1	58	232
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	112	112	99	0	112	448
RM	40	40	20	59	40	160
Total	300	300	300		300	1200

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

Tabla 10: Muestra corregida Plataforma de Atención

Plataforma de Atención		
Zona Norte (XV, I II, II y IV)	XV Región	18
	I Región	18
	II Región	18
	III Región	18
	IV Región	18
Zona Centro (V, VI, VII)	V Región	22
	VI Región	18
	VII Región	18
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	VIII Región	22
	IX Región	18
	XIV Región	18
	X Región	18
	XI Región	18
	XII Región	18
RM	RM	40
Total		300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

Siguiendo lo propuesto respecto a las cuotas de género, se mantendrá la proporción de 50% de hombres y 50% de mujeres para el total de la muestra.

Tabla 11: Muestra corregida según sexo

Estrato		Cuotas	Muestra
Plataforma de Atención		Hombres	150
		Mujeres	150
		Total	300
Prestaciones Económicas		Hombres	150
		Mujeres	150
		Total	300
Prestaciones Médicas	Empleados	Hombres	75
		Mujeres	75
		Total	150
	Obreros	Hombres	75
		Mujeres	75
		Total	150
Prestaciones preventivas		Hombres	150
		Mujeres	150
		Total	300
Total		Hombres	600
		Mujeres	600
		Total	1200

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

4.1.3. Criterios de selección de unidades muestrales en bases de datos del universo.

El procedimiento de trabajo con la base de cada estrato una vez recepcionada será la limpieza (eliminación de casos duplicados, de número sin código área, etc.), la carga en nuestro Sistema CATI y el sorteo de llamados desde el mismo sistema. De esta forma, no habrá intervención de personas en el proceso de sorteo asegurando su condición probabilística.

En relación a la forma de selección de los encuestados, el procedimiento será:

1. Se aplicará sorteo aleatorio simple sobre cada base de datos de cada producto (5 bases de datos por cada segmento). Este sorteo se aplica directamente desde el sistema CATI a ocupar en la captura de los datos, el cual disca números telefónicos en forma aleatoria.
2. Una vez contactada la persona, se procederá a aplicar preguntas filtros que permitirán determinar si corresponde al perfil del universo (beneficiario del producto en el período especificado, edad y disposición a contestar la encuesta).

4.1.4 La aplicación de la técnica.

La encuesta será aplicada por encuestadores capacitados para tal efecto. Una vez habilitados en la aplicación de la encuesta y confirmados en el listado oficial de encuestadores, podrán iniciar el trabajo de levantamiento de información.

La encuesta será aplicada en Call Center, el que cuenta con sistema CATI. Esto significa que habrá un encuestador telefónico interactuando con el encuestado y leyendo la encuesta, pero los datos serán ingresados en línea al software de captura. El encuestador deberá estar disponible para reagendar en caso que el respondiente lo solicite.

El 100% de las encuestas aplicadas serán grabadas en audio, cuyos registros se entregarán al final del estudio.

En caso que no se logren concretar todas las encuestas para completar la muestra, GfK aplicará encuestas presenciales para completar la cuota pendiente. Esta técnica será aplicada, sin embargo, en las etapas finales del terreno, de tal manera de priorizar la aplicación telefónica como técnica principal.

No obstante, se restringe el uso de la encuesta presencial a dos condiciones:

- Sólo en caso de haberse descartado la posibilidad de obtener la muestra telefónicamente, con objeto de no romper la comparabilidad de la información metodológicamente con el año 2014.
- Si se trata de encuesta a lograr en la Región Metropolitana, dado que los acotados tiempos de levantamiento de la muestra no permiten implementar, aplicar, traer el material de la RM, digitar y codificar dentro del cronograma propuesto.

4.1.5 Recorrido de la base e intentos de captura de datos.

En la medida que se generen los llamados en forma aleatoria, se irá construyendo el recorrido de la base de datos, el que consiste en un informe en Excel que contiene toda la información de la contactación telefónica: fecha, resultado del contacto, número de intentos, persona contactada cuando se logra el contacto, reagendamiento, entre otros datos. A continuación, de manera preliminar se presenta un esquema con la información que tendrá el recorrido de la base de datos de cada uno de los productos estratégicos del estudio.

Tabla 12: Formato de recorrido de la base de datos

	Teléfono fuera Servicio	No existe número Tono Fax/No func. Disc	Grabadora	No Answer	Teléfono Ocupado	Equivocado	Llamar nuevamente Contac	Llamar nuevamente	No Contactable	No quiere encuesta	Encuesta Completa	Caída por filtro	Falleció	Se Cortó el llamado	No quiso seguir escuchando
Zona Norte															
Zona Centro															
Zona Sur															
Región Metropolitana															
Total general															

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

5. INFORME DE PRETEST

El objetivo del pretest fue generar una primera aproximación a la aplicación del instrumento, de tal forma de poder detectar dificultades en la comprensión de las preguntas, conceptos que no lograron entenderse en su totalidad, conocer la duración del cuestionario, entre otros. En este estudio, los cuestionarios son muy similares a los realizados en 2015, teniendo mínimas variaciones en cada uno de ellos.

En el caso de este año, el pretest resultó de utilidad para ratificar las preguntas del año anterior y determinar si su inclusión significó cambios sustantivos en la duración del cuestionario, así como su recepción y comprensión.

El pretest fue aplicado entre los días miércoles 05 y jueves 06 de octubre por un grupo de encuestadores de Call Center. A continuación se presentan las condiciones en que el pretest fue aplicado y sus modificaciones en función de los resultados.

5.1 Muestra planeada y final

Una vez concluido el diseño del cuestionario, se procedió a planificar el pretest con el objetivo de verificar el cumplimiento de la duración de la encuesta y la correcta comprensión de la preguntas.

El pretest del cuestionario se realizó tanto en la Región Metropolitana como en el resto de las regiones del país. La muestra planeada fue de 25 casos y se distribuyó de la siguiente manera:

Tabla 13: Muestra planeada de pretest

Estrato		Total por estrato
Plataforma de Atención		5
Prestaciones Económicas		5
Prestaciones Médicas	Empleados	10
	Obreros	
Prestaciones preventivas		5
Total		25

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

Después del terreno del pretest, la muestra fue de 5 casos por cada estrato. A continuación se presenta la distribución de los casos:

Tabla 14: Muestra obtenida en pretest

Estrato		Total por estrato
Plataforma de Atención		5
Prestaciones Económicas		5
Prestaciones Médicas	Empleados	10
	Obreros	
Prestaciones preventivas		5
Total		25

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

5.2 Condiciones y funcionamiento de los cuestionarios

Según fue señalado por los encuestadores que realizaron el pretest, el cuestionario no presentó mayores dificultades, siendo destacado por su simpleza y facilidad para ser aplicado. A continuación se detallan las características de la aplicación del pretest en cada uno de los estratos que constituyen el estudio.

5.2.1 Plataforma de atención

En el pretest, dos contactos indicaron que no habían sido ellos los que realizaron trámites en alguna de las plataformas, si no que fue un tercero quien realizó el trámite por ellos. Según lo mencionado en capacitación no se realiza encuesta. Solo al contacto en base.

En total, el cuestionario tuvo una duración promedio de 15 minutos.

Todas las preguntas fueron comprendidas correctamente, por lo que no fue necesaria la corrección de ninguna de ellas.

5.2.2 Prestaciones médicas - Obreros

En el pretest, no se presentan dudas por parte de los encuestados (usuarios y usuarias) y tampoco se presentan inconvenientes.

Todas las preguntas fueron comprendidas de manera correcta, por lo que no fue necesario realizar una corrección en ninguna de ellas.

5.2.3 Prestaciones médicas - Empleados

Durante la realización del pretest aparecieron varios casos que declararon no haber visitado el Instituto de seguridad Laboral (ISL).

Las personas manifiestan no conocer el Instituto de Seguridad Laboral, reconocen mejor las siglas ISL. Por otra parte, preguntan bastante sobre diferencia en ISL, IST, ISP (hay una pregunta específicamente en que evalúa estas entidades).

5.2.4 Prestaciones económicas

En cuanto al pretest de las prestaciones económicas no hay comentarios, el script funciona sin problemas. Por lo que no ha sido necesario realizar alguna corrección en las preguntas del cuestionario.

5.2.5 Prestaciones preventivas

Durante la realización de las encuestas las personas que responden no ubicar a contacto base, se solicita hablar con RRHH o Prevencionista de Riesgo, pero de todas maneras indican que persona no existe en la empresa, no la conocen (salieron como equivocados). La mayoría de las empresas o lugares a los que se llamó eran pequeño, jardines infantiles, por ejemplo.

6. CUESTIONARIOS AJUSTADOS Y DIAGRAMADOS

6.1 Encuesta de Plataforma de Atención



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS
ISL 2016
PLATAFORMAS DE ATENCIÓN
SAM: 16901-P – Etapa 1

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.

81. En el último año, ¿usted...? LEER CADA ALTERNATIVA. SI NO TUVO NINGUN TIPO DE CONTACTO, AGRADECER Y TERMINAR.

82. Y considerando el último año, ¿cuántas veces usted...? LEER CADA ALTERNATIVA EN F1=1.

TABLA CON ALTERNATIVAS A LEER PARA LAS PREGUNTAS S1 Y S2.

	S1. CONTACTO CON CANALES		S2. Nº DE CONTACTO S
	SI	NO	
A	Fue a la Sucursal u oficina de atención del Instituto de Seguridad Laboral	1	2
B	Usó el Número de atención telefónica de Instituto de Seguridad Laboral (números publicados en el sitio web institucional)	1	2
C	Vistó la Página Web de Instituto de Seguridad Laboral (www.isl.gob.cl)	1	2

83. ¿Cuál es su edad? _____ (ANOTAR. SI ES MENOR DE 18 AÑOS, AGRADECER Y TERMINAR)

84. Sexo. (ANOTAR SIN CONSULTAR)

1. Hombre 2. Mujer

85. Ese o esos contactos que usted tuvo con el Instituto de Seguridad Laboral en oficinas de atención, atención telefónica o página web fueron como... (LEER ALTERNATIVAS. MULTIPLE)

1	Trabajador de empresa afiliada al Instituto de Seguridad Laboral
2	Familiar de trabajador afiliado
3	Empleador o representante de empresa afiliada
4	Acompañando a alguien pero no necesariamente tienen vínculo con el trabajador o empresa
5	Otro, ¿cuál? _____

MÓDULO II: SATISFACCIÓN Y LEALTAD

A1. 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?

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

A2. APLICAR SOLO SI EN P1 RESPONDE DE 1 A 4: ¿Por qué usted califica así?

A3. 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
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------

A4. Y de 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad NO volvería a recurrir al Instituto de Seguridad Laboral" y 7 es "Con toda seguridad SI volvería a recurrir al Instituto de Seguridad Laboral", si usted pudiera elegir entre ISL y otras alternativas ¿Qué tan probable es que usted vuelva a recurrir al ISL si sufriera una situación similar?

Con toda seguridad NO volvería a recurrir	1	2	3	4	5	6	7	Con toda seguridad SI volvería a recurrir
---	---	---	---	---	---	---	---	---

MÓDULO III: OFICINAS DE ATENCIÓN INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

APLICAR MÓDULO SOLO SI 1=1 (VISTÓ LA SUCURSAL)

B1. 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
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

B2. SÓLO PARA LOS QUE EVALUARON CON NOTA 1 A 4 EN B1 → ¿Qué es lo que esperaba recibir del servicio y que a su juicio no se cumplió?

B3. ¿Dónde se encontraba la sucursal de ISL que usted visitó... LEER ALTERNATIVAS (RM)

1	En instalaciones de ISL
2	En instalaciones oficina de IPS
3	Mujual CCHC
4	En Clientes
5	ACHS
6	Hospital
7	Otro, ¿Cuál? _____
8	No sabe

B4. ¿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 de indemnización.
2	Realizar/entregar una denuncia (DIAT) por Accidente del Trabajo	9	Solicitud 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? _____	

B5. ¿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: _____

B6. 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
----------------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

B7. 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
Presentación y despedida del ejecutivo de atención	
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	
La respetuosos 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	

(97=No aplica; 98=No sabe; 99=No responde)

B8. 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)

B9. De 1 a 7, ¿con qué nota calificaría los siguientes aspectos de Infraestructura o diseño de las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral?

	NOTA
El lugar de atención en general	
El espacio de la sucursal	
Lo adecuado de los accesos para todo tipo de público	
La comodidad y espacio de la sala de espera de turno de atención	
La comodidad del lugar para las personas que concurren con niños pequeños	
La comodidad del lugar donde atendieron su requerimiento	
Dispensador para números de atención	
La limpieza y orden del lugar	
La señalización de las áreas de atención, es decir, letreros, señales o carteles que ayudan a los usuarios a orientarse dentro de la sucursal	
La zona de auto atención	
La cantidad de funcionarios o módulos atendiendo, en relación con la cantidad de público por atender	
El respeto del orden de atención	
Las facilidades con que cuenta la oficina para personas con discapacidad (rampas con barandas para personas con limitaciones para desplazarse)	
El espacio privado para atender al público	
Los baños públicos del lugar	
La facilidad para llegar hasta las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral	
El letrero de identificación del Instituto de Seguridad Laboral	

(97=No aplica; 98=No sabe; 99=No responde)

B10. ¿Y tuvo algún problema en su visita a la oficina del Instituto de Seguridad Laboral?

1. Sí 2. No..... PASAR A B14

B11. ¿Qué problema tuvo? (ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)

B12. ¿Usted comunicó ese problema al algún funcionario del Instituto de Seguridad Laboral?

1. Sí 2. No..... PASAR A B14

B13. ¿Y le solucionaron el problema?

1. Sí 2. No

B14. ¿Se sintió discriminado(a) de alguna manera en la atención que recibió en la Sucursal de Instituto de Seguridad Laboral?

1. Sí 2. No ... SALTAR A C1

B15. ¿De qué forma se sintió discriminado(a)?

MÓDULO IV: ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

APLICAR MÓDULO SOLO SI SE LLAMÓ AL NÚMERO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA REGIONAL

C1. 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
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

C2. 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?

C3. ¿Cuál fue la principal razón para llamar al número de atención telefónica del Instituto de Seguridad Laboral? (ESPONTÁNEA, MÚLTIPLE)

1	¿Qué hacer en caso de accidentes? (Denuncias de Accidentes Laborales)
2	Solicitud de certificados (afiliación, siniestralidad, accidentabilidad)
3	Exámenes ocupacionales, capacitaciones, asesorías
4	Dónde presentar licencia médica por accidentes laborales
5	Por dudas por diferencia de tasa, ¿qué hacer?
6	Afiliación como trabajador independiente dueño o socio de empresa
7	Cómo adherir a ISL
8	Cómo obtener certificado afiliación
9	¿Qué tasa debo cotizar por accidentes?
10	Pago Pensión y/o Indemnización

11	Pago Licencias Médicas
12	Por Asignación Familiar
13	Prorrogas de Orfandad y Viudez
14	Fechas de Pagos de Prorrogas
15	Fecha de Pago retroactivo de asignación familiar y prorrogas
16	Fecha de pago de reembolsos
17	Orientación Afiliación Trabajadores Independientes
18	Problemas con Brevetes
19	Solicitud Talón de Pago
	Otros, ¿Cuál? _____

C4. 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 qué nota calificaría los siguientes momentos del proceso de atención telefónica?

	NOTA
Encontrar el número de teléfono de atención telefónica 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	

C5. 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
Presentación y despedida del ejecutivo de atención	
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 solidarizar información	
El personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento	

(97=No aplica; 98=No sabe; 99=No responde)

C6. Pensando en la respuesta que recibió a su solicitud en la atención telefónica del ISL, De 1 a 7, ¿con qué nota calificaría los siguientes aspectos?

	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	

C7. Desde que llamó hasta que lo atendieron, ¿cuántos minutos debió esperar? (SI HA LLAMADO MÁS DE UNA VEZ, POR FAVOR CONSIDERE SU ÚLTIMA LLAMADA).

Minutos: _____

C8. 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
----------------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

C9. ¿Cuántas veces tuvo que llamar hasta ser atendido por alguien en el teléfono regional? Si ha llamado más de una vez, por favor considere su última llamada. (SI EL RESPONDIENTE INDICA QUE LE RESPONDIERON AL PRIMER LLAMADO, REGISTRAR CON EL NÚMERO 0.)

Nº veces	_____
----------	-------

(98=No sabe; 99=No responde)

C10. ¿Y tuvo algún problema en su llamada o en la atención entregada por el número telefónico del Instituto de Seguridad Laboral?

1. Sí 2. No..... PASAR A C14

C11 ¿Qué problema tuvo? (ESPONTÁNEA Y MÚLTIPLE)

C12 ¿Usted comunicó ese problema al algún funcionario del Instituto de Seguridad Laboral?

1. Sí 2. No.... PASAR A C14

C13 ¿Y le solucionaron el problema?

1. Sí 2. No

C14 ¿Se sintió discriminado(a) de alguna manera en la atención que recibió por el número telefónico del Instituto de Seguridad Laboral?

2. Sí 2. No ... SALTAR A D1

C16 ¿De qué forma se sintió discriminado(a)?

MÓDULO V: PLATAFORMA ATENCION EN INTERNET

APLICAR MÓDULO SOLO SI SE VISITÓ PAGINA WEB

D1 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
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

D2 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?

D3 ¿Cuál fue la principal razón para visitar el sitio web del Instituto de Seguridad Laboral? (ESPONTÁNEA, MÚLTIPLE, ESCUCHAR Y CLASIFICAR)

1	Buscar información general
2	Conocer información sobre seguridad laboral
3	Solicitar certificados
4	Realizar trámites en línea
5	Consultas sobre beneficios económicos
6	Búsqueda y/o descarga de formularios o fichas para realizar trámites

7	Realizar denuncias
8	Información sobre trabajadores
9	Actualizar información
10	Trámites sobre prestaciones médicas
	Otros ¿Cuál?

D4 ¿Logro su objetivo al utilizar el sitio web del Instituto de Seguridad Laboral?

1. Sí...PASAR A D6 2. No

D6 ¿Por qué no? (ESPONTÁNEA, MÚLTIPLE)

D8 De 1 a 7, como en el colegio, con qué nota evaluaría los siguientes aspectos del sitio web del Instituto de Seguridad Laboral?

	NOTA
La facilidad para encontrar en el sitio la información o servicio que necesitaba.	
La facilidad para navegar por el sitio.	
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 del sitio).	
La facilidad para acceder y descargar lo que usted necesitaba	
La seguridad que experimentó al usar los servicios/trámites del sitio.	

D7 En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Nada de esfuerzo" y 7 es "Mucho Esfuerzo" ¿Cuánto le ha costado usar el sitio web del Instituto de Seguridad Laboral para resolver dudas/consultas?

Nada de Esfuerzo	1	2	3	4	5	6	7	Mucho Esfuerzo
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

D8 ¿Usted ha accedido a algún formulario, certificado o documento, tales como Formulario de Denuncia, formulario OIRS, Talón de pago para trabajadores independientes, entre otros, desde sitio web para llenarlo y entregarlo posteriormente en la sucursal del Instituto o en otro organismo?

1. Sí 2. No.... PASAR A D10

MÓDULO VIII: DESCRIPCIÓN DEL RESPONDIENTE

LEER: Sólo para poder clasificar sus datos con los de otras personas, debo preguntarle...

G1 ¿Usted es... LEER ALTERNATIVAS. RESPUESTA ÚNICA

1	Trabajador de un servicio público
2	Trabajador de una empresa privada
3	Familiar de trabajador(a) adscrito al Instituto
4	Empleado (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/adscrita al Instituto
Otro ¿cuál?	

G2 ¿Usted pertenece a alguna de las siguientes etnias? (LEER ALTERNATIVAS 1 A 8. RESPUESTA ÚNICA)

1	Ancashino	6	Rapa Nui
2	Aymara	7	Kawesqhar
3	Mapuche	8	Etnia Extranjera
4	Coya	9	Ninguna
5	Quechua	10	NS/NR

G3 ¿Cuál es su nacionalidad?

1	Chileno	5	Colombiano
2	Peruano	6	Boliviano
3	Argentino	7	Haitiano
4	Uruguayo	8	Otro ¿Cuál?

G4 ¿Posee alguna discapacidad? (LEER ALTERNATIVAS 1 A 6. 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	Otro ¿Cuál?	
4	Dificultad Física	99	Ninguna... PASAR A P55

G5 Y usted ¿Está inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad (RND)?

1. SI 2.- No 99. NS

G6 ¿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
99	No sabe
99	No responde

G7 ¿Cuál es su nivel de educación?

G8 (APLICAR SOLO SI NO ES EL JEFE DE HOGAR) ¿Y el del jefe de su hogar?

	G7 ENCUESTADO	G8 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

G9 ¿A qué se dedica usted específicamente en su trabajo? (PREGUNTAR POR EL BENEFICIARIO DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL EN CASO QUE NO SEA EL ENCUESTADO CONSULTAR SIEMPRE POR LA PERSONA DE LA BASE DE DATOS) ANOTAR DETALLADAMENTE.

G10 ¿En qué consiste su actividad principal?

G11 PREGUNTAR SOLO SI NO ES EL JEFE DE HOGAR: ¿En qué consiste la actividad principal del jefe de su Hogar?

	G10 ENCUESTADO	G11 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 (bosco, 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, Tropeo 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

G12 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 defensas; 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

G13 APLICAR SÓLO 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

- A4. 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 ¿Qué tan probable es que usted vuelva a recurrir al ISL 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
---	---	---	---	---	---	---	---	---

- A5. Ahora vamos a evaluar la atención que usted recibió en (NOMBRAR PRESTADOR MÉDICO UTILIZADO SEGÚN BBDO) 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
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

- A6. Pensando en la atención recibida en (NOMBRAR PRESTADOR MÉDICO UTILIZADO SEGÚN BBDO), 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.

- B1. 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 El centro de salud/hospital/clínica donde se atendió	
C Atención en el Instituto de Seguridad Laboral (Módulo, oficina o atención telefónica)	
D Primera atención médica (Contacto con primer médico)	
E Entrega del diagnóstico por parte del médico	
F Realización de exámenes	
G Realización de control médico	
H (SÓLO SI F7=1) Realización del tratamiento	
I (SÓLO SI F6=2) Hospitalización	
J Proceso de término de atención (alta médica)	
K Proceso de transporte entregado por la (MUTUAL DE SEGURIDAD/AOHS/OTRO)	

(97: NO APLICA, 98: NO SABE, 99: NO RESPONDE)

- B2. 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"

	NO	D	NA + NO	DA	MA	NA	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	97	98	99
B El lugar en que me tuve que hacer el tratamiento me quedaba cerca	1	2	3	4	5	97	98	99
C Me atendieron en un tiempo razonable	1	2	3	4	5	97	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	97	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	97	98	99
F El personal administrativo me indicó claramente cuánto duraría cada etapa de la atención	1	2	3	4	5	97	98	99
G Durante mi atención de salud, el personal estuvo siempre dispuesto a ayudarme	1	2	3	4	5	97	98	99
H Siempre que me dieron horas, las fechas y horarios se cumplieron	1	2	3	4	5	97	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	97	98	99
J Me entregaron correctamente información sobre los beneficios a los que puedo optar	1	2	3	4	5	97	98	99

MÓDULO IV: LICENCIA MÉDICA

- C1 ¿Usted quedó con Licencia Médica producto de su accidente o enfermedad?

1. SI 2. NO

- C2 ¿Usted solicitó la licencia médica?

1. SI 2. NO.....PASAR A D1

- C3 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
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

- C4 SI C3= 1 A 4 ¿Por qué usted califica así?

- C5 ¿Usted apeló el resultado de su licencia?

1. SÍ (CONTINUAR)

2. No (PASAR A D1)

C6 ¿Dónde realizó esta apelación? LEER ALTERNATIVAS (MÚLTIPLE)

1	COMPIN
2	SUSESO
Otro ¿Cuál?	

C7 ¿Aproximadamente cuánto tiempo debió esperar desde que apeló hasta que le informaron sobre su resolución?

Años: _____ Meses: _____ DÍAS: _____

C8 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 requiere

MÓDULO V: IMAGEN ISL

D1 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 –como servicio público- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5	98	99
2	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución confiable	1	2	3	4	5	98	99
3	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- se preocupa de todos los usuarios	1	2	3	4	5	98	99
4	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución innovadora	1	2	3	4	5	98	99
5	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una gran institución	1	2	3	4	5	98	99
6	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- me da seguridad	1	2	3	4	5	98	99
7	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es inclusivo (no discrimina)	1	2	3	4	5	98	99
8	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- entrega servicios de calidad	1	2	3	4	5	98	99

D2 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	Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de Construcción	1	2	3	4	5	6	7	98	99
2	Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3	Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
4	Instituto Seguridad del Trabajo (IST)	1	2	3	4	5	6	7	98	99

D3 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
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

D4 ¿Usted conoce la ley de accidentes del trabajo?

1. Si 2. No

MÓDULO VI: DESCRIPCIÓN DEL RESPONDIENTE

LEER: Sólo para poder clasificar sus datos con los de otras personas, debo preguntarle...

E1 ¿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	Empleado (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/aherida al Instituto
Otro ¿Cuál?	

E2 ¿Usted pertenece a alguna de las siguientes etnias? (LEER ALTERNATIVAS 1 A 8. RESPUESTA ÚNICA)

1	Azcatameño	6	Rapa Nui
2	Aymara	7	Kaweshkar
3	Mapuche	8	Etnia Extranjera
4	Coya	9	Ninguna
5	Quechua	10	NS/NR

E3 ¿Cuál es su nacionalidad?

1	Chileno	5	Colombiano
2	Peruano	6	Boliviano
3	Argentino	7	Haitiano
4	Uruguayo	8	Otro ¿Cuál?

E4 ¿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	Otro ¿Cuál?	
4	Dificultad Física	98	Ninguna... PASAR A E6

E5 Y usted ¿Está inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad (RND)?

1. Si 2. No 98. NS

E6 ¿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

E7 ¿Cuál es su nivel de educación?

E8 (APLICAR SOLO SI NO ES EL JEFE DE HOGAR) ¿Y el del jefe de su hogar?

	E7. ENCUESTADO	E8. 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

E9 A qué se dedica usted específicamente en su trabajo? (PREGUNTAR POR EL BENEFICIARIO DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL, EN CASO QUE NO SEA EL ENCUESTADO CONSULTAR SIEMPRE POR LA PERSONA DE LA BASE DE DATOS) ANOTAR DETALLADAMENTE.

E10 ¿En qué consiste su actividad principal?

E11 PREGUNTAR SOLO SI NO ES EL JEFE DE HOGAR: ¿En qué consiste la actividad principal del jefe de su hogar?

	E10 ENCUESTADO	E11 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 (taxis, 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 mediana 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

E12 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	Educación
14	Servicios sociales y de salud
15	Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales
16	Hogares privados con servicio doméstico
17	Otros

E13 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

A3 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 el proceso vivido (trámites, atención médica, tratamientos posteriores)?

Comentarios Negativos	1	2	3	4	5	6	7	Comentarios Positivos
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------

A4 Y de 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad NO volvería a acudir" y 7 es "Con toda seguridad SI volvería a acudir". ¿Qué tan probable es que usted vuelva a recurrir a los lugares donde acudió si ocurriera una situación similar?

Con toda seguridad NO volvería a acudir	1	2	3	4	5	6	7	Con toda seguridad SI volvería a acudir
---	---	---	---	---	---	---	---	---

A5 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
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

A6 Pensando en la atención recibida en (NOMBRAR PRESTADOR MÉDICO UTILIZADO SEGÚN BBDD), 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.

B1 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	El centro de salud/hospital/clínica donde se atendió
C	Atención en el Instituto de Seguridad Laboral (Módulo, oficina o atención telefónica)
D	Primera atención médica (Contacto con primer médico)
E	Entrega del diagnóstico por parte del médico
F	Realización de exámenes
G	Realización de control médico
H	(SÓLO SI B7=1) Realización del tratamiento

I	(SÓLO SI B6=2) Hospitalización	
J	Proceso de término de atención (alta médica)	
K	Proceso de transporte entregado por la (MUTUAL DE SEGURIDAD/ACHS/OTRO)	

(B7: NO APLICA, B8: NO SABE, B9: NO RESPONDE)

B2 Ahora, le voy a leer una serie de afirmaciones y utilizando una escala de 1 a 6 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	NA	NB	NR
A	El lugar donde se atendió contó con todos los equipos para tratar mi accidente laboral o enfermedad profesional	1	2	3	4	5	97	98 99
B	El lugar en que me tuve que hacer el tratamiento me quedaba cerca	1	2	3	4	5	97	98 99
C	Me atendieron en un tiempo razonable	1	2	3	4	5	97	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	97	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	97	98 99
F	El personal administrativo me indicó claramente cuánto duraría cada etapa de la atención	1	2	3	4	5	97	98 99
G	Durante mi atención de salud, el personal estuvo siempre dispuesto a ayudarme	1	2	3	4	5	97	98 99
H	Siempre que me dieron horas, las fechas y horarios se cumplieron	1	2	3	4	5	97	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	97	98 99
J	Me entregaron correctamente información sobre los beneficios a los que puedo optar	1	2	3	4	5	97	98 99

MÓDULO IV: LICENCIA MÉDICA

C1 ¿Usted quedó con Licencia Médica producto de su accidente o enfermedad?

1. SI 2. NO

C2 ¿Usted solicitó la licencia médica?

1. SI 2. NO.....PASAR A D1

C3 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
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

C4 SI C3= 1 A 4 ¿Por qué usted calificó así?

C5 ¿Usted apeló el resultado de su licencia?

1. SI (CONTINUAR) 2. No (PASAR A D1)

C6 ¿Dónde realizó esta apelación? LEER ALTERNATIVAS (MÚLTIPLE)

1	COMFIN
2	SUBSEGO
Otro, ¿cuál?	

C7 ¿Aproximadamente cuánto tiempo debió esperar desde que apeló hasta que le informaron sobre su resolución?

Años: _____ Meses: _____ DÍAS: _____

C8 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

D1 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 –como servicio público–son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5	99
2	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público– es una institución confiable	1	2	3	4	5	99
3	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público– se preocupa de todos los usuarios	1	2	3	4	5	99
4	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público– es una institución innovadora	1	2	3	4	5	99
5	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público– es una gran institución	1	2	3	4	5	99
6	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público– me da seguridad	1	2	3	4	5	99
7	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público– es inclusivo (no discrimina)	1	2	3	4	5	99
8	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público– entrega servicios de calidad	1	2	3	4	5	99

D2 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	Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de Construcción	1	2	3	4	5	6	7
2	Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)	1	2	3	4	5	6	7
3	Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	1	2	3	4	5	6	7
4	Instituto Seguridad del Trabajo (IST)	1	2	3	4	5	6	7

D3 Considerando los diversos temas por los que le ha consultado, de 1 a 7, donde 1 es "Muy insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con el proceso vivido (trámites, atención médica, tratamientos posteriores)?

Muy insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

D4 ¿Usted conoce la ley de accidentes del trabajo?

1. SI 2. No

MÓDULO VI: DESCRIPCIÓN DEL RESPONDIENTE

LEER: Sólo para poder clasificar sus datos con los de otras personas, debo preguntarle...

E1 ¿Usted es... LEER ALTERNATIVAS

1	Trabajador de un servicio público
2	Trabajador de una empresa privada
3	Familiar de trabajador(a) adscrito al Instituto
4	Empleado (dueño o representante) de empresa privada
5	Trabajador de casa particular (asesora del hogar, jardinero, etc)
6	Trabajador independiente (por cuenta propia)
7	Contador de empresa afiliada/adherida al Instituto
Otro, ¿cuál?	

E2 ¿Usted pertenece a alguna de las siguientes etnias? (LEER ALTERNATIVAS 1 A 5. RESPUESTA UNICA)

1	Araucario	6	Rapa Nui
2	Aymara	7	Kaweshkar
3	Mapuche	8	Etnia Extranjera
4	Coye	9	Ninguna
5	Quechua	10	NS/NR

E3 ¿Cuál es su nacionalidad?

1	Chileno	5	Colombiano
2	Peruano	6	Boliviano
3	Argentino	7	Italiano
4	Uruguayo	8	Otro ¿Cuál?

E4 ¿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	Otro ¿Cuál?	
4	Dificultad Física	99	Ninguna... PASAR A G6

E5 Y usted ¿Está inscrito en el Registro Nacional de Discapacitados (RND)?

1. SI 2. No 99. NS

E6 ¿Cuál es su relación con el Jefe de su Hogar?

1	Es el Jefe de Hogar
2	Espos(a)l) pareja del jefe de hogar
3	Hija(a)l) del Jefe de Hogar
4	Padre, madre, suegro(a) del Jefe de Hogar
5	Otro, familiar
6	Otro, no familiar
99	No sabe
99	No responde

E7 ¿Cuál es su nivel de educación?

E8 (APLICAR SOLO SI NO ES EL JEFE DE HOGAR) ¿Y el del jefe de su hogar?

	E7 ENCUESTADO	E8 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

E9 A qué se dedica usted específicamente en su trabajo? (PREGUNTAR POR EL BENEFICIARIO DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL. EN CASO QUE NO SEA EL ENCUESTADO CONSULTAR SIEMPRE POR LA PERSONA DE LA BASE DE DATOS) ANOTAR DETALLADAMENTE.

E10 ¿En qué consiste su actividad principal?

E11 PREGUNTAR SOLO SI NO ES EL JEFE DE HOGAR: ¿En qué consiste la actividad principal del Jefe de su Hogar?

	E10 ENCUESTADO	E11 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 musical), Profesor Titulo 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

E12 SOLO 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

E13 PARA SOLO A QUIENES INDICAN EN QUE NO TRABAJAN, ¿Y específicamente cuál es su actividad?

1	Estudia
2	Labora en el Hogar / Dueño de casa
3	Está buscando trabajo
4	Jubilado o pensionado
5	Otro
99	No responde

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACION

B15. ¿Recibió solución a su problema por parte del ISL?

1	Si
2	No
3	Aún no recibí respuesta

MÓDULO IV: PAGO DEL BENEFICIO

C1. Respecto a su primer pago ¿ISL dio aviso que estaba listo?

1	Si
2	No - PASAR A C3
3	Aún no recibí respuesta - PASAR A D1

C2. ¿Cuánto tiempo pasó desde que se le avisó hasta que usted cobró el primer pago?

Años: _____ Meses: _____ Días: _____

C3. Con notas de 1 a 7, como en el colegio ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos del primer pago?

	NOTA
1. Forma en que se realizó el primer pago	
2. El lugar de pago	
3. El tiempo que debió esperar hasta el primer pago	

MÓDULO V: IMAGEN ISL

D1. 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 (ISL)?

	MD	D	N	A	MA	NS	NR
1. En el Instituto de Seguridad Laboral -como servicio público- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5	98	99
2. El Instituto de Seguridad Laboral -como servicio público- es una institución confiable	1	2	3	4	5	98	99
3. El Instituto de Seguridad Laboral -como servicio público- se preocupa de todos los usuarios	1	2	3	4	5	98	99
4. El Instituto de Seguridad Laboral -como servicio público- es una institución innovadora	1	2	3	4	5	98	99
5. El Instituto de Seguridad Laboral -como servicio público- es una gran institución	1	2	3	4	5	98	99
6. El Instituto de Seguridad Laboral -como servicio público- me da seguridad	1	2	3	4	5	98	99
7. El Instituto de Seguridad Laboral -como servicio público- es inclusivo (no discrimina)	1	2	3	4	5	98	99
8. El Instituto de Seguridad Laboral -como servicio público- entrega servicios de calidad	1	2	3	4	5	98	99

D2. 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. Mutual de Seguridad de la Cámara de la Construcción	1	2	3	4	5	6	7	98	99
2. Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3. Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
4. Instituto de Seguridad del Trabajo (IST)	1	2	3	4	5	6	7	98	99

D3. 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
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

D4. ¿Usted conoce la ley de accidentes del trabajo?

1. Si 2. No

MÓDULO VI: DESCRIPCIÓN DEL RESPONDIENTE

LEER: Sólo para poder clasificar sus datos con los de otras personas, debo preguntarle...

E1. ¿Usted es... LEER ALTERNATIVAS

1	Trabajador de un servicio público
2	Trabajador de una empresa privada
3	Familiar de trabajador(a) adscrito al Instituto
4	Empleado (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?	

E2. ¿Usted pertenece a alguna de las siguientes etnias? (LEER ALTERNATIVAS 1 A 8. RESPUESTA ÚNICA)

1	Ancashino	6	Rapa Nui
2	Aymara	7	Kaweshkar
3	Mapuche	8	Etnia Extranjera
4	Coya	9	Ninguna
5	Quechua	10	NS/NR

6.5 Encuesta de Prestaciones Económicas



**EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS ISL 2016
PRESTACIONES PREVENTIVAS
SAM: 16901-P – Etapa 5**

FOLIO:

INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO (BBDD)

EMPRESA	
Teléfono	
COMUNA	
REGION	

MÓDULO I: PRESENTACIÓN Y FILTRO

SOLICITAR HABLAR CON PERSONA EN BASE DE DATOS

LEER: Buenos días/tardes. Mi nombre es _____ y trabajo para la empresa GfK Admark. 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 Instituto de Seguridad Laboral nos ha informado que su empresa recibió una prestación preventiva como asesoría, capacitación entre otras, durante el último año.

¿Podría usted contactarnos una encuesta de satisfacción sobre el servicio del ISL (Instituto de Seguridad Laboral) o me puede contactar con la persona que en su empresa tiene la relación con la institución?

SI ENTREGA OTRO NOMBRE, ANOTAR DATOS:

NOMBRE: _____

Teléfono: _____

ROL EN LA EMPRESA: _____ (Trabajador, dueño, representante legal u otro)

S1. Del siguiente listado de prestaciones preventivas que entrega el ISL, ¿cuáles conoce usted? (LEER ALTERNATIVAS)

S2. (CONSULTAR POR ALTERNATIVAS MARCADAS EN S1) ¿Cuál de ellas se han implementado en su empresa?

S3. (CONSULTAR POR ALTERNATIVAS MARCADAS EN S2) De 1 a 7, ¿cuán satisfecho quedó con la labor del ISL en su empresa respecto de...?

	SI CONOCE	SI NO CONOCE	SI UTILIZÓ
Diagnóstico de condiciones de salud y seguridad	1	1	
Asesoría ante accidentes laborales fatales y graves	2	2	
Capacitaciones prácticas en prevención de riesgos laborales	3	3	
Campaña de prevención del ISL (capacitaciones online)	4	4	
Asesoría en prevención de riesgos laborales	5	5	
Asesoría por infracciones cometidas por la Dirección del Trabajo	6	6	
Sustitución de multas cometidas por la Dirección del Trabajo	7	7	
Evaluaciones ambientales	8	8	
Evaluaciones ocupacionales	9	9	
Evaluaciones de puestos de trabajo	10	10	
Preparación y respuesta ante la emergencia	11	11	
Otro ¿Cuál?			
NO CONOCE NINGUNA/NO HA UTILIZADO NINGUNA			AGRADECER Y TERMINAR

S4. SOLO QUIENES S2=1. Con respecto a la capacitación que se implementó en su empresa, con notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿cómo evalúa?

	NOTA
El aprendizaje logrado en la capacitación	
La amplitud del lenguaje utilizado	
La pertinencia de la capacitación	
La duración de la capacitación	
El apoyo de material didáctico/visual en la capacitación	
La posibilidad de aplicar estos conocimientos a su realidad laboral	

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 profesionalista de riesgo, entre otras que ISL ofrece y que su empresa ha solicitado y/o utilizado.

A1. 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
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

A2. APLICAR SOLO SI EN A1 CONTIENE 1 A 4: ¿Por qué usted califica así?

A3. 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
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------

A4. 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 usted vuelva a recurrir al ISL si necesitara una prestación preventiva?

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 III: EVALUACIÓN DE PRESTACIÓN PREVENTIVA ISL

USO: 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.

B1. ¿Cómo se enteró que su empresa podía acceder a esa prestación preventiva? (ESPONTÁNEA, ESCUCHAR Y CLASIFICAR)

1	ISL se comunicó con el encargado o con alguien de su empresa para agendar una visita
2	ISL se acercó en su empresa y notó la ausencia de aviso
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	Tercerón
7	Pedida informativa
8	Porque un trabajador(a) sufrió un accidente laboral o de trayecto y aviso del ISL
9	Por una enfermedad profesional
Otro, cuál?	

B2. ¿Cómo accedió su empresa a la prestación preventiva?

1	ISL envió un correo o supervisor y capacitar sin previa solicitud del empleador. PASAR A P13
2	El empleador solicitó una asesoría o capacitación. PASAR A P11
Otro, cuál?	

B3. Si SÍ=2 ¿Aproximadamente cuánto tiempo debió esperar desde que solicitó la asesoría o capacitación hasta que se produjo?

Meses: _____ Días: _____

B4. 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
----------------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

B5. 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 marque. De 1 a 7, como en el colegio, con qué nota evalúa...

	NOTA
SOLO SÍ=2. La facilidad del trámite para solicitar la prestación preventiva	
La primera visita del/ la Previsionista (evaluación)	
Las capacitaciones	
La entrega del informe del/ la Previsionista	
Las visitas posteriores del/ la Previsionista para supervisión	

(SÍ=1/a aplica; 2=1/a solo; 3=1/a respuesta)

B8. SOLO QUIENES EVALÚAN CON NOTAS 1 A 4 "LAS VISITAS POSTERIORES DEL PREVISIONISTA" ¿Por qué evalúa con esas notas? (ESPONTÁNEA Y MULTIPLE)

B7. 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/ la previsionista de riesgos, o profesional en prevención que lo asesoró?

	NOTA
La atención del personal en general	
La amabilidad y cordialidad en el trato	
La receptividad del trato que le brindaron	
El profesionalismo o dominio de su trabajo	
La claridad para entregarle o solicitarle información	
La presentación personal	

(SÍ=1/a aplica; 2=1/a solo; 3=1/a respuesta)

B9. 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 cantidad de la información que recibió	
La utilidad de la información que recibió	
La claridad de la información que recibió	

(SÍ=1/a aplica; 2=1/a solo; 3=1/a respuesta)

B9. ¿Usted o su empresa tuvo algún problema con la entrega de la asesoría o capacitación del ISL?

1. SÍ 2. No.... PASAR A B13

B10. ¿Qué problema tuvo? (ESPONTÁNEA Y MULTIPLE)

B11. ¿Usted comunicó ese problema al ISL?

1. SÍ 2. No.... PASAR A B13

B12. ¿Y le solucionaron el problema?

1. SÍ 2. No

B13. En su opinión, ¿se han servido las asesorías o capacitaciones realizadas por el ISL para mejorar las condiciones de seguridad al interior de su trabajo?

1. SÍ 2. No 3. No sabe

B14. ¿Por qué considera que...? NOMBRAR OPCIÓN SEÑALADA EN B13

MÓDULO IV: IMAGEN ISL

C1. 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 ISL?

	ND	D	N	A	MA	NS	NR
1. En el Instituto de Seguridad Laboral como servicio público son abiertos a recibir las recordadas de los usuarios	1	2	3	4	5	20	20
2. El Instituto de Seguridad Laboral como servicio público es una institución confiable	1	2	3	4	5	20	20
3. El Instituto de Seguridad Laboral como servicio público se preocupa de todos los usuarios	1	2	3	4	5	20	20
4. El Instituto de Seguridad Laboral como servicio público es una institución innovadora	1	2	3	4	5	20	20
5. El Instituto de Seguridad Laboral como servicio público es una gran institución	1	2	3	4	5	20	20
6. El Instituto de Seguridad Laboral como servicio público es de seguridad	1	2	3	4	5	20	20
7. El Instituto de Seguridad Laboral como servicio público es inclusivo (no discrimina)	1	2	3	4	5	20	20
8. El Instituto de Seguridad Laboral como servicio público entrega servicios de calidad	1	2	3	4	5	20	20

7. MODELO TEÓRICO DE CADA CUESTIONARIO

El modelo teórico de cada uno de los cuestionarios está basado en las dimensiones a medir respecto a la calidad del servicio y a las sugerencias que los informantes claves realizaron en los talleres de inducción. A continuación se presenta una tabla con el detalle de cada uno de los estratos:

Tabla 15: Modelo teórico de cada cuestionario

Estrato	Dimensiones
Plataforma de atención	I. Presentación y Filtro
	II. Satisfacción y Lealtad
	III. Oficinas de Atención de Instituto de Seguridad Laboral
	IV. Atención Telefónica del Instituto de Seguridad Laboral
	V. Plataforma Atención en Internet
	VI. Imagen Instituto de Seguridad Laboral
	VII. Satisfacción Final
	VII. Descripción del Respondiente
Prestaciones Médicas (Empleados y Obreros)	I. Presentación y Filtro
	II. Satisfacción y Lealtad
	III. Atención Médica
	IV. Licencia Médica
	V. Imagen Instituto de Seguridad Laboral
	VI. Descripción del Respondiente
Prestaciones Económicas	I. Presentación y Filtro
	II. Satisfacción y Lealtad
	III. Trámite
	IV. Pago del Beneficio
	V. Imagen Instituto de Seguridad Laboral
	VI. Descripción del Respondiente
Prestaciones Preventivas	I. Presentación y Filtro
	II. Satisfacción y Lealtad
	III. Evaluación de prestación Preventiva ISL
	IV. Imagen Instituto de Seguridad Laboral
	V. Descripción del Respondiente.

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

MANUAL DEL ENCUESTADOR

ESTUDIO EN EL ÁMBITO DE CALIDAD DE SERVICIO Y EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL - 2016

I. SOBRE EL ESTUDIO

¿Qué es el Instituto de Seguridad Laboral?

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 “Otorgar Seguridad y Salud Laboral a nuestros afiliados, a través de acciones de prevención destinadas a mejorar la gestión de riesgos, y la entrega de servicios de recuperación de la salud y mitigación económica de los daños derivados de los accidentes y enfermedades del trabajo.”

Dentro de sus funciones el Instituto de Seguridad Laboral busca:

- Fortalecer la gestión de riesgos de las empresas afiliadas al Instituto de Seguridad Laboral, mediante la entrega de servicios de capacitación, asesoría y evaluación.
- Satisfacer las necesidades de sus usuarios- ciudadanos, mediante la mejora continua de los niveles de calidad de los productos, servicios y atención, otorgados a los y las afiliados al Instituto de Seguridad Laboral.
- Asegurar la pertinencia oportuna de las prestaciones otorgadas, mediante la implementación de procesos de evaluación técnica para la determinación del origen y niveles de daño, de los trabajadores afiliados al Instituto de Seguridad Laboral, que han sufrido accidentes y/o enfermedades.

Para tal efecto opera a través de cuatro áreas estratégicas:

- **Área de Prevención de Riesgos Laborales:** Acciones planificadas lógicas y coherentemente realizadas con el fin de evitar que los(as) trabajadores(as) se accidenten o enfermen a causa o con ocasión de su actividad laboral.
- **Área de Prestación Médica:** Prestaciones de carácter curativo que se entregan a un trabajador(a) afiliado(a) accidentado(a) o enfermo(a) a causa o con ocasión del trabajo, hasta su curación completa o mientras subsistan los síntomas de las secuelas causadas por la enfermedad o accidente.
- **Área de Prestación Económica:** Encargada de velar por la otorgación a los trabajadores(as) afiliados(as) al Instituto de Seguridad Laboral o sus supervivientes, las prestaciones económicas previstas en la Ley 16.744 sobre

Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, asegurando el pago y cobro de las concurrencias con las Mutualidades y Administraciones Delegadas.

- **Área de Prestación Asistencial:** Prestaciones que se entregan en virtud de la normativa vigente y que son responsabilidad del Instituto de Seguridad Laboral en su rol de entidad Estatal, y que no son pagadas por los otros organismos Administradores del Seguro.

DEFINICIONES TÉCNICAS DEL ESTUDIO

La encuesta que usted aplicará implica conocer algunas definiciones respecto a los servicios que entrega el Instituto de Seguridad Laboral, además de algunas definiciones clave para realizar correctamente el levantamiento de información por medio de las encuestas. A continuación se detallan los conceptos básicos que usted debe entender e identificar en su trabajo como encuestador.

Plataforma de Atención

El Instituto de Seguridad Laboral (ISL) 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.

Prestaciones Médicas

Corresponden a aquellas prestaciones de carácter curativo que se entregan a un trabajador(a) afiliado(a) accidentado(a) o enfermo(a) a causa o con ocasión del trabajo, hasta su curación completa o mientras subsistan los síntomas de las secuelas causadas por la enfermedad o accidente.

- **Accidente en el trabajo:** Se entiende como toda lesión que sufra una persona a causa o con ocasión del trabajo, y que le produzca incapacidad o muerte. Se considerarán también accidentes del trabajo los sufridos por dirigentes de instituciones sindicales a causa o con ocasión del desempeño de sus cometidos gremiales.
- **Accidente en el trayecto:** Se entiende como accidentes ocurridos en el trayecto directo, de ida o regreso, entre la habitación y lugar de trabajo. y aquéllos que ocurran en el trayecto directo entre dos lugares de trabajo, aunque correspondan a distintos empleadores.
- **Enfermedad profesional:** Es la causada de manera directa por el ejercicio de la profesión o trabajo que realice una persona y que le produzca incapacidad o muerte
- **SUSESO:** Superintendencia de Seguridad Social.

Prestaciones Económicas

Son aquellas encargadas de velar por la otorgación a los trabajadores(as) afiliados(as) al ISL o sus supervivientes, las prestaciones económicas previstas en la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales, asegurando el pago y cobro de las concurrencias con las Mutualidades y Administraciones Delegadas.

- **Indemnización por accidente de trabajo:** Consiste en el pago de un monto económico a un trabajador con un grado de invalidez por causa u ocasión de un accidente del trabajo.
- **Indemnización por enfermedad profesional:** Es el monto de dinero que se paga por una sola vez al trabajador(a) que haya sufrido accidente o enfermedad laboral, con pérdida de su capacidad de trabajar.
- **Pensión de invalidez por accidente del trabajo:** Permite acceder a un pago mensual al trabajador que haya sufrido un grado de invalidez determinada, por causa u ocasión de un accidente de trabajo.
- **Pensión de invalidez por enfermedad profesional:** Permite acceder a un pago mensual al trabajador que haya sufrido un grado de invalidez determinada, por causa u ocasión de una enfermedad profesional.
- **Pensión de viudez por accidente del trabajo o enfermedad profesional:** Permite solicitar la tramitación del pago mensual a la viuda o viudo de un trabajador activo o pensionado que haya fallecido.

- **Pensión de supervivencia (madre de hijos de afiliación no matrimonial) por accidente del trabajo o enfermedad profesional:** Permite acceder al pago mensual de una pensión a la madre de hijos nacidos fuera del matrimonio con un trabajador o pensionado fallecido (filiación no matrimonial).
- **Dote matrimonial:** Equivale a dos años de pensión que recibe por una sola vez la viuda, y también la madre de los hijos de filiación no matrimonial del causante, que se encuentran percibiendo pensión vitalicia, cuando se contraen nuevas nupcias.
- **Pensión de orfandad:** Permite a cada uno de los hijos de un trabajador o pensionado fallecido acceder al pago de un monto mensual.
- **Pensión escolar:** Consiste en el pago mensual al estudiante que haya sufrido un accidente a causa o con ocasión de sus estudios, o la realización de su práctica profesional.
- **Cuota mortuoria escolar:** Consiste en el pago de un monto que equivale a 3 ingresos mínimos para fines no remuneracionales, que tiene por objeto reembolsar los gastos funerarios, ocasionados por el fallecimiento de un estudiante fallecido a causa de un accidente escolar.
- **Asignación familiar:** Consiste en un pago que se cancela mensualmente a las personas que tienen la calidad de beneficiarios del Sistema Único de Prestaciones Familiares, por cada una de las causantes que viven a sus expensas, y que cumplan los demás requisitos que correspondan a la calidad en que se solicita su reconocimiento.
- **Subsidio por incapacidad laboral:** Cuando no se puede trabajar por enfermedad, el cotizante tiene derecho a licencia médica, la cual se traduce en un pago de dinero equivalente a los días de reposo recomendado por un médico.

Prestaciones Preventivas

Consisten en Acciones planificadas lógicas y coherentemente realizadas con el fin de evitar que los(as) trabajadores(as) se accidenten o enfermen a causa o con ocasión de su actividad laboral.

- **Diagnóstico de condiciones de salud y seguridad:** Un experto en Prevención de Riesgos Laborales del ISL, va al centro de trabajo y verifica si en este, se efectuaron diagnósticos para conocer las condiciones de salud y seguridad del lugar de trabajo
- **Capacitaciones presenciales en prevención de riesgos laborales:** Actividad orientada a entregar habilidades y conocimiento en materia de Salud y Seguridad en el Trabajo. Para el año 2015, el foco está puesto en el desarrollo de cursos y talleres. Así mismo, la capacitación será relevada como parte integral de cada intervención que se realice, realizando de esta forma procesos preventivos más eficientes.

- **Asesorías en prevención de riesgos laborales** : detectar factores de riesgo generadores de enfermedades laborales, o bien, en el caso de presentarse trabajadores con enfermedades profesionales
- **Asesoría por infracciones emitidas por la Dirección del Trabajo:** Corresponden a asesorías Laborales Preventivas, realizada por expertos del Instituto de Seguridad Laboral a las empresas afiliadas, proporcionando información actual, pertinente y relevante sobre su estado general de cumplimiento de la legislación laboral, o de alguna materia en específico, junto a un informe de recomendaciones como medidas de control de los riesgos presentes en las unidades empleadoras.
- **Sustitución de multas emitidas por la Dirección del Trabajo:** El objetivo principal dar cumplimiento oportuno de las instrucciones impartidas por la emanadas de la Superintendencia de Seguridad Social en la cual se establece el procedimiento a seguir, respecto de las obligaciones cuando la Dirección del Trabajo ha constatado infracciones en materia de higiene y seguridad en las empresas afiliadas al Instituto.

SOBRE EL TRABAJO DEL ENCUESTADOR



Disposiciones en el trabajo

El encuestador es aquella persona que obtiene información de un respondiente a través de entrevistas que se hacen por contacto personal. Las cualidades personales de un buen encuestador son las siguientes:

1.- Honestidad en el trabajo: La honestidad es una cualidad fundamental en un encuestador. Tanto la empresa que ordena un estudio como la que realiza el trabajo, depositan su confianza en el encuestador, bajo el entendimiento que responderá a esa confianza haciendo un trabajo de campo ordenado, honesto y eficiente.

2.- Objetividad: El encuestador busca la información del entrevistado, sin importar cuál sea ésta. El encuestador debe tener mucho cuidado de no influenciar las respuestas, consciente o inconscientemente. Muchas veces, gestos del entrevistador pueden impulsar a la persona entrevistada a contestar de cierta manera que no es verdadera. El encuestador debe recordar que sus opiniones, ideas, sentimientos y prejuicios no deben influenciar por ningún motivo las respuestas que obtiene durante su trabajo.

3.- Tener y generar confianza: El encuestador efectivo es aquel que trabaja con espíritu optimista, seguro de que todos los entrevistados aceptarán contestar las preguntas sin mayores problemas. Esta confianza en sí mismo del encuestador es fundamental para realizar una labor efectiva que le proporcione satisfacciones personales. Por otro lado, es sabido que las personas tienen sospechas de cualquier desconocido que toca a su puerta y sus reacciones son en principio negativas. Lo mismo sucede cuando un encuestador solicita cooperación para una entrevista. Para hacer desaparecer la desconfianza inicial, el encuestador debe identificarse y explicar sencillamente cual ha sido el objetivo de la visita, el entrevistado normalmente cooperará.

4.- Trato agradable: El encuestador debe ser amable al solicitar la entrevista y durante ella. Nunca debe hacer algún mal gesto o decir alguna palabra que pudiese herir a la persona entrevistada, pues ese será el término de la entrevista.

5.- Bien presentado: Una presentación pulcra y limpia facilitará la introducción inicial con el entrevistado y se creará una relación de respeto mutuo entre ambas personas y hacia la empresa que realiza la investigación. Del mismo modo, un encuestador bien presentado dará la impresión de hacer un trabajo serio que requiere de respuestas serias y verdaderas.

6.- Trabajador incansable: La función de un encuestador es muchas veces agotadora al tener que caminar y permanecer de pie por bastante tiempo. Por ello, el encuestador debe gozar de excelente salud y un entusiasmo genuino hacia ese tipo de trabajo.

7.- Compañerismo: El compañerismo es una disposición de buena voluntad y cooperación con las demás personas del grupo, en forma espontánea. Es indudable que esta buena disposición del ánimo ayuda a suavizar la tarea de todo trabajo importante.

Normas a cumplir

Hay una serie de normas que el encuestador debe recordar para hacer un trabajo efectivo y eficiente. Estas normas son las siguientes:

1.- Ajústese a las instrucciones recibidas: Las instrucciones que recibe al comienzo del trabajo obedecen a un plan cuidadosamente realizado. Cada pregunta, cada explicación en el cuestionario tiene su razón de ser. El encuestador debe seguir esas instrucciones sin desviación alguna. Si tiene alguna duda, haga todas las preguntas que sean necesarias para aclararla antes de salir a terreno.

2.- Estudie los cuestionarios: Estudie con detención todas las preguntas del cuestionario que esté usando, hasta entender el significado de cada una de ellas. Un buen encuestador debe saber lo que está preguntado. Esto se traducirá a su vez en un mejor entendimiento de las preguntas por parte del entrevistado.

3.- Entreviste a quien corresponda: Por ningún motivo se debe entrevistar a una persona que no haya sido sorteada, ya que se pierde el objetivo de la investigación.

4.- Hable en forma clara: Al hacer las entrevistas hable con voz clara, llena de confianza, de modo que el entrevistado no tenga dudas sobre lo que se le pregunta.

5.- Respete el orden de las preguntas: El diseño de un cuestionario requiere de una especial habilidad para no influenciar ciertas preguntas con la respuesta de preguntas anteriores. Por ello, respete exactamente el orden de las preguntas contenidas en el cuestionario.

6.- No sugiera respuestas: Por ningún motivo trate de ayudar al entrevistado a contestar una pregunta, aunque éste se lo pida. Es muy natural entre nosotros querer ayudar al entrevistado, pero debemos recordar nuevamente que las únicas opiniones valederas son las de los entrevistados.

7.- Escriba claramente las respuestas: Una vez que usted devuelve los cuestionarios llenos, otra persona los revisará para que sean procesados. Durante la revisión, supervisión, codificación y en la tabulación de la información debe leerse las respuestas

que usted ha escrito. Por ello, escriba las respuestas en la forma más clara posible y en el lugar que corresponde. Cualquier duda que exista sobre una respuesta anula la encuesta de inmediato, ya que en investigación no se pueden “suponer” respuestas.

8.- Haga todas las preguntas: Uno de los errores más comunes en un cuestionario ya hecho, es que no se han hecho todas las preguntas o no haya ninguna anotación en el lugar para su respectiva respuesta. Por ningún motivo una pregunta puede quedar en blanco. Asegúrese, por lo tanto, de hacer todas las preguntas y de anotar las respuestas (o anotar que el entrevistado no quiere o no pudo responder, sí ese es el caso).

9.- Reserve la confidencialidad del cuestionario: El cuestionario que usted tiene no debe mostrarse al entrevistado en ningún momento porque puede influenciar la respuesta a alguna pregunta que se haga más adelante. También es importante que ninguna persona ajena al grupo de trabajo suyo tenga acceso al cuestionario. Cuando tenga alguna duda siempre consulte con su supervisor o jefe de terreno.

Check List del encuestador

Sea conocedor, preparado y organizado. Antes de empezar esté seguro de que usted conoce y entiende todas las reglas de la entrevista que se listaron en las hojas adjuntas.

1.- Asegúrese estar familiarizado con el cuestionario y con todas las instrucciones del mismo antes de empezar. Lea el cuestionario en voz alta con otro miembro del equipo por lo menos una vez antes de empezar.

2.- Asegúrese que tiene todas las herramientas necesarias antes de comenzar.

- Revise cada cuestionario para estar seguro de que está completo y en orden.
- Lleve lápices azules.
- Tenga una superficie fuerte para escribir (clipboard)
- Lleve su tarjeta de Identificación (credencial)

3.- Esté seguro de que conoce el área designada antes de empezar

4.- Asegúrese de ir al área designada en la hoja de ruta, esto es muy importante para la estructura del proyecto.

5.- Antes de empezar las entrevistas pregunte a alguien si está en el vecindario correcto.

6.- Asegúrese de revisar su cuestionario y leer las instrucciones para ver que se requiere, un hombre, una mujer, grupos de edades, filtros, etc. esto debe de hacerlo antes de tocar la puerta.

7.- Asegúrese de preguntar por la persona indicada, una vez que ha seleccionado al sujeto correcto, antes de empezar cualquier entrevista.

8.- No haga las entrevistas en fila, siga los patrones específicos de salto de hogares.

9.- Lea cada pregunta exactamente como está escrita.

10.- Si el entrevistado no entiende la pregunta puede repetirla tal como está escrita (tal vez más despacio). Debe asegurarse de no cambiar el significado de la pregunta.

11.- Fíjese que sus expresiones, tono o comentarios no influyan en la persona que está entrevistando.

12.- Dígale al entrevistado al principio de la entrevista que no hay preguntas correctas o incorrectas. Lo único que nosotros necesitamos de los entrevistados es su opinión.

13.- Dele al entrevistado tiempo para pensar su respuesta. La mayoría de las personas no tiene contestaciones listas para todas estas preguntas y necesitan tiempo para pensar antes de responder.

14.- Nunca lea la opción “No sé” como respuesta. Frecuentemente la gente contesta con un “Yo no sé” como una respuesta rápida, pero no es lo que nosotros queremos así que no le damos esa opción. Todos tenemos una respuesta a algo pero necesitamos un poco de tiempo para pensar.

15.- Todas las preguntas deben de tener una respuesta:

- Circulada = Todas las preguntas cerradas deben de tener un círculo alrededor de la respuesta.
- Escritas = Todas las preguntas abiertas.
- Rehusadas / no sé / sin opinión = Cuando sea apropiado;
- O una marca (/) marcando las preguntas que no se requieren.

16.- Las preguntas generales que tienen el espacio para contestar deben de usar sondeo a manera de obtener buenas respuestas. APRENDA A HACER ESTO BIEN. Use las mismas palabras del entrevistado y trate de obtener ideas completas de por lo menos 10 palabras si el espacio lo permite. No contestar por ellos: espere a que ellos le respondan, no trate de interpretar lo que le están diciendo.

17.- Aprenda a preguntar la edad e ingresos del entrevistado de modo que no se rehúse a darlo, cuando la persona no los quiera dar, asegúrese de escribir marca “No Responde”.

18.- Si necesita cambiar una respuesta, asegúrese de borrar completamente la respuesta anterior antes de escribir la nueva y use lápiz, no bolígrafo.

19.- Cuando circule una respuesta, hágalo claramente para que se vea con facilidad.

20.- Cuando termine la entrevista, revise página por página para ver si todas las preguntas han sido contestadas y si todo está correcto.

21.- Recuerde, después de revisar su trabajo, agradézcale al entrevistado su tiempo y su cooperación y salga inmediatamente.

22.- Recuerde que su trabajo debe de ser revisado por su supervisor. Por favor asegúrese de que todo está en orden y vuélvalo a revisar antes de entregarlo.

23.- Por favor, tome medidas preventivas. No salga con bolsas, billeteras, valores, joyería o mucho dinero mientras esté trabajando.

9. PLAN DE CAPACITACIÓN

Para la correcta comprensión de la metodología y del instrumento de recolección de datos, se realizaron dos capacitaciones, en las que se presentaron dos cuestionarios en cada una de ellas. Estos instructivos serán impartidos por la jefa de estudios del proyecto, Valentina Silva y Gabriela Albornoz en las dependencias del Call Center en que se realizará el estudio. El programa de capacitación tuvo una duración aproximada de dos

horas. Para Prestaciones Médicas y Plataformas de Atención fue el siguiente programa, aproximado:

15:30 hrs.	Bienvenida. Introducción a los objetivos del estudio.
15:35 hrs.	Revisión de cuestionario de Plataforma de Atención.
16:00 hrs.	Revisión de cuestionario de Prestaciones Médicas (Empleados).
16:45 hrs.	Revisión de cuestionario de Prestaciones Médicas (Obreros).
17:30 hrs.	Revisión de dudas de los encuestadores.
17:40 hrs.	Revisión de normas del encuestador.
17:50 hrs.	Cierre.

La segunda jornada de capacitación se llevó a cabo en las mismas dependencias del Call Center. Se realizó el día siguiente del instructivo anterior. A continuación, se presenta el programa de los cuestionarios de Prestaciones Económicas y Prestaciones Preventivas, aproximado:

15:30 hrs.	Bienvenida. Introducción a los objetivos del estudio.
15:35 hrs.	Revisión de cuestionario de Prestaciones Económicas.
16:30 hrs.	Revisión de cuestionario de Prestaciones Preventivas.
16:50 hrs.	Revisión de dudas de los encuestadores.
17:00 hrs.	Revisión de normas del encuestador.
17:15 hrs.	Cierre.

Segundo informe de avance

**Estudio en el ámbito de calidad de servicio y
evaluación de satisfacción de usuarios y
usuarias del Instituto de Seguridad Laboral**

ID: 1778-25-LE16

DESARROLLADO POR GFK ADIMARK

Santiago, 10 de noviembre de 2016

GfK Adimark Chile S.A. Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral, Santiago, Chile: GfK Adimark Chile S.A, 10 de noviembre de 2016. Documento inédito.

Este documento ha sido elaborado por el Área de Estudios Públicos de GfK Adimark Chile S.A. El estudio fue adjudicado mediante licitación “Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral”, identificada con el ID 1778-18-LE16.

Contacto

Alejandra Ojeda Mayorga

Área de Estudios Públicos de GfK Adimark Chile S.A.

Avenida Américo Vespucio Sur 100 - Piso 7, Las Condes, Santiago

E-mail: alejandra.ojeda@gfk.com

Te.: 24792034 - 247920007

www.gfk.com

www.adimark.cl

7.

1. INTRODUCCIÓN	150
2. DESCRIPCIÓN DE CAPACITACIÓN DE ENCUESTADORES.....	151
3. METODOLOGÍA DESARROLLADA PARA EL LEVANTAMIENTO DE CAMPO.....	152
4. MUESTRA PLANEADA Y FINAL	153
5. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONTACTACIÓN	157
6. SUPERVISIÓN.....	160
7. PLANES DE PROCESAMIENTO	161
8. FACTORES DE PONDERACIÓN	164

1. INTRODUCCIÓN

Este segundo informe de avance entregado al Instituto de Seguridad Laboral, corresponde a un breve compendio sobre las discusiones en el marco del trabajo de campo realizado durante la puesta en marcha del estudio.

A partir de la firma del contrato, el cronograma del estudio fija como fecha de entrega del segundo informe de avance el día jueves 10 de noviembre.

En consecuencia, a través del presente documento, el área de Estudios Públicos de la empresa de investigación GfK Adimark hace entrega al Instituto de Seguridad Laboral dicho Informe de Avance, documento que desarrolla los siguientes aspectos:

- Descripción de la capacitación de los encuestadores
- Metodología desarrollada para el levantamiento de campo
- Muestra planeada y final
- Descripción y análisis del proceso de contactación
- Informe de recorrido de bases de datos en contactación
- Identificación de eventos relevantes en el transcurso del proceso
- Pauta de supervisión
- Plan de procesamiento
- Construcción de factores de expansión y ponderación

2. DESCRIPCIÓN DE CAPACITACIÓN DE ENCUESTADORES

Antes de comenzar la aplicación de los instrumentos correspondientes a los cinco estudios (Plataforma de Atención, Prestaciones Médicas-Empleados, Prestaciones Médicas-Obreros, Prestaciones Económicas y Prestaciones Preventivas), 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 del Call Center encargado de la obtención de los datos del estudio.

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. Además, le fue entregado a la supervisora del Call Center el Manual del encuestador, para que, además de ser repasado durante la capacitación, pudiera ser entregado en caso de consulta en la aplicación del cuestionario.

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.

Se realizaron dos capacitaciones, en las que se presentaron tres cuestionarios en la primera capacitación y dos en la segunda. La capacitación del cuestionario de Plataforma de Atención, Prestaciones Médicas-Empleados y Prestaciones Médicas-Obreros fue realizada el día miércoles 28 de septiembre a las 15.30 hrs. El programa finalmente aplicado para el instructivo fue el siguiente:

15:30 hrs.	Bienvenida. Introducción a los objetivos del estudio.
15:35 hrs.	Revisión de cuestionario de Plataforma de Atención.
16:00 hrs.	Revisión de cuestionario de Prestaciones Médicas (Empleados).
16:45 hrs.	Revisión de cuestionario de Prestaciones Médicas (Obreros).
17:30 hrs.	Revisión de dudas de los encuestadores.
17:40 hrs.	Revisión de normas del encuestador.
17:50 hrs.	Cierre.

La segunda jornada de capacitación fue llevada a cabo en las mismas dependencias del Call Center. Fue realizada el día jueves 29 de octubre a las 15.30 hrs. A continuación, se presenta el programa del instructivo desarrollado para cuestionarios de Prestaciones Económicas y Prestaciones Preventivas:

15:30 hrs.	Bienvenida. Introducción a los objetivos del estudio.
15:35 hrs.	Revisión de cuestionario de Prestaciones Económicas.
16:30 hrs.	Revisión de cuestionario de Prestaciones Preventivas.
16:50 hrs.	Revisión de dudas de los encuestadores.
17:00 hrs.	Revisión de normas del encuestador.
17:15 hrs.	Cierre.

Asimismo, durante la realización de las capacitaciones fueron puliéndose detalles para la posterior aplicación del cuestionario, donde se acordó seguir instrucciones explícitas para la aplicación del instrumento.

3. METODOLOGÍA DESARROLLADA PARA EL LEVANTAMIENTO DE CAMPO

Para el presente estudio se realizaron encuestas a los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral. A continuación, se detallan ciertas especificaciones metodológicas para la aplicación de cada una de las técnicas aplicadas:

3.1 Encuesta a usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral

Para el estudio de satisfacción de usuarios y usuarias fueron aplicadas cinco encuestas, una por cada uno de los productos estratégicos entregados por el Instituto de Seguridad Laboral. Cada uno de estos cuestionarios tuvo duraciones máximas de no más de 15 minutos y fue realizado entre los días 3 de octubre y 28 de octubre.

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 estuvo basado en el trabajo con Sistema CATI, donde se realiza un sorteo de los llamados a realizar, de tal manera de asegurar la aleatoriedad y la menor intervención posible de los encuestadores.

Una vez que la persona es contactada se procedió 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. Para este estudio, 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.

En el caso de las encuestas realizadas, sólo para Plataformas de Atención se pudo mantener con las cuotas de sexo; en el resto de las prestaciones se pudo cerrar sólo cumpliendo el total de 300 casos por prestación, ya que, por ejemplo, en el caso de las Prestaciones Médicas se pudo contactar con más obreros que empleados; y así con el resto de las Prestaciones.

4. MUESTRA PLANEADA Y FINAL

4.1 Encuesta a usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral

Para efectos del presente estudio, fue modificada la muestra presentada en la propuesta técnica en función de los contactos entregados por parte del Instituto de Seguridad Laboral.

A continuación se detallan las muestras planeadas (que fueron aprobadas por la contraparte en función de los criterios anteriores, por lo que correspondería al diseño muestral corregido) y obtenidas una vez que finalizó el trabajo de campo.

4.1.1 Muestra planeada

A continuación, se presenta la muestra planeada, en función de la cual fue llevado a cabo el trabajo de campo:

Tabla 16: Muestra planeada según región

Región	Estrato					Total	Margen de Error
	Plataforma de Atención	Prestaciones Económicas	Prestaciones Médicas		Prestaciones preventivas		
			Empleados	Obreros			
XV Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
I Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
II Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
III Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
IV Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
V Región	22	22	11	11	22	88	10,45%
VI Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
VII Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
VIII Región	22	22	11	11	22	88	10,45%
IX Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
XIV Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
X Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
XI Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
XII Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
RM	40	40	20	20	40	160	7,75%
Total	300	300	300		300	1200	2,83%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

Tabla 17: Muestra planeada según sexo

Estrato		Cuotas	Muestra	Margen de error	Nivel de confianza
Plataforma de Atención		Hombres	150	8,0%	95%
		Mujeres	150	8,0%	95%
		Total	300	5,66%	95%
Prestaciones Económicas		Hombres	150	8,0%	95%
		Mujeres	150	8,0%	95%
		Total	300	5,66%	95%
Prestaciones Médicas	Empleados	Hombres	75	11,3%	95%
		Mujeres	75	11,3%	95%
		Total	150	8,0%	95%
	Obreros	Hombres	75	11,3%	95%
		Mujeres	75	11,3%	95%
		Total	150	8,0%	95%
Prestaciones preventivas		Hombres	150	8,0%	95%
		Mujeres	150	8,0%	95%
		Total	300	5,66%	95%
Total		Hombres	600	4,0%	95%
		Mujeres	600	4,0%	95%
		Total	1200	2,83%	95%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

Si bien se propuso una proporción de 50% de hombres y 50% de mujeres para la cuota de género, en función de la calidad de la base de datos entregada se liberó la cuota en todas las Prestaciones con excepción de Plataformas de Atención, de tal manera de obtener la mayor cantidad de encuestas posibles con el objetivo de lograr la muestra general.

4.1.2 Muestra lograda

En función de los criterios anteriormente indicados, a continuación se entrega el total general de las encuestas aplicadas, por zona y sexo. Posterior a esto, se indicará el detalle de lo obtenido en cada uno de los estratos.

Tabla 18: Muestra lograda total según Macrozonas

Región	Estrato				Total
	Plataforma de Atención	Prestaciones Médicas	Prestaciones económicas	Prestaciones preventivas	
Zona Norte (XV, I, II, III y IV)	90	66	59	90	305
Zona Centro (V, VI, VII)	58	56	74	58	246
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	112	99	112	112	435
RM	40	79	55	40	214
Total	300	300	300	300	1200

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

Tabla 19: Muestra lograda total según sexo

Estrato	Cuotas	Muestra
Plataforma de Atención	Hombres	149
	Mujeres	151
	Total	300
Prestaciones Económicas	Hombres	161
	Mujeres	139
	Total	300
Prestaciones Médicas	Hombres	151
	Mujeres	149
	Total	300
Prestaciones preventivas	Total	300
Total	Hombres	461
	Mujeres	439
	Preventivas	300
	Total	1200

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

4.1.2.1 Plataforma de atención

La muestra lograda para Plataforma de Atención fue la siguiente. En total se lograron 300 encuestas, donde en la VIII, XIV y X Región se realizaron más encuestas de las que se establecían en la cuota. Por otro lado, en la XI Región no se cumplió la cuota establecida en un comienzo. Sin embargo, se logró la cuota total de encuestas.

Tabla 20: Muestra lograda Plataforma de atención

Región Zona	Cuota	Total
Zona Norte (XV, I II, II y IV)	XV Región	18
	I Región	18
	II Región	18
	III Región	18
	IV Región	18
Zona Centro (V, VI, VII)	V Región	22
	VI Región	18
	VII Región	18
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	VIII Región	22
	IX Región	18
	XIV Región	18
	X Región	18
	XI Región	18
	XII Región	18
RM	RM	40
Total	300	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

4.1.2.2 Prestaciones Médicas

La muestra lograda para el estrato de Prestaciones Médicas se presenta a continuación. En total, se lograron 300 encuestas.

Tabla 21: Muestra lograda Prestaciones Médicas

Zona	Cuota	Total
Zona Norte (XV, I,II, III y IV)	90	66
Zona Centro (V, VI, VII)	58	56
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	112	99
RM	40	79
Total	300	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

4.1.2.3 Prestaciones Económicas

La muestra lograda para el estrato de Prestaciones Económicas se presenta a continuación. En total, se lograron 300 encuestas.

Tabla 22: Muestra lograda Prestaciones Económicas

Zona	Cuota	Total
Zona Norte (XV, I,II, III y IV)	90	59
Zona Centro (V, VI, VII)	58	74
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	112	112
RM	40	55
Total	300	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

4.1.2.4 Prestaciones Preventivas

A continuación se presenta la tabla de cuotas logradas de Prestaciones Preventivas con los detalles de lo obtenido según zona geográfica. En total se lograron 300 encuestas.

Tabla 23: Muestra lograda Prestaciones Preventivas

Zona	Cuota	Total
Zona Norte (XV, I,II, III y IV)	90	90
Zona Centro (V, VI, VII)	58	58
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	112	112
RM	40	40
Total	300	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

5. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONTACTACIÓN

5.1 Proceso de contactación

El proceso de contactación estuvo ligado al estudio realizado; las encuestas telefónicas. A continuación, se detalla el funcionamiento del proceso.

5.2.1 Encuesta a usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral

En general, las bases de datos fueron relativamente disímiles entre sí, lográndose las cuotas de algunas prestaciones con mayor facilidad y rapidez que otras. Esto ocurrió debido principalmente a la cantidad de contactos de la base entregada, ya que, al entregar mayor cantidad de números telefónicos para su contactación, mayores probabilidades hay de lograr la muestra propuesta.

Se destaca que en la base disponible para este estudio, hay una alta tasa de registros con problemas, lo que reduce el número de contactos para lograr aplicar la encuesta, alarga el tiempo de terreno y dificulta el logro de las cuotas fijadas anteriormente.

A continuación se detalla cuadro resumen con la cantidad de encuestas logradas y recorridas.

Tabla 24: Resumen de recorrido de base

Estrato	Base limpia	Encuestas	Encuestas logradas	Logrado
		Recorridas		
Plataforma de Atención	13.009	5.048	300	5,94%
Prestaciones Médicas	13.120	8.925	300	3,36%
Prestaciones Económicas	5.246	5.006	300	5,99%
Prestaciones Preventivas	6.738	5.813	300	5,16%
Total	38.113	24.792	1.200	4,84%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

El detalle del recorrido de base para las cuatro prestaciones es el siguiente:

Tabla 25: Detalle de recorrido de base

	Plataforma de Atención	Prestaciones Médicas	Prestaciones económicas	Prestaciones preventivas
REGISTROS RECIBIDOS	23.672	14.832	16.252	40.846
REGISTROS VALIDOS	Total			
Encuestas logradas	300	300	300	300
Rechazo (definitivo/ cortó encuesta a la mitad)	668	334	371	302
Llamar nuevamente	680	591	436	434
Grabadora	1335	3579	1728	2324
Ocupado	97	569	210	198
No contesta	1968	3.552	1961	2255
Registros NO usados porque se completó cuotas	7.961	4.195	240	925
TOTAL VALIDOS	13.009	13.120	5.246	6.738
	55%	88%	32%	16%
REGISTROS NO VALIDOS	Total			
Salida por Filtro	196	9	160	31
Teléfono fuera Servicio	30	25	17	3.822
Número Equivocado	67	62	210	2866
No existe numero / No tiene tono	285	41	41	714
Fono Empresa / Fax	43	163	493	62
Fallecido	1	17	2	0
Registros eliminados / fonos con problemas	11	13	1870	4819
Repetidos	10.030	1.382	8.213	21.794
TOTAL DESCARTADOS	10.663	1.712	11.006	34.108
	45%	12%	68%	84%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

5.2 Soluciones y estrategias ante dificultades durante el trabajo de campo

En el caso de los obreros, en el cuestionario de Prestaciones Médicas, no se logró cumplir con la cuota inicial, dejando una mayor cantidad de empleados dentro de estas Prestaciones. Para solucionar esta situación se unió la cantidad de obreros con la cantidad de empleados para dejar una suma total igual a los 300 casos y, así, poder cumplir con la cuota inicial que sumaban ambas.

Por otra parte, otra dificultad ocurrida durante el trabajo de campo consistió en el hecho de que la base de datos de Prestaciones Preventivas era insuficiente para poder completar las cuotas iniciales, por lo que se solicitó más base de datos. Esta fue recibida y se logró cumplir con la cuota.

En el caso de las Prestaciones Económicas, se tuvo que flexibilizar la cuota por sexo y por regiones. Pasando estas últimas cuotas por macrozonas. Sin embargo, también hubo problemas con esta solución, ya que no alcanzaban los casos para poder completar la zona norte, por lo que se sacaron más casos de la zona sur y de la zona centro, logrando completar el total de encuestas manteniendo la cantidad de hombres y mujeres de la cuota inicial.

6. SUPERVISIÓN

La supervisión de las encuestas realizadas ha finalizado para cada una de las actividades. Las encuestas supervisadas se están repartiendo entre el trabajo realizado por cada encuestador, implicando esto que no quedará ningún encuestador sin supervisar en el estudio.

La labor del equipo de supervisión corresponde realizar una escucha de las grabaciones realizadas a partir de las encuestas del CATI sobre la base de una pauta enviada por el jefe de estudio. Esta pauta se presenta a continuación:

Tabla 26: Pauta de supervisión

Atributos	Enc.1	Sí: 1	No: 2
Numero de Proyecto			
Estudio			
Fecha de Supervisión			
Folio			
Nombre de Encuestador			
Realiza bienvenida según protocolo			
Valida datos del encuestado			
Mantiene trato formal con el encuestado			
Escucha al cliente de manera atenta evitando interrumpirlo			
Lee correctamente la pregunta			
Escribe correctamente las preguntas abiertas			
Digita correctamente la respuesta entregada por el encuestado			
Induce la respuesta del encuestado			
Realizo una correcta despedida			
Entrego información confidencial			
Atendió en forma grosera			
Reta al encuestado			
Fraude			
Descalifico Adimark o empresa del encuestado			
Realiza encuesta a muestra no valida			
Desatiende o corta llamado			
Salta filtro según instructivo			
Observaciones:			

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

7. PLAN DE PROCESAMIENTO

El plan de procesamiento corresponde a un documento en que se detallan los pasos a seguir respecto a los datos con que se trabajará. Se especifican la ponderación, las variables de cruce, la construcción de tramos etarios, la construcción de la lealtad (la combinación de la intención de recomendar un servicio y la intención de continuidad en el uso del servicio), entre otros. Asimismo, se especifica el tipo de análisis a utilizar, que en la mayoría de los casos corresponde a porcentajes simples o múltiples, promedio, desviación estándar, valores mínimos y valores máximos, dependiendo del tipo de variable. El detalle de los planes de procesamiento se presenta a continuación:

7.1 Plataforma de atención

Variables de cruce:

Zona
S4. Sexo
Tramo etario
GSE
TIPO DE TRABAJADOR

Tabla 27: Plan de Tabulación – Plataforma de Atención

Variables	Instrucción
Armar Macrozonas	Zona Norte (XV, I, II, III y IV) Zona Centro (V, VI, VII) Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV) RM
Crear Tramo etario	25 años o más 26 a 40 años 41 a 59 años 60 años y más
Crear GSE	ABC1 – C2 C3 D – E
Crear Lealtad	Diferenciar entre Alta (6 y 7) – media (5) – Baja (1 a 4)
Crear cartera de clientes	Lealtad + A1
A1, A3, A4 B1, B6, B7, B8, B9 C1, C4, C5, C6, C8 D1, D6, D7, D9 F1, F2	Para Satisfacción, la agrupación es 6 a 7 Satisfechos, 1 a 4 insatisfechos. Calcular neto Satisfechos – Insatisfechos.
E1	Para Acuerdo, la agrupación es Acuerdo (4 y 5), Desacuerdo (1 y 2).
Crear tiempo de ESPERA	Usando B5: Recodificar datos Sysmiss de B5.1 y B5.2 a 0(cero). Compute B5.1X = B5.1*60 Compute Tiempo de ESPERA = B5.1X + B5.2X

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

7.2 Prestaciones Médicas – Empleados y Obreros

Variables de cruce:

Zona
 S3. Sexo
 Tramo etario
 GSE
 Región
 Prestador
 Tipo de trabajador

Tabla 28: Plan de Tabulación – Prestaciones Médicas (Empleados y Obreros)

Variables	Instrucción
Armar Macrozonas	Zona Norte (XV, I, II, III y IV) Zona Centro (V, VI, VII) Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV) RM
Crear Tramo etario	25 años o más 26 a 40 años 41 a 59 años 60 años y más
Crear GSE	ABC1 – C2 C3 D – E
Crear Variable Obreros y Empleados	Según base de origen crear variable obreros y empleados
Crear Lealtad	Diferenciar entre Alta (6 y 7) – media (5) – Baja (1 a 4)
Crear cartera de clientes	Lealtad + A1
A1, A3, A4, A5 B1, B2, C3 D2, D3	Para Satisfacción, la agrupación es 6 a 7 Satisfechos, 1 a 4 insatisfechos. Calcular neto Satisfechos – Insatisfechos.
D1	Para Acuerdo, la agrupación es Acuerdo (4 y 5), Desacuerdo (1 y 2).
Crear tiempo de APELACIÓN	Usando C7: Recodificar datos Sysmiss de C7.1 y C7.2 a 0(cero). Compute C7.1X = C7.1 * 365 Compute C7.2X = C7.1 * 60 Compute Tiempo de APELACIÓN = C7.1X + C7.2X + C7.3

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

7.3 Prestaciones Económicas

Variables de cruce:

Zona
S2. Sexo
Tramo etario
GSE
Tipo de trabajador

Tabla 29: Plan de Tabulación – Prestaciones Económicas

Variables	Instrucción
Armar Macrozonas	Zona Norte (XV, I, II, III y IV) Zona Centro (V, VI, VII) Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV) RM
Crear Tramo etario	25 años o más 26 a 40 años 41 a 59 años 60 años y más
Crear GSE	ABC1 – C2 C3 D – E
Crear Variable Obreros y Empleados	Según base de origen crear variable obreros y empleados
Crear Lealtad	Diferenciar entre Alta (6 y 7) – media (5) – Baja (1 a 4)
Crear cartera de clientes	Lealtad + A1
A1, A3, A5, A6 B1, B12, C3 D2, D3	Para Satisfacción, la agrupación es 6 a 7 Satisfechos, 1 a 4 insatisfechos. Calcular neto Satisfechos – Insatisfechos.
D1	Para Acuerdo, la agrupación es Acuerdo (4 y 5), Desacuerdo (1 y 2).
Crear Tiempo de Espera por BENEFICIO	Usando B2: Recodificar datos Sysmiss de B2.1 y B2.2 a 0(cero). Compute B2.1X = B2.1 * 365 Compute B2.2X = B2.1 * 60 Compute Tiempo de espera por BENEFICIO = B2.1X + B2.2X + B2.3
Crear Tiempo de Espera por PAGO	Usando B3: Recodificar datos Sysmiss de B3.1 y B3.2 a 0(cero). Compute B2.1X = B3.1 * 365 Compute B2.2X = B3.1 * 60 Compute Tiempo de espera por PAGO = B3.1X + B3.2X + B3.3

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark

7.4 Prestaciones Preventivas

Variables de cruce:

Zona
Región
D7 Sexo

Tabla 30: Plan de Tabulación – Prestaciones Preventivas

Variables	Instrucción
Armar Macrozonas	Zona Norte (XV, I, II, III y IV) Zona Centro (V, VI, VII) Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV) RM
Crear Tramo etario	25 años o más 26 a 40 años 41 a 59 años 60 años y más
Crear GSE	ABC1 – C2 C3 D – E
Crear Variable Obreros y Empleados	Según base de origen crear variable obreros y empleados
Crear Lealtad	Diferenciar entre Alta (6 y 7) – media (5) – Baja (1 a 4)
Crear cartera de clientes	Lealtad + A1
S4 A1, A3, A4 B4, B5, B7, B8 C2, C3	Para Satisfacción, la agrupación es 6 a 7 Satisfechos, 1 a 4 insatisfechos. Calcular neto Satisfechos – Insatisfechos.
C1	Para Acuerdo, la agrupación es Acuerdo (4 y 5), Desacuerdo (1 y 2).
Crear Tiempo de Espera por PRESTACIÓN	Usando B3: Construir Tiempo de Espera por Prestación con B3.1 (En Días) + B3.2 y Crear categorías de: Más de 30 días 22 a 20 días 15 a 21 días 8 a 14 días 7 días o menos.

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

8. FACTORES DE PONDERACIÓN

El factor de ponderación tiene como objetivo ajustar la distribución de la muestra de acuerdo a una población de referencia, la que corresponde al universo de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral. Este universo fue entregado por la institución por medio de una base de datos con contactos telefónicos. De este modo, es posible asignar a cada estrato su peso en el universo y, de esta forma, independientemente del tipo de muestreo aplicado y los sesgos de tamaño muestral producto de la aplicación, cada grupo pesará en el resultado lo que corresponde. Este es un procedimiento frecuente en todo procesamiento estadístico.

Los factores de ponderación fueron calculados a partir de variables consideradas como determinantes para la distribución de variabilidad a nivel del universo, además de ajustarse a los objetivos de esta investigación. De acuerdo al nivel de análisis estas variables fueron zona y sexo (excepto para prestaciones preventivas).

A continuación se presenta la construcción de los factores de ponderación de cada uno de los productos estratégicos del Instituto de Seguridad Laboral.

8.1 Plataforma de atención

Tabla 31: Factor de ponderación Plataforma de Atención

Zona	Peso Zona	Sexo	Peso sexo	Peso universo	N Muestra	Peso Muestra	Ponderador
Norte	0,2253	Hombre	0,5954	0,1341	50	0,1667	0,8048
Norte	0,2253	Mujer	0,4046	0,0912	40	0,1333	0,6838
Centro	0,3177	Hombre	0,5727	0,1820	29	0,0967	1,8823
Centro	0,3177	Mujer	0,4273	0,1358	29	0,0967	1,4043
Sur	0,3211	Hombre	0,5851	0,1879	56	0,1867	1,0064
Sur	0,3211	Mujer	0,4149	0,1332	56	0,1867	0,7137
RM	0,1359	Hombre	0,5441	0,0739	14	0,0467	1,5846
RM	0,1359	Mujer	0,4559	0,0620	26	0,0867	0,7149

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

8.2 Prestaciones Médicas

Tabla 32: Factor de ponderación Prestaciones Médicas

Zona	Peso Zona	Sexo	Peso sexo	Peso universo	N Muestra	Peso Muestra	Ponderador
Norte	0,0822	Hombre	0,5705	0,0469	32	0,1067	0,4395
Norte	0,0822	Mujer	0,4295	0,0353	34	0,1133	0,3114
Centro	0,1693	Hombre	0,4611	0,0780	30	0,1000	0,7805
Centro	0,1693	Mujer	0,5389	0,0912	26	0,0867	1,0527
Sur	0,2702	Hombre	0,3961	0,1070	46	0,1533	0,6979
Sur	0,2702	Mujer	0,6039	0,1632	53	0,1767	0,9237
RM	0,4784	Hombre	0,5170	0,2473	43	0,1433	1,7256
RM	0,4784	Mujer	0,4830	0,2310	36	0,1200	1,9252

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

8.3 Prestaciones Económicas

Tabla 33: Factor de ponderación Prestaciones Económicas

Zona	Peso Zona	Sexo	Peso sexo	Peso universo	N Muestra	Peso Muestra	Ponderador
Norte	0,1041	Hombre	0,5733	0,0597	34	0,1133	0,5265
Norte	0,1041	Mujer	0,4267	0,0444	25	0,0833	0,5330
Centro	0,1729	Hombre	0,5391	0,0932	37	0,1233	0,7558
Centro	0,1729	Mujer	0,4609	0,0797	37	0,1233	0,6461
Sur	0,3166	Hombre	0,5280	0,1672	57	0,1900	0,8799
Sur	0,3166	Mujer	0,4720	0,1494	55	0,1833	0,8152
RM	0,4064	Hombre	0,5413	0,2200	33	0,1100	1,9998
RM	0,4064	Mujer	0,4587	0,1864	22	0,0733	2,5422

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark.

8.4 Prestaciones Preventivas

Tabla 34: Factor de ponderación Prestaciones Preventivas

Zona	Peso universo	N Muestra	Peso Muestra	Ponderador
Norte	0,2392	90	0,3000	0,7975
Centro	0,2091	58	0,1933	1,0816
Sur	0,4860	112	0,3733	1,3019
RM	0,0656	40	0,1333	0,4920

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2016, elaborado por GfK Adimark