

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

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS Y GESTIÓN ESTRATÉGICA • UNIDAD DE ESTUDIOS

1. Presentación

En el marco de los compromisos asumidos institucionalmente, se desarrolló durante el 2014 el “Estudio de evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral”, investigación adjudicada a la consultora GFK Adimark y que tuvo por objetivo la medición de la satisfacción agregada a nivel nacional de los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral atendidos entre enero y octubre 2014 que accedieron a los siguientes productos: Plataforma de Atención, Prestaciones Médicas, Prestaciones Económicas y/o Prestaciones Preventivas.

En términos metodológicos, la medición de la satisfacción se llevó a cabo a través de una encuesta a nivel nacional, la que se aplicó a una muestra representativa de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral durante el año 2014.

Para la determinación de las personas a encuestar se trabajó con un muestreo probabilístico con afijación proporcional de acuerdo a los universos regionales y al total de usuarios de cada uno de los productos durante el año 2014. Todo esto con un error muestral de un 2,51% a nivel nacional y un nivel de confianza del 95%. Producto de la aplicación de esta técnica de muestreo, y de los señalados niveles de tolerancia, se llegó un total de 1.513 encuestas, de las cuales 540 correspondieron a usuarios de Plataforma de Atención, 456 a personas que recibieron Prestaciones Médicas, 136 a Prestaciones Económicas y 409 a prestaciones preventivas.

Adicionalmente a las técnicas cuantitativas aquí reseñadas, desde una perspectiva cualitativa se llevaron a cabo cuatro focus group: uno con usuarios de Plataforma de Atención, uno con personas que han recibido Prestaciones Médicas, uno con beneficiarios de Prestaciones Económicas

y, un último, con usuarios de Prestaciones Preventivas.

2. Resultados de la investigación

A continuación se exponen los principales resultados del estudio, tanto a nivel general como para cada uno de los cuatro servicios específicos considerados.

En términos de descripción de la muestra, un 60,7% de los encuestados fueron hombres y 39,3% mujeres. Geográficamente, los encuestados se distribuyeron de forma relativamente homogénea, con excepción de la zona norte (Regiones de Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo y Arica Parinacota), que tuvo sólo un 15,6% de los encuestados. La Región Metropolitana concentró un 31,5%, mientras que la zona sur (Regiones de Bio Bio, Araucanía, Los Lagos, Los Rios, Aysén y de Magallanes) tuvo a un 26,5% y la zona centro (Regiones de Valparaíso, Libertador Bernardo O’Higgins y del Maule) un 26,4% de las personas encuestadas.

En términos etarios, un 41,6% de las personas encuestadas tiene entre 21 y 40 años, un 47,6% entre 41 y 59 años, y sólo 10,8% tiene 60 años o más.

Satisfacción general con el Instituto de Seguridad Laboral

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

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

Lealtad con el servicio que brinda en Instituto de Seguridad Laboral

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

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

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

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

Clasificación de la cartera de usuarios del Instituto

La variable 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 del Instituto de Seguridad Laboral, es posible apreciar que el 69% pueden ser clasificados dentro de la categoría de apóstoles y peregrinos, esto es, que el servicio sobrepasa sus expectativas, y que pueden ir camino hacia la plena satisfacción respecto al servicio entregado.

Considerando la variable género, entre los hombres la suma entre apóstoles y peregrinos alcanza al 69,8%. En el caso de las mujeres, estas dos categorías suman un 68,6%; con lo que se puede concluir que no se aprecian diferencias significativas entre hombres y mujeres, para esta variable.

Analizando según cada uno de los servicios estratégicos del Instituto, el estrato que menor cantidad de usuarios de evaluación positiva (apóstoles y peregrinos) tiene es el de Prestaciones Económicas, con sólo 39% y en el que mayor número de éstos hay es Prestaciones Preventivas, con 74%.

Por otra parte, la Institución tiene un 12% de usuarios/as terroristas, los cuales han vivido una mala experiencia con el servicio y transmiten su situación a su círculo cercano. En este caso, las proporciones se invierten respecto a los usuarios

positivos, en tanto que quienes mayor cantidad de usuarios terroristas poseen son las prestaciones económicas, con 39% y el que posee la menor es prestaciones preventivas, con 5%.

Satisfacción según áreas o productos estratégicos

Entrando más en detalle, según cada uno de los productos estratégicos es posible concluir lo siguiente:

Plataforma de Atención

La plataforma de atención del Instituto de Seguridad Laboral logra un nivel de satisfacción de 73,8%, es decir, casi 3 de cada 4 personas que contactaron con Plataforma está satisfecha con la atención recibida.

Tanto las oficinas de atención como la plataforma telefónica se constituyen como experiencias satisfactorias para el usuario o usuaria que entra en contacto, generado niveles de satisfacción mayores a 80%. Pero, el contacto con la plataforma web, que es menos frecuente, genera menor satisfacción (68%).

Ninguna de las satisfacciones medidas implicó variaciones importantes según sexo, edad o nivel socioeconómico, dando cuenta de la transversalidad de las opiniones respecto a este ámbito de la institución. Asimismo, los altos valores obtenidos respecto a la confiabilidad y apertura que muestra para la resolución de los problemas y necesidades de los usuarios y usuarias son un ejemplo de la solidez que proyecta.

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

Prestaciones Médicas

La imagen inicial que los usuarios y usuarias poseen del Instituto de Seguridad Laboral es prácticamente nula. Antes de ocurrido el accidente son pocos los que conocían la existencia de la institución.

Sin embargo, una vez que el usuario o usuaria conoce al Instituto de Seguridad Laboral, esta situación cambia, y las personas logran atravesar las etapas del proceso ligado a su accidente o

enfermedad profesional, de manera un poco más positiva, en tanto se tiene la certeza de la presencia de una institución que cubre este tipo de acontecimientos, lo cual es coincidente con el hecho de que para un 89% de los usuarios de prestaciones médicas el instituto es una institución que se califica como confiable.

Estas tendencias se corroboran, al observar la satisfacción de los/as usuarios/as con las prestaciones médicas recibidas, la cual se empina por el 76%.

Dentro de los factores que influyen en la evaluación de las prestaciones médicas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral se encuentran el rol que cumple la COMPIN, en el proceso de tramitación de licencias médicas y resoluciones, y la atención entregada por el prestador en convenio.

La primera de estas instituciones se caracteriza por parte de los usuarios como burocrática y engorrosa en la tramitación de las resoluciones y subsidios de incapacidad, las cuales demoran más tiempo de lo que los/as usuarios/as. También se menciona (en el grupo focal), que es una Institución en que la información es de difícil acceso, lo que mantiene el desconocimiento de los pacientes y sus familias.

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

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

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

Los atributos que constituyen focos prioritarios de mejora son: la atención en los módulos del Instituto

de Seguridad Laboral, en la ACHS, Mutual y servicios públicos, y la entrega del diagnóstico por parte del médico. Estas propiedades constituyen prioridades de primer orden, en tanto que si no se corrigen, potenciarían la insatisfacción.

Prestaciones económicas

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

Si hilamos más fino fue el grupo socioeconómico ABC1-C2 el cual se mostró más insatisfecho con el servicio, con sólo un 43% de personas que se mostraron satisfechas de acuerdo a la pregunta focalizada de satisfacción. Esto puede deberse a que este segmento cuenta con los ingresos más altos de la población, razón por la cual sus expectativas respecto al monto esperado de la prestación económica son mayores, además de tener estándares superiores respecto a la calidad del servicio.

Algo similar ocurrió con el grupo que comprendía a los sujetos entre 41 y 59 años, quienes también se posicionaron como los más insatisfechos (57% de personas satisfechas). Lo anterior puede estar asociado al hecho de que es precisamente este grupo etario el que se encuentra en plena etapa laboral, por lo que una dificultad de salud que implique una merma en la capacidad de trabajar puede traducirse en complicaciones económicas importantes para su vida personal y familiar.

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

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

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

Un tercer elemento que afecta la evaluación es el monto del beneficio entregado, situación que fue relevada tanto en el apartado cualitativo, como en la encuesta realizada. Desde la información levantada por medio de la encuesta, se puede observar que quienes no se encontraron satisfechos con el servicio, esgrimieron en gran medida que fue porque el monto asignado fue bajo (casi 20% del total de personas que evaluaron negativamente el servicio).

Es importante agregar también que los tiempos de espera para recibir los beneficios fueron más extensos que lo proyectado por los/as usuarios/as al comenzar la tramitación, situación que se suma a la cadena expuesta anteriormente y que influye en que la evaluación de este tipo de prestaciones sea menos positiva que la que se hace respecto de los demás servicios entregados.

Finalmente, aquel atributo que se posiciona como prioritario corresponde a la facilidad para realizar trámites para la obtención del beneficio económico, tema en cual se debiese concentrar el Instituto para mantener el nivel de satisfacción de sus usuarios con el área de prestaciones económicas.

Prestaciones Preventivas

Las prestaciones preventivas fueron evaluadas con un 87% de personas satisfechas en la pregunta focalizada.

Para los usuarios y usuarias, las prestaciones preventivas llegan tanto por una necesidad forzada legalmente como porque el Instituto planifica las visitas de expertos para supervisar la situación de salud y seguridad en las empresas. En este contexto, no son mayoría los empleadores o representantes de las empresas los que buscan el servicio por iniciativa propia (poco más de un 5%, según la encuesta), razón por la cual potenciar la focalización en la búsqueda de empresas a intervenir por parte del Instituto, sería un gran aporte a que más empresas con características de riesgo potencial lleguen a prevenir accidentes y enfermedades profesionales.

A partir de esto, es que las distintas etapas ligadas a la prevención son positivamente evaluadas, destacándose la experticia de los encargados de realizar las actividades formativas y de difusión, así como la calidad, utilidad y claridad de la información entregada. Esto es reconocido por los usuarios y usuarias, en tanto que plantean que les ha servido para evitar accidentes al interior de su empresa y otorgarles mayor información a sus trabajadores.

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

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

Entre los focos prioritarios de mejora se encuentran la facilidad de los trámites para concretar la primera visita del preventivista (diagnóstico), la entrega del informe y las visitas posteriores para supervisión, además de las capacitaciones. A nivel de imagen, los focos prioritarios de mejora son el

hecho de que el Instituto de Seguridad Laboral se preocupe por todos los beneficiarios, y sea una institución innovadora.

3. Conclusiones

En base a la información recolectada a lo largo de la investigación, podemos concluir que los principales atributos que los usuarios y usuarias destacan como valiosos en la atención del servicio público, en general, son la rapidez y cordialidad en la atención, además de las sólidas competencias del personal de atención para dar información y solución a sus requerimientos. En las evaluaciones cuantitativas esta valoración se ve reflejada en las satisfactorias evaluaciones que presenta el Instituto de Seguridad Laboral, llegando a que tres cuartas partes de los consultados se muestran satisfechos con el servicio recibido, siendo las prestaciones preventivas el mejor evaluado, seguido por las prestaciones médicas, plataforma de atención y finalmente prestaciones económicas.

La imagen que proyecta el Instituto de Seguridad Laboral se encuentra ligada a una relación distante pero confiable, transversalmente se aprecia un vínculo lejano con la institución. Es un ente desconocido, el cual se hace conocido sólo cuando se recibe una prestación de su parte.

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

Su invisibilización se encuentra ligada, además, al poco interés de la institución, que perciben los usuarios y usuarias, a acercarse en forma voluntaria, lo que implica que siempre son ellos quienes deben asumir el rol activo en la búsqueda de información. Esto queda principalmente demostrado en prestaciones económicas y médicas, en las cuales se debe realizar una extensa tramitación para el logro de prestaciones y pagos. Caso contrario ocurre con las prestaciones preventivas, en que el acceso a las actividades

formativas y visitas de prevencionistas es más expedito.

A pesar de lo anterior, el Instituto de Seguridad Laboral es considerado una institución confiable, que proyecta seguridad en los usuarios y usuarias una vez que logran tomar contacto con la institución. De hecho, se le asocia con protección y seguridad, ya que logran entender su función y la importancia que éste tiene ante la ocurrencia de un accidente o una enfermedad profesional.

En contrapartida, un resultado de orden negativo corresponde a lo burocrático de los trámites realizados, elemento común en las insatisfacciones de todos los productos. Lo anterior se relaciona con la concepción de lo poco innovadora que resulta la institución, siendo uno de los atributos de imagen peor evaluados por los usuarios. Todos elementos que aparecen como importantes de poner atención para mejorar la evaluación que los usuarios hacen de los servicios entregados.

Esta nota técnica fue confeccionada por Gonzalo Tassara Oddó, profesional del Departamento de Estudios y Gestión Estratégica.