

RESUMEN EJECUTIVO

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

Desarrollado por



- Enero 2015-

1. INTRODUCCIÓN

Este estudio fue llevado a cabo por la consultora GFK Adimark y coordinado desde el Instituto de Seguridad Laboral por Gonzalo Tassara, funcionario del Departamento de Estudios y Gestión Estratégica, y contó con la valiosa colaboración de Yulissa Galvez, del Departamento de Atención a Usuarios y Participación Ciudadana, en las labores de revisión y validación de los informes de investigación.

El Resumen Ejecutivo que aquí se expone corresponde a un compendio de las etapas y procesos metodológicos llevados a cabo durante el estudio de satisfacción de usuarios y usuarias de la institución, de los hallazgos obtenidos y de las principales conclusiones y recomendaciones elaboradas producto de este estudio.

En primera instancia, en este informe se presentan los objetivos y una exposición general de la metodología utilizada a lo largo de esta investigación. Con posterioridad, se expone lo trabajado en la etapa cuantitativa, correspondiente a la metodología, la muestra planeada, la muestra obtenida en el terreno y también la muestra posterior al procesamiento de los datos, una vez validados estos datos. Luego de esto se expone un resumen con los principales hallazgos obtenidos en el terreno, de acuerdo a cada uno de los productos estratégicos y a la plataforma de atención, además de un análisis global que considera todo lo anterior. Se detalla una descripción de la muestra y los resultados obtenidos.

Posteriormente, se presentan los principales resultados derivados de la etapa cualitativa del estudio.

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

2. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

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

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

- a) Medir expectativas y percepciones del uso de los productos.
- b) Describir el perfil de los usuarios y usuarias de los productos del Instituto de Seguridad Laboral según variables sociodemográficas y productivas.
- c) Describir y evaluar la experiencia de atención tanto nivel general como por dimensiones apropiadas para el producto.
- d) Determinar el nivel satisfacción por producto, calculando el Índice de Satisfacción de cada uno.
- e) Determinar el nivel de satisfacción agregado a nivel nacional, calculando el Índice de Satisfacción Agregado.

- f) Determinar nivel de impacto de dimensiones e indicadores en la construcción de la satisfacción de los usuarios y usuarias(as).
- g) Identificar necesidades y brechas del servicio, así como prioridades de trabajo y elementos a potenciar.

3. METODOLOGÍA

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

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

A continuación se presenta en detalle, la fase preparatoria y el proceso de realización de la encuesta a usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral.

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

Proceso de construcción de los instrumentos

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

- Instituto de Seguridad Laboral (2014) – Plan de Prevención de Riesgos Laborales 2014 (PDF).
- Instituto de Seguridad Laboral (2014) – Reseña Estudios de Calidad de Servicio y Satisfacción de Clientes, extracto principales, Resultados y Análisis (PDF).
- Instituto de Seguridad Laboral y Pragma Consulting (2013) Anexo N°1 Informe Final: “Estudio de Calidad de Servicio y Satisfacción de Clientes por las atenciones otorgadas en centros de atención del Instituto de Seguridad Laboral (plataforma presencial)”.
- Instituto de Seguridad Laboral (2009) - Compendio Ley N°16744 (PDF).

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

Universo y muestra cuantitativa

El universo fue definido como usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral, de 18 años y más, que recibieron los productos Plataforma de atención, Prestaciones médicas, Prestaciones económicas y Prestaciones Preventivas en el período de enero a octubre del 2014¹. Finalmente, se llegó a la realización de un total de 1513 encuestas, lo que representa un nivel global de error del 2,51%, a un nivel de confianza del 95%.

Tabla 1: Muestra Final Total desagregada por región

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

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2014, elaborado por GfK Adimark.

3.2 Metodología Fase Cualitativa: Focus Groups

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

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

Universo y muestra del grupo focal

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

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

Tabla 2: Criterios de grupos focales

Grupo focal	Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Grupo 1: Plataforma de Atención	Personas de 18 años y más, usuarios y usuarias de la Plataforma del Instituto de Seguridad Laboral en los últimos tres meses previos a la sesión. En total participaron seis personas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contar con un integrante en la familia o familiar directo que trabaje en el Instituto de Seguridad Laboral, en empresas de estudios de mercados, agencias de publicidad, entre otros. ▪ Haber asistido a un focus groups en los 2 meses previos a la sesión.
Grupo 2: Prestaciones Médicas	Personas de 18 años y más, usuarios y usuarias de Prestaciones Médicas del Instituto de Seguridad Laboral en el período de enero a octubre del 2014. En total participaron seis personas.	
Grupo 3: Prestaciones Económicas	Personas de 18 años y más, usuarios y usuarias de Prestaciones Económicas del Instituto de Seguridad Laboral en el período de enero a octubre del 2014. En total participaron siete personas.	
Grupo 4: Prestaciones preventivas	Personas de 18 años y más, usuarios y usuarias de Prestaciones Preventivas del Instituto de Seguridad Laboral en el período de enero a octubre del 2014. En total participaron cuatro personas.	

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

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 RESULTADOS ENCUESTA A USUARIOS Y USUARIAS DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

1. Índice de Satisfacción general

Calculo de Índice de Satisfacción General²

Para medir la satisfacción general, una vez recorrida 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, y que permite hacer una medición confiable de la satisfacción agregada de los usuarios con el Instituto de Seguridad Laboral.

² En los cuatro cuestionarios, se aplicaron dos preguntas para medir la satisfacción general de los usuarios y usuarias: Una al inicio del cuestionario y otra virtualmente al final del mismo. Los niveles de satisfacción aquí expuestos han sido los derivados de la pregunta focalizada final del cuestionario. La utilización de esta pregunta fue decidido de común acuerdo entre la consultora y la contraparte técnica del Instituto de Seguridad Laboral.

En el siguiente cuadro, se observan las preguntas focalizadas en base a las cuales se realizó la medición de satisfacción en cada segmento de usuarios:

Tabla 3: Pregunta focalizada para la medición de satisfacción

	Pregunta focalizada de satisfacción
Plataforma de Atención	P47. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho” ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?
Prestaciones Médicas	P17. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho” ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?
Prestaciones Económicas	P20. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho” ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?
Prestaciones Preventivas	P23. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho” ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?

Por lo 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 a nivel de la pregunta focalizada final, para establecer las comparaciones pertinentes entre segmentos.

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

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

Donde:

n = Número de casos del segmento

χ_i = Nota de satisfacción 6 y 7

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

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

Dónde:

X = Proporción de satisfechos de cada segmento

P = Peso proporcional del segmento sobre el total universo

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

Resultado del Índice de Satisfacción General

El resultado del Índice de Satisfacción General indica que el 77,5% de usuarios y usuarias se reporta como satisfecho con el ISL en función del producto recibido, representando por lo tanto un alto nivel de satisfacción usuaria con el Instituto.

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

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

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2014, elaborado por GfK Adimark.

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

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

Tabla 4: Numeradores y denominadores para la medición de satisfacción por segmento

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

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2014, elaborado por GfK Adimark.

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

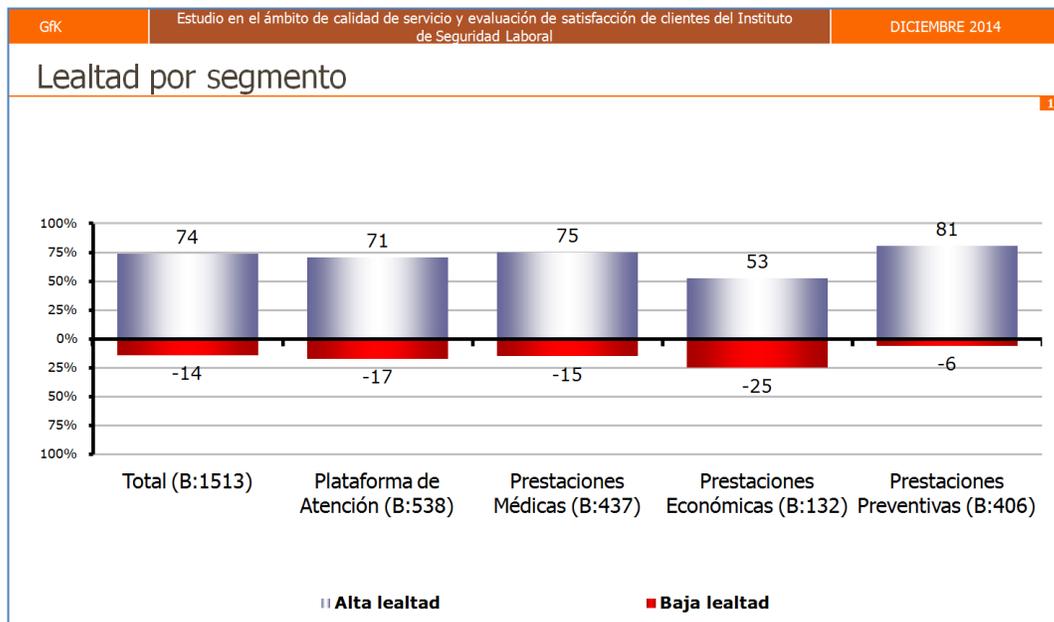
1. La muestra total corresponde al total de casos consultados en cada segmento, es decir, quienes acceden a participar de la encuesta y responden el formulario. Esta muestra se es factible de ser observada en su peso sin ponderar (cantidad real que responde en cada segmento) o ponderada (cantidad de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

Al incorporar la variable género en el análisis se obtiene que siendo la satisfacción general del Instituto de Seguridad Laboral 77,5%, la cifra entre los hombres consultados es 77,2% y entre las mujeres alcanza a 78%. La diferencia de 1,8 puntos entre hombres y mujeres no es significativa. Esto implica que la satisfacción general con el Instituto de Seguridad Laboral es similar entre hombres y mujeres.

Al someter a prueba estadística los resultados de hombres y mujeres en cada segmento, en ninguna de las cuatro pruebas se obtuvo diferencia significativa. En otras palabras, la satisfacción general con el Instituto de Seguridad Laboral es similar entre hombres y mujeres tanto a nivel general como en cada una de las prestaciones.

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 de enfrentar una situación similar. Posteriormente se crean tres categorías a partir de los puntajes: alta lealtad o leales (6-7), mediana lealtad (5) y baja lealtad (1-4).



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2014, elaborado por GfK Adimark.

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

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

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

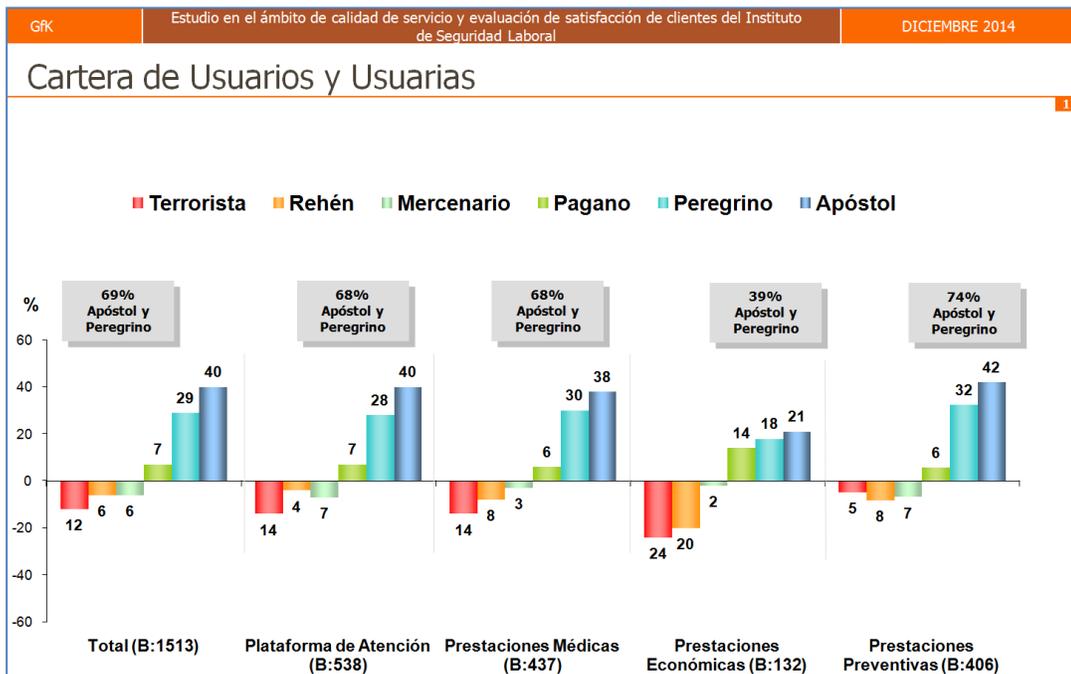
Clasificación cartera de usuarios

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

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

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

Respecto a los resultados obtenidos en la cartera de usuarios a nivel general de Instituto de Seguridad Laboral, es posible apreciar que el 69% es posible de ser clasificados dentro de la categoría de apóstoles y peregrinos, esto es, que el servicio sobrepasa sus expectativas y que pueden ir camino hacia la plena satisfacción respecto al servicio entregado.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2014, elaborado por GfK Adimark.

Aquel estrato que menor cantidad de usuarios positivos tiene es el de Prestaciones Económicas, con sólo 39% y en el que mayor número de éstos hay es Prestaciones Preventivas, con 74%.

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

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

4.2 RESULTADOS DERIVADOS DE LOS FOCUS GROUPS

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

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

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

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

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

Transversalmente se aprecia un vínculo lejano con la Institución. Es un ente desconocido, con el cual no se tiene mucho contacto, y sólo se comprende un poco más su función cuando se ha tenido que utilizar algún servicio.

La mayoría de los participantes, sienten que no hay interés por acercarse a sus beneficiarios, critican que no se asume un rol activo en visitarlo o entregar información.

Cuando se conoce de sus beneficios o se ha tenido un mayor acercamiento, principalmente en los casos de accidentes laborales, se le asocia con protección y seguridad, ya que logran entender su función. Así los beneficiarios de prestaciones económicas sí tienen una mejor imagen del Instituto de Seguridad Laboral, aunque el vínculo sigue siendo distante.

Los elementos de servicio en los que el Instituto de Seguridad Laboral podría trabajar o potenciar están en la línea de la atención y el personal de contacto. En donde es importante intentar que los trámites se demoren lo menos posible y que su personal esté siempre bien informado o capacitado, además de continuar brindando un trato cordial.

Sin embargo, hay otros elementos importantes para los usuarios, principalmente de prestaciones económicas y médicas, que inciden en la satisfacción, pero que no dependen directamente del Instituto de Seguridad Laboral, por ende no son accionables. Éstos se relacionan con el tiempo total que transcurre desde que se emite la licencia en el centro asistencial hasta que se obtiene el pago y específicamente el monto de dinero a entregar.

Por otra parte, sería importante poder implementar mejoras en la comunicación con los usuarios y así intentar tener un rol más activo y disminuir el nivel de desinformación actual.

5. CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

A nivel general, se observa que los principales atributos que los usuarios y usuarias destacan como valiosos en la atención del servicio público son la rapidez y cordialidad en la atención, además del conocimiento del personal. En las evaluaciones cuantitativas esta valoración se ve reflejada en las satisfactorias evaluaciones que presenta el Instituto de Seguridad Laboral, llegando a que tres cuartas partes de los consultados se muestran satisfechos con el servicio recibido, siendo las prestaciones preventivas el mejor evaluado, seguido por las prestaciones médicas, plataforma de atención y finalmente prestaciones económicas.

La imagen que proyecta el Instituto de Seguridad Laboral se encuentra ligada a una relación distante pero confiable. Transversalmente se aprecia un vínculo lejano con la institución. Es un ente desconocido y sólo es posible comprender un poco más su función cuando se ha tenido que utilizar algún servicio, la mayoría de las veces no en forma voluntaria, sino que obligado por las circunstancias.

Pero, es importante relevar que el Instituto de Seguridad Laboral queda invisibilizado frente a otras instituciones que tienen mayor contacto con los usuarios y usuarias, lo que implica que las malas experiencias se proyectan también hacia el Instituto. Esto ocurre principalmente en el caso de prestaciones médicas y prestaciones económicas, las que se ven fuertemente permeadas por el COMPIN, los prestadores en convenio y las instituciones que entregan el beneficio en forma presencial. Por el contrario, en el caso de las plataformas de atención y las prestaciones preventivas el vínculo es mucho más directo, razón por la cual la satisfacción tiende a enfocarse en el servicio en sí.

Su invisibilización se encuentra ligada, además, al poco interés que perciben los usuarios y usuarias a que la institución se acerque en forma voluntaria, lo que implica que siempre son ellos quienes deben asumir el rol activo en la búsqueda de información. Esto queda principalmente demostrado en prestaciones económicas y médicas, en las cuales se debe realizar una extensa tramitación para el logro de beneficios y licencias. Caso contrario ocurre con las prestaciones preventivas, en que el acceso a las capacitaciones y visitas es más expedito, llegando muchas veces el experto a la misma empresa a ofrecer los servicios.

A pesar de lo anterior, el Instituto de Seguridad Laboral es considerado una institución confiable, que proyecta seguridad en los usuarios y usuarias una vez que logran tomar contacto con la institución. De hecho, se le asocia con protección y seguridad, ya que logran entender su función y la importancia que éste tiene ante la ocurrencia de un accidente o una enfermedad profesional. Así, los beneficiarios de prestaciones económicas tienen una mejor imagen del Instituto de Seguridad Laboral, aunque el vínculo sigue siendo distante.

Por otra parte, un resultado de orden negativo corresponde a lo burocrático de los trámites realizados, elemento común en las insatisfacciones de todos los productos. Lo anterior se relaciona con la concepción de lo poco innovadora que resulta la institución, siendo uno de los atributos de imagen peor evaluados por los usuarios.

Según segmento es posible concluir lo siguiente:

Plataforma de Atención

La plataforma de atención del Instituto de Seguridad Laboral logra un nivel de satisfacción de 73,8%. Esta diferencia se muestra como no significativa, lo cual da cuenta que, exponer al usuario o usuaria a las experiencias ligadas con la institución, no implicó un cambio sustancial en la percepción que se tenía de él, muy por el contrario, significó que resultaron sólidas, sin que elementos focalizadores cambiaran su perspectiva al respecto.

Tanto las oficinas de atención como la plataforma telefónica se constituyen como experiencias satisfactorias para el usuario o usuaria que entre en contacto, generando niveles de satisfacción mayores a 80%. Pero, el contacto con la plataforma web, que es menos frecuente, genera menor satisfacción (68%) aunque no se traduce en insatisfacción.

Ninguna de las satisfacciones medidas implicó variaciones importantes entre segmentos, dando cuenta de la transversalidad de las opiniones respecto a la institución, lo que se ve manifestado en una amplia y homogénea cartera de usuarios positiva. Asimismo, los altos valores obtenidos respecto a la confiabilidad y apertura que muestra para la resolución de los problemas y necesidades de los usuarios y usuarias son un ejemplo de la solidez que proyecta.

Lo anterior se liga de manera importante con los hallazgos obtenidos en el grupo focal, en tanto que los beneficiarios ven al Instituto de Seguridad Laboral como una institución confiable, que transmite seguridad y acogida ante los problemas que se puedan presentar.

Plataforma de Atención Presencial

La Plataforma de Atención Presencial presenta satisfacción de un 83%, lo que implica que ocho de cada diez personas evaluaron con valores 6 o 7 el servicio entregado. Esto se condice con lo planteado en el focus group, en tanto que usuarios y usuarias consideraron que la atención recibida en las oficinas fue adecuada, con un personal amable, que tuvo buena disposición y con conocimiento respecto al problema a solucionar.

Una de las ideas que fueron rescatadas en el focus group fueron los principales atributos que los usuarios y usuarias esperan de las oficinas de servicio público. Se indicó que se espera rapidez y cordialidad en la atención, además de conocimiento experto por parte del personal que entrega sus servicios en el lugar.

Es de relevancia dar cuenta de que esta atención es bastante homogénea entre las oficinas del Instituto, destacando la Asociación Chilena de Seguridad como aquella en que mejor se evalúa la atención en general. Sin embargo, aquella que peor fue evaluada fueron los hospitales, los cuales presentaron la mayoría de los casos de problemas y discriminación. En este sentido, se recomienda reforzar la atención entregada en los hospitales, capacitando al personal y entregándole herramientas para una mejor calidad en la atención.

Por el contrario, la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción se presentó como la única oficina que no presentó casos de problemas ni discriminación, además de posicionarse como la mejor evaluada en la calidad de la respuesta entregada, así como la segunda mejor en la atención del personal en general.

A partir de esto, se recomienda mejorar la lógica de atención en las oficinas presentes en los hospitales y asemejarlas a las de la Mutual de Seguridad. Estudios específicos que traten estos temas en estas oficinas pueden ofrecer ideas más claras al respecto.

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

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

Plataforma de Atención Telefónica

La plataforma de atención telefónica, por otra parte, se muestra como un espacio que evalúa bien la información entregada, con un promedio de notas de 6,4 y un 87% de evaluaciones positivas. Esta plataforma se posiciona como central para la realización de consultas y solicitud de información, por lo que la presencia de un personal calificado y con conocimiento se torna central.

Sin embargo, uno de los puntos que fueron reconocidos como débiles tanto a nivel de grupos focales como a nivel de encuesta, fue la espera para ser atendido. Si bien en el primero se destacó tanto lo molesto de la música de espera como la demora en la atención, en el segundo sólo se destacó esto último, siendo la etapa peor evaluada en el proceso de atención telefónica. En este caso, podrían estar influyendo dos factores; el tiempo de espera para ser atendido (que tuvo un promedio de tres minutos) o el número de intentos necesarios (la mitad tuvo que llamar dos veces, mientras que un 44% lo tuvo que hacer tres o más), razón por la cual los esfuerzos de mejora deben centrarse en estos puntos.

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

Plataforma de Atención en Internet

La plataforma de atención web también se posiciona como una plataforma de búsqueda de información, en tanto que más del 50% de los usuarios y usuarios recurre a ella tanto para buscar datos a nivel general como de seguridad laboral. Esto se presenta como un dato de importancia, en tanto que la calidad y la facilidad para acceder a la información se muestran como primordiales para entregar un servicio de calidad.

Lo anterior se relaciona directamente con los indicadores de la evaluación del servicio de esta plataforma, el que se mostró como más bajo fue la “Facilidad para acceder y encontrar la información”, con un 63% de evaluaciones positivas. Esto se vio reforzado con lo planteado en el apartado cualitativo, en el cual se destacó que en la página web de la institución no se encontró toda la información necesaria. Ante esto, se recomienda mejorar el sitio web, volviéndolo más claro y visibilizando los principales formularios de descarga.

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

Prestaciones Médicas

La imagen inicial que los usuarios y usuarias poseen del Instituto de Seguridad Laboral es prácticamente nula. Antes de ocurrido el accidente son pocos los que conocían la existencia de la institución, razón por la cual, la gran mayoría de ellos fueron tomando contacto en la medida que realizaron los trámites correspondientes a su accidente o enfermedad profesional. Esto implica que quienes pasan por alguno de estos episodios se encuentran en profundo desconocimiento, enfrentándose con desinformación y pocas certezas.

Sin embargo, una vez que el usuario o usuaria conoce al Instituto de Seguridad Laboral, esta situación cambia, y las personas logran atravesar las etapas de manera un poco más positiva, en tanto que se tiene la certeza de la presencia de una institución que cubre de manera segura estos acontecimientos. Esto se ve reflejado en el hecho de que la confiabilidad es el atributo que mayor grado de acuerdo logra la Institución cuando se evalúa la imagen a nivel cuantitativo.

Lo anterior puede mostrarse también en la comparación entre la satisfacción inicial y la focalizada, en tanto que se produce un aumento de casi cinco puntos, basado en la focalización de dimensiones e indicadores del constructo medido, lo que implica que la recordación de los elementos centrales a los que tuvo que exponerse la persona una vez ocurrido su accidente implicó una mejora del valor.

Dentro de los factores que influyen en la evaluación de las prestaciones médicas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral se encuentran el COMPIN y la atención entregada por el prestador en convenio.

La primera institución se presenta como una en que la tramitación de la licencia consta de un proceso burocrático y engorroso, cuyas resoluciones duran más tiempo de lo esperado y cuyos pagos demoran en llegar a la persona. También se menciona (en el grupo focal), que es un lugar en que la información es de difícil acceso, lo que mantiene el desconocimiento de la gente.

Lo anterior choca con la impresión que mostraba el Instituto de Seguridad Laboral como una institución que llega a posicionarse como una otorgadora de seguridades ante la dificultad, en tanto que el desconocimiento vuelve una vez que el usuario o usuaria debe presentarse ante el COMPIN y tramitar su licencia médica.

Situación contraria es la que ocurre con la atención médica, en tanto que es un proceso cuyas etapas resultan expeditas, destacando el proceso de hospitalización, la disposición del personal de salud y la solución del problema por parte del personal médico. Esto da cuenta de una coordinación entre el prestador médico y el Instituto de Seguridad Laboral, en tanto que se sigue una línea de tranquilidad ante el proceso del accidente.

De este modo, los prestadores médicos en convenio se posicionan como entes centrales. En términos agregados, el 75% de los usuarios se muestra satisfecho con la institución que los atendió, siendo los resultados similares entre la Mutual de Seguridad, la Asociación Chilena de Seguridad y en los otros prestadores en convenio.

Desde el análisis KDA, los atributos que constituyen focos prioritarios de mejora: son la atención en el módulo del Instituto de Seguridad Laboral y la entrega del diagnóstico por parte del médico. Estas propiedades constituyen prioridades de primer orden, en tanto que si no se corrigen, repercutirán sobre la insatisfacción.

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

Prestaciones Económicas

Prestaciones económicas, como producto estratégico del Instituto de Seguridad Laboral, se posiciona como aquel estrato de la encuesta de satisfacción que peor es evaluado y que más varía entre la satisfacción inicial (41,3%) y focalizada (62,9%), llegando a una diferencia de más de veinte puntos porcentuales entre una y otra. Con esto quedó de manifiesto que la exposición de los consultados ante las dimensiones e indicadores de lo medido implica una mejora de los valores obtenidos.

Si bien en las mediciones anteriores los grupos al interior de los segmentos mostraron satisfacciones similares, en este caso fueron disímiles entre sí, sobre todo en el grupo socioeconómico ABC1-C2 el cual se mostró insatisfecho con el servicio. Esto puede deberse a que este segmento tiene los ingresos más altos de la población, razón por la cual sus expectativas respecto al monto esperado, son mayores, además de tener estándares superiores respecto a la calidad del servicio.

Algo similar ocurrió con el grupo que comprendía a los sujetos entre 41 y 59 años, quienes también se posicionaron como los más insatisfechos. Lo anterior puede estar asociado al hecho de que es precisamente este grupo etario el que se encuentra en plena etapa laboral, por lo que una dificultad de salud que implique una merma en la capacidad de trabajar puede traducirse en complicaciones económicas importantes para su vida personal y familiar.

Lo anterior, sumado al hecho de que la enfermedad implica una vulnerabilidad per se, pone al trabajador en una situación dificultosa para la tramitación de su beneficio. En este sentido, todo trámite posterior al accidente conlleva una incomodidad que se arrastra por toda la cadena. Esto puede explicar la diferencia entre la satisfacción inicial y focalizada, en tanto que la segunda se aleja de la situación de vulnerabilidad inicialmente recordada para enfocarse en el trámite en sí, el cual se muestra como dificultoso, costoso y con largos tiempos de espera para recibir el beneficio.

Al enfrentarse el usuario o usuaria ante el Instituto de Seguridad Laboral para realizar los trámites de adquisición de su indemnización o pensión la institución ya resulta conocida, pues ya tuvo un primer contacto durante su atención médica. En este sentido, las prestaciones económicas forman parte de un proceso que ya comenzó, pero que no deja de superponerse en sus distintas etapas, razón por la cual, continúa permeándose por instituciones que no se encuentran ligadas directamente al Instituto, pero con los cuales las personas sí tienen que seguir relacionándose para obtener su beneficio.

Dentro de los organismos que influyen en la evaluación del Instituto se encuentran la COMPIN y aquellas instituciones que pagan el beneficio de manera presencial a los usuarios y usuarias. Lo anterior se relaciona con el hecho de que sólo la mitad de los consultados lo asocia con el Instituto de Seguridad Laboral, razón por la cual difícilmente logra diferenciarse de instituciones como la COMPIN, la Caja Los Héroes, INP, bancos, etc. (todas nombradas por los encuestados en la realización de la encuesta).

Como ya se mencionó anteriormente, una de las instituciones que permea la evaluación de las prestaciones económicas del Instituto de Seguridad Laboral es la COMPIN, en tanto que forma parte de la cadena de procesos que tiene que seguir el usuario o usuaria para poder lograr su beneficio económico. De este modo, tal como fue expresado en el grupo focal, se le culpa por la demora en el pago y se le hace responsable por aprobar la licencia médica, situación que traería como consecuencia el pago o no del beneficio.

Un tercer elemento que afecta la evaluación es el monto del beneficio entregado, situación que fue relevada en el apartado cualitativo y en la encuesta realizada. La mayoría de quienes lo recibieron destacaron que el pago fue menor de lo esperado y quienes no se encontraron satisfechos con el servicio esgrimieron que fue porque el monto fue bajo. Es importante agregar que los tiempos de espera para recibirlo fueron extensos, situación que se suma a la cadena expuesta anteriormente.

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

Prestaciones Preventivas

Prestaciones preventivas, como producto estratégico del Instituto de Seguridad Laboral, se posicionó como aquel que fue mejor evaluado dentro de los grupos medidos en el estudio de satisfacción, con un 87% de satisfacción en la pregunta focalizada.

Para los usuarios y usuarias, las prestaciones preventivas llegan tanto por una necesidad forzada como porque el Instituto envía un experto a supervisar. En el caso de la primera, se hace referencia a la solicitud del servicio debido a que es un requisito de un cliente o de la Inspección del Trabajo. En este sentido, son pocos los empleadores o representantes de la empresa que buscan el servicio por iniciativa propia, razón por la cual la labor del Instituto podría ser fomentar la prevención antes de que sea solicitada, de tal manera de poder contribuir a que más empresas lleguen a prevenir accidentes y enfermedades profesionales.

A partir de esto, es que las distintas etapas ligadas a la prevención son positivamente evaluadas, destacándose la experticia de los encargados de realizar las capacitaciones, así como la calidad, utilidad y claridad de la información entregada. Esto es reconocido por los usuarios y usuarias, en

tanto que plantean que les ha servido para evitar accidentes al interior de su empresa y otorgarles mayor información a sus trabajadores.

Sin embargo, si bien la información es entregada de manera correcta, los empleadores plantean que la relación con el Instituto de Seguridad Laboral es más bien lejana, en tanto sólo se dedican a entregar la capacitación, sin haber un involucramiento con la empresa. En este sentido, muchas veces la implementación de los consejos entregados resulta costosa y compleja, situaciones que debe resolver el empleador de manera solitaria, sin un apoyo constante por parte del prevencionista.

A partir de esto se debe relevar la labor del Instituto de Seguridad Laboral en el seguimiento de la empresa asesorada, en tanto que, no sólo se debe ejecutar el instructivo en forma aislada, sino que también un trabajo a largo plazo con las empresas. La falta del apoyo económico y presencial a lo largo del tiempo contribuye a que las sugerencias entregadas no se desplieguen en su totalidad, razón por la cual un seguimiento más exhaustivo puede contribuir a mejorar tanto la evaluación general (que ya es muy positiva) como la seguridad de los trabajadores y trabajadoras.

Según el análisis KDA, entre los focos prioritarios de mejora se encuentran la facilidad del trámite para solicitar la prestación preventiva, la primera visita del prevencionista (evaluación), las capacitaciones, la entrega del informe del mismo y las visitas posteriores para supervisión. A nivel de imagen, los focos prioritarios de mejora son el hecho de que el Instituto de Seguridad Laboral se preocupe por todos los usuarios y usuarias, sea una institución innovadora y que sea una gran institución.

La perspectiva de género

La cifra de satisfacción general de los hombres consultados es de 77,2%, mientras que entre las mujeres alcanza un 78%. Existe una brecha de 1,8 puntos, sin lograr presentarse una diferencia significativa entre los grupos, lo que implica que la satisfacción general entre hombres y mujeres es similar entre sí.

En el caso de Plataforma de Atención, la diferencia entre la satisfacción de hombres y mujeres resultó de 3,2 puntos porcentuales, presentando los primeros un 72,1% y las segundas un 75,3%. Estas cifras no fueron suficientes para que la diferencia fuera significativa, razón por la cual la satisfacción es similar entre hombres y mujeres.

Para Prestaciones Médicas, los hombres presentaron un 76,3% de satisfacción, mientras que las mujeres un 76,2%. La diferencia es de 0,1 puntos porcentuales, no permitiéndose establecer diferencias significativas entre sí.

Para Prestaciones Económicas, la diferencia fue de 0,6 puntos porcentuales. Los hombres presentaron un 62,9% de satisfacción, mientras que las mujeres un 63,5%. Al no presentarse diferencias significativas, se confirma la igualdad entre ambos segmentos.

En Prestaciones Preventivas, se presenta la diferencia más importante entre hombres y mujeres, alcanzando un valor de 4,6 puntos porcentuales. Los primeros presentaron un 88,8% de satisfacción, mientras que las segundas un 84,1%. A pesar de esto, el valor no permite establecer diferencias significativas entre segmentos.

A partir de esta desagregación, es posible afirmar que hombres y mujeres se encuentran igualmente satisfechos tanto a nivel global como con cada uno de los productos estratégicos, lo que implica concluir la inexistencia de brechas de género, al menos en el ámbito de satisfacción.

Esta conclusión es de alta centralidad por cuanto indica que el Instituto de Seguridad Laboral está entregando un servicio que es vivenciado con igual nivel de satisfacción, aun cuando hombres y mujeres acudan por trámites distintos.

Lo anterior se suma a que en las preguntas relacionadas con niveles de discriminación en la atención y/o ocurrencia de problemas, no se observan diferencias en la frecuencia o tasa de estos eventos que impliquen mayor presencia del fenómeno en un género.

Recomendaciones

A nivel general para el Instituto de Seguridad Laboral se observan dos importantes desafíos:

1. ¿Cómo mejorar la visibilidad de la marca ISL?

Hoy los usuarios no realizan el ejercicio de instalación directa del beneficio en el Instituto de Seguridad Laboral, sino que debe ser guiado mediante preguntas que van focalizando y depurando la presencia de la marca. Esto fue detectado en la etapa cualitativa y traducido en instrumentos cuantitativos. Pero, el ejercicio fue realizado bajo la premisa de visibilizar la marca ISL para los respondientes en función de un estudio de satisfacción.

A partir de este estudio es posible establecer que la presencia de la marca y su asociación con el beneficio es una tarea pendiente. No obstante, no encontramos indicios respecto de problemas con el contenido de la marca. Es decir, si bien la marca se constata con importante grado de invisibilidad, una vez reconocida es valorada por los usuarios y usuarias.

Sin embargo, dado que el presente estudio se enmarca en el área de calidad de servicio, sólo entrega señales sobre el posicionamiento de la marca. Por lo que recomendamos comenzar diagnosticando la imagen y posicionamiento con un estudio que trabaje específicamente la temática. El presente estudio puede operar como fuente de formulación de hipótesis para tal efecto.

Una vez diagnosticado el estatus de la marca en la cadena de valor recomendamos el diseño de una estrategia de posicionamiento de la marca, la que debe exceder a la presencia en los canales de contacto del ISL con sus usuarias y usuarios.

2. ¿Cómo mantener el nivel de satisfacción del ISL?

El alto nivel de satisfacción registrado entre los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral implica reflexionar en dos líneas: ¿es posible mejorar aun más la satisfacción? y ¿cómo se administra un alto nivel de satisfacción como el observado?

En la primera línea de reflexión, en función de la experiencia de GfK Adimark, es altamente probable que se entre en una etapa de meseta donde la satisfacción no pueda crecer mucho más o que su aumento implique por punto un costo marginal no razonable en inversión.

Proponemos instalar el valor de 77,5% de satisfacción como un indicador a mantener antes que a mejorar.

Lo anterior no implica que no hayan puntos factibles de mejorar en cada producto, sino que la satisfacción global probablemente se vea poco afectada por estas mejoras parciales. Sin embargo, esto no debe ser leído como la mera mantención de las actuales prácticas.

En ese sentido, observamos como posibles focos de mejora:

- Control de tiempos no superiores a 15 minutos para la espera por atención en sucursales, los que hoy afectan al 20% de los usuarios de esa plataforma.
- Revisión de condiciones de espera de usuarios y usuarias ISL cuando se trate de un punto de atención reconocido por sus mayores tiempos de espera.
- Revisión de la Página web, específicamente en actualización de generación y disponibilidad de certificados actualizados, así como contenidos e información disponible.
- Revisión de la Página Web en cuanto claridad para la navegación amigable.
- Claridad en la entrega de información sobre licencias medicas, individualizando responsabilidades de COMPIN e Instituto de Seguridad Laboral, para tratar de disminuir el efecto de las licencias rechazadas o reducidas, así como de los tiempos de tramitación, en la satisfacción del Instituto.
- Anticipación y correcta comunicación de tiempos de espera probables en la tramitación de beneficios. Se debe administrar la incertidumbre.
- Anticipación y correcta información del proceso de tramitación de beneficios económicos.

En una segunda línea de reflexión, el desafío es cómo mantener los actuales niveles de satisfacción en cada producto. Al respecto, recomendamos la realización de talleres internos o mesas que operen en la siguiente línea de trabajo:

- ¿Cuáles son los desafíos que enfrenta el Instituto de Seguridad Laboral en su quehacer cotidiano?
- ¿Cuáles son riesgos o factores que podrían hacer variar negativamente los actuales resultados del Instituto de Seguridad Laboral?
- ¿Cómo enfrenta y cómo debería enfrentar el Instituto de Seguridad Laboral los problemas, especialmente cuando estos son producidos en otras instituciones?

A partir de esta reflexión interna será posible producir estrategias de mantención de la satisfacción que tengan sentido para cada producto y que no generen resistencias internas (comparativamente a cuando son diseñadas por un tercero).

Un tema que es necesario relevar en la mantención de los actuales niveles de satisfacción entre usuarios y usuarias corresponde al reconocimiento que se realiza de la buena atención por parte del personal, ya sea estos ejecutivos, ejecutivas o personal en general.

Para mantener el actual nivel de atención recomendamos el reconocimiento público de la satisfacción con el personal y la generación de sistemas de incentivos, no necesariamente monetarios, pero sí de orden institucional, como por ejemplo, publicación del equipo mejor evaluado, días libres, reconocimientos institucionales, entre otros.