



“ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE INDICA” PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE SERVICIO DE LAS SIGUIENTES INSTITUCIONES:
COMPIN, FONASA, SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, SUSESO, DT, SUPERINTENDENCIA DE SALUD, IPS, ISL

Resultados INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL - ISL



INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:

Dirección de Estudios Sociales – Instituto de Sociología – Pontificia Universidad Católica de Chile

Jefe de Proyecto:

Daniella Leal V.

Equipo Consultor:

Claudia Yañez A.

Cristián Ayala A.

Vicky Rojas A.

Alex Leyton N.

Contraparte institucional:

Natalie González

Programa Modernización del Sector Público – Subsecretaría de Hacienda

Contraparte ISL:

Félix Arredondo A.

Andrea Quintrilef Almuna

Unidad de Estudios y Estadísticas - Instituto de Seguridad Laboral



DESUC
Dirección de Estudios
Sociales

I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

“Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos de Chile. En la presente consultoría se medirá la satisfacción usuaria, se analizarán los resultados y se generarán recomendaciones de mejora para las instituciones participantes”

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Construir marcos muestrales estandarizados para cada una de las instituciones.

Complementar el modelo de medición actual (instrumento), con aquellas dimensiones y atributos pertinentes a los nuevos modelos de gobernanza que la literatura vigente registra.

Describir el modelo de atención de los usuarios del servicio), identificando y cuantificando los productos y servicios ofrecidos, los canales de atención utilizados, los tipos de usuarios atendidos, y todos aquellos elementos relevantes que permitan identificar variables clave, expectativas y experiencias de los usuarios.

Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.

Medir el nivel de satisfacción global neta según distintos tipos de usuarios, grupos etarios u otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.

Determinar y cuantificar los factores y "drivers" más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.

Involucrar a los actores responsables de cada una de las entidades, de forma que los resultados del estudio puedan ser insumos efectivos para la gestión, a través de un programa de talleres.



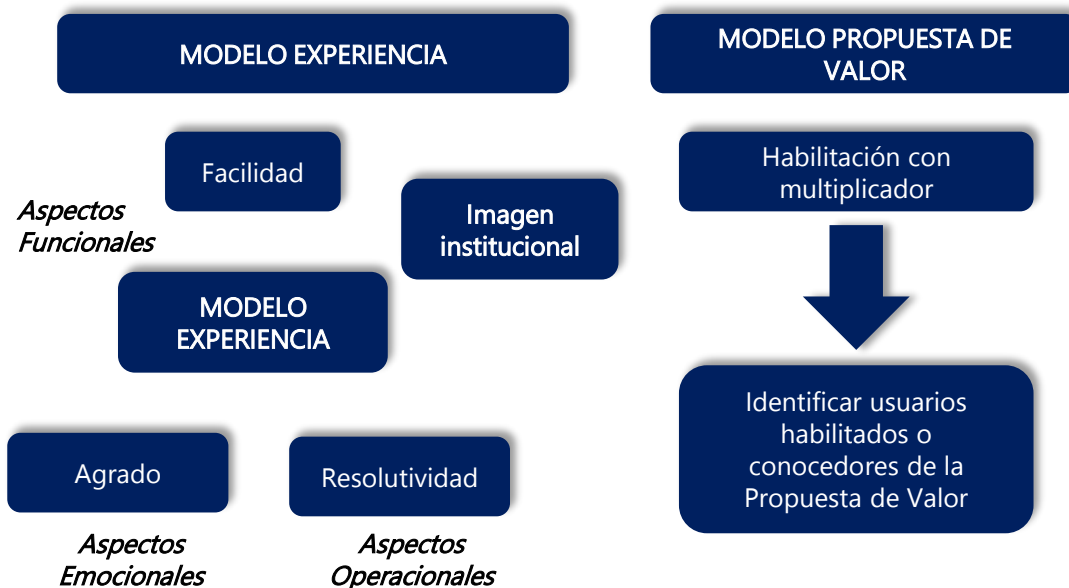
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

En el marco del Proyecto de Modernización del Sector Público impulsado por el BID, , distintos servicios públicos, coordinados por la secretaría de Modernización, encargan un levantamiento de encuestas para la Medición de la Satisfacción Usuaría. Los resultados que se presentarán en este documento, responden a los datos levantados a través de una encuesta aplicada a los usuarios del Instituto de Seguridad Laboral.

El modelo sobre el cual se realizó el levantamiento y posterior análisis de la información (Figura 1), es el que combina tanto el Modelo de Experiencia como el Modelo de Propuesta de Valor, los que han servido de base desde la primera etapa del proyecto, y el cual se mantuvo para las instituciones consideradas en esta consultoría. Los resultados presentados buscan retroalimentar estos modelos.

Figura 1: Modelo de Experiencia Total del Servicio





III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

- Técnica : Encuestas Telefónicas con CATI
- Universo : Usuarios ISL
- Muestreo : Para las encuestas telefónica es probabilístico en la selección de usuarios 2019 perfilados como respondentes en ISL de acuerdo a variables de segmentación.
- Marco Muestral : Registro de usuarios de ISL que contaban con registro telefónico.
- Muestra : 1.517 casos para Instituto de Seguridad Laboral
- Error : +/- 2,4% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima.
- Ponderación : Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para la institución.
- Fecha de Terreno : Desde el 13 de noviembre al 22 de noviembre de 2019.

* El 100% de los casos se levantaron después del estallido social del 18/10.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva* para ISL según materia y canal

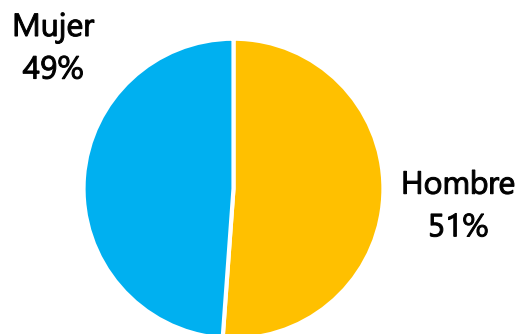
Servicios	Muestra Canal Presencial		Muestra Canal Virtual		Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	n	Error	n	Error	
Prestaciones Médicas	576	3,9%			576	3,9%	6.151
Prestaciones Económicas	550	3,9%			550	3,9%	4.170
Prevención de Riesgos	196	6,4%			196	6,4%	1.206
Gestión de Cotizantes			195	6,8%	195	6,8%	2.692
Total	1.322	2,5%	195	6,8%	1.517	2,4%	14.219

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de ISL

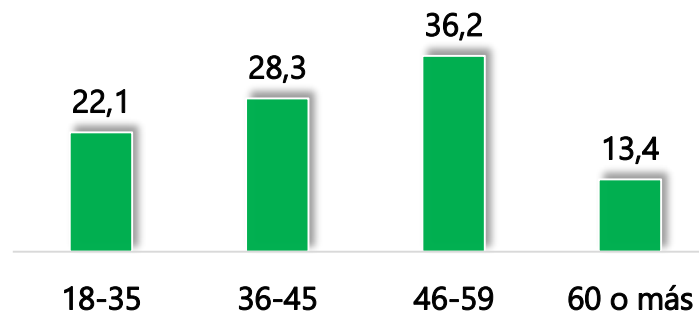
*Respecto a este servicio, no fue posible obtener una muestra mayor debido a un marco muestral con menor número de registros válidos. De los registros válidos, hubo una baja contactabilidad de usuarios, lo que no pudo ser compensando con estrategias de reemplazo alternativas para mejorar la tasa de logro.

Características Generales del Usuario ISL (%)

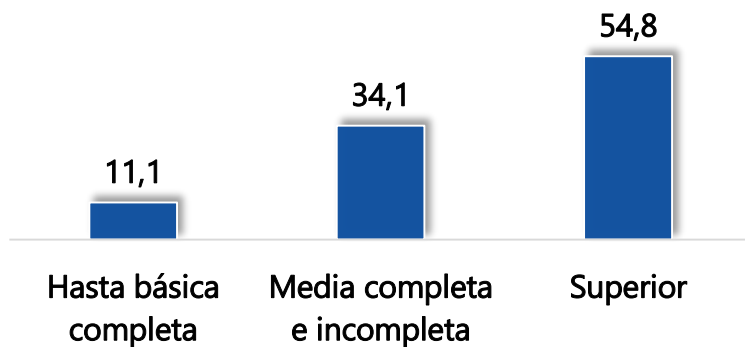
Sexo



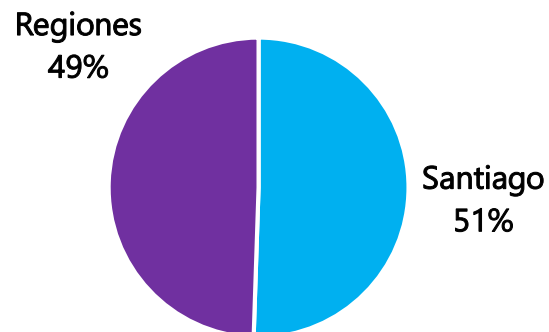
Edad en tramos



Nivel educativo

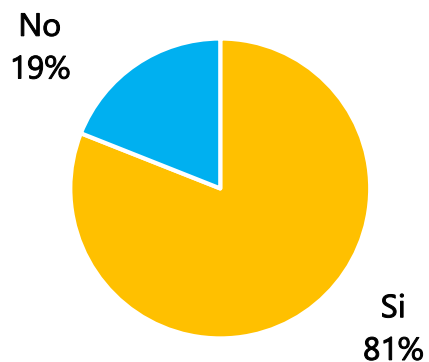


Zona de residencia



Características Generales del Usuario ISL (%)

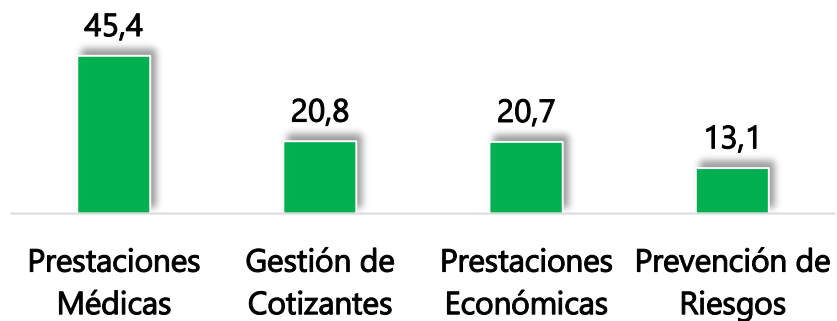
Jefatura de hogar



Canal

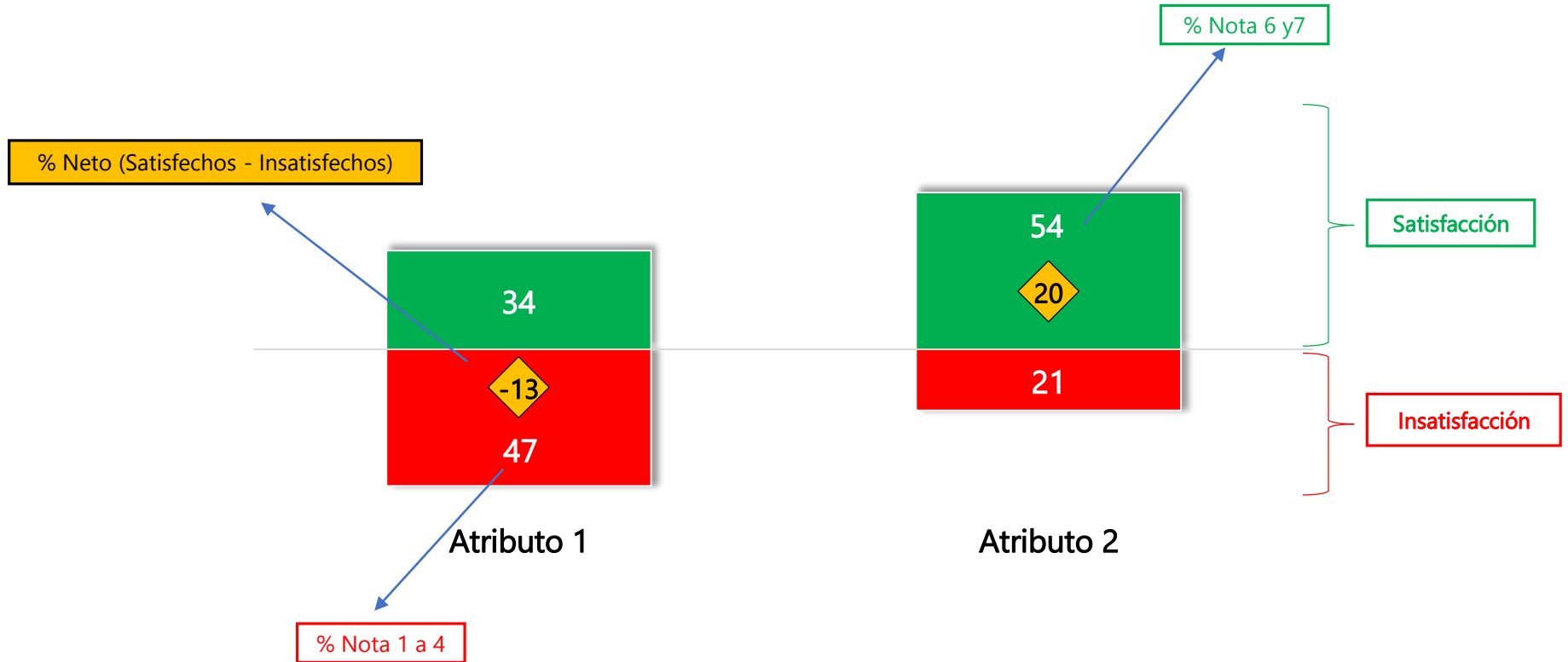


Trámite



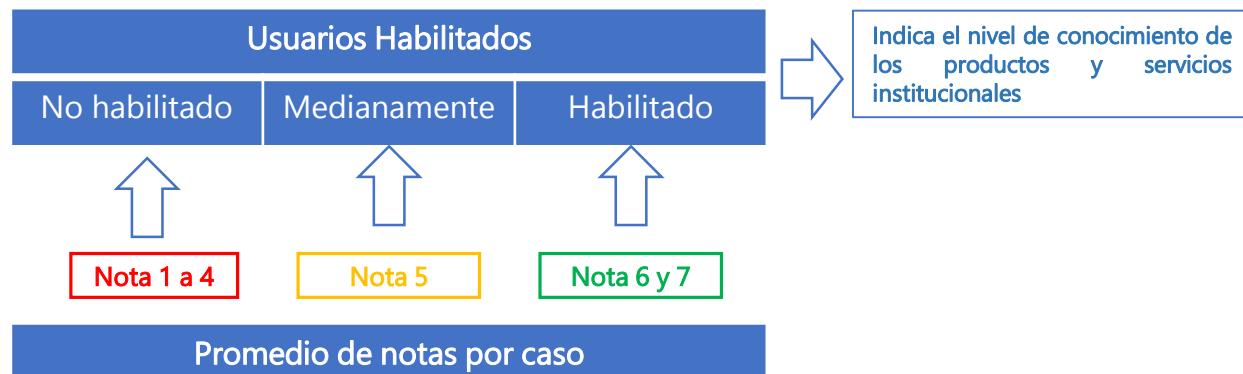
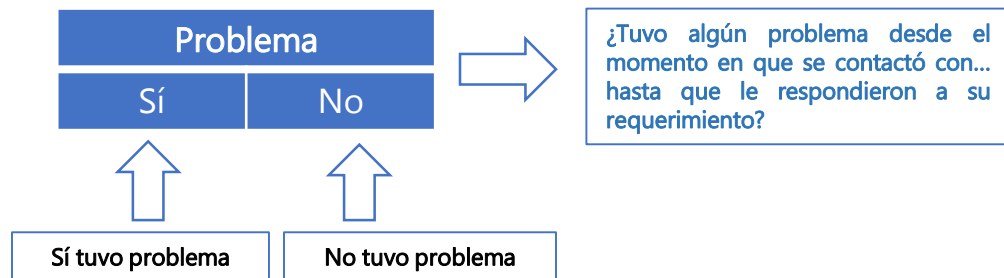
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores



* La diferencia de los gráficos para llegar a 100% se debe al porcentaje de Nota 5

Construcción de Usuarios Habilitados y Presencia de Problemas



Me sirve para conocer mejor los tramites y/o servicios de la... y aprovechar al máximo sus ventajas (Nota 1 a 7)

Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la... más fácilmente (Nota 1 a 7)

Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la... (Nota 1 a 7)

Me sirve para saber si hay requerimientos específicos para realizar trámites y/o acceder a servicios de la... (Nota 1 a 7)

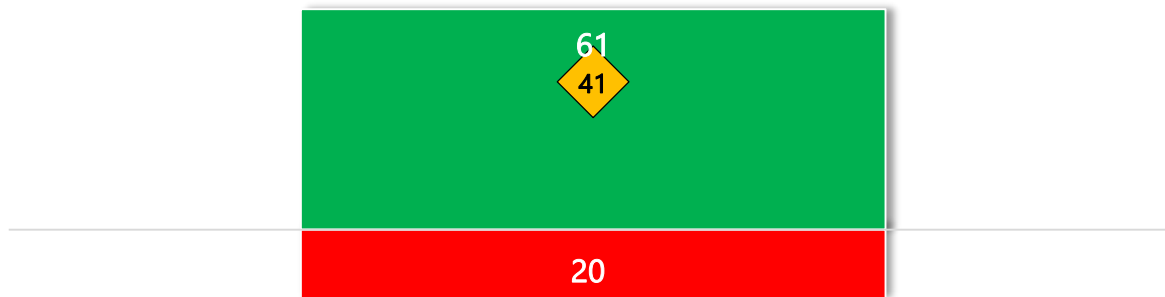


Resultados para Instituto de Seguridad Laboral (ISL)

General institución (%) ISL 2019

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general al Instituto de Seguridad Laboral (ISL)?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



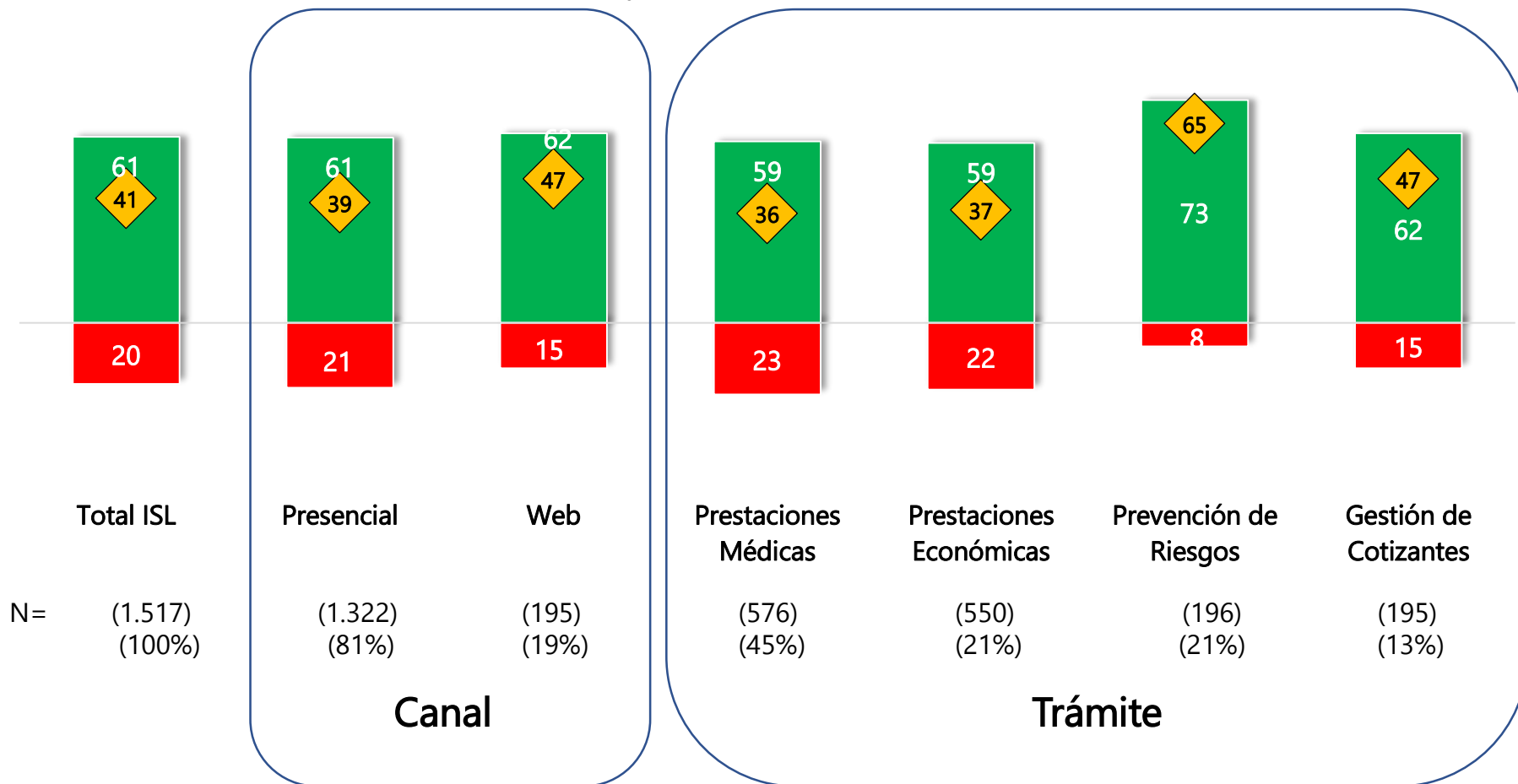
Total ISL 2019

N=1.517

General institución (%) ISL – Canal y Trámite

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general al Instituto de Seguridad Laboral (ISL)?

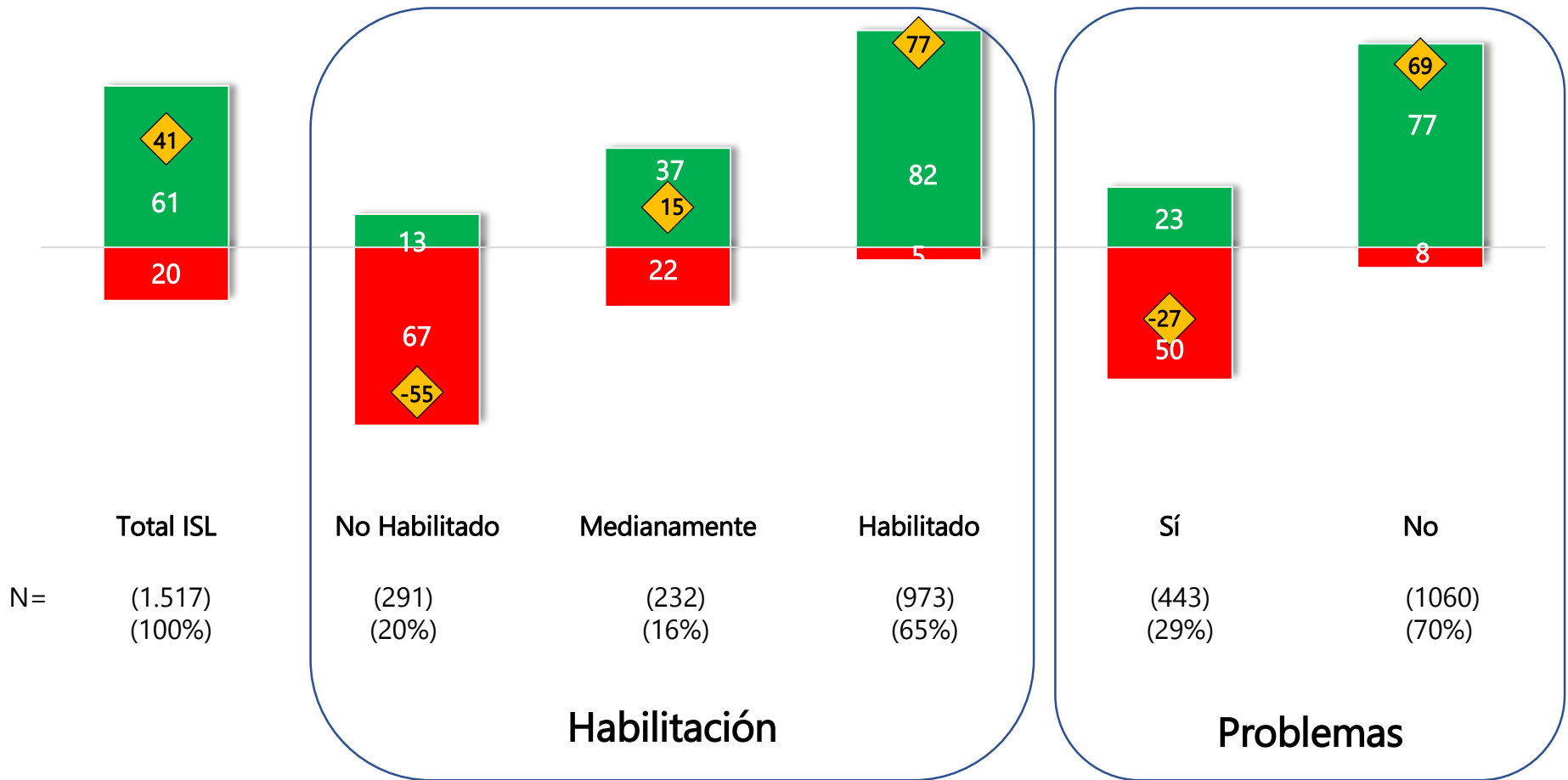
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



General institución (%) ISL – Habilidad y Problemas

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general al Instituto de Seguridad Laboral (ISL)?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



N=

(1.517)
(100%)

(291)
(20%)

(232)
(16%)

(973)
(65%)

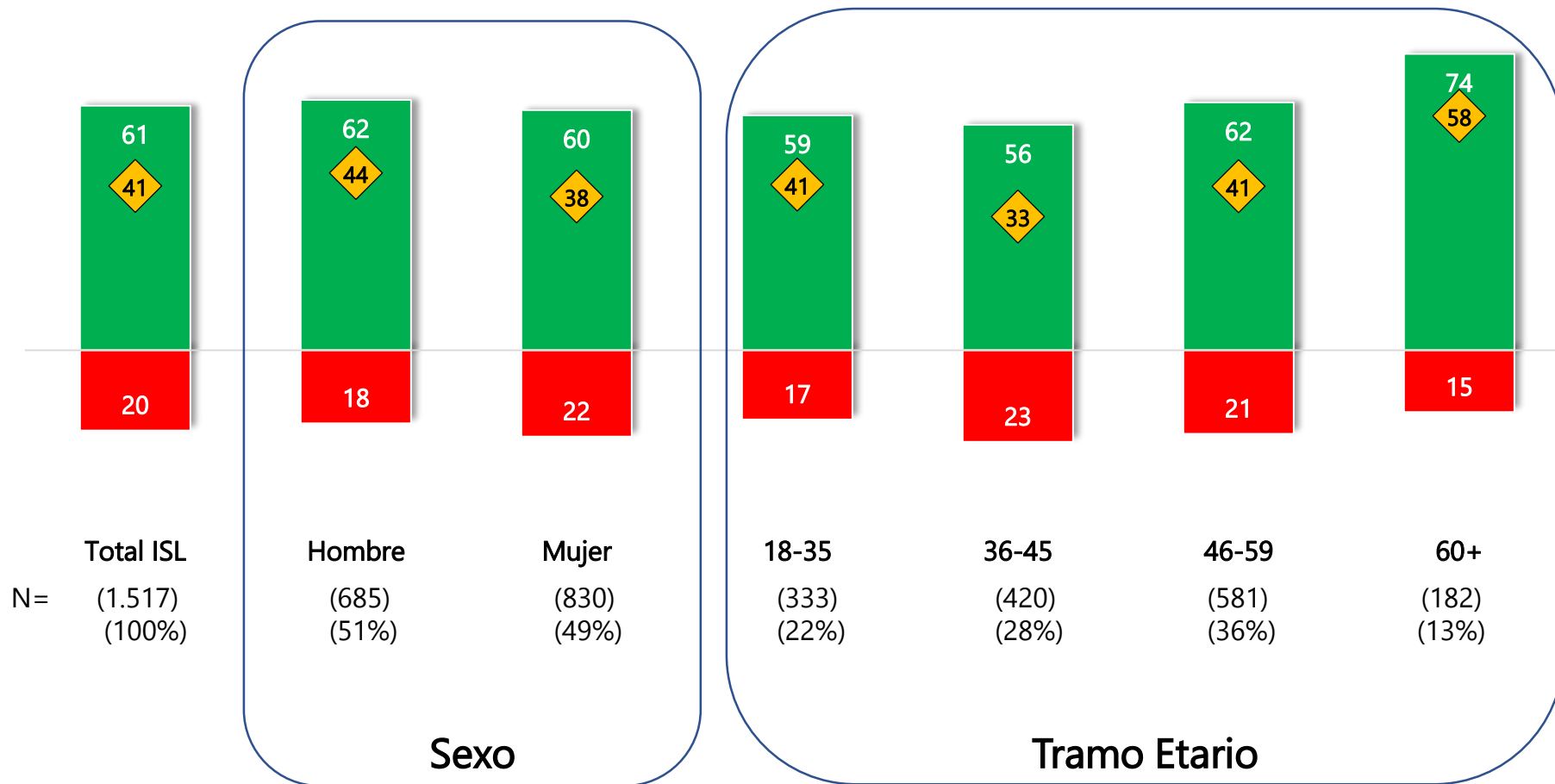
(443)
(29%)

(1060)
(70%)

General institución (%) ISL – Sexo y Edad

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general al Instituto de Seguridad Laboral (ISL)?

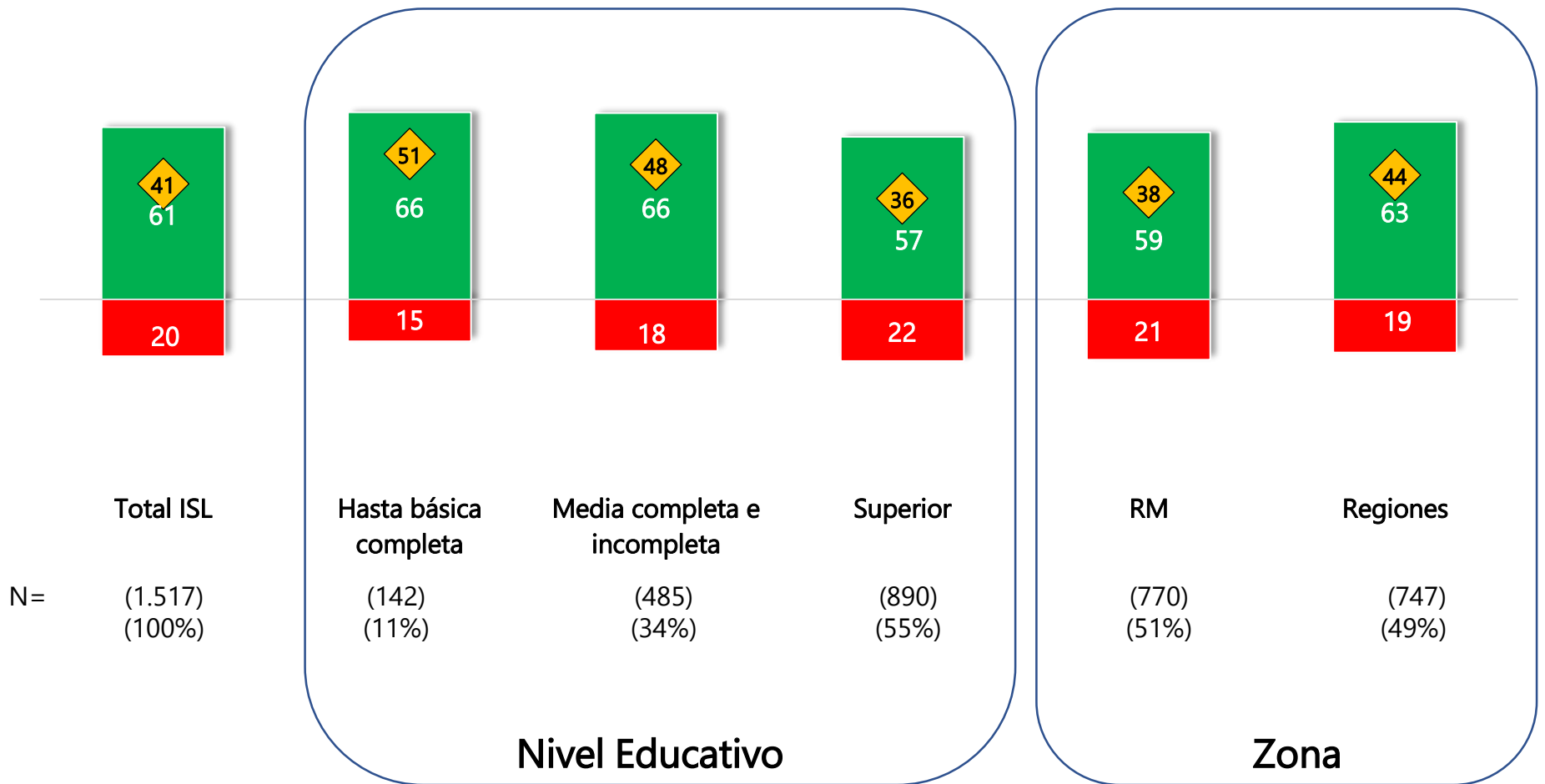
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



General institución (%) ISL – Nivel Educativo y Zona

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general al Instituto de Seguridad Laboral (ISL)?

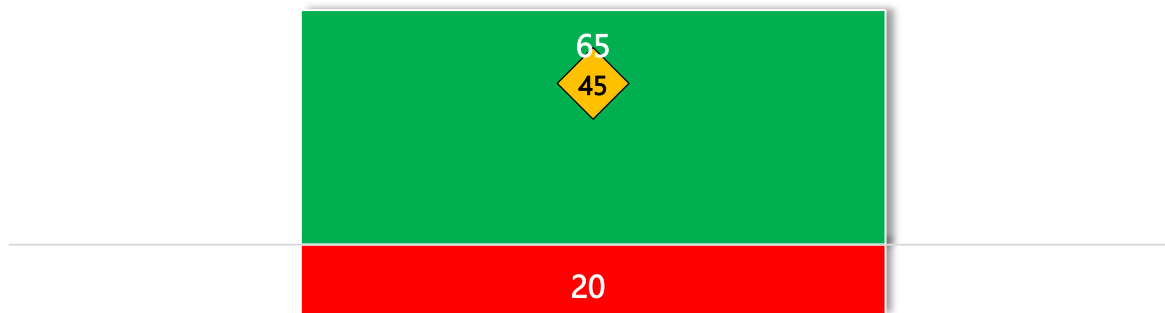
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Última Experiencia (%) ISL - 2019

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



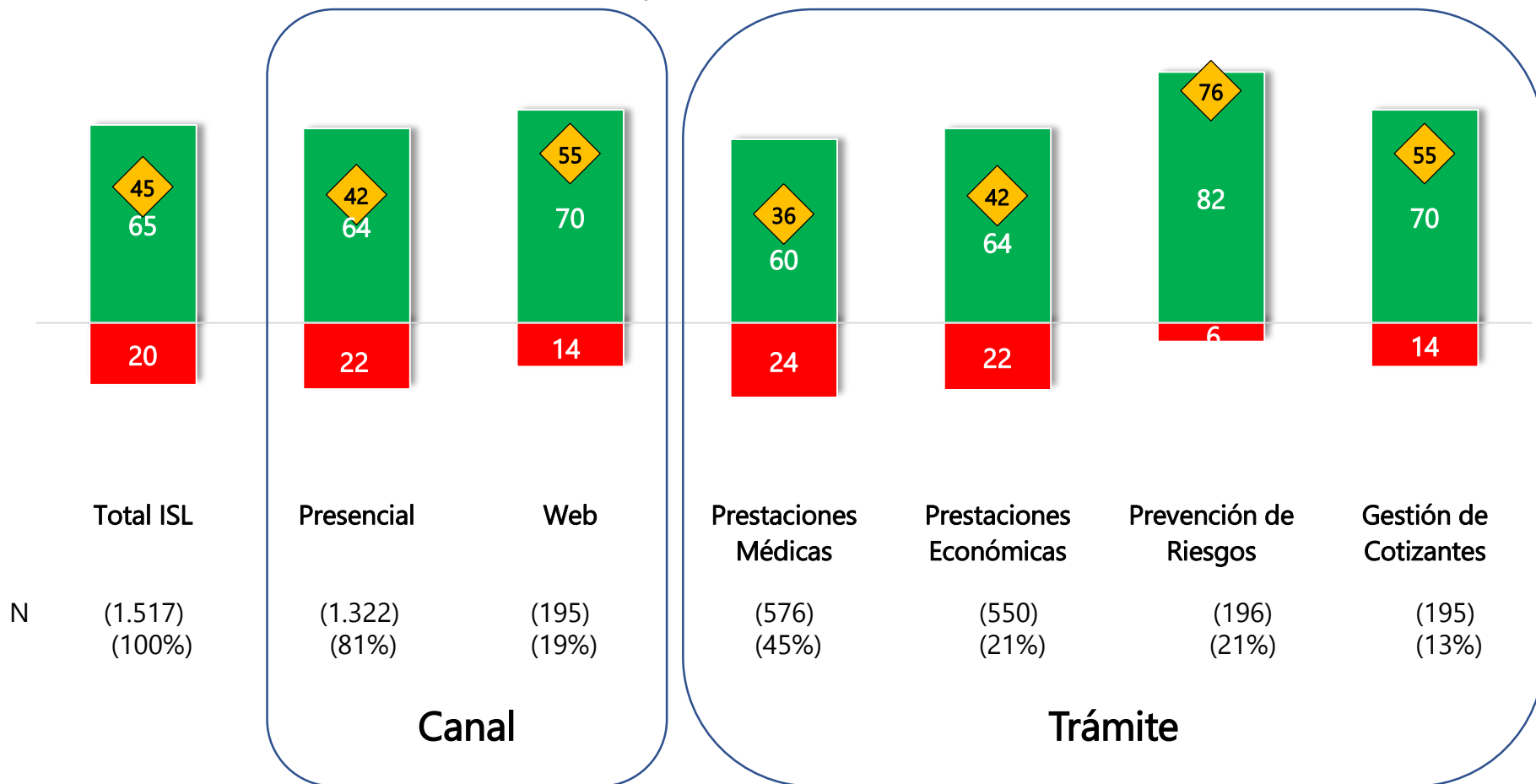
Total ISL 2019

N: 1.517

Última Experiencia (%) ISL – Canal y Trámite

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en el Instituto de Seguridad Laboral (ISL), ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho

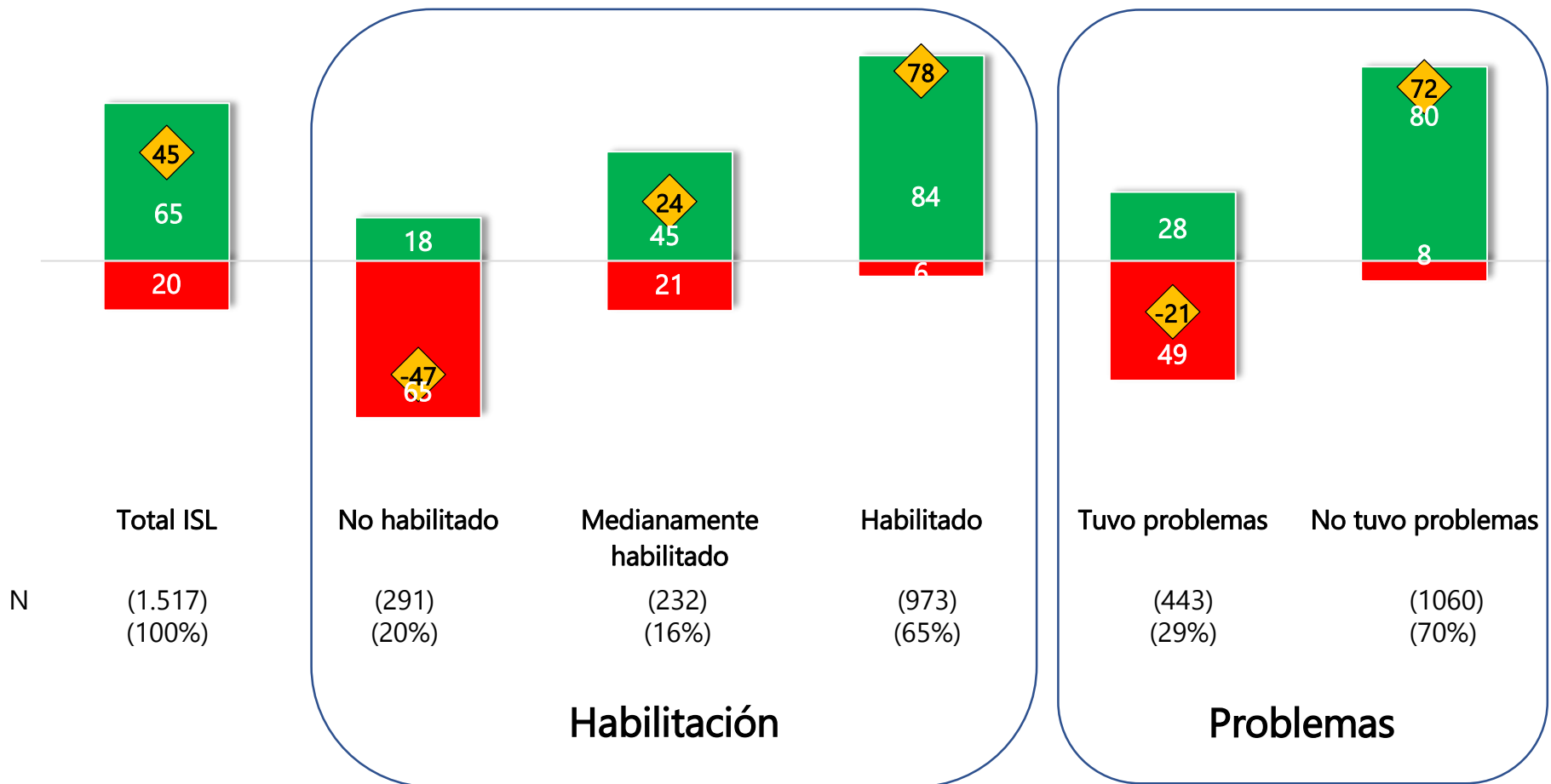
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Última Experiencia (%) ISL – Habilitación y Problemas

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en el Instituto de Seguridad Laboral (ISL), ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho

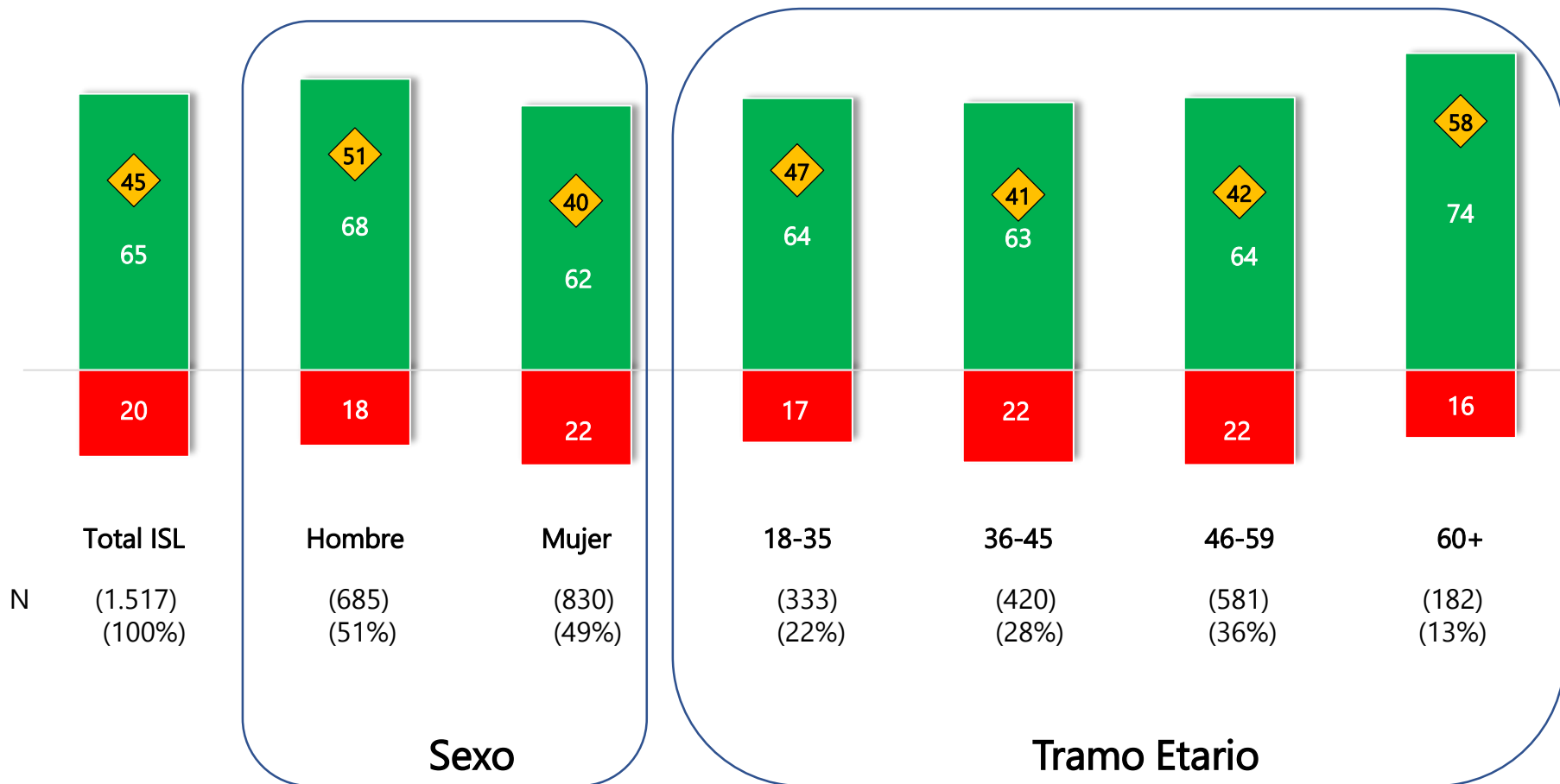
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Última Experiencia (%) ISL – Sexo y Edad

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en el Instituto de Seguridad Laboral (ISL), ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho

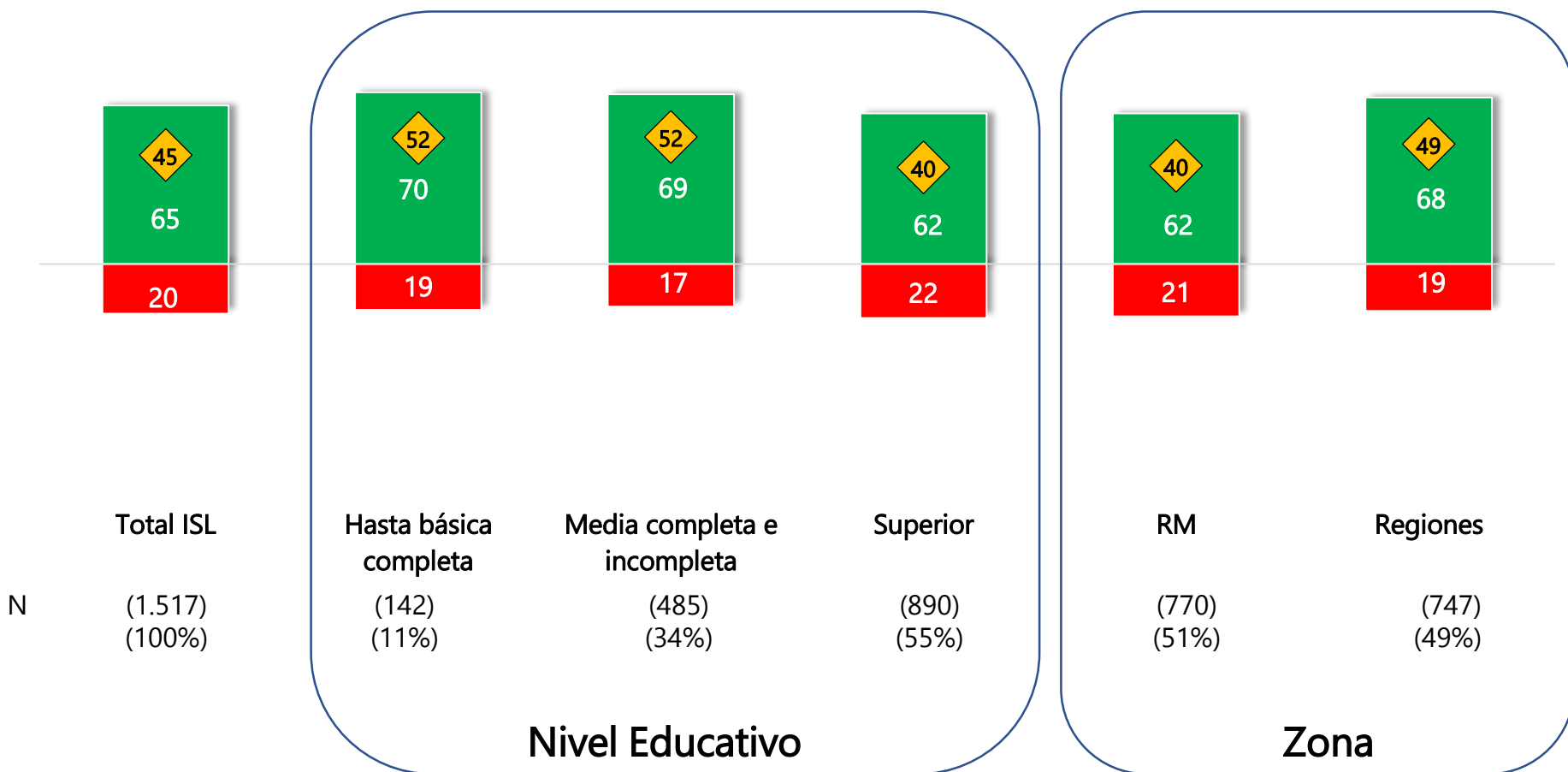
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Última Experiencia(%) ISL – Nivel Educativo y Zona

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o solicitud en el Instituto de Seguridad Laboral (ISL), ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?, por favor utilice la misma escala de notas de 1 a 7, donde 1 es que usted quedó Muy Insatisfecho y 7 que quedó Muy Satisfecho

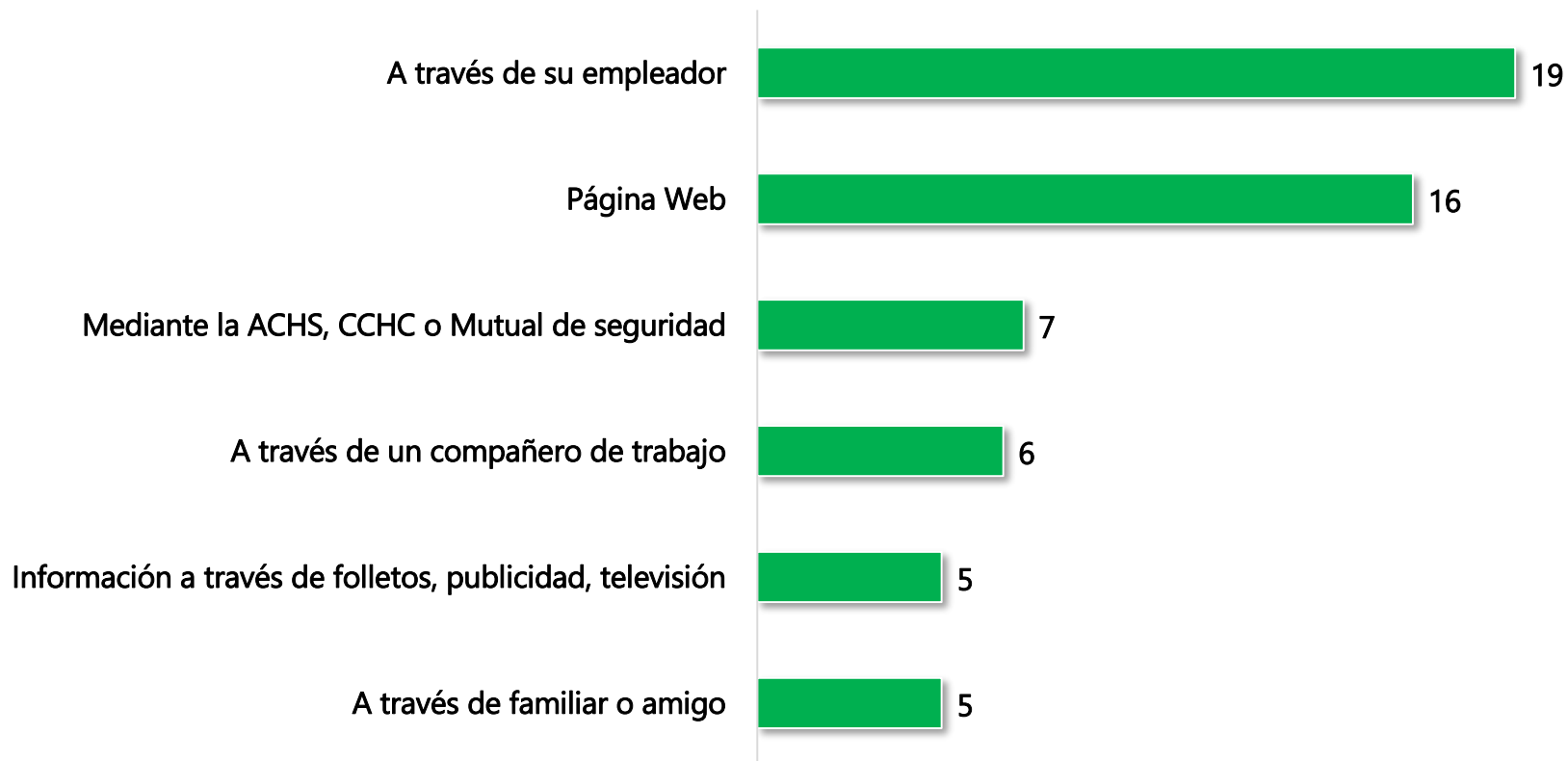
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Canales a través de los cuales se enteró de ISL (%) - 2019

¿A través de que medio usted se enteró de la existencia del Instituto de Seguridad Laboral (ISL)? %Sí

■ (%) 2019

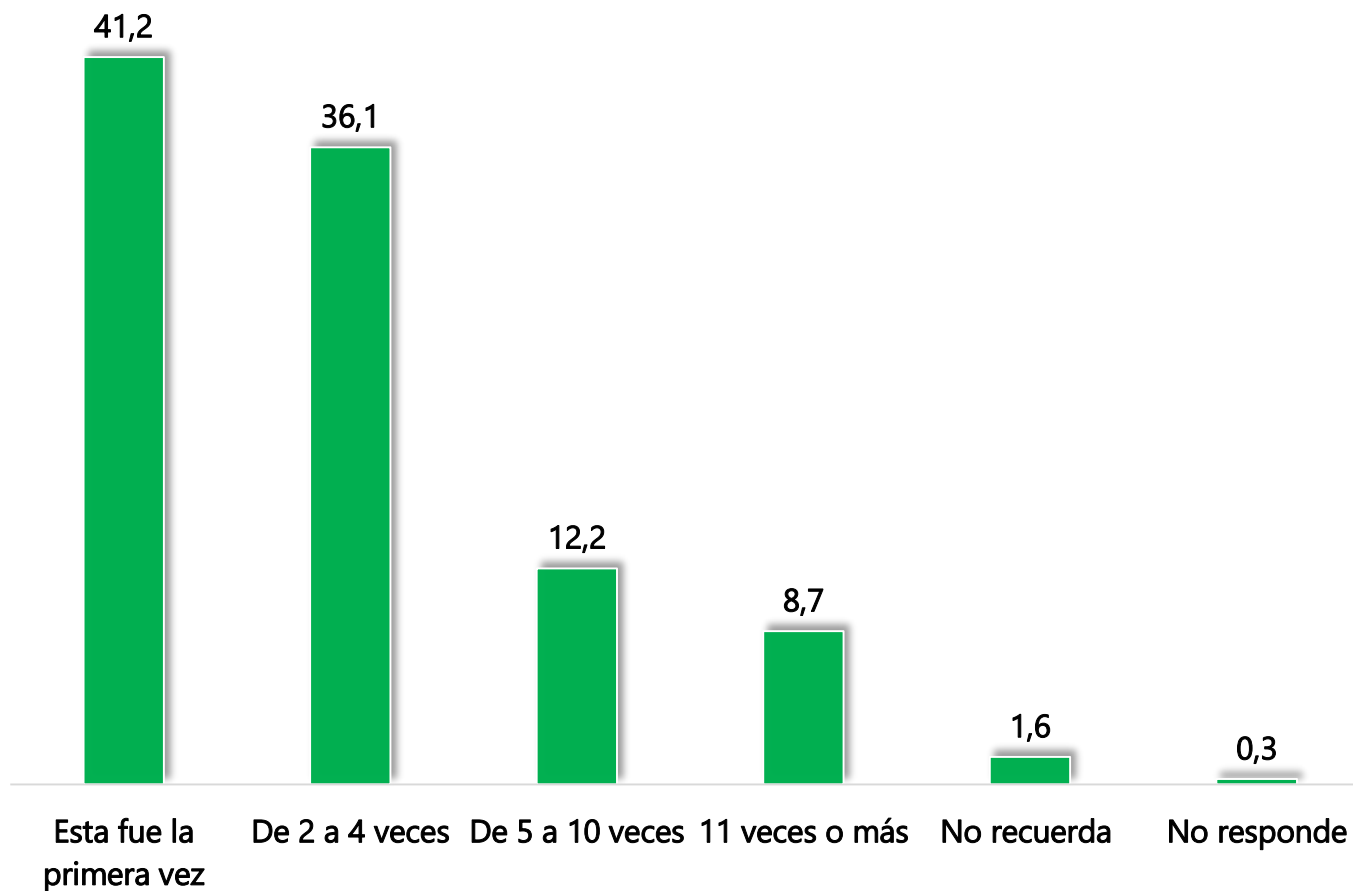


N 2019= 1.517

En barras se omiten las categorías NS-NR

Intensidad del usuario ISL – 2019 (%)

Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento o trámite en el Instituto de Seguridad Laboral (ISL)?

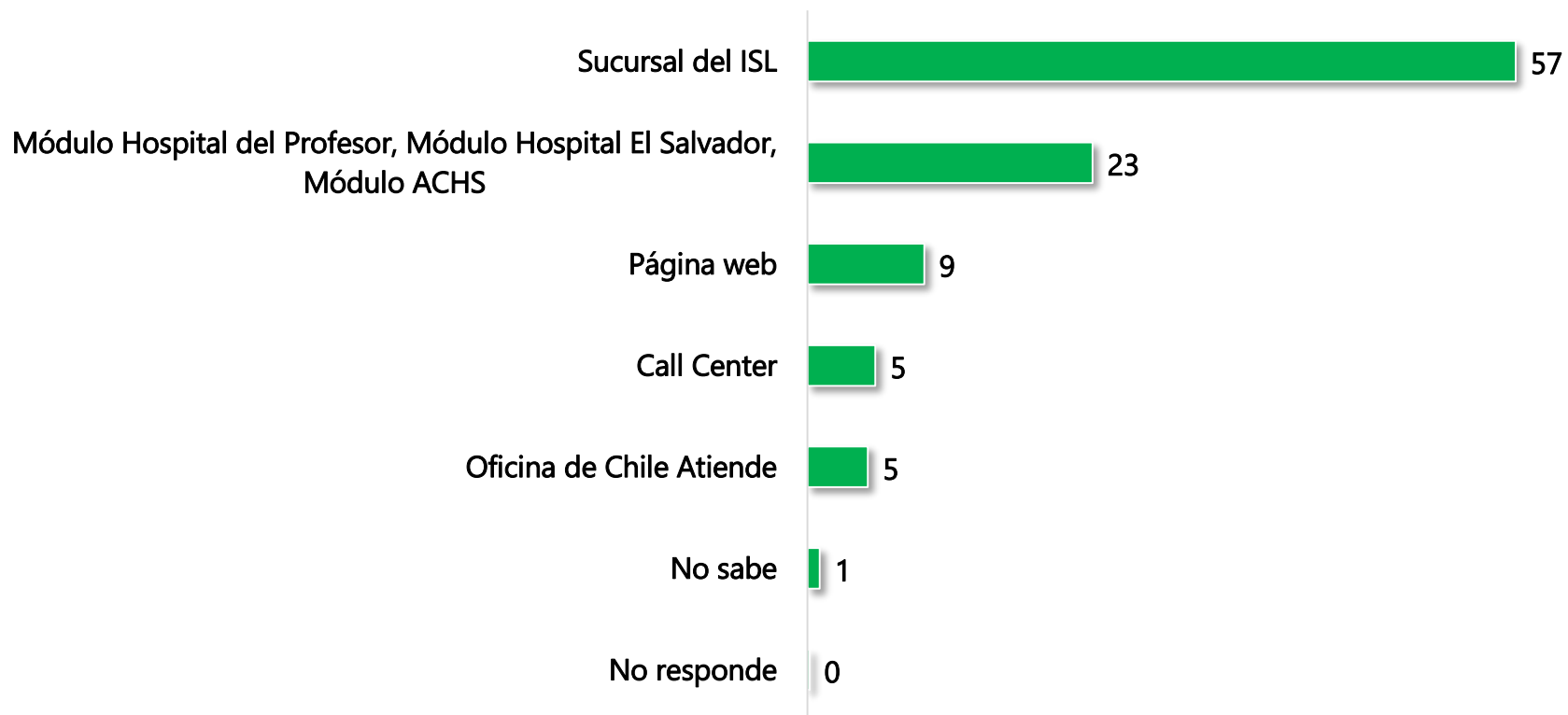


N= 1.517

Último requerimiento a ISL: Canal (%) 2019

Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento o trámite en el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) (en el último año), ¿a través de qué medio lo realizó?

■ (%) 2019



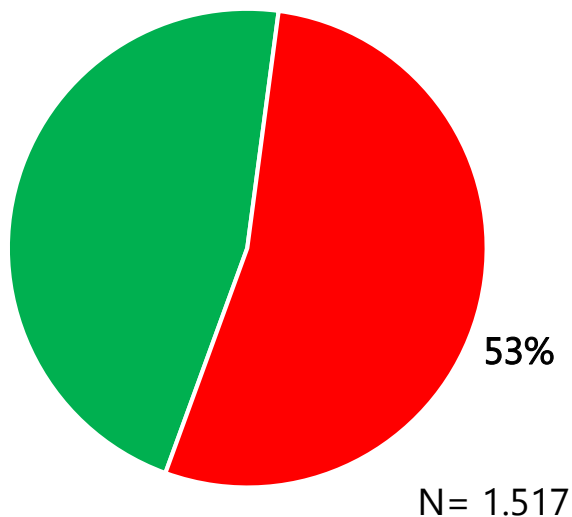
2019= 1.441

Contacto para saber estado del trámite (%)

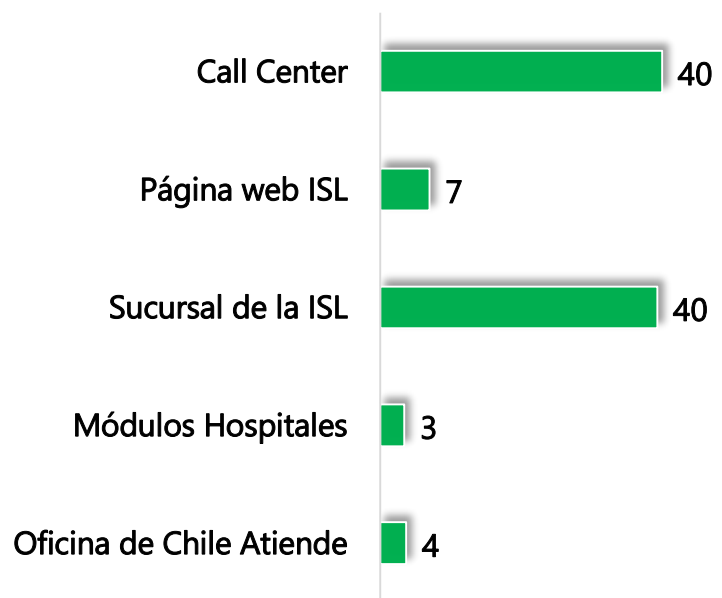
Durante el tiempo que su último trámite o requerimiento a el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) estuvo en curso, ¿se contactó con la institución para saber el estado de su trámite?

■ Sí ■ No

47%



¿A través de qué canal tuvo contacto con el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) para saber el estado de su trámite? % Sí

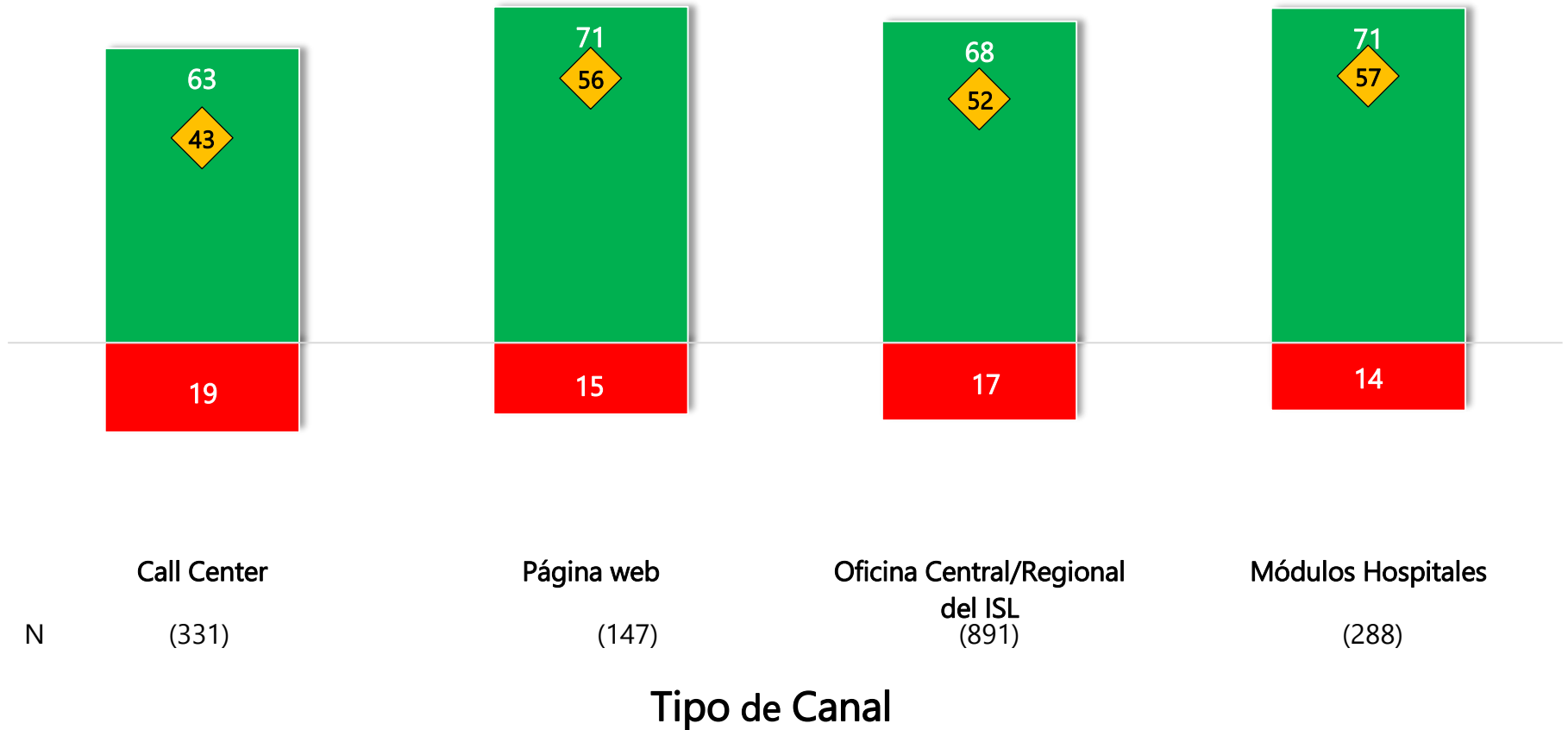


N= 734. En barras se omiten las categorías NS-NR

Satisfacción con el servicio en Canales: ISL (%) 2019

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en...
¿qué nota le pondría?

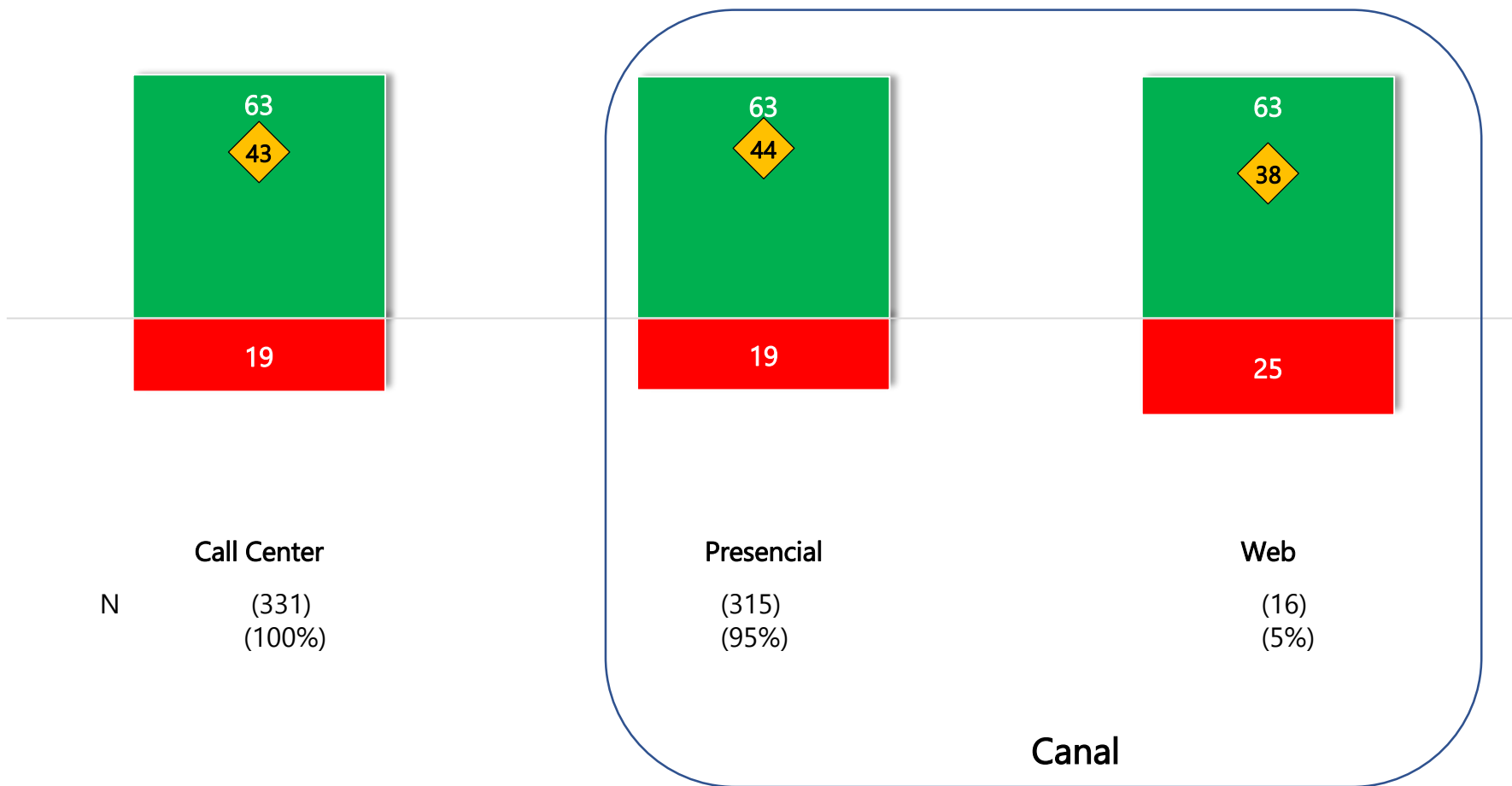
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Satisfacción con el servicio en Canales: ISL (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en CALL CENTER ¿qué nota le pondría?

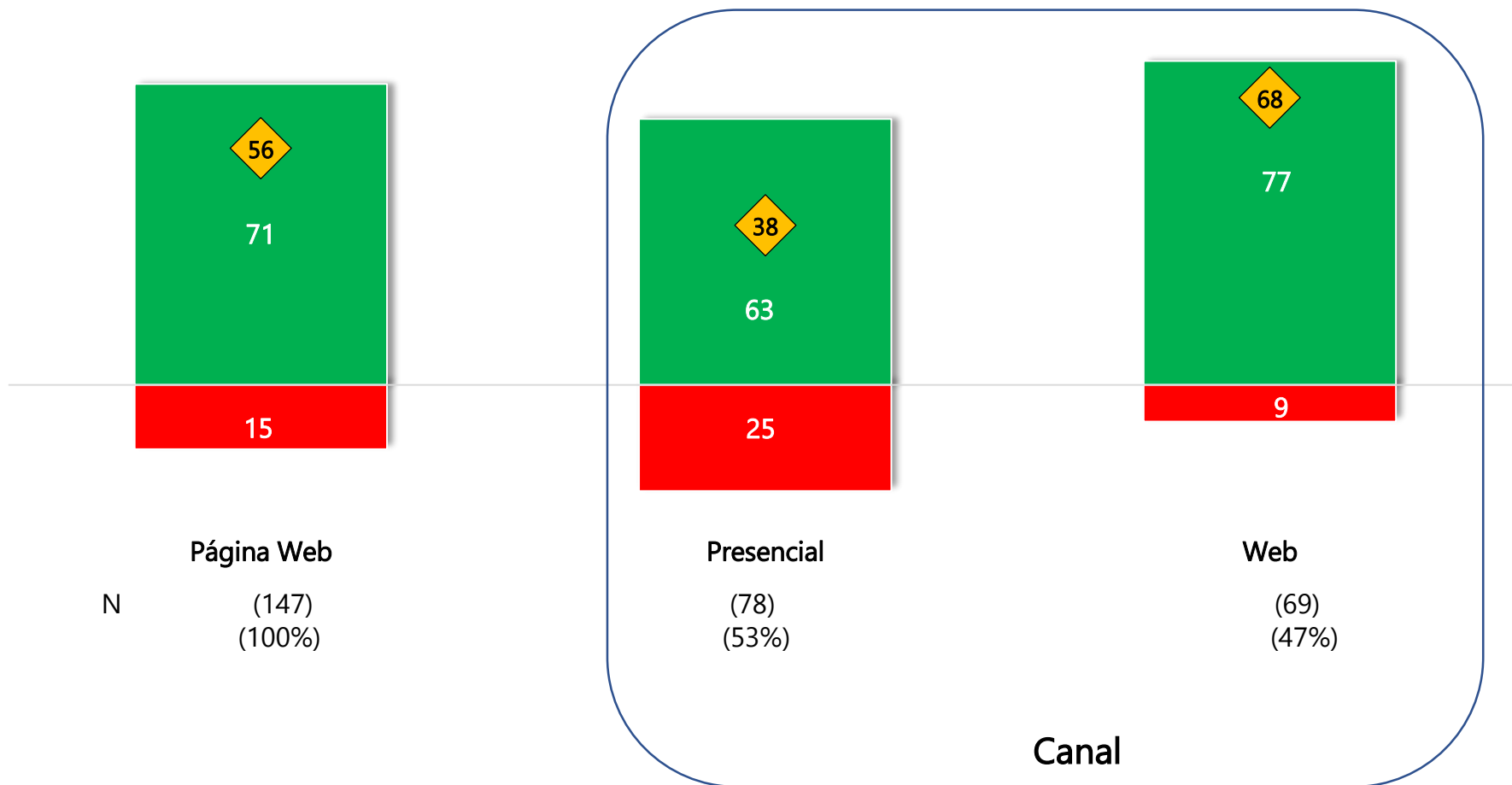
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Satisfacción con el servicio en Canales: ISL (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en PÁGINA WEB ¿qué nota le pondría?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Página Web

(147)
(100%)

Presencial

(78)
(53%)

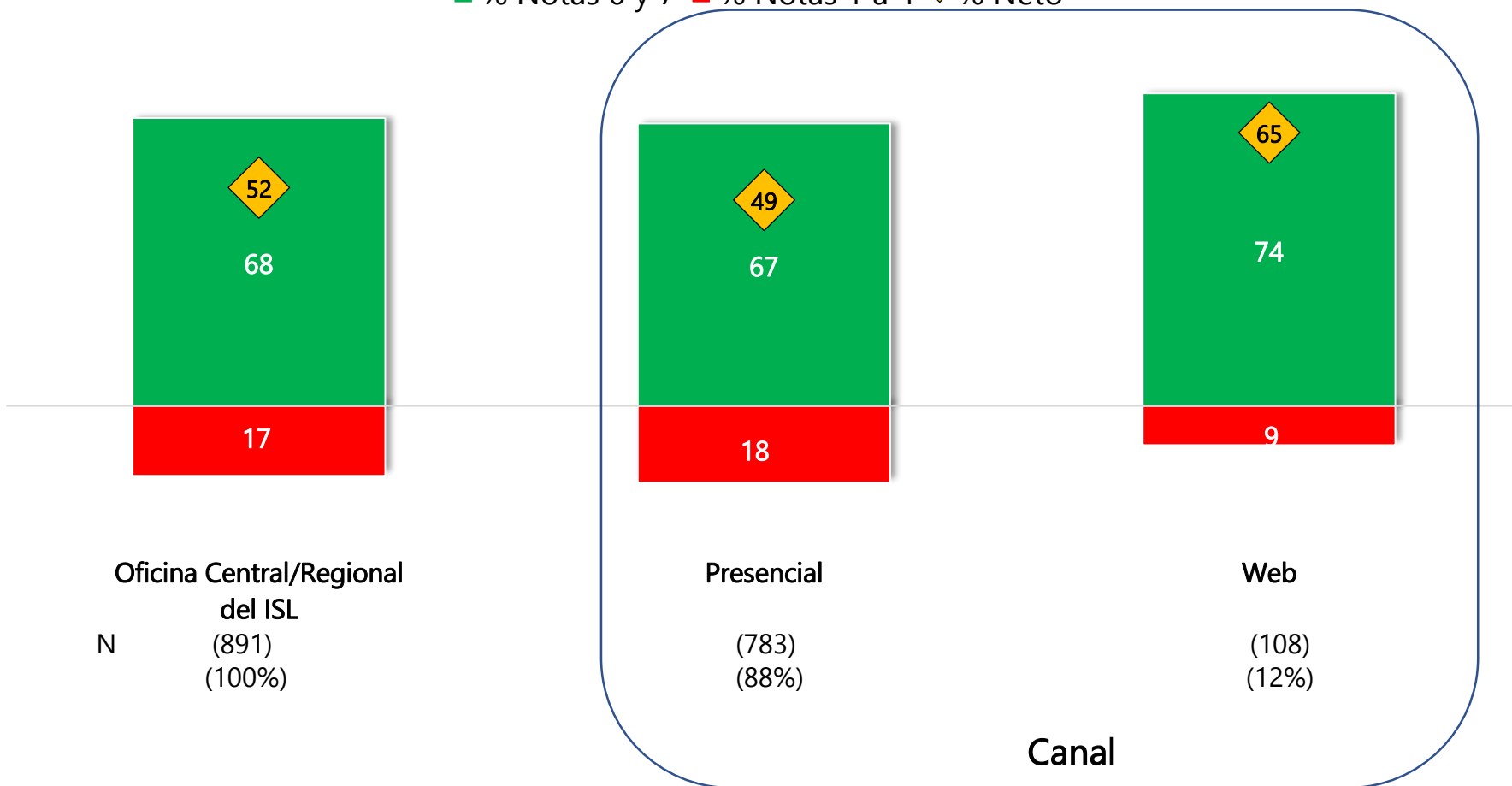
Web

(69)
(47%)

Satisfacción con el servicio en Canales: ISL (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en la oficina central o oficina regional ISL, ¿qué nota le pondría?

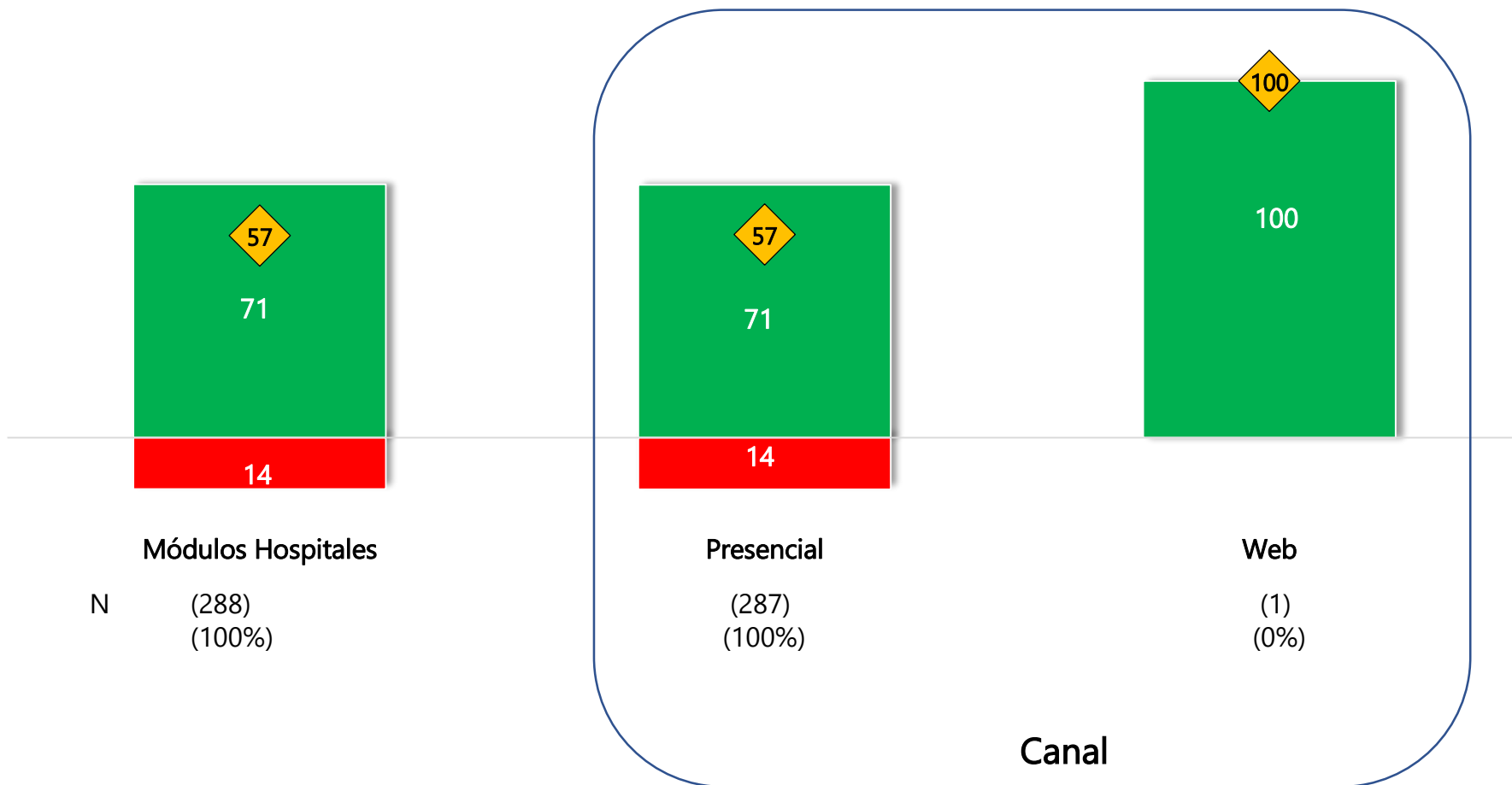
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Satisfacción con el servicio en Canales: ISL (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en MÓDULOS HOSPITALES ¿qué nota le pondría?

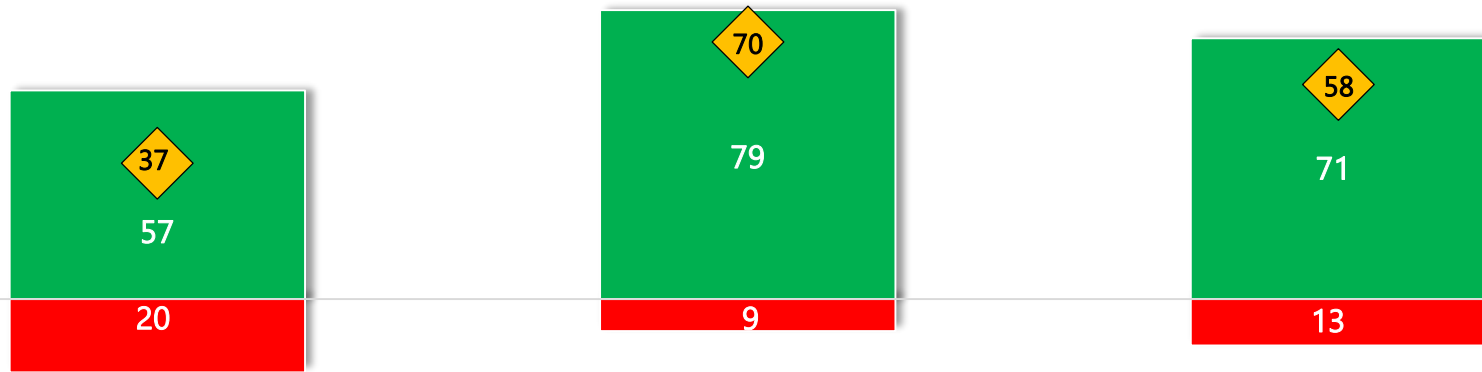
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Evaluación de sucursal: ISL (%) 2018

Solo para quienes usaron Sucursal del Instituto de Seguridad Laboral (ISL). Pensando en la última visita a la Oficina del ISL, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Sus oficinas son muy cómodas

Sus oficinas son muy limpias y ordenadas

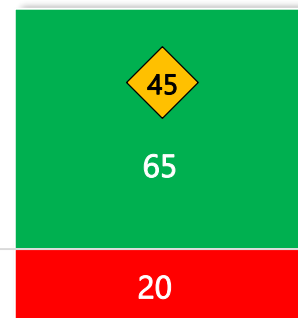
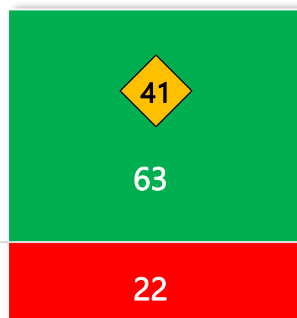
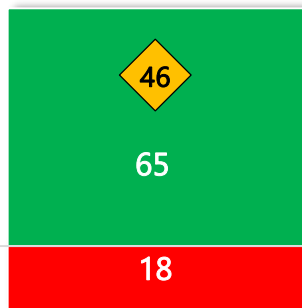
Los tiempos de espera de atención son adecuados

N= 847

Evaluación Específica Experiencia: ISL (%) 2019

En las siguientes preguntas le pediré me indique ¿cuán de acuerdo o desacuerdo está con cada una de las afirmaciones a partir de las que queremos describir su experiencia la última vez que realizó un trámite en el ISL. Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Fue muy fácil solicitar la información o realizar el trámite que requería en el ISL

Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta a mi trámite

Para realizar mi trámite en el ISL, los pasos a seguir son muy claros

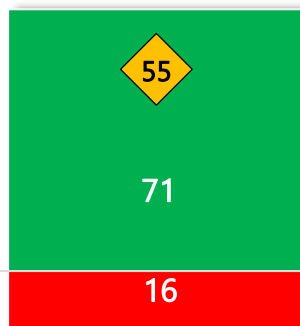
Facilidad

N= 1.517

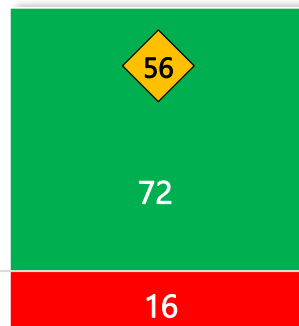
Evaluación Específica Experiencia: ISL (%) 2019

En las siguientes preguntas le pediré me indique ¿cuán de acuerdo o desacuerdo está con cada una de las afirmaciones a partir de las que queremos describir su experiencia la última vez que realizó un trámite en el ISL. Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

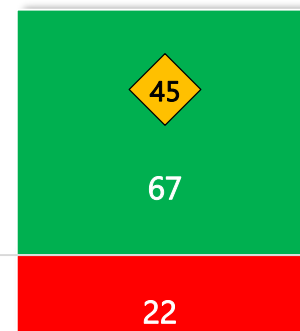
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



La información que me entregaron para hacer mi trámite fue muy fácil de entender



La información que me entregaron fue muy útil para realizar mi trámite



La información que me entregaron sobre el resultado de mi trámite fue suficiente para mí

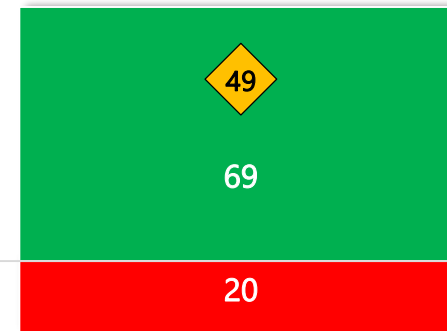
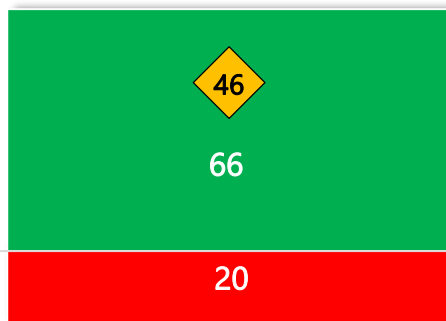
Resolutividad

N= 1.517

Evaluación Específica Experiencia: ISL (%) 2019

En las siguientes preguntas le pediré me indique ¿cuán de acuerdo o desacuerdo está con cada una de las afirmaciones a partir de las que queremos describir su experiencia la última vez que realizó un trámite en ISL. Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



En el ISL me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte del ISL

Agrado

N= 1.517

Habilitación: ISL (%) 2019

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido del ISL (a través de oficinas, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información...?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios del ISL y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios del ISL más fácilmente

Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en el ISL

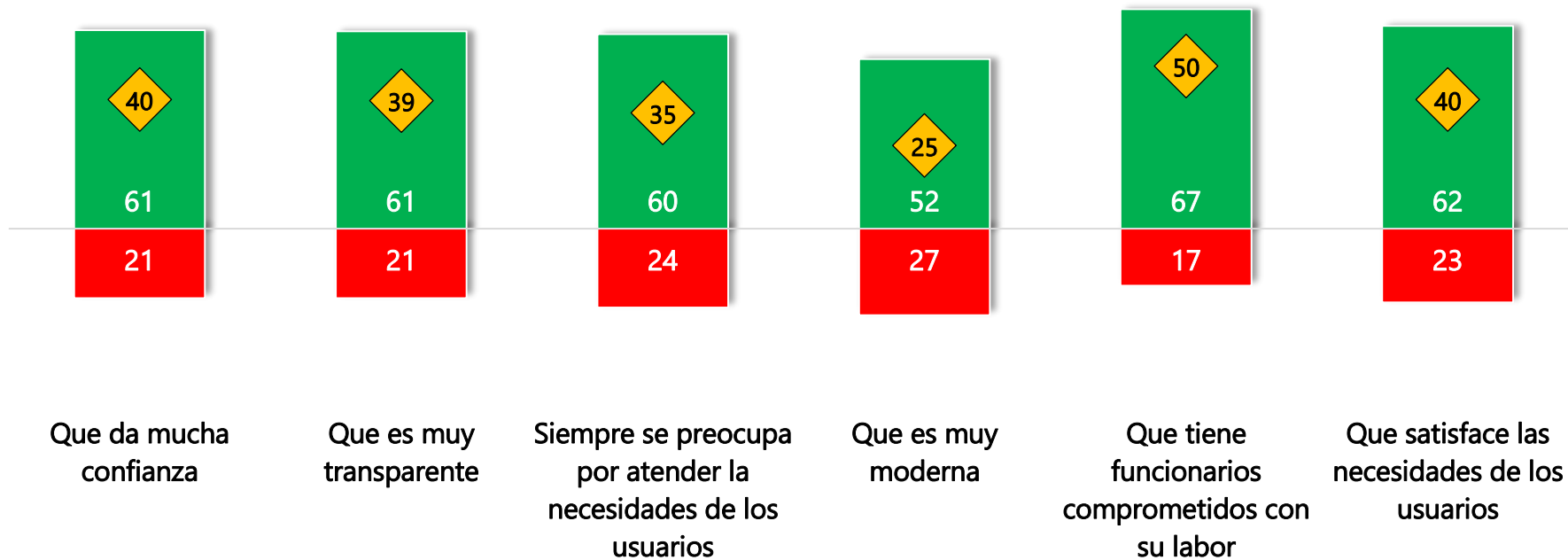
Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios del ISL

N= 1.517

Imagen Institucional: ISL (%) 2019

Ahora pensando en el ISL en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?

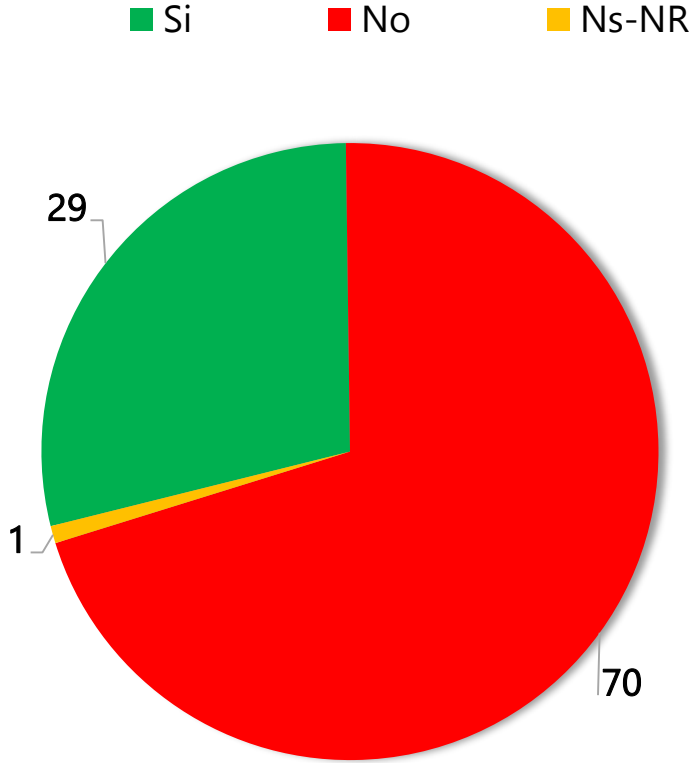
■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



N= 1.517

Problemas durante el Trámite: ISL (%) 2019

¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con el ISL hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2019= 1.517

Problemas durante el Trámite - Tipo: ISL (%) 2019

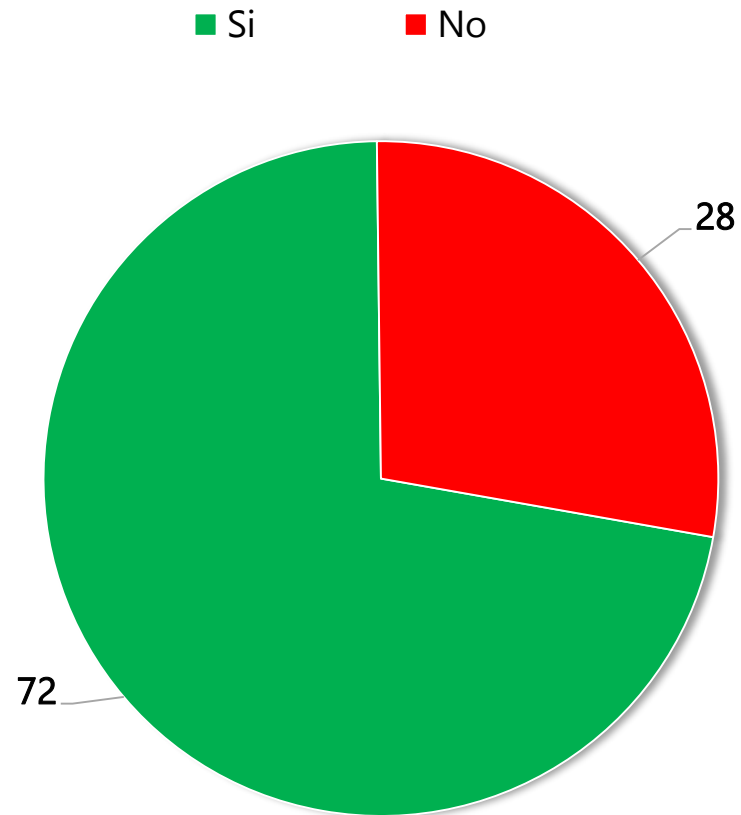
¿Qué problema tuvo?



N= 443

Problemas durante el Trámite - Contacto: ISL (%) 2019

¿Se contactó con el ISL para resolver su problema?



N= 443

Problemas durante el Trámite – No reclamo: ISL (%) 2019

¿Por qué no se contactó?

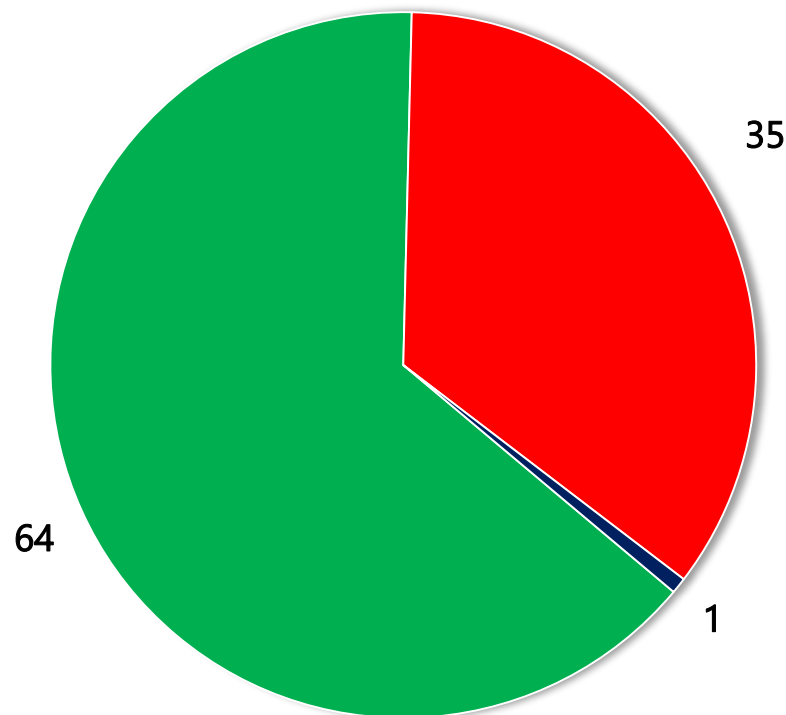


N sólo para quienes NO reclaman
N= 120

Problemas durante el Trámite - Respuesta: ISL (%) 2019

¿Obtuvo respuesta a su problema por parte del ISL?

■ Sí ■ No ■ NS-NR

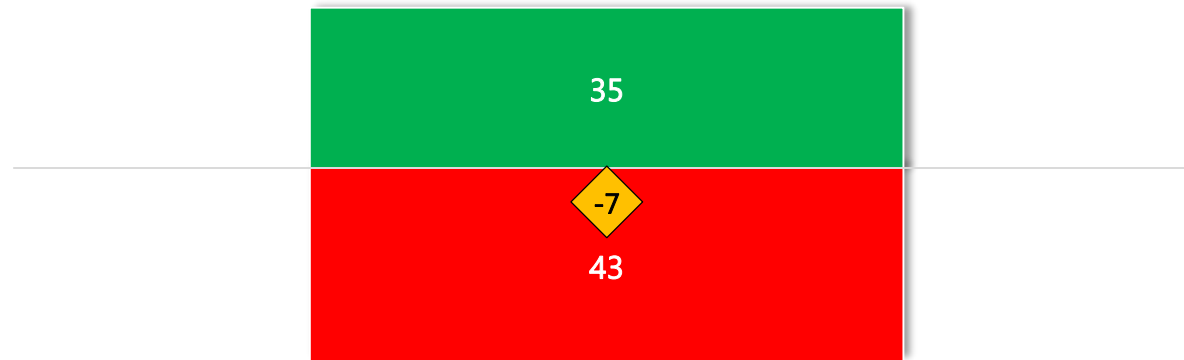


N= 320

Problemas durante el Trámite – Satisfacción Respuesta: ISL (%) 2019

En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte del ISL?

■ % Notas 6 y 7



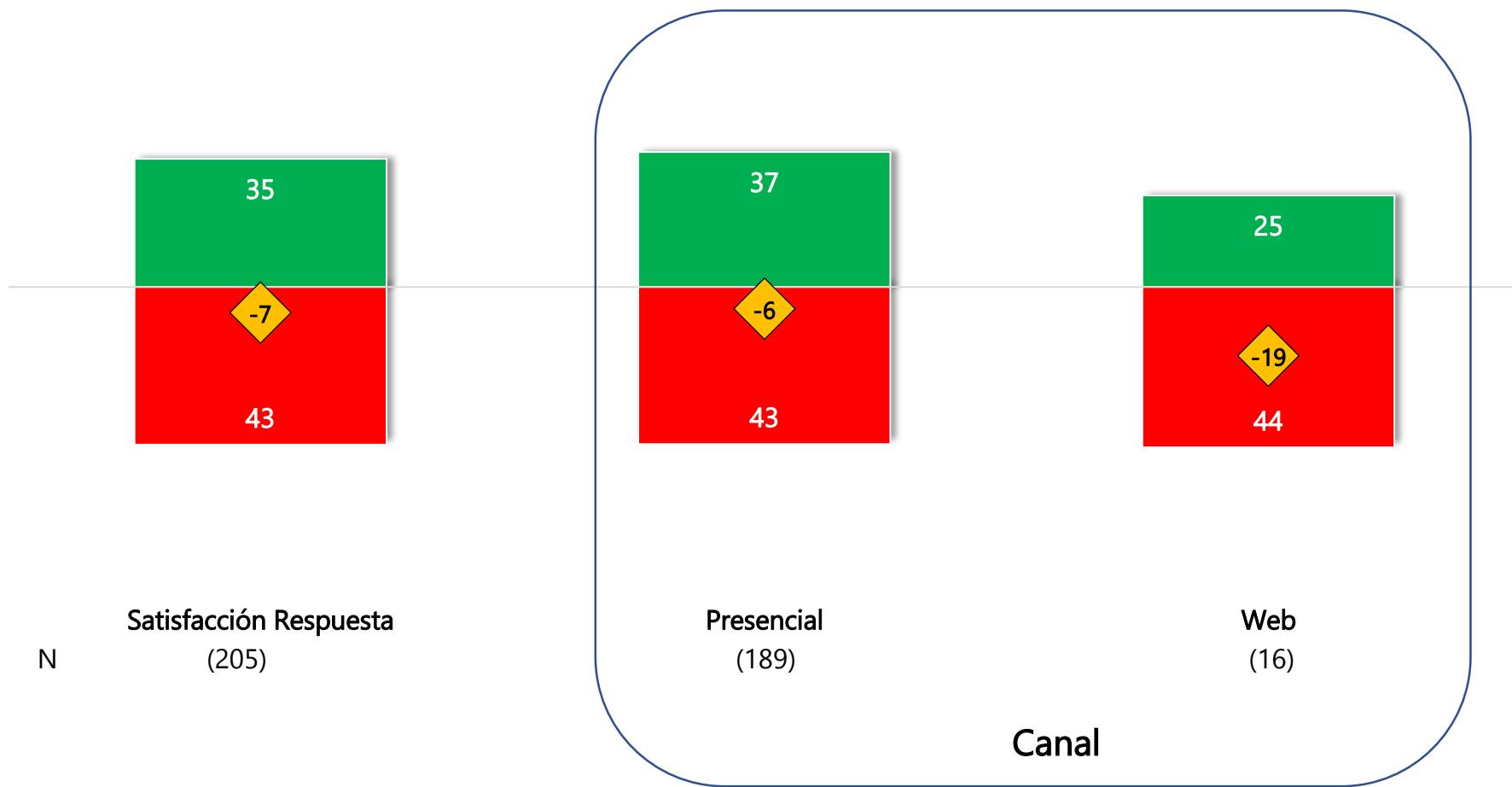
Satisfacción Respuesta 2019

N: 205

Problemas durante el Trámite – Satisfacción Respuesta: ISL (%)

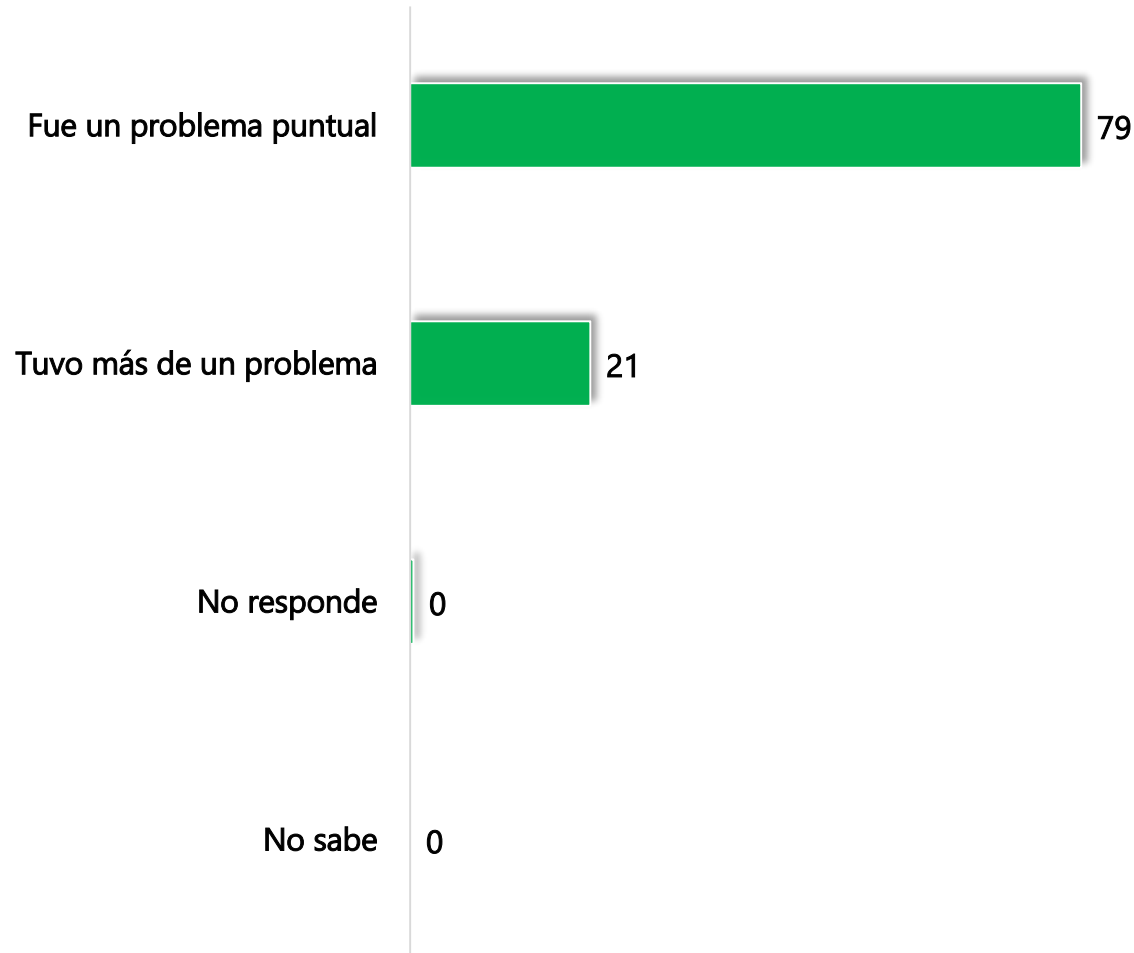
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte del ISL?

■ % Notas 6 y 7 ■ % Notas 1 a 4 ◆ % Neto



Problemas durante el Trámite – Problemas: ISL (%) 2019

¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con ISL hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 325

Análisis sobre aspectos que inciden en la satisfacción

Modelamiento a través de Ecuaciones Estructurales

A continuación se expone el modelo asociado a la propuesta de JJ Morales, E. Sierpe y C. Mundi, para entender las expectativas y percepciones de los usuarios.

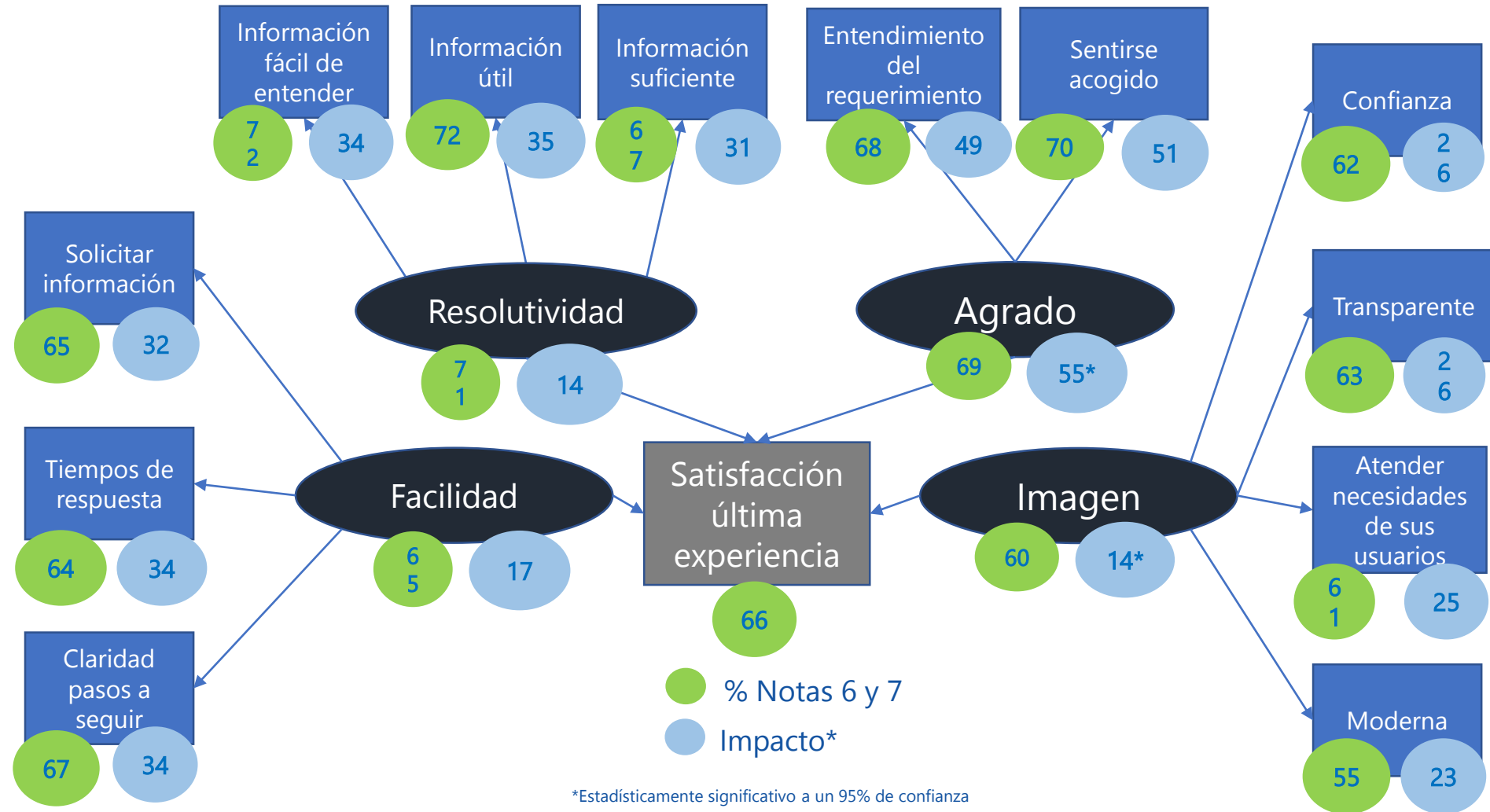
Este modelo entiende que la experiencia del usuario se ve influida por la **facilidad** de su "viaje" (aspectos funcionales), la **resolutividad** otorgada (aspectos operacionales), y el **agrado** con la experiencia (aspectos emocionales). En esta experiencia también influiría la **imagen** que el usuario tiene de la institución.

Siguiendo este modelo teórico se realizaron estimaciones bajo Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE), en donde se busca *distinguir el peso que cada dimensión y aspecto específico* de la misma **sobre la satisfacción con la última experiencia**. Adicionalmente, se realiza una regresión para estimar la relación entre estas dimensiones y la satisfacción con la última experiencia.

El modelo presenta un índice de ajuste muy cercano a los estándares esperados. (se considera un buen modelo cuando RMSEA es menor a 0,05, y CFI mayor o igual a 0,95). Esto implica que su capacidad explicativa es adecuada.

Modelo de Ecuaciones Estructurales

Modelo Teórico



*Estadísticamente significativo a un 95% de confianza

RMSEA: 0,01/ CFI: 0,961

*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

Modelo de Ecuaciones Estructurales

Modelo Teórico

Los componentes de agrado e imagen presentan respectivamente un 55 y 14% de impacto, respectivamente. Ambos son estadísticamente significativos a un 95% de confianza y presentan una relación positiva con la satisfacción usuaria. Asimismo, la evaluación de los indicadores que componen estas variables es ampliamente positiva, con un 69% y 60% de notas 6 y 7, correspondientemente. presentan el mayor impacto. Ambos se encuentran bien evaluados por los usuarios.

Si bien la facilidad y la resolutivez tienen impacto a nivel descriptivo, en términos inferenciales no sucede lo mismo. Son indicadores que tienen una buena evaluación por parte de los usuarios, pero que no inciden mayormente en su satisfacción.

Modelo de Ecuaciones Estructurales

Modelo Exploratorio

El siguiente modelo se realiza considerando las dimensiones que emergen de un Análisis Factorial Exploratorio modificando elementos metodológicos del análisis, esto es, realizando cambios estadísticos al modelo teórico previamente presentado. Este ejercicio implica una reagrupación “espontánea” de dimensiones, a las cuales se les asignó un nombre particular distinto al descrito en el modelo teórico.

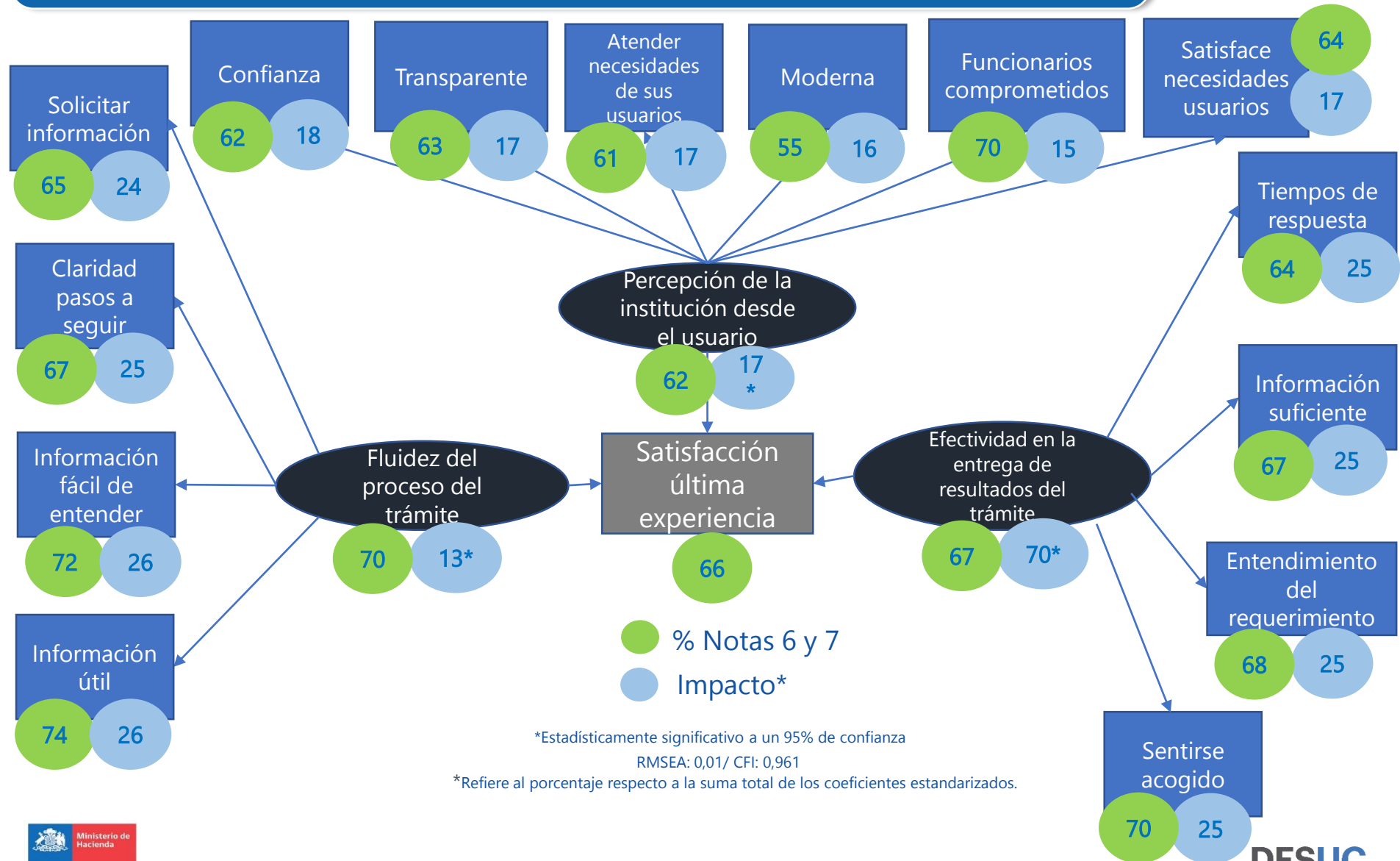
El modelo presentó indicadores de ajuste adecuados (valor de RMSEA menor a 0,05 y CFI mayor o igual a 0,95), por lo que su capacidad “explicativa” es adecuada.

A partir de este modelo de ecuaciones estructurales, se observa que la dimensión que más incide en ello es la “efectividad en la entrega de resultados del trámite”, con un 70% de impacto, seguido por la “percepción de la institución desde el usuario” con un 17% y la “fluidez del proceso del trámite” con 13%. Los tres componentes son estadísticamente significativos a un 95% de confianza.

En este sentido, al analizar los indicadores de la “efectividad en la entrega de resultados del trámite”, los indicadores están bien evaluados por los usuarios, con un promedio de 67% de notas 6 y 7. Ello se condice con la positiva satisfacción de los usuarios con la última experiencia, la cual llega a un 66%.

Modelo de Ecuaciones Estructurales

Modelo Exploratorio



Mapa de Fortalezas y Debilidades

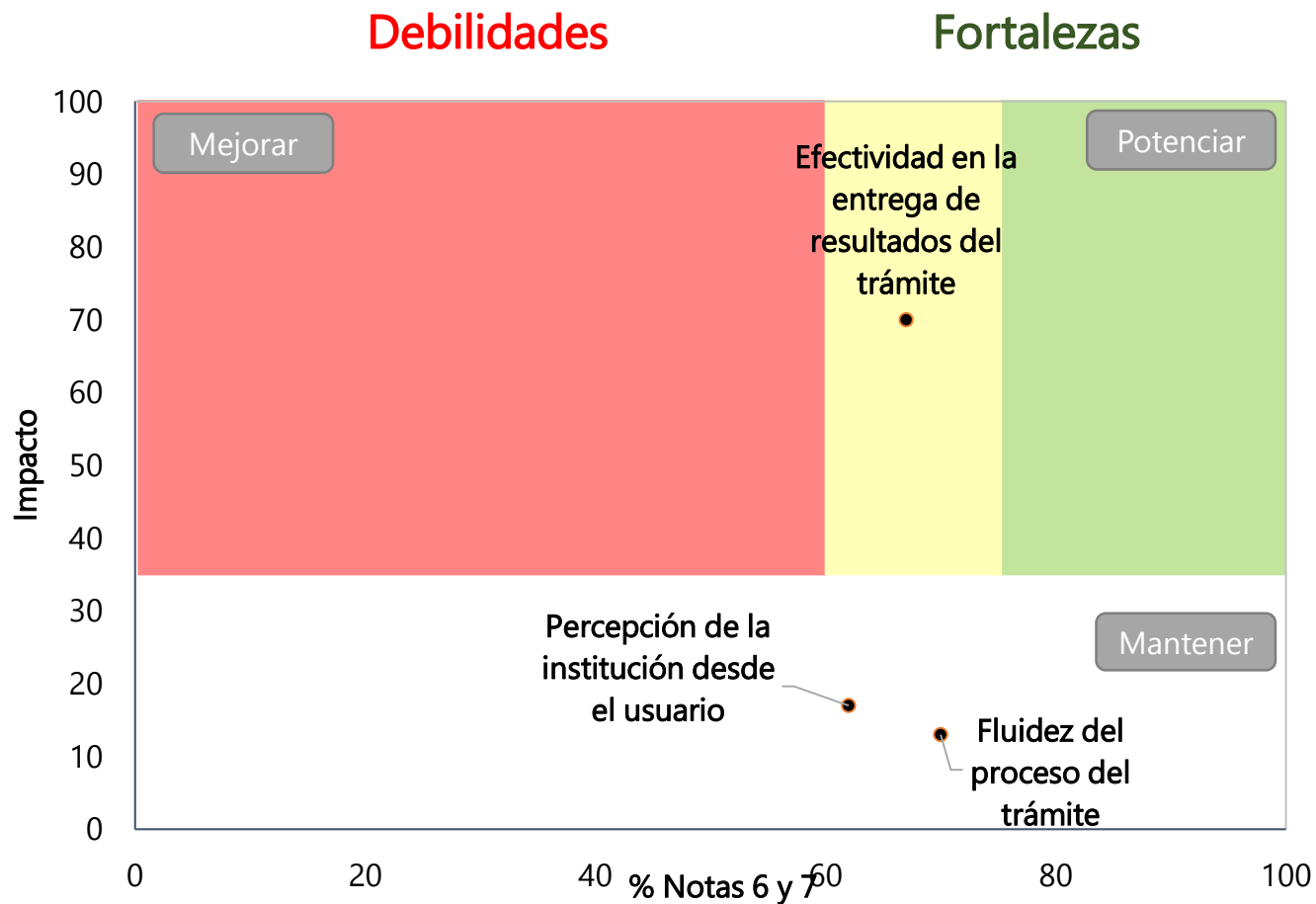
Descripción

Considerando estos datos, se diseña un mapa de fortaleza y debilidades, donde se ubican las dimensiones en cuadrantes según su porcentaje de evaluación 6 y 7 así como el impacto de la dimensión sobre la satisfacción con la última experiencia.

Los datos indican que la dimensión de Efectividad es que debe ser potenciado por la institución, pues influye positivamente en la satisfacción. Los otros dos indicadores ya presentan una buena evaluación y su impacto menor en términos comparativos, por lo que se deben mantener.

Mapa de Fortalezas y Debilidades

Mapa



Análisis sobre aspectos que inciden en la satisfacción

Análisis CHAID

CHAID (CHi-square Automatic Interaction Detector)

Técnica creada por Gordon V. Kass en 1980 que consiste en un rápido algoritmo de árbol estadístico y multidireccional que explora datos de forma rápida y eficaz, y crea segmentos y perfiles con respecto al resultado deseado.

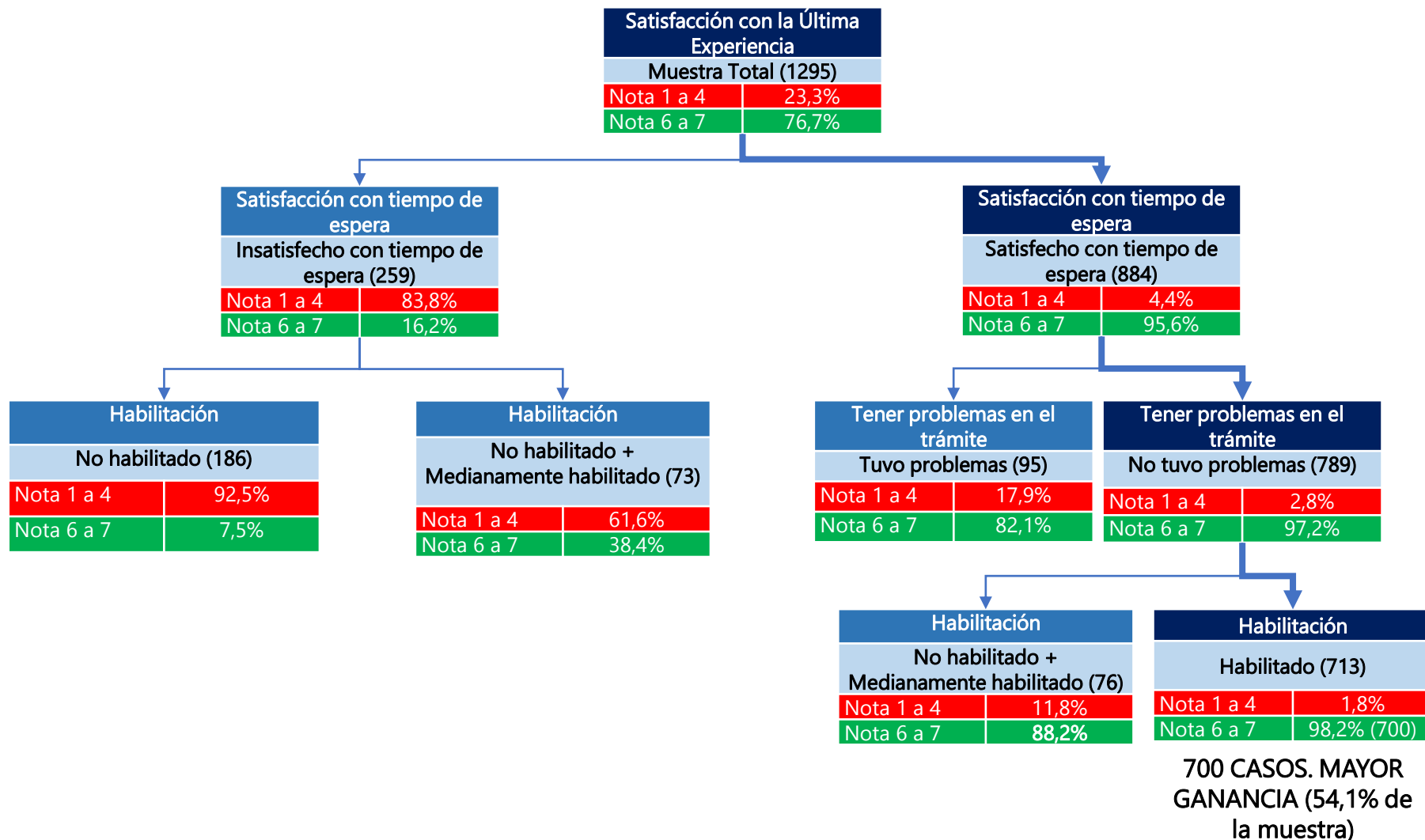
Permite la detección automática de interacciones mediante Chi-cuadrado. En cada paso, CHAID elige la variable independiente (predictora) que presenta la interacción más fuerte con la variable dependiente. Las categorías de cada predictor se funden si no son significativamente distintas respecto a la variable dependiente.

En la siguiente lámina se presentan los resultados usando el método CHAID. Este busca encontrar aquellas variables que mejor predicen la satisfacción del usuario con la última experiencia.

Los resultados indican que para las personas que evalúan de manera positiva su última experiencia con la institución, los predictores más importantes son el tiempo de espera, seguida por la presencia de problemas durante el trámite. Por último, el determinante "habilitación" está en el 3er nivel de importancia. Estos tres predictores agrupan al 54% de la muestra.

Análisis sobre aspectos que inciden en la satisfacción

Análisis CHAID



Variables que Discriminan la Satisfacción

Lectura Modelo CHAID

¿Qué está asociado a la satisfacción con la última experiencia en ISL?

Satisfacción con tiempo de espera	
Satisfecho con tiempo de espera (884)	
Nota 1 a 4	4,4%
Nota 6 a 7	95,6%



Tener problemas en el trámite	
No tuvo problemas (789)	
Nota 1 a 4	2,8%
Nota 6 a 7	97,2%



Habilitación	
Habilitado (713)	
Nota 1 a 4	1,8%
Nota 6 a 7	98,2%

NIVEL 1: Tiempo de espera.

Lo primero que discrimina a los usuarios satisfechos es el "Tiempo de espera". Dentro de este grupo, casi el 96% de la muestra califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

NIVEL 2: Tenencia de Problemas.

Lo segundo que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que "No tuvieron problemas" en su última experiencia. Entre los usuarios que están "satisfechos con el tiempo de espera", los que no tuvieron problemas aproximadamente el 97% se encuentran satisfechos con la última experiencia.

NIVEL 3: Habilitación.

Lo tercero que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que están "habilitados". Entre los usuarios que están "satisfechos con el tiempo de espera" y que además "no tuvieron problemas", el 98% se encuentra satisfecho con la última experiencia.

¿Y los insatisfechos?

En primer lugar, es la insatisfacción con el tiempo de espera la que determina mayor insatisfacción, luego es el no estar habilitado. Para este grupo el no tener problemas se asocia a mayores niveles de insatisfacción con la última experiencia.



“ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE INDICA” PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE SERVICIO DE LAS SIGUIENTES INSTITUCIONES:
COMPIN, FONASA, SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, SUSESO, DT, SUPERINTENDENCIA DE SALUD, IPS, ISL

Resultados INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL - ISL

