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:

COMPIN, FONASA, SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, SUSESO, DT, SUPERINTENDENCIA DE SALUD, IPS, ISL

Resultados COMPIN

COMPIN
Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez
Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

Fonasa

SP
Superintendencia de Pensiones

Superintendencia de Seguridad Social
Gobierno de Chile

Dirección del Trabajo
Gobierno de Chile

Superintendencia de Salud

IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Instituto de Seguridad Laboral
Ministerio del Trabajo y Previsión 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:

Daniella Leal

Equipo Consultor:

Claudia Yañez A.
Cristián Ayala A.
Vicky Rojas A.
Alex Leyton N.

Contraparte institucional:

Natalie González
Programa Modernización del Sector Público – Subsecretaría de Hacienda

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"

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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

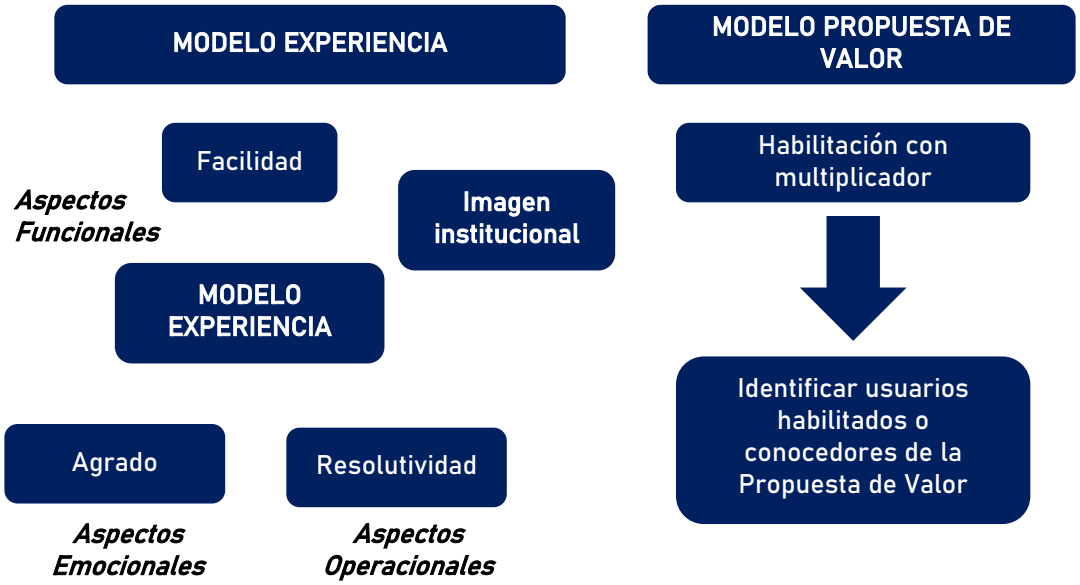
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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 Superintendencia de Seguridad Social.

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

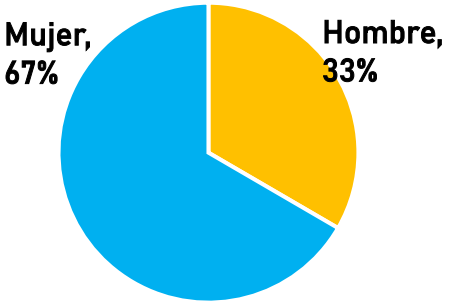
III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

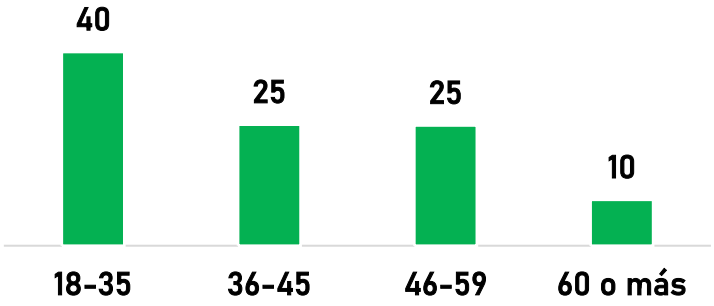
Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI
Universo	:	Usuarios COMPIN
Muestreo	:	Para las encuestas telefónica es probabilístico en la selección de usuarios 2019 perfilados como respondentes en COMPIN de acuerdo a variables de segmentación.
Marco Muestral	:	Registro de usuarios COMPIN que contaban con registro telefónico.
Muestra	:	3.750 casos para Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez (COMPIN)
Error	:	+/-1,6 % 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 07 de octubre al 18 de octubre de 2019.

Características Generales del Usuario COMPIN (%)

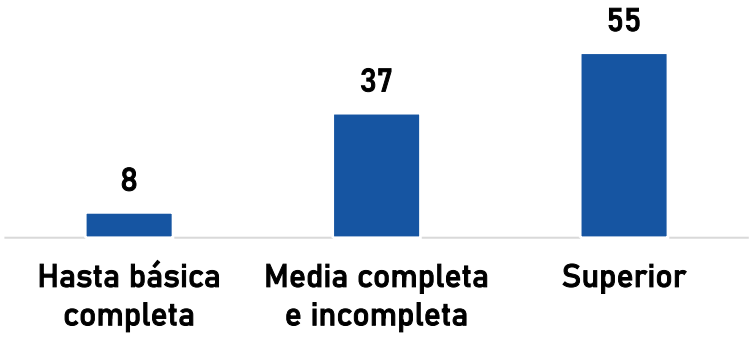
Sexo



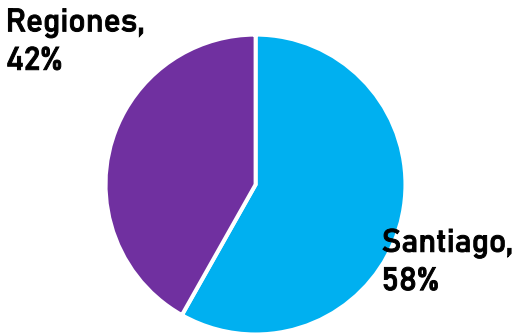
Edad en tramos



Nivel educativo

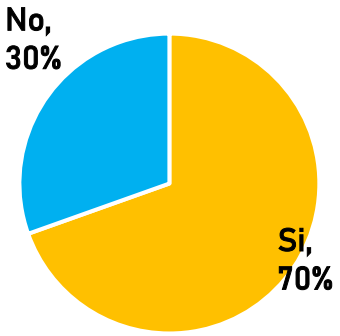


Zona de residencia

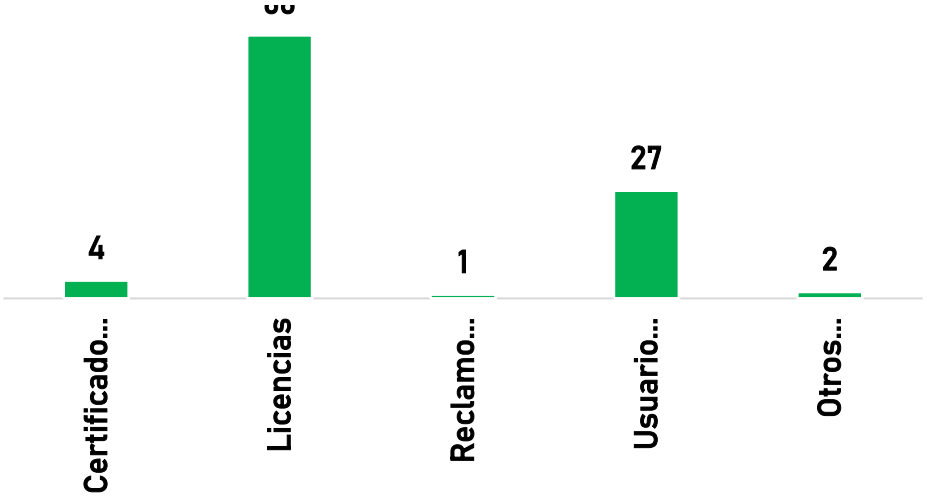


Características Generales del Usuario COMPIN (%)

Jefatura de hogar

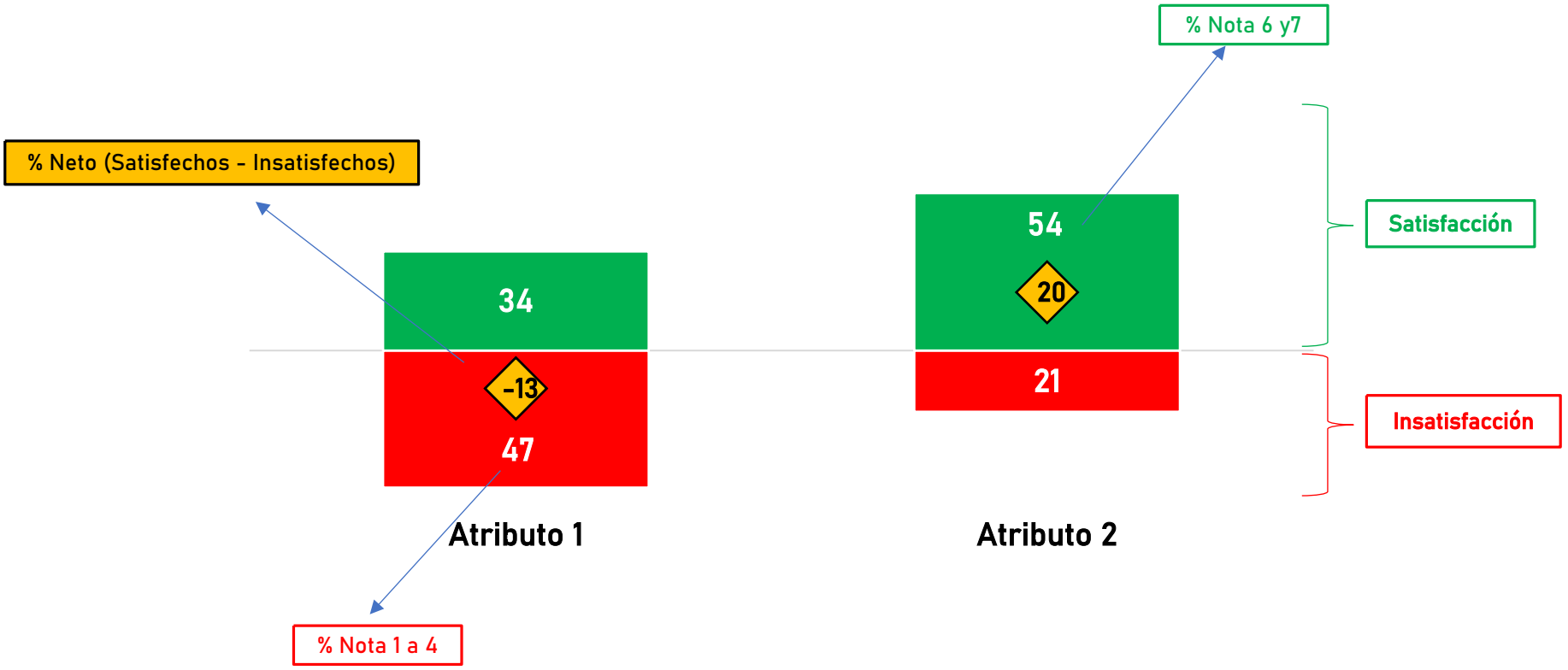


Trámite



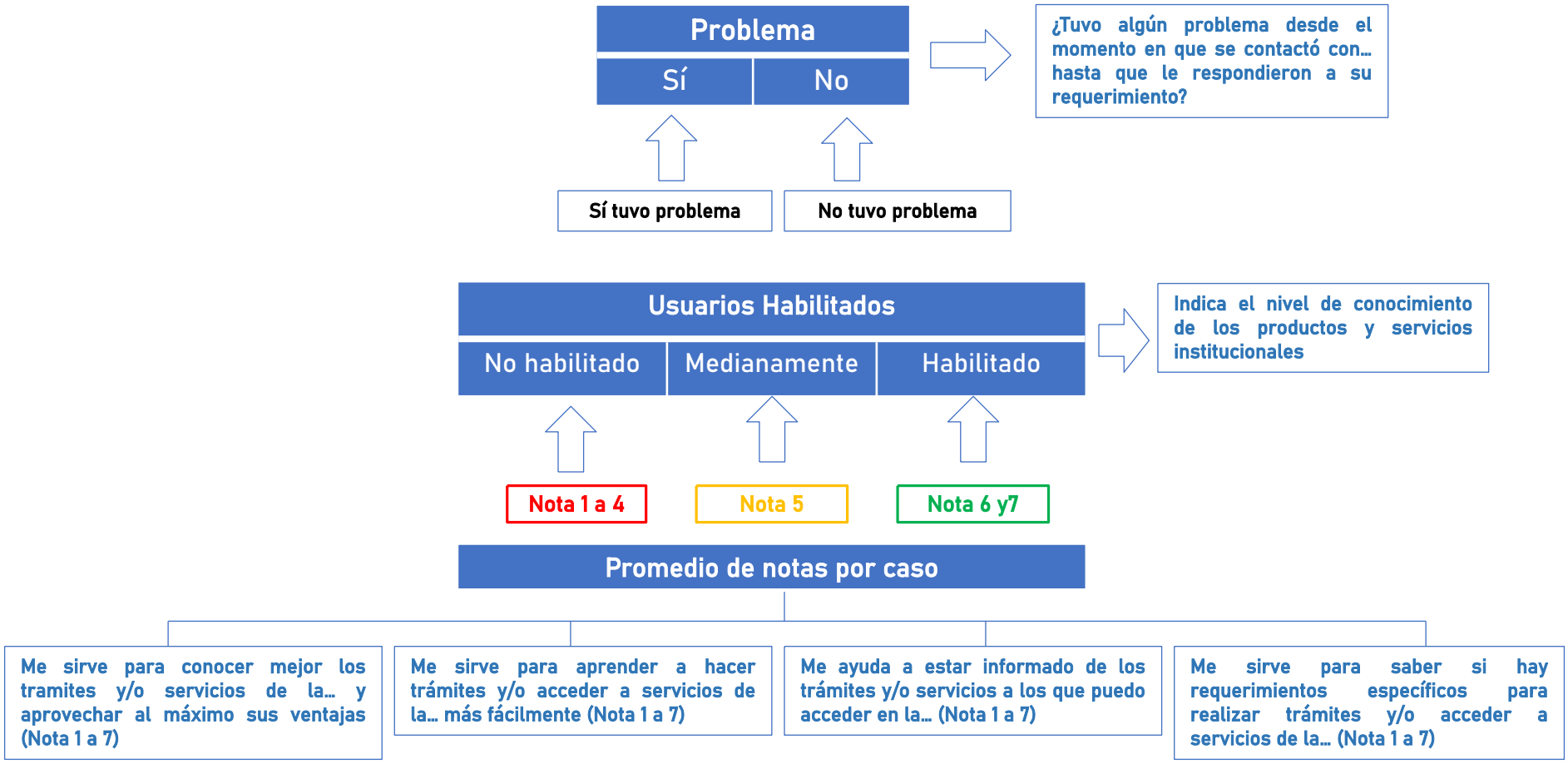
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

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

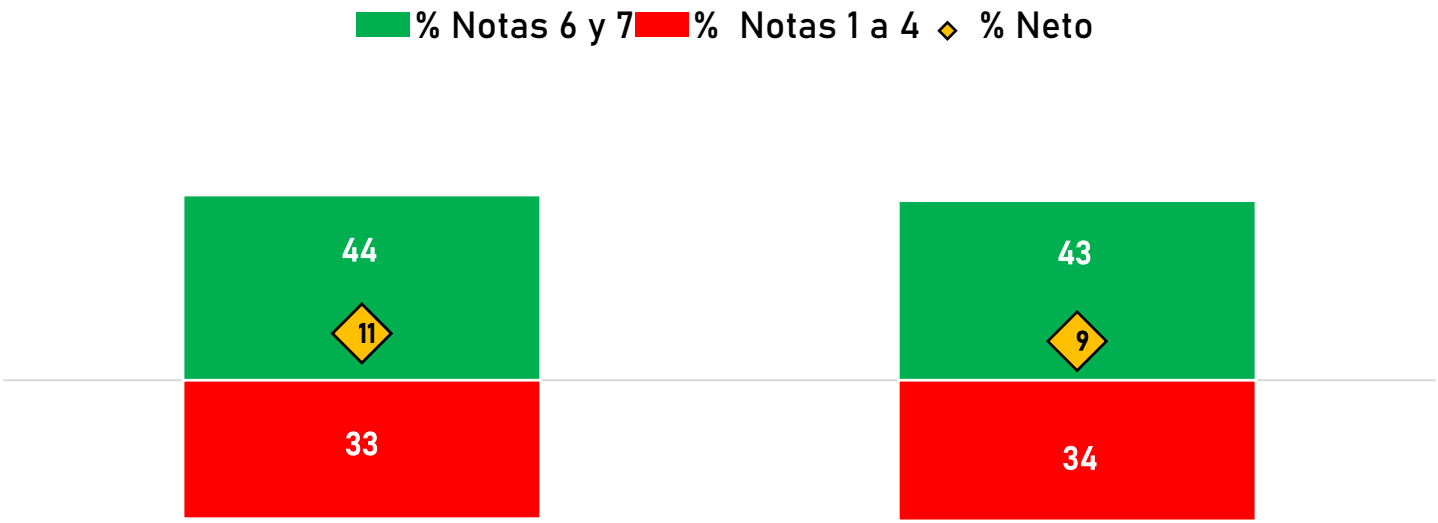
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Resultados para la COMPIN

General institución (%) COMPIN 2018 - 2019

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a COMPIN?



Total COMPIN 2018

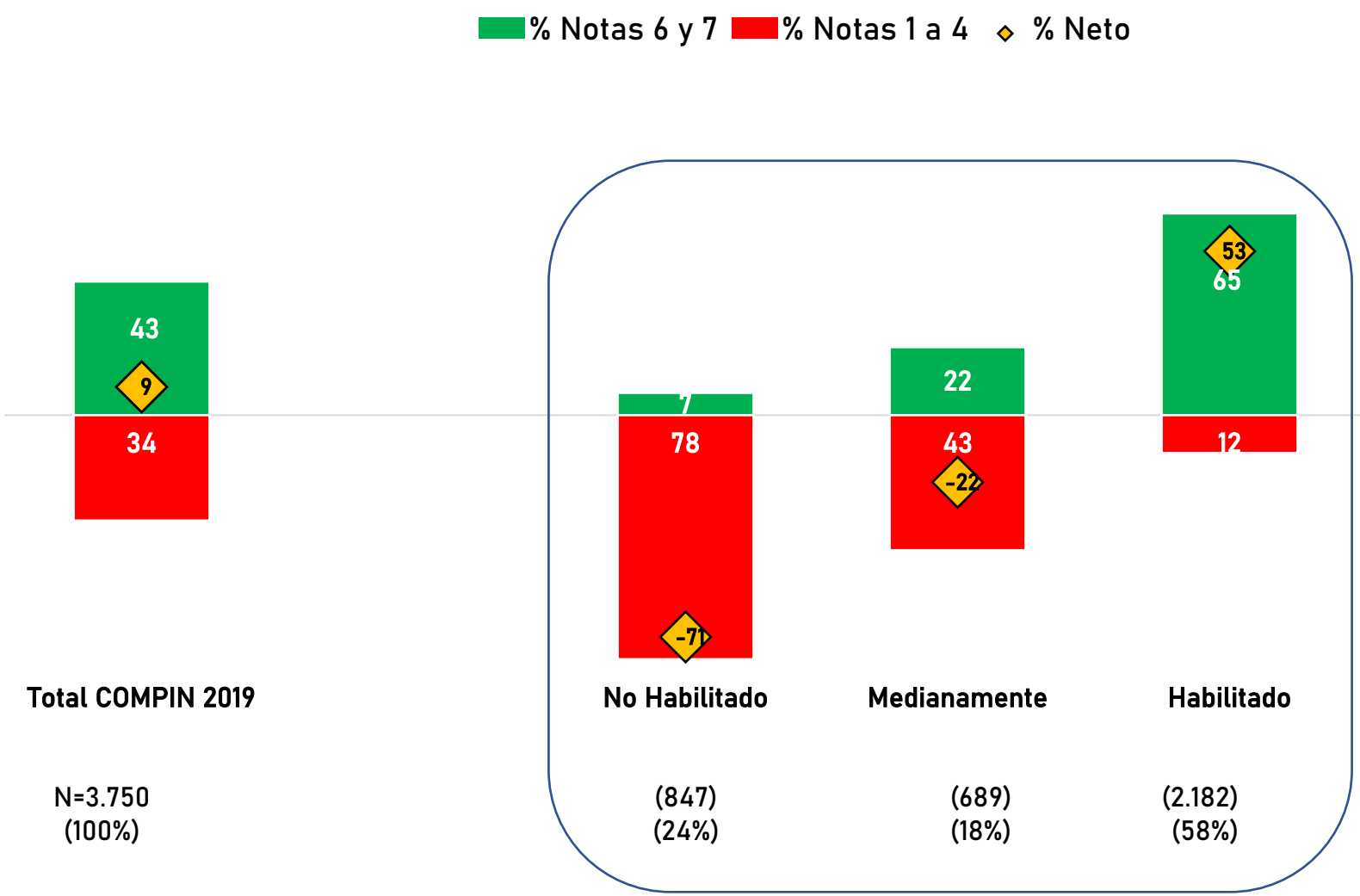
N=2.683

Total COMPIN 2019

N=3.750

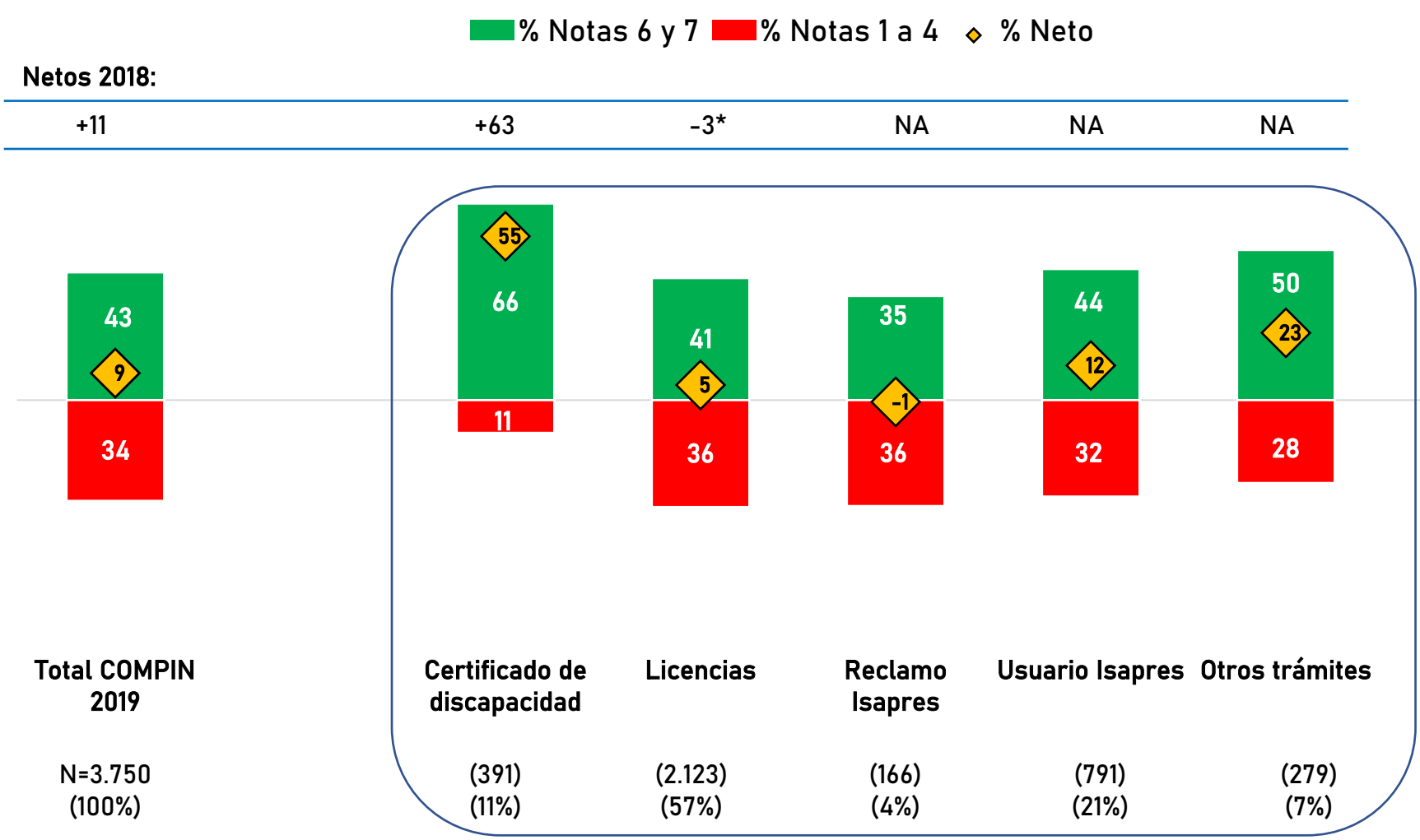
General instituciones (%) COMPIN – Habilitación

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



General instituciones (%) COMPIN – Trámite

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



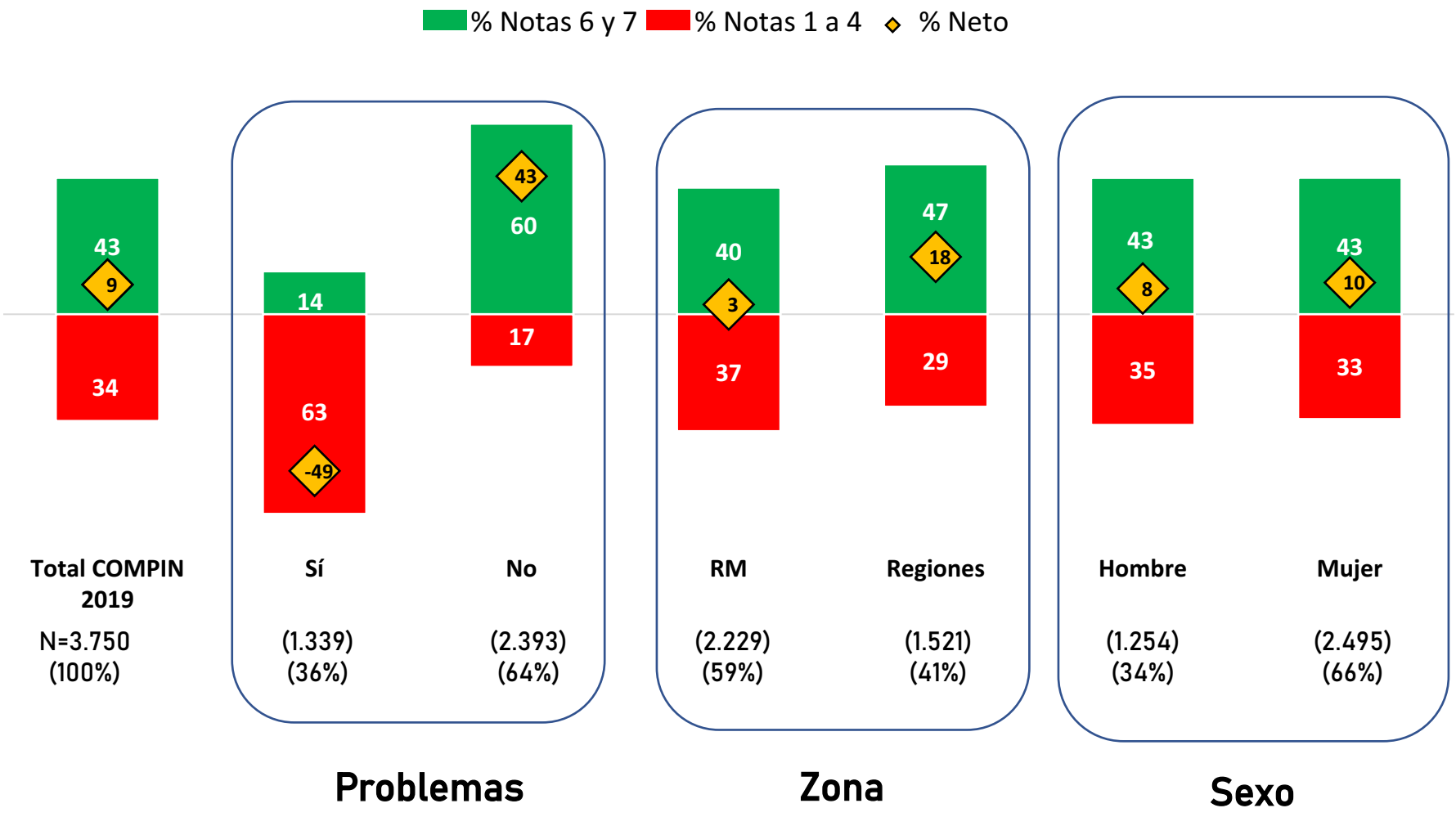
*En el año 2018 este trámite se observa como Fonocompin

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

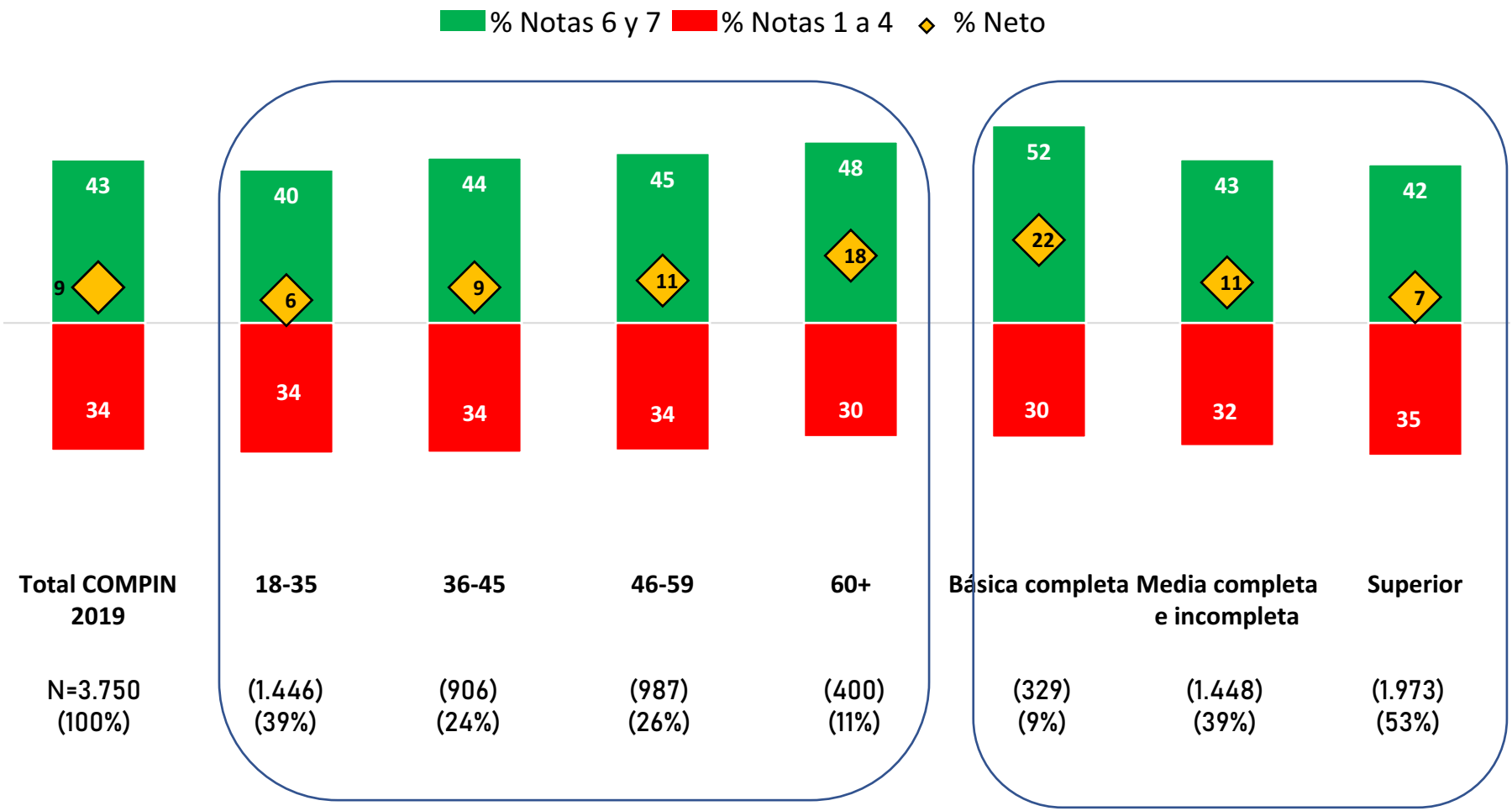
General Instituciones (%) COMPIN – Problemas, Zona y Sexo

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



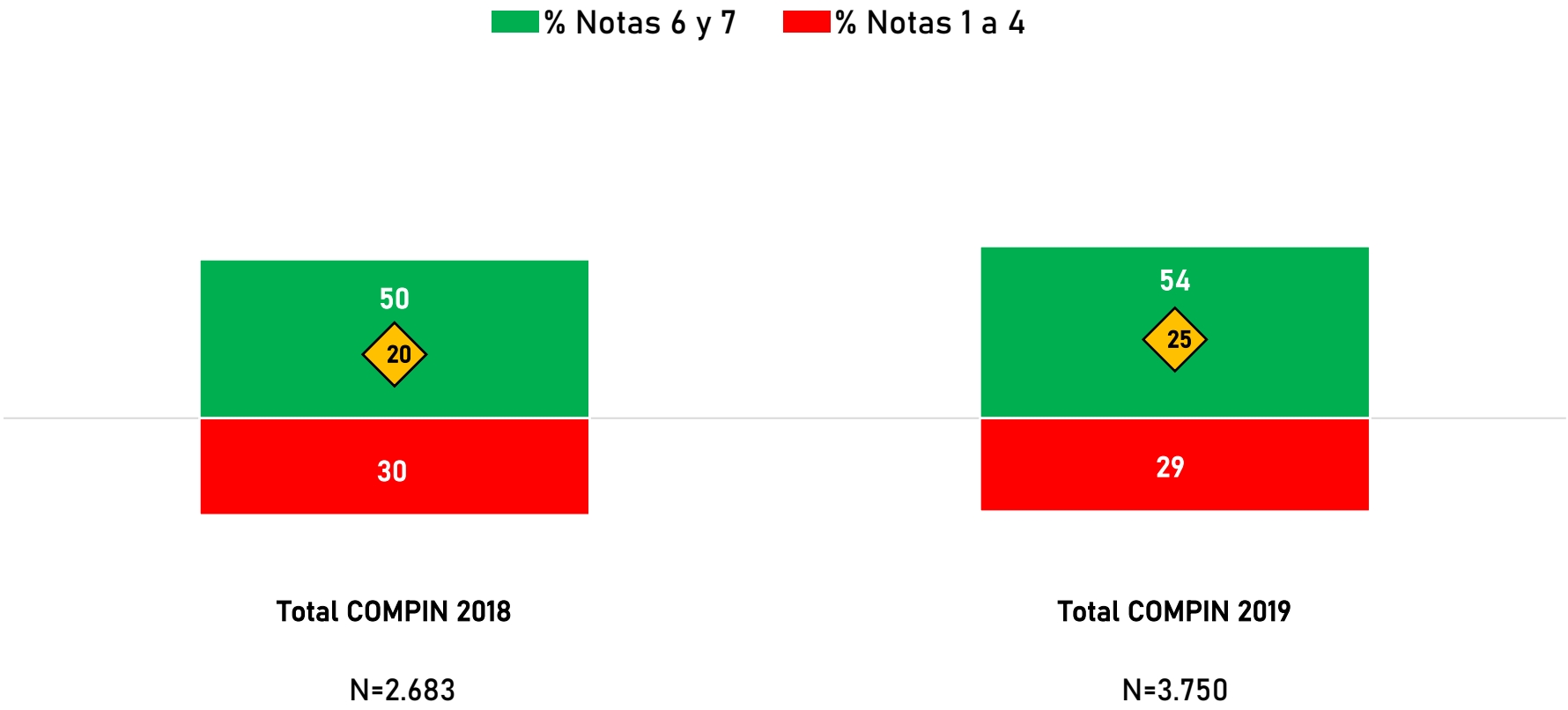
General Instituciones (%) COMPIN – Tramo etario y nivel educativo

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



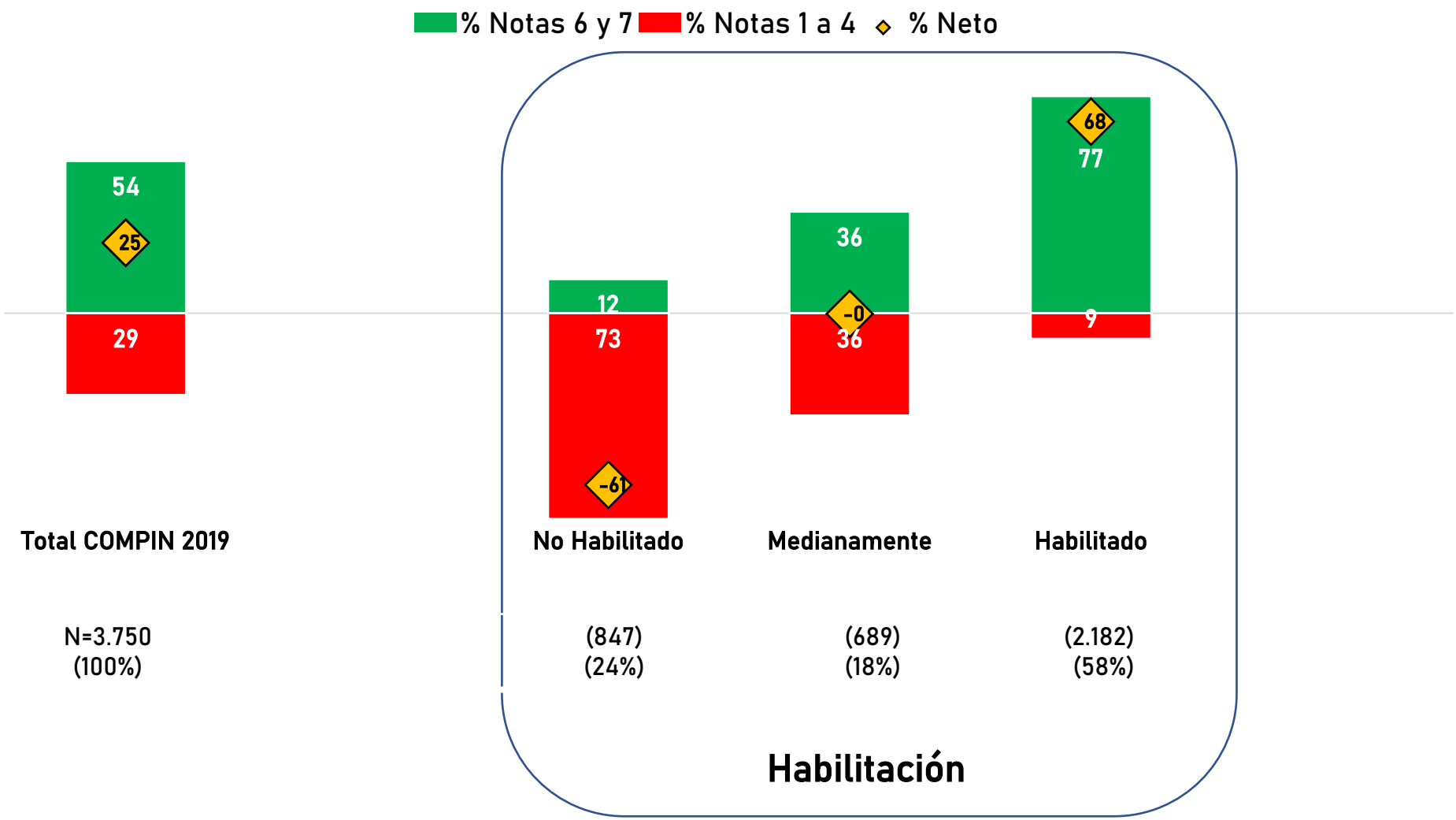
Última Experiencia (%) COMPIN 2018 - 2019

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



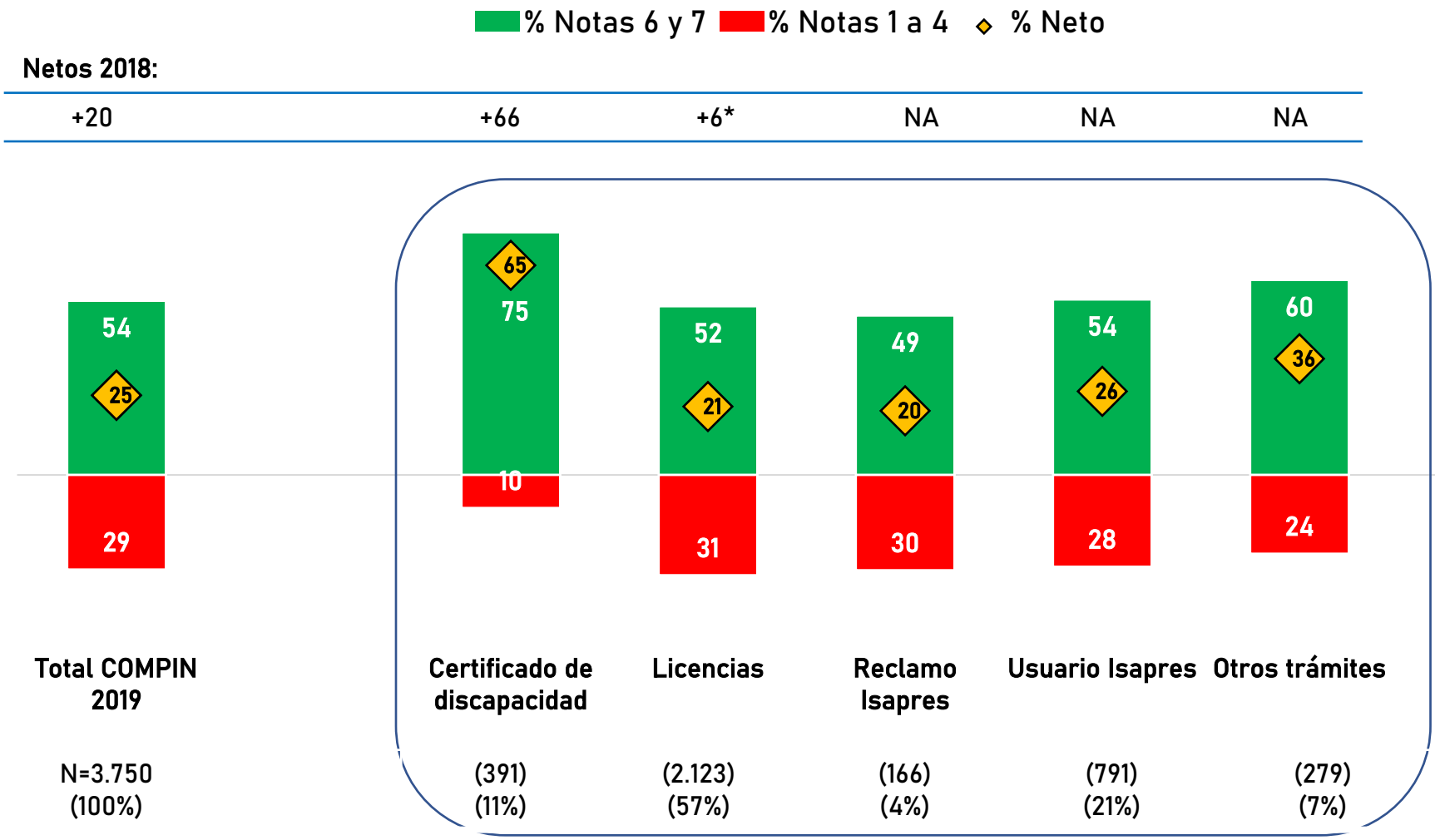
Última experiencia (%) COMPIN – Habilitación

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



Última experiencia (%) COMPIN – Trámite

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



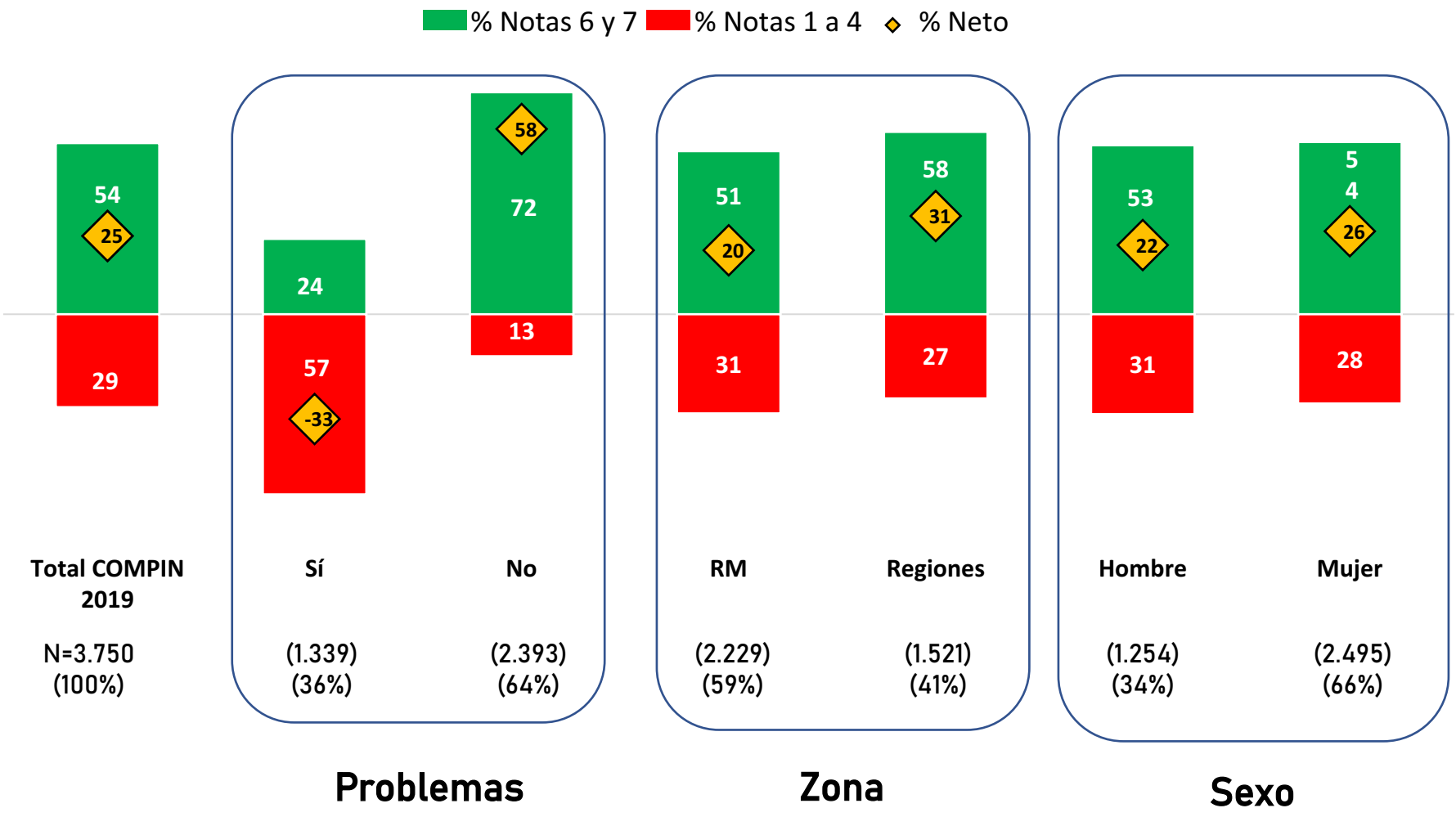
*En el año 2018 este trámite se observa como Fonocompin

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

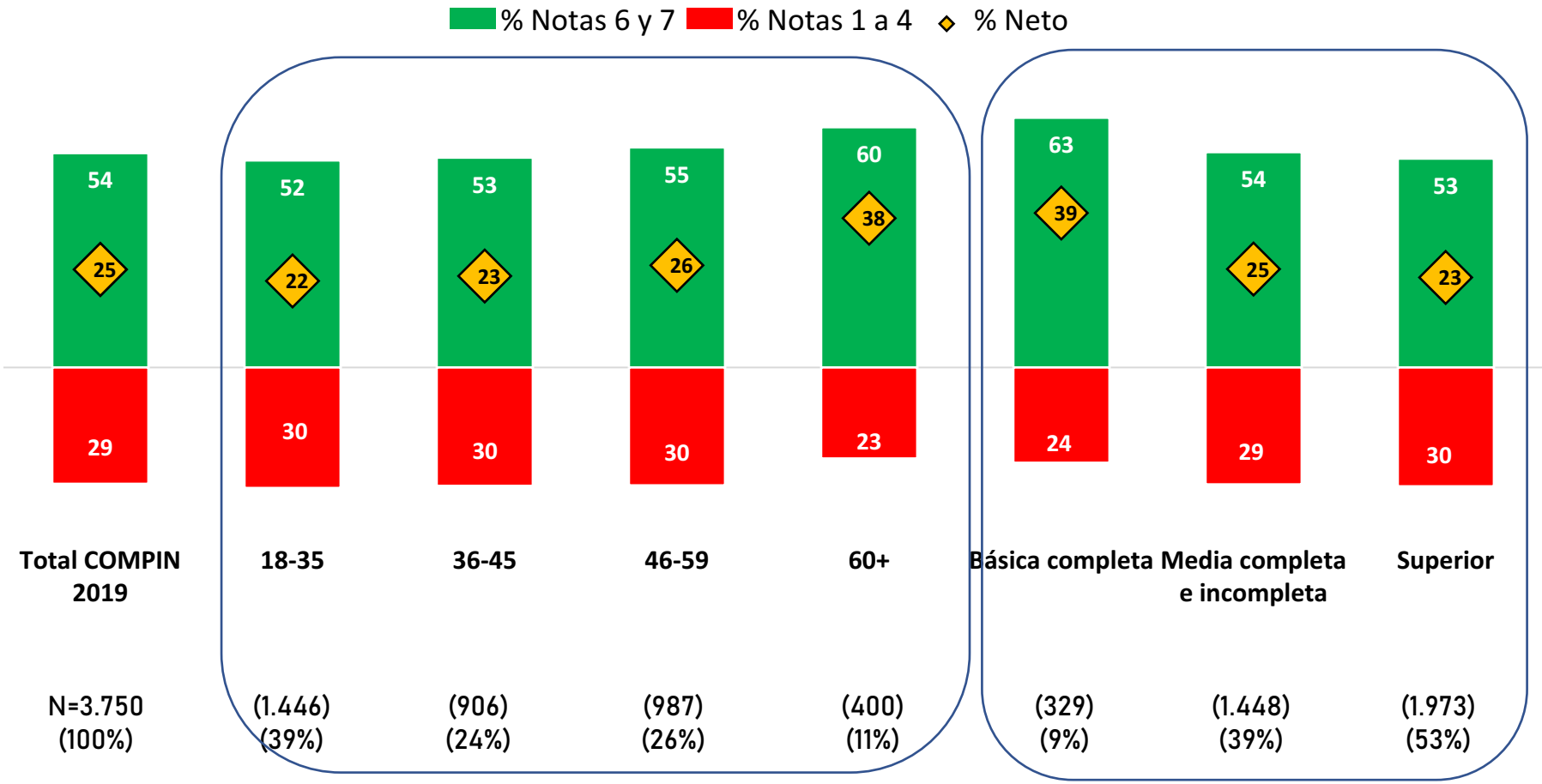
Última experiencia (%) COMPIN – Problemas, Zona y Sexo

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



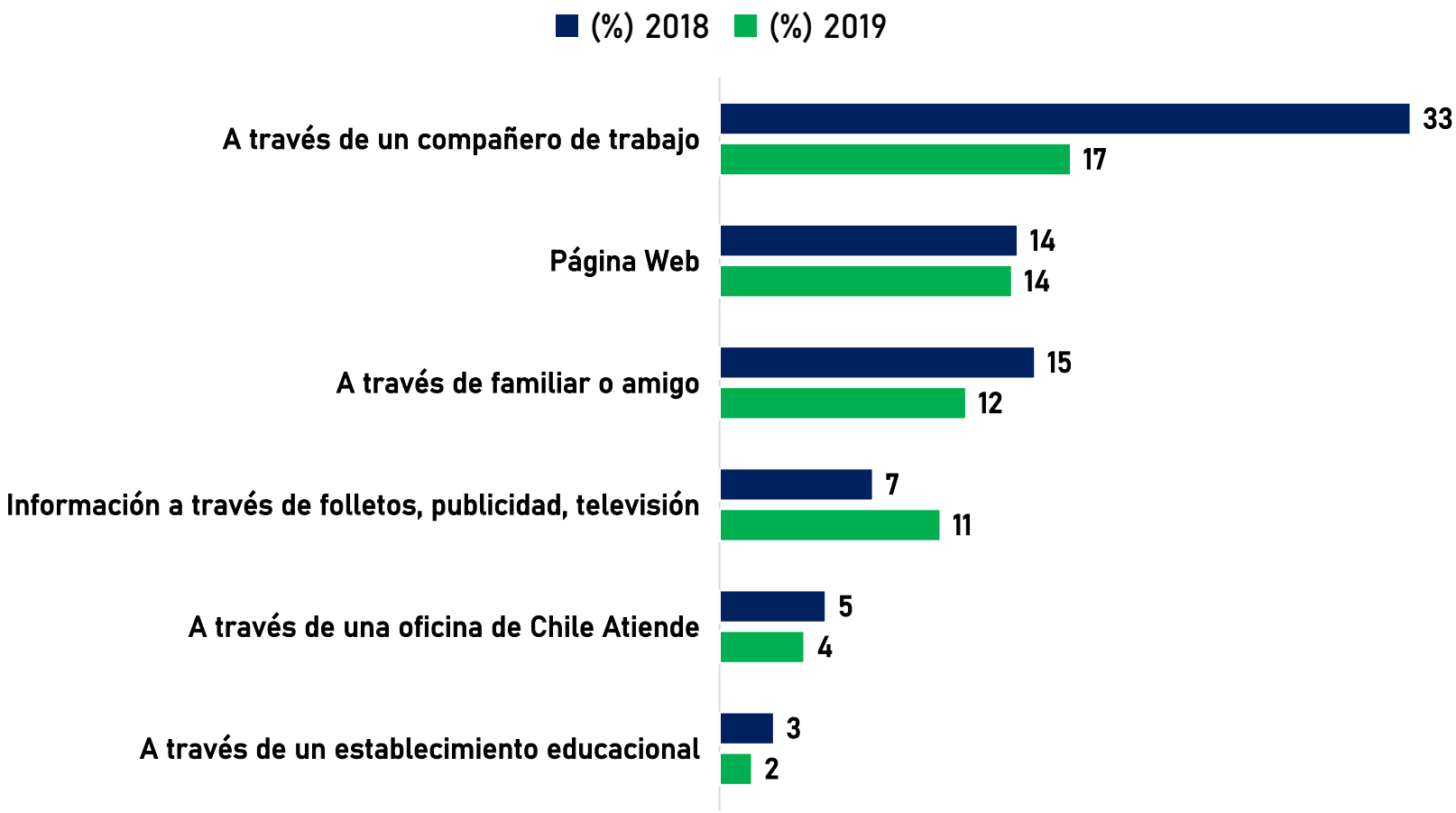
Última experiencia (%) COMPIN – Tramo etario y nivel educativo

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



Canales a través de los cuales se enteró de la COMPIN (%) 2018 - 2019

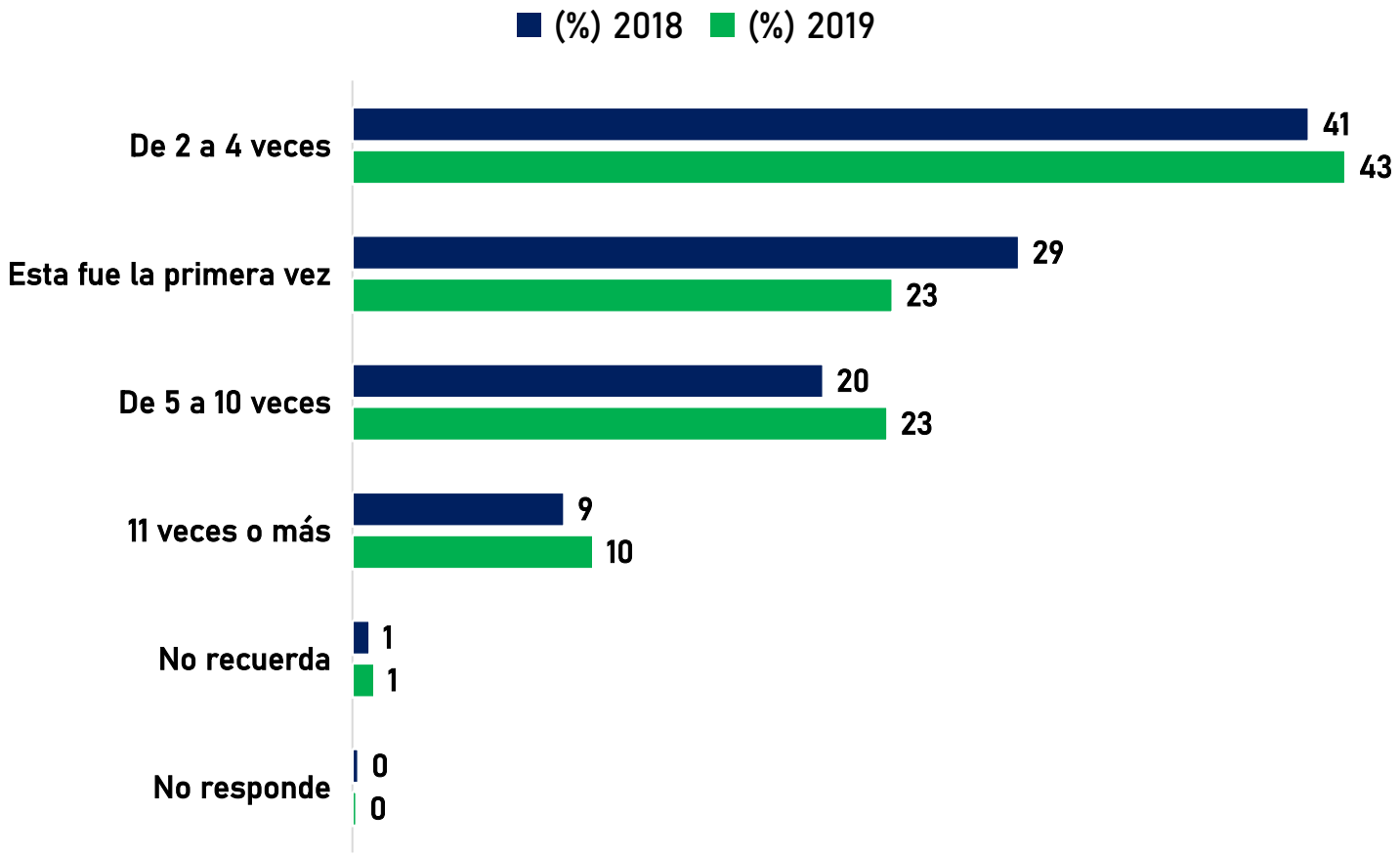
¿A través de que medio usted se enteró de la existencia de la COMPIN? **%Sí**



N 2018= 2.683.
N 2019= 3.750
En barras se omiten las categorías NS-NR

Intensidad del usuario COMPIN (%) 2018 - 2019

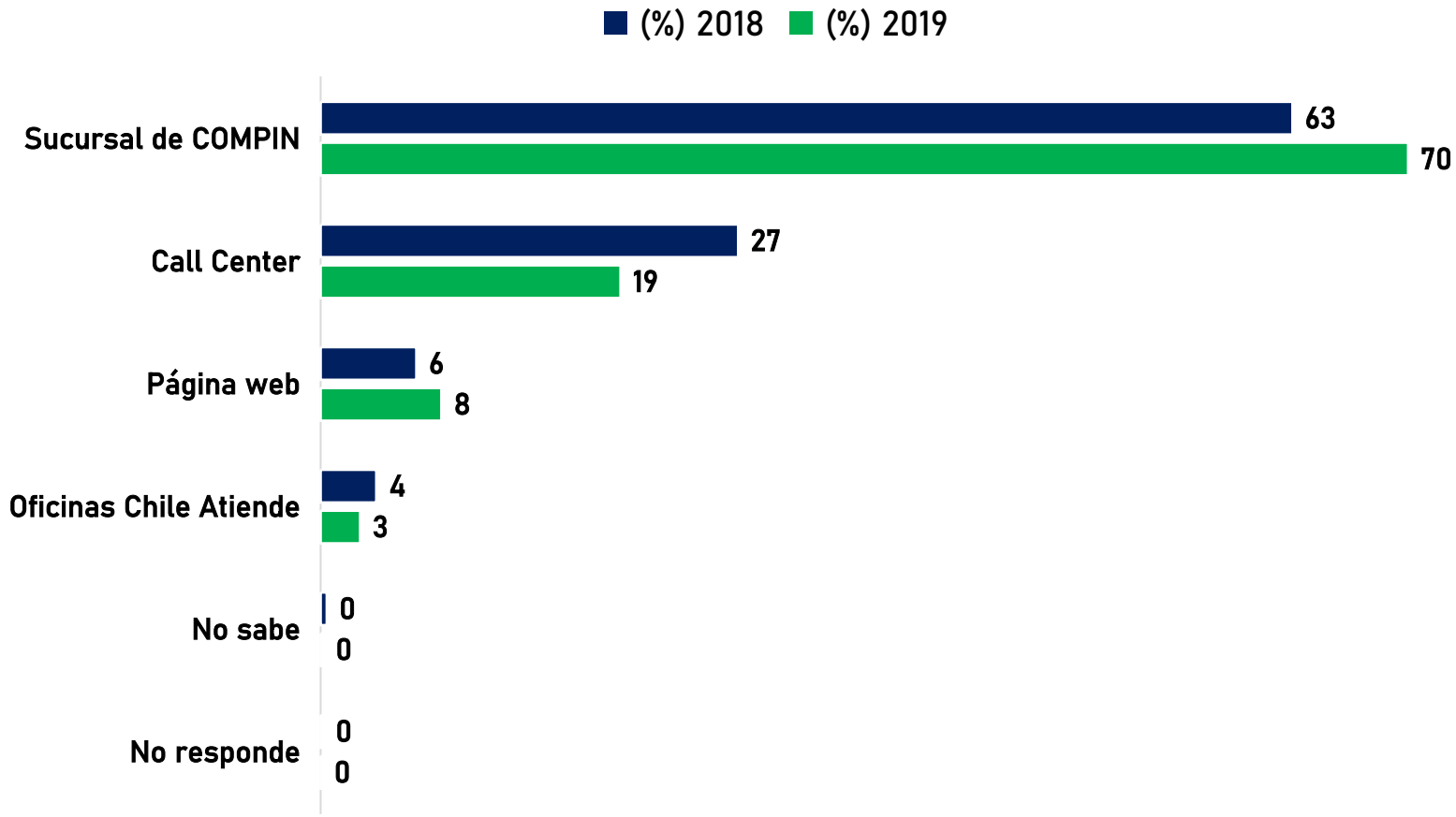
Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento a COMPIN?



N 2018= 2.683.
N 2019= 3.750.

Último requerimiento a COMPIN: Canal (%) 2018 - 2019

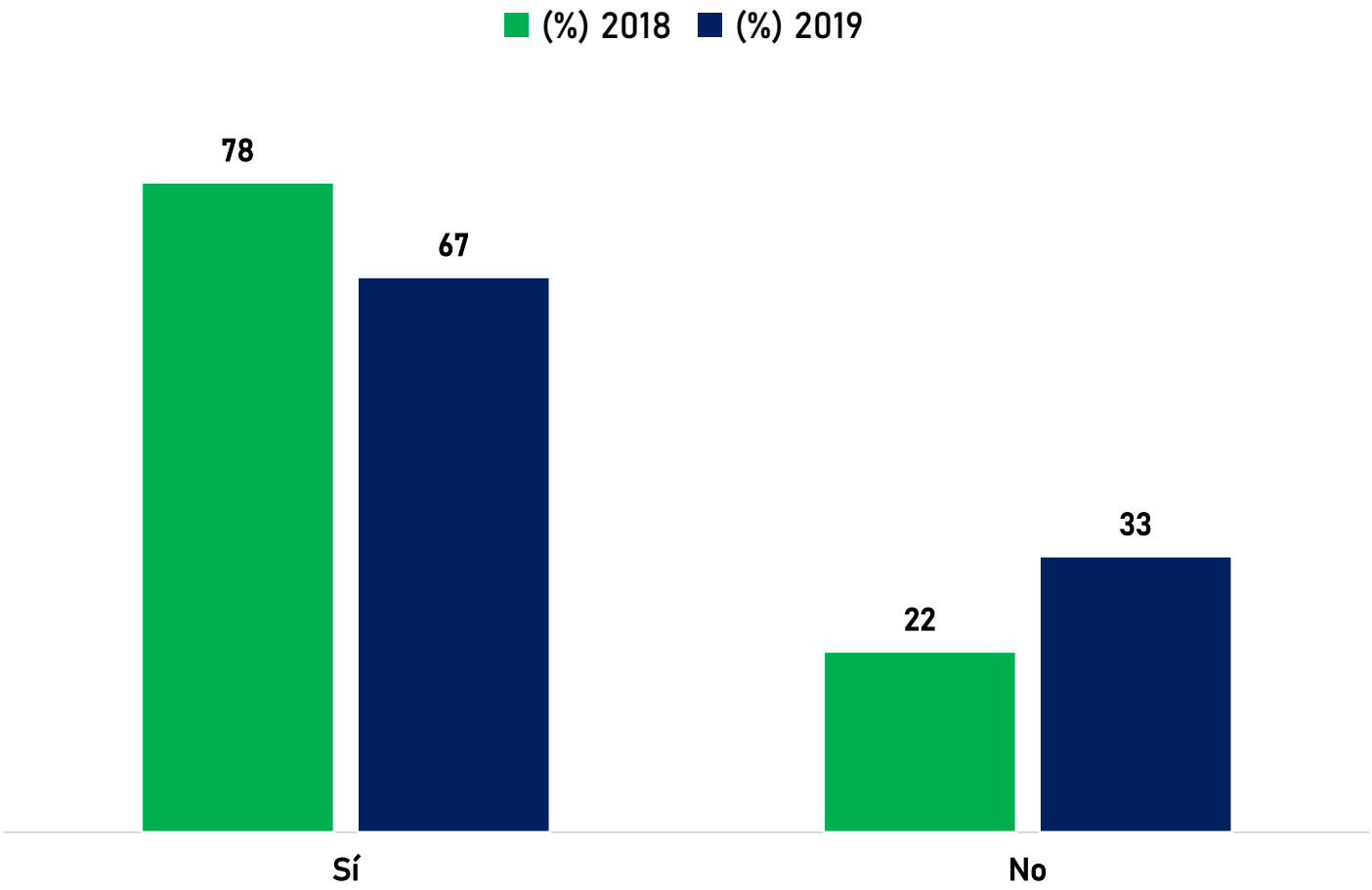
Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento o trámite en la COMPIN (en el último año), ¿a través de qué medio lo realizó?



2018= 2.523.
2019= 3.619

Contacto para saber estado del trámite (%) 2018 - 2019

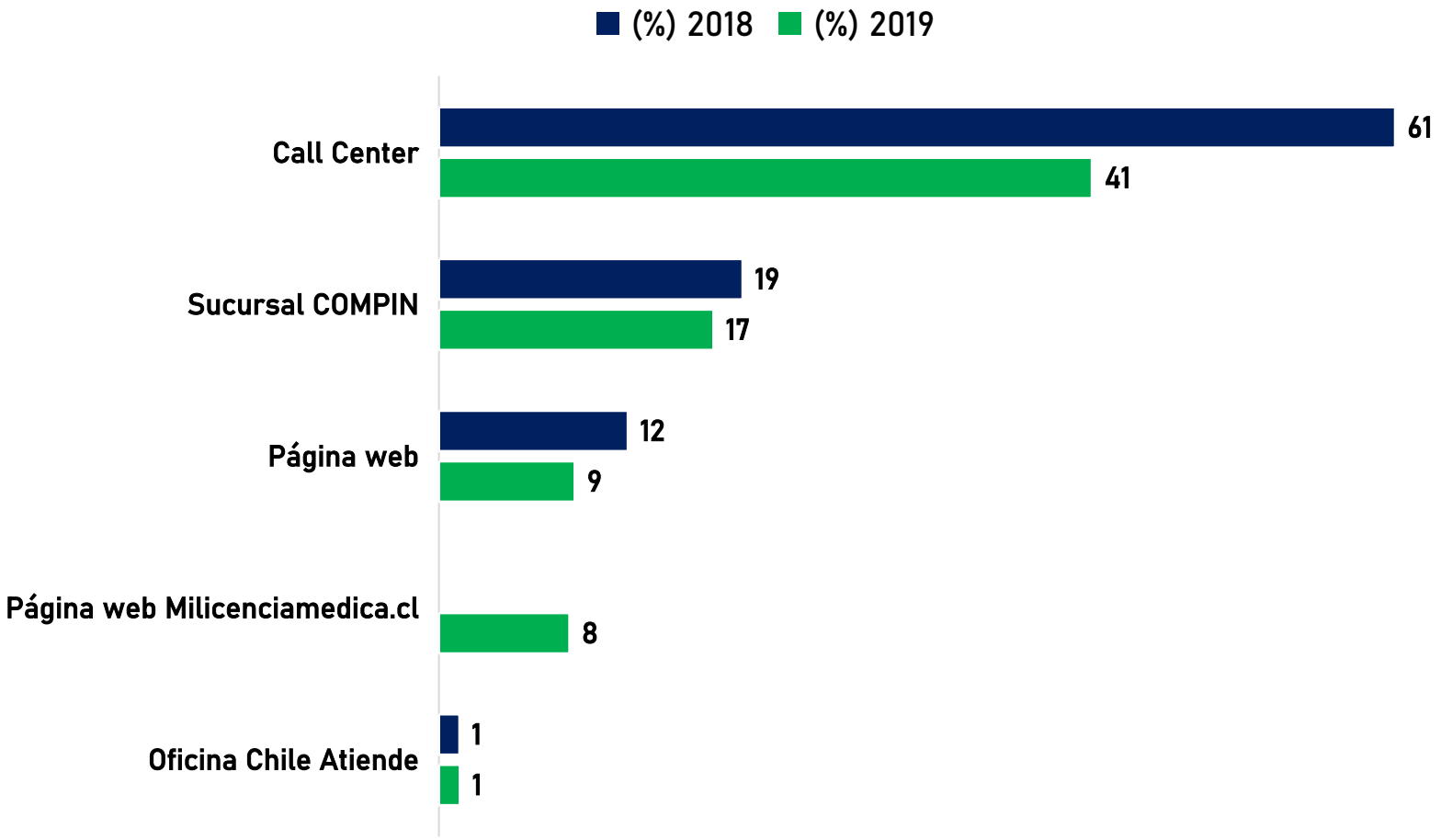
Durante el tiempo que su último trámite o requerimiento a la COMPIN estuvo en curso, ¿se contactó con la institución para saber el estado de su trámite o requerimiento?



N 2018= 2.683.
N 2019= 3.750.

Contacto para saber estado del trámite (%) 2018 - 2019

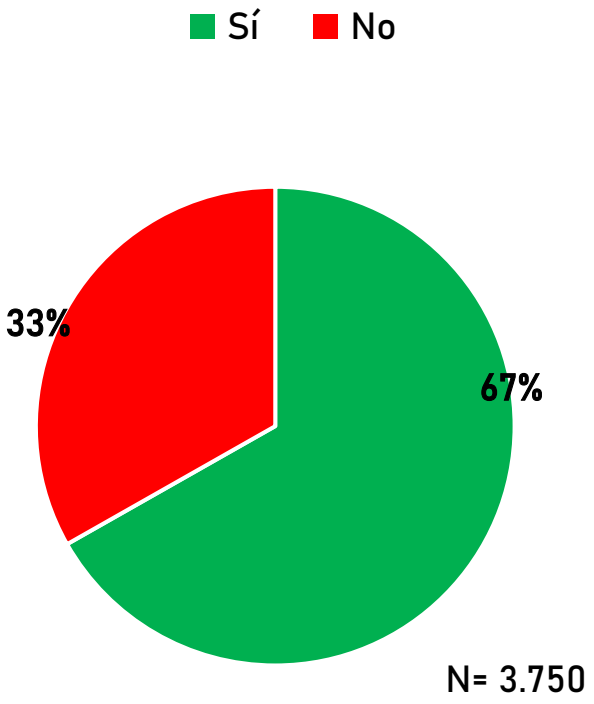
¿A través de qué canal tuvo contacto con la COMPIN para saber el estado de su trámite?

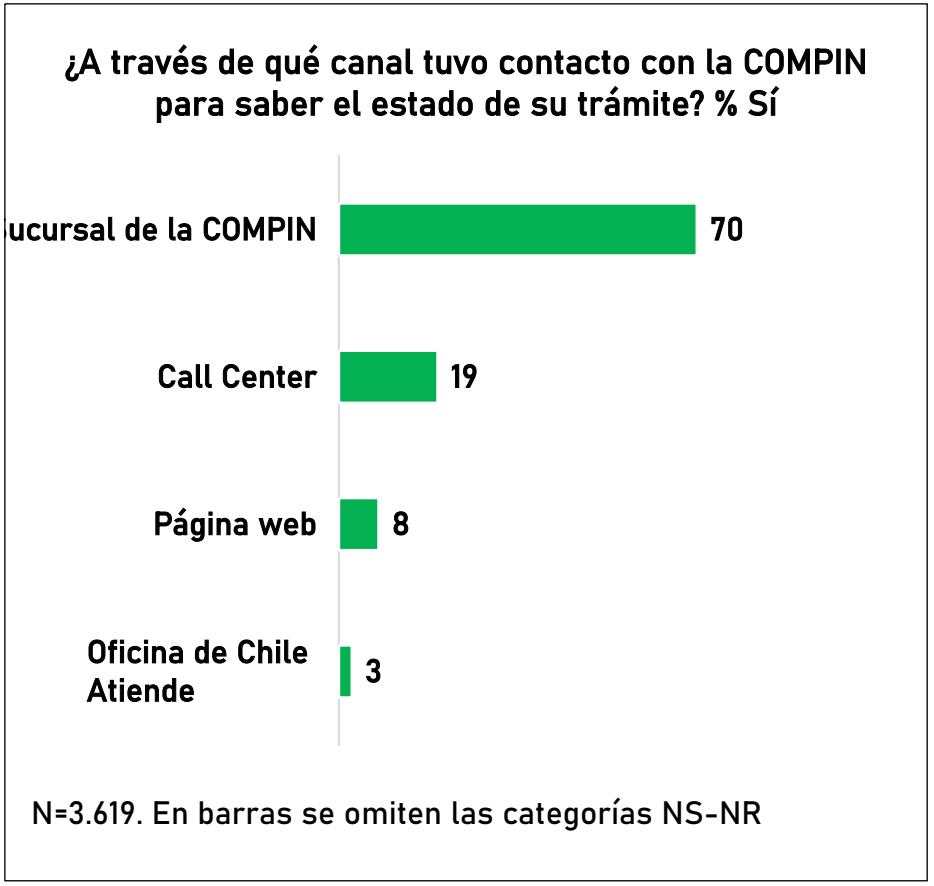


N 2018= 2.683.
N 2019= 3.750.

Contacto para saber estado del trámite (%) 2019

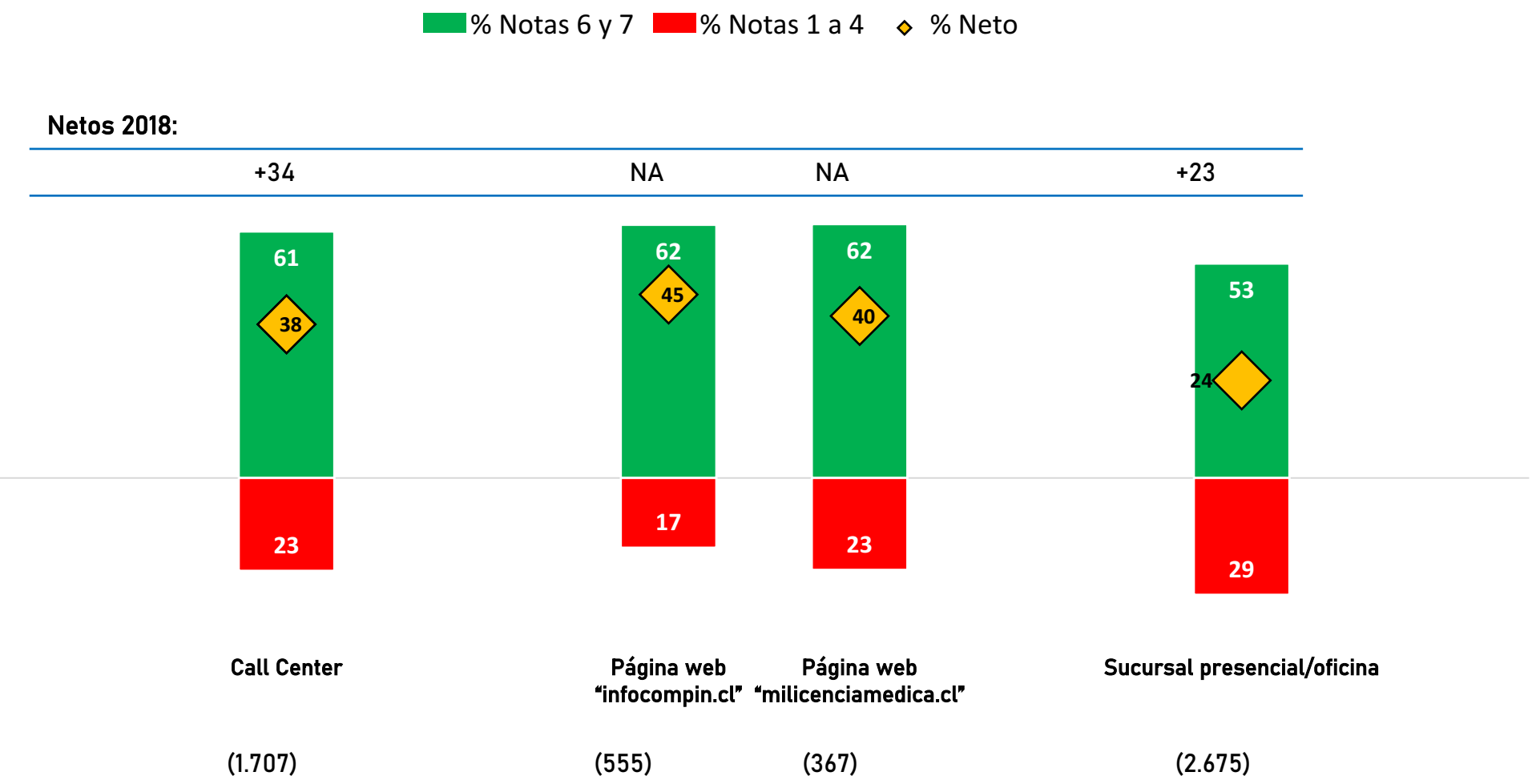
Durante el tiempo que su último trámite en la COMPIN estuvo en curso, ¿se contactó con la COMPIN para saber el estado de su trámite?





Satisfacción con el servicio en Canales: COMPIN (%) 2018 - 2019

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

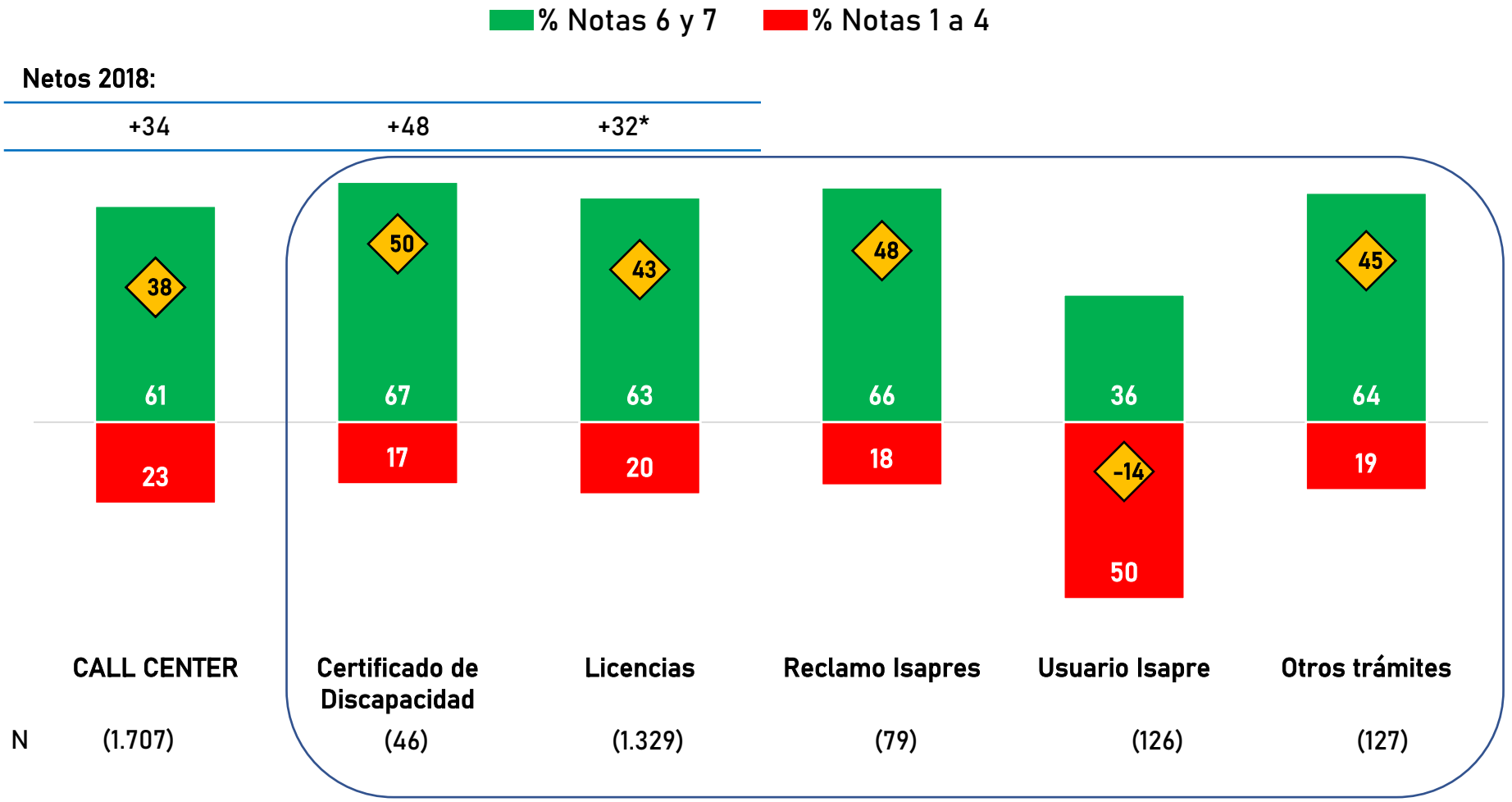
*El año 2018 se preguntó por canal web, no diferenciado

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: COMPIN (%)

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



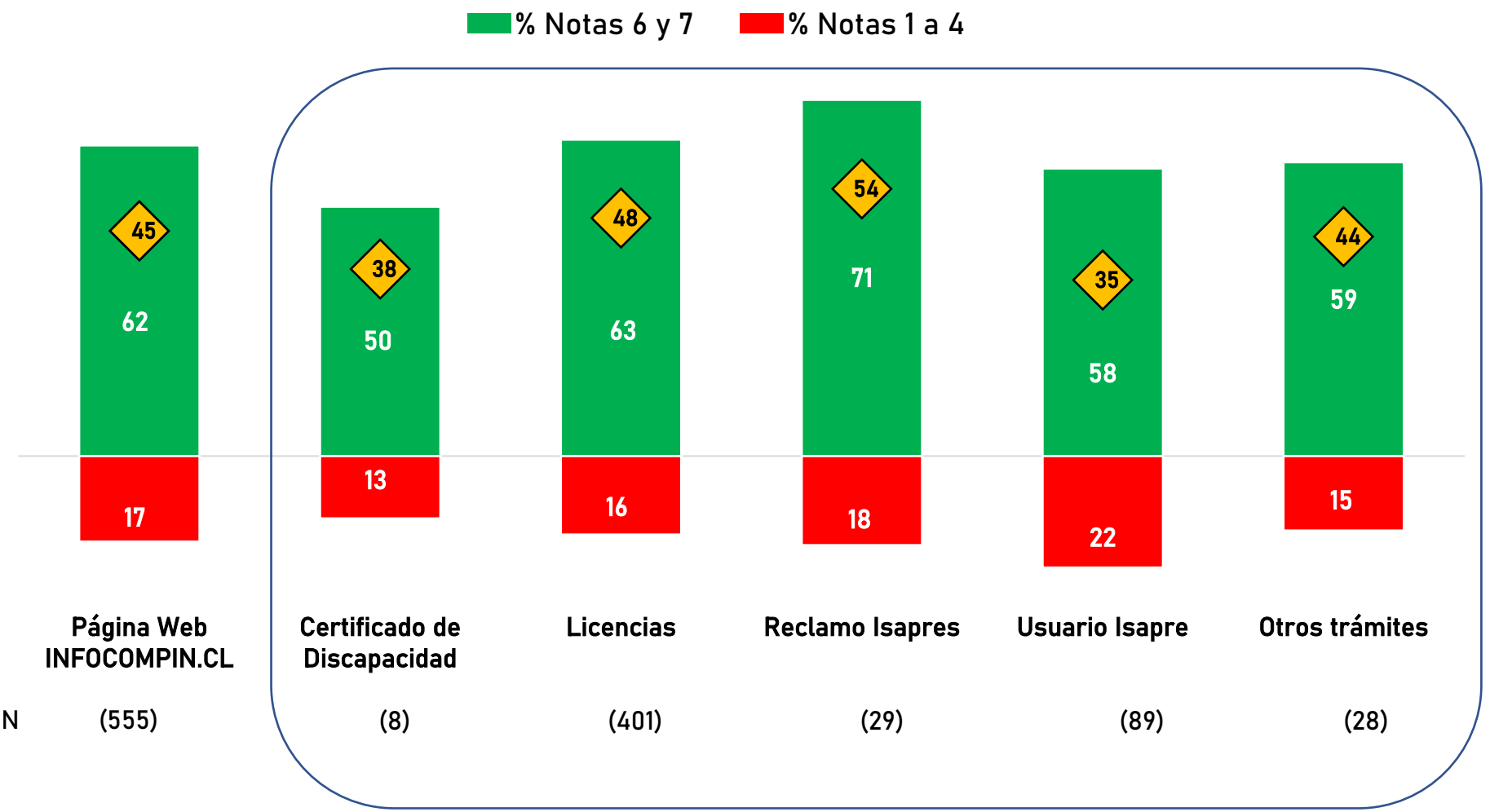
*En el año 2018 este trámite se observa como Fonocompin

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

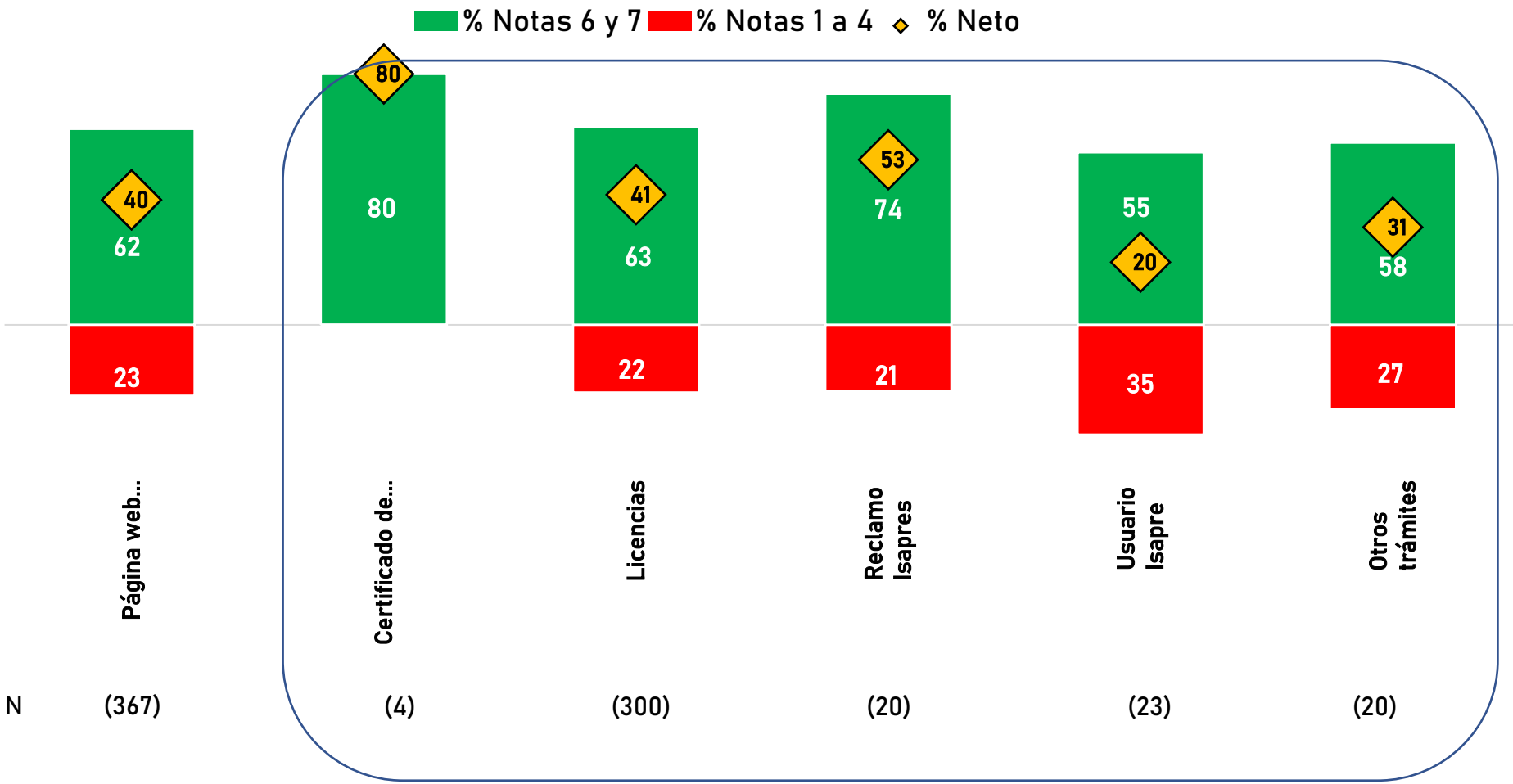
Satisfacción con el servicio en Canales: COMPIN (%)

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



Satisfacción con el servicio en Canales: COMPIN (%)

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



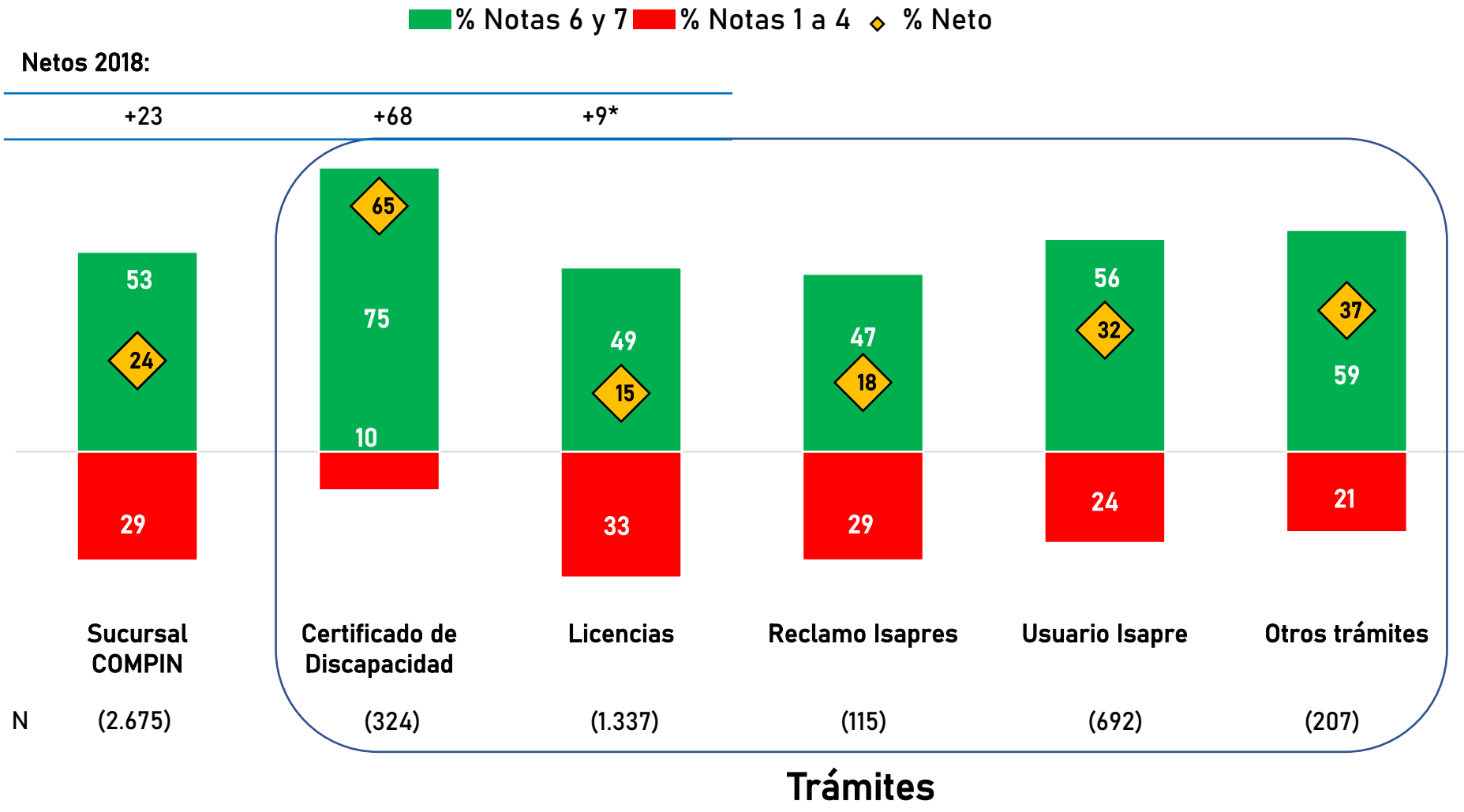
Trámites

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: COMPIN (%)

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



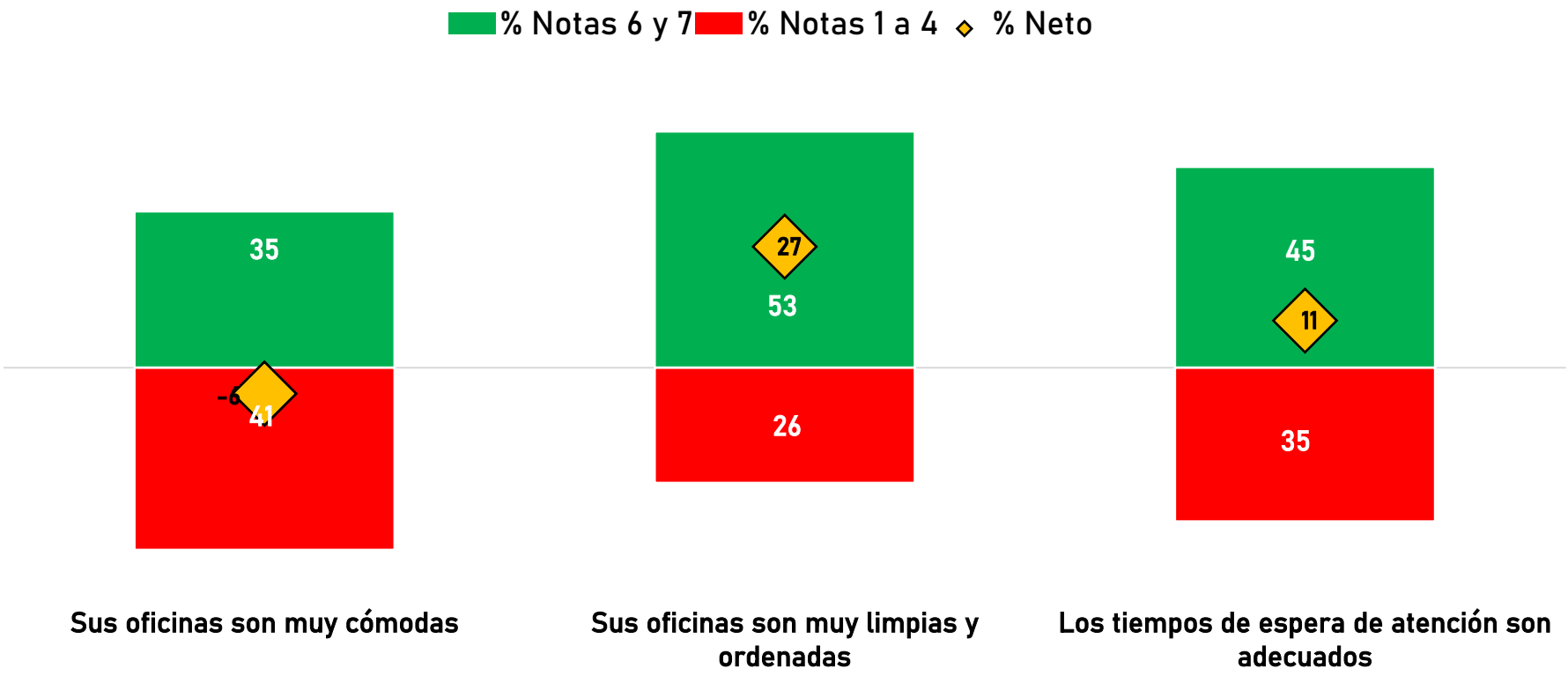
*En el año 2018 este trámite se observa como Fonocompin

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación de sucursal: COMPIN (%) 2019

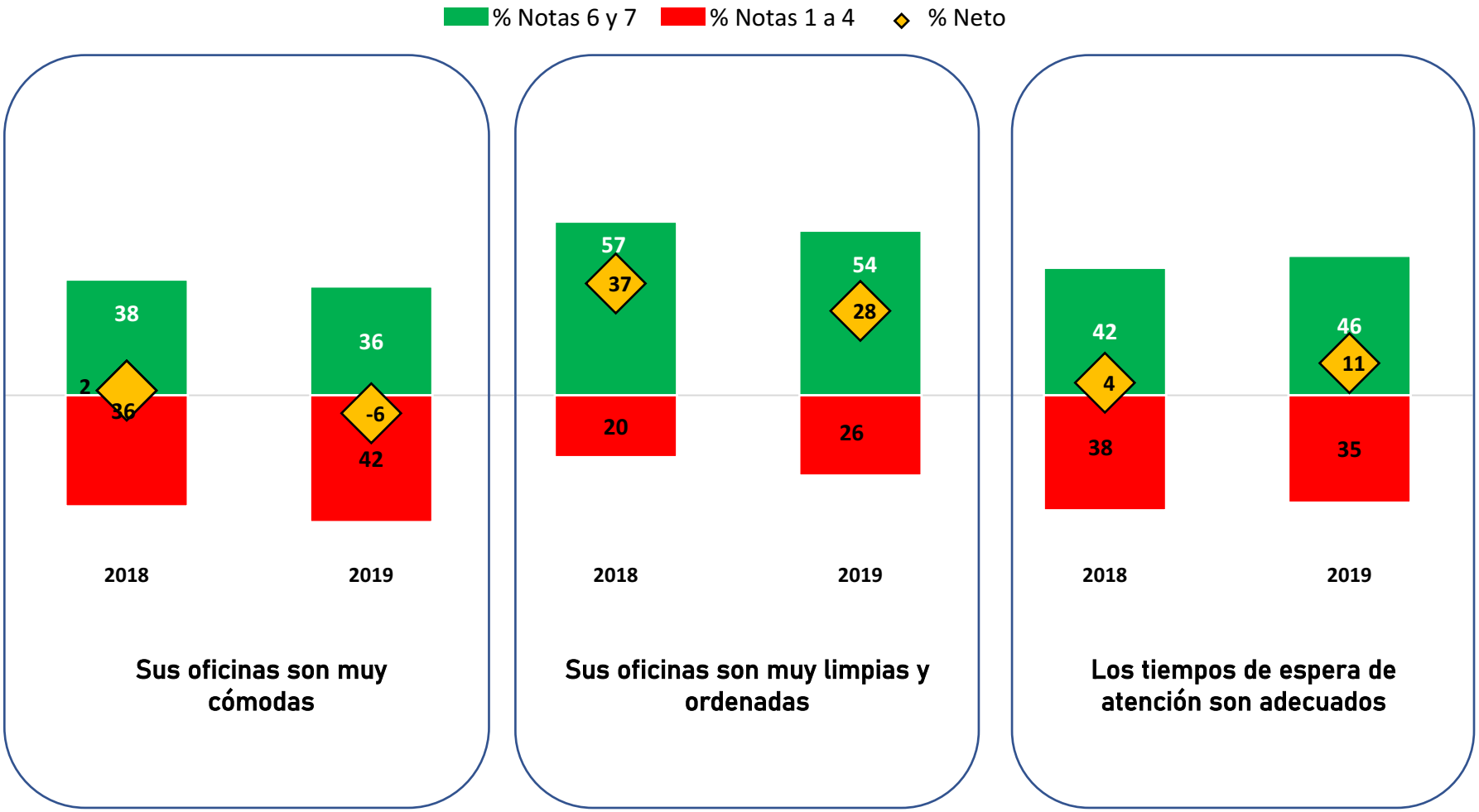
Pensando en la última visita a la Oficina de la COMPIN, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



N= 2.675

Evaluación de sucursal: COMPIN (%) 2018 - 2019

Pensando en la última visita a la Oficina de la COMPIN, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



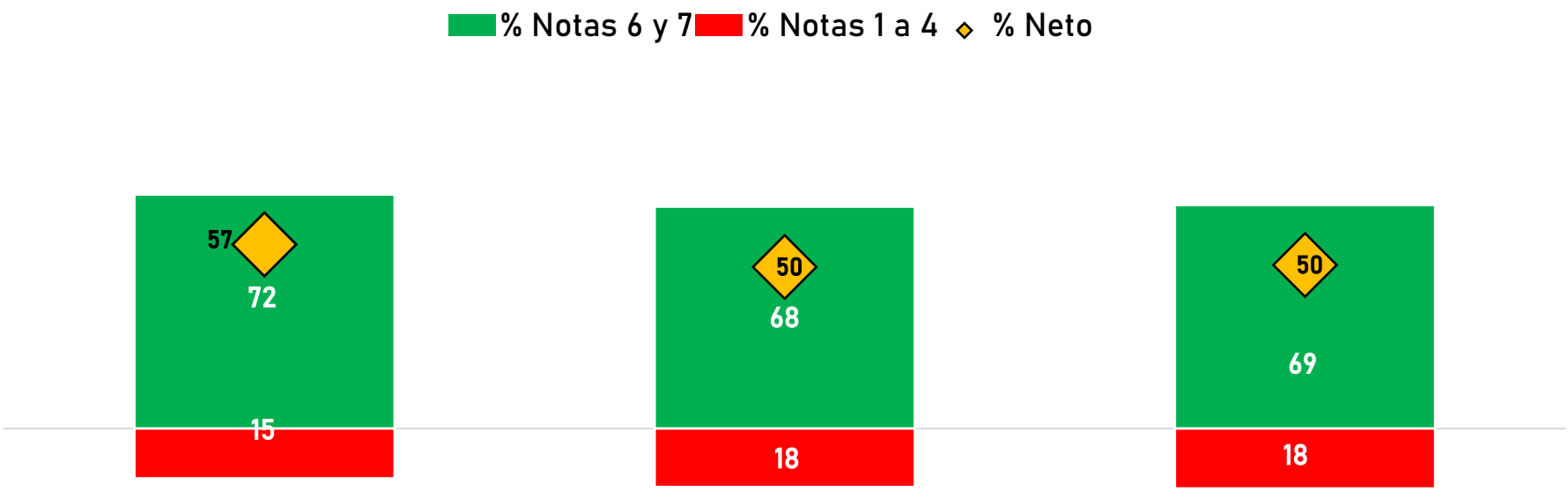
N 2018= 2.131
N 2019= 2.675

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación de sucursal: COMPIN (%) 2019

Pensando en la última visita a la Oficina de la COMPIN, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



El ejecutivo de atención fue amable y cordial en su trato conmigo

El ejecutivo de atención me entregó información clara y oportuna para realizar mi trámite

El ejecutivo de atención estaba altamente capacitado para responder a mis preguntas

Primera línea de atención

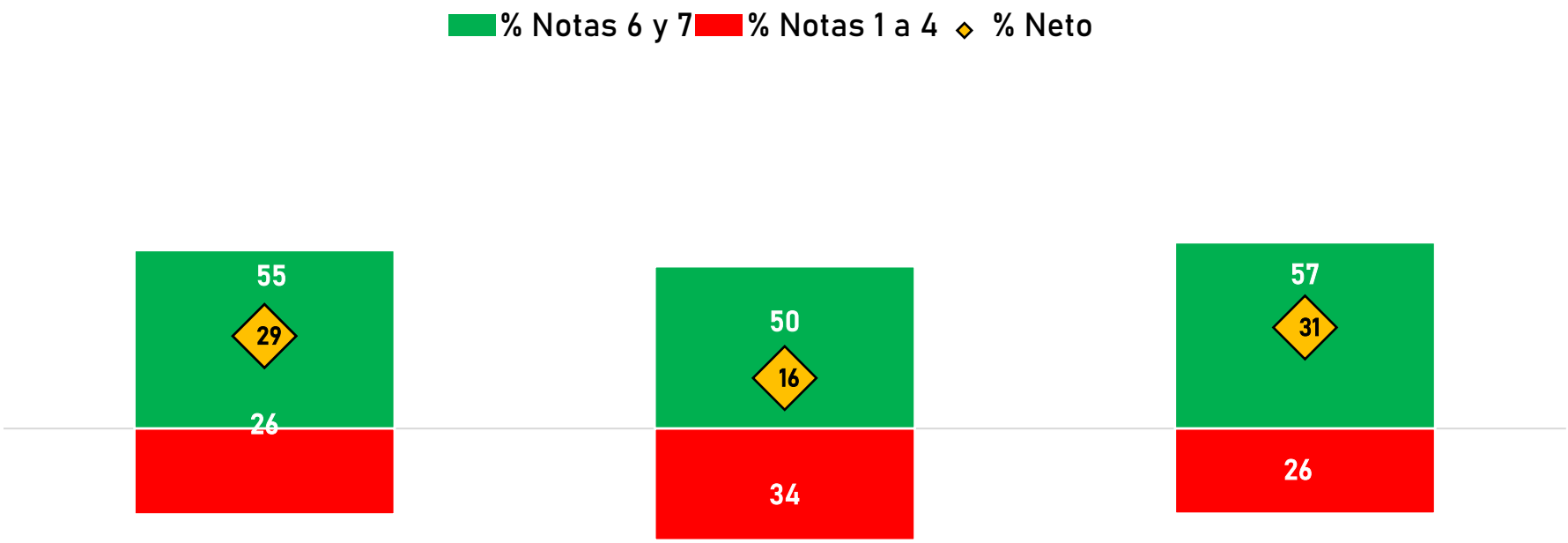
N= 2.675

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: COMPIN (%) 2019

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



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

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

Para realizar mi trámite en la COMPIN, los pasos a seguir son muy claros

Facilidad

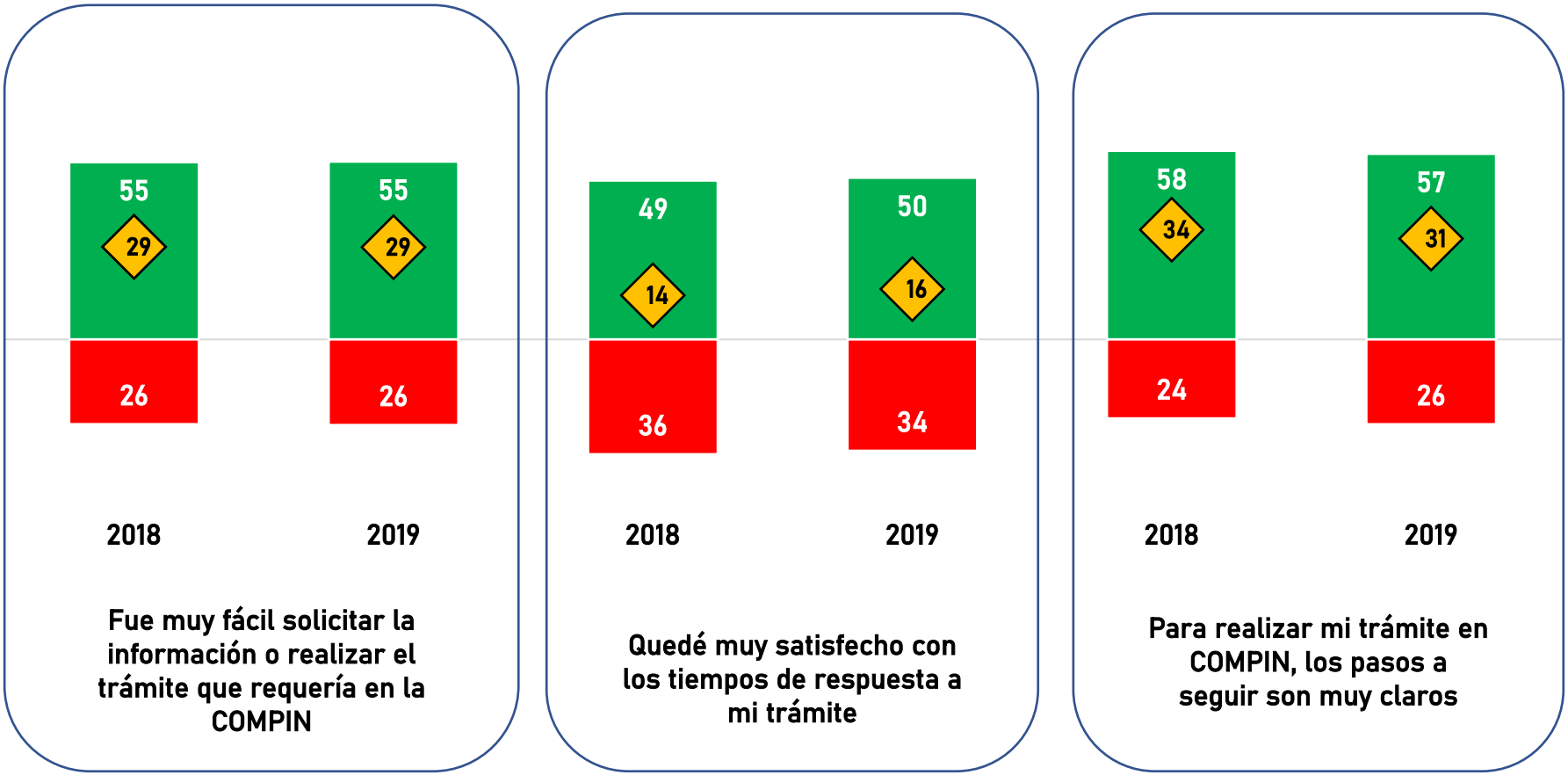
N= 3.750

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: COMPIN (%) 2018 - 2019

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



Facilidad

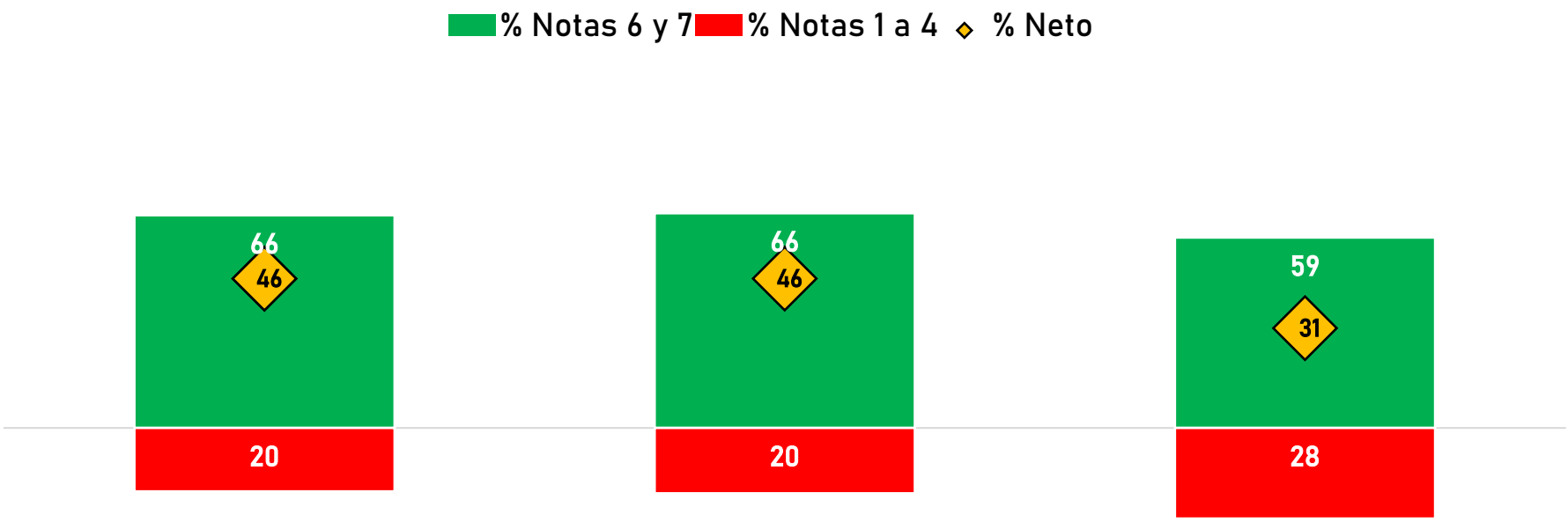
N 2018= 2.683
N 2019= 3.750

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: COMPIN (%) 2019

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



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

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

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

Resolutividad

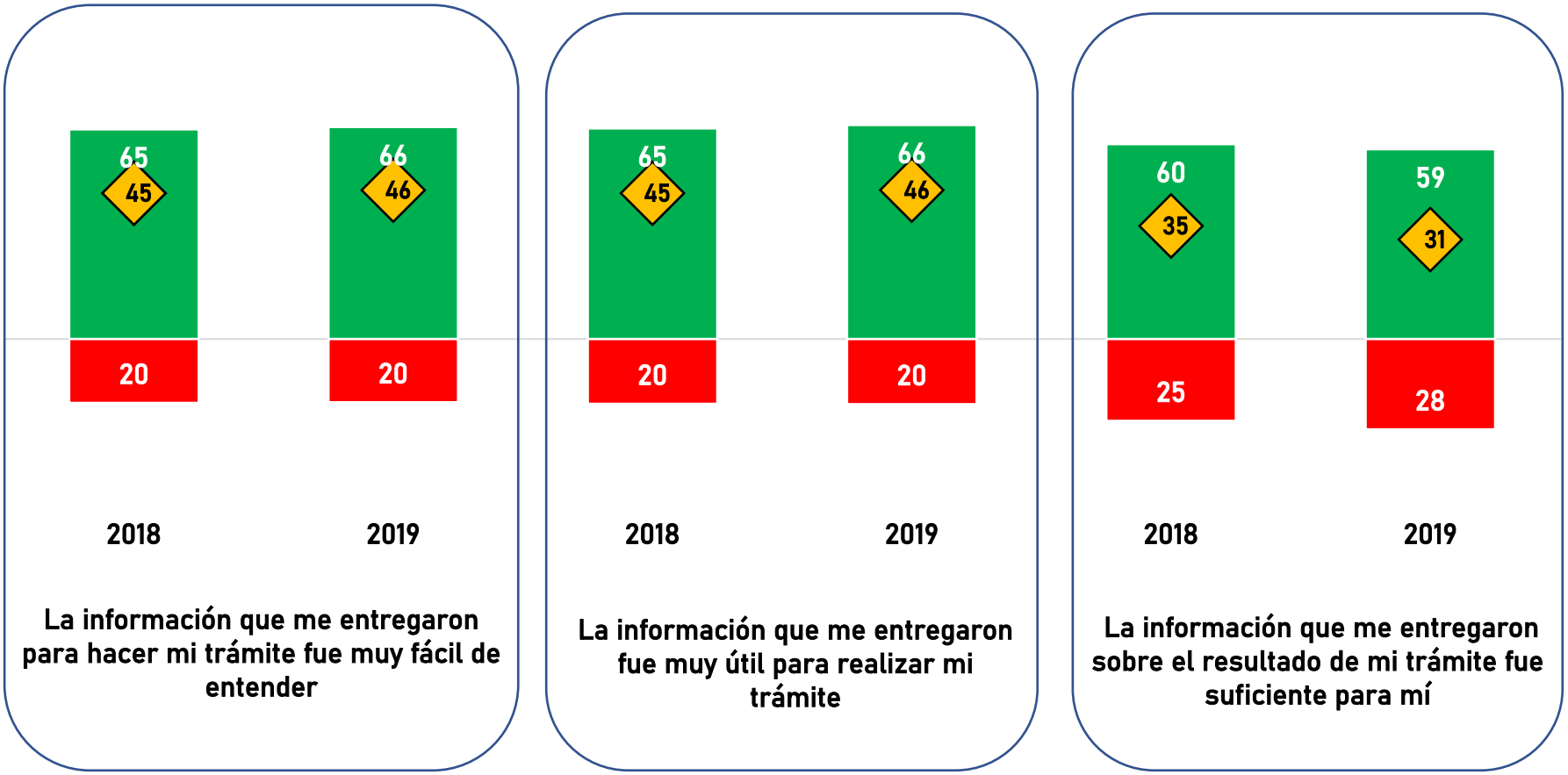
N= 3.750

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: COMPIN (%) 2018 - 2019

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



Resolutividad

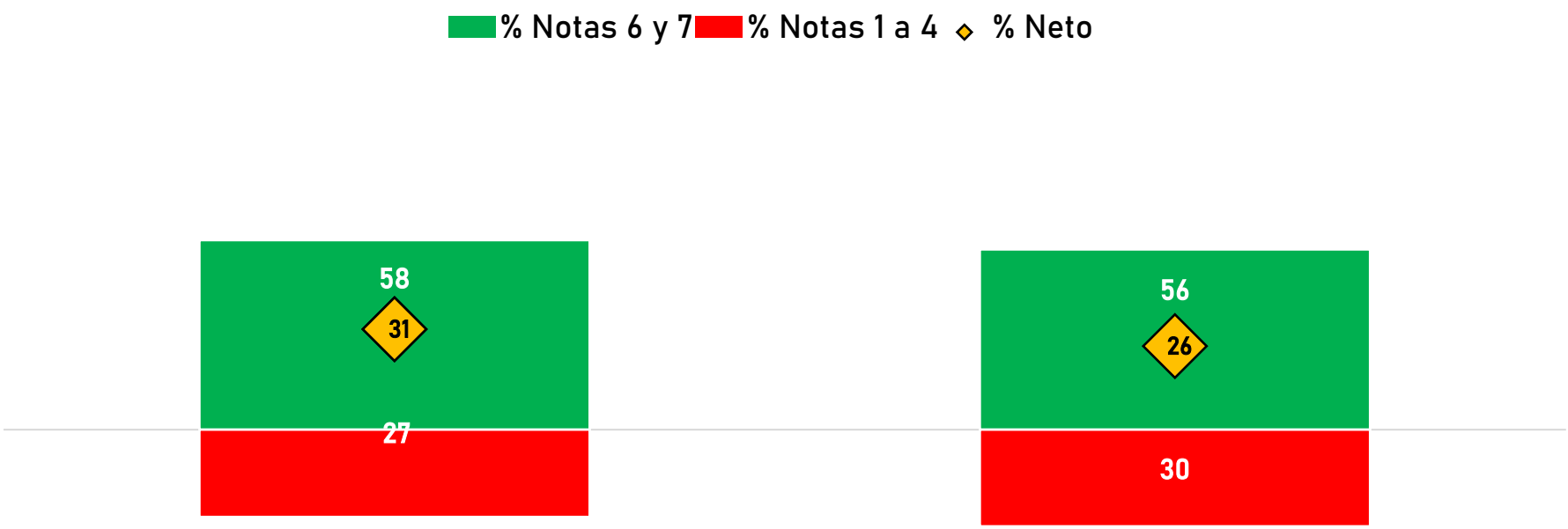
N 2018= 2.683
N 2019= 3.750

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: COMPIN (%) 2019

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



En la COMPIN me explicaron bien el resultado de mi trámite o requerimiento

En todo momento me sentí muy bien acogido por parte de la COMPIN

Agrado

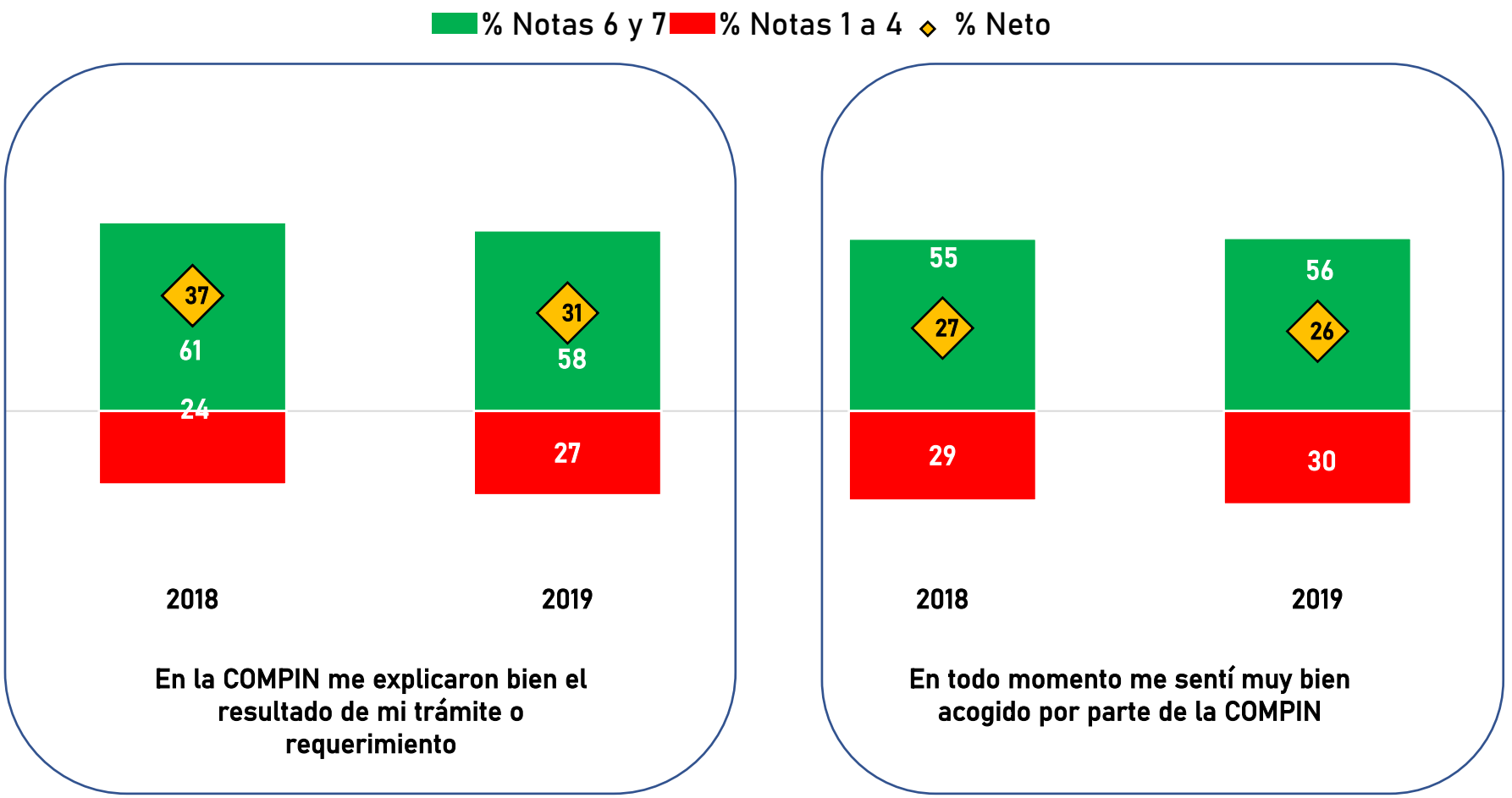
N= 3.750

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: COMPIN (%) 2018 - 2019

¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



Agrado

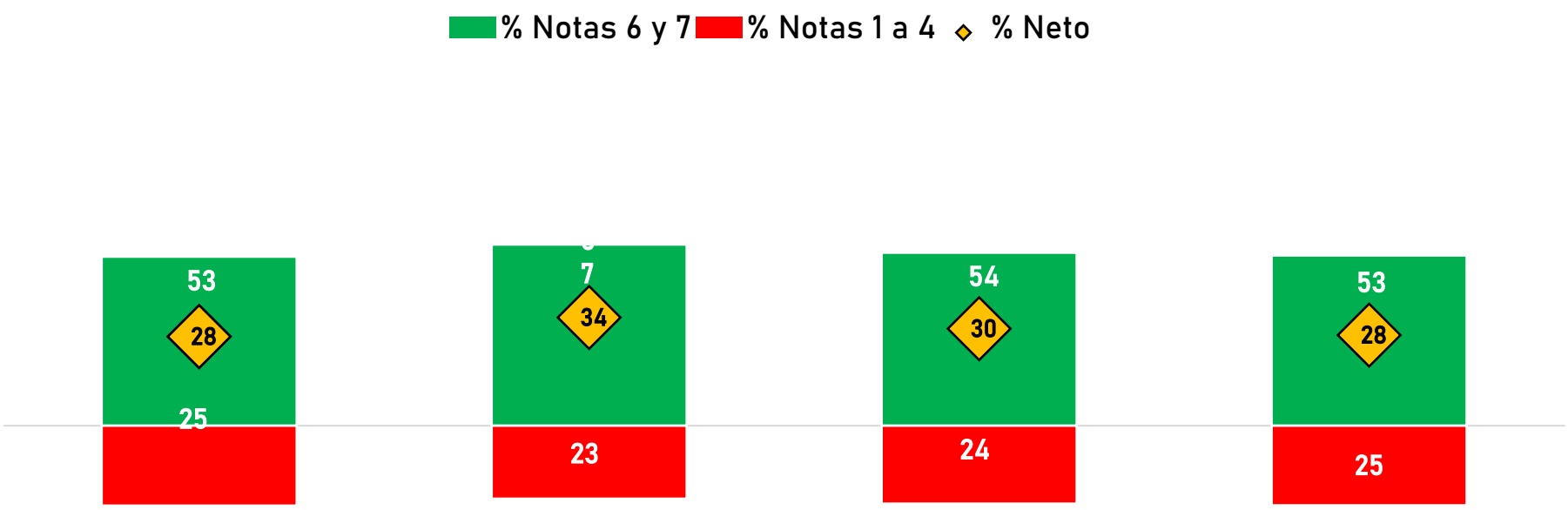
N 2018= 2.683
N 2019= 3.750

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: COMPIN (%) 2019

¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



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

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

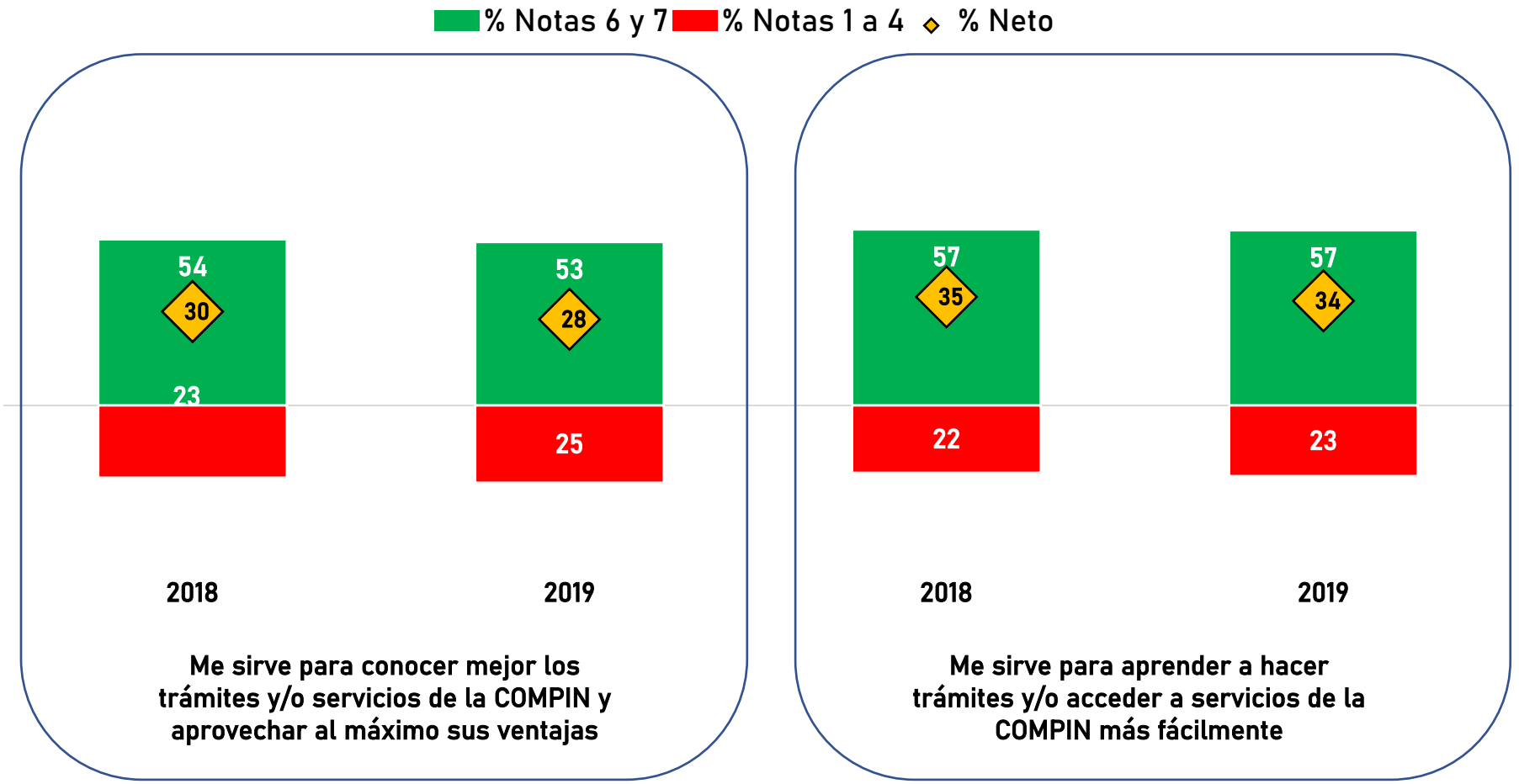
Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la COMPIN

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

N= 3.750

Habilitación: COMPIN (%) 2018 - 2019

¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



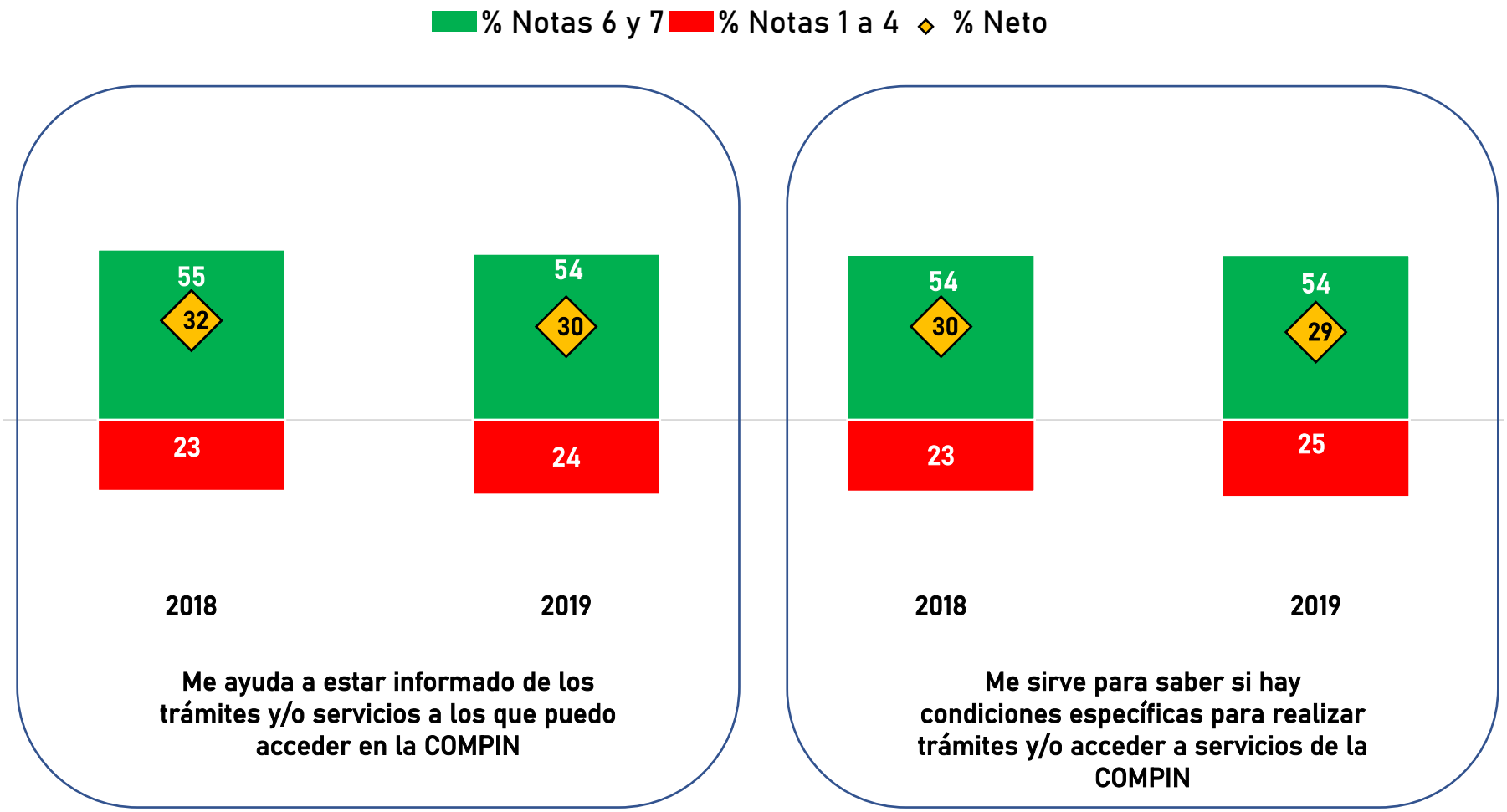
N 2018= 2.683
N 2019= 3.750

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: COMPIN (%) 2018 - 2019

¿Cuál es su nivel de acuerdo con que esta información…?



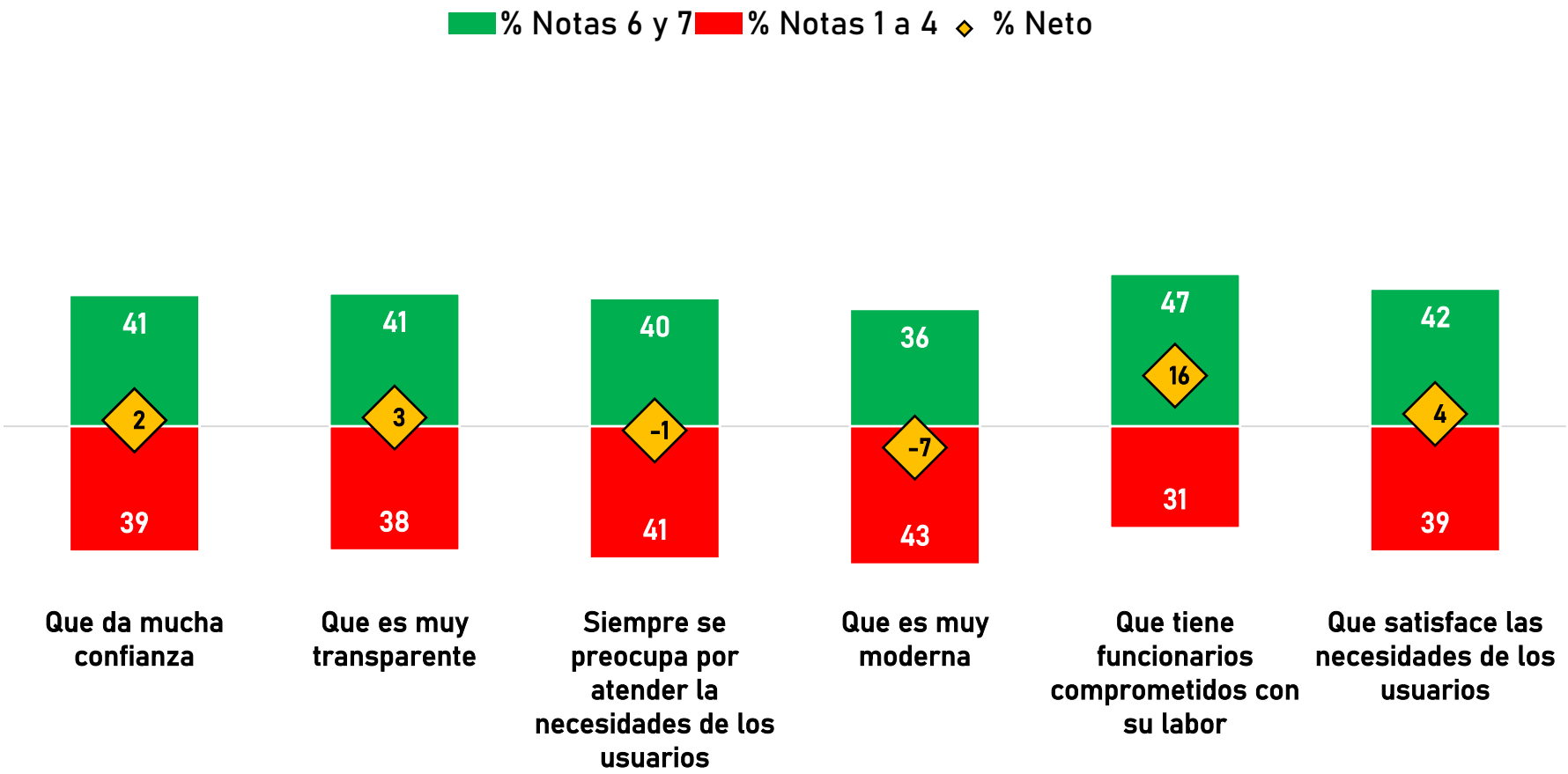
N 2018= 2.683
N 2019= 3.750

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: COMPIN (%) 2019

Ahora pensando en COMPIN en general, ¿cuán de acuerdo o en desacuerdo está usted con que es una institución…?



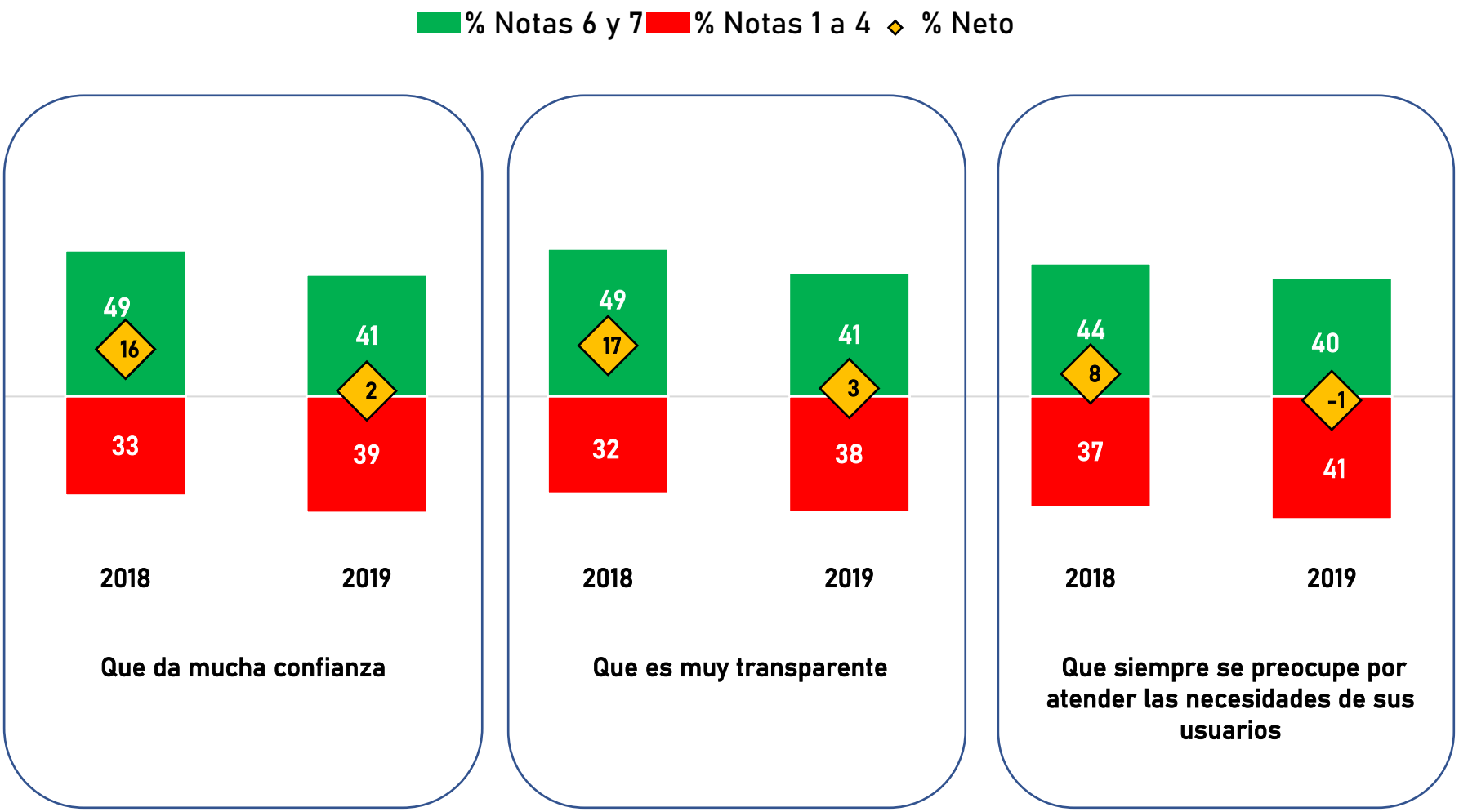
N= 2.430

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: COMPIN (%) 2018 - 2019

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



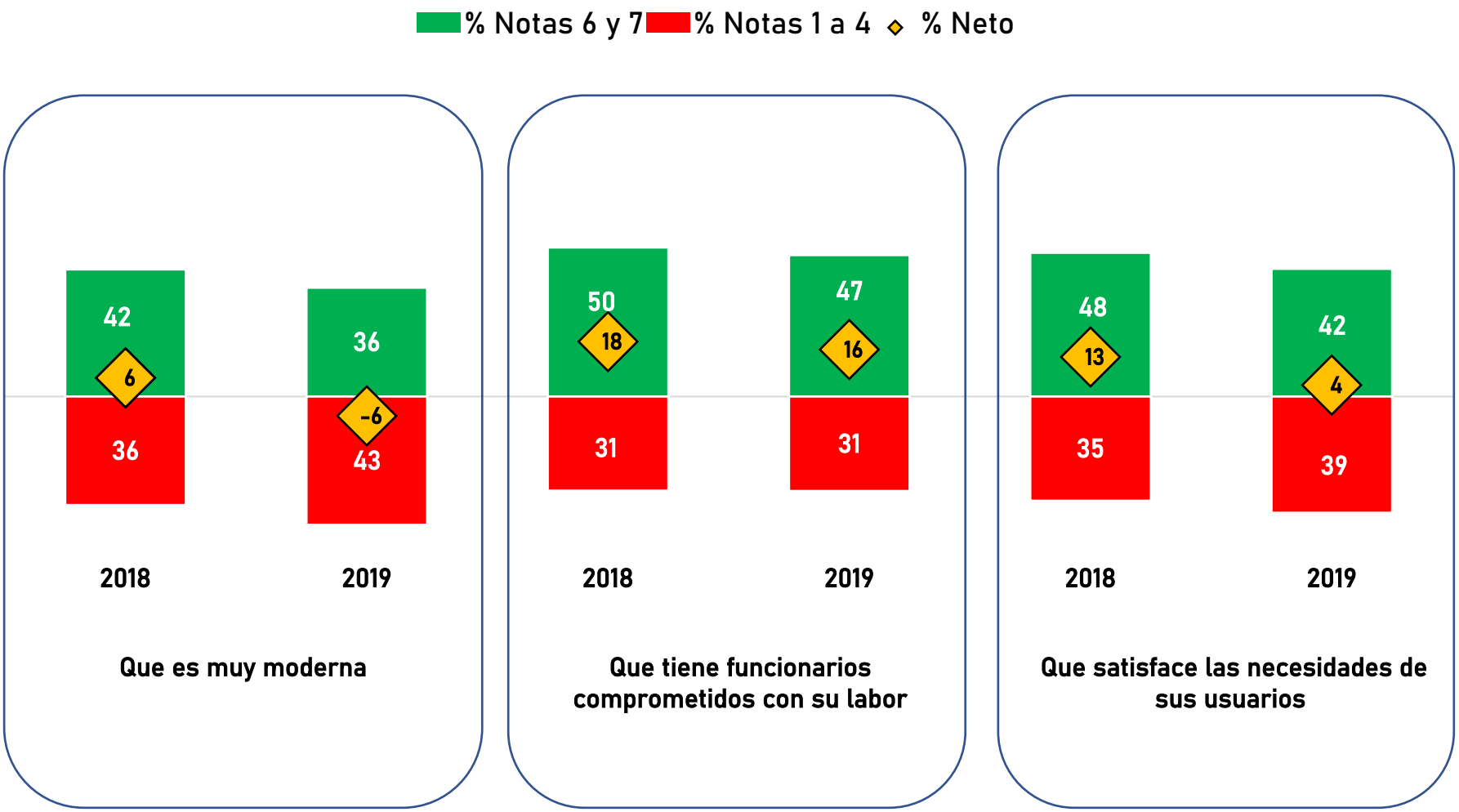
N 2018= 2.683
N 2019= 3.750

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: COMPIN (%) 2018 - 2019

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



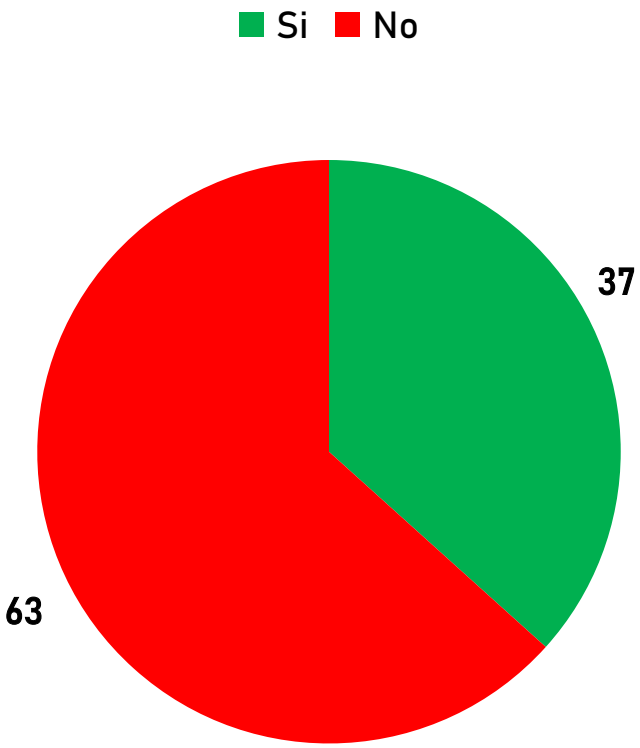
N 2018= 2.683
N 2019= 3.750

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas durante el Tramite: COMPIN (%) 2019

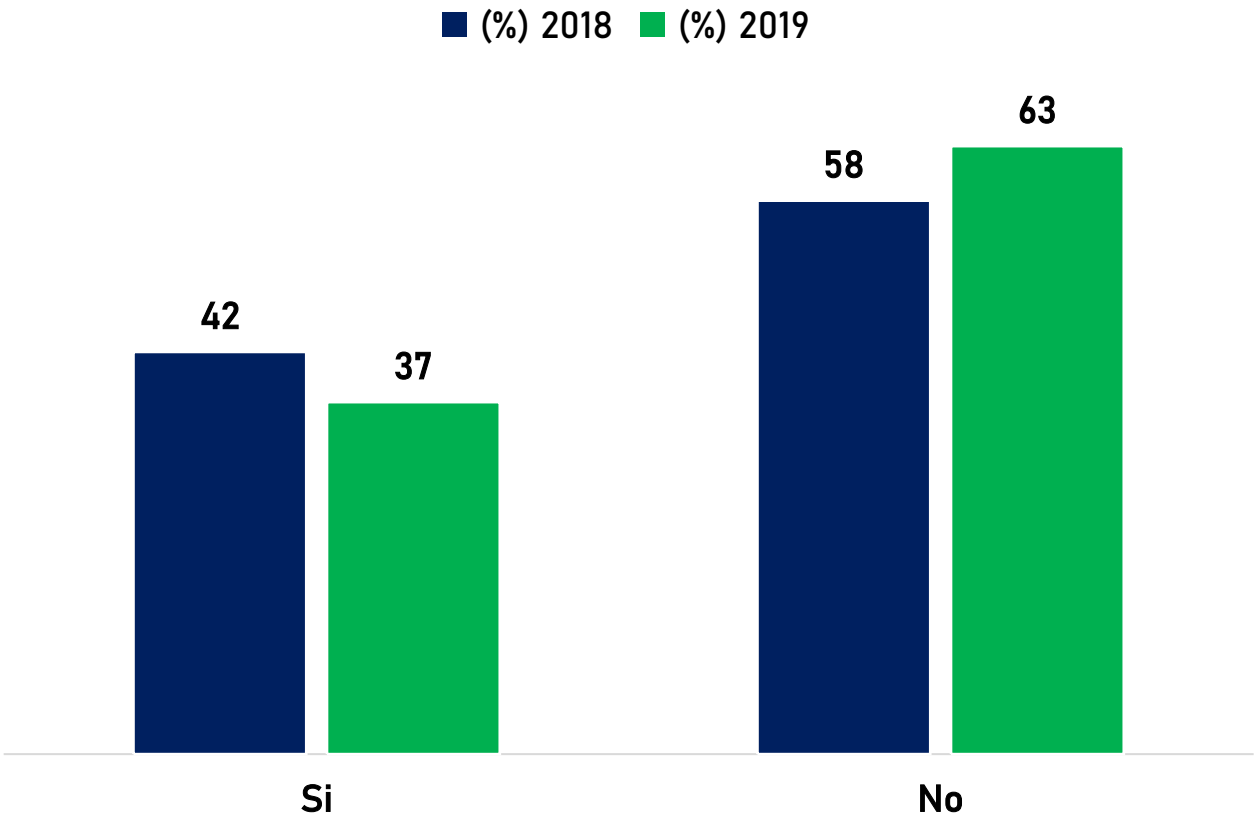
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con COMPIN hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2019= 3.732

Problemas durante el Tramite: COMPIN (%) 2018 - 2019

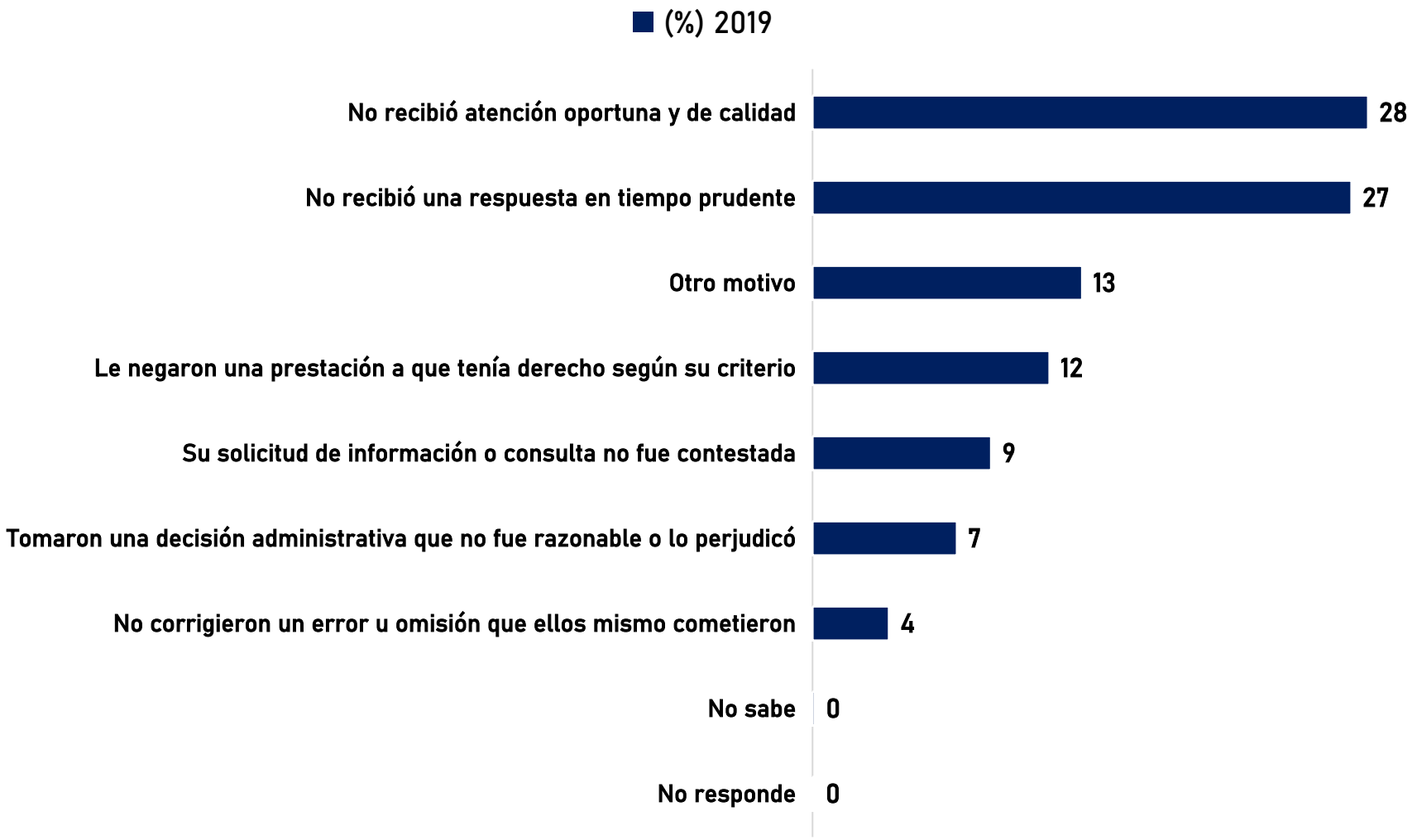
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la COMPIN hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2018= 2.683
N 2019= 3.732

Problemas durante el Tramite - Tipo: COMPIN (%) 2019

¿Qué problema tuvo?



N 2019= 1.339

Problemas durante el Tramite - Tipo: COMPIN (%) 2018 - 2019

¿Qué problema tuvo?



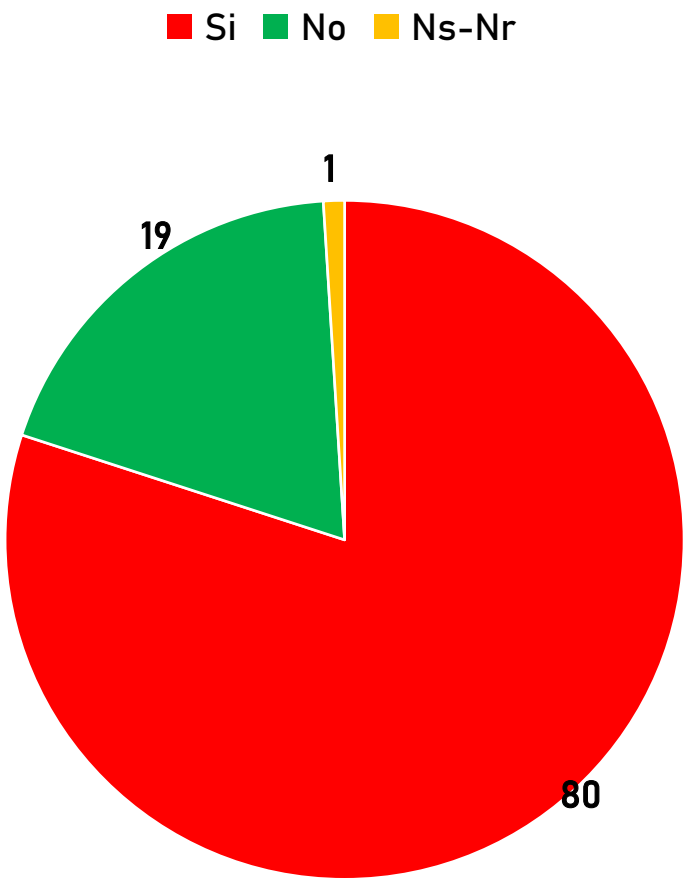
N 2018= 1.121
N 2019= 1.339

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas durante el Tramite - Contacto: COMPIN (%) 2019

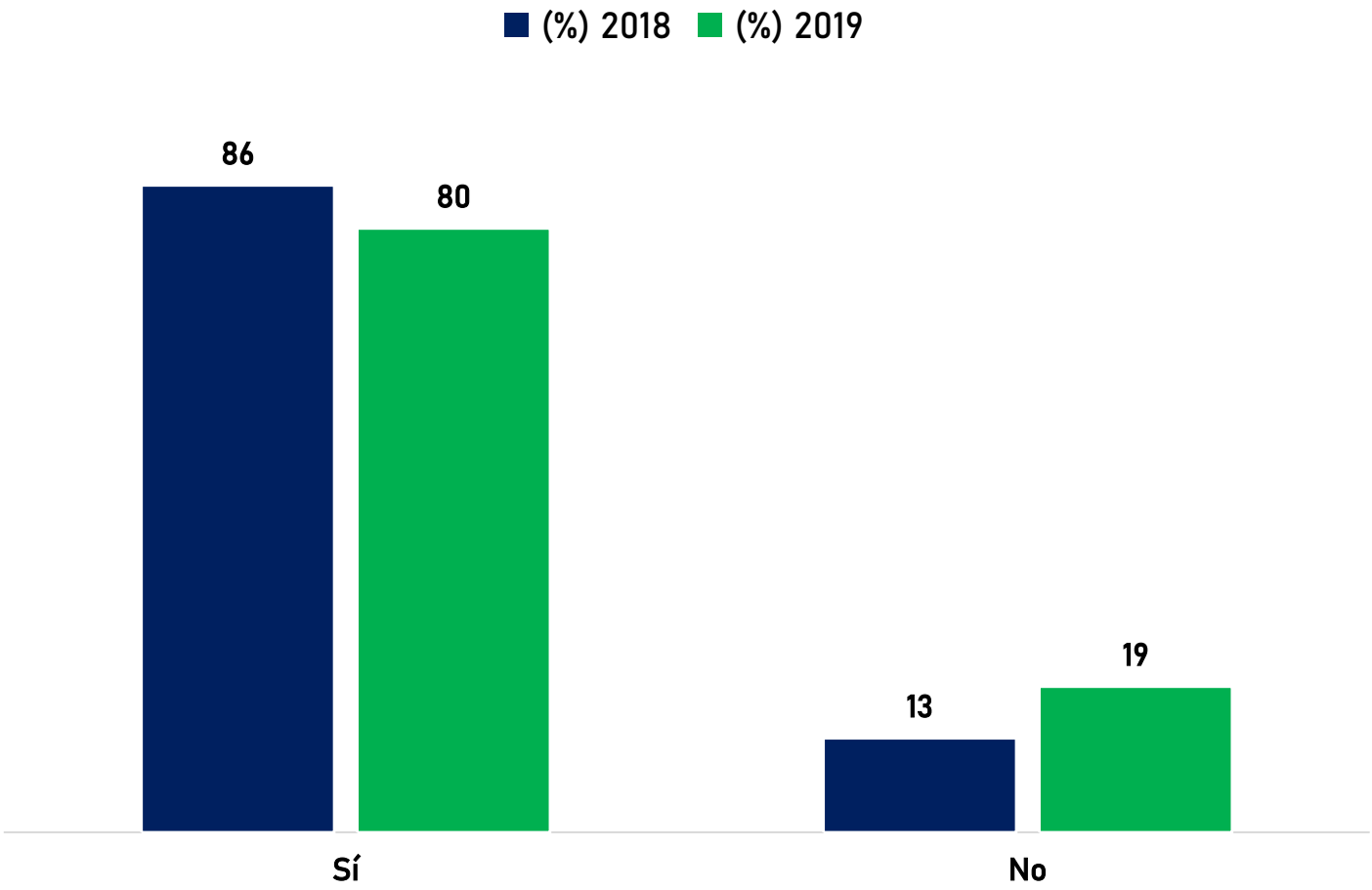
¿Se contactó con la COMPIN para resolver su problema?



N 2019= 1.339

Problemas durante el Tramite - Contacto: COMPIN (%) 2018 - 2019

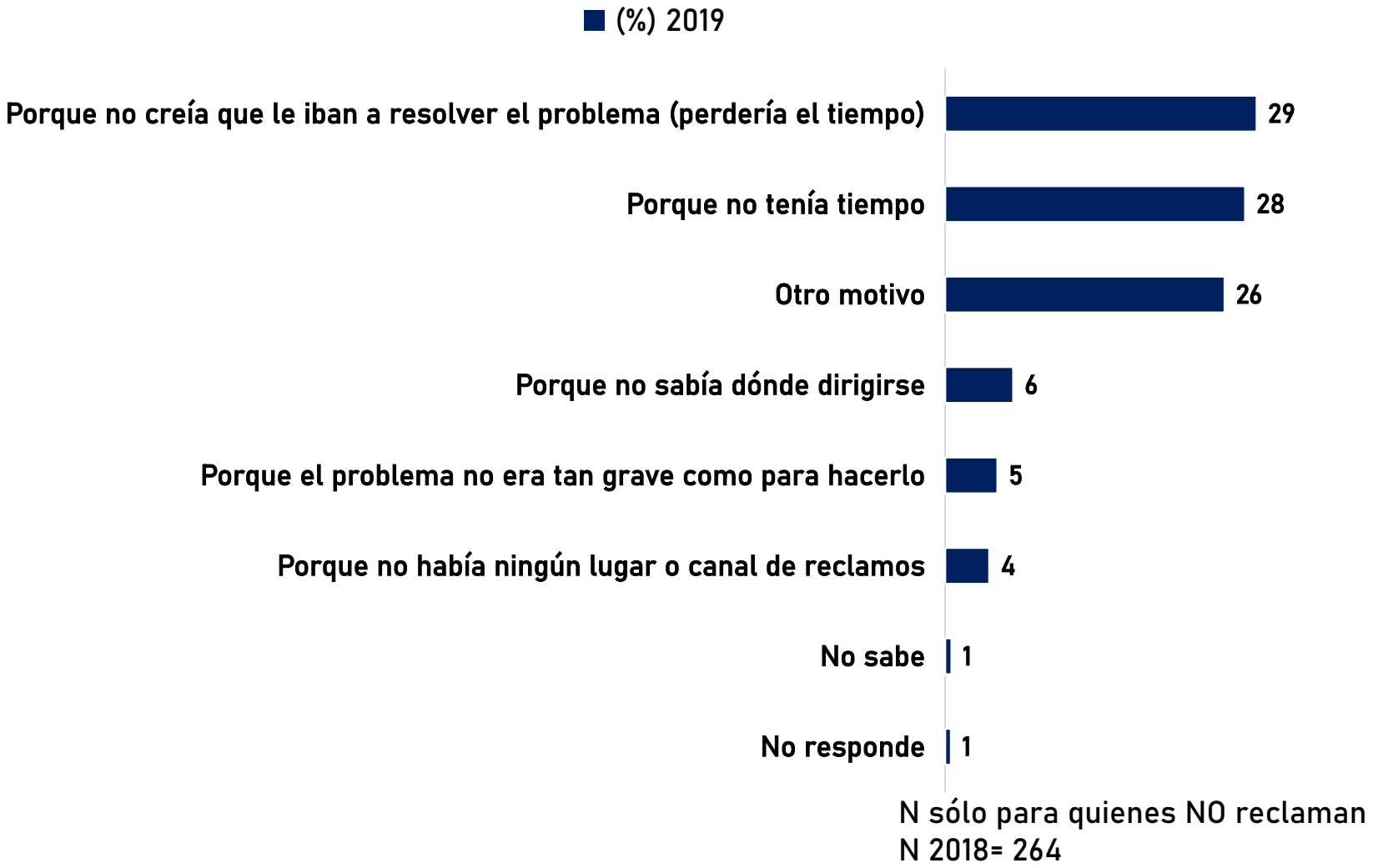
¿Se contactó con la COMPIN para resolver su problema?



N 2018= 1.154
N 2019= 1.339

Problemas durante el Tramite – No reclamo: COMPIN (%) 2019

¿Por qué no se contactó?



N sólo para quienes NO reclaman
N 2018= 264

Problemas durante el Tramite – No reclamo: COMPIN (%) 2018 - 2019

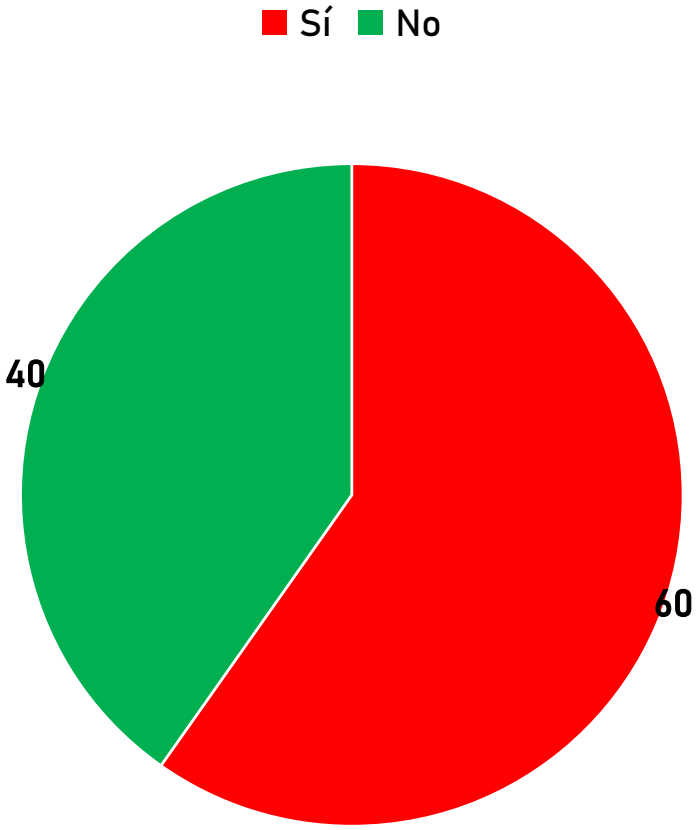
¿Por qué no se contactó?



N sólo para quienes NO reclaman
N 2018= 145
N 2019= 264

Problemas durante el Tramite - Respuesta: COMPIN (%) 2019

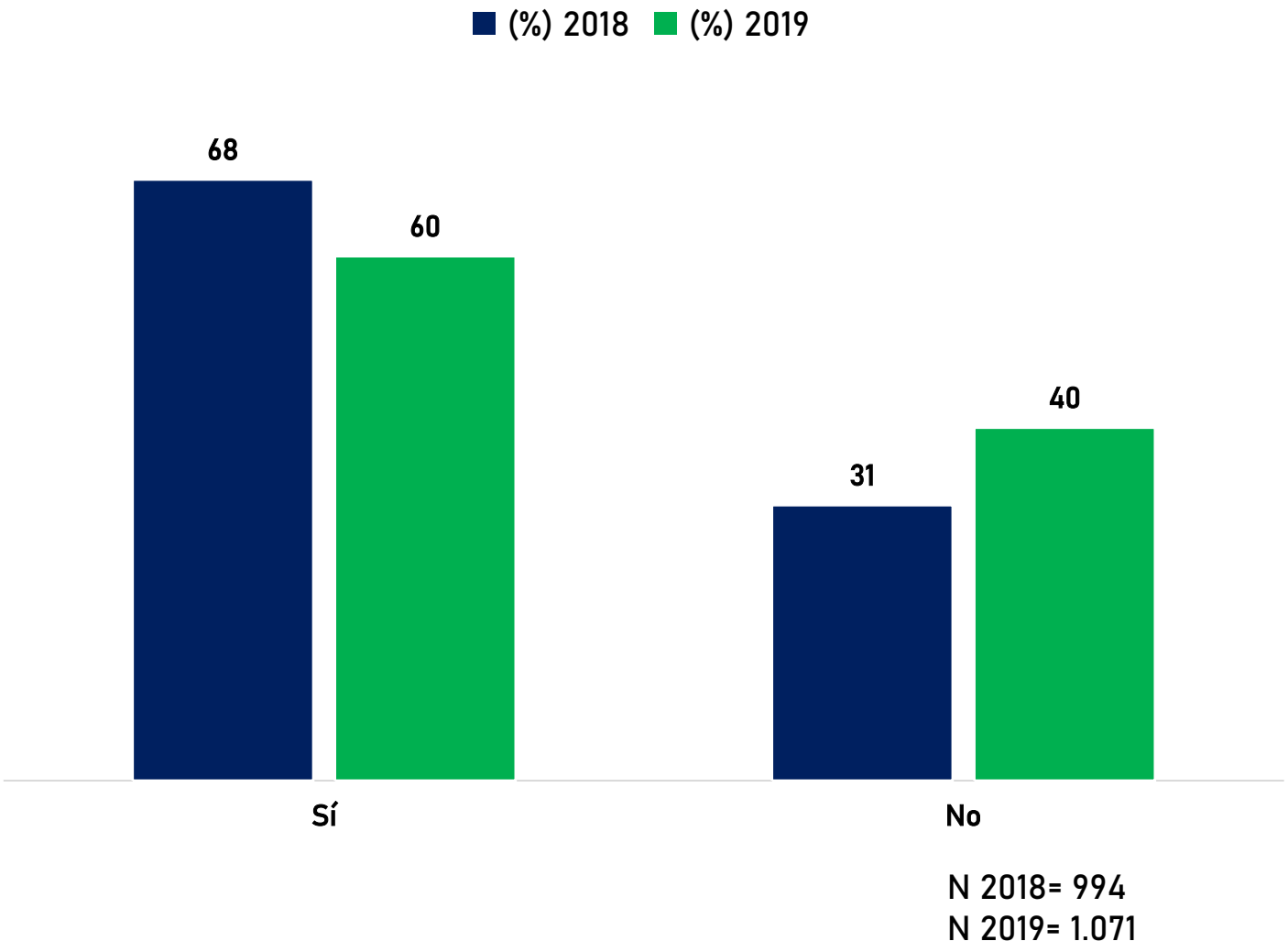
¿Obtuvo respuesta a su problema por parte de COMPIN?



N 2019= 1.071

Problemas durante el Tramite - Respuesta: COMPIN (%) 2018 - 2019

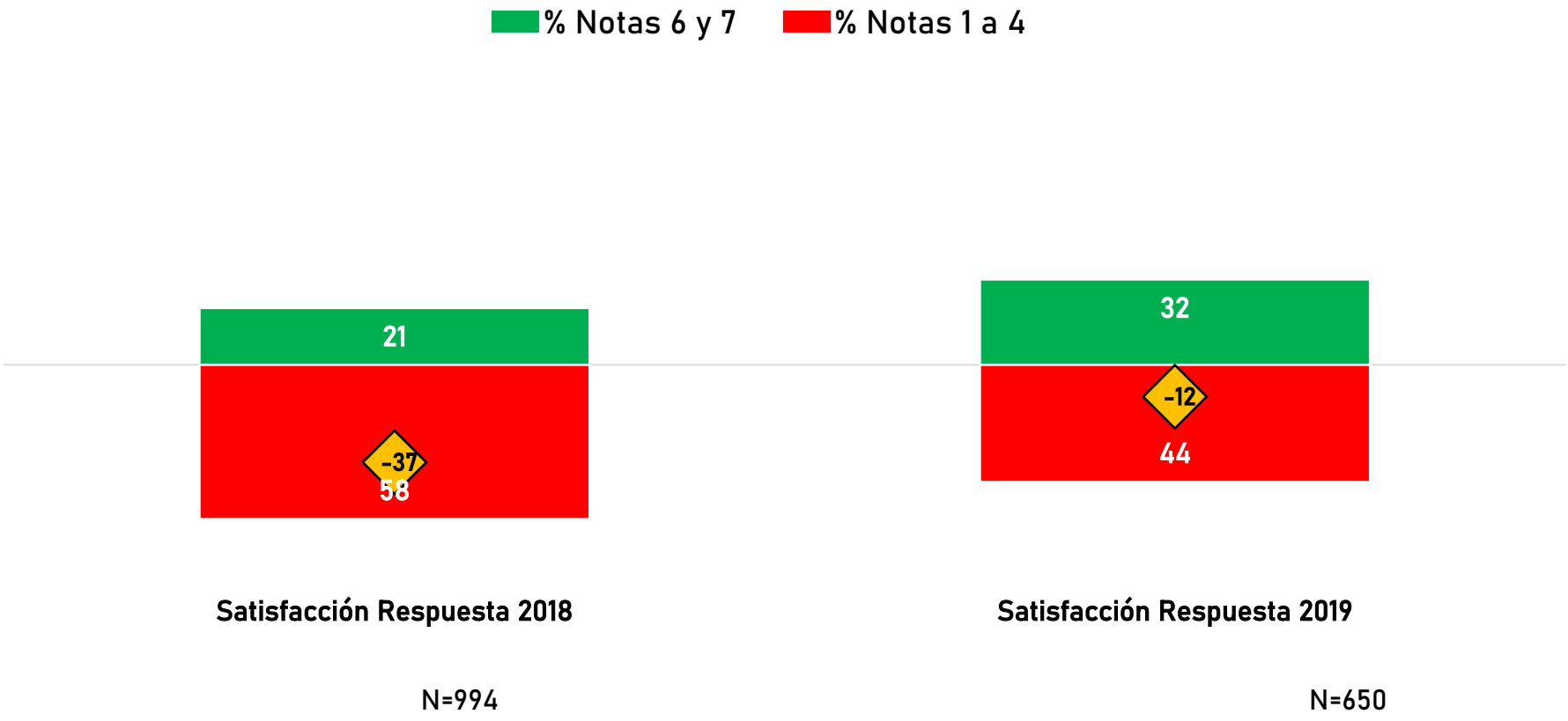
¿Obtuvo respuesta a su problema por parte de COMPIN?



N 2018= 994
N 2019= 1.071

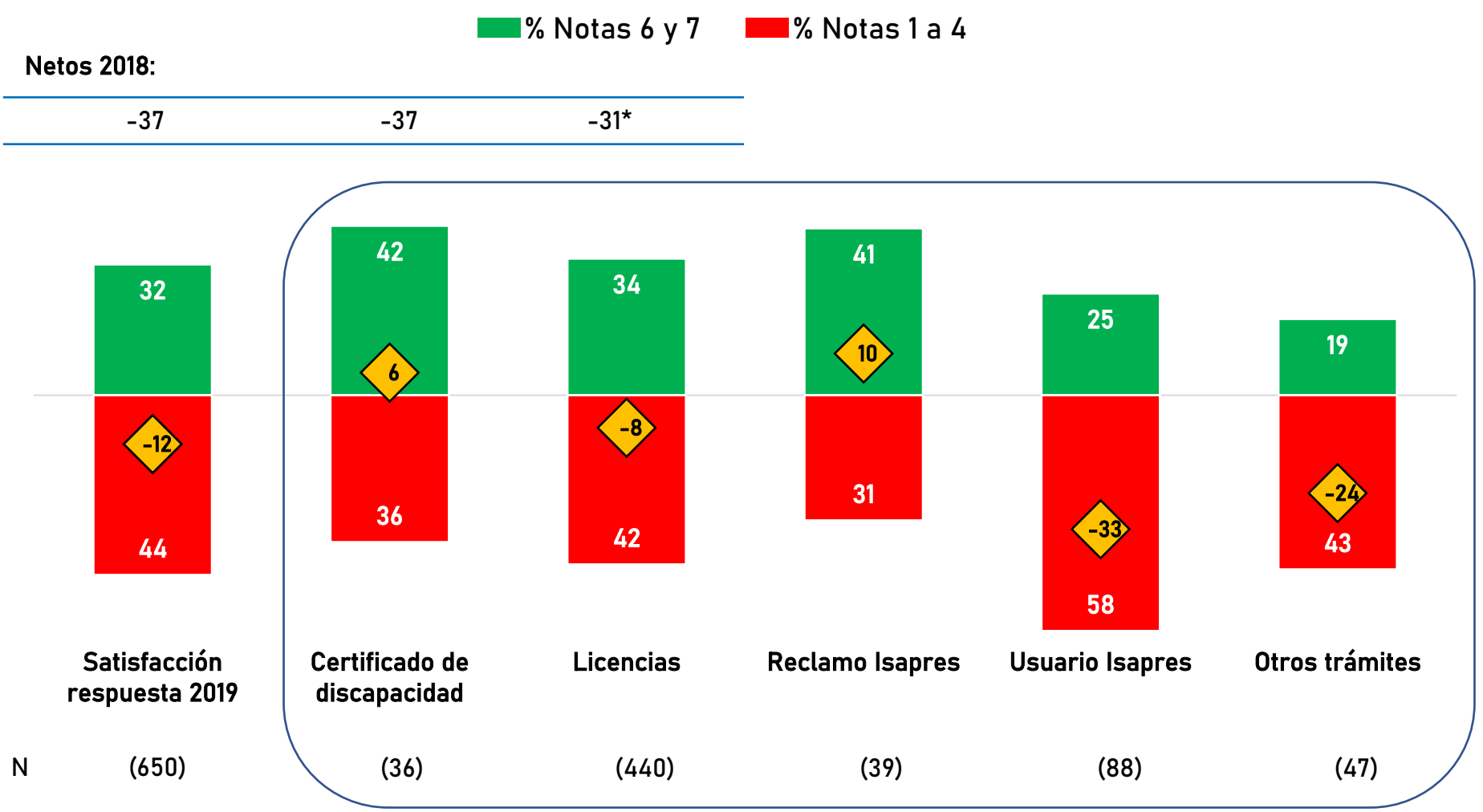
Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: COMPIN (%) 2018 – 2019

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



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

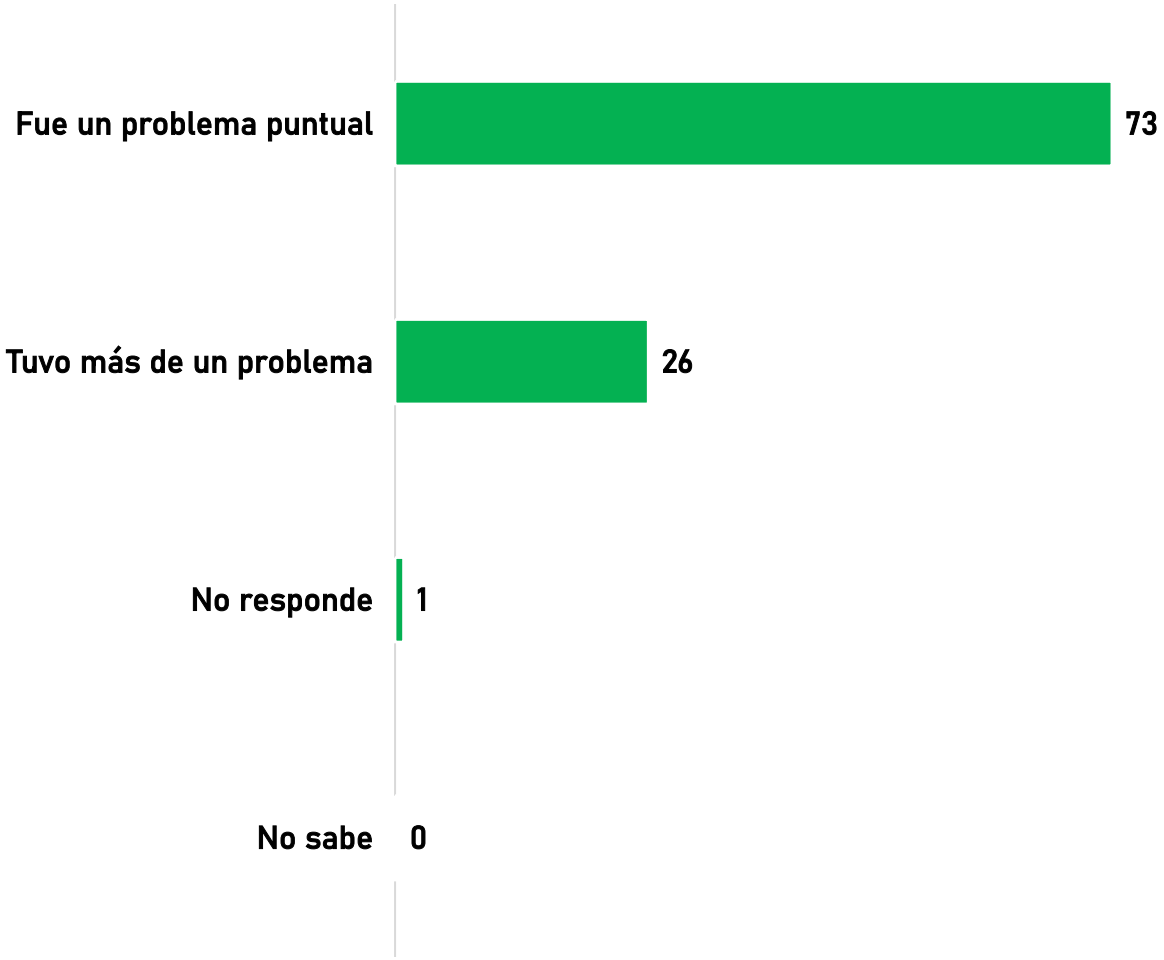
En una escala de 1 a 7, ¿qué tan satisfecho quedó usted con la respuesta por parte de la COMPIN?



*En el año 2018 este trámite se observa como Fonocompin

Problemas durante el Tramite – Problemas: COMPIN (%) 2019

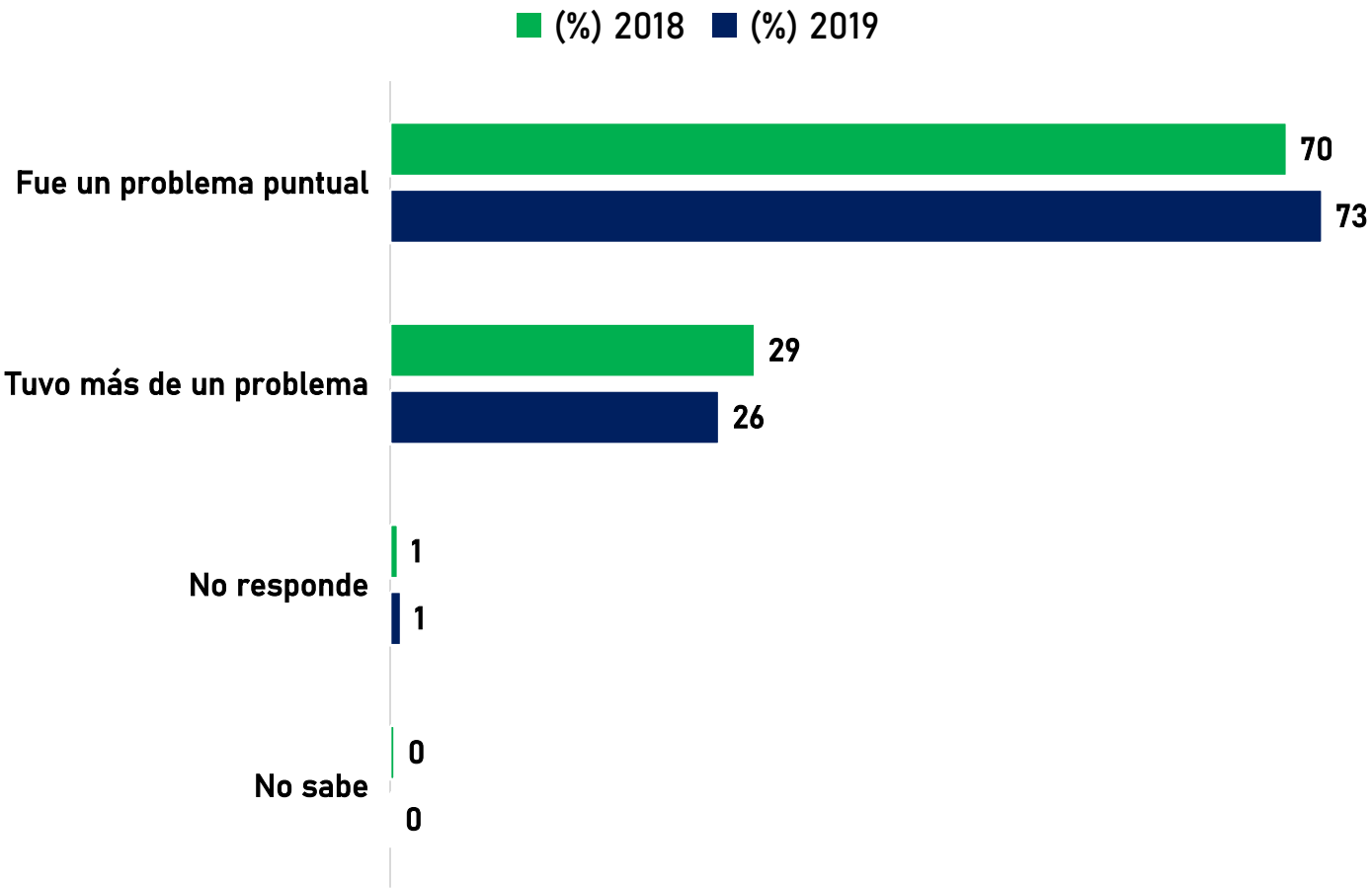
¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con la COMPIN hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 914

Problemas durante el Tramite – Problemas: COMPIN (%) 2018 - 2019

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



N 2018= 1.139
N 2019= 914

Análisis sobre aspectos que inciden en la satisfacción

Modelamiento a través de Ecuaciones Estructurales

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

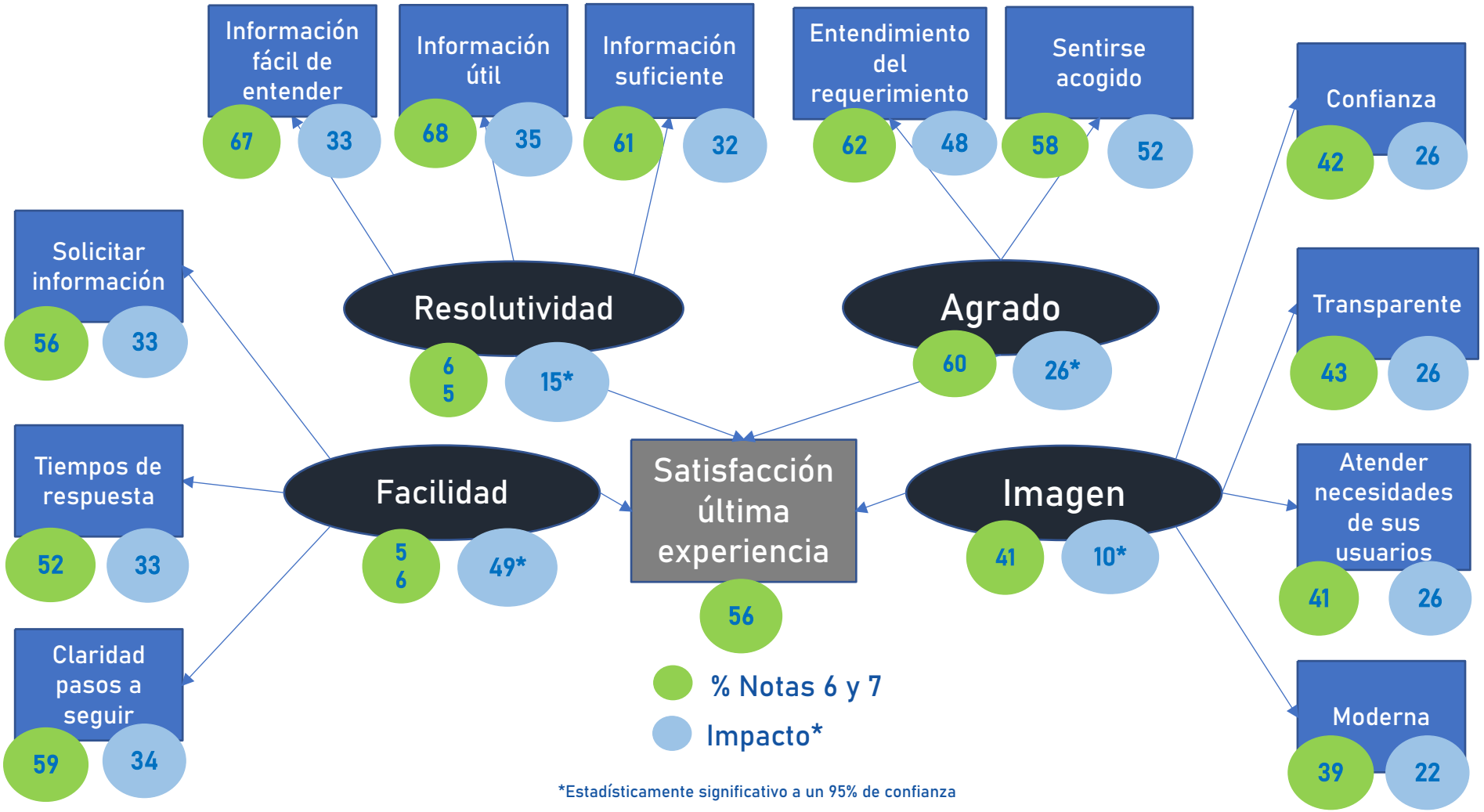
Este modelo entiende que la experiencia del usuario se ve influida por la **facilidad** de su "viaje" (aspectos funcionales), la **resolutividad** otorgada (aspectos operacionales), y el **agrado** con la experiencia (aspectos emocionales). En esta experiencia también influiría la **imagen** que el usuario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

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

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

Modelo de Ecuaciones Estructurales

Modelo Teórico



*Estadísticamente significativo a un 95% de confianza

RMSEA: 0,11/ CFI: 0,958

*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 Ecuaciones Estructurales

Modelo Teórico

A nivel descriptivo, los componentes de Facilidad y Agrado, respectivamente, presentan el mayor impacto. Ambos se encuentran bien evaluados por los usuarios, con un 56% y 60% de notas 6 y 7 de evaluación. Ambas dimensiones son estadísticamente significativas a un 95% de confianza e influyen de manera positiva sobre la satisfacción con la última experiencia.

En cuanto a dos dimensiones restantes, éstas presentan menor impacto, con un 15 y 10%. El componente de imagen es el con la evaluación más baja, con solo un 41% de usuarios que los catalogan con notas 6 o 7.

En términos generales, respecto a este primer modelo, es posible las dimensiones antes mencionadas están asociadas positivamente a la satisfacción con la última experiencia en la institución, cuya evaluación positiva consta de un 56% de usuarios que entregan una nota 6 o 7.

Modelo de Ecuaciones Estructurales

Modelo Exploratorio

El siguiente modelo se realiza considerando las dimensiones que emergen del Análisis Factorial Exploratorio, previamente realizado, modificando elementos metodológicos del análisis, como se explicará en una lámina siguiente.

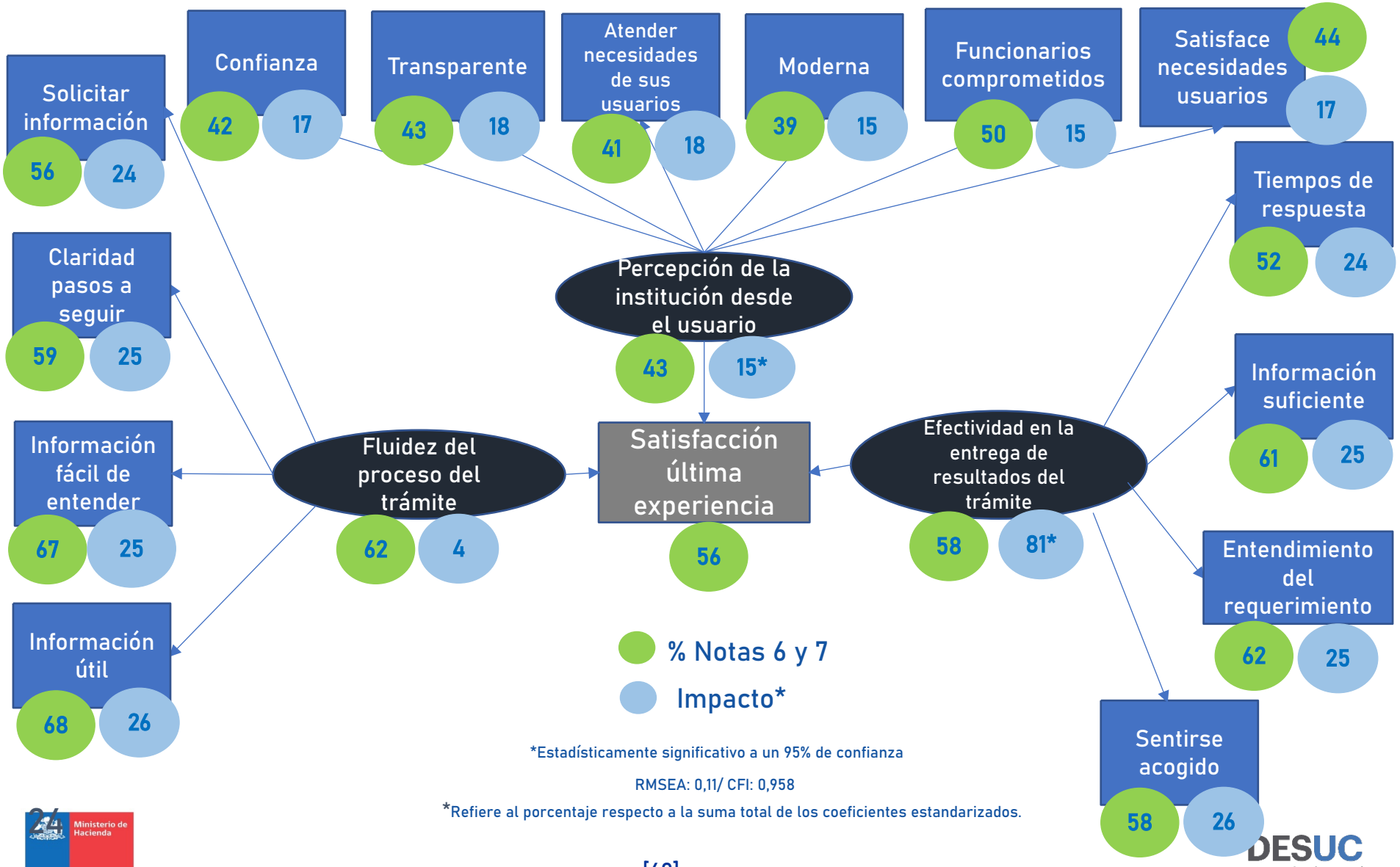
El modelo presentó indicadores de ajuste adecuados (valor de RMSEA menor a 0,05 y CFI mayor o igual a 0,95), por lo que su capacidad "explicativa" es adecuada.

A partir de este modelo de ecuaciones estructurales, se observa que la dimensión que más incide en ello es la "efectividad en la entrega de resultados del trámite", con un 81% de impacto, seguido por la "percepción de la institución desde el usuario" con un 15%. Ambas son estadísticamente significativas a un 95% de confianza. La "fluidez del proceso del trámite" no resultan estadísticamente significativas, por lo que es relevante para explicar la satisfacción del usuario con la última experiencia.

En este sentido, al analizar los indicadores de la "efectividad en la entrega de resultados del trámite", los tiempos de respuesta tienen la evaluación más baja -aunque no por ello negativa- de un 52% de usuarios que califica con notas 6 y 7. Este aspecto debe ser potenciado por la institución, pues como se observó previamente, la efectividad influye de manera importante en la satisfacción usuaria.

Modelo de Ecuaciones Estructurales

Modelo Exploratorio



*Estadísticamente significativo a un 95% de confianza

RMSEA: 0,11/ CFI: 0,958

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

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Mapa de Fortalezas y Debilidades

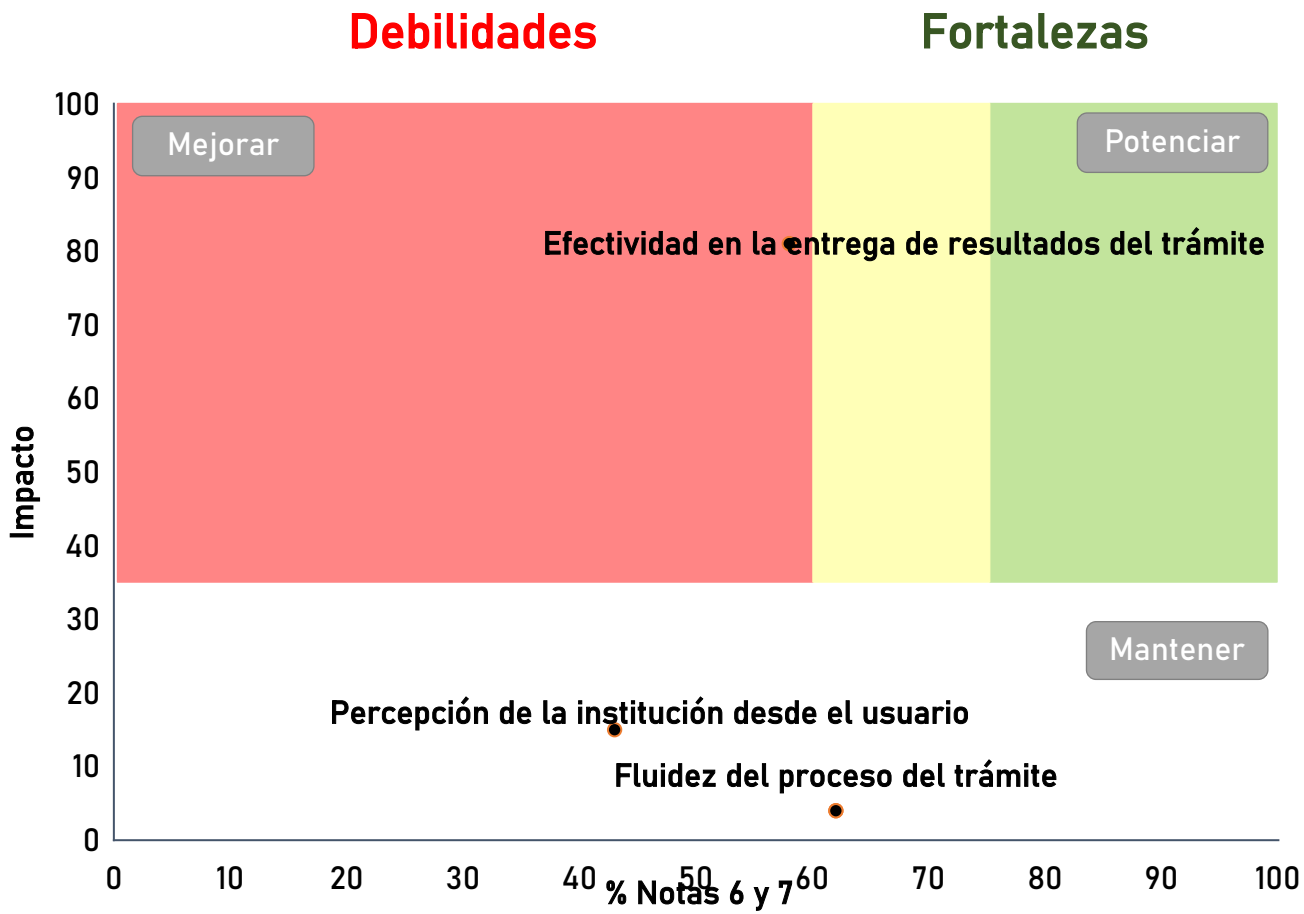
Descripción

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

Los datos indican que la dimensión de Efectividad es un aspecto de mejora relevante para la institución. Su impacto es considerablemente alto, por lo que mejoras en este aspecto se verán asociadas a aumentos en la satisfacción. Por otro lado, la fluidez presenta buena evaluación y escaso impacto, por lo que se recomienda mantener los protocolos en este aspecto.

Mapa de Fortalezas y Debilidades

Mapa



Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

CHAID (CHi-square Automatic Interaction Detector)

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

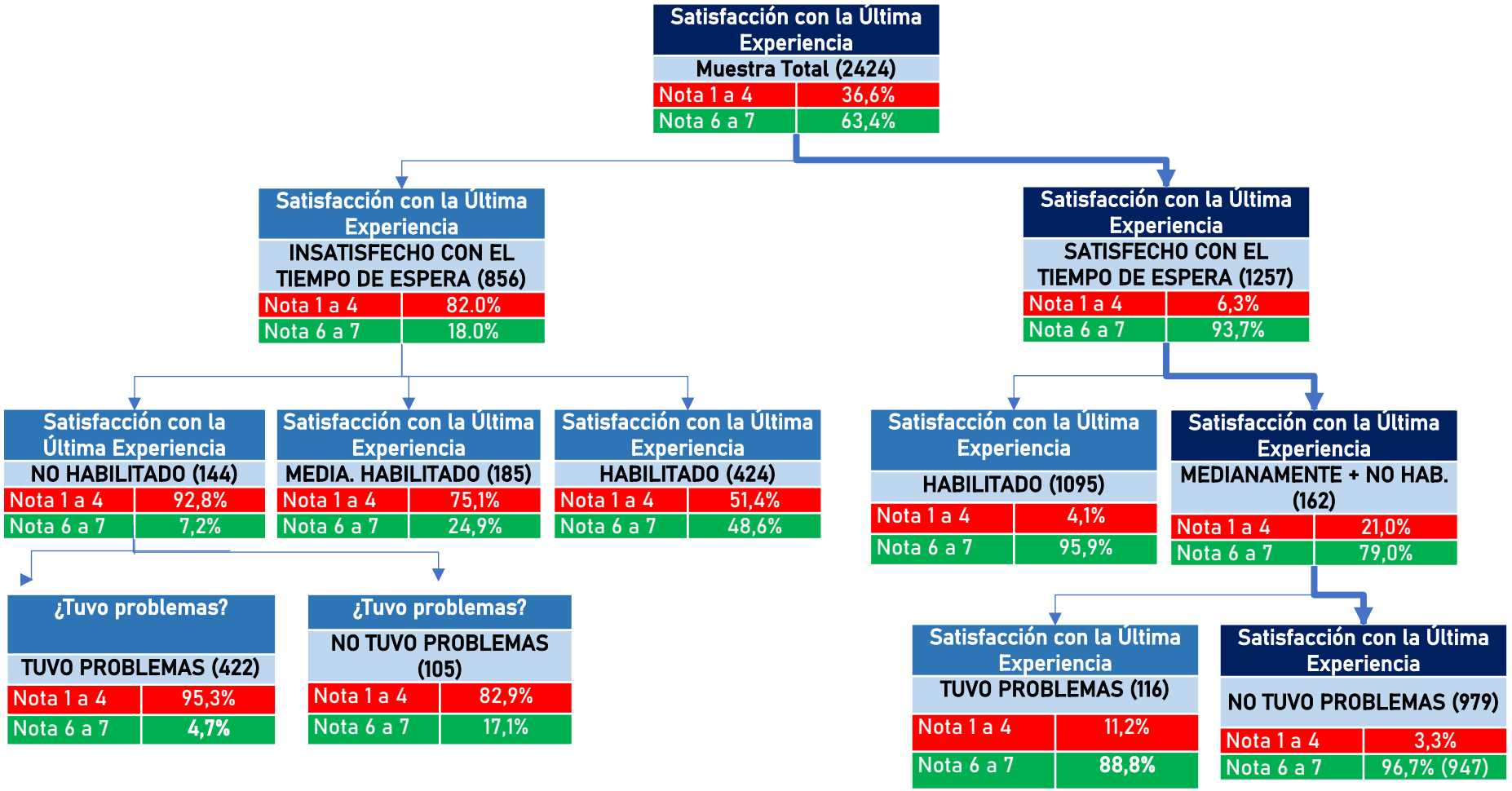
Permite la detección automática de interacciones mediante Chi-cuadrado. En cada paso, CHAID elige la variable independiente (predictora) que presenta la interacción más fuerte con la variable dependiente. Las categorías de cada predictor se funden si no son significativamente distintas respecto a la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

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

Los resultados indican que para las personas que evalúan de manera positiva su última experiencia con la institución, los predictores más importantes son el tiempo de espera, seguida por la habilitación. Por último, el determinante “presencia de problemas” está en el 3er nivel de importancia. Estos tres predictores agrupan al 39% de la muestra.

Análisis sobre aspectos que inciden en la satisfacción

Análisis CHAID



947 CASOS. MAYOR GANANCIA (39,1% de la muestra)

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:

COMPIN, FONASA, SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, SUSESO, DT, SUPERINTENDENCIA DE SALUD, IPS, ISL

Resultados COMPIN

COMPIN
Comisión de Medicina Preventiva e Invalidez
Ministerio de Salud
Gobierno de Chile

Fonasa

SP
Superintendencia de Pensiones

Superintendencia de Seguridad Social
Gobierno de Chile

Dirección del Trabajo
Gobierno de Chile

Superintendencia de Salud

IPS
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile

Instituto de Seguridad Laboral
Ministerio del Trabajo y Previsión Social
Gobierno de Chile