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 Dirección del Trabajo (DT)

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

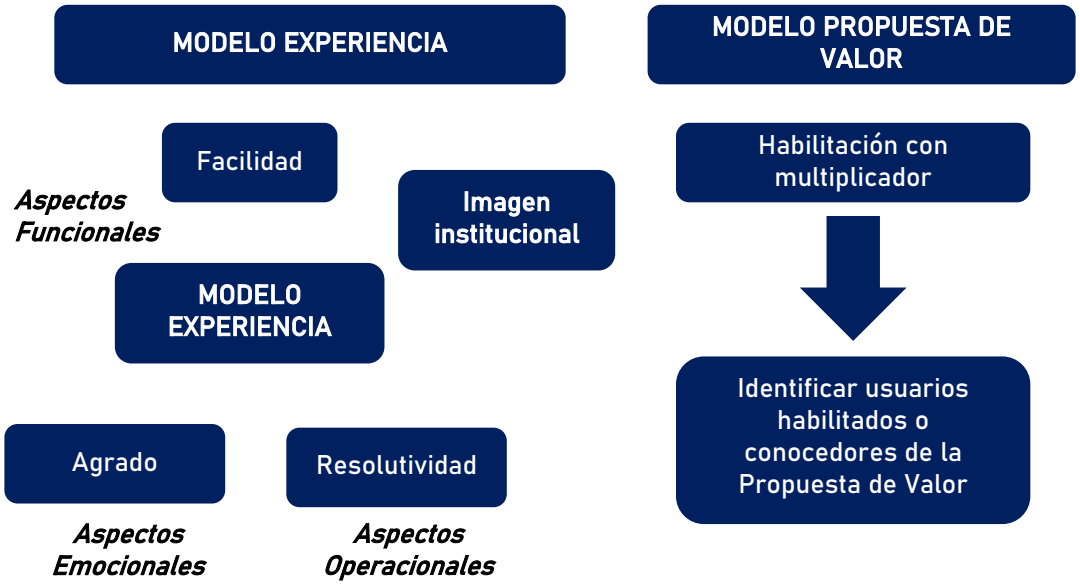
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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

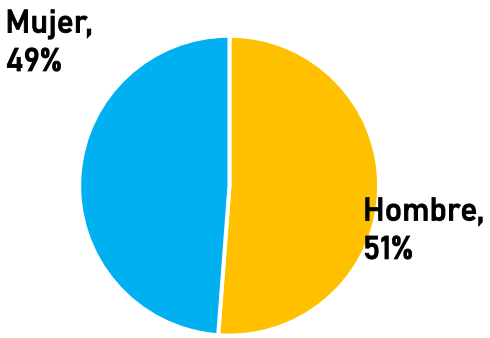
III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

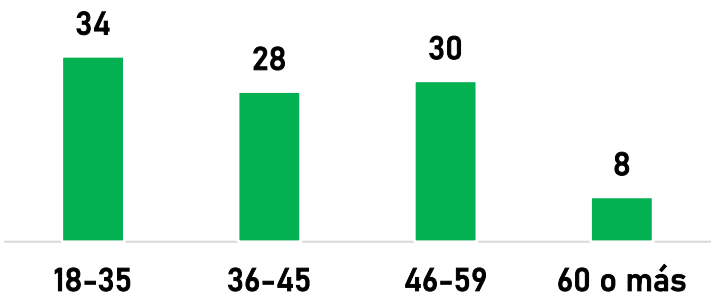
Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI
Universo	:	Usuarios DT
Muestreo	:	Para las encuestas telefónica es probabilístico en la selección de usuarios 2019 perfilados como respondentes en DT de acuerdo a variables de segmentación.
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de DT que contaban con registro telefónico.
Muestra	:	3.628 casos para Dirección del Trabajo (DT)
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 14 de octubre al 21 de noviembre de 2019.

Características Generales del Usuario Inspección del trabajo (%

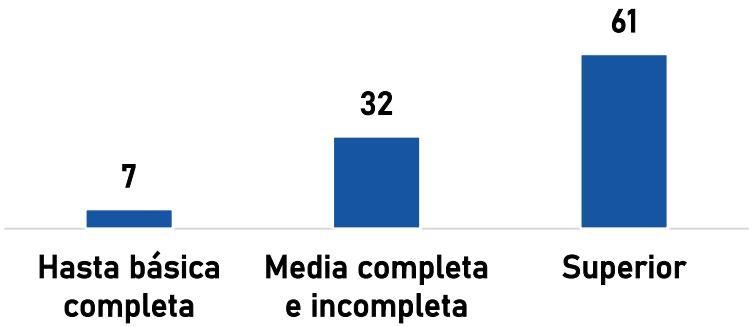
Sexo



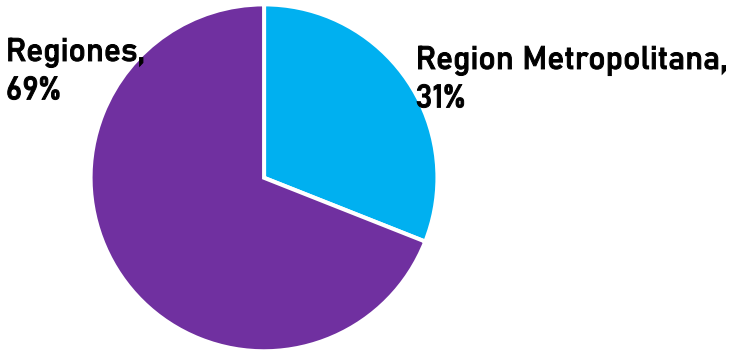
Edad en tramos



Nivel educativo



Zona de residencia

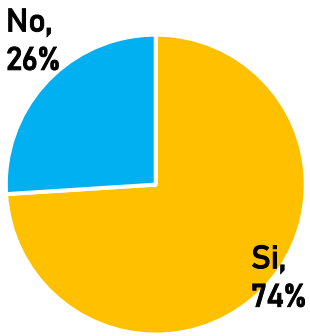


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

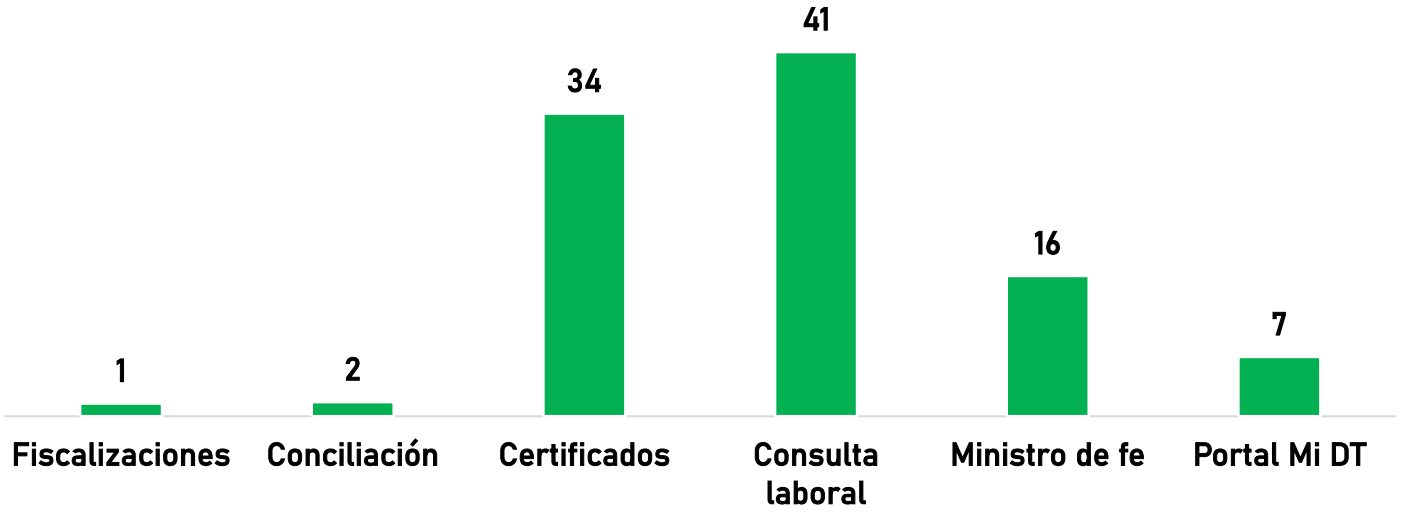
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Características Generales del Usuario Inspección del trabajo (%

Jefatura de hogar



Trámite

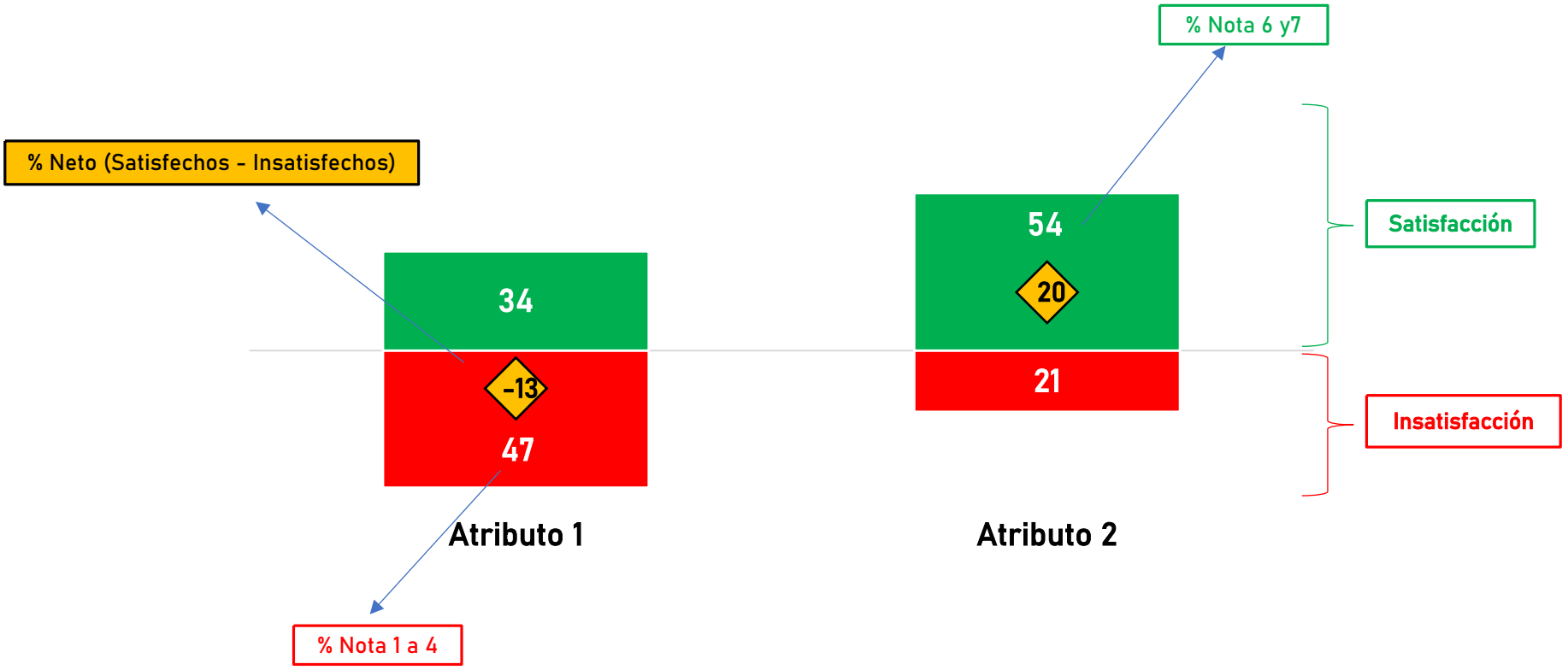


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

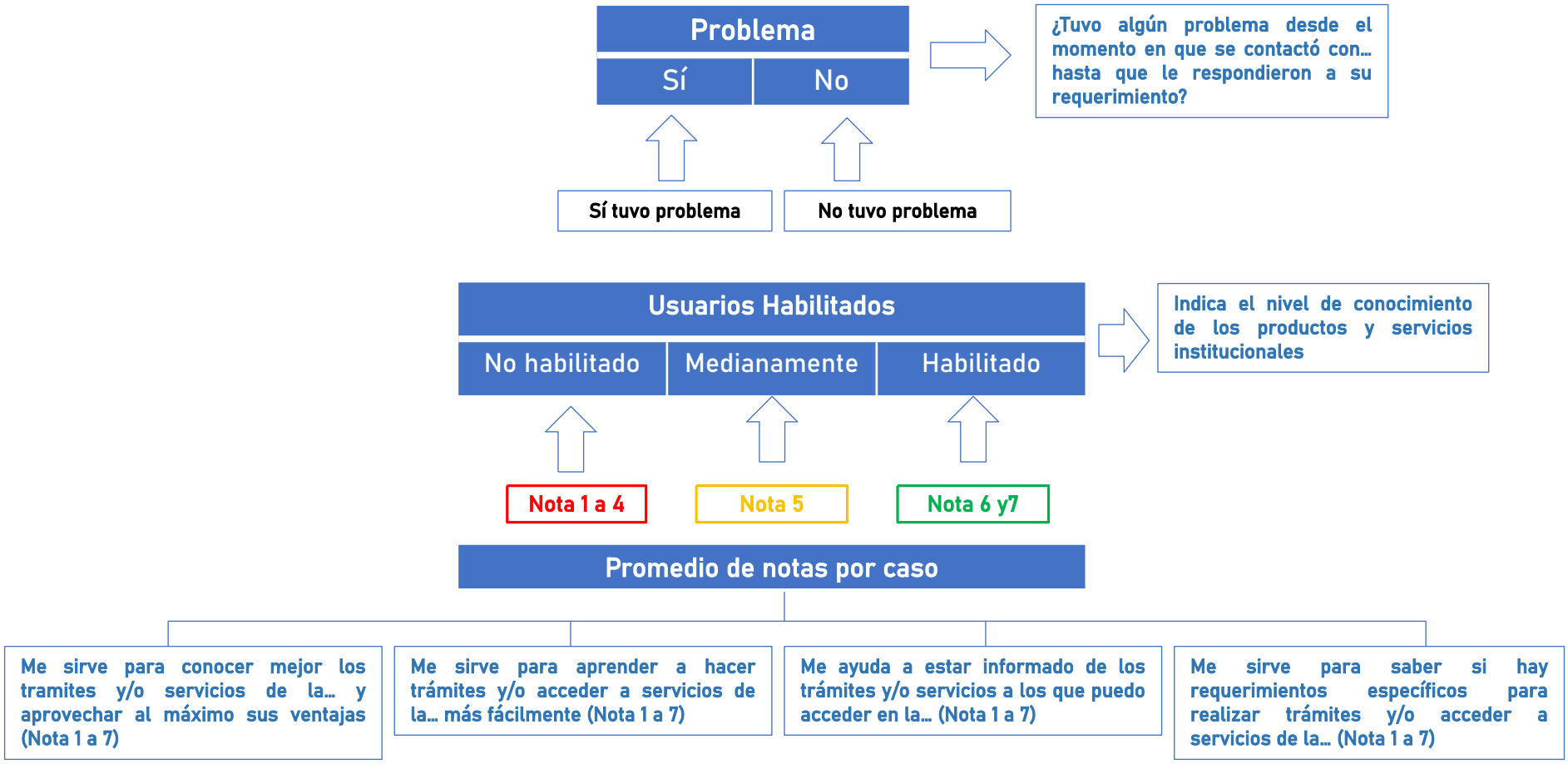
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

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

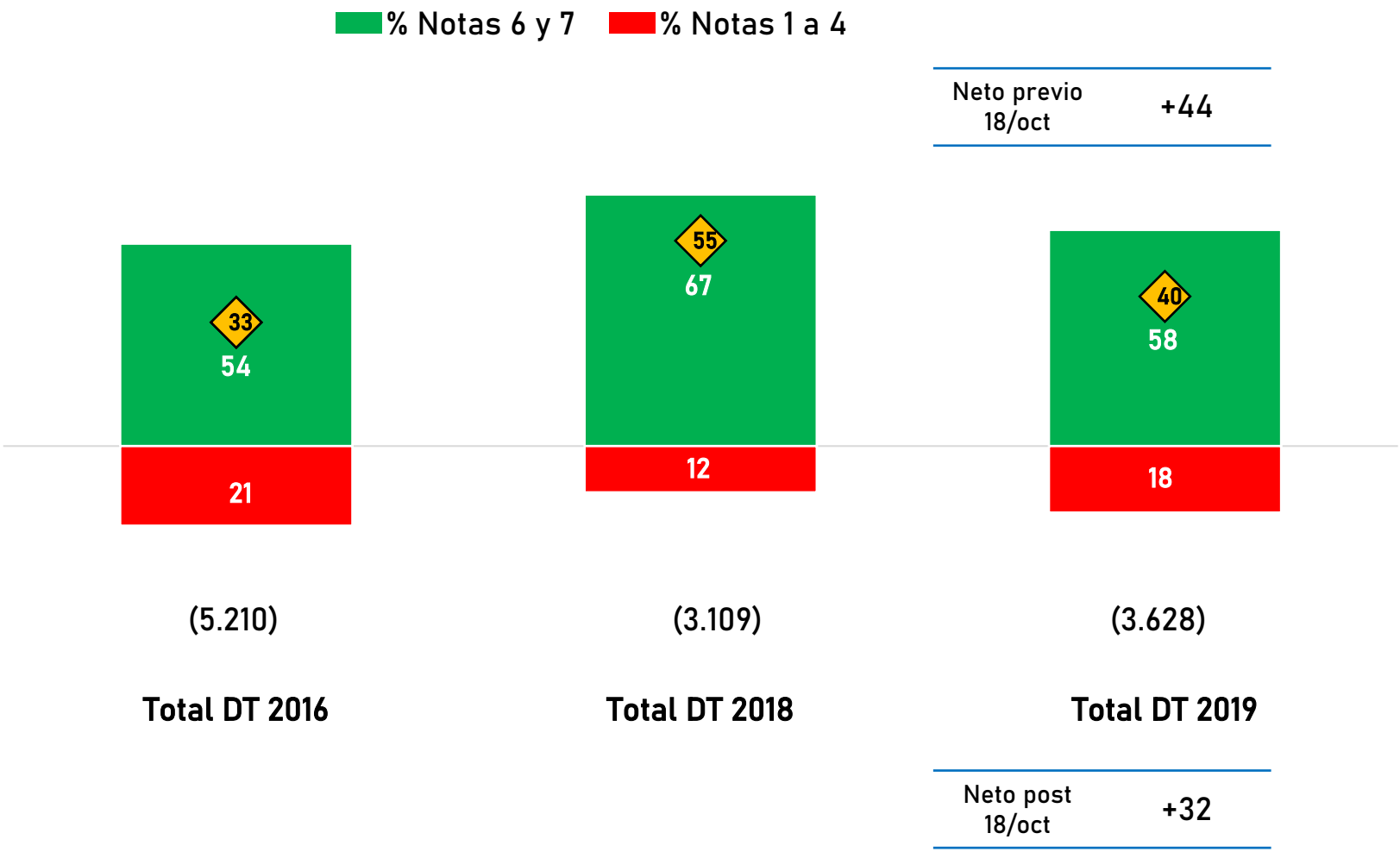
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Resultados para la DT

General institución (%) DT 2016 – 2018 - 2019

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

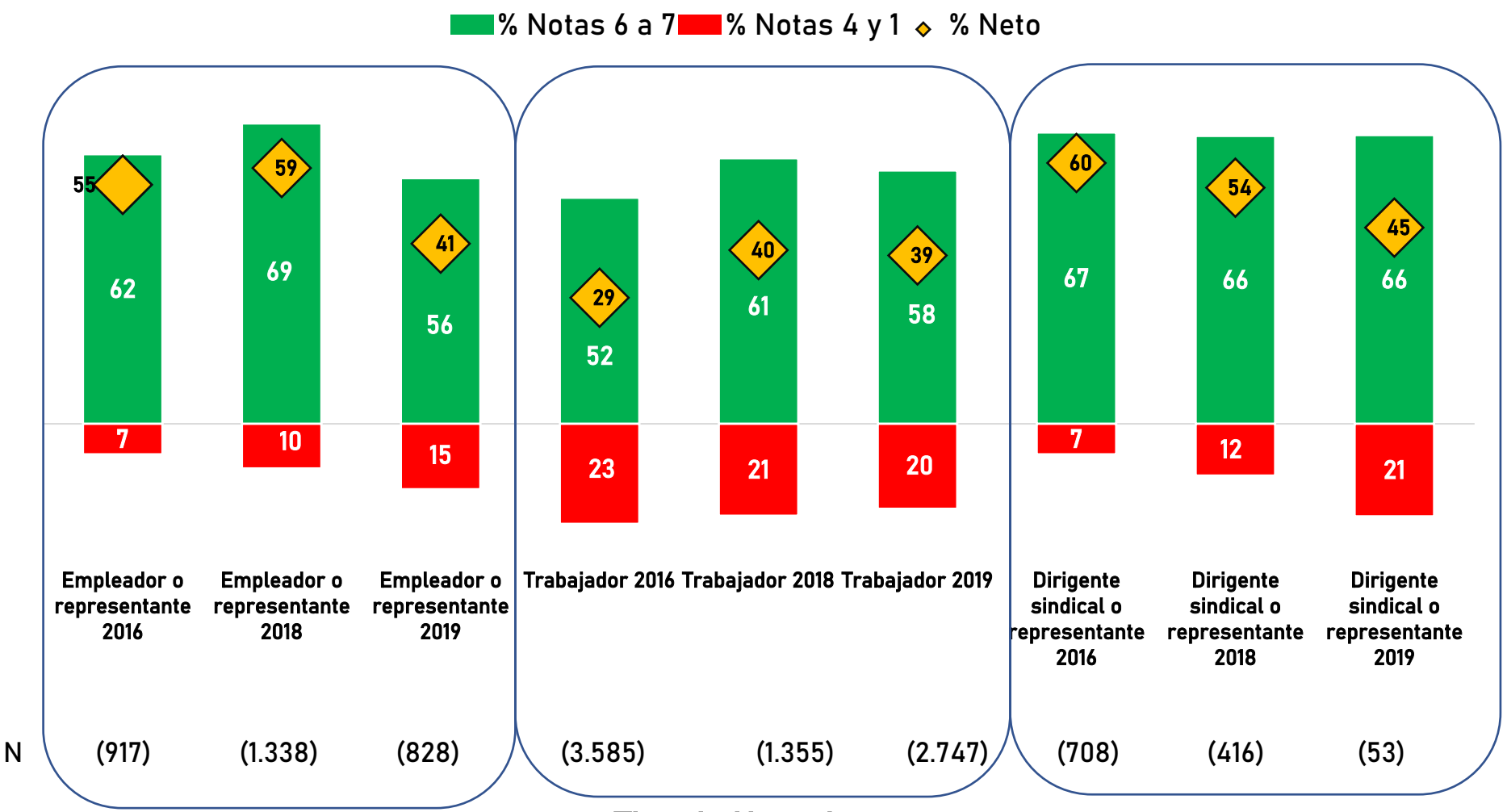


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

General institución (%) DT – Tipo de Usuario

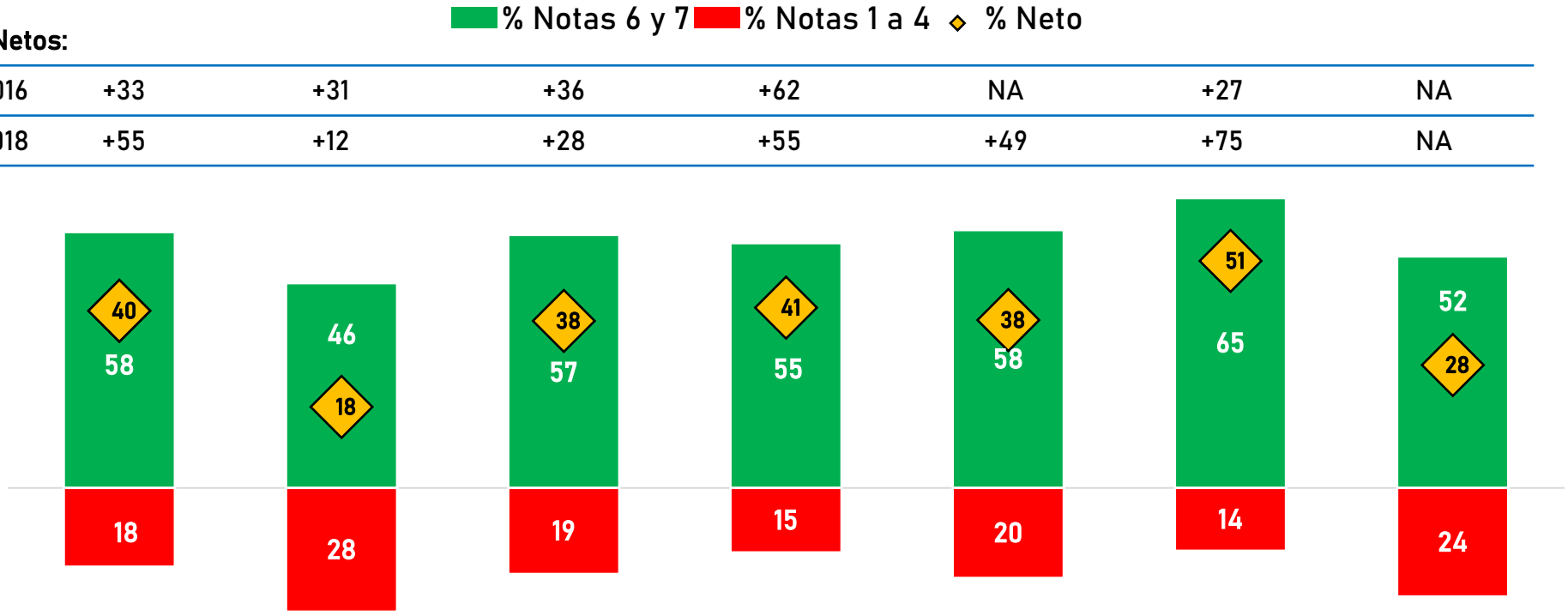
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es excelente, ¿cómo evalúa en general a la Inspección del Trabajo?



Tipo de Usuario

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?



Netos:	Total DT 2019	Fiscalización	Conciliación	Certificados	Consulta laboral	Ministro de Fe	Portal Mi DT
2016	+33	+31	+36	+62	NA	+27	NA
2018	+55	+12	+28	+55	+49	+75	NA

	Total DT 2019	Fiscalización	Conciliación	Certificados	Consulta laboral	Ministro de Fe	Portal Mi DT
N	(3.628)	(104)	(263)	(354)	(1.524)	(643)	(740)
	(100%)	(3%)	(7%)	(10%)	(42%)	(18%)	(20%)

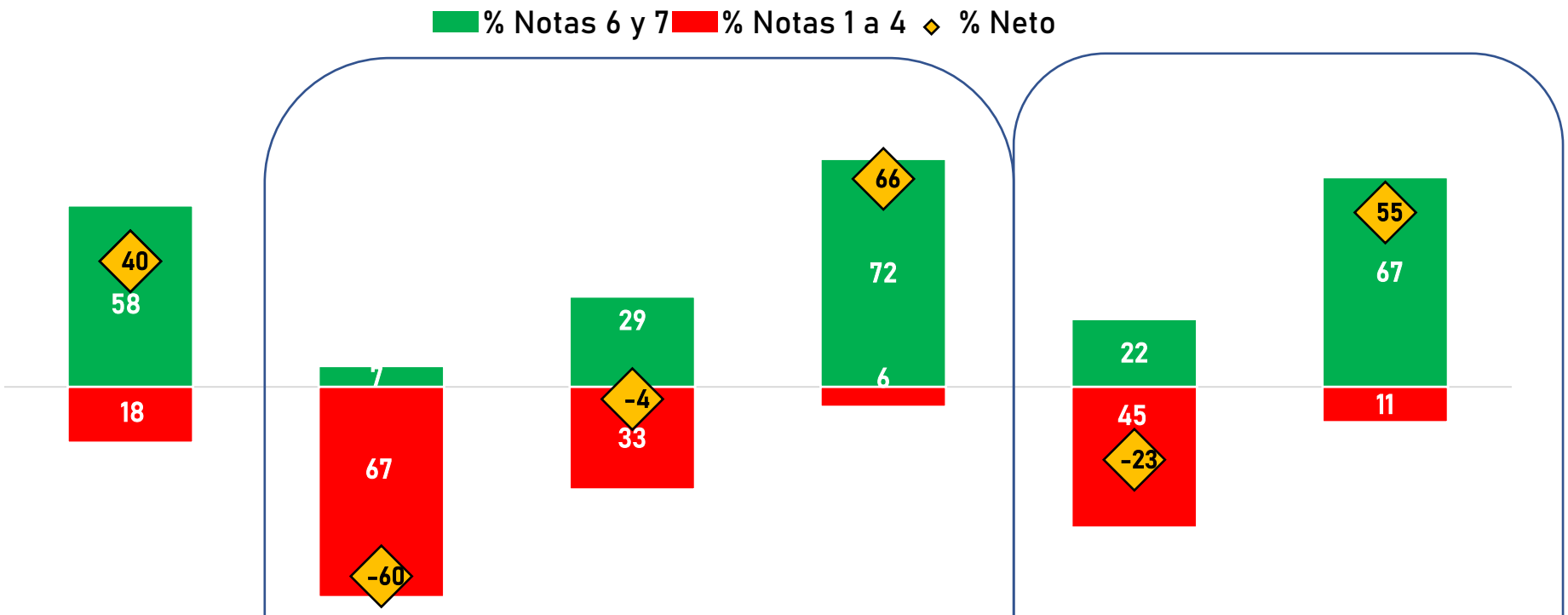
Trámite

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

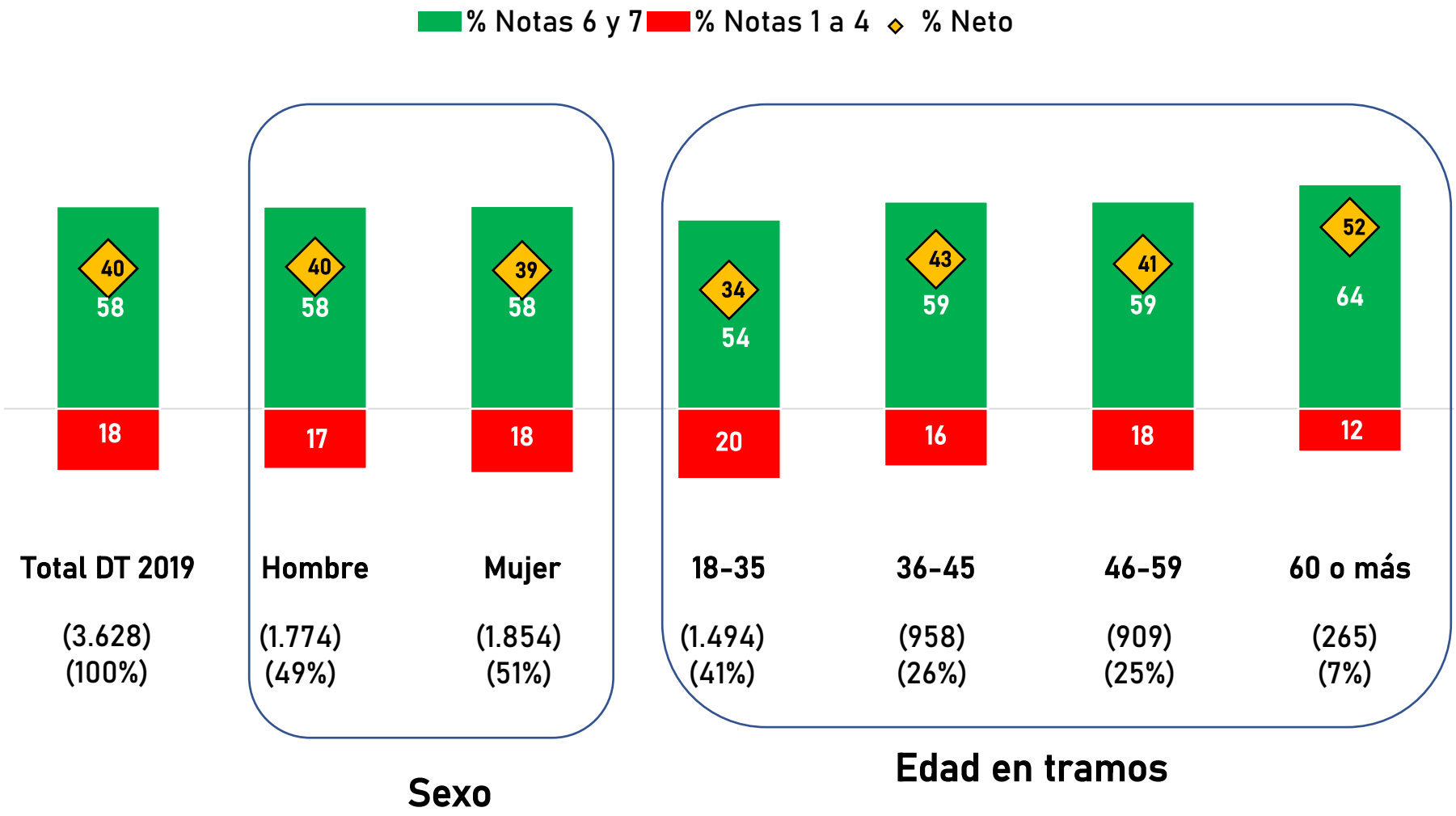
General institución (%) DT – Habilitación y Problemas

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



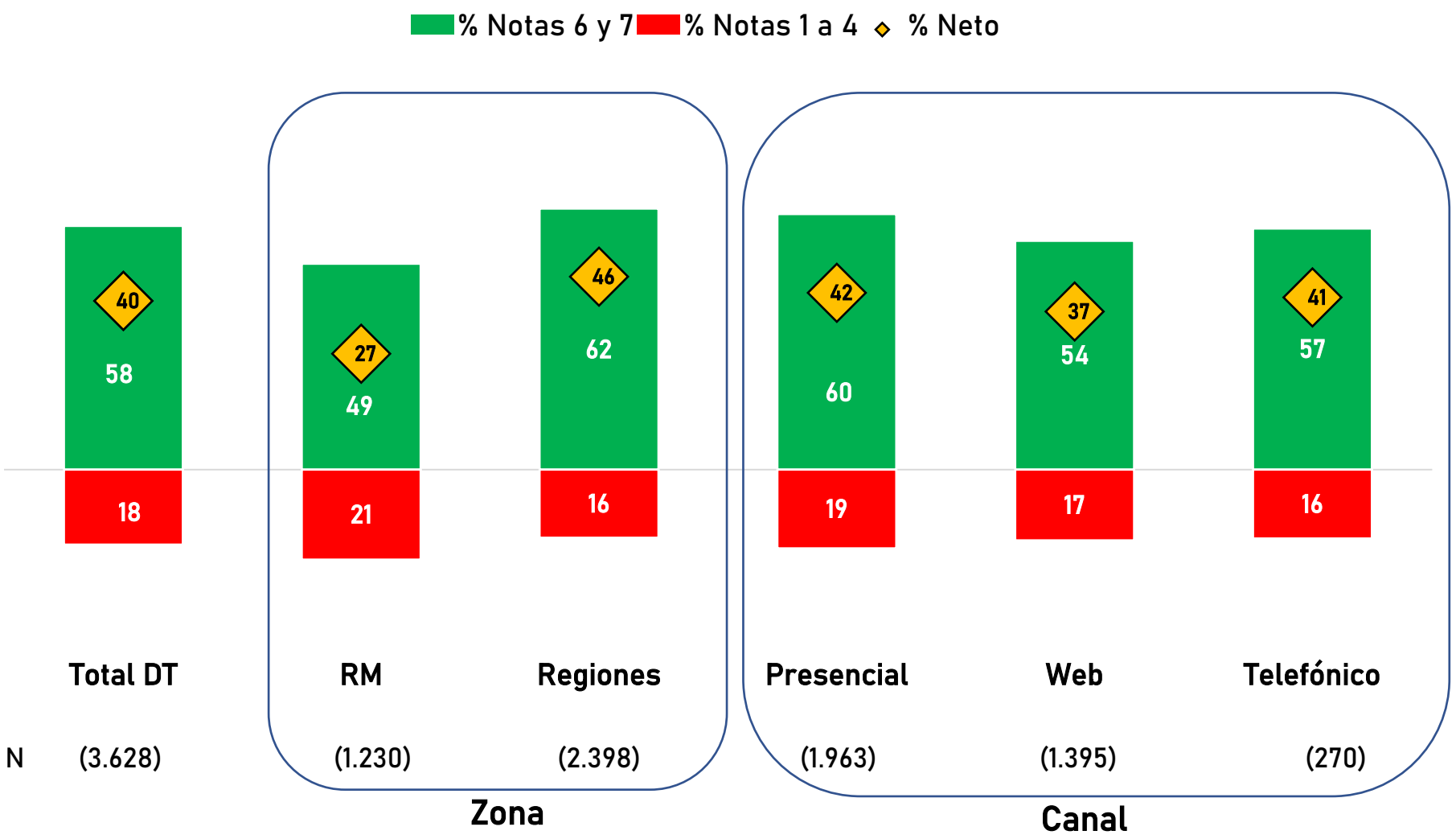
General institución (%) DT – Sexo y Edad

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 – Zona y 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?

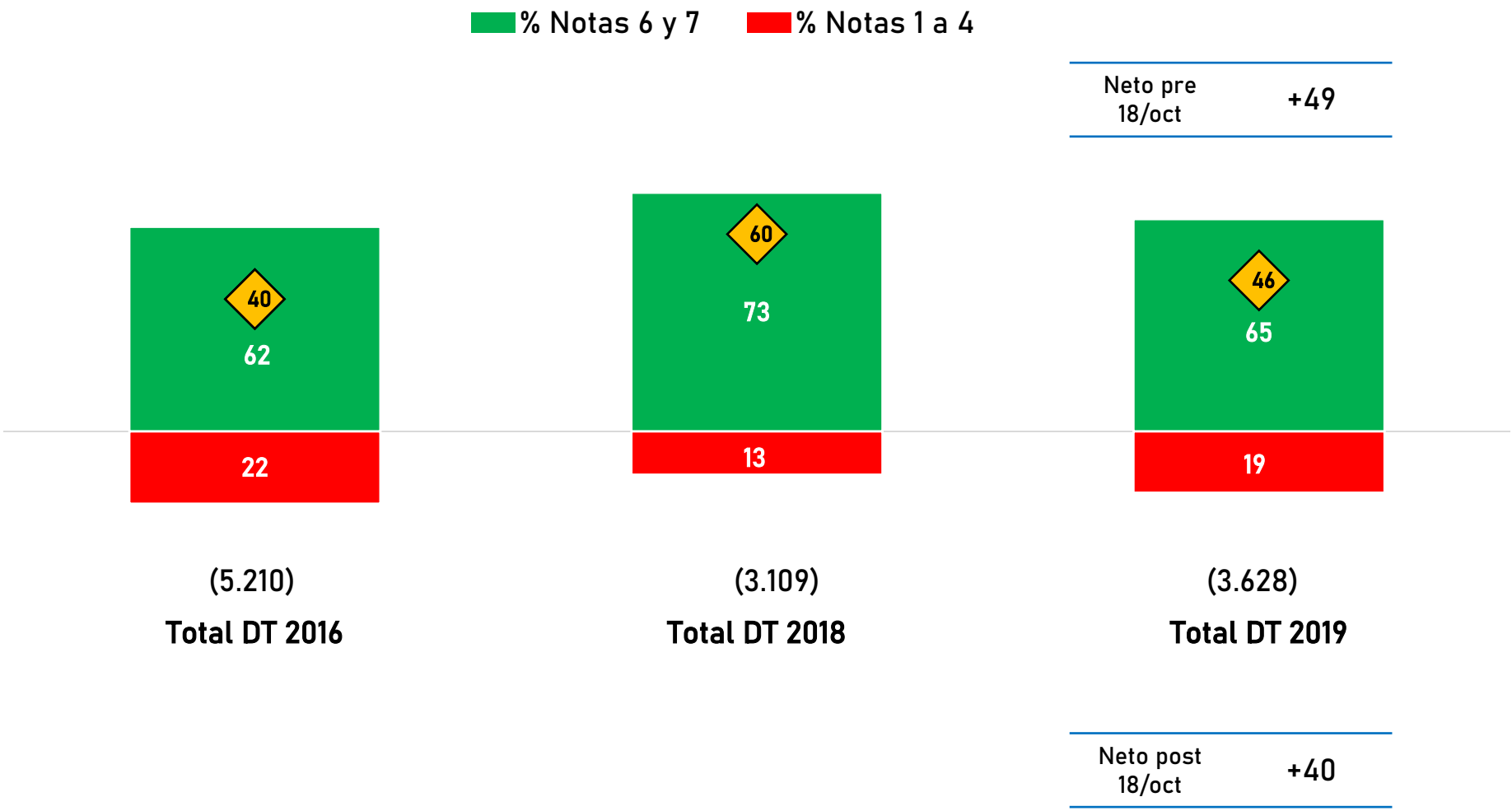


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Última Experiencia (%) DT – 2016 – 2018 - 2019

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?

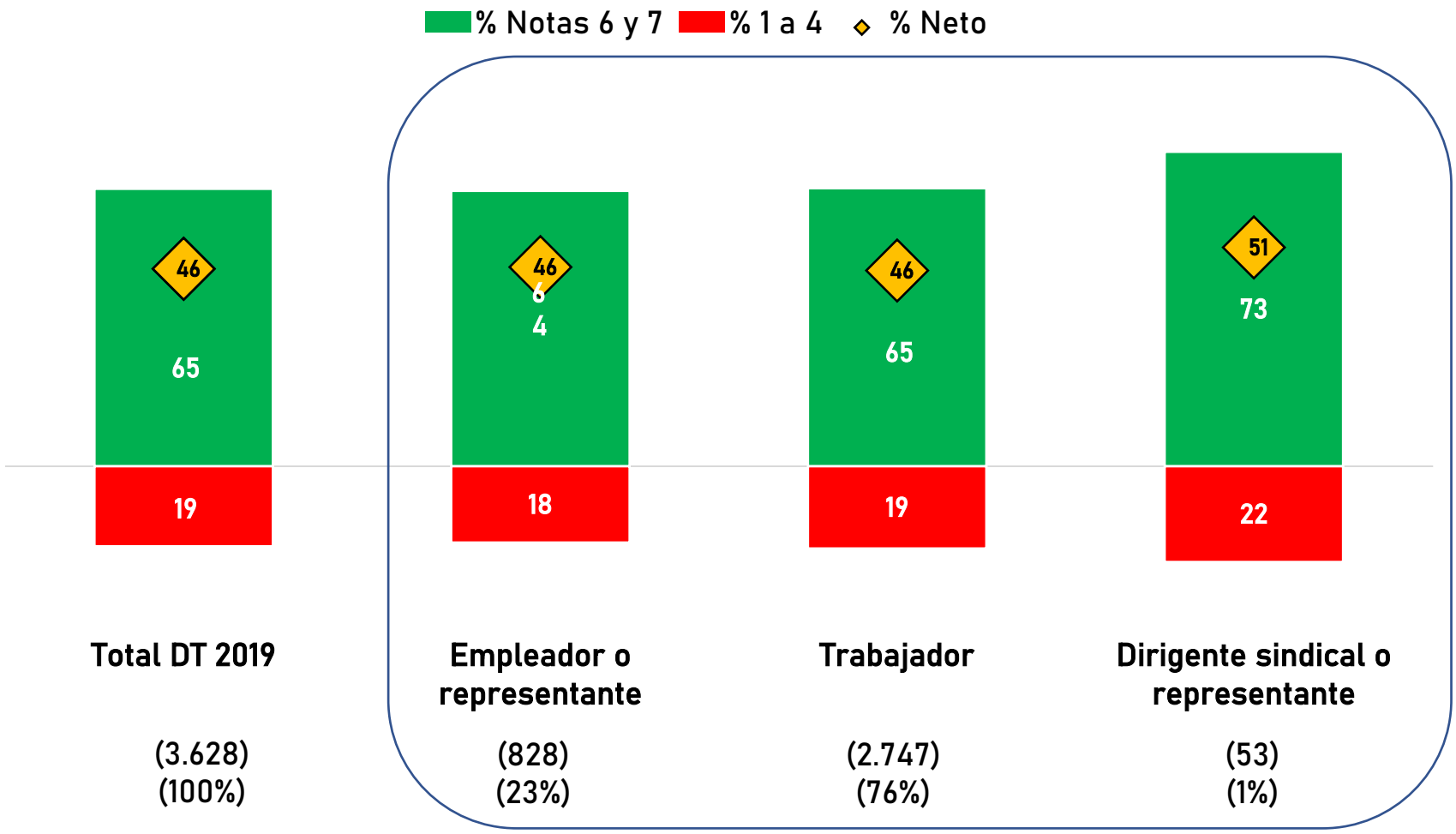


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

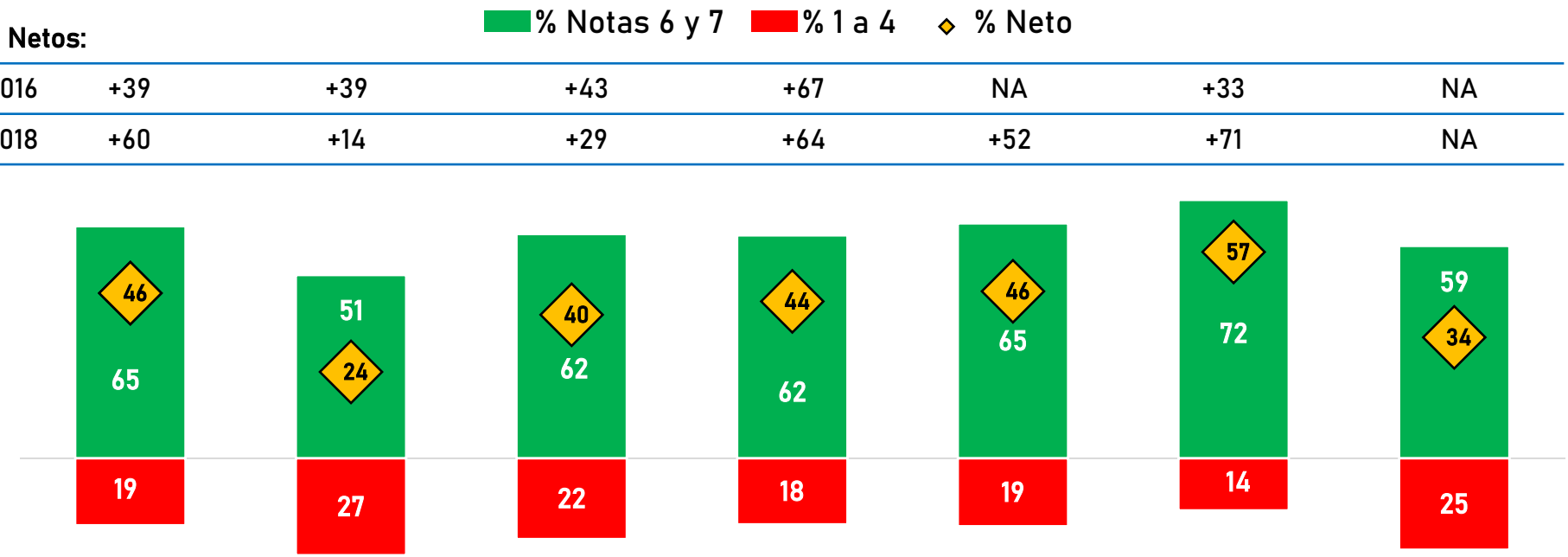
Última Experiencia (%) DT – Tipo de usuario

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?



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?

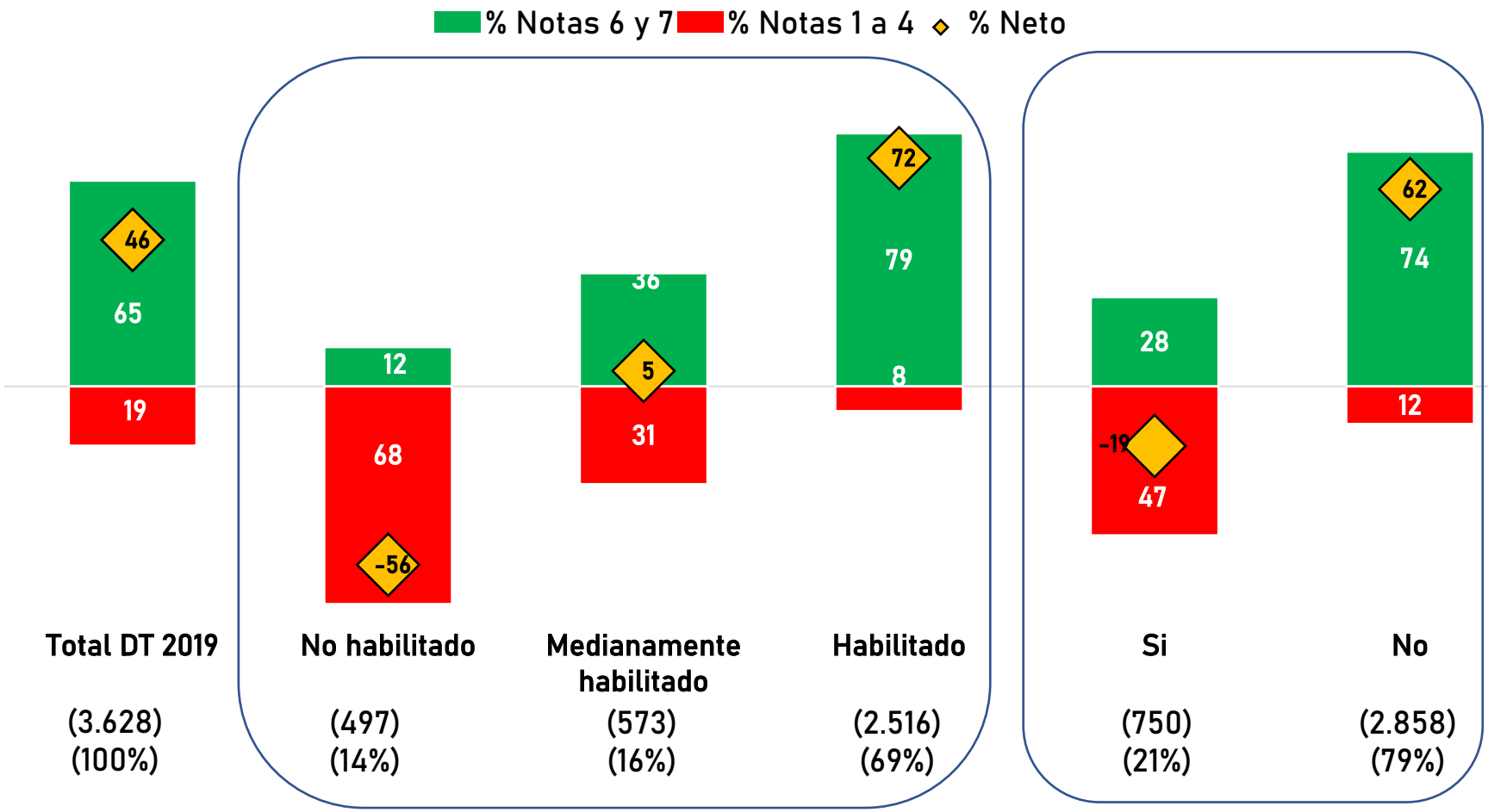


Netos:	Total DT 2019	Fiscalización	Conciliación	Certificados	Consulta laboral	Ministro de Fe	Portal Mi DT
2016	+39	+39	+43	+67	NA	+33	NA
2018	+60	+14	+29	+64	+52	+71	NA

	Total DT 2019	Fiscalización	Conciliación	Certificados	Consulta laboral	Ministro de Fe	Portal Mi DT
N	(3.628)	(104)	(263)	(354)	(1524)	(643)	(740)
	(100%)	(3%)	(7%)	(10%)	(42%)	(18%)	(20%)

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?

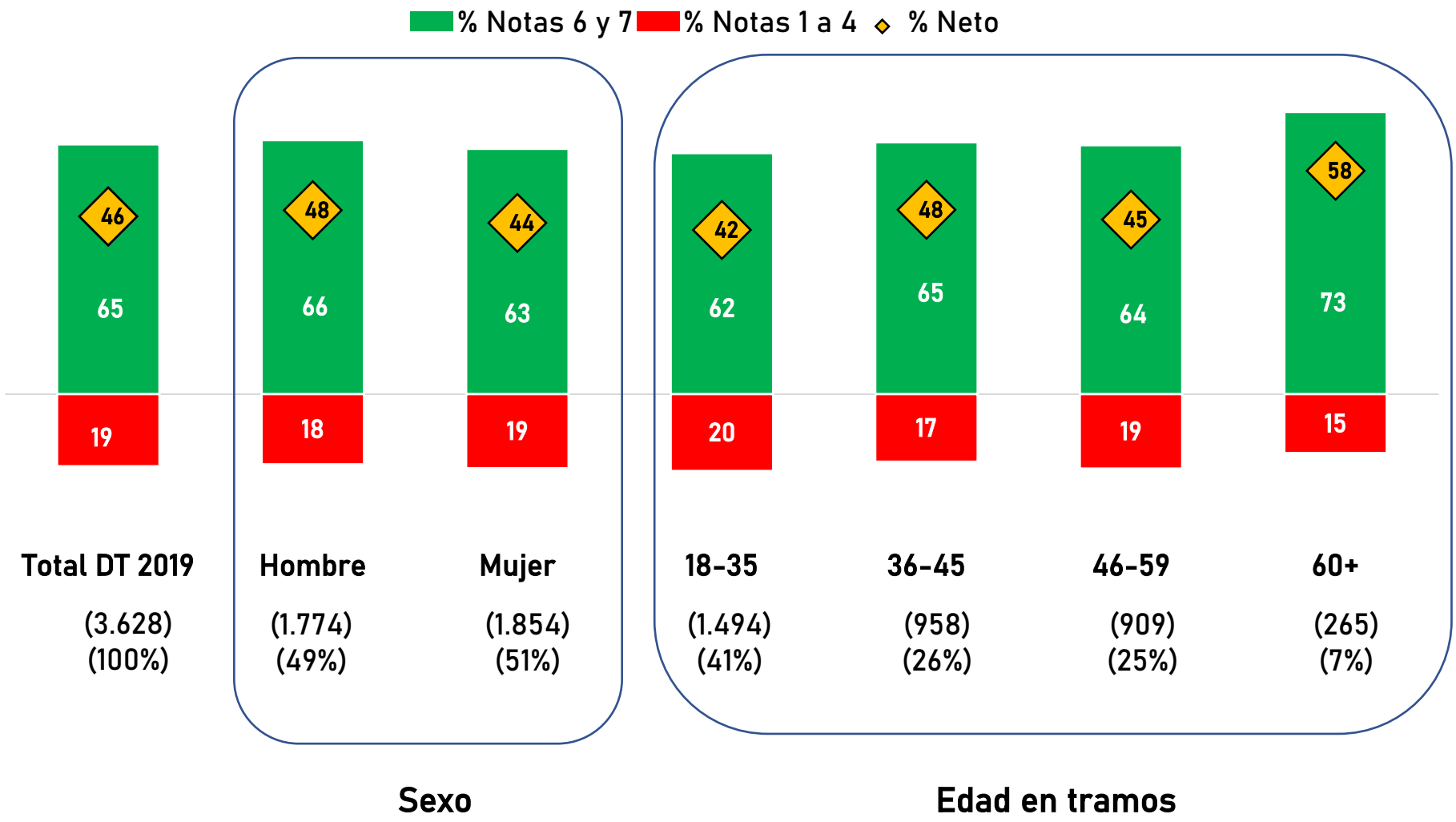


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

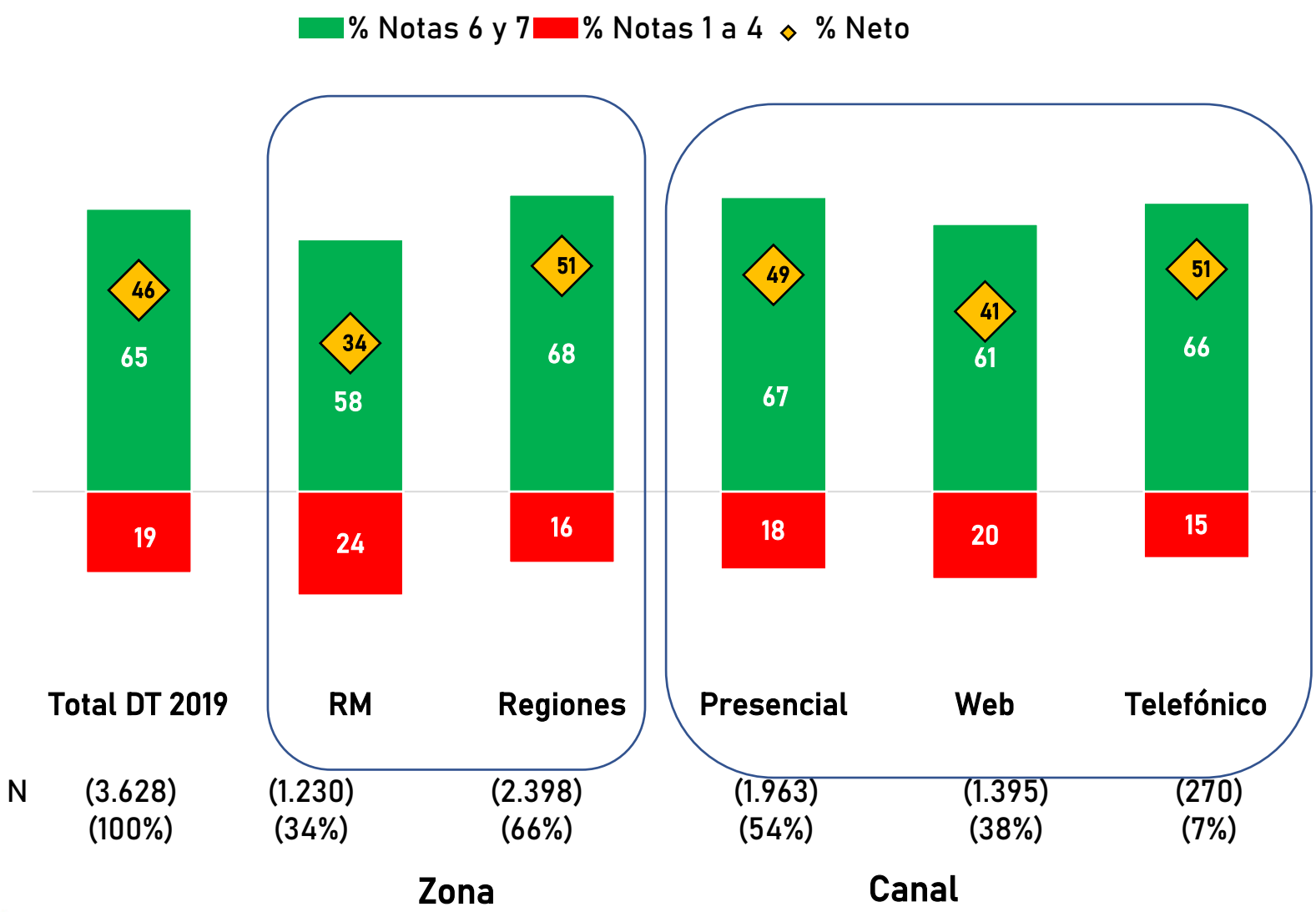
Última Experiencia (%) DT – Sexo y Edad

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?



Última experiencia (%) DT – Zona y 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?

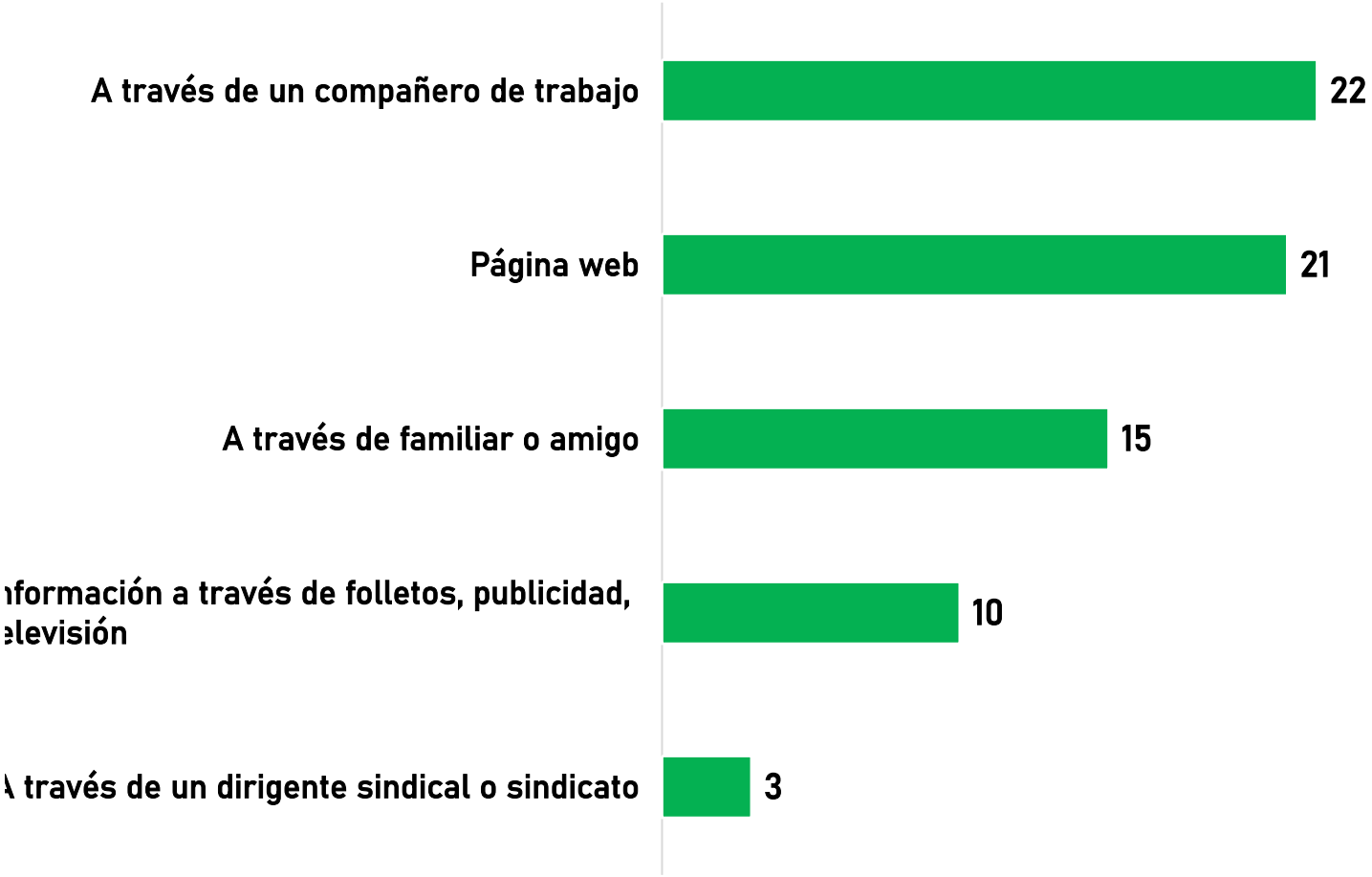


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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**



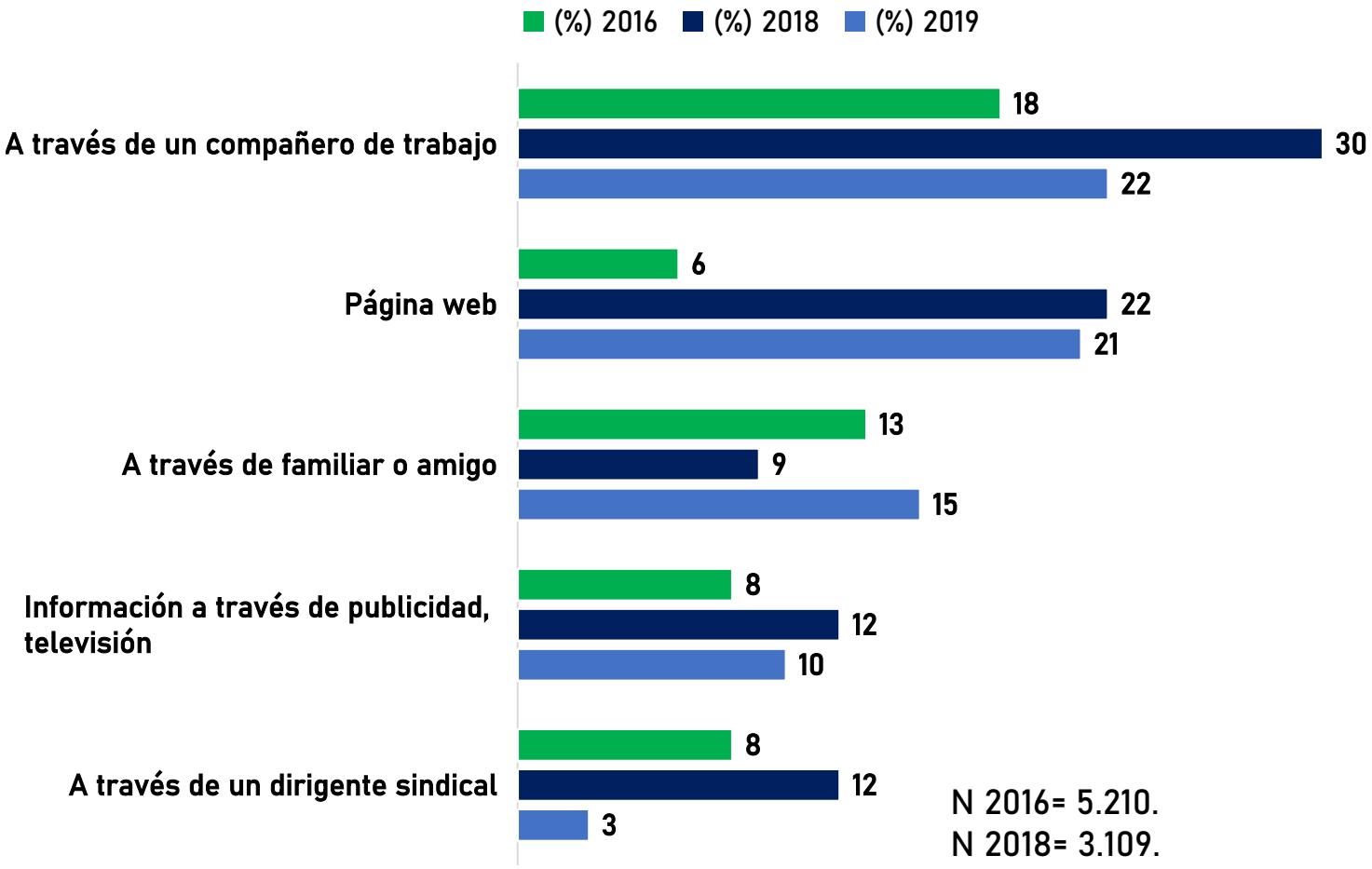
N= 3.628. En barras se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Canales a través de los cuales se enteró de la DT (%) 2016 – 2018 – 2019

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



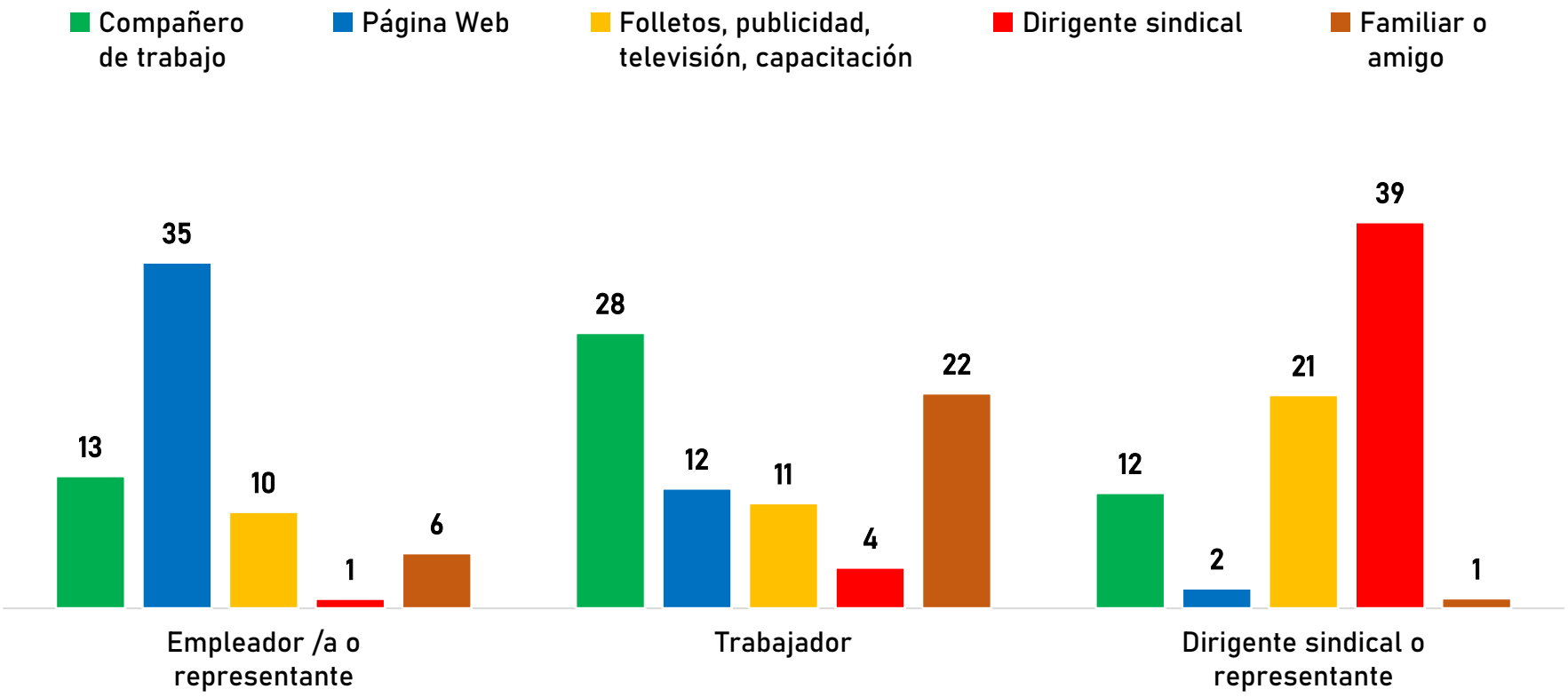
N 2016= 5.210.
N 2018= 3.109.
N 2019= 3.628
En barras se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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**



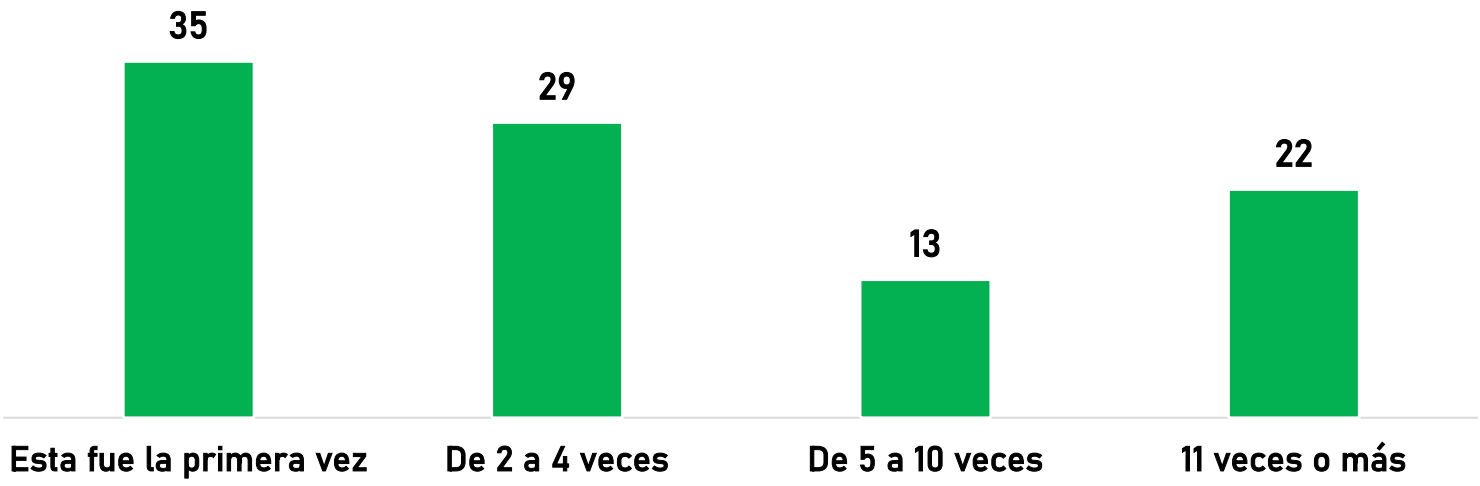
N= 3.628.
En barras se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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?



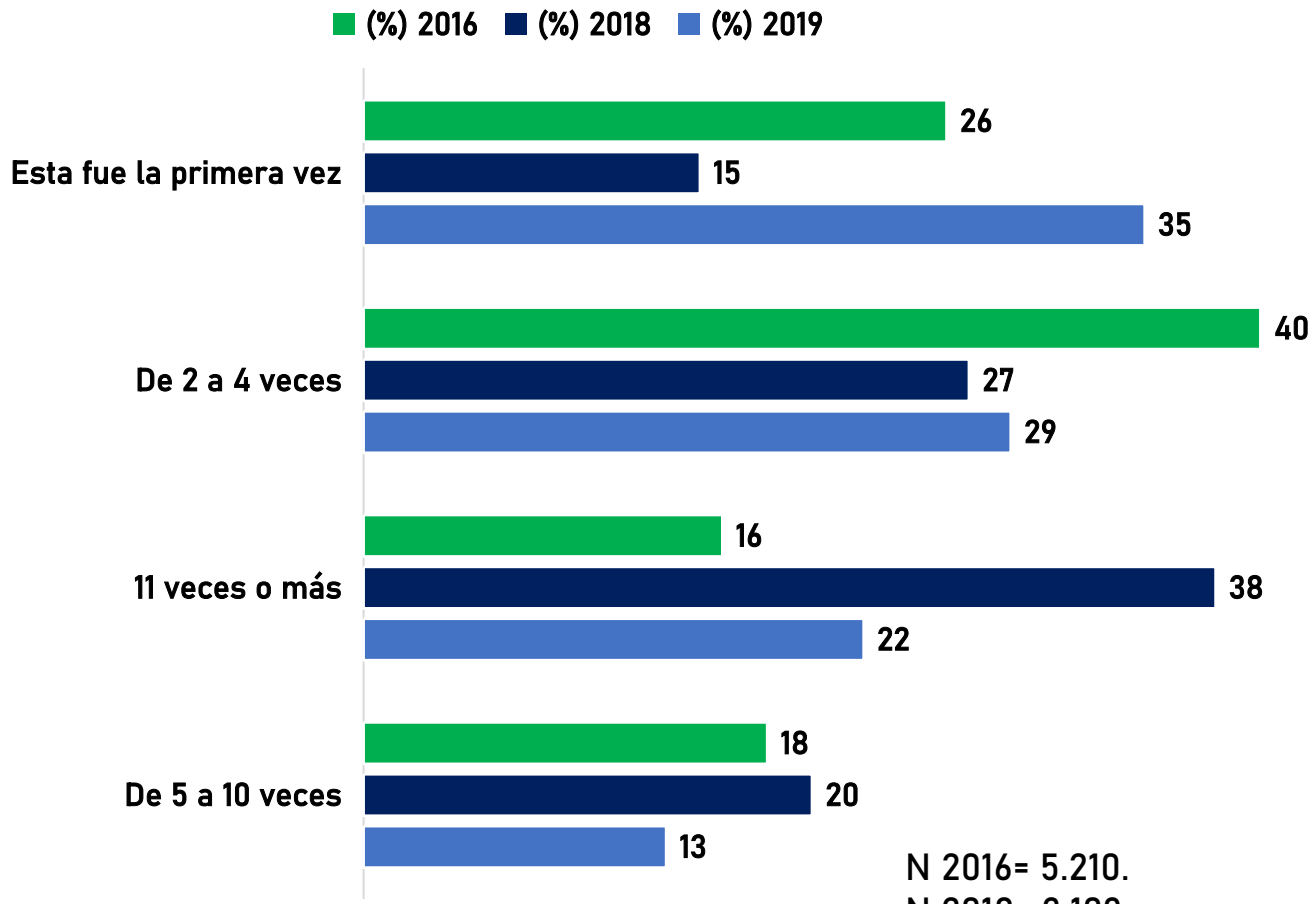
N= 3.109. En barras se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Intensidad del usuario DT (%) 2016 – 2018 - 2019

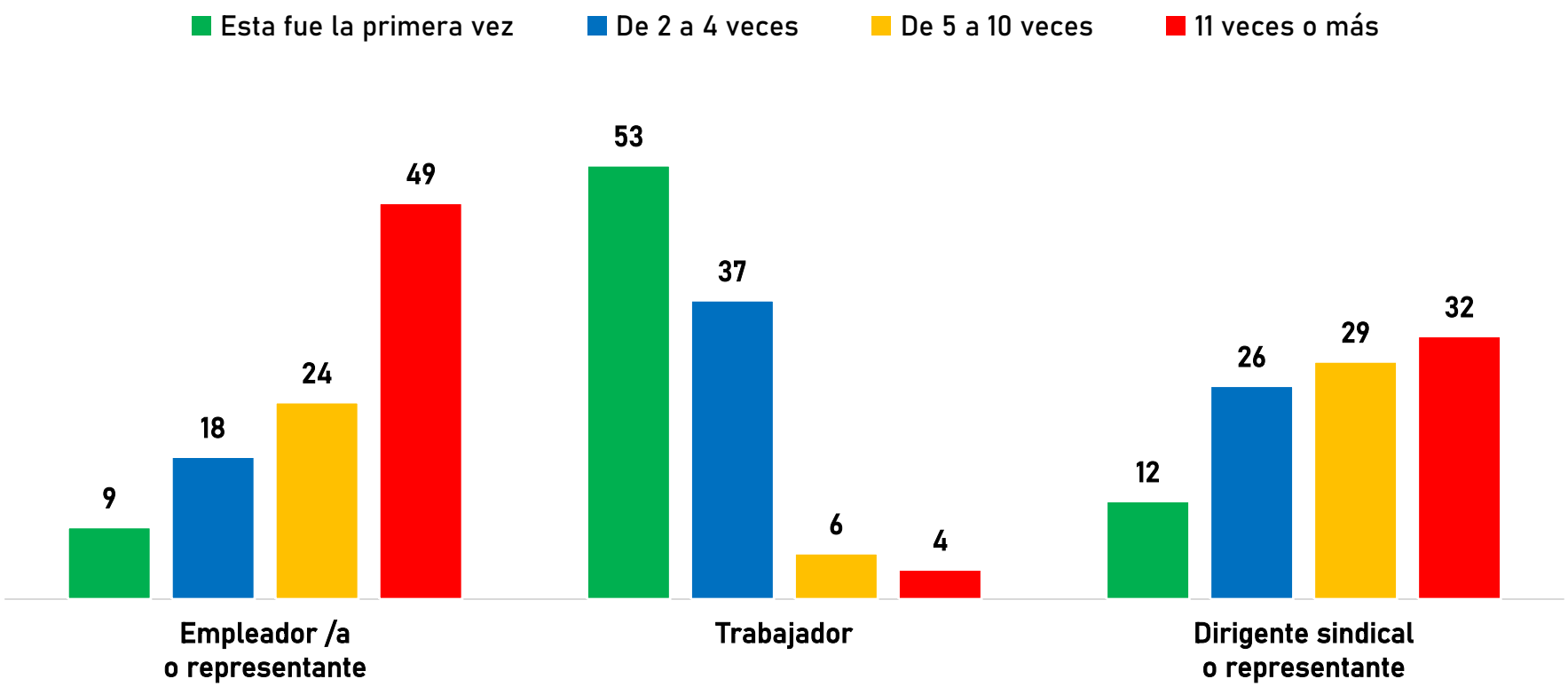
Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento a la Inspección del Trabajo en los últimos 12 meses?



N 2016= 5.210.
N 2018= 3.109.
N 2019= 3.628
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?



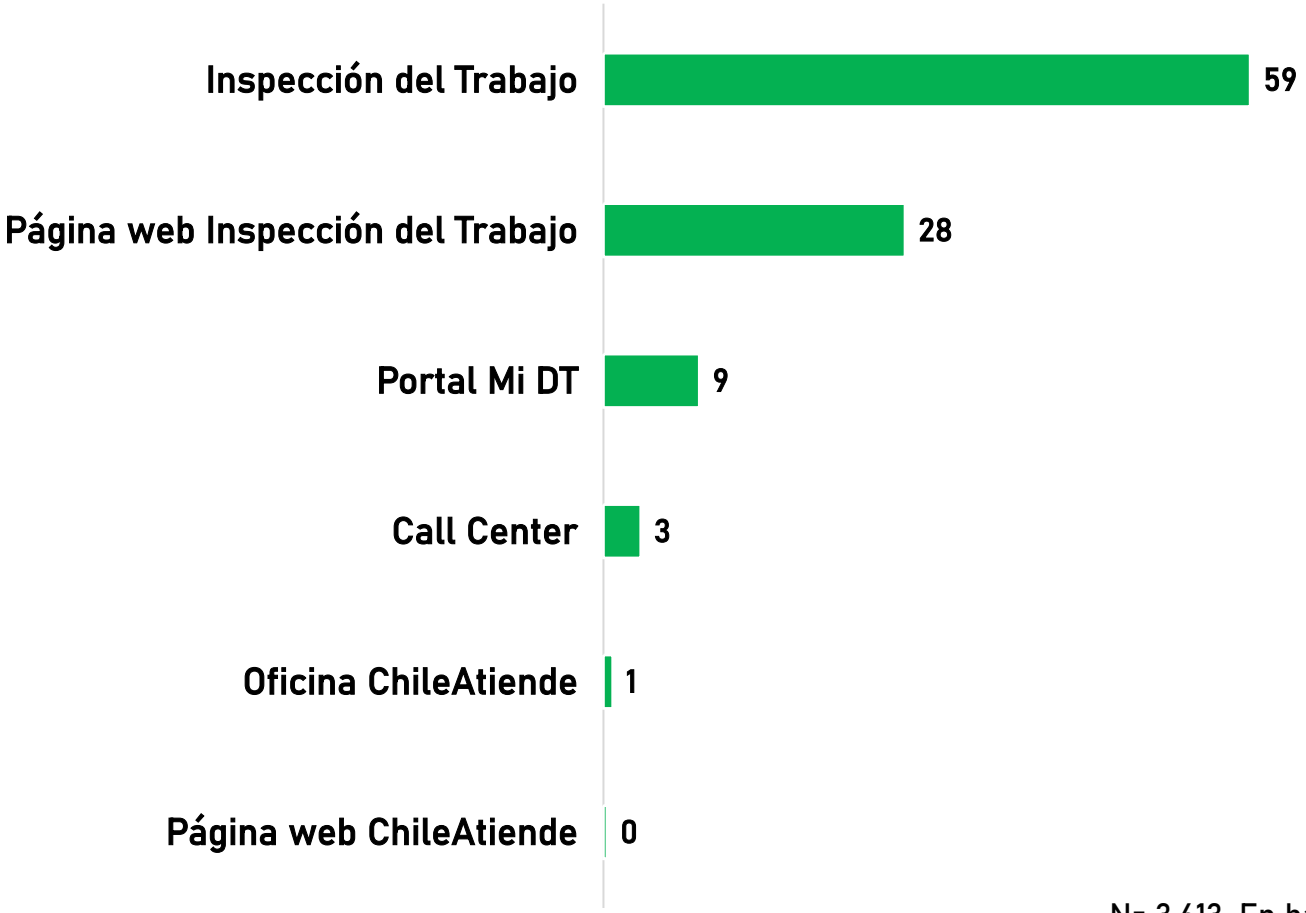
N= 3.109. En barras se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Último requerimiento a DT: Canal (%) 2019

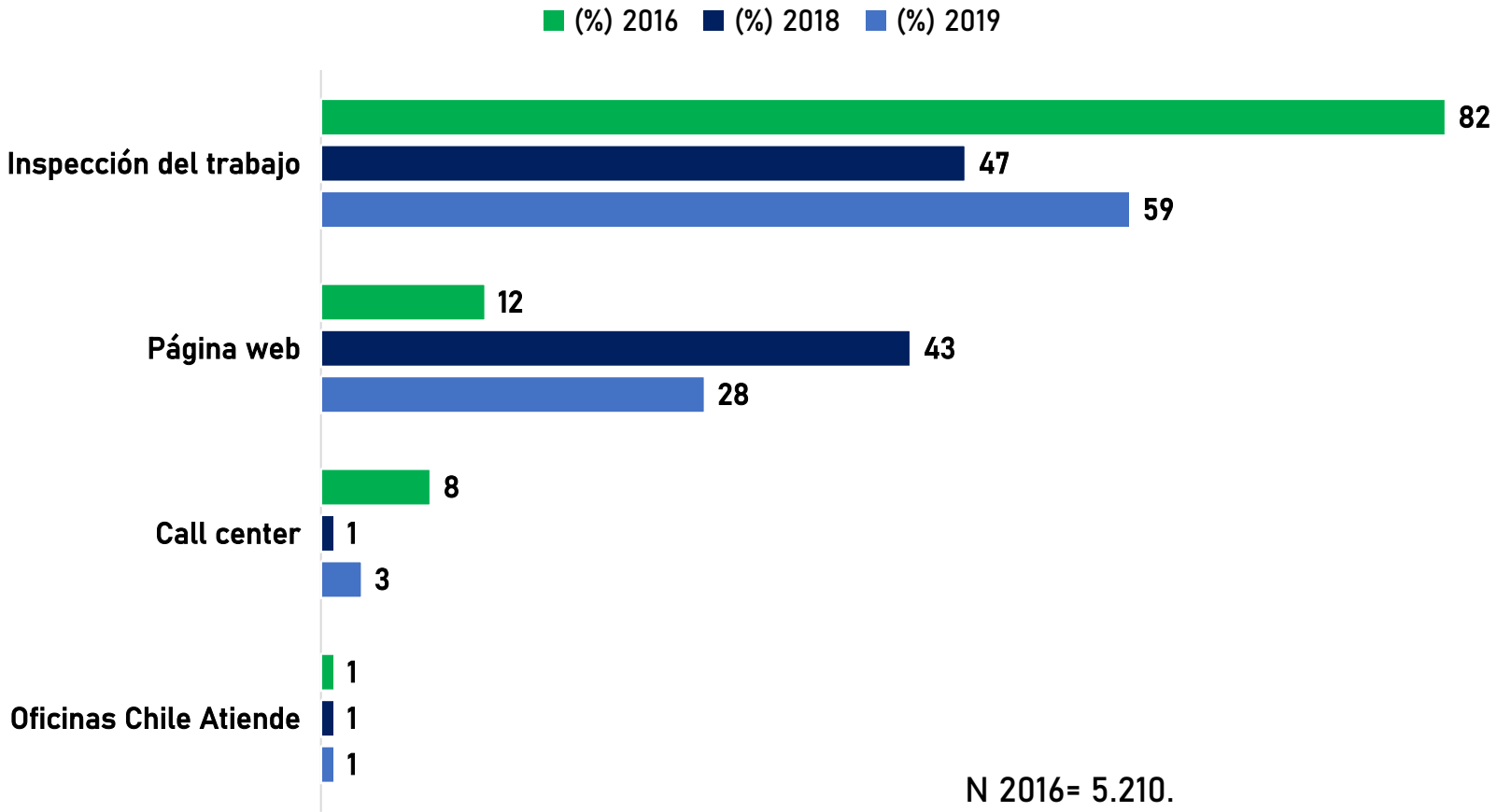
Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento o trámite en la Inspección del Trabajo (en el último año), ¿a través de qué medio lo realizó?



N= 3.613. En barras se omiten las categorías NS-NR

Último requerimiento a DT: Canal (%) 2016 – 2018 – 2019

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?

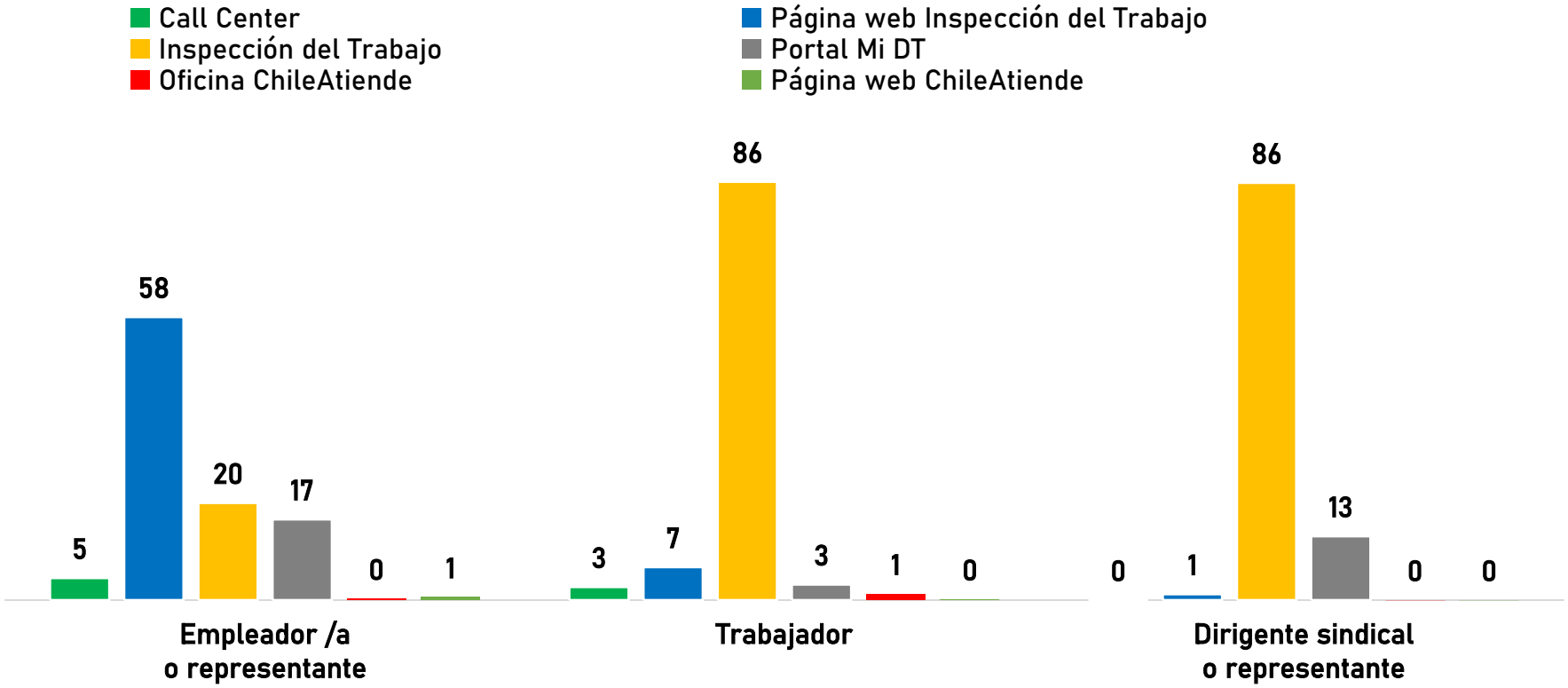


N 2016= 5.210.
N 2018= 3.109.
N 2019= 3.613
En barras se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Último requerimiento a DT: Canal (%) 2019

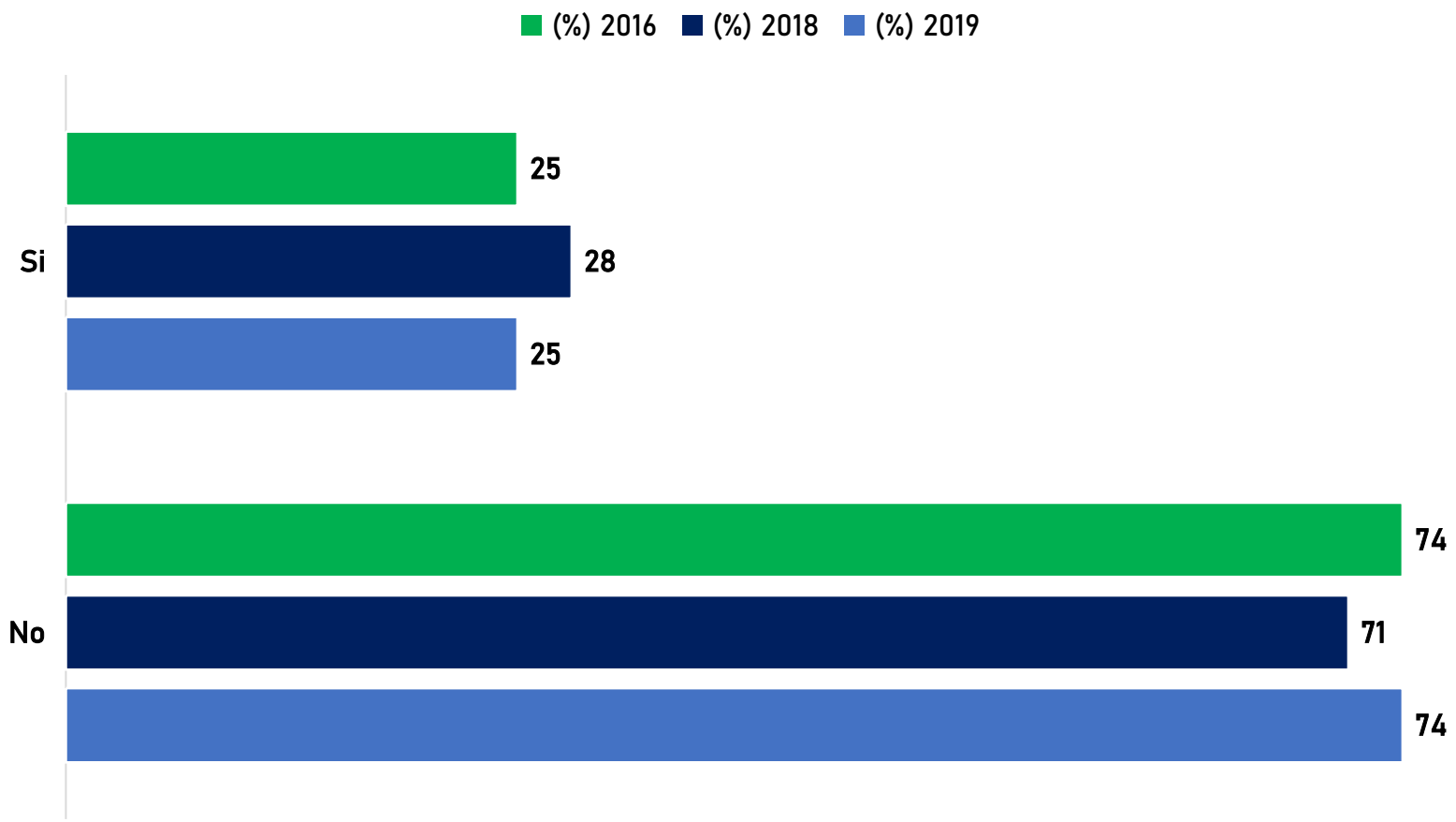
Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento o trámite en la Inspección del Trabajo (en el último año), ¿a través de qué medio lo realizó?



N 2016= 5.210.
N 2018= 3.109.
N 2019= 3.613
En barras se omiten las categorías NS-NR

Contacto para saber estado del trámite DT (%) 2016- 2018 - 2019

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?



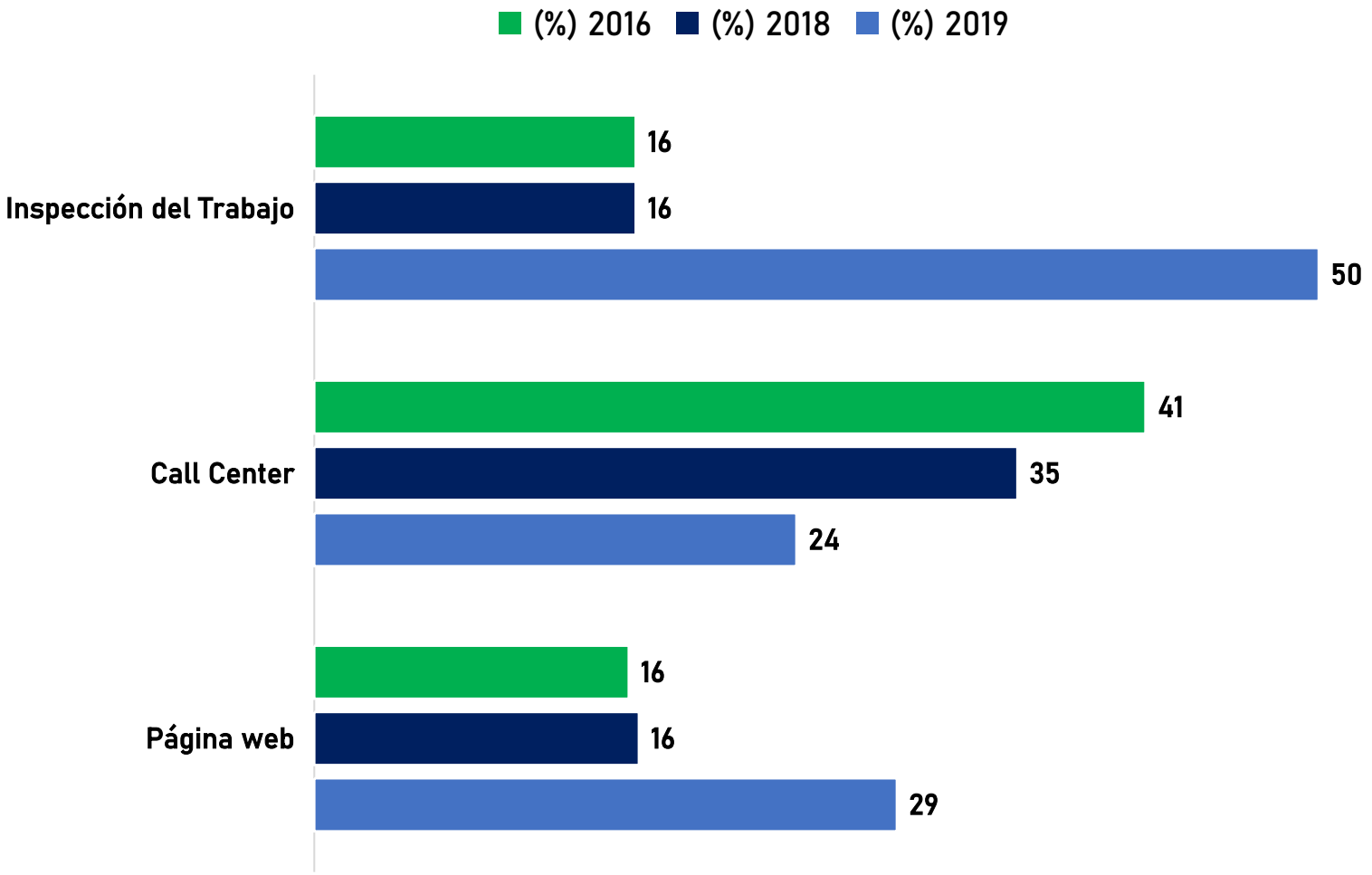
2016= 4.724.
2018= 2.430.
2019= 3.628.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Canal de Contacto para saber estado del trámite DT (%): 2016 – 2018 - 2019

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



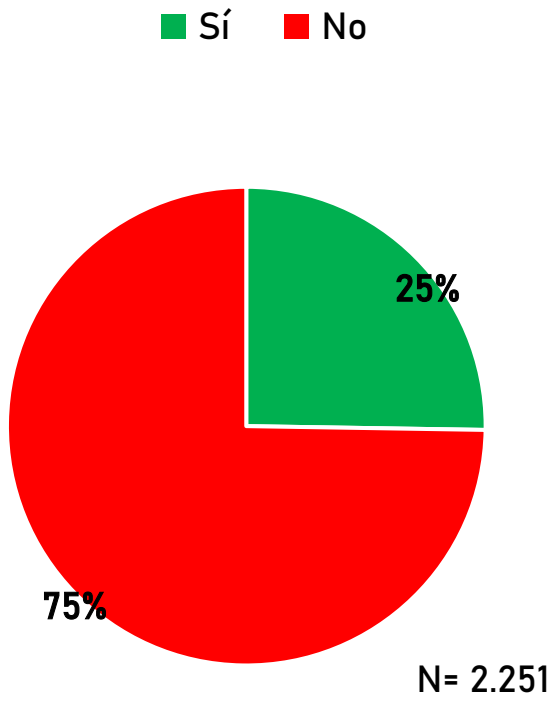
N 2016= 1.634.
N 2018= 3.109.
N 2019= 981.

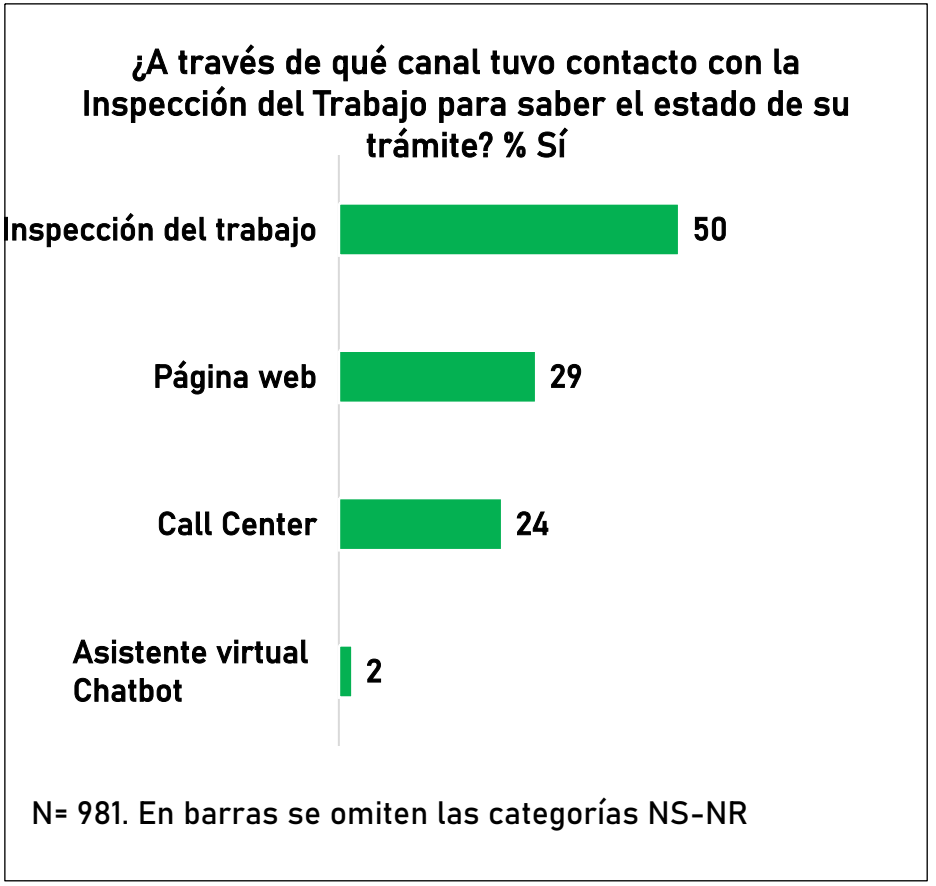
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Contacto para saber estado del trámite DT (%) 2019

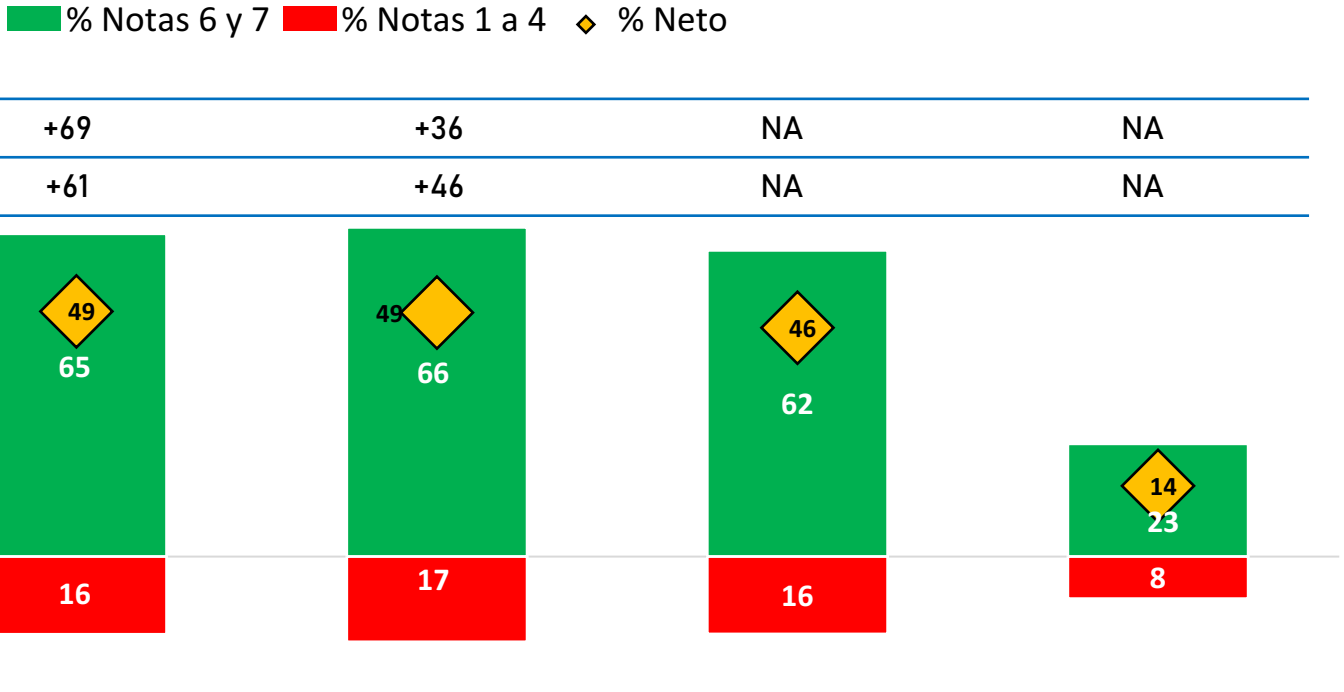
Durante el tiempo que su último trámite en la Inspección del Trabajo estuvo en curso, ¿se contactó con la Inspección del trabajo para saber el estado de su trámite?





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?



Netos:					
2016:	+29	+69	+36	NA	NA
2018:	+36	+61	+46	NA	NA

	Call Center	Página web	Sucursal presencial/oficina	Portal Mi DT	Asistente virtual o Chatbot
N	(412)	(750)	(2.513)	(1.011)	(915)

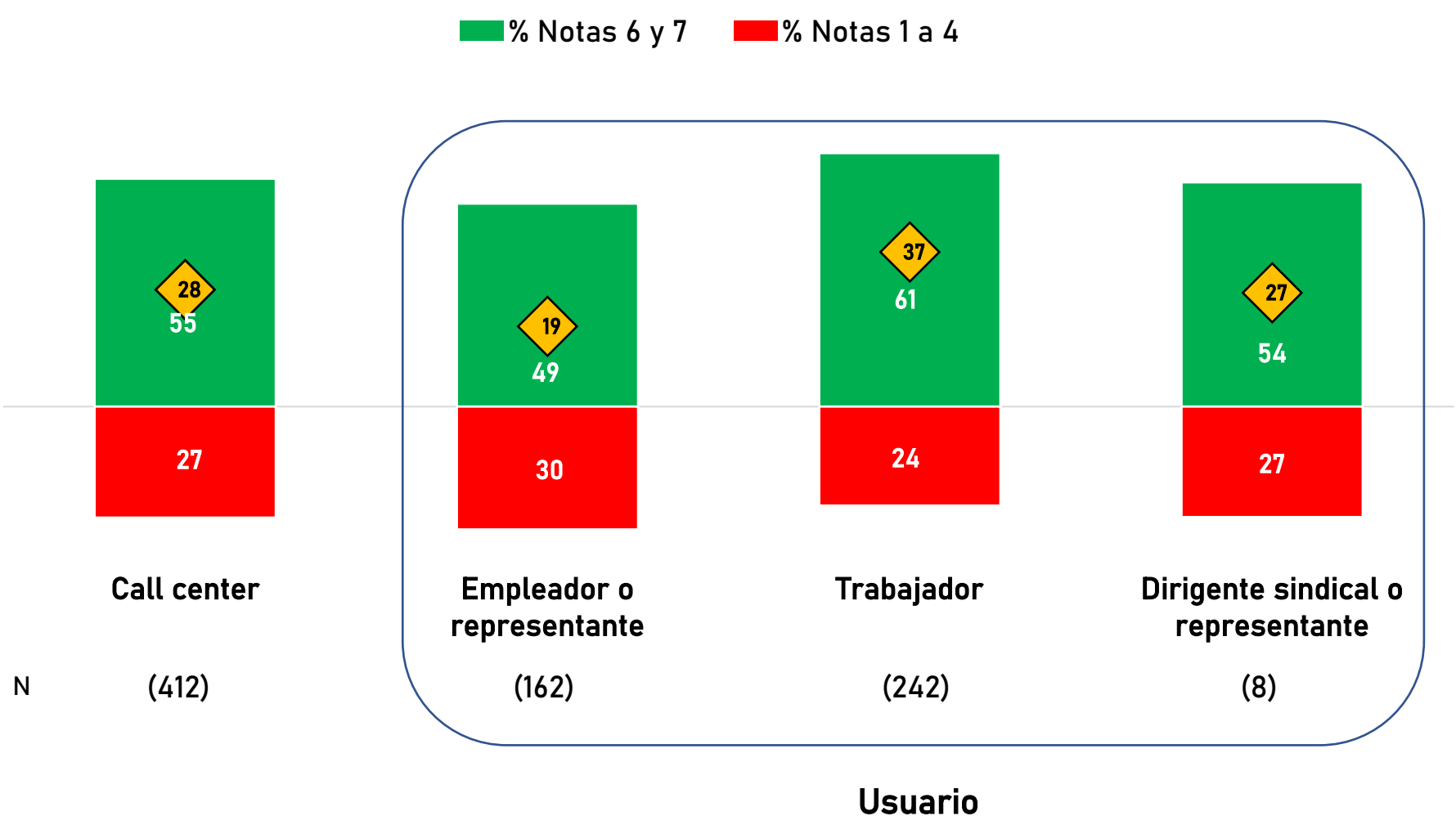
Tipo de Canal

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

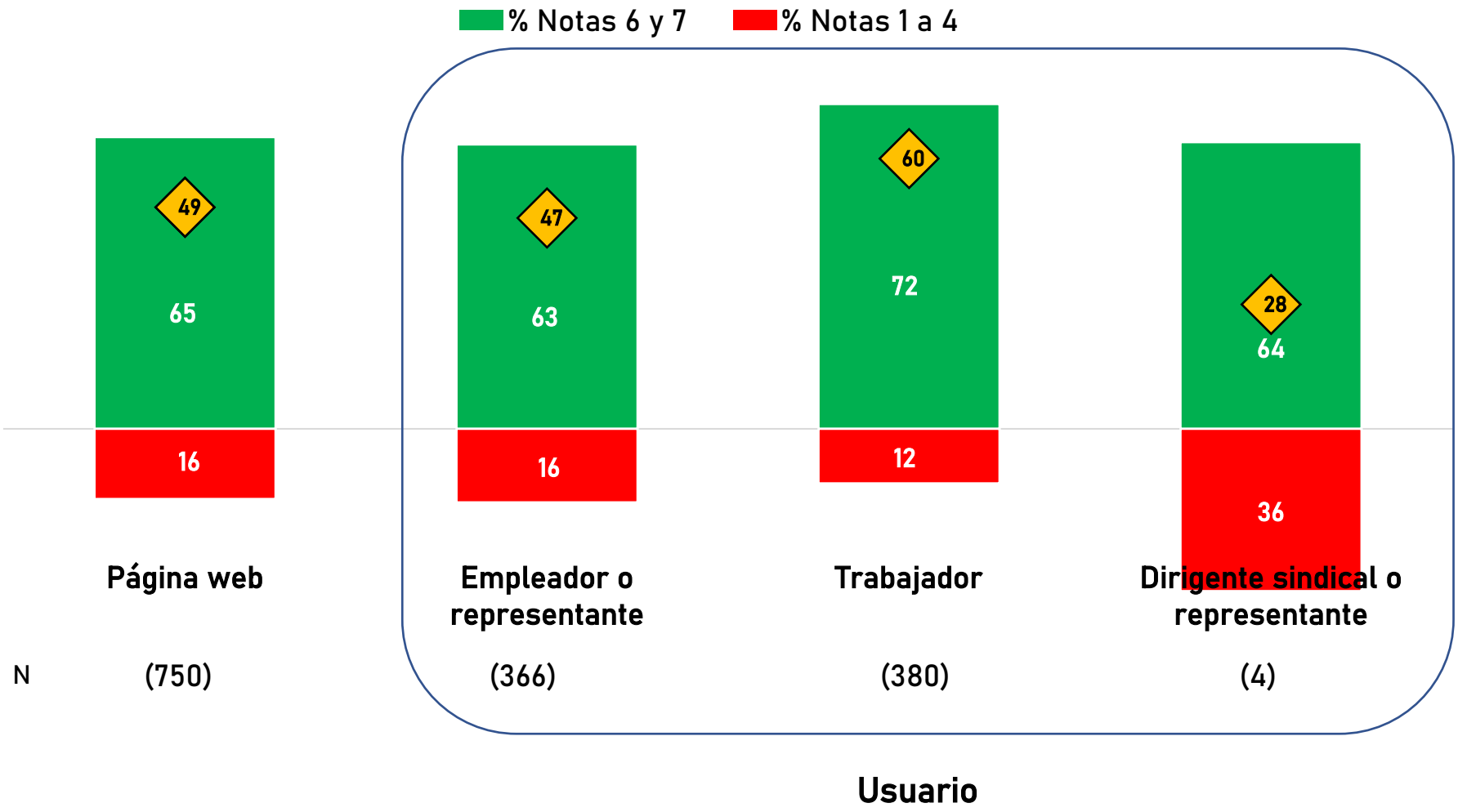
Satisfacción con el servicio en Canales: DT (%)

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



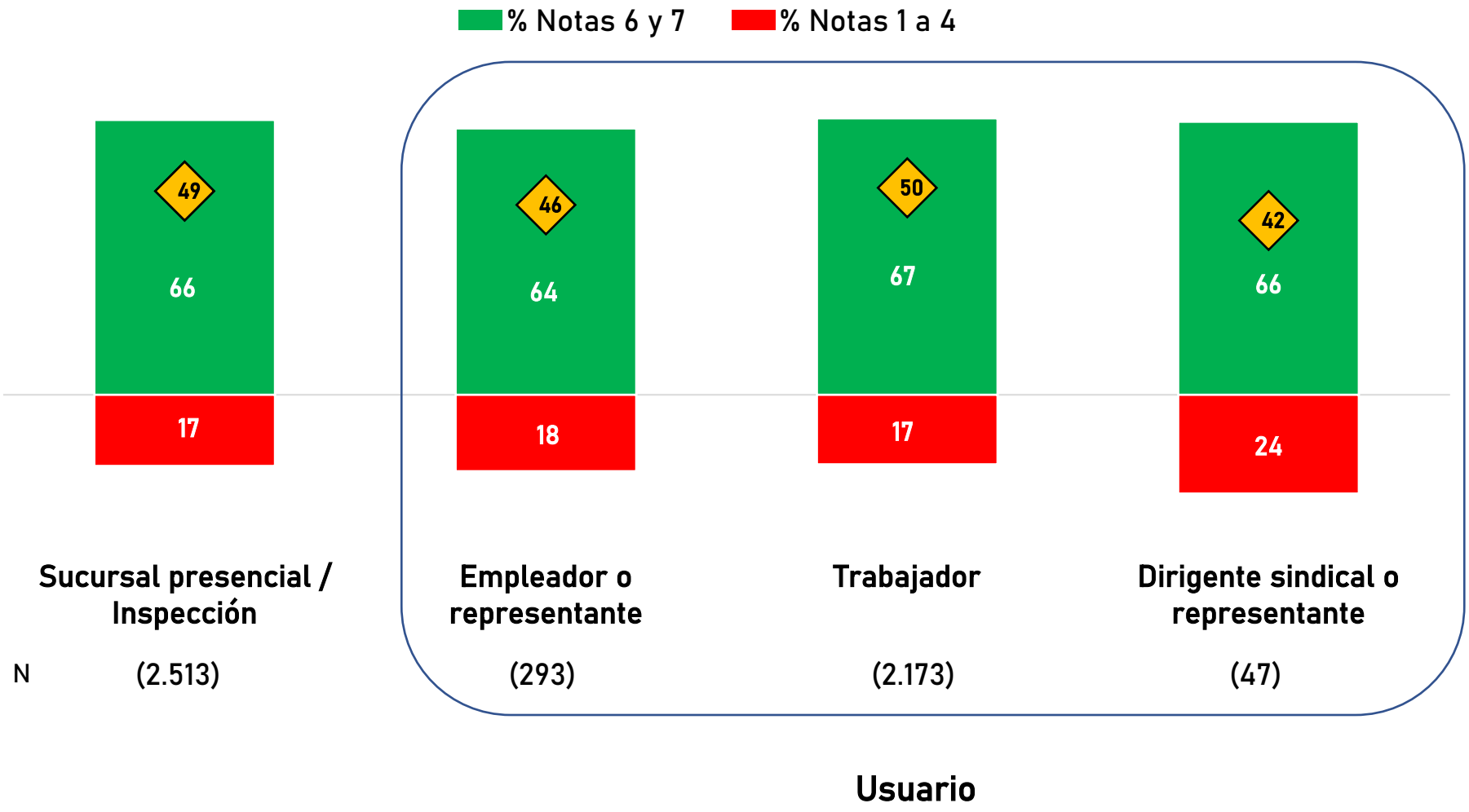
Satisfacción con el servicio en Canales: DT (%)

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



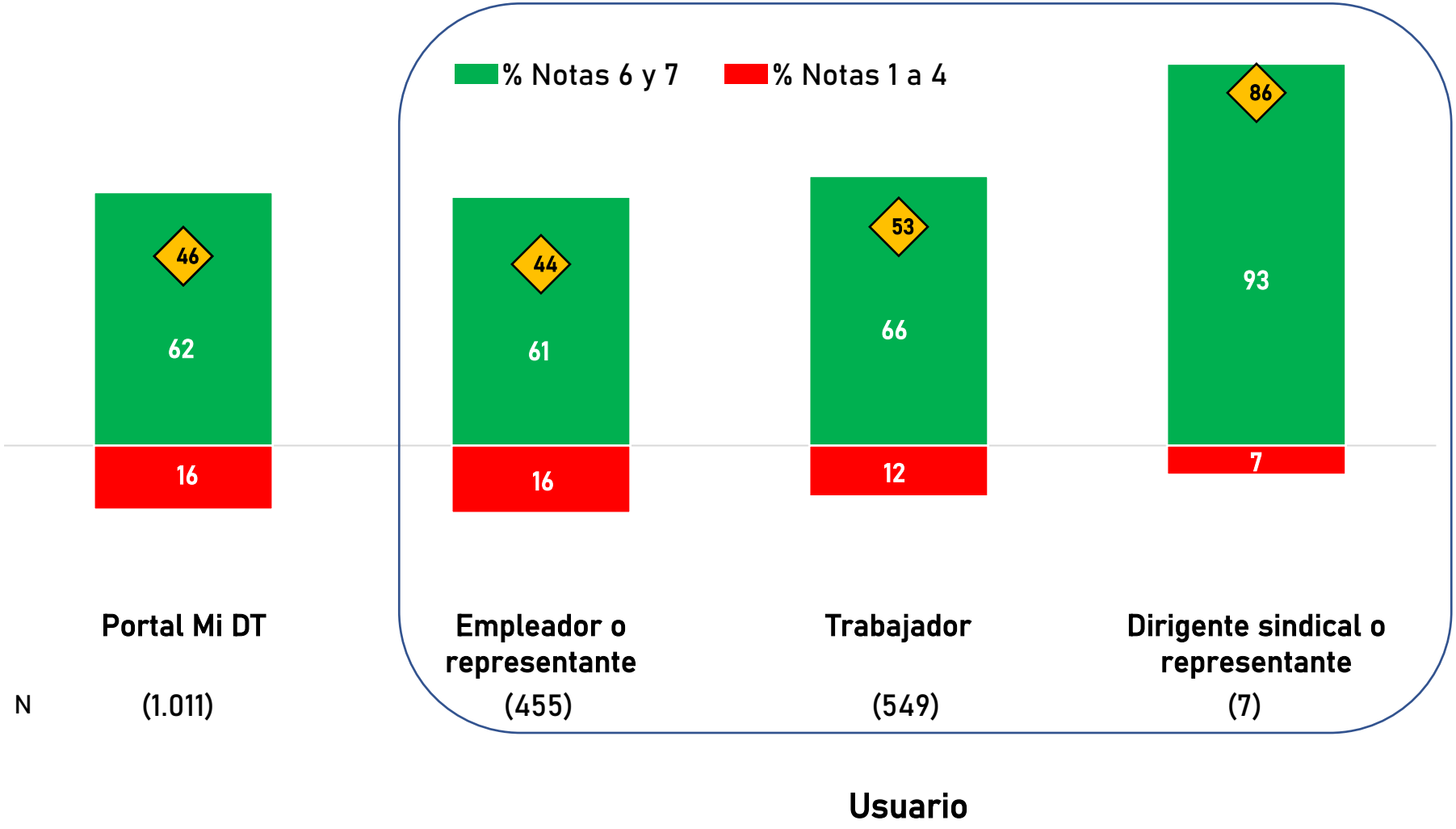
Satisfacción con el servicio en Canales: DT (%)

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?



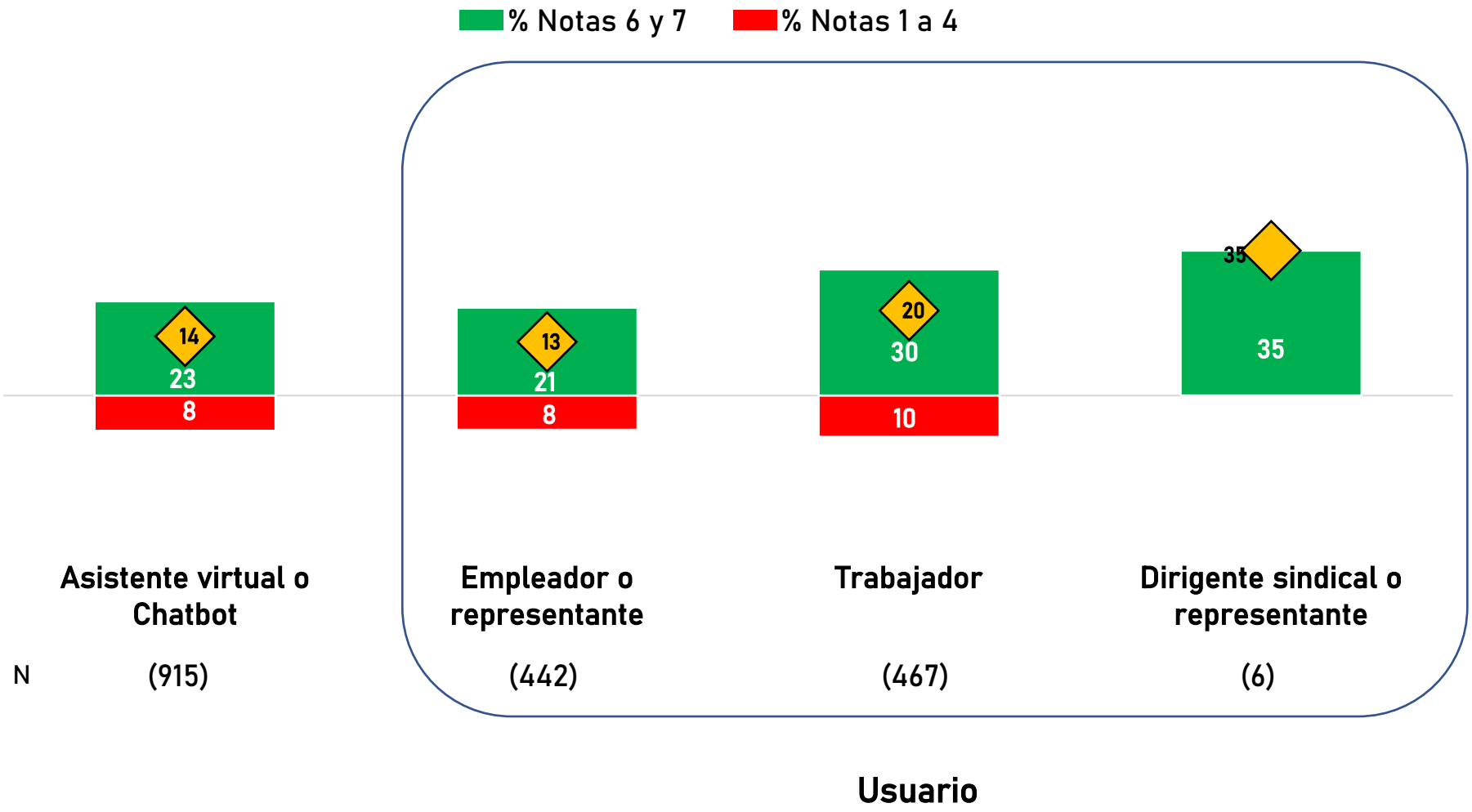
Satisfacción con el servicio en Canales: DT (%)

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



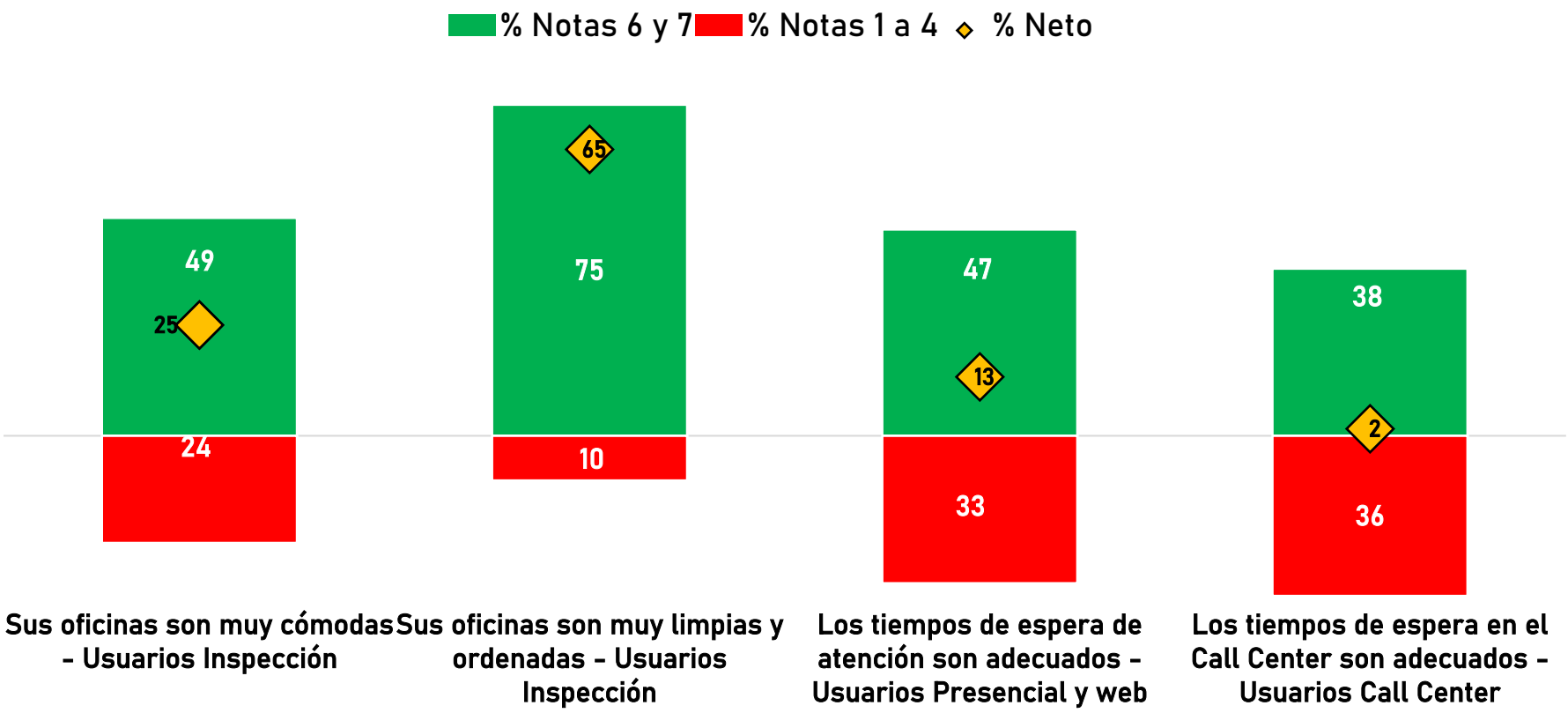
Satisfacción con el servicio en Canales: DT (%)

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



Evaluación de servicios: DT (%) 2019

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?



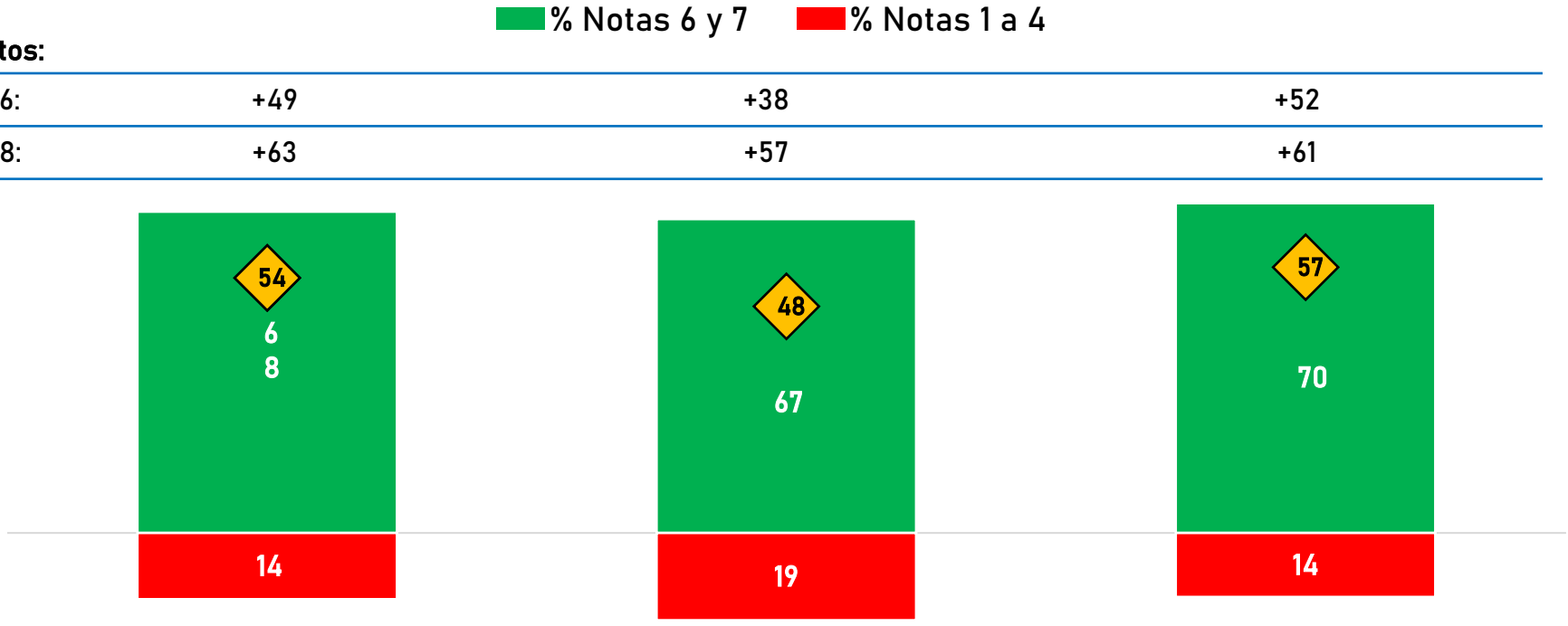
N= 2.513

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2019

¿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?



Netos:	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
2016:	+49	+38	+52
2018:	+63	+57	+61

Facilidad

N= 3.628

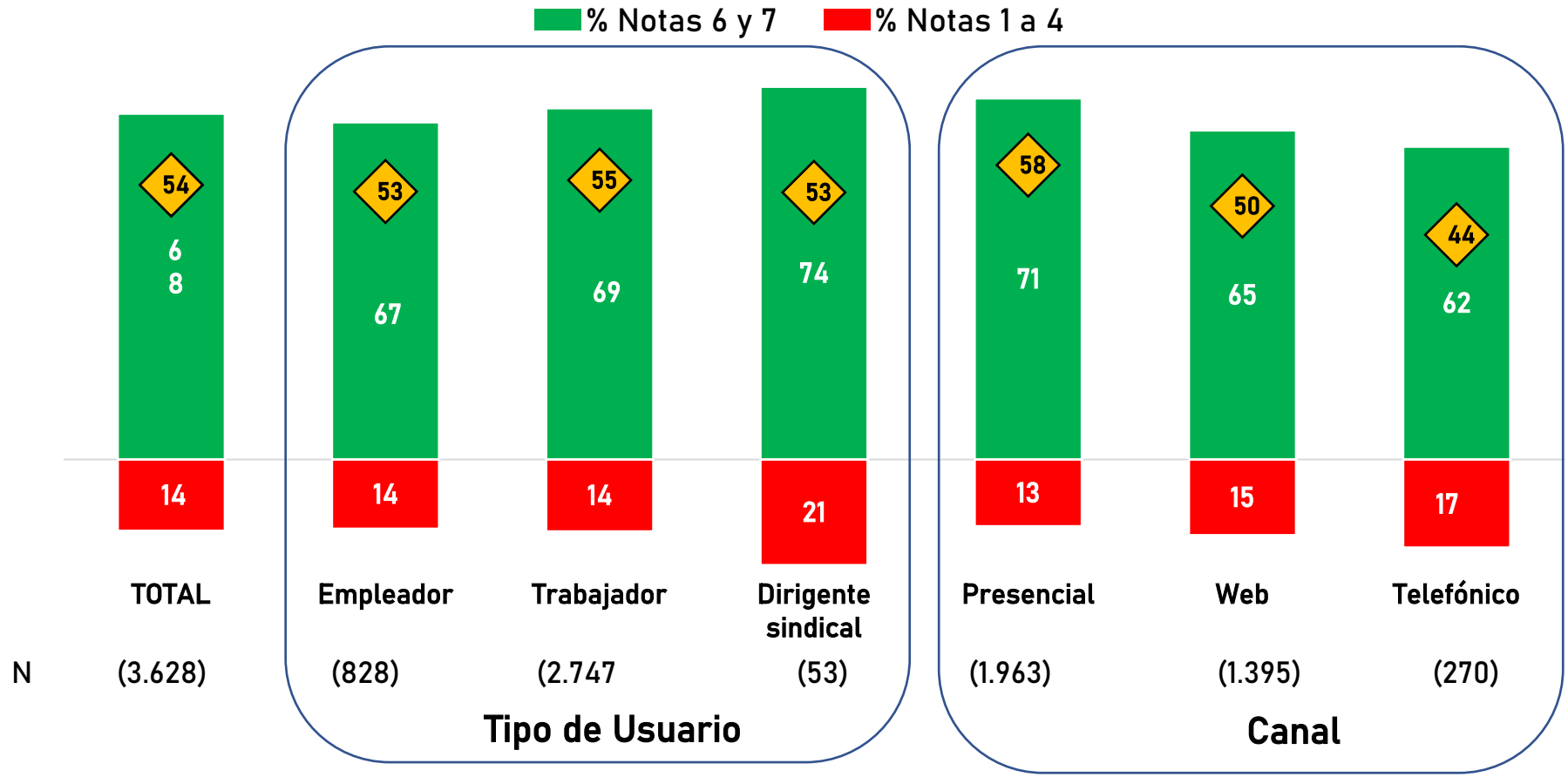
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2019

¿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?

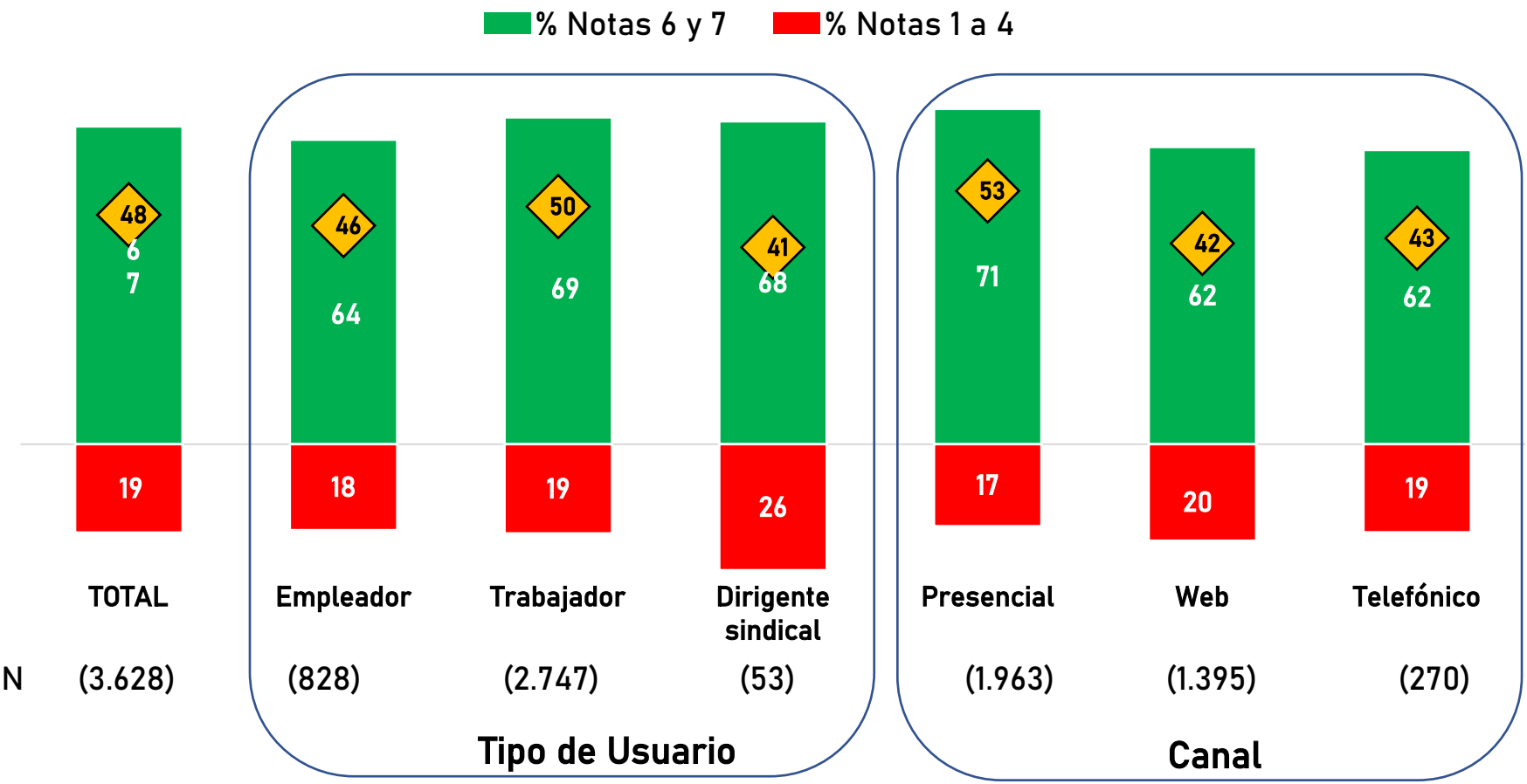
Fue muy fácil solicitar la información o realizar el trámite que requería en la inspección del trabajo



Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2019

¿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



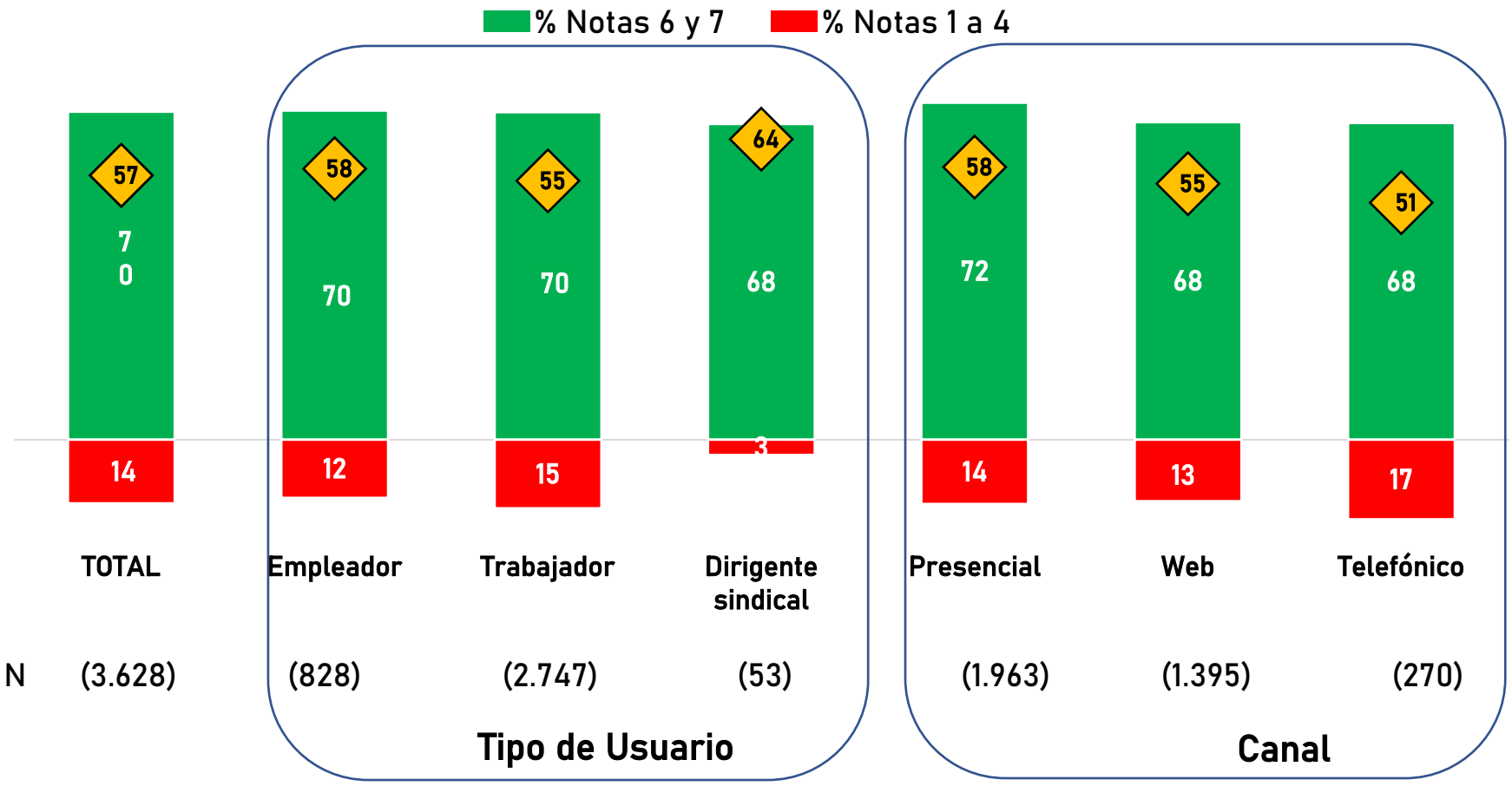
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2019

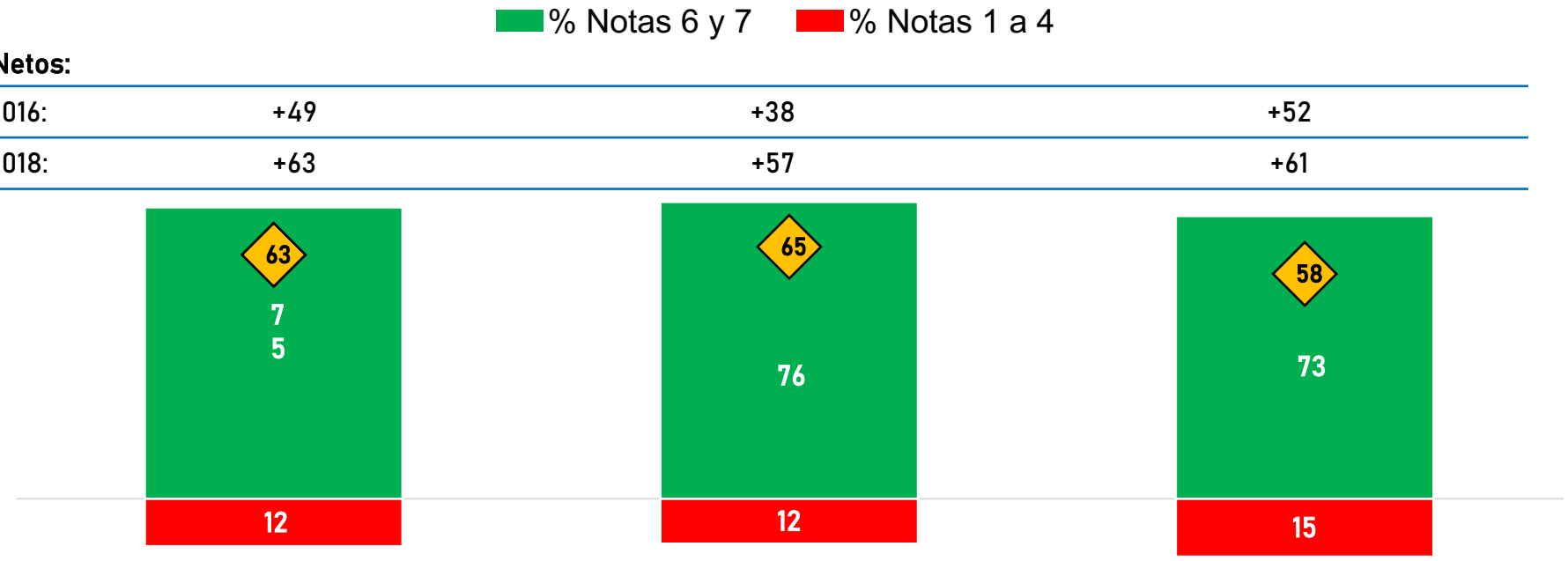
¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo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



Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2019

¿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?



Resolutividad

N= 3.628

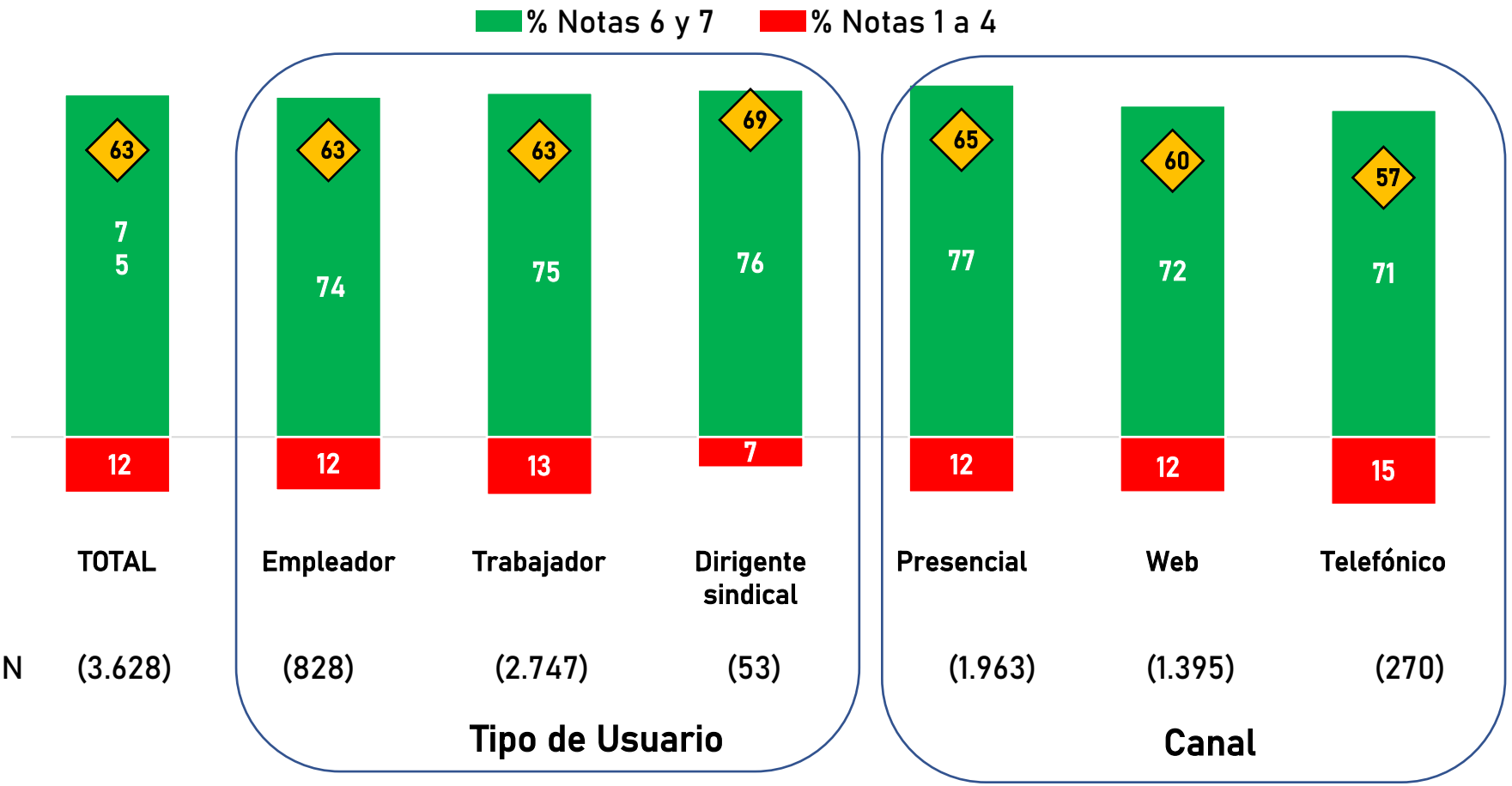
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2019

¿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



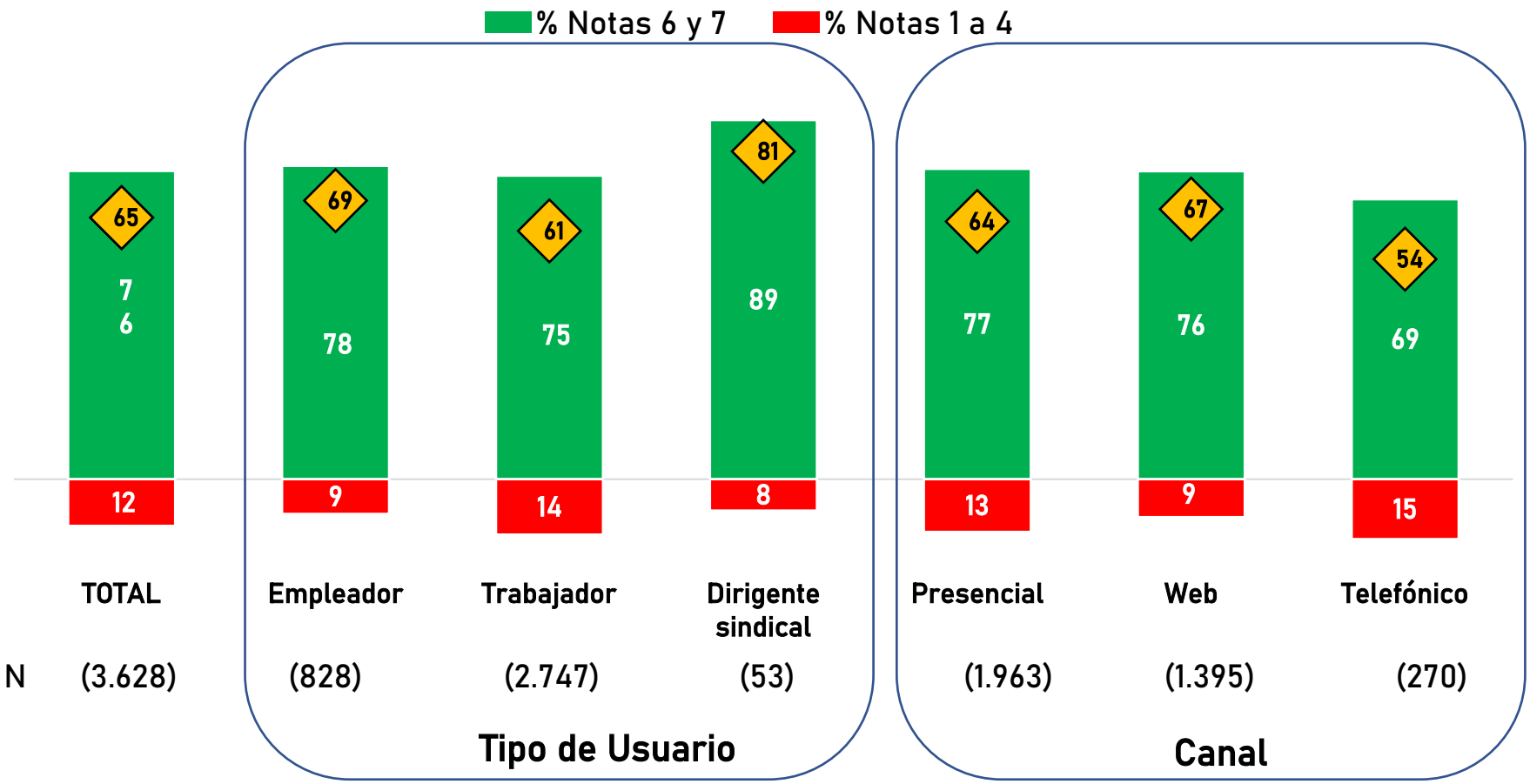
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2019

¿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



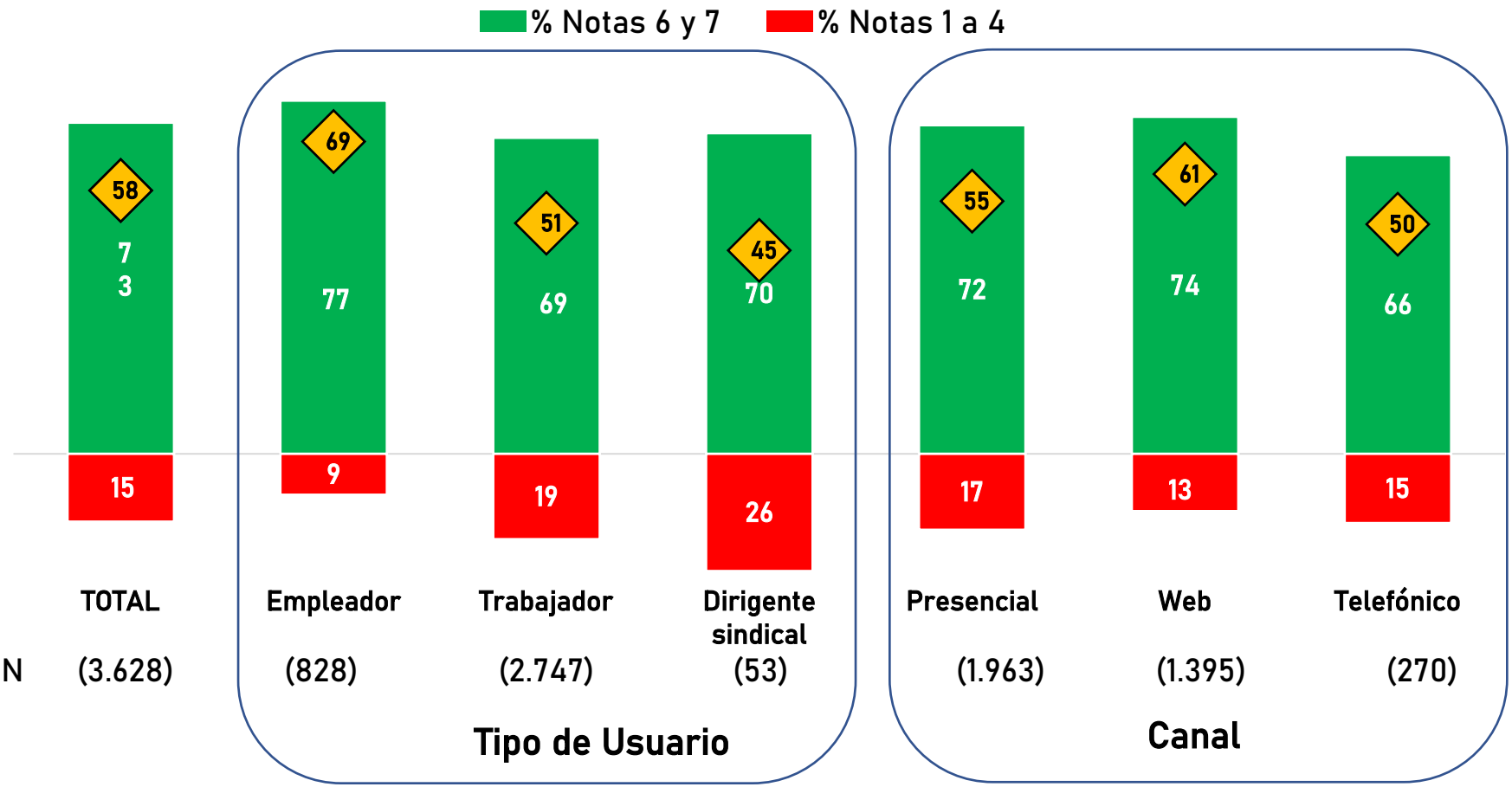
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2019

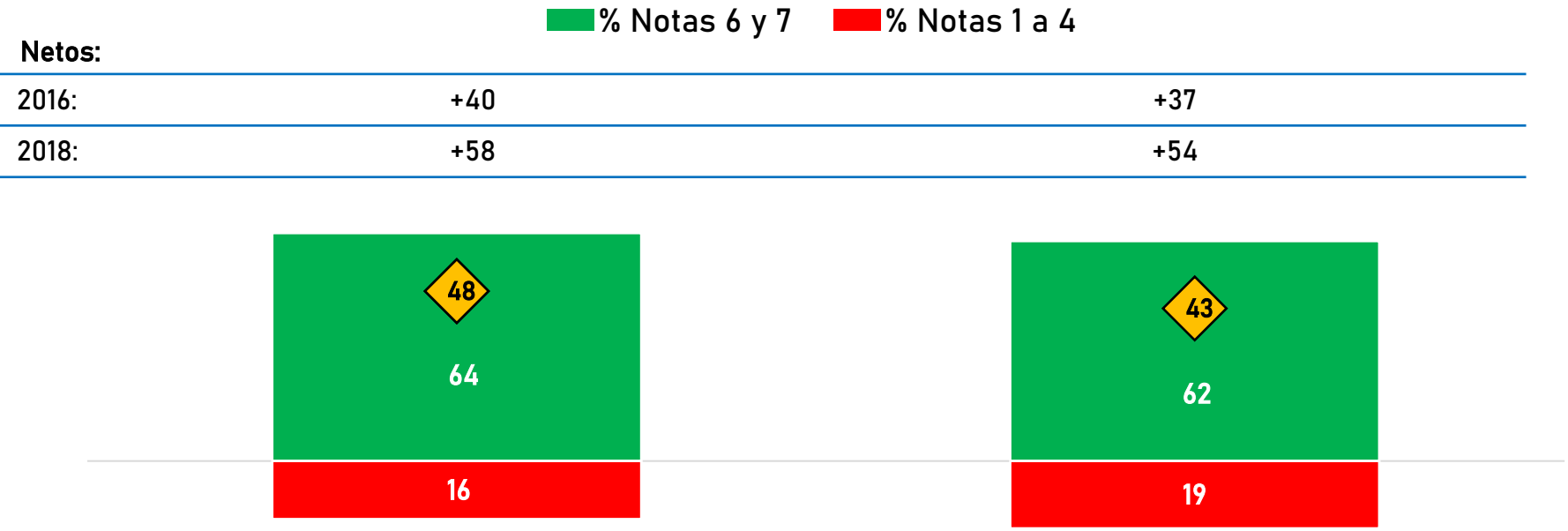
¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo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



Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2019

¿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?



Agrado

N= 3.628

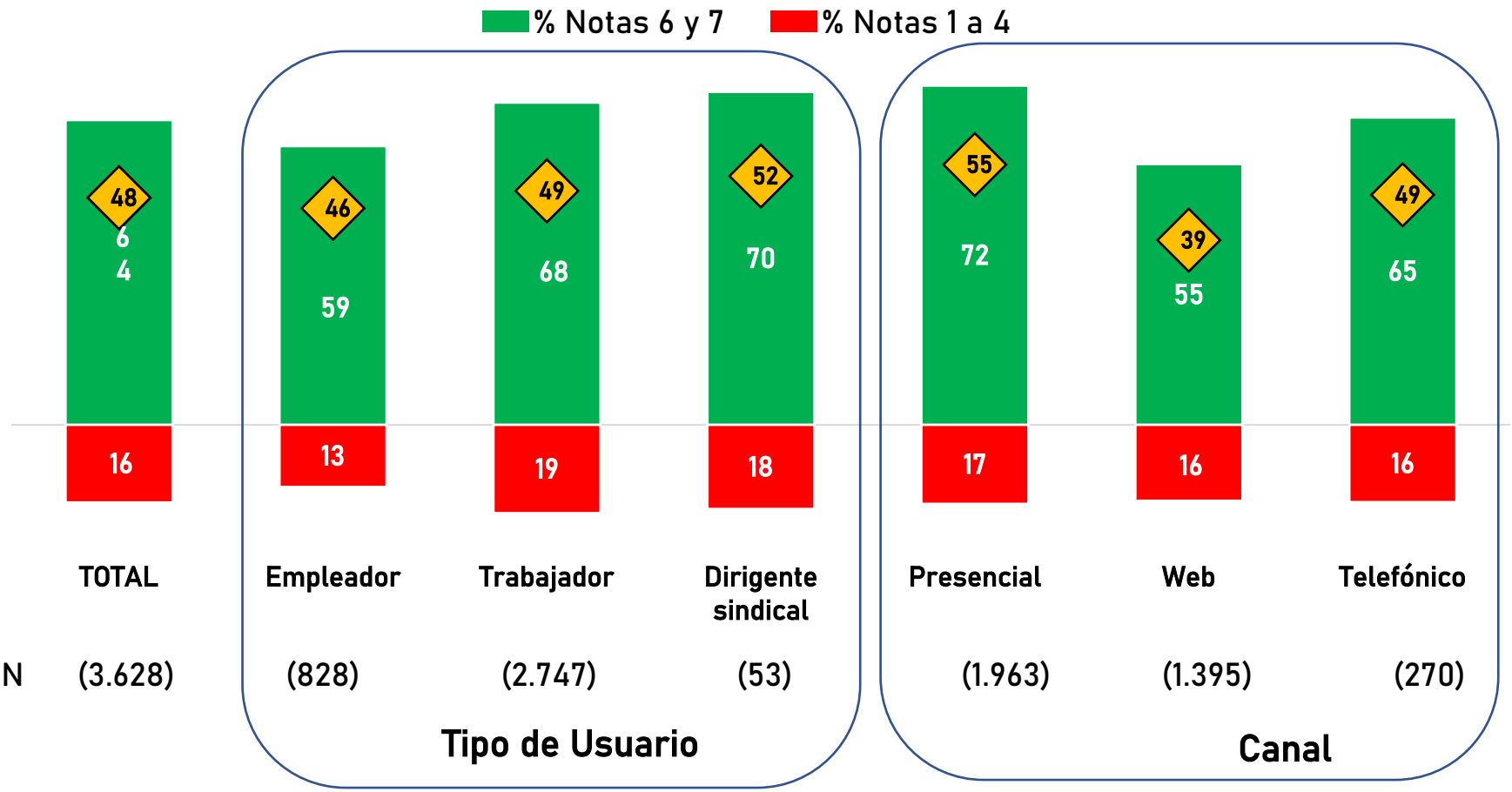
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2019

¿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



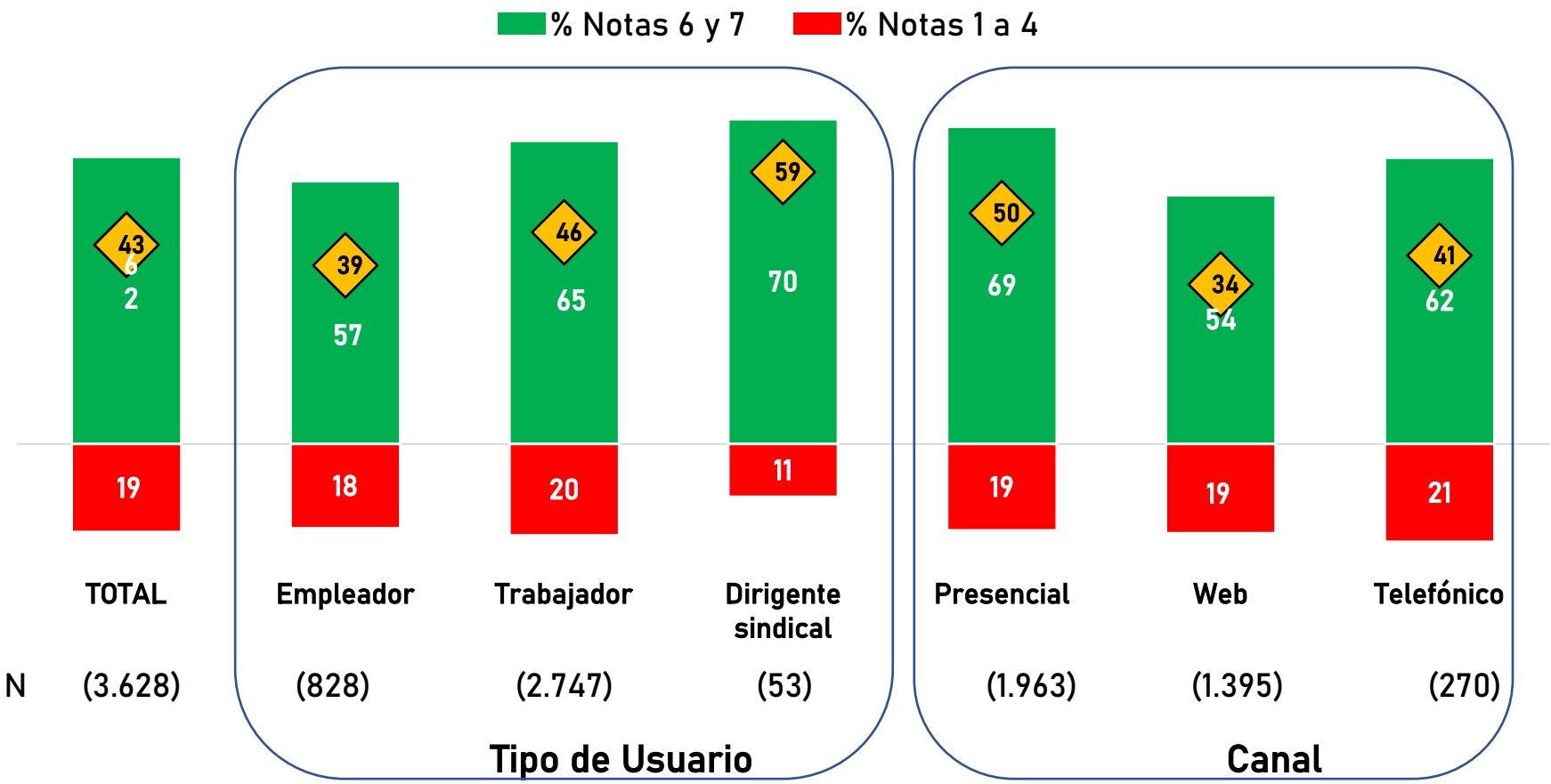
Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: DT (%): 2019

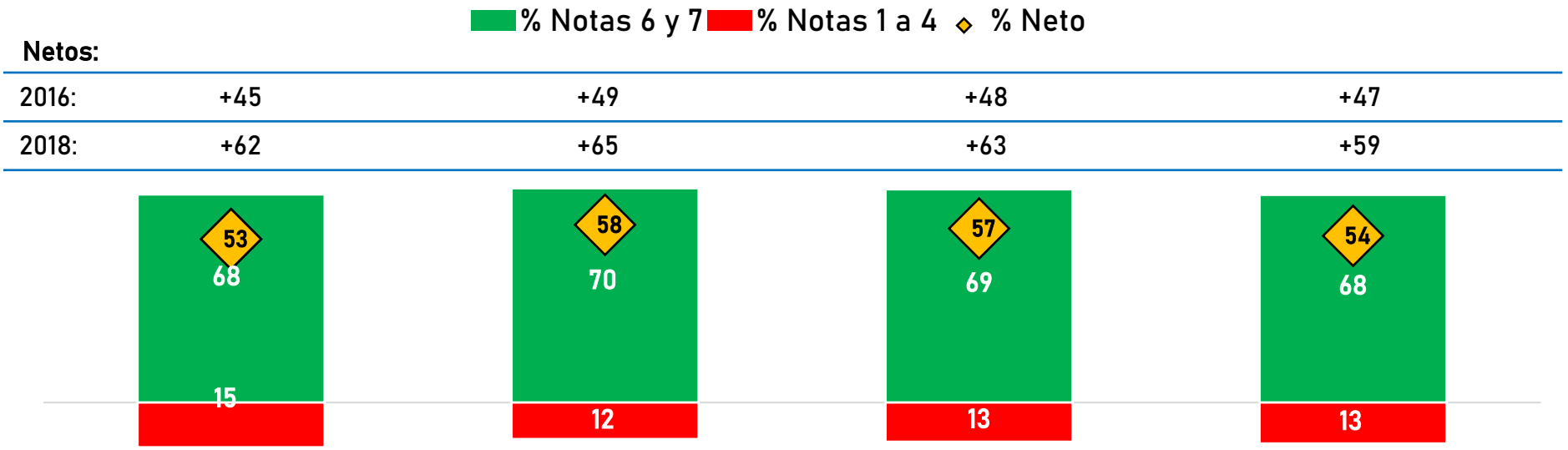
¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones a partir de su experiencia la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Inspección del Trabajo? Para ello le pediré que utilice la misma escala de 1 a 7, pero esta vez 1 significará que usted está muy en desacuerdo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



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…?



Netos:				
2016:	+45	+49	+48	+47
2018:	+62	+65	+63	+59

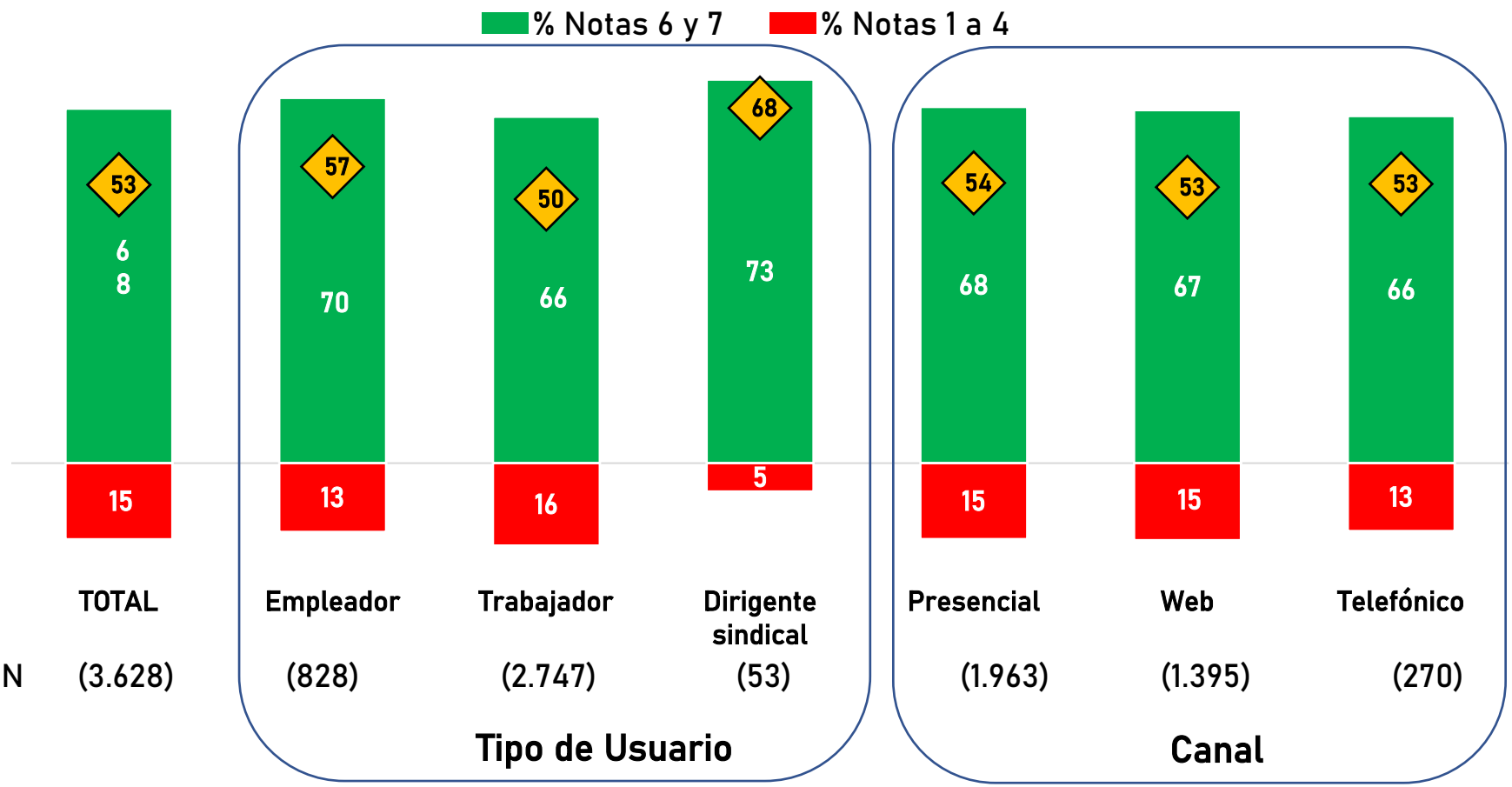
Me sirve para conocer mejor los trámites y/o servicios de la Inspección del trabajo y aprovechar al máximo sus ventajas	Me sirve para aprender a hacer trámites y/o acceder a servicios de la Inspección del trabajo más fácilmente	Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo 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= 3.628.

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…?

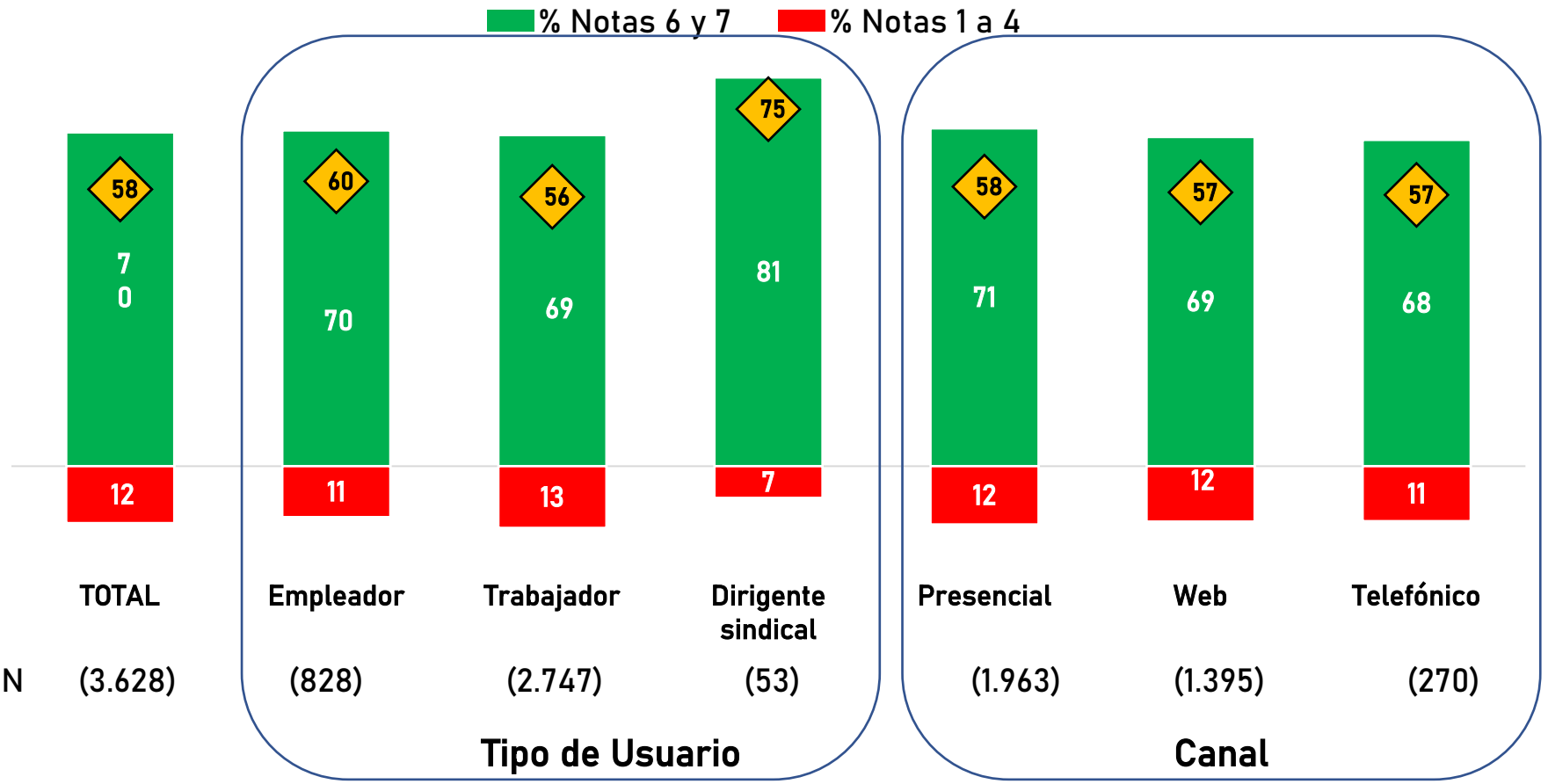
ME SIRVE PARA CONOCER MEJOR LOS TRÁMITES Y/O SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN DEL TRABAJO Y APROVECHAR AL MÁXIMO SUS VENTAJAS



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…?

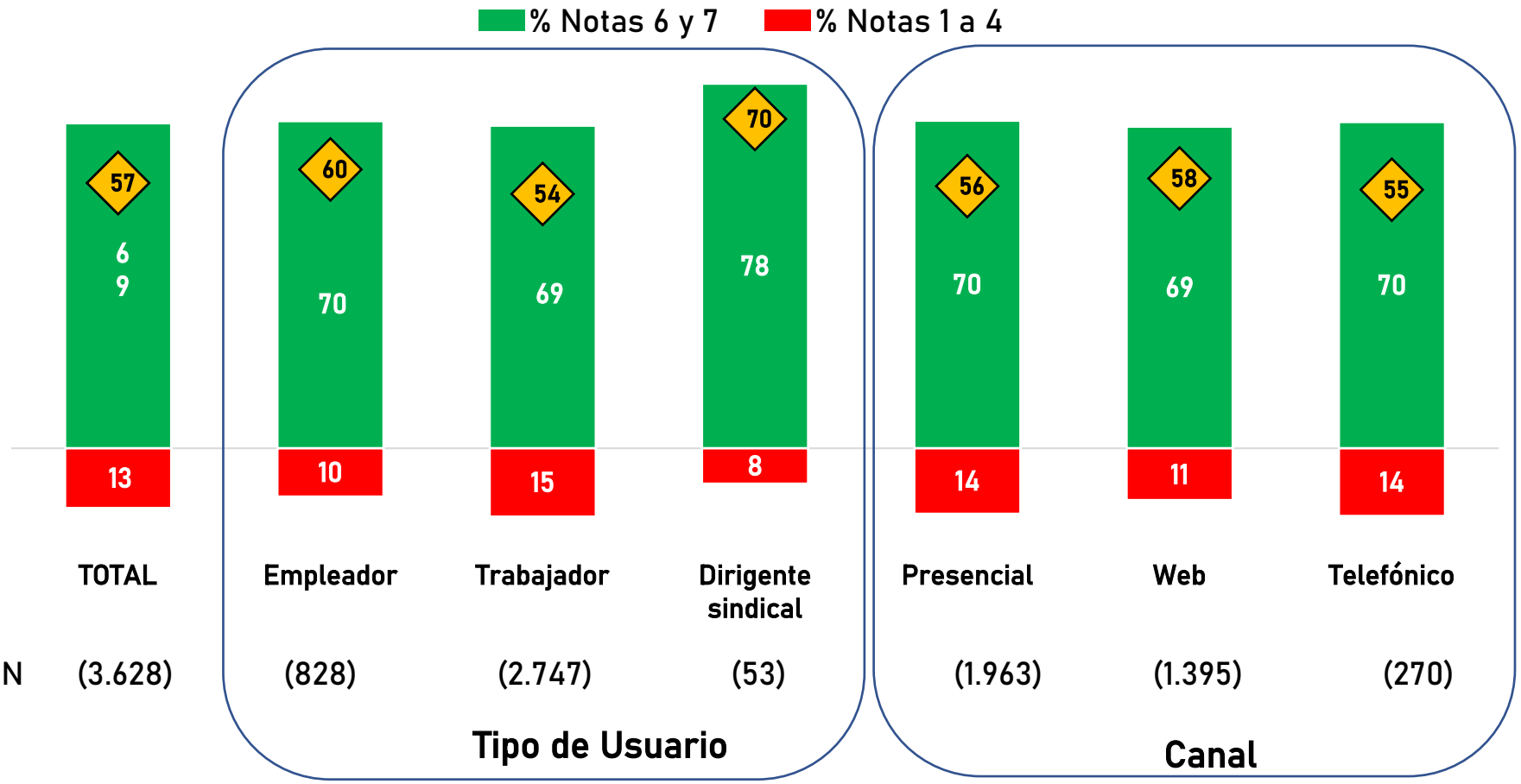
ME SIRVE PARA APRENDER A HACER TRÁMITES Y/O ACCEDER A SERVICIOS DE LA INSPECCIÓN DEL TRABAJO MÁS FÁCILMENTE



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



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

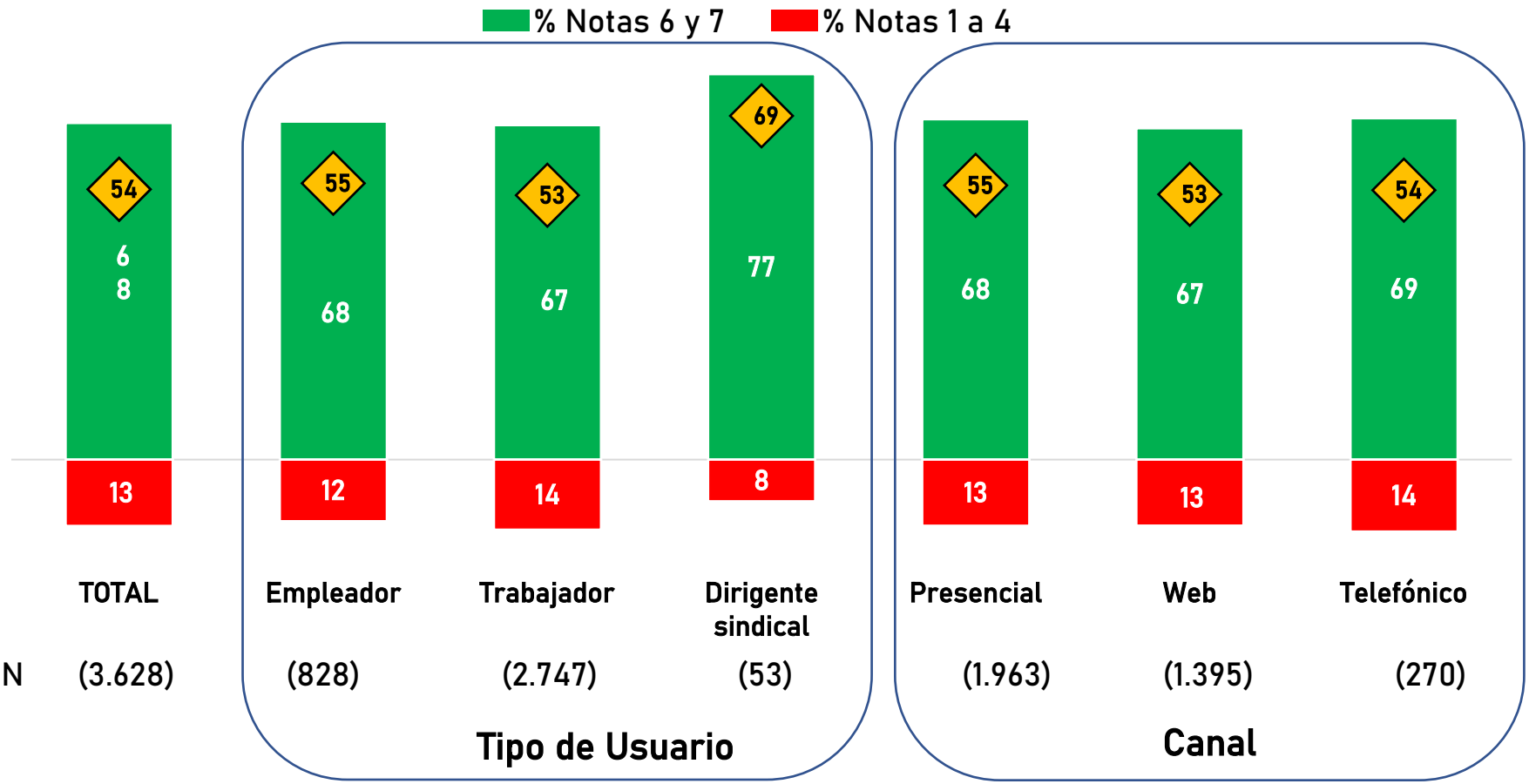
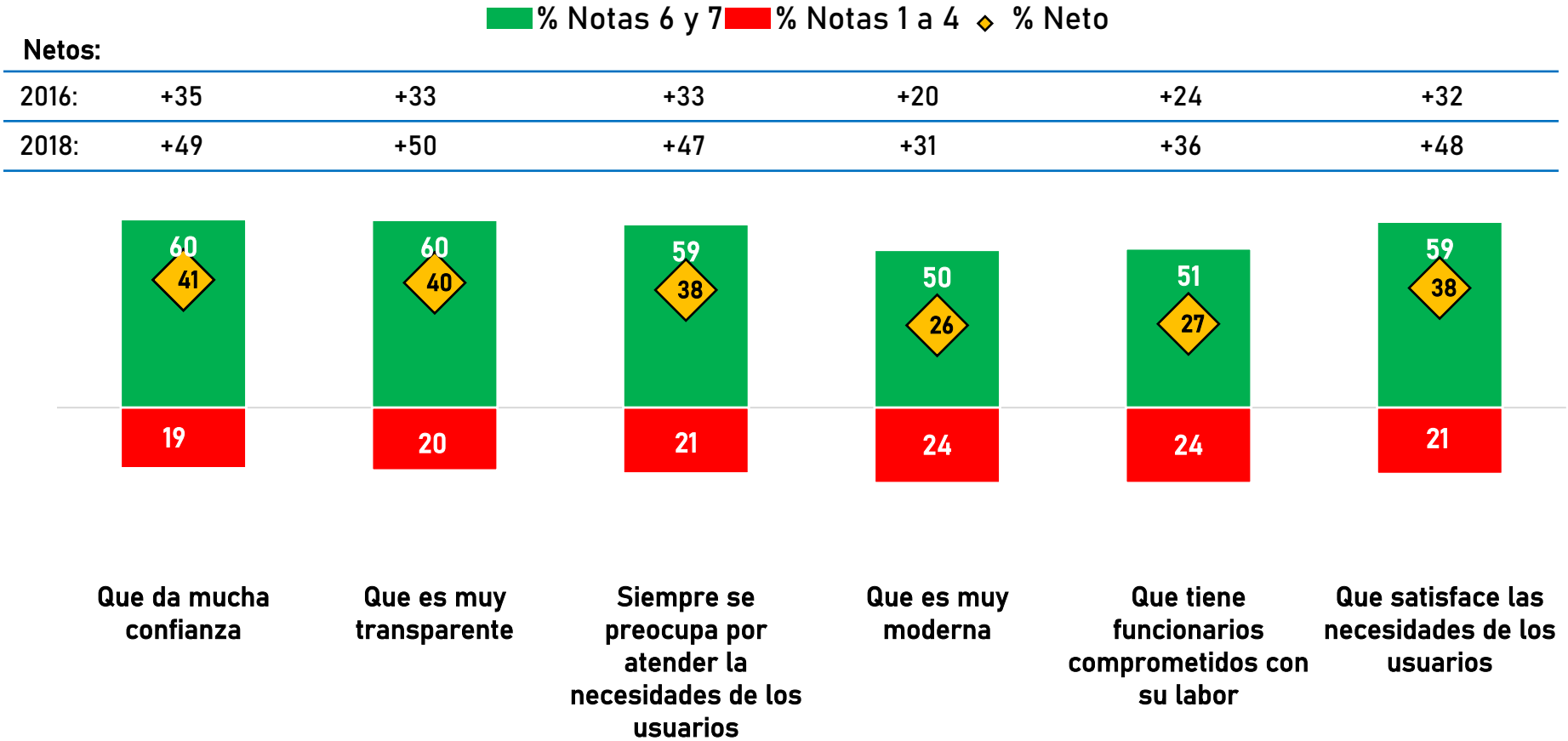


Imagen Institucional: DT (%)

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



Netos:						
2016:	+35	+33	+33	+20	+24	+32
2018:	+49	+50	+47	+31	+36	+48

Que da mucha confianza	Que es muy transparente	Siempre se preocupa por atender la necesidades de los usuarios	Que es muy moderna	Que tiene funcionarios comprometidos con su labor	Que satisface las necesidades de los usuarios

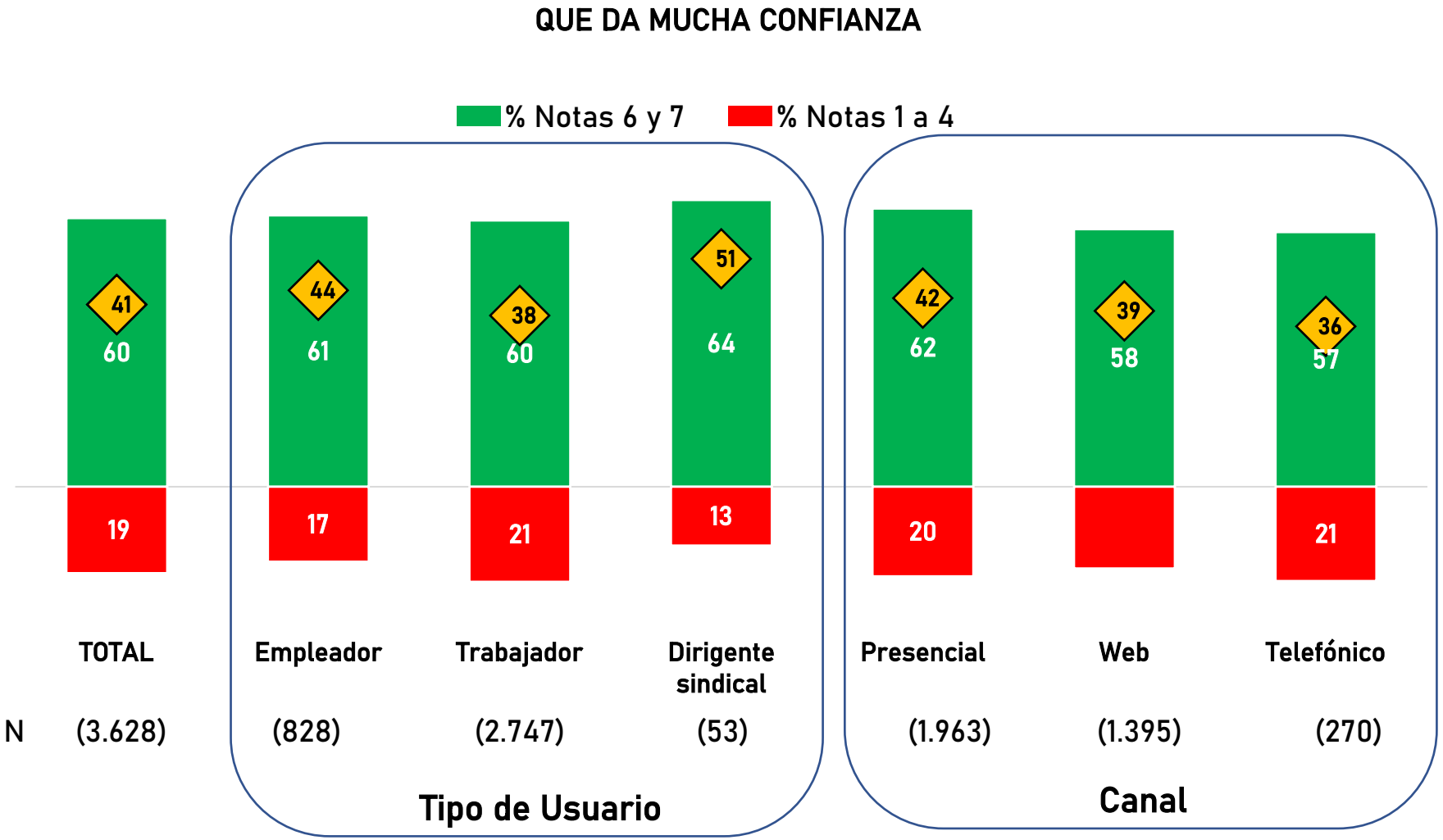
N= 3.628.

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...?



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 ES MUY TRANSPARENTE

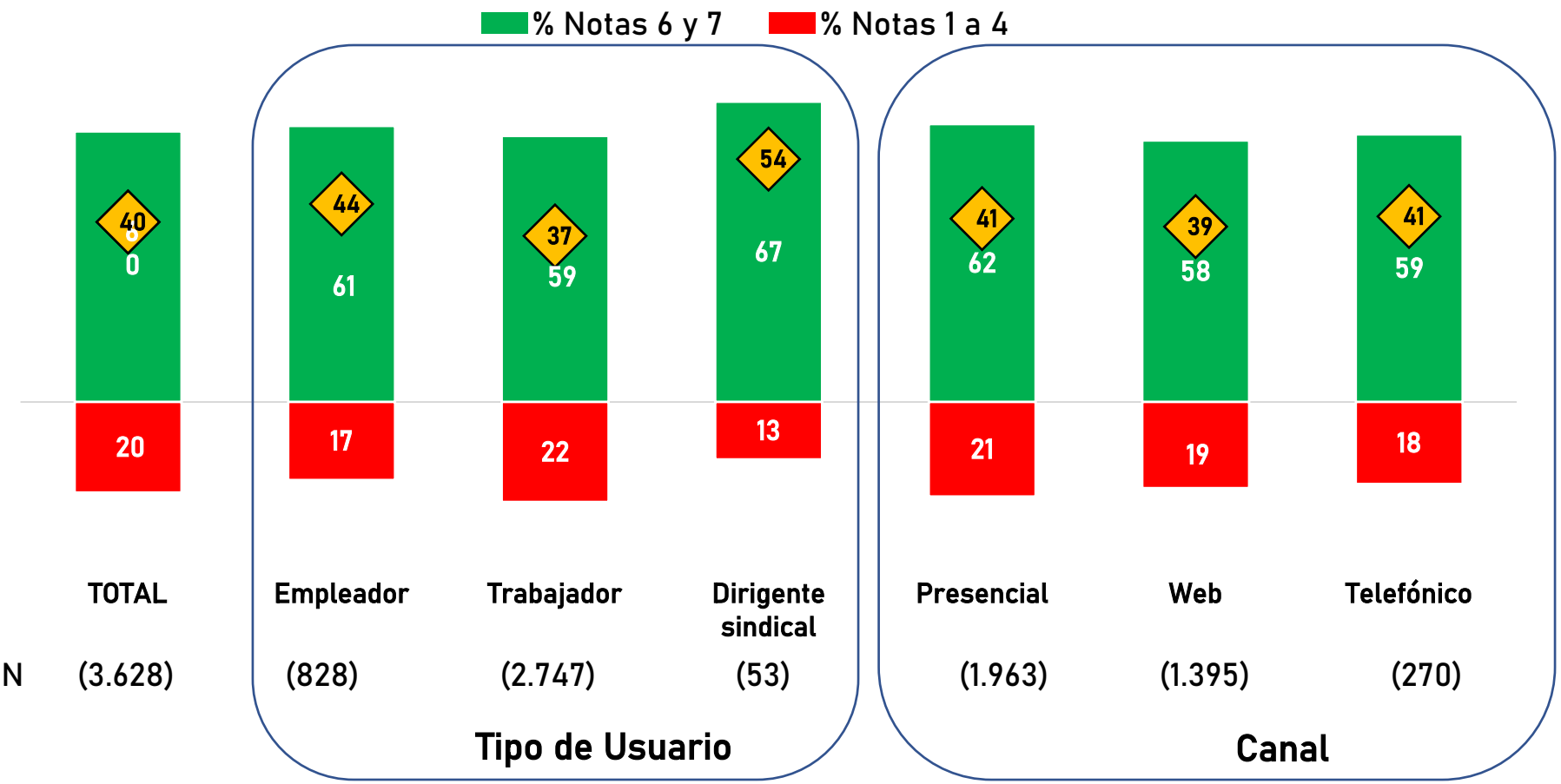


Imagen Institucional: DT (%)

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

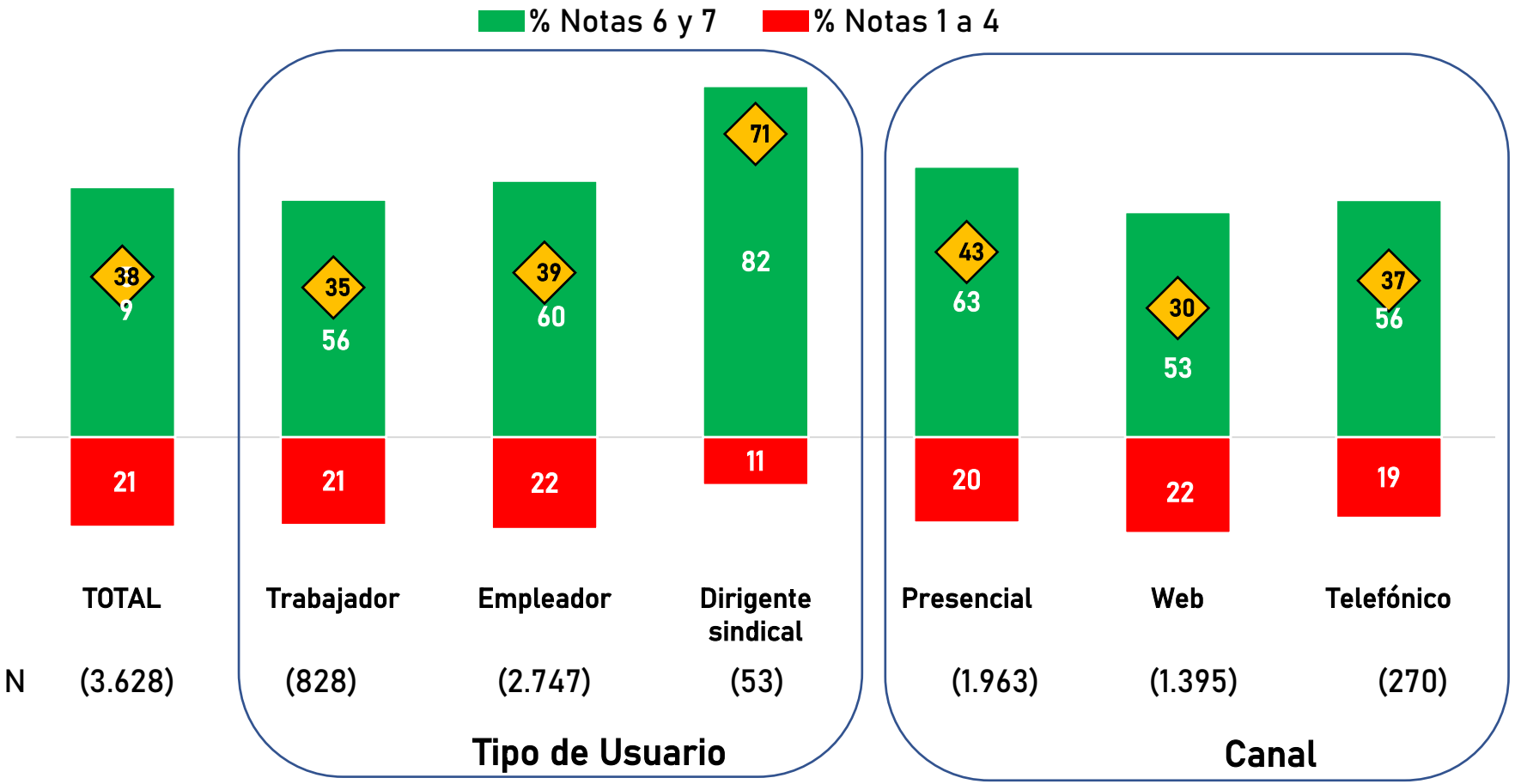


Imagen Institucional: DT (%)

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

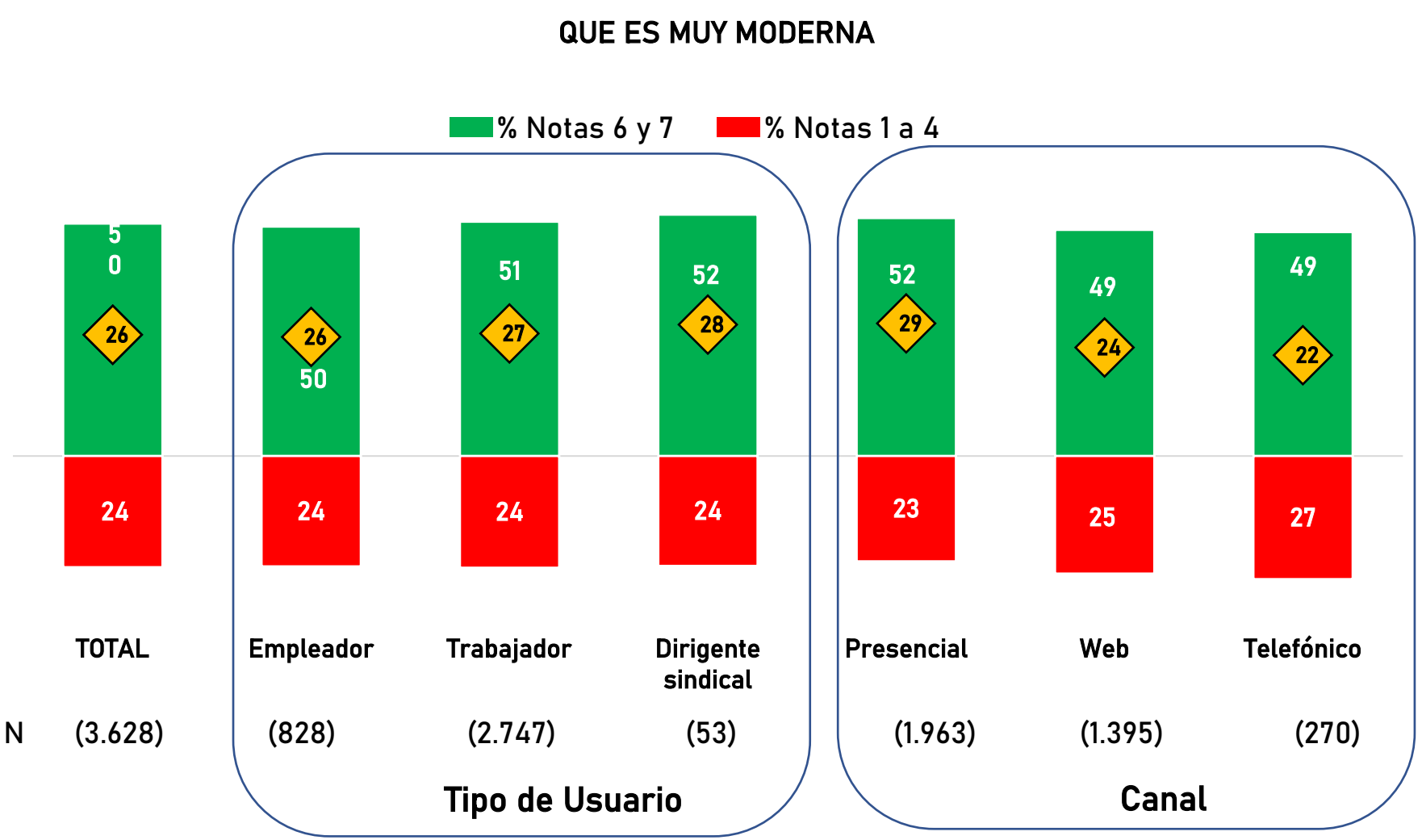


Imagen Institucional: DT (%)

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

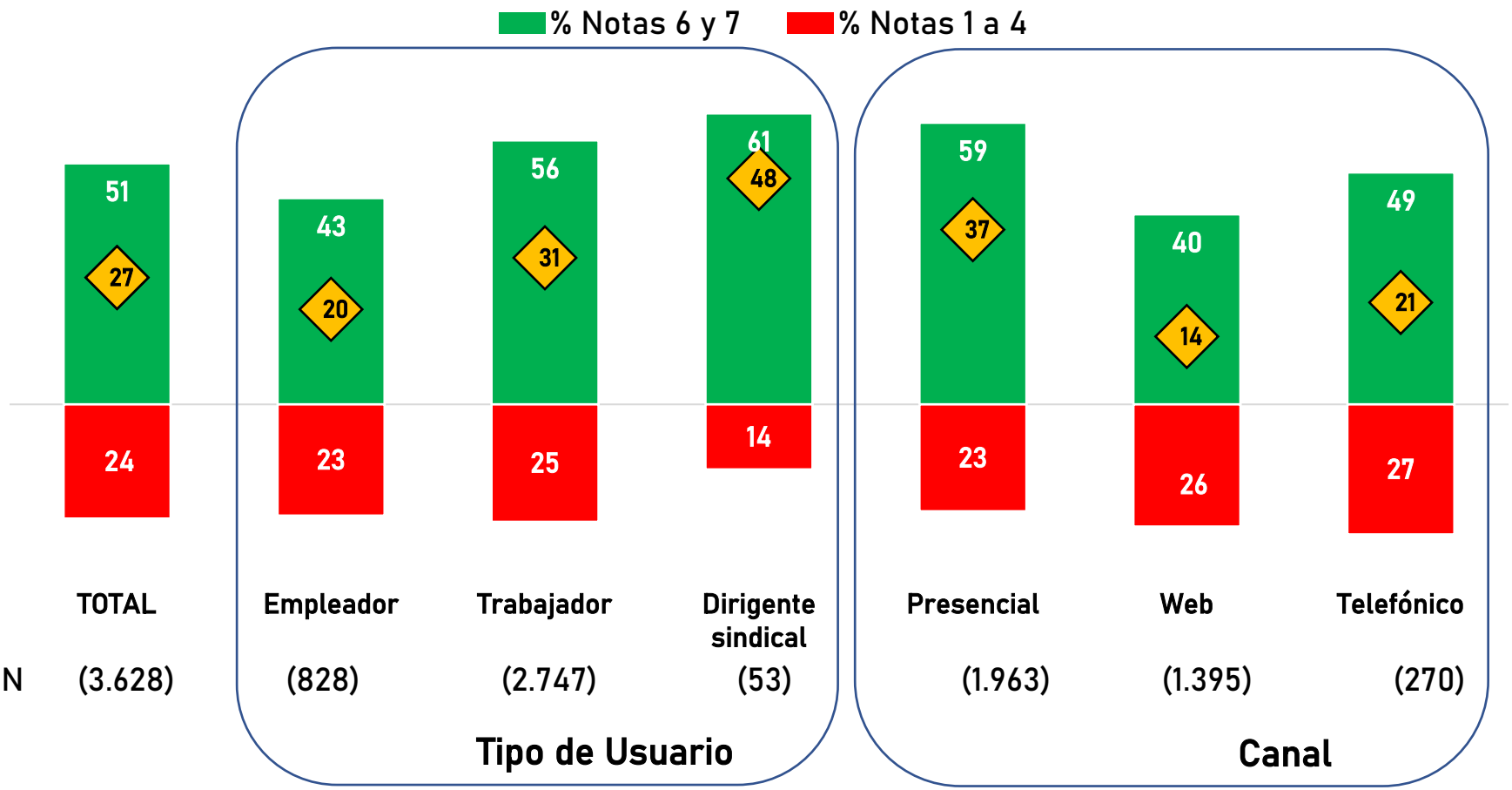
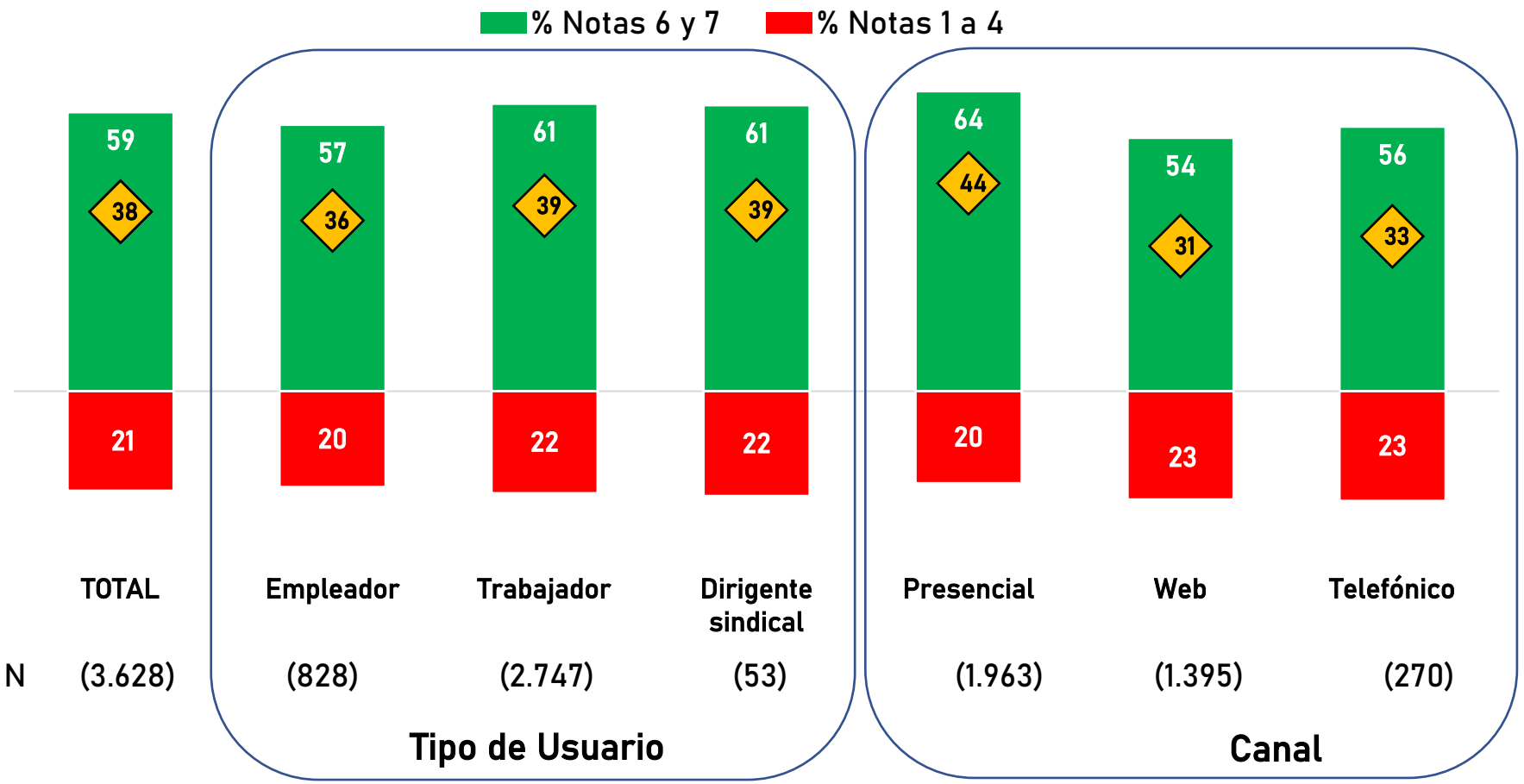


Imagen Institucional: DT (%)

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

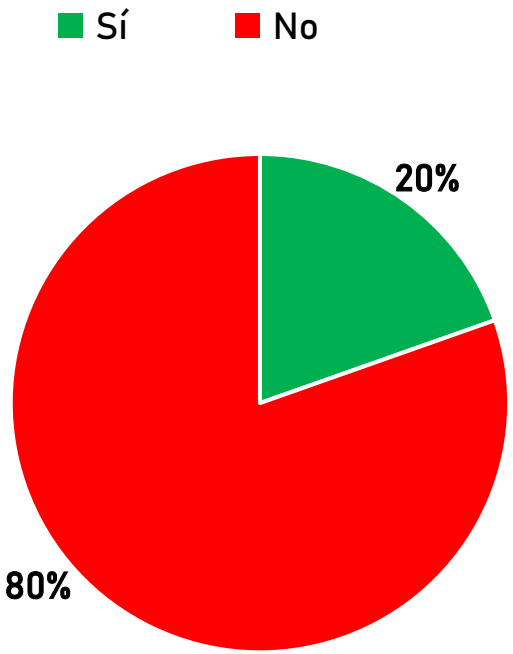


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Problemas durante el Tramite: DT (%)

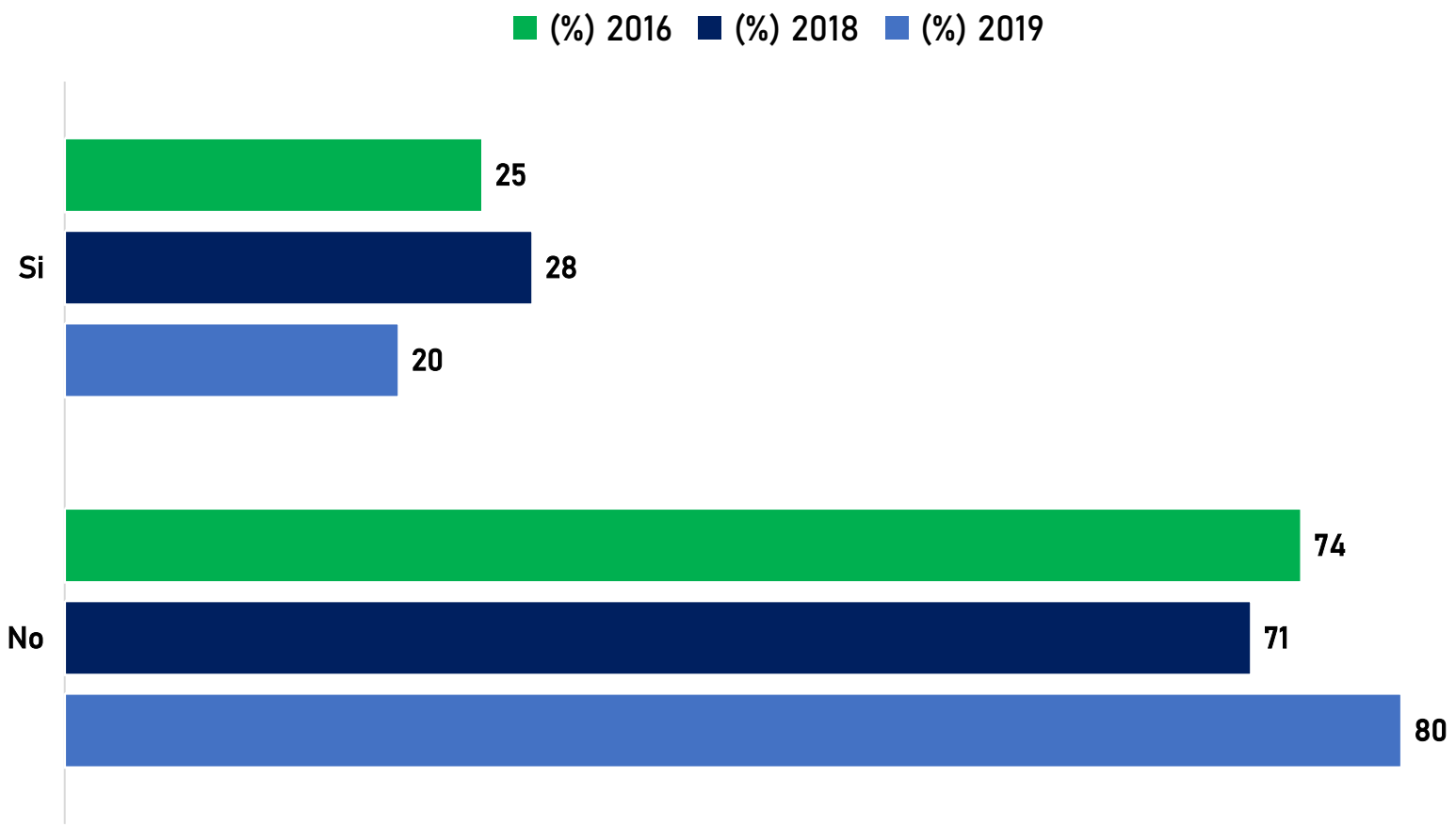
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la Inspección del Trabajo hasta que finalizó su trámite?



N= 3.608.

Problemas durante el Tramite: DT (%) 2016 – 2018 – 2019

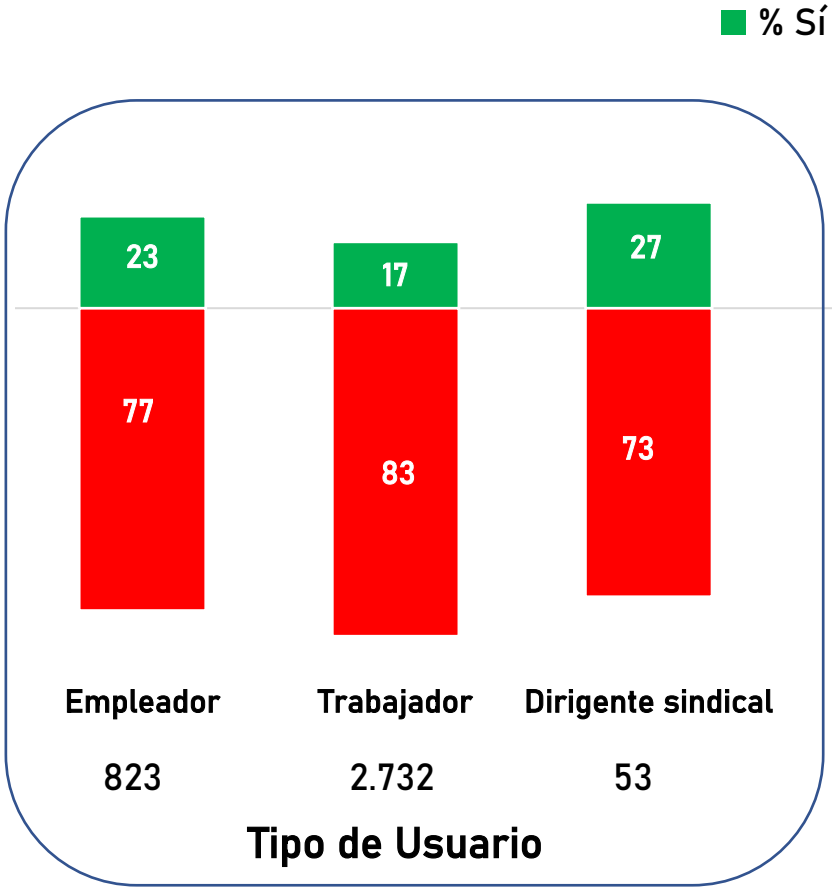
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la Inspección del Trabajo hasta que finalizó su trámite?

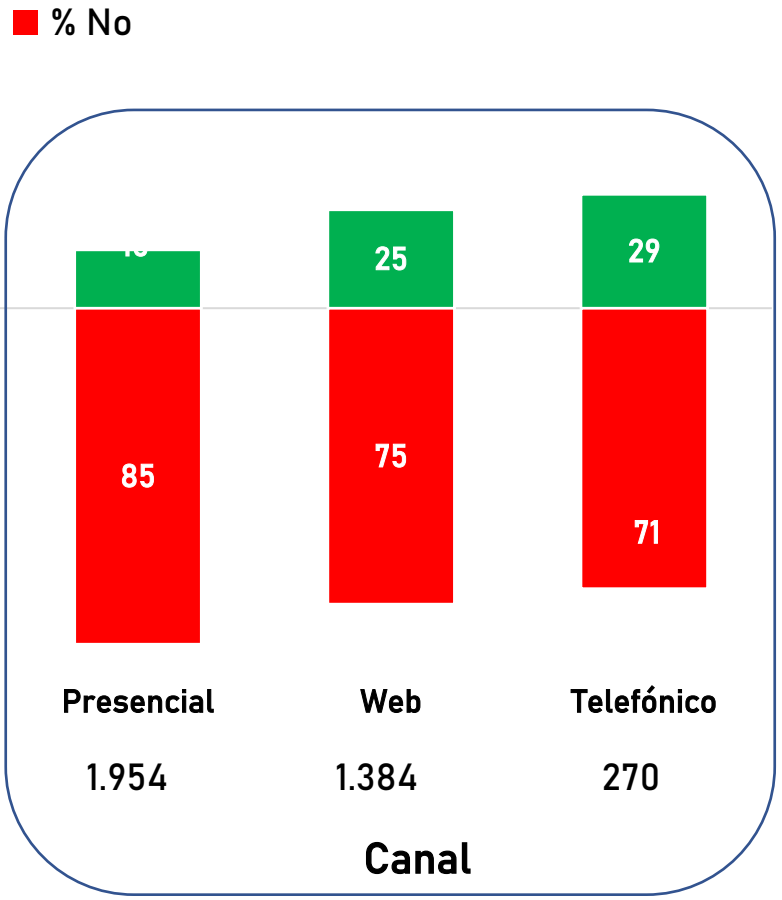


2016= 5.210.
2018= 3.109.
2019= 3.608.

Contacto para saber estado del trámite DT (%) 2019

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?

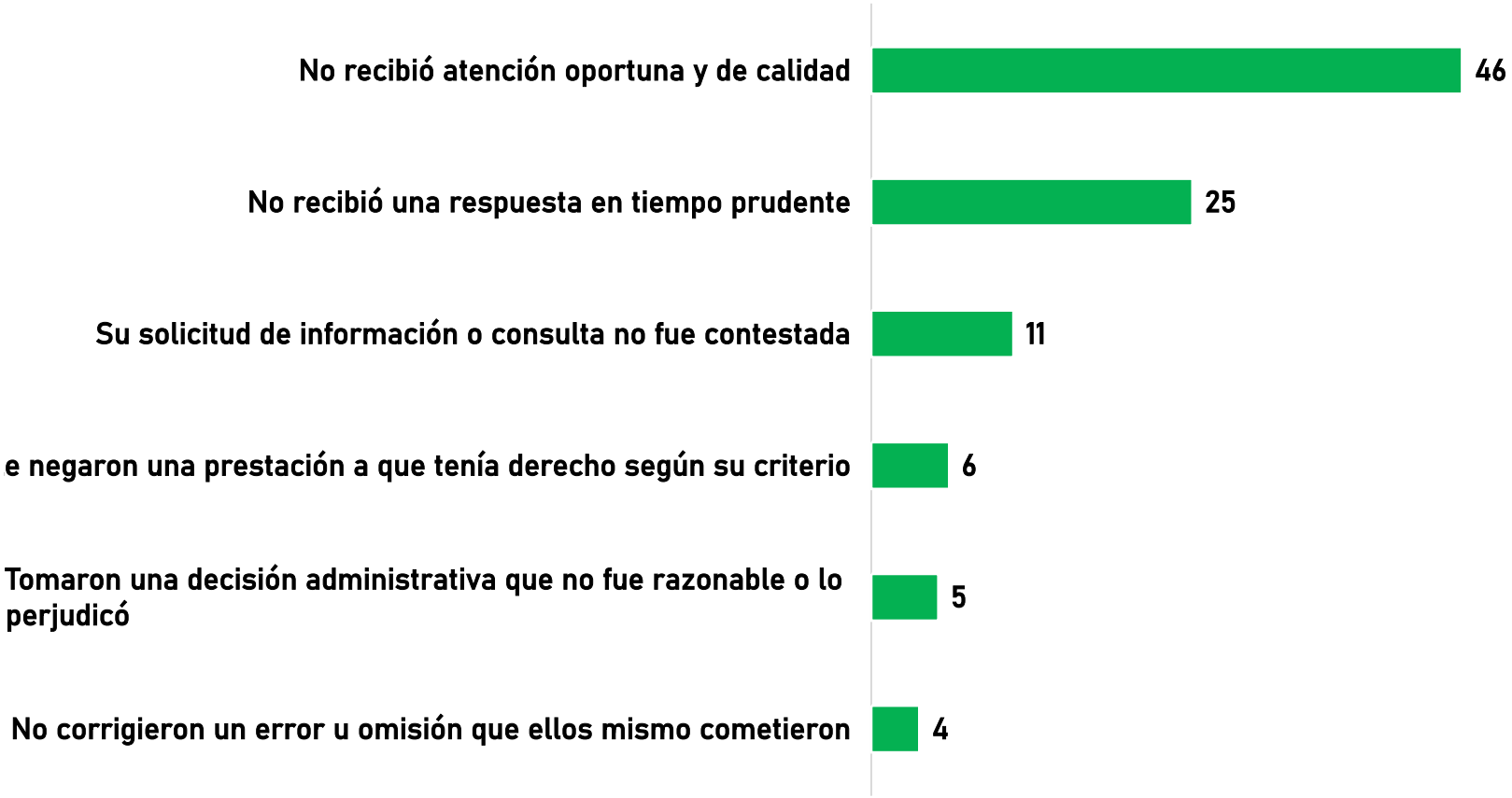




N= 3.608.

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

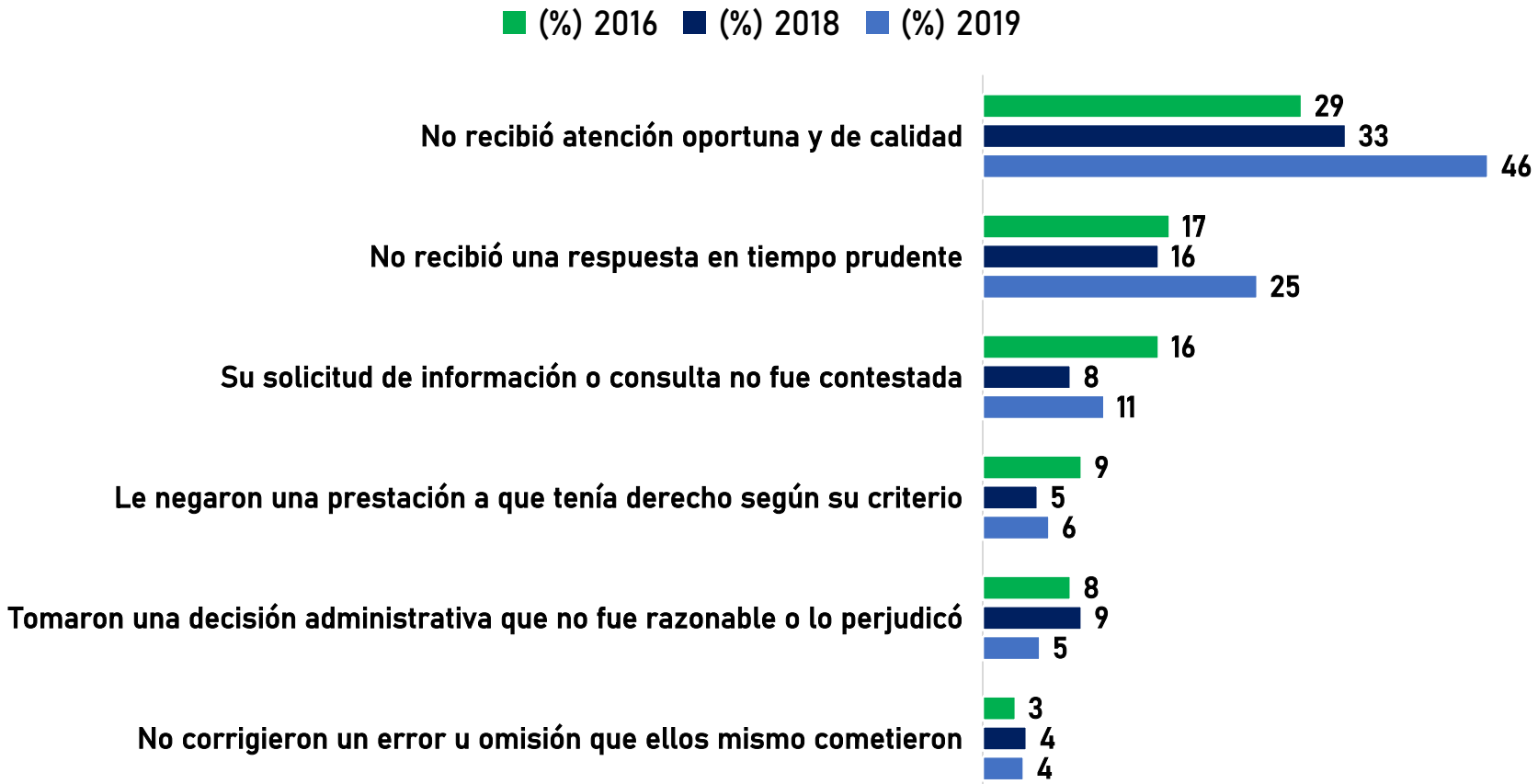
¿Qué problema tuvo?



N= 621.
En barras se omiten las categorías NS-NR

Problemas durante el Tramite - Tipo: DT (%) 2016 – 2018 - 2019

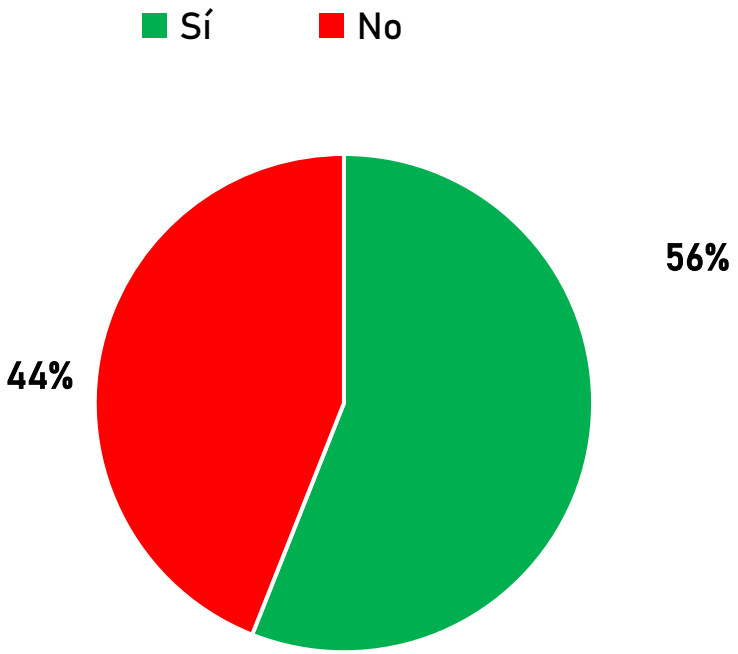
¿Qué problema tuvo?



N 2016= 890.
N 2018= 675.
N 209= 621.
En barras se omiten las categorías NS-NR

Problemas durante el Tramite - Contacto: DT (%)

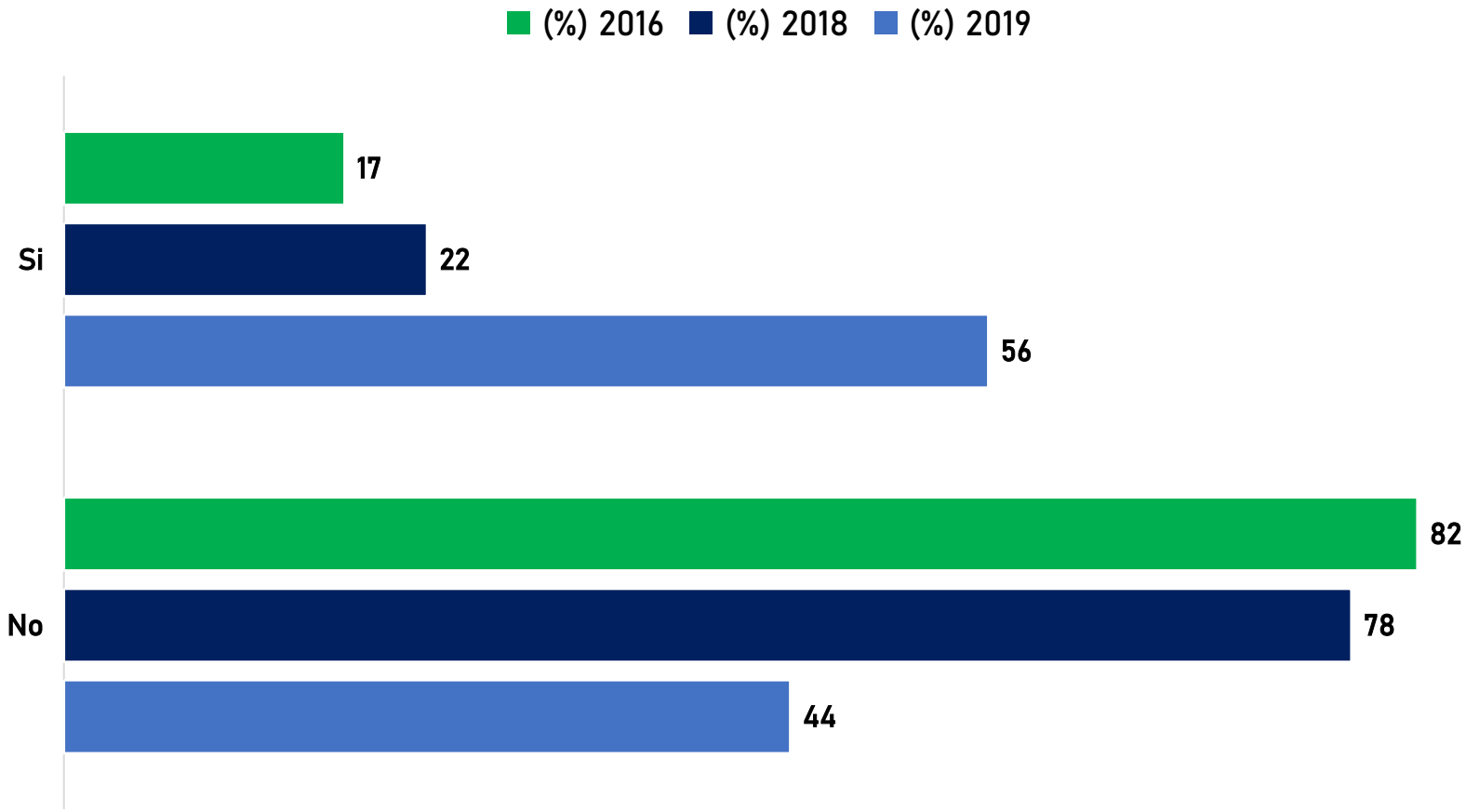
¿Se contactó con la Inspección del trabajo para resolver su problema?



N= 675

Problemas durante el Tramite - Contacto: DT (%) 2016 – 2018 - 2019

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



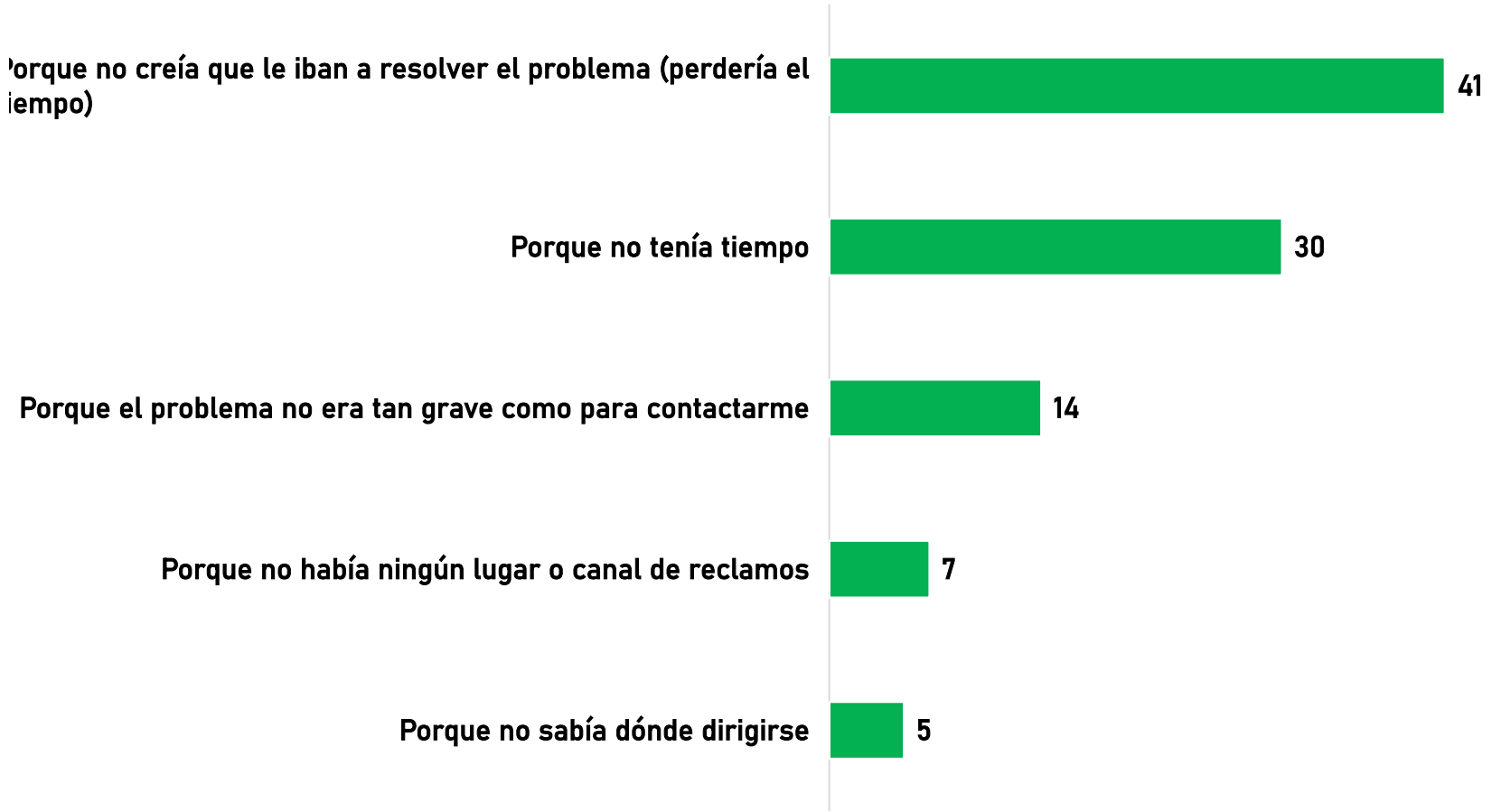
2016= 5.210.
2018= 3.109.
2019= 3.608.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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

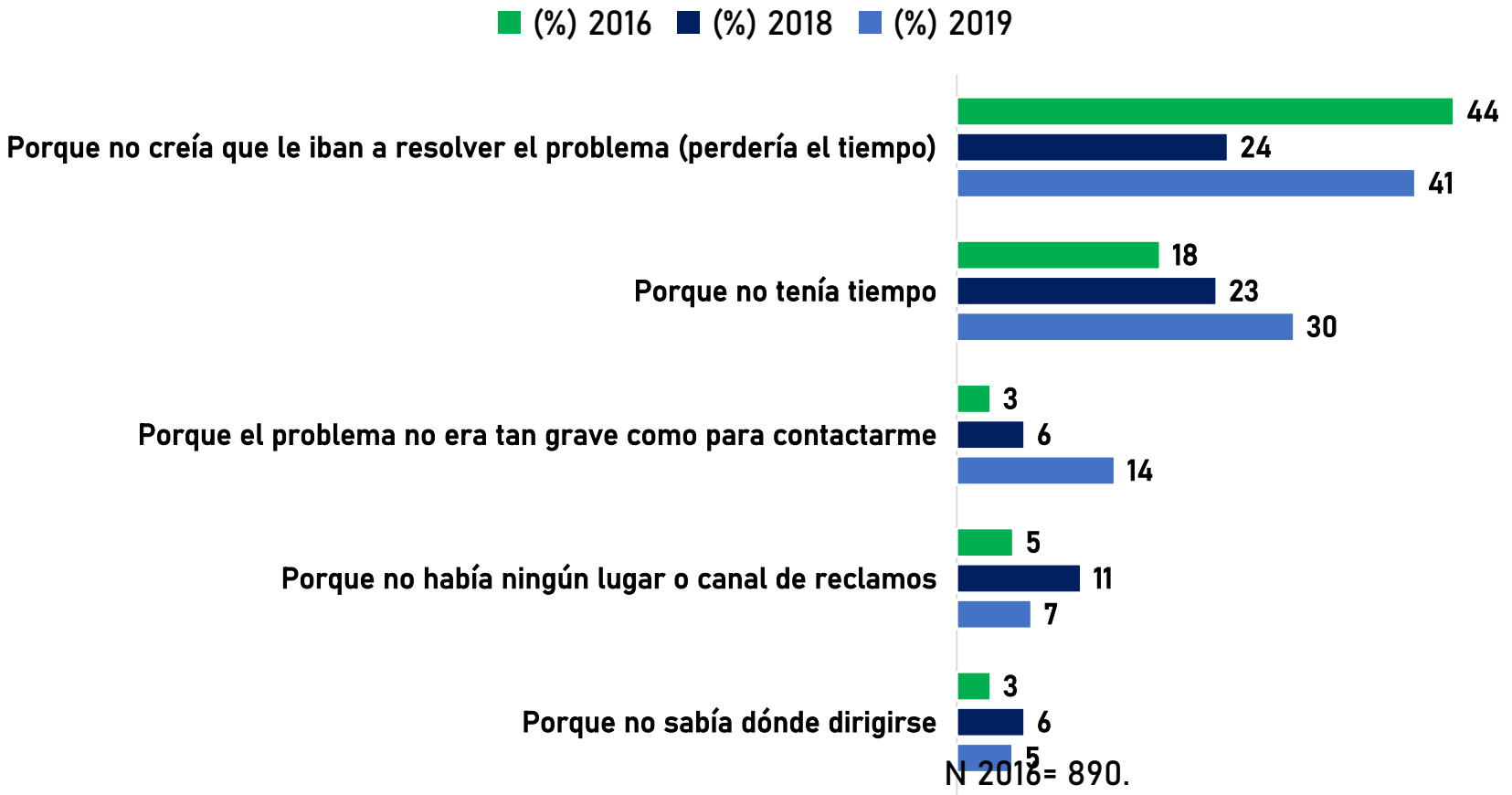
¿Por qué no hizo el reclamo?



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

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

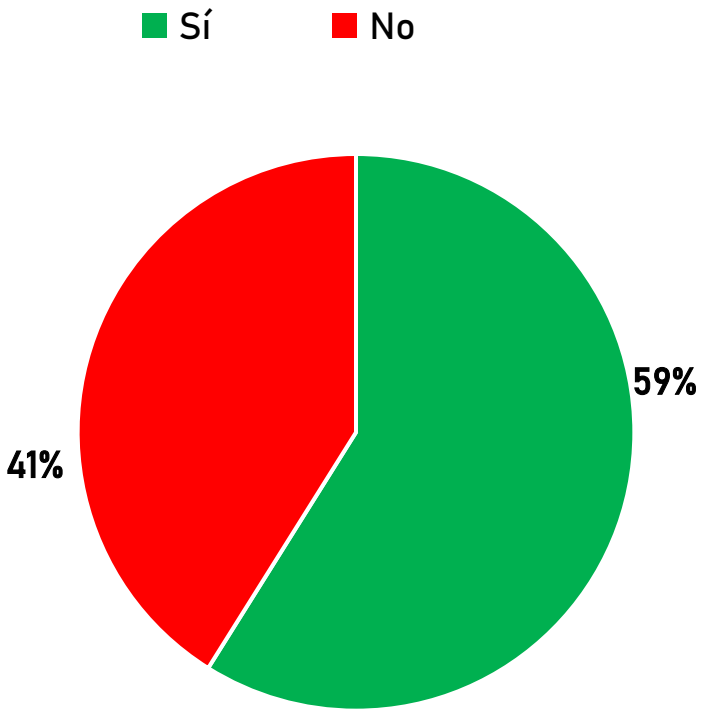
¿Por qué no hizo el reclamo?



N 2016= 890.
N 2018= 675.
N 209= 621.
En barras se omiten las categorías NS-NR

Problemas durante el Tramite - Respuesta: DT (%)

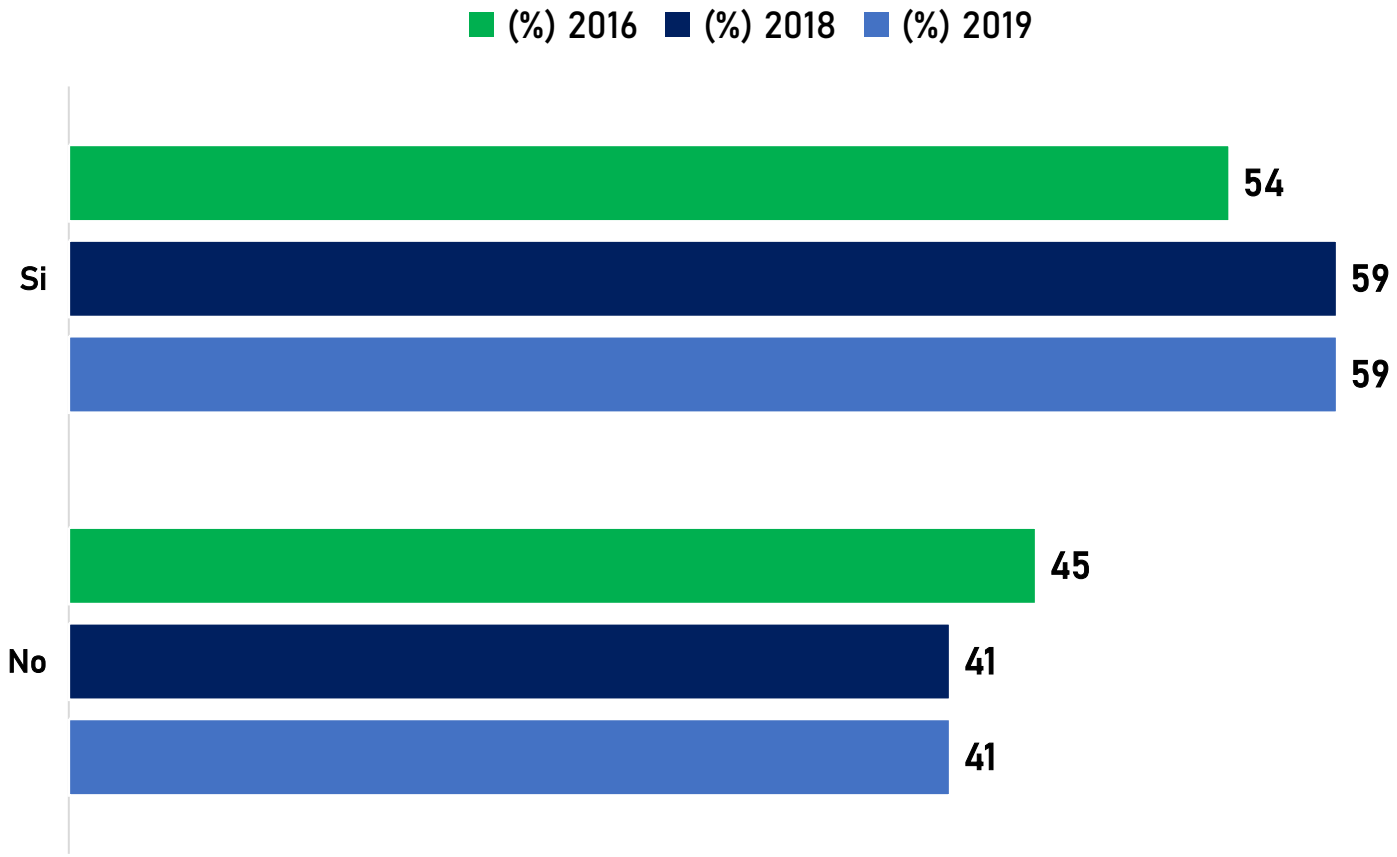
¿Obtuvo respuesta a su problema por parte de la Inspección del Trabajo?



N= 395

Problemas durante el Tramite - Respuesta: DT (%) 2016 – 2018 - 2019

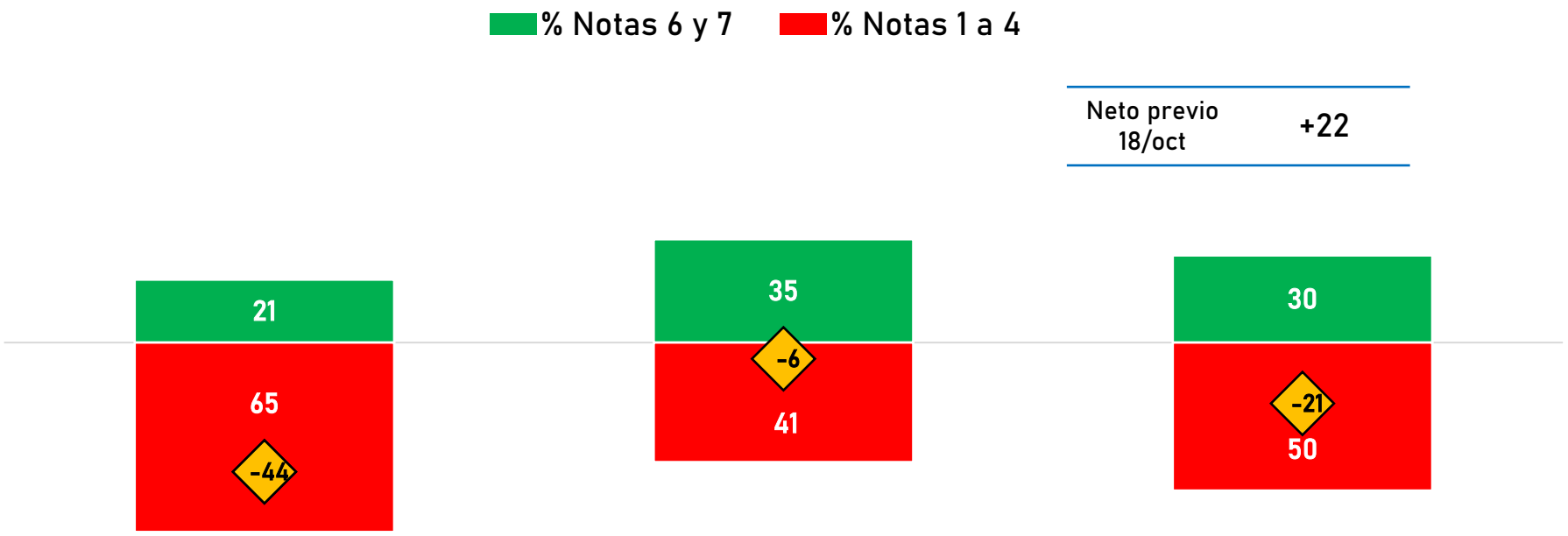
¿Obtuvo respuesta a su problema por parte de la Inspección del trabajo?



2016= 5.210.
2018= 3.109.
2019= 3.608.

Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: DT (%) 2016 – 2018 – 2019

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

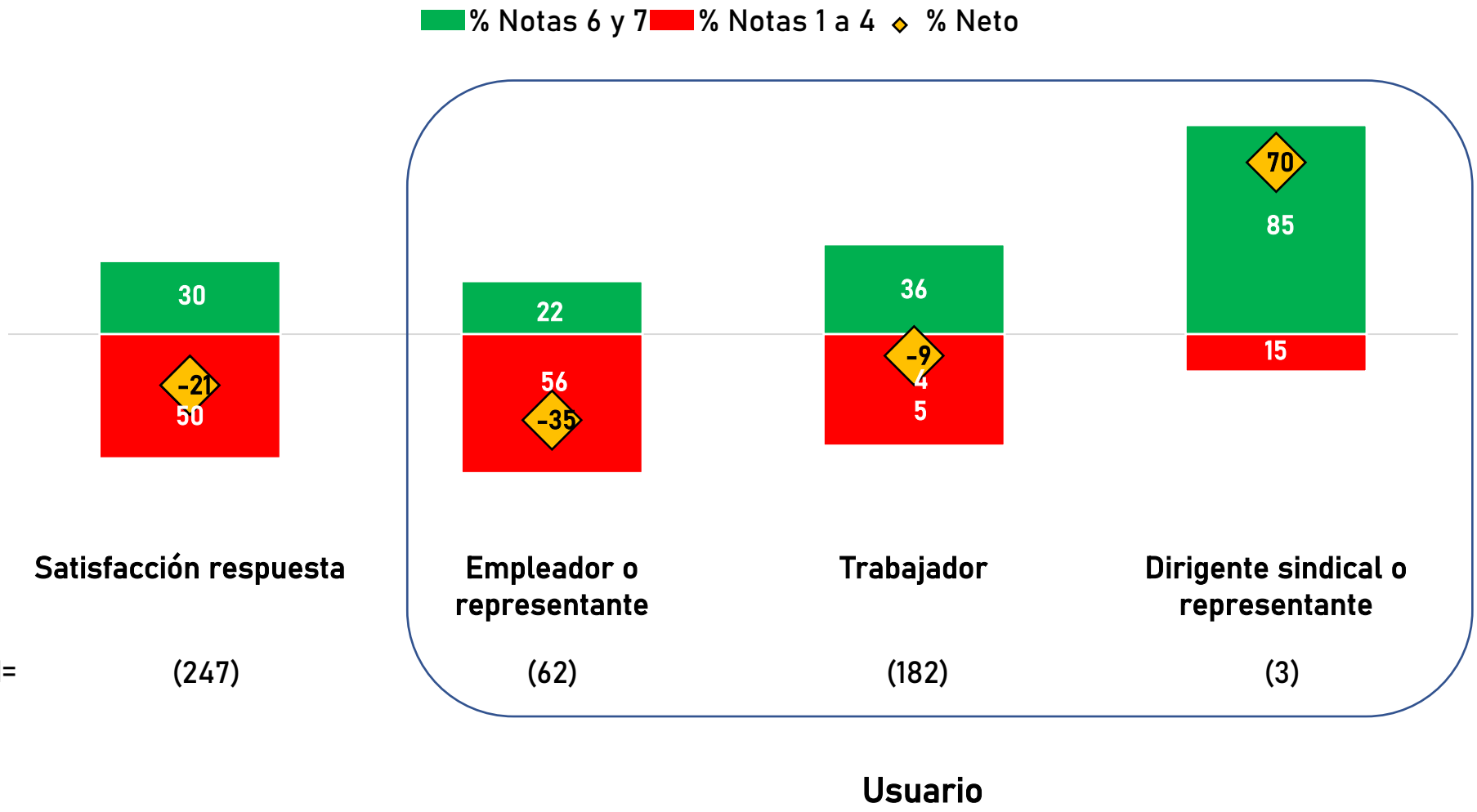


	Satisfacción Respuesta 2016	Satisfacción Respuesta 2018	Satisfacción Respuesta 2019
	N=321	N=219	N= 247

Neto previo 18/oct	+22
Neto post 18/oct	+18

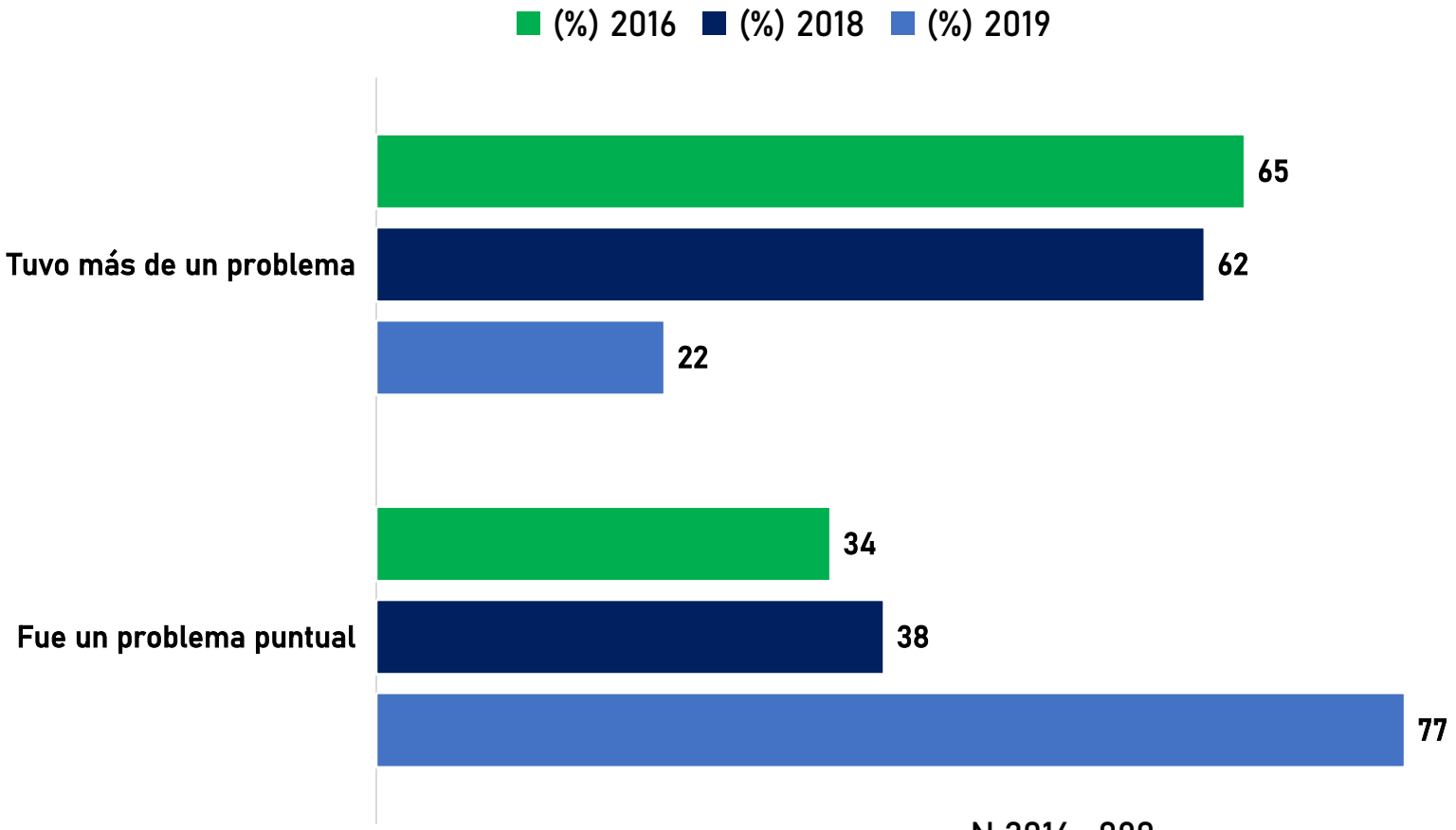
Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: DT (%)

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 - 2019

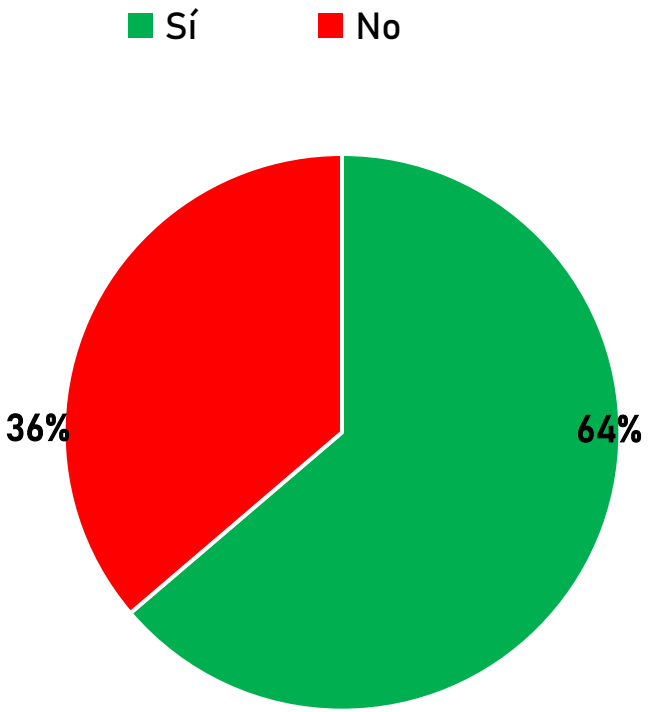
¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con la Inspección del Trabajo hasta que finalizó su trámite?



N 2016= 890
N 2018= 675
N 2019= 750
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= 184.

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.

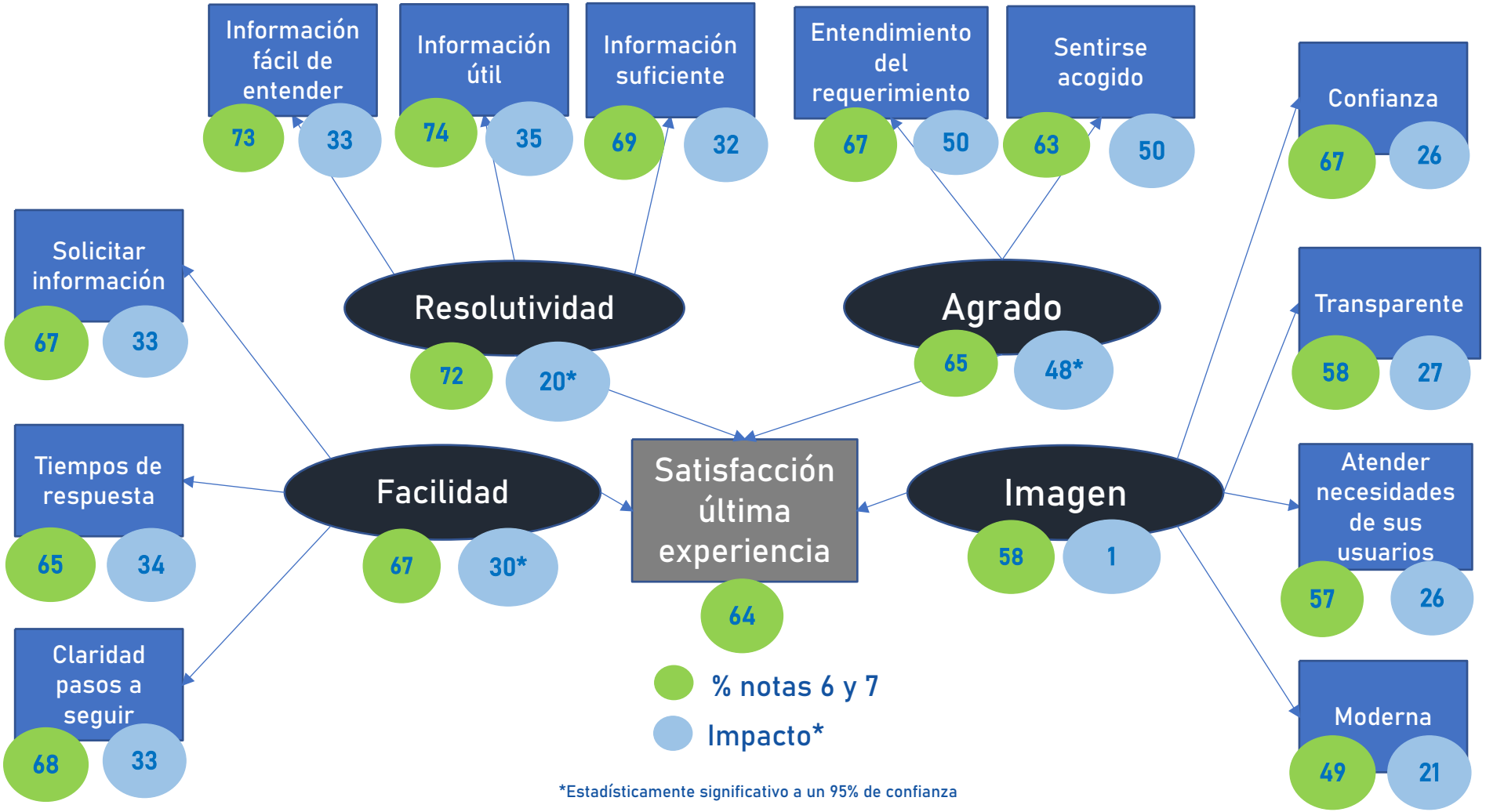
Este modelo entiende que la experiencia del usuario se ve influida por la **facilidad** de su "viaje" (aspectos funcionales), la **resolutividad** otorgada (aspectos operacionales), y el **agrado** con la experiencia (aspectos emocionales). En esta experiencia también influiría la **imagen** que el usuario 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: 0,109/ CFI: 0,954

*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 agrado y facilidad presentan un impacto de 48 y 30 puntos respectivamente. Ambos, sumado a la resolutividad, tienen una relación estadísticamente significativa a un 95% de confianza con la satisfacción usuaria en la última experiencia. En cuanto a la evaluación que realizan los usuarios de estos indicadores, son mayoritariamente positivas, desde un 58 a 72% de encuestados que evalúa con nota 6 o 7.

En términos generales, podemos concluir que los indicadores guardan una relación positiva con la satisfacción usuaria. Se encuentran bien evaluados, con un 65% promedio de notas 6 y 7, lo que es consistente con el 64% de usuarios que califican de manera su última experiencia con la Dirección del Trabajo. Los resultados positivos se debe mantener los estándares de calidad en la atención entregada.

Modelo de Ecuaciones Estructurales

Modelo Exploratorio

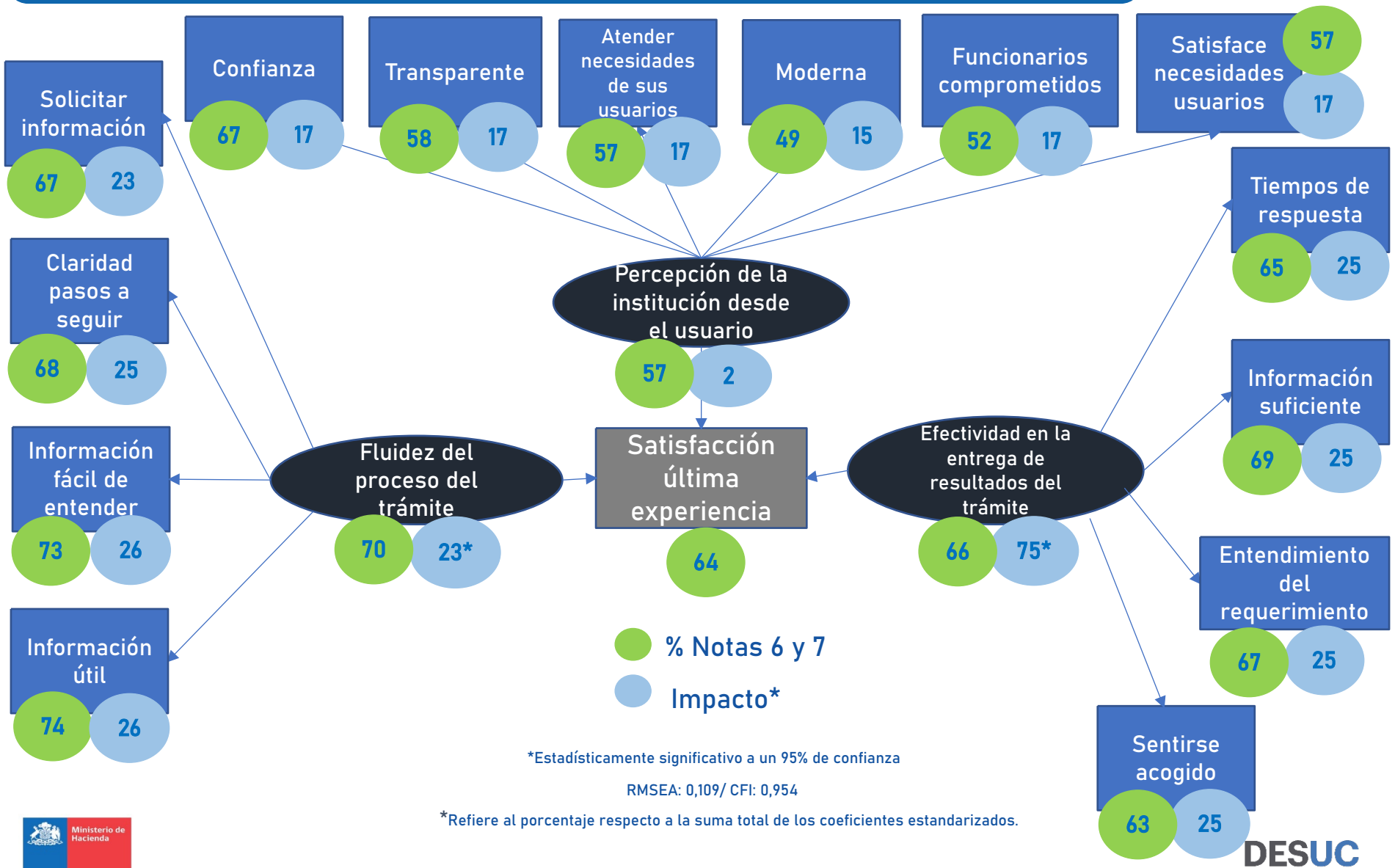
El siguiente modelo se realiza considerando las dimensiones que emergen del Análisis Factorial Exploratorio, previamente realizado, modificando elementos metodológicos del análisis, como se explicará en una lámina siguiente.

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 75% de impacto. La dimensión de Fluidez agrupa un 23% y la Percepción apenas un 2%. Solo las dimensiones de Efectividad y Fluidez tienen relación estadísticamente significativa con la satisfacción.

Modelo de Ecuaciones Estructurales

Modelo Exploratorio



*Estadísticamente significativo a un 95% de confianza

RMSEA: 0,109/ CFI: 0,954

*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

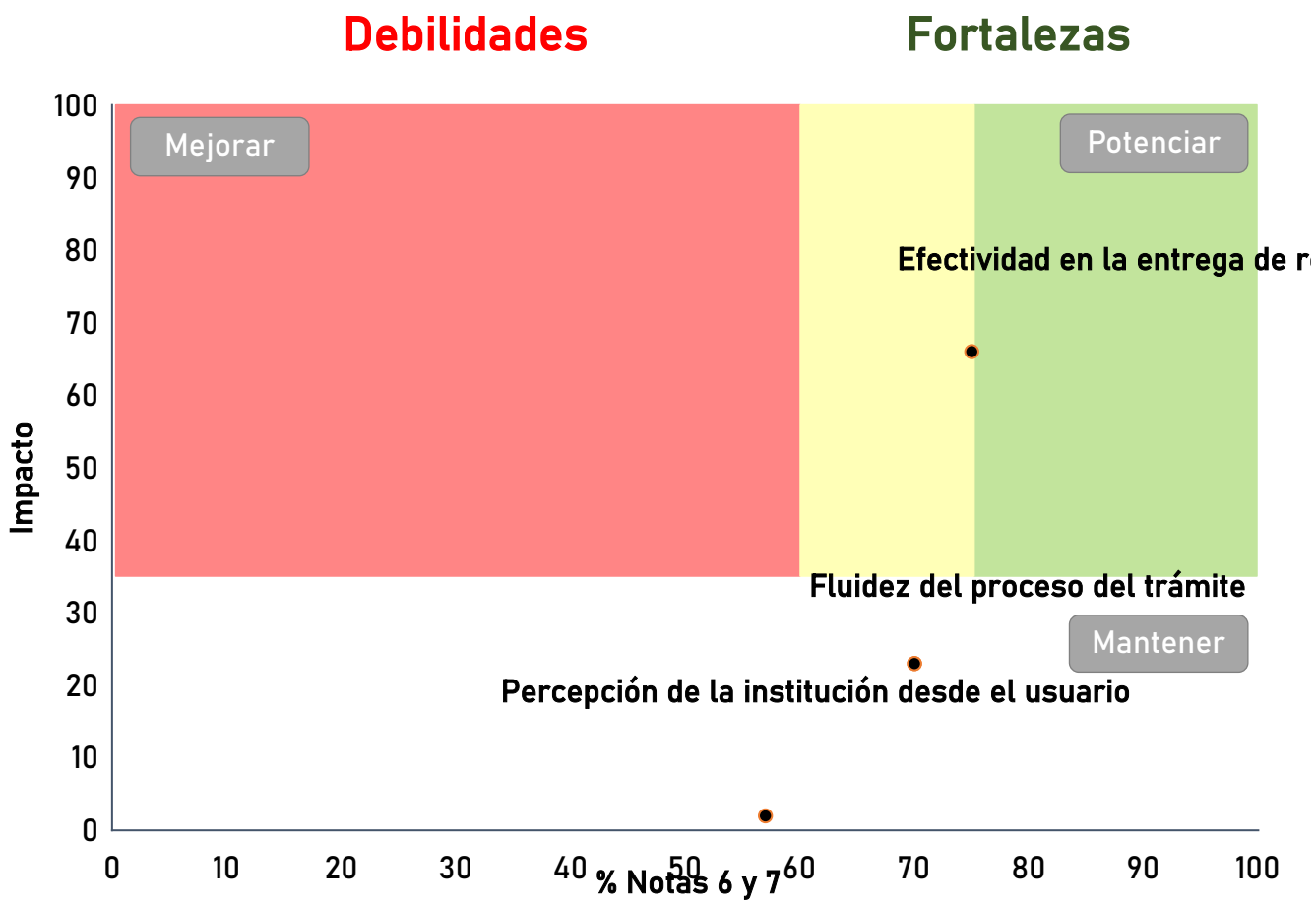
Descripción

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 debe ser potenciada por la institución, pues influye de manera positiva en la satisfacción de los usuarios. Por otro lado, el componente de percepción no tiene prácticamente impacto, pero es bien evaluado por los usuarios, por lo que se sugiere mantener las políticas de atención en este aspecto.

Mapa de Fortalezas y Debilidades

Mapa



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.

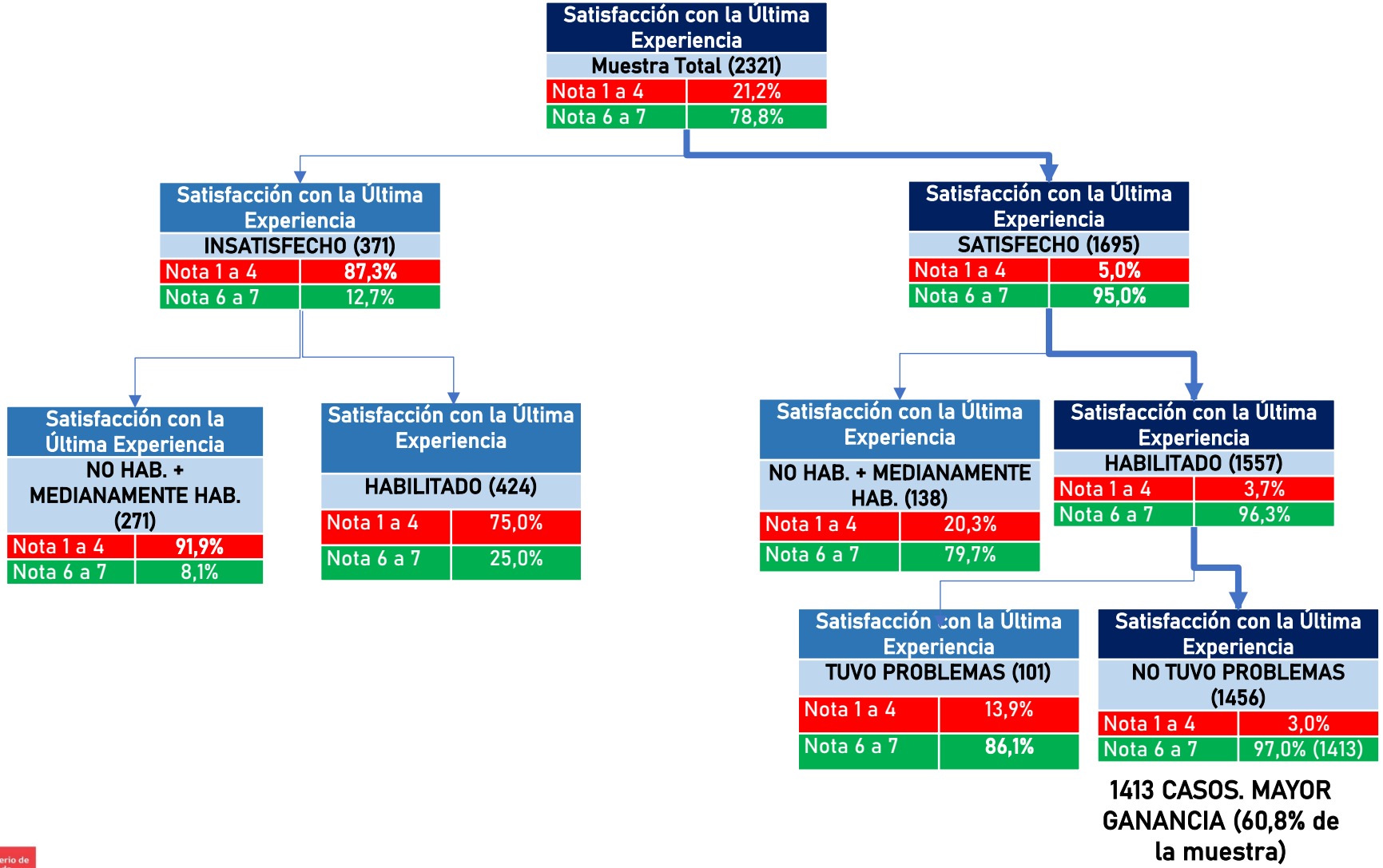
Permite la detección automática de interacciones mediante Chi-cuadrado. En cada paso, CHAID elige la variable independiente (predictora) que presenta la interacción más fuerte con la variable dependiente. Las categorías de cada predictor se funden si no son significativamente distintas respecto a la 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 61% de la muestra.

Análisis sobre aspectos que inciden en la satisfacción

Análisis CHAID



1413 CASOS. MAYOR GANANCIA (60,8% de la muestra)

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 Dirección del Trabajo (DT)

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