

# **Informe Final**

## **Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral 2018**

**DESARROLLADO POR GFK ADIMARK**

**Santiago, 28 de diciembre 2018**

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 2018. 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 1778-43-LE18

#### Contacto

Alejandra Ojeda Mayorga  
Área de Estudios Públicos de GfK Adimark Chile S.A.  
Cerro el Plomo - Piso 18, Las Condes, Santiago  
E-mail: [alejandra.ojeda@gfk.com](mailto:alejandra.ojeda@gfk.com)  
Te.: 24297091- 247920007  
[www.gfk.com](http://www.gfk.com)  
[www.adimark.cl](http://www.adimark.cl)

## INDICE

1.	Introducción .....	5
2.	Metodología del Estudio .....	6
3.	Resultados del Estudio .....	10
3.1	La Satisfacción General .....	10
3.2	Descripción de la muestra según variables sociodemográficas .....	16
3.3	Lealtad al Sistema.....	16
3.4	Resultados de la Plataforma de Atención .....	19
-	Plataforma de atención presencial .....	30
-	Plataforma de atención telefónica.....	34
-	Plataforma de atención en Internet.....	37
-	Imagen del Instituto de Seguridad Laboral Plataformas de Atención .....	40
-	Caracterización Usuario Digital Plataformas de atención .....	41
3.5	Resultados de Prestaciones Médicas .....	43
-	Descripción de la muestra.....	43
-	Satisfacción general.....	46
-	Pregunta inicial de satisfacción .....	47
-	Pregunta focalizada de satisfacción .....	49
-	Indicadores de lealtad .....	50
-	Clasificación cartera de usuarios.....	52
-	Satisfacción con el prestador médico .....	54
-	Atención Médica .....	57
-	Licencia Médica .....	59
-	KDA Prestaciones Médicas .....	59
-	Imagen del Instituto de Seguridad Laboral Prestaciones Médicas .....	61
-	Caracterización Usuario Digital Prestaciones Médicas .....	62
3.6	Resultados de Prestaciones Económicas .....	64
-	Descripción de la muestra.....	64
-	Satisfacción general.....	67
-	Pregunta inicial de satisfacción .....	68

-	Pregunta focalizada de satisfacción .....	69
-	Indicador de lealtad.....	70
-	Clasificación cartera de usuarios.....	72
-	Evaluación del trámite realizado .....	74
-	Problemas con el trámite realizado .....	75
-	KDA Prestaciones Económicas .....	75
-	Imagen del Instituto de Seguridad Laboral Prestaciones Económicas.....	77
-	Caracterización Usuario Digital Prestaciones Económicas.....	78
3.7	Resultados de Prestaciones Preventivas.....	80
-	Descripción de la muestra .....	80
-	Satisfacción general.....	82
-	Pregunta inicial de satisfacción .....	83
-	Pregunta focalizada de satisfacción .....	84
-	Indicadores de lealtad .....	84
-	Clasificación cartera de usuarios.....	86
-	Evaluación de la Prestación Preventiva.....	87
-	Utilidad de la Prestación Preventiva .....	91
-	Problemas con la Prestación Preventiva .....	91
-	KDA Prestaciones Preventivas.....	91
-	Imagen del Instituto de Seguridad Laboral Prestaciones Preventivas.....	93
-	Caracterización Usuario Digital Prestaciones Preventivas .....	94
4.	Conclusiones .....	96
4.1	Plataforma de Atención .....	97
4.2	Prestaciones Médicas.....	98
4.3	Prestaciones Económicas .....	98
4.4	Prestaciones Preventivas .....	99
5.	Recomendaciones .....	100
6.	Anexo 1: Primer Informe de Avance .....	104
7.	Anexo 2: Segundo Informe de Avance .....	177

## 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 28 de diciembre de 2018.

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:

<b>Metodología</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Metodología cuantitativa, diseño muestral probabilístico consistente en muestreo estratificado aporportional de 4 estratos: Prestaciones médicas, Prestaciones preventivas, Plataforma de atención y Prestaciones económicas y asistenciales.</li><li>• Encuesta telefónica aplicada por encuestador capacitado, con cuestionario semiestructurado de duración máxima de 15 minutos.</li></ul>
<b>Universo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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 2018.</li></ul>
<b>Muestra</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1200 casos, lo que corresponde a margen de error máximo de resultados de <math>\pm 2,83\%</math> para resultados globales considerando nivel de confianza de 95%.</li></ul>
<b>Cuotas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuotas de 300 casos por estrato, cuyo resultados tendrán margen de error máximo de <math>\pm 5,66\%</math> considerando nivel de confianza de 95%.</li></ul>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

La técnica aplicada fue la encuesta telefónica, que 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 miércoles 17 de octubre y miércoles 14 de noviembre de 2018.

Para contactar a los encuestados se usaron exclusivamente los números de teléfono que el Instituto de Seguridad Laboral entregó para cada uno de los estratos de investigación. 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 de las y los encuestadores, actividad que se realizó en dos jornadas (miércoles 17 y jueves 18 de octubre). El propósito de la actividad correspondió a enseñar los objetivos del estudio, su metodología y las preguntas que componen el cuestionario. Ambas jornadas de capacitación fueron dictadas por la jefa del estudio, Valentina Silva.

## 2.1 Muestra lograda

La muestra planeada para el estudio de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral nuevamente 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 contactar a 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.

En función de los criterios anteriormente indicados, a continuación, se entrega el total general de las encuestas aplicadas, por zona. Posterior a esto, se indicará el detalle de lo obtenido en cada uno de los estratos, cabe señalar que más adelante se encuentra nuevamente presentada la muestra del estudio para cada uno de los estratos medidos, con el fin de que en el caso que el informe se entregue en secciones este cuente con la información para cada estrato.

Tabla 1: 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	90	81	79	340
Zona Centro (V, VI, VII)	58	58	58	58	232
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	112	112	112	112	448
RM	40	40	49	51	180
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>1200</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

### 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. Mientras que en las regiones II y XII no fue posible levantar casos debido a que el universo integraba muy pocos casos. Sin embargo, se logró la cuota total de encuestas por zona.

Tabla 2: Muestra lograda Plataforma de atención

Región Zona		Cuota	Total
Zona Norte (XV, I II, III y IV)	XV Región	18	3
	I Región	18	2
	II Región	18	0
	III Región	18	29
	IV Región	18	56
Zona Centro (V, VI, VII)	V Región	22	22
	VI Región	18	23
	VII Región	18	13
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	VIII Región	22	32
	IX Región	18	7
	XIV Región	18	3
	X Región	18	63
	XI Región	18	7
	XII Región	18	0
RM	RM	40	40
<b>Total</b>		<b>300</b>	<b>300</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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 3: Muestra lograda Prestaciones Médicas

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
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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 4: Muestra lograda Prestaciones Económicas

Zona	Cuota	Total
Zona Norte (XV, I,II, III y IV)	90	81
Zona Centro (V, VI, VII)	58	58
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	112	112
RM	40	49
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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. Al igual que en prestaciones económicas fue necesario flexibilizar la cuota de macrozona, con el fin de lograr 300 encuestas.

Tabla 5: Muestra lograda Prestaciones Preventivas

Zona	Cuota	Total
Zona Norte (XV, I,II, III y IV)	90	79
Zona Centro (V, VI, VII)	58	58
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	112	112
RM	40	51
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

### 3. Resultados del Estudio.

#### 3.1 La Satisfacción General

##### *La medición de la satisfacción en los instrumentos aplicados.*

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 recibió. Se le solicitó evaluar en una 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. A continuación, se realizaron las consultas pertinentes a cada dimensión de análisis establecida previamente por segmento. Esta escala es la utilizada para esta y versiones anteriores del mismo estudio.

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, además de situar la experiencia en el ámbito de lo efectivamente acontecido.

El fraseo de la pregunta se ha mantenido sin variación desde el año 2016 a la fecha, asegurando la comparabilidad de la serie histórica.

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

Tabla 6: 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	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?

	Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho” ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de 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, Año 2018, 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, se trabaja con la pregunta focalizada para efectos de análisis de la satisfacción, en forma equivalente a los realizado en los años 2014, 2015, 2016 y 2017.

### *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:

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

donde  $x_i$  nota satisfacción 6 y 7

$n$  = número de casos del segmento

Y el resultado de cada segmento fue el siguiente:

Tabla 7: Satisfacción por prestación

Segmento	% Satisfechos
Plataforma de atención	70,303%
Prestaciones Médicas	60,211%
Prestaciones Económicas	58,868%
Prestaciones Preventivas	88,018%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral, Año 2018, 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 procedió a ponderar en función de la cantidad de personas cuantificadas en el universo, es decir, considerando la unidad de análisis como “beneficiarios y beneficiarias”. El dato de ponderación fue la base de datos válida, cuyo tratamiento había eliminado los nombres duplicados de personas. De esta forma, se considera a la persona y no a los trámites realizados, impidiendo que una persona aporte más de una vez al haber mantenido más de un contacto o tramitado más de una prestación.

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

Tabla 8: Cálculo del Índice

Segmento	% Satisfechos	Peso	Aporte al Índice de Satisfacción
Plataforma de Atención (PA)	70,303%	27,041%	19,011%
Prestaciones Médicas (PM)	60,211%	39,261%	23,639%
Prestaciones Económicas (PE)	58,868%	13,393%	7,884%
Prestaciones Preventivas (PP)	88,018%	20,305%	17,872%
Índice de Satisfacción ISL			68,406%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral, Año 2018, 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.

## Indicadores DIPRES

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

Tabla 9: Indicadores de desempeño por Segmento

Segmento	Muestra total		Numerador		Denominador		Índice de Satisfacción
	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	
Plataforma de Atención	300	324,494	218	228,130	300	324,494	70,303%
Prestaciones Médicas	300	471,128	196	283,670	300	471,128	60,211%
Prestaciones Económicas	300	160,720	186	94,612	300	160,720	58,868%
Prestaciones Preventivas	300	243,658	264	214,463	300	243,658	88,018%
<b>Total</b>	<b>1200</b>	<b>1200</b>	<b>864</b>	<b>820,875</b>	<b>1200</b>	<b>1200</b>	<b>68,406%</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral, Año 2018, elaborado por GfK Adimark.

Tabla 10: Indicadores de desempeño por Segmento y Género

Segmento	Muestra total		Numerador		Denominador		Índice de Satisfacción
	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	
Plataforma de Atención	300	324,494	218	228,130	300	324,494	70,303%
Plataforma de Atención – Hombres	175	190,434	136	139,857	175	190,434	73,441%
Plataforma de Atención – Mujeres	125	134,059	82	88,274	125	134,059	65,847%
Prestaciones Médicas	300	471,128	196	283,670	300	471,128	60,211%
Prestaciones Médicas – Hombres	146	209,970	90	132,742	146	209,970	63,219%
Prestaciones Médicas – Mujeres	154	261,158	106	150,927	154	261,158	57,792%
Prestaciones Económicas	300	160,720	186	94,612	300	160,720	58,868%
Prestaciones Económicas – Hombres	167	66,948	101	37,491	167	66,948	56,001%
Prestaciones Económicas – Mujeres	133	93,773	85	57,121	133	93,773	60,914%
Prestaciones Preventivas	300	243,658	264	214,463	300	243,658	88,018%
Prestaciones Preventivas – Hombres	176	141,396	154	123,387	176	141,396	87,264%

Prestaciones Preventivas – Mujeres	124	102,262	110	91,076	124	102,262	89,062%
Total	1200	1200	864	820,875	1200	1200	68,406%
Total - Hombres	664	608,749	481	433,477	664	608,749	71,208%
Total - Mujeres	536	591,251	383	387,397	536	591,251	65,522%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral, Año 2018, elaborado por GfK Adimark.

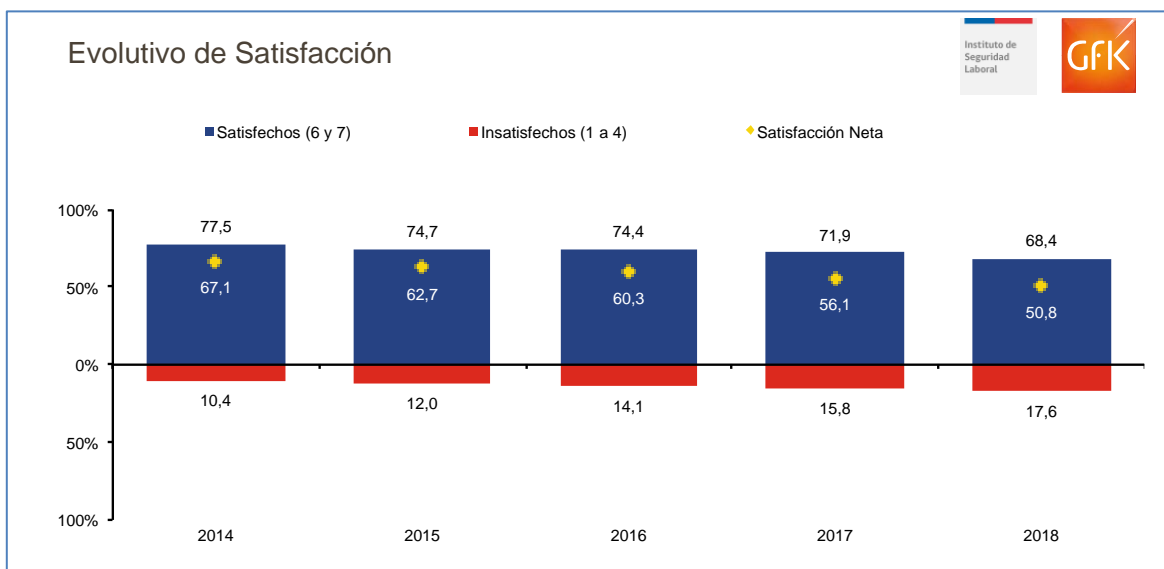
Tabla 11: Indicadores de desempeño por Segmento y Zona

Segmento	Muestra total		Numerador		Denominador		Índice de Satisfacción
	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	
Plataforma de Atención	300	324,494	218	228,130	300	324,494	70,303%
Zona Norte	90	62,482	72	49,64743	90	62,482	79,458%
Zona Centro	58	91,310	40	62,204694	58	91,310	68,125%
Zona Sur	112	110,386	85	83,217673	112	110,386	75,388%
RM	40	60,315	21	33,060384	40	60,315	54,813%
Prestaciones Médicas	300	471,128	196	283,670	300	471,128	60,211%
Zona Norte	90	38,481	59	24,200692	90	38,481	62,890%
Zona Centro	58	80,015	41	56,525612	58	80,015	70,643%
Zona Sur	112	141,972	75	95,196833	112	141,972	67,053%
RM	40	210,660	21	107,74649	40	210,660	51,147%
Prestaciones Económicas	300	160,720	186	94,612	300	160,720	58,868%
Zona Norte	81	11,886	50	7,2914767	81	11,886	61,346%
Zona Centro	58	32,111	37	20,670141	58	32,111	64,371%
Zona Sur	112	52,238	75	34,933804	112	52,238	66,874%
RM	49	64,485	24	31,716537	49	64,485	49,184%
Prestaciones Preventivas	300	243,658	264	214,463	300	243,658	88,018%
Zona Norte	79	47,937	71	43,082584	79	47,937	89,873%
Zona Centro	58	56,211	50	48,457767	58	56,211	86,207%
Zona Sur	112	81,066	97	70,208942	112	81,066	86,607%
RM	51	58,444	46	52,713917	51	58,444	90,196%
Total	1200	1200	864	820,875	1200	1200	68,406%
Zona Norte	340	160,786	252	124,22218	340	160,786	77,259%
Zona Centro	232	259,648	168	187,85821	232	259,648	72,351%
Zona Sur	448	385,663	332	283,55725	448	385,663	73,525%
RM	180	393,904	112	225,23733	180	393,904	57,181%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral, Año 2018, elaborado por GfK Adimark.

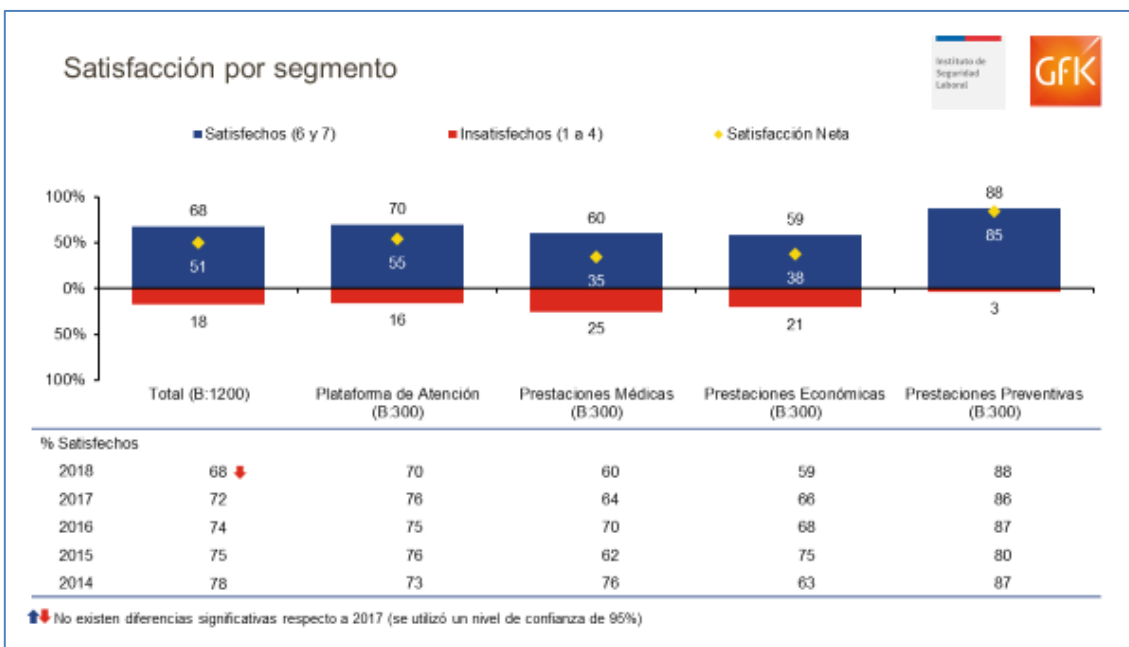
La Satisfacción General del Instituto de Seguridad Laboral, ha ido descendiendo gradualmente, esto desde el año 2014 a la fecha y como se aprecia en la imagen. Destaca, además, como a lo largo de los años ha ido aumentando la cantidad de usuarios

insatisfechos, llevando consigo una disminución de 16,3 puntos en la satisfacción neta obtenida por el Instituto, respecto al año 2014.



De igual manera, si observamos por tipo de prestación entregada, excepto en el caso de Prestaciones Preventivas, tenemos un descenso sostenido en la evaluación de la satisfacción. Las Plataformas de Atención obtienen un 70% de evaluaciones 6 y 7 en 2018, siendo la evaluación más baja desde 2014. Lo mismo ocurre con Prestaciones Médicas, donde hay un 60% de evaluaciones positivas, distante al 76% de satisfacción en la medición de 2014.

Para Prestaciones Económicas, un 59% de los usuarios evalúa con 6 y 7 en 2018, siendo la evaluación más baja obtenida por la prestación y siendo 16 puntos porcentuales más baja que su mejor evaluación obtenida en 2015 con 75%. En Prestaciones Preventivas, se presenta una situación contraria a las otras prestaciones medidas, con un 88% de evaluaciones 6 y 7, siendo la mejor evaluación obtenida por la prestación desde 2014.



### 3.2 Descripción de la muestra según variables sociodemográficas

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.

La muestra del estudio total se puede describir en torno a variables sociodemográficas. Según la variable sexo, se observa que un 51% de los encuestados fueron clasificados como hombres y un 49% como mujeres. Según la edad, casi la mitad declaró tener menos de 40 años (48%), seguido por un 44% de entre 41 a 51 años y finalmente sólo un 8% indicó tener más de 60. El promedio de edad de los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral fue de 41,9 años.

### 3.3 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 75% de los usuarios y usuarias son leales al sistema. Estos usuarios 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. Lealtad que se mantiene respecto al año 2017 (74% Lealtad y 16% Baja Lealtad).

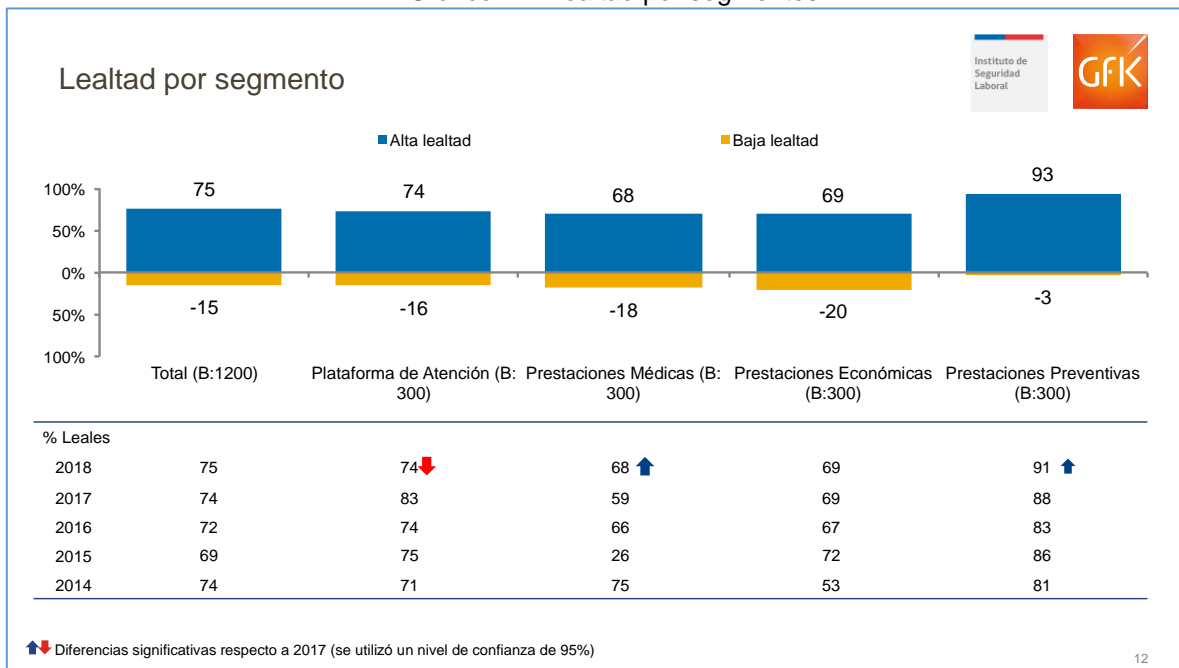
El segmento que presenta un más alto nivel de lealtad corresponde al de Prestaciones Preventivas, en el cual los usuarios y usuarias obtienen un 93% (Significativamente mayor al 88% en 2017). Por el contrario, aquella en que menos usuarios son leales al sistema



es Prestaciones Médicas, con sólo un 68% de usuarios leales (Valor significativamente mayor al 59% del 2017 y con un 18% de Baja lealtad).

Prestaciones Económicas obtiene una lealtad de 69%, manteniéndose respecto de 2017 (69%). Plataforma de Atención obtiene una lealtad de 74%, la cual es significativamente menor a 2017 (83%).

Gráfico 1: Lealtad por segmentos



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

### Clasificación cartera de usuarios

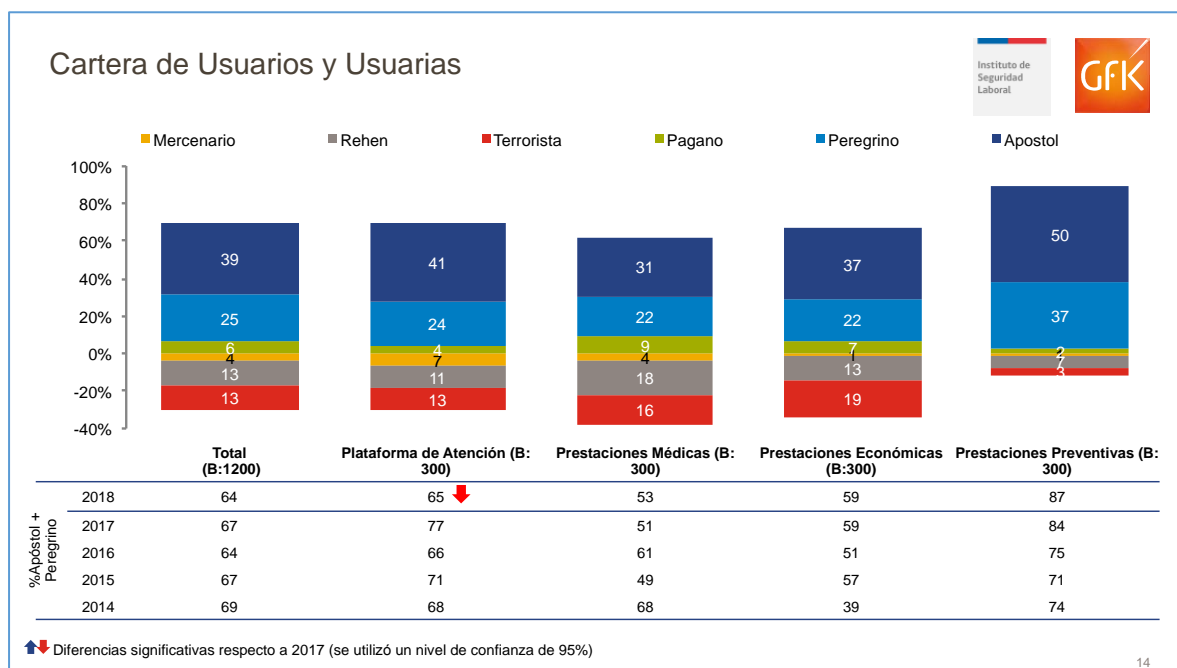
La cartera de usuarios se construye a partir de la combinación del indicador de lealtad al sistema y la evaluación al servicio en general recibido en el Instituto de Seguridad Laboral, que da cuenta del nivel de satisfacción del usuario con el servicio.

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% de ellos son clasificados dentro de la categoría de apóstoles y peregrinos (67% en 2017), 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 Médicas, con sólo un 53%, el cual presenta una leve alza respecto al 2017(51%), y el que tiene mayor número de éstos es Prestaciones Preventivas con un 87% (84% en 2017).

Gráfico 2: Cartera de usuarios y usuarias



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

Por otra parte, la institución tiene un 13% de usuarios terroristas, los cuales son usuarios y usuarias que han vivido una mala experiencia y transmiten su situación a su círculo cercano, si hacemos el ejercicio de integrar a los rehenes, aproximadamente 1 de cada 4 usuarios no tienen una buena opinión respecto al servicio. De igual manera, esta proporción desciende levemente respecto a 2017 (15%). Quienes poseen mayor cantidad de usuarios terroristas son las prestaciones económicas, con 19% y el que posee la menor cantidad es prestaciones preventivas, con solo un 3%.

### 3.4 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. Esta vez fue en II Región donde no fue posible realizar encuestas, debido a la insuficiente cantidad de casos en el universo.

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 ponderada		Muestra sin ponderar	
XV Región	2	XV Región	3
I Región	1	I Región	2
II Región	0	II Región	0
III Región	19	III Región	29
IV Región	36	IV Región	56
V Región	33	V Región	22
VI Región	31	VI Región	23
VII Región	20	VII Región	13
VIII Región	30	VIII Región	32
IX Región	7	IX Región	7
XIV Región	3	XIV Región	3
X Región	56	X Región	63
XI Región	6	XI Región	7
RM	56	RM	40
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>Total</b>	<b>300</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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	Plataforma de atención
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	58
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	84
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	102
RM	56
<b>Total</b>	<b>300</b>

Zona Geografica	Plataforma de atención
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	90
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	58
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	112
RM	40
<b>Total</b>	<b>300</b>

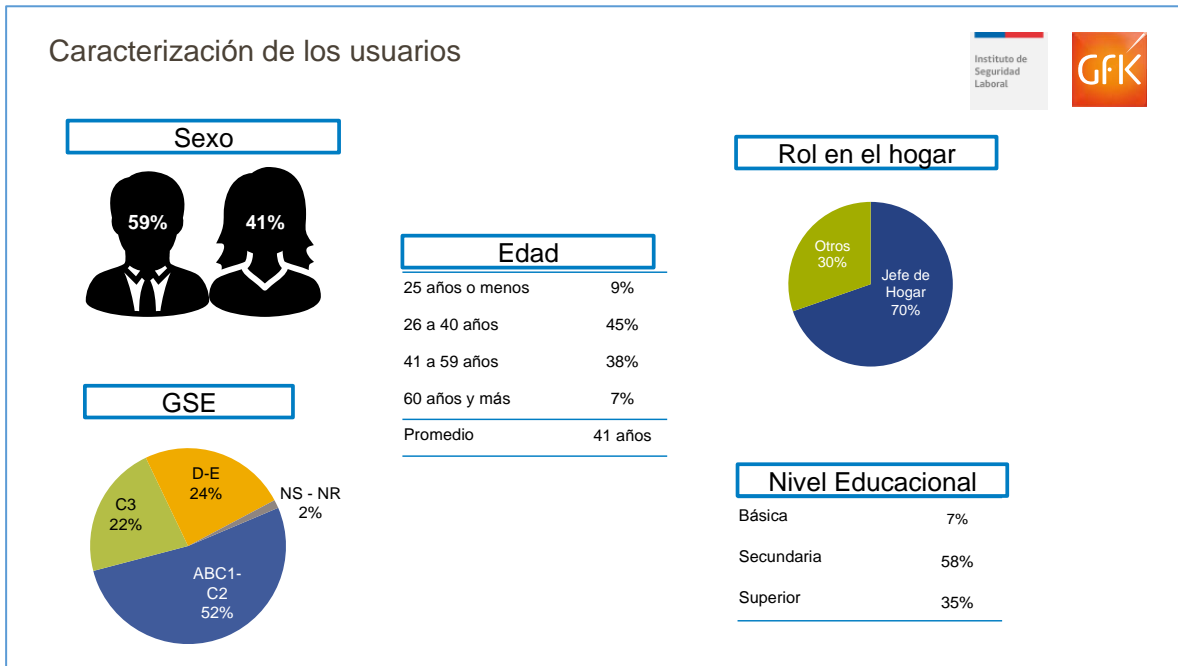
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

### ***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 59% de los encuestados fueron clasificados como hombres y un 41% como mujeres. Según la edad, casi la mitad declaró tener entre 26 y 40 años (45%), seguido por un 38% entre 41 a 59 años, sólo un 9% declaró tener menos de 25 años y finalmente un 7% 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 41 años.

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

Gráfico 3: Caracterización de usuarios



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

En cuanto a grupos socioeconómicos, un 52% de los encuestados fueron clasificados en el segmento ABC1-C2, un 22% 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, más de la mitad de los consultados declaró haber alcanzado educación secundaria (58%), mientras que un 35% llegó hasta la educación superior. Un 7% sólo alcanzó la enseñanza básica.

El 96% de los encuestados declararon que su actividad principal es trabajar, seguido por estudios con 1%. Otro 1% declaró realizar labores de hogar y un 1% declaró estar buscando trabajo.

Gráfico 4: Caracterización de usuarios

## Caracterización de los usuarios



Etnia del encuestado		Nacionalidad del encuestado		Discapacidad del encuestado	
Ninguna	87%	Chileno	97%	Ninguna	86%
Mapuche	8%	Peruano	1%	Dificultad Física	9%
Etnia Extranjera	1%	Venezolano	1%	Ceguera o dificultad visual	3%
Quechua	1%	Boliviano	0,2%	Sordera o dificultad auditiva	1%
Otras	1%	Colombiano	0,2%	Problemas Psíquicos	1%
NS - NR	2%			Otras	1%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

Un 87% de los encuestados no se identifica con ningún tipo de etnia, mientras que un 8% declara ser mapuche. Un 1% se declara “etnia extranjera”. Un 1% se declara quechua, un 1% declara otras.

Por otra parte, un 86% de los respondientes declara no tener ningún tipo de discapacidad, mientras que un 9% indicó tener discapacidad física, un 3% visual, un 1% auditiva y un 1% psíquica o mental.

El 97% de los encuestados declaró ser chileno, un 1% indicó peruano y un 1% venezolano.

La principal rama de actividad de los respondientes fue la de la construcción, con un 22%, seguida por servicios sociales y de salud con un 17%, transporte, almacenamiento y telecomunicaciones con un 9% y agricultura y ganadería con 8%. Más abajo se encuentra el comercio y administración pública con 6%, industria manufacturera 4%, entre otros.

### **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 93% de los consultados declaró haber asistido a una sucursal u oficina de la institución a realizar trámites durante el último año (93% en 2017), promediando 3.4 visitas (3,8 en 2017). Un 45% indicó haber visitado el sitio web [www.isl.gob.cl](http://www.isl.gob.cl) (27% en 2017), promediando 4,7 visitas en el mismo periodo de tiempo. Finalmente, un 26% llamó al número de atención telefónica (20% en 2017), promediando 5,3 llamadas (4,3 en 2017).

Más de la mitad (55%) de quienes se contactaron con la Plataforma de Atención fueron trabajadores de una empresa afiliada al Instituto de Seguridad Laboral, mientras que un

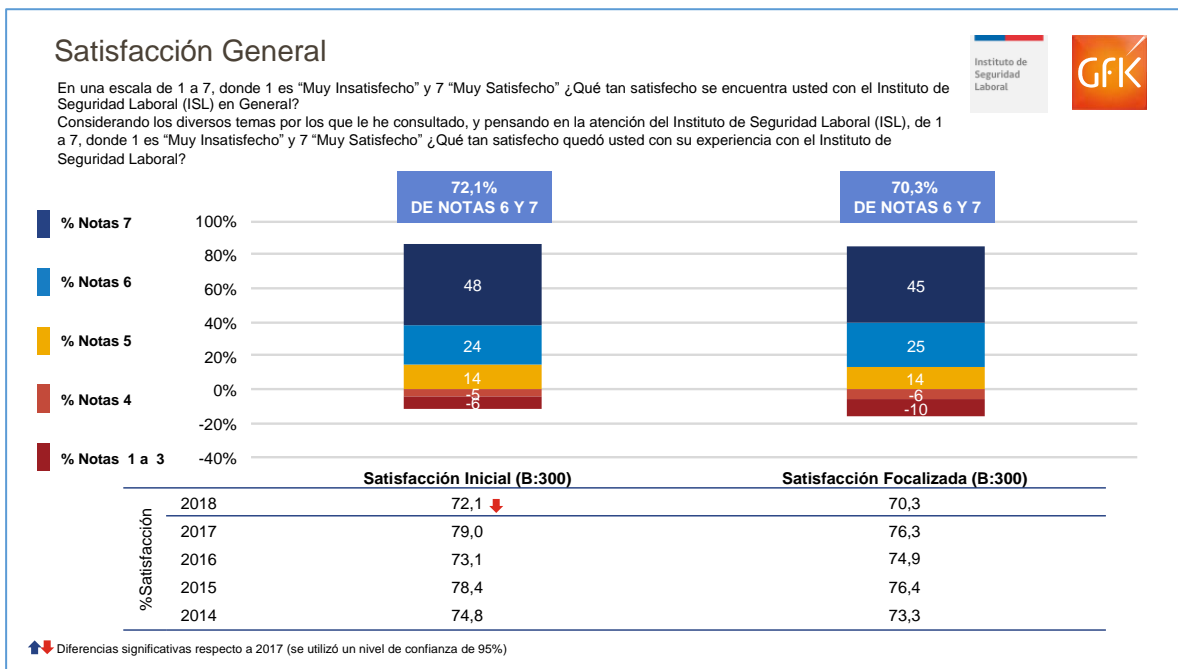
38% correspondió al empleador o representante de la misma. Le siguen familiar de un trabajador afiliado 3% y trabajadores independientes 2%.

### 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, mientras la primera asciende a un 72,1% (79,0% en 2017), la segunda lo hace a un 70,3% (76,3% en 2017). La primera logra un 48% de notas máxima (7), mientras que la segunda llega a un 45%.

Respecto a 2017, se aprecia un descenso significativo en la Satisfacción Inicial. En la focalizada también se aprecia este descenso, pero no es significativo.

Gráfico 5: Satisfacción General



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

### Satisfacción inicial con la Plataforma de Atención

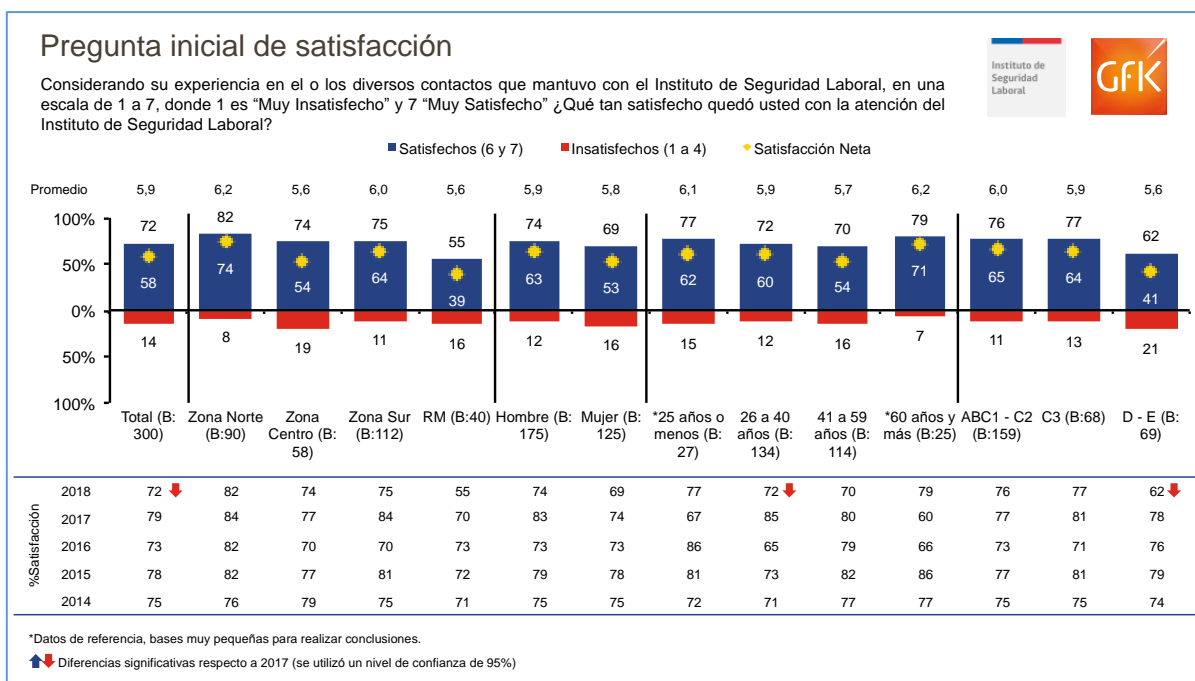
En la pregunta inicial de satisfacción, los usuarios y usuarias satisfechas corresponden a 72% (79% en 2017). Entre las zonas geográficas se aprecia que la que mejor evaluación presenta es la zona norte (82%) y la que peor evalúa es la RM (55%). Sin embargo, a nivel de todas las variables de clasificación se aprecian bajas respecto a la medición pasada.

Respecto a variables sociodemográficas, hombres y mujeres evalúan con una leve diferencia al Instituto de Seguridad Laboral, alcanzando un 74% y 69% respectivamente de satisfacción con el servicio. Por otra parte, quienes se encuentran en el tramo etario mayores de 60 años están más satisfechos que el resto de los grupos, con un 79% de satisfacción. Los que menos están satisfechos son el grupo de 41 a 59 años con 70% de satisfacción.



A nivel de grupos socioeconómicos, la satisfacción es más heterogénea que otras veces. ABC1- C2 y C3 evalúan mejor que el grupo D-E.

Gráfico 6: Pregunta inicial de satisfacción



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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 (30%), no dan soluciones (25%), no fue lo que esperaba (24%), mala gestión administrativa (19%), demora en las respuestas (16%), entre otros.

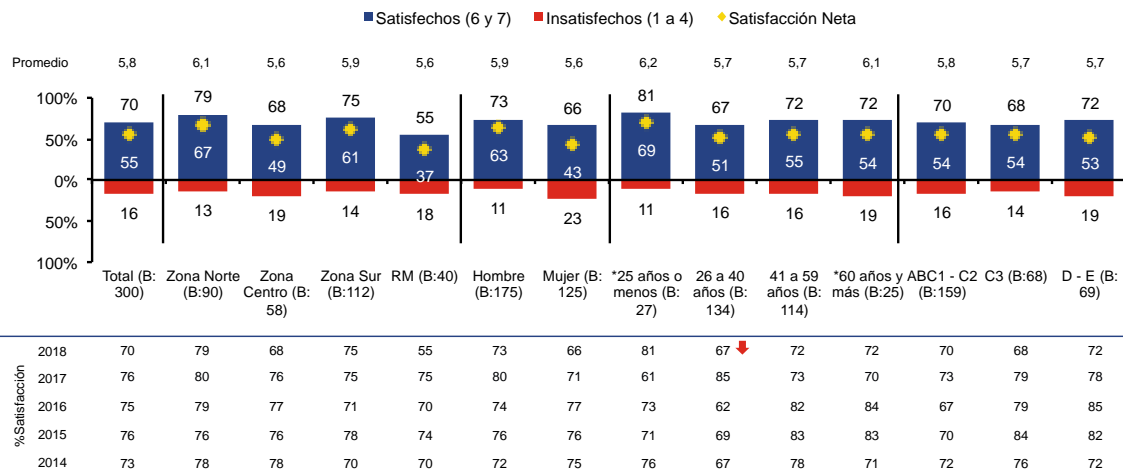
### Satisfacción focalizada con la Plataforma de Atención

En el caso de la pregunta focalizada de satisfacción, ésta obtiene un 70% de usuarios satisfechos y es posible observar que el porcentaje de satisfacción de los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos segmentos fluctúan entre un 55% y un 81%, ambos rangos similares a los obtenidos en la pregunta por la satisfacción inicial.

Gráfico 7: Pregunta focalizada de satisfacción

## 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?



\*Datos de referencia, bases muy pequeñas para realizar conclusiones.

◆ Diferencias significativas respecto a 2017 (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 2018, elaborado por GfK Adimark

En el caso de los segmentos, se aprecian comportamientos similares respecto a lo mostrado en la pregunta inicial. En el caso de las zonas geográficas, el norte es quien mejor evalúa (79%) y la RM quien evalúa peor (55%).

Los hombres siguen evaluando mejor que las mujeres su satisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral (73% y 66% respectivamente).

En cuanto a la edad, cambia y ahora es el tramo etario que comprende los sujetos menores de 25 años como aquellos más satisfechos, con un 81% de satisfacción. El menos satisfecho es el grupo 26 a 40 años, con un 67%, siendo significativamente menor a 2017.

Las mediciones en torno al grupo socioeconómico fluctúan entre un 72% de usuarios D-E como los más satisfechos y un 68% de usuarios C3 satisfechos en este indicador.

### Indicador de lealtad

Sobre la recomendación a otros respecto al Instituto de Seguridad Laboral, un 70% se mostró favorable a hacer comentarios positivos a personas cercanas (77% en 2017).

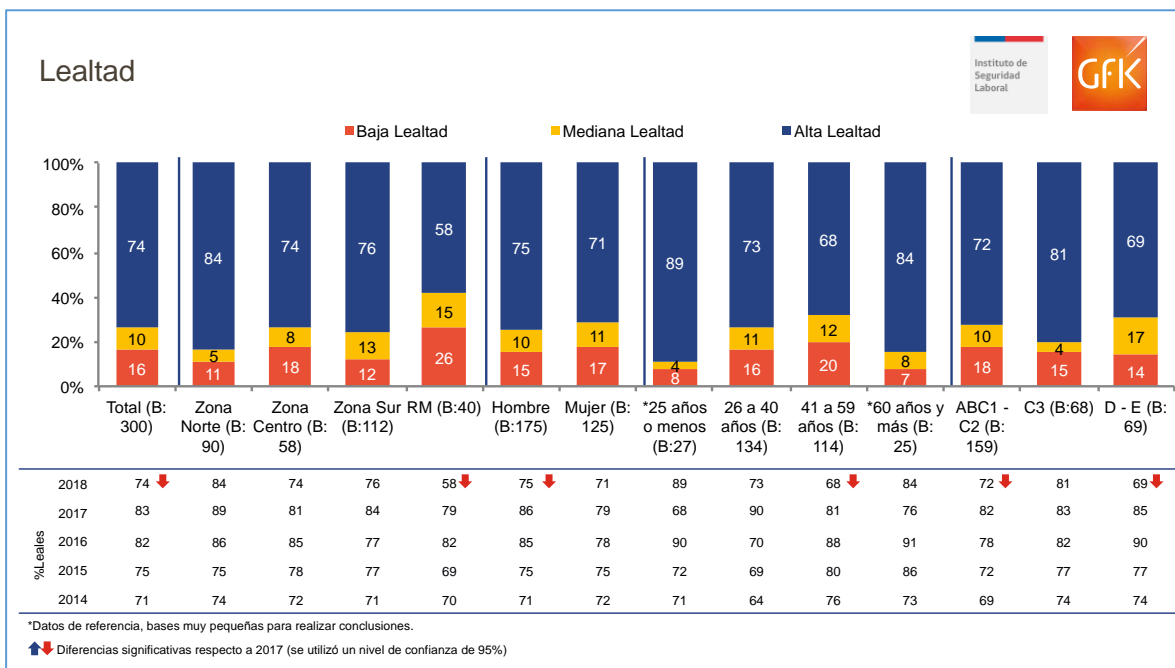
Dentro de los segmentos, en general los resultados se muestran relativamente homogéneos entre los grupos que los componen. La Zona Norte es aquella que se mostró más favorable a la realización de comentarios positivos, con un 84%, mientras que la más reacia es la RM, con un 53%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de tres puntos porcentuales, ascendiendo los primeros a un 72% y las segundas a un 69%. En relación a la edad, el segmento que destaca es el de 25 años o menos que muestra la mayor intención de recomendación con un 89%. Finalmente, a nivel de grupos socioeconómicos se presentan resultados relativamente homogéneos, siendo el grupo C3 aquel que está más dispuesto a realizar comentarios positivos a personas cercanas, con un 80%. El menos dispuesto corresponde al grupo D-E, con un 64%.

Sobre la preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral si se sufriera una situación similar, se observa que un 70% volvería a hacerlo (quienes declaran 6 y 7 en la pregunta) (79% en 2017). Se observa una baja significativa respecto a las mediciones anteriores.

Según zona geográfica, la Zona Norte se posiciona como aquella en donde la mayor cantidad de usuarios declara que volvería a recurrir al Instituto de Seguridad Laboral, con un 75% de valores 6 y 7, en cambio en la RM es donde se observa el menor porcentaje, llegando a un 58%. Hombres y mujeres presentan diferencias, hombres presentan un 72% de 6 y 7, mientras que las mujeres presentan un 66%. 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 79% de valores 6 y 7. El menos dispuesto fue el grupo que comprende a 26 a 40 años y el de 41 a 59 años, llegando ambos a un 68% del total. En grupo socioeconómico, el grupo C3 se muestra más preferente volver a acudir a la institución con un 74%, sólo 7 puntos sobre el menos dispuesto (ABC1-C2, con un 67%).

Analizando los resultados de la medición realizada, se observa que un 74% de quienes accedieron a alguna de las plataformas de atención del Instituto de Seguridad Laboral son leales al sistema (83% en 2017), es decir, que estarían muy dispuestos a volver a acudir a la institución y recomendarían hacerlo a su círculo cercano. Esta cifra disminuye significativamente respecto a 2017. Por el contrario, un 16% obtiene un bajo nivel de lealtad (10% en 2017).

Se aprecia un nivel homogéneo de lealtad al sistema entre los distintos segmentos. A nivel de zonas geográficas, destaca la Zona Norte como aquella que mejor evalúa, llegando a un 84% de alta lealtad y la RM como la que peor evalúa con un 58%. Hombres y mujeres presentan una leve diferencia, siendo los hombres quienes presentan mayor lealtad que las mujeres (75% y 71% de alta lealtad respectivamente). Entre los grupos etarios, el segmento que comprende a aquellos menores de 25 años son los más leales al sistema, con un 89% de alta lealtad. Los menos leales son el tramo etario 41 a 59 años, con un 68%. El grupo socioeconómico de D-E es aquel que menor lealtad presenta, con un 69%. Quien mayor lealtad presenta es el C3 con un 81% de alta lealtad.

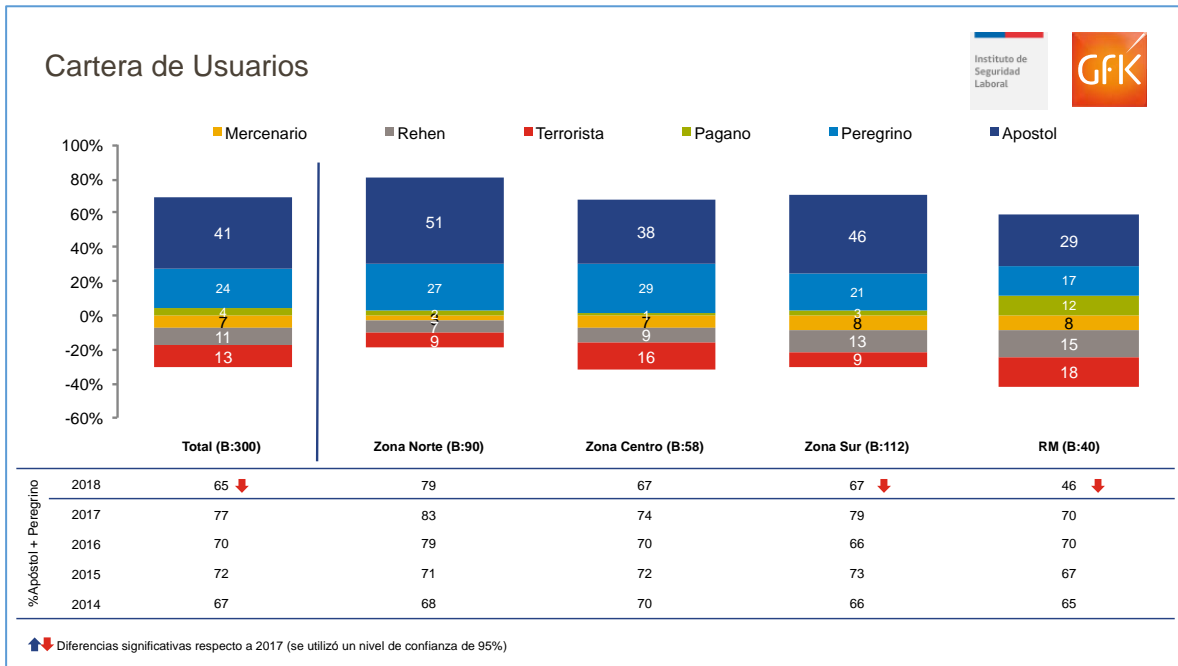


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

### **Clasificación cartera de usuarios y usuarias**

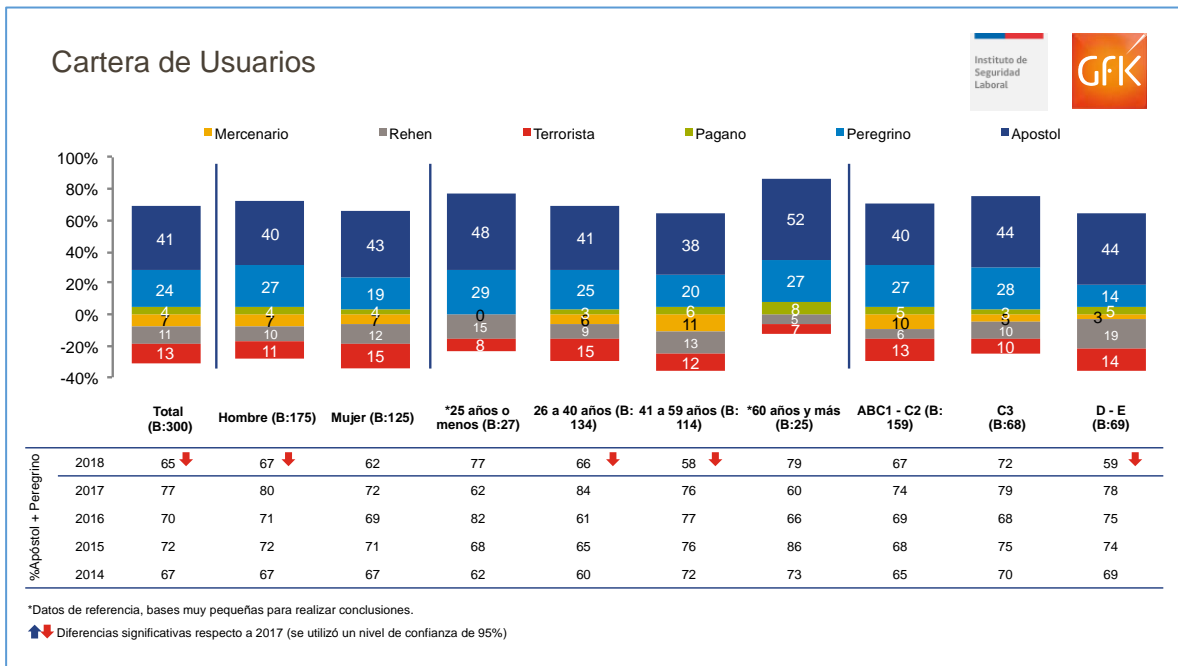
Respecto a los resultados de la cartera de usuarios, se observa que un 65% de los encuestados se encuentran dentro de la categoría que incluye a apóstoles y peregrinos (significativamente menor que el 77% en 2017), lo que implica que obtuvieron una buena experiencia al utilizar las plataformas de atención, y estarían dispuestos a volver a acudir y recomendarían a cercanos hacerlo. En este caso, en forma desagregada se observa un 41% de usuarios catalogados como apóstoles (50% en 2017) y un 24% de peregrinos (27% en 2017). 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 RM la que tiene menor cantidad, con un 46% y con un 33% de usuarios entre rehenes y terroristas.

Gráfico 9: 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 2018, elaborado por GfK Adimark

Gráfico 10: 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 2018, elaborado por GfK Adimark

Según variables demográficas, tanto en hombres como en mujeres se observan niveles relativamente similares con 67% y 62% de apóstoles y peregrinos, respectivamente. En cuanto a la edad, los sujetos de 41 a 59 años son aquellos que tienen menor cantidad de cartera de usuarios positiva, con un 58%, mientras que la mayor es el tramo etario que comprende sujetos mayores de 60 años, con 79%.

Finalmente, el grupo socioeconómico C3 muestra un 72% 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 59%.

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 13% de los usuarios y usuarias consultados se encuentran en la categoría de terroristas (9% en 2017); 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. Esta cifra aumenta respecto a 2017.

A nivel de zonas geográficas, aquella que presenta mayor cantidad de usuarios negativos corresponde a la RM, con un 18%, mientras que aquellas que menos presentan corresponden a la Zona Norte y Zona Sur, ambas con un 9%.

Hombres y mujeres presentan un 11% y 15% de terroristas respectivamente.

Según grupos etarios, el grupo que mayor cantidad de usuarios terroristas exhibe es el de 26 a 40 años, con un 15%, mientras que los que menos presentan son los usuarios 60 años y más con un 7%.

El segmento en el que menos cantidad de usuarios se encuentran en la categoría de terrorista es el C3 con un 10%. Aquel que más presenta terroristas es el D-E, con 14% de éstos.

#### - **Plataforma de atención presencial**

La muestra para el estudio de Plataforma de Atención Presencial del Instituto de Seguridad Laboral finalmente terminó con 300 casos que utilizaron o visitaron alguna oficina de atención.

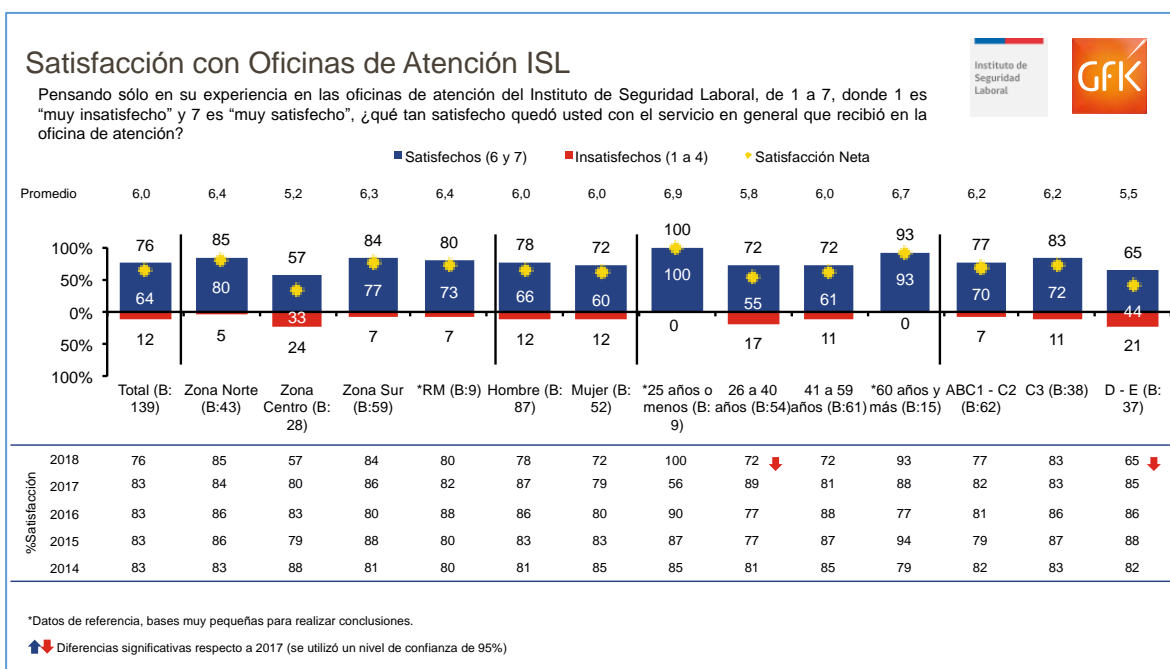
Los resultados son:

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

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

A nivel nacional, la satisfacción con el servicio recibido en la plataforma presencial alcanzó un 76% (83% en 2017), lo que significa que casi ocho de cada diez personas evalúan satisfactoriamente esta atención.

Gráfico 11: Satisfacción con oficinas de atención ISL



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

A nivel geográfico, aquella zona que mejor evalúa las oficinas de atención presencial es la Zona Norte, con un 85% de satisfacción, mientras que la que tiene niveles más bajos corresponde a la Zona Centro, con un 57%.

Según datos demográficos, se presenta diferencias entre hombres y mujeres, los primeros evalúan con un 78% y las segundas evalúan con 72%, sin embargo, esta diferencia no alcanza a ser significativa. Según edad, los menores de 25 años se posicionan como los más satisfechos, con un 100% de satisfacción. La satisfacción más baja se presenta en los usuarios entre 26 a 40 años y 41 a 59 años, ambos con 72%.

La satisfacción a nivel de grupos socioeconómicos presenta a C3 con la evaluación más alta, un 83% y al grupo D-E con la más baja, con un 65%.

Al preguntar a los encuestados dónde quedaba la sucursal que visitaron, un 58% señaló que la sucursal estaba en instalaciones del Instituto de Seguridad Laboral, un 23% señala en su ciudad, 11% señala en instalaciones de IPS o Chile Atiende, y un 5% en instalaciones de algún organismo público, principalmente.

### 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 15 minutos de espera (25 minutos en 2017), cifra bastante menor a la obtenida en la medición anterior. Un 100% de quienes declararon que se demoraron menos de un minuto en ser atendidos consideró que este tiempo fue adecuado. Esta cifra va variando en la medida que el tiempo de espera aumenta. En efecto, se evidencia que un 41% de quienes indicaron que demoraron más de veinte

minutos en ser atendidos, señalaron que este tiempo fue adecuado, mientras que un 34% manifestó lo contrario.

Los principales motivos para acudir a las oficinas fueron la solicitud de certificados (26%), solicitar información, productos y/o servicios sobre prestación médica (21%), la realización de una denuncia por accidente del trabajo (16%) y revisión o pagos de licencia (10%). Más abajo se encuentran realizar denuncia (DIEP) por enfermedad profesional, denunciar acoso laboral (5%), trámite de afiliación (3%), 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” con un 76%. Sin embargo, la evaluación de todas las dimensiones medidas es bastante positiva.

Las dimensiones mejor evaluadas son “Lo respetuoso del trato que le brindaron” (92% de notas 6 y 7), le siguen “la presentación y despedida” y “la presentación personal de los funcionarios ambas con un 89% de evaluaciones positivas. Aquella que fue peor evaluada corresponde nuevamente a “Información sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento”, con 76% de evaluaciones positivas.

La evaluación de la atención del personal en general obtiene un 84% de notas 6 y 7.

Cuando se hace referencia a la calidad de la respuesta entregada ésta obtiene un 75% de evaluaciones positivas.

La infraestructura se determina mediante varios indicadores. Para la evaluación general se considera el atributo de “lugar de atención en general” la cual obtiene una evaluación promedio de 5,8 y un 60% de notas 6 y 7. En general, esta dimensión obtiene, evaluaciones menores a las que obtienen los atributos de atención o respuesta. Los aspectos mejor evaluados son “La limpieza y orden del lugar” (87% de satisfacción, promedio de 6,5) y “respeto del orden de atención” (90% de satisfacción, 6,6 de promedio). Los atributos peor evaluados son “la comodidad del lugar para personas que concurren con niños pequeños (27% de satisfacción y 4,7 de promedio) y “facilidades para personas con discapacidad” (41% satisfacción, 4,9 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 (9% en 2017).

Por otra parte, un 9% de los encuestados declaró sentirse discriminado en las oficinas (5% en 2017).

### **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 atiende en las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral. De este modo, la atención en general, la orientación inicial que le entregaron sobre qué debía hacer para presentar su requerimiento o solicitud, el interés en escuchar, la amabilidad en el trato, el profesionalismo, lo respetuoso del trato que le brindaron, la claridad del personal a la hora de entregar información, la presentación personal y el tiempo de espera 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 algunos atributos de la dimensión infraestructura, en tanto que no constituyen focos de insatisfacción, razón por la cual la institución debe mantener sus medidas al respecto. Estos atributos son: la limpieza y orden del lugar, respeto por el orden de atención y la facilidad para llegar a las oficinas del ISL.

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 corresponden a atributos de atención como son: “Presentación y despedida del ejecutivo de atención” y “La información que el personal le entregó 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”.



Ahora bien, 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”, “es una institución innovadora”, “me da seguridad”, “es inclusivo (no discrimina)” y “entrega servicios de calidad”.

En la dimensión Infraestructura hay varios focos secundarios como son: “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”, “comodidad del lugar para las personas que concurren con niños pequeños”, “el dispensador de números”, “la señalización de áreas de atención”, “la zona de auto atención”, “la cantidad de funcionarios o módulos atendiendo”, “las facilidades con que cuenta la oficina para personas con discapacidad (ramplas con barandas para personas con limitaciones para desplazarse”, “el espacio privado para atender al público”, “baños públicos del lugar”, y “el letrero de identificación del Instituto de Seguridad Laboral”.

En esta medición no hay aspectos que tienen prioridad en la mejora.

Gráfico 12: Recomendaciones KDA

### 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	La cantidad de funcionarios o módulos atendiendo, en relación con la cantidad de público por atender	En el Instituto de Seguridad Laboral 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 respeto del orden de atención	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	Las facilidades con que cuenta la oficina para personas con discapacidad	Es una institución innovadora
El interés en escuchar y comprender su solicitud o consulta		La comodidad y espacio de la sala de espera de turno de atención	El espacio privado para atender al público	Me da seguridad
La amabilidad y cortesía en el trato		La comodidad del lugar para las personas que concurren con niños pequeños	Los baños públicos del lugar	Es inclusivo (no discrimina)
El profesionalismo o dominio del trabajo de las personas que lo/la atendieron		La comodidad del lugar donde atendieron su requerimiento	La facilidad para llegar hasta las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral	Entrega servicios de calidad
Lo respetuoso del trato que le brindaron		Dispensador para números de atención	El letrero de identificación del Instituto de Seguridad Laboral	
La claridad del personal al momento de entregarle la información		La limpieza y orden del lugar		
La información que el personal le entregó sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento.		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 presentación personal de la/los funcionarios		La zona de auto atención		
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 2018, 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 61 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 48% 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 (59% en 2017). Lo que implica nuevamente una baja en el indicador, de 11 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 57% de satisfacción, mientras que las mujeres presentan un 34%.

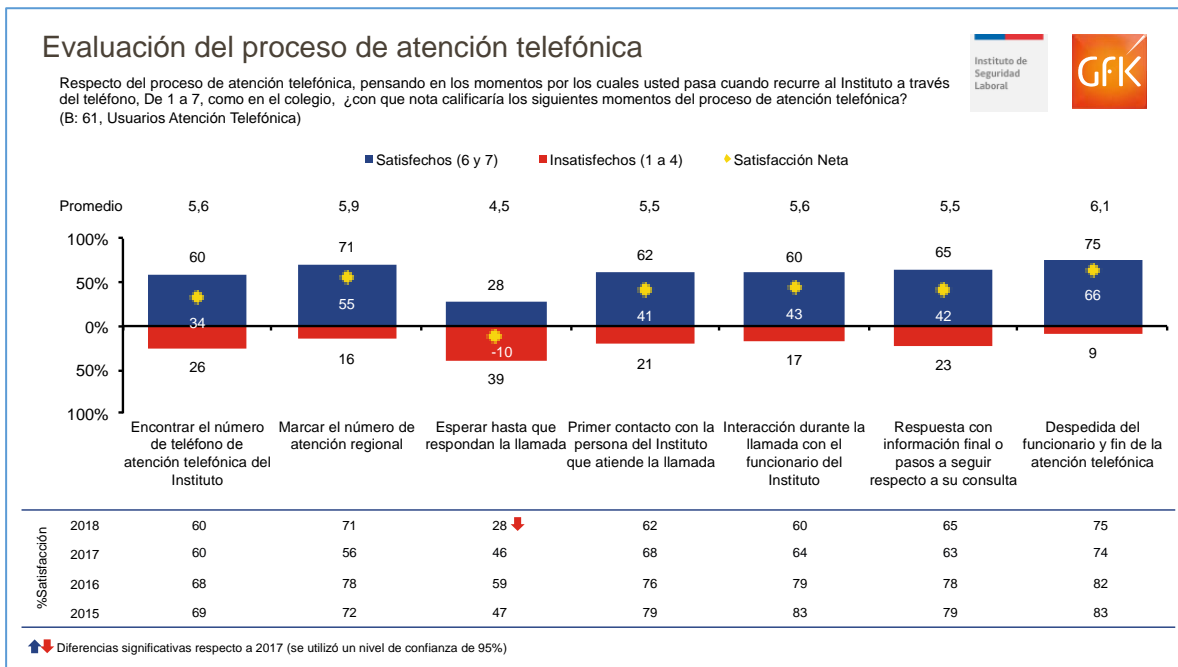
Según lo declarado, el 21% de quienes tuvieron contacto con este servicio llama para consultar pago de licencias médica, seguido de solicitud de información (18%), solicitud de certificados (15%) y saber qué hacer en caso de accidentes (12%), entre otros.

## Proceso de atención telefónica

Las etapas del proceso de atención telefónica son relativamente homogéneas entre sí, con excepción de “esperar hasta que respondan la llamada” sólo con un 28% de satisfacción, siendo nuevamente el aspecto con más baja evaluación y significativamente más bajo que el 46% de 2017. Las etapas mejor calificadas corresponden a la “Despedida del funcionario” con un 75% de evaluaciones positivas y “Marcar el número de atención regional” con un 71% de evaluaciones positivas.

En cuanto al tiempo de espera para la atención, éste alcanza un promedio de 7,6 minutos, cifra más alta que el año 2017 (5 minutos).

Gráfico 13: Evaluación del proceso de atención telefónica



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

Respecto al número de intentos para ser atendidos, éstos tienen un promedio de 3,3 intentos (3,6 en 2017). Sólo un 20% de la muestra telefónica señaló que fueron atendidos en el primer intento, un 28% señaló que fue atendido en el segundo intento, y un 26% fue atendido en el tercer intento.

En cuanto a la evaluación del ejecutivo que atendió el llamado, se aprecia un leve descenso en algunos atributos respecto a las evaluaciones obtenidas en 2017. A nivel general, la atención del ejecutivo obtiene un 72% de evaluaciones positivas, con un 5,9 de promedio (81% en 2017). El atributo que mejor evaluación obtiene es “lo respetuoso del trato que le brindaron” con un 89% de satisfacción, seguido de “presentación del ejecutivo” con un 80% 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 58% de satisfacción.

Algunos de los atributos relacionados con la respuesta al requerimiento, presentan un descenso respecto a 2017. La claridad de la respuesta obtiene un 62% y la calidad de ésta un 61% de satisfacción (más bajo que el 70% en 2017); la utilidad de la información obtiene un 66% de notas positivas.

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

En la plataforma de atención telefónica un 27% de los encuestados declaró haber tenido algún problema, 10 puntos porcentuales más que en 2017 (17%). Por su parte, un 6% de los usuarios encuestados se sintieron discriminados (4% en 2017).

De los 15 casos que indicaron que tuvieron problemas, 5 de ellos plantearon que fue porque no atendieron el teléfono, principalmente.

### **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 “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”, y “despedida del funcionario y fin de la atención telefónica”. Estos aspectos presentan bajos niveles de insatisfacción y son fuente de fidelidad entre los beneficiarios.

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”, “el profesionalismo o dominio del trabajo de la persona que lo atendió” y “la claridad del personal al momento de entregarle o solicitarle información”. Esta categoría es, nuevamente, aquella que mayormente presenta atributos que no deben ser intervenidos.

En el caso de la Información, se presenta en condición de mantener solamente “la claridad de la respuesta”.



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 “marcar el número 600” (dimensión atención en general) y “el personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución” y “la utilidad de la información asociada a esa respuesta” (ambas pertenecientes a la dimensión información).

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 inclusivo (no discrimina)” y “entrega servicios de calidad”.

De manera similar, en el caso de la atención telefónica se presenta como foco secundario de mejora “encontrar el número 600 de atención telefónica” y “lo adecuado del tiempo de espera”.

Ahora bien, como focos prioritarios de mejora de la dimensión atención, se encuentran “el tiempo que debe esperar hasta que atiendan su llamada”, “la calidad que se entregó a su solicitud o requerimiento” y “la seguridad que le brinda”. La corrección de estos atributos se erige como central para mejorar la satisfacción y disminuir la insatisfacción.

Gráfico 14: Recomendaciones KDA

### Recomendaciones

ATENCIÓN GENERAL	ATENCIÓN EJECUTIVO	INFORMACION	IMAGEN
Encontrar el número 600 de atención telefónica del Instituto	Presentación y despedida del ejecutivo/a de atención	La calidad de la respuesta que se entregó a su solicitud o requerimiento en general	En el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios
Marcar el número 600	La atención del personal en general	La claridad de la respuesta	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	Es una institución innovadora
Primer contacto con la persona del Instituto que atiende la llamada	La amabilidad y cortesía en el trato		Me da seguridad
Interacción durante la llamada con el funcionario del Instituto	Lo respetuoso del trato que le brindaron		Es inclusivo (no discrimina)
Respuesta con información final o pasos a seguir respecto a su consulta	El profesionalismo o dominio del trabajo de la persona que lo atendió		Entrega servicios de calidad
Despedida del funcionario y fin de la atención telefónica	La claridad del personal al momento de entregarle o solicitarle información		
Lo adecuado del tiempo de espera	El personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento.		

■ 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 2018, 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 100 casos que utilizaron la plataforma.

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

El 67% de quienes tuvieron contacto con la Plataforma de atención web del Instituto de Seguridad Laboral calificó en forma satisfactoria el servicio entregado (67% en 2017).

A nivel de variables sociodemográficas, la evaluación a nivel de hombres es de un 61% de evaluaciones positivas, mientras que 72% de las mujeres evalúan positivamente la plataforma.

## Uso de Plataforma de Atención en Internet

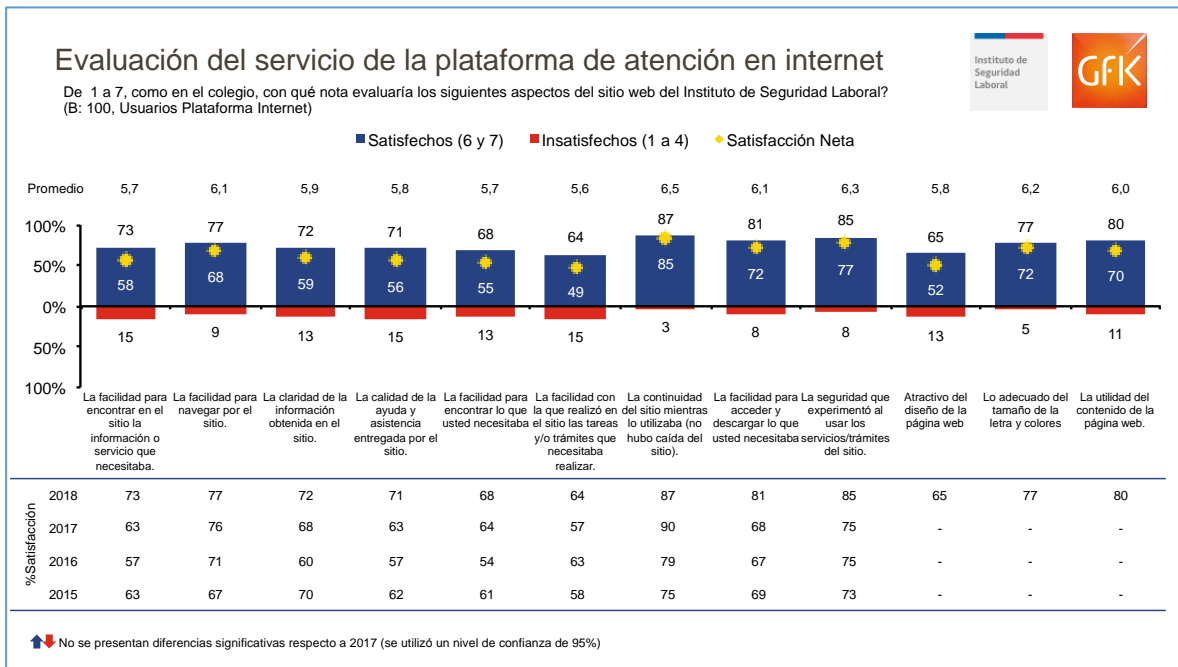
El principal motivo para visitar la página web del Instituto de Seguridad Laboral fue la búsqueda de información general (57%), seguido por solicitud de certificados (20%).

Se debe destacar que quienes no lograron su objetivo con la visita a la plataforma de internet fue un 20% de los usuarios y usuarias que la utilizaron.

## Servicio de Plataforma de Atención en Internet

La evaluación de las dimensiones de la plataforma web en general es relativamente diversa, siendo “La continuidad del sitio mientras lo utilizaba” aquella que mayor cantidad de evaluaciones positivas tuvo, con un 87% de notas 6 y 7. Le sigue “la seguridad que experimentó al usar los servicios/trámites del sitio” (85%) y “la facilidad para acceder y descargar lo que necesitaba” (81%).

Gráfico 15: Evaluación del servicio de la plataforma de atención en internet



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

Por el contrario, aquella que tiene menor porcentaje, corresponde a “La facilidad con la que realizó en el sitio las tareas y/o trámites que necesitaba realizar”, con sólo 64%. Un 39% indica que le ha costado “mucho esfuerzo” navegar en la página web (12% en 2017). Un 58% en cambio señaló que le ha costado poco esfuerzo.

## Formularios de la Plataforma de Atención en Internet

Un 33% 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.

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

Sólo un 8% de los consultados indicó tener problemas con la plataforma web) (6% en 2017).

### **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, y la imagen que proyecta la institución hacia los usuarios.

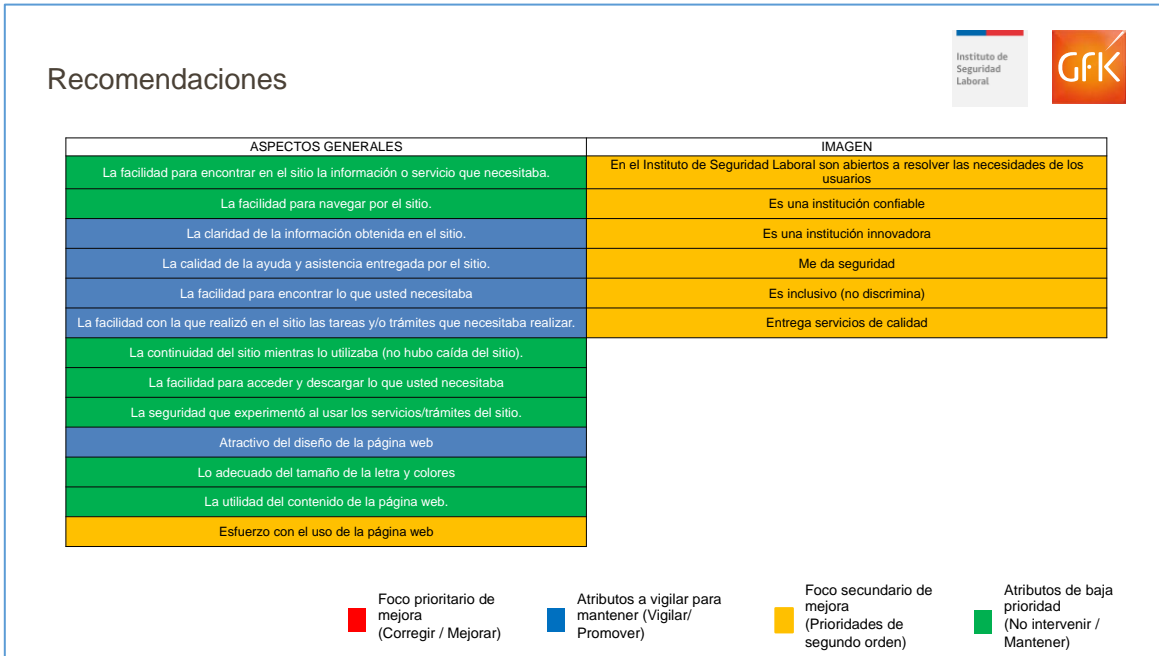
Los aspectos considerados de baja prioridad, esto es, que no deben ser intervenidos puesto que contribuyen a la fidelidad de los usuarios y usuarias, en su mayoría son aquellos que se encuentran ligados a aspectos generales. Aquellos aspectos que cumplen con esta condición son “la facilidad para encontrar en el sitio la información o servicio que necesitaba”, “la facilidad para navegar por el sitio”, “la continuidad del sitio mientras lo utiliza”, “la facilidad para acceder y descargar lo que necesita”, “la seguridad que experimentó al usar los servicios/trámites”, “lo adecuado del tamaño de la letra y colores” y “la utilidad del contenido de la página web”.

Los atributos a monitorear para que no aumenten la insatisfacción con la plataforma de atención en internet son: “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” y “Atractivo del diseño de la página”.

Aquellos atributos que se erigen como prioritarios de segundo orden son “Esfuerzo con el uso de la página web”. 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”, “es una institución innovadora”, “me da seguridad”, “es inclusivo (no discrimina)” y “entrega servicios de calidad”.

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

Gráfico 16: Recomendaciones KDA



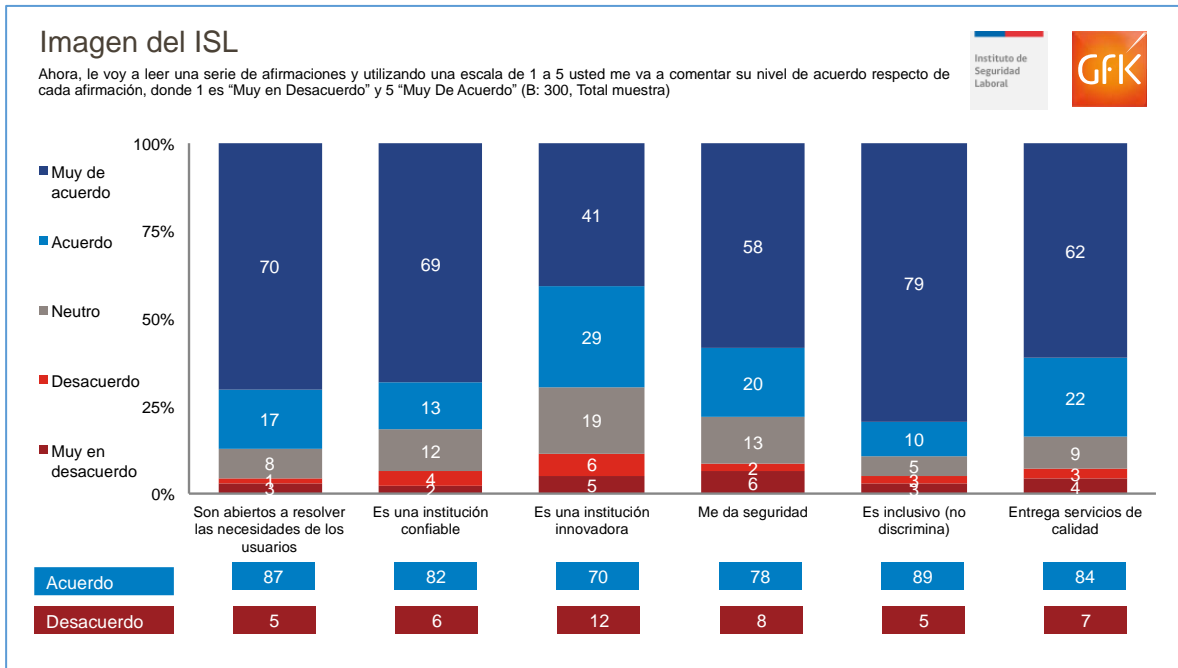
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

- **Imagen del Instituto de Seguridad Laboral Plataformas de Atención**

La imagen del Instituto de Seguridad Laboral se muestra coherente con las evaluaciones obtenidas en las Plataformas. Aquel atributo que se observa con un mayor porcentaje de acuerdo corresponde a que el Instituto de Seguridad Laboral se percibe como inclusivo, con un 89%, mientras la que se muestra con menor porcentaje de acuerdo, es aquella que la posiciona como una institución innovadora, con un 70%.



Gráfico 17: Imagen ISL



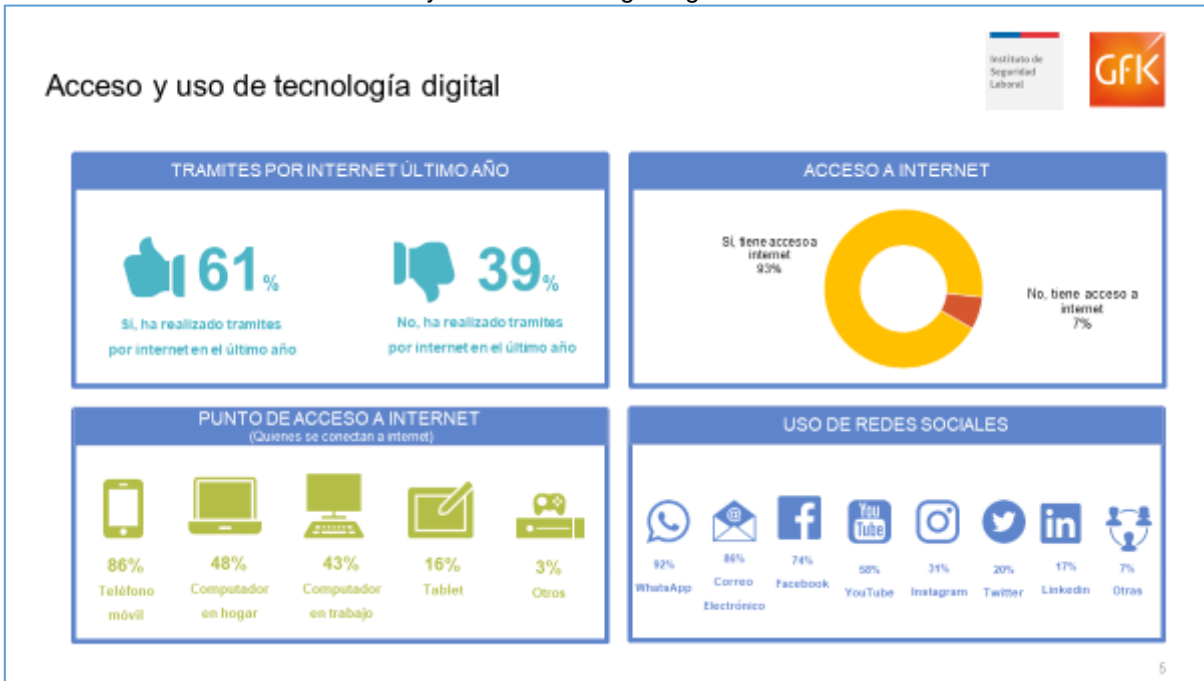
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

**- Caracterización Usuario Digital Plataformas de atención**

Dentro de la muestra de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral se realizaron algunas preguntas para conocer el perfil de usuario digital para cada segmento en estudio, es decir, si cuentan con acceso a internet, cual es el grado de utilización de internet para realizar trámites o para conocer en donde realizan los trámites que efectúan.

En el caso de los usuarios de plataformas de atención un 93%, tiene acceso a internet, principalmente desde teléfono (86%), computador en el hogar (48%) y computador en el trabajo (43%).

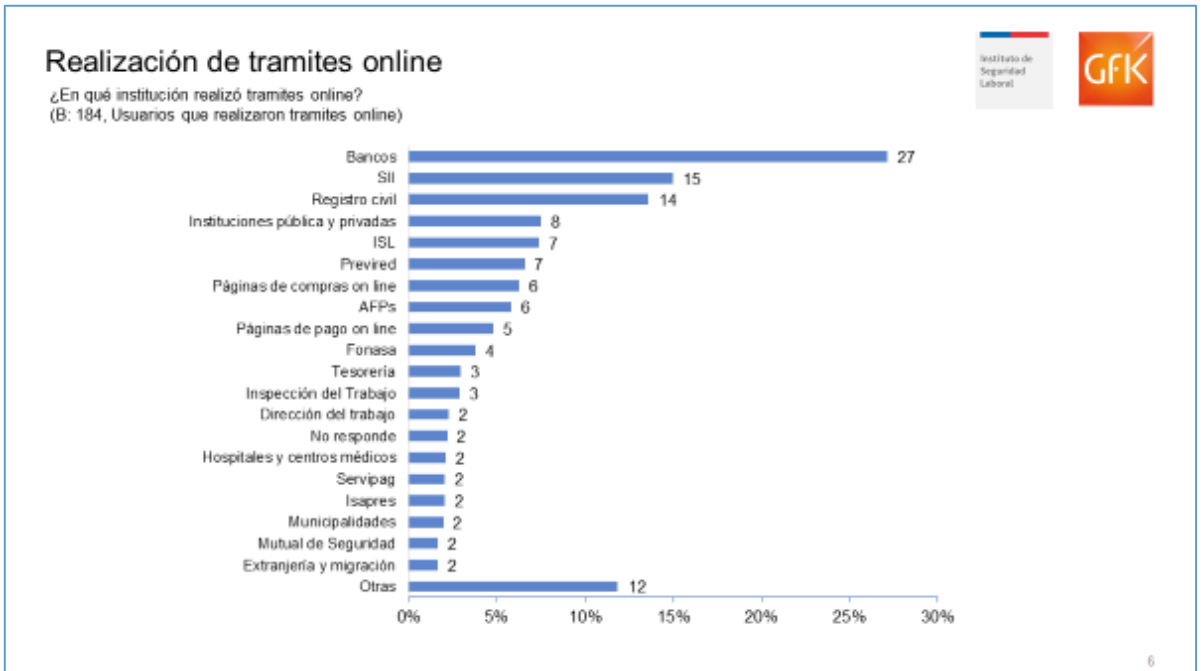
Gráfico 18: Acceso y uso de tecnología digital Plataformas de Atención



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

Se observa también que el 61% ha realizado trámites por Internet el último año, en instituciones como Bancos (27%), SII (15%), Registro Civil (14%) Instituciones públicas y privadas (8%), entre otras.

Gráfico 19: Realización de tramites online



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

### 3.5 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	8	XV Región	2
I Región	24	I Región	6
II Región	22	II Región	6
III Región	18	III Región	5
IV Región	18	IV Región	5
V Región	22	V Región	20
VI Región	18	VI Región	15
VII Región	18	VII Región	16
VIII Región	14	VIII Región	11
IX Región	30	IX Región	24
XIV Región	17	XIV Región	14
X Región	30	X Región	23
XI Región	4	XI Región	3
XII Región	17	XII Región	16
RM	40	RM	134
Total	300	Total	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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

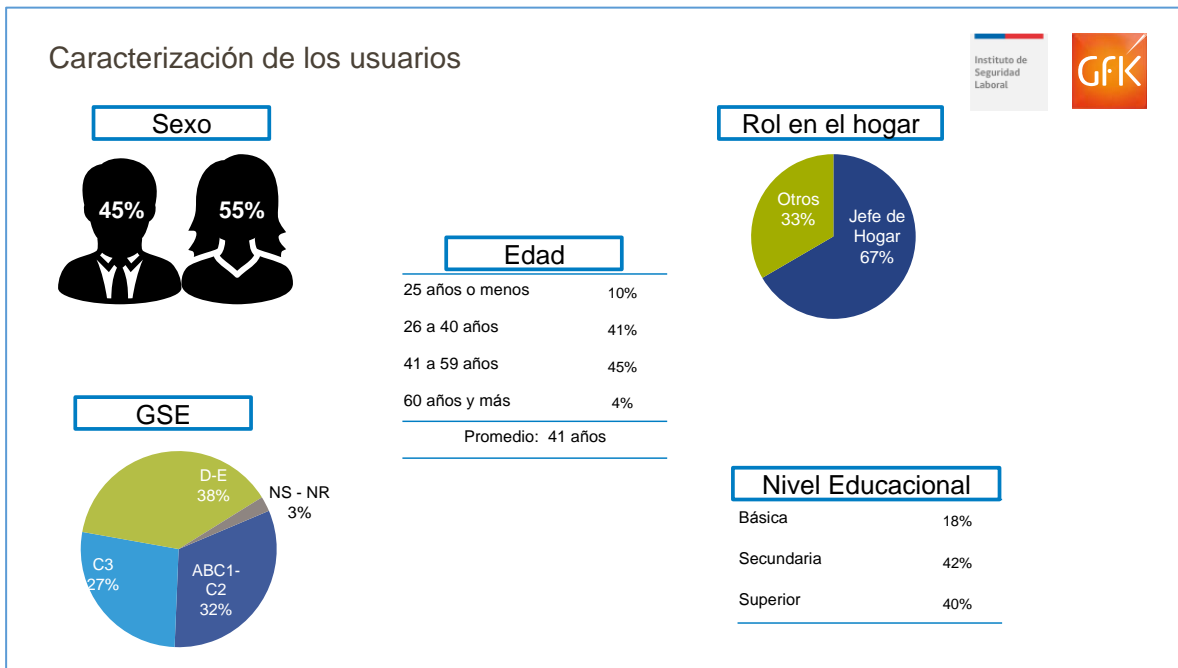
ZONA GEOGRAFICA	Muestra No Ponderada	Muestra Ponderada
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	90	25
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	58	51
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, X, XI y XII)	112	90
RM	40	134
Total	300	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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 45% de los encuestados fueron clasificados como hombres y un 55% como mujeres. Según edad, el promedio de los encuestados fue de 41 años. La mayor proporción se ubica en el tramo 41 a 59 años (45%), le sigue el tramo 26 a 40 años (41%), menores de 25 años (10%) y 60 y más años (4%).

Un 67% de los encuestados fueron clasificados como jefes de hogar, mientras que un 33% tiene otro rol al interior del hogar.

Gráfico 20: Caracterización de los usuarios



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

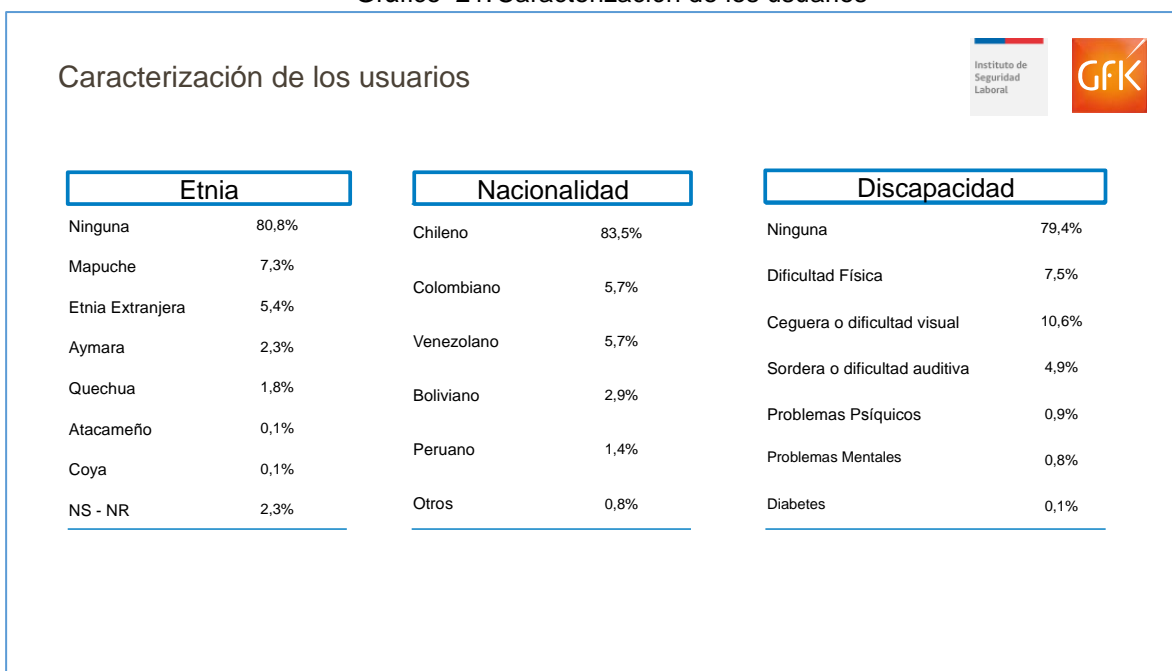
En cuanto a grupos socioeconómicos, el 32% de los encuestados quedó clasificado como ABC1-C2, el 27% como C3 y el 38% como D-E.

En cuanto al nivel de educación de los consultados, se presenta que un 42% del total alcanzó estudios secundarios. Un 40% alcanzó educación superior y un 18% alcanzó educación básica.

El 97% de los encuestados declararon que su actividad principal es trabajar. Un 2% está buscando trabajo.

En esta medición se incorporó una cuota de obreros, la cual alcanzó a un 49% de la muestra.

Gráfico 21: Caracterización de los usuarios



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

Un 81% no se identifica con ningún tipo de etnia, mientras que un 7% declara ser mapuche. Un 5% indica que pertenece a una etnia extranjera y un 2% no sabe o no responde.

Por otra parte, un 79% de los respondientes declara no tener ningún tipo de discapacidad, mientras que un 8% indicó tener dificultad física, un 11% visual, un 5% auditiva, 1% psíquica o mental.

En cuanto a nacionalidad, un 84% de los encuestados fueron chilenos, un 6% colombiano, 6% venezolano, 3% boliviano y 1% peruano. Esta es la prestación que presenta una mayor cantidad de entrevistados extranjeros, respecto a las restantes prestaciones evaluadas.

Las principales ramas de actividad de los encuestados fueron servicios sociales y de salud 21%, hogares privados con servicio doméstico 12%, construcción 10%, servicios profesionales particulares 8%, entre otros.

La mayor cantidad de los problemas acontecidos fueron accidentes de trabajo, con un 58% de los casos. Le siguen los accidentes de trayecto (27%) y la enfermedad profesional (15%).

Un 77% de los encuestados declara que fue atendido en urgencia. En cuanto a la atención médica un 84% señala que su atención fue ambulatoria, y un 15% señala que fue hospitalaria.

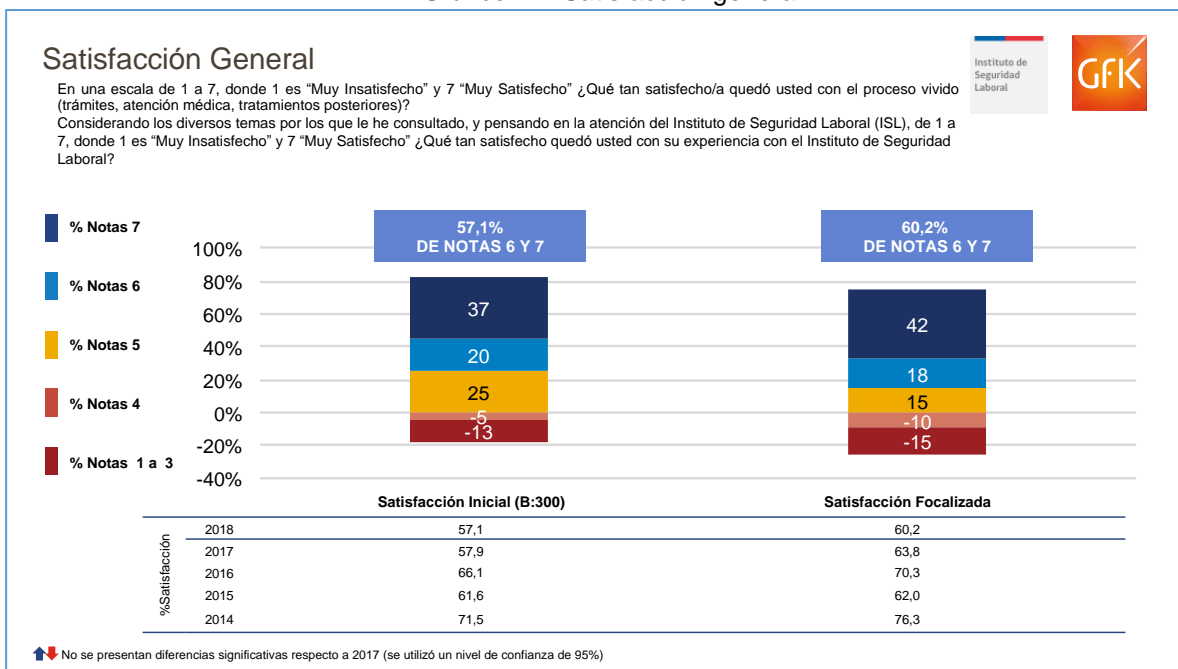
Tras el accidente o enfermedad laboral, tres de cada cuatro encuestados recibieron tratamiento médico, con un 75% del total. De ellos, un 49% recibió tratamiento kinesiológico, un 24% medicamentos, un 20% exámenes, un 14% obtuvo curaciones y un 9% obtuvo tratamiento psicológico/psiquiátrico, principalmente.

Siguiendo la línea de lo anterior, un 76% del total de los consultados recibió medicamentos, un 22% obtuvo prótesis, aparatos ortopédicos y ayudas técnicas, y a un 23% les fueron pagados los gastos del traslado, principalmente.

### - 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 60,2% (64% en 2017), de evaluaciones positivas mientras que en la inicial este valor es de un 57,1% (57,9% en 2017). La satisfacción focalizada muestra un leve descenso respecto de 2017.

Gráfico 22: Satisfacción general

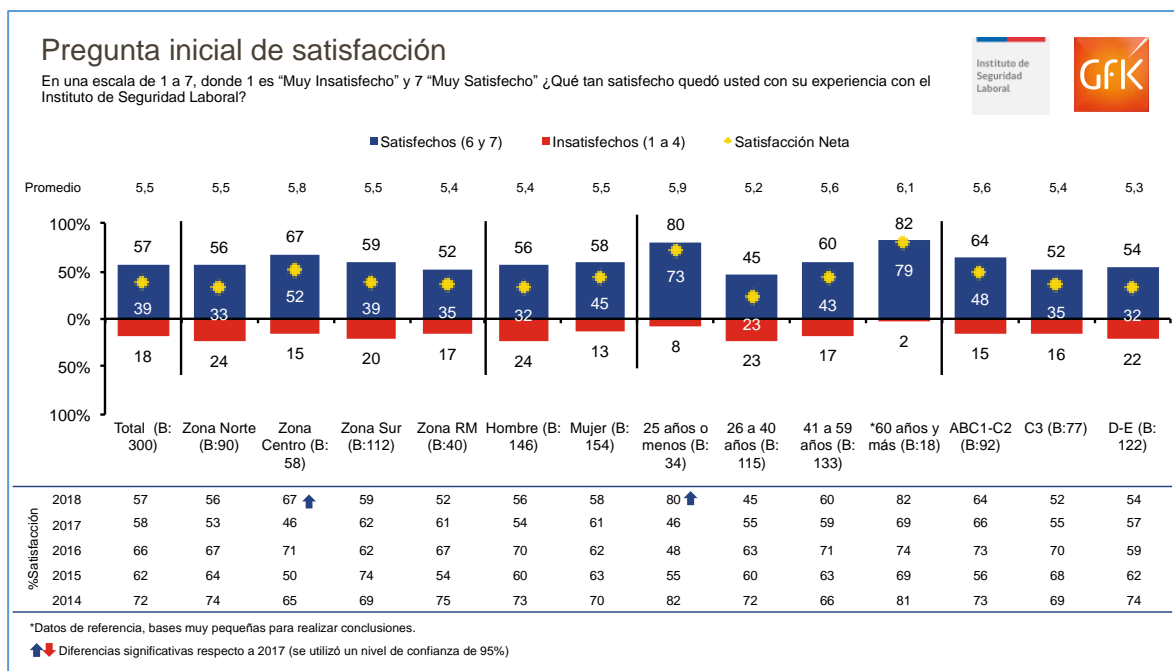


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

## - Pregunta inicial de satisfacción

En la pregunta inicial de satisfacción, los usuarios y usuarias satisfechas fluctúan entre 45% y 82%. Entre las zonas geográficas, aquella que mejor califica al Instituto de Seguridad Laboral corresponde a la Zona Centro con un 67% de satisfacción, con una diferencia significativa respecto al 2017 (46%), seguida por la Zona Sur (59%), Zona Norte con un 56%. Más abajo se ubica la RM con un 52% de satisfacción.

Gráfico 23: Pregunta inicial de satisfacción



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

Respecto a variables sociodemográficas, hombres y mujeres evalúan similar al Instituto de Seguridad Laboral, los hombres evalúan con un 56%, versus un 58% las mujeres. Sin embargo, en la insatisfacción los hombres son más críticos que las mujeres.

A nivel de grupos etarios, fueron los mayores 60 quienes mejor evalúan (considerar que es una muestra pequeña y sólo refleja tendencias, con 18 casos), con un 82% de evaluaciones positivas. Le siguen los jóvenes menores de 25 años, con 80%, luego adultos entre 41 a 59 años con un 60%, y finalmente los adultos entre 26 y 40 años con 45% de satisfacción solamente.

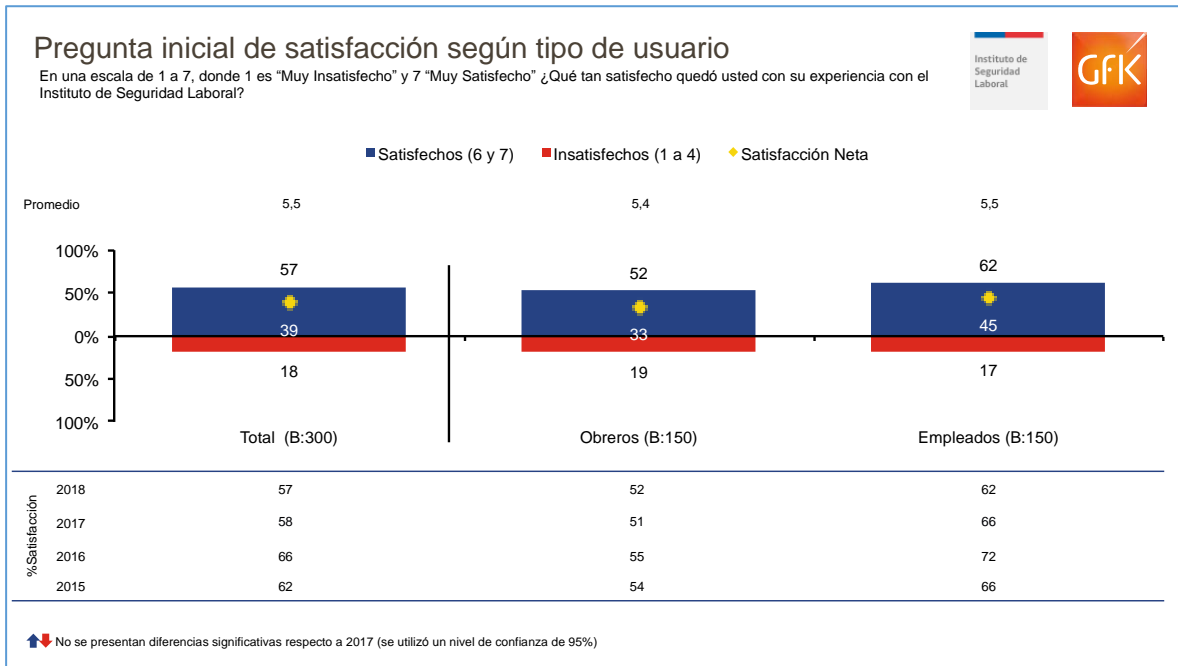
Si se compara la satisfacción a nivel de grupos socioeconómicos, no se muestran amplias diferencias entre ellos. Quienes mejor evalúan son los ABC1-C2 con 64%, luego sigue D-E con 54% de satisfacción, y finalmente el grupo C3 con 52% de satisfacción.

Entre quienes se muestran insatisfechos con el servicio prestado indican que esto se debe a falta de preocupación por el paciente (23%), mala atención médica (22%), que el trámite es lento/ mucha espera (18%), que su enfermedad no es considerada enfermedad laboral (13%), que el trámite es engorroso (12%), mala atención del personal de ISL (11%), entre otros.

Nuevamente en esta medición (como en versiones anteriores) 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 11% que señala problemas de atención con el Instituto.

A nivel de tipo de trabajador, se aprecia que el grupo de obreros tiende a ser más crítico con el Instituto de Seguridad Laboral que los empleados. Esto con un 52% y 62% de satisfacción, respectivamente.

Gráfico 24: Pregunta inicial de satisfacción según tipo de usuario



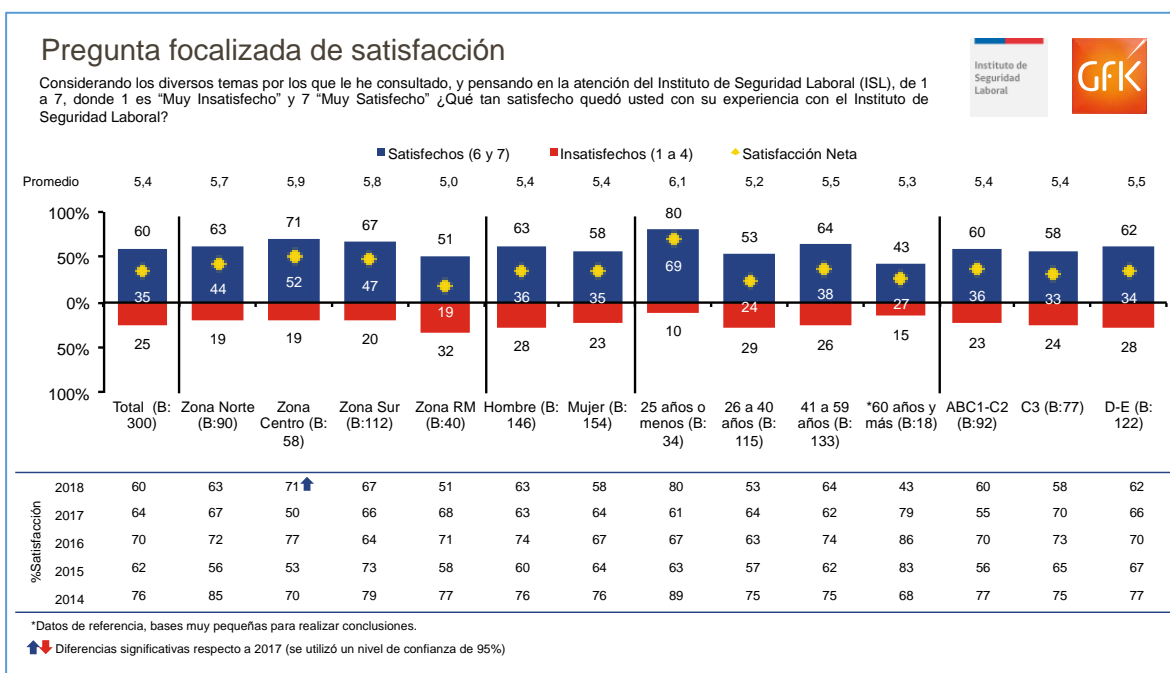
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark



## - 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 43% y un 80%, ambos rangos similares a los presentados en la pregunta inicial. Los niveles mostrados en varios segmentos si bien son menores a lo alcanzado en 2017, no corresponden a diferencias significativas (con excepción de la zona centro que presenta un alza significativa).

Gráfico 25: Pregunta focalizada de satisfacción



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

En el caso de los segmentos, se aprecian que la más satisfecha fue la Zona Centro con un 71% de satisfacción. Le siguen la Zona Sur con un 67%, la Zona Norte con un 63%, y la RM con un 51%.

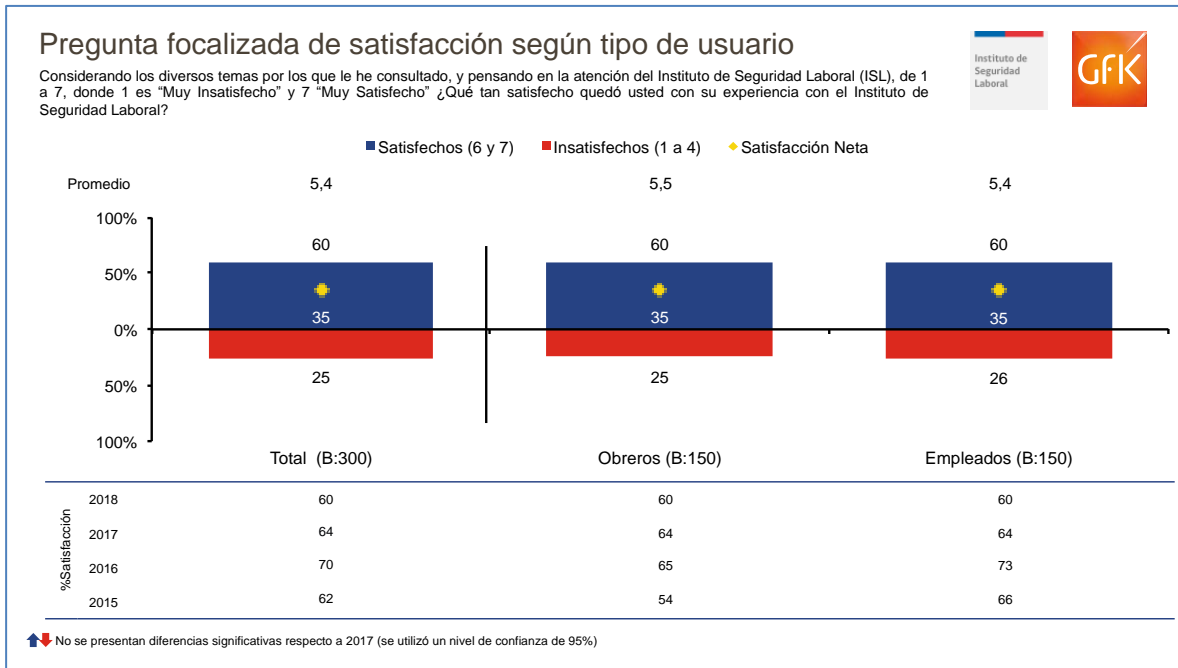
Por otra parte, hombres y mujeres presentan un 63% y 58% de satisfacción respectivamente. Se mantienen respecto a 2017.

En cuanto a la edad, los menores de 25 años son quienes mejor evalúan al Instituto de Seguridad Laboral con un 80% de satisfacción. Los que peor lo evalúan son el grupo de mayores de 60 años con un 43% de satisfacción (considerar que es una muestra pequeña y sólo refleja tendencias, con 18 casos),

Las mediciones en torno al grupo socioeconómico, muestran diferencias entre sí. Los tres segmentos fluctúan entre 58% y 62% (Segmento D-E). También muestran leves descensos respecto a 2017.

A nivel de tipo de trabajador, se aprecia que el grupo de obreros tiende a evaluar de igual manera al Instituto de Seguridad Laboral que los empleados. Ambos con un 60% de satisfacción. Aumenta en obreros esta satisfacción respecto a la Satisfacción Inicial.

Gráfico 26: Pregunta focalizada de satisfacción según tipo de usuario



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

#### - Indicadores de lealtad

Sobre la recomendación a otros respecto de las prestaciones médicas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral, sólo un 59% se mostró favorable a hacer comentarios positivos a personas cercanas (con un 62% de evaluaciones 6 y 7 en 2017). Este indicador presenta un descenso respecto de la medición pasada.

En el caso de la zona geográfica, destaca la Zona Centro como aquella que mayor porcentaje de recomendaciones positivas haría, con un 64%. Aquella zona que menos recomendaciones positivas presentó fue la RM, con un 56%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de cinco puntos porcentuales, ascendiendo los primeros a un 62% y las segundas a un 57%. De manera similar, en el caso de la edad, los menores de 25 años presentan una recomendación de 86%, y los de 26 a 40 años presentan la menor recomendación con 48%. Los grupos socioeconómicos, mostraron leves variaciones entre sí, siendo el segmento C3 el que presenta un mejor nivel de recomendación (64%) y el ABC1-C2 más bajo (56%). En cuanto a tipo de trabajador, se aprecia que nuevamente la categoría de obreros presenta una recomendación más baja que la de empleados, con un 56% para los primeros y 62% para los segundos.

Sobre la preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral si se sufriera una situación similar, se tiene que un 70% volvería a hacerlo al evaluar con nota 6 o 7 (69% en 2017).

Según zona geográfica, la Zona Centro se posiciona como aquella que mayormente lo haría, con un 79% de notas 6 y 7, cifra que aumenta significativamente en relación al año 2017, en donde solo obtiene un 55%, mientras la Zona Sur es aquella que menos notas 6 y 7 presenta, con 65%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de cuatro puntos porcentuales, con valores de 72% y 68% de preferencia por volver a acudir al Instituto de

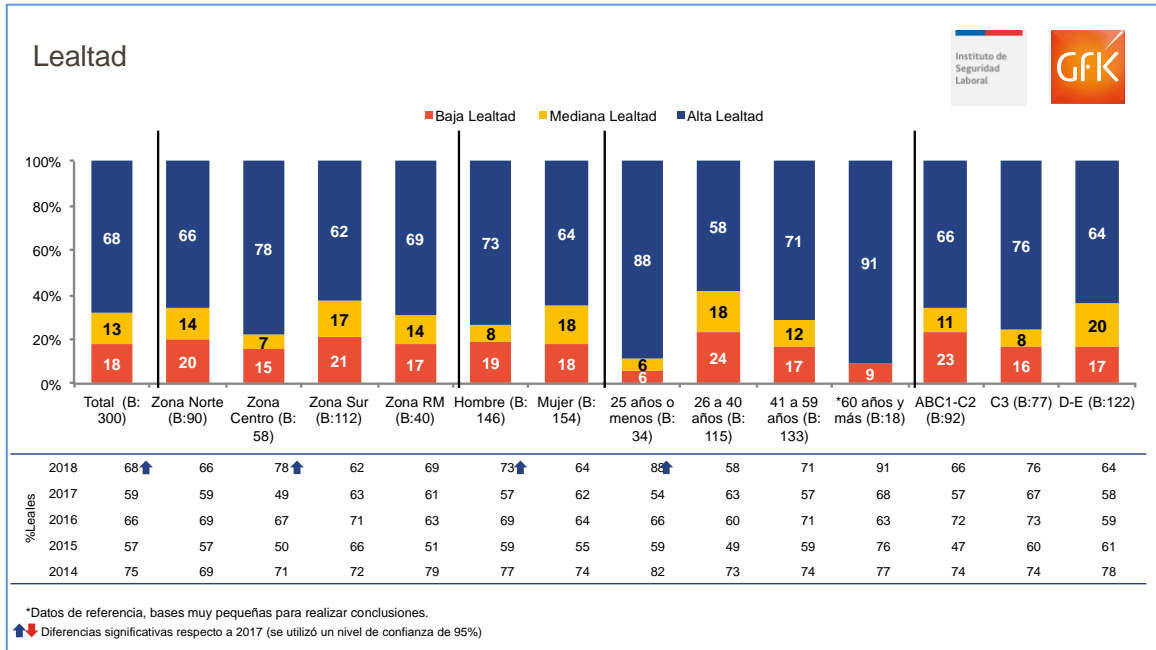
Seguridad Laboral, respectivamente. En edad, destaca el grupo mayores de 60 años como aquellos que mayor porcentaje de preferencia presentan, con un 91%. El más bajo es el grupo etario 26 a 40 años, con valores de 61%. El grupo socioeconómico que mayores porcentajes de preferencia tiene en torno al Instituto de Seguridad Laboral corresponde al C3 con un 77% seguido por el ABC1-C2 con 67% y finalmente D-E con 65%.

Respecto al tipo de trabajador, se aprecia que un 66% de los obreros y un 73% de los empleados, los cuales obtuvieron nota 6 y 7, manifiestan que volverían a acudir al instituto.

En cuanto a la Lealtad, se observa que un 68% 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 un aumento significativo respecto a la medición 2017 (59%). En cuanto a la baja lealtad, esta es de 18% (26% en 2017).

Considerando la zona geográfica destaca la Zona Centro como la más leal, llegando a un 78% de alta lealtad. Le siguen la RM (69%) y la Zona Norte (66%). Aquella que se presenta como la menos leal es la Zona Sur, con un 62%. Hombres y mujeres presentan niveles de lealtad con una diferencia de 9 puntos porcentuales, presentando valores de 73% los primeros y 64% las segundas. Entre los grupos etarios, el grupo que comprende a adultos de mayores de 60 años es el con mayor lealtad (91%). El grupo que se muestra como el menos leal es el que comprende a los usuarios y usuarias que tienen 26 a 40 años, con un 58%. El grupo socioeconómico C3 es el que mayor lealtad presenta, con un 76%. El que menos lealtad presenta es el D-E con 64%.

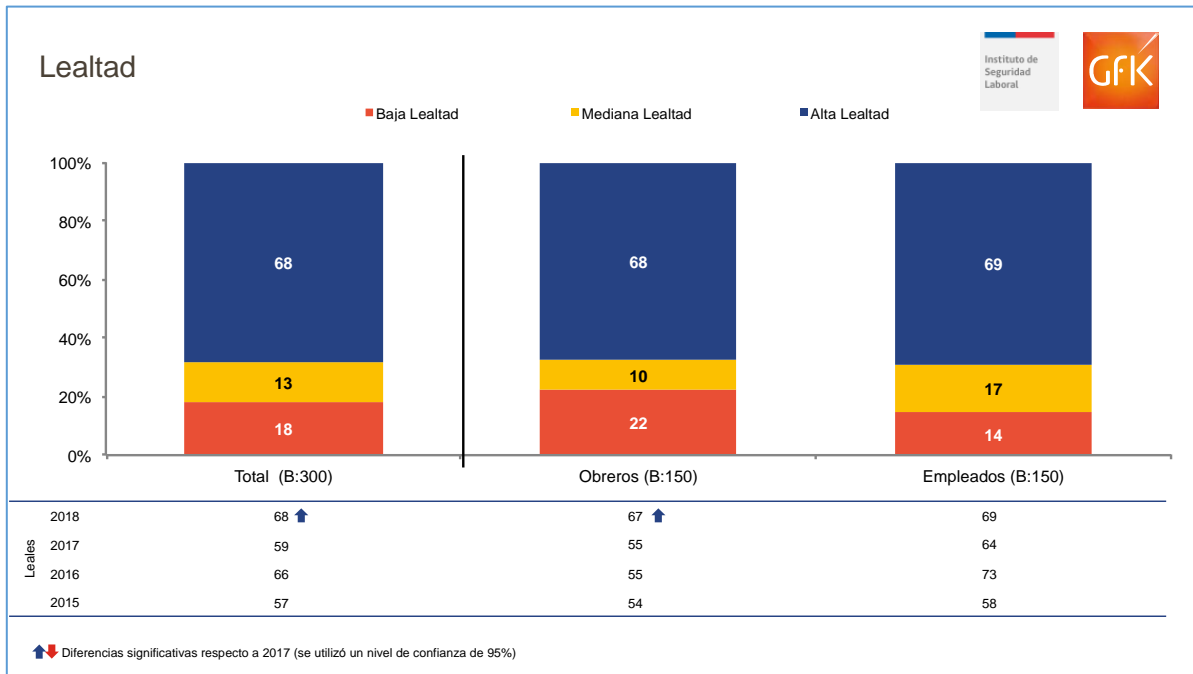
Gráfico 27: Lealtad



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

Respecto al tipo de trabajador, se aprecia que los obreros obtienen un 68% de alta lealtad y empleado un 69%.

Gráfico 28: Lealtad



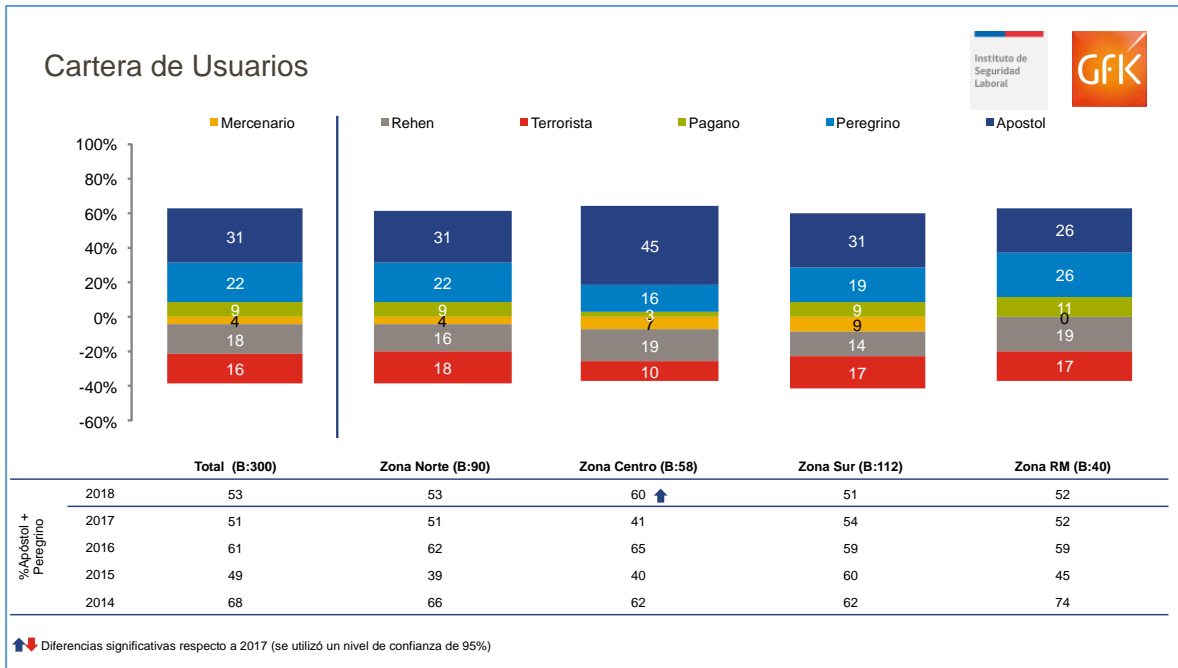
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

#### - Clasificación cartera de usuarios

Respecto a los resultados de la cartera de usuarios y usuarias, se observa que un 53% 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 leve aumento respecto a 2017, donde se obtuvo un 51%. En forma desagregada se observa un 31% de usuarios catalogados como apóstoles (36 % en 2017) y un 22% de peregrinos (15% en 2017).

Si bien la mayoría de las zonas y variables sociodemográficas se ubican como apóstoles, se debe tener en cuenta la alta proporción de terroristas en ciertos segmentos, ya que, si incluimos también a los rehenes, más de un 30% de los usuarios realizarían comentarios negativos. 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.

Gráfico 29: 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 2018, elaborado por GfK Adimark

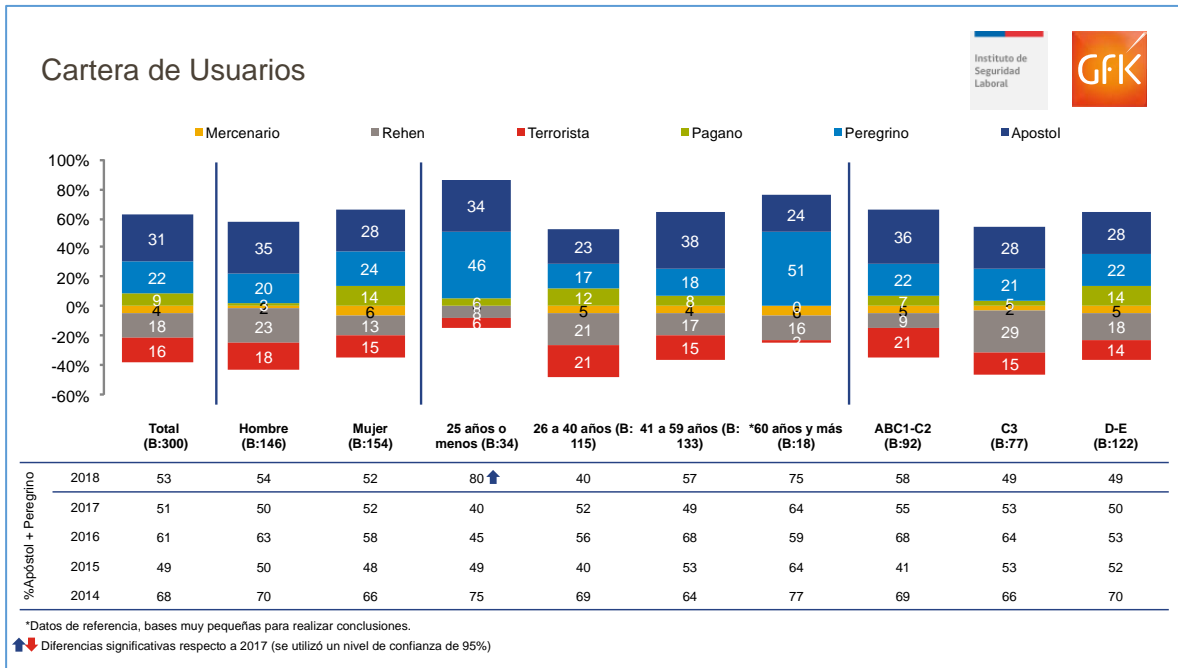
En cuanto a zonas geográficas se aprecia que quien presenta una mayor cantidad de usuarios apóstoles y peregrinos es la Zona Centro (60%). La que menor cantidad presenta es la Zona Sur (51%). En cuanto a terroristas la que menor cantidad presenta es la zona Centro (10%), y la que mayor cantidad de terroristas presenta es la Zona Norte (18%).

Según variables demográficas, los hombres presentan un 54% de apóstoles y peregrinos, versus un 52% de las mujeres. Los hombres muestran un 18% de terroristas y las mujeres un 15%.

En cuanto a la edad, quienes tienen menos de 25 años son aquellos que tienen mayor cantidad de cartera de usuarios positiva, con un 80%, mientras que la menor es el tramo etario que comprende sujetos de 26 a 40 años, con 40%. Los adultos de 26 a 40 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 (2%).

El grupo socioeconómico ABC1-C2 muestra un 58% de apóstoles y peregrinos, posicionándose como aquel que mayor cantidad de usuarios positivos presenta. Aquellos que menos tienen corresponden al segmento C3 y D-E, ambos con un 49%. El grupo D-E es el que presenta la menor cantidad de terroristas (14%) y el que presenta la mayor proporción es el ABC1-C2 con 21%.

Gráfico 30: Cartera de usuarios



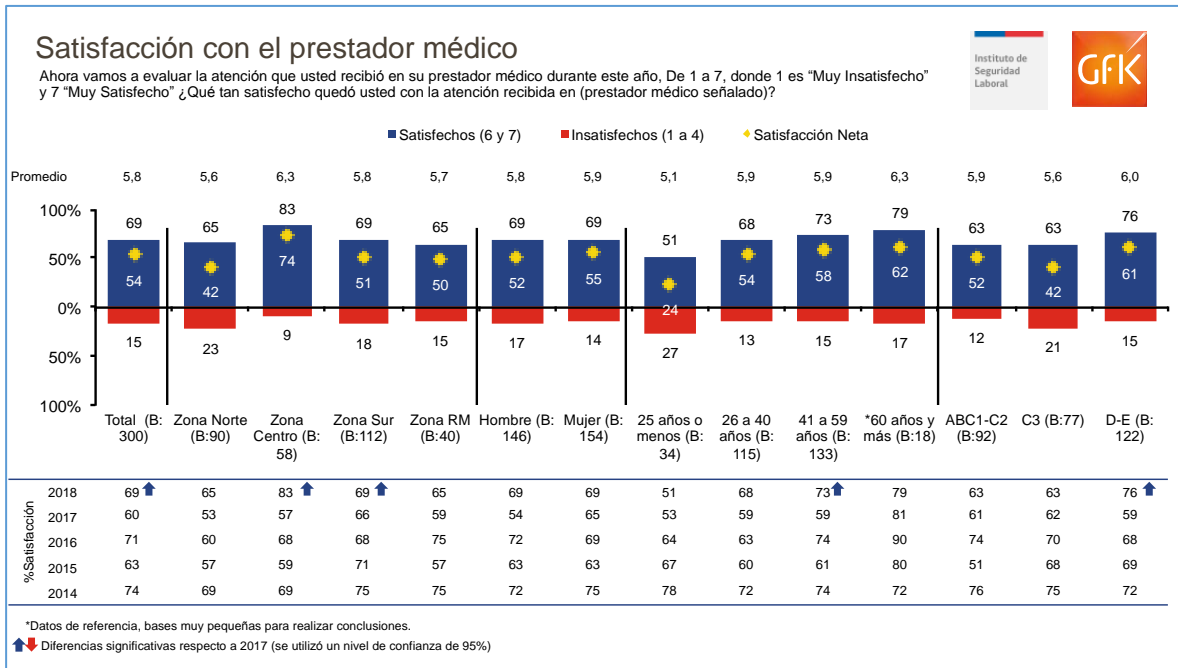
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

En cuanto a la cantidad de usuarios apóstoles y peregrinos por tipo de trabajador, se observan ciertas diferencias, obreros obtienen un 48% y empleados un 58%. Respecto a los usuarios terroristas, la categoría obrero presenta una mayor proporción con 20%, versus 12% en empleados. Siendo la categoría de obreros, nuevamente, la más crítica.

- **Satisfacción con el prestador médico**

Analizando la satisfacción de los usuarios respecto a su prestador médico, se tiene que un 69% quedó satisfecho con la atención recibida en el lugar. Este indicador presenta una mejora significativa de 9 puntos respecto a la medición 2017 (60%).

Gráfico 31: Satisfacción con el prestador médico



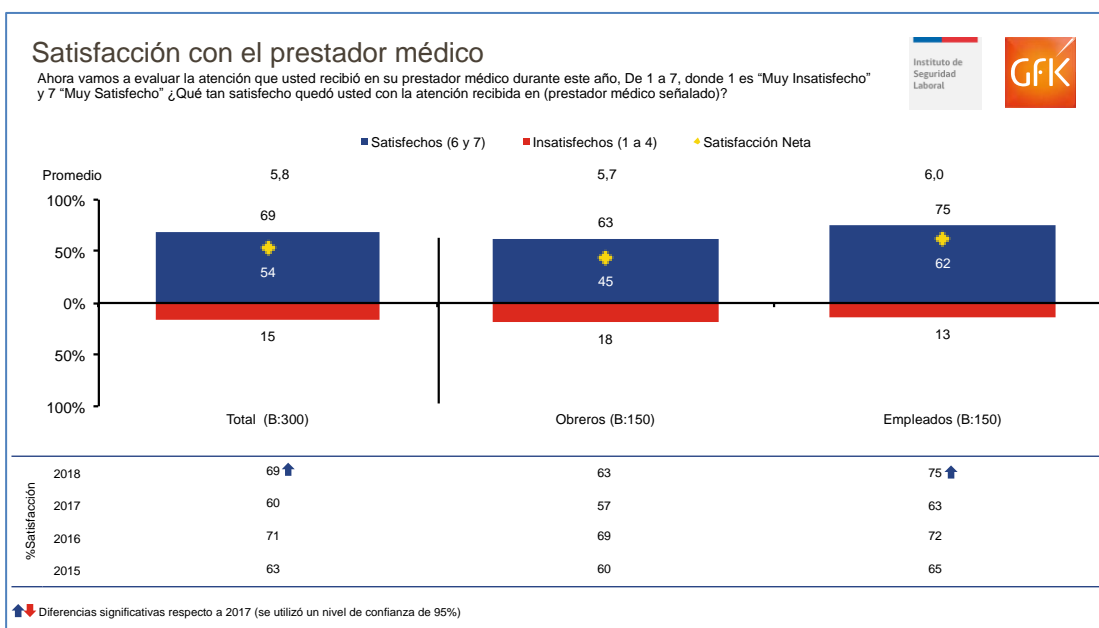
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

Según zona geográfica, la Zona Centro se muestra como la más satisfecha con su prestador médico, con un 83%, aumento significativo en comparación al año 2017 (57%) La RM y la zona Norte son las menos satisfechas, con un 65% cada una.

Según datos demográficos, hombres y mujeres presentan igual desempeño, ambos con 69%. Según edad, los mayores de 60 años son los que más satisfechos se mostraron, con un 79%, mientras que los menos satisfechos son los usuarios menores de 25 años, con un 51%.

De manera similar, aquel grupo socioeconómico que se presentó como más satisfecho con el prestador médico fue el D-E con un 76%. Los menos satisfechos fueron los segmentos ABC1-C2 y C3, con un 63%.

Gráfico 32: Satisfacción tipo de usuario con el prestador médico



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

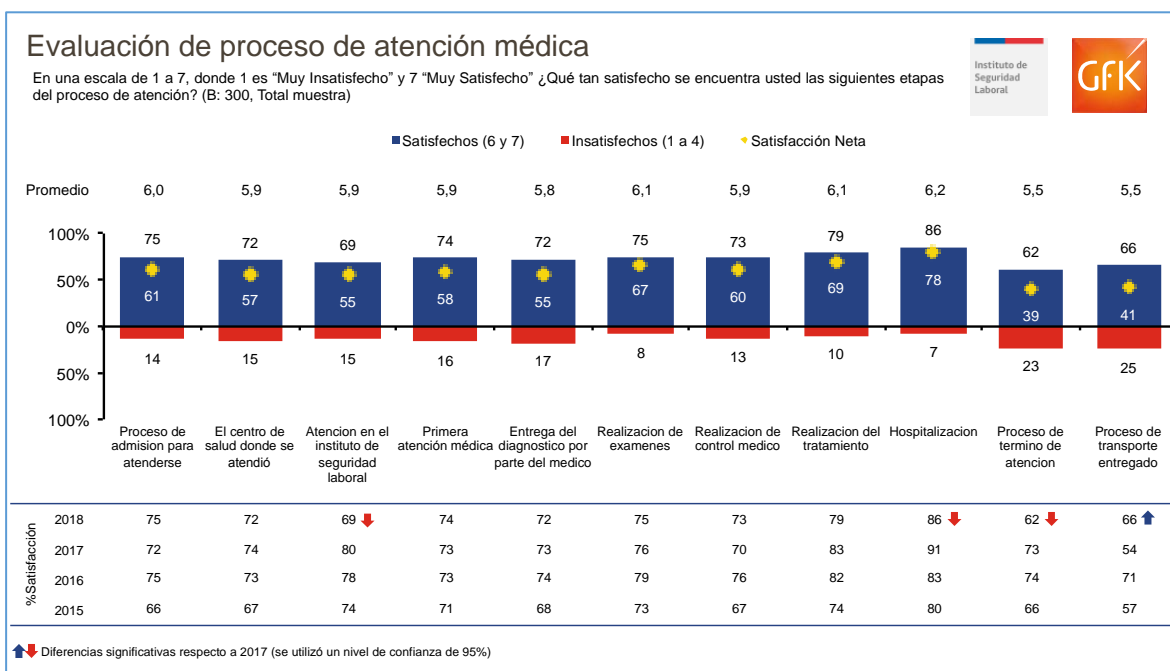
Según tipo de trabajador se aprecia que el segmento obrero presenta un 63% de satisfacción y el segmento empleado presenta un 75%, este último presenta diferencias significativas respecto a la medición 2017.



## - Atención Médica

En cuanto a las expectativas que tenían ante la atención médica, un 44% señala que lo atendieron mejor de lo que esperaba, un 44% señala que lo atendieron como esperaba, un 13% señala que lo atendieron peor de lo que esperaba (22% en 2017).

Gráfico 33: Evaluación de proceso de atención médica

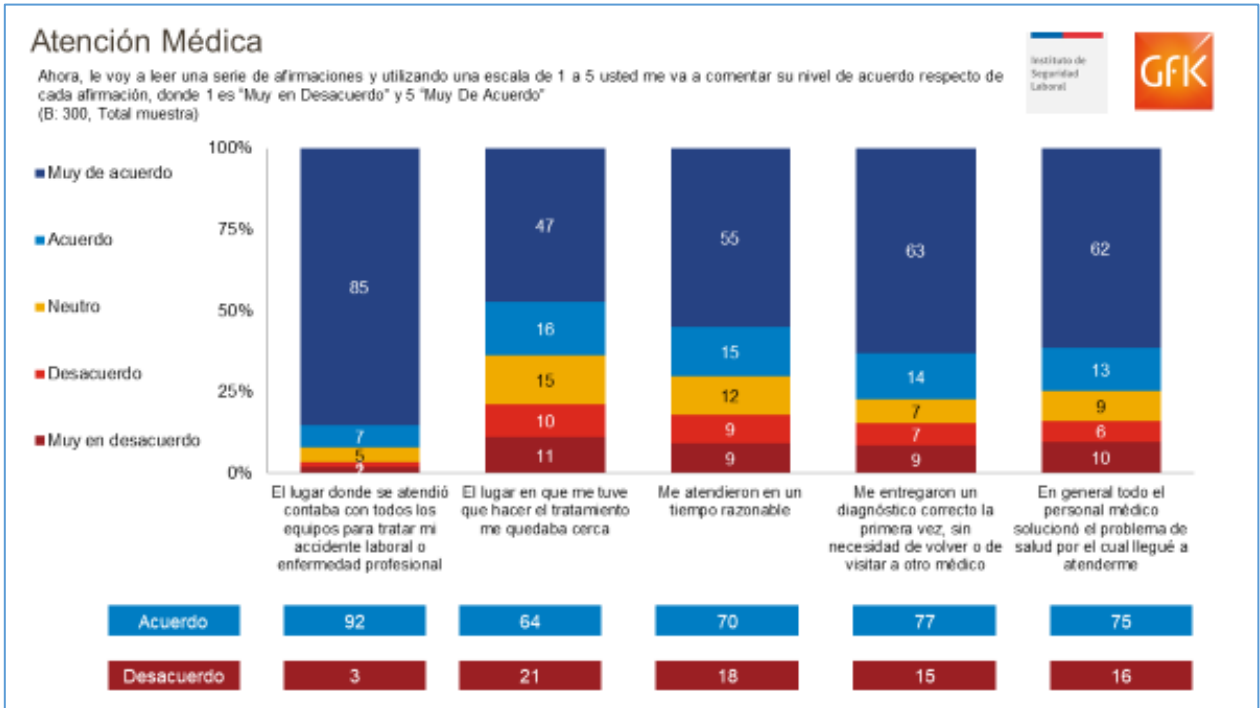


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

Las etapas del proceso de atención presentan evaluaciones, en general, sobre el 5,5. La mejor evaluada corresponde al proceso de hospitalización, con un 86% de notas 6 y 7 y un promedio de 6,2. Las siguientes mejor evaluadas fueron la "Realización del tratamiento", con un 79%; y la "realización de exámenes", "proceso de admisión para atenderse", ambas con 75%.

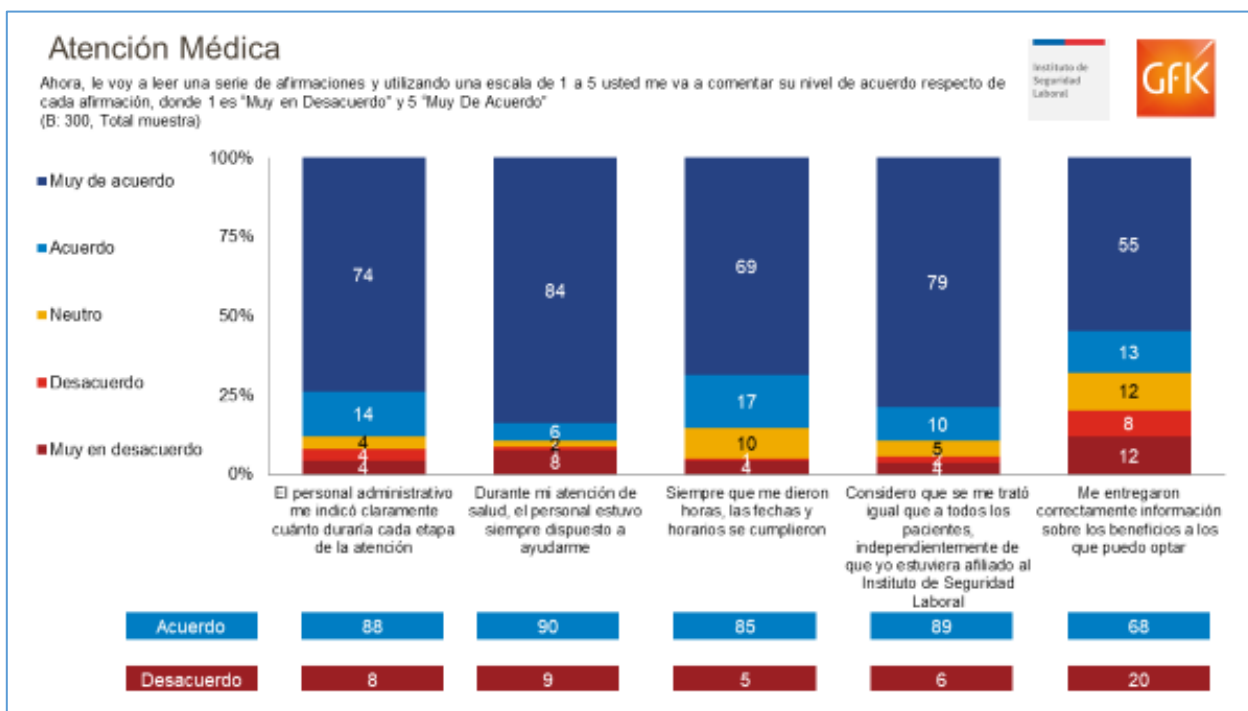
Respecto a la atención médica, además, se evaluaron algunas afirmaciones sobre el proceso de atención en sí. La afirmación que más grado de acuerdo tiene entre los encuestados es "El lugar donde se atendió contaba con todos los equipos para tratar mi accidente laboral o enfermedad profesional", con un 92% de acuerdo. Le sigue "Durante mi atención de salud, el personal estuvo siempre dispuesto a ayudarme", con un 90% de acuerdo, luego viene "Considero que se me trató igual que a todos los pacientes, independientemente de que yo estuviera afiliado al ISL", con 89%. La afirmación que menos porcentaje de acuerdo presenta es "El lugar en que me tuve que hacer el tratamiento me quedaba cerca", con un 64% de acuerdo.

Gráfico 34: Atención médica



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

Gráfico 35: Atención médica



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

### - Licencia Médica

De todos los encuestados, un 82% quedó con licencia médica (75% en 2017).

El proceso de tramitación de licencia médica obtiene un 51% de satisfacción (41% en 2017).

Quienes se declararon insatisfechos con el proceso de tramitación de la licencia médica indicaron que esto ocurre porque el proceso o la tramitación es muy lento (54%) aún no le pagan la licencia (30%), tuvo que hacer personalmente el trámite teniendo problemas de salud (14%), o no le dieron licencia (11%), principalmente.

Finalmente, un 28% apeló el resultado de su licencia (38% en 2017).

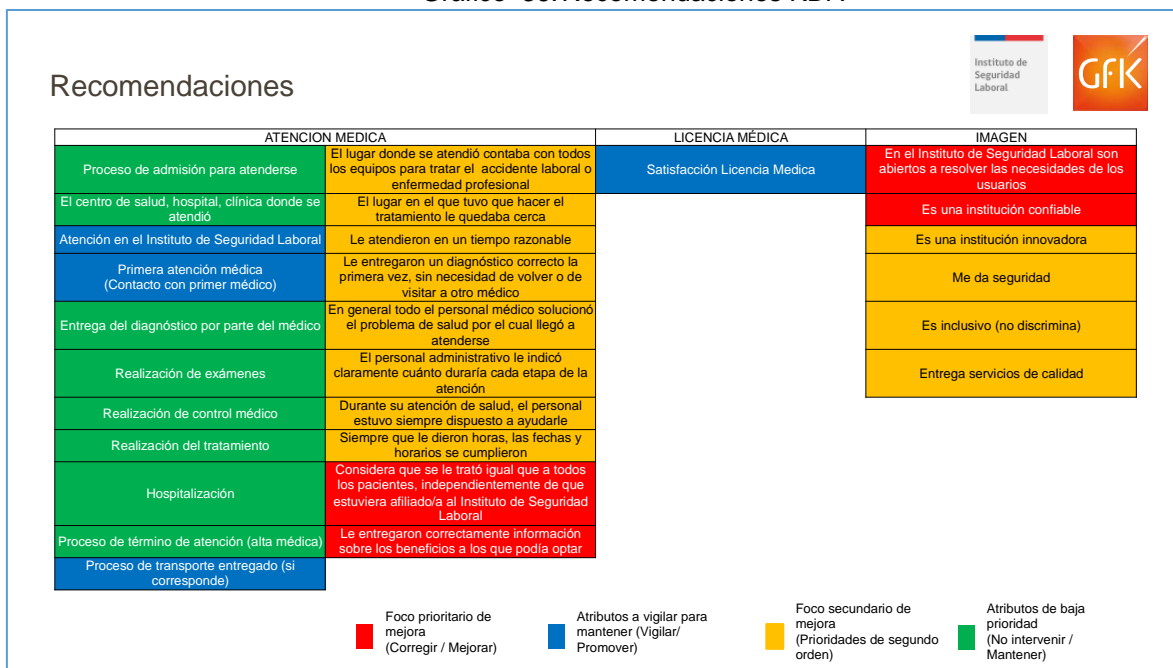
### - KDA Prestaciones Médicas

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, “proceso de admisión para atenderse”, “el centro de salud/hospital/clínica donde se atendió”, “entrega del diagnóstico médico”, “realización de exámenes”, “realización del control médico”, “realización del tratamiento”, “hospitalización” y “proceso de término de la atención”.

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 “Atención en el Instituto de Seguridad Laboral”, “Primera atención médica” y “proceso de transporte entregado”. De la dimensión Licencia médica está el atributo “Proceso de Tramitación de su licencia médica”.

Gráfico 36: Recomendaciones KDA



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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”, “el personal siempre estuvo dispuesto a ayudarlo” y “siempre que le dieron horas, las fechas y horarios se cumplieron”.

Otros focos secundarios de mejora de la dimensión imagen del Instituto de Seguridad Laboral, son “es una institución innovadora”, “me da seguridad”, “es inclusivo (no discrimina)” y “entrega servicios de calidad”.

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 atención médica como son “considera que se le trató igual que a todos los pacientes” y “le entregaron correctamente información sobre los beneficios a los que puedo optar”.

Dentro de la dimensión imagen del Instituto de Seguridad Laboral, están los atributos “son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios”, y “es una institución confiable”, y “es una institución confiable”, como focos prioritarios. Estos elementos constituyen objetivos de primer orden, en tanto que, si no se corrigen, repercutirán sobre la insatisfacción.

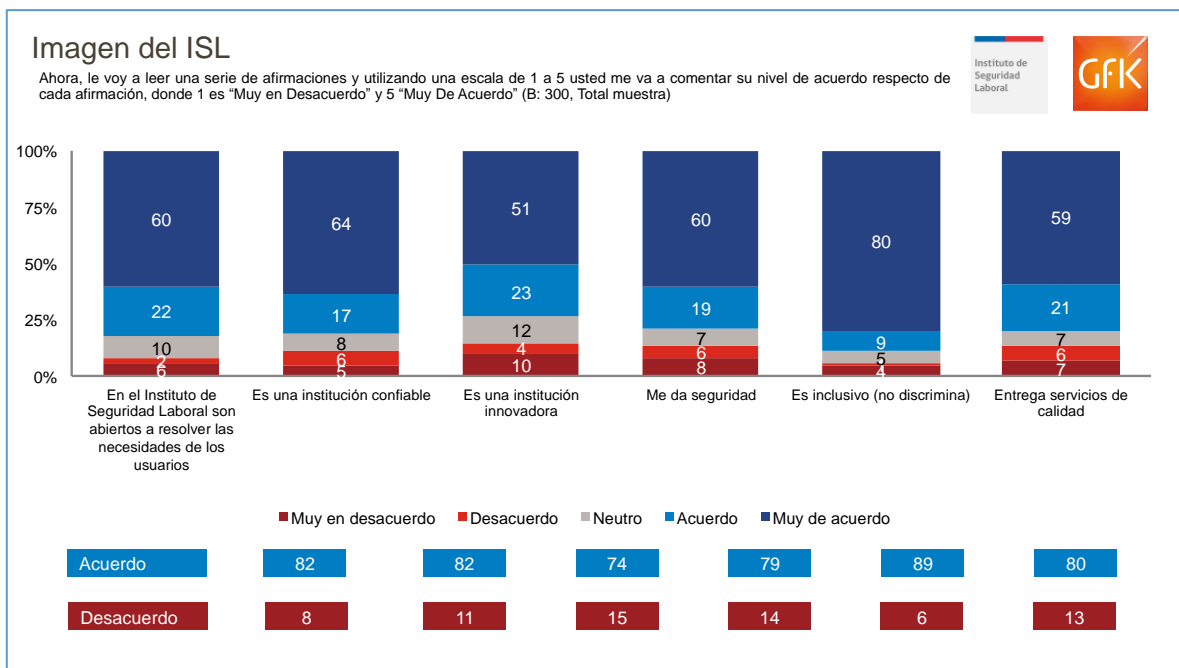
- **Imagen del Instituto de Seguridad Laboral Prestaciones Médicas**

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, y son bastante similares a los señalados en la medición 2017.

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 89%. También es fuerte son abiertos a resolver dudas y es una institución confiable, ambos con 82%.

Sin embargo, aquel tributo que se presenta como más débil, nuevamente corresponde al hecho de que el Instituto de Seguridad Laboral corresponde a una institución innovadora, alcanzando un 74% de acuerdo. Esto puede estar relacionado con los motivos entregados por los encuestados al preguntarle las razones de sus malas evaluaciones, en donde señalan por ejemplo que los trámites relacionados con esta área son lentos, engorrosos y burocráticos, elementos que con el tiempo pueden deteriorar la imagen del Instituto.

Gráfico 37: Imagen del ISL

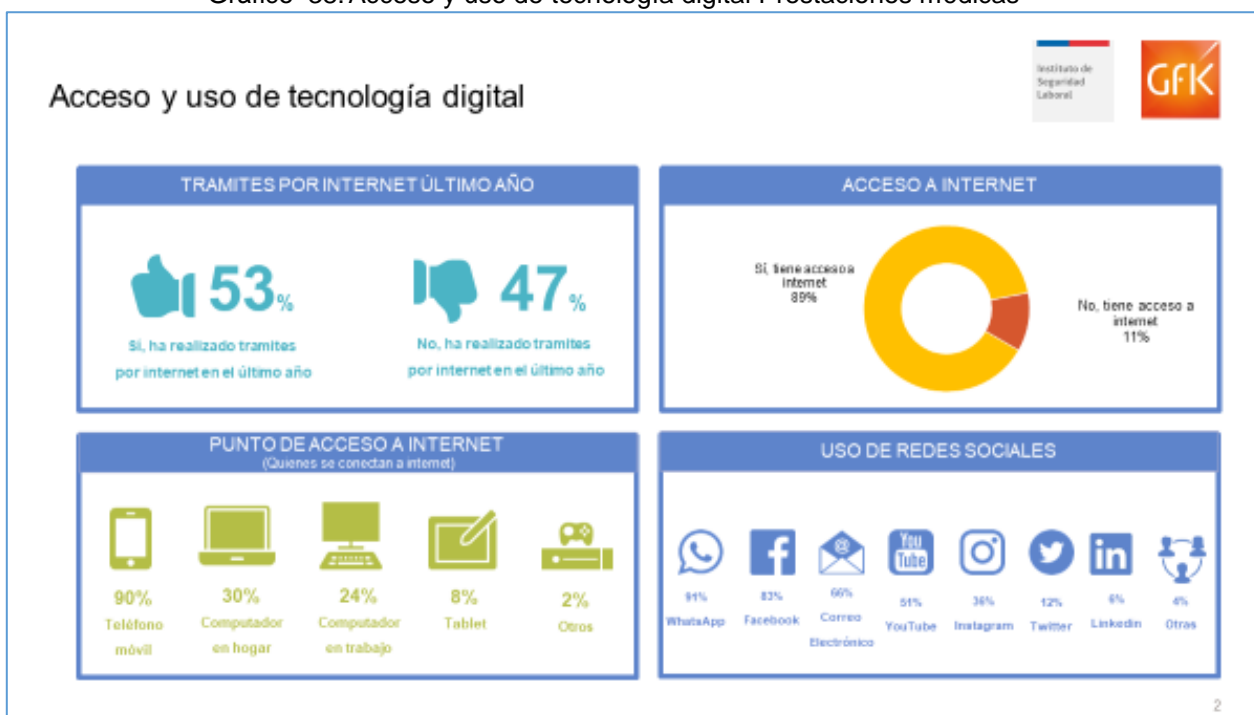


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

## - Caracterización Usuario Digital Prestaciones Médicas

Un 89% de los usuarios y usuarias que recibieron prestaciones médicas por parte del Instituto de Seguridad Laboral, tiene acceso a internet, principalmente desde teléfono (90%), computador en el hogar (39%) y computador en el trabajo (24%).

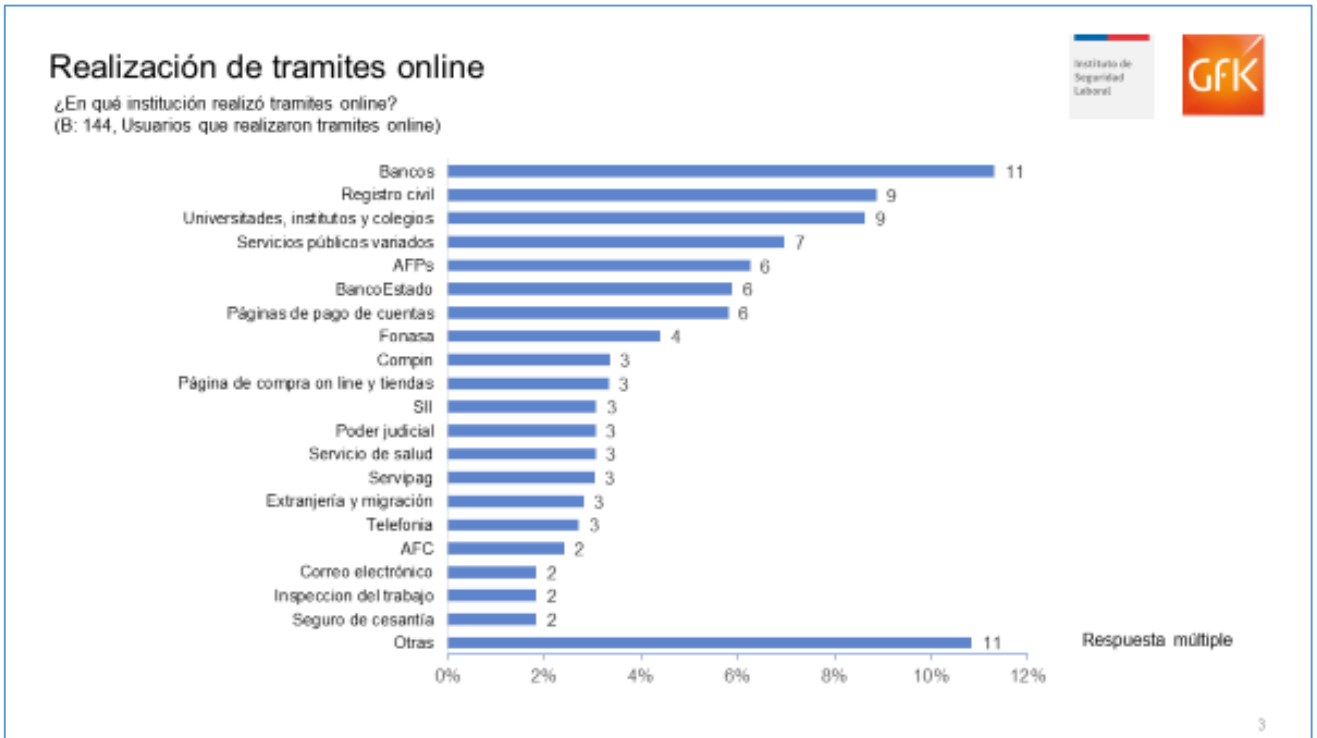
Gráfico 38: Acceso y uso de tecnología digital Prestaciones médicas



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

Se observa además, que un 53% de los usuarios ha realizado trámites por internet el último año, en instituciones como Bancos (11%), Registro Civil (9%), Universidades, institutos y colegios (9%), Servicios públicos variados (7%).

Gráfico 39: Realización de tramites online



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

## 3.6 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

Muestra sin ponderar		Muestra ponderada	
XV Región	2	XV Región	1
I Región	11	I Región	3
II Región	27	II Región	7
III Región	9	III Región	2
IV Región	32	IV Región	9
V Región	22	V Región	23
VI Región	18	VI Región	19
VII Región	18	VII Región	18
VIII Región	36	VIII Región	29
IX Región	18	IX Región	17
XIV Región	24	XIV Región	22
X Región	22	X Región	20
XI Región	3	XI Región	3
XII Región	9	XII Región	7
RM	49	RM	120
Total	300	Total	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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	NO PONDERADA	PONDERADA
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	81	22
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	58	60
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	112	98
RM	49	120
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

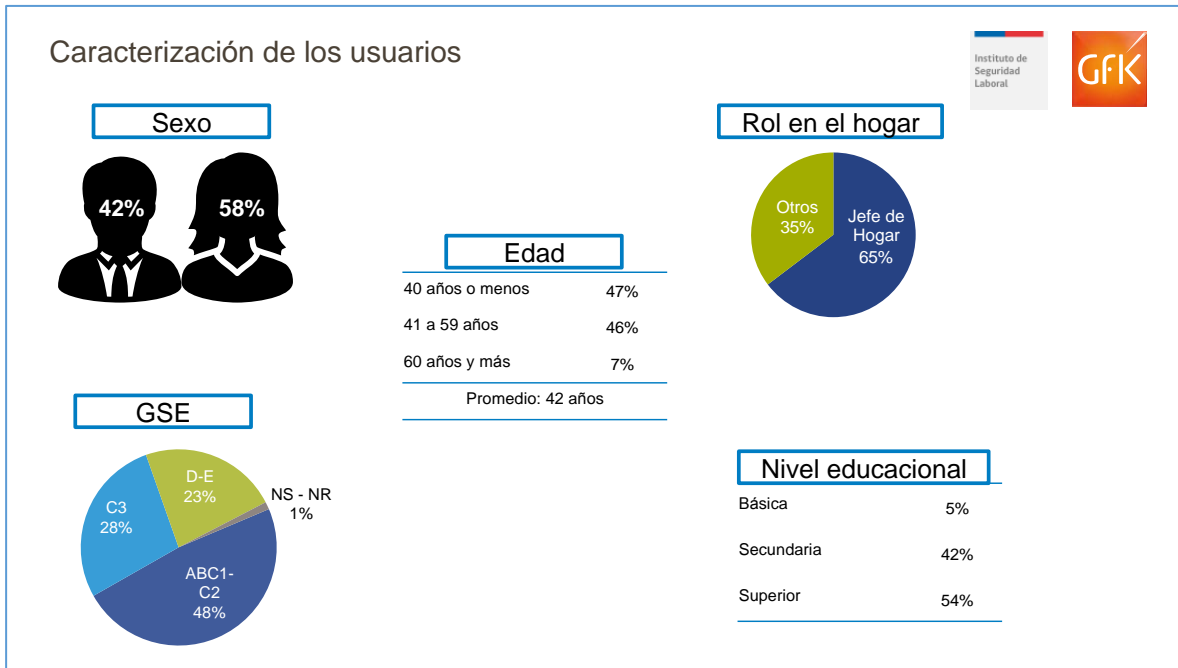
De manera similar, la muestra se puede describir en torno a variables sociodemográficas. En el caso de la variable sexo, un 42% de los encuestados fueron clasificados como hombres, y un 58% fueron clasificados como mujeres. En el caso de la edad, el 47% de los respondientes fueron clasificados en el grupo etario que comprende a menores de 40 años, le sigue sujetos entre 41 y 59 años, con un 46% y finalmente los mayores de 60, con 7%.

Dentro de los grupos socioeconómicos, aquel grupo que se encuentra mayormente representado (importante es recordar que la muestra está ponderada) es el segmento ABC1-C2, con un 48% de los encuestados. Le sigue el grupo C3, con un 28% de los respondientes y finalmente el D-E con 23%.

En cuanto al nivel de enseñanza alcanzado, se observa un 54% de los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral que son beneficiarios de las prestaciones económicas llegaron hasta la educación superior. Le siguen aquellos que llegaron a educación secundaria, con un 42%. Y finalmente quienes alcanzaron educación básica, con un 5%.

El 93% de los encuestados corresponde a trabajadores, seguido por un 3% de estudiantes y 3% de dueñas de casa, principalmente.

Gráfico 40: Caracterización de los usuarios



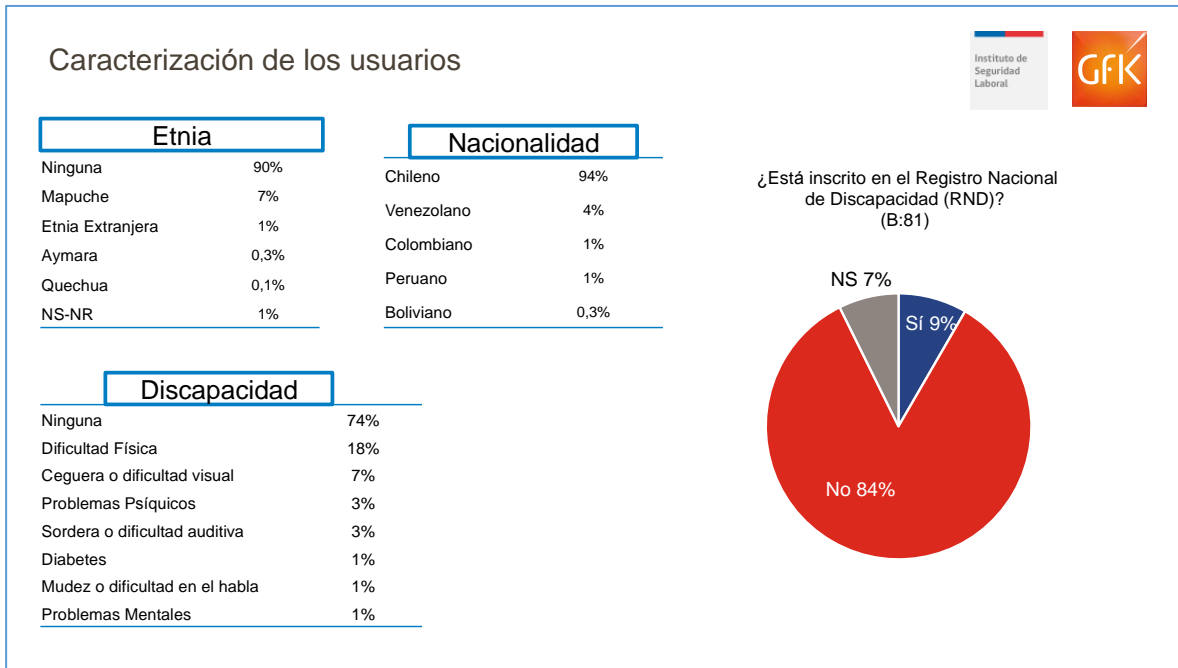
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

Un 90% de los encuestados no se identifica con ningún tipo de etnia, mientras que un 7% declara ser mapuche. Un 1% indica pertenecer a una etnia extranjera.

Por otra parte, un 74% de los encuestados declara no tener ningún tipo de discapacidad, mientras que un 18% indicó tener discapacidad física, un 7% visual, un 3% auditiva y un 3% psíquica o mental.

En cuanto a nacionalidad, un 94% declara ser chileno, un 4% venezolano, y un 1% colombiano.

Gráfico 41: Caracterización de los usuarios



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

La principal rama de actividad económica de los respondientes fue la de los servicios sociales y de salud, con un 32%, seguido de transporte, almacenamiento y comunicaciones 13% y comercio 11%. Más abajo se encuentra enseñanza 7%, ventas y comercios minoristas 6%, agricultura y ganadería 5%, entre otros.

Un 63% de los beneficios económicos que entregó el Instituto de Seguridad Laboral a los encuestados durante el año 2018, corresponden a subsidios por incapacidad laboral. Le sigue con un 19% indemnización por accidentes de trabajo, pensión de orfandad con un 5%, indemnización por enfermedad profesional con un 4%, entre otros.

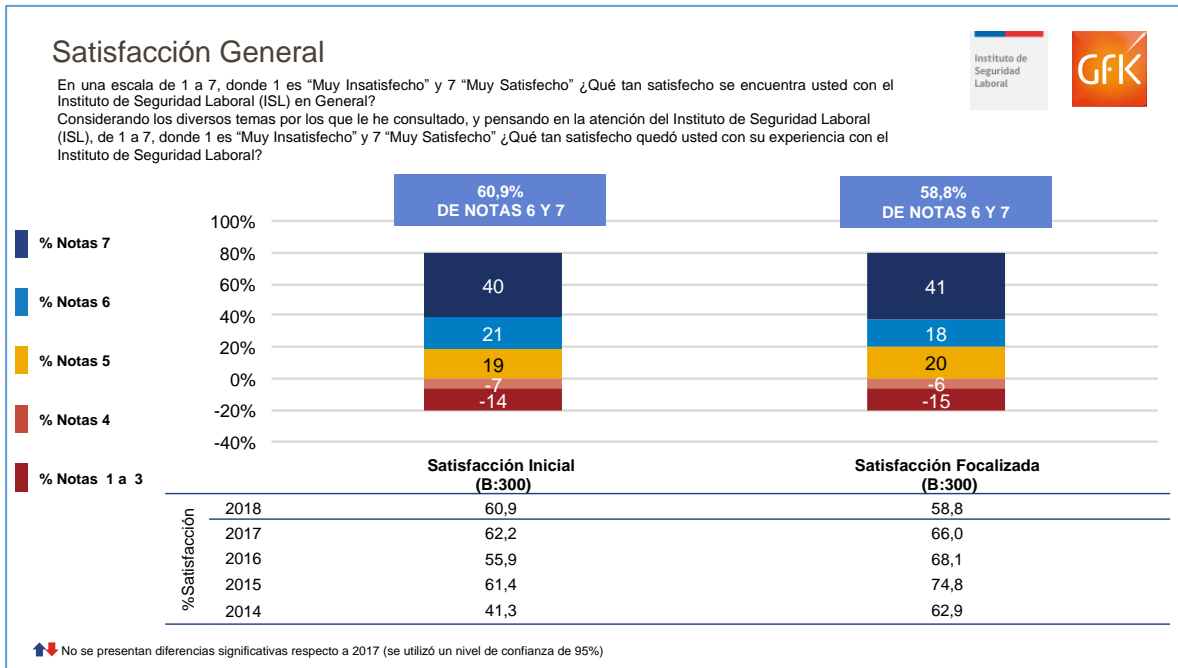
Estos encuestados reciben beneficios puesto que fueron calificados con algún porcentaje de invalidez. De ellos, un 47% es calificado con 15% a 37,5% de invalidez, un 6% es calificado con un 40% a 65%, y un 6% es calificado con un 70% de invalidez o superior. La categoría otros grados alcanza un 6%, No sabe o no responde alcanza un 35%.

#### - Satisfacción general

Las preguntas por la satisfacción con las prestaciones económicas tienen mínima variación entre sí, siendo la satisfacción focalizada aquella en que se evalúa más bajo el segmento con un 59% (66% en 2017), mientras que en la pregunta inicial de satisfacción este valor alcanza un 61% (62% en 2017), presentándose una diferencia entre ambas de 2 puntos porcentuales. La satisfacción focalizada presenta una baja respecto de la medición 2017, sin embargo, no es significativa.

Importante es destacar que un 40% (39% en 2017) calificó con nota máxima al Instituto de Seguridad Laboral en la pregunta por la satisfacción inicial, mientras que esta cifra se situó a un 41% (66% en 2017) en la pregunta focalizada.

Gráfico 42: Satisfacción general



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

### - Pregunta inicial de satisfacción

En la pregunta inicial de satisfacción, los usuarios y usuarias satisfechas fluctúan entre 51% y 71%. Estos niveles son similares a 2017.

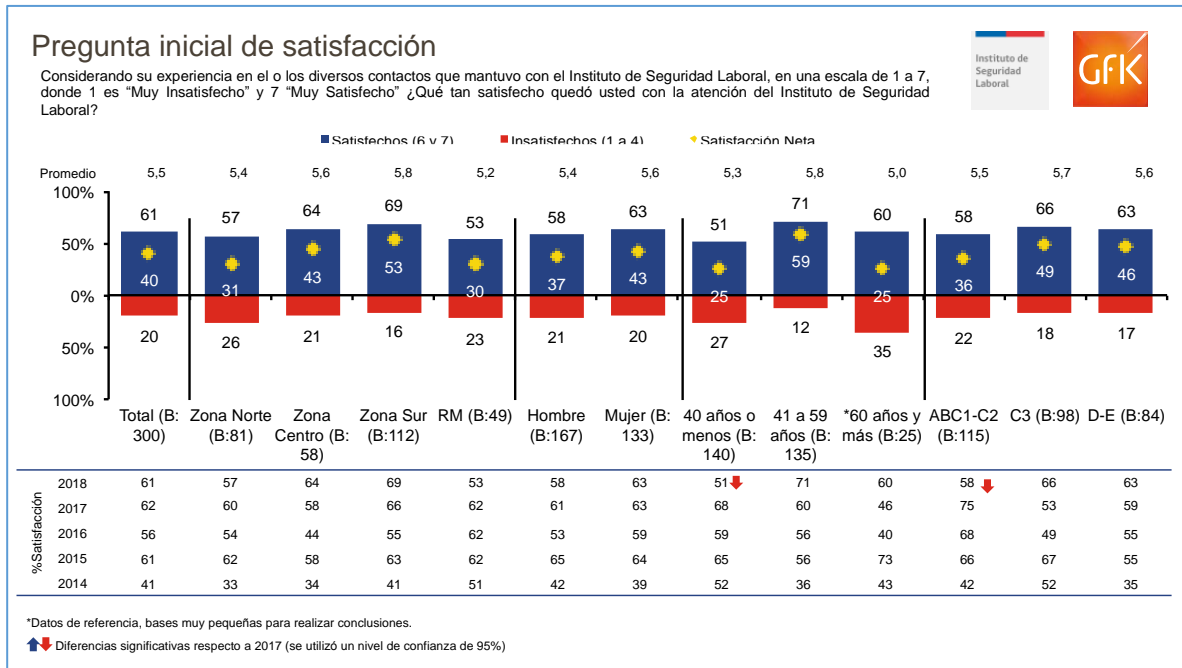
Entre las zonas geográficas, aquella que mejor califica al Instituto de Seguridad Laboral corresponde a la Zona Sur, con un 69%. La que peor evalúa corresponde a la RM, con un 53% de satisfacción.

Respecto a variables sociodemográficas, los hombres obtienen un 58% de satisfacción y las mujeres, un 63%. Estos valores son similares a 2017.

En cuanto a edad, quienes tienen entre 41 a 59 años, califican mejor que el resto de los grupos etarios, con un 71%. Los que menor evaluación presentan es el grupo de sujetos menores de 40 años, con un 51% de satisfacción, lo que representa una disminución significativa respecto al 2017 (68%).

A nivel de grupos socioeconómicos, el grupo C3 es aquel que mejor evalúa al Instituto de Seguridad Laboral, con un 66% de notas 6 y 7. El grupo ABC1-C2 es quien muestra la satisfacción más baja, con un 58% de ésta, la cual disminuye significativamente en comparación al año 2017 (75%)

Gráfico 43: Pregunta inicial de satisfacción



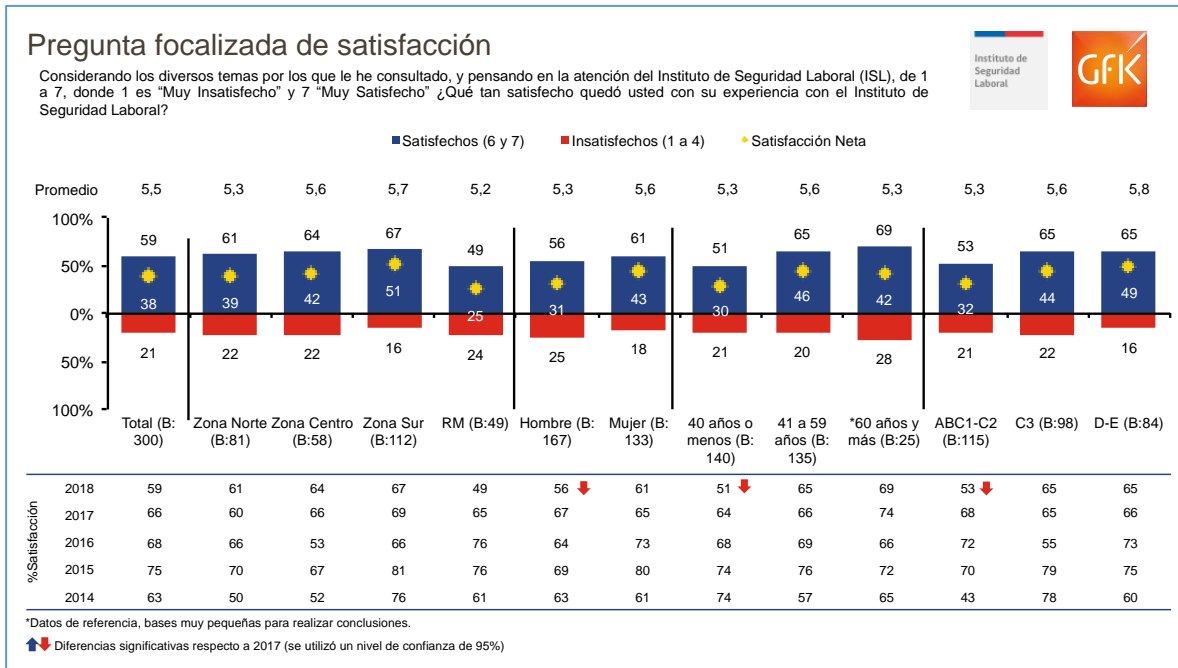
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

La insatisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral se debe principalmente al proceso engorroso (31%), demora en el pago (20%), poca claridad en la información (20%), no dan solución (13%), 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 49% y un 69%, ambos rangos inferiores al mostrado en la pregunta inicial. También más bajos que en la medición 2017.

Gráfico 44: Pregunta focalizada de satisfacción



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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 Zona Sur como la zona más satisfecha (67%), la zona menos satisfecha es la RM, con un 49%.

En cuanto a sexo, los hombres evalúan con 56% y las mujeres con 61%, los primeros con una diferencia significativa en comparación al año 2017 (67%).

En cuanto a la edad, se aprecia que la satisfacción es más alta en el tramo etario mayores de 60 años con un 69% de satisfacción, mientras que la más baja se da en el tramo etario de menores de 40 años con un 51%.

En el caso de los grupos socioeconómicos se aprecia que, los segmentos más satisfechos, son el C3 y D-E, con un 65%. Finalmente, el segmento ABC1-C2 se muestra menos satisfecho que el resto de los grupos, con un 53% de satisfacción.

**- Indicador de lealtad**

Sobre la recomendación a otros respecto a las prestaciones económicas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral, un 65% se mostró favorable a hacer comentarios positivos a personas de su círculo cercano (70% en 2017).

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 Zona Sur es aquella que más dispuesta se muestra a recomendar a la institución, con un 73% de recomendaciones positivas. Le siguen la Zona Norte y la Zona Centro con un 66%. La RM se muestra como la menos dispuesta a recomendar la institución, con sólo un 58%. Hombres evalúan con un 61% y mujeres con 68%. En cuanto a edad, el grupo etario entre

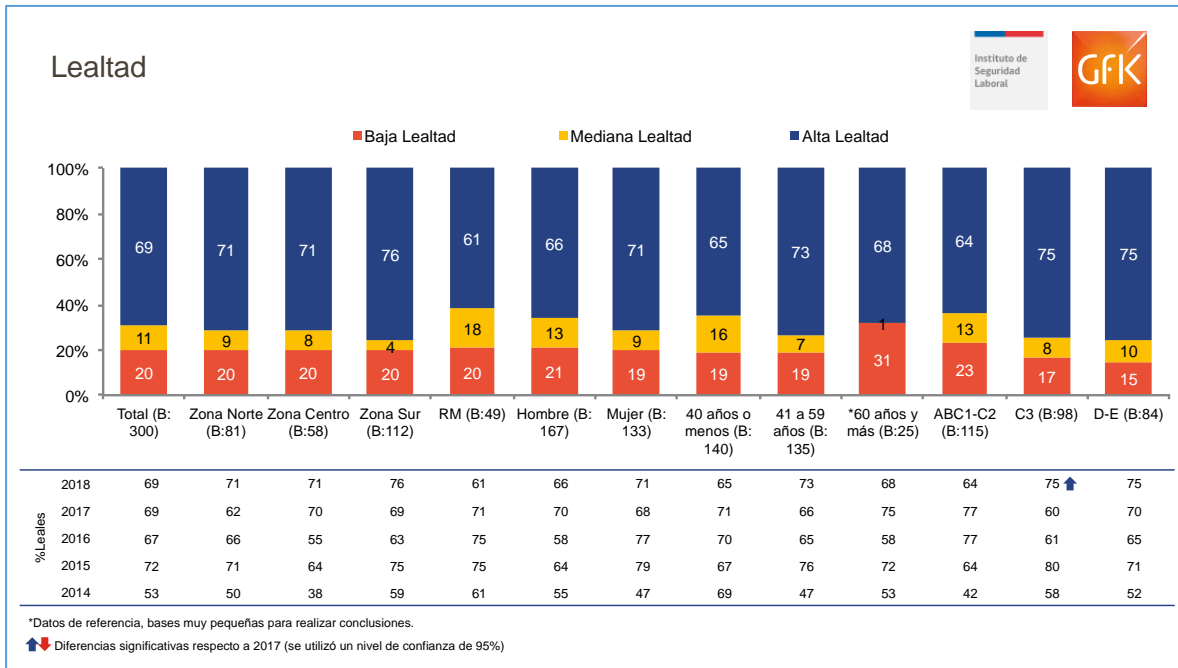
41 a 59 años se muestra más dispuesto a la recomendación, con un 71% de recomendaciones positivas, el que menos dispuesto está es el grupo etario de menores de 40 años con un 60% de recomendaciones positivas. Finalmente, el grupo socioeconómico que mayor cantidad de recomendaciones positivas está dispuesto a realizar es el C3 con 75%, le sigue D-E con 71%, y finalmente ABC1-C2 con un 58% de recomendaciones positivas, el cual presenta una baja significativa en comparación al 81% del año 2017.

Sobre la preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral si se sufriera una situación similar, se observa que un 63% volvería a hacerlo (74% en 2017). Esta cifra es significativamente menor a las mediciones 2017 y 2016 (73%).

Según zona geográfica, las Zonas Norte y Sur son aquellas que mayormente volverían a acudir, con un 69% de valores 6 y 7, mientras que la RM es aquella que menos tiene, llegando a un 56%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de 4 puntos porcentuales, con un 61% y 65% respectivamente. En edad, destaca el grupo que comprende a los sujetos entre 41 a 59 años, en tanto que es el que muestra mayor preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral, llegando a un valor de 72%. Le siguen el grupo etario de mayores de 60 años con un 68% y el de menores de 40 años, con 54%. En grupo socioeconómico, el grupo D-E se muestra más preferente a volver a acudir a la institución con un 68%, sólo 7 puntos de diferencia con aquellos que se muestran menos preferentes (grupo ABC1-C2 con un 61%).

Analizando los resultados del estudio, se observa que un 69% 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 (69% en 2017). Un 20% presenta un bajo nivel de lealtad (20% en 2017).

Gráfico 45: Lealtad



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

En este caso, la lealtad por grupos al interior de los segmentos se aprecia relativamente homogénea entre sí, fluctuando los valores entre 61% y 76%.

La Zona Sur, con un 76%, se muestra más leal que el resto de los espacios geográficos. Aquel sector que se constituye como el menos leal es RM, con un 61%.

Tanto hombres como mujeres presentan una lealtad algo diferente, los primeros con un 66% y las segundas con un 71%.

Entre los grupos etarios, el grupo de personas que tienen entre 41 y 59 años, son los más leales al sistema, con un 73%, le siguen en magnitud los mayores de 60 años, con un 68% y finalmente los que tienen 40 años o menos, con un 65%.

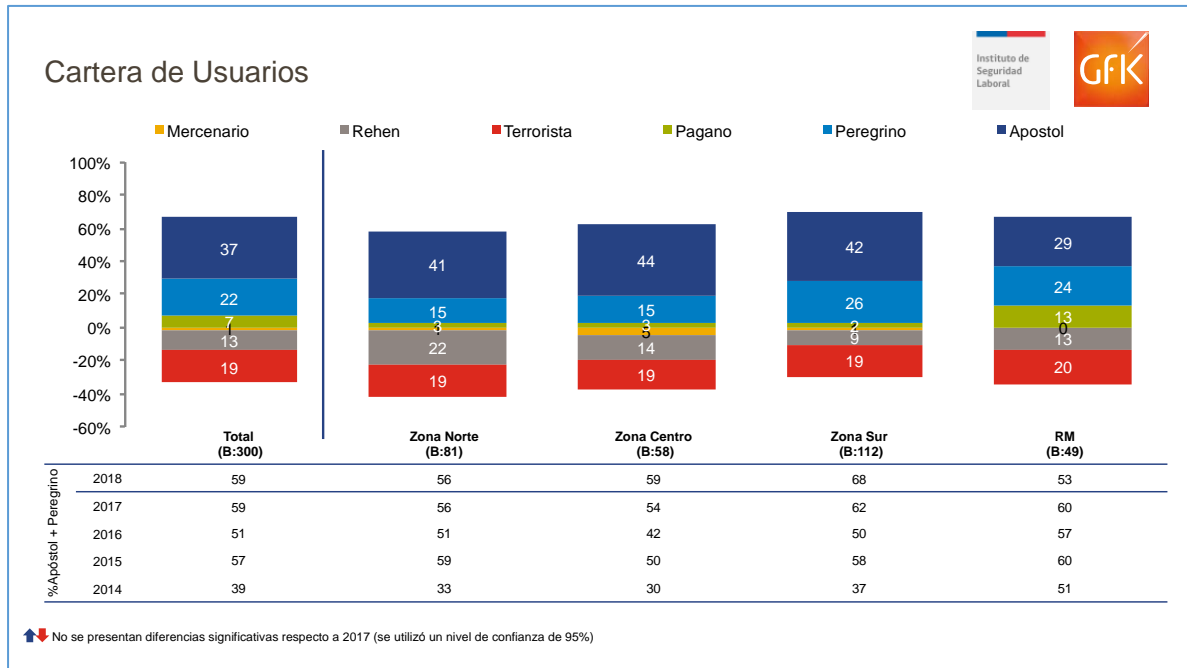
El grupo socioeconómico de D-E y C3 presentan mayor lealtad, ambos con un 75% de las mediciones. Esta cifra difiere por 11 puntos con el menos leal, correspondiente al grupo ABC1-C2 (64%).

#### - Clasificación cartera de usuarios

Respecto a los resultados de la cartera de usuarios, se observa que un 59% 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 dispuestos a volver a acudir a las prestaciones económicas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral y recomendarían a cercanos hacerlo (59% en 2017). Se aprecia que se mantiene el nivel respecto de 2017. En forma desagregada se observa un 37% de usuarios catalogados como apóstoles (36% en 2017) y un 22% de peregrinos (23% en 2017).

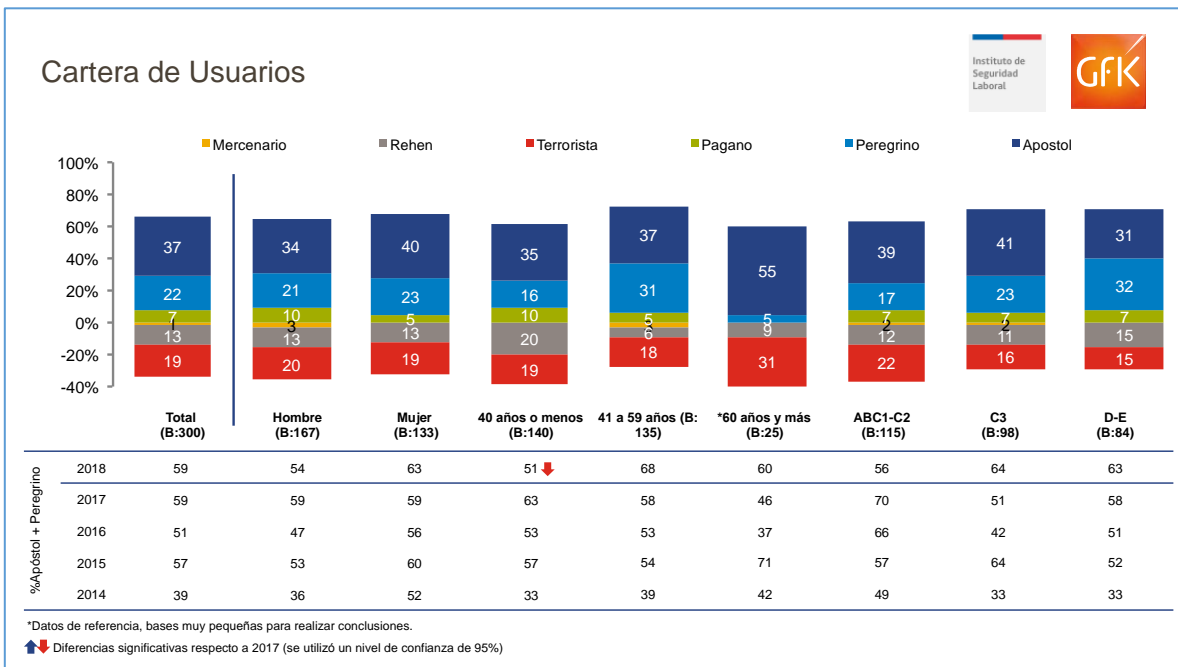


Gráfico 46: Cartera de usuarios



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

Gráfico 47: 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 2018, elaborado por GfK Adimark

En cuanto a las zonas geográficas destaca la Zona Sur como aquella que mayor cantidad de apóstoles y peregrinos se presenta, cifra que llega a un 68%. La RM en cambio, es donde se observa la menor cantidad, con un 53%.

Hombres presentan 54% y mujeres 63% de usuarios(as) como apóstoles o peregrinos.

De manera similar, el grupo etario que comprende a sujetos de 41 a 59 años presenta 68% de usuarios y usuarias positivos. Los menores de 40 años muestran un 51% de estos usuarios, siendo la proporción más baja, cifra significativamente menor en comparación al año 2017 (63%).

Finalmente, el grupo socioeconómico C3 muestra un 64% de apóstoles y peregrinos, posicionándose como aquel que mayor cantidad de usuarios y usuarias positivas presenta. Aquel que menos tiene corresponde al segmento ABC1-C2, con un 56%.

Importante es agregar que un 19% 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 2017 fue 19%), se sugiere observar y luego tomar medidas para lograr disminuir estos porcentajes.

Tanto hombres como mujeres presentan niveles similares de terroristas, con un 20% y 19% respectivamente.

A nivel de zonas geográficas, la presencia de terroristas es similar, fluctúa entre 19 y 20%.

Según grupos etarios, el grupo con menor cantidad de usuarios terroristas es el que comprende 41 y 59 años con 18%, mientras que los que más tienen son los mayores de 60 años, con 31% de terroristas.

El segmento con la menor cantidad de usuarios terroristas es el grupo socioeconómico D-E, con un 15%. En cambio, el que presenta la mayor cantidad es el segmento ABC1-C2, con un 22%.

#### - Evaluación del trámite realizado

Del total de encuestados, un 79% sabe quién le paga el beneficio (68% en 2017). De éstos, un 67% indica que es el Instituto de Seguridad Laboral. Le sigue un 8% que señala el COMPIN y un 6% señala que la ACHS.

Respecto al monto del beneficio, un 56% señaló que fue el monto que esperaba recibir. Un 6% señala que el monto es más de lo que esperaba y un 32% señaló que el monto fue menos de lo que esperaba.

Un 24% de los encuestados señaló que le explicaron el cálculo del monto que recibiría (25% en 2017).

Ahora bien, en cuanto a las dimensiones asociadas a los trámites (cantidad, facilidad y costo) son evaluados con valores superiores al 54% de evaluaciones positivas. Cantidad de trámites obtiene un 54% de notas 6 y 7 (54% en 2017), siendo la más baja evaluación de las 3 variables. La facilidad de los trámites obtiene un 62% (59% en 2017) y costo de realizar estos trámites obtiene un 61% (61% en 2017).

Los usuarios o usuarias debieron esperar, aproximadamente, un promedio de 49 días (casi un mes y medio) desde que se acercó por primera vez al Instituto de Seguridad

Laboral hasta la primera fecha de pago (83 días fue el promedio en 2017). Lo que indica que los tiempos han ido mejorando.

Un 49% de los encuestados declara que se le informó el tiempo de tramitación de su pago (46% en 2017), el cual fue de alrededor de 37 días, cifra menor a lo obtenido el año 2017 (66,1 días). 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 a esta medición, un 50% declara que el tiempo cumplió con sus expectativas, sin embargo, un 24% señala que el tiempo fue más del esperado.

En cuanto al primer pago, un 40% señala que el Instituto de Seguridad Laboral le avisó que estaba listo (37% en 2017).

Hay un promedio de 14 días (misma cifra que en 2017) 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, que obtiene un 94% (93% en 2017) de evaluaciones positivas (6 y 7), el lugar de pago obtiene un 88% de evaluaciones positivas (91% en 2017) y el tiempo que debió esperar hasta el primer pago que obtiene un 77% de estas evaluaciones (74% en 2017).

La resolución del COMPIN fue apelada por un 17% de la muestra (14% en 2017). Es decir, un 83% de las resoluciones no fueron apeladas (86% de los casos no fue apelada en 2017).

Respecto 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 55% de notas 6 y 7. La calidad de la información obtiene un 55% de satisfacción, la claridad de la información obtiene un 58% de satisfacción y la utilidad de la información recibida obtiene un 59% de satisfacción. La claridad de la información que recibió el usuario registra una baja significativa en comparación a lo obtenido el 2017(64%).

#### - **Problemas con el trámite realizado**

Entre quienes realizaron trámites en el Instituto, un 22% indica que tuvo problemas (21% en 2017). Los principales problemas señalados fueron demora en el pago (22%), mala información (20%), proceso lento (16%), 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 47% señala que obtuvo una solución a su problema por parte del Instituto de Seguridad Laboral.

#### - **KDA Prestaciones Económicas**

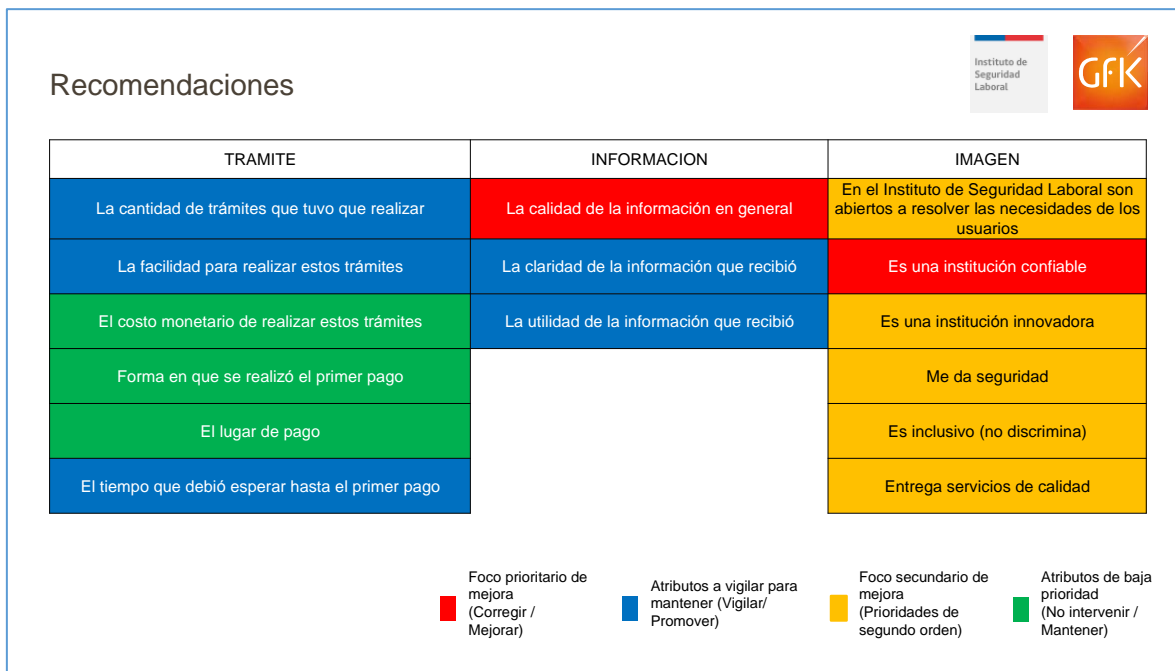
Las recomendaciones a realizarse en el caso de las prestaciones económicas se encuentran clasificadas en “el trámite realizado para obtener el beneficio”, “la información entregada por parte del Instituto de Seguridad Laboral” y “la imagen que proyecta la institución hacia los usuarios y usuarias”.

Hay tres atributos que se posicionan como de baja prioridad, es decir, no deben ser intervenidos ya que no contribuyen al aumento de la insatisfacción. Es el caso de “el costo monetario de realizar estos trámites”, “forma en que se realizó el primer pago” y “lugar de pago” de la dimensión Trámite.

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 económicas no aumente, son varios, de dos de las tres dimensiones. De la dimensión trámite se observa “la cantidad de trámites”, “la facilidad para estos trámites”, y “el tiempo que debió esperar hasta el primer pago”. De la dimensión información hay 2 variables, “la claridad” y “la utilidad” de la información.

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.

Gráfico 48: Recomendaciones KDA



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

Aquellas prioridades que constituyen focos secundarios pertenecen a la dimensión Imagen, están los atributos “son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios”, “es una institución innovadora”, “me da seguridad”, “es inclusivo (no discrimina)” y “entrega servicio de calidad”. 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.

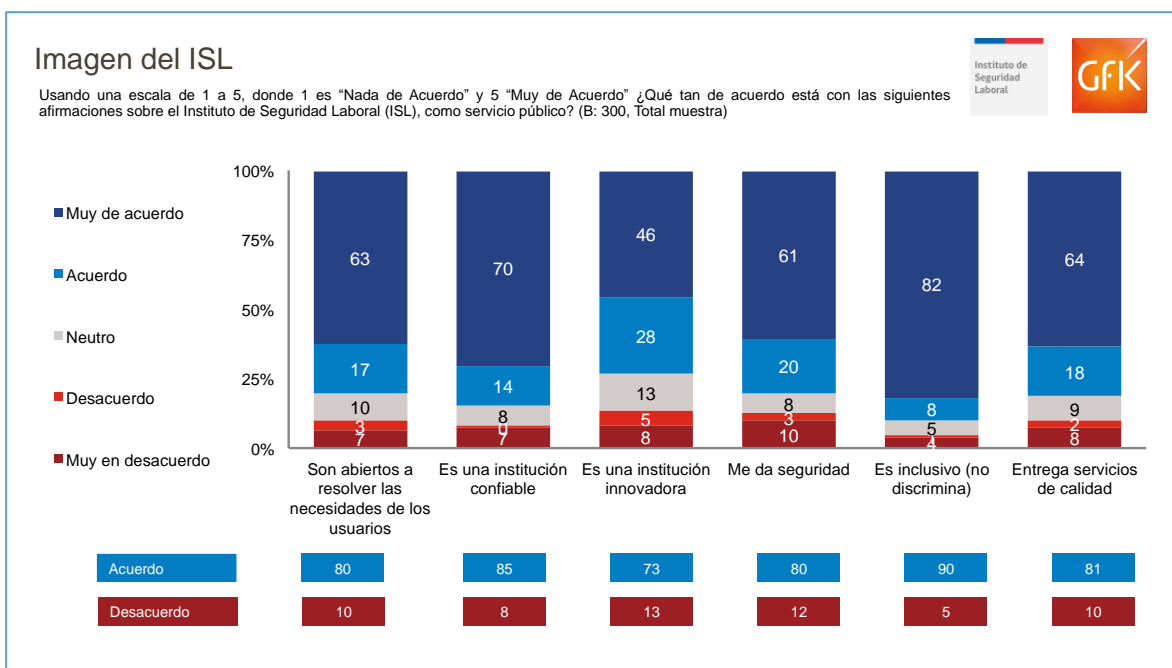
Los focos prioritarios de mejora en esta medición corresponden a “la calidad de la información”, de la dimensión Información y “es una institución confiable” de la dimensión Imagen.

## - Imagen del Instituto de Seguridad Laboral Prestaciones Económicas

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 73% (72% en 2017). Atributo que se repite nuevamente como el menor evaluado.

Los atributos en lo que destaca el Instituto de Seguridad Laboral son el hecho que es inclusivo (90%), es confiable (85%) y entrega servicios de calidad (81%).

Gráfico 49: Imagen ISL

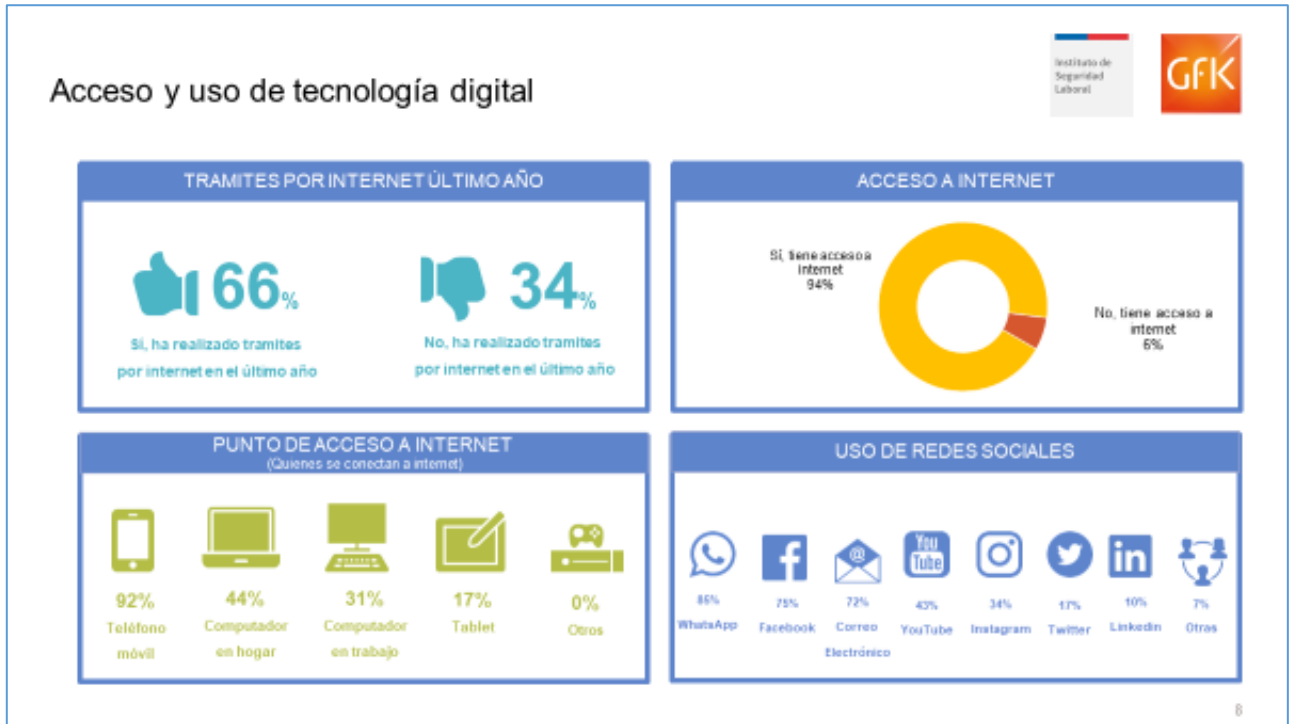


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

## - Caracterización Usuario Digital Prestaciones Económicas

Para esta prestación tenemos que un 94% de los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral, tiene acceso a internet, principalmente desde teléfono (92%), computador en el hogar (44%) y computador en el trabajo (31%).

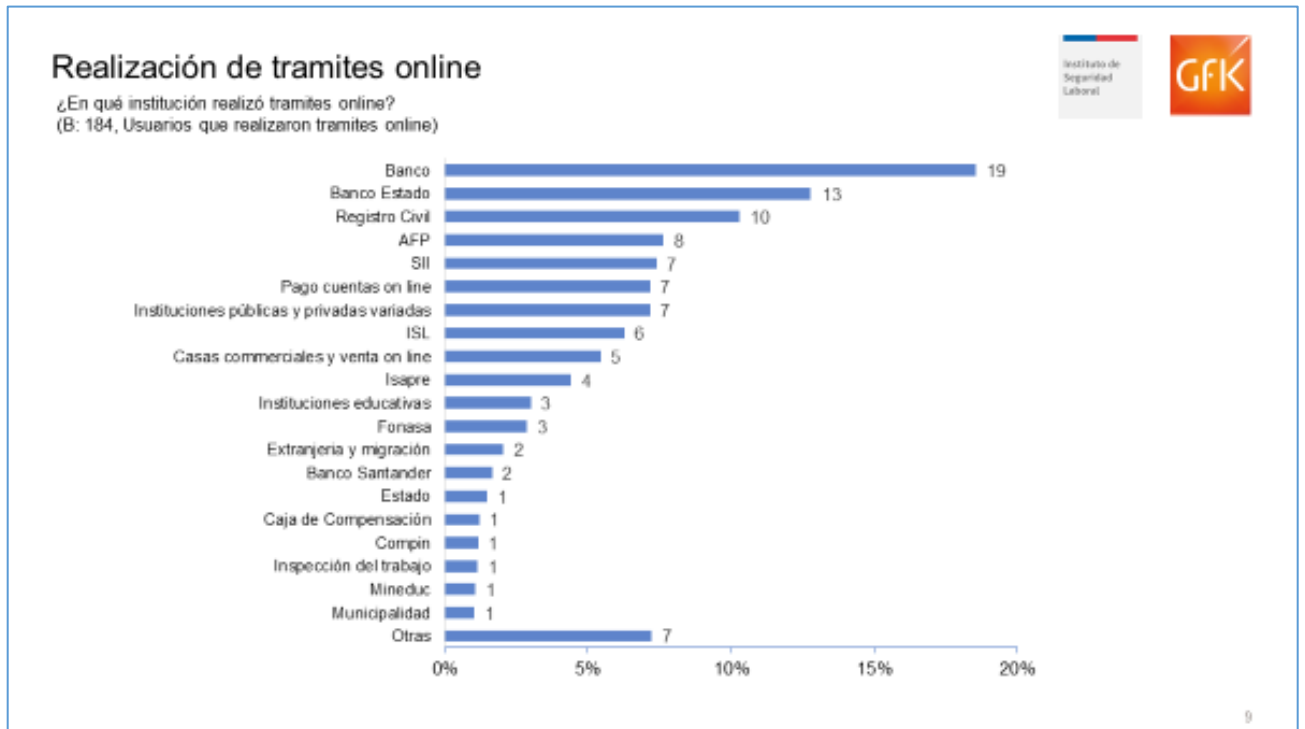
Gráfico 50: Acceso y uso de tecnología digital Prestaciones Económicas



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

Además, un 66% de ellos indica que ha realizado trámites por internet el último año, en instituciones como Bancos generales (19%), Banco Estado (13%), Registro Civil (10%) y AFP (8%) entre otros.

Gráfico 51: Realización de tramites online Prestaciones Económicas



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

### 3.7 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	13	XV Región	10
I Región	17	I Región	13
II Región	7	II Región	5
III Región	20	III Región	15
IV Región	22	IV Región	16
V Región	13	V Región	16
VI Región	18	VI Región	21
VII Región	27	VII Región	32
VIII Región	34	VIII Región	30
IX Región	26	IX Región	23
XIV Región	14	XIV Región	12
X Región	12	X Región	11
XI Región	11	XI Región	10
XII Región	15	XII Región	13
RM	51	RM	72
Total	300	Total	300

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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.



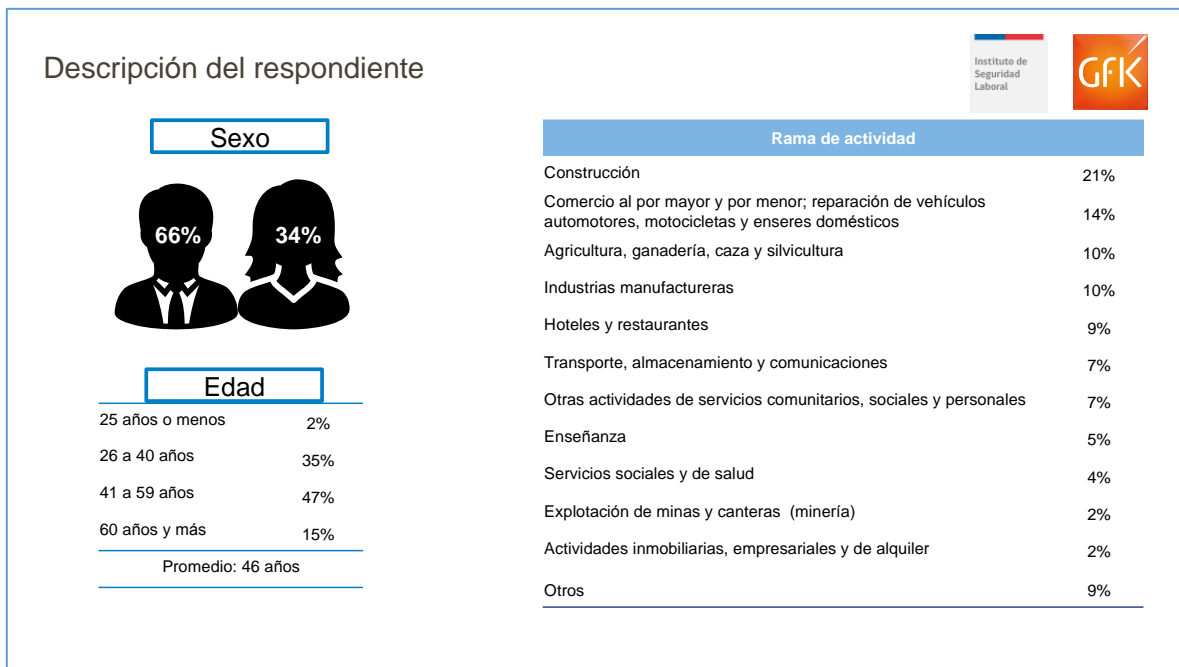
Tabla 19: Muestra antes y después de la ponderación  
Prestaciones Preventivas desagregado por zona

ZONA GEOGRAFICA	PONDERADA	NO PONDERADA
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	59	79
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	69	58
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	100	112
RM	72	51
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

La muestra se puede describir en torno a variables sociodemográficas. En el caso de la variable sexo, un 66% de los encuestados fueron clasificados como hombres, mientras que un 34% fueron clasificados como mujeres. En el caso de la edad, el 47% de los usuarios 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 entre 26 y 40 años, con 35%, luego el de 60 años y más, con un 15% de la muestra. El promedio de edad fue de 46 años.

Gráfico 52: 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 2018, elaborado por GfK Adimark

El 27% de las empresas cuenta con un número de 1 a 3 trabajadores. Un 27% de las empresas cuenta con 4 a 6 empleados. Le sigue, un 15% con una cantidad de 7 a 9 y finalmente un 31% con más de 9 trabajadores.

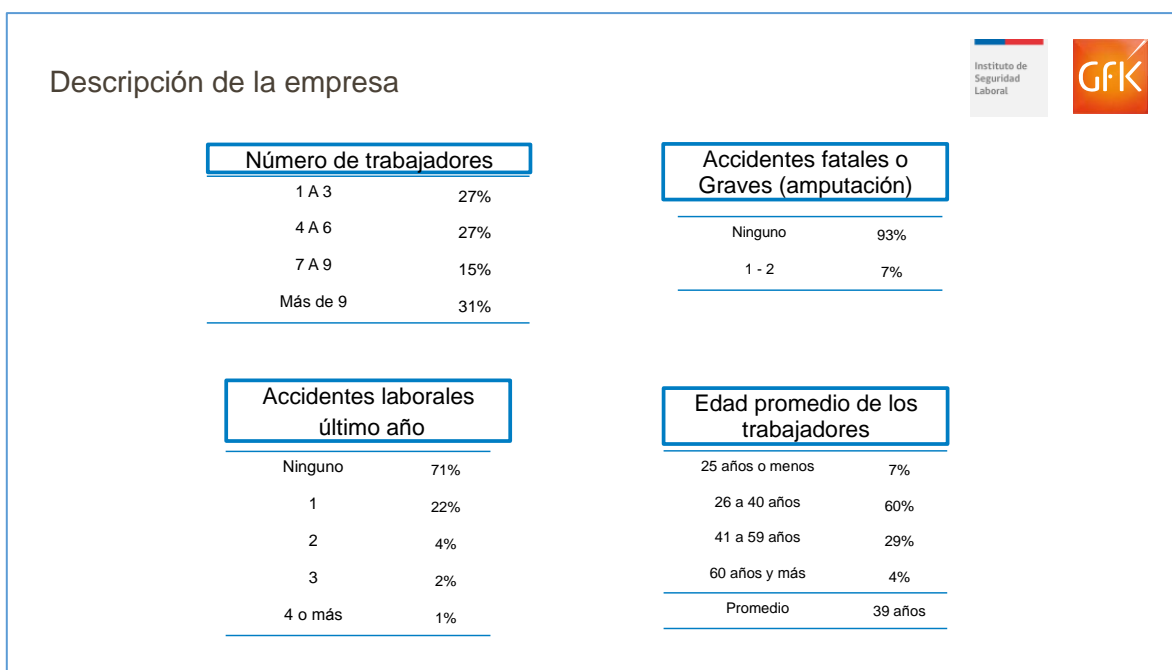
El 71% de las empresas no han tenido accidentes laborales en el último año, un 22% ha tenido uno, un 4% ha tenido 2 accidentes, un 2% ha tenido 3 y un 1% ha tenido 4 o más accidentes.

En relación a los accidentes fatales o graves (amputaciones), el 93% de las empresas no presentan ninguno y el 7% han presentado 1 a 2.

En el caso de la edad promedio de los trabajadores, el 60% 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 4% de 60 y más años.

La principal rama de actividad económica corresponde a la construcción con un 21%, seguido por el comercio al por mayor y menor, 14%, agricultura, ganadería y silvicultura con 10%, e industrias manufacturas con un 10%, principalmente.

Gráfico 53: Descripción de la empresa



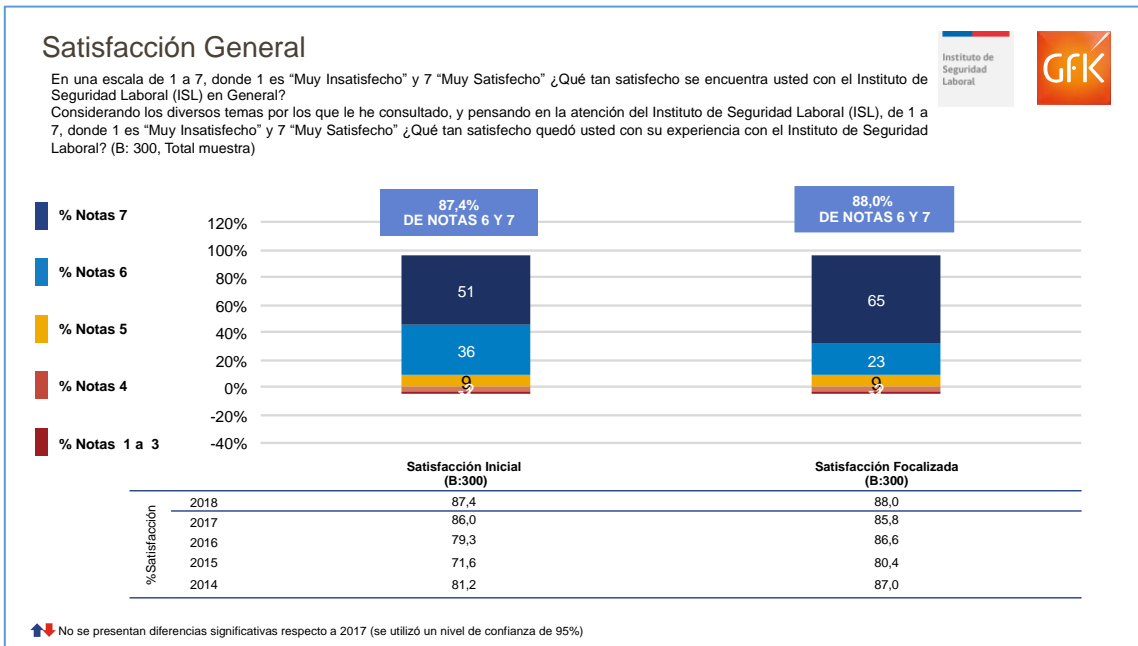
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

### - Satisfacción general

Las preguntas por la satisfacción con las prestaciones preventivas no muestran diferencias entre sí, en la satisfacción focalizada se presenta un 88,0% (85,8% en 2017), mientras que en la primera este valor asciende a un 87,4% (86% en 2017). Esta prestación muestra altos niveles de satisfacción y se presenta como la prestación que mantiene o incluso aumenta su satisfacción.

Un 51% calificó con nota máxima al Instituto de Seguridad Laboral en la pregunta por la satisfacción inicial (57% en 2017), mientras que esta cifra sube a 65% en la pregunta focalizada (58% en 2017). Cabe destacar que es la única de las prestaciones que no disminuye sus evaluaciones respecto a 2017.

Gráfico 54: Satisfacción general

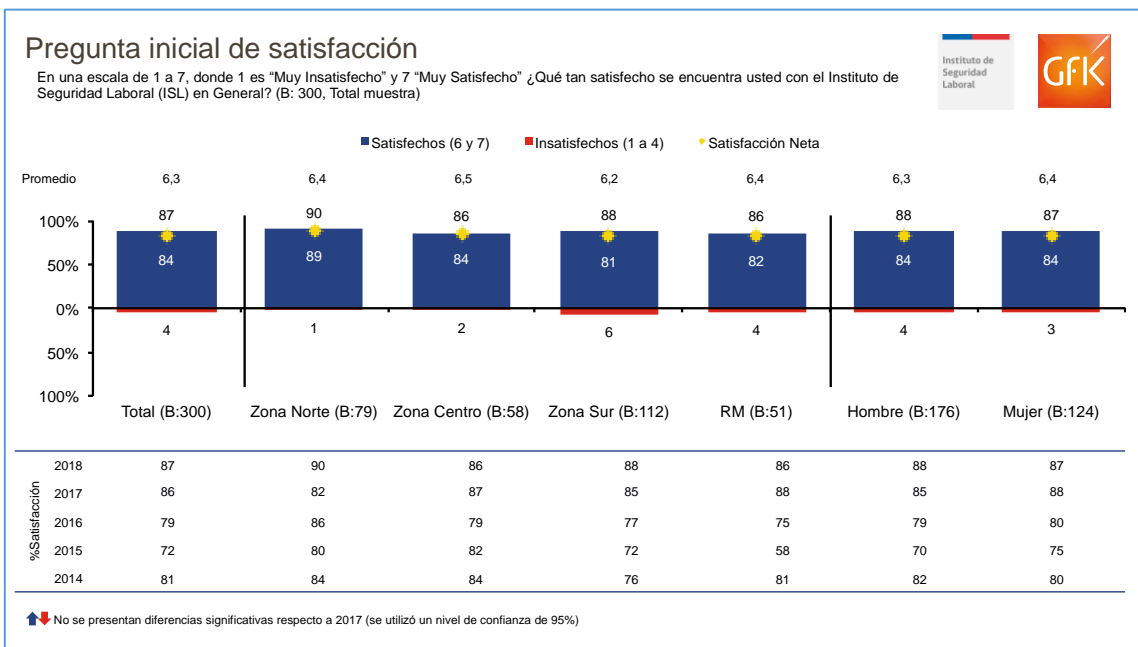


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

- **Pregunta inicial de satisfacción**

En cuanto a la variación entre grupos de los distintos segmentos, se presenta que la satisfacción en fluctúa entre 86% y 90%, valores superiores a 2017 pero no alcanzan a mostrar diferencia significativa.

Gráfico 55: Pregunta inicial de satisfacción



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

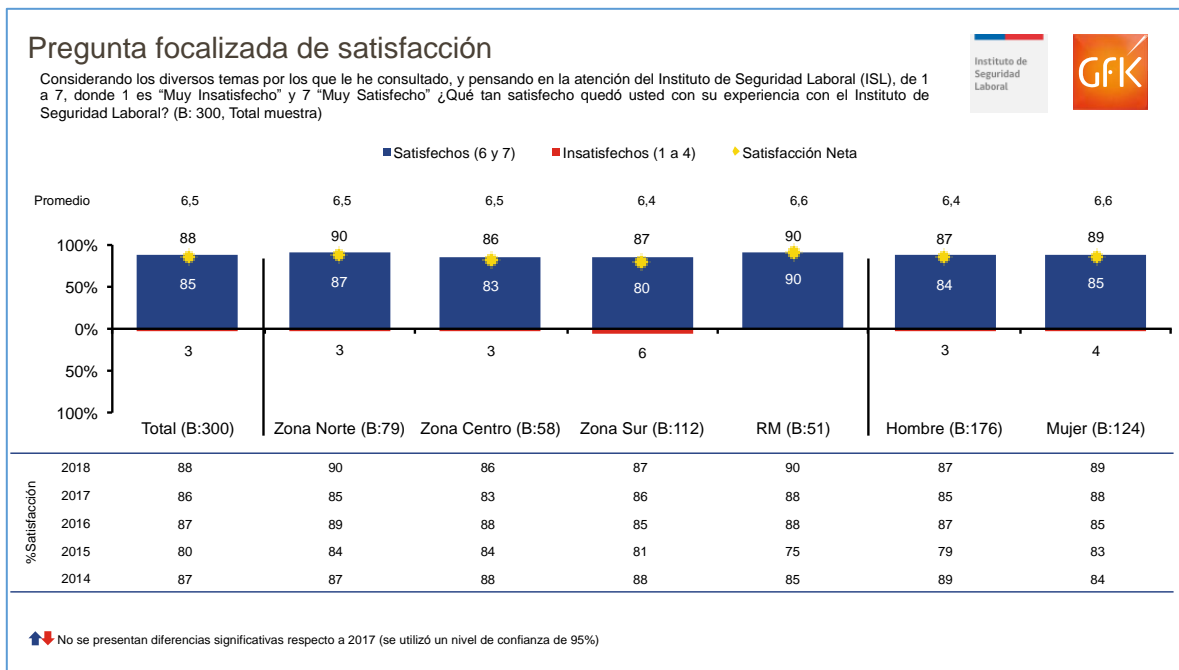
A nivel de zona geográfica, aquella que presenta una mayor cantidad de usuarios satisfechos es la Zona Norte con un 90%, mientras que donde encontramos la cantidad más baja corresponde a las Zonas Centro y RM con un 86%.

En cuanto al sexo, los hombres presentan una satisfacción de 88% y las mujeres de 87%.

### - 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, los valores fluctúan entre un 86% y 90%.

Gráfico 56: Pregunta focalizada de satisfacción



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

Según zonas geográficas, tanto la Zona Norte como la RM son las más satisfechas con un 90% de notas 6 y 7. Aquella menos satisfecha corresponde a la Zona Centro, con un 86%.

En cuanto al sexo, los hombres presentan un 87% y las mujeres un 89% de satisfacción respectivamente.

### - Indicadores de lealtad

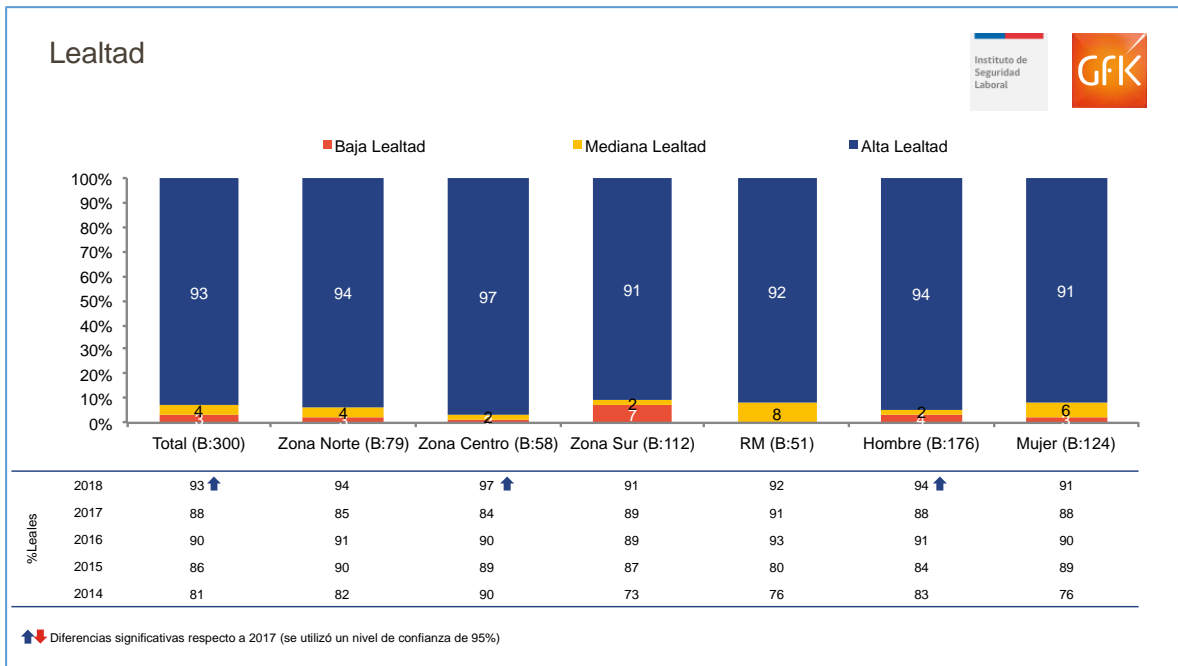
Sobre la recomendación a otros respecto a las prestaciones preventivas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral, un 87% se mostró favorable a hacer comentarios positivos a personas de su círculo cercano (85% en 2017). Las recomendaciones positivas fluctúan entre un 93% y un 82%. La Zona Centro se presenta como la más dispuesta a recomendar el Instituto de Seguridad Laboral a amigos y familiares, con un 93%, mientras que la RM es la menos dispuesta, con un 82%. Del mismo modo, hombres y mujeres muestra una alta disposición con un 87% 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 91% volvería a hacerlo (83% en 2017). En general, las preferencias son bastante similares entre los grupos de los distintos segmentos fluctuando éstos entre 93% y 89%. La zona geográfica más dispuesta a volver a acudir corresponde a la Zona Centro con un 93%, aumento significativo comparado al 77% obtenido en el año anterior, y las menos dispuesta corresponde a las restantes zonas con un 90 todas%. Según sexo, hombres y mujeres muestran una preferencia de 92% y 89% respectivamente.

Se observa que un 93% 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 (88% en 2017). Esta cifra es significativamente más alta que en 2017.

Por el contrario, sólo un 3% obtiene un bajo nivel de lealtad.

Gráfico 57: Lealtad



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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 Zona Centro, con un 97% (con diferencia significativa respecto a 2017), 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 91%. No obstante, ambas cifras son excelentes niveles.

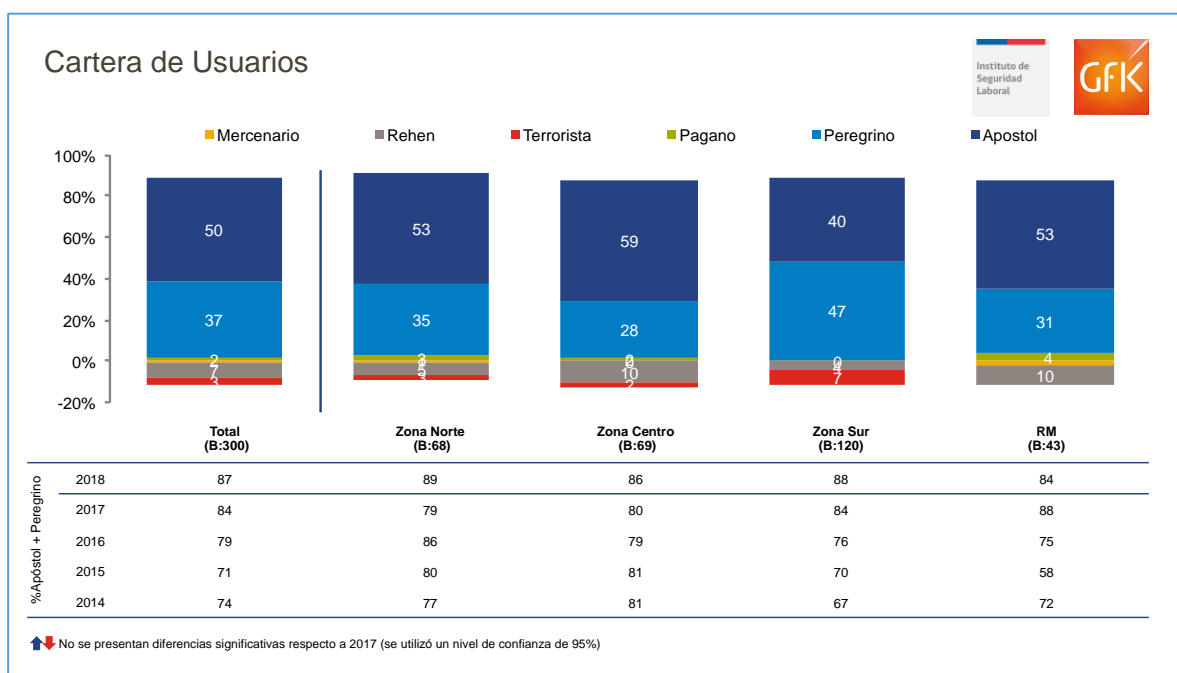
Por otra parte, tanto hombres como mujeres se muestran leales con el instituto, los primeros con 94% (mejoran significativamente respecto 2017) y las segundas con 91%.

## - Clasificación cartera de usuarios

Respecto a los resultados de la cartera de usuarios, se observa que un 87% 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 2017 fue 84%). De este modo, en forma desagregada se observa a 50% de usuarios y usuarias catalogados como apóstoles (53% en 2017) y un 37% de peregrinos (31% en 2017).

La Zona Norte se muestra como aquella zona geográfica que mayor cantidad de usuarios positivos presenta, con un 89%, mientras que la RM se posiciona como la que tiene menor cantidad, con 84%.

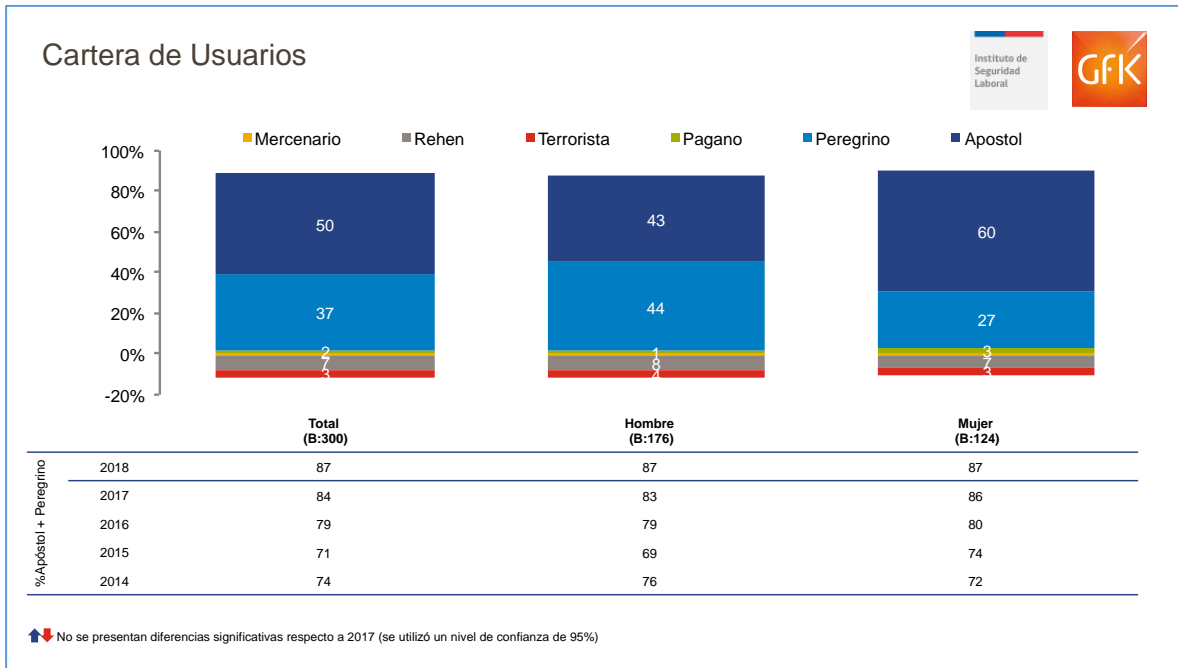
Gráfico 58: Cartera de usuarios



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

Por otra parte, tanto hombres como mujeres tienen una similar cantidad de usuarios positivos, ambos con 87%.

Gráfico 59: 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 2018, elaborado por GfK Adimark

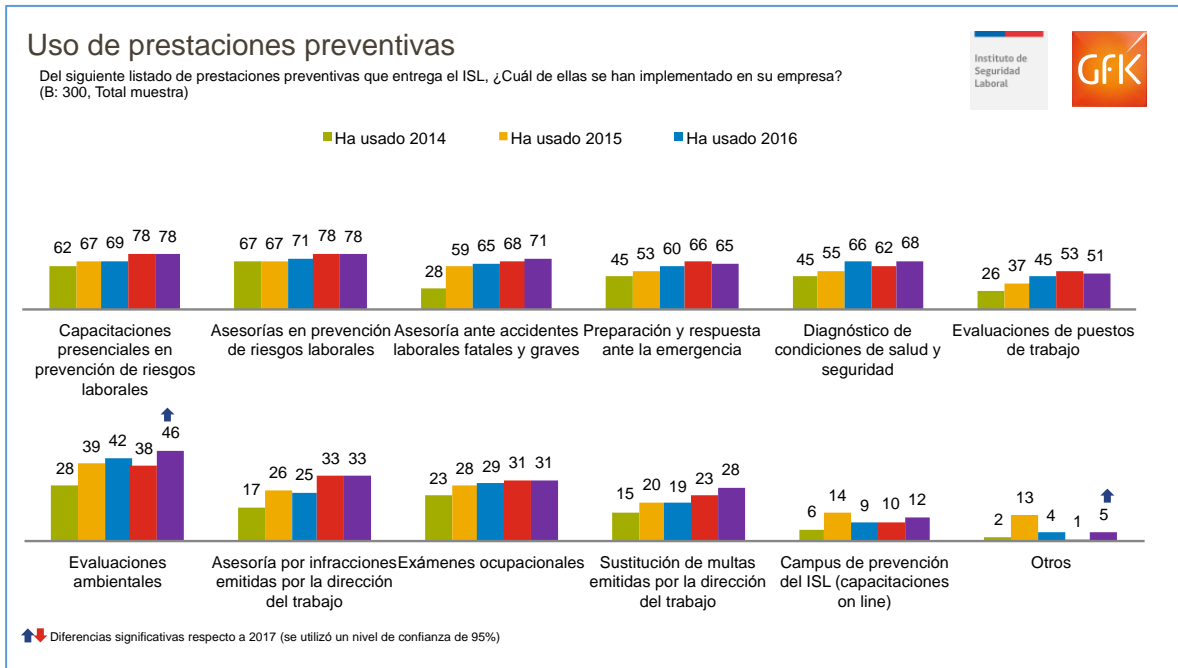
Importante es agregar que sólo un 3% de los usuarios y usuarias consultados se encuentran en la categoría de terroristas (6% en 2017), es decir, quienes han vivido una mala experiencia con las prestaciones preventivas y transmiten su frustración a sus conocidos y cercanos, aprovechando cualquier oportunidad 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 en cambio, es la que presenta la menor proporción, ya que no cuenta con usuarios terroristas

Desde la variable sexo, las mujeres presentan un menor valor, con un 3%, versus un 4% de los hombres.

### - Evaluación de la Prestación Preventiva

Las prestaciones preventivas que mayormente han sido utilizadas son las asesorías en prevención de riesgos laborales (78%), las capacitaciones presenciales en prevención de riesgos laborales (78%), asesoría ante accidentes laborales fatales y graves (71%), diagnóstico de condiciones de salud y seguridad (68%), preparación y respuesta ante la emergencia (65%), evaluaciones de puestos de trabajo (51%), y evaluaciones ambientales (46%), principalmente.

Gráfico 60: Uso de prestaciones preventivas



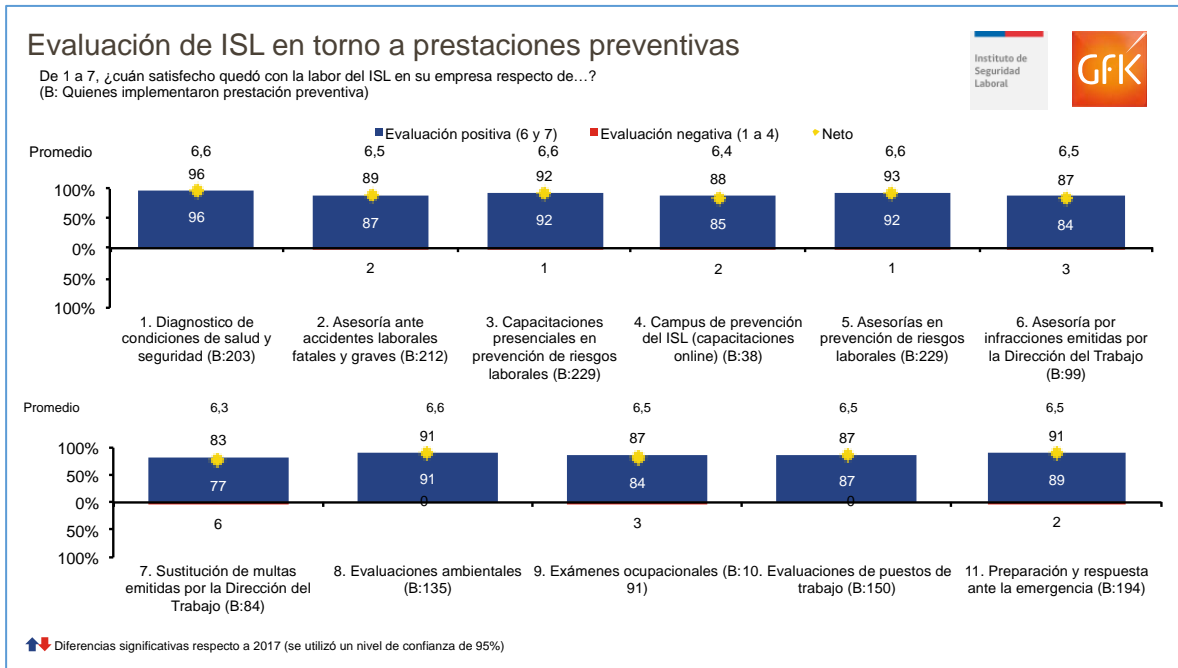
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

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 87% de calificaciones positivas. Aquellas que se expusieron como mejor evaluadas son “Diagnóstico por Condiciones de Salud” (96%), “Asesoría en prevención de riesgos laborales” (93%), “Capacitaciones presenciales en prevención de riesgos” (92%) y “Evaluaciones Ambientales” y “Preparación y respuesta ante la emergencia” ambas con 91%.

La con menor porcentaje de satisfacción fue “Sustitución de Multas emitidas por la Dirección del Trabajo” con un 83% de evaluaciones positivas.



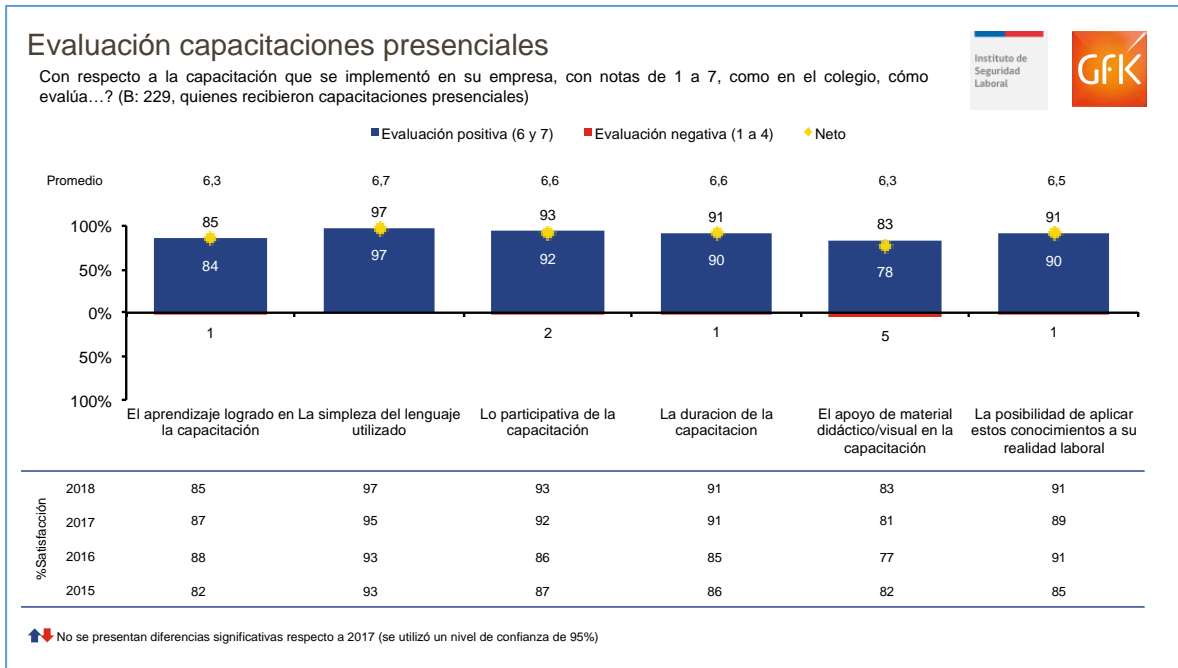
Gráfico 61: Evaluación del ISL en torno a prestaciones preventivas



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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” (97% de satisfacción), seguido de “lo participativa de la capacitación” (93%), “la duración de la capacitación” y “la posibilidad de estos conocimientos a su realidad laboral” (ambas con un 91%). El aspecto con menor evaluación fue “el apoyo de material didáctico/ audiovisual en la capacitación” (83%).

Gráfico 62: Evaluación del ISL en torno a prestaciones preventivas



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

El 23% de los encuestados indicó que accedió a la prestación preventiva ya que le informó un colega, conocido o amigo, un 17% porque el Instituto de Seguridad Laboral se presentó en su empresa y realizó una asesoría in situ, un 14% manifestó que la institución se contactó con ellos para agendar una visita.

Un 10% señala que accedió a este tipo de prestaciones, ya que un trabajador tuvo un accidente y supo del Instituto, y un 9% porque le informó la Dirección del Trabajo o SEREMI, principalmente.

En caso de que la prestación fuera solicitada (55% de la muestra), se demoraron en promedio 9 días en llevar a cabo la capacitación o asesoría (17 días en 2017). 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 entre 8 a 14 días fue bastante homogénea y alta. A medida que pasan mayor cantidad de días, la satisfacción comienza a descender.

Las etapas de la prestación preventiva mantienen evaluaciones positivas, teniendo todas sobre un 83% de evaluaciones 6 o 7. Aquellas que se presentaron como las mejores calificadas fueron la primera visita del prevencionista 96% y las capacitaciones, 95% de notas 6 y 7. La que obtiene la menor calificación es la facilidad del trámite para solicitar la prestación (83%).

En cuanto al personal, también mantienen altas evaluaciones, que varían entre el 98% y el 100%. Las mejores evaluadas fueron lo respetuoso del trato que le brindaron (100%), la amabilidad y cortesía (99%) y la presentación personal (99%).

Respecto a la información, también se aprecian altos niveles de satisfacción. Lo mejor evaluado es la calidad y la claridad de la información ambas con 97% de notas 6 y 7

(mejoran significativamente respecto de 2017). Lo que obtiene la evaluación más baja es la cantidad de información que recibió, con un 88% de satisfacción. Siendo de todos modos excelentes cifras.

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

Un 98% 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 (96% en 2017). Las principales razones esgrimidas dicen relación con los conocimientos e información adquirida (65%), al hecho que es un aporte/ayuda (37%), las personas están más capacitadas ahora (29%), hay más seguridad en la empresa (saben cómo cuidarse) (28%), ha ayudado a prevenir accidentes (24%), entre otras.

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

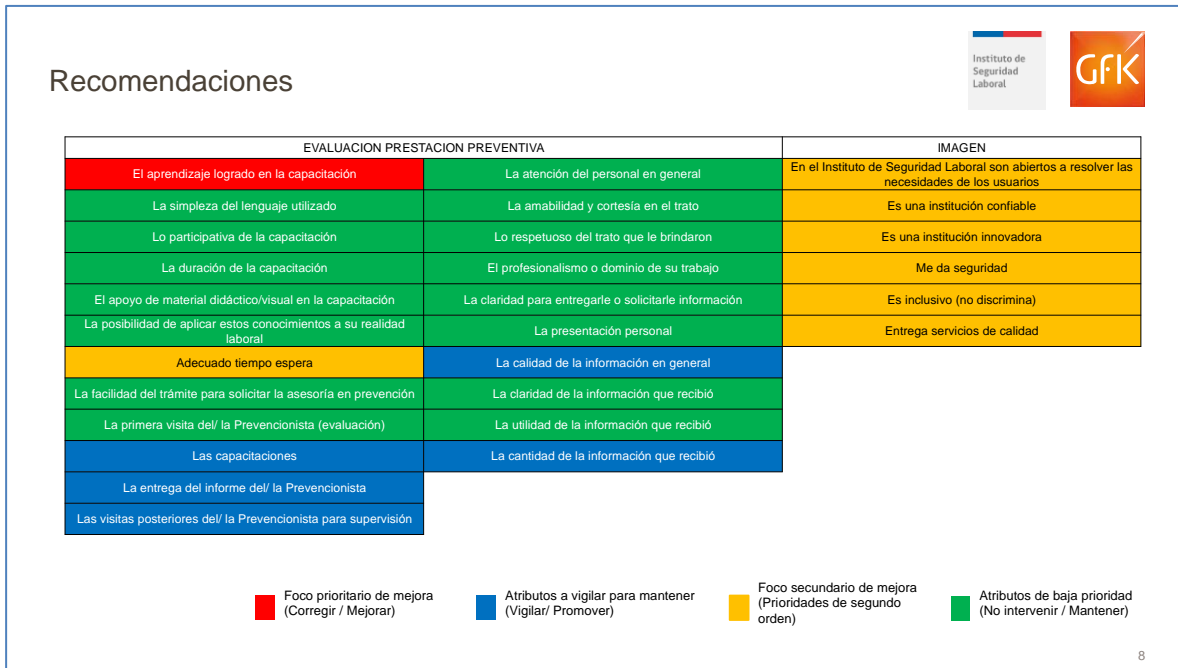
Sólo un 3% encuestados señalaron tener problemas con su capacitación o asesoría (5% en 2017).

#### - **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 “la simpleza del lenguaje utilizado”, “lo participativa de la capacitación”, “la duración de la capacitación”, “el apoyo de material didáctico”, “la posibilidad de aplicar estos conocimientos a su realidad laboral”, “la facilidad del trámite para solicitar asesoría en prevención”, “la primera visita del prevencionista”, “la atención del personal en gral.”, “la amabilidad y cortesía en el trato”, “lo respetuoso del trato que le brindaron”, “el profesionalismo o dominio de su trabajo”, “la claridad para entregarle o solicitarle información”, “la presentación personal”, “la claridad de la información que recibió” y “la utilidad de la información que recibió”. Estos atributos hay que mantenerlos para conservar altos los niveles de satisfacción.

Gráfico 63: Recomendaciones KDA



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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 atributos de la dimensión Prestación Preventiva, como “las capacitaciones”, “la entrega del informe del prevencionista”, “las visitas posteriores del/ la Previsionista para supervisión”, “la calidad de la información en general”, “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”, “es una institución innovadora”, “me da seguridad”, “es inclusivo (no discrimina)” y “entrega servicios de calidad”.

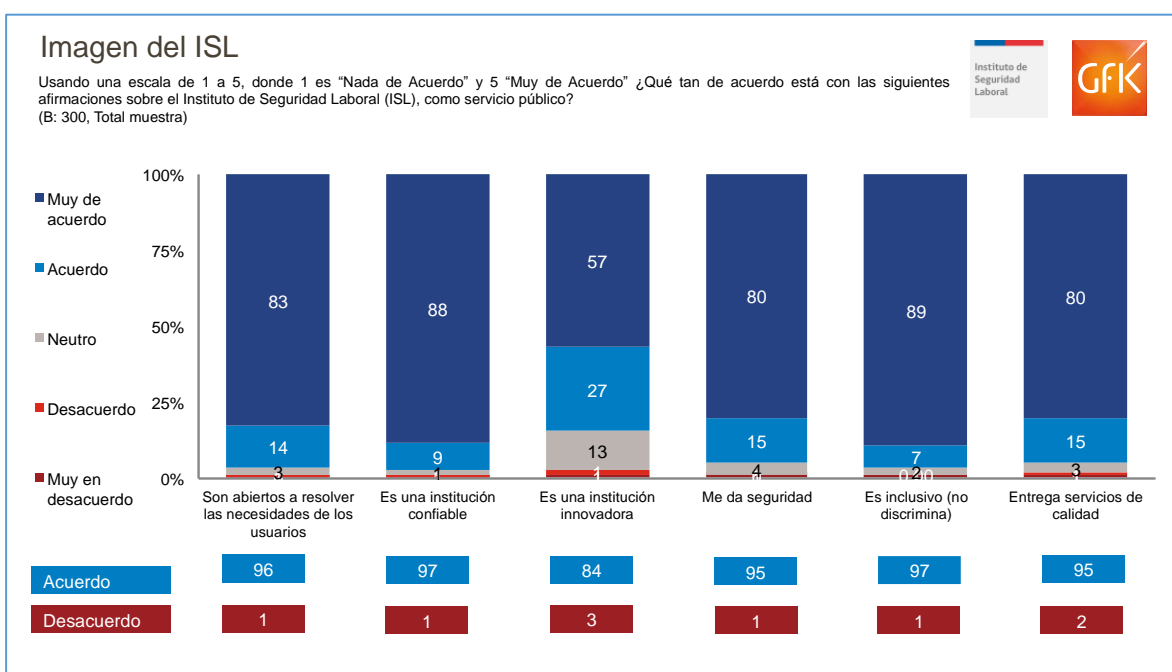
En el ámbito de las prestaciones mismas y como foco prioritario de mejora se encuentra “el aprendizaje logrado en la capacitación”.

- **Imagen del Instituto de Seguridad Laboral Prestaciones Preventivas**

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 84%. Destacan atributos como que es una institución confiable (97%), es inclusivo, no discrimina (97%) Y son abiertos a resolver necesidades (96%).

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 84%. Si bien el valor no es bajo, sí es interesante considerar que nuevamente se repite la misma situación en esta medición 2018. Siendo el mismo atributo más bajo que en las demás prestaciones.

Gráfico 64: Imagen ISL

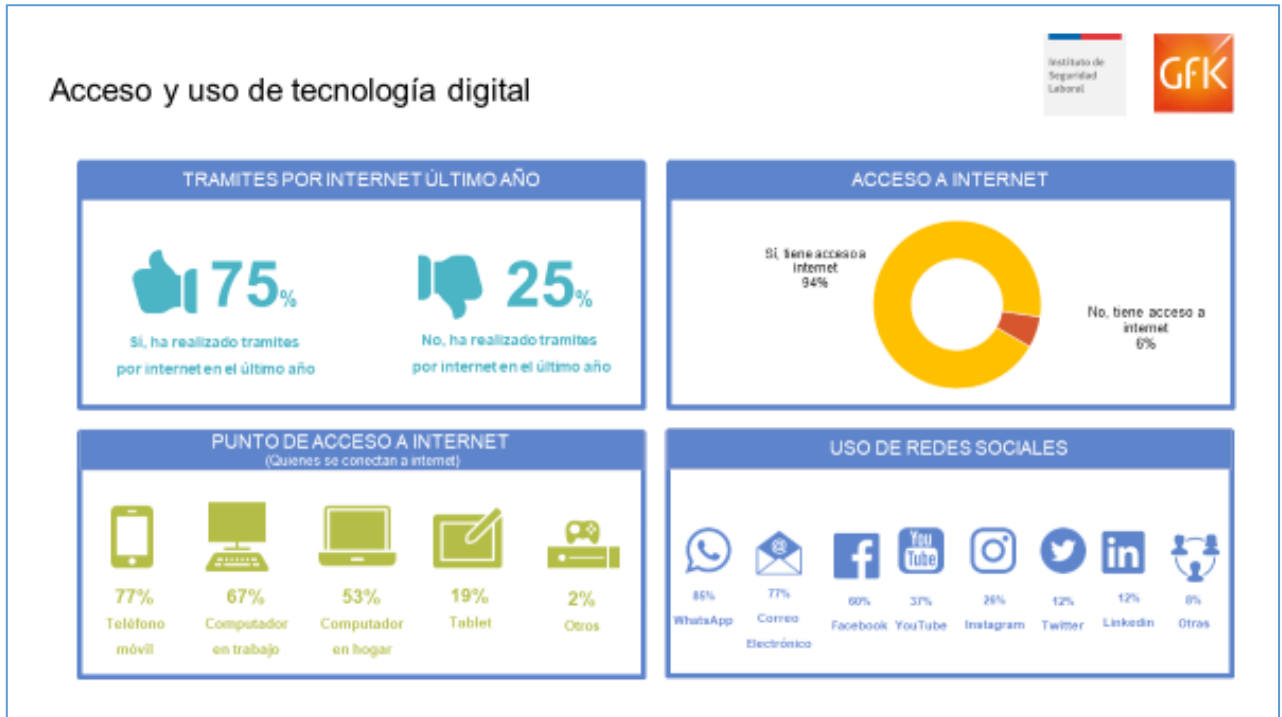


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

## - Caracterización Usuario Digital Prestaciones Preventivas

Un 94% de los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral que recibieron prestaciones preventivas tiene acceso a internet, principalmente desde teléfono (77%), computador en el trabajo (67%) y computador en el hogar (54%).

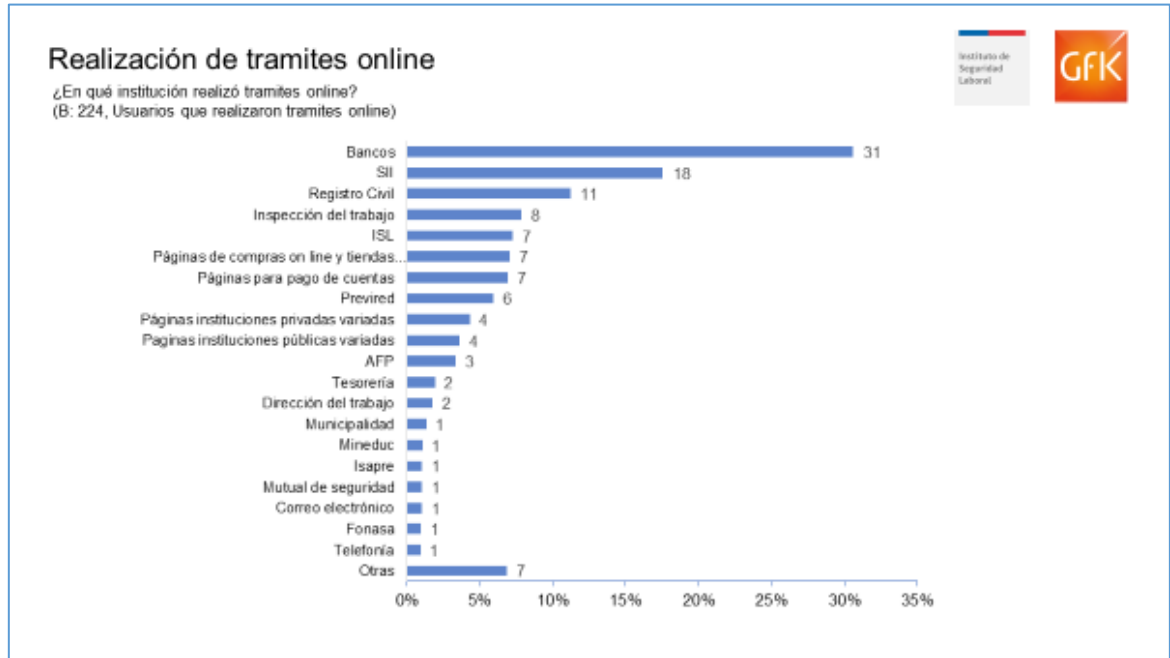
Gráfico 65: Acceso y uso de tecnología digital Prestaciones Preventivas



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

Se observa, que el 75% de ellos ha realizado trámites por Internet el último año, siendo la prestación con el porcentaje más alto de usuarios en comparación al resto de los servicios. Además, las principales instituciones en donde los realizaron son Bancos (31%), SII (18%), Registro Civil (11%) y Inspección del trabajo (8%) entre otros.

Gráfico 66: Realización de tramites online Prestaciones Preventivas



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

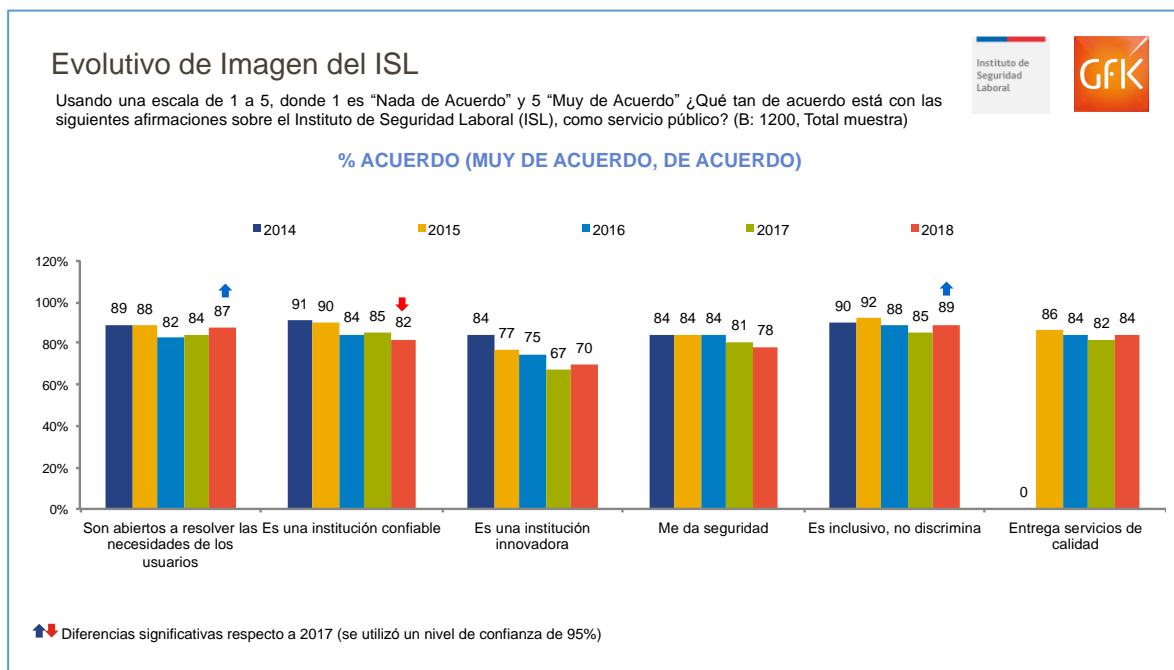
## 4. Conclusiones

Según los resultados cuantitativos de este estudio, el índice de satisfacción del Instituto de Seguridad Laboral fue de 68,4%, resultando más bajo que en 2017, donde este valor fue de 71,9%. Respecto a la lealtad de los consultados, el 75% (74% en 2017) 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 13% como terroristas (usuarios que presentan una baja satisfacción y lealtad), valor que desciende levemente respecto a la medición del año anterior (15%).

La evaluación de los atributos de imagen del Instituto de Seguridad Laboral es positiva, incluso hay una mejora en la percepción de “abiertos a resolver necesidades” y “es inclusivo”. Sin embargo, hay una baja en la evaluación en aspectos como “es una institución confiable” y “me da seguridad”. Cabe destacar que estos atributos mantienen buenos niveles de evaluación para lo que es la categoría.

Por otra parte, y de la mano con otras mediciones, aparece que la percepción negativa se relaciona con lo burocrático y lento de los trámites realizados, elemento común en la 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 con más baja evaluación. Sin embargo, en esta medición varios de los tiempos de tramitación mejoran respecto a mediciones anteriores.

Gráfico 67: Evolutivo de imagen ISL



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark



Según segmento es posible concluir lo siguiente:

#### 4.1 Plataforma de Atención

La plataforma de atención del Instituto de Seguridad Laboral logra un nivel de satisfacción de 70%, lo cual muestra un descenso respecto a 2017(76%), cabe señalar que los usuarios de las plataformas de atención son usuarios intensivos de estas. Por lo tanto, dado que hay muchos contactos con esas instancias, son capaces de distinguir si se realiza algún cambio en estas. Es el segmento de 26 a 40 años que sube su nivel de crítica en varios puntos y baja en el indicador de satisfacción de 85% a 67%. El mismo fenómeno ocurre al observar la cartera de usuarios, la cual en este mismo segmento pasa de un 84% de usuarios apóstoles y peregrinos en 2017 a un 66% en 2018.

La cartera de usuarios también desciende respecto de 2017, pasa de un 77% a un 65% de usuarios apóstoles y peregrinos.

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

Las oficinas de atención se vuelven a constituir como el principal punto de contacto y principal experiencia satisfactoria para el usuario o usuaria que se contacta con el Instituto, generado un nivel de satisfacción general de 76% versus 83% de año 2017. Cabe destacar que los atributos que mejor desempeño tienen son los relacionados con el personal de atención de las oficinas.

En un segundo lugar está la atención telefónica con un 48% de satisfacción. Al observar esta satisfacción en específico, se aprecia un descenso sostenido en ella desde la medición 2014.

Es importante, plantear una revisión respecto esa situación, dado que esta plataforma es central para la realización de consultas y solicitud de información. Resulta entonces 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 respuestas e información.

En esta medición se podría hipotetizar 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 un promedio de 3,3 intentos (3,6 en 2017). Intentos que al parecer son muchos para los usuarios. Además, el tiempo de espera para ser atendido es, en promedio 7,6 minutos. Esto a la vez se refuerza en la insatisfacción que tiene el atributo “esperar hasta que respondan la llamada” (39% de insatisfacción). En conjunto, estos indicadores denotan que los usuarios demandan más inmediatez en sus requerimientos. Lo que va de la mano con elementos propios de estos tiempos, donde los sujetos requieren respuestas rápidas y concisas.

La plataforma de atención web también se posiciona como una plataforma de búsqueda de información, en tanto que, en esta medición, un 57% de los usuarios y usuarias recurre a ella principalmente para buscar información y solicitar certificados. 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, ahora es el segundo punto de contacto con el Instituto de Seguridad Laboral, por sobre la atención telefónica. En cuanto a su satisfacción se aprecia que se mantiene respecto de 2017 con un 67%, superando a la atención telefónica.

## 4.2 Prestaciones Médicas

Nuevamente se aprecia que en las prestaciones médicas que 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 hay leves diferencias, pero que denotan que la recordación de los elementos centrales a los que tuvo que exponerse la persona una vez ocurrido su accidente sí implica una mejora del valor percibido (pasa de 57% a 60%).

Cabe destacar, que hay un descenso en la satisfacción en este año, respecto al año 2017 (pasa de 64% a 60%). Este descenso se debe principalmente a la baja evaluación que la RM tiene en los indicadores de esta prestación.

En la presente medición, se contó con una cuota de obreros. En el caso de la satisfacción un 60% de los obreros, evalúa positivamente al Instituto de Seguridad laboral, descendiendo los valores con respecto al año 2017 (64% 2017). Para el segmento empleados, también disminuye la satisfacción, pasando de un 64% en 2017 a un 60% en 2018. Al igual que en la medición 2017, se mantiene la tendencia que el segmento obrero tiende a evaluar más bajo los indicadores que el segmento empleados. Sin embargo, no se aprecian brechas significativas entre ambos segmentos como en años anteriores.

En el caso de la lealtad hay mejoras en términos globales, pasa de un 59% a un 68% de lealtad. La cartera de clientes presenta una leve mejora respecto al año pasado.

## 4.3 Prestaciones Económicas

Prestaciones económicas presenta, en esta medición, indicadores que descienden de un 66% el año 2017 a un 59% el año 2018

Se aprecia una variación entre satisfacción inicial (61%) y focalizada (59%), llegando a una diferencia de 2 puntos porcentuales entre una y otra. Esta leve baja podría estar dando indicios de que una vez que los entrevistados recordaron el proceso, algunos aspectos no fueron del todo satisfactorios para ellos.

En el caso de estas prestaciones, se aprecia que los motivos de insatisfacción están vinculados directamente a lo engorroso de los procesos y la lentitud de los mismos. La atención también se presenta como determinante de la insatisfacción (falta de información, poca claridad, mala atención).

En esta medición ya hay una claridad sobre que es el Instituto de Seguridad Laboral es quien paga el beneficio económico (67% de la muestra). Esto denota mayor información en los usuarios(as). Además, los plazos en esta medición también disminuyen. De este modo, al estar los usuarios(as) más informados de los plazos, no se generan expectativas falsas o sin fundamento.

#### **4.4 Prestaciones Preventivas**

Prestaciones preventivas es el producto estratégico que se posiciona como el mejor evaluado dentro de los grupos medidos en este estudio, con un 88% de satisfacción en la pregunta focalizada. Esta evaluación es incluso mejor que en la medición 2017.

Las distintas etapas ligadas a la prevención son evaluadas de manera positiva, incluso alcanzando la excelencia en varios indicadores. Esto significa que esta prestación mantiene su percepción de beneficio, que la ha destacado en todas las mediciones realizadas.

Incluso el tiempo de espera para la capacitación desciende en esta medición, lo cual genera satisfactorios indicadores.

## 5. 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"> <li>No hay focos prioritarios de mejora</li> </ul>
Plataforma de atención telefónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Esperar hasta que respondan la llamada</li> <li>La calidad de la respuesta que se entregó a su solicitud o requerimiento en general</li> </ul>
Plataforma de atención web	<ul style="list-style-type: none"> <li>No hay focos prioritarios de mejora</li> </ul>

Productos	Prioridades de Mejoramiento
Prestaciones Médicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Considera que se le trató igual que a todos los pacientes, independientemente de que estuviera afiliado/a al Instituto de Seguridad Laboral</li> <li>Le entregaron correctamente información sobre los beneficios a los que podía optar</li> <li>En el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios</li> <li>Es una institución confiable</li> </ul>
Prestaciones Económicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>La calidad de la información en general</li> <li>Es una institución confiable</li> </ul>
Prestaciones Preventivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>El aprendizaje logrado en la capacitación</li> </ul>

Estas variables seleccionadas deben ser consideradas como un marco guía dentro de las elecciones viables 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.

Esta advertencia se realiza en función del resultado general del estudio obtenido por el Instituto de Seguridad Laboral. En relación a la medición de 2018, un 68% de usuarios y usuarias se encuentran satisfechos, lo que es un resultado exitoso, pero es un valor que a lo largo del tiempo ha ido disminuyendo. Esto se puede ver también reflejado también en el aumento sostenido de los usuarios que se encuentran insatisfechos con el servicio, siendo en 2014 un 10% mientras que en la presente medición corresponden a un 18%. Es necesario tomar medidas con respecto a la constante disminución de satisfacción que presenta el Instituto.

También es necesario realizar una revisión en los atributos relacionados a la Imagen del Instituto de Seguridad Laboral. Aunque se presentan buenas evaluaciones, se puede percibir una concepción de institución poco innovadora, debido a lo burocrático de los trámites y la lentitud de éstos. Además, se debe considerar que el atributo vinculado a la seguridad y la confianza en la institución ha ido disminuyendo a lo largo de los años. Por

lo que recomendamos la realización de un estudio relacionado con la Imagen y posicionamiento del Instituto con el fin de que opere como fuente de información y formulación de hipótesis para trabajar en esta.

A nivel general también recomendamos que el Instituto realice un estudio de profundización o workshop con sus funcionarios, para conocer qué se entiende en la institución y también con los usuarios atributos como Claridad, Utilidad y Calidad de una respuesta, a qué se refieren estos conceptos y que consideran. Aunque no son atributos que se encuentren con valores preocupantes, es importante tenerlo en consideración ya que es posible percibir que se encuentran a la baja en gran parte de las prestaciones medidas.

En el caso de cada segmento es posible realizar una reflexión distinta:

Con respecto a la Plataforma de atención, los usuarios de éstas son intensivos y frecuentes, y también son multiplataformas, ya que en promedio cada usuario utiliza 2 canales de contacto unas 6 veces en el año. Debido a esto, los usuarios y usuarias tienen la facultad de separar la experiencia particular con la modalidad de atención y la experiencia con la institución a nivel general.

Ejemplo de lo anterior es la distancia que se observa entre la evaluación de la satisfacción de las oficinas de atención del Instituto (76%), plataforma telefónica (48%) y la plataforma de atención web (60%).

La fortaleza de las oficinas se encuentra en su personal, ya que es esta la dimensión que más impacta en la satisfacción y donde se obtienen los valores más altos. Reiteramos, tal como en mediciones anteriores, que es recomendable informar a todos los involucrados con respecto al reconocimiento por parte de usuarios y usuarias respecto a su gestión.

De igual forma, siempre es importante mantener el control y revisión de los protocolos de información sobre el tiempo de desarrollo de los trámites junto con darlo a conocer a los usuarios con el fin de que se encuentren en conocimiento del tiempo de espera que tendrán en su visita.

En términos de infraestructura, presenta deficiencias. Es en estos términos donde aparece la interrogante de hasta qué punto es posible intervenir los espacios en los que se encuentran instaladas las oficinas de atención de Instituto de Seguridad Laboral. De igual forma hay algunos ámbitos en los que sería posible realizar algún cambio, como optimizar la zona de auto atención y hacer mejoras en el dispensador de números presente en la sucursal.

En el caso de atributos correspondientes a infraestructura, más específicamente a “la comodidad para personas que concurren con niños pequeños” y “la comodidad del lugar donde atendieron su requerimiento”, presentan una disminución significativa con respecto a 2017. Esto puede deberse a que son temas emergentes donde la ciudadanía cada vez se encuentra prestando más atención. Recomendamos revisar el diseño de las zonas de espera, considerando el tipo de mobiliario apto para menores de edad. Además, existen estrategias sencillas de implementar que transmiten la señal de una institución preocupada por la presencia de niños y niñas, como por ejemplo contar con revistas infantiles o para colorear, lápices de colores, juguetes, etc. Otra posibilidad complementaria es la ambientación de una zona (un sector, una esquina, por ejemplo) con mobiliario, cuadros y/o papel mural apropiado.

La plataforma de atención telefónica presenta el porcentaje de satisfacción más bajo, en comparación a todas las plataformas de atención. Esto puede deberse en gran parte a la espera hasta que le respondan la llamada, ya que los usuarios declaran un promedio de

7 minutos para ser atendidos y en promedio 3 intentos para que les respondan. Son tiempos de espera demasiados altos para un canal telefónico.

En relación a lo anterior, recomendamos controlar la permanente presencia de personal disponible para responder el teléfono ya que, al ofrecer el servicio de atención telefónico, éste debe asegurar su cobertura permanente. Es decir, se debe asegurar que exista personal disponible para la atención. El hecho que en la atención telefónica no contesten el teléfono o tenga mucha demora, puede que traiga como consecuencia la inseguridad que se presenta en este canal con la Institución.

De igual manera los usuarios dan a entender que este canal les entrega poca información y es poco resolutive, por lo que sería buena la generación de un protocolo integrado de entrega de información, donde se den a conocer los pasos a seguir para los tramites más frecuentes en el Instituto junto los tiempos que demoraran éstos.

Respecto de la Plataforma de Internet, se mantiene la satisfacción en el tiempo. Es necesario aclarar que hay un 20% de los usuarios que no logran su objetivo al momento de utilizar esta plataforma, donde la mayoría declara que fue necesario contactarse con otro canal de atención debido a esto, o no encontró la información que necesitaba en este caso. También considerando el perfil de los usuarios que utilizan la página web del Instituto, sería bueno trabajar en un diseño inclusivo. Por ejemplo, es posible incluir las alternativas de aumentar el tamaño de letra, o de escuchar el texto. A modo de ejemplo, recomendamos estudiar la página web de ChileAtiende (<https://www.chileatiende.gob.cl>) que incluye estas herramientas.

En las Prestaciones médicas, baja de 64% a 60% pero esta baja no es estadísticamente significativa. Es necesario tomar medidas con respecto a las evaluaciones negativas ya que 1 de cada 4 usuarios evalúa de manera negativa al Instituto. Cabe señalar que la satisfacción con los prestadores médicos aumentó significativamente con respecto a 2017 (60% a 69% en 2018), lo que nos da a entender que los usuarios pueden diferenciar en qué momento se encuentran atendidos por su prestador y en cuales es el Instituto. Debido a esto es importante cuestionarse ¿Cuál es el rol del Instituto de Seguridad Laboral en este contexto?, ¿Se encuentra definido el rol del Instituto durante la atención medica?, ¿Cuál es el rol del Instituto que los usuarios esperan encontrar?, ¿Cómo entrega la información el Instituto en este contexto?

En base a estas preguntas, reiteramos la recomendación realizada el año 2015 donde el rol del Instituto de Seguridad Laboral debe corresponder al acompañamiento desde la información. El principal reclamo, la principal ausencia para los usuarios y usuarias es un punto (institución o persona) confiable que los hubiese guiado por el proceso. Se inicia desde el desconocimiento absoluto en el caso de las prestaciones médicas y se carece de orientación.

Por su parte, en las Prestaciones Económicas, baja de 66% a 59% pero esta baja no es estadísticamente significativa. De igual manera reiteramos la recomendación de la entrega de una información más clara con respecto a los tiempos de espera y el cálculo del monto a recibir, ya que únicamente un 24% de los usuarios declara que le informaron cómo se calcularía el monto que recibiría. Recomendamos la creación de trípticos informativos, que describa paso a paso lo que trae consigo la tramitación, cuáles son los tiempos establecidos para estos procesos y algunas aclaraciones de qué considera el cálculo del monto que reciben los beneficiarios.

Finalmente, en el caso de Prevenciones Preventivas, hay un aumento en la satisfacción pasando de 86% en 2017 a 88% en 2018, pero este aumento no es significativo. satisfacción (87%) estos valores implican un nivel muy difícil de superar, ya que es un

rango muy alto en el que se ha situado el indicador en las cuatro mediciones existentes a la fecha. Por tanto, los planes no deben ser de mejora, sino de mantención. Dentro de los aspectos para fortalecer, se podría considerar una revisión del material didáctico o visual entregado en la capacitación con el fin que de este complemento de forma más asertiva las capacitaciones.

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.

## **6. Anexo 1: Primer Informe de Avance**

### **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: 1778-43-LE18**

**DESARROLLADO POR GFK ADIMARK**

**Santiago, 30 de octubre de 2018**



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, 30 de octubre de 2018. 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 1778-43-LE18

#### 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](mailto:alejandra.ojeda@gfk.com)

Te.: 24792034 - 247920007

[www.gfk.com](http://www.gfk.com)

[www.adimark.cl](http://www.adimark.cl)

## INDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	107
2.	ACTA DE REUNIÓN DE CONSTITUCIÓN DE EQUIPO CONTRAPARTE .....	108
3.	REVISIÓN DEL CRONOGRAMA .....	109
4.	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA METODOLOGÍA.....	111
5.	INFORME DE PRETEST.....	121
6.	CUESTIONARIOS AJUSTADOS Y DIAGRAMADOS .....	123
7.	MODELO TEÓRICO DE CADA CUESTIONARIO .....	166
8.	MANUAL DEL ENCUESTADOR .....	167
9.	PLAN DE CAPACITACIÓN .....	176

## 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 30 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 3 de octubre de 2018 en las dependencias del Instituto de Seguridad Laboral. En esta oportunidad participaron las siguientes personas:

Por parte de GfK Adimark participó Alejandra Ojeda y Valentina Silva mientras que por parte del Instituto de Seguridad Laboral asistió Félix Arredondo, Daniela Costa y Andrea Quintrilef. Se estableció contraparte directa del Instituto de Seguridad Laboral será Félix Arredondo ([farredonda@isl.gob.cl](mailto:farredonda@isl.gob.cl)).

Se presenta del cronograma propuesto donde se estableció como fecha de inicio de cronograma el día lunes 1 de octubre, el primer informe de avance: etapa de planeación del estudio y ajuste metodológico se entregará el día martes 30 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 lunes 26 de noviembre (1er día hábil de 9ena semana). Fecha de entrega de informe final es el día viernes 28 de diciembre (5to día hábil de 13ava semana). Todas estas fechas se consideran como fecha límite para cada informe.

Además, se acordó que el día viernes 5 de octubre, se realizaría la reunión de trabajo para revisar los cuestionarios y estableciendo como fecha de cierre de los instrumentos (cuestionarios) de cada segmento: Prestaciones médicas-obreros, prestaciones médicas-empleados, plataforma de atención, prestaciones económicas y prestaciones preventivas el día martes 9 de octubre.

Mientras que el día viernes 12 de octubre, el Instituto entregará la base de datos de contacto GfK Adimark para preparar la base de datos.

El pre-test del estudio se realizará el día 18 de octubre, de no realizarse cambios en el cuestionario se continuará con el terreno el estudio.

En el caso de realizarse cambios, el terreno tendrá como fecha de inicio el día 19 de octubre, y para el levantamiento de la información considera 4 semanas, cerrando el trabajo de campo el día miércoles 14 de noviembre.

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

Actividad	Fecha	Responsable
Entrega de BBDD	12 de Octubre	Instituto de Seguridad Laboral
Pretest	18 de Octubre	GfK
Capacitación	17 de Octubre	GfK
Cierre de trabajo de campo	14 de Noviembre	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 4 semanas de levantamiento de información, comenzando éste la primera semana de octubre. Considerando la fecha de inicio del estudio para el lunes 2 de octubre, 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						
			Octubre					Noviembre				Diciembre									
			1	8	15	22	29	5	12	19	26	3	10	17	24						
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
		Entrega Carta Gantt	X																		GfK
	Revisión y rediseño de cuestionario	Revisión de antecedentes teóricos y de investigación	X																		GfK
		Talleres de trabajo con informantes claves		X																	GfK - ISL
		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																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 campo	Planeación de trabajo de campo	Planeación del trabajo de campo	X	X																GfK	
		Entrega de base de datos para levantamiento		X																	ISL
		Diagramación de CATI		X																	GfK
		Carga de base de datos			X																GfK
		Capacitación de encuestadores			X																GfK
	Trabajo de campo	Levantamiento de información				X	X	X	X												GfK
		Diseño de pauta de supervisión				X															GfK
		Supervisión de encuestas				X	X	X	X												GfK
		Generación del libro de códigos						X													GfK
		Codificación de encuestas							X	X											GfK



## 4. DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA METODOLOGÍA

Al igual que en años anteriores, 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:

<b>Metodología</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Metodología cuantitativa, diseño muestral probabilístico consistente en muestreo estratificado apropiado, donde prestaciones médicas, preventivas y plataforma de atención son considerados un estrato por sí solos. Prestaciones económicas y asistenciales conforman un único estrato. Las prestaciones médicas se dividirán entre obreros y empleados.</li><li>• Encuesta telefónica aplicada por encuestador capacitado, con cuestionario semiestructurado de duración máxima de 15 minutos.</li></ul>
<b>Universo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beneficiarios(as) del Instituto de Seguridad Laboral, de 18 años y más, que recibieron los productos en el período de enero a octubre del 2018.</li></ul>
<b>Muestra</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1200 casos, lo que corresponde a margen de error máximo de resultados de <math>\pm 2,83\%</math> para resultados globales considerando nivel de confianza de 95%.</li></ul>
<b>Cuotas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuotas de 300 casos por estrato, cuyos resultados tendrán margen de error máximo de <math>\pm 5,66\%</math> considerando nivel de confianza de 95%.</li></ul>

## 4.2 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 2018.

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

Las bases de datos de cada uno de los productos estratégicos del Instituto de Seguridad Laboral fueron entregadas el día viernes 12 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			
<b>BBDD enviada por el Instituto de Seguridad Laboral</b>	18406	11586	3816	6285	4608	44701
<b>BBDD limpia por GfK Adimark</b>	9883	10981	3368	4895	4137	33264
<b>Diferencia</b>	8523	605	448	1390	471	11437

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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
I REGIÓN	9	6	3
II REGIÓN	11	6	5
III REGIÓN	665	281	384
IV REGIÓN	2603	1065	1538
V REGIÓN	1840	693	1147
VI REGIÓN	833	615	218
VII REGIÓN	2635	1473	1162
VIII REGIÓN	2616	1346	1270
IX REGIÓN	171	126	45
X REGIÓN	2097	1157	940
XI REGIÓN	286	153	133
XII REGIÓN	0	0	0
RM	2899	1837	1062
XIV REGIÓN	712	580	132
XV REGIÓN	1021	545	476
SIN DATO	8	0	8
<b>TOTAL</b>	<b>18406</b>	<b>9883</b>	<b>8523</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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
I REGIÓN	302	100	283	86	19	14
II REGIÓN	210	123	200	100	10	23
III REGIÓN	80	60	74	55	6	5
IV REGIÓN	173	125	161	106	12	19
V REGIÓN	747	232	703	200	44	32
VI REGIÓN	661	95	621	78	40	17
VII REGIÓN	621	239	616	219	5	20
VIII REGIÓN	1490	99	1420	86	70	13
IX REGIÓN	1022	295	918	255	104	40
X REGIÓN	637	246	613	222	24	24
XI REGIÓN	23	16	22	16	1	0
XII REGIÓN	200	60	196	53	4	7
RM	4837	2053	4595	1821	242	232
XIV REGIÓN	508	28	497	26	11	2
XV REGIÓN	65	45	62	45	3	0
SIN DATO	10	0	0	0	10	0
<b>TOTAL</b>	<b>11586</b>	<b>3816</b>	<b>10981</b>	<b>3368</b>	<b>605</b>	<b>448</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

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
I REGIÓN	98	74	24
II REGIÓN	153	119	34
III REGIÓN	33	20	13
IV REGIÓN	141	129	12
V REGIÓN	562	444	118
VI REGIÓN	398	289	109
VII REGIÓN	324	245	79
VIII REGIÓN	874	724	150
IX REGIÓN	391	257	134
X REGIÓN	275	215	60
XI REGIÓN	34	28	6
XII REGIÓN	113	86	27
RM	2525	1964	561
XIV REGIÓN	331	281	50
XV REGIÓN	33	20	13
SIN DATO	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6285</b>	<b>4895</b>	<b>1390</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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
I REGIÓN	134	130	4
II REGIÓN	150	135	15
III REGIÓN	125	121	4
IV REGIÓN	277	260	17
V REGIÓN	573	525	48
VI REGIÓN	199	179	20
VII REGIÓN	322	302	20
VIII REGIÓN	612	448	164
IX REGIÓN	284	269	15
X REGIÓN	264	249	15
XI REGIÓN	145	136	9
XII REGIÓN	157	144	13
RM	1054	951	103
XIV REGIÓN	184	164	20
XV REGIÓN	128	124	4
<b>TOTAL</b>	<b>4608</b>	<b>4137</b>	<b>471</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

### 4.3 Diseño muestral

El diseño muestral corresponde a muestreo probabilístico estratificado a proporcional. 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	5,59%	95%
Prestaciones Económicas		--	300	5,46%	95%
Prestaciones Médicas	Empleados	150	300	5,58%	95%
	Obreros	150			
Prestaciones Preventivas		--	300	5,43%	95%
<b>Total</b>			<b>1200</b>	<b>2,78%</b>	<b>95%</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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			
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%
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%
XIV Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
XV Región	18	18	9	9	18	72	11,55%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>300</b>		<b>300</b>	<b>1200</b>	<b>2,83%</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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%
<b>Total</b>		<b>Hombres</b>	<b>600</b>	<b>4,0%</b>	<b>95%</b>
		<b>Mujeres</b>	<b>600</b>	<b>4,0%</b>	<b>95%</b>
		<b>Total</b>	<b>1200</b>	<b>2,83%</b>	<b>95%</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

#### 4.4 Diseño muestral corregido<sup>1</sup>

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 2017.

Al mismo tiempo y, en función de la base de datos recibida, el estrato de Plataforma de atención mantendrá sus cuotas regionales. Mientras que, en el caso de Prestaciones Económicas, Prestaciones Médicas y Prestaciones Preventivas, se optó por trabajar con macrozonas debido a que había regiones con una base muy pequeña y no iba a ser posible cumplir con la cuota establecida.

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		
			Empleados	Obreros	
Zona Norte (XV, I II, II y IV)	90	90	45	45	360
Zona Centro (V, VI, VII)	58	58	29	29	232
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	112	112	56	56	448
RM	40	40	20	20	160
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>300</b>		<b>1200</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

<sup>1</sup> A día de la entrega del informe se espera la aprobación del diseño muestral corregido

Tabla 10: Muestra corregida Plataforma de Atención

Plataforma de Atención		
Zona Norte (XV, I, II, III 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
RM	XII Región	18
	RM	40
<b>Total</b>		<b>300</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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. Pero en el caso de prestaciones preventivas, al ser empresas no se considerará el sexo como parte de una cuota:

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		Total	300
<b>Total</b>		Hombres	450
		Mujeres	450
		Prestaciones 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 2018, elaborado por GfK Adimark

## 4.5 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).

## 4.6 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 de 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 2017.
- 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.

## 4.7 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

	No quiso seguir escuchando	Se Cortó el llamado	Falleció	Caída por filtro	Encuesta Completa	No quiere encuesta	No Contactable	Llamar nuevamente	Llamar nuevamente	Equívocado	Teléfono Ocupado	No Answer	Grabadora	Tono Fax/No func. Disc.	No existe número	Teléfono fuera Servicio
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 2018, 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 2017, en el único instrumento que ocurrió una variación más significativa fue en el caso de Plataformas de Atención, donde debido al largo del instrumento y se decidió por preguntar únicamente por uno de los canales de atención y no por los tres en el caso que había asistido previamente.

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 jueves 18 y viernes 19 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 las 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 20 casos y se distribuyó de la siguiente manera:

Tabla 13: Muestra planeada de pretest

Estrato		Género	RM	Otras Regiones	Total por género	Total por estrato
Plataformas de Atención		Hombres	1	1	2	4
		Mujeres	1	1	2	
Prestaciones Económicas		Hombres	1	1	2	4
		Mujeres	1	1	2	
Prestaciones Médicas	Empleados	Hombres	1	1	2	4
		Mujeres	1	1	2	
	Obreros	Hombres	1	1	2	4
		Mujeres	1	1	2	
Prestaciones Preventivas		Hombres	1	1	2	4
		Mujeres	1	1	2	
<b>Total</b>			10	10	20	20

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, 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, el cuestionario no tuvo problemas durante su aplicación debido al nuevo sorteo se aplicaron 2 encuestas sobre el canal presencial y 2 encuestas sobre el canal telefónico. El tiempo promedio de duración fue de 15 min por cuestionario.

### **5.2.2 Prestaciones médicas**

En esta medición se establecieron cuota para tener la percepción tanto de los usuarios obreros (4) y los empleados (4), lo que llevo a la realización de 8 encuestas en total, las cuales tuvieron un tiempo promedio de duración de 14 minutos.

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 económicas**

En el caso de este segmento se aplicaron 4 encuestas, el instrumento funciona sin problema al igual que en las mediciones pasadas. El tiempo de duración promedio del pre-test fue de 19 minutos.

### **5.2.4 Prestaciones preventivas**

Para este segmento se realizaron 4 casos, al igual de mediciones pasadas ocurrió el caso que quien contesta el teléfono, señala que no ubicar a contacto base, por lo cual se solicita hablar con RRHH o Prevencionista de Riesgo o el encargado de realizar las gestiones con el Instituto. El tiempo de duración promedio en este caso, correspondió a 17 minutos.

## 6. CUESTIONARIOS AJUSTADOS Y DIAGRAMADOS

### 1. Encuesta de Plataforma de Atención



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y  
USUARIAS ISL 2018  
PLATAFORMAS DE ATENCION  
258.111.00321– 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. El Instituto, es la entidad pública encargada de administrar el Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales ¿Puedo hablar con \_\_\_\_\_? Le informo que todas sus respuestas serán confidenciales y estarán protegidas por ley.  
ENCUESTADOR/A: SI LA PERSONA QUE DEBE RESPONDER LA ENCUESTA NO ES LA MISMA CON LA QUE HA ESTADO HABLANDO, REPETIR INTRODUCCIÓN.

**S1. En el último año, ¿usted...?** LEER CADA ALTERNATIVA. SI NO TUVO NINGUN TIPO DE CONTACTO, AGRADECER Y TERMINAR (SI SEÑALA HABER ESTADO EN CONTACTO CON MÁS DE UN CANAL, SORTEAR Y APLICAR ÚNICAMENTE A UN MÓDULO DE CANAL)

**S2. 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 N° DE CONTACTOS
		Sí	No	
A	Fue a la Sucursal u módulo de atención del Instituto de Seguridad Laboral	1	2	
B	Llamó al Número 6005869090 de atención telefónica de Instituto de Seguridad Laboral	1	2	
C	Visitó el sitio web de Instituto de Seguridad Laboral ( <a href="http://www.isl.gob.cl">www.isl.gob.cl</a> )	1	2	

**S3. ¿Cuál es su edad?** \_\_\_\_\_ (ANOTAR. SI ES MENOR DE 18 AÑOS, AGRADECER Y TERMINAR)

**S4. Sexo.** (ANOTAR SIN CONSULTAR)

1. Hombre

2. Mujer

**S5. Ese o esos contactos que usted tuvo con el Instituto de Seguridad Laboral en oficinas de atención, atención telefónica o página web, los mantuvo usted en calidad de** (LEER ALTERNATIVAS. MULTIPLE)

	Trabajador de empresa afiliada al Instituto de Seguridad Laboral
	Familiar de trabajador afiliado
	Empleador o representante de empresa afiliada
	Acompañando a alguien pero no necesariamente tienen vínculo con el trabajador o empresa
	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(a) 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 A1 RESPONDE DE 1 A 4: ¿Por qué usted califica así? (ESPONTANEA)**

\_\_\_\_\_

**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 (Sucursal o Modulo) DE ATENCIÓN INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL (ISL)

---

APLICAR MÓDULO SOLO SI 1.1=1 (VISITÓ LA SUCURSAL)

**B1. Pensando sólo en su experiencia en las oficinas (sucursales o módulos) del Instituto de Seguridad Laboral, de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho" y 7 es "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho(a) 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? (RM- ESCUCHAR Y CLASIFICAR)**

1. Más información e información más completa
2. Ser bien atendido
3. Solución efectiva a problemas
4. Que cumplieran lo ofrecido
5. Más rapidez en los pagos
6. Personal más capacitado
7. Rapidez en solución
8. Recibir ayuda, apoyo
9. Menos burocracia
10. Mayor preocupación por los accidentados
11. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**B3. ¿Dónde se encontraba la sucursal del Instituto de Seguridad Laboral que usted visitó...? LEER ALTERNATIVAS (RM)**

1	En instalaciones de ISL
2	En instalaciones o edificio del IPS o ChileAtiende
3	Dentro de Hospital del Trabajador ACHS en Santiago
4	Dentro de Hospital El Salvador
5	Dentro de Hospital Clínica del Profesor,
6	Dentro de Hospital de Valdivia
7	En instalaciones de otro organismo público
8	Otra ¿cuál? _____
98	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
2	Realizar/entregar una denuncia (DIAT) por Accidente del Trabajo
3	Realizar/entregar una denuncia (DIAT) por Accidente de Trayecto
4	Realizar/entregar una denuncia (DIEP) por Enfermedad Profesional.
5	Solicitud de certificados (afiliación, siniestralidad accidentabilidad, etc.) y/o copia de cartas
6	Solicitud de carta de Resultado de evaluación Tasa de Siniestralidad (Decreto Supremo 67)
7	Solicitud y recepción de pagos de Pensión ejemplo: invalidez, orfandad, viudez, etc.)

8	Solicitud de indemnización.
9	Solicitud de asignación familiar.
10	Revisión y/o pagos de licencias
11	Realizar trámites justo antes de acudir a un servicio de salud.
12	Reclamos
13	Asesoría en prevención de riesgos
Otros, ¿Cuál? _____	

**B5. ¿Aproximadamente cuánto tiempo debió esperar para ser atendido cuando fue a las oficinas (sucursales o módulos) 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/la que estuvo en contacto en su visita a las oficinas (sucursales o módulos) 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/a 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	
El profesionalismo o dominio del trabajo de las personas que lo/la atendieron	
Lo respetuoso del trato que le brindaron	
La claridad del personal al momento de entregarle la información	
La información que el personal le entregó sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento.	
La presentación personal de la/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 (las sucursales o espacios donde están módulos) del Instituto de Seguridad Laboral?**

	NOTA
El lugar de atención en general	
El espacio de la sucursal o espacio donde está módulo de atención	
Lo adecuado de los accesos para todo tipo de público (como personas mayores y discapacitados)	
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	



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

1. No solucionaron su problema
2. Bajaron el perfil a su problema
3. Respuestas inadecuadas
4. Rechazaron su enfermedad/ accidente
5. Lo trataron de ignorante
6. Me sentí menospreciado
7. No tiene los mismos beneficios
8. Tramitan demasiado
9. Derivan de un lugar a otro
10. Por ser extranjero
11. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

---

**MÓDULO IV: ATENCIÓN TELEFÓNICA N°600 5869090 DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL**

---

APLICAR MÓDULO SOLO S1.2=1 (LLAMÓ AL NÚMERO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA)

**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(a) quedó usted con el servicio en general que le entregó el Instituto cuando usted llamó al N°600? (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? (RM - ESCUCHAR Y CLASIFICAR)**

1. No se pudo contactar
2. Que le dieran información
3. Que le dieran respuestas
4. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**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)	11	Pago Licencias Médicas
2	Solicitud de certificados (afiliación, siniestralidad, accidentabilidad)	12	Por Asignación Familiar
3	Exámenes ocupacionales, capacitaciones, asesorías	13	Prorrogas de Orfandad y Viudez
4	Dónde presentar licencia médica por accidentes laborales	14	Fechas de Pagos de Prorrogas
5	Por deuda por diferencia de tasa, ¿qué hacer?	15	Fecha de Pago retroactivo de asignación familiar y prorrogas
6	Afiliación como trabajador independiente dueño o socio de empresa	16	Fecha de pago de reembolsos
7	Cómo adherir a ISL	17	Orientación Afiliación Trabajadores Independientes
8	Cómo obtener certificado afiliación	18	Problemas con Previred
9	¿Qué tasa debo cotizar por accidentes?	19	Solicitud Talón de Pago
10	Pago Pensión y/o Indemnización	20	Otros, ¿Cuál? _____







**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?**

1. Disponibilidad de Certificados actualizados
2. Información más completa
3. No pudo acceder con su clave
4. Información actualizada
5. No existan caídas de sistema
6. Claridad en la información
7. Más amigable para navegar
8. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**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
11	Otros ¿Cuál? _____

**D4 ¿Usted encontró una respuesta a su requerimiento o consulta en el contenido del sitio web [www.isl.gob.cl](http://www.isl.gob.cl)?**

1. Sí...PASAR A D6
2. No

**D5 ¿Por qué no? (ESPONTÁNEA)**

1. Debió recurrir a otro canal de atención
2. No había información
3. No pudo descargar los archivos / certificados
4. Información poco actualizada
5. Información poco clara
6. Necesitaba asesoría
7. Problemas con la clave de acceso
8. La información no está como se requiere
9. Opción no estaba operativa/ no está la opción
10. Debe esperar una respuesta
11. Página no funcionaba
12. Otra ¿Cuál? \_\_\_\_\_



1	En el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5	98	99
2	Es una institución confiable	1	2	3	4	5	98	99
3	Es una institución innovadora	1	2	3	4	5	98	99
4	Me da seguridad	1	2	3	4	5	98	99
5	Es inclusivo (no discrimina)	1	2	3	4	5	98	99
6	Entrega servicios de calidad	1	2	3	4	5	98	99

**E2 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**

		MD	D	N	A	MA	NS	NR
1	(SI S1=1) El Instituto de Seguridad Laboral está preocupado de mejorar su atención en sucursales o módulos	1	2	3	4	5	98	99
2	(SI S1=2) El Instituto de Seguridad Laboral está preocupado de mejorar su atención telefónica	1	2	3	4	5	98	99
3	(SI S1=3) El Instituto de Seguridad Laboral está preocupado de mejorar su sitio web	1	2	3	4	5	98	99

## MÓDULO VII: SATISFACCIÓN FINAL

**F1 (SOLO S1=1 o 2) En una escala de 1 a 7 donde 1 es "Muy Desacuerdo" y 7 es "Muy de Acuerdo" ¿Que tan de acuerdo está con la afirmación? "Todo el personal del ISL usó el mismo protocolo de atención (lo saludó, se identificó con su nombre, le solicitó su RUT, le informaron respecto a su solicitud, se despidió)**

Muy desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	Muy de acuerdo
----------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

**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(a) quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?**

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

## MÓDULO VIII: DESCRIPCIÓN DEL RESPONDIENTE

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

**G1 ¿Usted es... LEER ALTERNATIVAS? RESPUESTA UNICA**

1	Trabajador de un servicio público
2	Trabajador de una empresa privada
3	Familiar de trabajador(a) adherido al Instituto
4	Empleador (dueño o representante) de empresa privada
5	Trabajadora de casa particular (asesora del hogar, jardinero, etc)



**G9 ¿Ha realizado algún trámite por internet en el último año?**

1. Sí

2. No (PASAR A G11)

**G10 ¿En qué institución?**

--

**G11 ¿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

**G12 ¿Cuál es su nivel de educación?****G13 (SI G11>1) ¿Y el del jefe de su hogar?**

	G12 ENCUESTADO	G13 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

**G14 ¿En qué consiste su actividad principal?****G15 (SI G11>1) ¿En qué consiste la actividad principal del Jefe de su Hogar?**

	G14 ENCUESTADO	G15 JH
No trabaja	1	1
Trabajos menores ocasionales e informales	2	2
Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato.	3	3
Obrero calificado, capataz, microempresario (kiosco, taxi, comercio menor, ambulante)	4	4
Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de sección. Técnico especializado. Profesional independiente de carreras técnicas (contador, analista de sistemas, diseñador, músico). Profesor. Tropa o suboficial de las Fuerzas Armadas.	5	5
Ejecutivo medio (gerente, sub-gerente), gerente general de empresa media o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico,	6	6

arquitecto, ingeniero, agrónomo). Oficial de Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones. Jefe de división de servicio público.		
Alto ejecutivo o director de empresa grande. Empresarios propietarios de empresas medianas y grandes. Profesionales independientes de gran prestigio. Rangos superiores de las Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones.	7	7
No sabe	8	8
No responde	9	9

**G16** (SI G14= 1) **¿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

**G17** (SI G14 >1 y < 8) **¿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

**MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN**



## 2. Encuesta de Prestaciones Médicas



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS ISL 2018  
PRESTACIONES MÉDICAS  
258.111.00321 - Etapa 2

FOLIO:

### INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO

Nombre	
Dirección	
Comuna	
Ciudad	

## MÓDULO I: PRESENTACIÓN Y FILTRO

**LEER:** Buenos días/tardes. Mi nombre es \_\_\_\_\_ y trabajo para la empresa GfK Adimark. A solicitud del Instituto de Seguridad Laboral, estamos realizando una encuesta sobre las prestaciones médicas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral. El Instituto, es la entidad pública encargada de administrar el Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales ¿Puedo hablar con \_\_\_\_\_? Le informo que todas sus respuestas serán confidenciales y estarán protegidas por ley. ENCUESTADOR/A: SI LA PERSONA QUE DEBE RESPONDER LA ENCUESTA NO ES LA MISMA CON LA QUE HA ESTADO

### S1. CUOTA DE BASE DE DATOS

1	Empleado
2	Obrero

### S2. ¿Recibió durante este año atención médica por algún accidente laboral, enfermedad profesional o un accidente de trayecto (camino a su trabajo u hogar)?

1	SI	CONTINUAR
2	NO	AGRADECER Y TERMINAR
98	NO SABE	AGRADECER Y TERMINAR

### S3. Durante su atención ¿tuvo contacto con el Instituto de Seguridad Laboral (módulo ISL, oficinas, llamadas telefónicas)?

1	SI	CONTINUAR
2	NO	AGRADECER Y TERMINAR
98	NO SABE	AGRADECER Y TERMINAR

### S4. ¿Cuál es su edad? \_\_\_\_\_ (ANOTAR. SI ES MENOR DE 18 AÑOS, AGRADecer Y TERMINAR)

### S5. Sexo. (ANOTAR SIN CONSULTAR)

1. Hombre

2. Mujer

**S6. ¿Qué tipo de problema tuvo?**

1	Accidente en el trabajo
2	Accidente en el trayecto
3	Enfermedad profesional
88	No sabe
99	No responde

**S7. ¿Usted fue atendido por Urgencia?**

1. Sí

2. No

**S8. Respecto de su atención médica, ¿qué tipo de atención tuvo? (LEER ALTERNATIVAS)**

1	Ambulatoria
2	Hospitalaria
3	Atención Domiciliaria / Crónica

**S9. Respecto a esta atención, ¿dónde se atendió Usted? (ESPONTANEA Y MÚLTIPLE)**

1	ACHS
2	ACHS de Bustamante
3	Hospital del trabajador
4	Hospital del Profesor (Maipú)
5	Hospital de Talca
6	Hospital San Jose
7	Hospital de Osorno
8	Hospital de Chillan
9	Hospital de Temuco
10	Hospital de Puerto Montt
11	Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar, Región de Valparaíso)
12	Hospital Carlos Van Buren
13	Clínica Reñaca (Viña del Mar, Región de Valparaíso)
14	Hospital de Puerto Natales
15	Hospital de Magallanes
16	Hospital de Chimbarongo
17	Hospital de Antofagasta
18	Hospital de Linares
19	Hospital de Coyhaique
20	Hospital de Valdivia
21	Clínica Alemana
22	Hospital de Iquique
23	Hospital de Vallenar
24	Hospital de Ovalle
25	Otro, ¿cuál? _____

98	No sabe, no recuerda
----	----------------------

**S10. ¿Tuvo que asistir a algún tratamiento?**

1	Sí
2	No...PASAR A S12

**S11. ¿Qué tipo de tratamiento fue el realizado?**

1	Kinesiológico/rehabilitación
2	Curaciones
3	Tratamiento Psicológico y/o Psiquiátrico
4	Terapia ocupacional
5	Oftalmología
6	Tratamiento dental
7	Exámenes
8	Medicamentos
9	Vacunas, inyecciones
Otros, ¿cuál? _____	
88	No sabe
99	No responde

**S12. ¿Usted recibió alguno de los siguientes beneficios que le nombraré a continuación...? LEER ALTERNATIVAS**

		Sí	No
1	Entrega de medicamentos	1	2
2	Prótesis, aparatos ortopédicos y ayudas técnicas (sillas de ruedas, camas clínicas, etc.)	1	2
3	Traslado	1	2
4	Cuidadoras	1	2

---

## MÓDULO II: SATISFACCIÓN Y LEALTAD

---

**A1. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho/a quedó usted con el proceso vivido (trámites, atención médica, tratamientos posteriores)?**

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

**A2. APLICAR SOLO SI A1 EVALUA CON NOTA 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 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 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 BBDD) durante este año. De 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho/a 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 S10=1) Realización del tratamiento	
I	(SÓLO SI S8=2) Hospitalización	
J	Proceso de término de atención (alta médica)	
K	Proceso de transporte entregado (si corresponde)	

(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"**

		MD	D	NA - ND	DA	MA	NA	NS	NR
A	El lugar donde se atendió contaba con todos los equipos para tratar el accidente laboral o enfermedad profesional	1	2	3	4	5	97	98	99
B	El lugar en el que tuvo que hacer el tratamiento le quedaba cerca	1	2	3	4	5	97	98	99
F	El personal administrativo le indicó claramente cuánto duraría cada etapa de la atención	1	2	3	4	5	97	98	99
C	Le atendieron en un tiempo razonable	1	2	3	4	5	97	98	99
D	Le 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
G	Durante su atención de salud, el personal estuvo siempre dispuesto a ayudarlo	1	2	3	4	5	97	98	99
H	Siempre que le dieron horas, las fechas y horarios se cumplieron	1	2	3	4	5	97	98	99
E	En general todo el personal médico solucionó el problema de salud por el cual llegó a atenderse	1	2	3	4	5	97	98	99
I	Considera que se le trató igual que a todos los pacientes, independientemente de que estuviera afiliado/a al Instituto de Seguridad Laboral	1	2	3	4	5	97	98	99
J	Le entregaron correctamente información sobre los beneficios a los que podía optar	1	2	3	4	5	97	98	99



## 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? Tenga en consideración que el Instituto de Seguridad Laboral es un servicio público**

		MD	D	N	A	MA	NS	NR
1	En el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5	98	99
2	Es una institución confiable	1	2	3	4	5	98	99
3	Es una institución innovadora	1	2	3	4	5	98	99
4	Me da seguridad	1	2	3	4	5	98	99
5	Es inclusivo (no discrimina)	1	2	3	4	5	98	99
6	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(a) quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?**

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

**D4 ¿Usted sabe o ha escuchado sobre la ley de accidentes del trabajo, es decir la ley que protege en caso de accidentes o enfermedades laborales?**

1. Si

2. No





**E8 ¿Usted utiliza alguna de las siguientes Redes Sociales? (LEER ALTERNATIVAS. RESPUESTA MULTIPLE)**

1. Facebook
2. Twitter
3. Instagram
4. Snapchat
5. WhatsApp
6. YouTube
7. Correo electrónico
8. LinkedIn
9. Otras redes sociales
10. Ninguna

**E9 ¿Ha realizado algún trámite por internet en el último año?**

1. Sí
2. No (PASAR A E11)

**E10 ¿En qué institución?**

**E11 ¿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

**E12 ¿Cuál es su nivel de educación?**

**E13 (SI 0>1) ¿Y el del jefe de su hogar?**

	E12 ENCUESTADO	E13 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

**E14 ¿En qué consiste su actividad principal?****E15 (SI E14>1) ¿En qué consiste la actividad principal del Jefe de su Hogar?**

	<b>E14 ENCUESTADO</b>	<b>E15 JH</b>
No trabaja	1	1
Trabajos menores ocasionales e informales	2	2
Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato.	3	3
Obrero calificado, capataz, microempresario (kiosco, taxi, comercio menor, ambulante)	4	4
Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de sección. Técnico especializado. Profesional independiente de carreras técnicas (contador, analista de sistemas, diseñador, músico). Profesor. Tropa o suboficial de las Fuerzas Armadas.	5	5
Ejecutivo medio (gerente, sub-gerente), gerente general de empresa media o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico, arquitecto, ingeniero, agrónomo). Oficial de Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones. Jefe de división de servicio público.	6	6
Alto ejecutivo o director de empresa grande. Empresarios propietarios de empresas medianas y grandes. Profesionales independientes de gran prestigio. Rangos superiores de las Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones.	7	7
No sabe	8	8
No responde	9	9

**E16 (SI ¡Error! No se encuentra el origen de la referencia. = 1) ¿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

**E17 (SI E14 >1 y < 8) ¿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

**MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN**



**S5. ¿Qué tipo de beneficio(s) percibe o percibió? (ESPONTANEA Y MULTIPLE)**

1	Indemnización por accidente de trabajo	6	Pensión de supervivencia (madre de hijos de afiliación no matrimonial) por accidente del trabajo o enfermedad profesional	11	Asignación familiar
2	Indemnización por enfermedad profesional	7	Dote matrimonial	12	Subsidio por incapacidad laboral NO LEER (También conocido como el pago de la licencia médica) (APLICAR S7)
3	Pensión de invalidez por accidente del trabajo	8	Pensión de orfandad	13	Otro, ¿cuál?
4	Pensión de invalidez por enfermedad profesional	9	Pensión escolar	98	No sabe
5	Pensión de viudez por accidente del trabajo o enfermedad profesional	10	Cuota mortuoria escolar	99	No responde

**S6. SÓLO SI S1=1, 2, 3, 4, 9 ¿Cuál es el grado de invalidez que le dictaminaron?**

1	15% a 37,5% (Indemnización)
2	40% a 65% (Pensión parcial)
3	70% o superior (pensión total)
4	Otro ¿Cuál _____?
98	NS / NR

**S7. SÓLO SI S1= 12 ¿Qué institución pago el subsidio?**

1. Instituto de Seguridad Laboral
2. COMPIN
3. No sabe, no lo recuerda
4. Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_

---

**MÓDULO II: SATISFACCIÓN Y LEALTAD**

---

LEER: **Ahora le voy a pedir que piense en su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral respecto de la prestación económica que usted recibió o está recibiendo.**

**A1. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho(a) 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 RESPONDE EN A1 1 A 4: Señalando la nota puesta en A1 ¿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 acudir al ISL” y 7 es “Con toda seguridad SI volvería a acudir al ISL”, 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 al ISL	1	2	3	4	5	6	7	Con toda seguridad SI volvería a acudir al ISL
--	---	---	---	---	---	---	---	--

- A5.** Y pensando en el beneficio económico recibido, ¿Usted diría que... (LEER ALTERNATIVAS)

1	El monto recibido fue más de lo que esperaba recibir
2	El monto recibido fue lo que esperaba recibir
3	El monto recibido fue menos de lo que esperaba recibir
4	Aún no recibo nada

- A6.** ¿Cuándo Ud. acudió al Instituto de Seguridad Laboral y presentó todos los antecedentes, se le informó cómo se calcularía el monto que recibiría?

1. SI

2. NO

---

### MÓDULO III: TRÁMITE

---

LEER: Ahora vamos a conversar sobre el trámite que tuvo que realizar para obtener la prestación económica que usted recibió / o está recibiendo (nombrar la prestación según base de datos).

- B1.** Considerando todo el proceso de tramitación, es decir, desde que solicitó el beneficio en el Instituto de Seguridad Laboral hasta que lo recibió. De 1 a 7 ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos...

		NOTA
A	La cantidad de trámites que tuvo que realizar	
B	La facilidad para realizar estos trámites	
C	El costo monetario de realizar estos trámites	

- B2.** ¿Aproximadamente cuánto tiempo debió esperar desde que se acercó por primera vez al Instituto de Seguridad Laboral hasta la primera fecha de pago?

Años: \_\_\_\_\_ Meses: \_\_\_\_\_ Días: \_\_\_\_\_

- B3.** ¿Aproximadamente cuánto tiempo debió esperar desde que llevo todos los antecedentes solicitados hasta la primera fecha de pago?

Años: \_\_\_\_\_ Meses: \_\_\_\_\_ Días: \_\_\_\_\_

- B4.** ¿A usted se le informó el tiempo de tramitación del beneficio hasta la obtención del pago?

1. Si

2. No

- B5.** Pensando en el tiempo que esperó en la tramitación y pago del beneficio, ¿usted diría que...? LEER ALTERNATIVAS (RU)

1	Fue menos de lo esperado
2	Fue lo esperado
3	Fue más de lo esperado
4	No recuerda

**B6.** SOLO QUIENES S1=1, 2, 3 Y/o 4. ¿Usted apeló a la resolución entregada por el COMPIN?

2. Sí

2. No...SALTAR A B9

**B7.** ¿Dónde realizó esta apelación? LEER ALTERNATIVAS (MÚLTIPLE)

1	Comisión Médica de Reclamos (COMERE)
2	Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)
3	Comisión Médica de Reclamos (COMERE)
Otra, ¿cuál?	

**B8.** Según el resultado de su apelación, su porcentaje de Invalidez desde el primer dictamen LEER ALTERNATIVAS (RU)

1	Subió (% de invalidez)
2	Se Mantuvo (% de invalidez)
3	Bajó (% de invalidez)
4	Reingresó a tratamiento por alta prematura
97	No aplica
98	No Sabe / No Responde

**B9.** ¿El Instituto de Seguridad Laboral apeló, en su caso, a la resolución de Incapacidad del COMPIN?

1.- Si

2.- No...SALTAR A B12.

**B10.** SÓLO SI ISL APELÓ A SU RESOLUCIÓN (B9=1) ¿Según la apelación del Instituto de Seguridad Laboral, su porcentaje de Invalidez...(LEER ALTERNATIVAS)

1	Subió (% de invalidez)
2	Se Mantuvo (% de invalidez)
3	Bajó (% de invalidez)
4	Reingresó a tratamiento por alta prematura
97	No aplica
98	No Sabe / No Responde

**B11.** SOLO B10=3 ¿Se le solicitó la devolución del dinero o rebajó su monto por haber dejado sin efecto el beneficio?.

1.- Si

2.- No

**B12.** Pensando exclusivamente en la información que le entregó el ISL en su proceso de tramitación. De 1 a 7, como en el colegio, ¿con qué nota calificaría los siguientes aspectos de la información?:

		NOTA
A	La calidad de la información en general	
B	La claridad de la información que recibió	
C	La utilidad de la información que recibió	

**B13.** ¿Usted tuvo algún problema con el trámite/los trámites de su beneficio realizado/s en el Instituto de Seguridad Laboral?

1. Sí

2. No...PASAR A C1

**B14. ¿Qué problema tuvo? (RM – ESCUCHAR Y CLASIFICAR)**

1. Mala información
2. Mucha burocracia
3. Proceso lento
4. No entregan información de los pasos a seguir
5. Mucha demora en el pago
6. Perdieron sus antecedentes
7. ISL no entregó los exámenes que solicita COMPIN
8. ISL Rechazó el diagnóstico del médico
9. Resolución mal emitida
10. Entregan información errónea
11. No realizaron el pago en una ocasión y nunca se resolvió
12. Error en el monto del pago de licencia
13. Errores del empleador
14. Tuvo que hacer él mismo los trámites
15. Mala atención
16. No le dieron pensión
17. Problemas con el COMPIN
18. Falta de personal
19. Otra ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**B15. ¿Recibió solución a su problema por parte del el Instituto de Seguridad Laboral?**

1	Sí
2	No
3	Aún no recibo respuesta

---

**MÓDULO IV: PAGO DEL BENEFICIO**

---

**C1 Respecto a su primer pago ¿El Instituto de Seguridad Laboral dio aviso que estaba listo?**

1	Sí
2	No...PASAR A C3
3	Aún no recibo 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? Tenga en consideración que el Instituto de Seguridad Laboral es un servicio público**

		MD	D	N	A	MA	NS	NR
1	En el Instituto de Seguridad Laboral son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5	98	99
2	Es una institución confiable	1	2	3	4	5	98	99
3	Es una institución innovadora	1	2	3	4	5	98	99
4	Me da seguridad	1	2	3	4	5	98	99
5	Es inclusivo (no discrimina)	1	2	3	4	5	98	99
6	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(a) quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?**

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

**D4 ¿Usted sabe o ha escuchado sobre la ley de accidentes del trabajo, es decir la ley que protege en caso de accidentes o enfermedades laborales?**

1. Si

2. No





**E7 Normalmente usted se conecta a Internet por...** (LEER ALTERNATIVAS. RESPUESTA MULTIPLE)

1. Computador en el hogar
2. Computador en el trabajo
3. Teléfono móvil
4. Tablet
5. Otros ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**E8 ¿Usted utiliza alguna de las siguientes Redes Sociales?** (LEER ALTERNATIVAS. RESPUESTA MULTIPLE)

1. Facebook
2. Twitter
3. Instagram
4. Snapchat
5. WhatsApp
6. YouTube
7. Correo electrónico
8. LinkedIn
9. Otras redes sociales
10. Ninguna

**E9 ¿Ha realizado algún trámite por internet en el último año?**

1. Sí 2. No (PASAR A E11)

**E10 ¿En qué institución?**

**E11 ¿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

- E12 ¿Cuál es su nivel de educación?**  
**E13 (SI E12>1) ¿Y el del jefe de su hogar?**

	E12 ENCUESTADO	E13 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

- E14 ¿En qué consiste su actividad principal?**  
**E15 (SI E12>1) ¿En qué consiste la actividad principal del Jefe de su Hogar?**

	E14 ENCUESTADO	E15 JH
No trabaja	1	1
Trabajos menores ocasionales e informales	2	2
Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato.	3	3
Obrero calificado, capataz, microempresario (kiosco, taxi, comercio menor, ambulante)	4	4
Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de sección. Técnico especializado. Profesional independiente de carreras técnicas (contador, analista de sistemas, diseñador, músico). Profesor. Tropa o suboficial de las Fuerzas Armadas.	5	5
Ejecutivo medio (gerente, sub-gerente), gerente general de empresa media o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico, arquitecto, ingeniero, agrónomo). Oficial de Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones. Jefe de división de servicio público.	6	6
Alto ejecutivo o director de empresa grande. Empresarios propietarios de empresas medianas y grandes. Profesionales independientes de gran prestigio. Rangos superiores de las Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones.	7	7
No sabe	8	8
No responde	9	9

- E16 (SI E14 = 1) ¿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

- E17 (SI E14 >1 y < 8) ¿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

**MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN**

## 4. Encuesta de Prestaciones Preventivas



EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS ISL 2018  
PRESTACIONES PREVENTIVAS  
258.111.00321 – Etapa 4

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 Adimark. A solicitud del Instituto de Seguridad Laboral, estamos realizando una encuesta. El Instituto de Seguridad Laboral, es la entidad pública encargada de administrar el Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

El Instituto de Seguridad Laboral nos ha informado que su empresa recibió una visita de un/a prevencionista de riesgos en el marco de una asesoría, capacitaciones entre otras, durante el último año.

¿Podría usted contestarnos una encuesta de satisfacción sobre el servicio del 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,

- A5. Del siguiente listado de asesorías en prevención que entrega el Instituto de Seguridad Laboral, ¿cuáles conoce usted?** (LEER ALTERNATIVAS)
- A6. (CONSULTAR POR ALTERNATIVAS MARCADAS EN A5) ¿Cuál de ellas se han implementado en su empresa?**
- A7. (CONSULTAR POR ALTERNATIVAS MARCADAS EN A6) De 1 a 7, ¿cuán satisfecho quedó con la labor del Instituto de Seguridad Laboral en su empresa respecto de...?**

	A5 CONOCE	A6 HAN IMPLEMENTAD O	A7 SATISFACCIÓN
Diagnóstico de condiciones de salud y seguridad	1	1	
Asesoría ante accidentes laborales fatales y graves	2	2	
Capacitaciones presenciales en prevención de riesgos laborales	3	3	
Campus de prevención del ISL (capacitaciones online)	4	4	
Asesorías en prevención de riesgos laborales	5	5	
Asesoría por infracciones emitidas por la Dirección del Trabajo	6	6	
Sustitución de multas emitidas por la Dirección del Trabajo	7	7	
Evaluaciones ambientales	8	8	
Exámenes ocupacionales	9	9	
Evaluaciones de puestos de trabajo	10	10	
Preparación y respuesta ante la emergencia	11	11	
Otra ¿Cuál?			
NO CONOCE NINGUNA/NO HA UTILIZADO NINGUNA			

- A8. SOLO QUIENES A6=3. 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 simpleza del lenguaje utilizado	
Lo participativa 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 la asesoría en prevención recibida, tales como capacitaciones en seguridad, visitas para evaluación de riesgo en su empresa, asesorías de un prevencionista de riesgo, entre otras que ISL ofrece y que su empresa ha solicitado y/o utilizado.

A1. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted con el Instituto de Seguridad Laboral en General?

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

A2. APLICAR SOLO SI EN A1 CONTESTA 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 en temas de prevención de riesgos?

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 asesoría en prevención, ¿Qué tan probable es que usted vuelva a recurrir al ISL si necesitara una asesoría en prevención?

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

**LEER:** Ahora vamos a revisar algunos aspectos sobre la asesoría en prevención 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 asesoría en prevención?** (ESPONTÁNEA, ESCUCHAR Y CLASIFICAR)

1	ISL se comunicó con el encuestado/a o con alguien de su empresa para agendar una visita
2	ISL se presentó en su empresa y realizó la asesoría In situ
3	Informó la Dirección del Trabajo o Seremi de Salud
4	Por una multa que cursó la Dirección del Trabajo o Seremi de Salud
5	Informó un/a colega, conocido, familiar o amigo
6	Televisión
7	Folleto informativo
8	Porque un trabajador(a) sufrió un accidente laboral o de trayecto y supo del ISL
9	Por una enfermedad profesional y supo del Instituto de Seguridad Laboral
¿cuál?	

**B2. ¿Cómo accedió su empresa a la asesoría en prevención?**

1	ISL envió un experto a supervisar y capacitar sin previa solicitud del empleador...PASAR A B5
2	El empleador solicitó una asesoría o capacitación (PASAR A B3)
Otro, ¿cuál?	

**B3. (SI B2=2) ¿Aproximadamente cuánto tiempo debió esperar desde que solicitó la asesoría 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 asesoría en prevención realizada por Instituto de Seguridad Laboral. Si alguna de estas etapas no fue parte del servicio que le entregó el Instituto de Seguridad a su empresa, por favor avíseme. De 1 a 7, como en el colegio, ¿con qué nota evalúa...**

	NOTA
SOLO B2=2. La facilidad del trámite para solicitar la asesoría en prevención	
La primera visita del/ la Prevencionista (evaluación)	
Las capacitaciones	
La entrega del informe del/ la Prevencionista	
Las visitas posteriores del/ la Prevencionista para supervisión	

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





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

**Sí han servido**

1	Conocimientos o información útil, importante
2	Ha sido una ayuda, un aporte
3	Ha ayudado a prevenir accidentes
4	Hay más seguridad en la empresa, saben cómo cuidarse
5	Valora las asesorías
6	La personas están más capacitadas ahora
7	Por las aclaraciones posteriores que han recibido
8	Tuvo un buen servicio, buena atención
9	Pudo implementarlo en su empresa, han aplicado lo recomendado, pudo solucionar fallas
10	Ayudó a ordenarse, organizarse
11	Se ajustan a lo que exige la ley
12	Hay más conciencia de los accidentes laborales
13	Por el material de apoyo, les enviaron señaléticas
Otro, ¿cuál?	

**No han servido**

1	No fue una ayuda
2	No era lo que esperaban
3	No se ajustó a las exigencias que tiene la empresa / institución
4	No recibieron respuestas a consultas posteriores
5	No cumplen con lo que prometen
6	La información era incompleta
7	Charla, capacitación no correspondía con lo que hace la empresa
8	Charla, capacitación no era de su área de negocios
Otro, ¿cuál?	



**C5 ¿En cuál organismo administrador de seguro o mutualidad?** (RESPUESTA MULTIPLE – LEER ALTERNATIVAS)

**C6** (CONSULTAR POR ALTERNATIVAS MARCADAS EN C5) **¿Con respecto a su experiencia anterior en \_\_\_\_\_ usted diría que la atención recibida actualmente en el Instituto de Seguridad Laboral es peor, igual o mejor que en...?**

	C5 ¿Cuál?	C6				
		Peor	Igual	Mejor	NS	NR
Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción	1	1	2	3	98	99
Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)	2	1	2	3	98	99
Instituto de Seguridad del Trabajo (IST)	3	1	2	3	98	99

## MÓDULO V: DESCRIPCIÓN DEL RESPONDIENTE

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

**D1 ¿En qué sector o rama se encuentra la actividad principal de su empresa?** (ESCUCHAR Y CLASIFICAR)

1	Agricultura, ganadería, caza y silvicultura
2	Pesca
3	Explotación de minas y canteras (minería)
4	Industrias manufactureras
5	Suministro de electricidad, gas y agua
6	Construcción
7	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos
8	Hoteles y restaurantes
9	Transporte, almacenamiento y comunicaciones
10	Intermediación financiera
11	Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler
12	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria
13	Enseñanza
14	Servicios sociales y de salud
15	Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales
16	Hogares privados con servicio doméstico
17	Otros

**D2 ¿Cuántas personas trabajan en su empresa?** \_\_\_\_\_ (ANOTAR)

**D3 ¿Cuántos accidentes laborales han tenido en el último año en su empresa?** \_\_\_\_\_ (ANOTAR)

**D4 ¿Y accidentes fatales o graves?** \_\_\_\_\_ (ANOTAR)

**D5 ¿Cuál es la edad promedio de sus trabajadores/as?** \_\_\_\_\_ (ANOTAR)

**D6 ¿Cuál es su edad?** \_\_\_\_\_

**D7 Sexo.** (ANOTAR SIN CONSULTAR)

1. Hombre

2. Mujer

**D8 ¿Usted tiene acceso a Internet?**

1. Sí

2. No (PASAR A G9)

**D9 Normalmente usted se conecta a Internet por...** (LEER ALTERNATIVAS. RESPUESTA MULTIPLE)

1. Computador en el hogar
2. Computador en el trabajo
3. Teléfono móvil
4. Tablet
5. Otros ¿Cuál? \_\_\_\_\_

**D10 ¿Usted utiliza alguna de las siguientes Redes Sociales?** (LEER ALTERNATIVAS. RESPUESTA MULTIPLE)

1. Facebook
2. Twitter
3. Instagram
4. Snapchat
5. WhatsApp
6. YouTube
7. Correo electrónico
8. LinkedIn
9. Otras redes sociales
10. Ninguna

**D11 ¿Ha realizado algún trámite por internet en el último año?**

1. Sí

2. No (TERMINAR)

**D12 ¿En qué institución?**

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN

## 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 14: Modelo teórico de cada cuestionario

Estrato	Dimensiones
Plataforma de atención	I. Presentación y Filtro
	II. Satisfacción y Lealtad
	III. Oficinas (Sucursal o Modulo) de Atención de Instituto de Seguridad Laboral
	IV. Atención Telefónica N°600 5869090 del Instituto de Seguridad Laboral
	V. Plataforma Atención en Internet
	VI. Imagen Instituto de Seguridad Laboral
	VII. Satisfacción Final
Prestaciones Médicas	VII. Descripción del Respondiente
	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 2018, 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 - 2018

---

### A. SOBRE EL 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. 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 los llame 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 del llamado, 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. 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 comenzar los llamados.
- 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 seleccionada, 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. 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).
- 8. Reserve la confidencialidad del cuestionario:** Es importante que ninguna persona ajena al grupo de trabajo suyo tenga acceso al cuestionario. Cuando tenga alguna duda siempre consulte con su supervisor.



## B. CONDICIONES DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA

Para una correcta aplicación de la encuesta es necesario tener establecidos para la aplicación el estudio estas son de lunes a viernes desde 9:00 a 21:00 horas y sábados de 10:00 a 19:00 horas, siendo siempre su aplicación vía telefónica.

Las siguientes instrucciones deben mantenerse en el momento de hacer la entrevista:

1. **Nunca** permita que alguien que no sea el entrevistado conteste sus preguntas en el caso que el entrevistado no se encuentre en el hogar consulte en que momento lo puede encontrar y vuelva a realizar el llamado. En ningún caso es posible reemplazar al entrevistado dentro del mismo hogar
2. **Nunca** revele los detalles de su trabajo o de alguna entrevista particular a otros. La información que obtenga es CONFIDENCIAL y usted tiene que respetarla.
3. **Nunca** corrija errores aconsejado por otra persona. En su lugar, pregúntele al supervisor acerca de sus dudas.
4. **Siempre** siga las instrucciones cuidadosamente.
5. **Siempre** estudie el cuestionario hasta que este familiarizado con todas las preguntas.
6. **Siempre** use la breve introducción escrita en el cuestionario.
7. **Siempre** sea completamente neutral, no interprete su forma de pensar al anotar en el cuestionario.
8. **Siempre** haga todas las preguntas.
9. **Siempre** haga las preguntas en el orden en que aparece escrita.
10. **Siempre** registre el comentario exactamente.
11. **Siempre** entreviste solamente a la persona indicada.
12. **Siempre** revise el cuestionario para asegurarse de que ha completado todos los datos antes de retirarse de la entrevista.

## C. COMO TRABAJAR CON EL CUESTIONARIO

El manejo de los cuestionarios es muy importante para el correcto desarrollo del proyecto. Existen una serie de instrucciones específicas que se aplican a todos los cuestionarios, y que se detallan a continuación:

1. Generalmente la primera reacción a una pregunta es importante o verdadera. No haga ningún cambio en una respuesta a una pregunta pasada, si ya avanzó a otras preguntas.

2. No registre las respuestas de “no sé” muy pronto. La gente dice “no sé” cuando necesita tiempo para ordenar sus pensamientos. La frase solamente puede ser el inicio de un comentario significativo, así que dele un poco de tiempo para pensar.
3. Dirija la atención del entrevistado a las preguntas. Si desea hablar de otros temas, cortés pero firmemente hágalo volver al cuestionario. Sonría y dígame: “es muy interesante, ahora, ¿qué me dirá acerca de ésta pregunta?”.
4. Obtenga toda la información que se le pide. Esto significa que debe hacer todas las preguntas y registrar todas las respuestas, en el lugar correcto. Un cuestionario con omisiones o errores tendrá que descartarse. El analista no puede ADIVINAR respuestas. Por lo tanto, revise el cuestionario al final de cada entrevista antes de despedirse del entrevistado. Usted no debe poner respuestas después de que termina. Así que diga “ahora veamos si lo tenemos todo”, esto le permitirá ver si cada pregunta fue contestada y si la respuesta está escrita correctamente.

## D. DEFINICIONES TECNICAS 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.

## E. UNIVERSO Y MUESTRA

El estudio general está compuesto por 5 segmentos. En resumen, la muestra para cada segmento es a la siguiente:

Región	Plataforma de Atención		Prestaciones Médicas				Prestaciones Económicas		Prestaciones preventivas	
	Universo Esperado	Muestra	Empleados		Obreros		Universo Esperado	Muestra	Universo Esperado	Muestra
			Universo Esperado	Muestra	Universo Esperado	Muestra				
I Región	6	18	283	9	86	9	74	18	130	18
II Región	6	18	200	9	100	9	119	18	135	18
III Región	281	18	74	9	55	9	20	18	121	18
IV Región	1065	18	161	9	106	9	129	18	260	18
V Región	693	22	703	11	200	11	444	22	525	22
VI Región	615	18	621	9	78	9	289	18	179	18
VII Región	1473	18	616	9	219	9	245	18	302	18
VIII Región	1346	22	1420	11	86	11	724	22	448	22
IX Región	126	18	918	9	255	9	257	18	269	18
X Región	1157	18	613	9	222	9	215	18	249	18
XI Región	153	18	22	9	16	9	28	18	136	18
XII Región	0	18	196	9	53	9	86	18	144	18
RM	1837	40	4595	20	1821	20	1964	40	951	40
XIV Región	580	18	497	9	26	9	281	18	164	18
XV Región	545	18	62	9	45	9	20	18	124	18
<b>Total</b>	<b>9883</b>	<b>300</b>	<b>10981</b>	<b>150</b>	<b>3368</b>	<b>150</b>	<b>4895</b>	<b>300</b>	<b>4137</b>	<b>300</b>

## F. 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 de preguntar por la persona indicada, una vez que ha seleccionado al sujeto correcto, antes de empezar cualquier entrevista.
3. Lea cada pregunta exactamente como está escrita.
4. 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.
5. Fíjese que sus expresiones, tono o comentarios no influyan en la persona que está entrevistando.
6. Dígame 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.
7. 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.

- 8.** 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.
- 9.** 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.
- 10.** Cuando termine la entrevista, revise página por página para ver si todas las preguntas han sido contestadas y si todo está correcto.
- 11.** Recuerde, después de revisar su trabajo, agradézcale al entrevistado su tiempo y su cooperación.

## 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 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.
- 16:45 hrs. Revisión de dudas de los encuestadores.
- 17:30 hrs. Revisión de normas del encuestador.
- 17:40 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.



## **7. Anexo 2: Segundo Informe de Avance**

### **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: 1778-43-LE18**

**DESARROLLADO POR GFK ADIMARK**

**Santiago, 26 de noviembre de 2018**

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, 26 de noviembre de 2018. 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 1778-43-LE18

#### Contacto

Alejandra Ojeda Mayorga  
Área de Estudios Públicos de GfK Adimark Chile S.A.  
Cerro el Plomo - Piso 18, Las Condes, Santiago  
E-mail: [alejandra.ojeda@gfk.com](mailto:alejandra.ojeda@gfk.com)  
Te.: 24297091- 247920007  
[www.gfk.com](http://www.gfk.com)  
[www.adimark.cl](http://www.adimark.cl)

## INDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	180
2.	DISEÑO TEÓRICO METODOLÓGICO DEL ESTUDIO: OBJETIVOS Y METODOLOGÍA. ....	181
3.	DESCRIPCIÓN DE CAPACITACIÓN DE ENCUESTADORES .....	183
4.	METODOLOGÍA DESARROLLADA PARA EL LEVANTAMIENTO DE CAMPO .....	184
5.	MUESTRA PLANEADA Y FINAL .....	185
6.	DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONTACTACIÓN .....	189
7.	SUPERVISIÓN .....	195
8.	PLAN DE PROCESAMIENTO .....	197
9.	FACTORES DE PONDERACIÓN.....	201

## 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 lunes 26 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:

- Diseño teórico metodológico del estudio: objetivos y metodología.
- 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 ponderación

## 2. DISEÑO TEÓRICO METODOLÓGICO DEL ESTUDIO: OBJETIVOS Y METODOLOGÍA.

### Objetivos del Estudio.

El objetivo general del estudio corresponde a la realización un estudio para la medición del grado de satisfacción agregada a nivel nacional de los beneficiarios(as) del Instituto de Seguridad Laboral en relación a la provisión de los productos estratégicos que entrega el ISL.

En este contexto, el Índice agregado se elaborará mediante la realización de 4 índices de satisfacción parciales, los que en su conjunto alimentarán la elaboración del Índice General de Satisfacción.

Para el logro de este objetivo, el Instituto de Seguridad Laboral considera que se deberá desarrollar, a nivel de objetivo específico, el siguiente:

- a) Medir expectativas y percepciones de los beneficiarios(as) que recibieron algún producto.

En consideración de experiencias previas de medición desarrolladas para el Instituto de Seguridad Laboral, complementamos con los siguientes objetivos específicos factibles de ser logrados a partir de la presente propuesta:

- b) Describir el perfil de los usuarios beneficiarios(as) 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(as).

Las acciones o etapas a desarrollar para cumplir con el propósito del estudio serán las siguientes:

- Determinar las dimensiones y atributos a medir.
- Actualizar y validar los cuestionarios a aplicar en las 4 sub muestras.
- Analizar la existencia de dimensiones diferenciadas para hombres y mujeres en las variables/atributos a medir, que ameriten realizar preguntas específicas de acuerdo al sexo del encuestado/a incorporando para ello el enfoque de género.
- Generar un índice de satisfacción para cada uno de los 4 productos estudiados.
- Generar un índice de satisfacción agregado.
- Generar un perfil de beneficiarios/as que hacen uso de los productos identificados del Instituto de Seguridad Laboral, según sexo, edad, nivel educacional, nivel de ingresos, región, sector de actividad, rol en el trabajo (empleado, independiente o dueño de empresa), calificación jurídica de obrero/a o empleado/a, entre otros.
- Tratamiento de cada índice parcial y del índice agregado a nivel descriptivo, con cruces por segmentos, con especial énfasis en la variable sexo para identificar posibles inequidades, brechas y barreras existentes en materia de género.
- Aplicar análisis KDA, análisis con enfoque de género y otros relacionados para generación de mapas de prioridades de trabajo.

- Generar recomendaciones y propuestas para la mejora de la satisfacción de los beneficiarios/as en términos de la operatoria y gestión del Instituto.

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:

<b>Metodología</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 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.</li><li>• Encuesta telefónica aplicada por encuestador capacitado, con cuestionario semiestructurado de duración máxima de 15 minutos.</li></ul>
<b>Universo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Beneficiarios(as) del Instituto de Seguridad Laboral, de 18 años y más, que recibieron los productos en el período de enero a octubre del 2018.</li></ul>
<b>Muestra</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1200 casos, lo que corresponde a margen de error máximo de resultados de <math>\pm 2,83\%</math> para resultados globales considerando nivel de confianza de 95%.</li></ul>
<b>Cuotas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuotas de 300 casos por estrato, cuyo resultados tendrán margen de error máximo de <math>\pm 5,66\%</math> considerando nivel de confianza de 95%.</li></ul>

### 3. DESCRIPCIÓN DE CAPACITACIÓN DE ENCUESTADORES

Antes de comenzar la aplicación de los instrumentos correspondientes a los cuatro estudios (Plataforma de Atención, Prestaciones Médicas, 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 dos cuestionarios en la primera capacitación y dos en la segunda. La capacitación del cuestionario de Plataforma de Atención, Prestaciones Médicas- fue realizada el día miércoles 17 de octubre 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.
16:45 hrs.	Revisión de dudas de los encuestadores.
17:30 hrs.	Revisión de normas del encuestador.
17:40 hrs.	Cierre.

La segunda jornada de capacitación se llevó a cabo en las mismas dependencias del Call Center. Se realizó el día 18 de octubre. A continuación, se presenta el programa de los 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.

#### 4. 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 la encuesta.

##### **Encuesta a usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral**

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, fue necesario flexibilizar la cuota de sexo, en pos de terminar el levantamiento del terreno en la fecha estipulada. De igual manera se pudo cerrar el terreno cumpliendo el total de 300 casos por prestación.



## 5. MUESTRA PLANEADA Y FINAL

### 5.1 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.

#### 5.1.1 Muestra planeada

A continuación, se presenta la muestra planeada, en función de la cual fue llevado a cabo el trabajo de campo:

Tabla 1: 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%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>300</b>		<b>300</b>	<b>1200</b>	<b>2,83%</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

Tabla 2: 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 2018, 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, de tal manera de obtener la mayor cantidad de encuestas posibles con el objetivo de lograr la muestra general.

### 5.1.2 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 3: 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	90	81	79	340
Zona Centro (V, VI, VII)	58	58	58	58	232
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	112	112	112	112	448
RM	40	40	49	51	180
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>300</b>	<b>1200</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

Tabla 4: Muestra lograda total según sexo

Estrato	Cuotas	Muestra
Plataforma de Atención	Hombres	175
	Mujeres	125
	Total	300
Prestaciones Médicas	Hombres	146
	Mujeres	154
	Total	300
Prestaciones Económicas	Hombres	167
	Mujeres	133
	Total	300
Prestaciones preventivas	Total	300
Total	Hombres	491
	Mujeres	409
	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 2018, elaborado por GfK Adimark.

#### 5.1.2.1 Plataforma de atención

La muestra lograda para Plataforma de Atención fue la siguiente.

En total se lograron 300 encuestas, donde en la III, IV, VIII y X Región, se realizaron más encuestas de la que planteaba la cuota original. Mientras que en las regiones II y XII no fue posible levantar casos debido a que el universo integraba muy pocos casos. Sin embargo, se logró la cuota total de encuestas a nivel nacional.

Tabla 5: 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
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

#### 5.1.2.2 Prestaciones Médicas

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

Tabla 6: Muestra lograda Prestaciones Médicas

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
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

### 5.1.2.3 Prestaciones Económicas

La muestra lograda para el estrato de Prestaciones Económicas se presenta a continuación. Fue necesario flexibilizar las macrozonas, para lograr las 300 encuestas.

Tabla 7: Muestra lograda Prestaciones Económicas

Zona	Cuota	Total
Zona Norte (XV, I,II, III y IV)	90	81
Zona Centro (V, VI, VII)	58	58
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	112	112
RM	40	49
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

### 5.1.2.4 Prestaciones Preventivas

A continuación, se presenta la tabla de cuotas logradas de Prestaciones Preventivas con los detalles de lo obtenido según zona geográfica. Al igual que en prestaciones económicas fue necesario flexibilizar la cuota de macrozona, con el fin de lograr 300 encuestas.

Tabla 8: Muestra lograda Prestaciones Preventivas

Zona	Cuota	Total
Zona Norte (XV, I,II, III y IV)	90	79
Zona Centro (V, VI, VII)	58	58
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	112	112
RM	40	51
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>300</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

## 6. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONTACTACIÓN

### 6.1 Proceso de contactación

El proceso de contactación estuvo ligado al estudio realizado; las encuestas telefónicas. A continuación, se detalla el funcionamiento del proceso.

#### 6.1.1 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 o duplicados, 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.

Considerando la relevancia de que los canales de comunicación entre el instituto y sus usuarios sean expeditos y efectivos, a continuación, se detalla cuadro resumen con la cantidad de encuestas logradas y recorridas.

Las encuestas logradas sobre las recorridas se puede considerar un indicador de la calidad de la respectiva base de datos, y por lo tanto resulta una información valiosa para la mejora continua del Instituto

Tabla 9: Resumen de recorrido de base

Estrato	Base limpia	Encuestas Recorridas	%De casos recorridos para llegar a la muestra	Encuestas logradas
Plataforma de Atención	9.883	4.451	45,04%	300
Prestaciones Médicas	14.349	3.889	27,10%	300
Prestaciones Económicas	4.895	2.638	53,89%	300
Prestaciones Preventivas	4.137	3.000	72,52%	300
<b>Total</b>	<b>33.264</b>	<b>13.978</b>	<b>42,02%</b>	<b>1.200</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

El detalle del recorrido de base para las cuatro prestaciones es el siguiente:

Tabla 10: Detalle de recorrido de base

	Total	Plataforma de Atención	Prestaciones Médicas	Prestaciones económicas	Prestaciones preventivas
REGISTROS RECIBIDOS	44.701	18.406	15.402	6.285	4.608

REGISTROS VALIDOS	Total	Plataforma de Atención	Prestaciones Médicas	Prestaciones económicas	Prestaciones preventivas
Encuestas logradas	1.200	300	300	300	300
Rechazo (definitivo/ cortó encuesta a la mitad/ No quiso seguir escuchando)	1.201	368	254	384	195
Llamar nuevamente	2.237	840	614	432	351
Grabadora	2.126	550	735	381	460
Teléfono Ocupado	225	52	101	41	31
No contesta	6.395	2.159	1.713	1.029	1.494
Nuevo número de contacto	74	26	8	9	31
Se Cortó el llamado	520	156	164	62	138
Registros NO usados porque se completó cuotas	16.051	4.682	9.849	1.520	0
<b>TOTAL VALIDOS</b>	<b>30.029</b>	<b>9.133</b>	<b>13.738</b>	<b>4.158</b>	<b>3.000</b>
	<b>67%</b>	<b>50%</b>	<b>89%</b>	<b>66%</b>	<b>65%</b>

REGISTROS NO VALIDOS	Total	Plataforma de Atención	Prestaciones Médicas	Prestaciones económicas	Prestaciones preventivas
Salida por Filtro	815	151	310	340	14
Falleció	5	2	2	0	1
Teléfono fuera Servicio	96	11	11	42	32
Número Equivocado	887	165	111	103	508
No existe numero / No tiene tono	410	82	49	120	159
Registro Empresa	6	0	1	4	1
Tono Fax	376	202	69	96	9
No funciona discado	576	9	13	7	547
Registros eliminados / fonos con problemas	11.501	8.651	1.098	1.415	337
<b>TOTAL DESCARTADOS</b>	<b>14.672</b>	<b>9.273</b>	<b>1.664</b>	<b>2.127</b>	<b>1.608</b>
	<b>33%</b>	<b>50%</b>	<b>11%</b>	<b>34%</b>	<b>35%</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

El presente recorrido de base cumple los estándares propuestos por la AAPOR (American Association for Public Opinion Research), lo que nos permite el cálculo de una tasa de respuesta para el estudio, a continuación, se presenta la distribución del recorrido de base para el cálculo de la tasa de respuesta.

Tabla 11: Tasa de respuesta AAPOR

	Total	Plataforma de Atención	Prestaciones Médicas	Prestaciones económicas	Prestaciones preventivas
<b>Encuestas Logradas</b>	1200	300	300	300	300
Encuestas logradas	1200	300	300	300	300
Parciales	0	0	0	0	0
<b>Elegibles pero no encuestados</b>	5569	1760	1605	1197	1007
Rechazo (definitivo/ cortó encuesta a la mitad/ No quiso seguir escuchando)	1201	368	254	384	195
Llamar nuevamente	2237	840	614	432	351
Grabadora	2126	550	735	381	460
Falleció	5	2	2	0	1
<b>Elegibilidad desconocida, no encuestados</b>	7140	2211	1814	1070	1525
Teléfono Ocupado	225	52	101	41	31
No contesta	6395	2159	1713	1029	1494
Se Cortó el llamado	520	156	164	62	138
<b>No encuestables</b>	30792	13979	11519	3656	1638
Nuevo número de contacto	74	26	8	9	31
Registros NO usados porque se completó cuotas	16051	4682	9849	1520	0
Salida por Filtro	815	151	310	340	14
Teléfono fuera Servicio	96	11	11	42	32
Número Equivocado	887	165	111	103	508
No existe numero / No tiene tono	410	82	49	120	159
Registro Empresa	6	0	1	4	1
Tono Fax	376	202	69	96	9
No funciona discado	576	9	13	7	547
Registros eliminados / fonos con problemas	11501	8651	1098	1415	337
Encuestas Logradas	1200	300	300	300	300
Encuestas Parciales	0	0	0	0	0
Rechazos	3438	1208	868	816	546
No contactables	2126	550	735	381	460
Otros	5	2	2	0	1
Contacto Desconocido	6620	2211	1814	1070	1525
<b>Tasa de Respuesta AAPOR</b>	<b>8,96%</b>	<b>7,02%</b>	<b>8,07%</b>	<b>11,69%</b>	<b>10,59%</b>

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

## 6.1.2 Hallazgos en la limpieza de BBDD

A continuación, detallamos los procedimientos y criterios empleados para verificar la calidad de los registros en la base de datos entregada por el Instituto de Seguridad Laboral y separar aquellos que no están en condiciones de ser utilizados (registros malos).

Para teléfonos fijos:

- Primero, los números de teléfono fijo se separan en dos columnas, la primera con los códigos regionales adosados a los teléfonos fijos (que generalmente están separados por los símbolos + y -) y, la segunda, con los números telefónicos fijos sin códigos regionales.
- Segundo, se ordena la base de acuerdo al número telefónico fijo (sin código), y se contabiliza la cantidad de registros que tiene cada fila. Usamos una fórmula de Excel para ello (=LARGO CELDA A CONTABILIZAR ()). Luego volvemos a ordenar la base por esta nueva variable.
- Tercero, los registros que comiencen con 2 y tengan 7 u 8 dígitos deberían corresponder a teléfonos fijos.

Para celulares:

- Primero, los números de teléfono celular se separan en dos columnas, la primera con el código 9 adosado (que generalmente está separado por los símbolos + y -) y, la segunda, con los números celulares sin el código 9.
- Segundo, se ordena la base de acuerdo al número celular (sin código 9), y se contabiliza la cantidad de registros que tiene cada fila. Usamos una fórmula de Excel para ello (=LARGO CELDA A CONTABILIZAR ()). Luego volvemos a ordenar la base por esta nueva variable.
- Tercero, los registros que comiencen con dígitos 5, 6, 7, 8 y 9 y tengan 8 dígitos deberían corresponder a celulares.

Los criterios para eliminar un registro son:

- Todos los registros que tengan 5 dígitos o menos, son números incompletos.
- Todos los registros con 10 o más dígitos que no permitan identificar que es teléfono fijo y que tiene código de área.
- Teléfonos que a simple vista se detecta que no es un número telefónico válido (ej. 11111111111111111111)
- Los registros los caracteres alfanuméricos que no corresponden (ejemplo: !\*, /, “”)
- Se revisan los registros duplicados, que no correspondan a teléfonos del Instituto de Seguridad Laboral.
- Se eliminan casos duplicados que correspondan al mismo contacto a encuestar.



## Recomendaciones para mejorar calidad de registros en base de datos.

La principal dificultad para el trabajo con la base de datos provenientes del Instituto de Seguridad Laboral radica en que los datos telefónicos no tienen mismo formato de registro (algunas regiones vienen con código de área y otras no).

Aunque este año no ocurrió, en todas las mediciones aplicadas anteriormente del estudio, las bases de datos correspondientes a Plataformas de Atención, no viene una columna que señale el sexo del encuestado, y siendo un estudio que tiene cuota por sexo resulta más larga la limpieza de la BBDD debido a que es necesario el integrar estos casos.

Principalmente se requiere:

- No enviar casos duplicados en la BBDD
- En el caso de los teléfonos fijos, colocar el código de área en otra columna.
- En el caso de los números de celular, colocar el código 9 en otra columna.
- No ingresar caracteres o símbolos que no corresponden.

A continuación, se detalla un ejemplo de estructura de un formato preestablecido Excel en el siguiente orden, y en columnas independientes, en el caso que se quiera integrar información extra, es necesario que toda esta se encuentre en columnas independientes.

- a. FOLIO
- b. Rut del solicitante
- c. Región
- d. Nombre Región
- e. Macrozona
- f. Fecha
- g. Sexo
- h. Contacto
- i. Teléfono(s) fijos (uno en cada columna), depurados, es decir, sin guiones, puntos, letras, símbolos extraños, etc. En el caso de regiones debe presentar el código de área en un campo independiente.
- j. Teléfono(s) celulares (uno en cada columna), depurados, es decir, sin guiones, puntos, letras, símbolos extraños, etc.

1. La base telefónica que se envíe al Call center, debe contener únicamente la información requerida por el estudio.
2. El tamaño de la base, debe tener relación con la dificultad del filtro. Lo mínimo requerido es de 10 registros por cada encuesta a realizar, lo cual el mínimo de casos por región debe estar acorde a esta proporción.
3. La base debe estar razonablemente actualizada.
4. El equipo del Call center, requiere disponer de la base de datos en estos formatos al menos dos días antes de comenzar a medir el estudio.

## 6.2 Soluciones y estrategias ante dificultades durante el trabajo de campo

Para el estrato Plataformas de Atención, fue necesario liberar tanto los casos por regiones, pero cumpliendo las cuotas comprometidas por macrozonas. En el caso de las cuotas establecidas por sexo, también fue necesario flexibilizarla para poder llegar a los 300 casos comprometidos para el segmento.

En el caso de Prestaciones Médicas, tanto obreros como empleados, aunque fue posible cumplir la cuota estipulada de 150 casos por segmento. Fue necesario liberar la cantidad de casos por macrozona debido a que no existía base suficiente para cumplir las cuotas por región y también flexibilizar la cuota de sexo para poder levantar los últimos casos.

En el segmento de Prestaciones Económicas, se tuvo que flexibilizar la cuota 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 RM, logrando completar el total de encuestas, pero no fue posible mantener la cuota sexo.

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 flexibilizar las cuotas por macrozona para lograr los 300 casos comprometidos.

## 7. SUPERVISIÓN

El proceso de supervisión del estudio se realizó de acuerdo a lo comprometido en la propuesta técnica de GfK Adimark. La labor del equipo de supervisión corresponde el realizar un 15% de escuchas de las grabaciones realizadas a partir de las encuestas del CATI sobre la base de una pauta enviada por el jefe de estudio.

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.

Esta pauta se presenta a continuación:

Tabla 12: Pauta de supervisión

Atributos	Enc.1	Sí: 1	No: 2
Número 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			
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 2018, elaborado por GfK Adimark.

En total se supervisaron 185 casos, cumpliendo con el 15% comprometido para el estudio, de esta supervisión se anuló 5 casos, la mayoría de las anulaciones ocurrieron al comienzo del levantamiento, por lo cual los errores que llevaron a la anulación de estos casos no se volvieron a repetir a lo largo del levantamiento.

Tabla 13: Resultados de la supervisión

	Total	Plataforma de Atención	Prestaciones Médicas	Prestaciones económicas	Prestaciones preventivas
Encuestas aprobadas	180	45	45	45	45
Encuestas anuladas	5	1	1	1	2
Total Encuestas supervisadas	185	46	46	46	47

A continuación, se presentan los motivos de anulación de los casos.

Tabla 14: Distribución de los motivos de anulación de encuestas.

Motivo de anulación	N° de encuestas
No digita correctamente la respuesta entregada por el encuestado	2
Induce la respuesta del encuestado	1
No lee correctamente la pregunta	2
Total	5

## 8. 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:

### 8.1 Plataforma de atención

#### Variables de cruce:

Zona  
S4. Sexo  
Tramo etario  
GSE  
TIPO DE TRABAJADOR

Tabla 15: Plan de Tabulación – Plataforma de Atención

Variables	Instrucción
<b>Armar Macrozonas</b>	Zona Norte (XV, I, II, III y IV) Zona Centro (V, VI, VII) Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV) RM
<b>Crear Tramo etario</b>	25 años o menos 26 a 40 años 41 a 59 años 60 años y más
<b>Crear GSE</b>	ABC1 – C2 C3 D – E
<b>Crear Lealtad</b>	Diferenciar entre Alta (6 y 7) – media (5) – Baja (1 a 4)
<b>Crear cartera de clientes</b>	Lealtad + A1
<b>A1, A3, A4 B1, B6, B7, B8, B9 C1, C4, C5, C6, C9 D1, D6, D7, D9, E2 F1, F2</b>	Para Satisfacción, la agrupación es 6 a 7 Satisfechos, 1 a 4 insatisfechos. Calcular neto Satisfechos – Insatisfechos.
<b>E1</b>	Para Acuerdo, la agrupación es Acuerdo (4 y 5), Desacuerdo (1 y 2).
<b>Crear tiempo de ESPERA</b>	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 2018, elaborado por GfK Adimark

## 8.2 Prestaciones Médicas

### Variables de cruce:

Zona  
 S5. Sexo  
 Tramo etario  
 GSE  
 Región  
 Prestador  
 Tipo de trabajador

Tabla 16: Plan de Tabulación – Prestaciones Médicas

Variables	Instrucción
<b>Armar Macrozonas</b>	Zona Norte (XV, I, II, III y IV) Zona Centro (V, VI, VII) Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV) RM
<b>Crear Tramo etario</b>	25 años o menos 26 a 40 años 41 a 59 años 60 años y más
<b>Crear GSE</b>	ABC1 – C2 C3 D – E
<b>Crear Variable Obreros y Empleados</b>	Según base de origen crear variable obreros y empleados
<b>Crear Lealtad</b>	Diferenciar entre Alta (6 y 7) – media (5) – Baja (1 a 4)
<b>Crear cartera de clientes</b>	Lealtad + A1
<b>A1, A3, A4, A5            B1, B2, C2, D1, D2, D3</b>	Para Satisfacción, la agrupación es 6 a 7 Satisfechos, 1 a 4 insatisfechos. Calcular neto Satisfechos – Insatisfechos.
<b>D1</b>	Para Acuerdo, la agrupación es Acuerdo (4 y 5), Desacuerdo (1 y 2).
<b>Crear tiempo de APELACIÓN</b>	Usando C7: Recodificar datos Sysmiss de C6.1 y C6.2 a 0(cero). Compute C6.1X = C6.1 * 365 Compute C6.2X = C6.1 * 60 Compute Tiempo de APELACIÓN = C6.1X + C6.2X + C6.3

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark

### 8.3 Prestaciones Económicas

#### VARIABLES DE CRUCE:

Zona  
 S2. Sexo  
 Tramo etario  
 GSE  
 Tipo de trabajador

Tabla 17: Plan de Tabulación – Prestaciones Económicas

Variables	Instrucción
<b>Armar Macrozonas</b>	Zona Norte (XV, I, II, III y IV) Zona Centro (V, VI, VII) Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV) RM
<b>Crear Tramo etario</b>	40 años o menos 41 a 59 años 60 años y más
<b>Crear GSE</b>	ABC1 – C2 C3 D – E
<b>Crear Variable Obreros y Empleados</b>	Según base de origen crear variable obreros y empleados
<b>Crear Lealtad</b>	Diferenciar entre Alta (6 y 7) – media (5) – Baja (1 a 4)
<b>Crear cartera de clientes</b>	Lealtad + A1
<b>A1, A3, A4, D2, D3 C3</b>	Para Satisfacción, la agrupación es 6 a 7 Satisfechos, 1 a 4 insatisfechos. Calcular neto Satisfechos – Insatisfechos.
<b>D1</b>	Para Acuerdo, la agrupación es Acuerdo (4 y 5), Desacuerdo (1 y 2).
<b>Crear Tiempo de Espera por BENEFICIO</b>	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
<b>Crear Tiempo de Espera por PAGO</b>	Usando B3: Recodificar datos Sysmiss de B3.1 y B3.2 a 0(cero). Compute B3.1X = B3.1 * 365 Compute B3.2X = 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 2018, elaborado por GfK Adimark

## 8.4 Prestaciones Preventivas

### VARIABLES DE CRUCE:

Zona  
Región  
D7 Sexo

Tabla 18: Plan de Tabulación – Prestaciones Preventivas

Variables	Instrucción
<b>Armar Macrozonas</b>	Zona Norte (XV, I, II, III y IV) Zona Centro (V, VI, VII) Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV) RM
<b>Crear Tramo etario</b>	25 años o menos 26 a 40 años 41 a 59 años 60 años y más
<b>Crear GSE</b>	ABC1 – C2 C3 D – E
<b>Crear Lealtad</b>	Diferenciar entre Alta (6 y 7) – media (5) – Baja (1 a 4)
<b>Crear cartera de clientes</b>	Lealtad + A1
<b>S3, S4 A1, A3, A4 B4, B5, B7, B8 C2, C3</b>	Para Satisfacción, la agrupación es 6 a 7 Satisfechos, 1 a 4 insatisfechos. Calcular neto Satisfechos – Insatisfechos.
<b>C1</b>	Para Acuerdo, la agrupación es Acuerdo (4 y 5), Desacuerdo (1 y 2).
<b>Crear Tiempo de Espera por PRESTACIÓN</b>	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 2018, elaborado por GfK Adimark.



## 9. 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.

### 9.1 Plataforma de atención

Tabla 19: Factor de ponderación Plataforma de Atención

Zona	Peso Zona	Sexo	Peso sexo	Peso universo	N Muestra	Peso Muestra	Ponderador
Norte	0,1926	Hombre	0,6716	0,1293	63	0,2100	0,6158
Norte	0,1926	Mujer	0,3284	0,0632	27	0,0900	0,7027
Centro	0,2814	Hombre	0,5757	0,1620	28	0,0933	1,7357
Centro	0,2814	Mujer	0,4243	0,1194	30	0,1000	1,1940
Sur	0,3402	Hombre	0,5422	0,1845	66	0,2200	0,8384
Sur	0,3402	Mujer	0,4578	0,1557	46	0,1533	1,0156
RM	0,1859	Hombre	0,5977	0,1111	18	0,0600	1,8517
RM	0,1859	Mujer	0,4023	0,0748	22	0,0733	1,0197

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

## 9.2 Prestaciones Médicas

Tabla 20: Factor de ponderación Prestaciones Médicas

Zona	Peso Zona	Sexo	Peso sexo	Peso universo	N Muestra	Peso Muestra	Ponderador
Norte	0,0817	Hombre	0,5230	0,0427	39	0,1300	0,3286
Norte	0,0817	Mujer	0,4770	0,0390	51	0,1700	0,2292
Centro	0,1698	Hombre	0,4657	0,0791	26	0,0867	0,9127
Centro	0,1698	Mujer	0,5343	0,0907	32	0,1067	0,8507
Sur	0,3013	Hombre	0,3971	0,1197	60	0,2000	0,5983
Sur	0,3013	Mujer	0,6029	0,1817	52	0,1733	1,0482
RM	0,4471	Hombre	0,4567	0,2042	21	0,0700	2,9171
RM	0,4471	Mujer	0,5433	0,2429	19	0,0633	3,8360

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

## 9.3 Prestaciones Económicas

Tabla 21: Factor de ponderación Prestaciones Económicas

Zona	Peso Zona	Sexo	Peso sexo	Peso universo	N Muestra	Peso Muestra	Ponderador
Norte	0,0740	Hombre	0,5635	0,0417	25	0,0833	0,5001
Norte	0,0740	Mujer	0,4365	0,0323	24	0,0800	0,4035
Centro	0,1998	Hombre	0,4397	0,0878	27	0,0900	0,9761
Centro	0,1998	Mujer	0,5603	0,1120	31	0,1033	1,0834
Sur	0,3250	Hombre	0,3796	0,1234	54	0,1800	0,6855
Sur	0,3250	Mujer	0,6204	0,2016	27	0,0900	2,2404
RM	0,4012	Hombre	0,4078	0,1636	61	0,2033	0,8048
RM	0,4012	Mujer	0,5922	0,2376	51	0,1700	1,3976

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.

#### 9.4 Prestaciones Preventivas

Tabla 22: Factor de ponderación Prestaciones Preventivas

Zona	Peso universo	N Muestra	Peso Muestra	Ponderador
Norte	0,1967	79	0,2633	0,7471
Centro	0,2307	58	0,1933	1,1933
Sur	0,3327	112	0,3733	0,8912
RM	0,2399	51	0,1700	1,4109

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2018, elaborado por GfK Adimark.