INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

BID

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

"ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE INDICA" PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE SERVICIO DE LAS SIGUIENTES INSTITUCIONES:

SUSESO, DT, SII, IPS, AN, TGR, COMPIN, SRCEI Y FONASA

Resultados Dirección del Trabajo (DT)

Dirección del Trabajo
Gobierno de Chile

Fonasa

IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Archivo Nacional de Chile

COMPIN
Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

Sii

Servicio de Registro Civil e Identificación
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Gobierno de Chile

TGR
Tesorería General de la República

Superintendencia de Seguridad Social
Gobierno de Chile

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora:
Dirección de Estudios Sociales – Instituto de Sociología – Pontificia Universidad Católica de Chile

Jefe de Proyecto:
Eduardo Valenzuela

Equipo Consultor:
Daniella Leal V.
Claudia Yañez A.
Cristián Ayala A.

Contraparte institucional:
Natalie González
Programa Modernización del Sector Público – Subsecretaría de Hacienda

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

I. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

"Caracterizar y medir los niveles de satisfacción y de la calidad de servicio percibido de los usuarios de los servicios públicos participantes en el Programa de Modernización"

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Construir marcos muestrales estandarizados para cada una de las instituciones.
- Complementar el modelo de medición actual (instrumento), con aquellas dimensiones y atributos pertinentes a los nuevos modelos de gobernanza que la literatura vigente registra.
- Describir el modelo de atención de los usuarios del servicio), identificando y cuantificando los productos y servicios ofrecidos, los canales de atención utilizados, los tipos de usuarios atendidos, y todos aquellos elementos relevantes que permitan identificar variables clave, expectativas y experiencias de los usuarios.
- Medir el nivel de satisfacción global neta de la experiencia de los usuarios con el servicio ofrecido y según los diferentes productos y canales de atención de las instituciones participantes.
- Medir el nivel de satisfacción global neta según distintos tipos de usuarios, grupos etarios u otras desagregaciones relevantes para la construcción de la medición de seguimiento de las instituciones participantes.
- Determinar y cuantificar los factores y "drivers" más relevantes para la satisfacción de los diferentes tipos de usuarios, según servicio/producto y canal de atención.
- Involucrar a los actores responsables de cada una de las entidades, de forma que los resultados del estudio puedan ser insumos efectivos para la gestión, a través de un programa de talleres.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

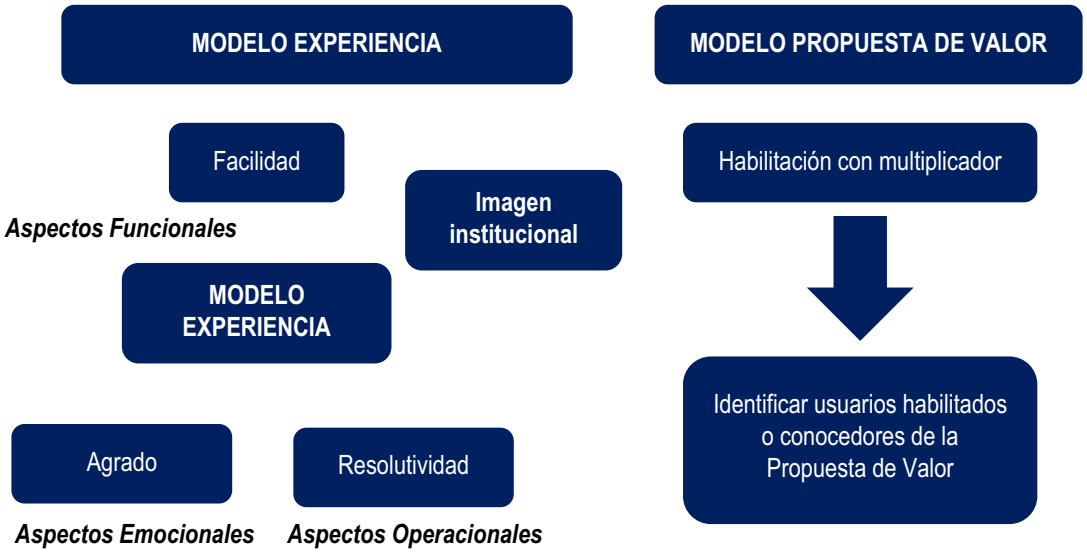
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

En el marco del Proyecto de Modernización del Sector Público impulsado por el BID, la Subsecretaría de Hacienda está encargada del levantamiento de encuestas para la Medición de la Satisfacción Usuaria. Los resultados que se presentarán en este documento, responden a los datos levantados a través de una encuesta aplicada a los usuarios de la Inspección del Trabajo.

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

Figura 1: Modelo de Experiencia Total del Servicio



Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI
Universo	:	Usuarios DT e Inspección del trabajo
Muestreo	:	Para las encuestas telefónica es probabilístico en la selección de usuarios 2018 perfilados como respondentes en cada institución de acuerdo a variables de segmentación. Para el levantamiento en punto se realizó barrido.
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de cada institución que contaban con registro telefónico, en el período febrero-agosto 2018. Para las encuestas presenciales, el marco muestral no es posible de estimar.
Muestra	:	3.109 casos para Usuarios Dirección del Trabajo/Inspección del trabajo
Error	:	1,8% +/- bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a las variables de segmentación relevantes para la institución.
Fecha de Terreno	:	Desde el 10 de diciembre de 2018 al 21 de enero de 2019. En tanto, el enfoque presencial –en punto- se realizó entre el 10 al 13 de diciembre de 2018

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva para la Dirección del Trabajo según tipo de trámite y canal

Tipo de Trámite	Muestra efectiva (total)		Universo
	n	Error	
Fiscalización	356	5,2%	56.363
Mediación	144	7,9%*	2.086
Conciliación	462	4,5%	89.205
Certificados	1.183	2,8%	1.316.588
Consulta laboral	534	4,2%	193.583
Ministro de fe	430	4,7%	56.208
Total	3.109	1,8%	1.714.033

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para la Dirección del Trabajo

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

OFICINAS CONSIDERADAS PARA DT – MEDICIÓN 2018

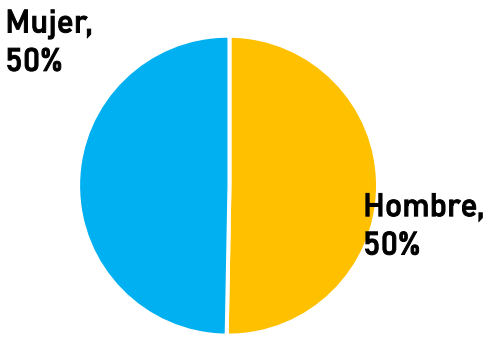
Tabla 2.
Oficinas consideradas en el levantamiento presencial (Ministros de Fe)

Oficina	Estimación N° trámites considerados en Ministro de Fe*	Muestra Lograda 2018
Inspección provincial de Iquique	2.948	56
Inspección comunal de Alto Hospicio	1.831	39
Inspección provincial de Concepción	2.682	50
Inspección provincial de Bio Bío	1.050	20
Inspección provincial de Santiago	4.643	84
Inspección comunal de Maipú	1.395	28
Inspección comunal de Santiago Poniente	1.440	28
Inspección comunal de Providencia	3.415	67
Inspección comunal La Florida	1.119	26
Inspección provincial de Ñuble	1.537	32
Total	**2.948**	**430**

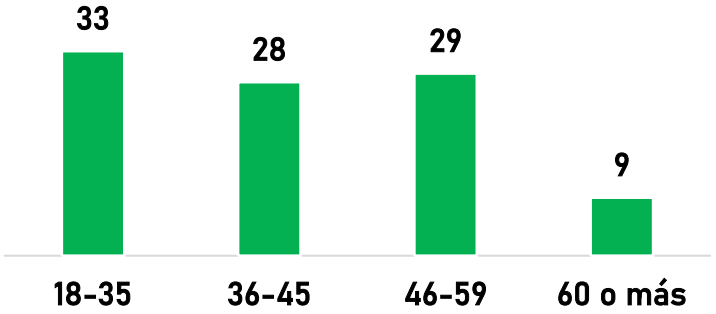
Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta de Satisfacción Usuaria para DT.
*Los trámites considerados para Ministro de Fe en oficina fueron "Renuncia voluntaria" y "Finiquitos", por ser los de mayor volumen al interior de las oficinas.

Características Generales del Usuario DT (%)

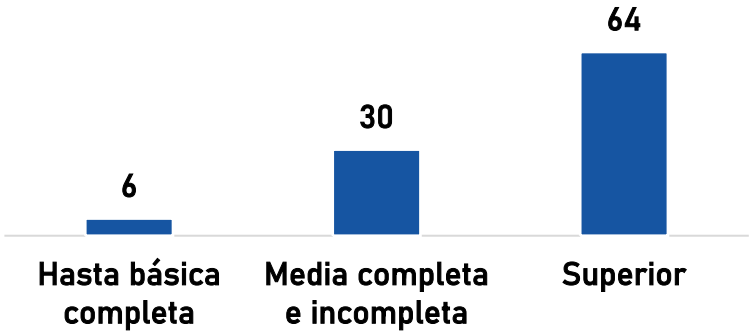
Sexo



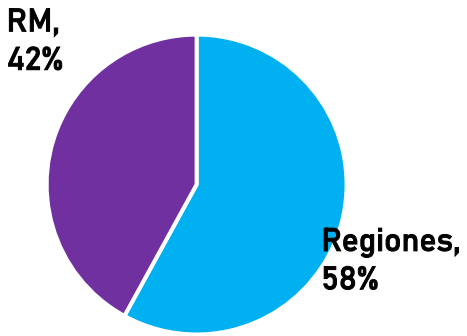
Edad en tramos



Nivel educativo

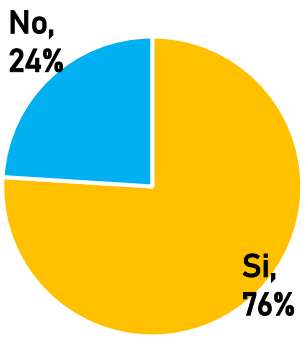


Zona de residencia

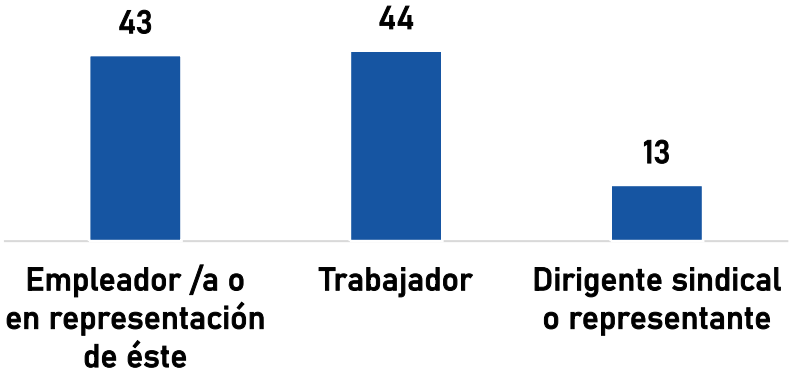


Características Generales del Usuario DT (%)

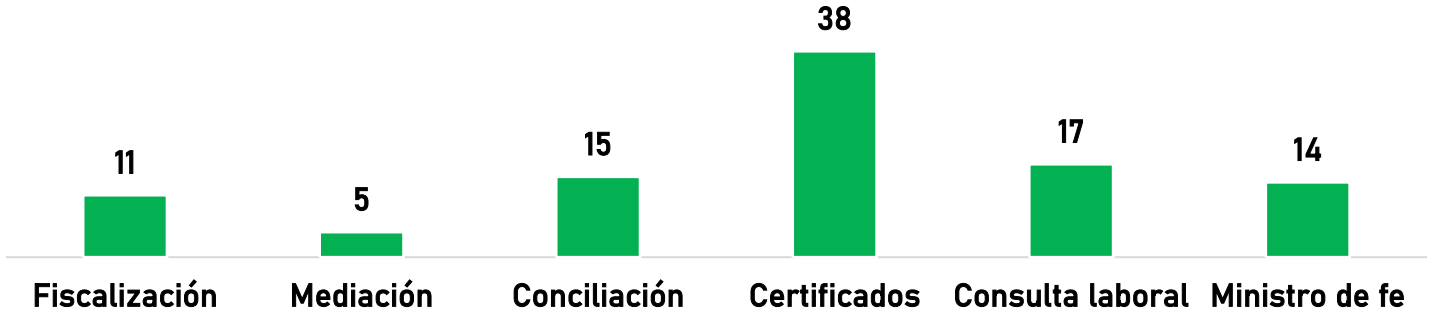
Jefatura de hogar



Usuario

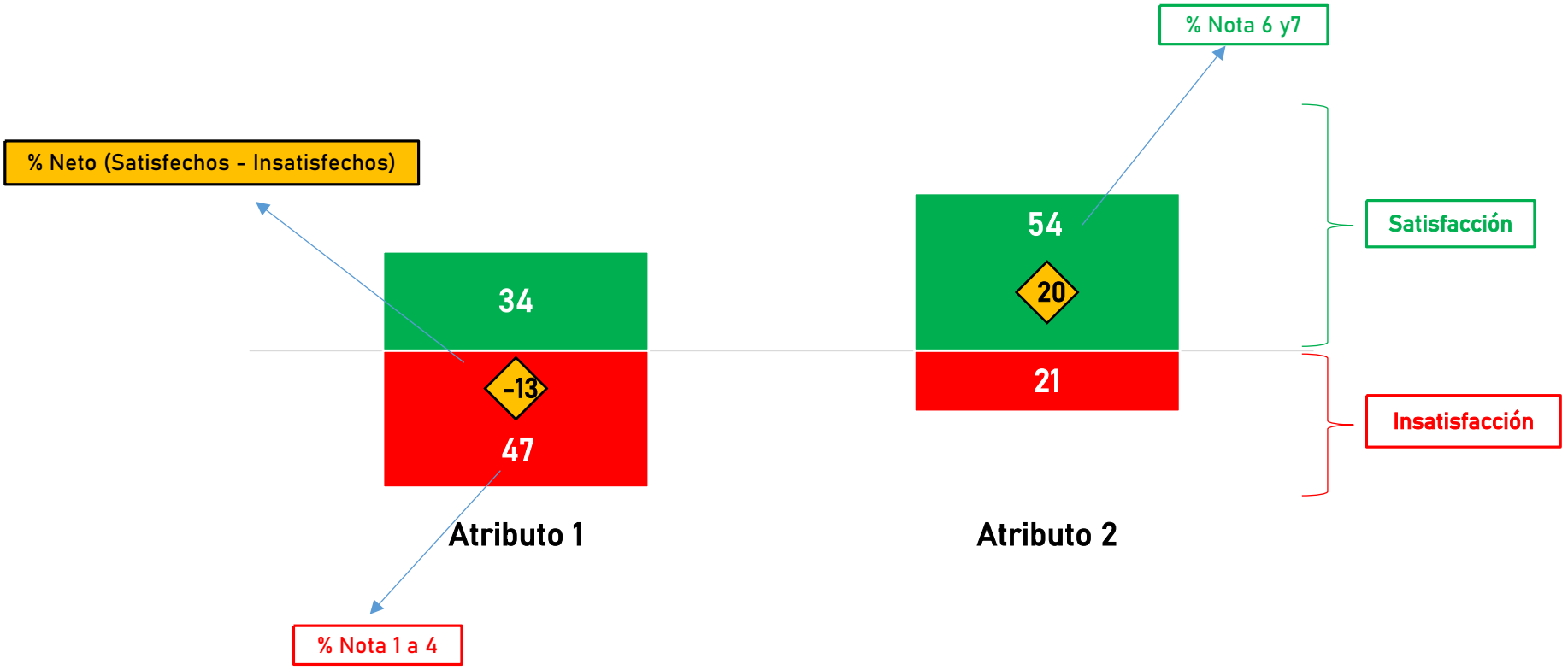


Trámite



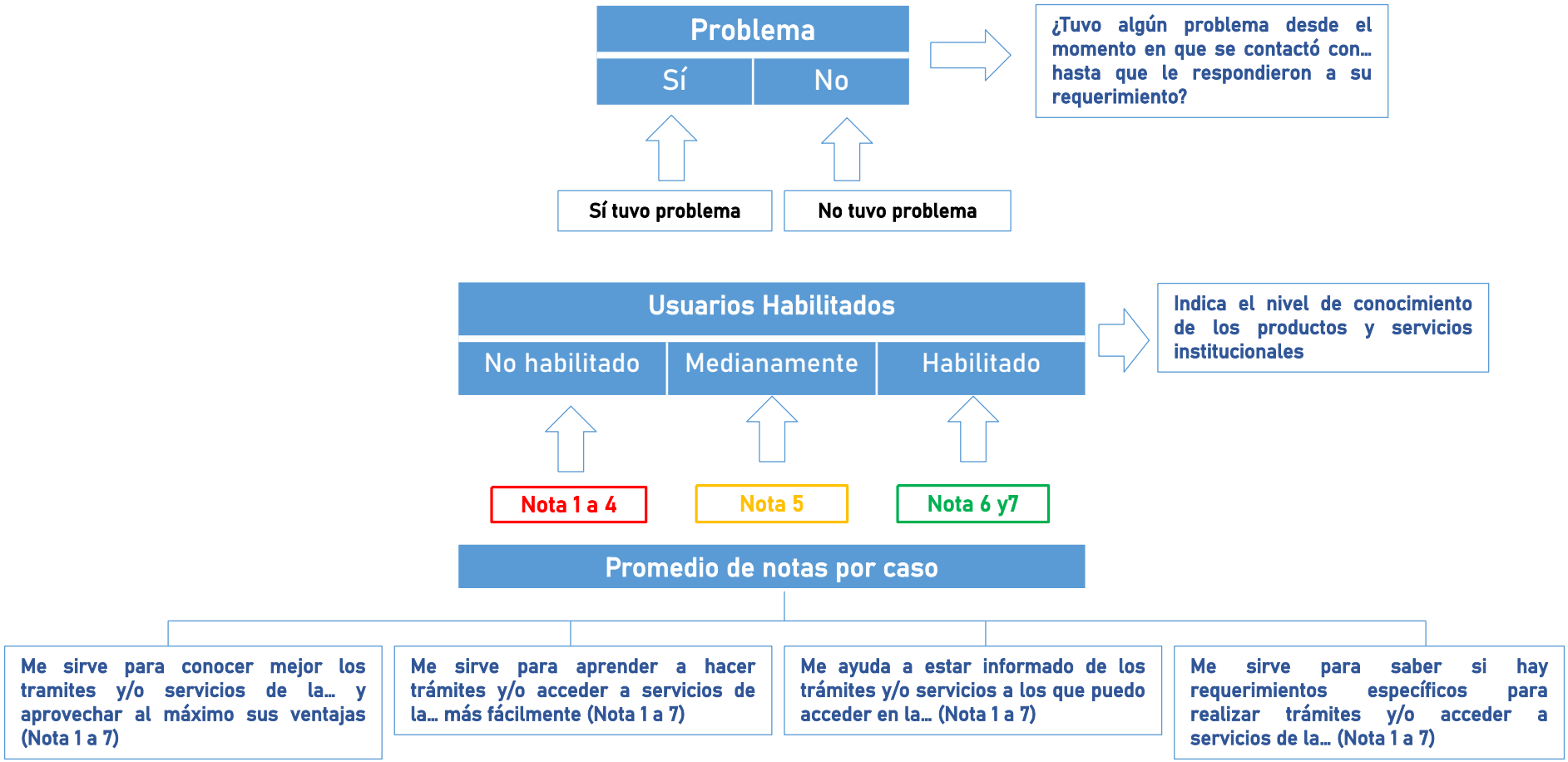
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

Nomenclatura e Indicadores



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

Construcción de Usuarios Habilitados y Presencia de Problemas



Ministerio de Hacienda

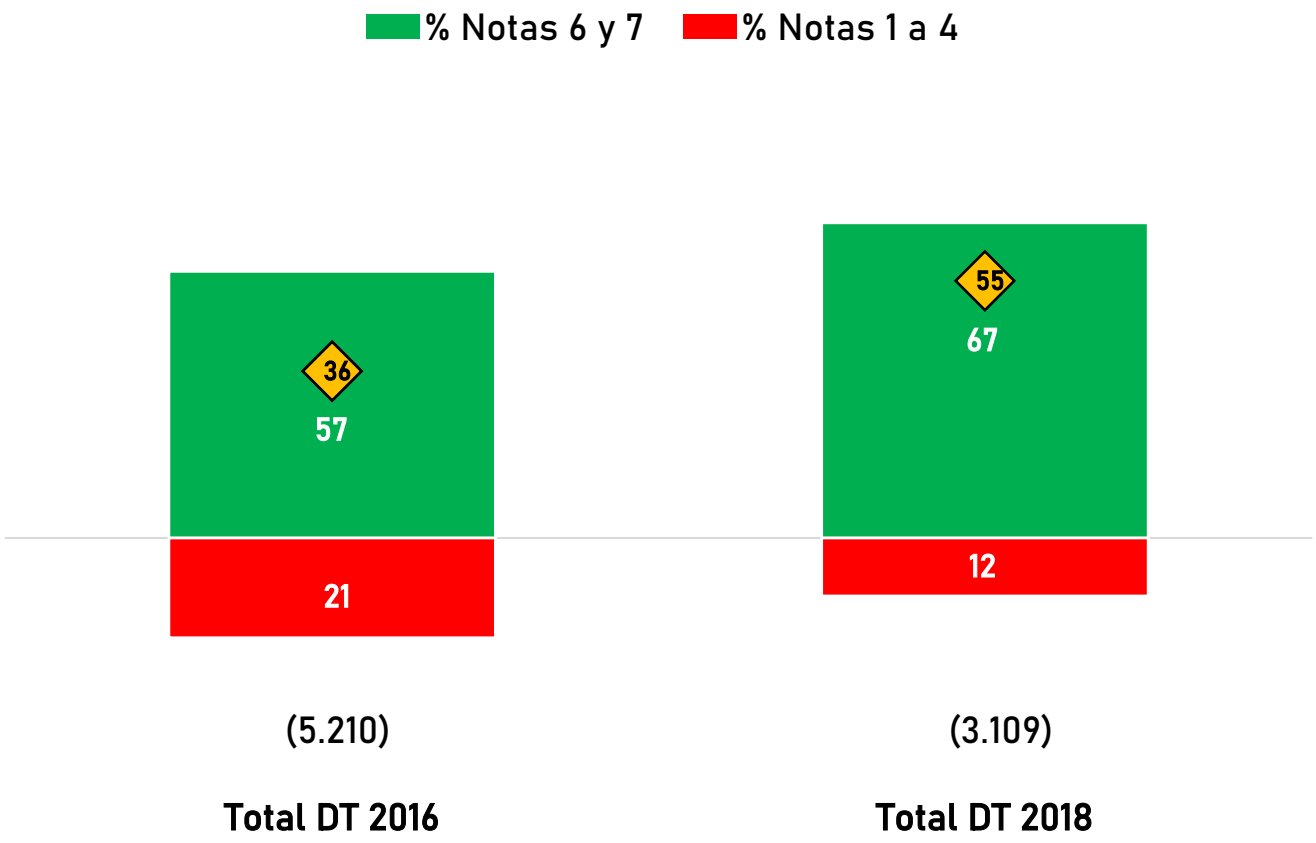
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Resultados para la Dirección del Trabajo (DT)

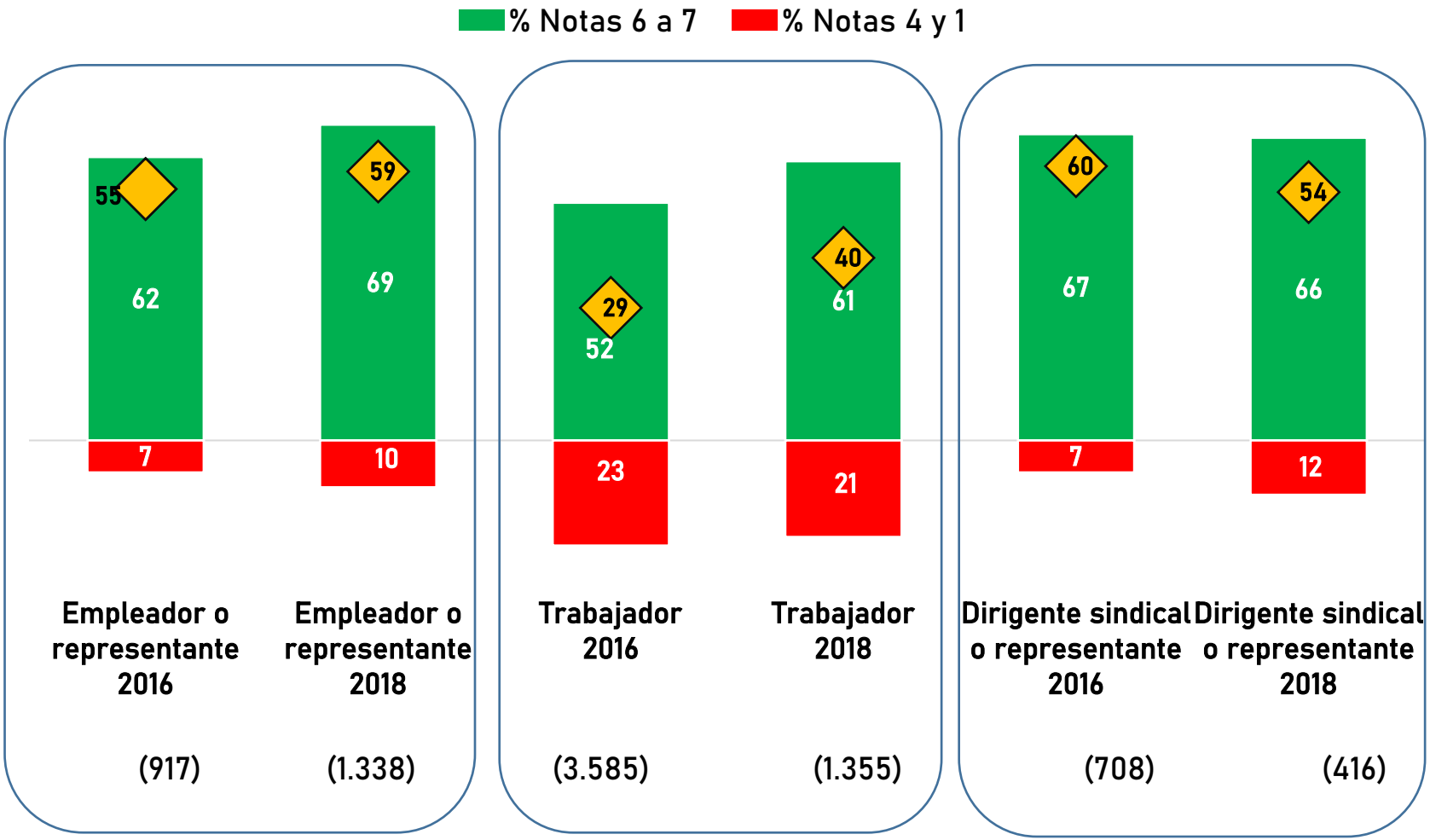
General institución (%) DT 2016 - 2018

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la Inspección del Trabajo?



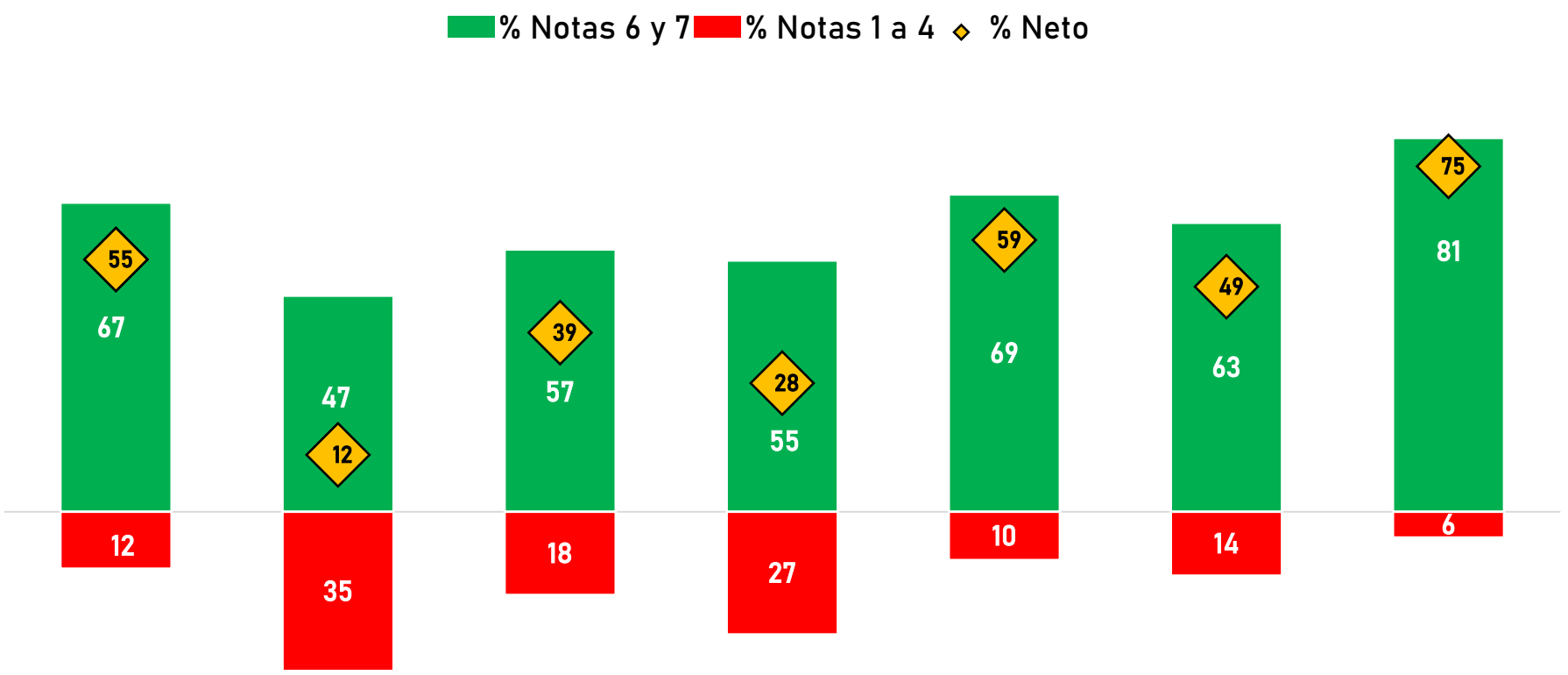
General institución (%) DT – Tipo de Usuario

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la Inspección del Trabajo?



General institución (%) DT – Trámite

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la Inspección del Trabajo?



	Total DT	Fiscalización	Mediación	Conciliación	Certificados	Consulta laboral	Ministro de Fe
N=	(3.109)	(356)	(144)	(462)	(1183)	(534)	(430)
%	(100%)	(11%)	(5%)	(15%)	(38%)	(17%)	(14%)

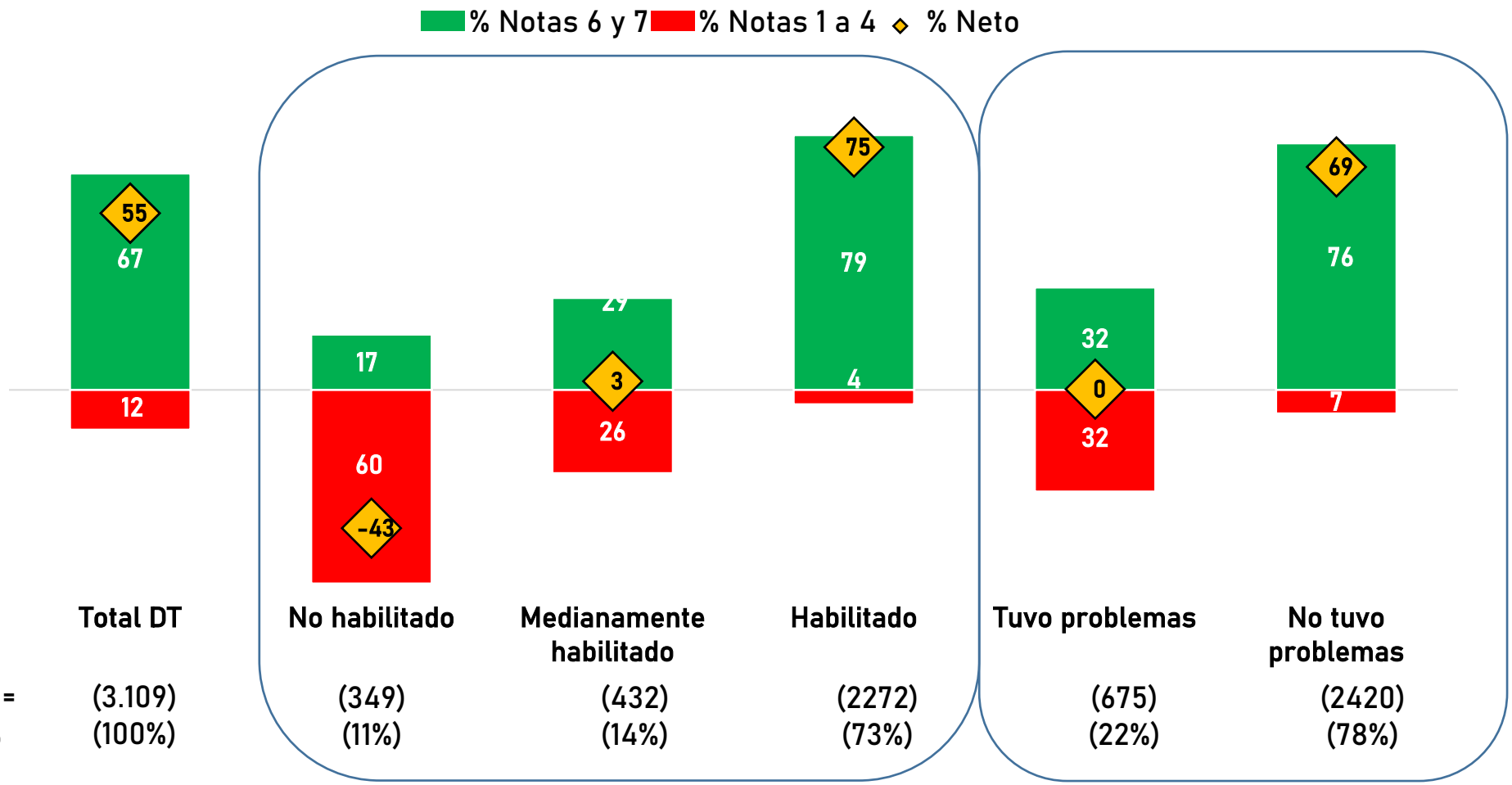
Trámite

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

General institución (%) DT – Habilitación y Problemas

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la Inspección del Trabajo?

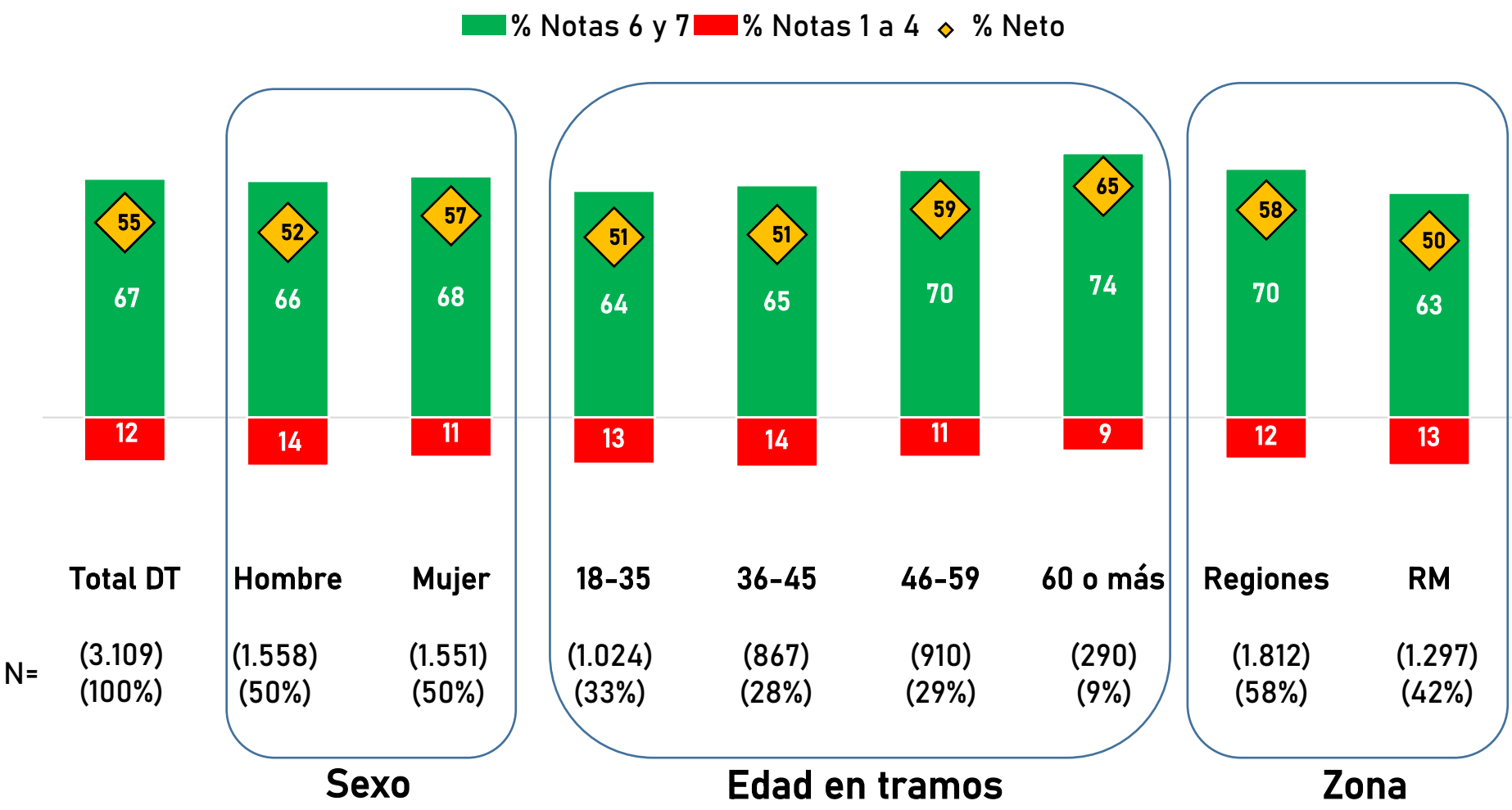


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

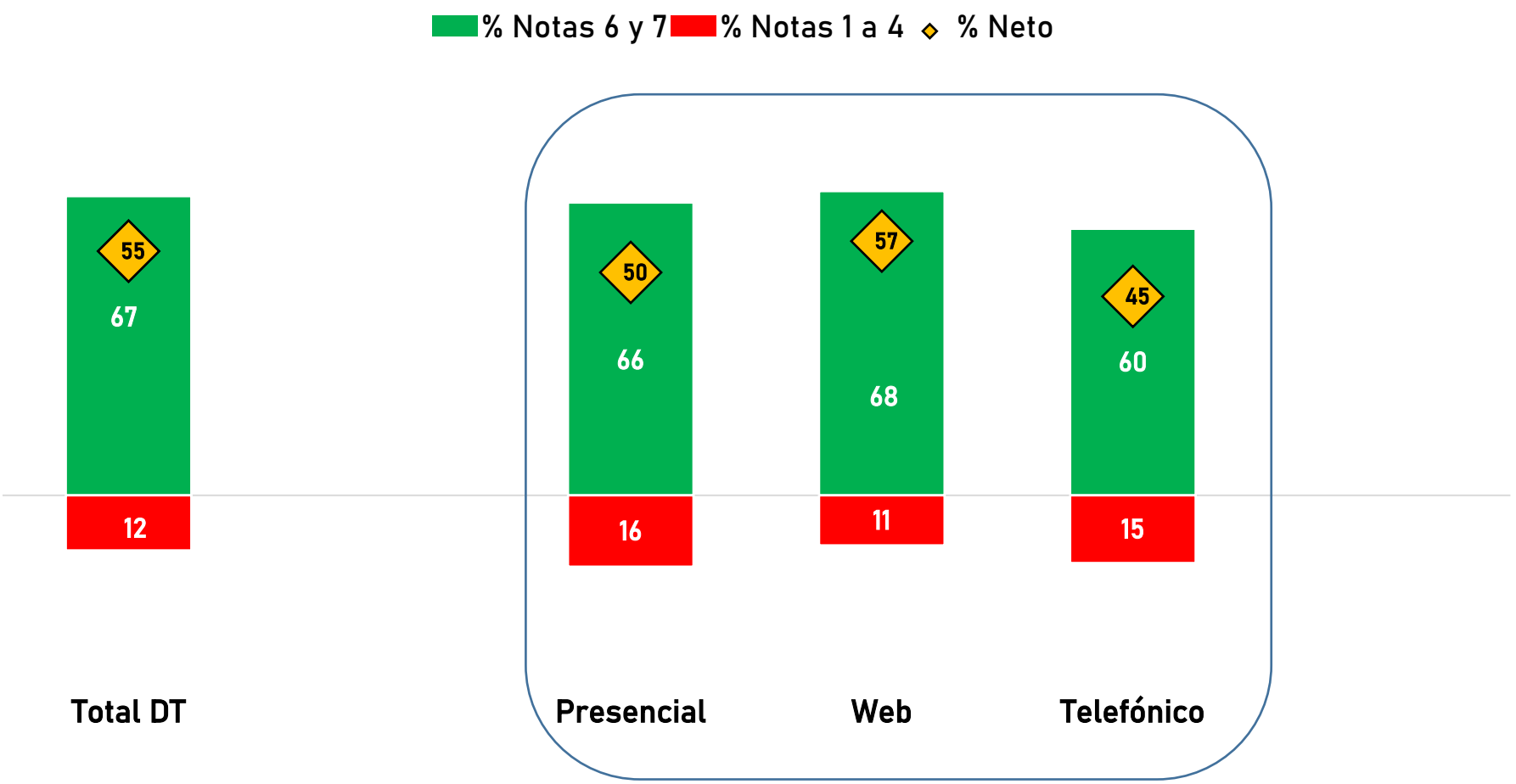
General institución (%) DT – Sexo, Edad y Zona

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la Inspección del Trabajo?



General institución (%) DT – Canal

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la Inspección del Trabajo?



	Total DT	Presencial	Web	Telefónico
N=	(3.109)	(1100)	(1594)	(415)
%	(100%)	(35%)	(51%)	(14%)

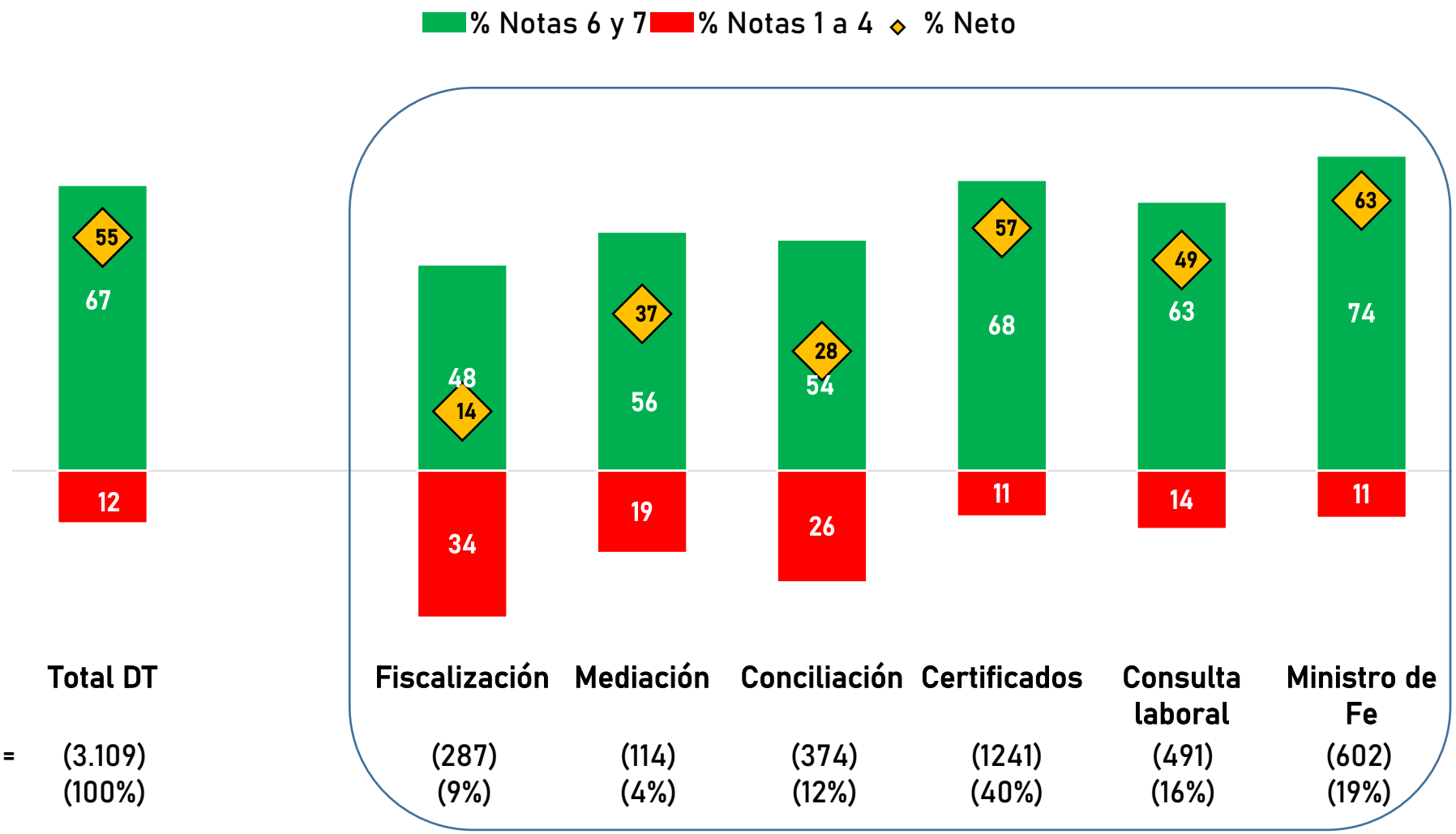
Canal

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

General institución (%) DT – Último Trámite

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la Inspección del Trabajo?

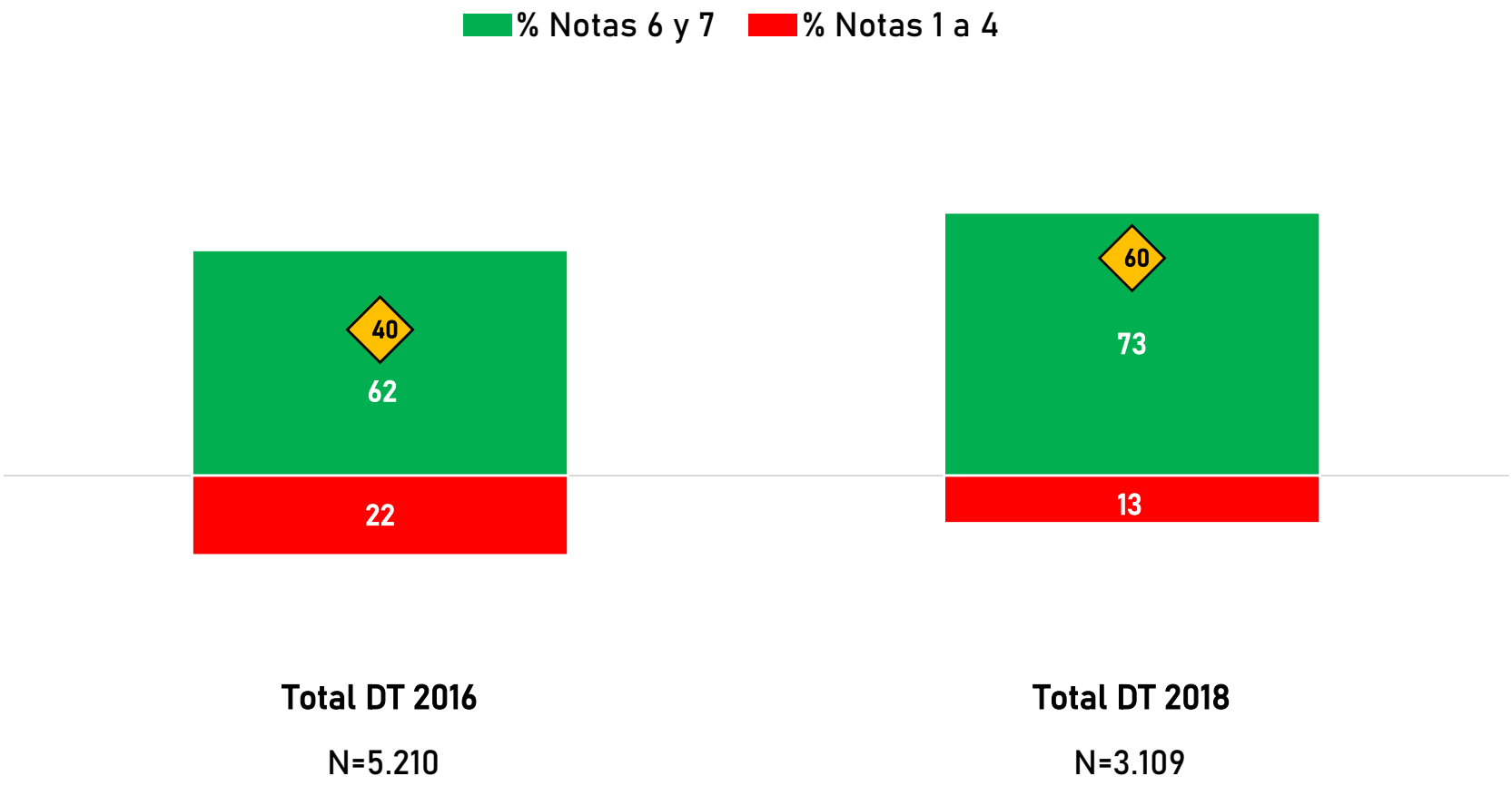


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

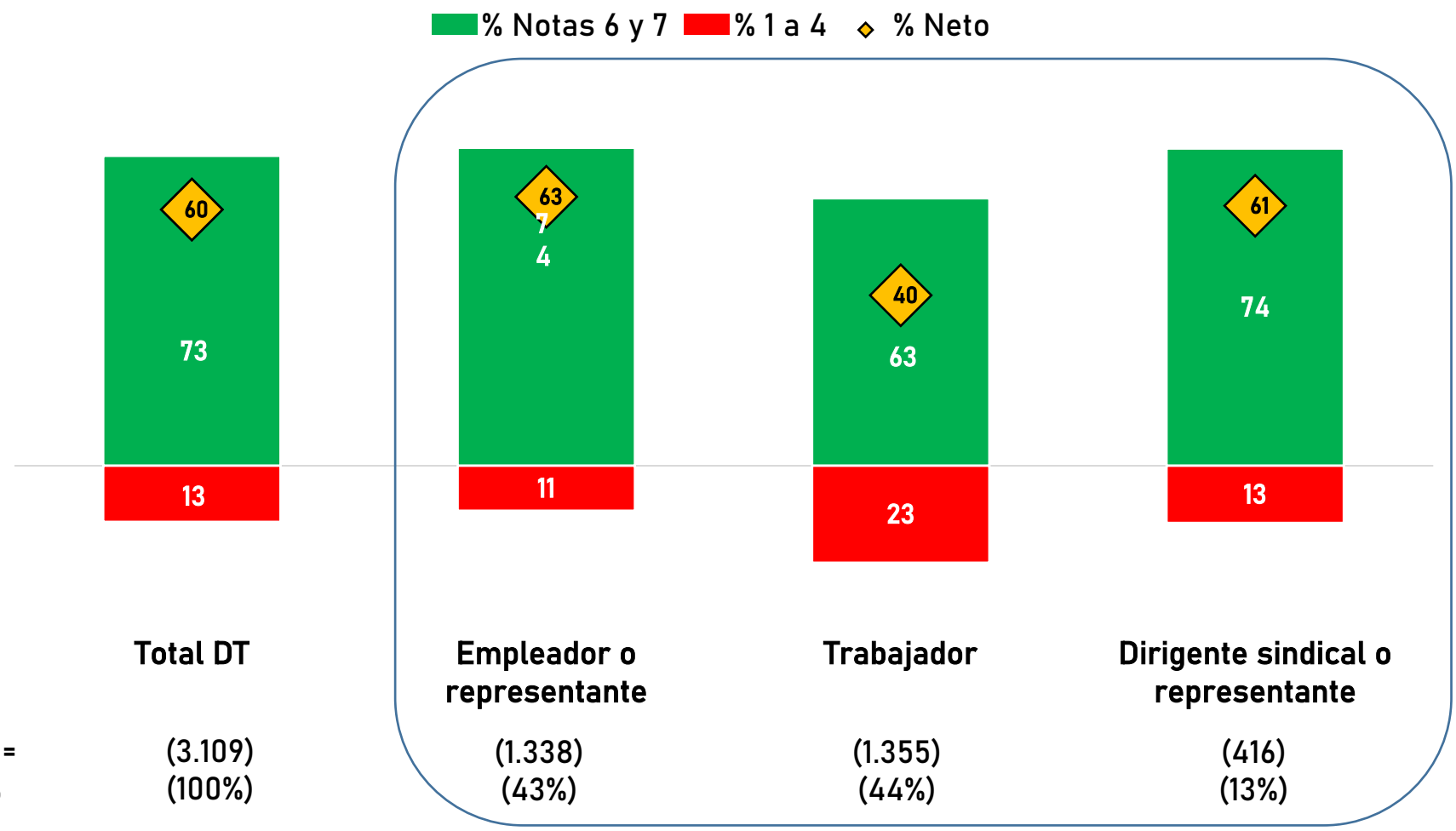
Última Experiencia (%) DT – 2016 - 2018

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



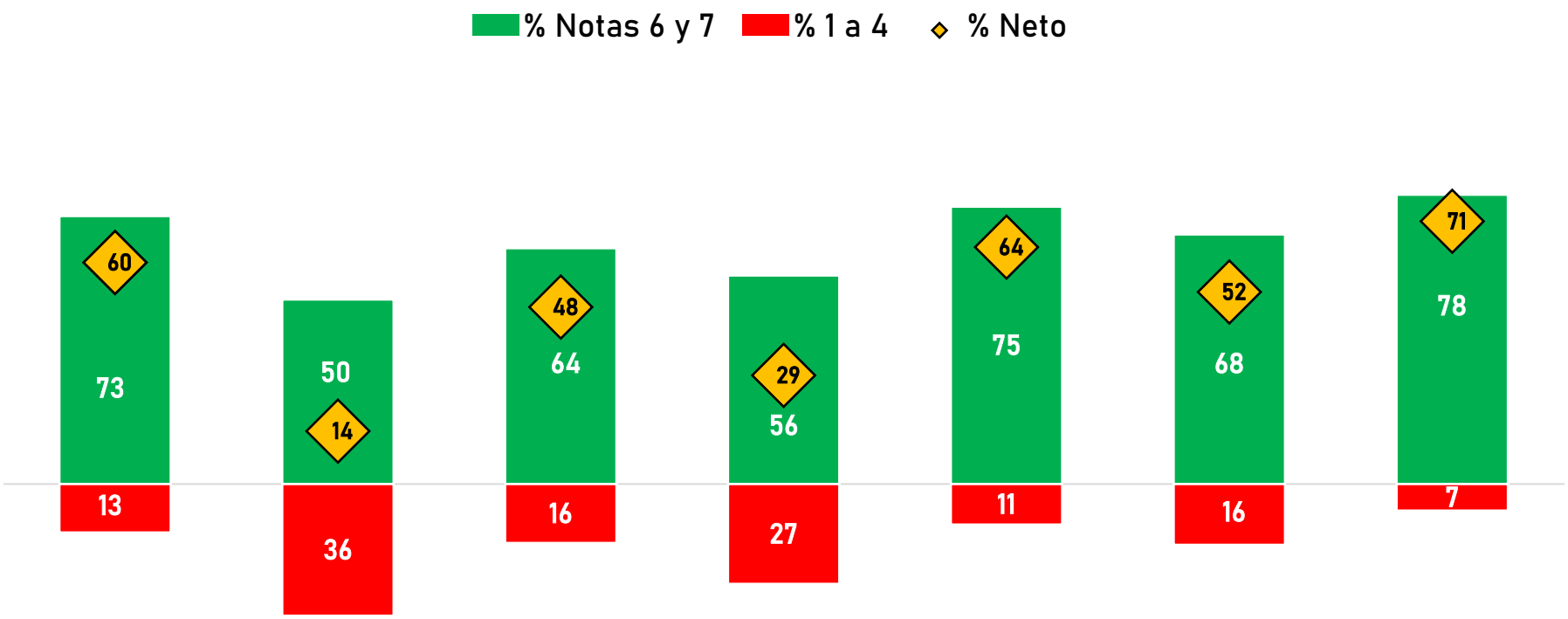
Última Experiencia (%) DT – Tipo de usuario

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



Última Experiencia (%) DT – Trámite

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

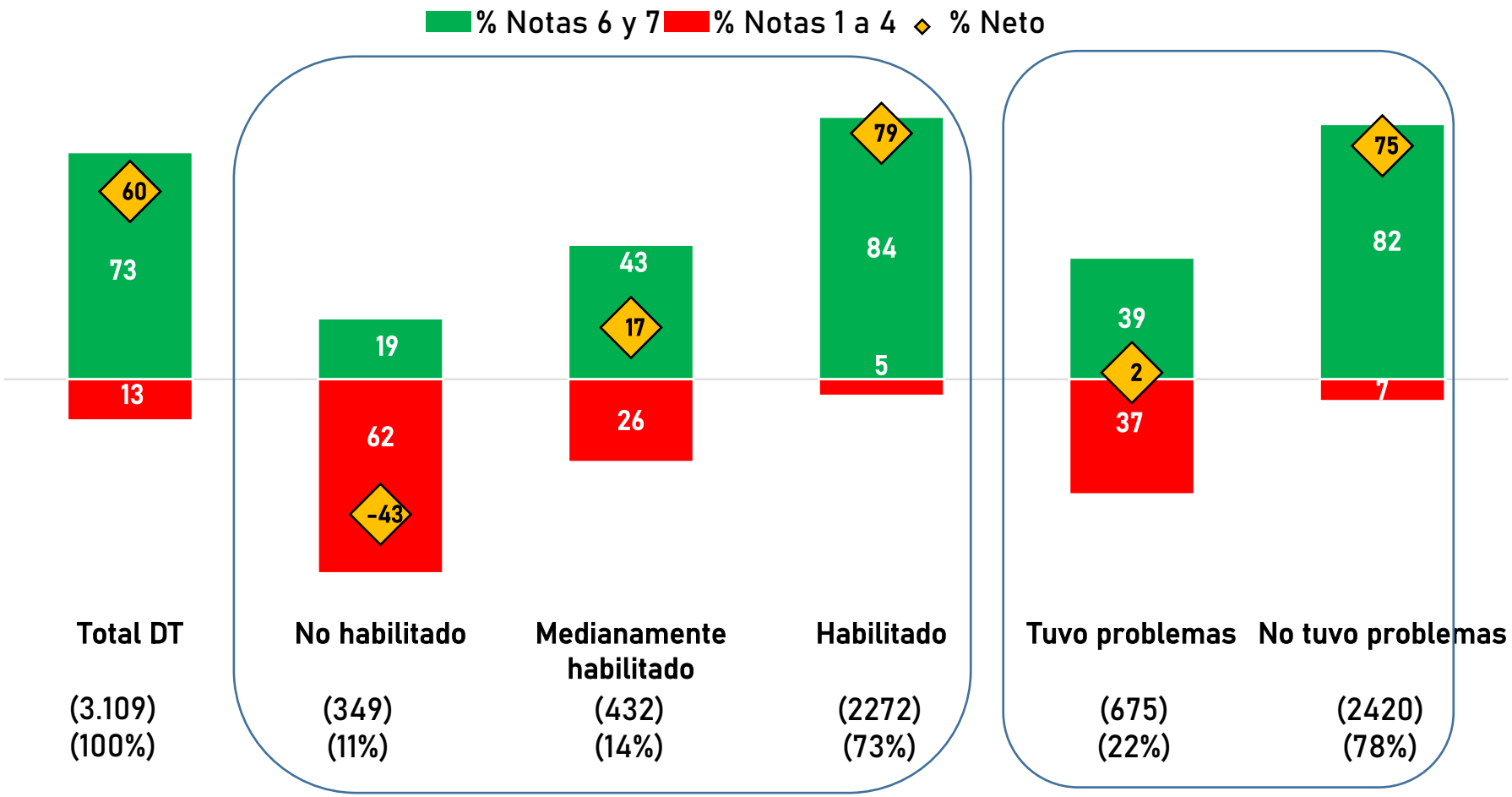


	Total DT	Fiscalización	Mediación	Conciliación	Certificados	Consulta laboral	Ministro de Fe
N=	(3.109)	(356)	(144)	(462)	(1183)	(534)	(430)
%	(100%)	(11%)	(5%)	(15%)	(38%)	(17%)	(14%)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Última Experiencia (%) DT – Habilitación y Problemas

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

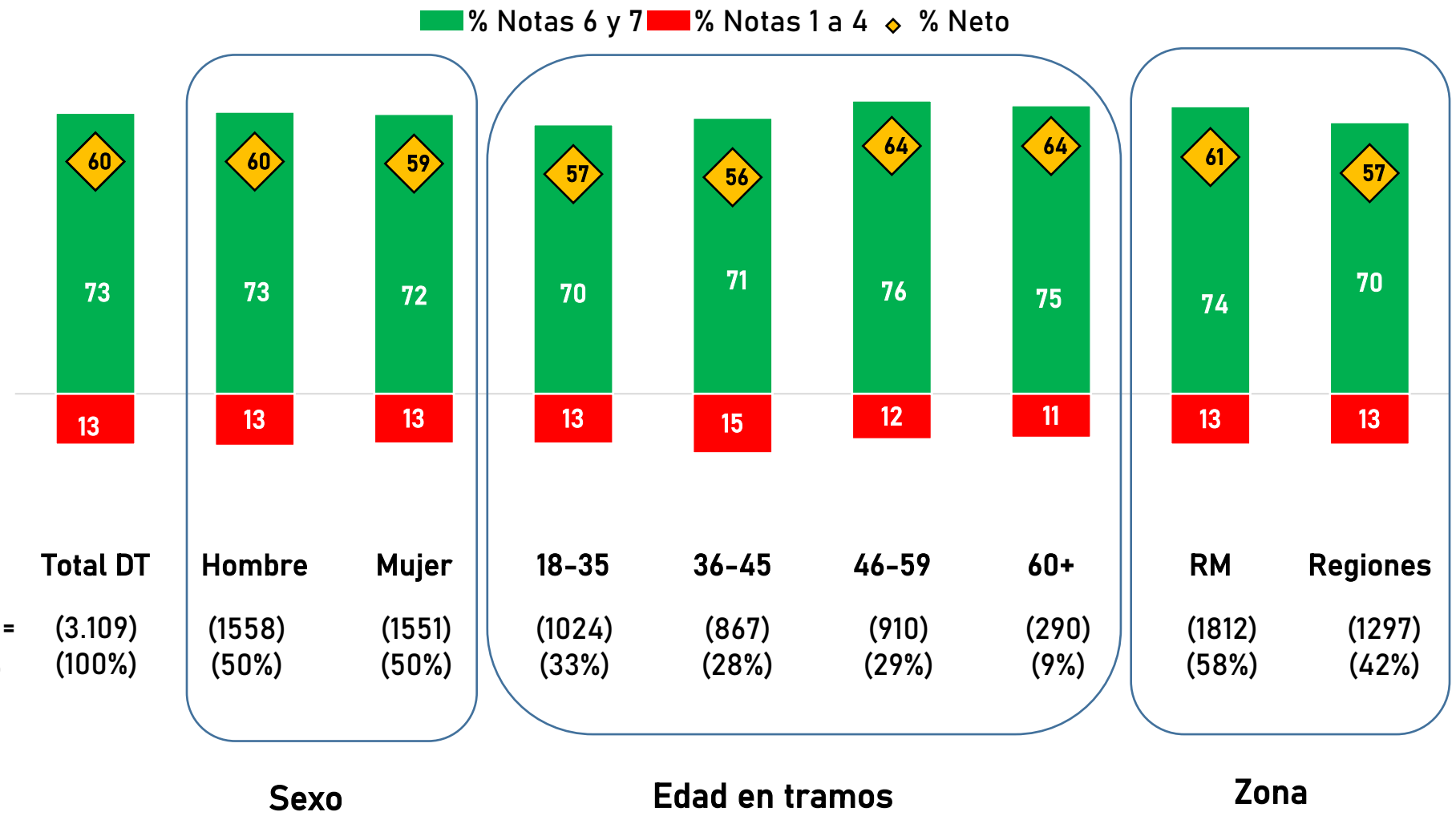


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Última Experiencia (%) DT – Sexo, Edad y Zona

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

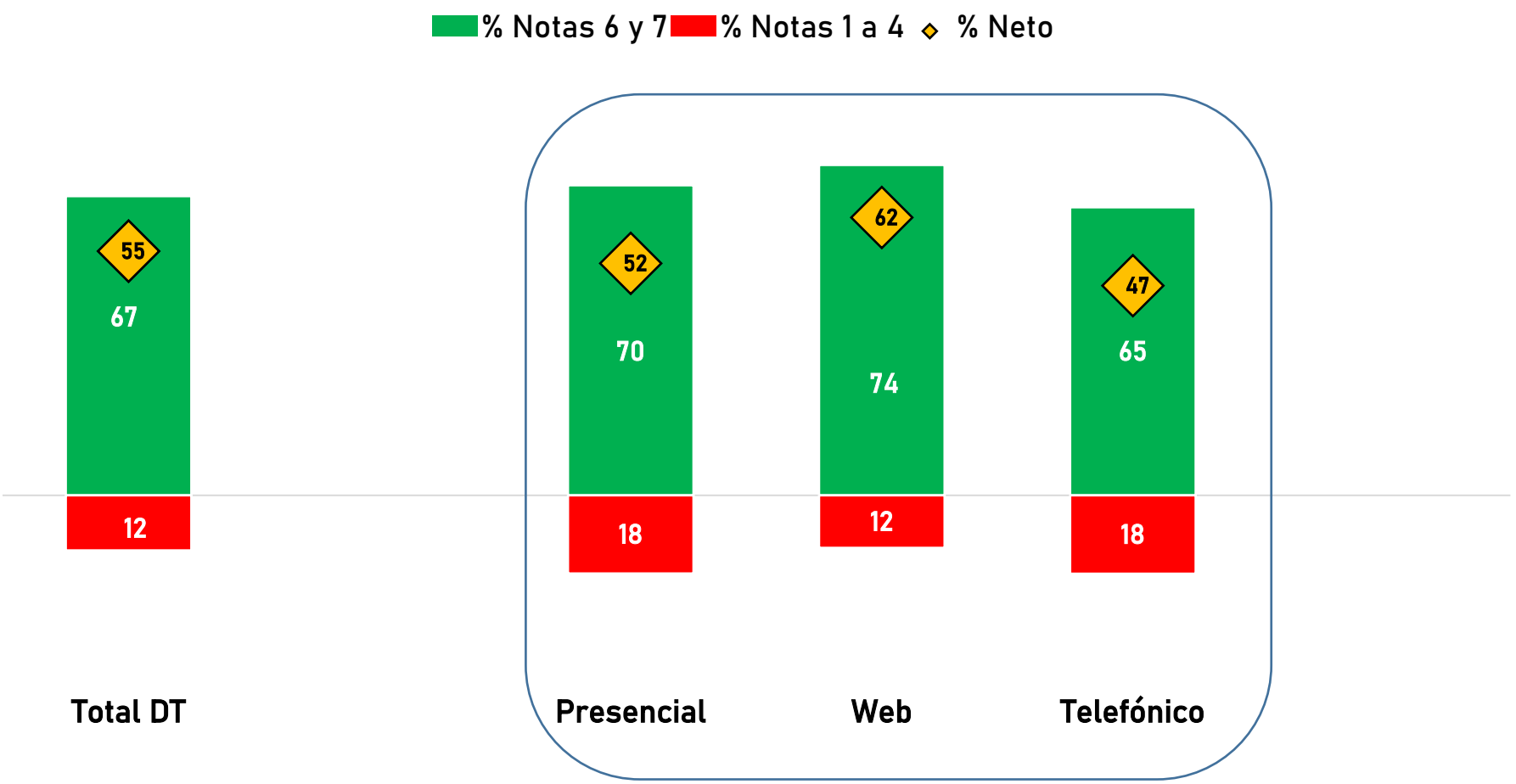


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

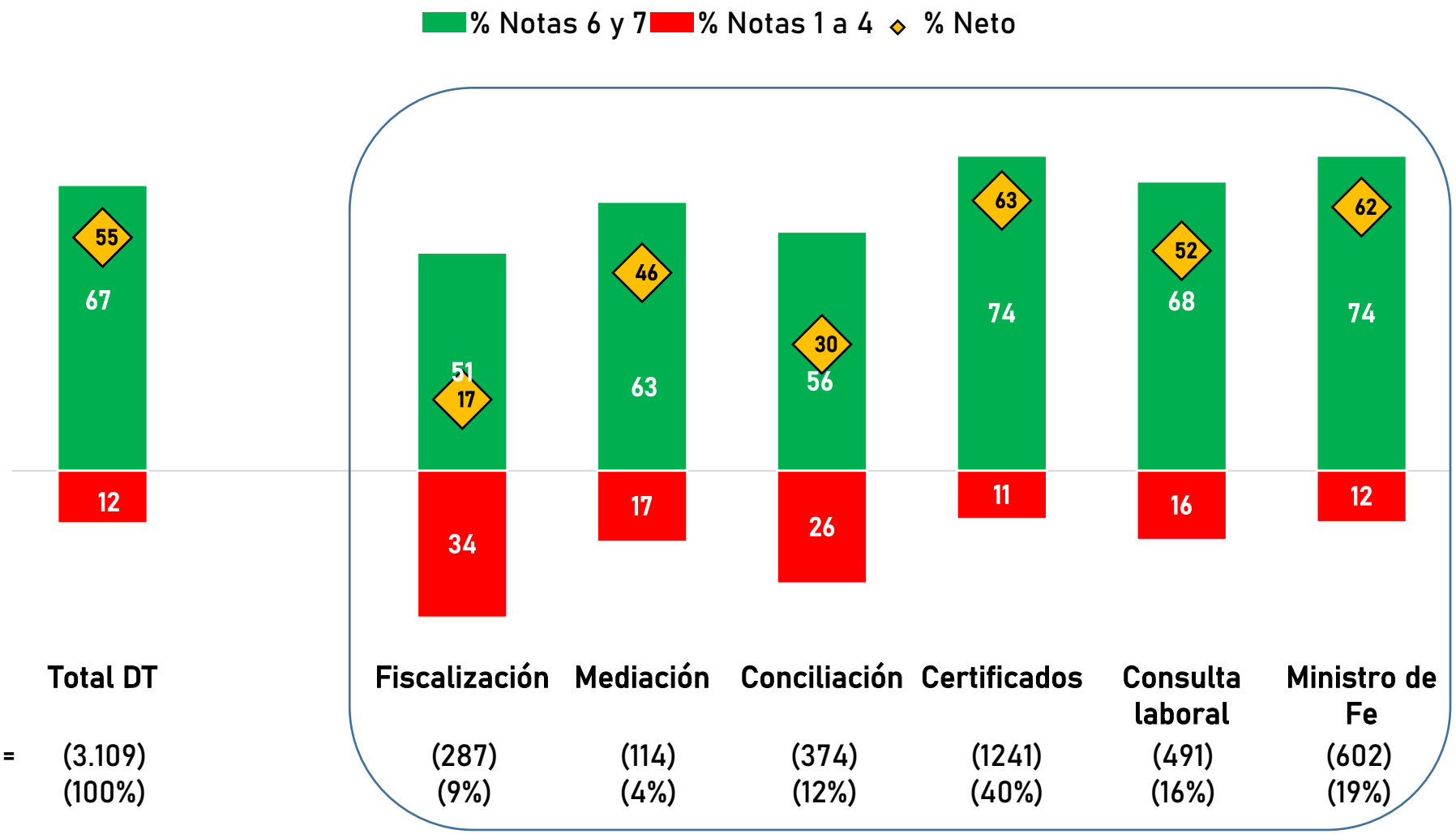
General institución (%) DT – Canal

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



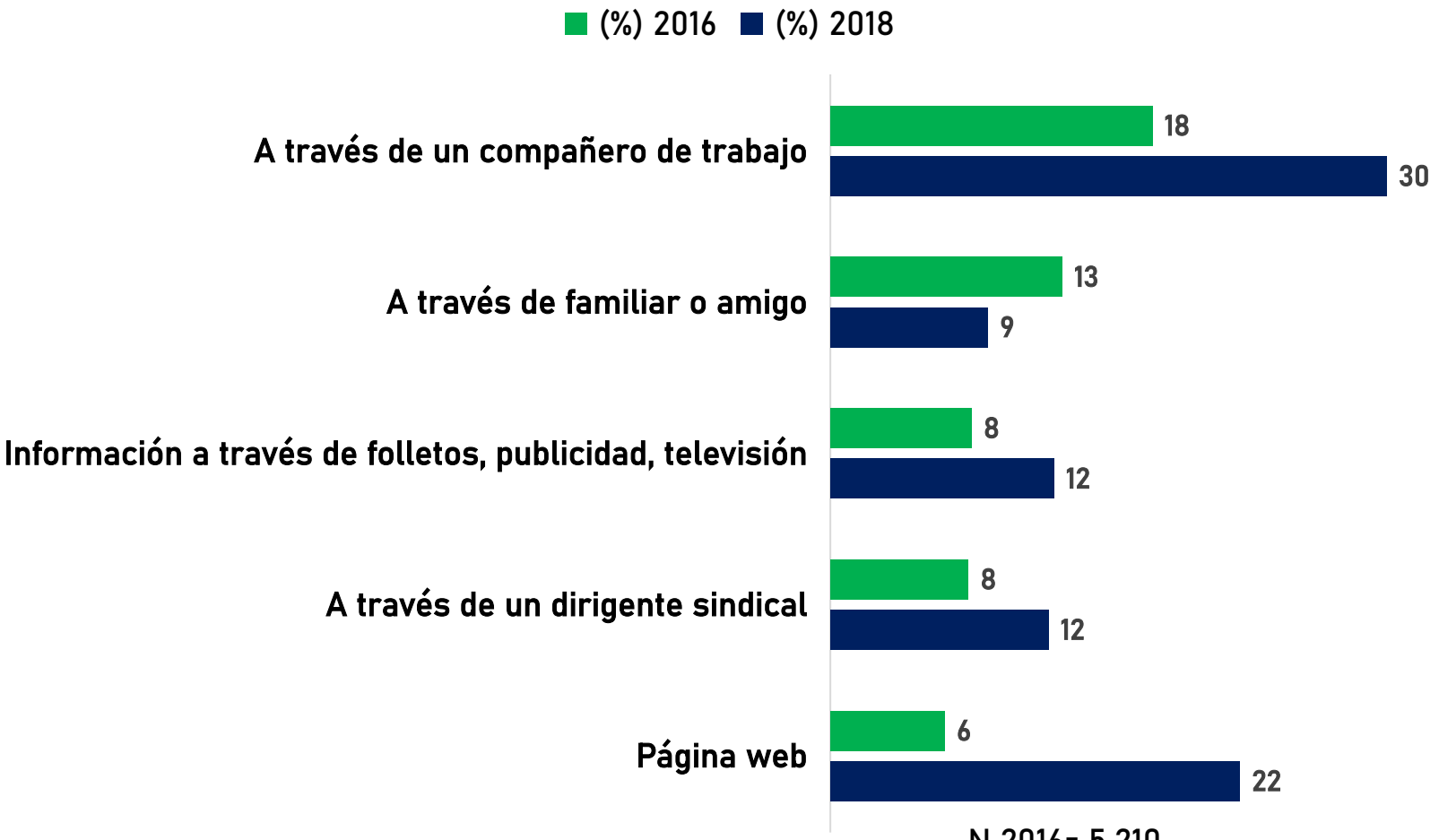
General institución (%) DT – Último Trámite

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



Canales a través de los cuales se enteró de la DT (%) 2016 - 2018

¿A través de que medio usted se enteró de la existencia de la Inspección del Trabajo? **%Sí**



N 2016= 5.210.
N 2018= 3.109.
En barras se omiten las categorías NS-NR

Canales a través de los cuales se enteró de la DT (%)

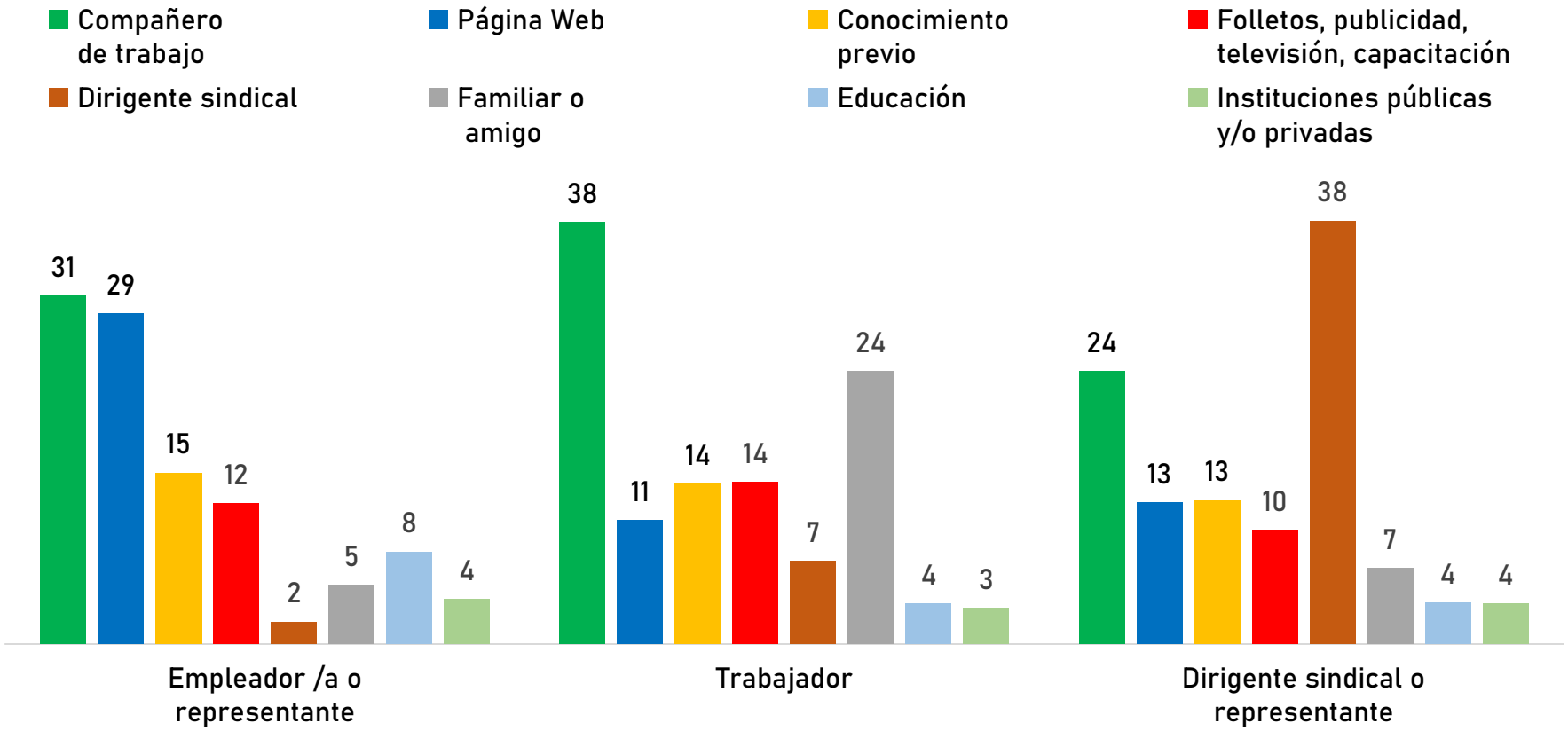
¿A través de que medio usted se enteró de la existencia de la Inspección del Trabajo? **%Sí**



N= 3.109. En barras se omiten las categorías NS-NR

Canales a través de los cuales se enteró de la DT según Tipo de Usuario

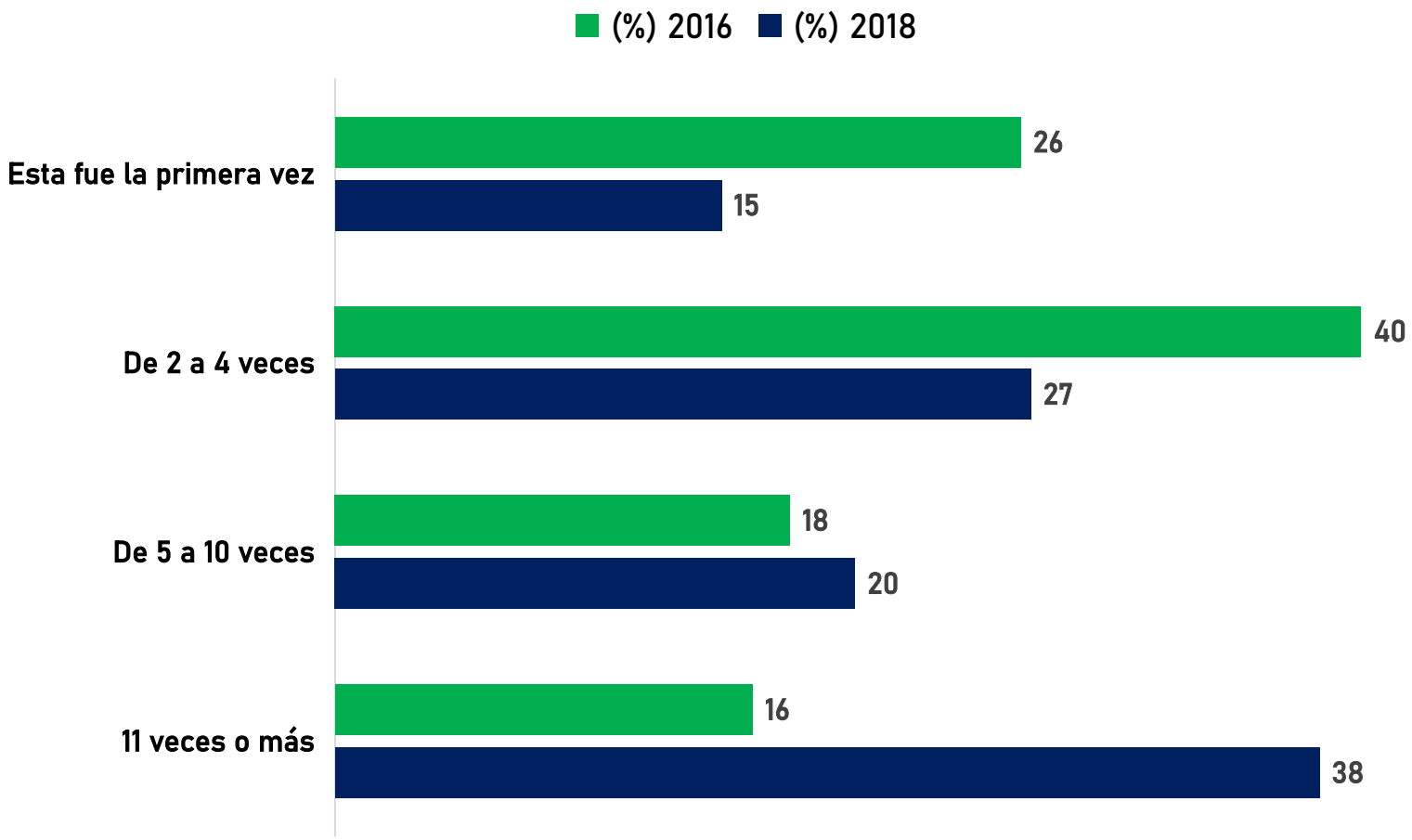
¿A través de que medio usted se enteró de la existencia de la Inspección del Trabajo? **%Sí**



N= 3.109. En barras se omiten las categorías NS-NR

Intensidad del usuario DT (%) 2016 - 2018

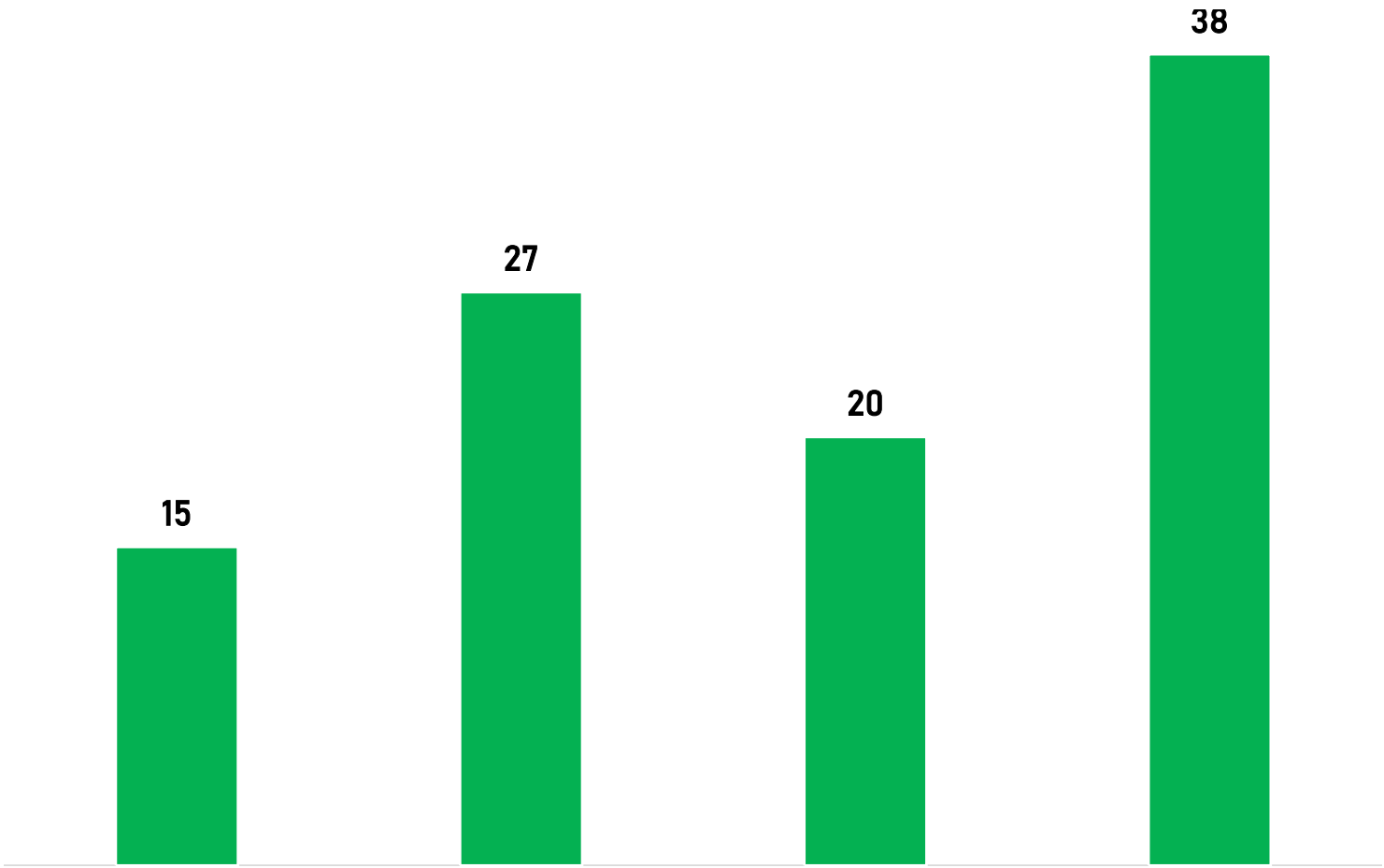
Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento a la Inspección del Trabajo en los últimos 12 meses?



N 2016= 5.210.
N 2018= 3.109.
En barras se omiten las categorías NS-NR

Intensidad del usuario DT (%)

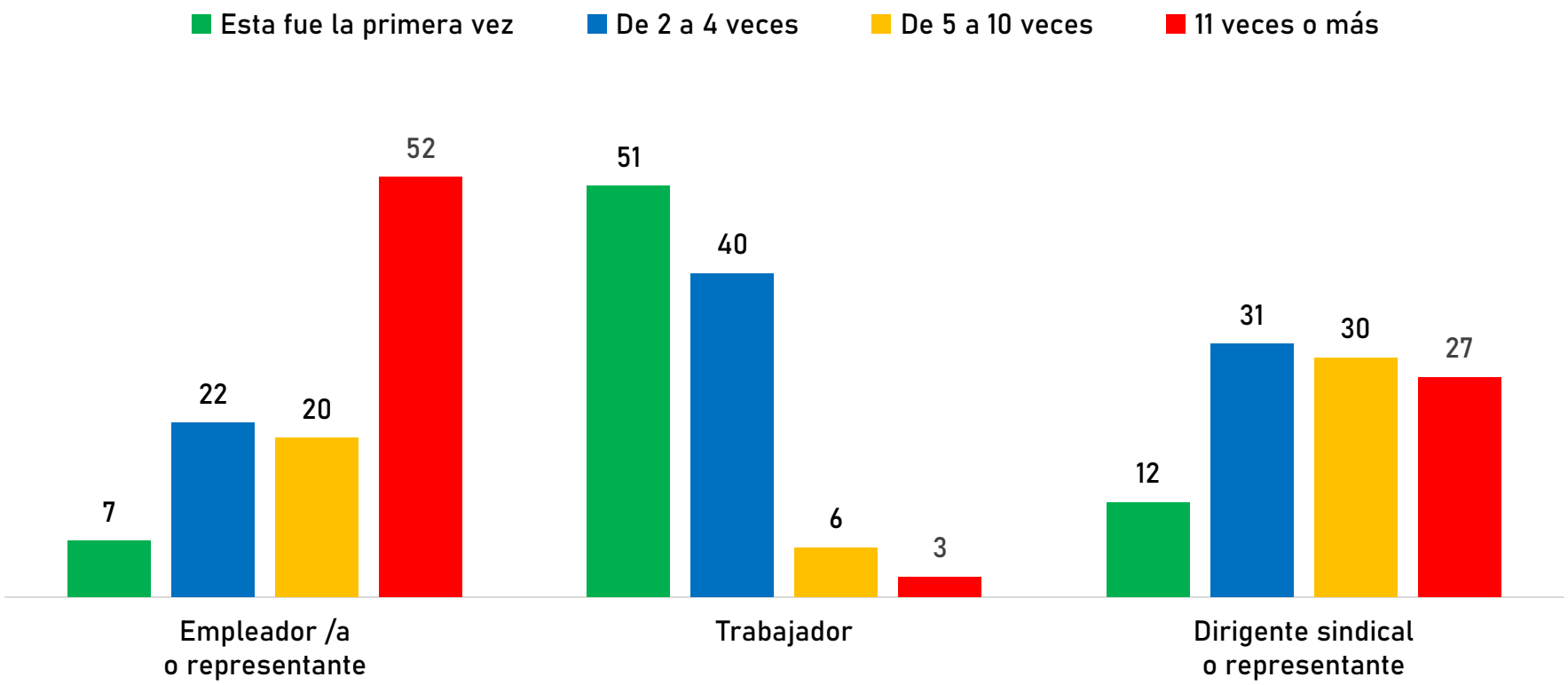
Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento a la Inspección del Trabajo en los últimos 12 meses?



N= 3.109. En barras se omiten las categorías NS-NR

Intensidad del usuario DT según tipo de usuario (%)

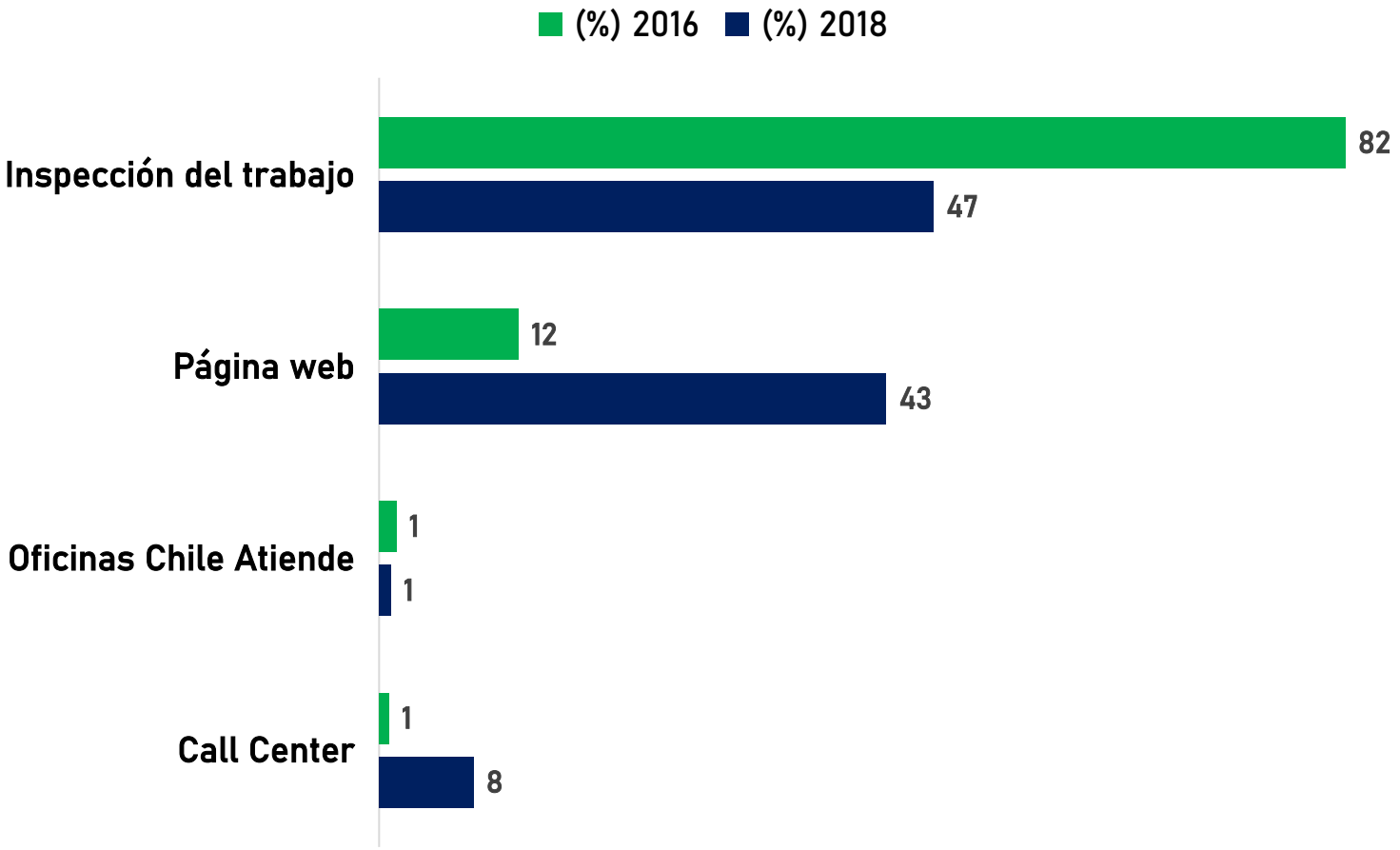
Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento a la Inspección del Trabajo en los últimos 12 meses?



N= 3.109. En barras se omiten las categorías NS-NR

Último requerimiento a DT: Canal (%) 2016 – 2018

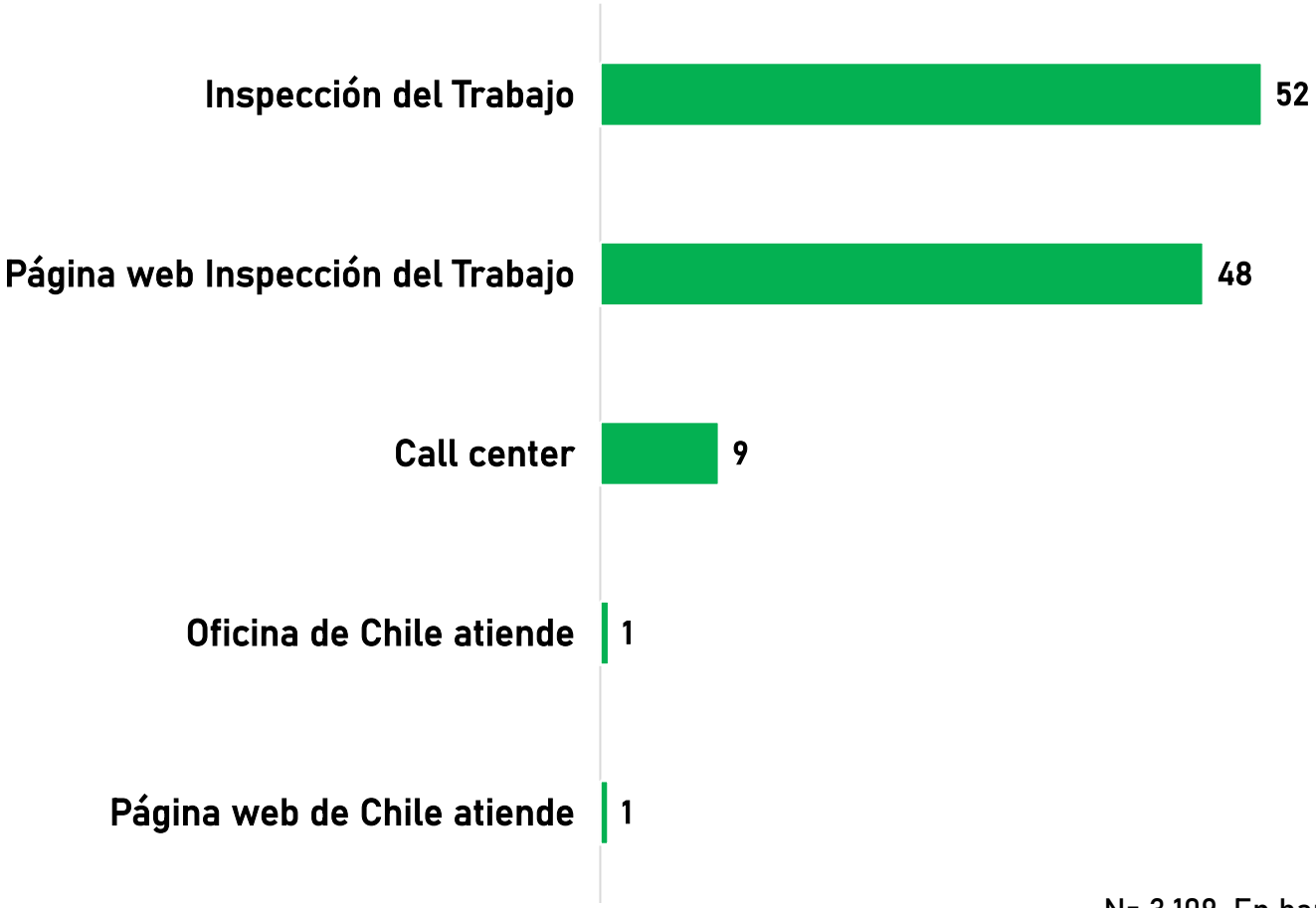
Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento o trámite en la Inspección del Trabajo (en el último año), ¿a través de qué medio lo realizó?



N 2016= 5.210.
N 2018= 3.109.
En barras se omiten las categorías NS-NR

Último requerimiento a DT: Canal (%) 2016 – 2018

Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento o trámite en la Inspección del Trabajo (en el último año), ¿a través de qué medio lo realizó?



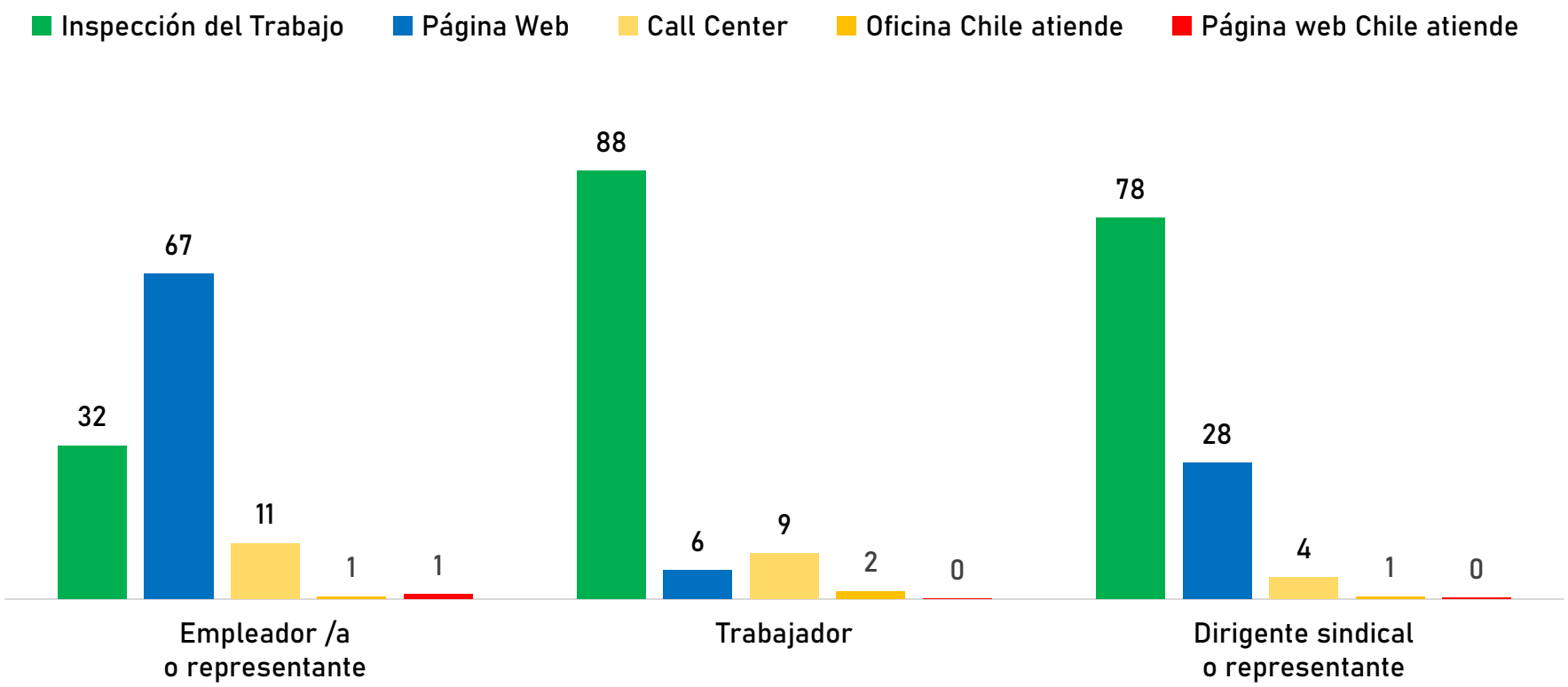
N= 3.109. En barras se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Último requerimiento a DT: Canal (%) 2018

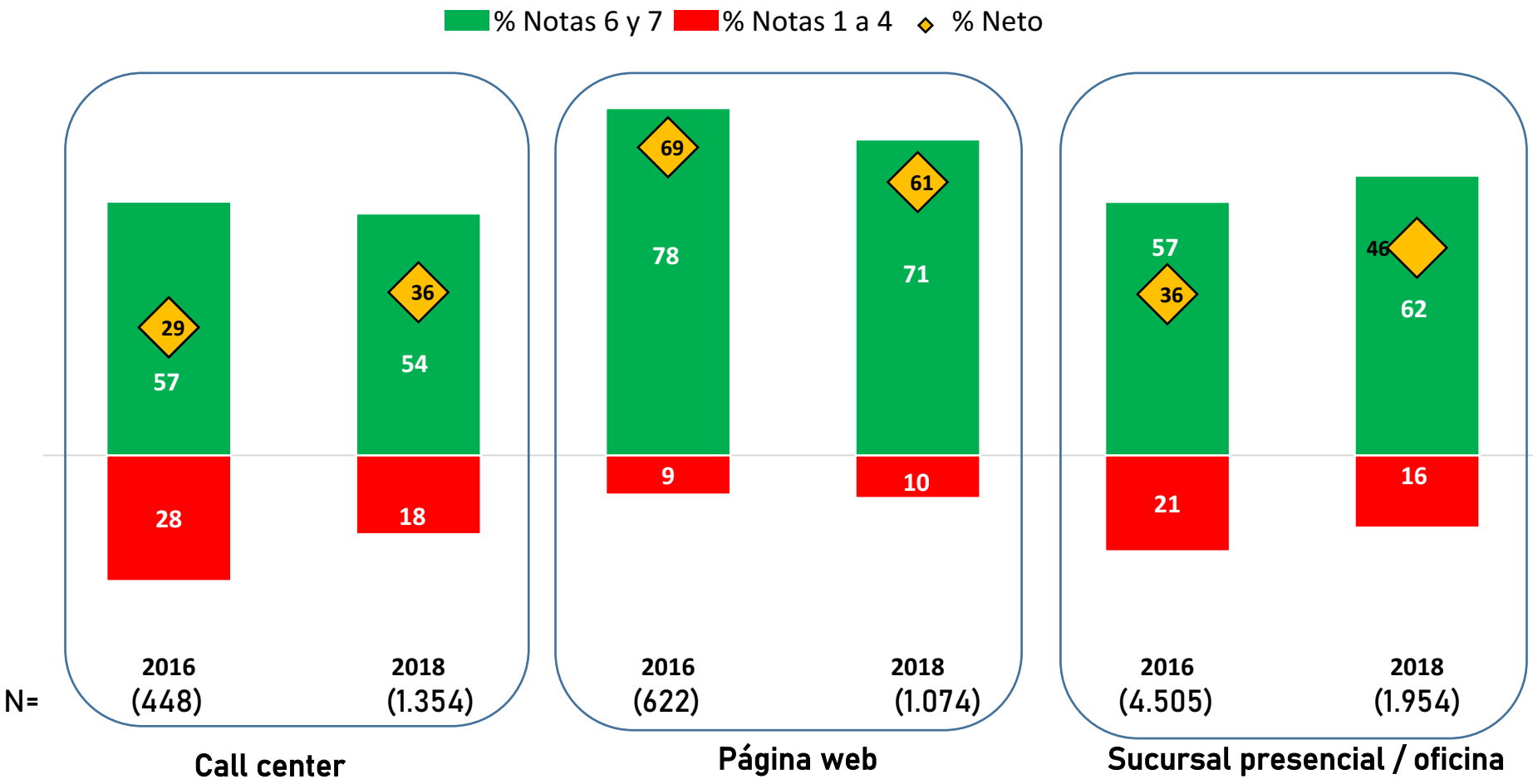
Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento o trámite en la Inspección del Trabajo (en el último año), ¿a través de qué medio lo realizó?



N 2016= 5.210.
N 2018= 3.109.
En barras se omiten las categorías NS-NR

Satisfacción con el servicio en Canales: DT (%) 2016 – 2018

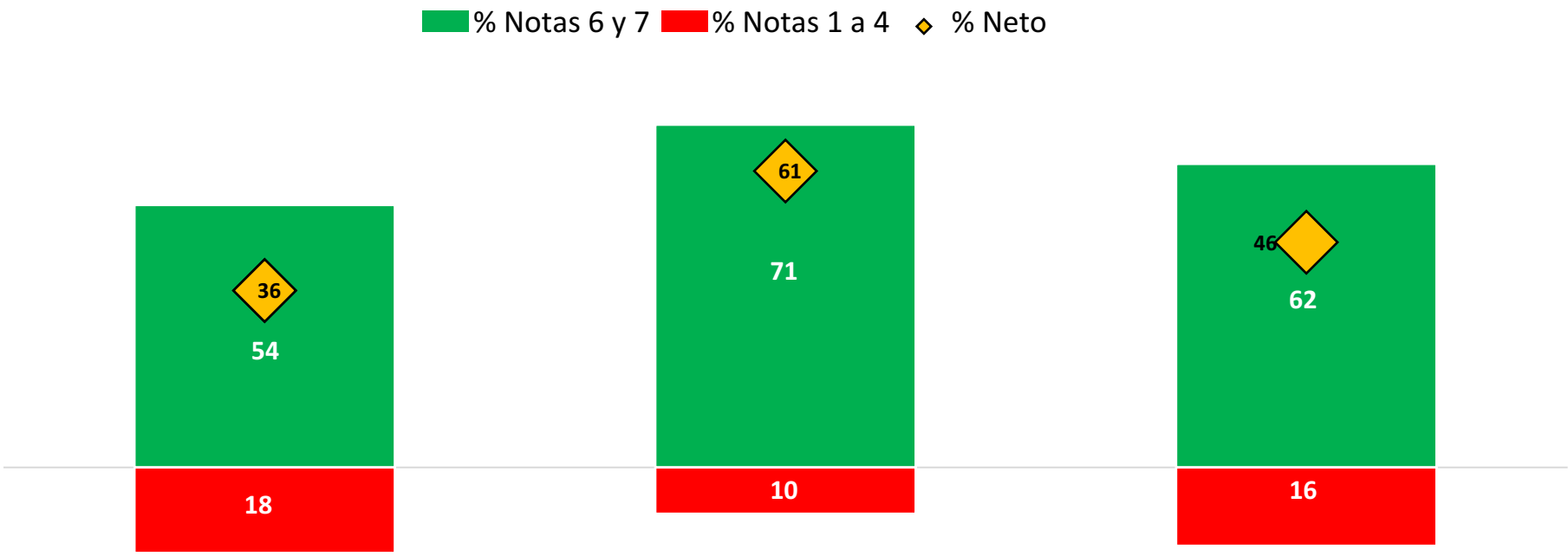
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en… ¿qué nota le pondría?



Tipo de Canal

Satisfacción con el servicio en Canales: DT (%)

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

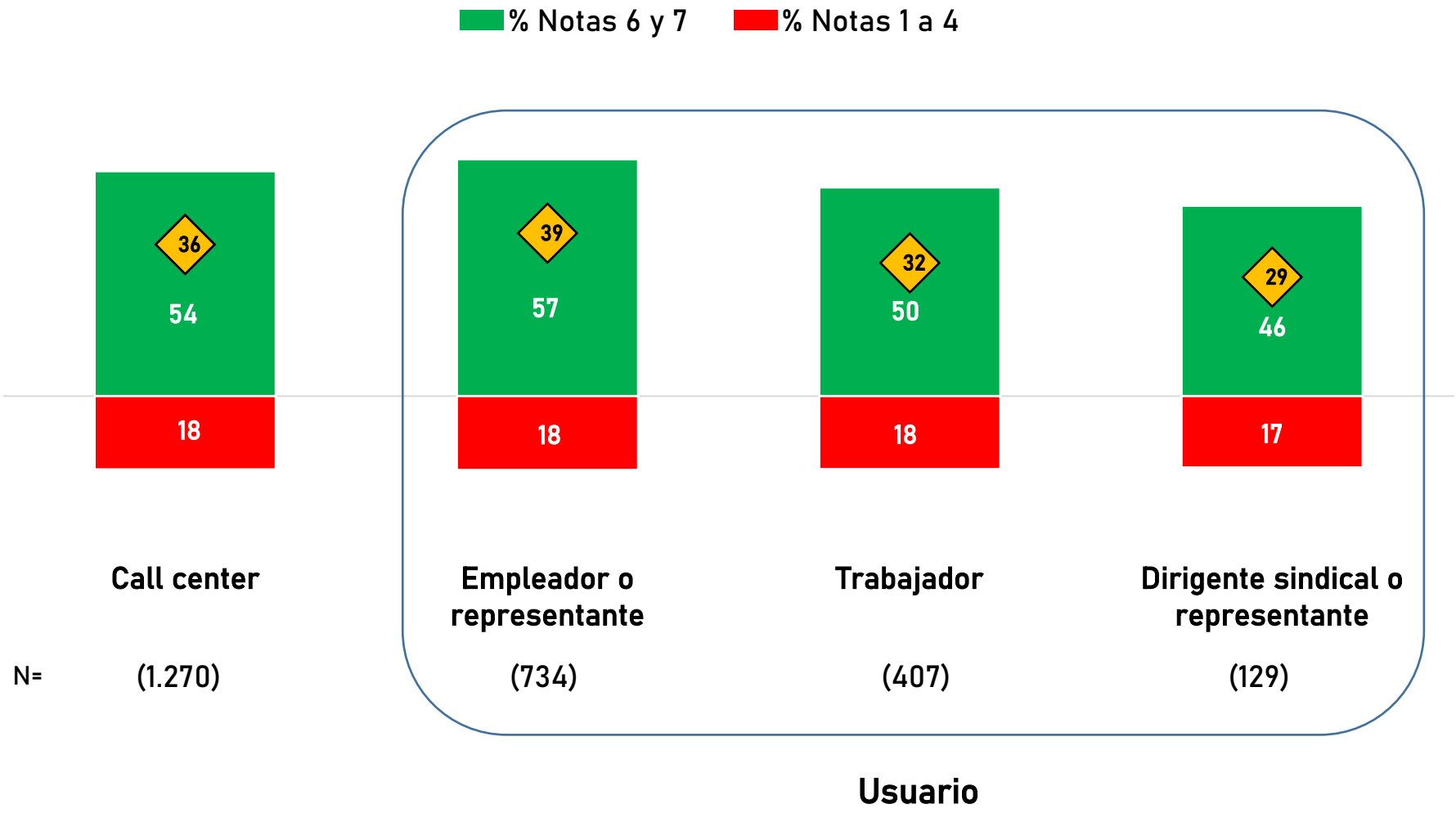


	Call Center	Página web	Sucursal presencial/oficina
N=	(1.270)	(1.850)	(2.637)

Tipo de Canal

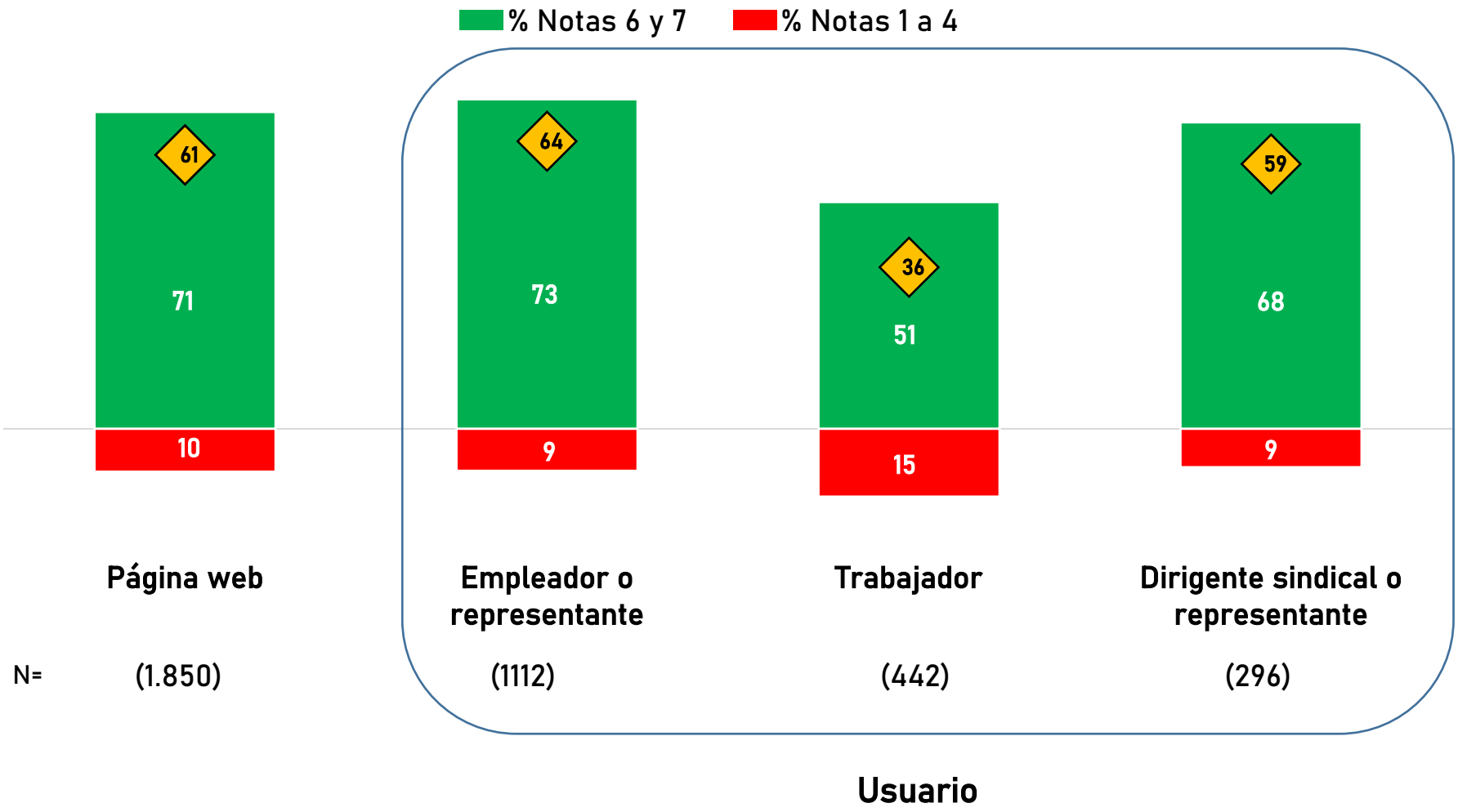
Satisfacción con el servicio en Canales: DT (%)

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



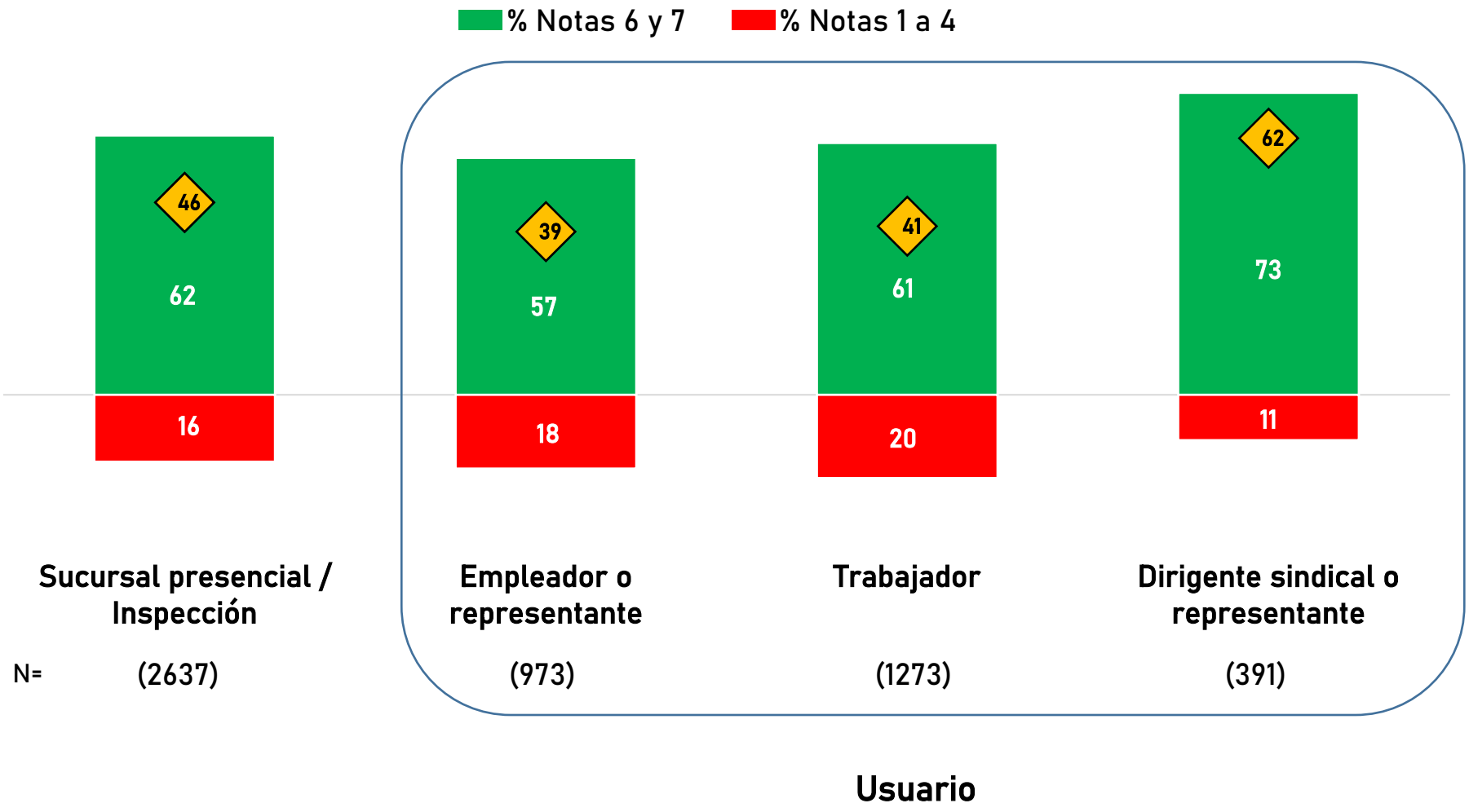
Satisfacción con el servicio en Canales: DT (%)

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



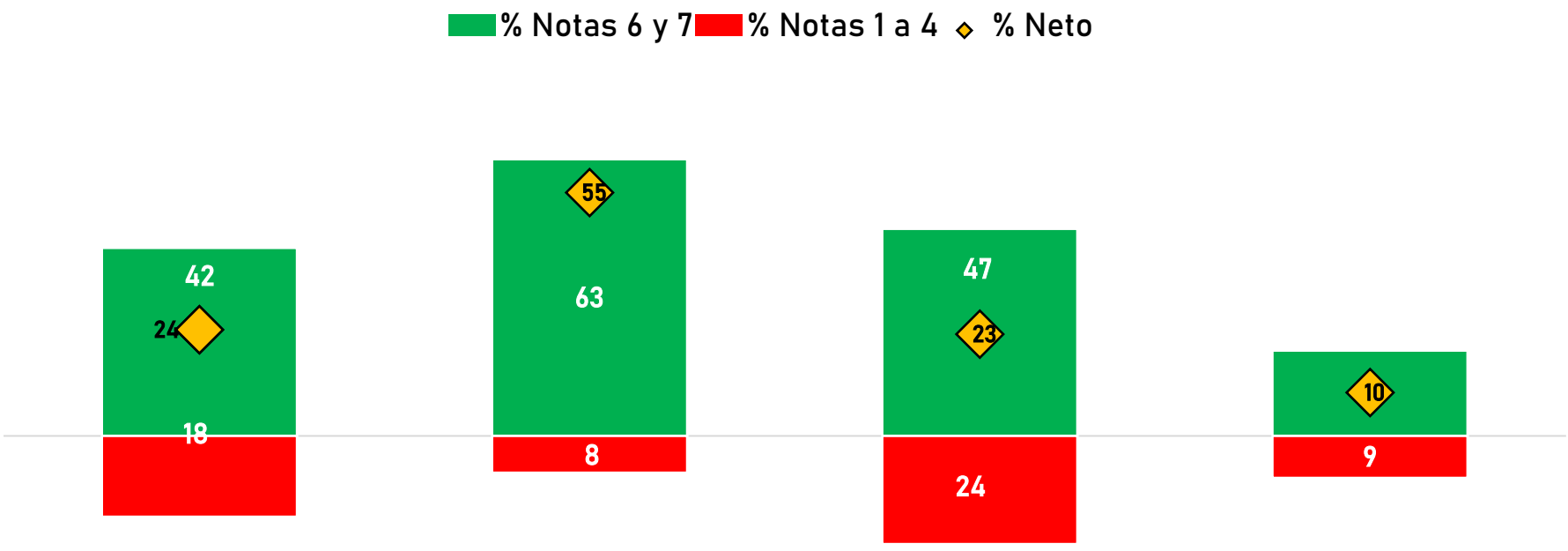
Satisfacción con el servicio en Canales: DT (%)

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en…SUCURSAL PRESENCIAL / INSPECCIÓN ¿qué nota le pondría?



Evaluación de servicios: DT (%) 2018

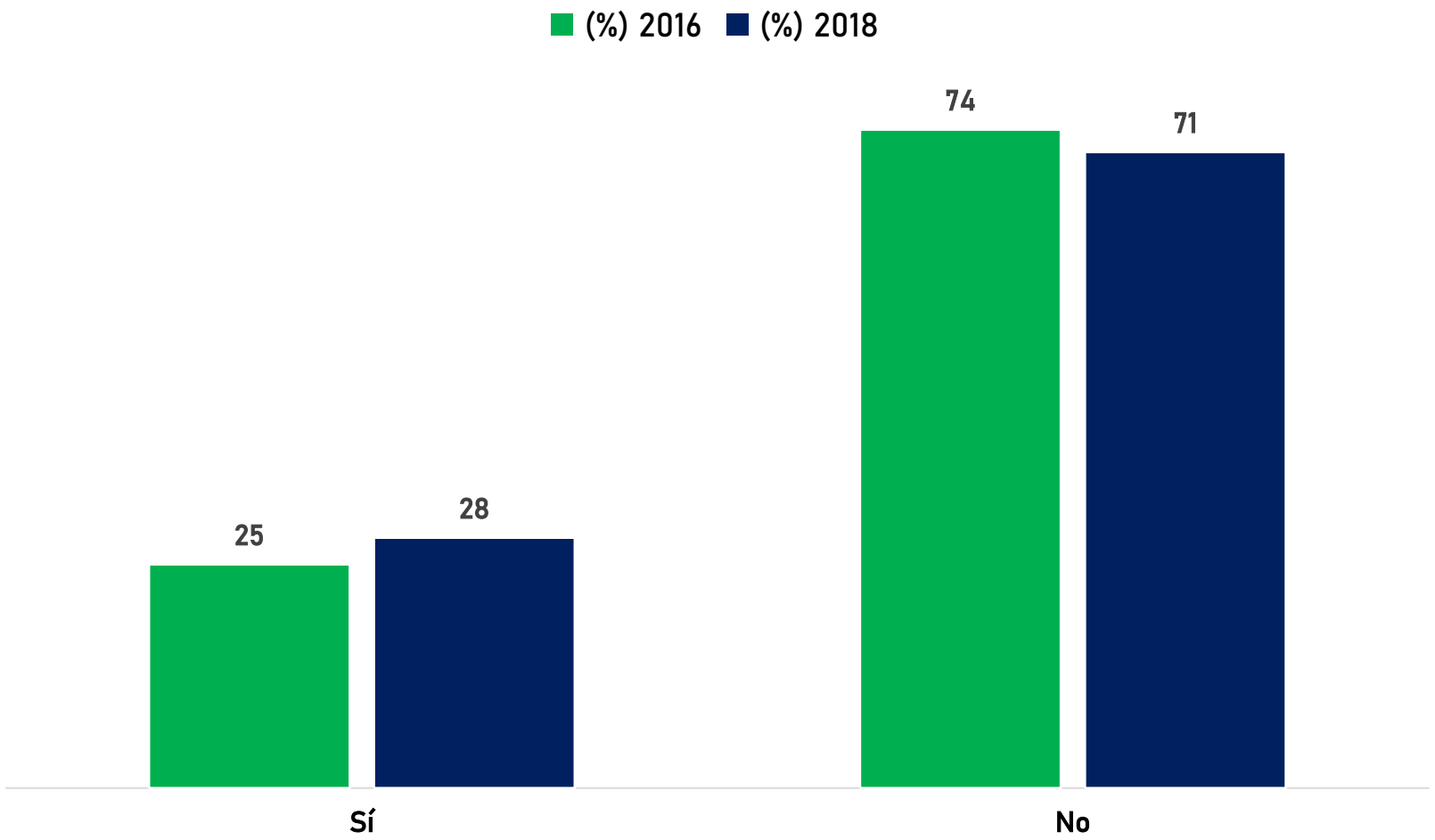
Solo para quienes usaron Sucursal Inspección del Trabajo o Inspección del Trabajo o el CALL CENTER. Pensando en la última visita a la Sucursal de la DT o Inspección del Trabajo, o llamado al CALL CENTER, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



N= 2.768

Contacto para saber estado del trámite DT (%) 2016- 2018

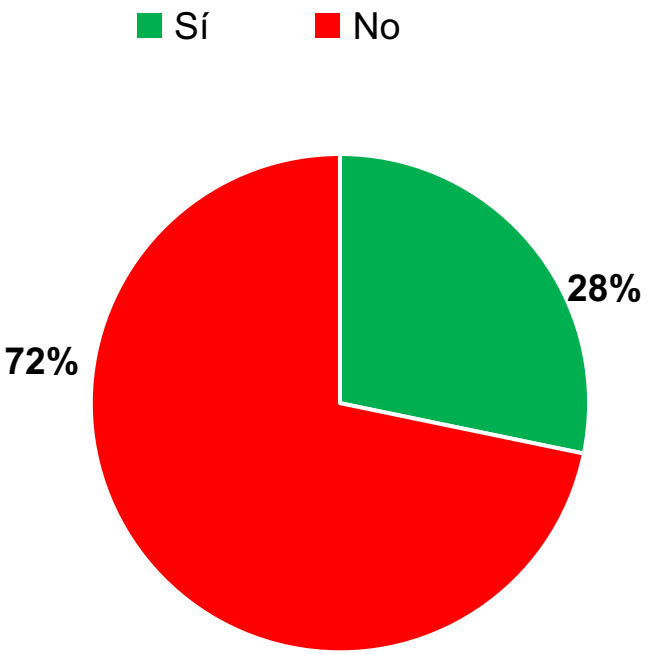
Durante el tiempo que su último trámite en la Inspección del Trabajo estuvo en curso, ¿se contactó con la Inspección del trabajo para saber el estado de su trámite?



N 2016= 5.210.
N 2018= 3.109.

Contacto para saber estado del trámite DT (%) 2018

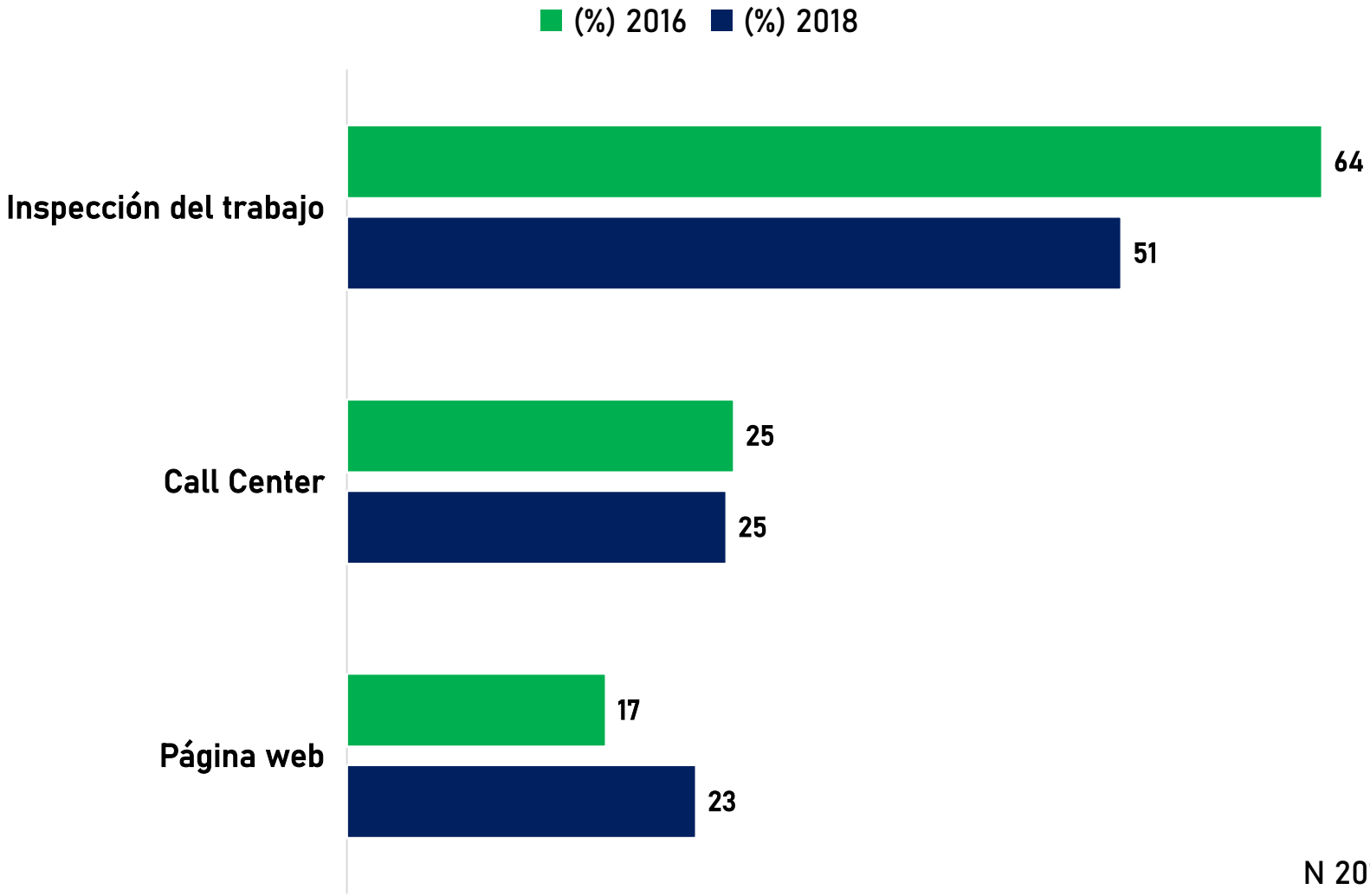
Durante el tiempo que su último trámite en la Inspección del trabajo estuvo en curso, ¿se contactó con la Inspección del trabajo para saber el estado de su trámite?



N= 3.109

Canal de Contacto para saber estado del trámite DT (%): 2016 - 2018

¿A través de qué canal tuvo contacto con la Inspección del trabajo para saber el estado de su trámite? **%Sí**



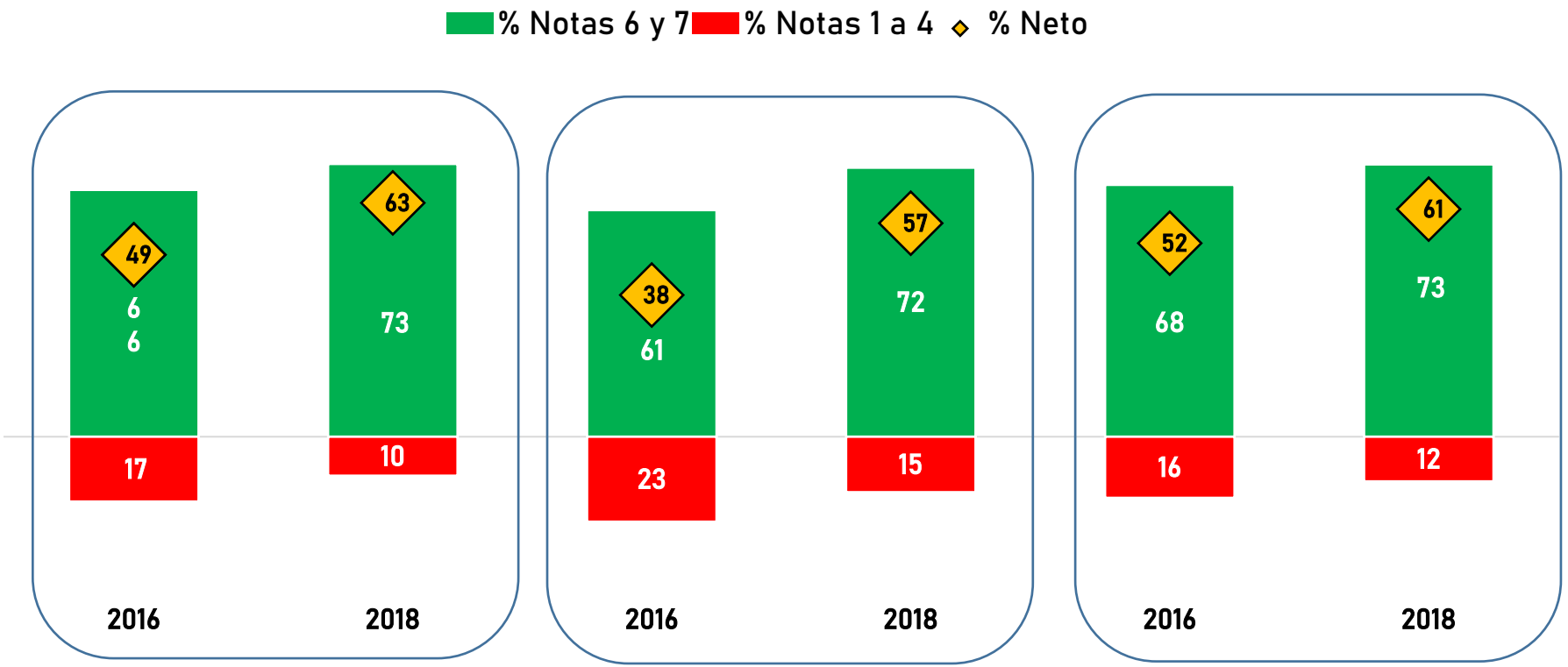
N 2016= 1.634.
N 2018= 3.109.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2016 - 2018

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



Fue muy fácil solicitar la información o realizar el trámite que requería en la inspección del trabajo

Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta a mi trámite o requerimiento

Para realizar mi trámite en la inspección del trabajo, los pasos a seguir son muy claros

Facilidad

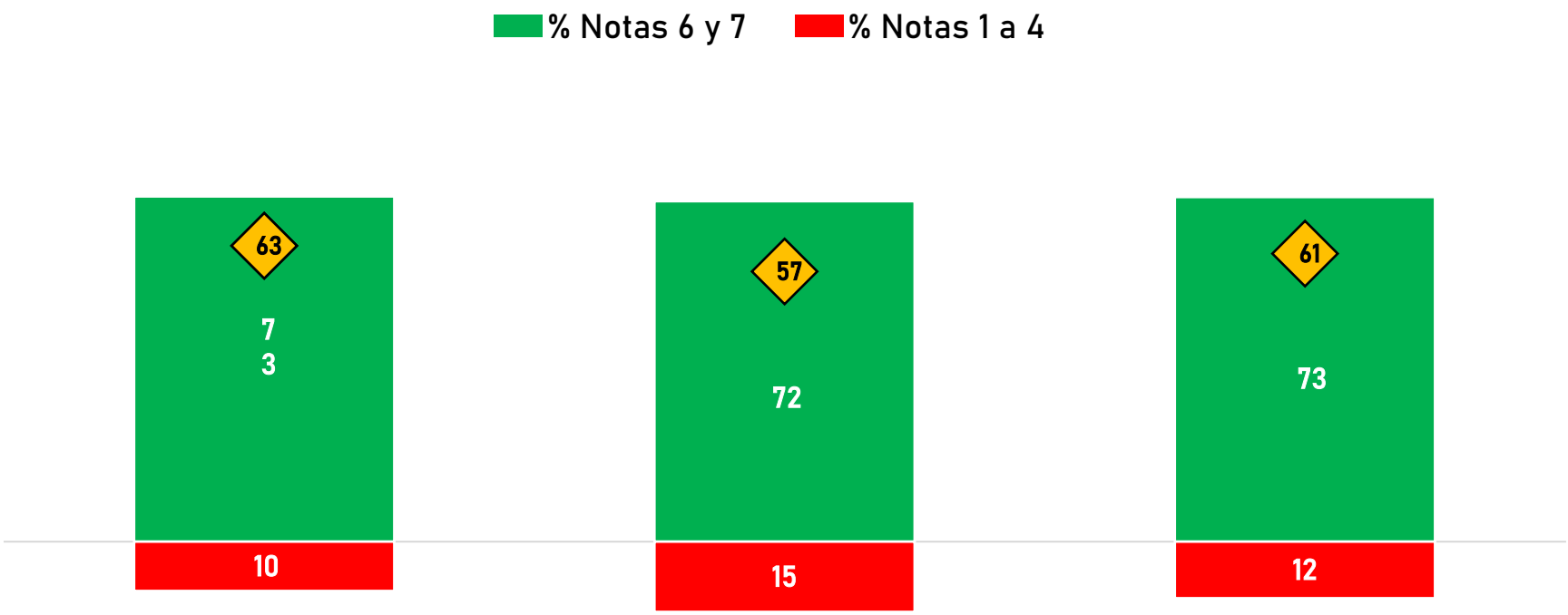
N= 3.109

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2018

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



Facilidad

N= 3.109

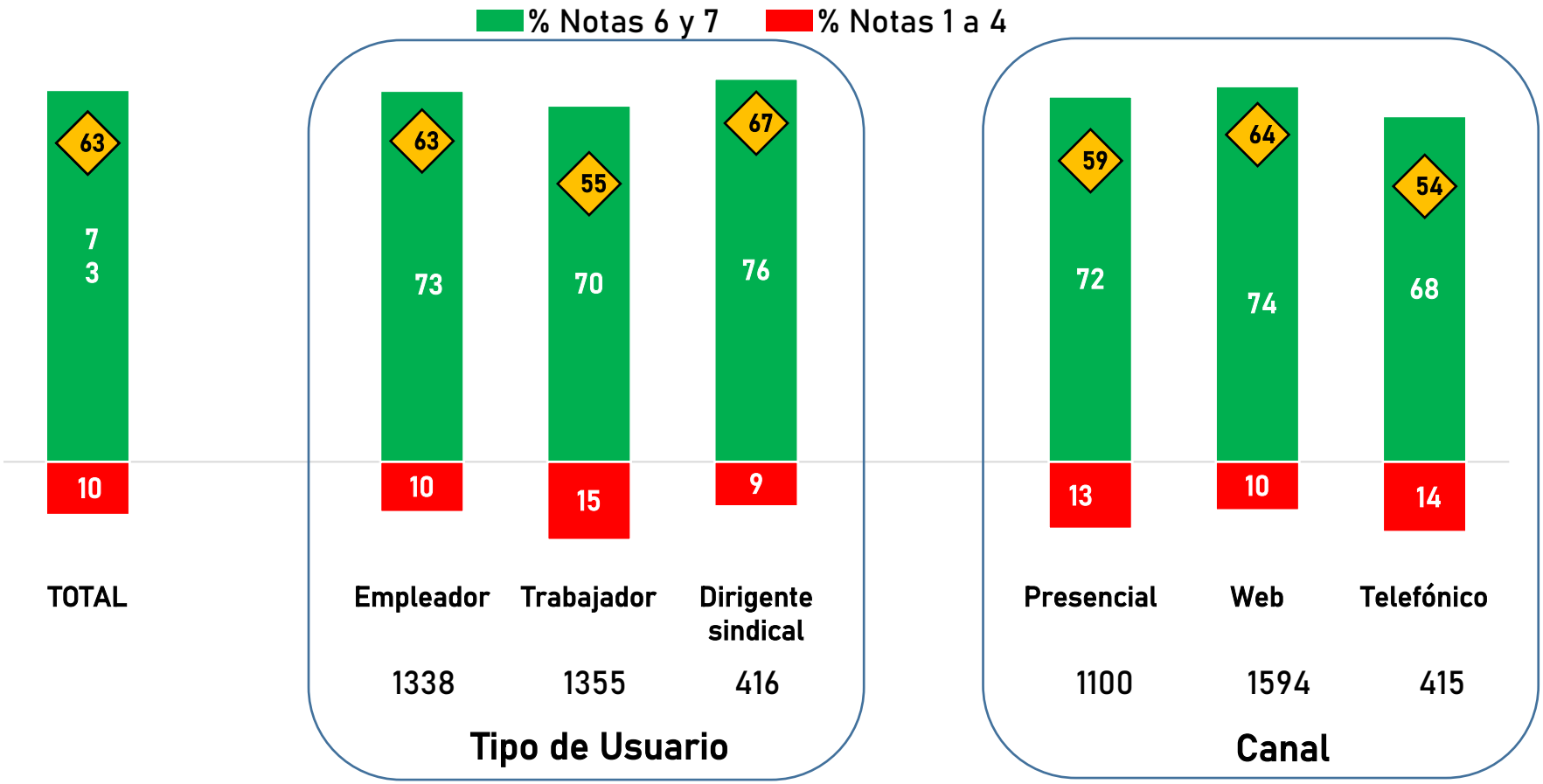
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2018

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

Fue muy fácil solicitar la información o realizar el trámite que requería en la inspección del trabajo



N= 3.109

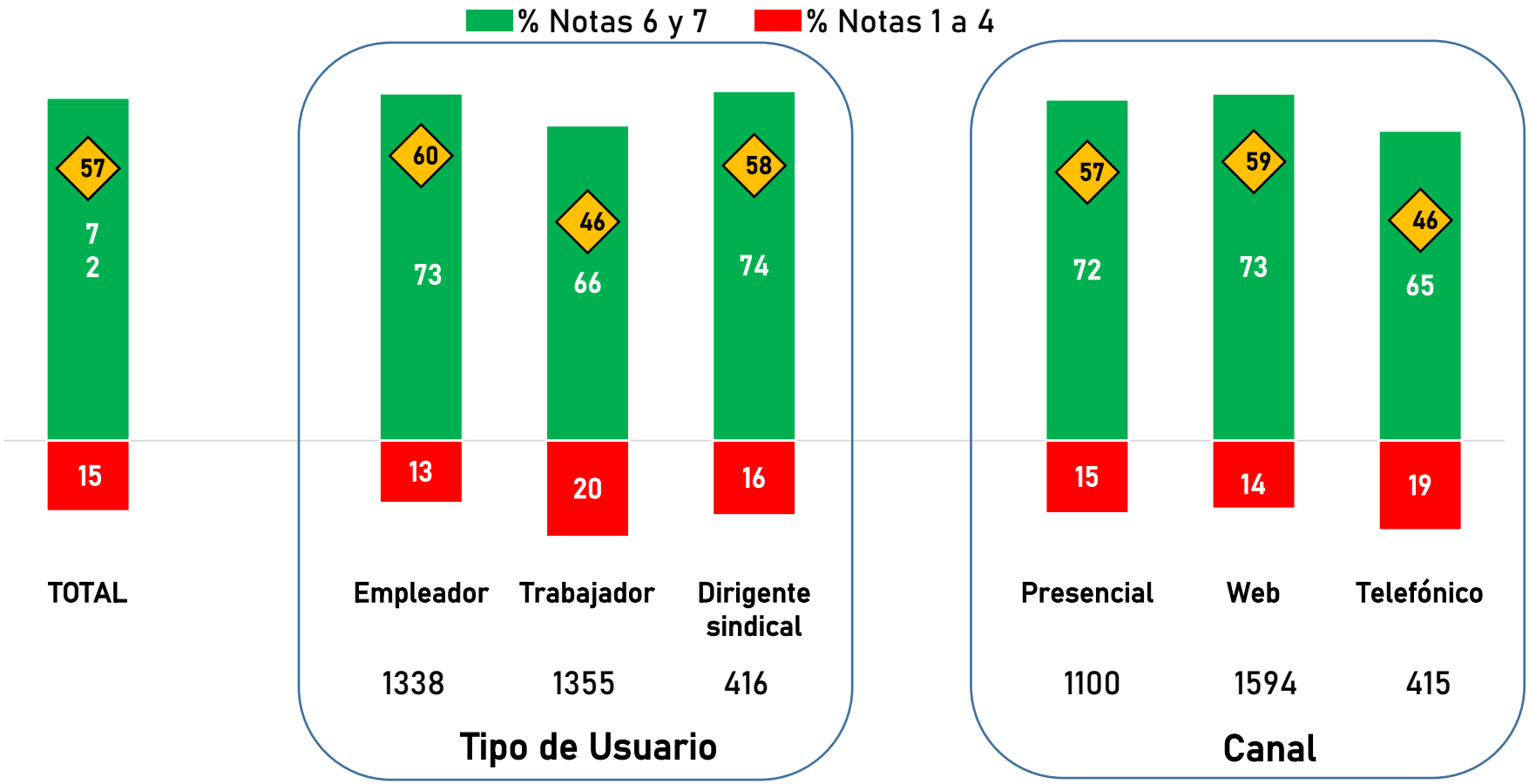
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2018

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

Quedé muy satisfecho con los tiempos de respuesta a mi trámite o requerimiento



N= 3.109

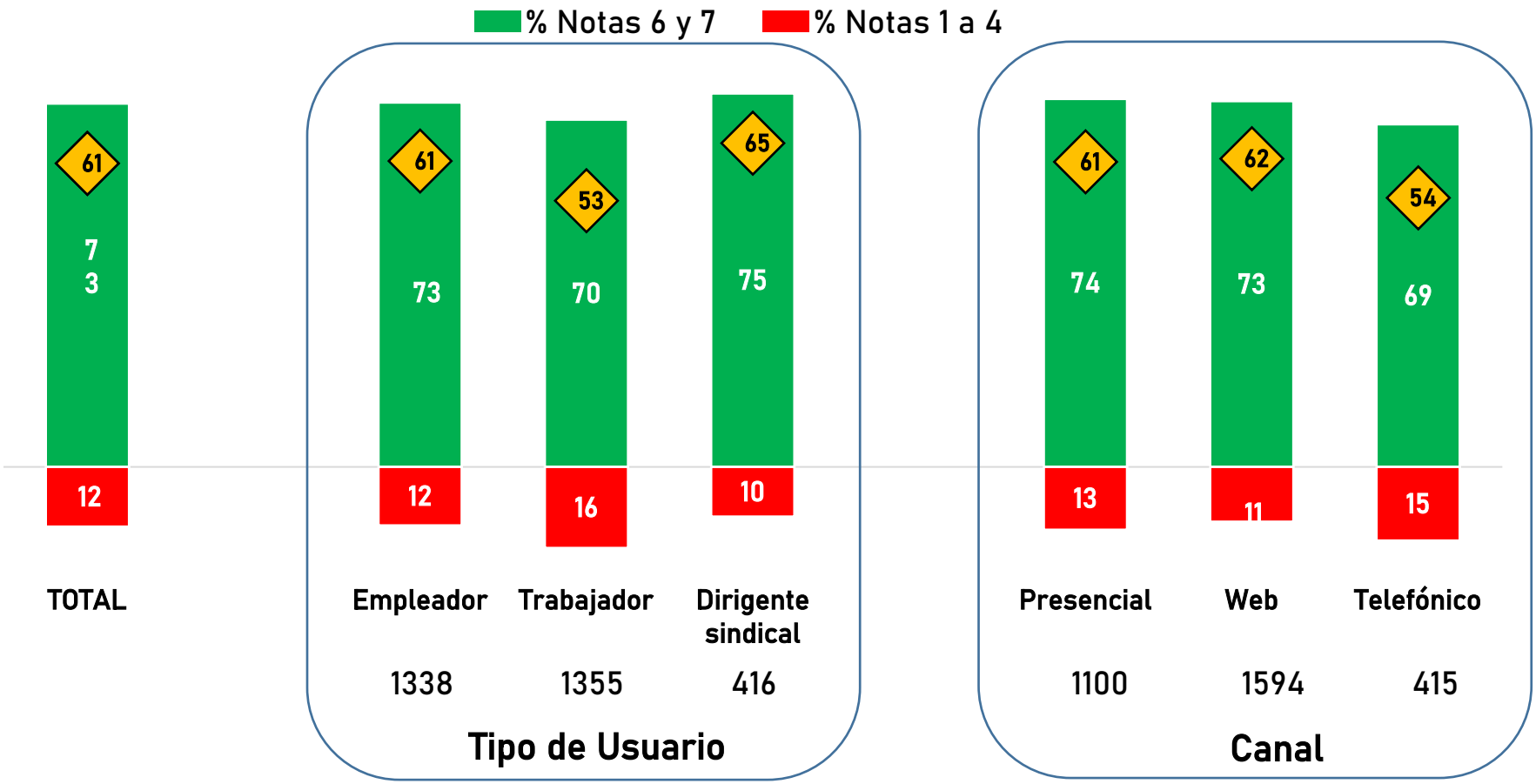
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2018

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

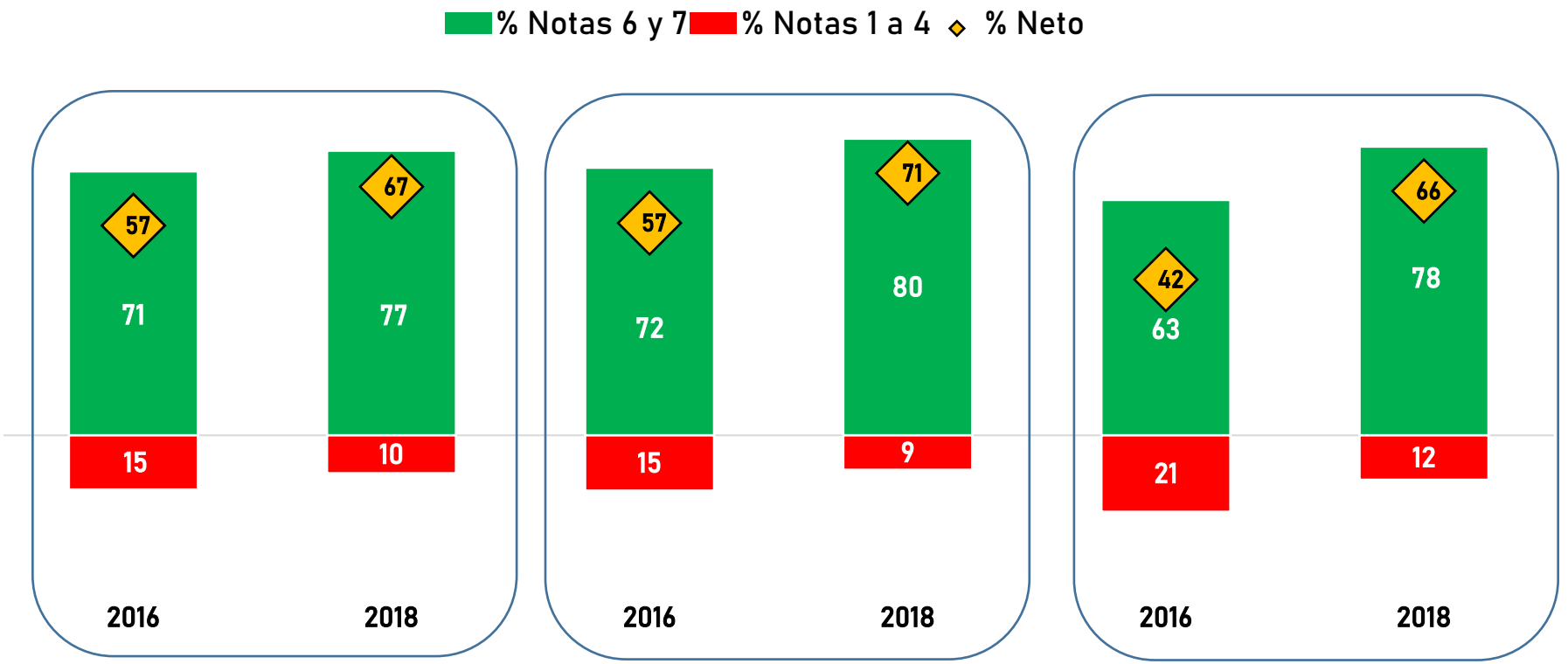
Para realizar mi trámite en la inspección del trabajo, los pasos a seguir son muy claros



N= 3.109

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2016 - 2018

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



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

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

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

Resolutividad

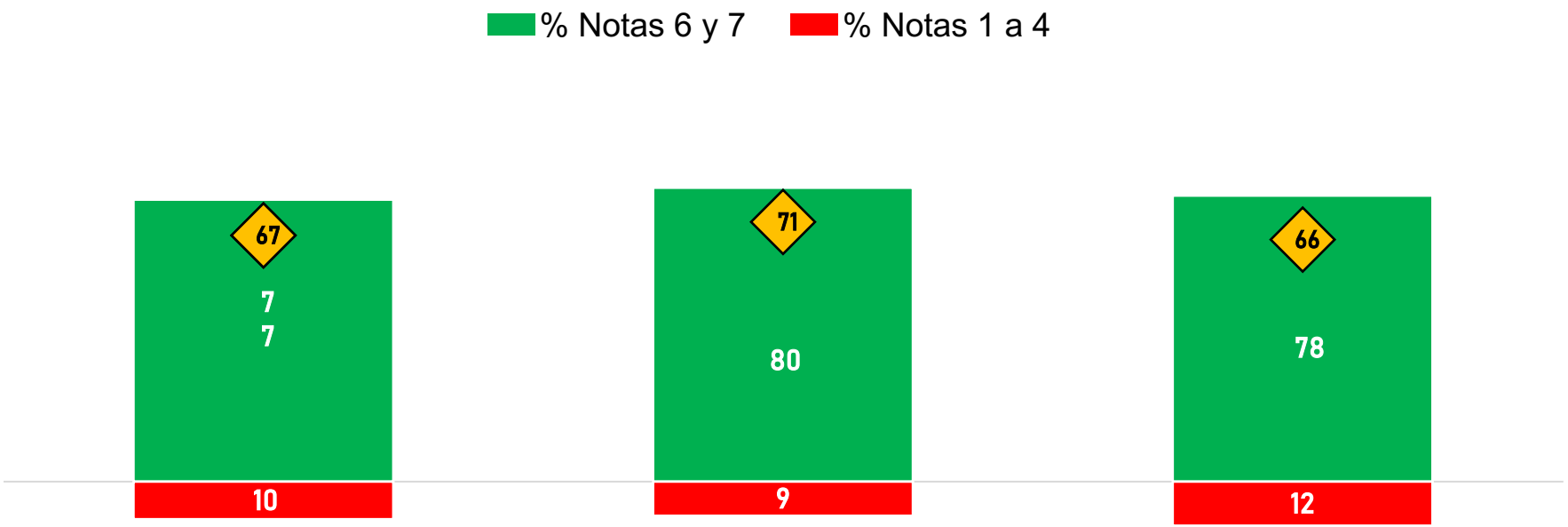
N= 3.109

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2018

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



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

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

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

Resolutividad

N= 3.109

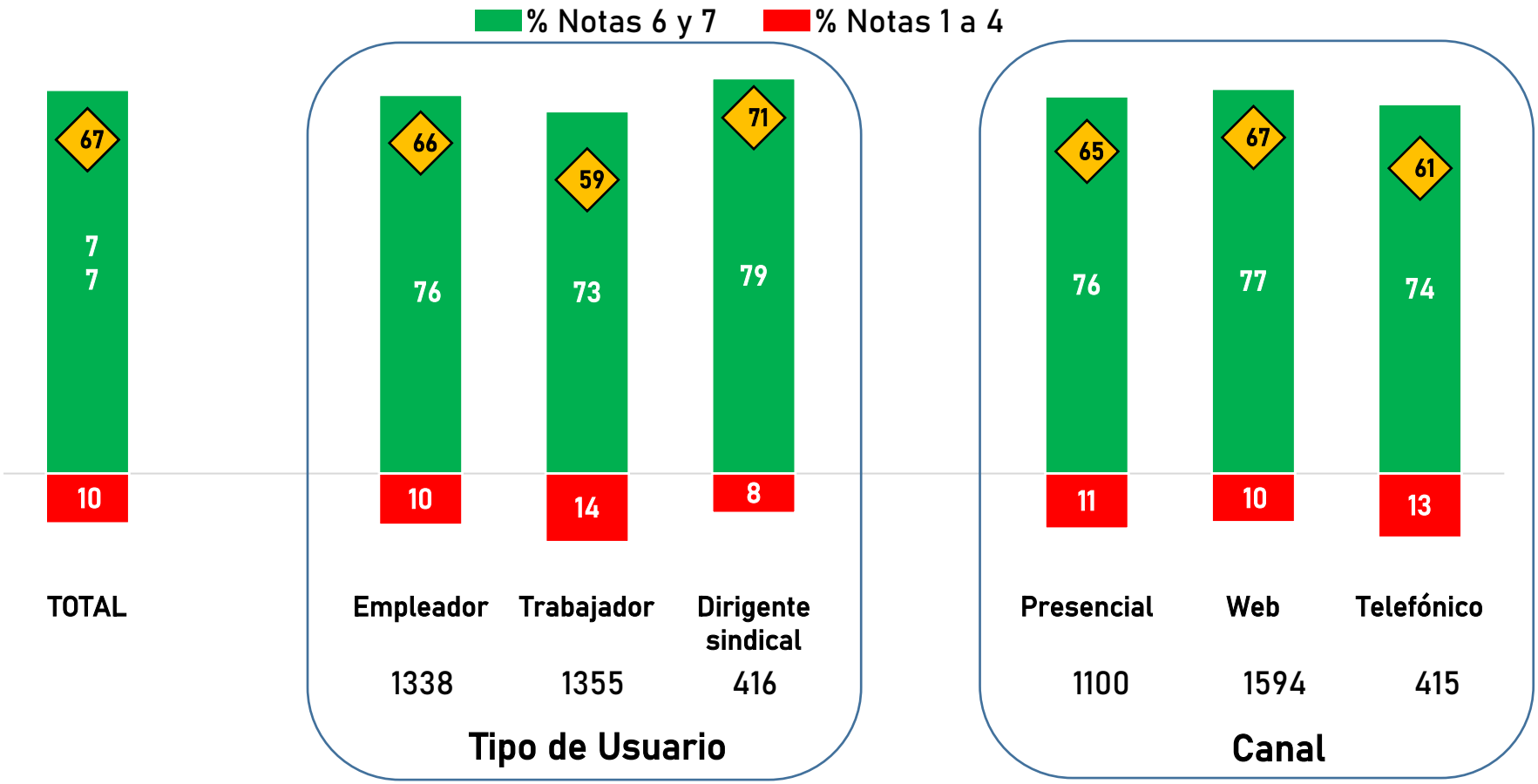
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2018

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

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

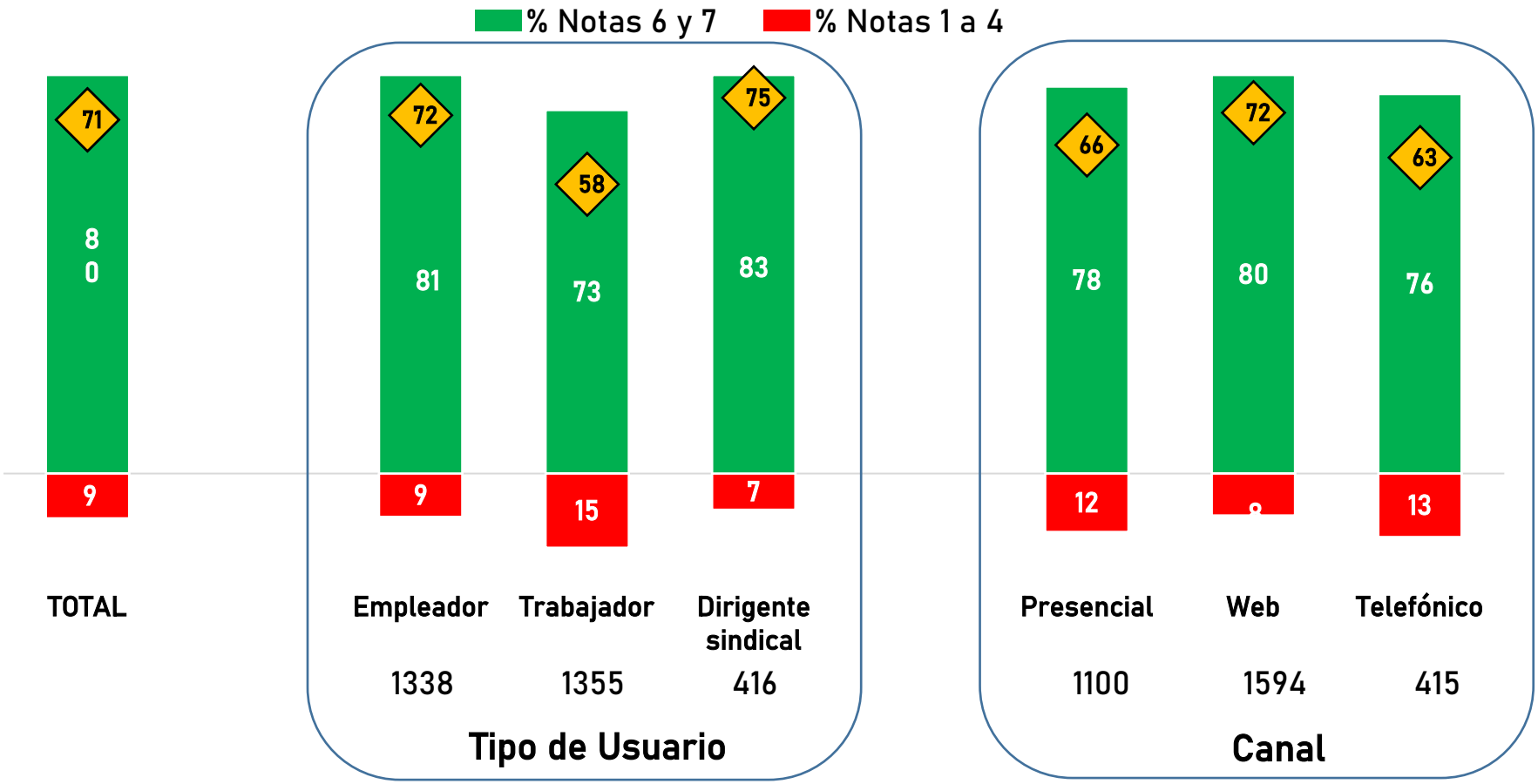


N= 3.109

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2018

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

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

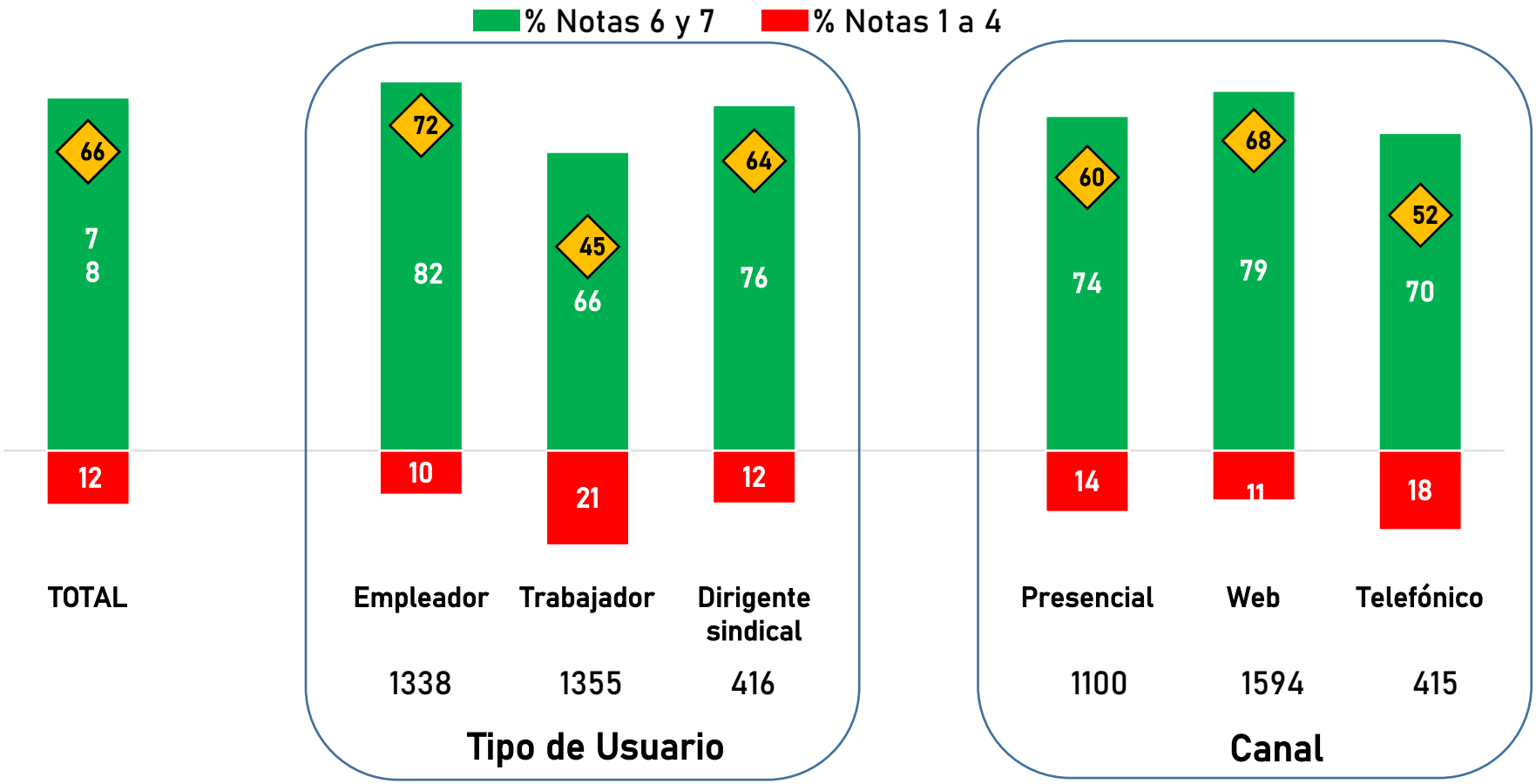


N= 3.109

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2018

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

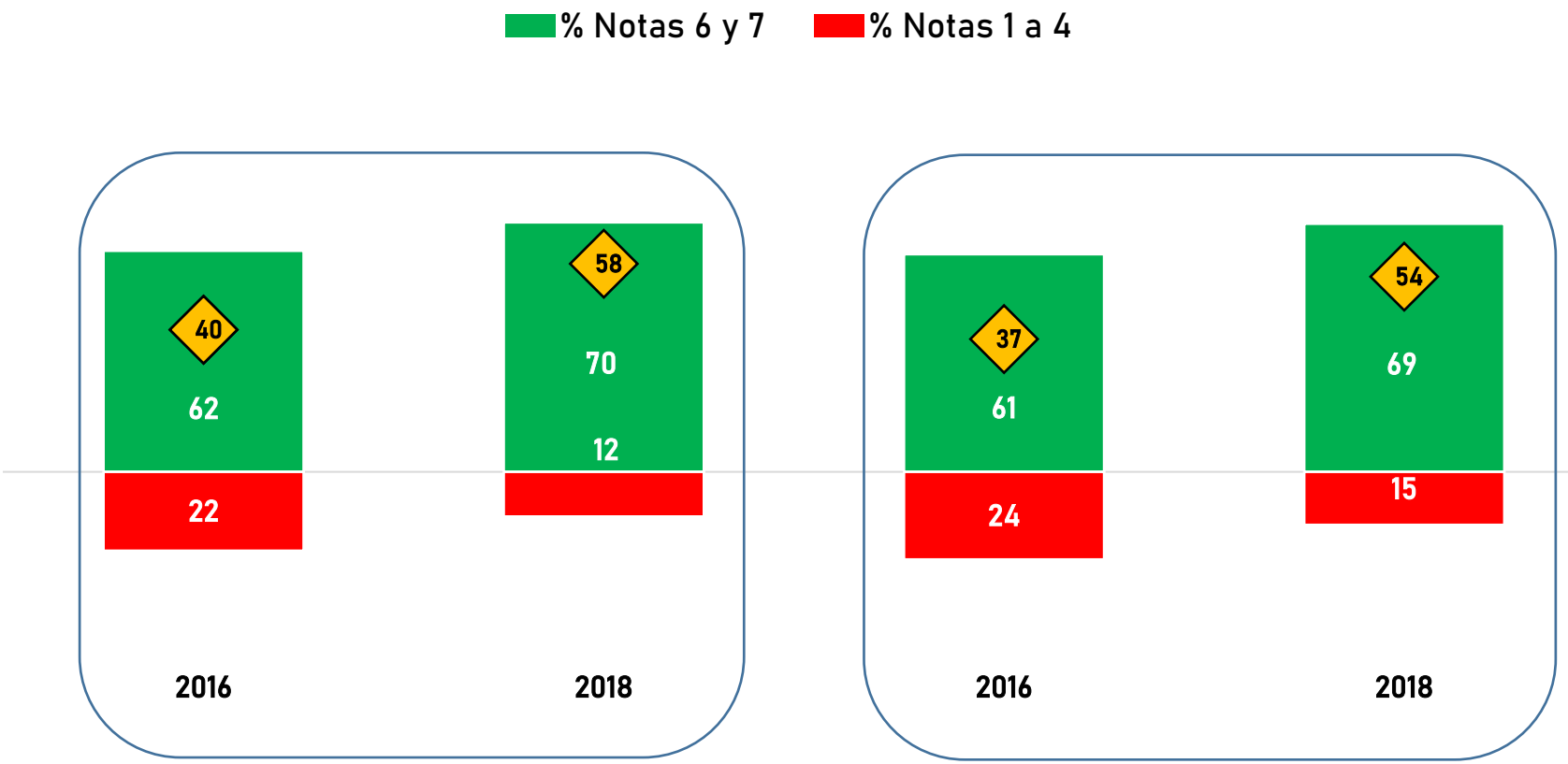
La información que me entregaron sobre el resultado de mi trámite o requerimiento fue suficiente para mí



N= 3.109

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2018

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



En la Inspección del trabajo me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte de la Inspección del trabajo

Agrado

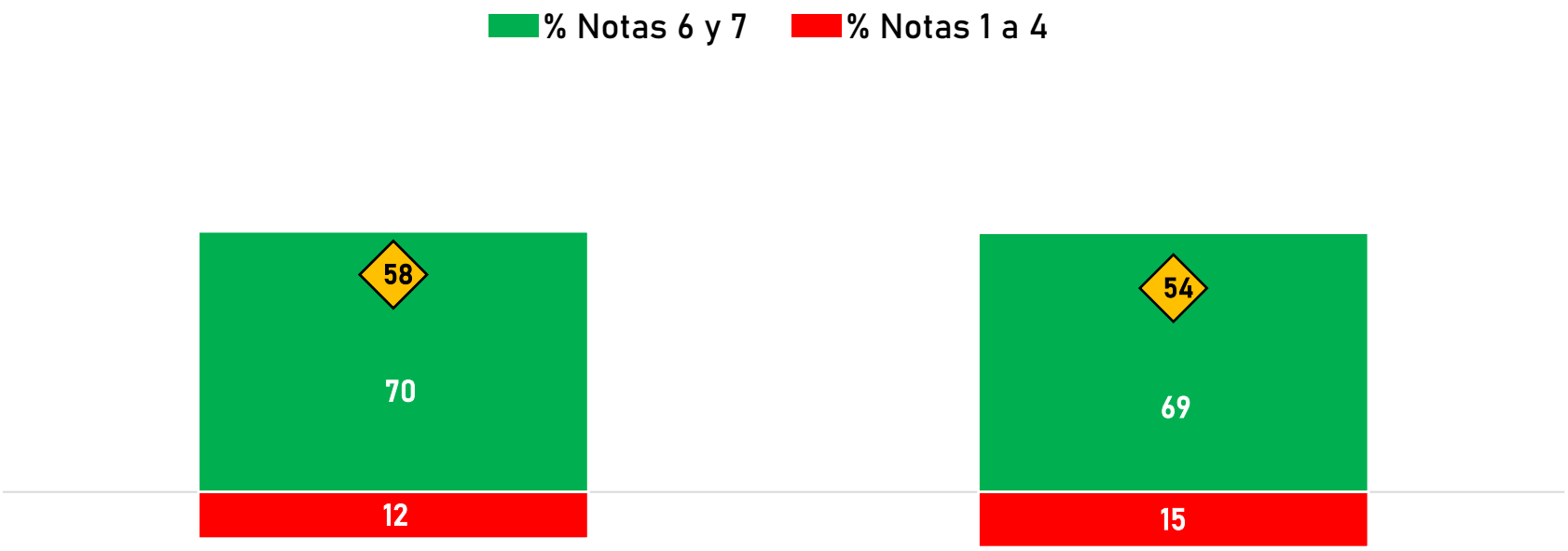
N 2016= 5.210
N 2018= 3.109

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2018

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?



En la inspección del trabajo me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte de la inspección del trabajo

Agrado

N= 3.109

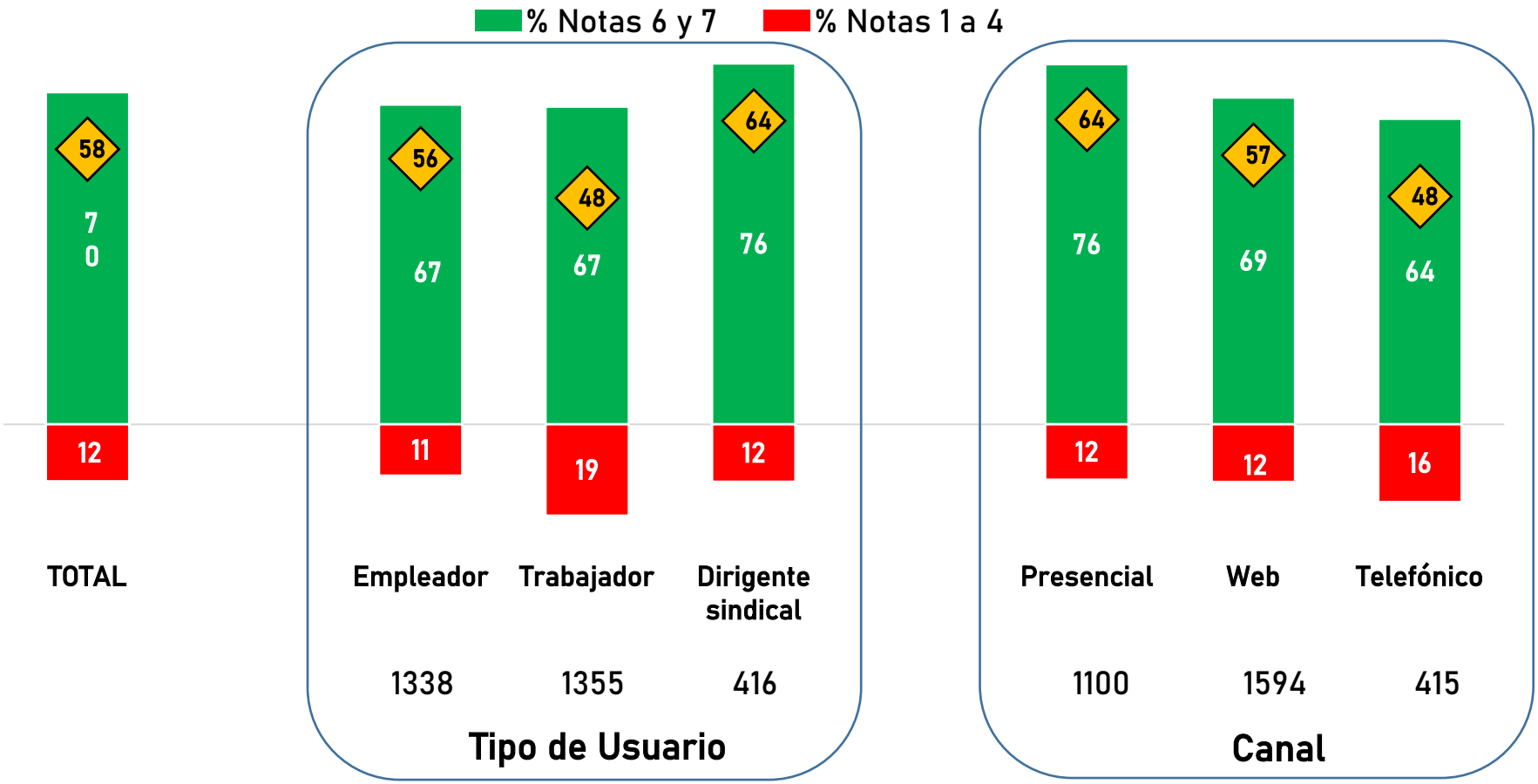
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2018

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

En la inspección del trabajo me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

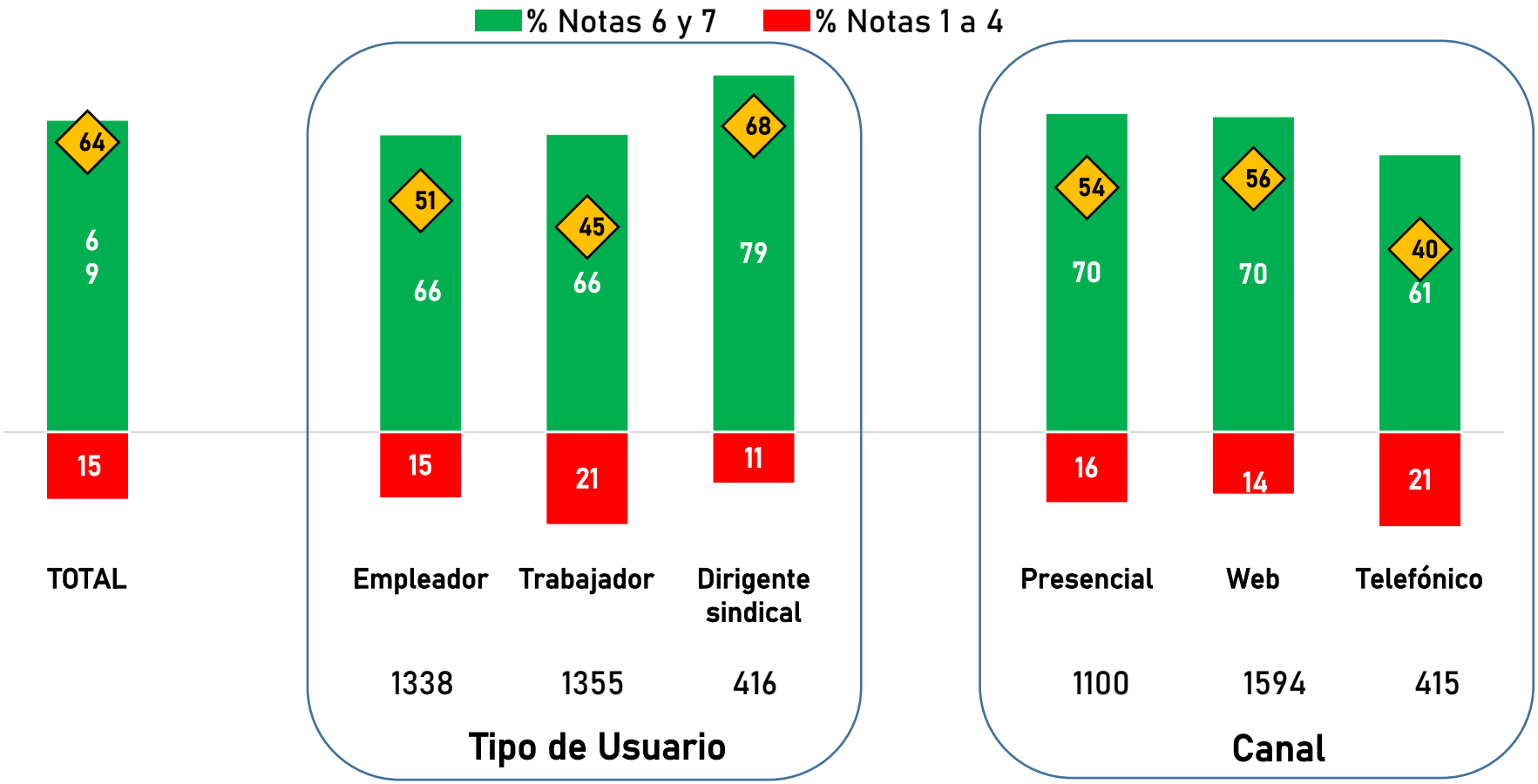


N= 3.109

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2018

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo con la afirmación y 7 que está Muy de Acuerdo. Comencemos, ¿Cuán de acuerdo está usted con la siguiente afirmación?

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte de la inspección del trabajo



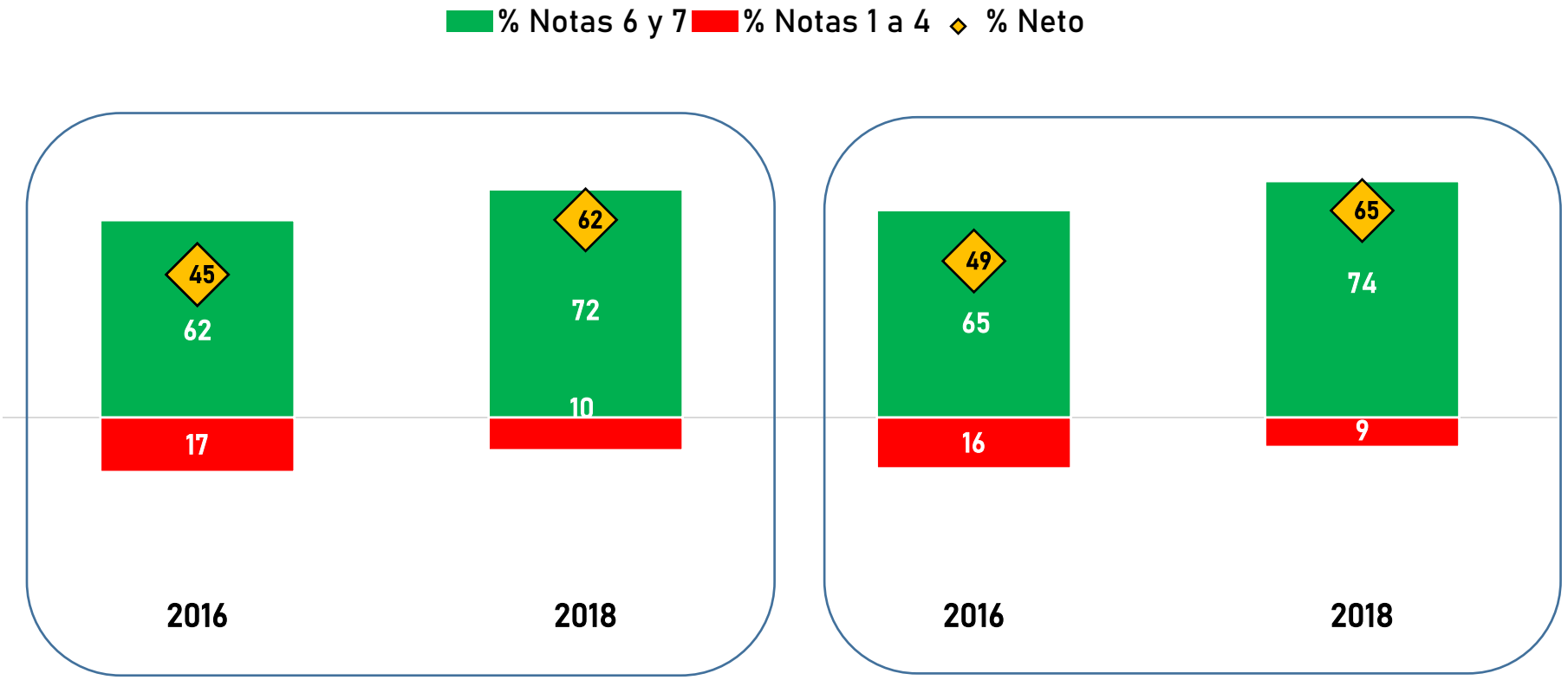
N= 3.109

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: DT (%) 2016 – 2018

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la Inspección del Trabajo y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Inspección del trabajo y aprovechar al máximo sus ventajas

Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la Inspección del trabajo más fácilmente

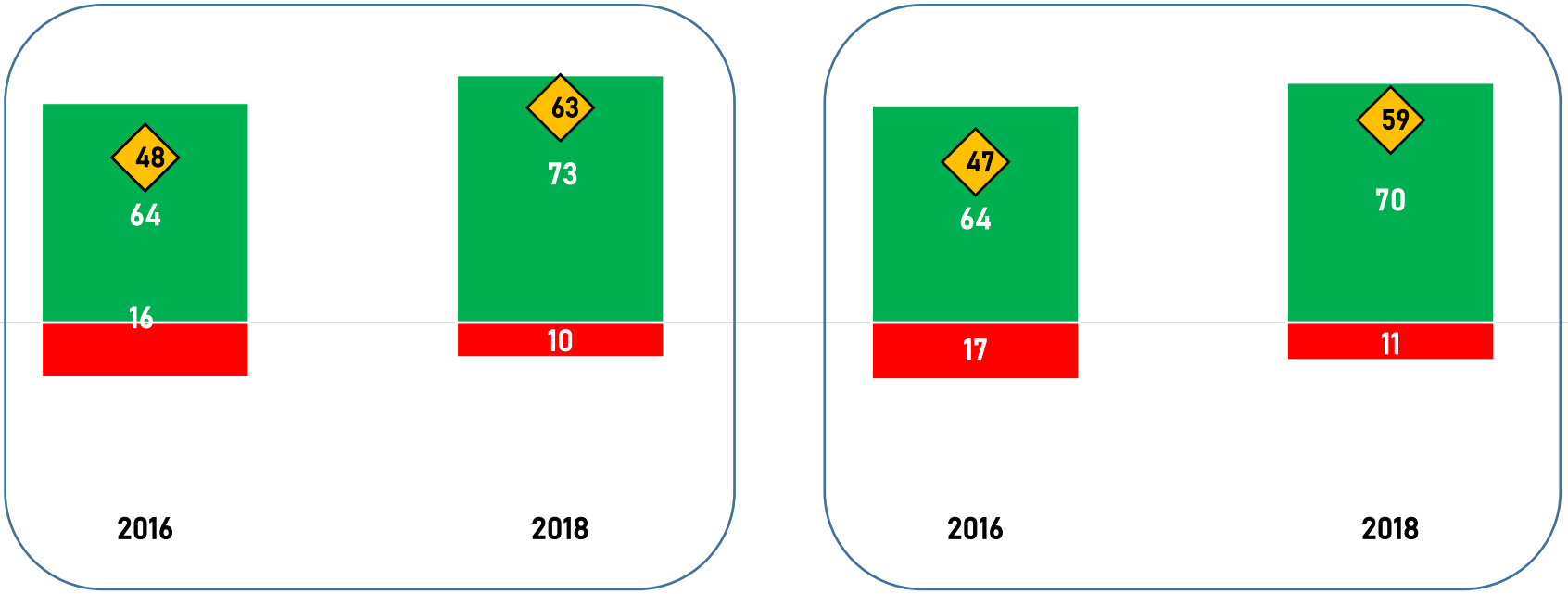
N 2016= 5.210.
N 2018= 3.109.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: DT (%) 2016 - 2018

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la Inspección del Trabajo y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la Inspección del trabajo

Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la Inspección del Trabajo

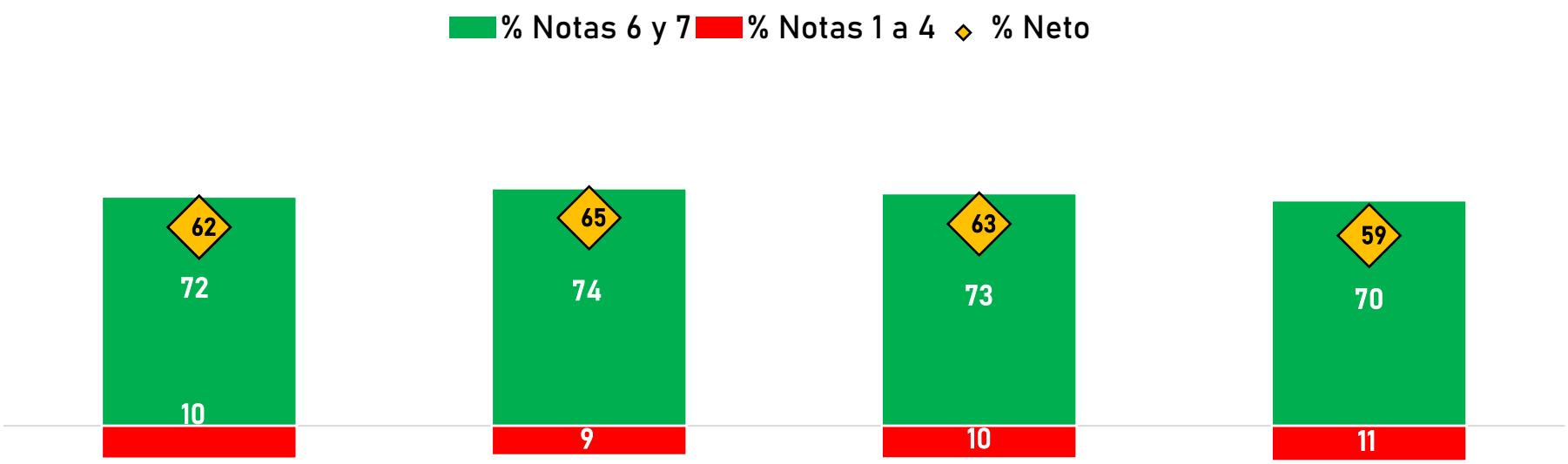
N 2016= 5.210.
N 2018= 3.109.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: DT (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la Inspección del Trabajo y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



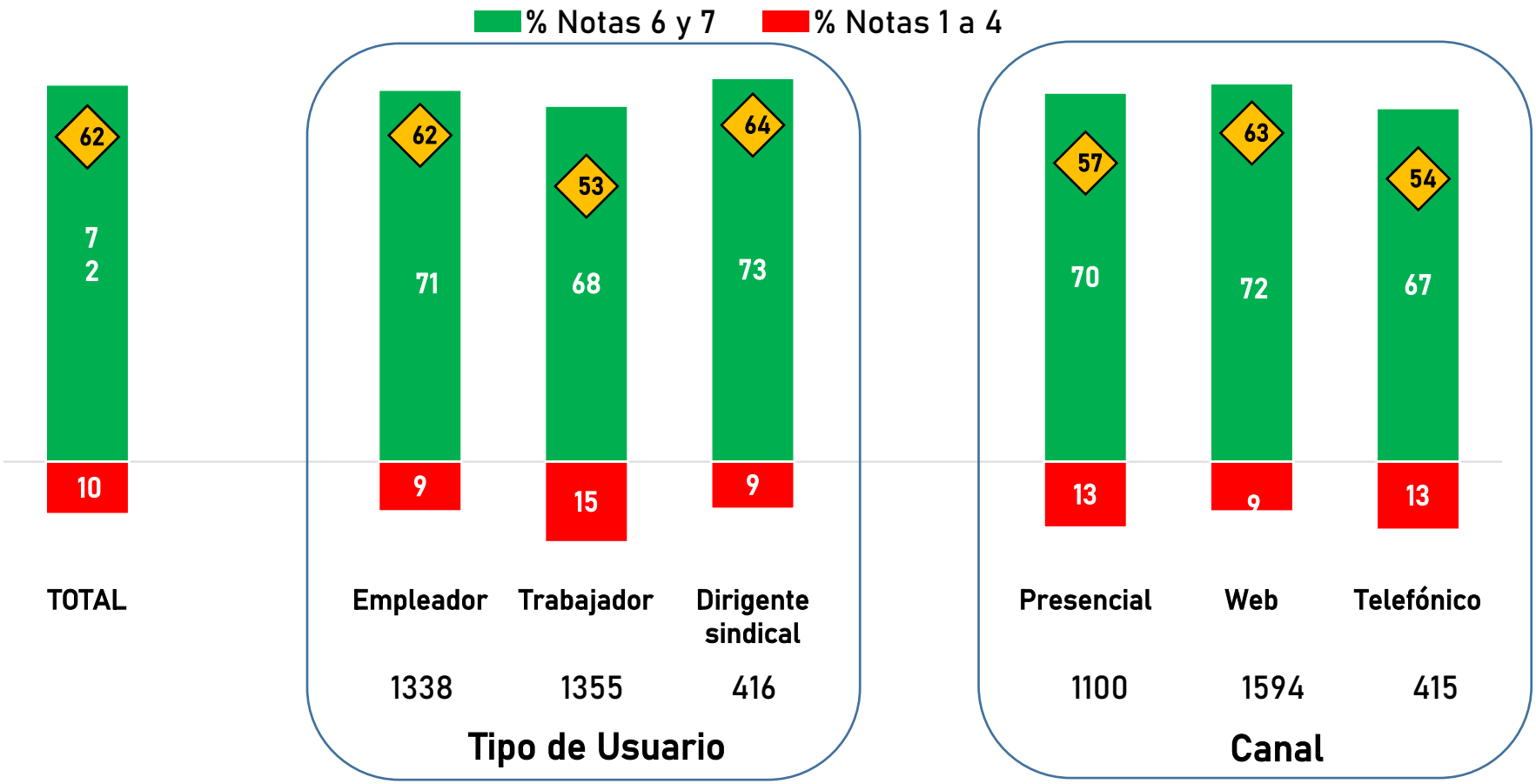
Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Inspección del trabajo y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la Inspección del trabajo más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la Inspección del trabajo	Me sirve para saber si hay condiciones específicas para realizar trámites y/o acceder a servicios de la Inspección del trabajo

N= 3.109

Habilitación: DT (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la Inspección del Trabajo y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?

ME SIRVE PARA CONOCER MEJOR LOS TRÁMITES Y/O SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN DEL TRABAJO Y APROVECHAR AL MÁXIMO SUS VENTAJAS

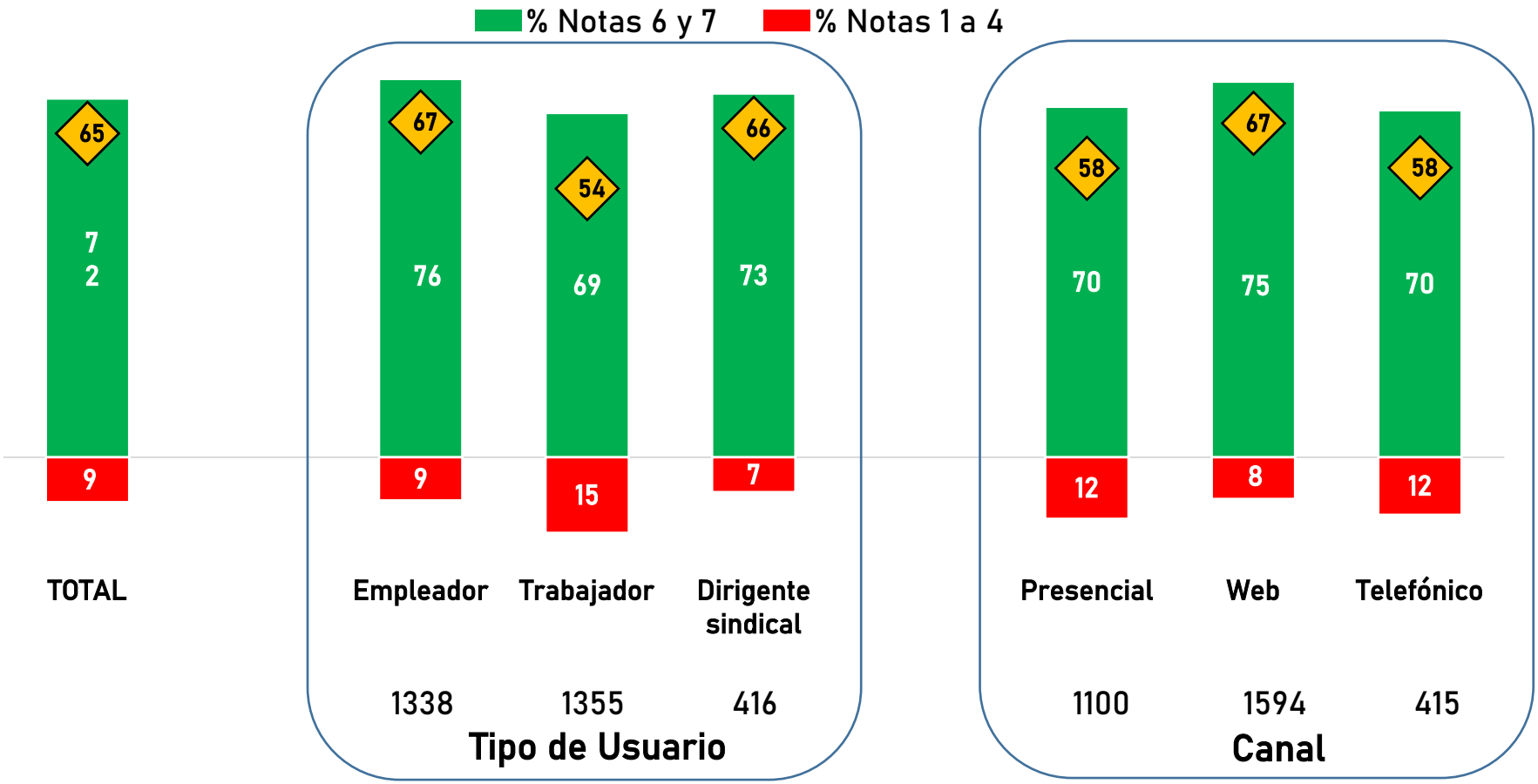


N= 3.109

Habilitación: DT (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la Inspección del Trabajo y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?

ME SIRVE PARA APRENDER A HACER TRÁMITES Y/O ACCEDER A SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN DEL TRABAJO MÁS FÁCILMENTE

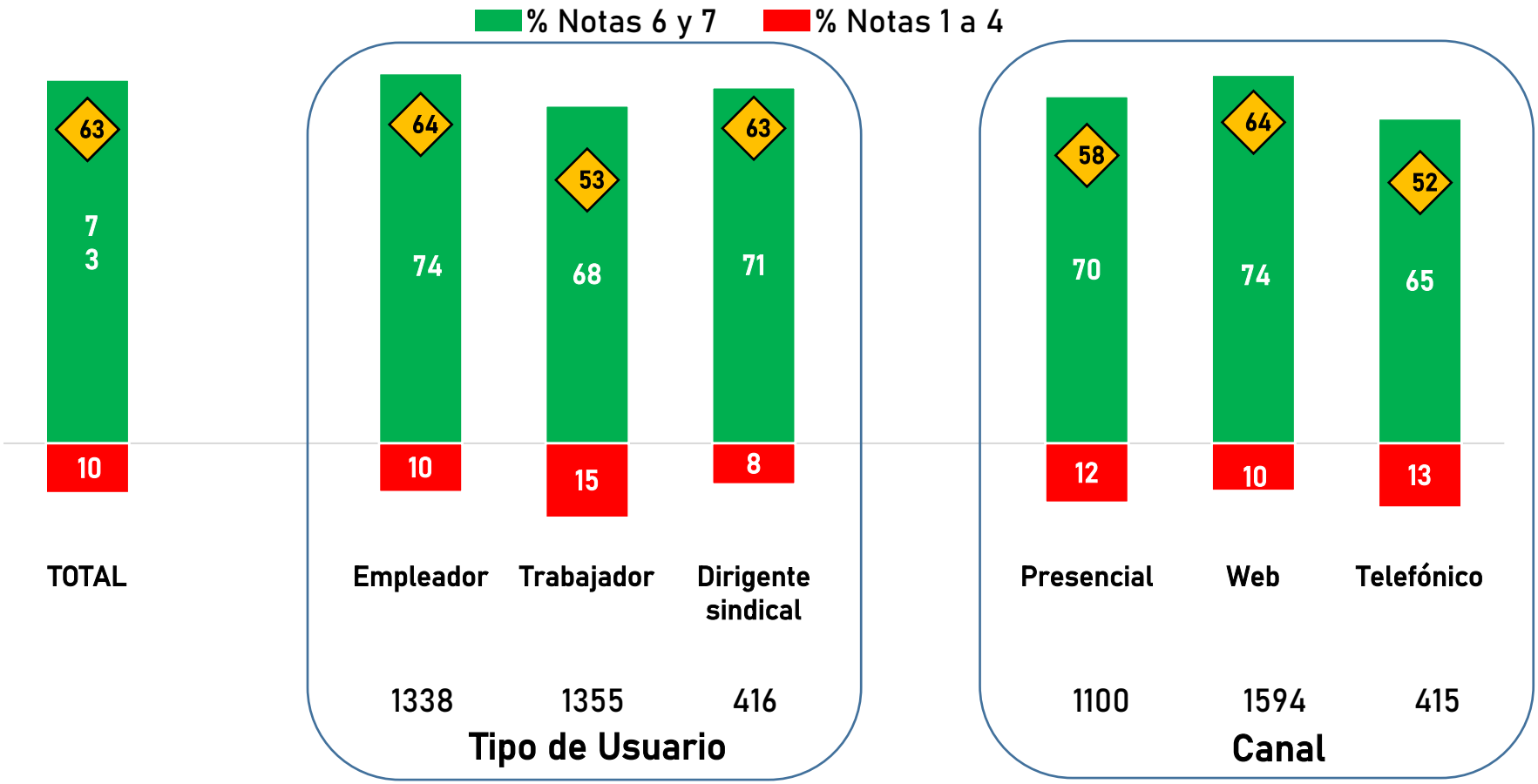


N= 3.109

Habilitación: DT (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la Inspección del Trabajo y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?

ME AYUDA A ESTAR INFORMADO DE LOS TRÁMITES Y/O SERVICIOS A LOS QUE PUEDO ACCEDER EN LA INSPECCIÓN DEL TRABAJO



N= 3.109

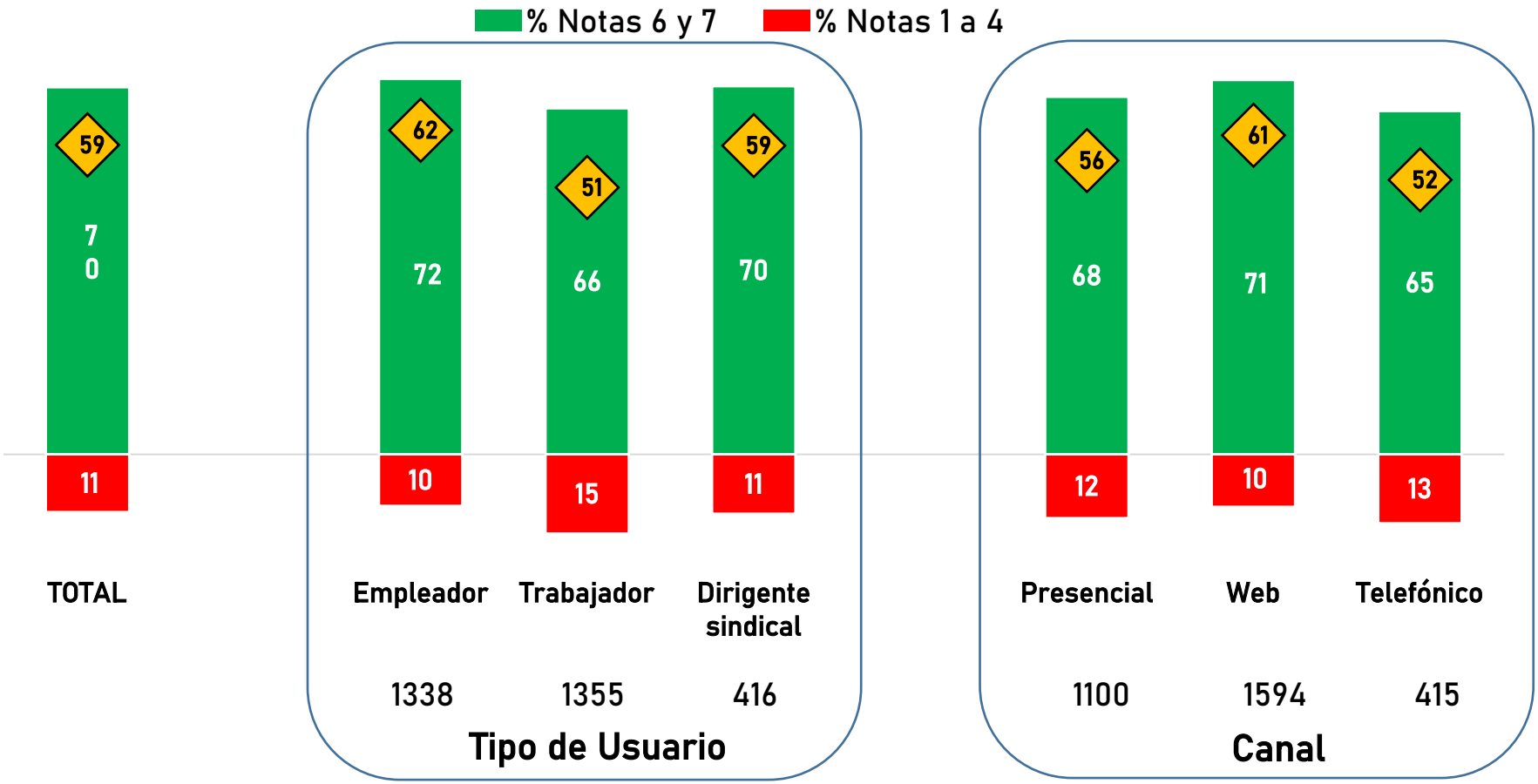
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: DT (%)

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la Inspección del Trabajo y utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es muy en desacuerdo y 7 muy de acuerdo ¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?

ME SIRVE PARA SABER SI HAY CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA REALIZAR TRÁMITES Y/O ACCEDER A SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN DEL TRABAJO



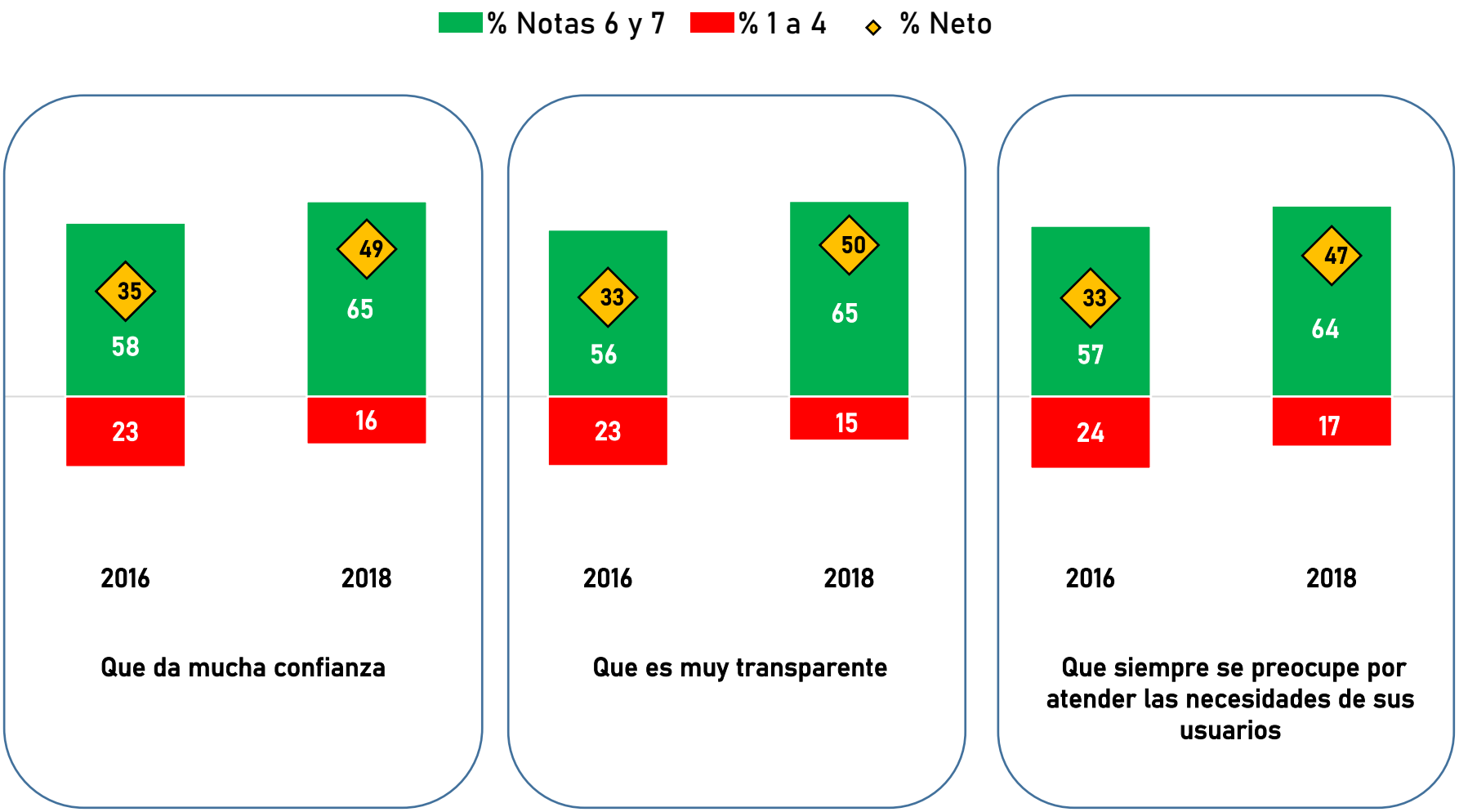
N= 3.109

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: DT (%) 2016 - 2018

Ahora pensando en la Inspección del Trabajo en general ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



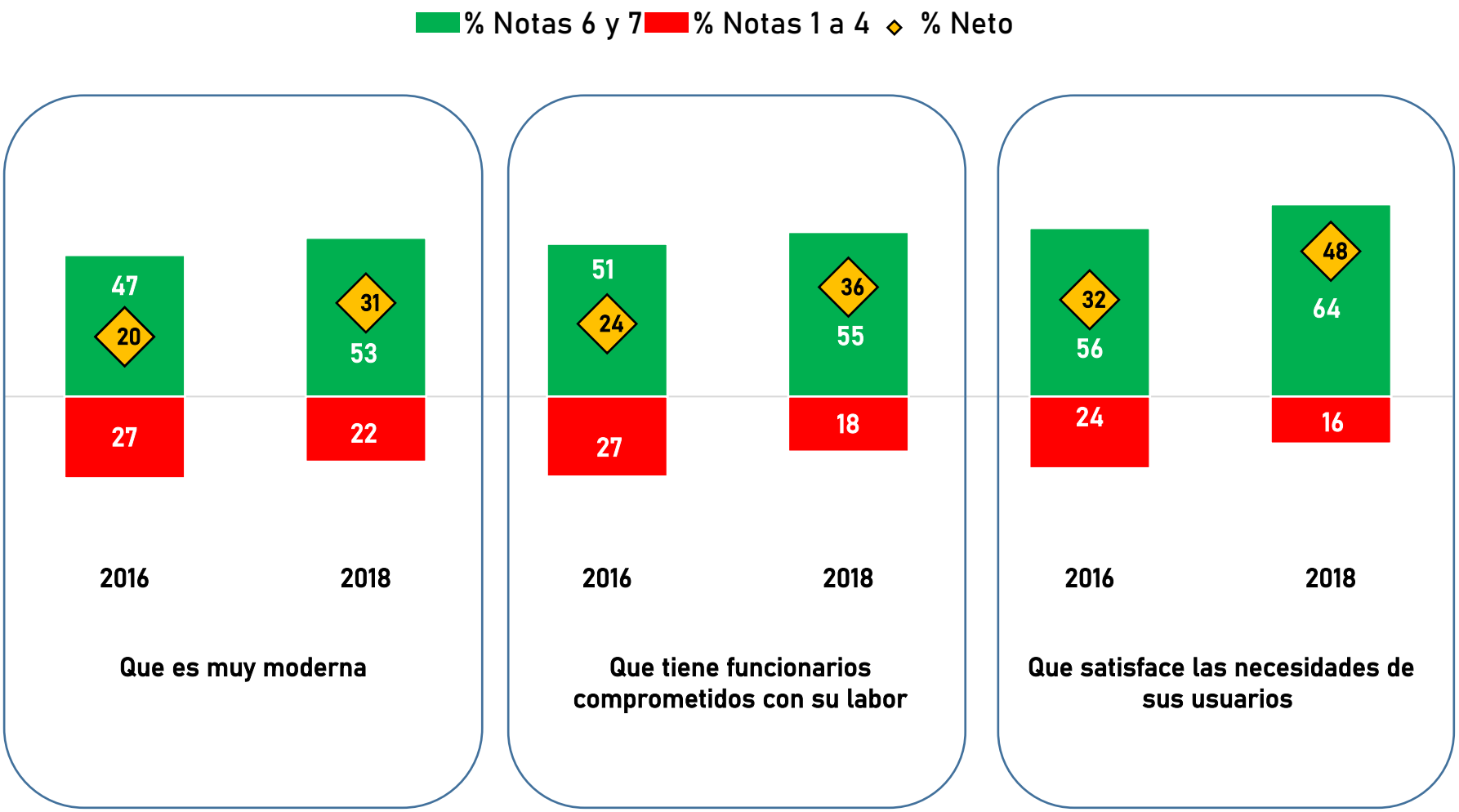
N 2016= 5.210.
N 2018= 3.109.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: DT (%) 2016 - 2018

Ahora pensando en la Inspección del Trabajo en general ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?



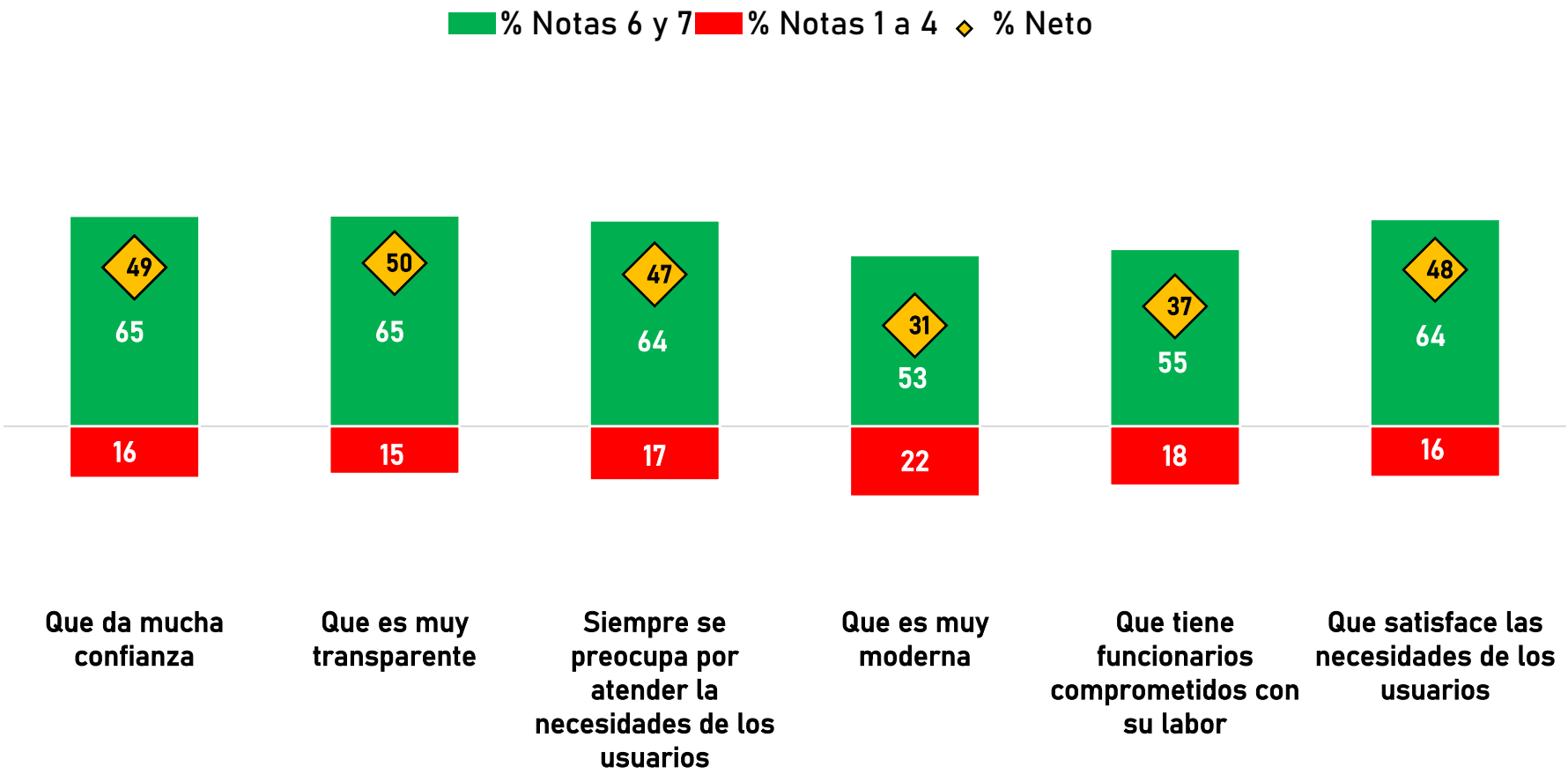
N 2016= 5.210.
N 2018= 3.109.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: DT (%)

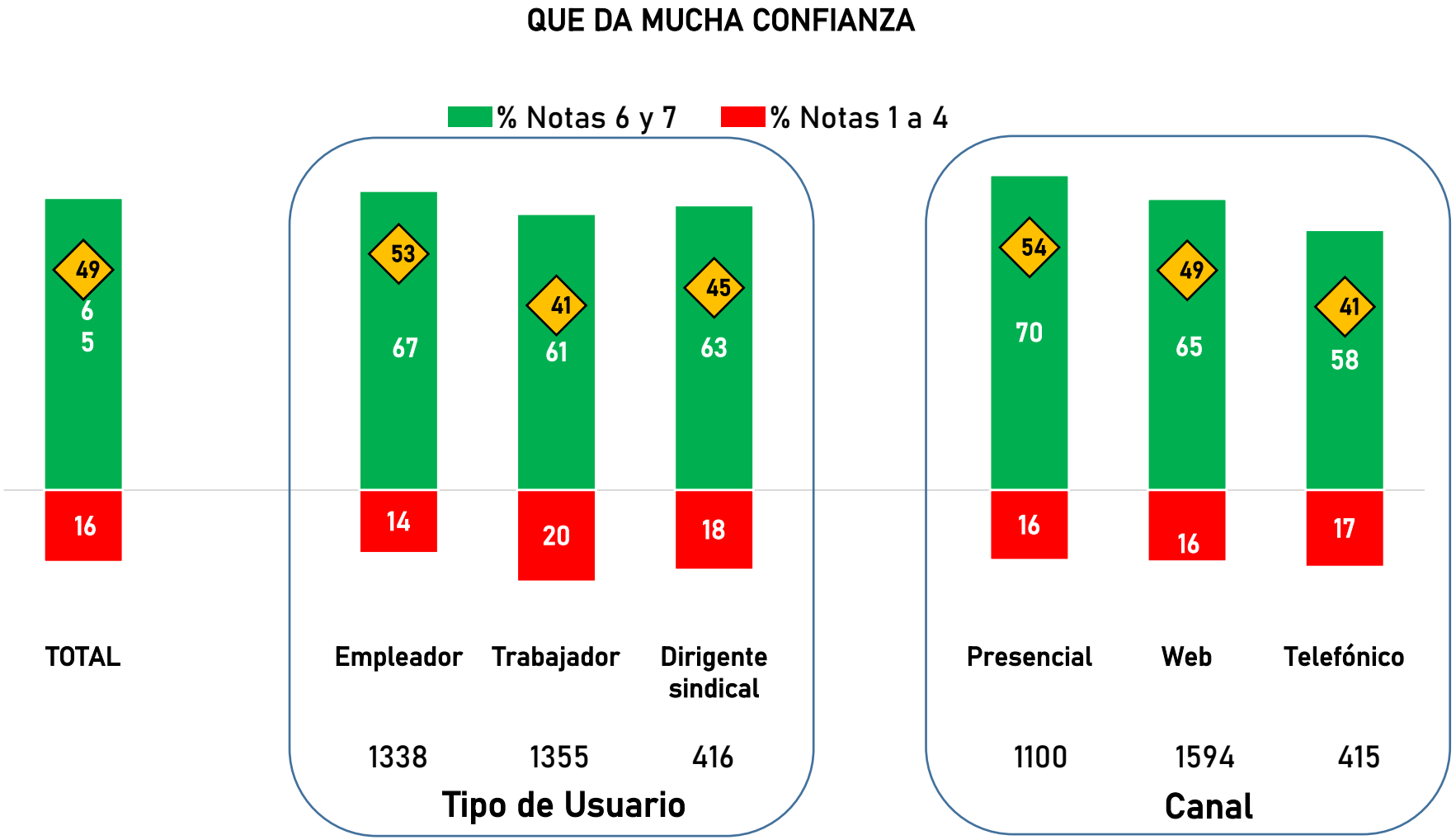
Ahora pensando en la Inspección del Trabajo en general ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?



N= 3.109.

Imagen Institucional: DT (%)

Ahora pensando en la Inspección del Trabajo en general ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?

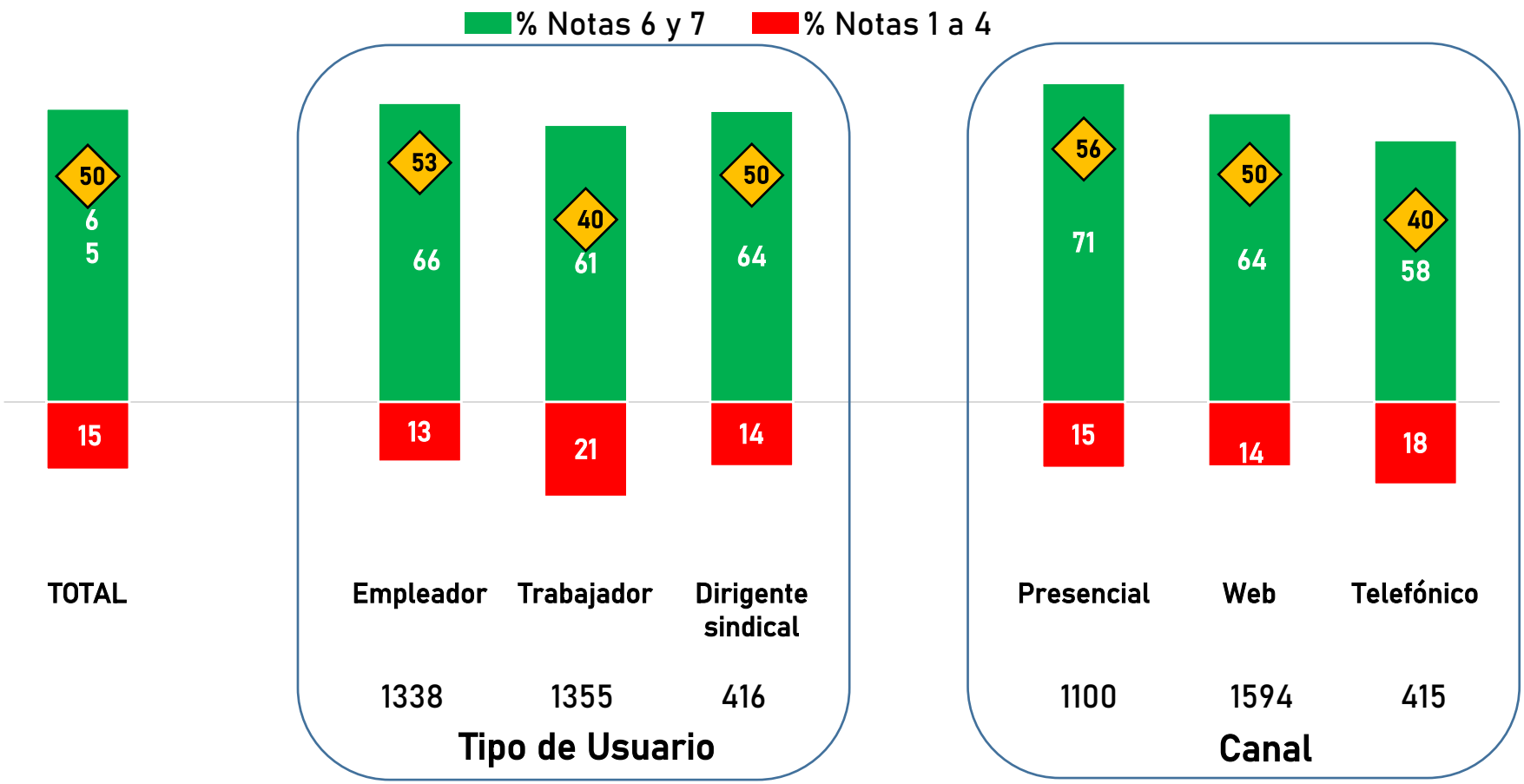


N= 3.109

Imagen Institucional: DT (%)

Ahora pensando en la Inspección del Trabajo en general ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?

QUE ES MUY TRANSPARENTE

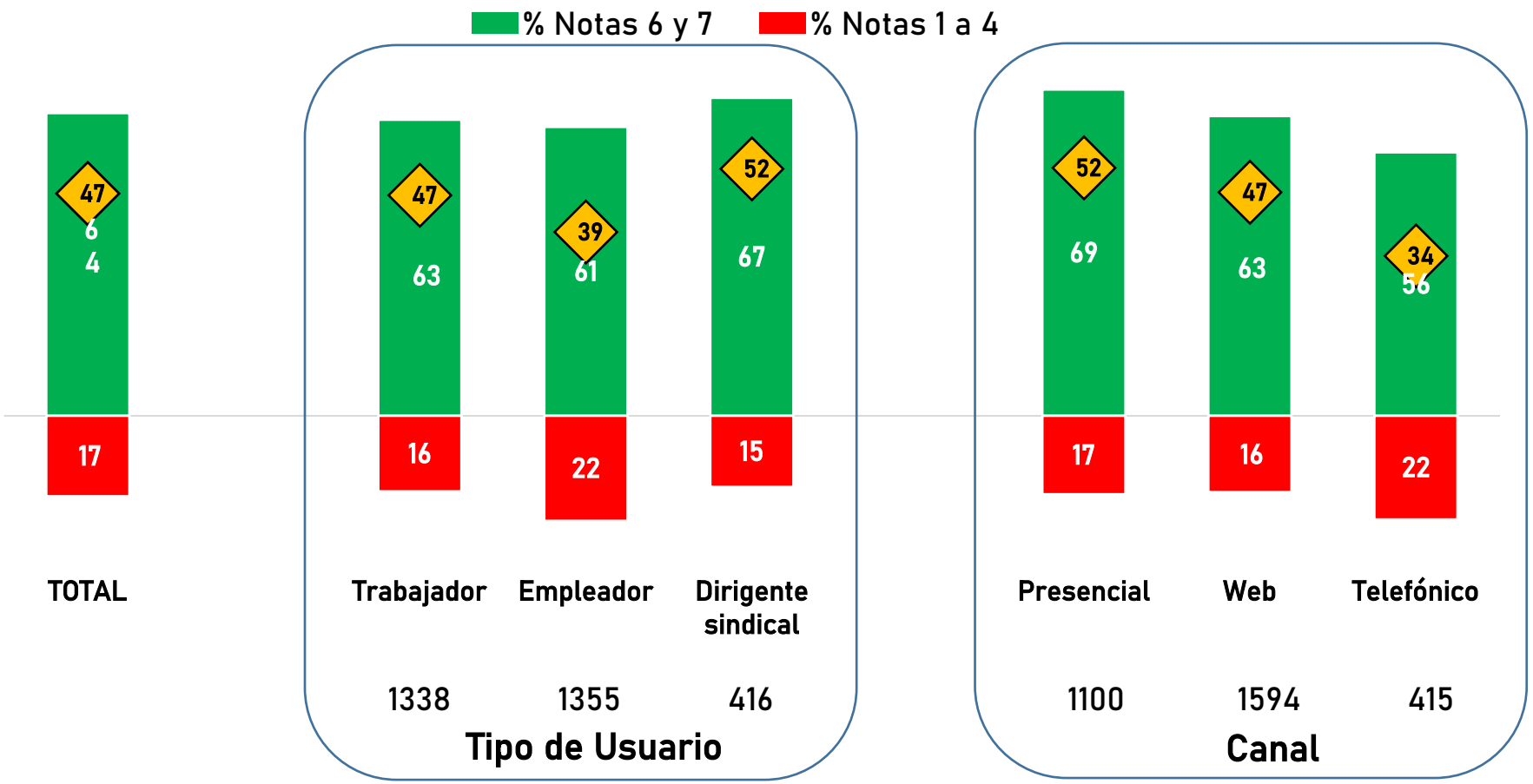


N= 3.109

Imagen Institucional: DT (%)

Ahora pensando en la Inspección del Trabajo en general ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?

QUE SIEMPRE SE PREOCUPA POR ATENDER LAS NECESIDADES DE SUS USUARIOS



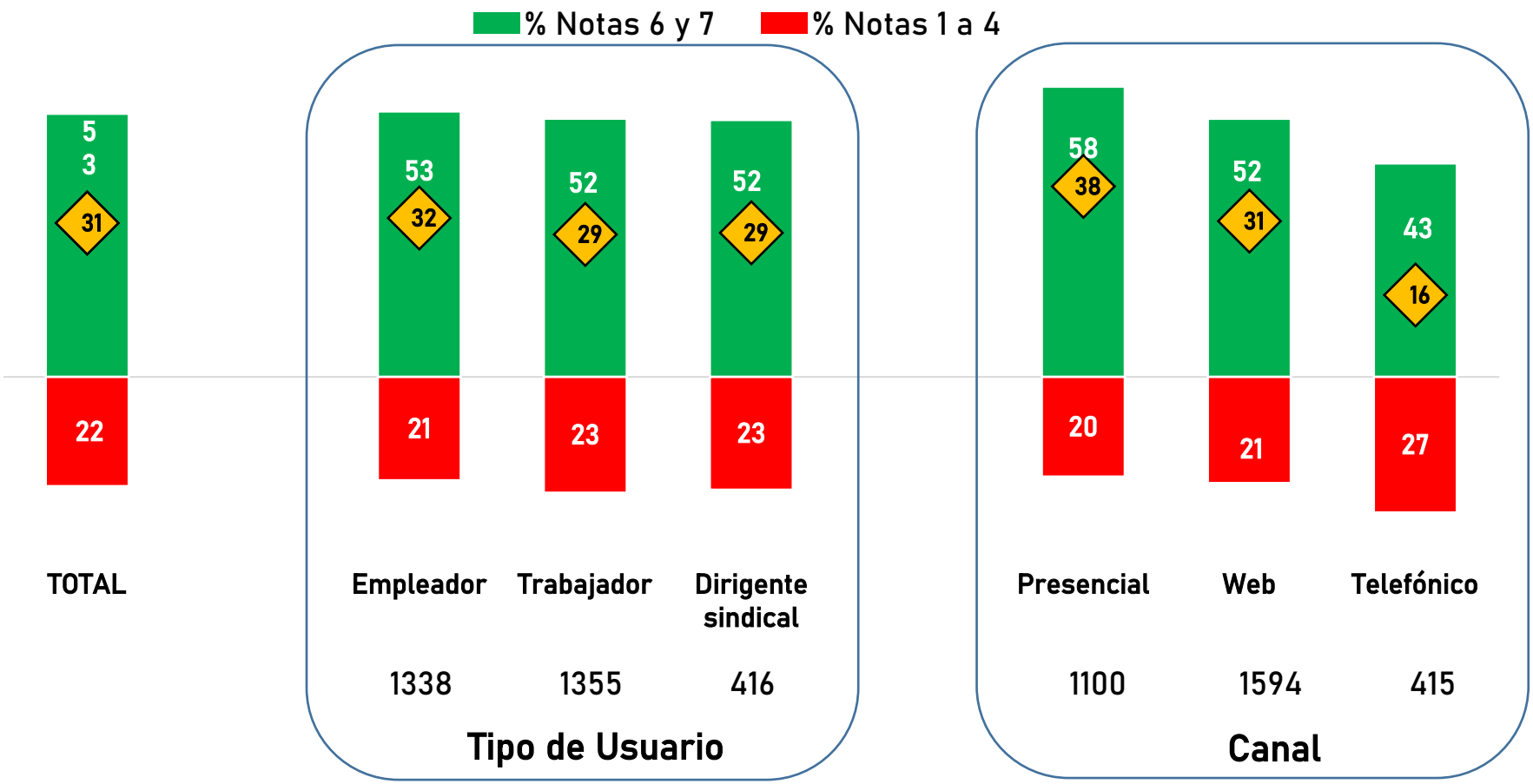
N= 3.109

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: DT (%)

Ahora pensando en la Inspección del Trabajo en general ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?

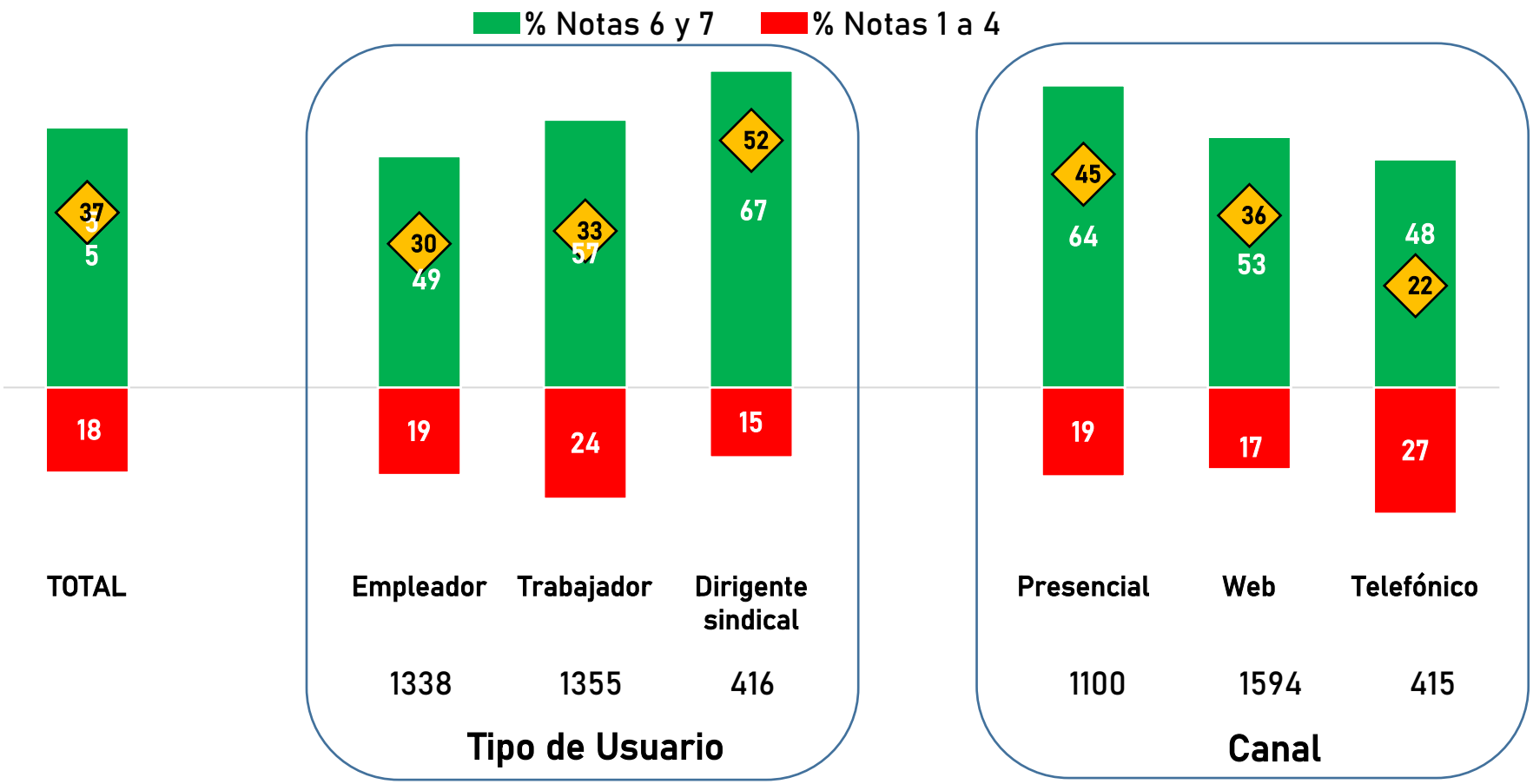


N= 3.109

Imagen Institucional: DT (%)

Ahora pensando en la Inspección del Trabajo en general ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?

QUE TIENE FUNCIONARIOS COMPROMETIDOS CON SU LABOR



N= 3.109

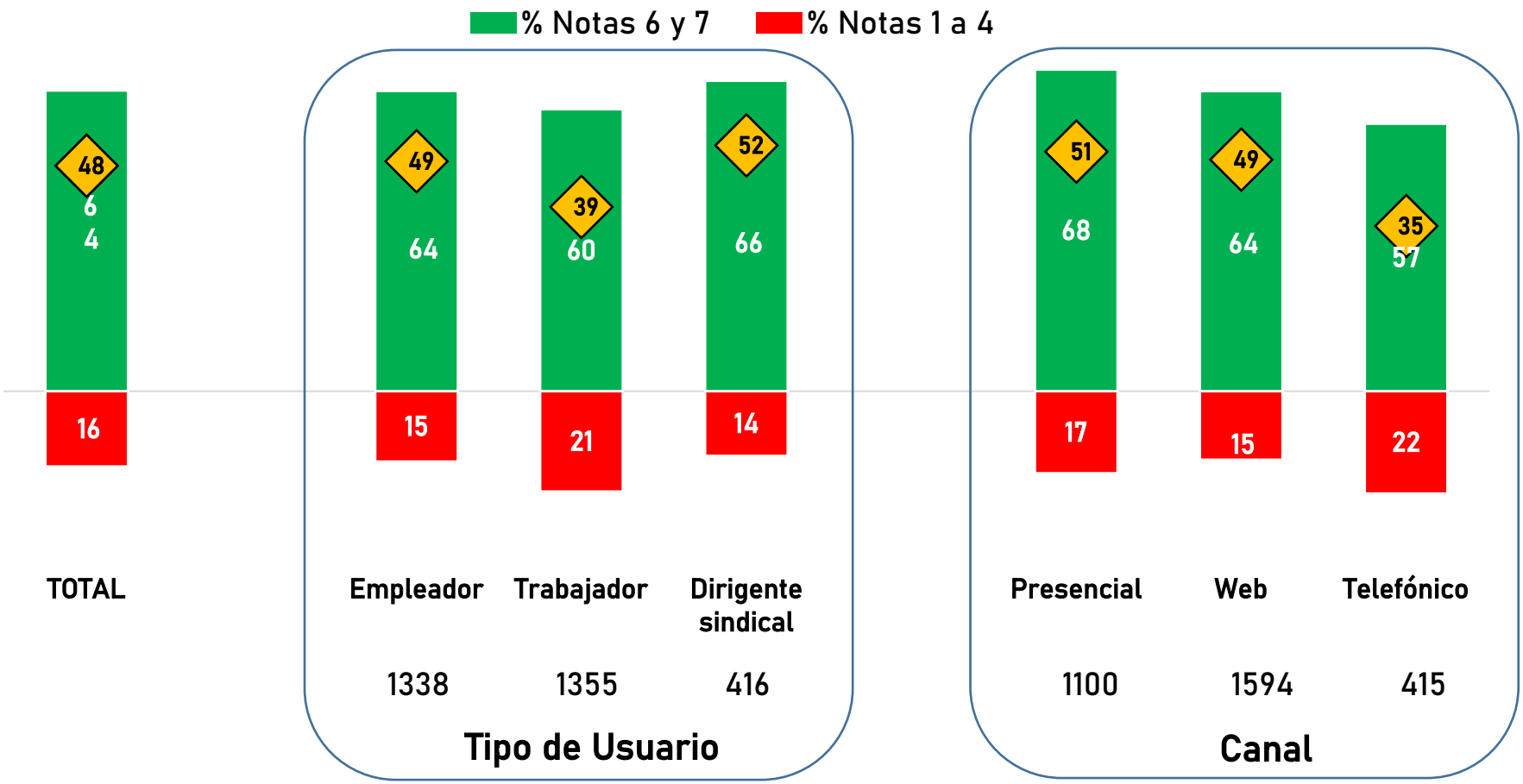
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: DT (%)

Ahora pensando en la Inspección del Trabajo en general ¿Cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución...?

QUE SATISFACE LAS NECESIDADES DE SUS USUARIOS



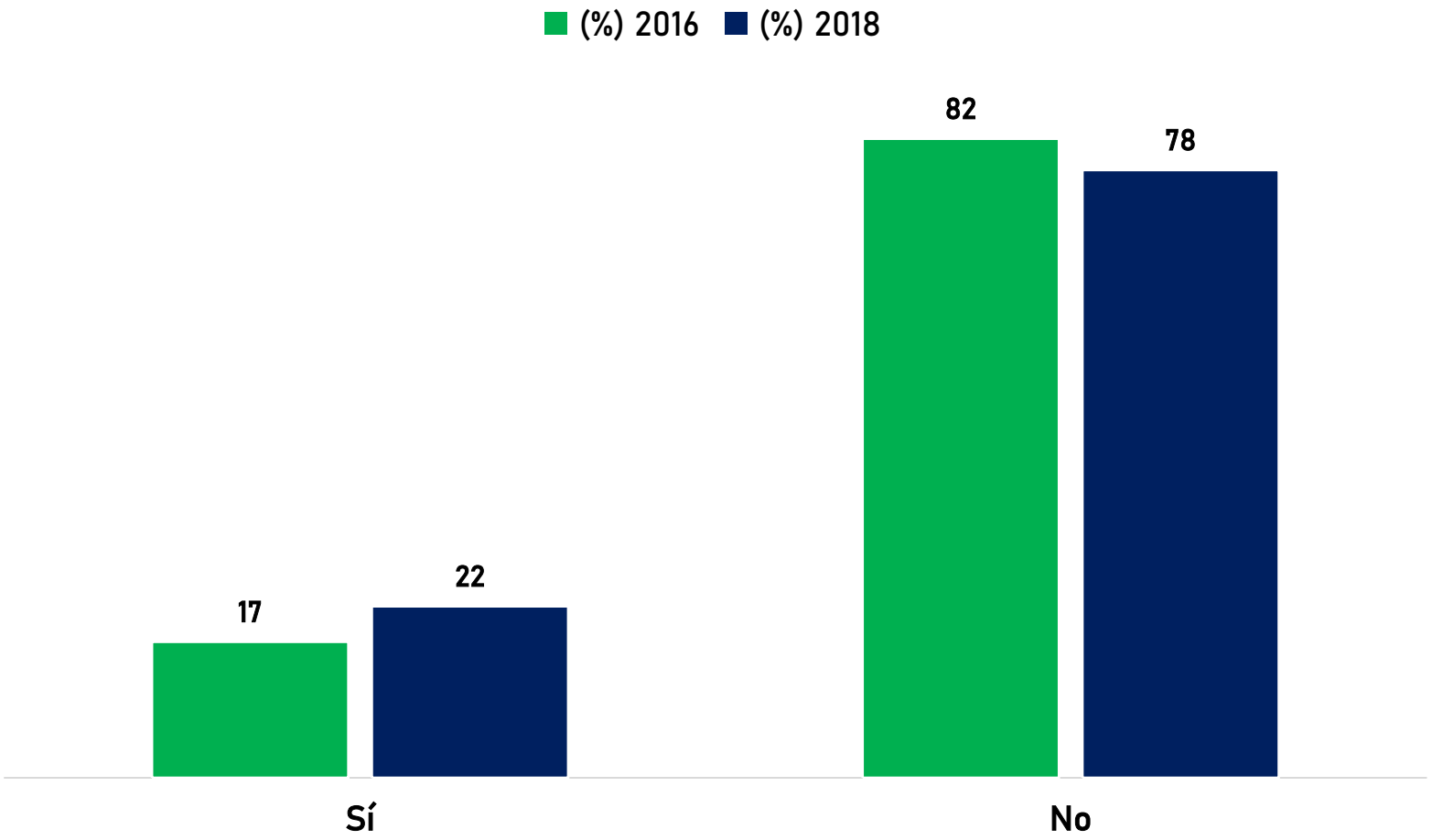
N= 3.109

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas durante el Tramite: DT (%) 2016 - 2018

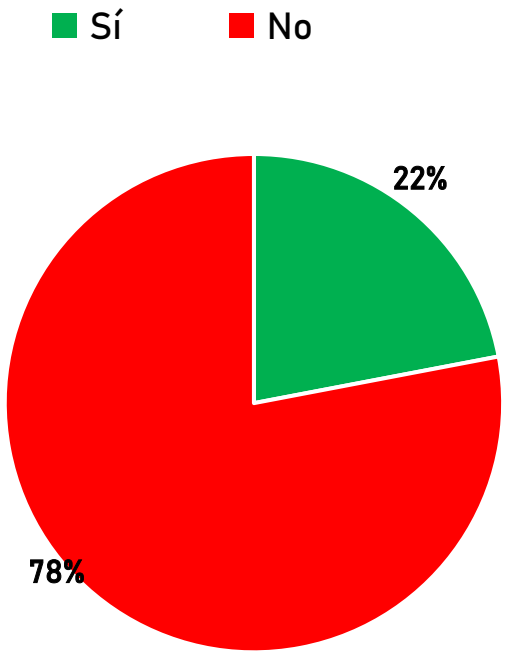
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la Inspección del Trabajo hasta que finalizó su trámite?



N 2016= 5.210.
N 2018= 3.109.

Problemas durante el Tramite: DT (%)

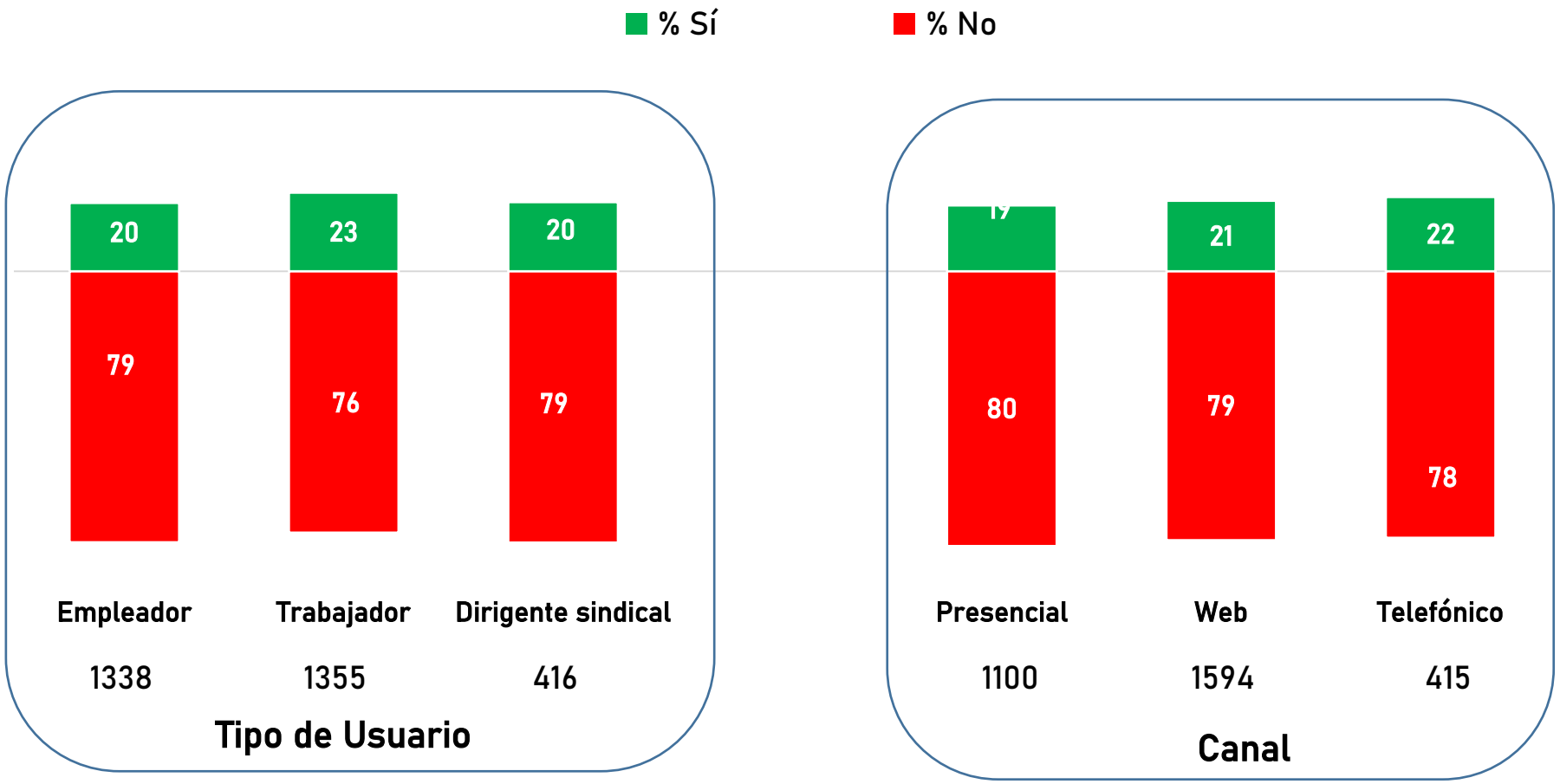
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la Inspección del Trabajo hasta que finalizó su trámite?



N= 3.109.

Contacto para saber estado del trámite DT (%) 2018

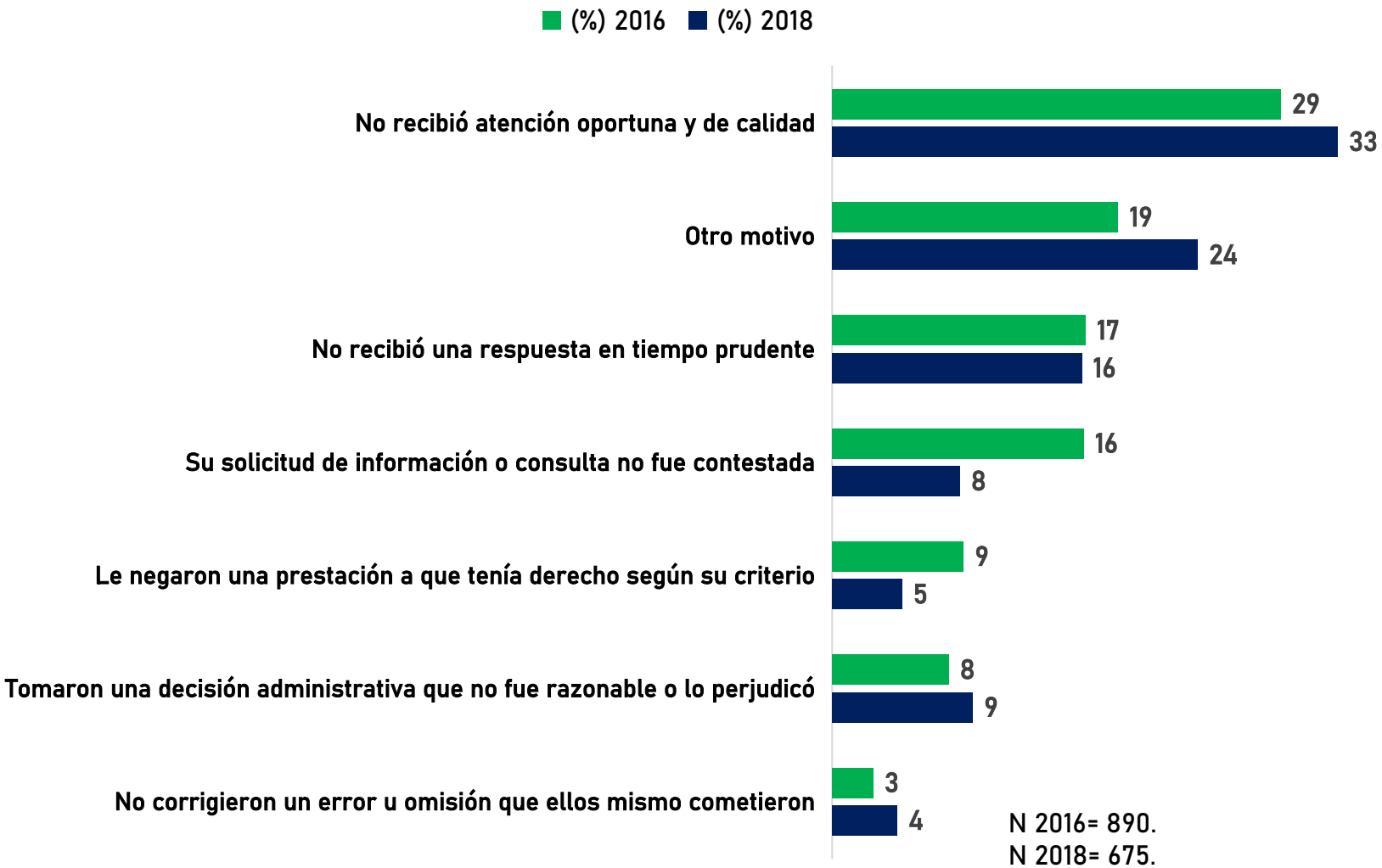
Durante el tiempo que su último trámite en la Inspección del trabajo estuvo en curso, ¿se contactó con la Inspección del trabajo para saber el estado de su trámite?



N= 3.109

Problemas durante el Tramite - Tipo: DT (%) 2016 - 2018

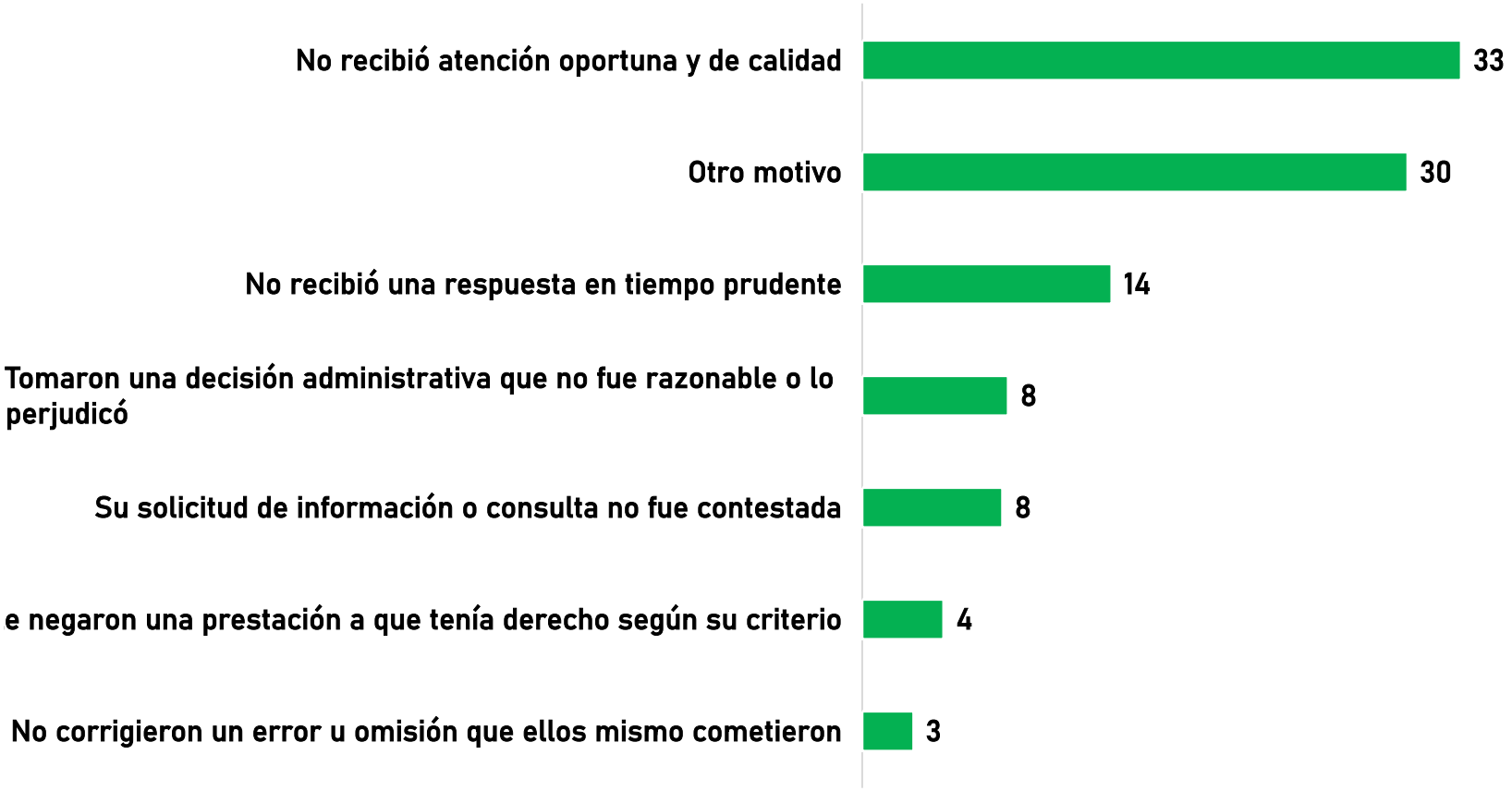
¿Qué problema tuvo?



N 2016= 890.
N 2018= 675.
En barras se omiten las categorías NS-NR

Problemas durante el Tramite - Tipo: DT (%)

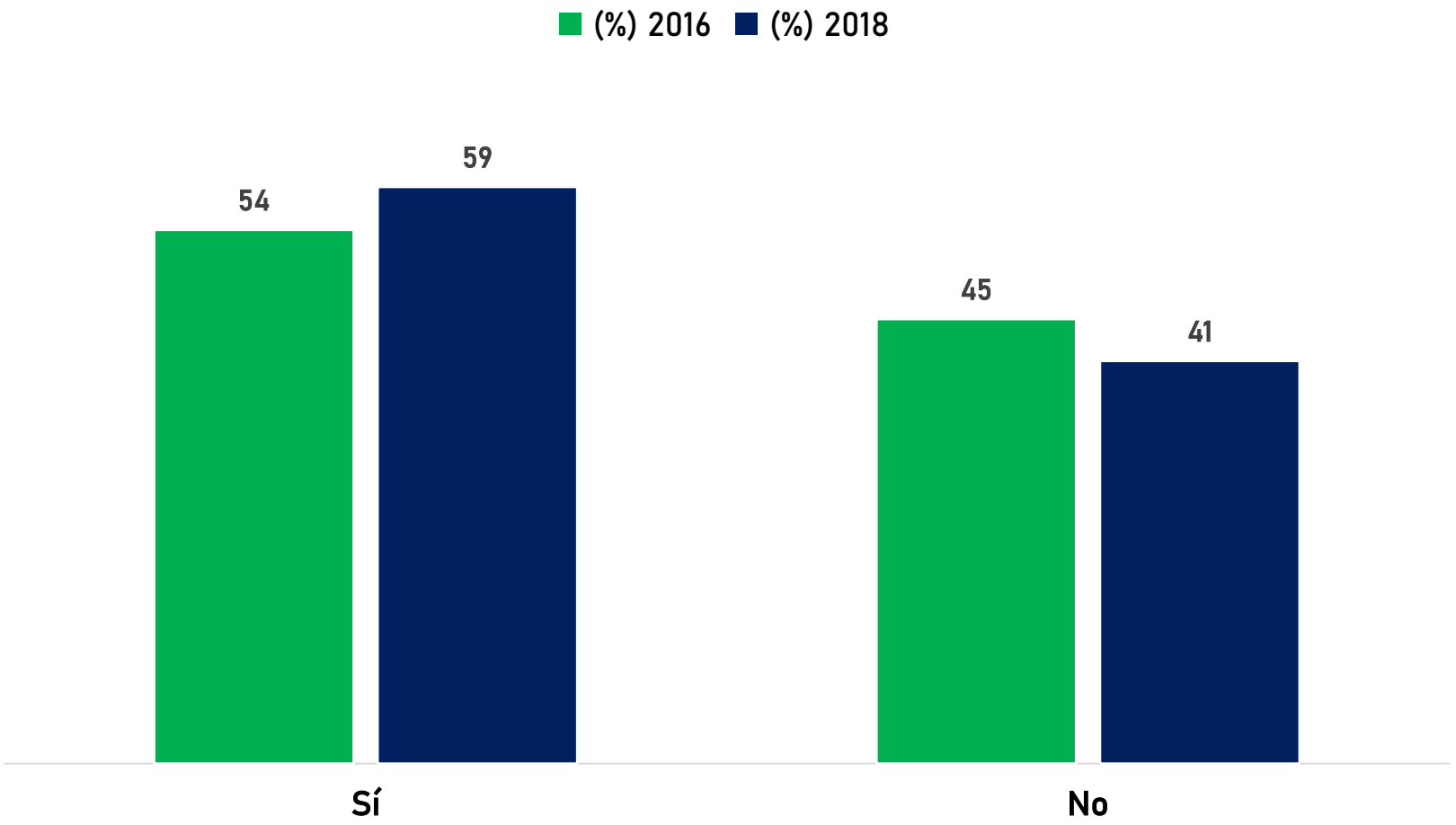
¿Qué problema tuvo?



N= 675
En barras se omiten las categorías NS-NR

Problemas durante el Tramite - Contacto: DT (%) 2016 - 2018

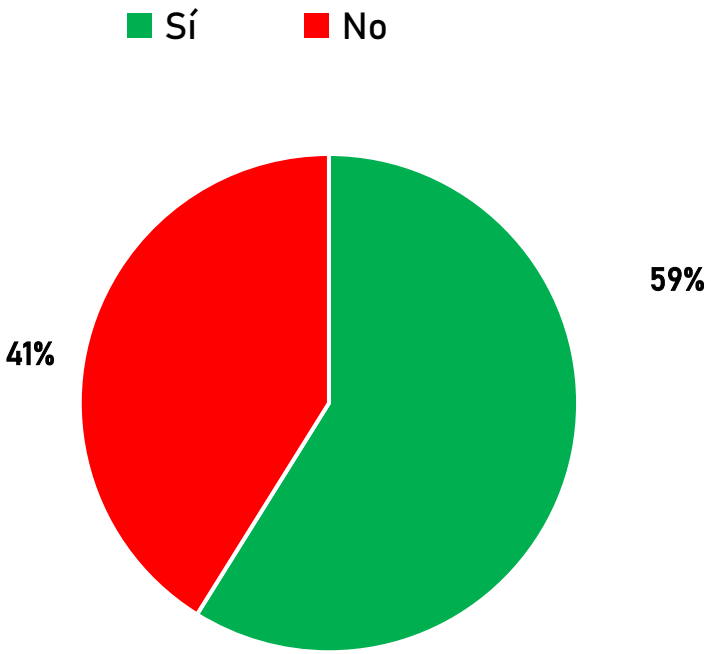
¿Se contactó con la Inspección del trabajo para resolver su problema?



N 2016= 890.
N 2018= 675.

Problemas durante el Tramite - Contacto: DT (%)

¿Se contactó con la Inspección del trabajo para resolver su problema?



N= 675

Problemas durante el Tramite – No reclamo: DT (%) 2016 - 2018

¿Por qué no hizo el reclamo?



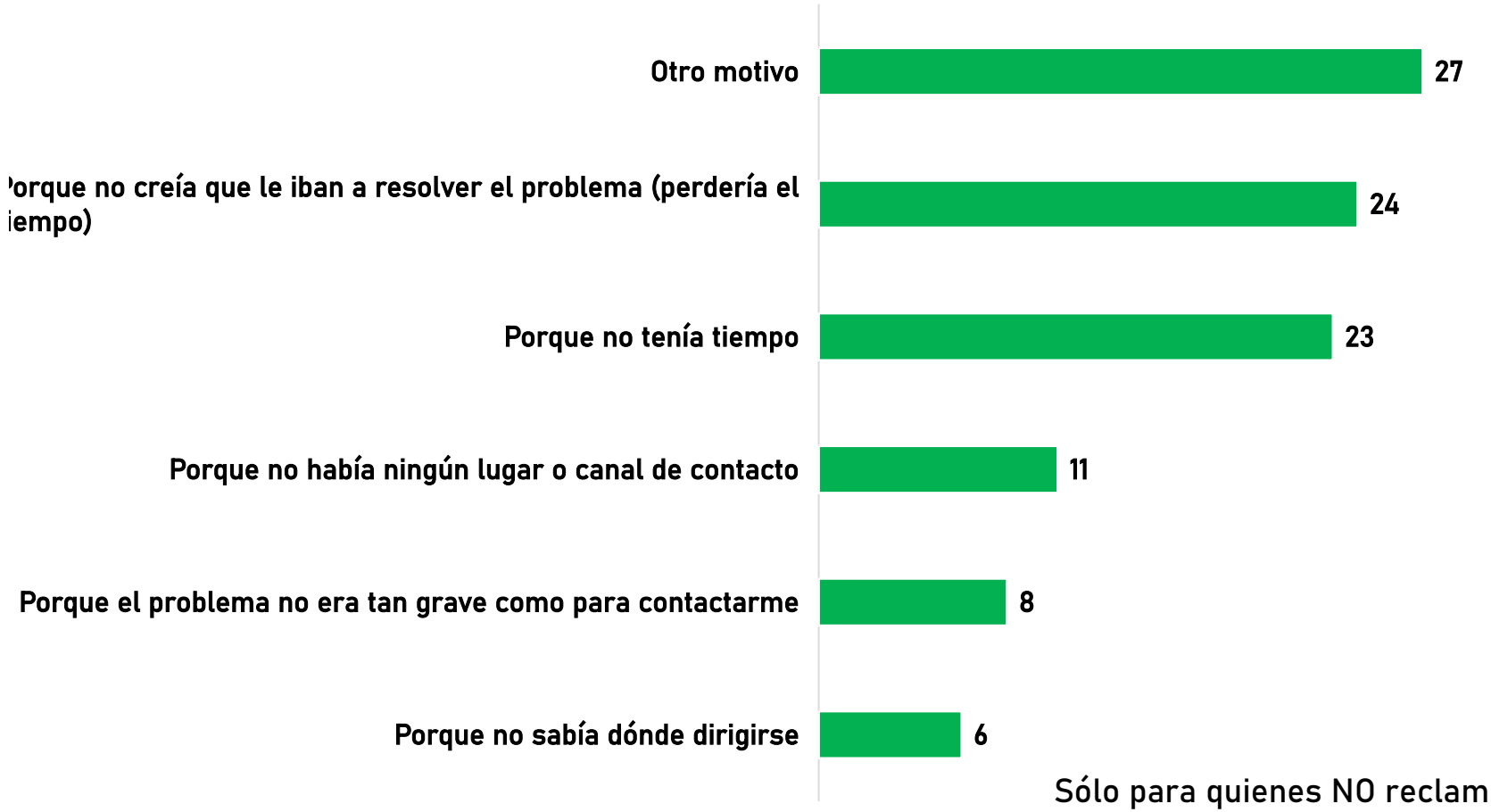
Universo para quienes NO reclaman
N 2016= 380
N 2018= 278
En barras se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas durante el Tramite – No reclamo: DT (%)

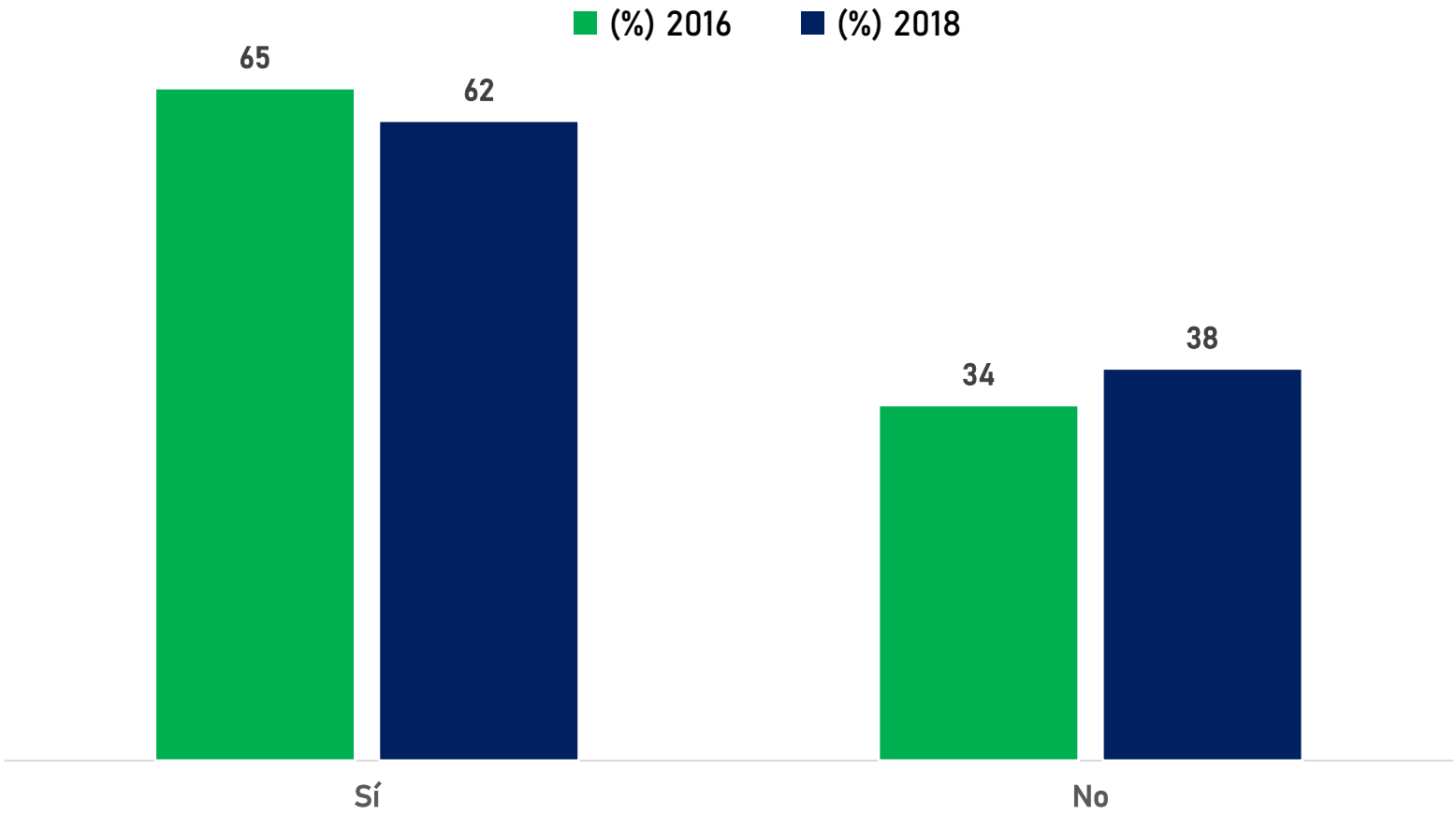
¿Por qué no hizo el reclamo?



Sólo para quienes NO reclaman
N= 278
En barras se omiten las categorías NS-NR

Problemas durante el Tramite - Respuesta: DT (%) 2016 - 2018

¿Obtuvo respuesta a su problema por parte de la Inspección del trabajo?



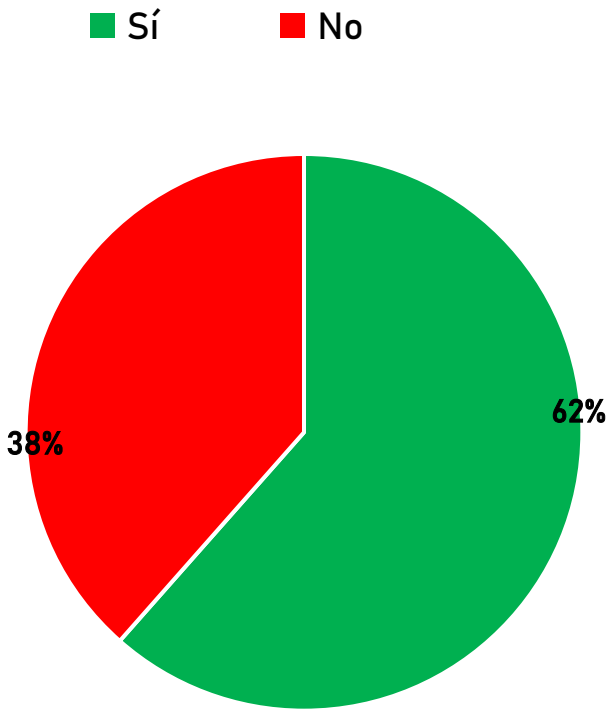
N 2016= 507
N 2018= 395
En barras se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas durante el Tramite - Respuesta: DT (%)

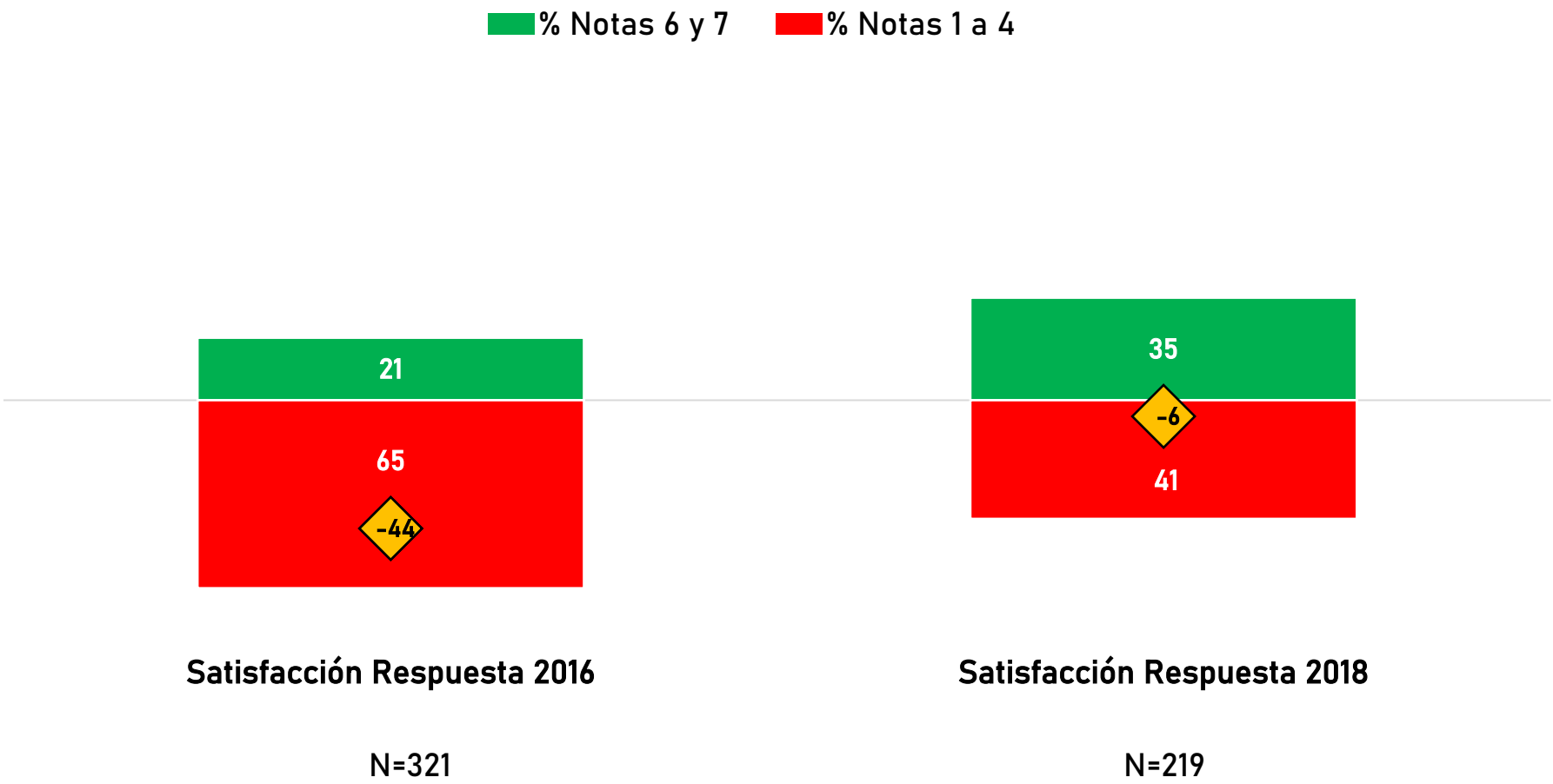
¿Obtuvo respuesta a su problema por parte de la Inspección del Trabajo?



N= 395

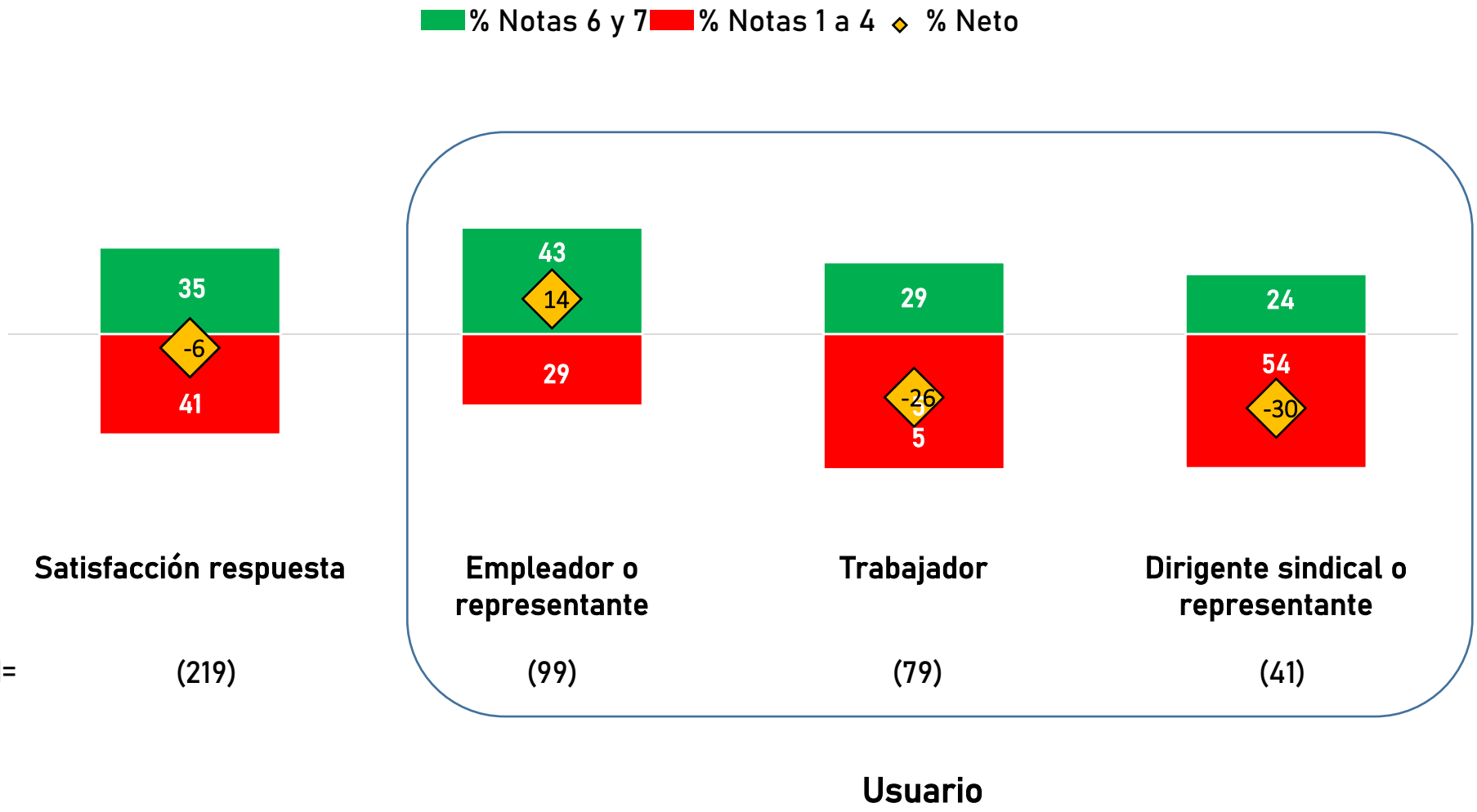
Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: DT (%) 2016 – 2018

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



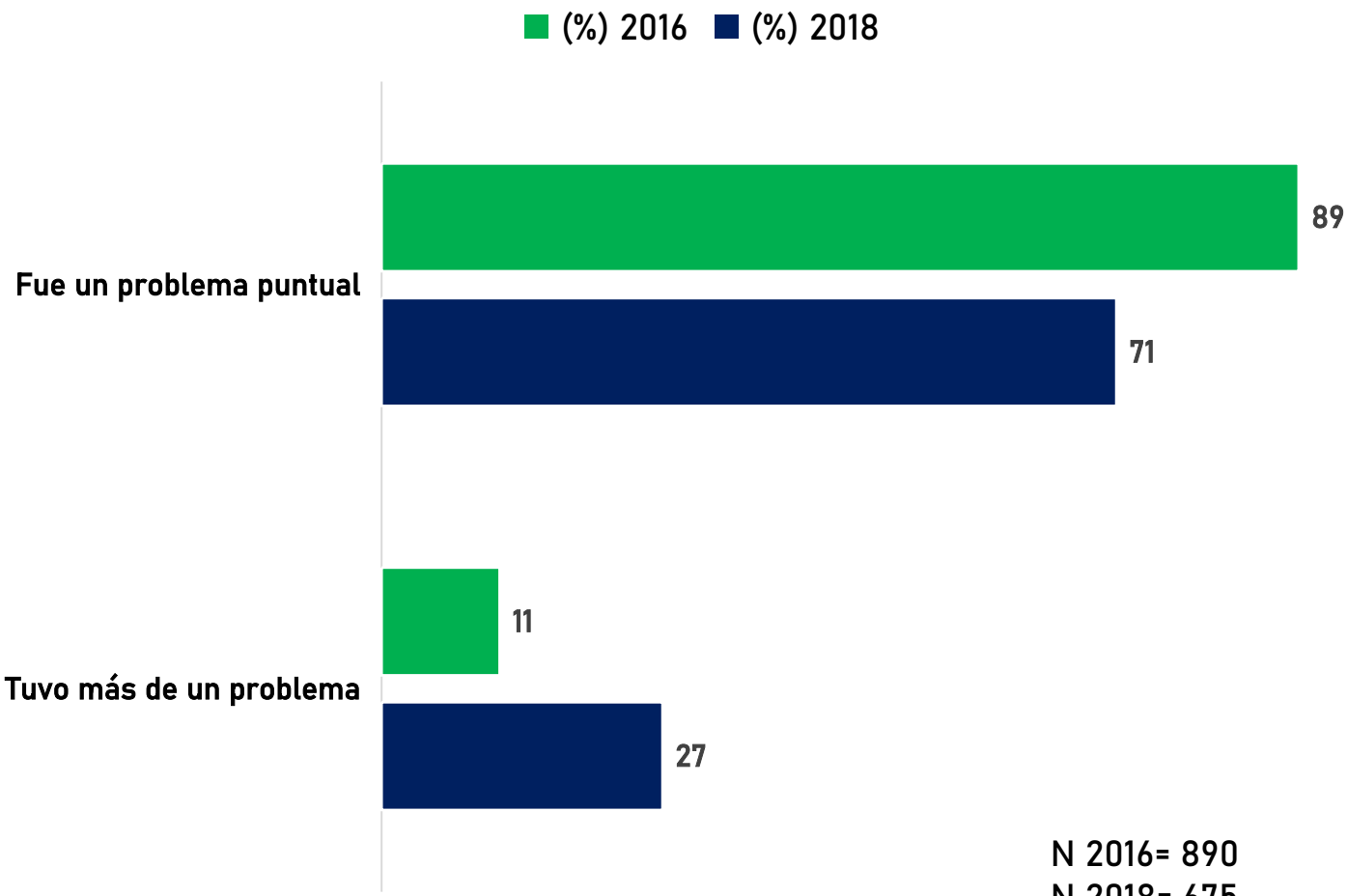
Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: DT (%)

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



Problemas durante el Tramite – Problemas: DT (%) 2016 - 2018

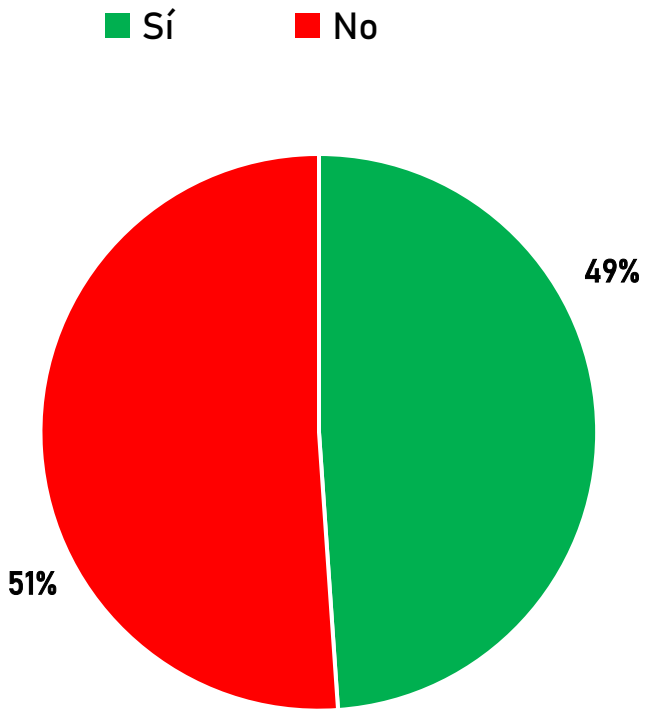
¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con la Inspección del Trabajo hasta que finalizó su trámite?



N 2016= 890
N 2018= 675
En barras se omiten las categorías NS-NR

Problemas durante el Tramite – Recurrencia del problema: DT (%)

De todas las veces que usted ha contactado a la Inspección del Trabajo, había tenido este mismo problema.



N= 510.

Modelo de Experiencia Dirección del Trabajo

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) Dirección del Trabajo

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

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

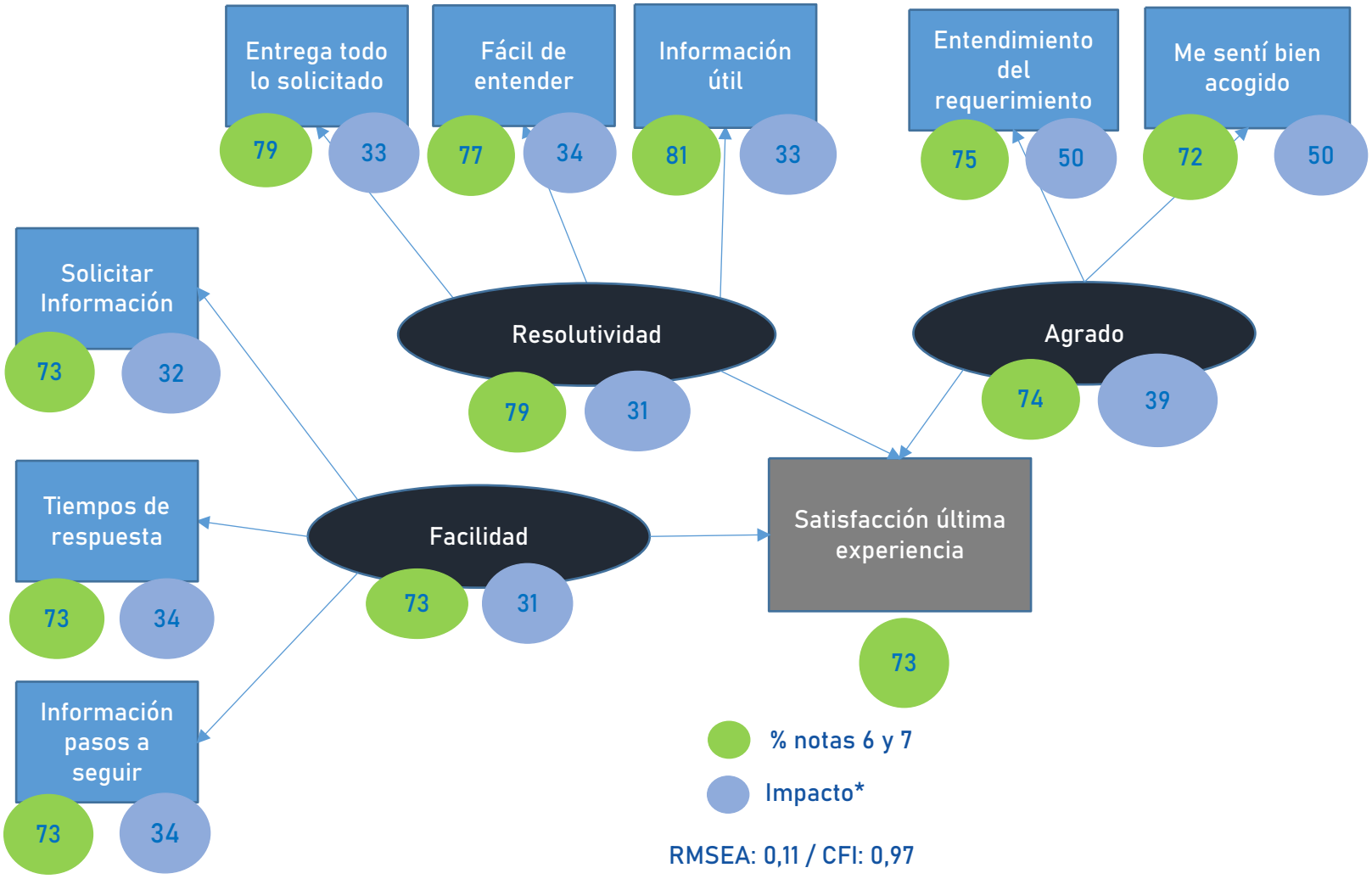
Siguiendo este modelo teórico se realizaron estimaciones bajo Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE). Los detalles metodológicos de la estimación se presentan en las próximas láminas

Los modelos presentan índices de ajuste cercanos a los criterios que se consideran adecuados (cuando RMSEA es menor a 0,05, y CFI mayor a 0,95),

En el primer y segundo modelo se observa que la dimensión que más incide en la satisfacción del usuario con la última experiencia es la **Agrado**.

Modelo de Experiencia Dirección del Trabajo

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



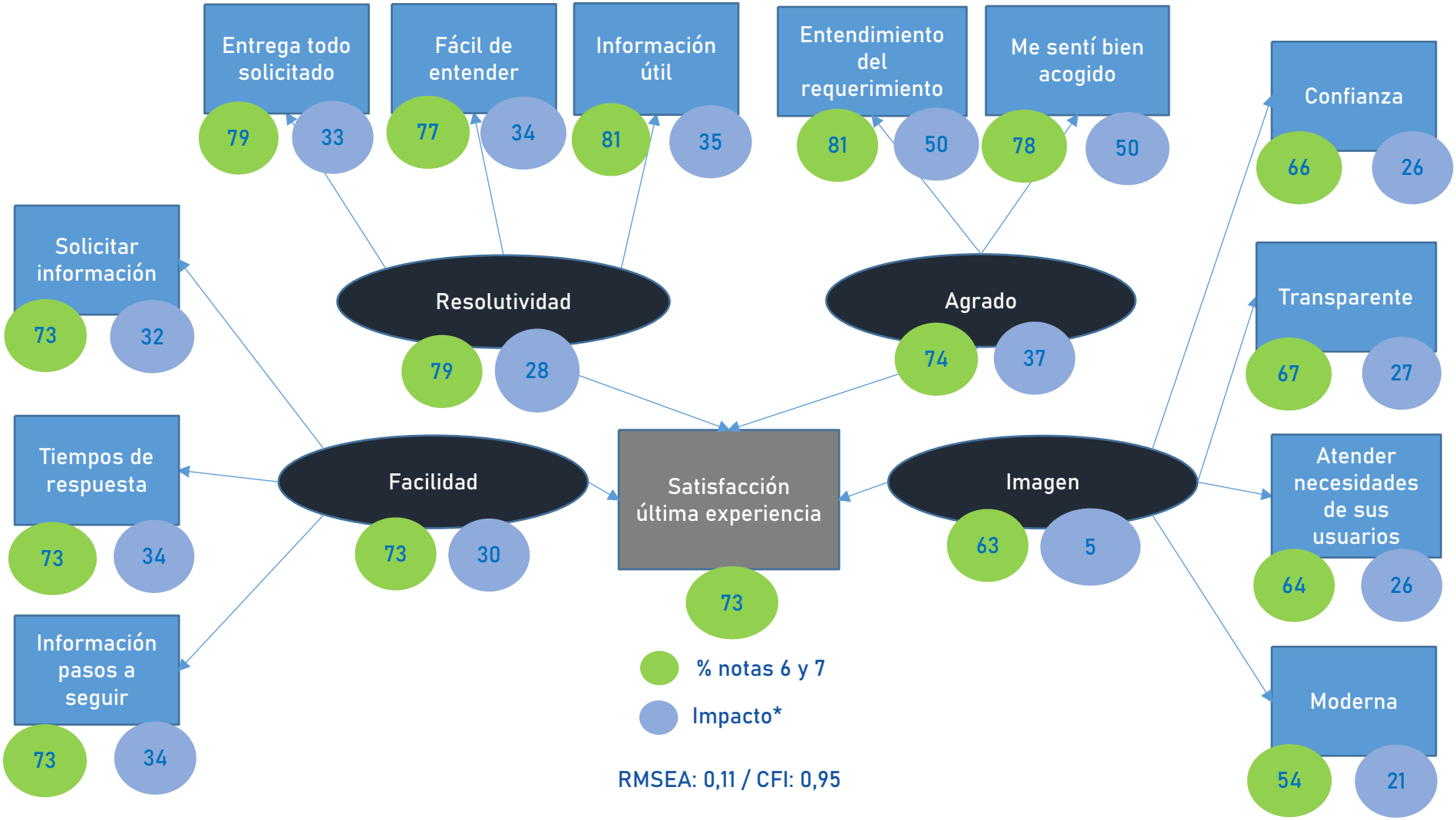
*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Experiencia + Imagen Dirección del Trabajo

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción ultima experiencia



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

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Experiencia Dirección del Trabajo- Exploratorio

Desde las dimensiones que emergen en la exploración de los datos

El siguiente modelo se realiza considerando las dimensiones que emergen del Análisis Factorial Exploratorio, previamente realizado. En específico, se reordenaron las dimensiones de las variables latentes.

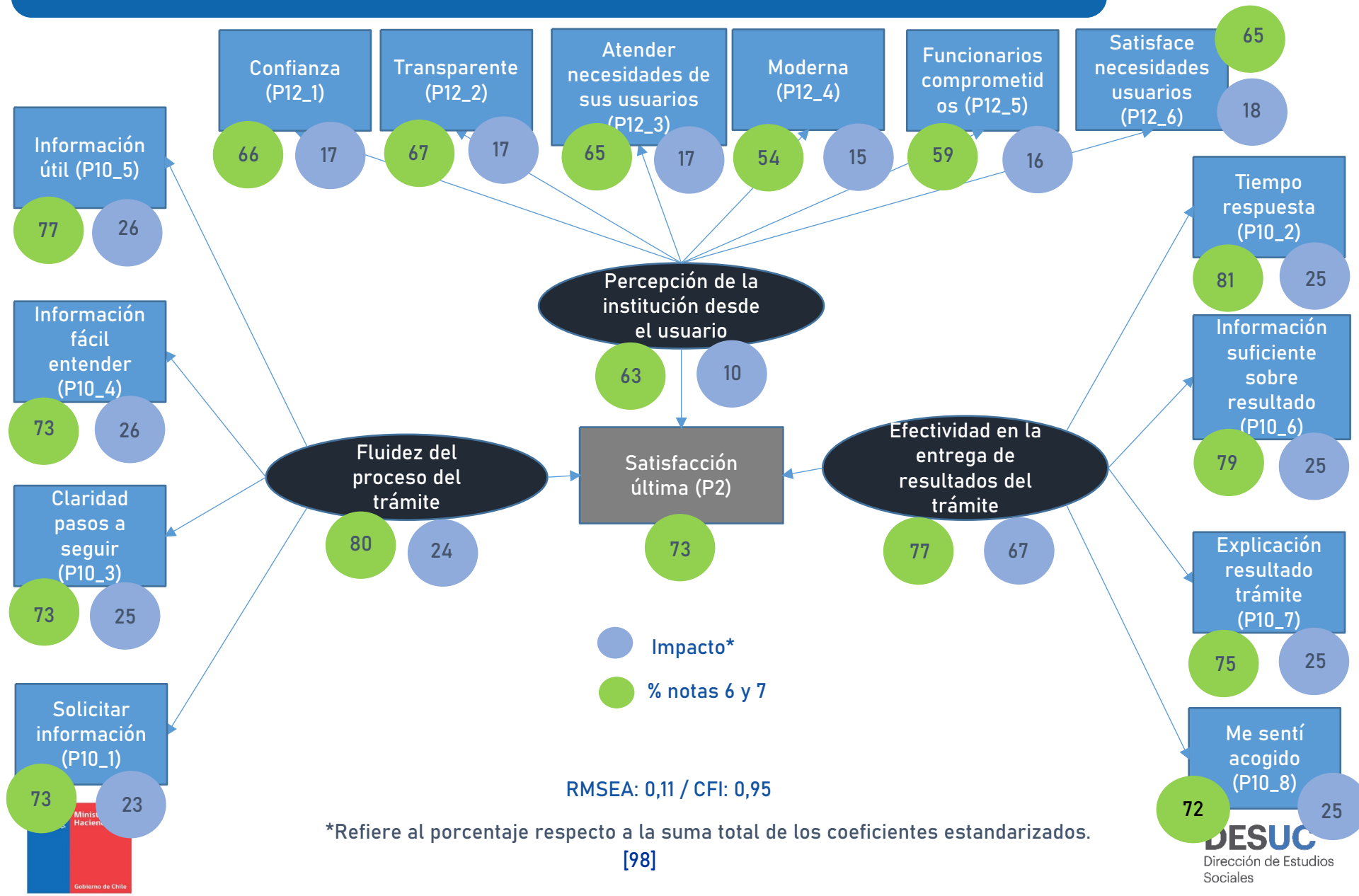
El modelo presenta indicadores de ajuste muy cercanos al criterio adecuado de RMSEA menor a 0,05 y CFI mayor o igual a 0,95, pero su capacidad explicativa no difiere del modelo anteriormente realizado.

Observando este tercer modelo, se concluye que la dimensión más relevante en la satisfacción con la última experiencia es la efectividad en la entrega de los resultados del trámite, con un 67% de impacto. Ésta se encuentra compuesta por los indicadores de tiempo de espera, información suficiente sobre el resultado, explicación del trámite y sentirse acogido.

En general, los indicadores de efectividad se encuentran bien evaluados por los usuarios. Los valores rondan del 72% de notas 6 y 7 para el sentirse acogido hasta un 79% para la información suficiente

Modelo de Experiencia Dirección del Trabajo - Exploratorio

Modelo de Ecuaciones Estructurales (MEE) – Satisfacción última experiencia



RMSEA: 0,11 / CFI: 0,95

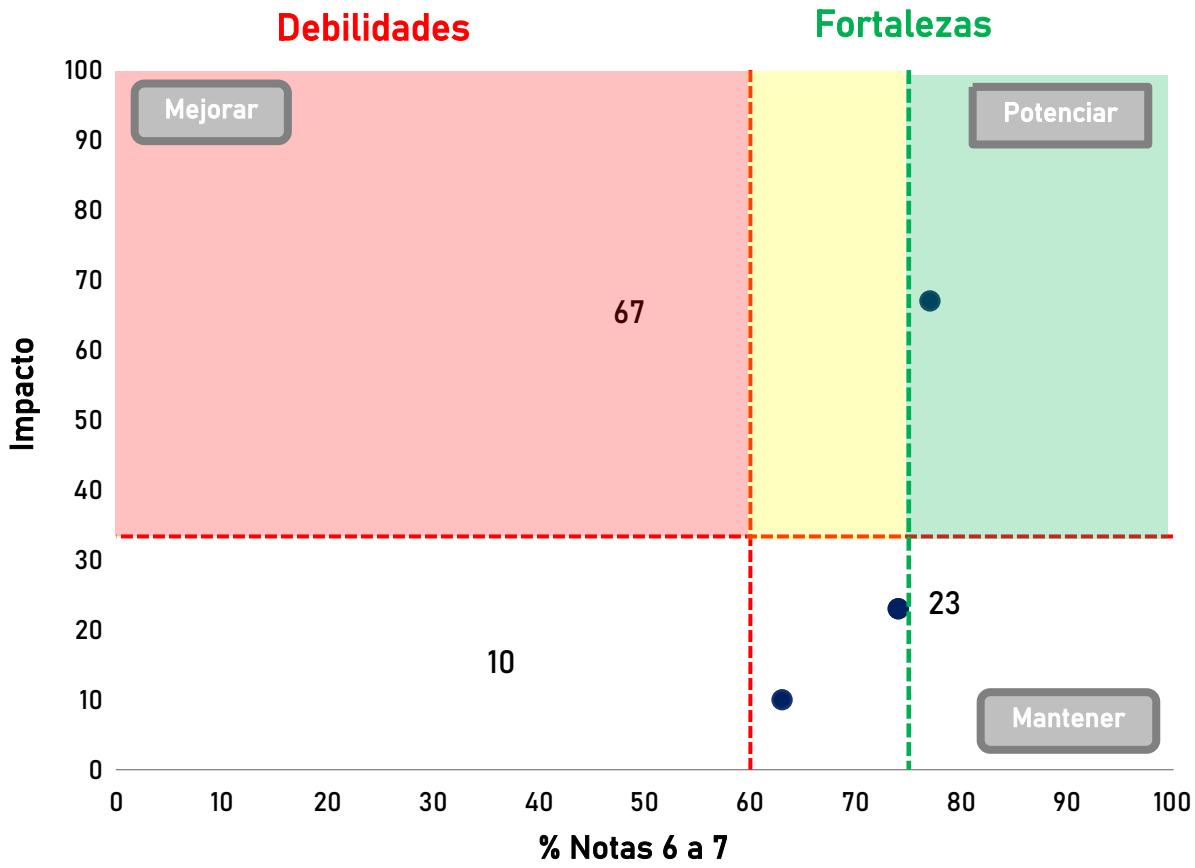
*Refiere al porcentaje respecto a la suma total de los coeficientes estandarizados.

[98]

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades Dirección del Trabajo

Dimensiones

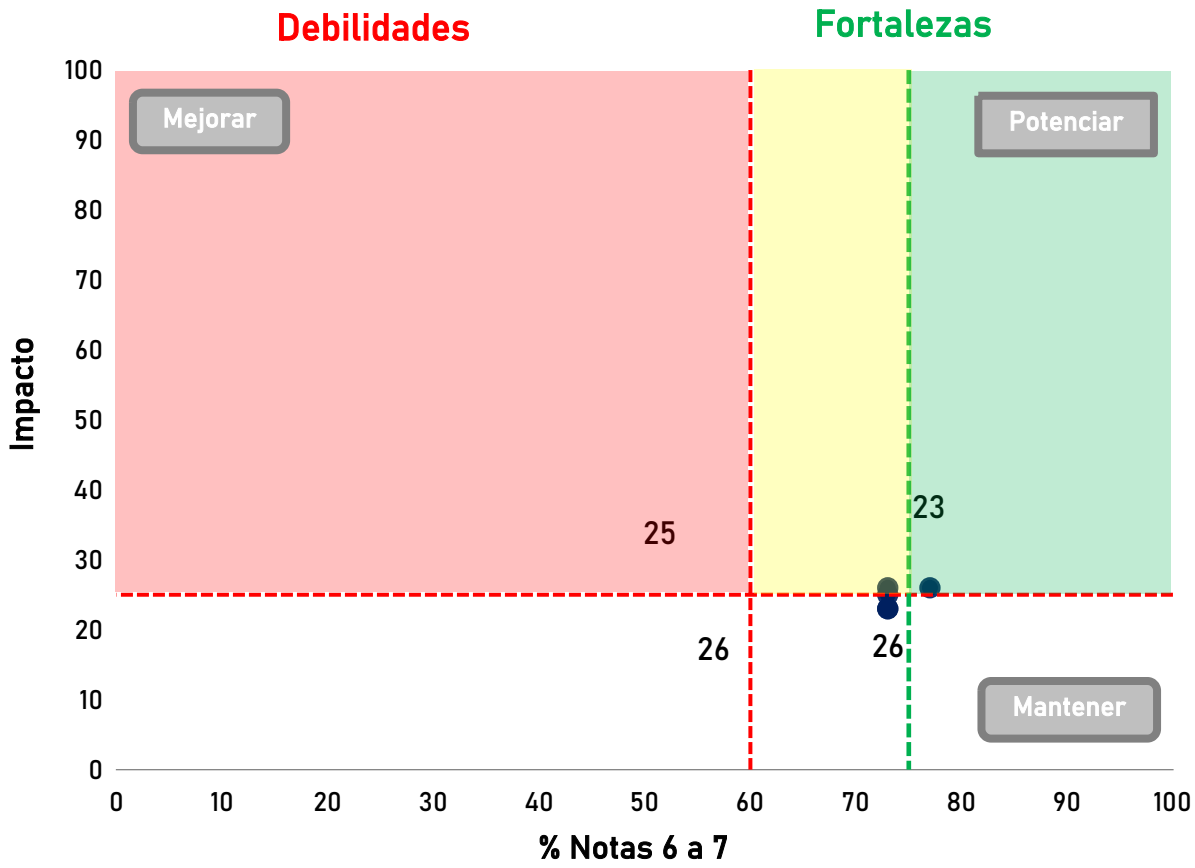


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades Dirección del Trabajo

Atributos de Fluidez del Proceso de Trámite

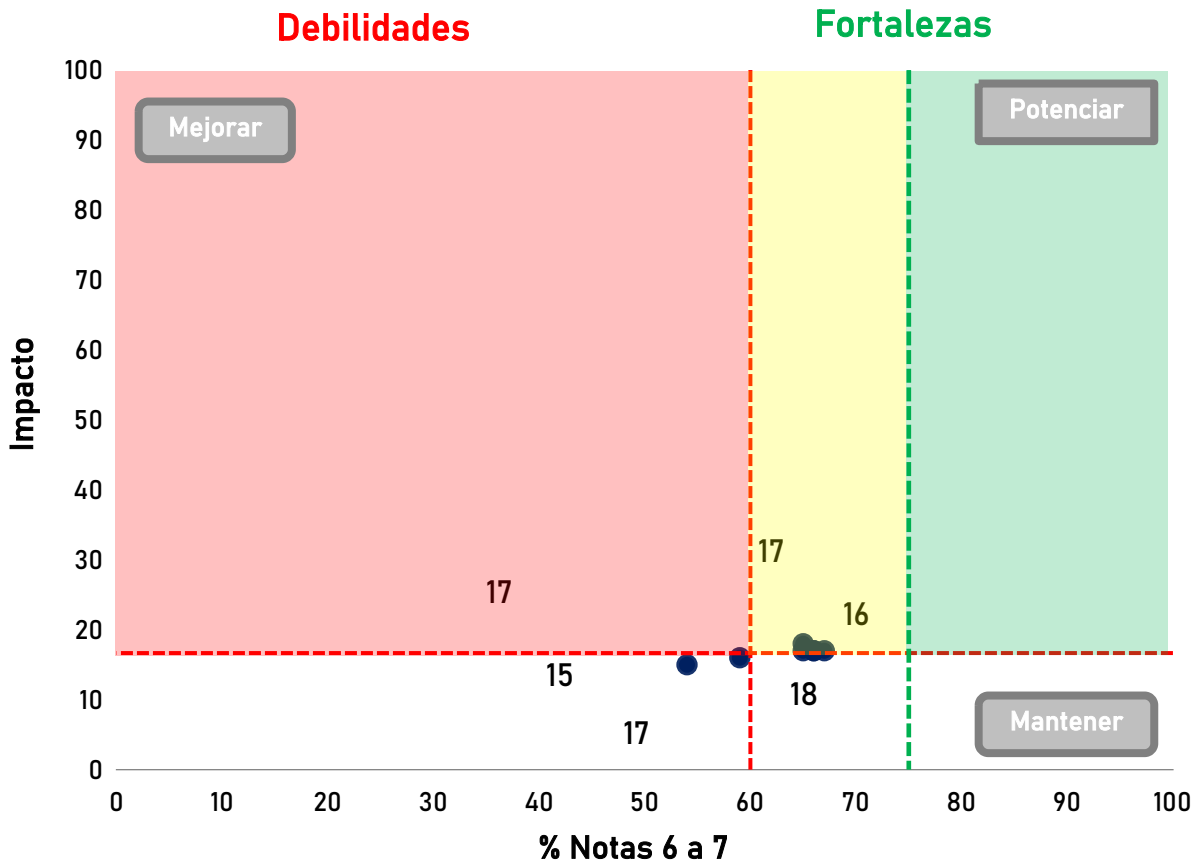


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades Dirección del Trabajo

Atributos de Percepción de la Institución Desde el Usuario

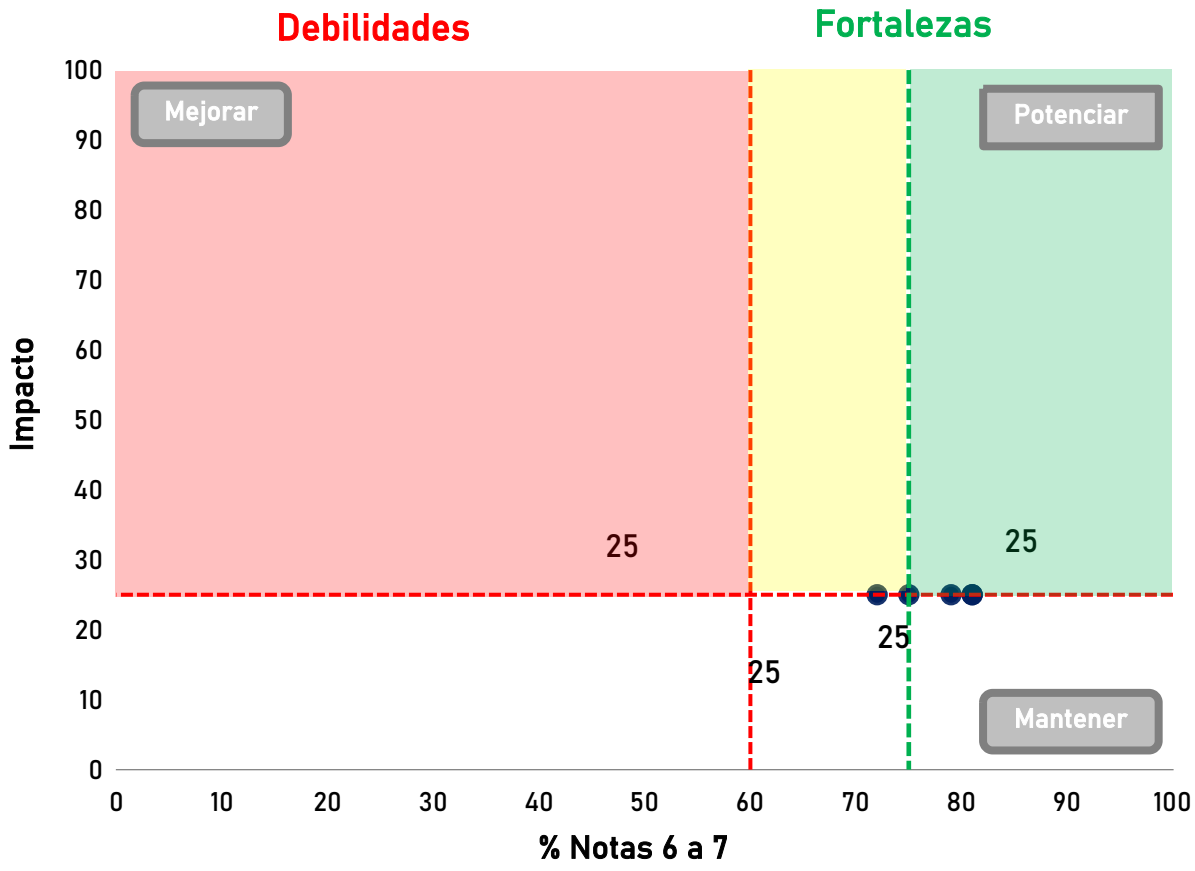


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades Dirección del Trabajo

Atributos de Efectividad en la Entrega de Resultados del Trámite



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Variables que Discriminan la Satisfacción

Modelo CHAID

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

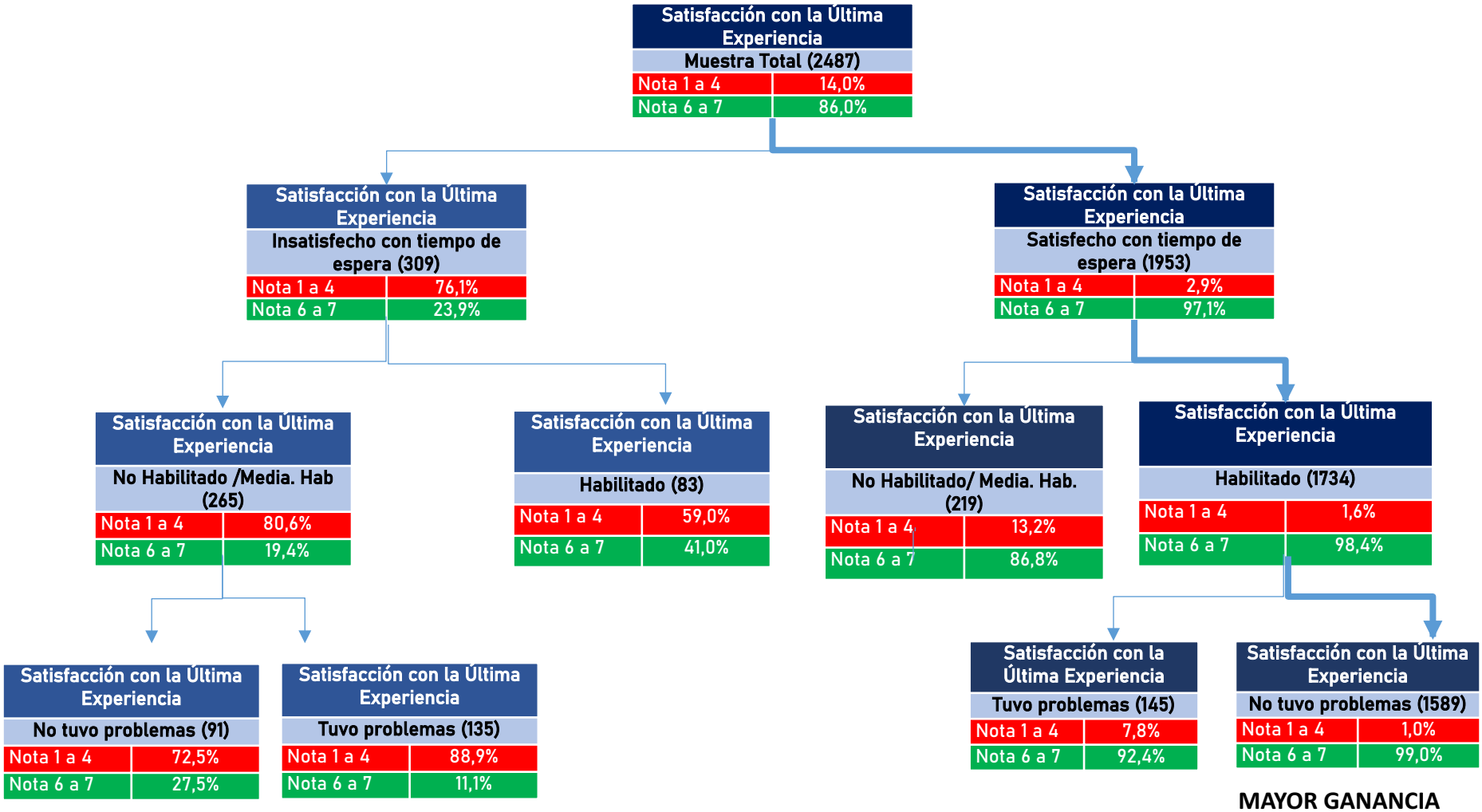
Permite la detección automática de interacciones mediante Chi-cuadrado. En cada paso, CHAID elige la variable independiente (predictora) que presenta la interacción más fuerte con la variable dependiente. Las categorías de cada predictor se funden si no son significativamente distintas respecto a la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

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

Los resultados indican que las personas que evalúan de manera negativa su última experiencia con la institución, los predictores más importantes el ***tiempo de espera***, seguido por el nivel de ***habilitación*** y la ***tenencia de problemas***. Por otro lado, para aquellos que evalúan con nota 6 o 7 su última experiencia, los predictores más importantes son la satisfacción con el ***tiempo de espera***, el estar ***habilitado*** y la ***no tenencia de problemas***. Estas variables logran capturar el 63,9% de la muestra.

Variables que discriminan la satisfacción: Dirección del Trabajo

Aplicación Modelo CHAID



MAYOR GANANCIA
(63,9% de la muestra)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Variables que Discriminan la Satisfacción

Lectura Modelo CHAID

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

TIEMPO DE ESPERA	
Satisfecho con tiempo de espera (1953)	
Nota 1 a 4	2,9%
Nota 6 a 7	97,1%

HABILITACIÓN	
Habilitado (1734)	
Nota 1 a 4	1,6%
Nota 6 a 7	98,4%

TENENCIA DE PROBLEMAS	
No tuvo problemas (1589)	
Nota 1 a 4	1,0%
Nota 6 a 7	99,0%

NIVEL 1: Tiempo de espera.

Lo primero que discrimina a los usuarios satisfechos es el "Tiempo de espera". Dentro de este grupo, casi el 97% de la muestra califica con nota 6 a 7 su última experiencia.

NIVEL 2: Habilitación.

Lo segundo que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que están "habilitación" en su última experiencia. Entre los usuarios que están "satisfechos con el tiempo de espera", los que están habilitado casi el 98% se encuentran satisfechos con la última experiencia.

NIVEL 3: Tenencia de problemas.

Lo tercero que distingue a los usuarios satisfechos, es si consideran que "no tiene problemas". Entre los usuarios que están "satisfechos con el tiempo de espera" y que además "están habilitados", el 99% se encuentra satisfecho con la última experiencia.

¿Y los insatisfechos?

En primer lugar, es la insatisfacción con el tiempo de espera, luego el no estar habilitado o el estar mediamente habilitad determinan la insatisfacción general. Para este grupo, el tener un problema se asocia a mayores niveles de insatisfacción con la última experiencia.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Modelo de Clases Latentes Dirección del Trabajo

Descripción de los Resultados

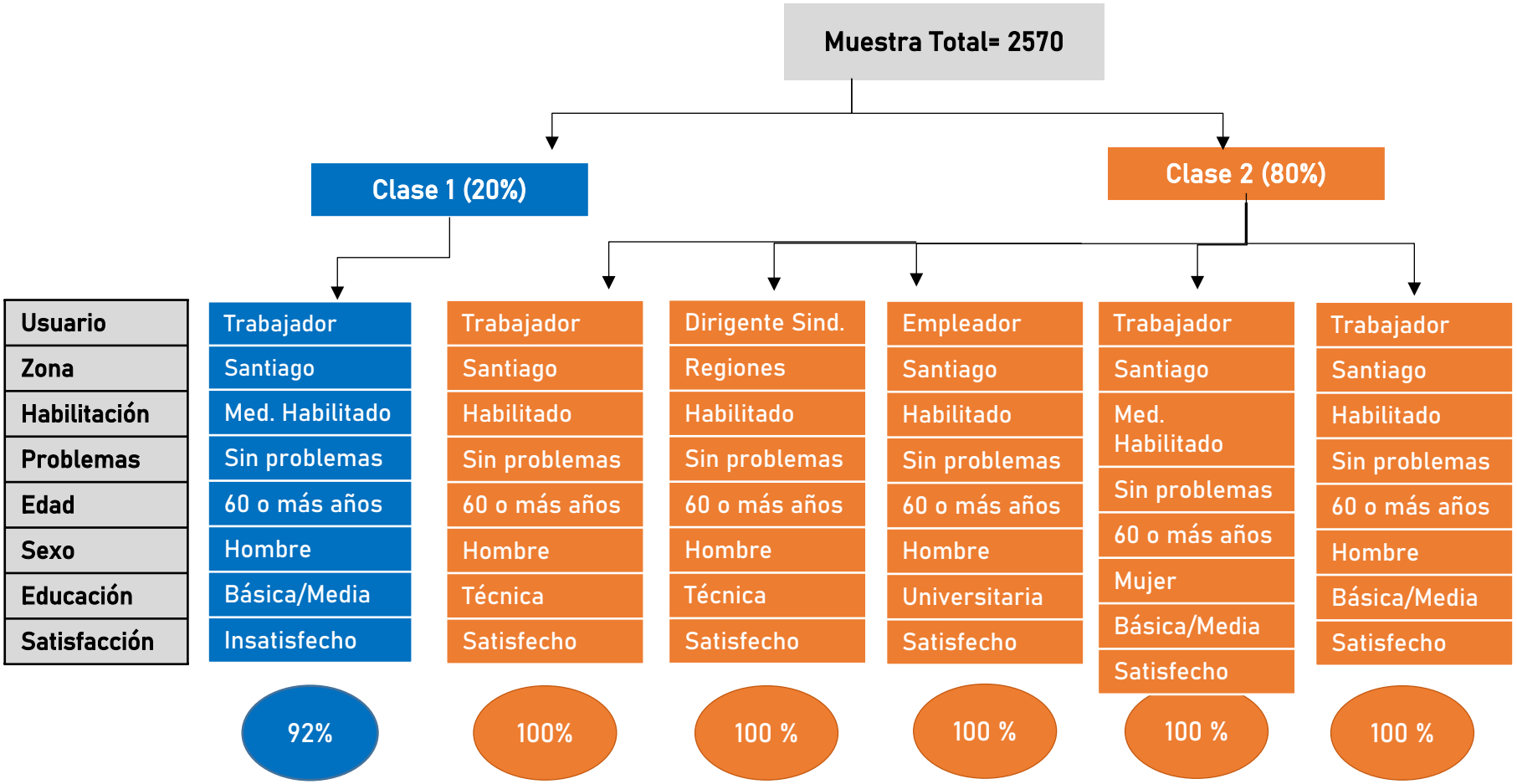
El siguiente modelo de Clases Latentes permite explorar los patrones de respuesta existentes en los datos. En primera instancia, por interés teórico e interpretativo, se estima un modelo de dos clases latentes.

Los resultados dan cuenta de que la clase 2 agrupa la mayor parte de la muestra, con un 80%.

En relación a variables claves para este estudio, las clases se diferencian por el nivel de satisfacción. Para los insatisfechos, las probabilidades de pertenecer a la clase 1 son del 87%, mientras que para los satisfechos tienen un 98% de pertenecer a la clase 2.

Patrones de Respuesta de los Encuestados

Aplicación Modelo de Clases Latentes



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

INSTITUTO DE SOCIOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

BID

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

PROGRAMA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

"ESTUDIO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS QUE INDICA" PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y BENEFICIARIOS DE SERVICIO DE LAS SIGUIENTES INSTITUCIONES:

SUSESO, DT, SII, IPS, AN, TGR, COMPIN, SRCEI Y FONASA

Resultados Dirección del trabajo (DT)

Dirección del Trabajo
Gobierno de Chile

Fonasa

IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Archivo Nacional de Chile

COMPIN
Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

Sii

Servicio de Registro Civil e Identificación
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
Gobierno de Chile

TGR
Tesorería General de la República

Superintendencia de Seguridad Social
Gobierno de Chile