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 SUSESO

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

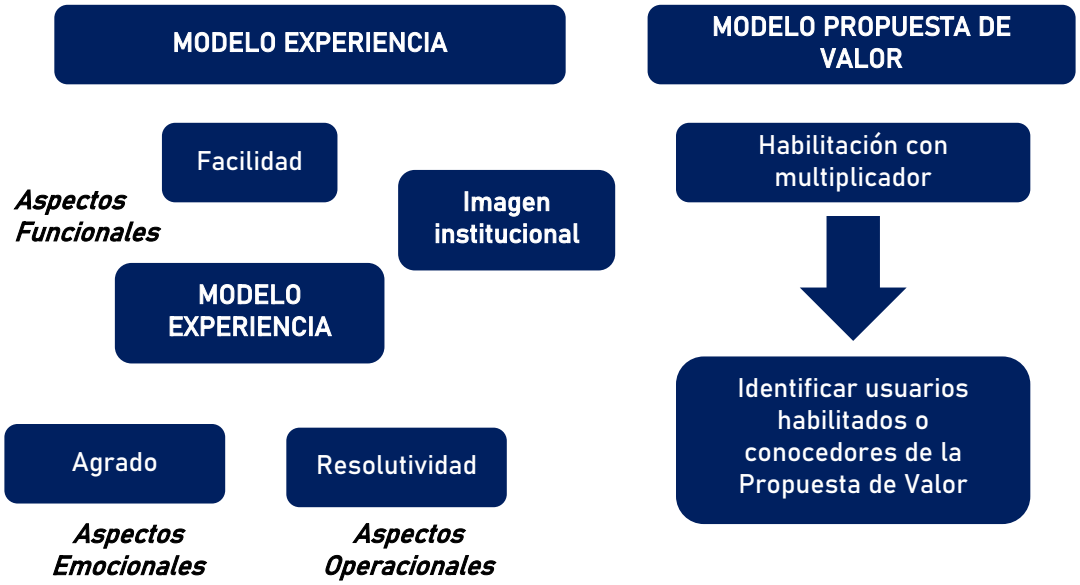
II. ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

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

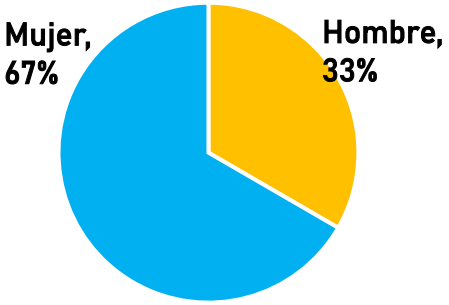
III. METODOLOGÍA

FICHA METODOLÓGICA GENERAL

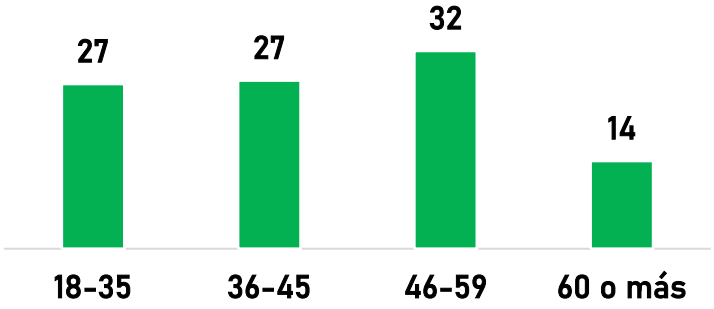
Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI
Universo	:	Usuarios SUSESO
Muestreo	:	Para las encuestas telefónica es probabilístico en la selección de usuarios 2019 perfilados como respondentes en SUSESO de acuerdo a variables de segmentación.
Marco Muestral	:	Registro de usuarios de SUSESO que contaban con registro telefónico.
Muestra	:	2.251 casos para Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)
Error	:	+/- 1,9% 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 09 de octubre al 18 de octubre de 2019.

Características Generales del Usuario SUSESO (%)

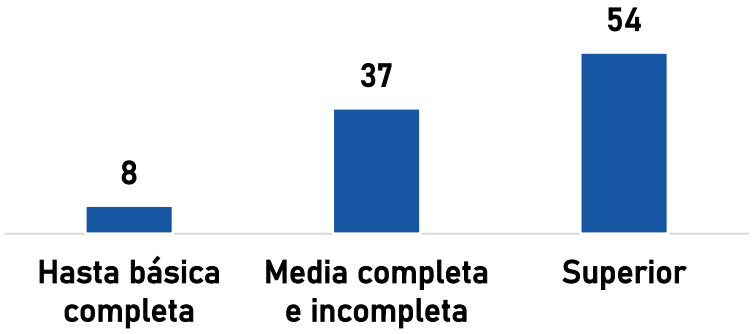
Sexo



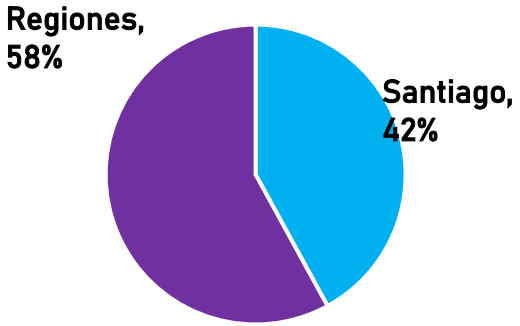
Edad en tramos



Nivel educativo



Zona de residencia

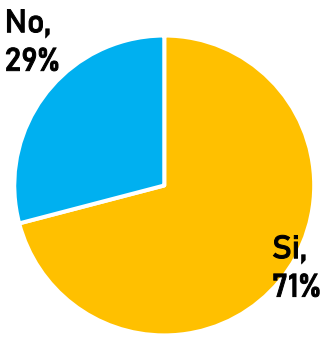


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

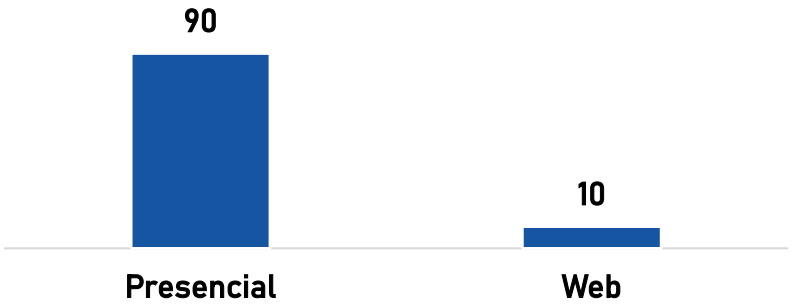
DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Características Generales del Usuario SUSESO (%)

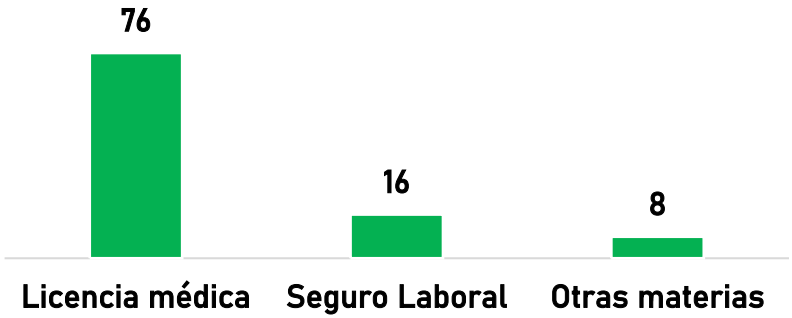
Jefatura de hogar



Canal



Trámite

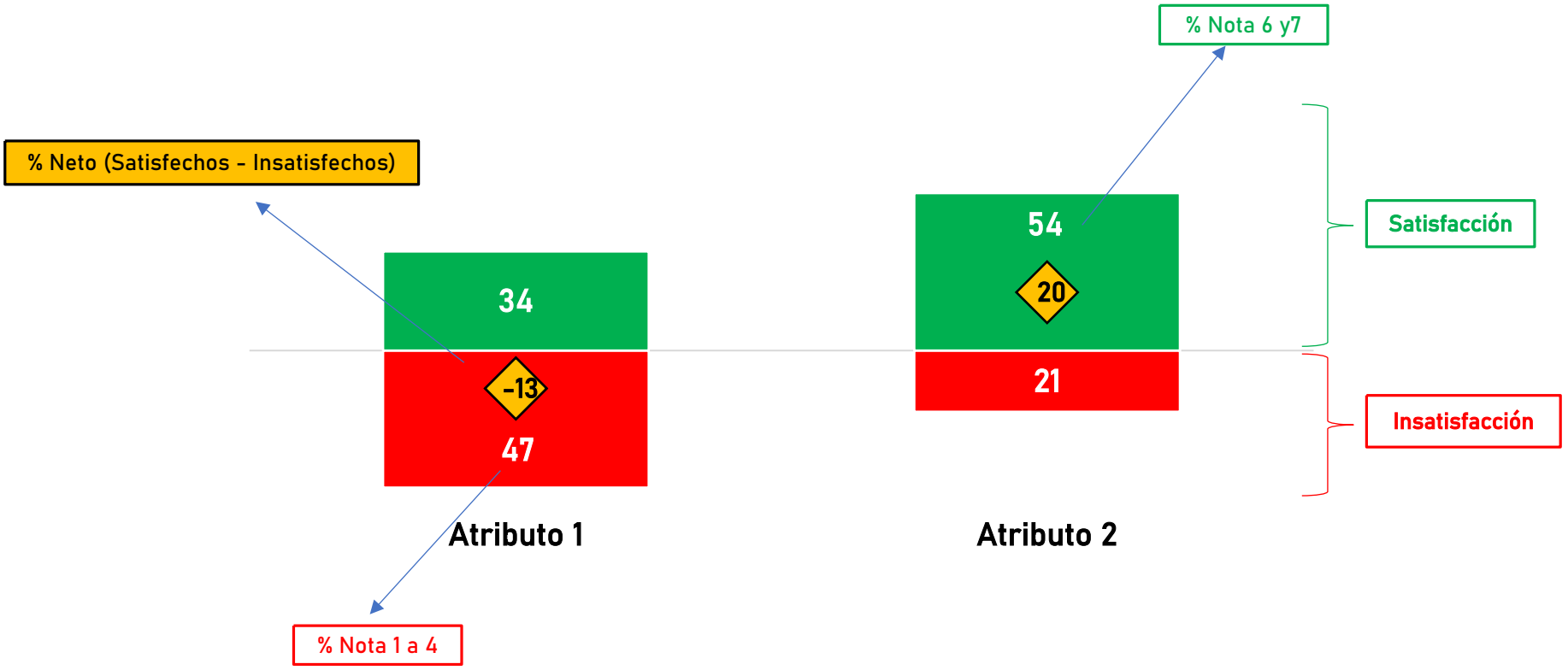


Estado Solicitud



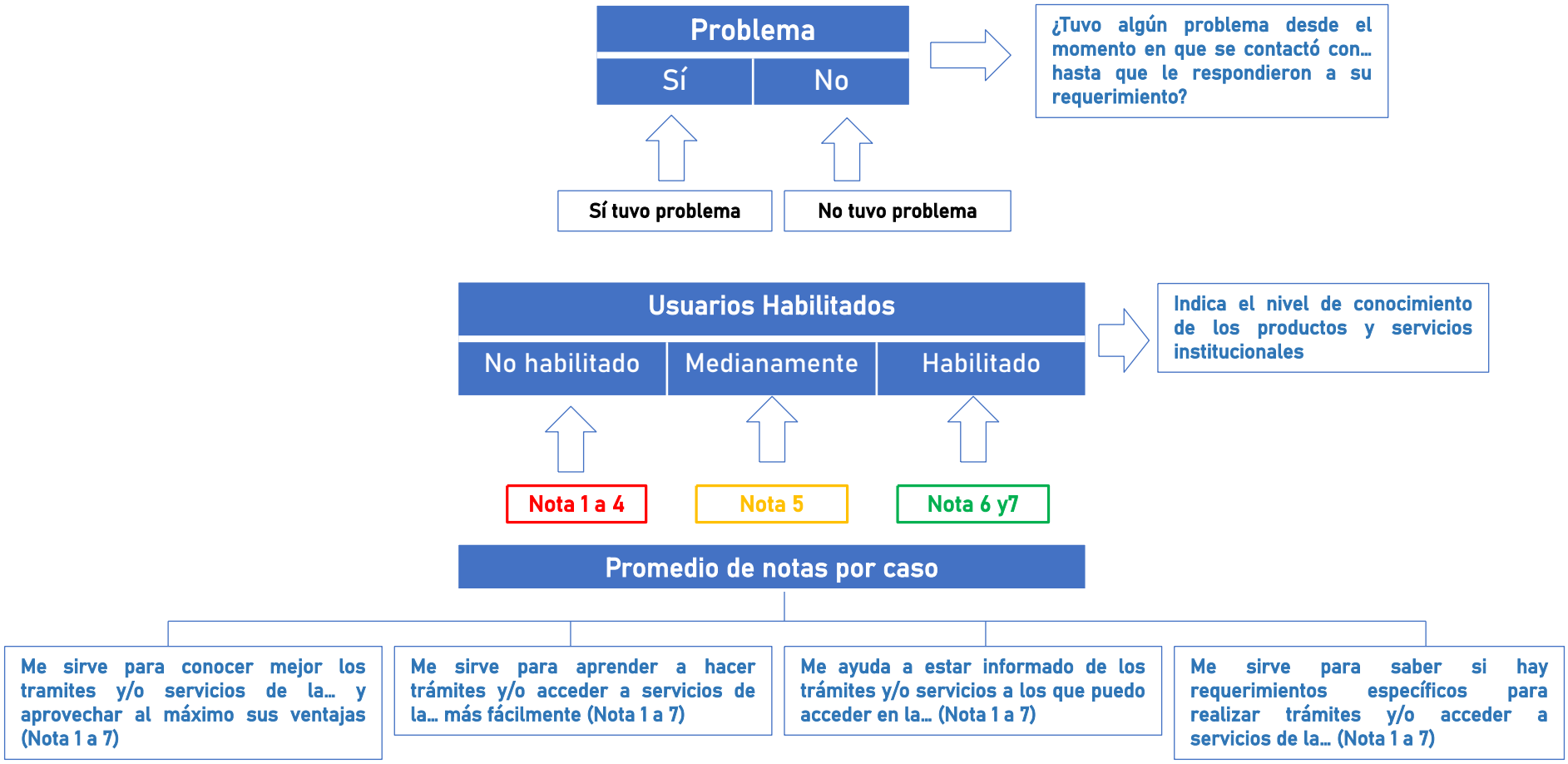
Lectura de Datos e Indicadores de Satisfacción

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

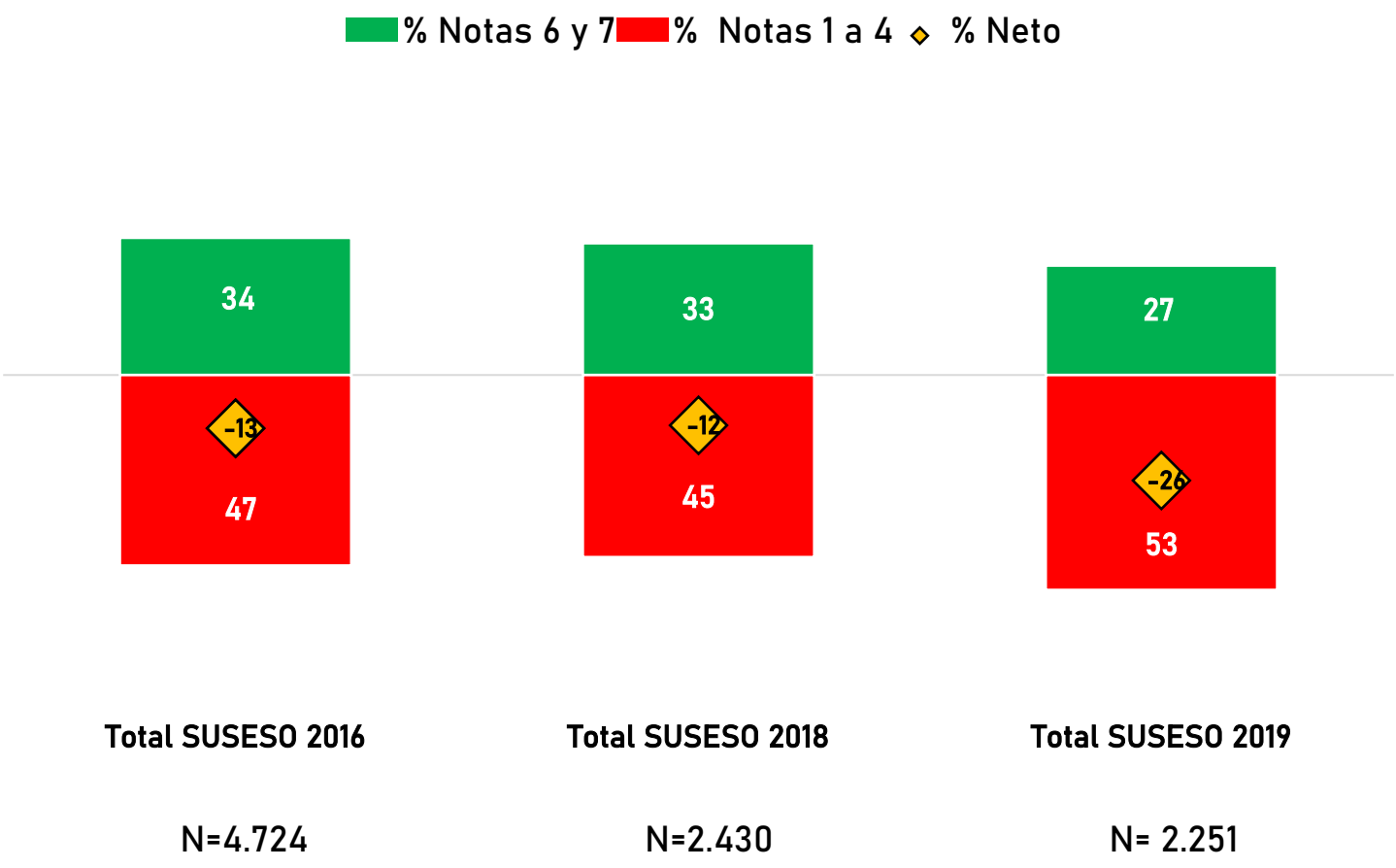
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Resultados para la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)

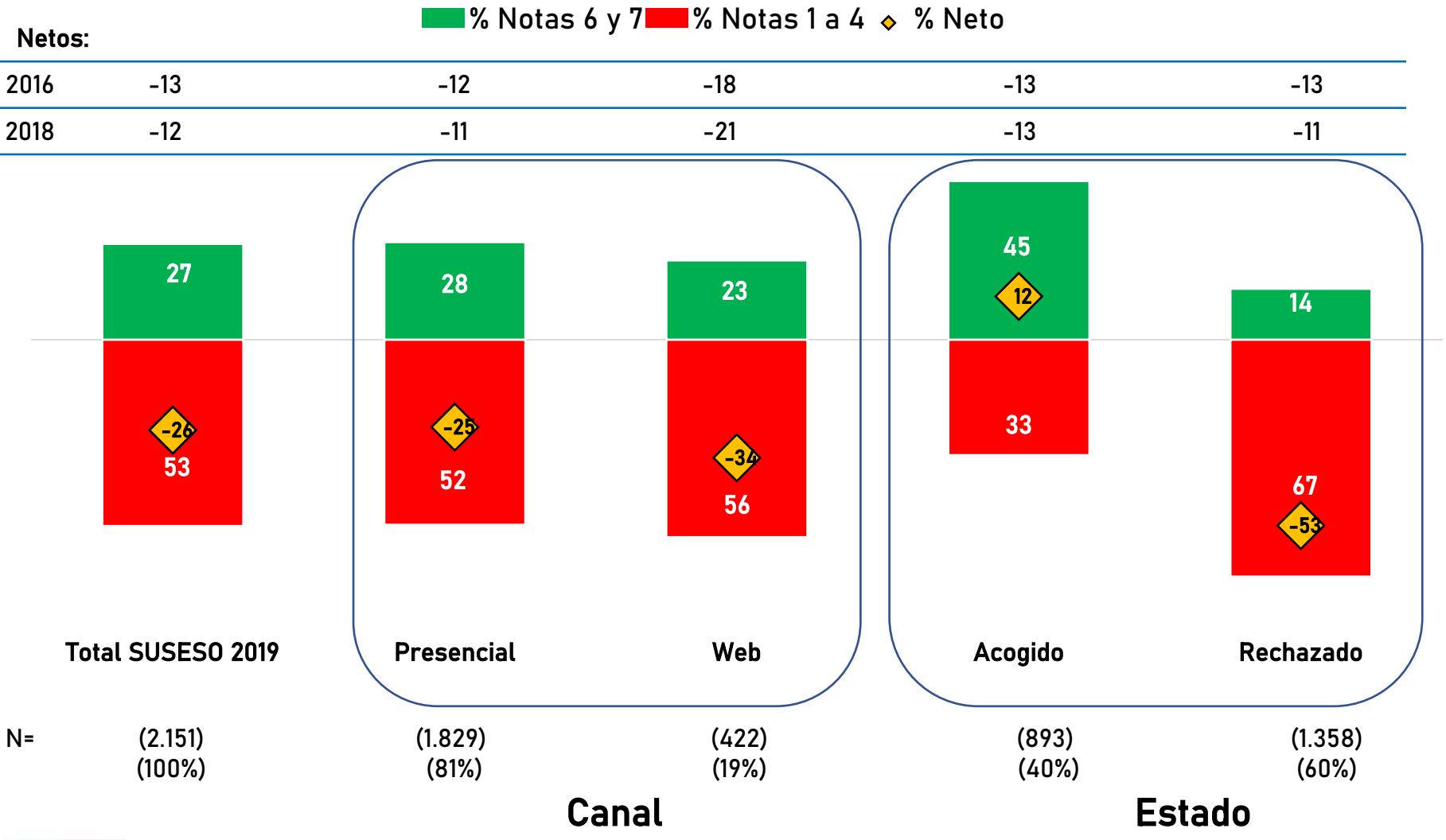
General institución (%) SUSESO 2016 – 2018 – 2019

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la Superintendencia de Seguridad Social o SUSESO?



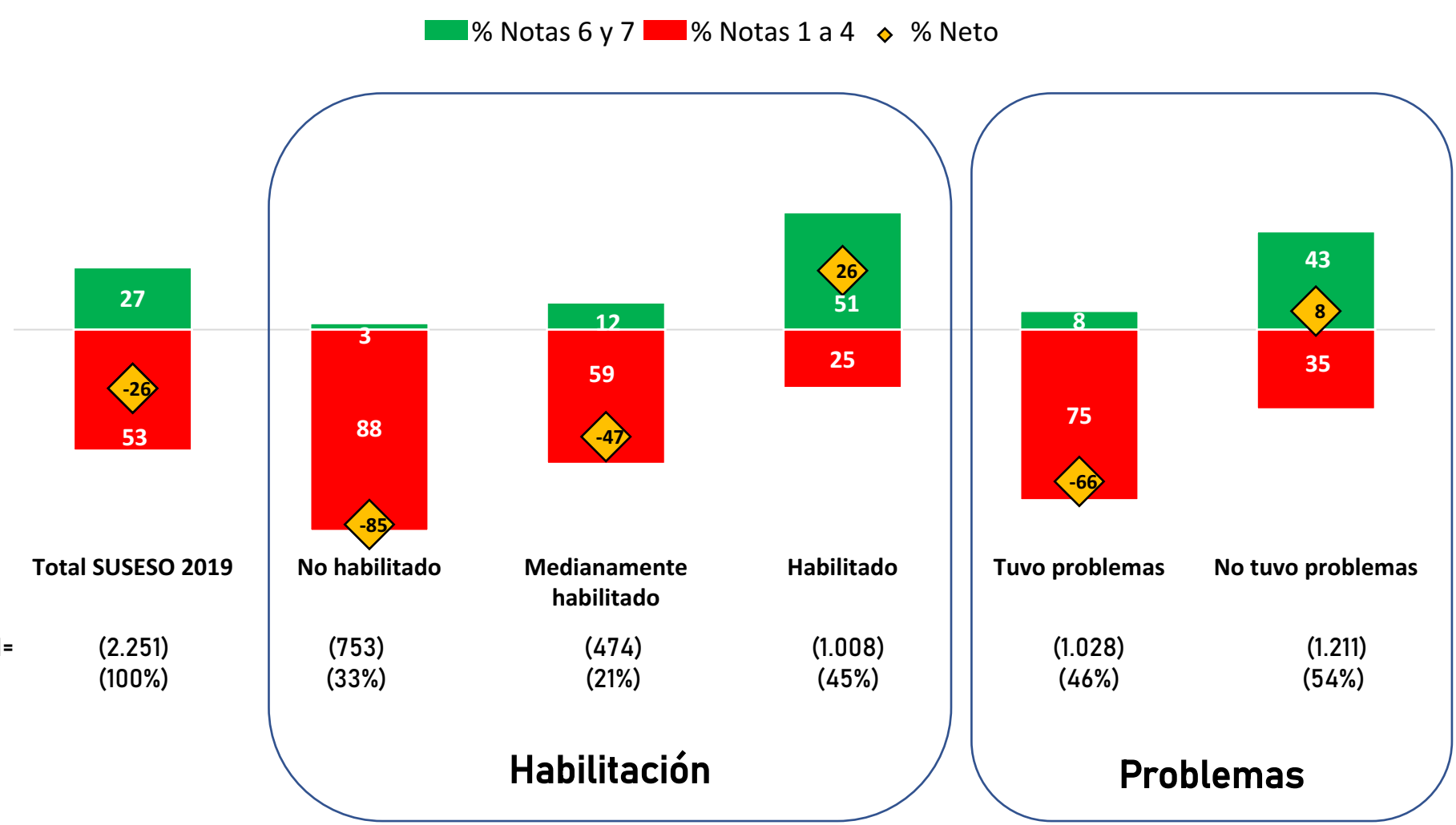
General Instituciones (%) SUSESO – Tipo, Canal y Estado

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la Superintendencia de Seguridad Social o SUSESO?



General Instituciones (%) SUSESO – Habilitación y Problemas

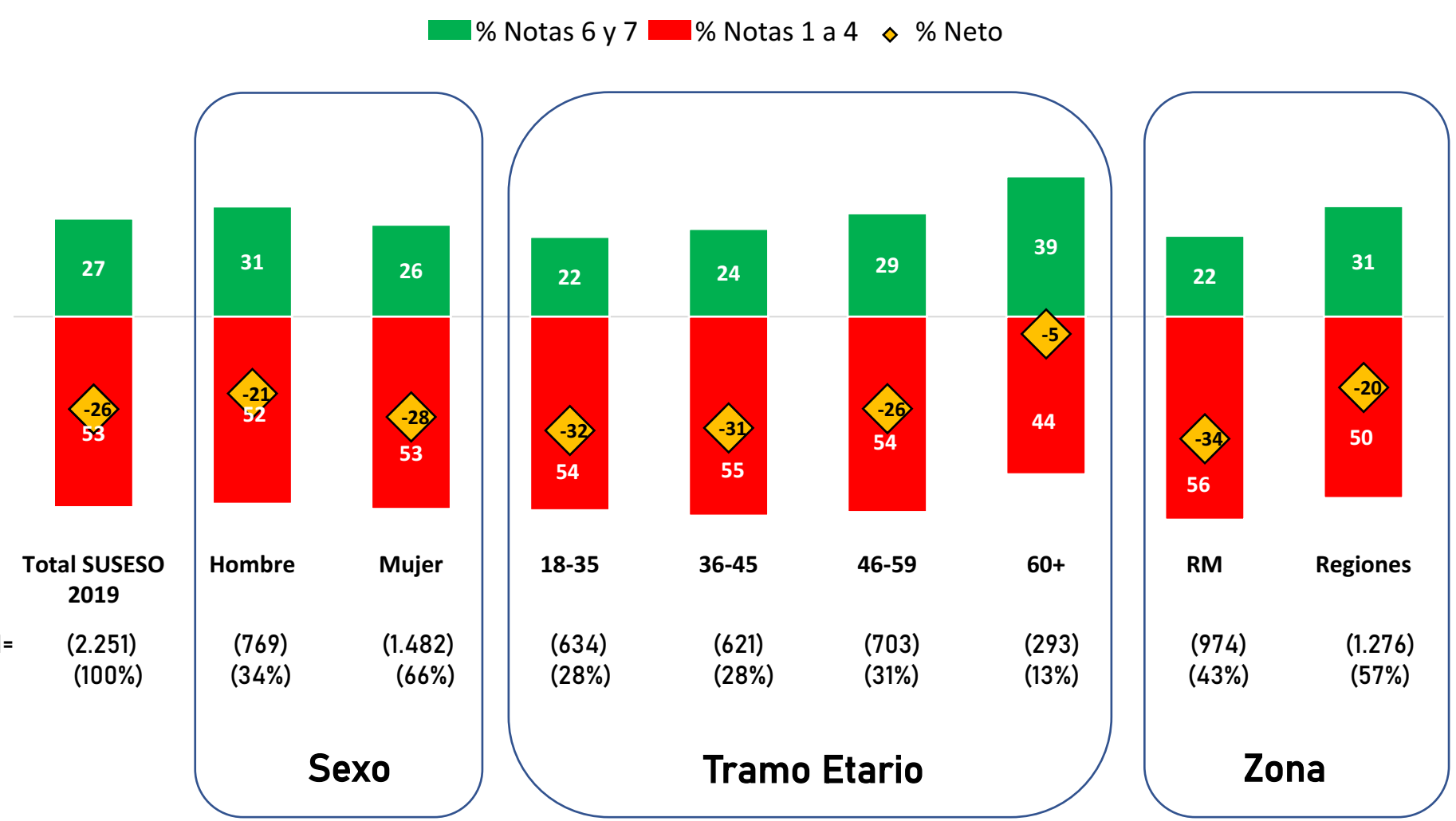
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la Superintendencia de Seguridad Social o SUSESO?



	Total SUSESO 2019	No habilitado	Medianamente habilitado	Habilitado	Tuvo problemas	No tuvo problemas
N=	(2.251) (100%)	(753) (33%)	(474) (21%)	(1.008) (45%)	(1.028) (46%)	(1.211) (54%)

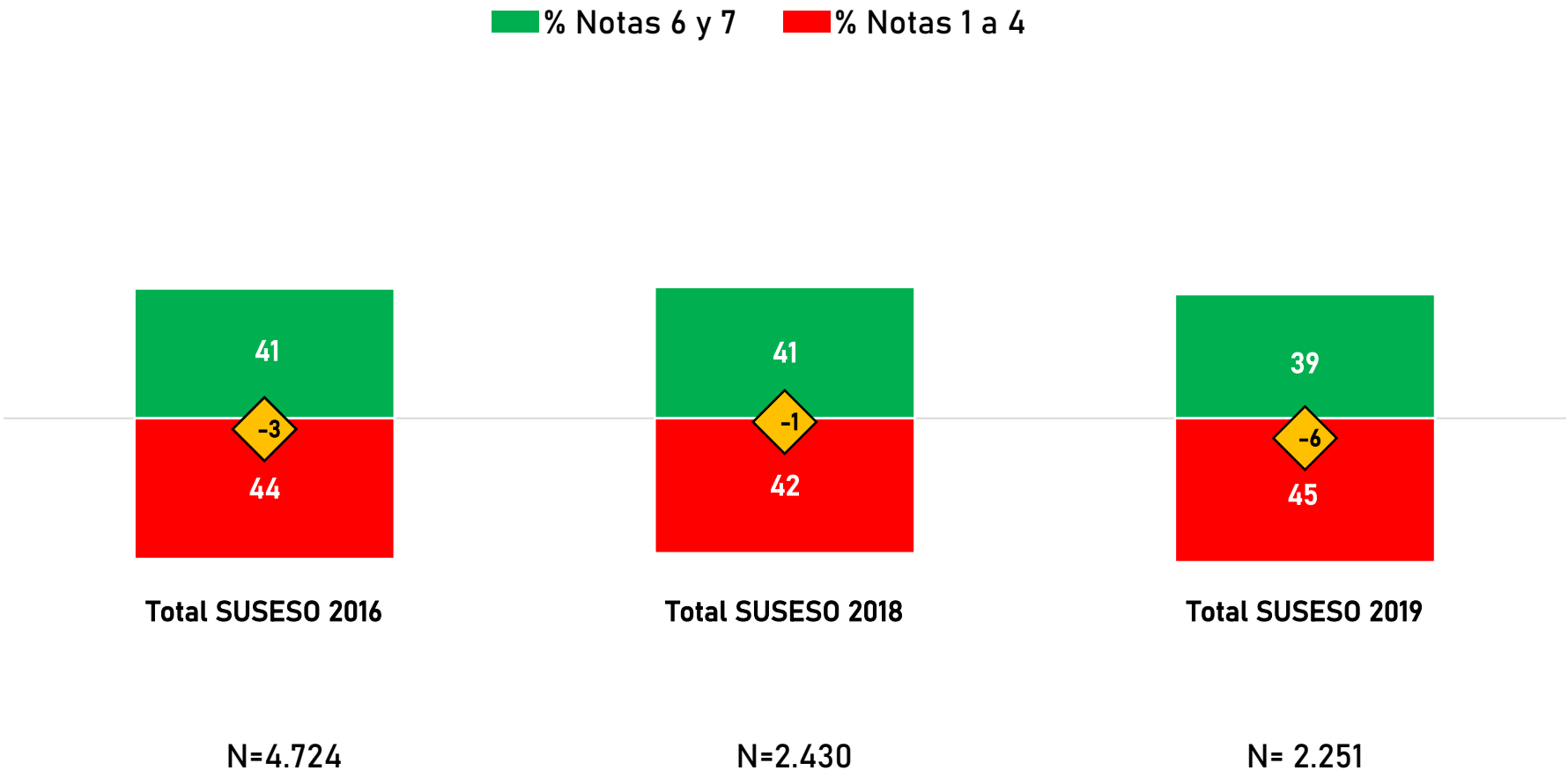
General Instituciones (%) SUSESO – Sexo, Edad y Zona

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a la Superintendencia de Seguridad Social o SUSESO?



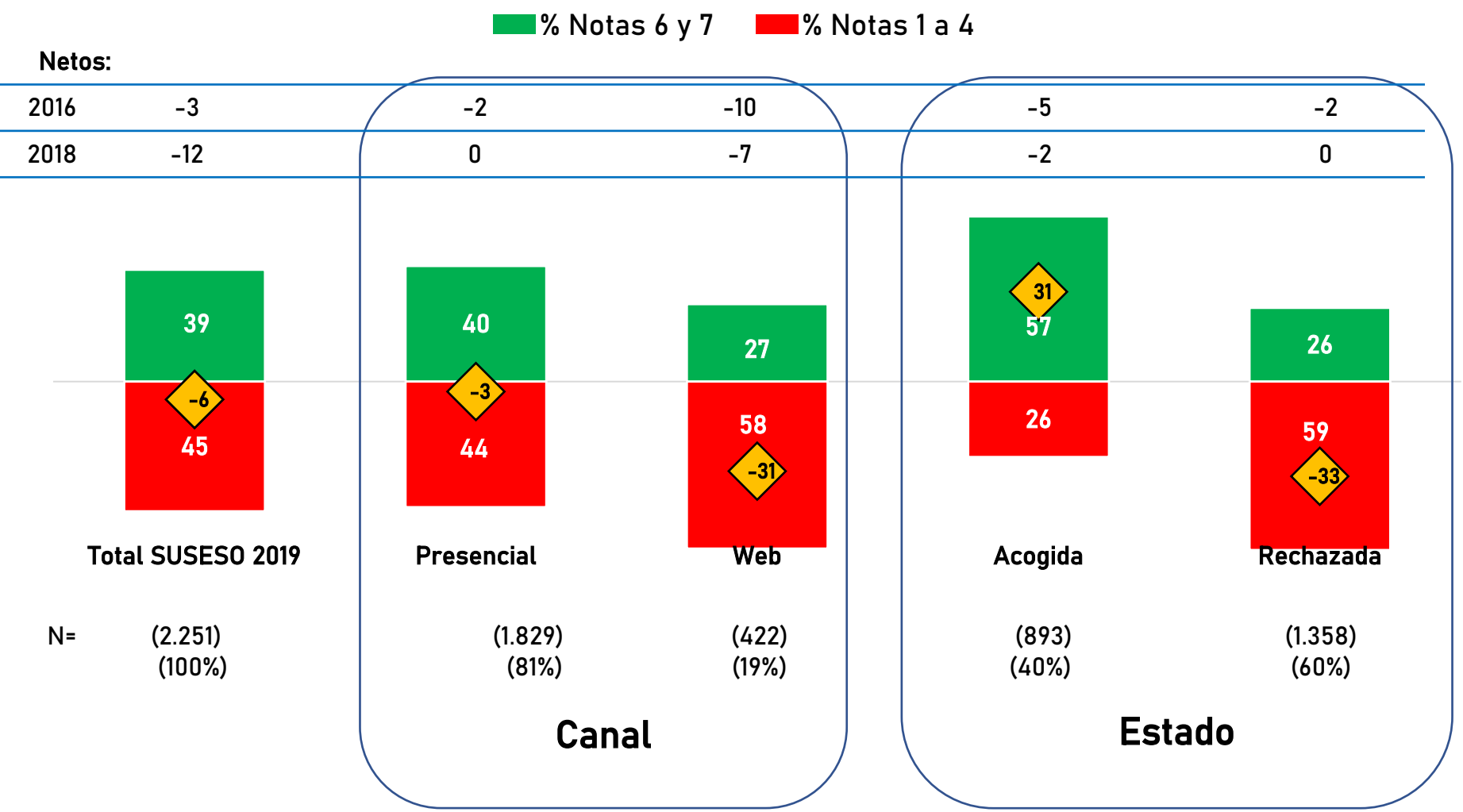
Última Experiencia (%) SUSESO – 2016 – 2018 - 2019

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Superintendencia de Seguridad Social o SUSESO, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



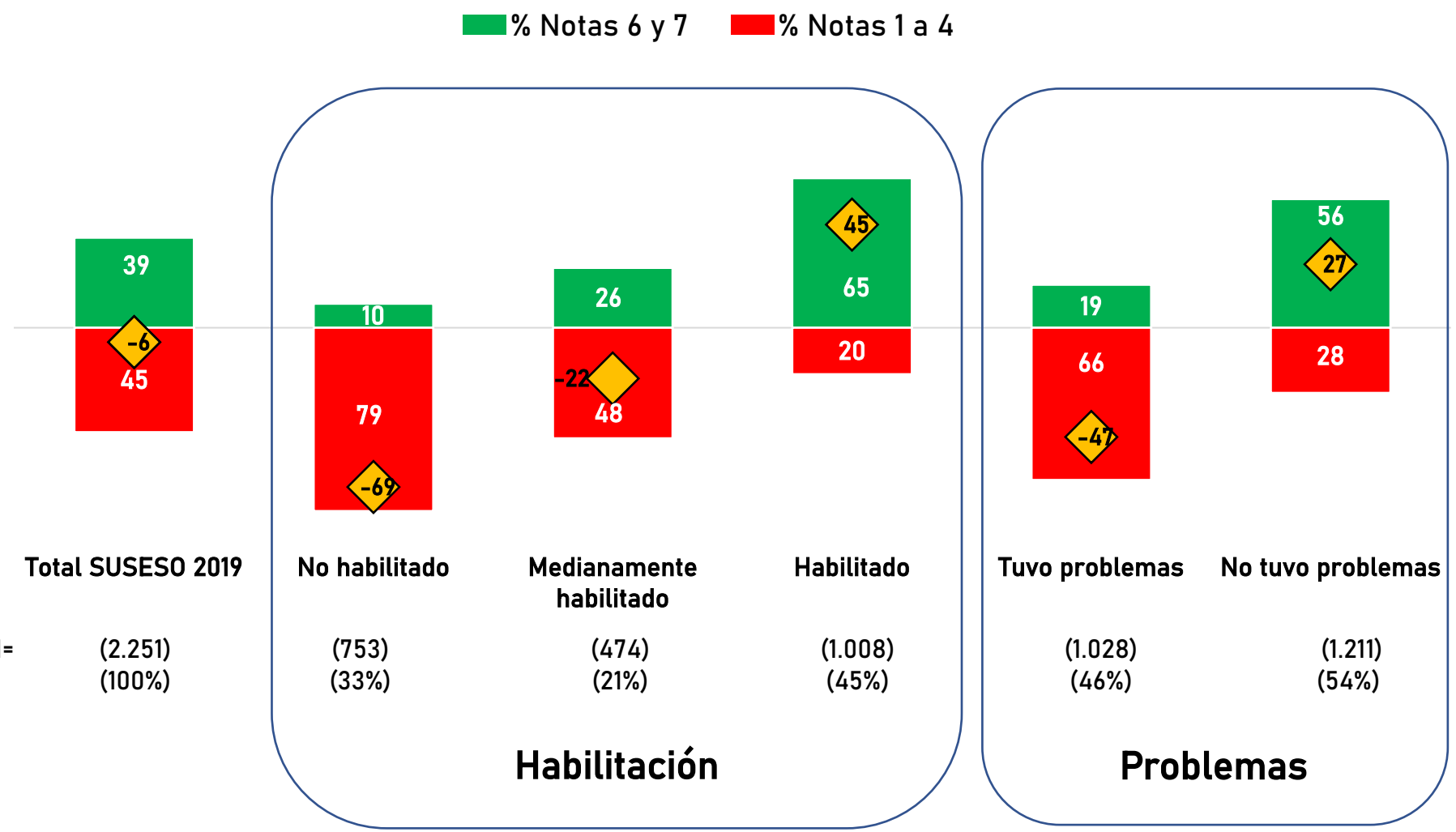
Última Experiencia (%) SUSESO – Tipo, Canal y Estado

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Superintendencia de Seguridad Social o SUSESO, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Última Experiencia (%) SUSESO – Habilitación y Problemas

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Superintendencia de Seguridad Social o SUSESO, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



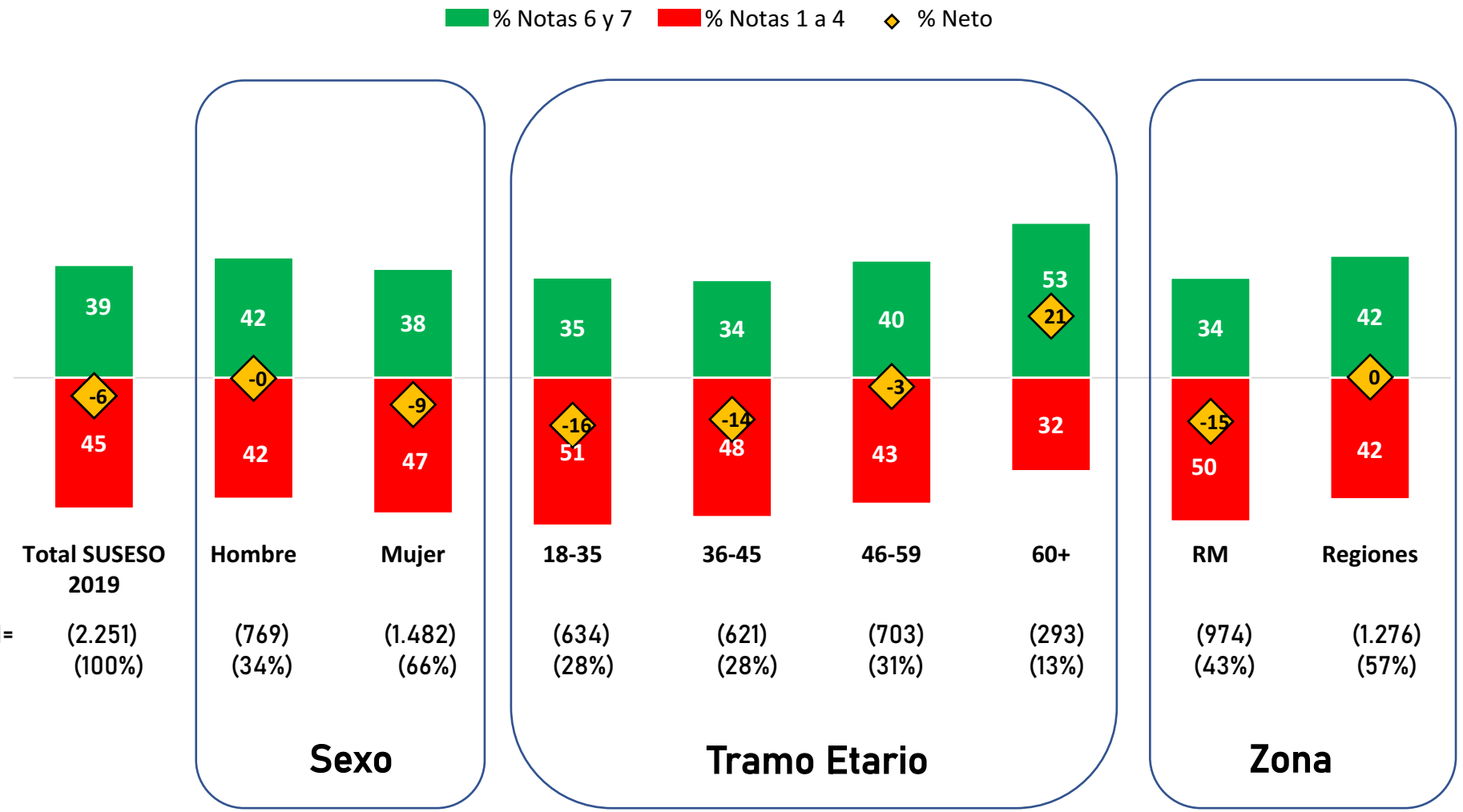
	Total SUSESO 2019	No habilitado	Medianamente habilitado	Habilitado	Tuvo problemas	No tuvo problemas
N=	(2.251)	(753)	(474)	(1.008)	(1.028)	(1.211)
	(100%)	(33%)	(21%)	(45%)	(46%)	(54%)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Última Experiencia (%) SUSESO – Sexo, Tramo Etario y Zona

Y si piensa en la última vez que realizó un trámite o requerimiento en la Superintendencia de Seguridad Social o SUSESO, ¿cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

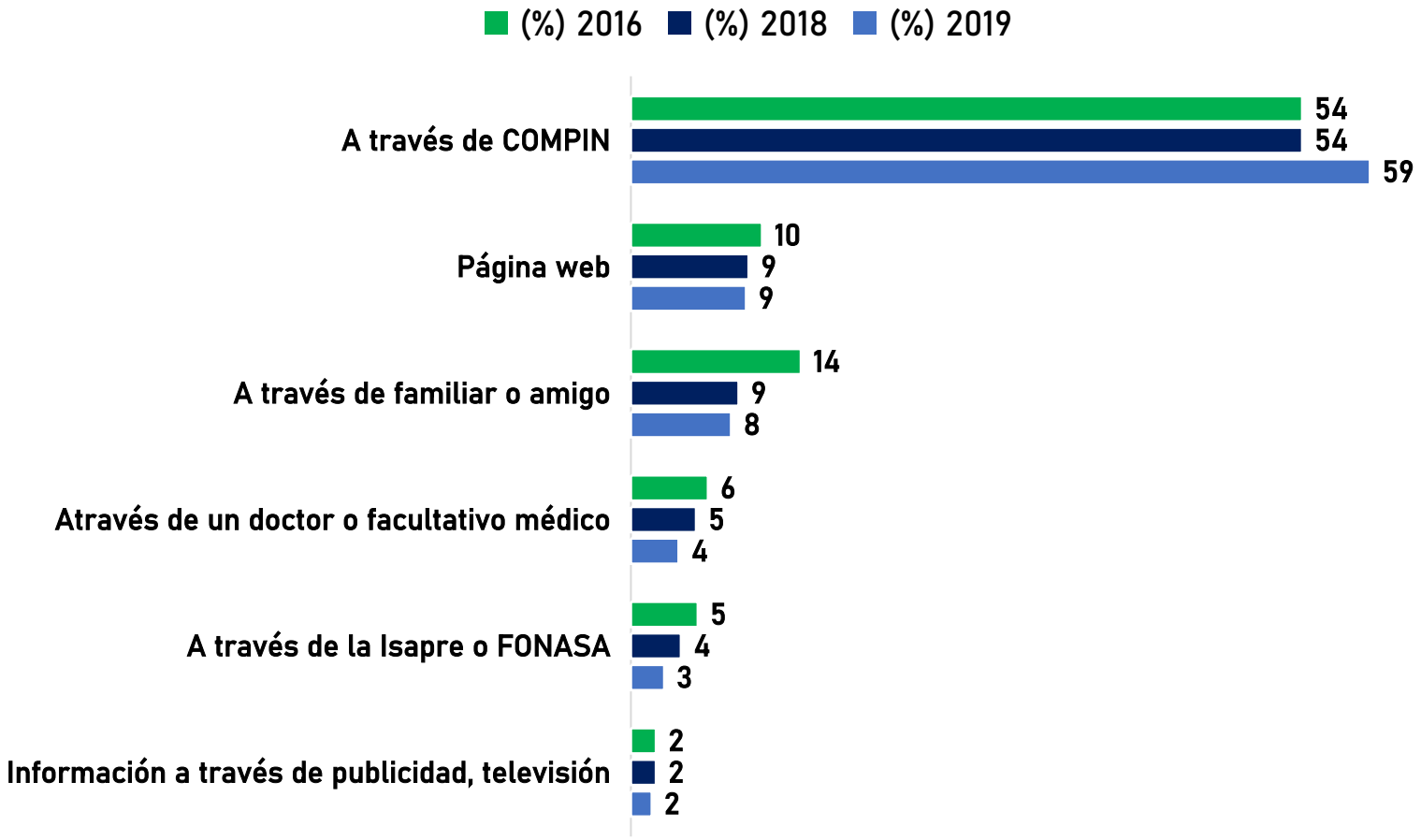


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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

¿A través de qué medio usted se enteró de la existencia de la Superintendencia de Seguridad Social o SUSESO?
%Sí



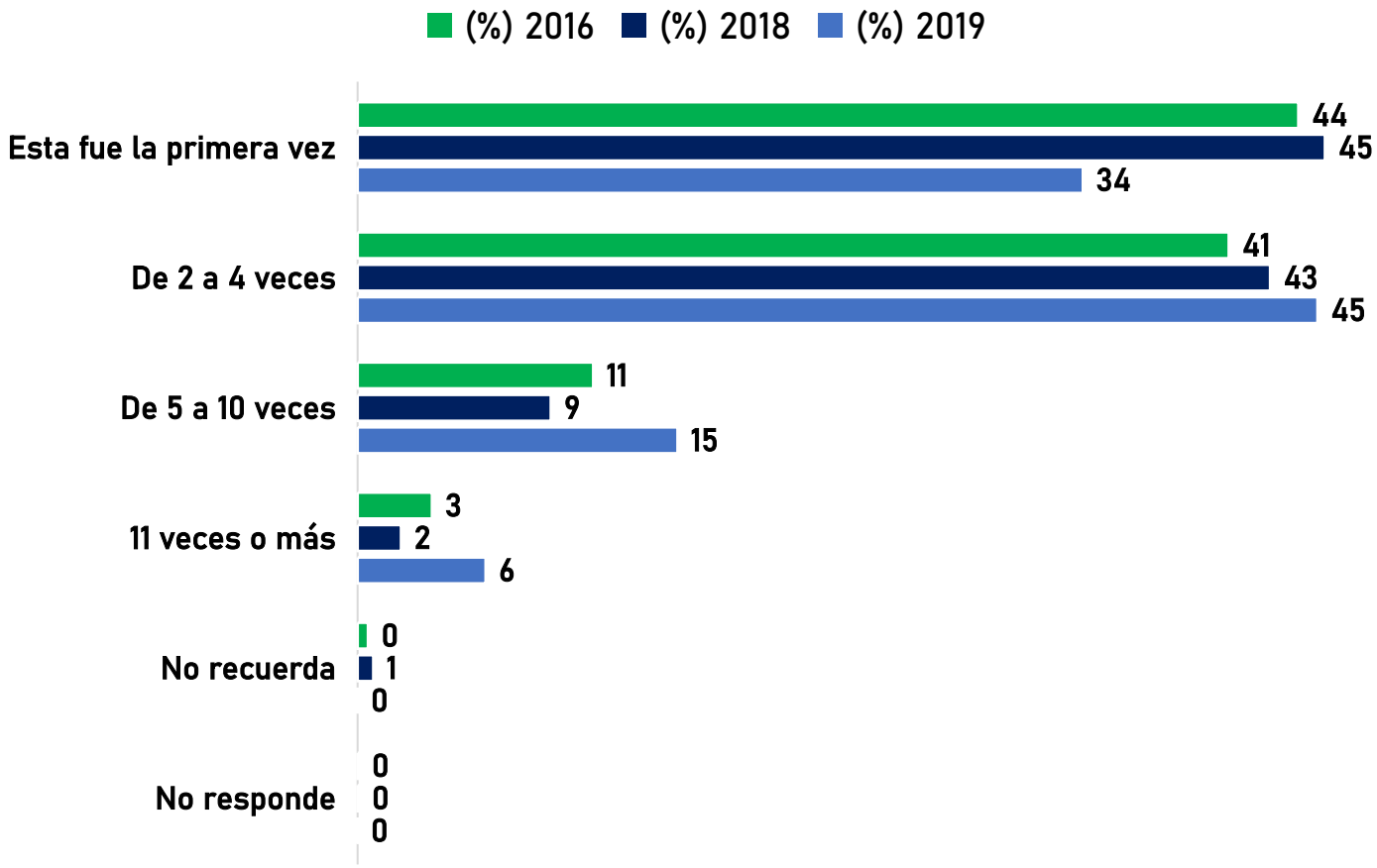
N 2016= 4.724.
N 2018= 2.430.
N 2019= 2.251.
En barras se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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

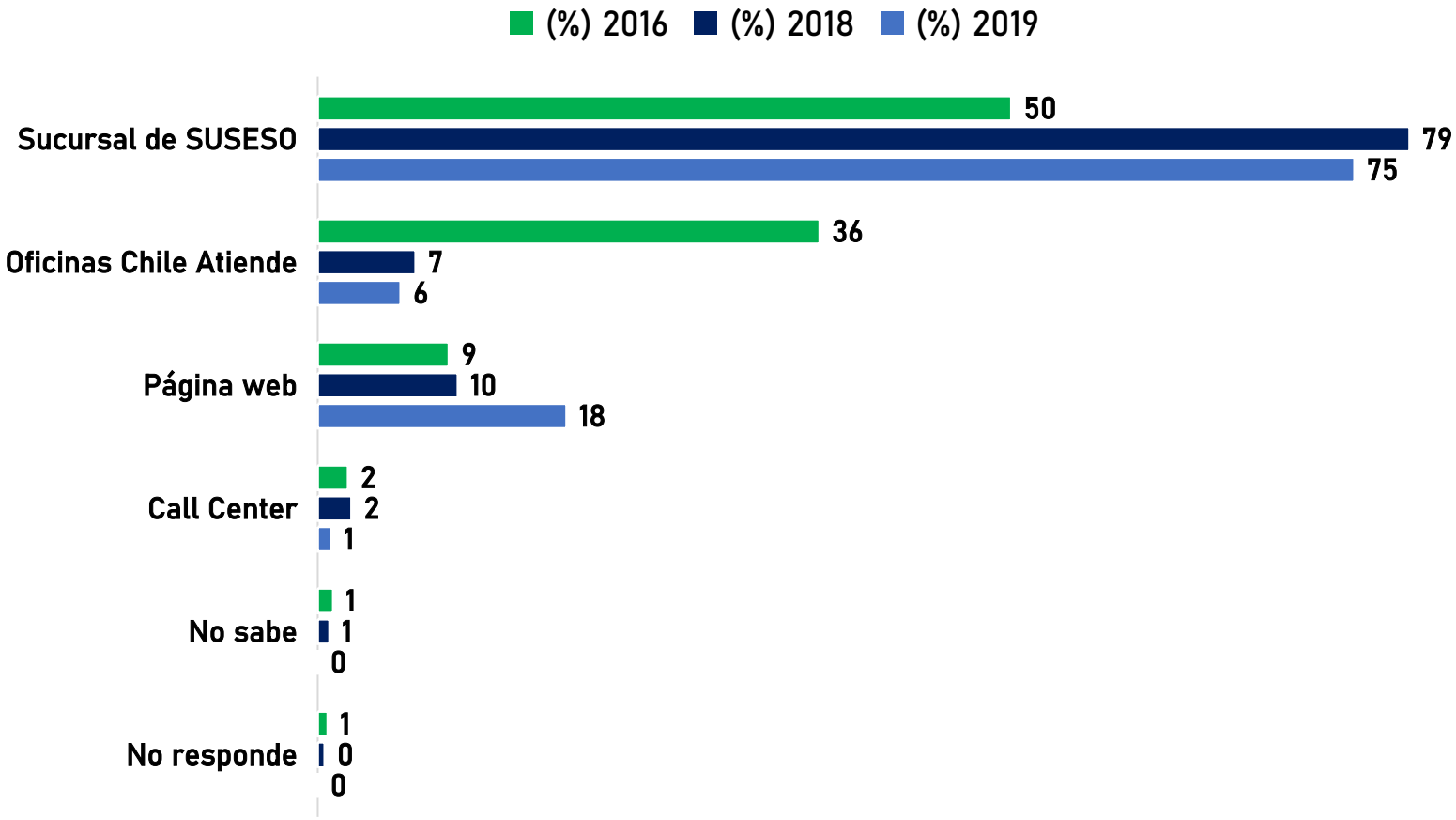
Según lo que usted recuerda, ¿cuántas veces ha realizado algún requerimiento a la Superintendencia de Seguridad Social o SUSESO?



N 2016= 4.724.
N 2018= 2.430.
N 2019= 2.251.

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

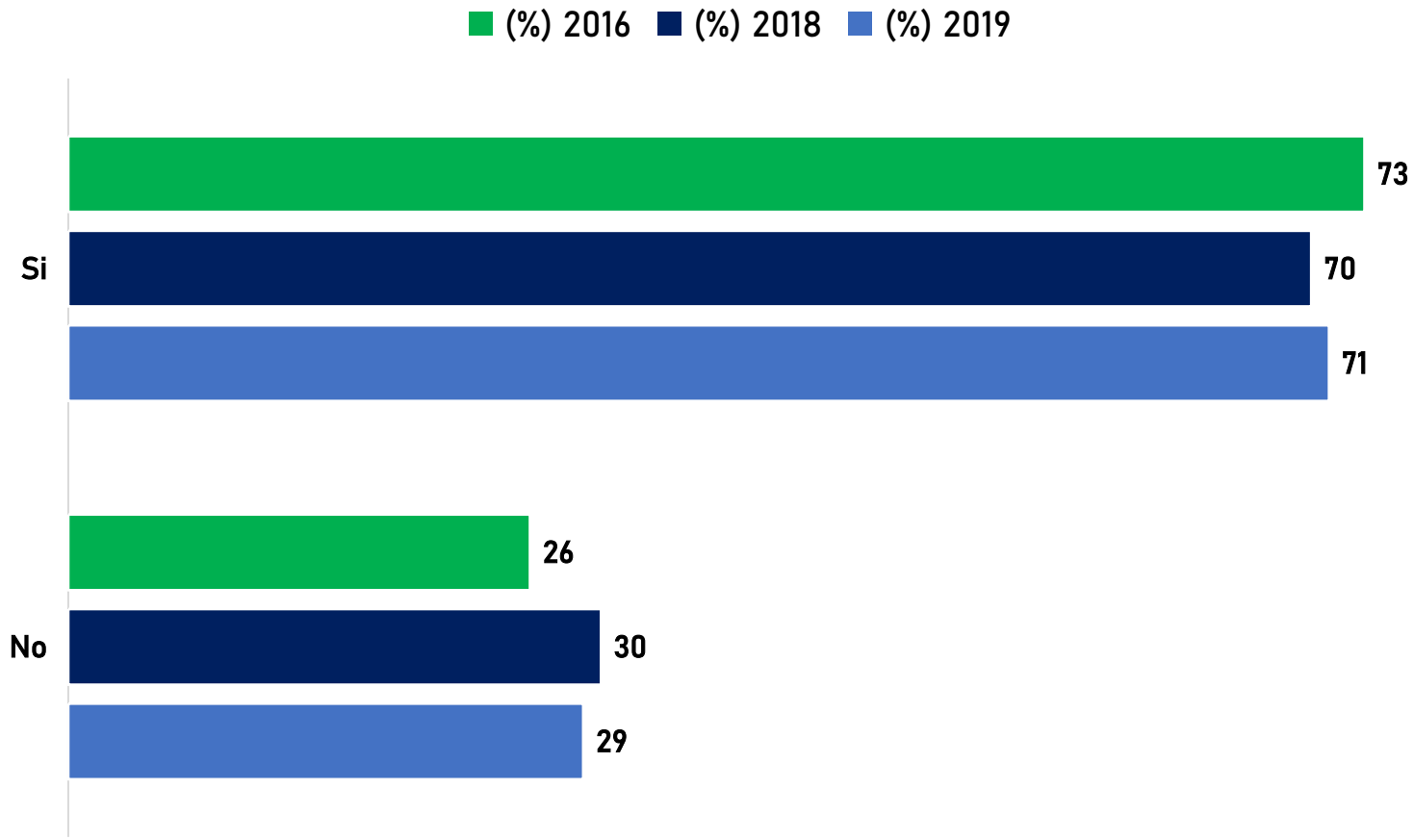
Pensando ahora en la última vez que realizó un requerimiento a la SUSESO (en los últimos 10 meses), ¿a través de qué medio lo realizó?



2016= 4.724.
2018= 2.430.
2019= 2.251.

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

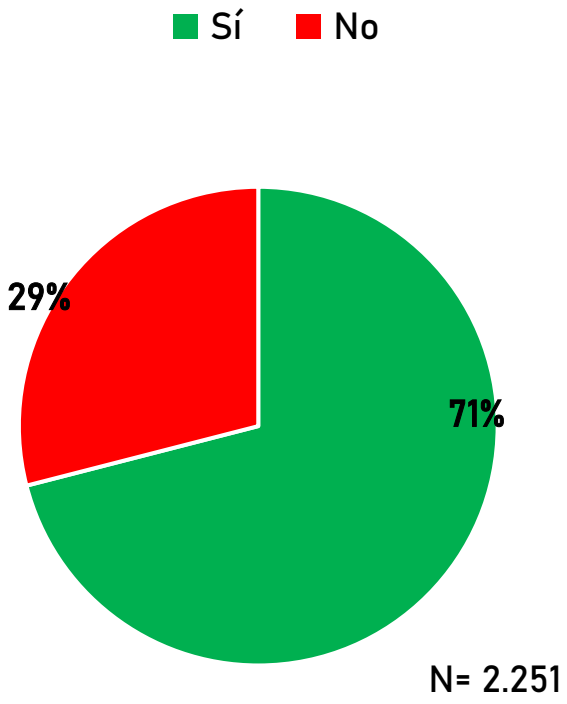
Durante el tiempo que su último trámite en la SUSESO estuvo en curso, ¿se contactó con la SUSESO para saber el estado de su trámite?

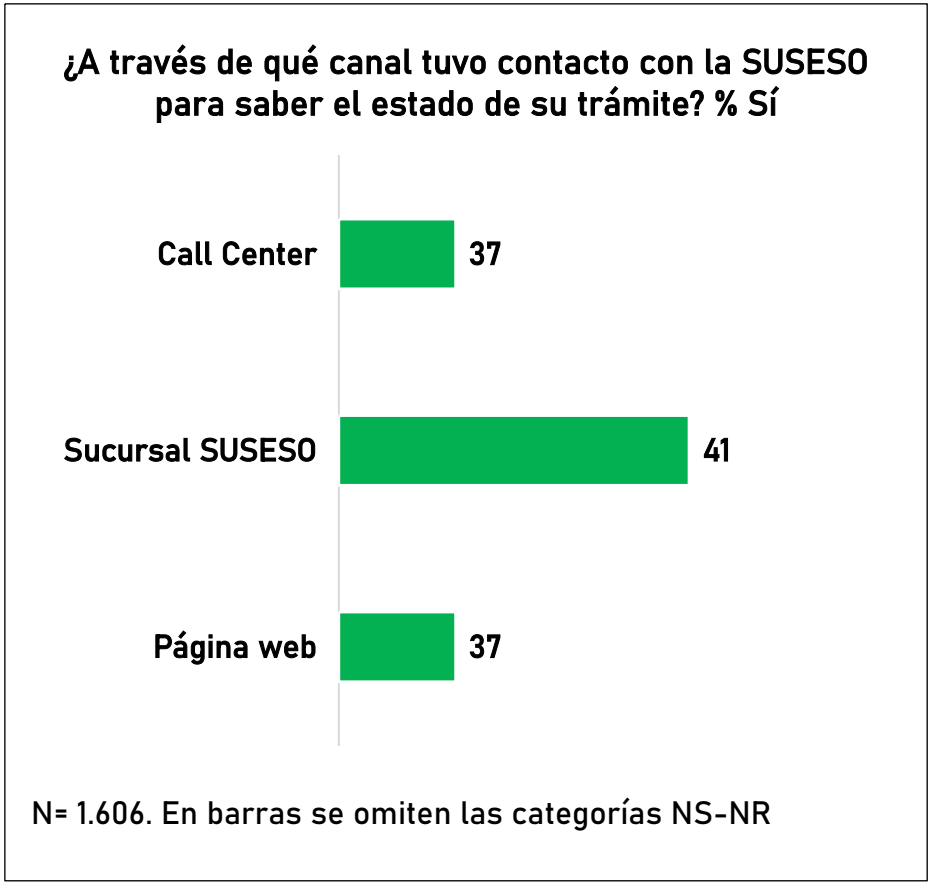


2016= 4.724.
2018= 2.430.
2019= 2.251.

Contacto para saber estado del trámite (%)

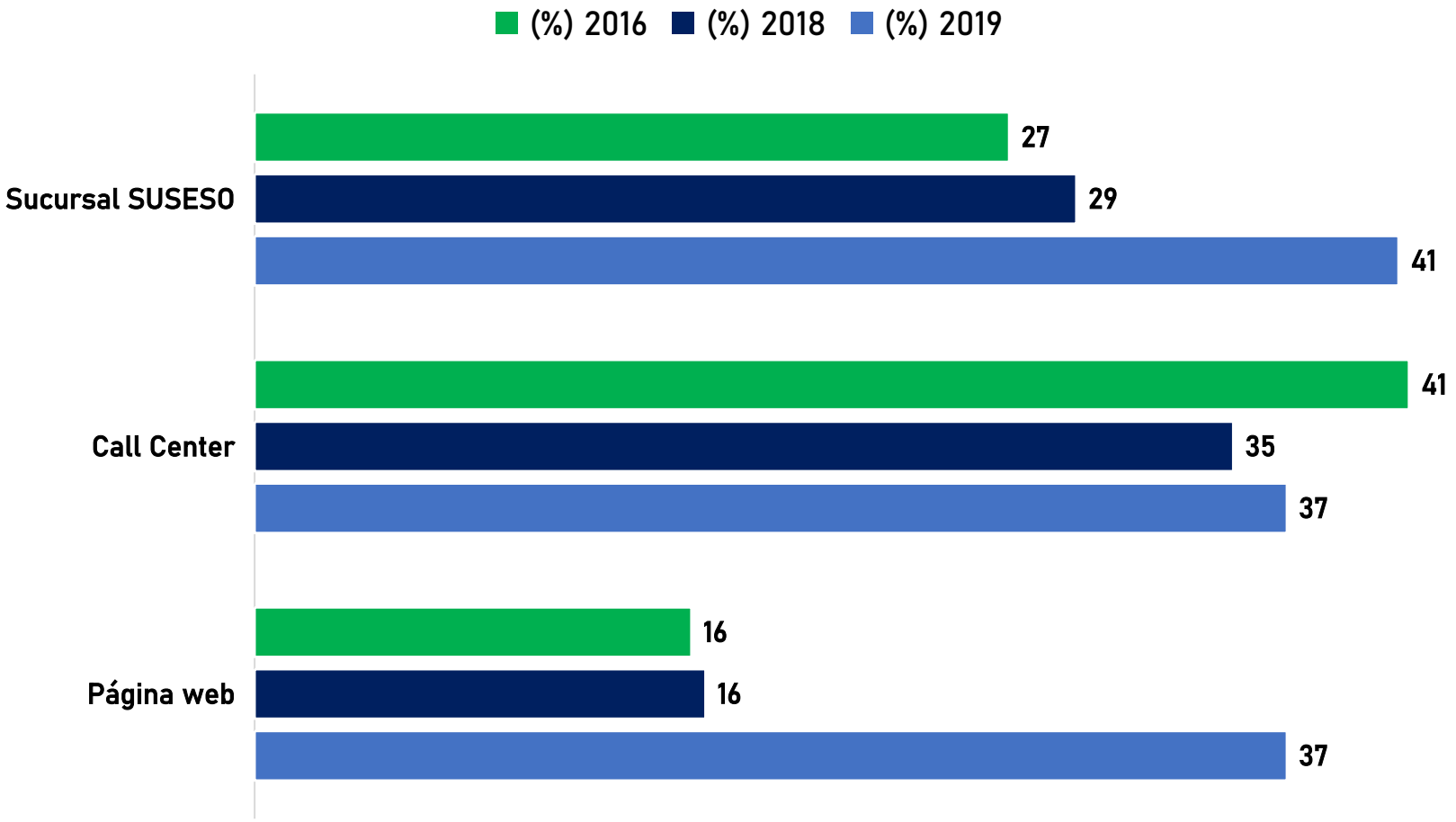
Durante el tiempo que su último trámite en la SUSESO estuvo en curso, ¿se contactó con la SUSESO para saber el estado de su trámite?





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

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



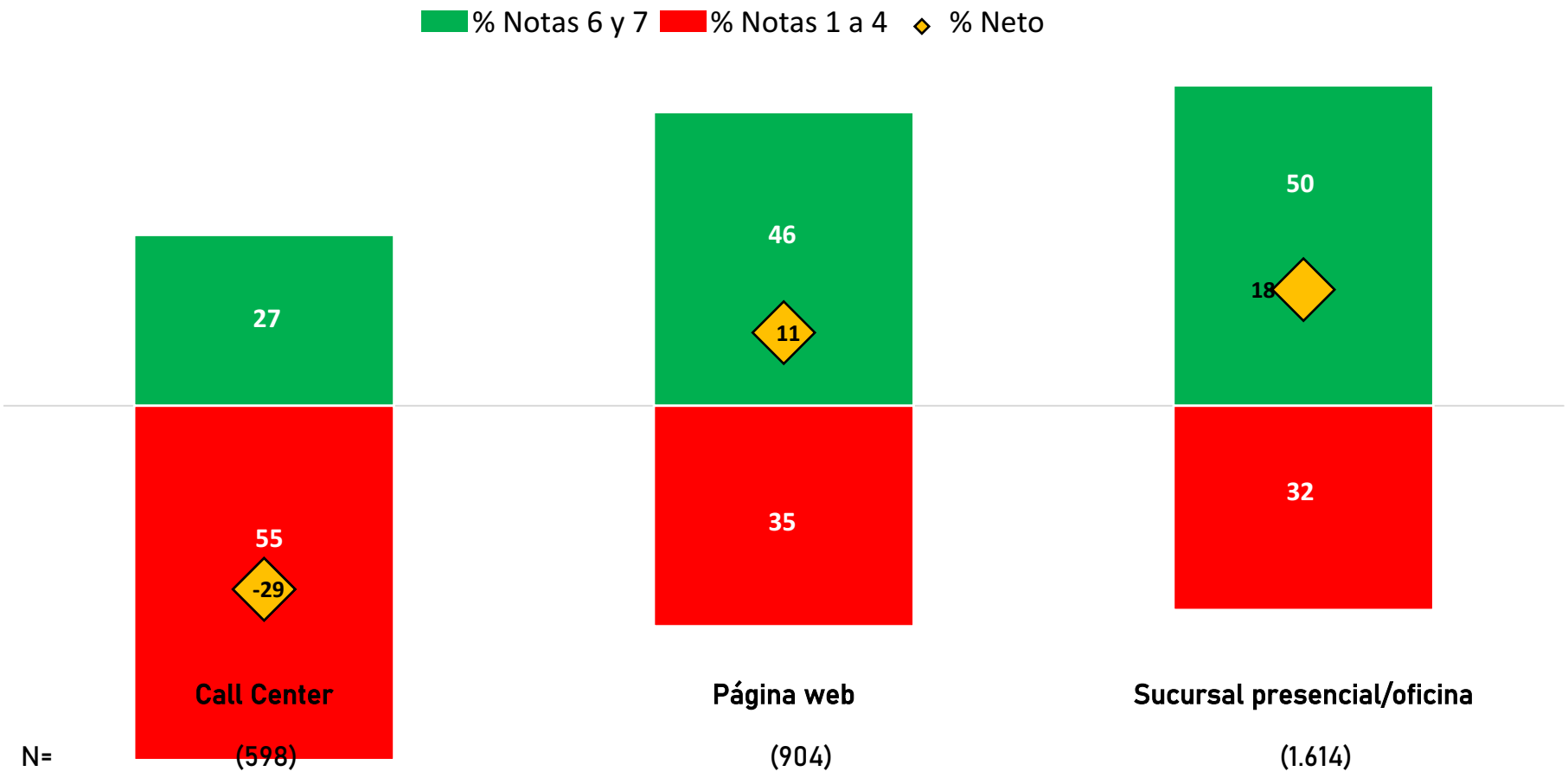
N 2016= 4.724.
N 2018= 2.430.
N 2019= 1.606

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Satisfacción con el servicio en Canales: SUSESO (%) 2019

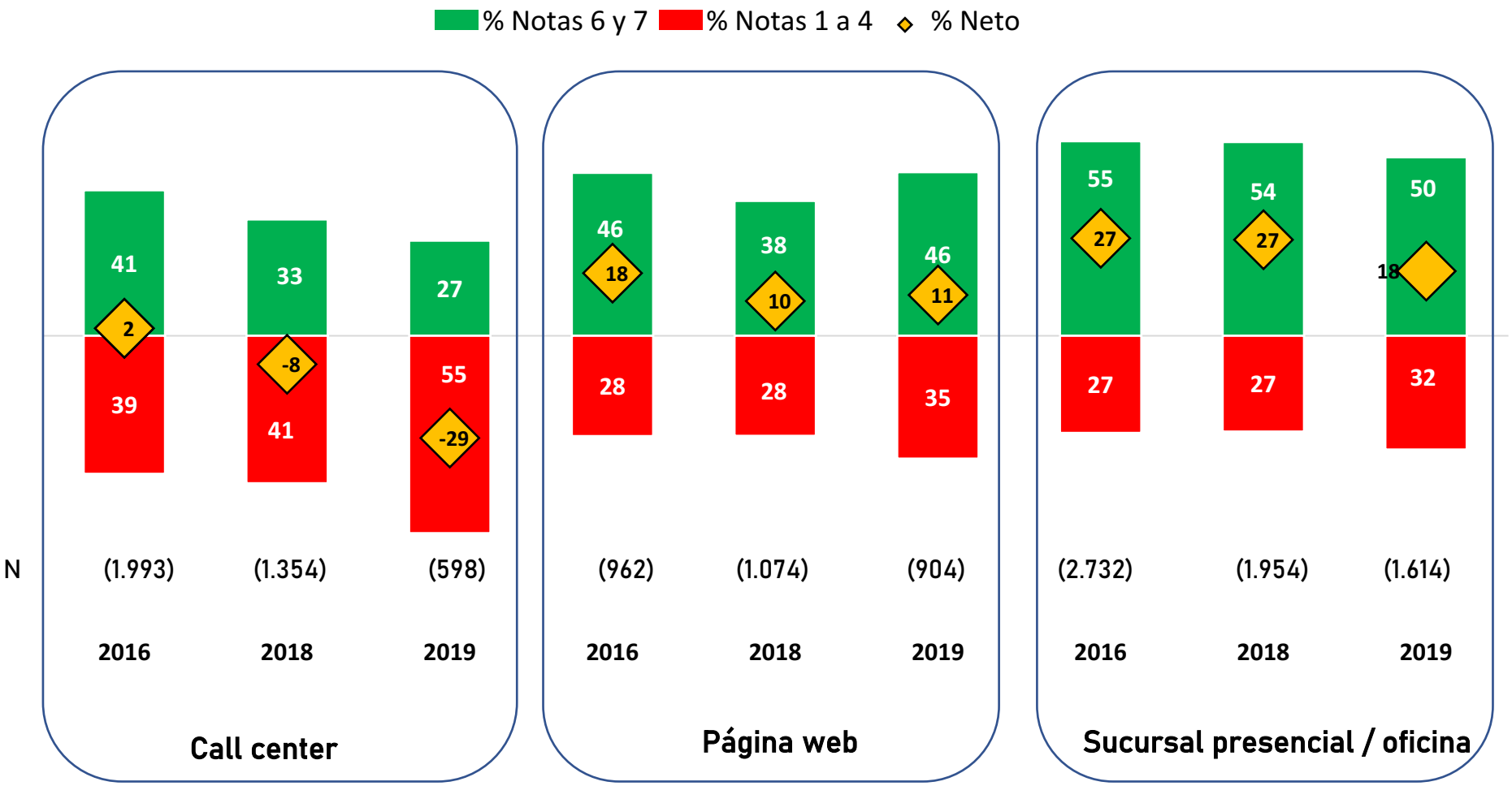
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en… ¿qué nota le pondría?



Tipo de Canal

Satisfacción con el servicio en Canales: SUSESO (%) 2016 – 2018 – 2019

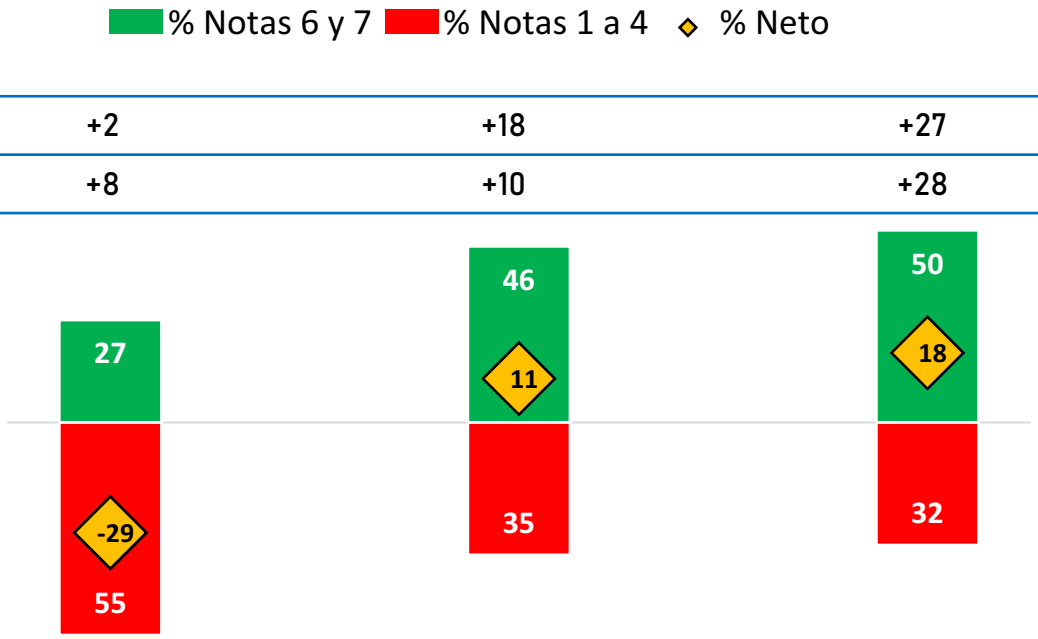
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en… ¿qué nota le pondría?



Tipo de Canal

Satisfacción con el servicio en Canales: SUSESO (%) 2016 – 2018 – 2019

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



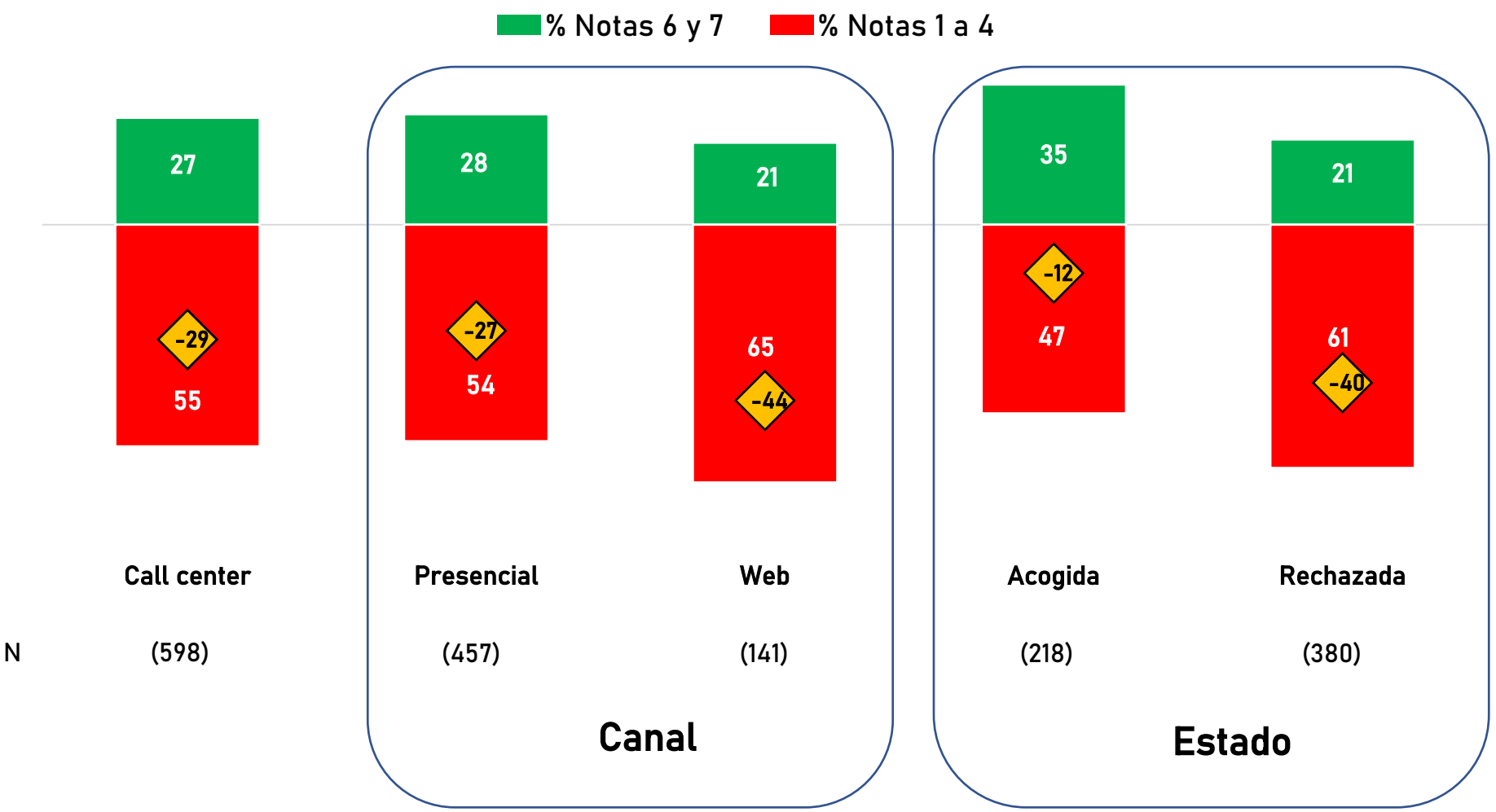
Netos:	CALL CENTER	PÁGINA WEB	SUCURSAL PRESENCIAL/ OFICINA SUSESO
2016	+2	+18	+27
2018	+8	+10	+28
N	(598)	(904)	(1.614)

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

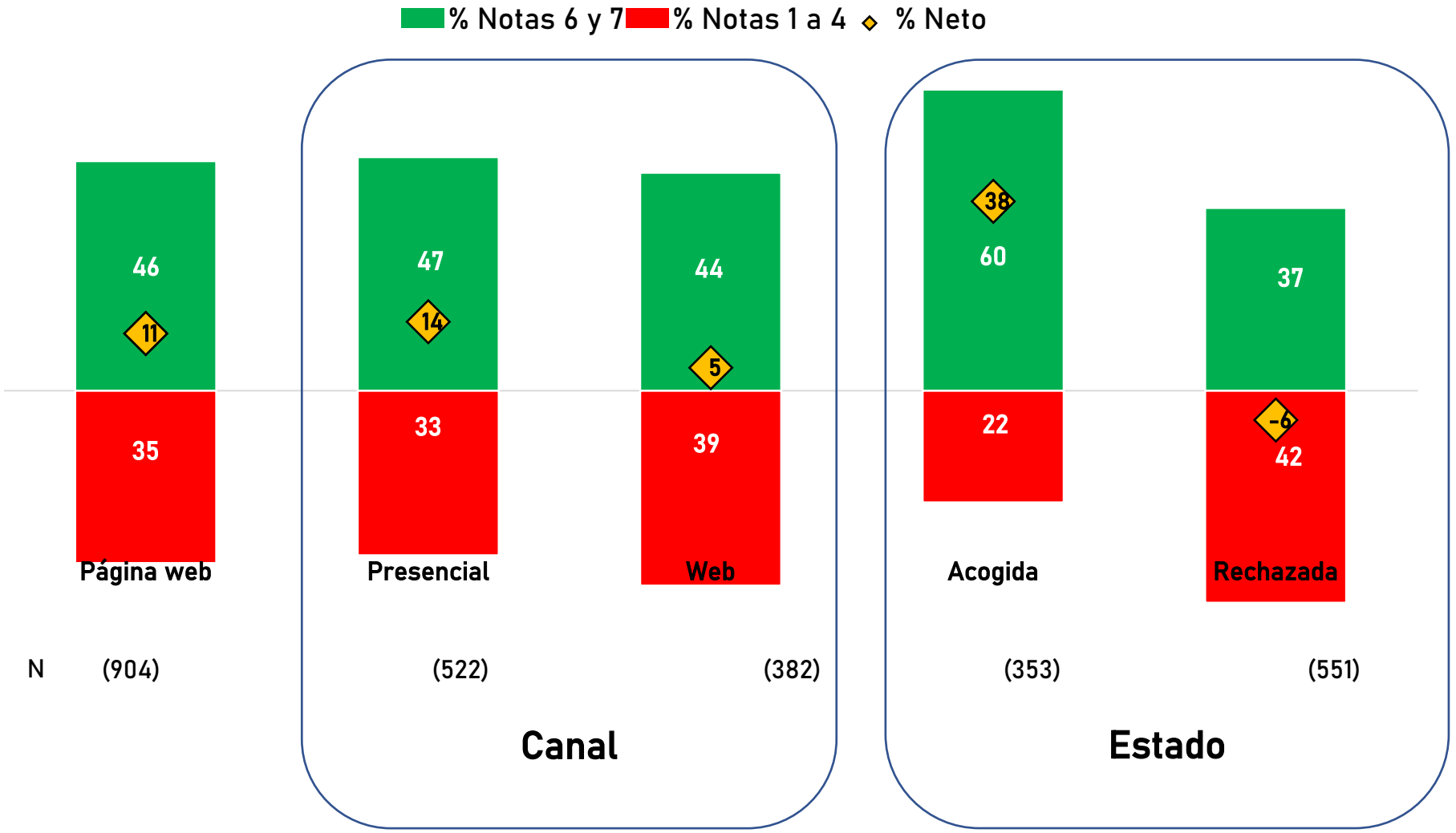
Satisfacción con el servicio en Canales: SUSESO (%)

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



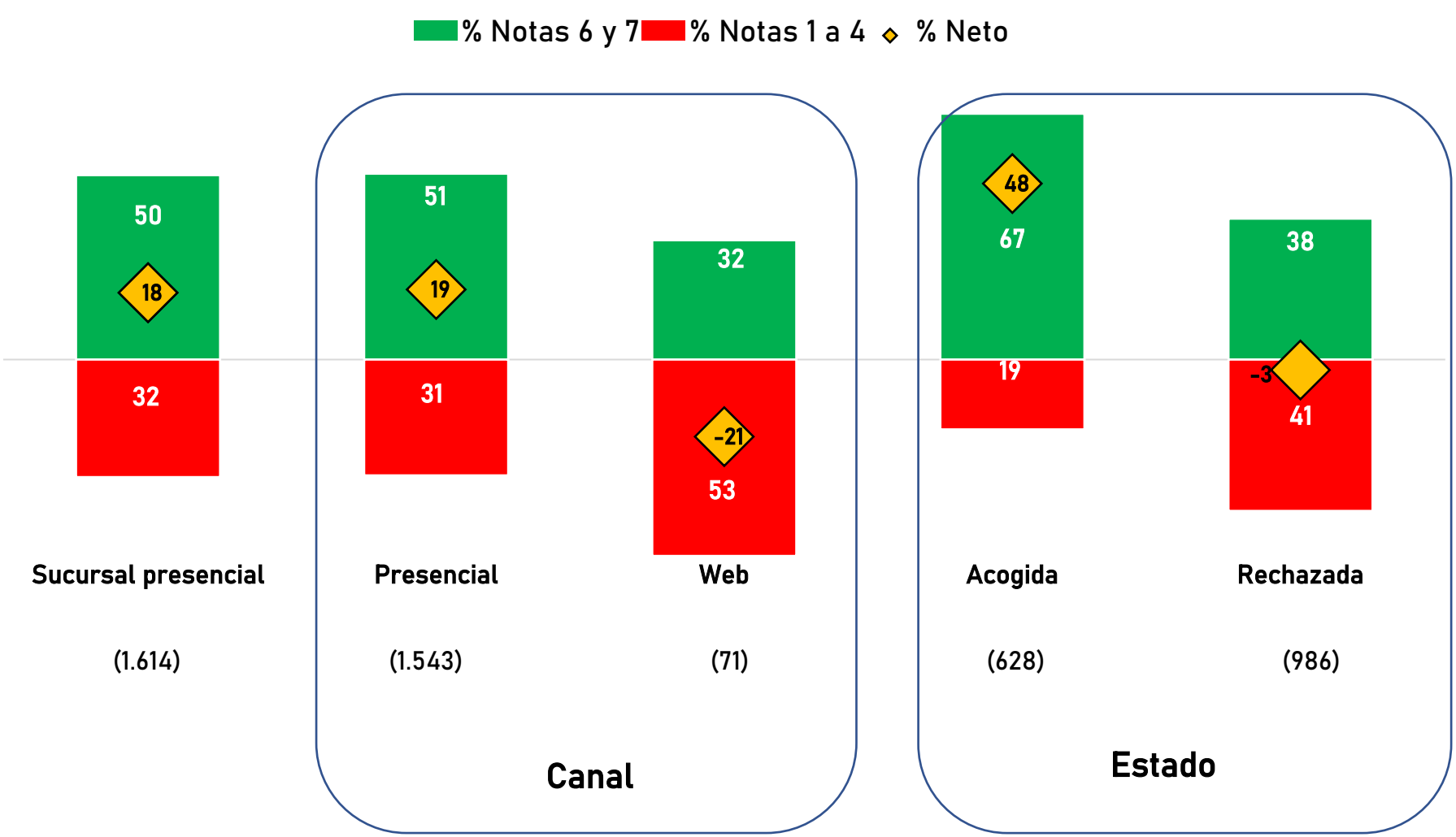
Satisfacción con el servicio en Canales: SUSESO (%)

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



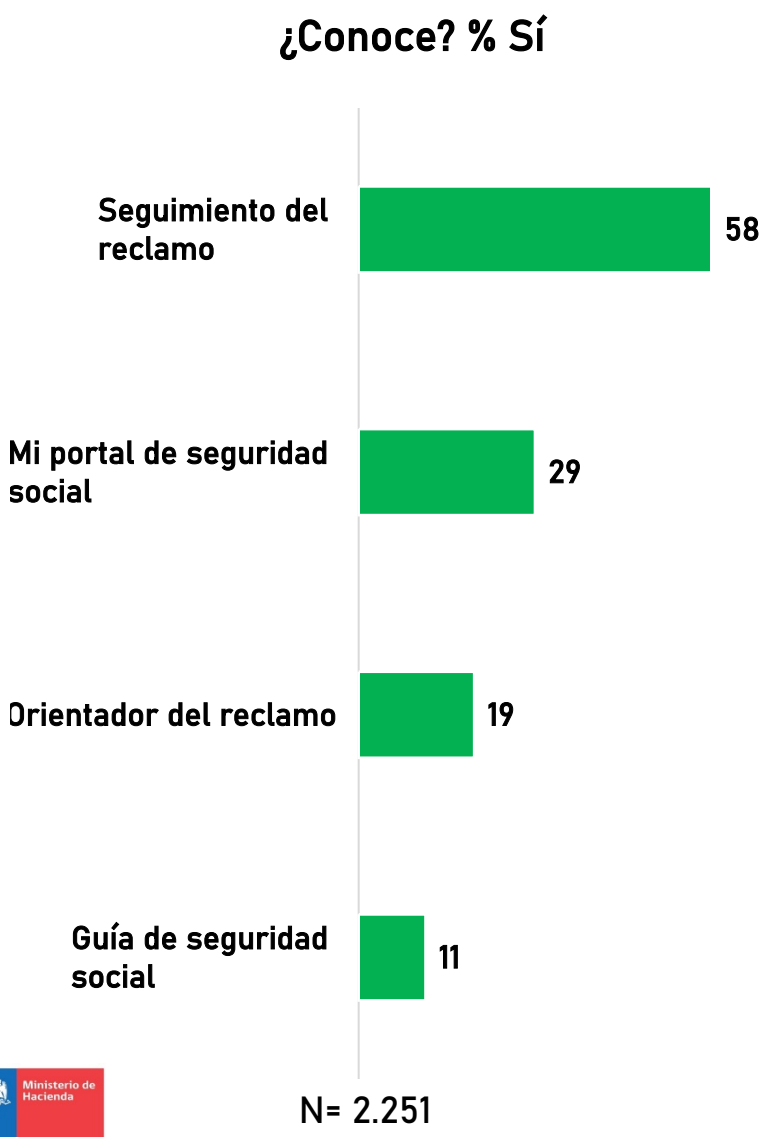
Satisfacción con el servicio en Canales: SUSESO (%)

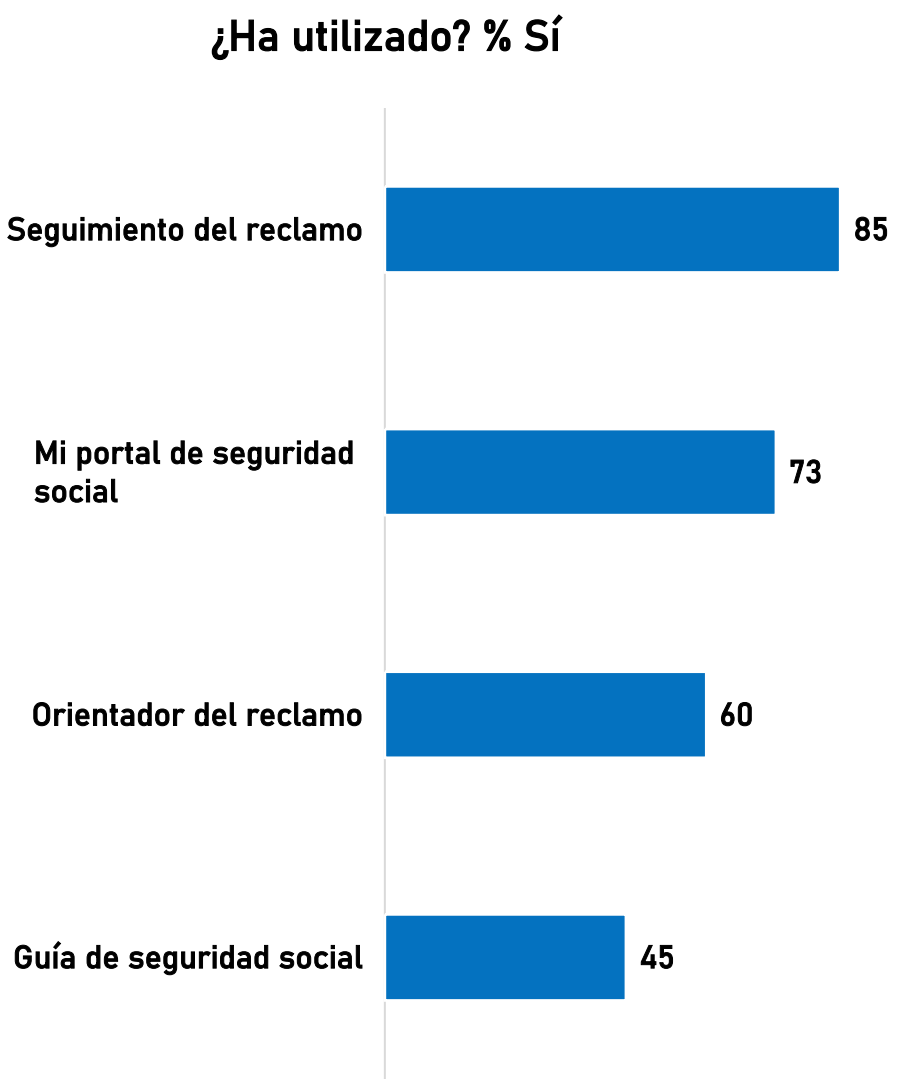
Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7 a su satisfacción con el servicio recibido en **SUCURSAL PRESENCIAL/OFICINA** ¿qué nota le pondría?



Conocimiento y uso de herramientas de información SUSESO (%) 2019

¿Conoce usted alguna de las siguientes herramientas de información que dispone la SUSESO a sus usuarios? / ¿Ha utilizado ...?



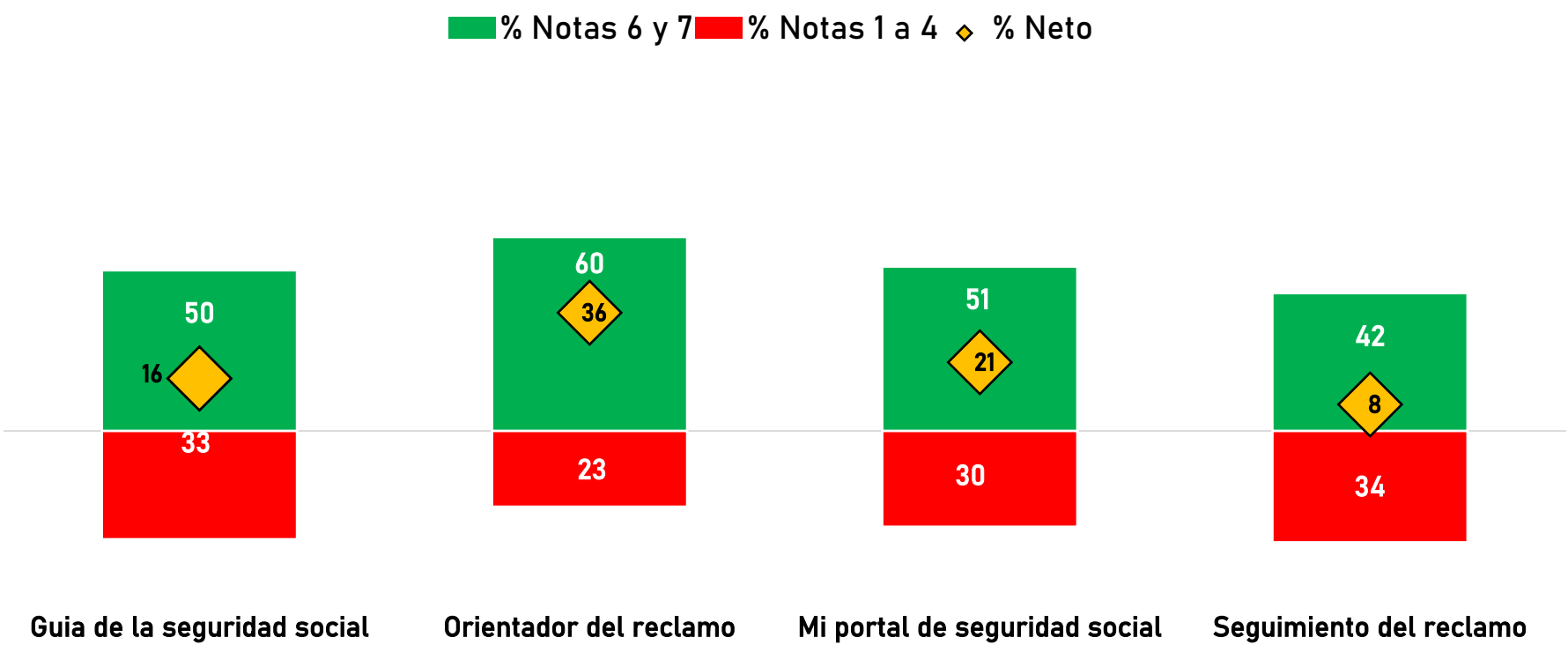


Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

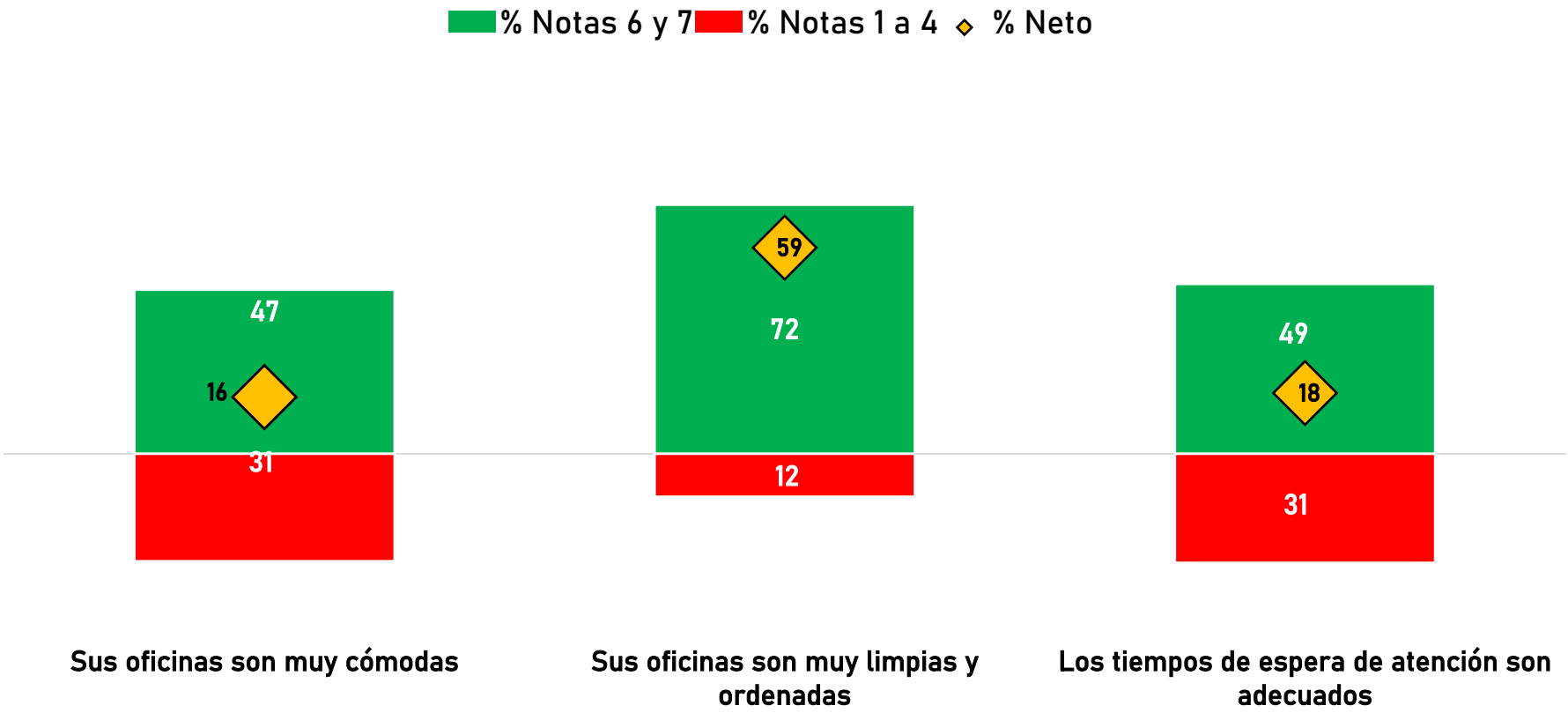
Usuarios de herramientas de información SUSESO (%) 2019

¿Qué nota le pondría a ...?



Evaluación de sucursal: SUSESO (%) 2019

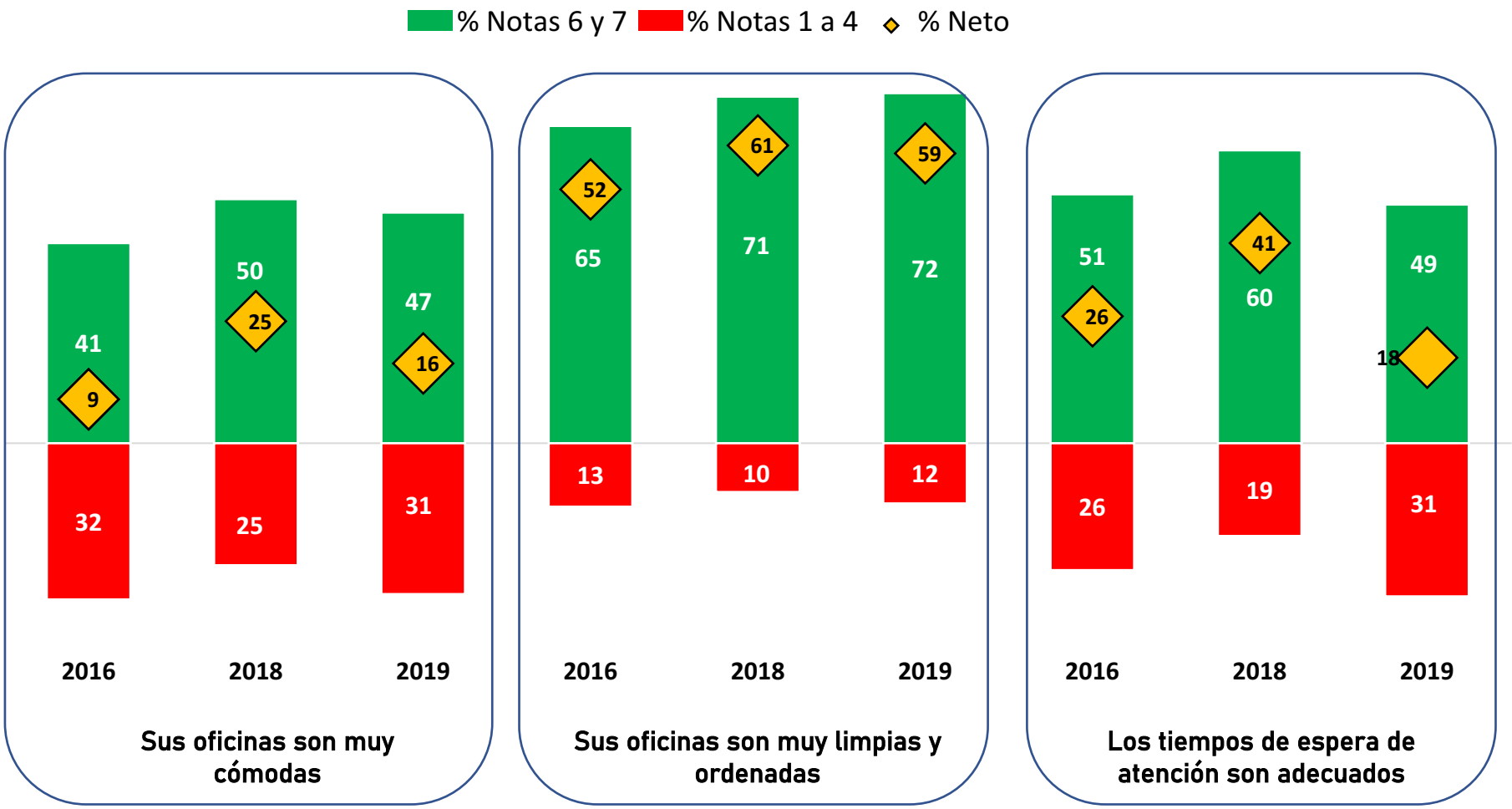
Pensando en la última visita a la Sucursal de SUSESO, ¿cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?



N= 1.614

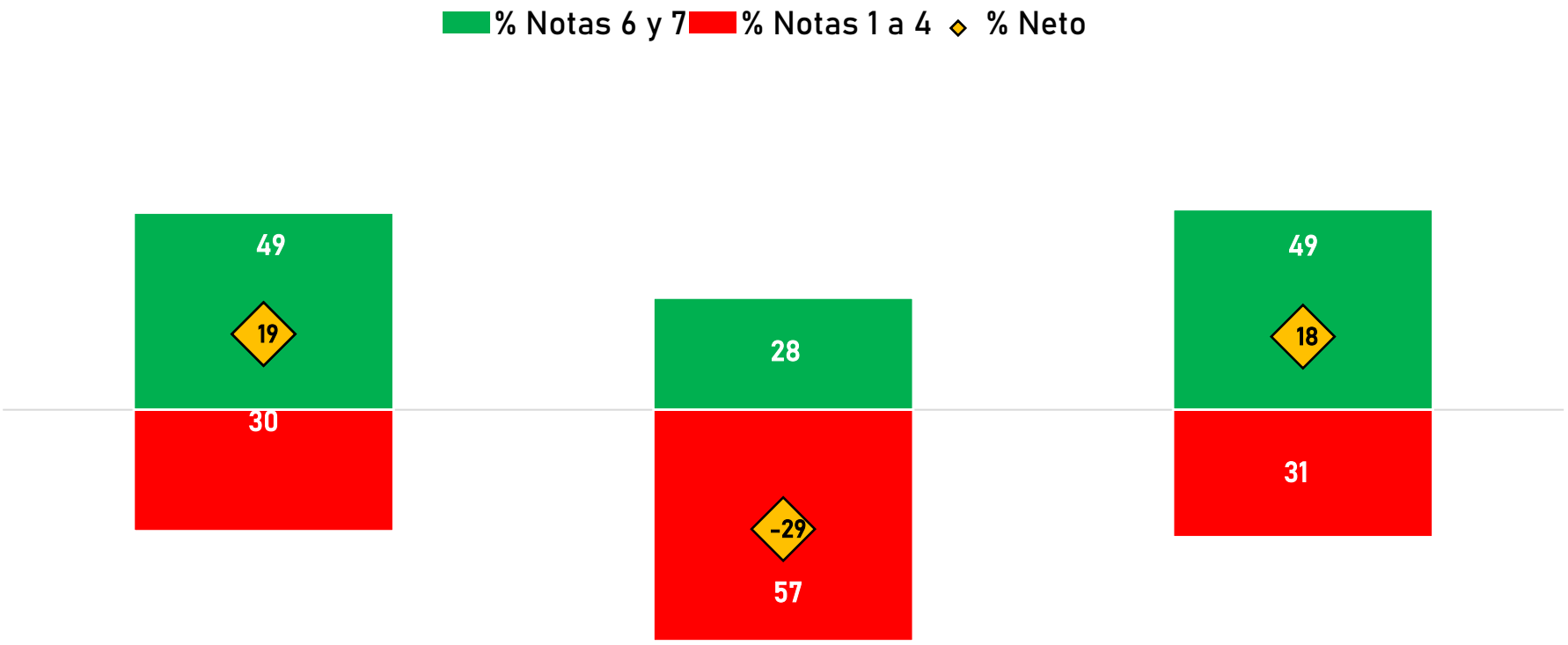
Evaluación de sucursal: SUSESO (%) 2016 – 2018 – 2019

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



Evaluación Específica Experiencia: SUSESO (%) 2019

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



Facilidad

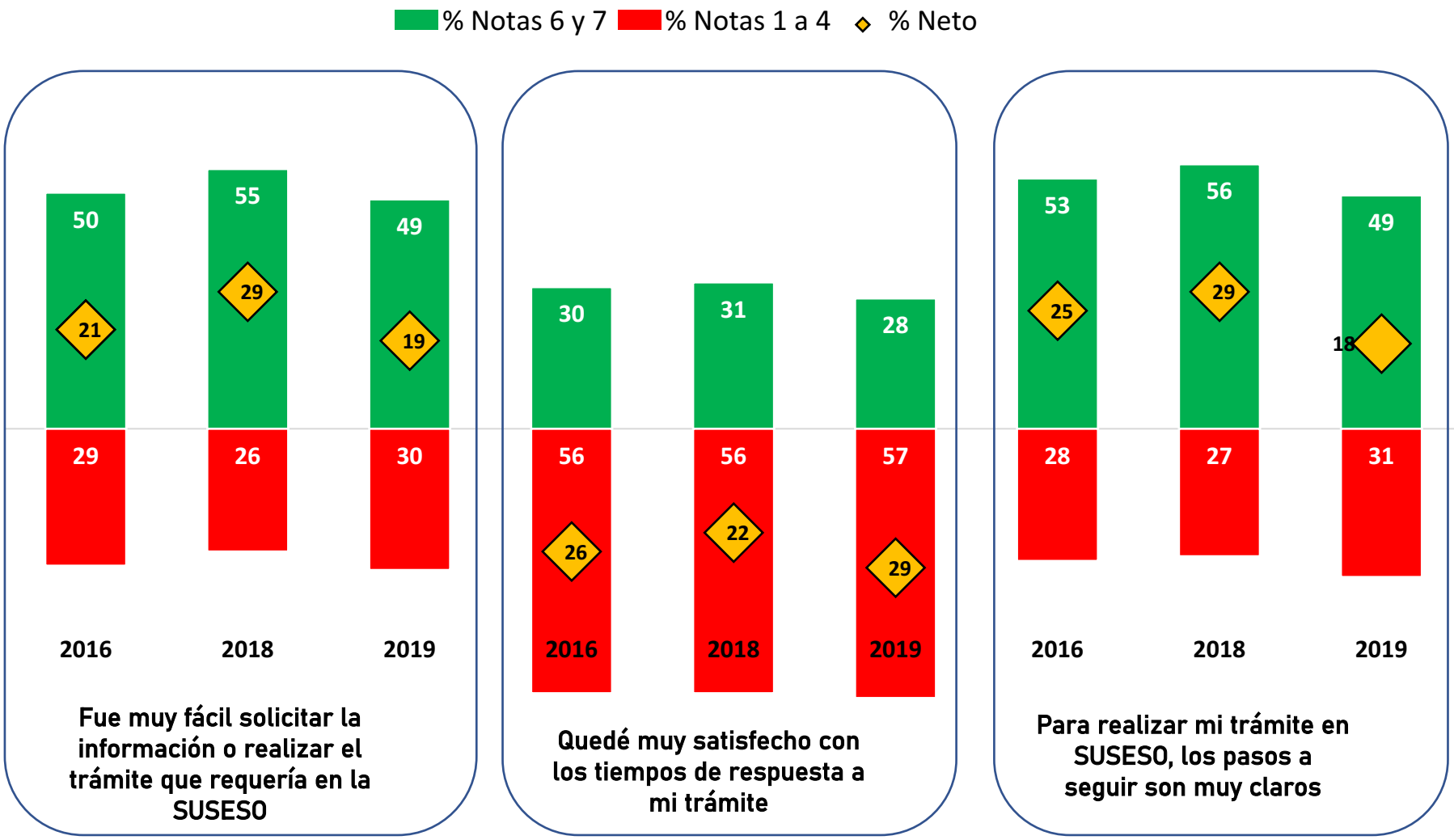
N= 2.251

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: SUSESO (%) 2016 – 2018 – 2019

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



Facilidad

[40]

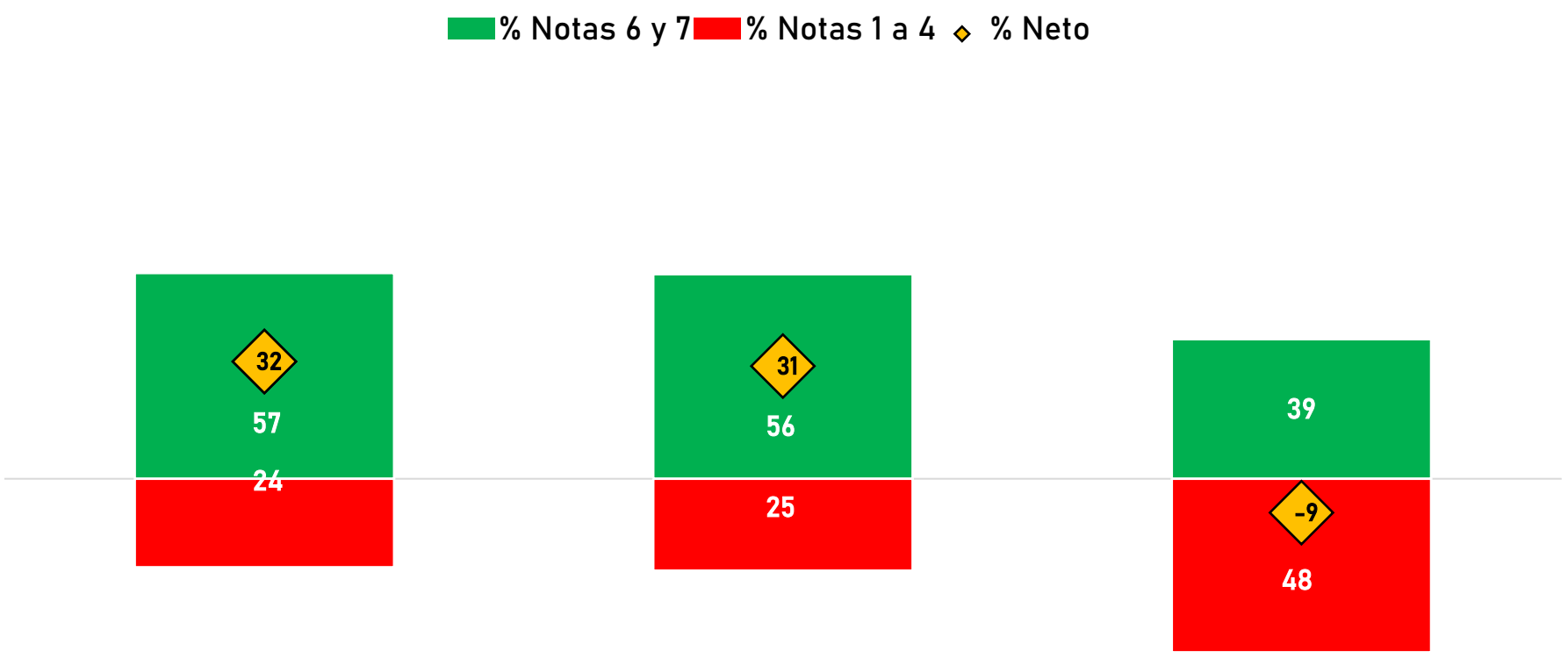
N 2016= 4.724
N 2018= 2.430
N 2019= 2.251

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: SUSESO (%) 2019

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

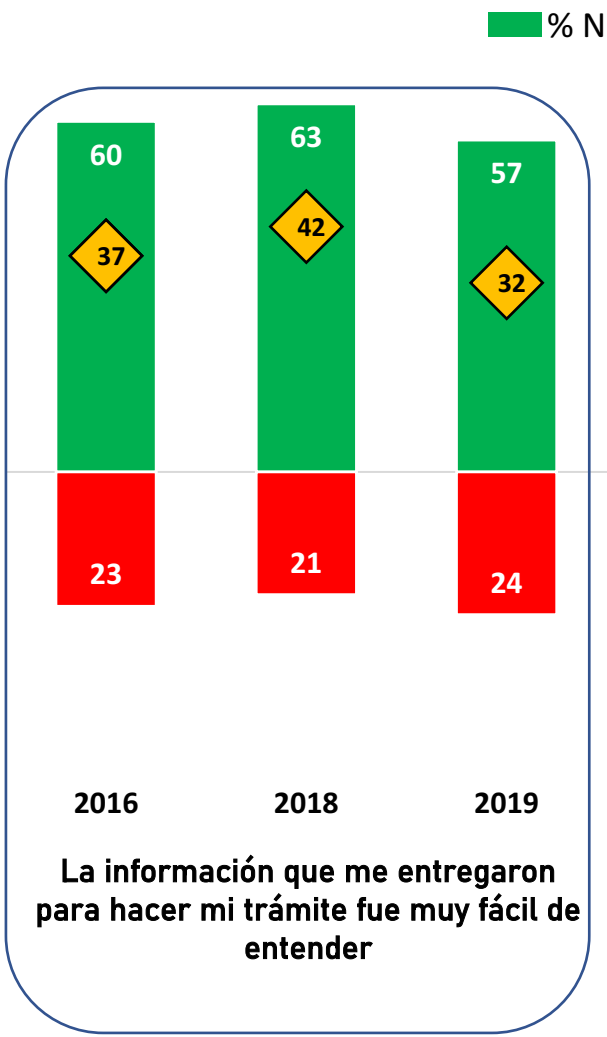


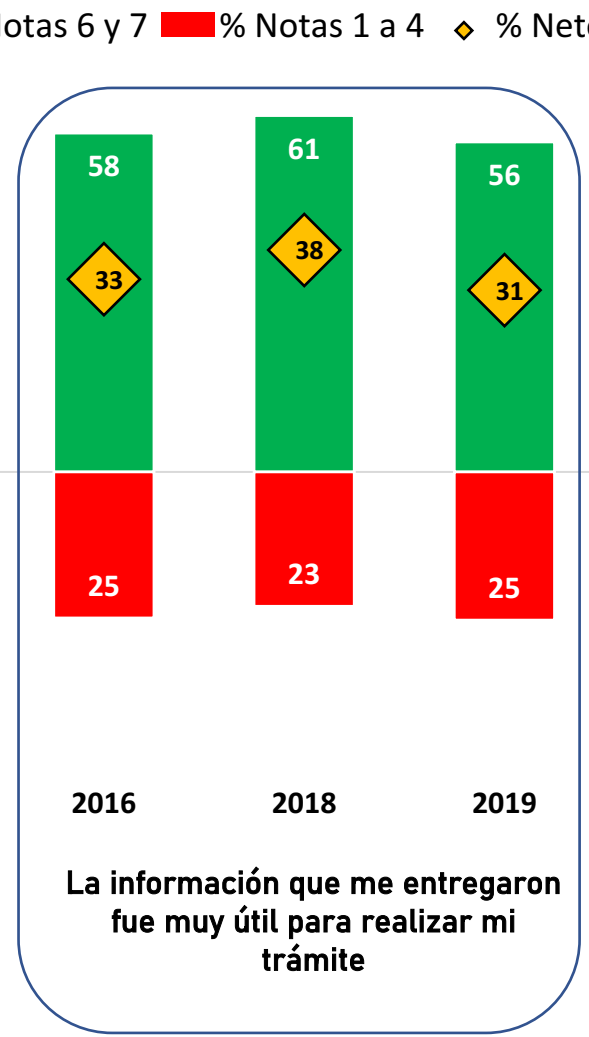
Resolutividad

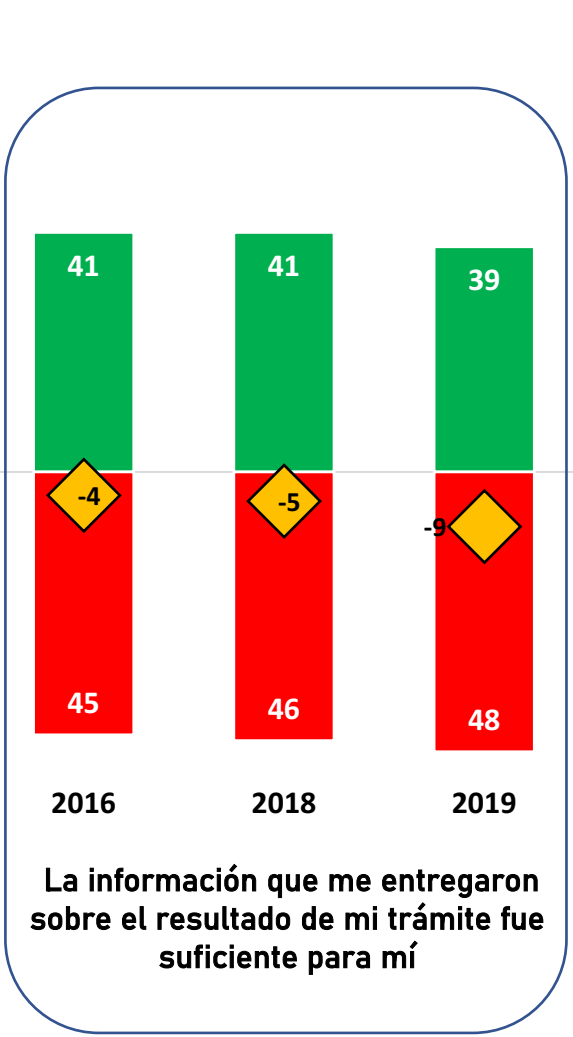
N= 2.251

Evaluación Específica Experiencia: SUSESO (%) 2016 – 2018 – 2019

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







Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Resolutividad

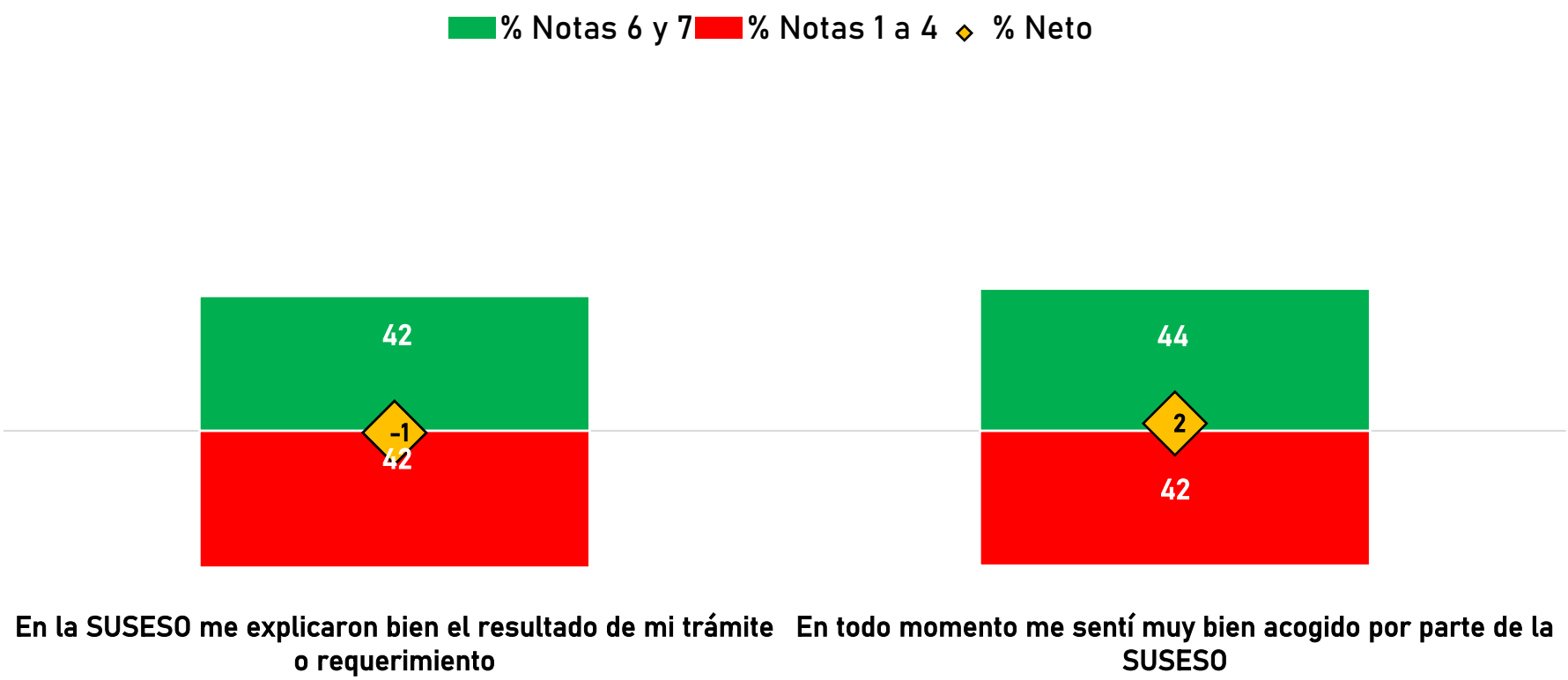
[42]

N 2016= 4.724
N 2018= 2.430
N 2019= 2.251

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: SUSESO (%) 2019

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



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

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

Agrado

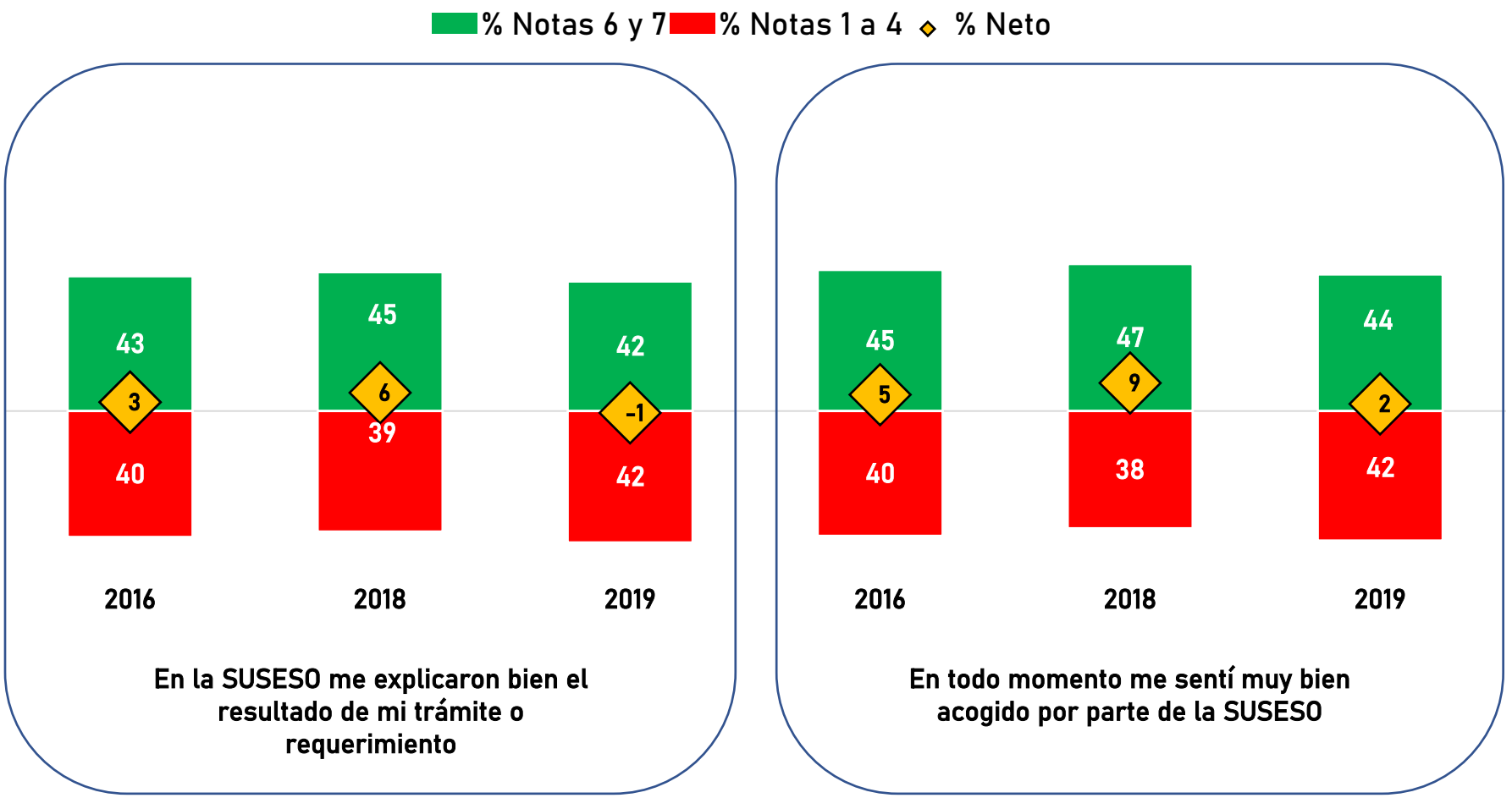
N= 2.251

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Evaluación Específica Experiencia: SUSESO (%) 2016 – 2018 - 2019

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



Agrado

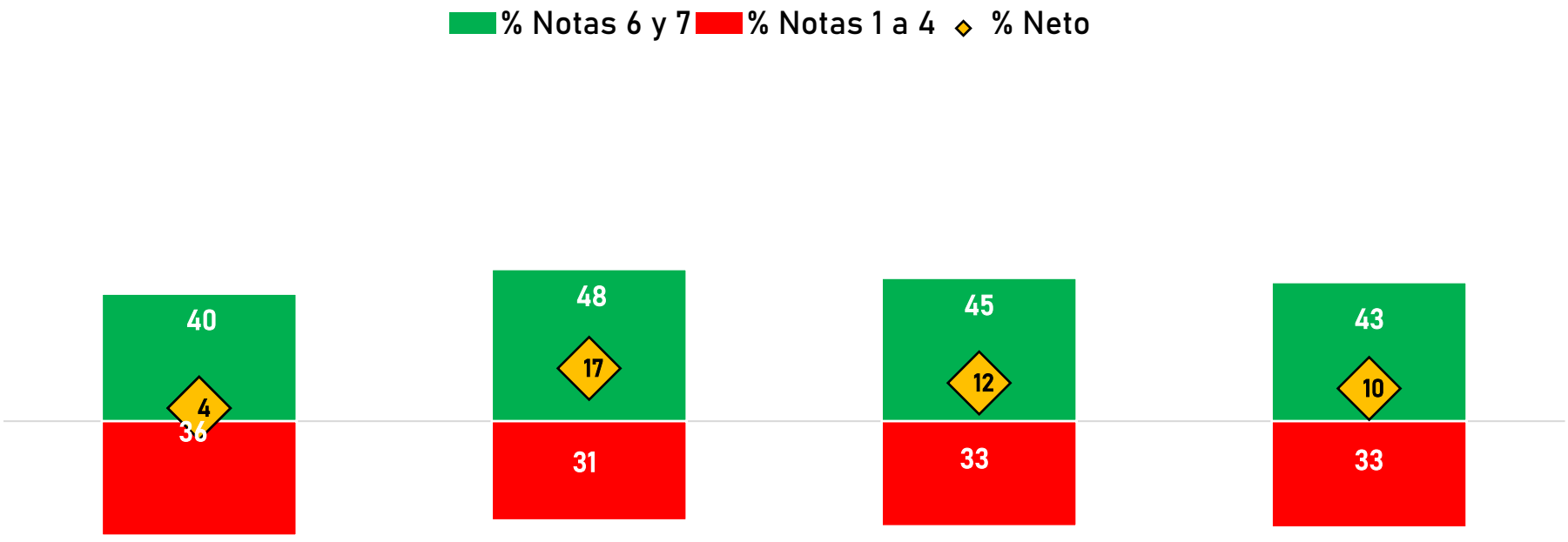
N 2016= 4.724
N 2018= 2.430
N 2019= 2.251

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: SUSESO (%) 2019

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SUSESO (a través de oficinas, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) 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 SUSESO y aprovechar al máximo sus ventajas

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

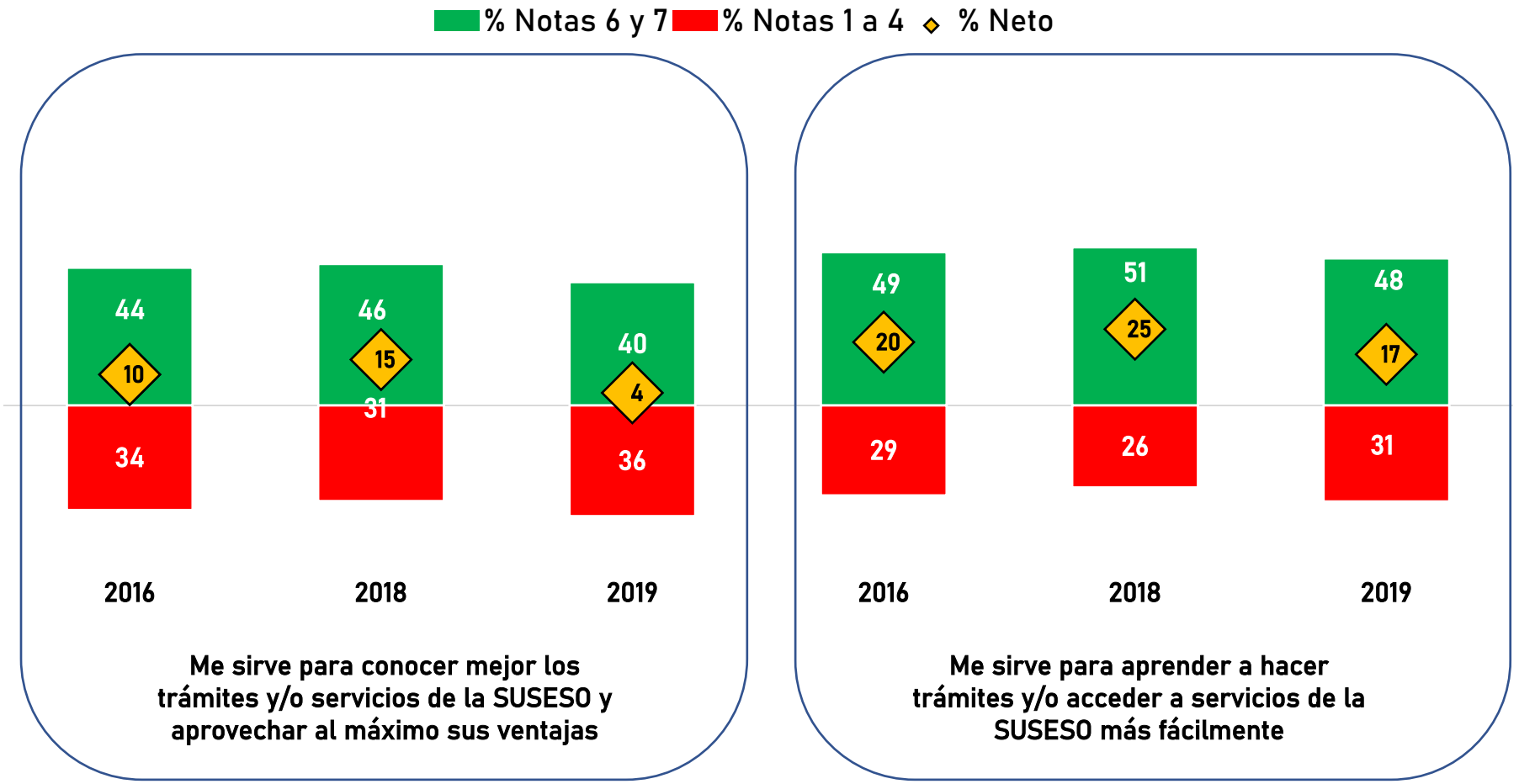
Me ayuda a estar informado de los trámites y/o servicios a los que puedo acceder en la SUSESO

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

N= 2.251

Habilitación: SUSESO (%) 2016 – 2018 – 2019

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SUSESO (a través de oficinas, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) 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…?



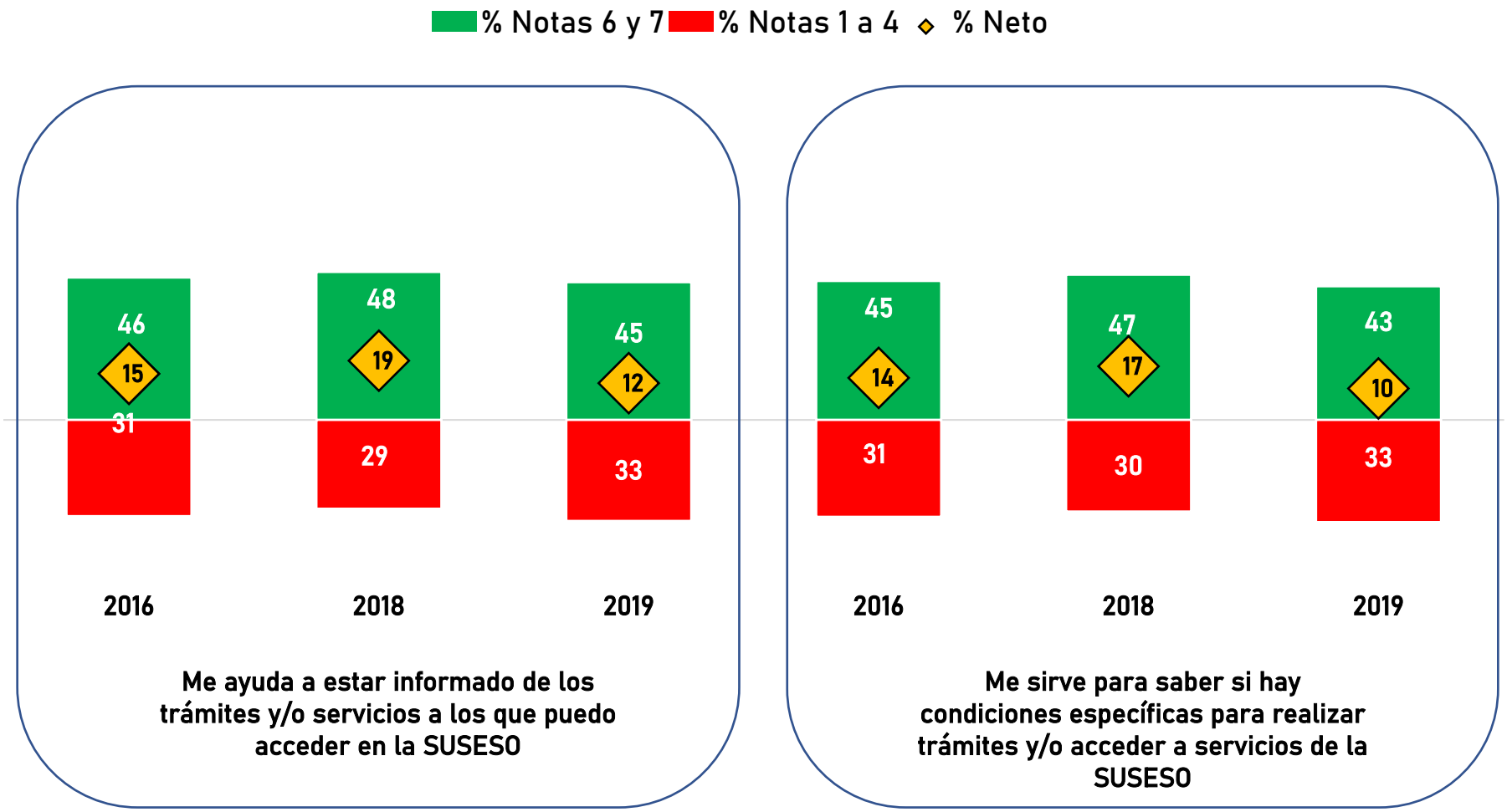
N 2016= 4.724
N 2018= 2.430
N 2019= 2.251

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Habilitación: SUSESO (%) 2016 – 2018 – 2019

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SUSESO (a través de oficinas, Página web, correos electrónicos, insertos en el diario, etc.) 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…?



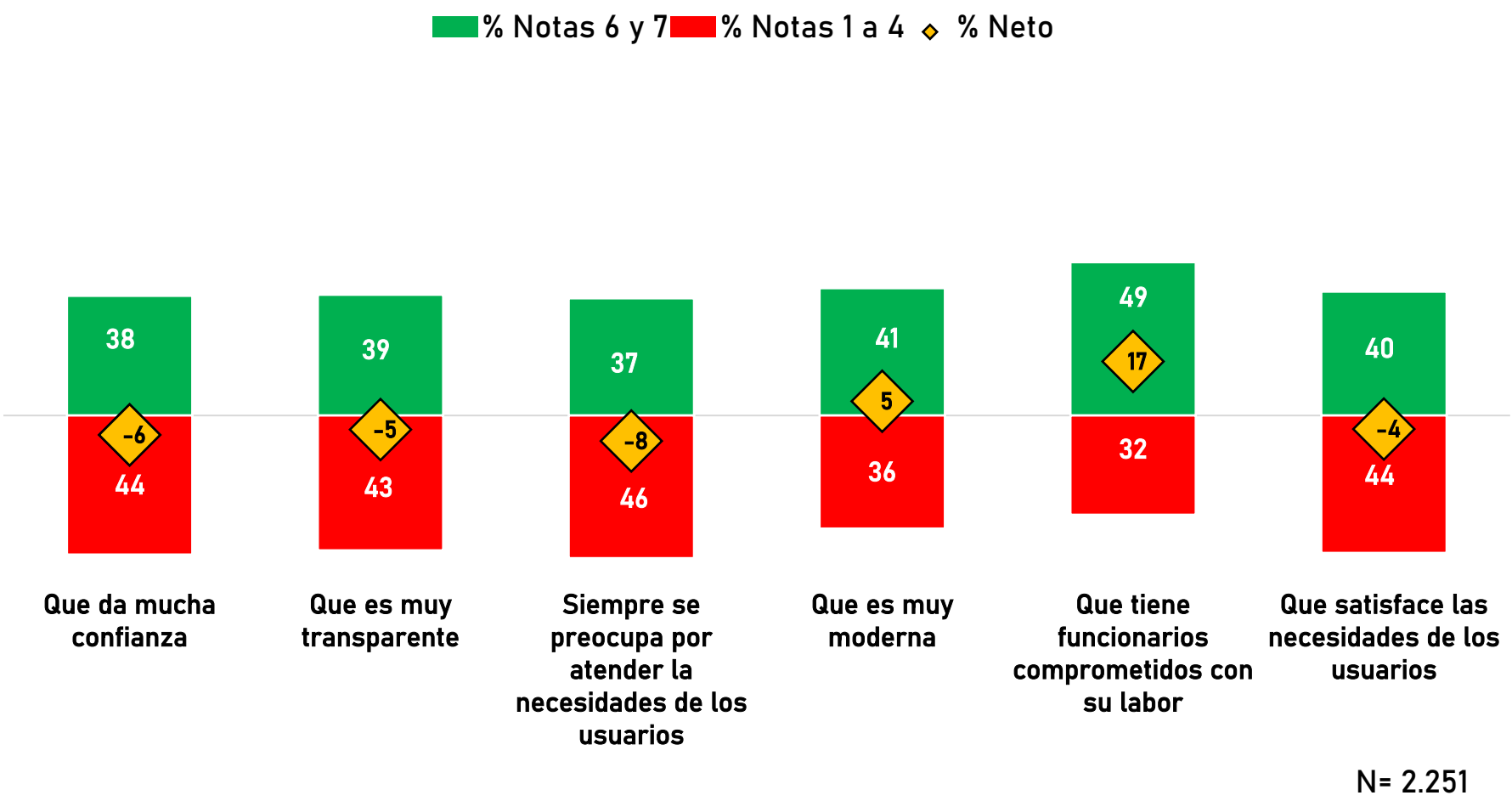
N 2016= 4.724
N 2018= 2.430
N 2019= 2.251

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: SUSESO (%) 2019

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



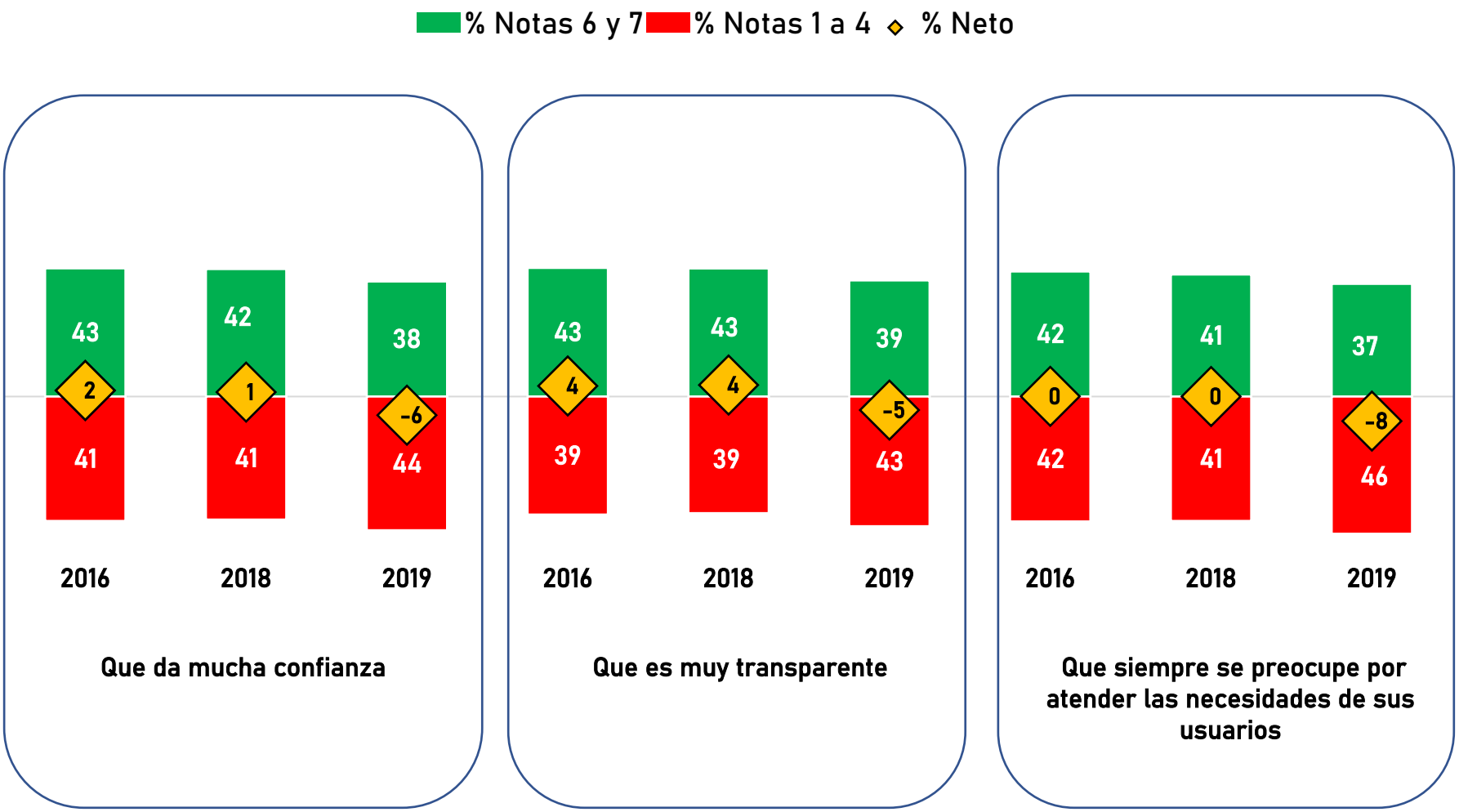
N= 2.251

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: SUSESO (%) 2016 – 2018 – 2019

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



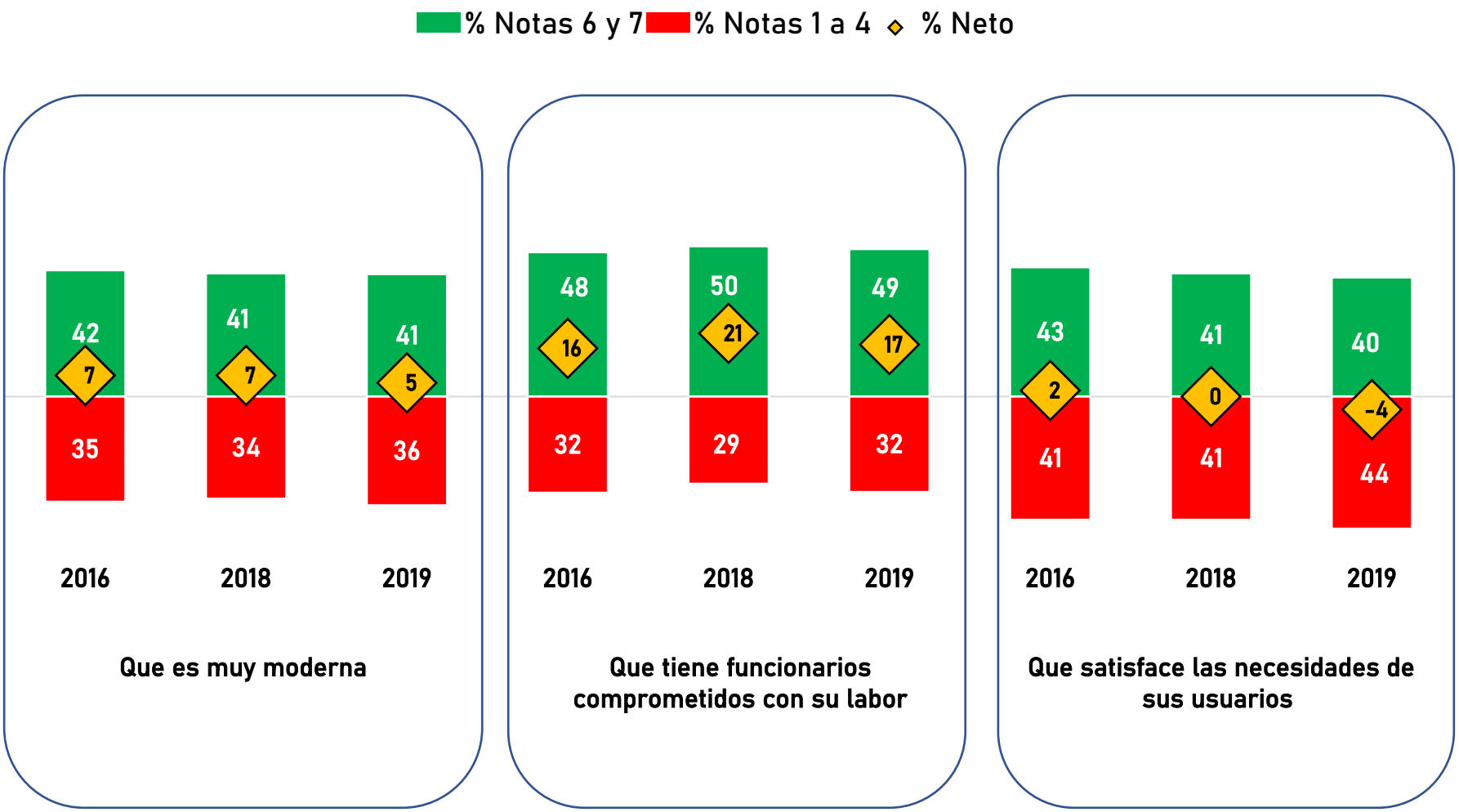
N 2016= 4.724
N 2018= 2.430
N 2019= 2.251

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

Imagen Institucional: SUSESO (%) 2016 – 2018 – 2019

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



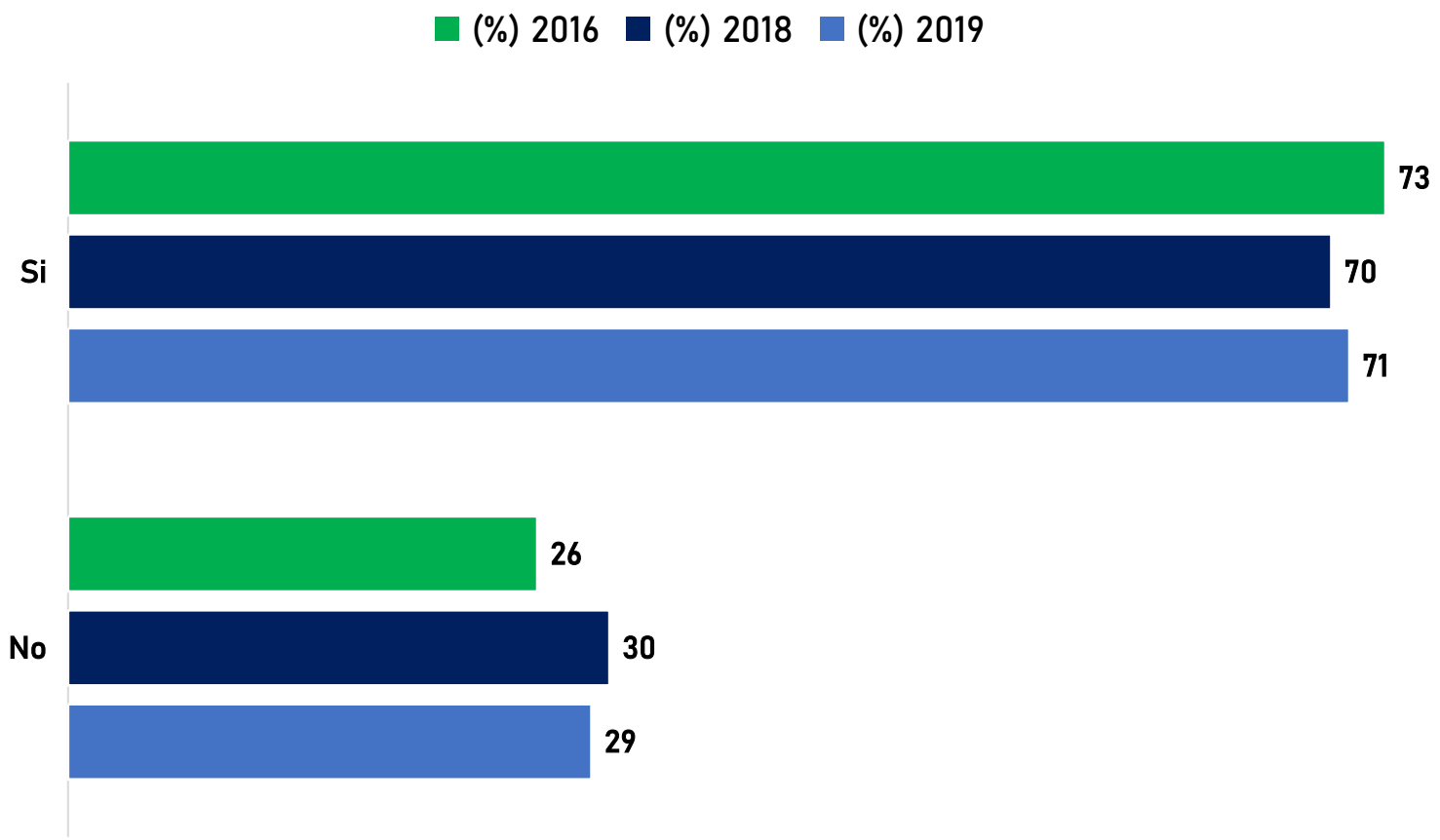
N 2016= 4.724
N 2018= 2.430
N 2019= 2.251

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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

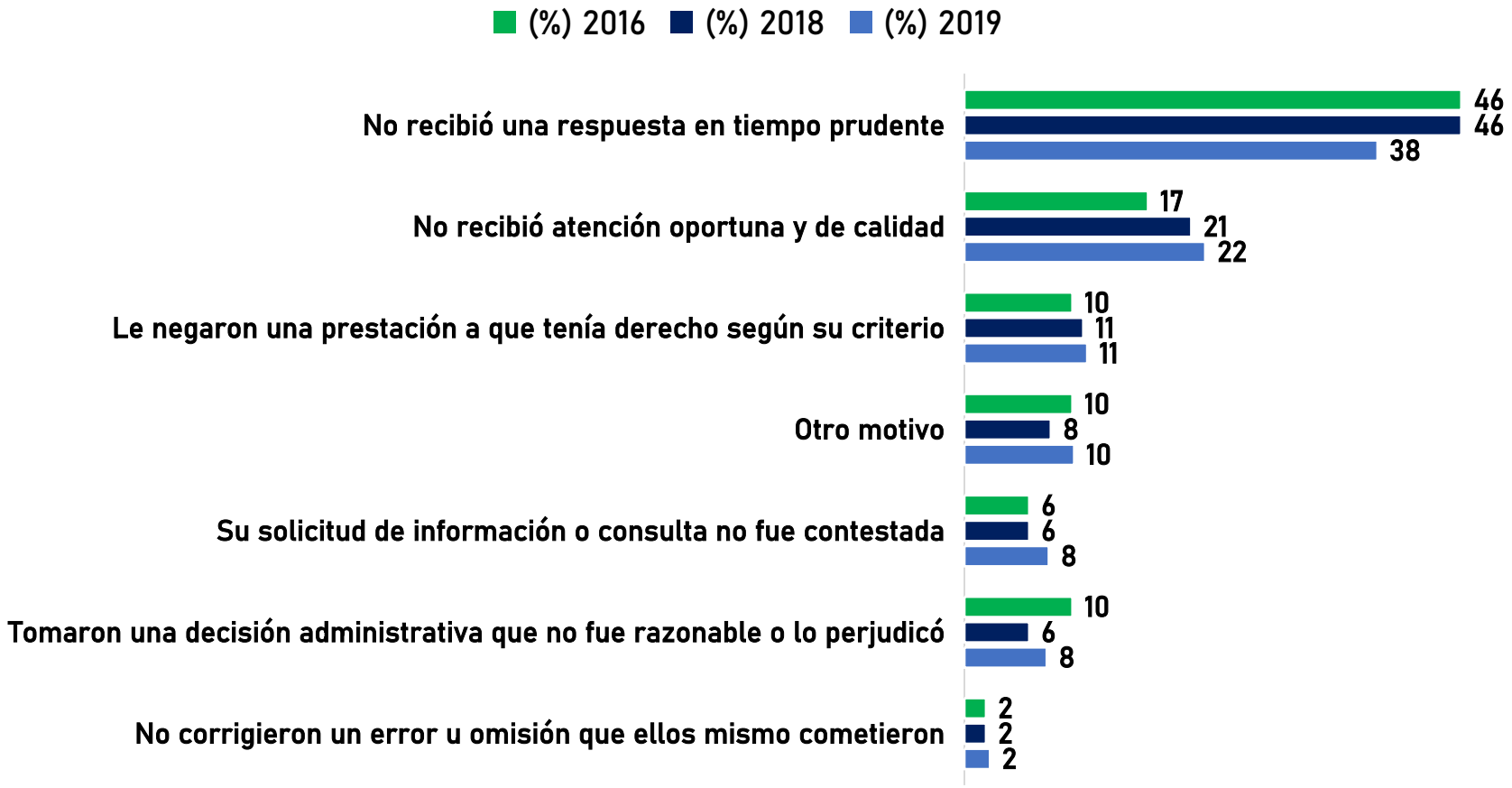
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con SUSESO hasta que respondieron a su requerimiento?



2016= 4.724.
2018= 2.430.
2019= 2.251.

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

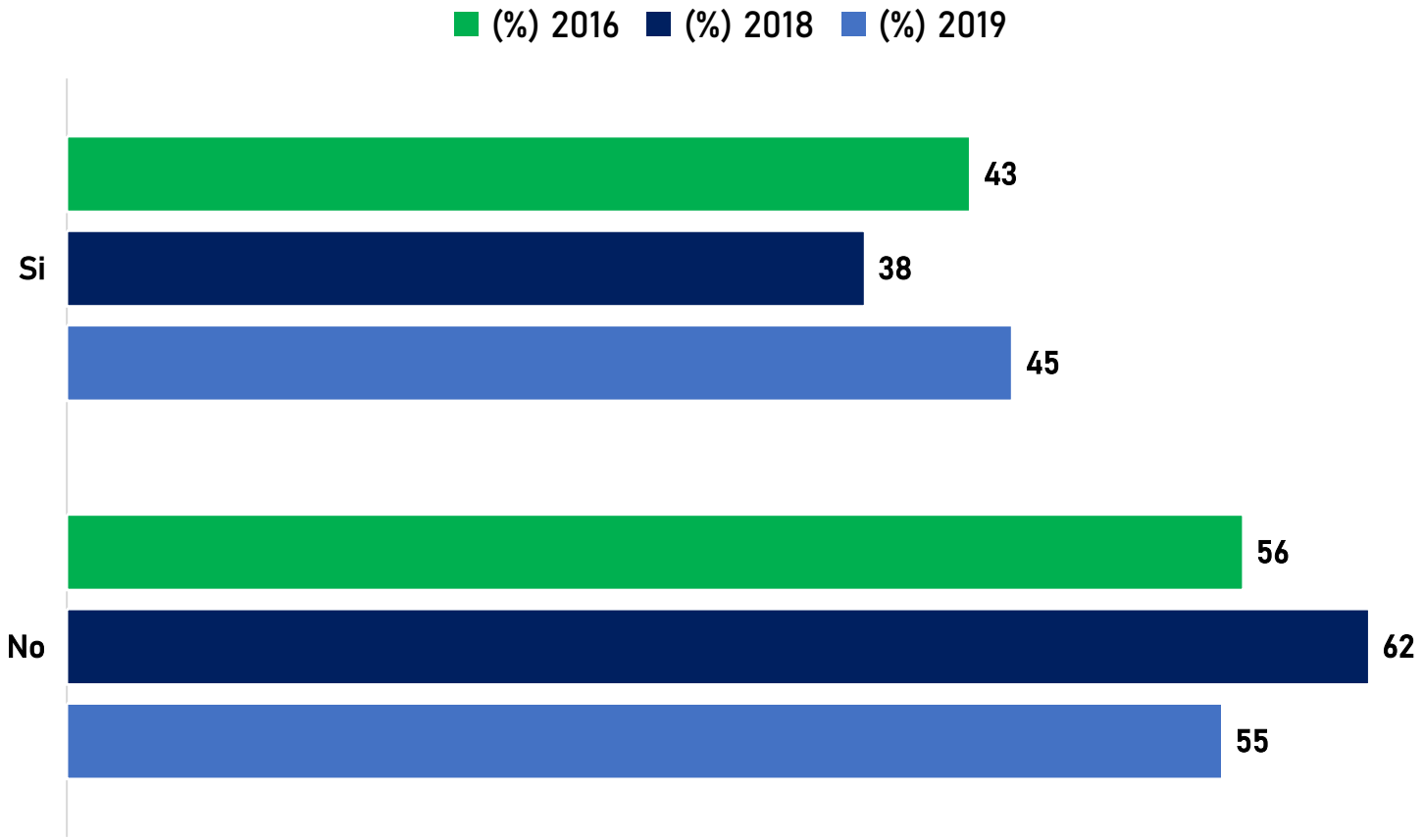
¿Qué problema tuvo?



2016= 4.724.
2018= 2.430.
2019= 2.251.

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

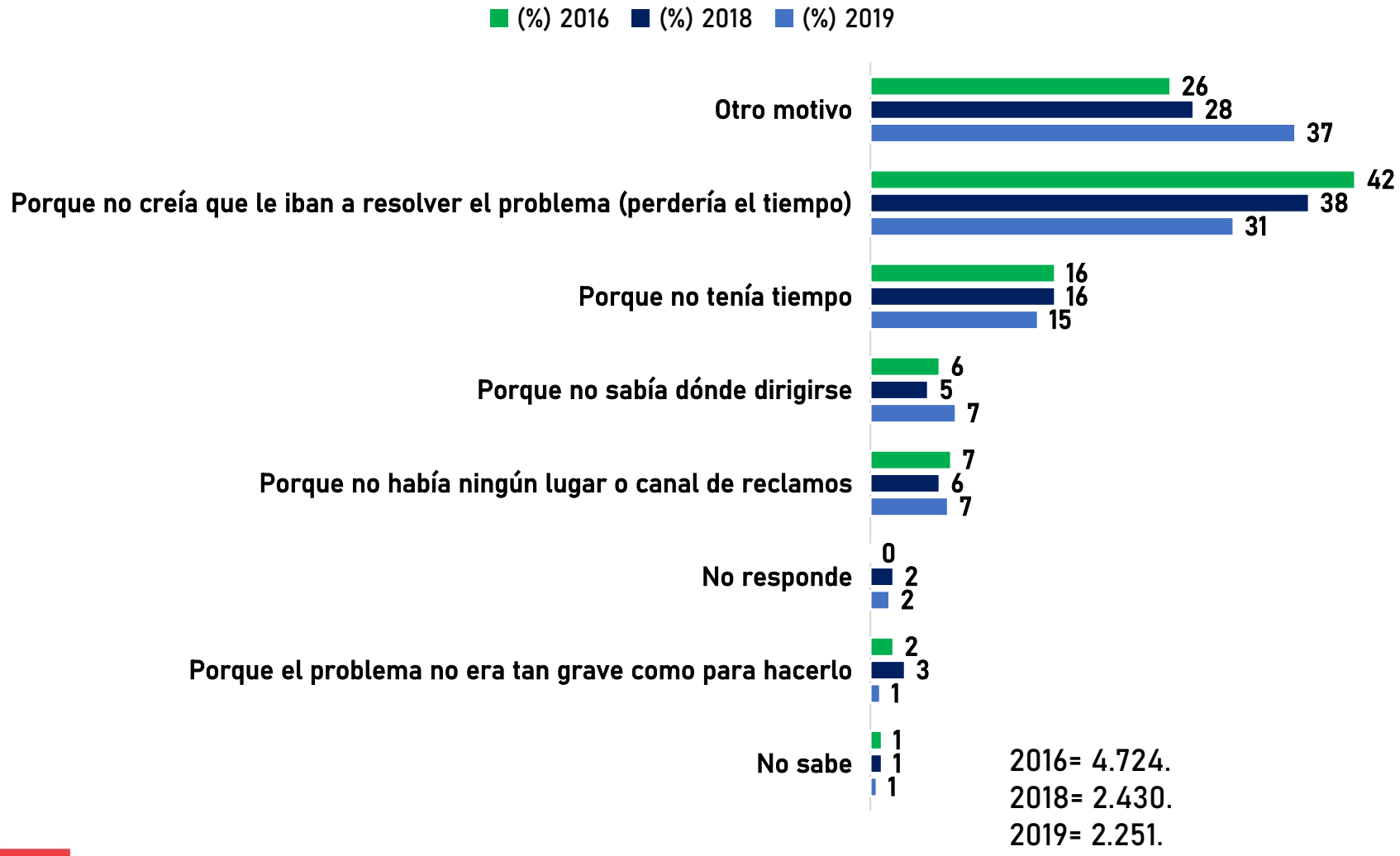
¿Se contactó con la SUSESO para resolver su problema?



2016= 4.724.
2018= 2.430.
2019= 2.251.

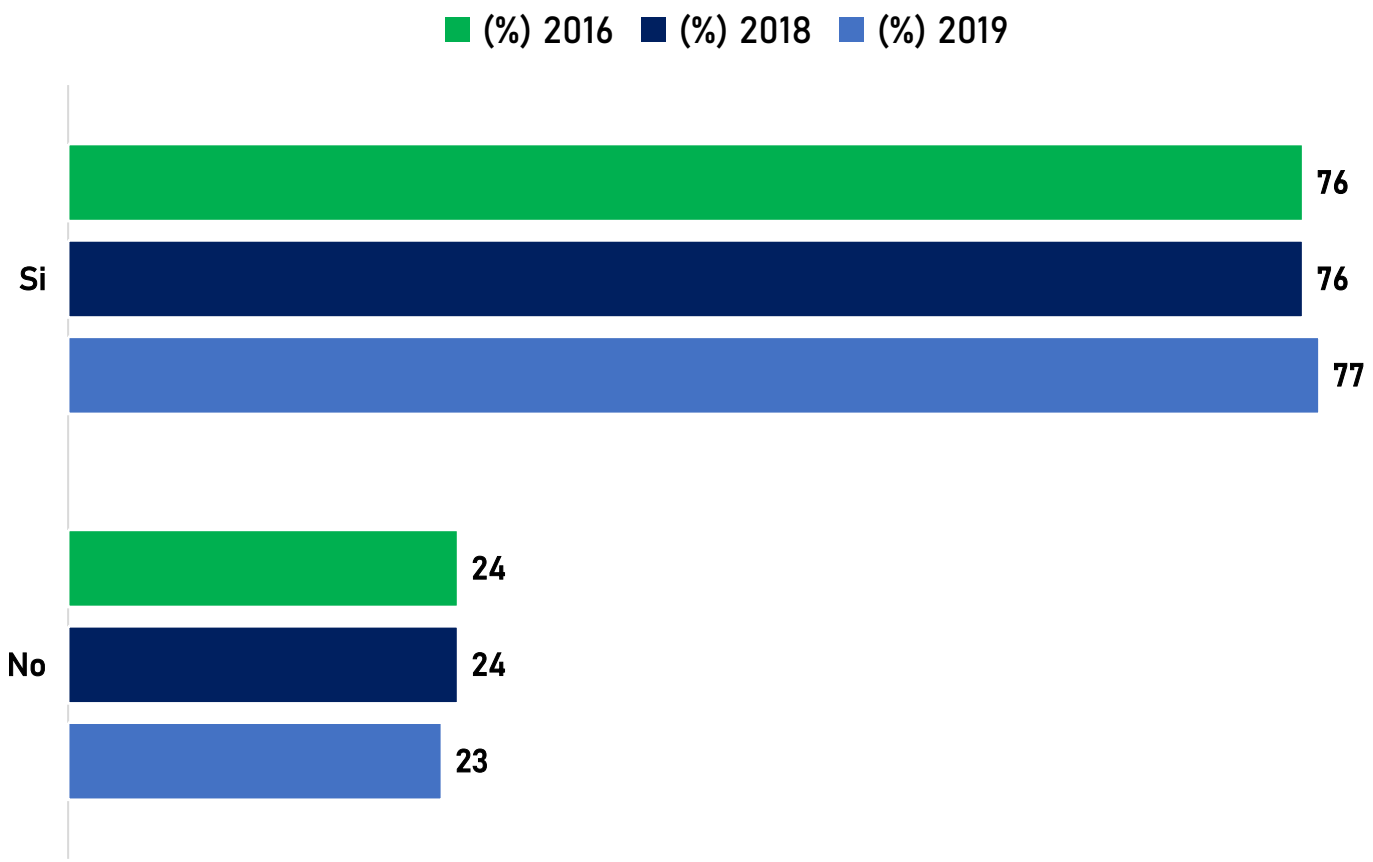
Problemas durante el Tramite - Tipo: SUSESO (%) 2016 – 2018 - 2019

¿Qué problema tuvo?



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

¿Obtuvo respuesta a su problema por parte de la SUSESO?



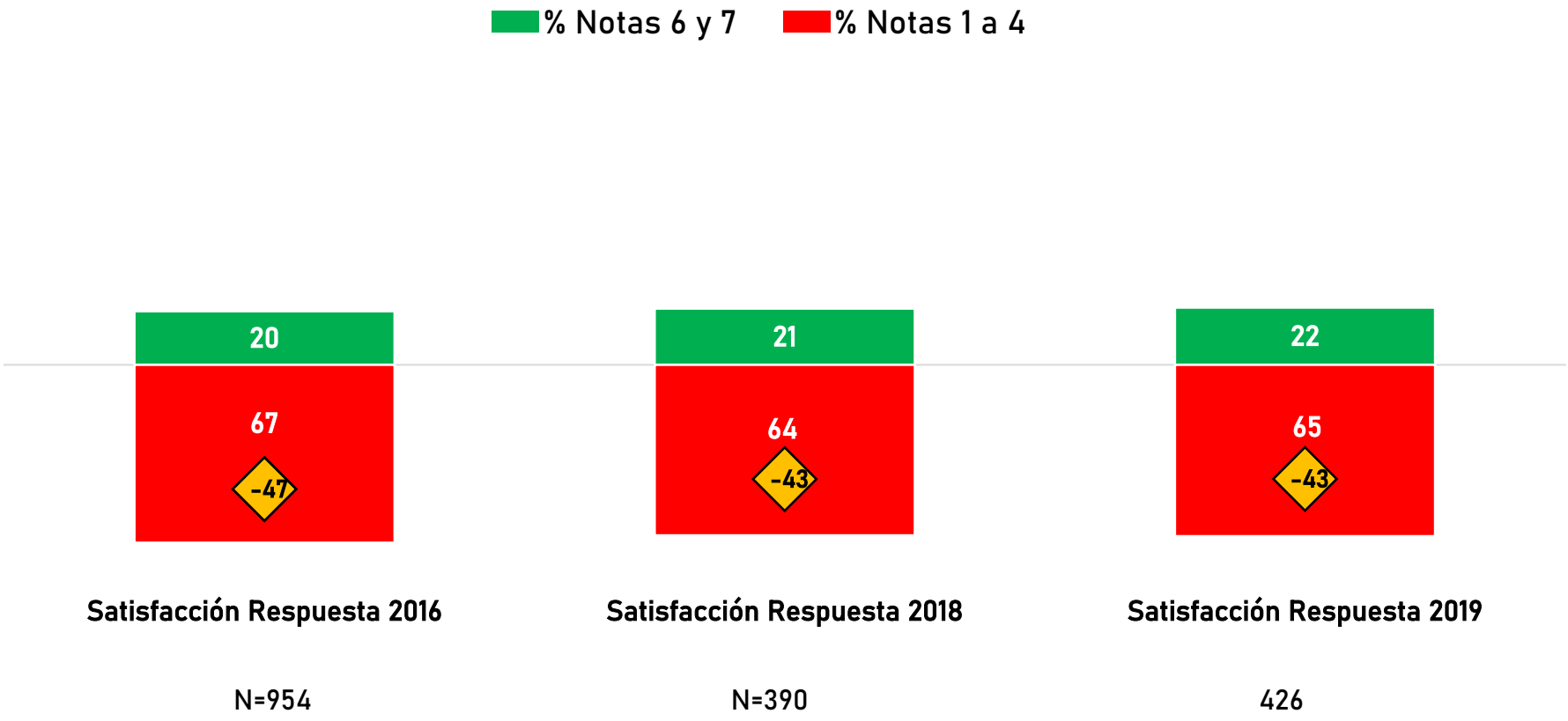
2016= 4.724.
2018= 2.430.
2019= 2.251.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

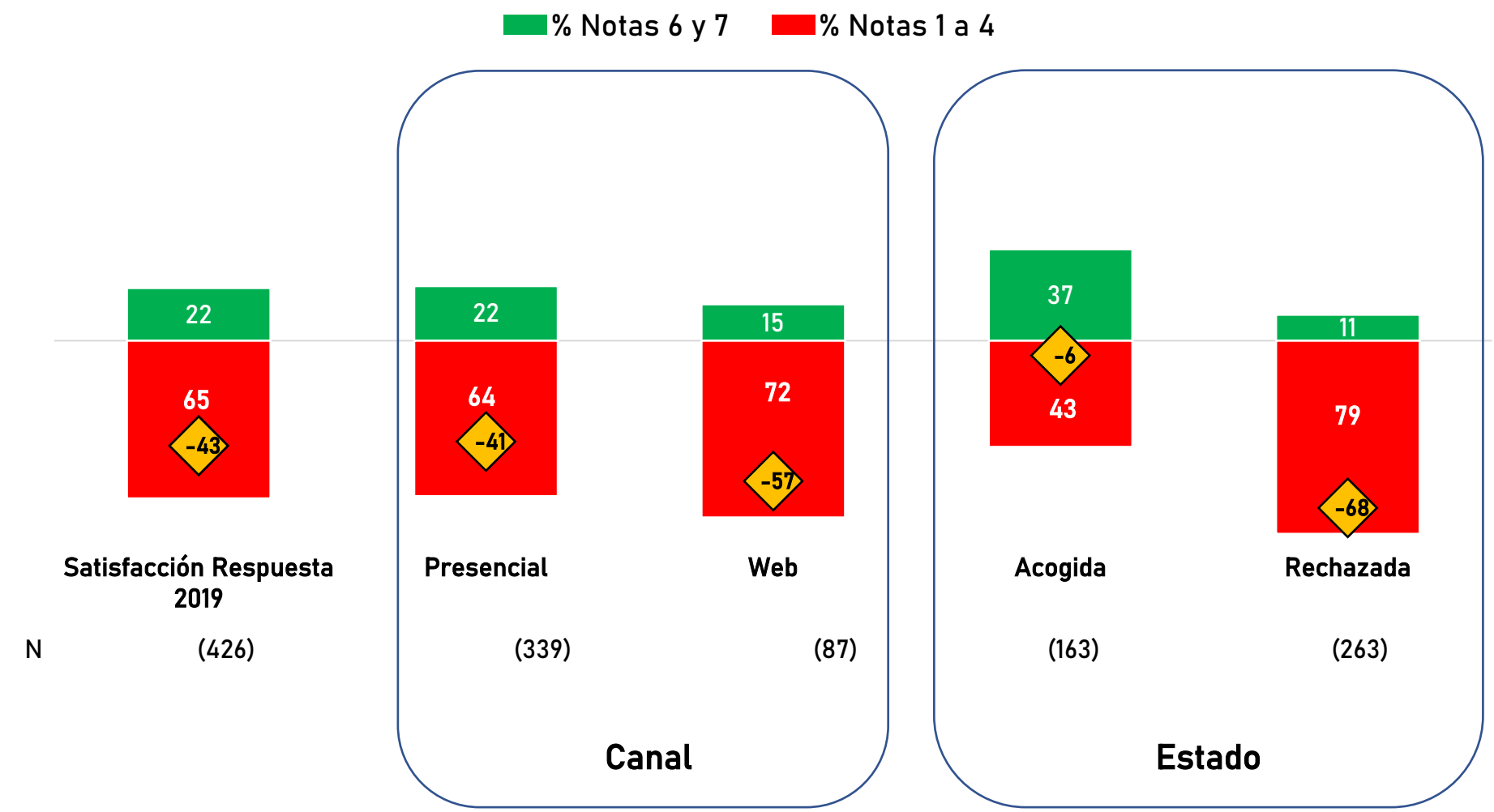
Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: SUSESO (%) 2016 – 2018 - 2019

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



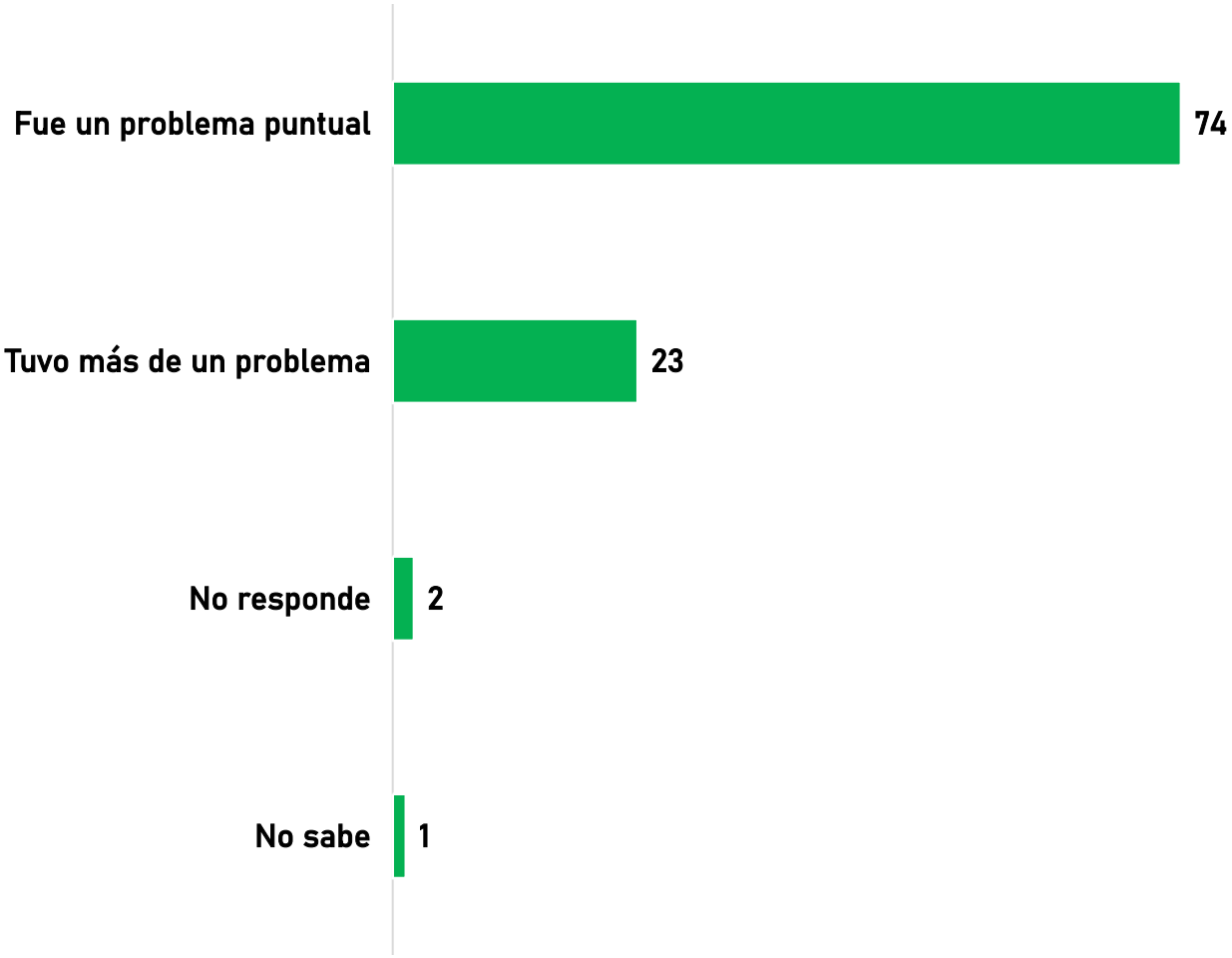
Problemas durante el Tramite – Satisfacción Respuesta: SUSESO (%)

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



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

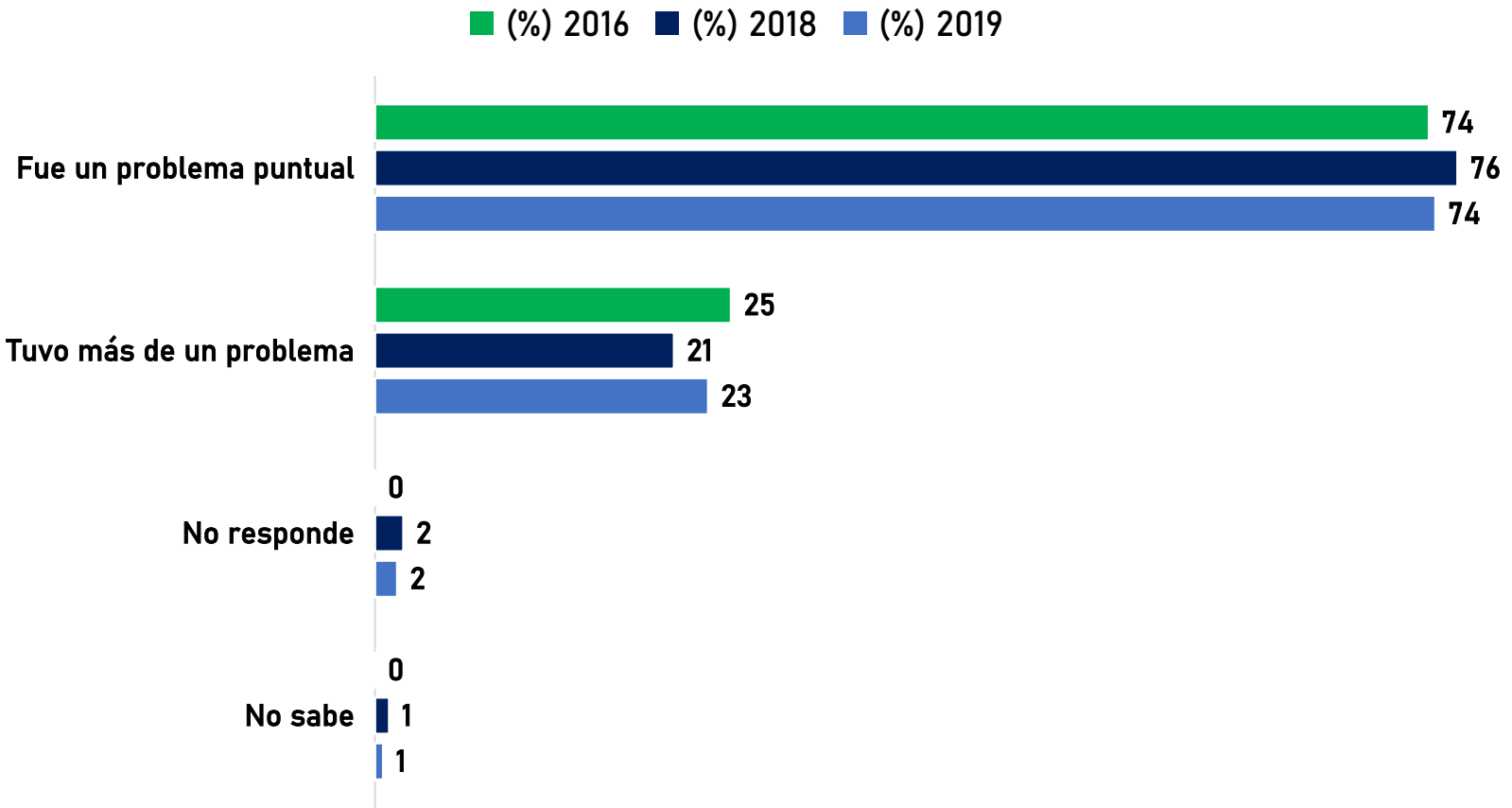
¿Este fue un problema puntual o tuvo más de un problema desde el momento en que se contactó con SUSESO hasta que respondieron a su requerimiento?



N= 932

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

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



2016= 4.724.
2018= 2.430.
2019= 2.251.

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.

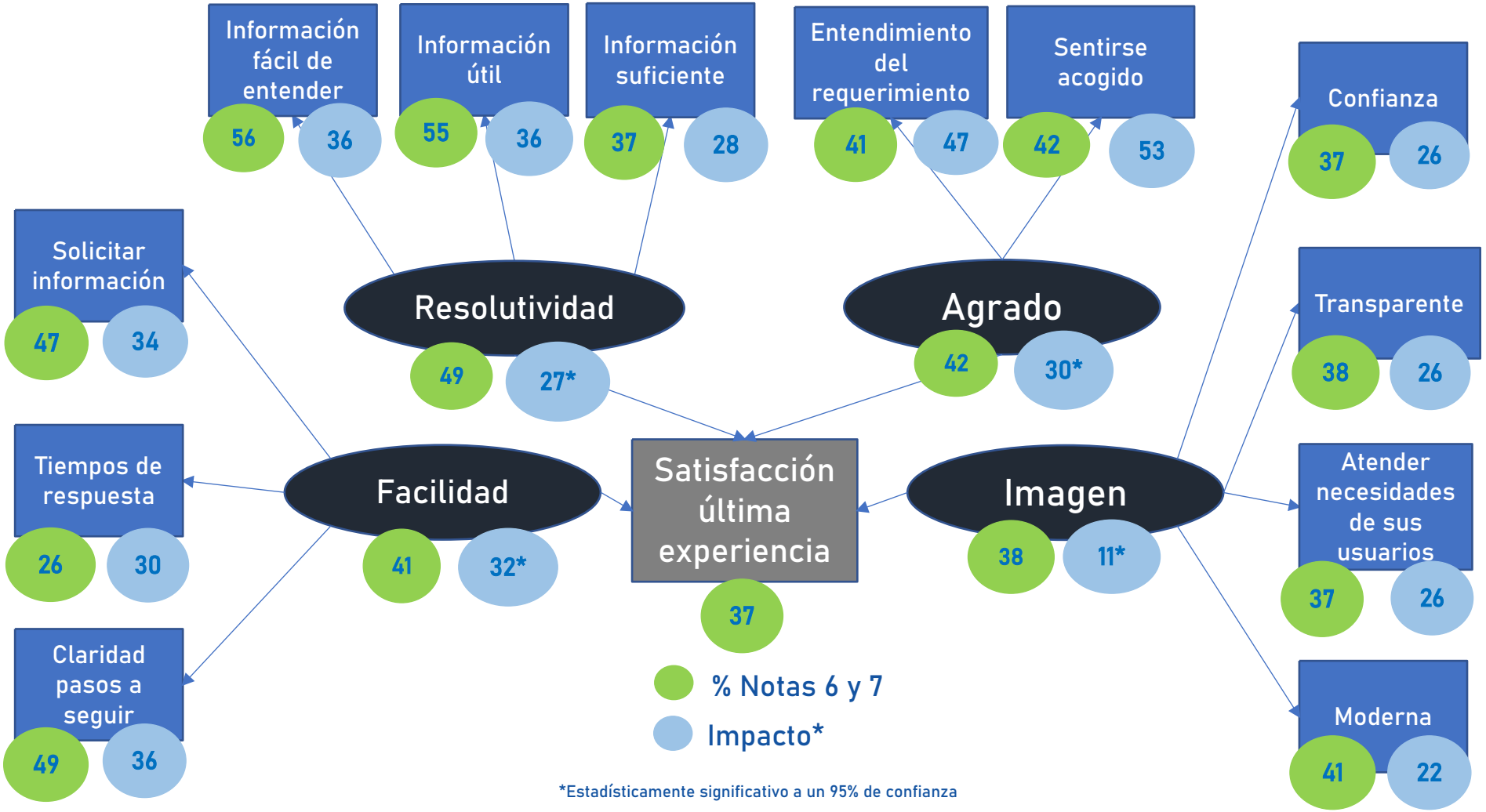
Este modelo entiende que la experiencia del usuario se ve influida por la **facilidad** de su "viaje" (aspectos funcionales), la **resolutividad** otorgada (aspectos operacionales), y el **agrado** con la experiencia (aspectos emocionales). En esta experiencia también influiría la **imagen** que el usuario 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: 0,138/ CFI: 0,925

*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, agrado y resolutividad se mantienen muy similares en nivel de impacto, mientras que la imagen queda relegada a un 11% de impacto. Todos los indicadores son estadísticamente significativos a un 95% de confianza, guardando relación con la satisfacción de la última experiencia. En este sentido, un factor importante a considerar es que todos los indicadores presentan niveles de evaluación positiva más bajo que el resto de instituciones evaluadas. Ninguna supera el 50% de notas 6 o 7, rondando el 40%.

En términos generales, esto nos lleva a comprender por qué la satisfacción de los usuarios se encuentra en niveles bajos. Solo un 37% evalúa con notas 6 o 7 su última experiencia en la SUSESO. Ninguno de los tres componentes de mayor impacto presenta una evaluación ampliamente positiva, lo que es más evidente en el caso del agrado y la facilidad, con un 42 y 41% de notas 6 o 7. Es por ello, que debe mejorarse en estos tres grandes aspectos mencionados.

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.

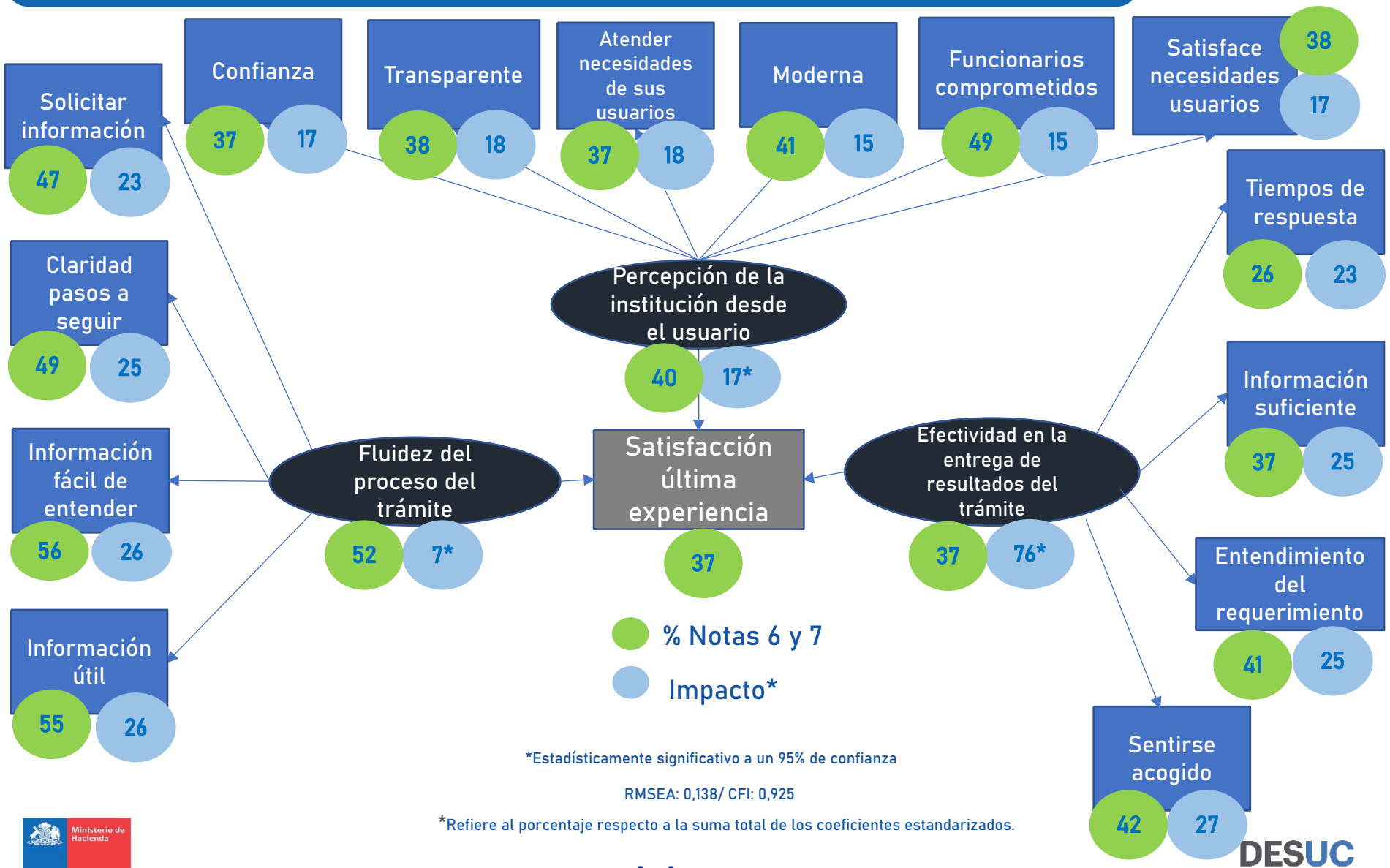
El modelo presentó indicadores de ajuste adecuados (valor de RMSEA menor a 0,05 y CFI mayor o igual a 0,95), por lo que su capacidad "explicativa" es adecuada.

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 76% de impacto. La dimensión de Percepción concentra el 17% de impacto y la Fluidez el 7%. Todas son estadísticamente significativas al 95% de confianza, por lo que puede decirse que influyen –principalmente los indicadores de Efectividad- en 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", con solo un 26% de los usuarios que evalúa con nota 6 o 7. La entrega de información suficiente también presenta una evaluación baja, con 37% de notas positivas. Estos aspectos deben ser trabajados por la institución para aumentar la satisfacción de los usuarios con los trámites realizados en la SUSESO.

Modelo de Ecuaciones Estructurales

Modelo Exploratorio



*Estadísticamente significativo a un 95% de confianza

RMSEA: 0,138/ CFI: 0,925

*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

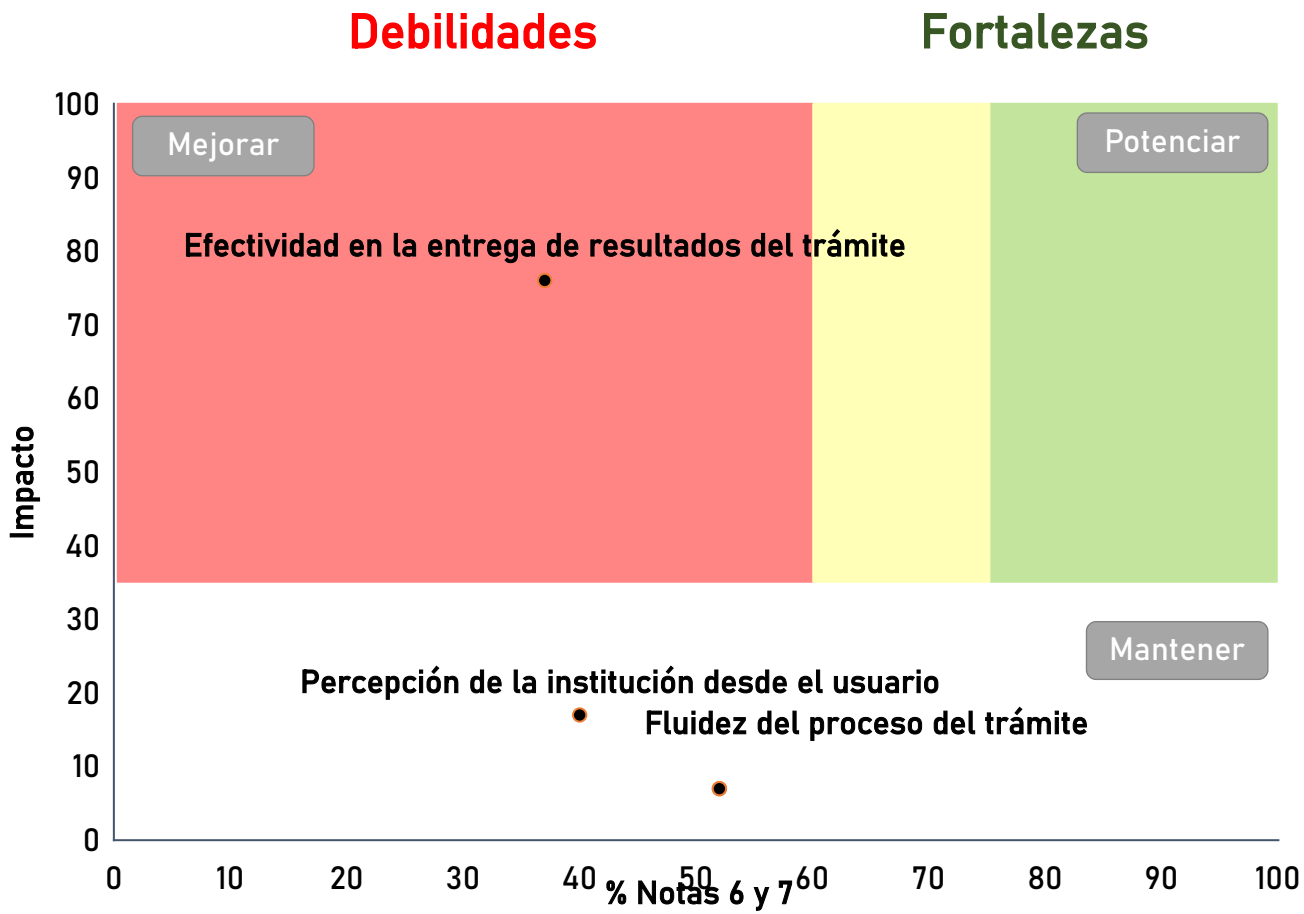
Descripción

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 mejorada por la institución. Su impacto es alto y los indicadores que componen la dimensión presentan en promedio una evaluación positiva de apenas un 37%. Por otro lado, si bien la Fluidez también podría ser un aspecto de mejora, su impacto es bajo, por lo que se recomienda mantener lo realizado hasta ahora y priorizar los indicadores de Efectividad, principalmente el tiempo de espera.

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.

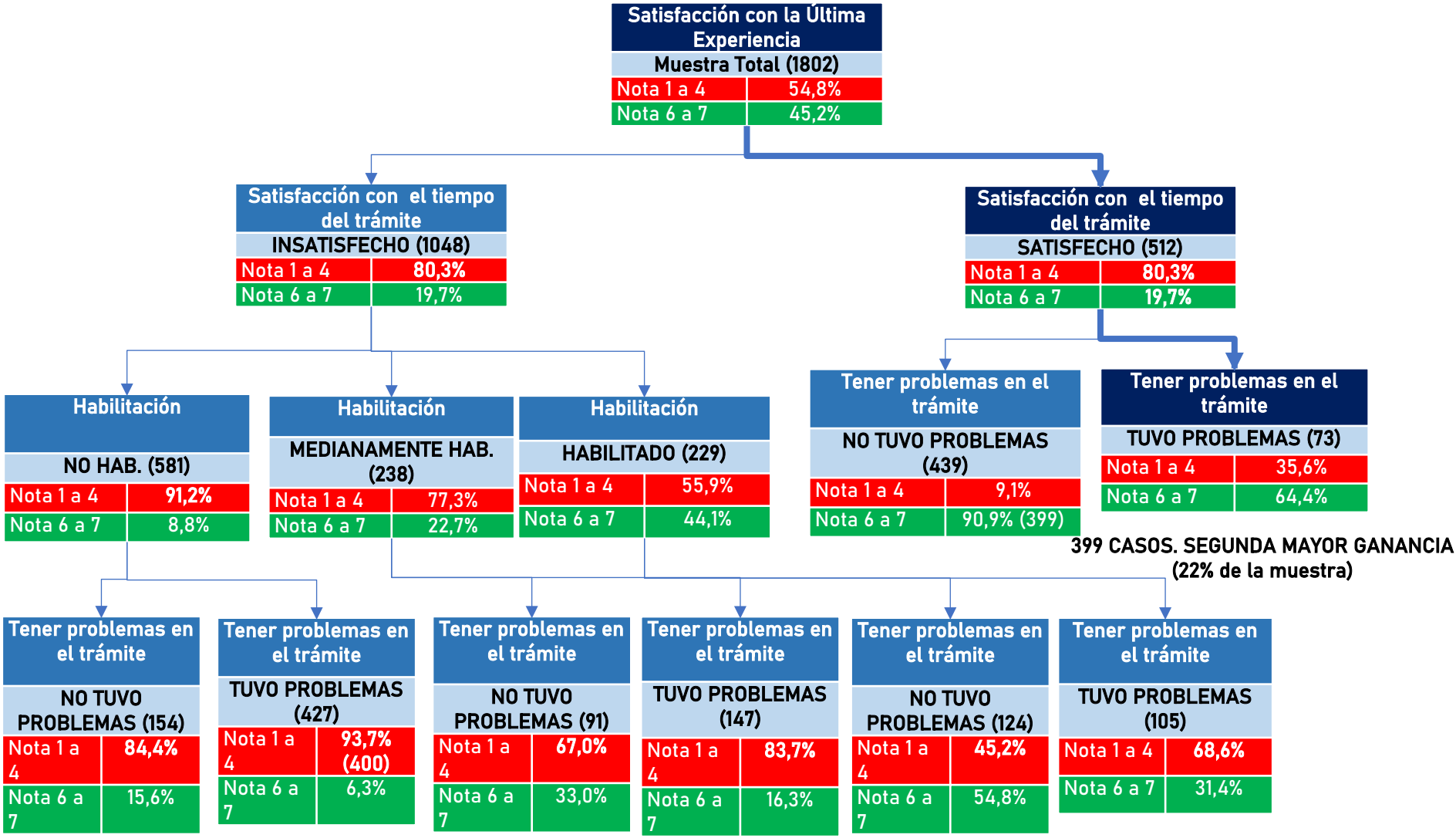
Permite la detección automática de interacciones mediante Chi-cuadrado. En cada paso, CHAID elige la variable independiente (predictora) que presenta la interacción más fuerte con la variable dependiente. Las categorías de cada predictor se funden si no son significativamente distintas respecto a la 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 22% de la muestra.

Análisis sobre aspectos que inciden en la satisfacción

Análisis CHAID



400 CASOS. MAYOR GANANCIA (22% 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 SUSESO

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