“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura (SERNAPESCA)

AGENDA

I. OBJETIVOS
II. METODOLOGÍA
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS
IV. DEFINICIONES RELEVANTES
V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ÚLTIMA EXPERIENCIA
VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN
VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS
VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – PREGUNTAS ADICIONALES DE LA INSTITUCIÓN
IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ANÁLISIS

INFORMACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Institución Ejecutora: Dirección de Estudios Sociales UC (DESUC)

Jefe/a de Proyecto: Daniella Leal

Equipo Consultor:
Claudia Yáñez
Andrés Jaime
Cristian Ayala
Vicky Rojas
Cristina Marchant
Alejandra Aravena
Alex Leyton
Karin Lecaros
Eduardo Valenzuela

Contraparte Institucional: Mariana Solís – Yesenia Vallejos
Red de Expertos y Asesoría: Secretaría de Modernización del Estado

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

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 de Chile

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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 los distintos tipos de usuarios, grupos etarios y 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.

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

II. METODOLOGÍA

ANTECEDENTES Y MODELO DE ANÁLISIS

La Secretaría de Modernización, que tiene como objetivo el "aportar en la mejora de la satisfacción de los ciudadanos a partir de diversas iniciativas", toma la metodología desarrollada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) para caracterizar y medir la satisfacción de la última experiencia de los usuarios con instituciones públicas y cada uno de sus canales de atención.

El modelo de evaluación de la experiencia busca medir los siguientes aspectos:



FICHA METODOLÓGICA GENERAL

Técnica	:	Encuestas Telefónicas con CATI y Encuestas Web con CAWI.
Universo	:	Usuarios del Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura (SERNAPESCA)
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2022 perfilados como respondentes en SERNAPESCA de acuerdo a la variable de segmentación (Trámite).
Marco Muestral	:	Registro de trámites realizados en SERNAPESCA entre los meses de enero y mayo del 2022.
Muestra	:	2.414 casos totales.
Error	:	+/- 2,5% bajo supuesto M.A.S., a un 95% de nivel de confianza y asumiendo varianza máxima.
Ponderación	:	Los datos fueron ponderados de acuerdo a la variable trámite.
Fecha de Terreno	:	Desde el 20 de julio al 15 de agosto de 2022.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Canal Único	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	n	n	Error
Artesanal	838	838	7322	3,2%
Plantas, Comercializadoras y Exportadoras	461	461	3240	4,2%
Licencia Pesca Recreativa	1.115	1.115	20.667	2,9%
Total	2.414	2.414	31.229	1,9%
Error	1,9%	1,9%		

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022.

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2020		2022
	Digital	Marco Restringido	Canal Único
Artesanal	642	0	838
Plantas, Comercializadoras y Exportadoras	0	633	461
Licencia Pesca Recreativa	0	0	1.115
Declaración Recolectores	532	0	0
Certificados de Inscripción	431	0	0
Total	1.605	633	2.414

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Rendimiento Telefónico

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	43,1%
	TRR2	44,2%
	TRR3	45,0%
	TRR4	46,1%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	73,7%
	TCoop2	75,5%
	TCoop3	73,7%
	TCoop4	75,5%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	11,0%
	TR2	11,4%
	TR3	14,0%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	58,6%
	TC2	61,1%
	TC3	80,9%

Rendimiento Web

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	3,9%
	TRR2	6,7%
	TRR3	4,0%
	TRR4	6,8%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	12,9%
	TCoop2	21,7%
	TCoop3	12,9%
	TCoop4	21,7%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	28,8%
	TR2	29,7%
	TR3	64,3%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	30,7%
	TC2	31,4%
	TC3	56,8%

OBSERVACIONES A LA BASE DE REGISTRO DE USUARIOS

- Bases de datos de contacto de usuarios de calidad, organizadas y sin dificultad para identificar usuarios y trámites.
- Cantidad amplia de registros de usuarios, de buena calidad para construir Marco Muestral y posterior contactabilidad de usuarios.
- Se sugiere, en la medida de lo posible, incorporar más variables administrativas para segmentar e indicar el uso que se requiere dar a estas variables.

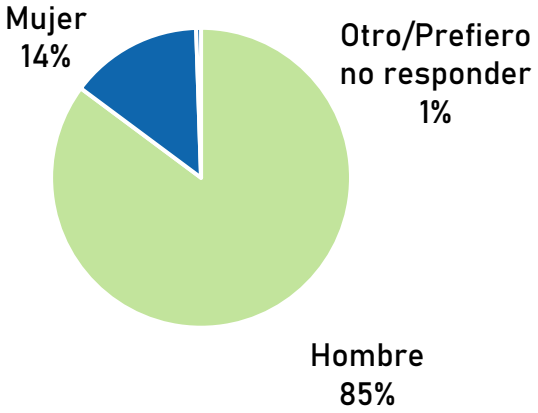
Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

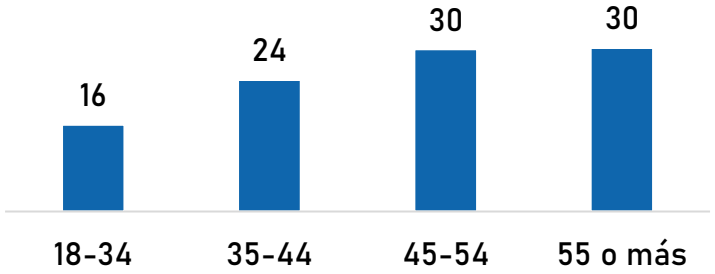
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

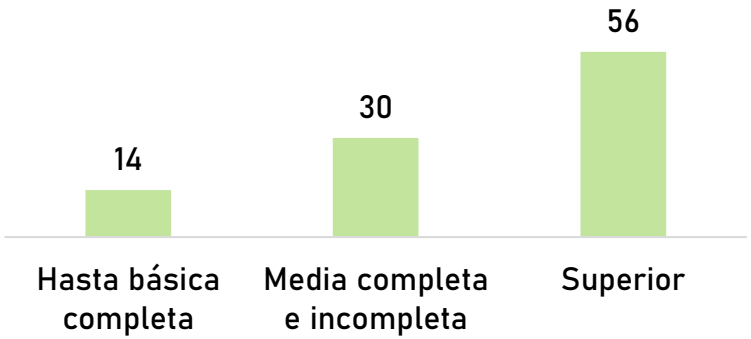
Sexo



Edad en Tramos



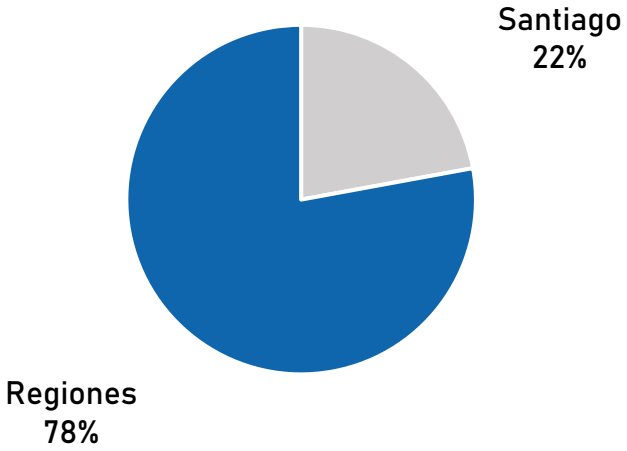
Nivel Educativo



N = 2.414

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS (%)

Zona de residencia



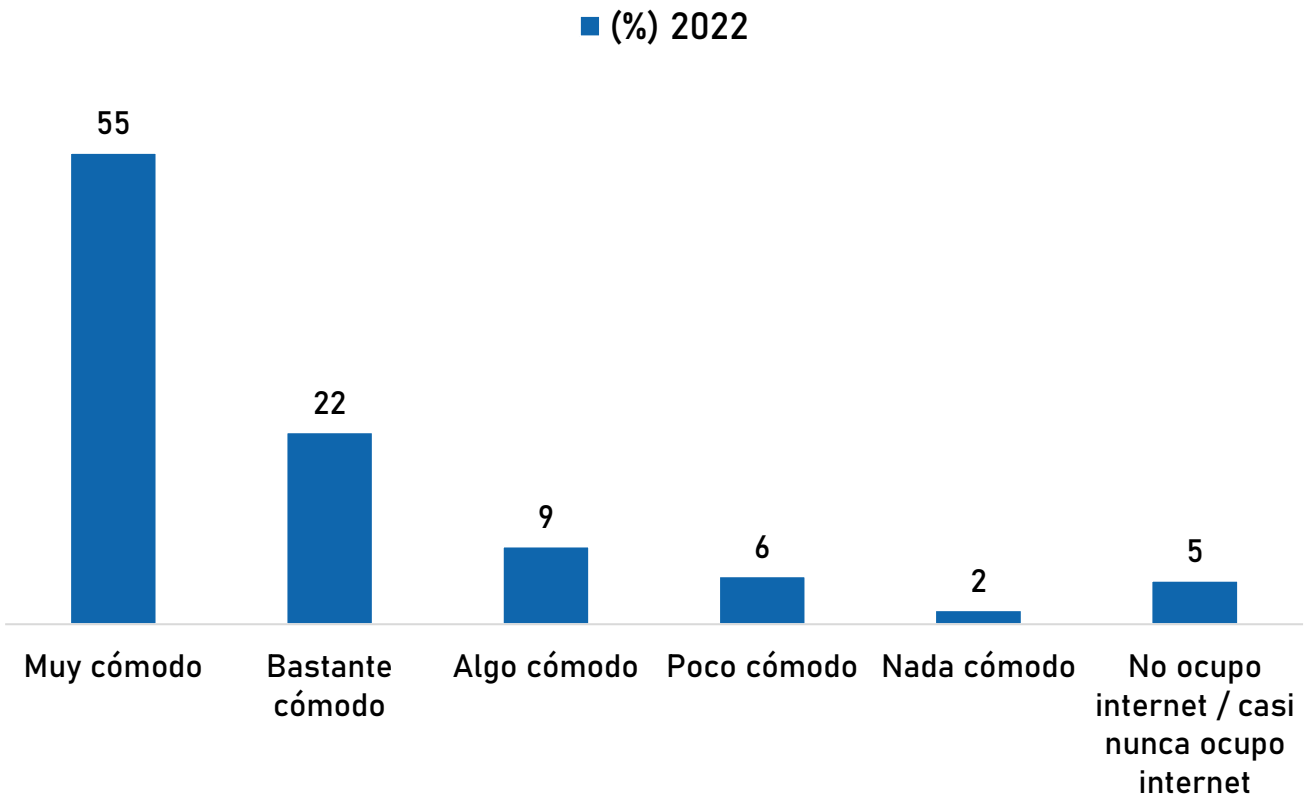
Trámite



N = 2.414

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

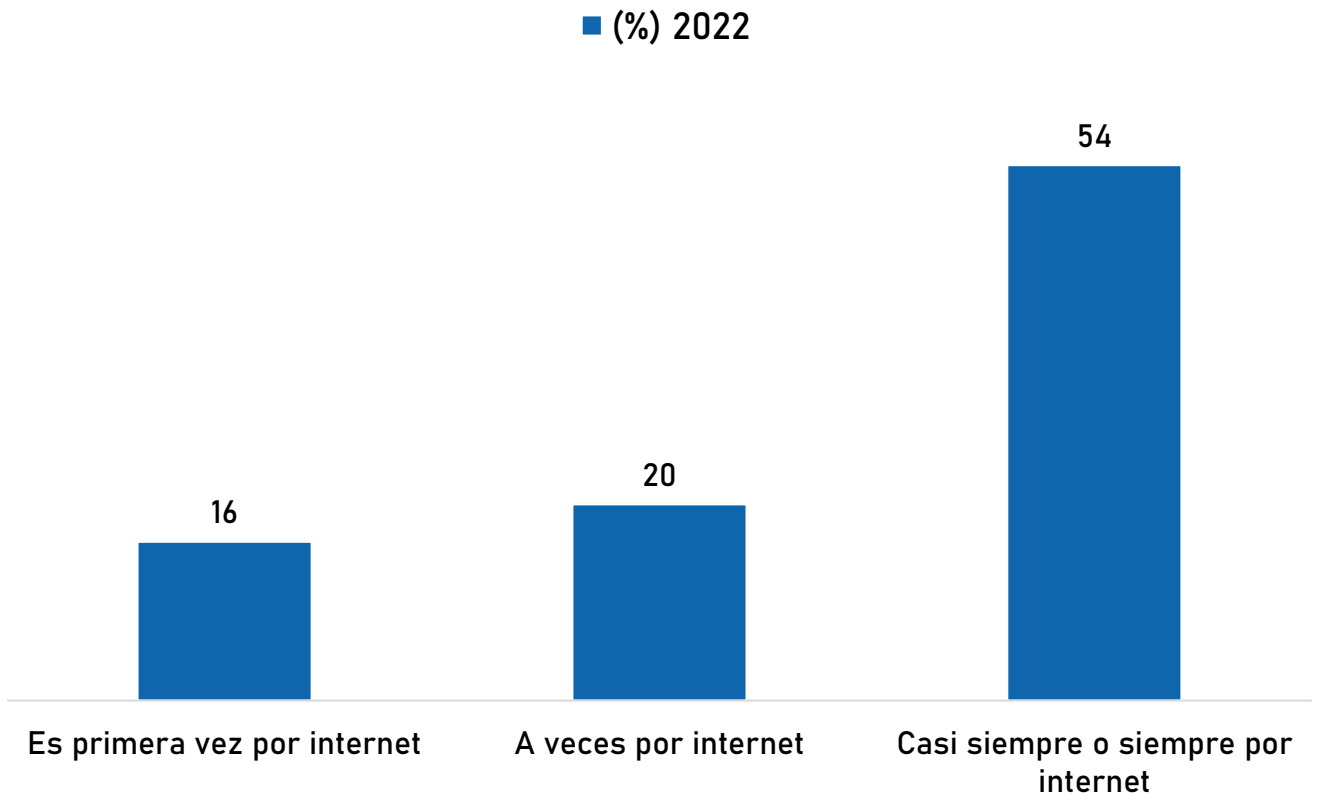
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 2.414
Se omiten las categorías NS-NR

EXPERIENCIA DIGITAL – FRECUENCIA USO DE INTERNET PARA TRÁMITES (%)

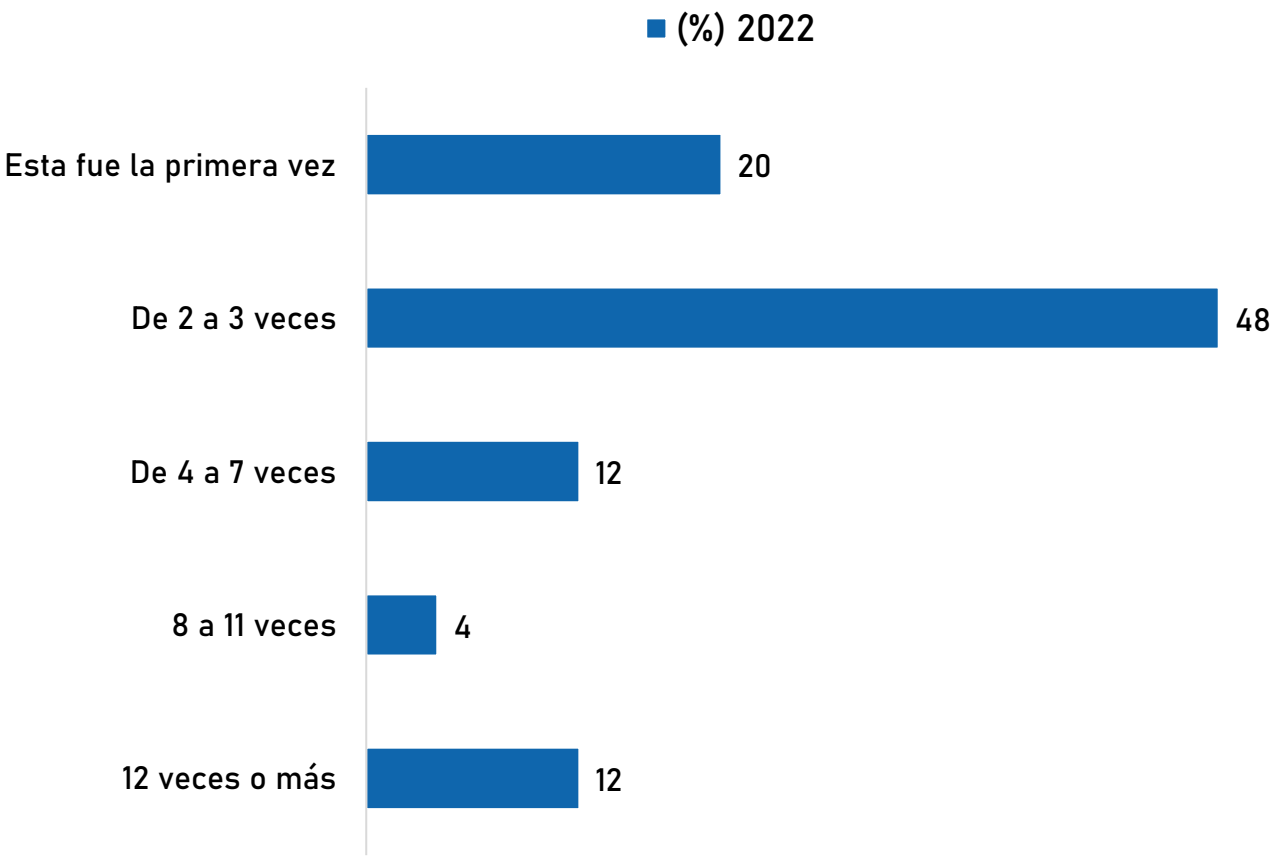
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 2.414
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) SERNAPESCA

En los últimos dos años, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Institución?



N = 2.414
Se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IV. DEFINICIONES RELEVANTES

¿QUÉ MEDIMOS?

- Los/as usuarios/as incluidos en esta medición han realizado un trámite o recibido un servicio de la Institución en los 3 meses anteriores al momento en que son encuestados.

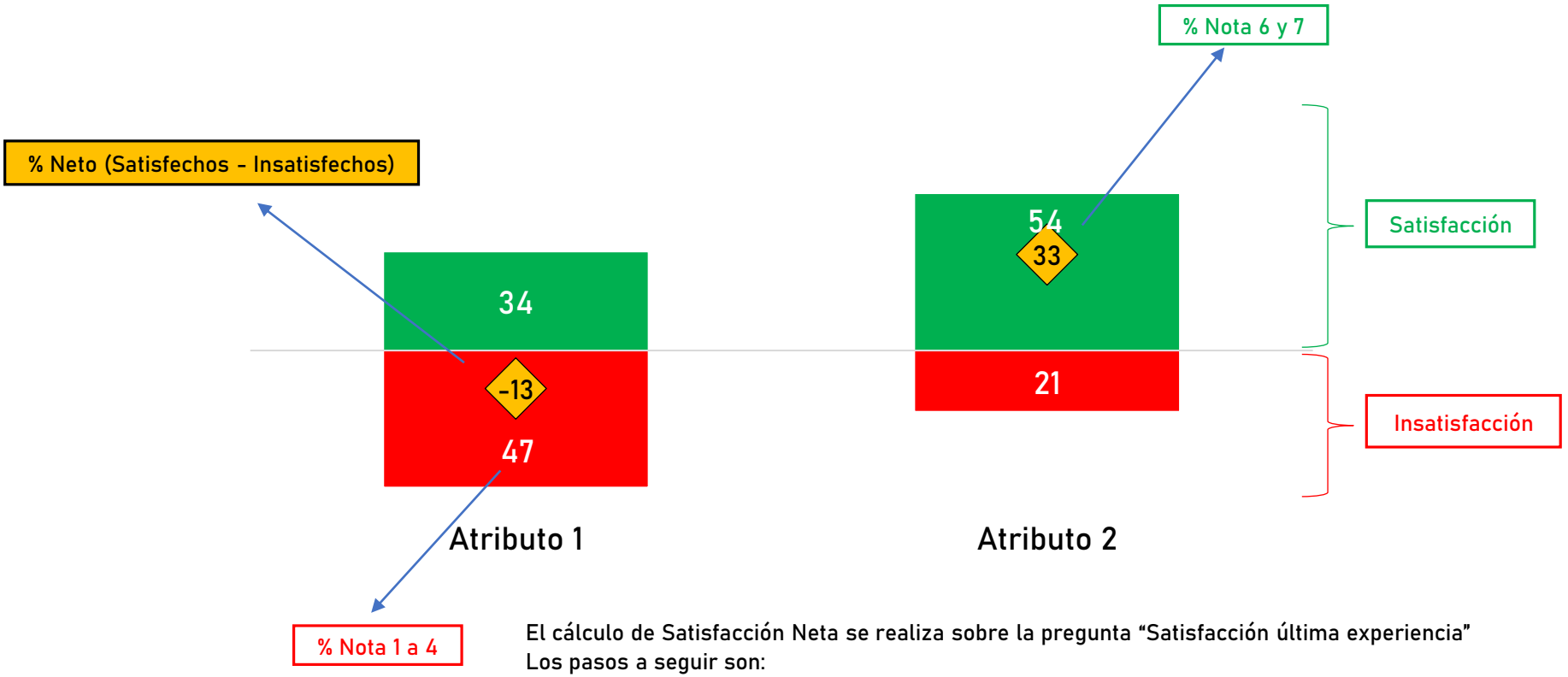
- La medición se concentra en el viaje de usuario: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- La medición entrega dos indicadores principales:
  - Satisfacción con la última experiencia: Y si piensa en la última vez que utilizó el servicio de […], ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

  - Evaluación general de la institución: ¿Cómo evalúa en general a la institución, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.
- Realizar la resta de % Satisfechos - % Insatisfechos

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

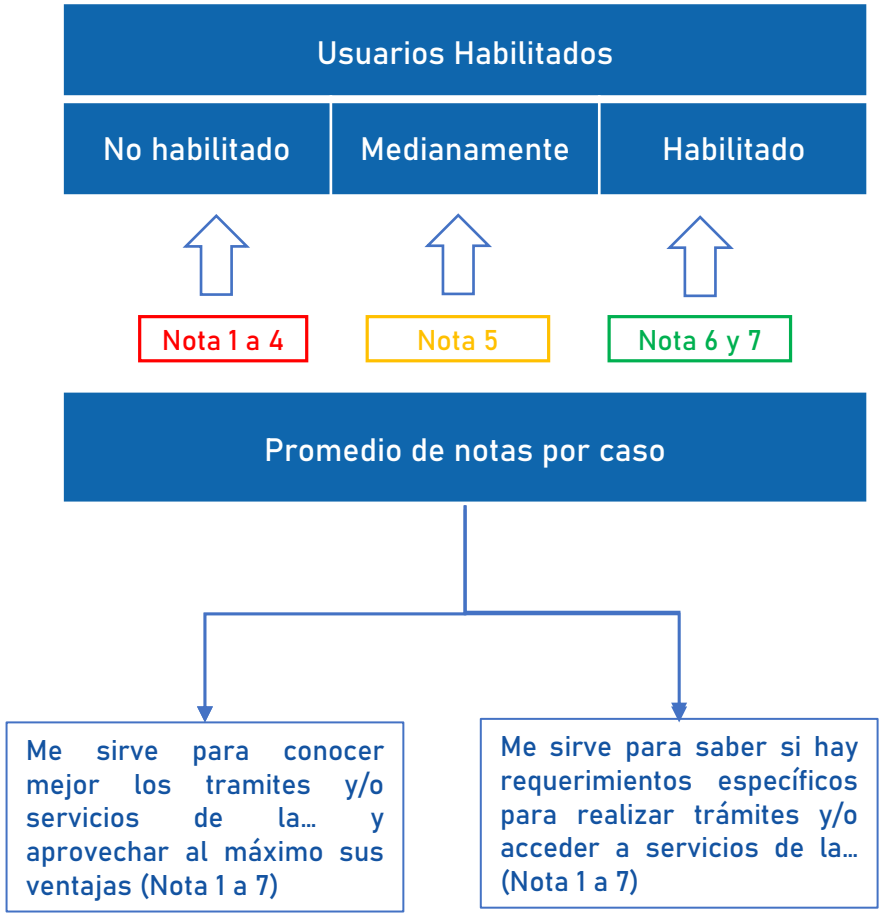
HABILITACIÓN

- El nivel de habilitación indica el grado de conocimiento de los productos y servicios institucionales.

- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



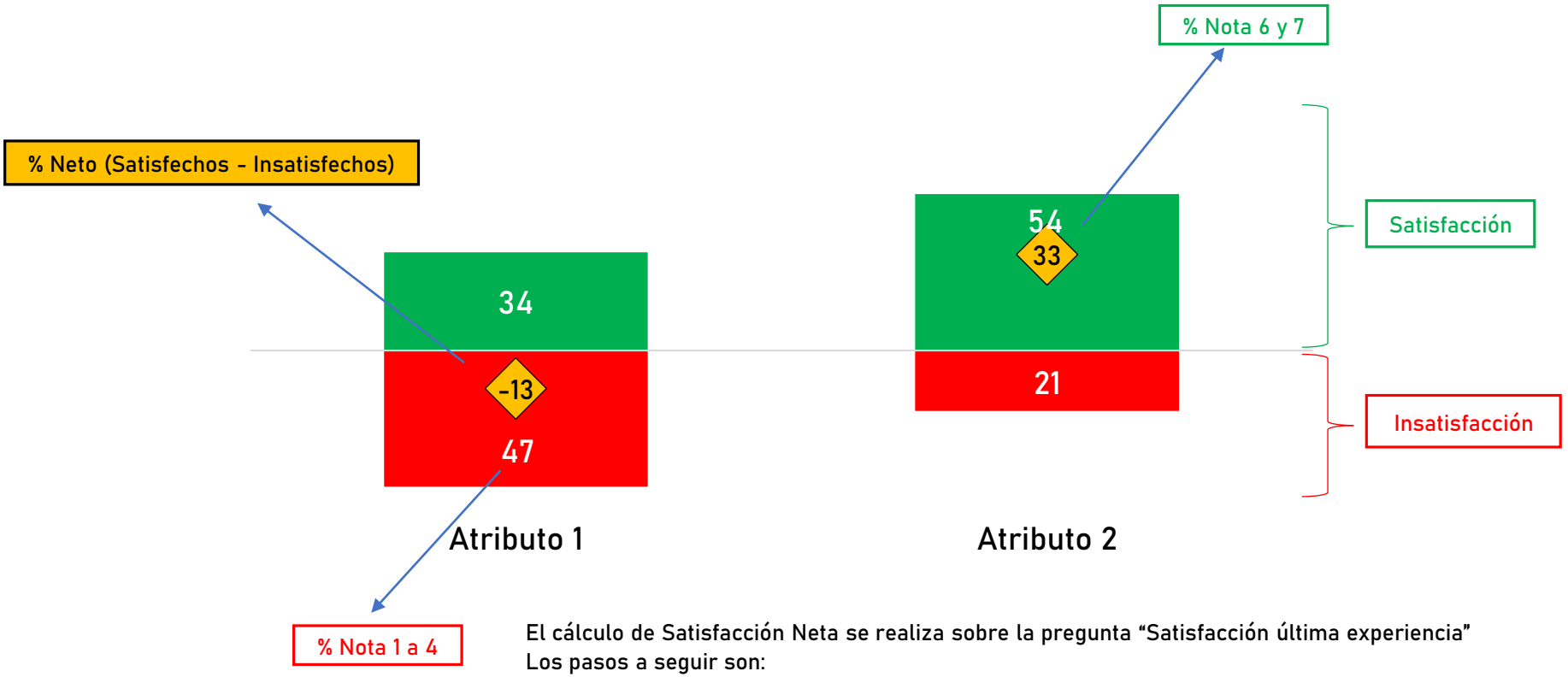
Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



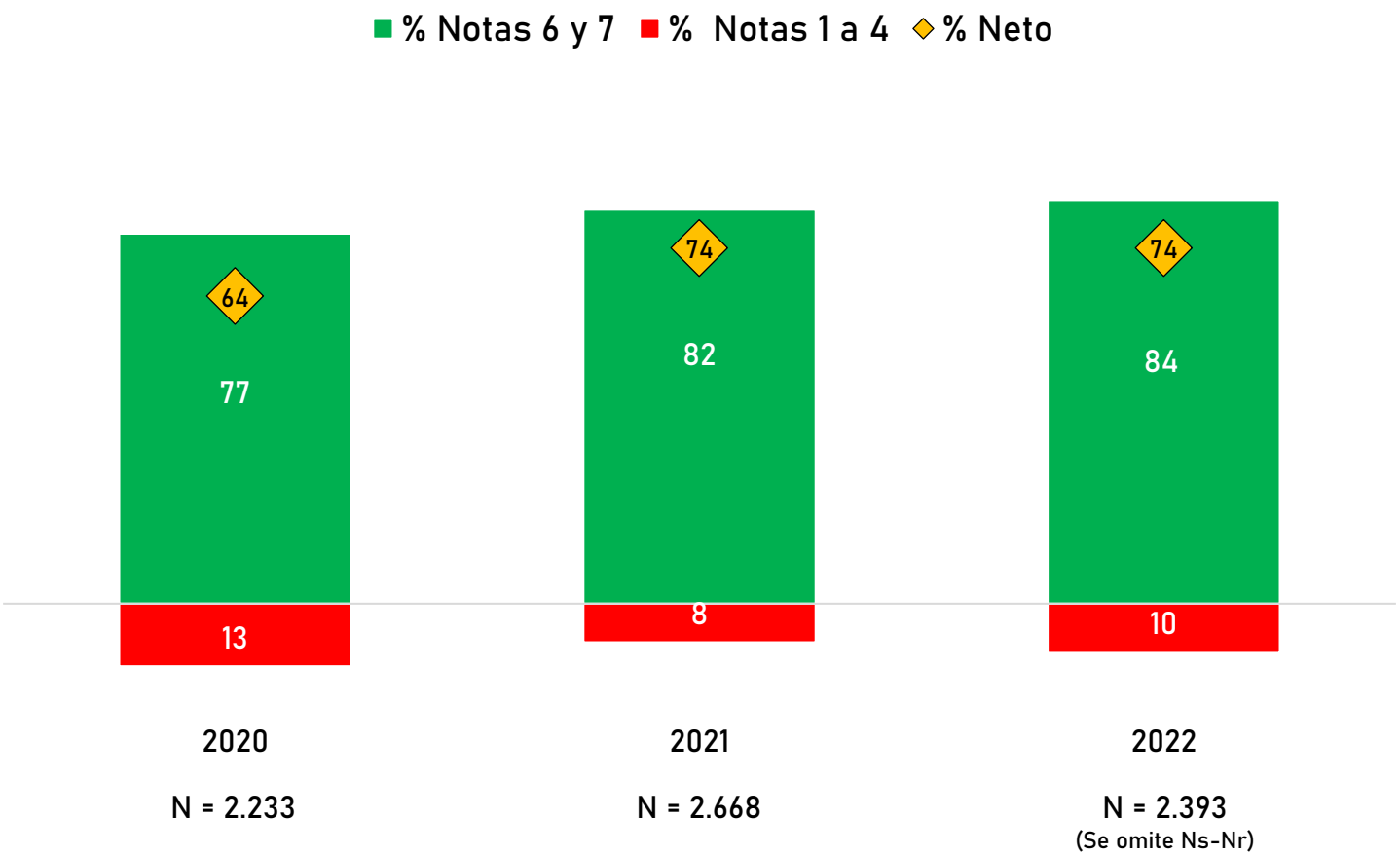
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- Calcular % de satisfechos y % insatisfechos aproximados sin decimales.
- Realizar la resta de % Satisfechos - % Insatisfechos

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

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) SERNAPESCA 2020 - 2021 – 2022

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en SERNAPESCA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

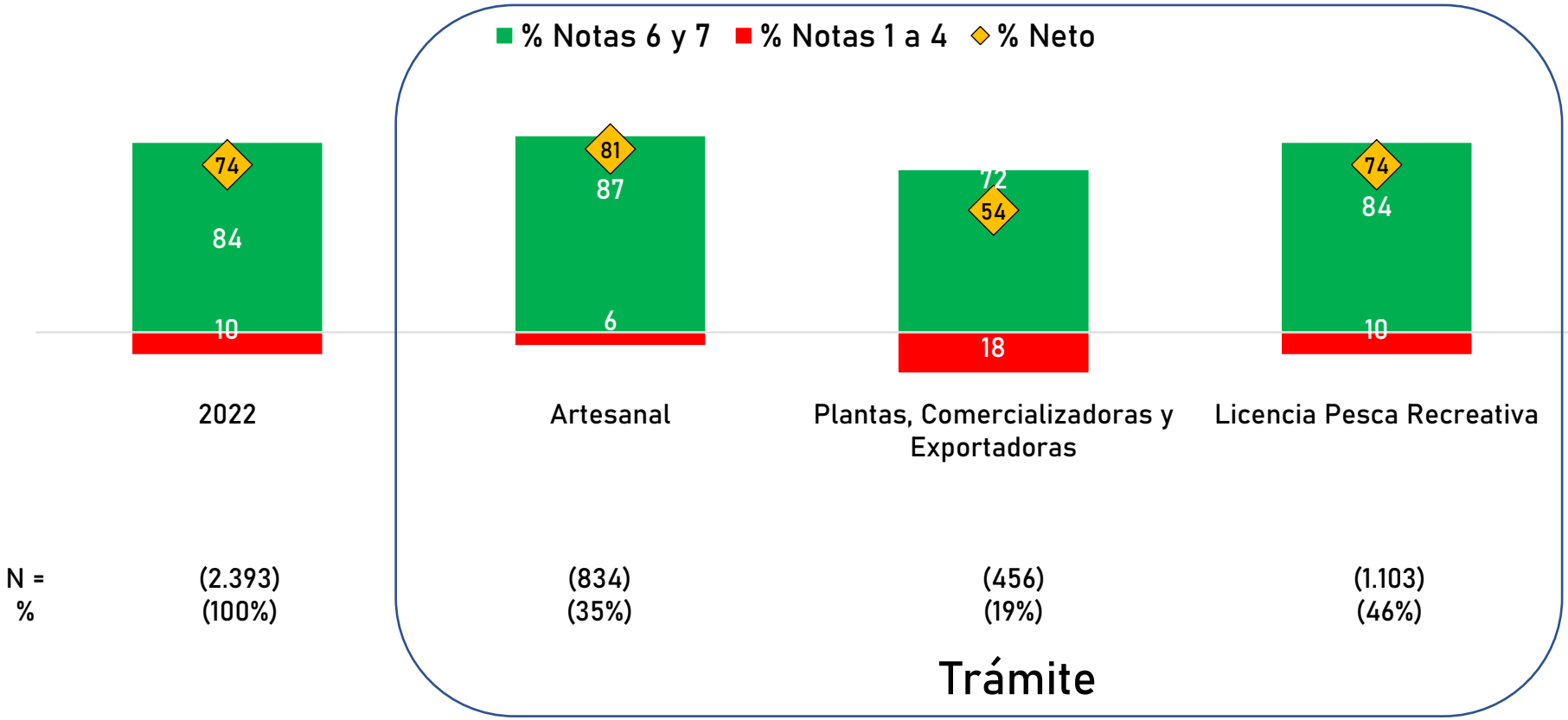


El indicador de Satisfacción neta de Usuarios (PMG), se construye a partir de los resultados del 2022 de esta variable.

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en SERNAPESCA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?

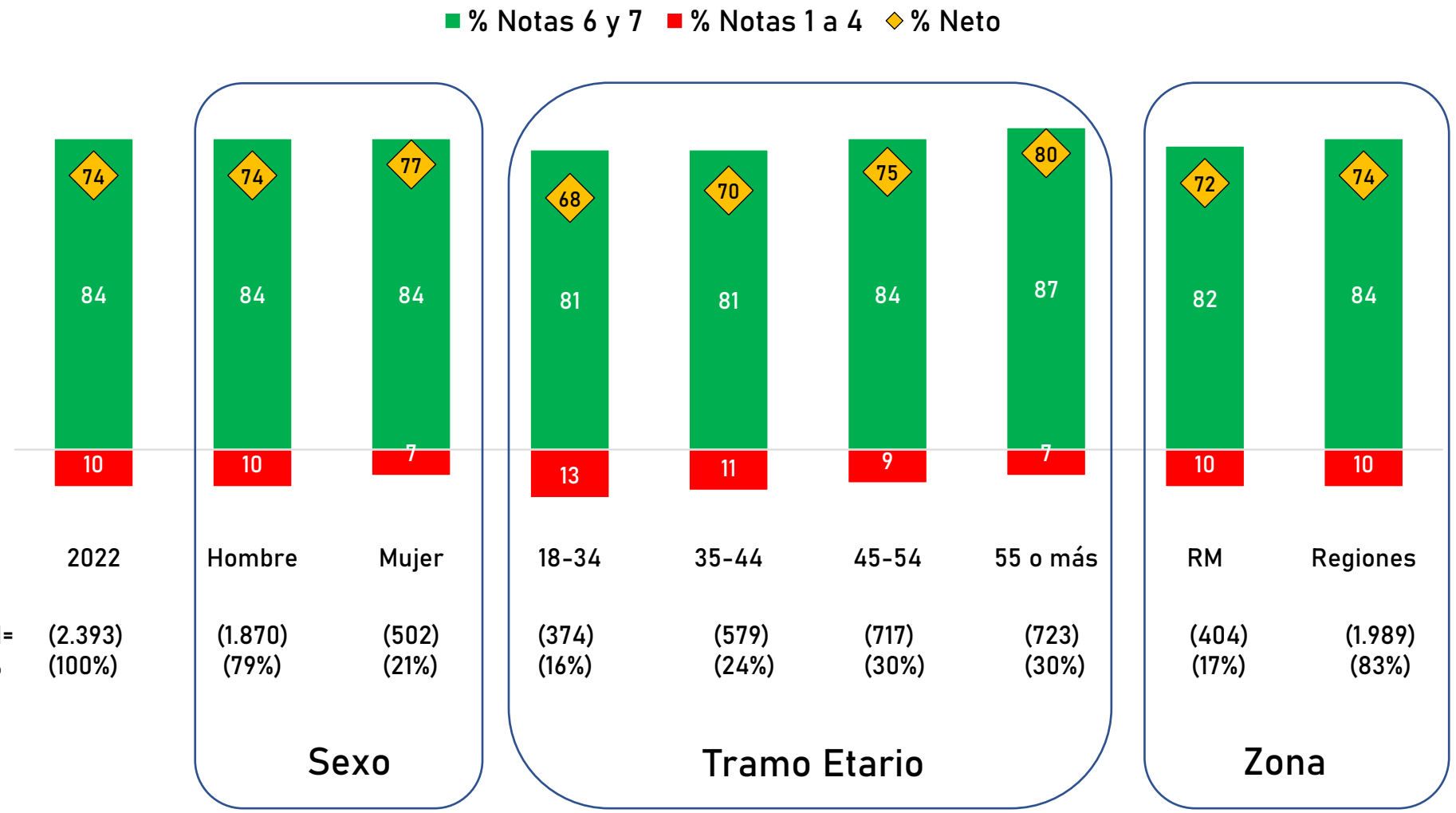
2020	64 ↑	63 ↑	53 ↑	-
2021	74 ↓	74 ↑	64 ↓	69 ↑



Se omiten del cálculo las categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en SERNAPESCA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten del cálculo las categorías NS-NR

CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

Pensando en los últimos 12 meses, ¿a través de qué medios se ha contactado con la Institución?



N = 2.410
Se omiten las categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

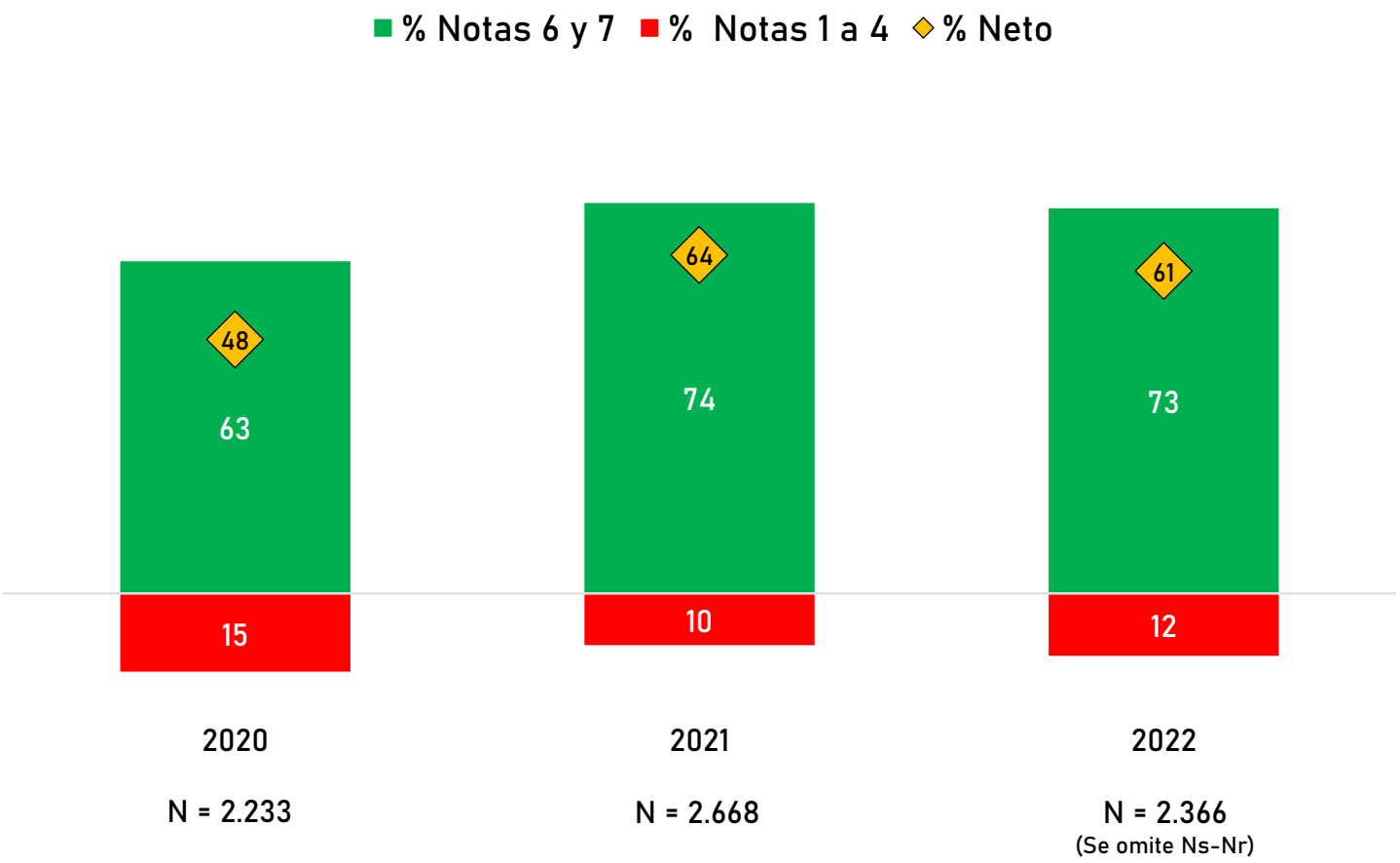
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) SERNAPESCA
2020 - 2021 - 2022

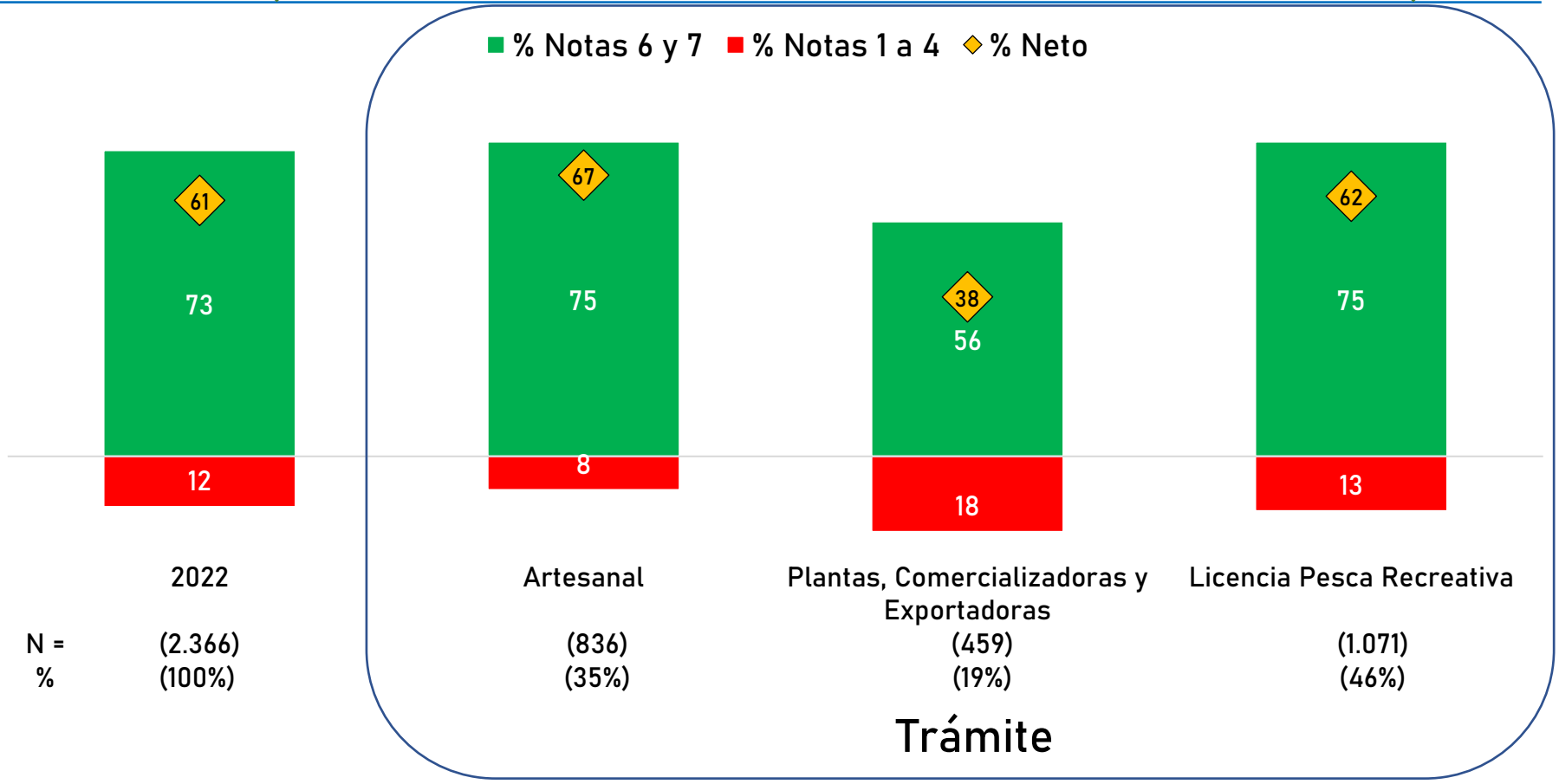
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a el SERNAPESCA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a el SERNAPESCA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?

	2022	Artesanal	Plantas, Comercializadoras y Exportadoras	Licencia Pesca Recreativa
2020	48 ↑	47 ↑	35 ↑	- ⊘
2021	64 ↓	67 =	51 ↓	65 ↓

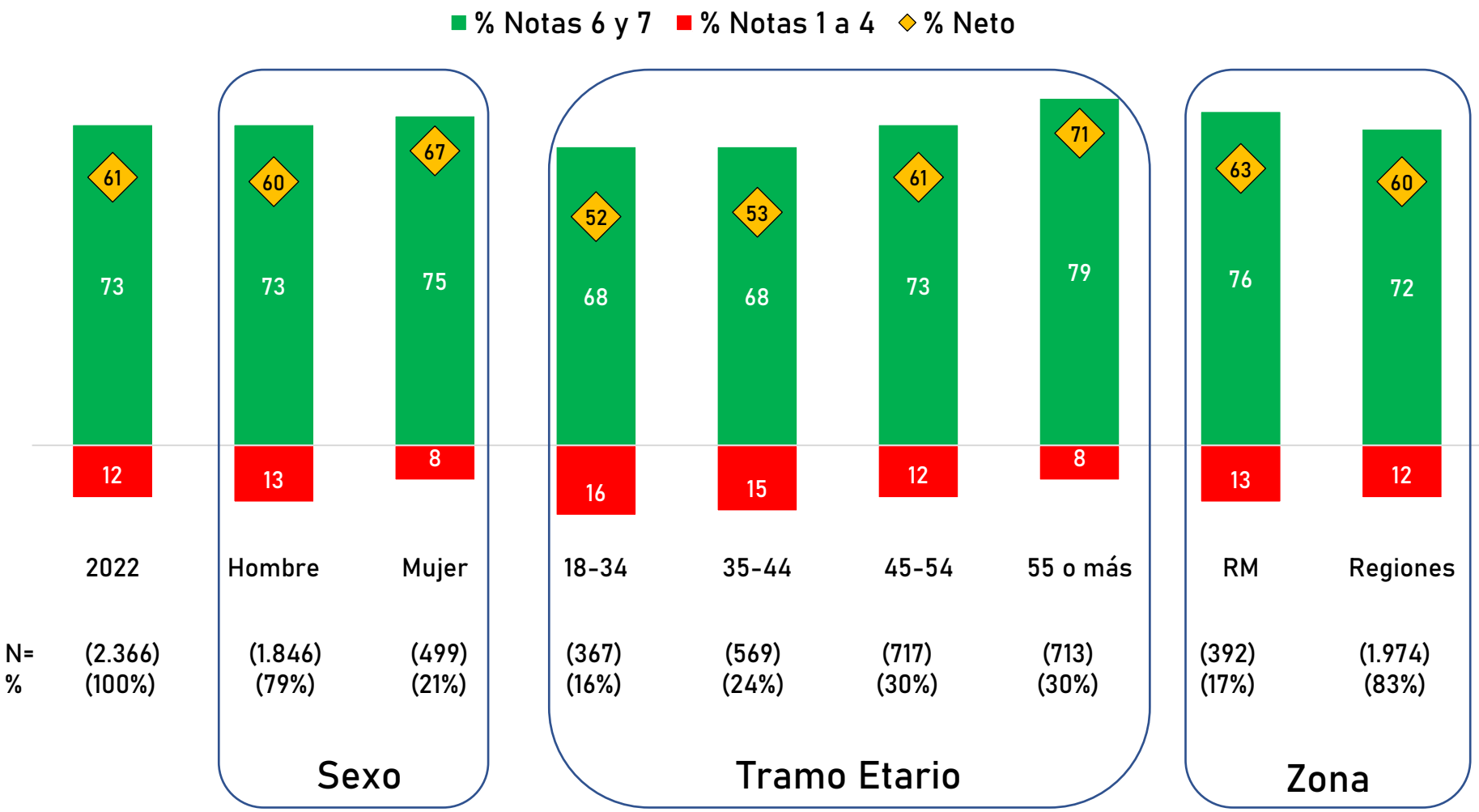


	2022	Artesanal	Plantas, Comercializadoras y Exportadoras	Licencia Pesca Recreativa
N =	(2.366)	(836)	(459)	(1.071)
%	(100%)	(35%)	(19%)	(46%)

Se omiten del cálculo las categorías NS-NR

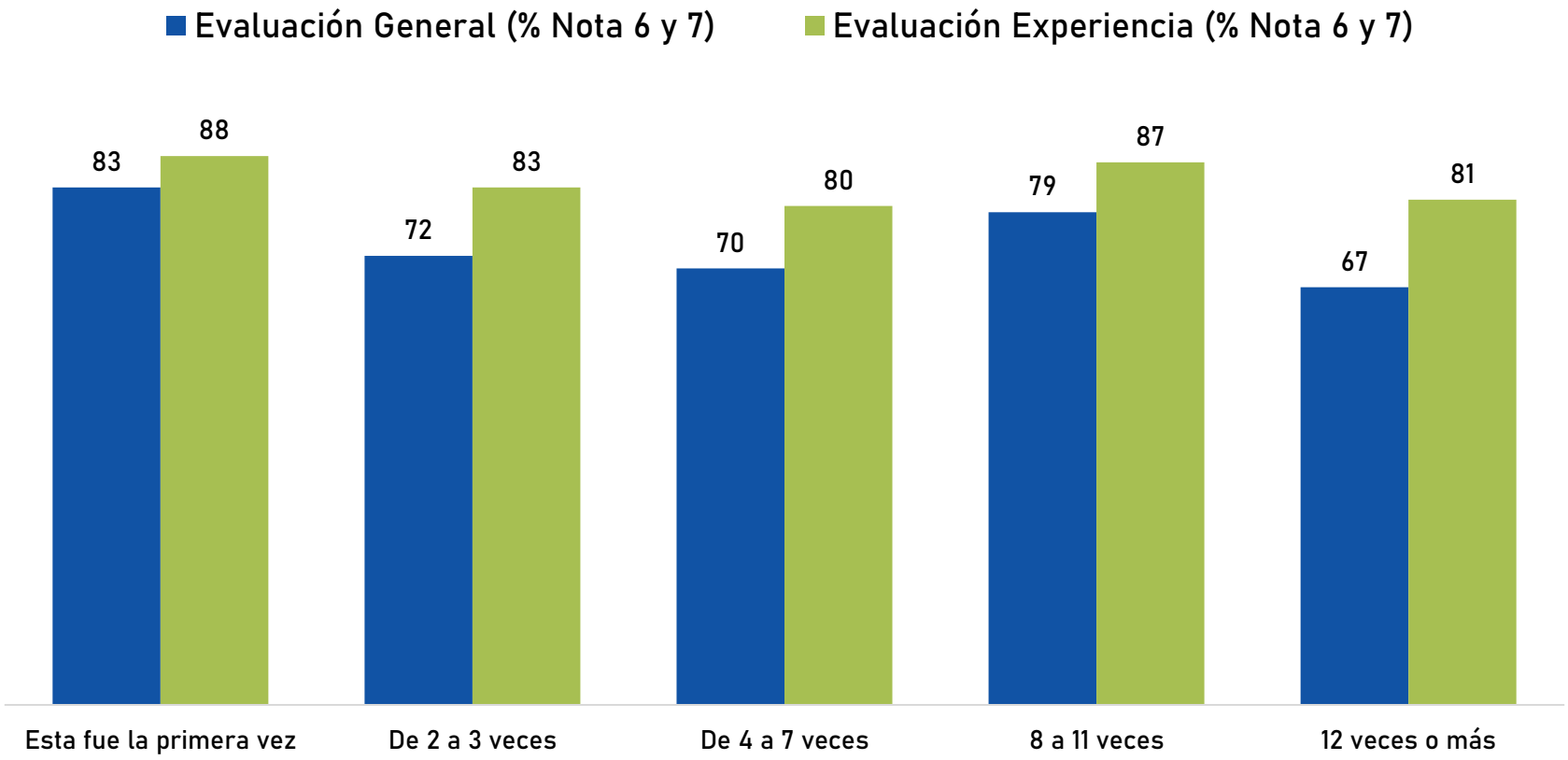
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a el SERNAPESCA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten del cálculo las categorías NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA



N = 2.314
Se omiten categorías NS-NR

CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

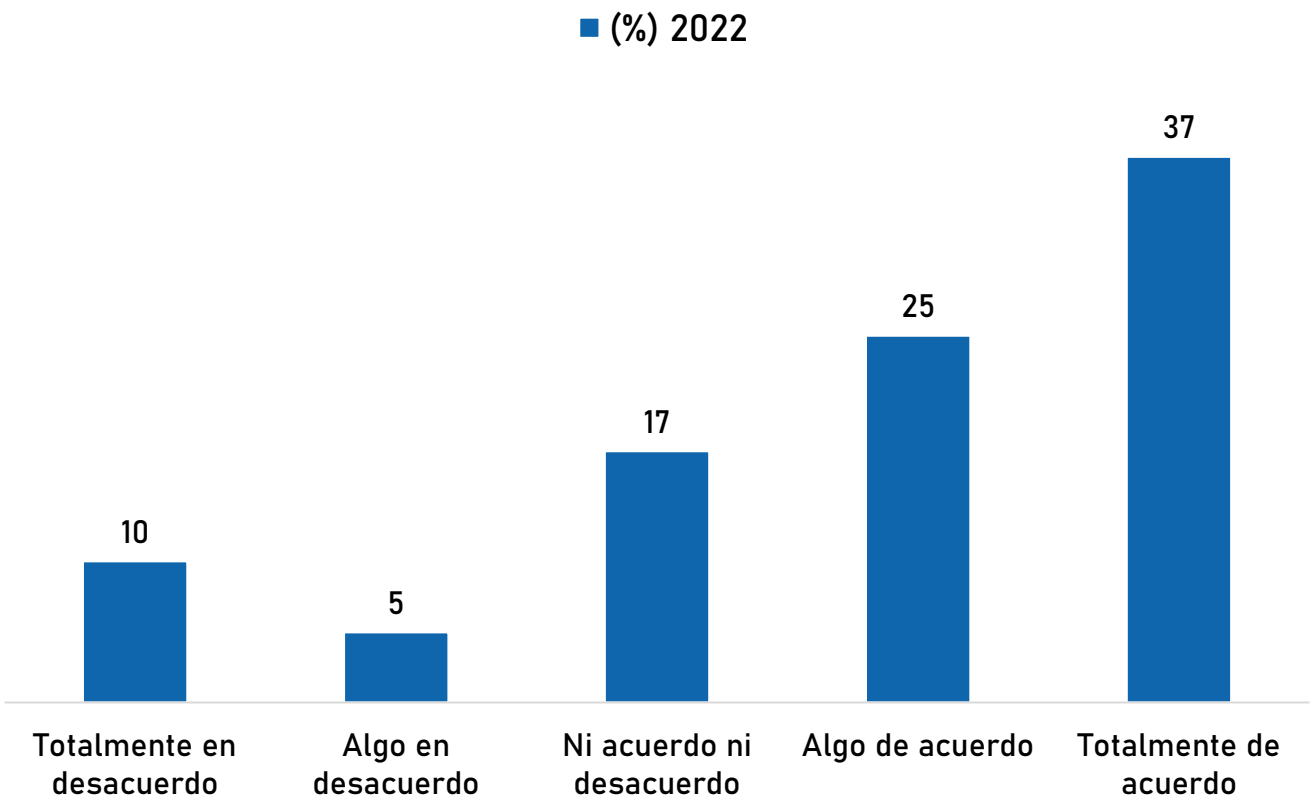
Cómo se informó la primera vez que debía hacer este trámite en SERNAPESCA?



N = 2.414
Se omiten categorías NS-NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SERNAPESCA

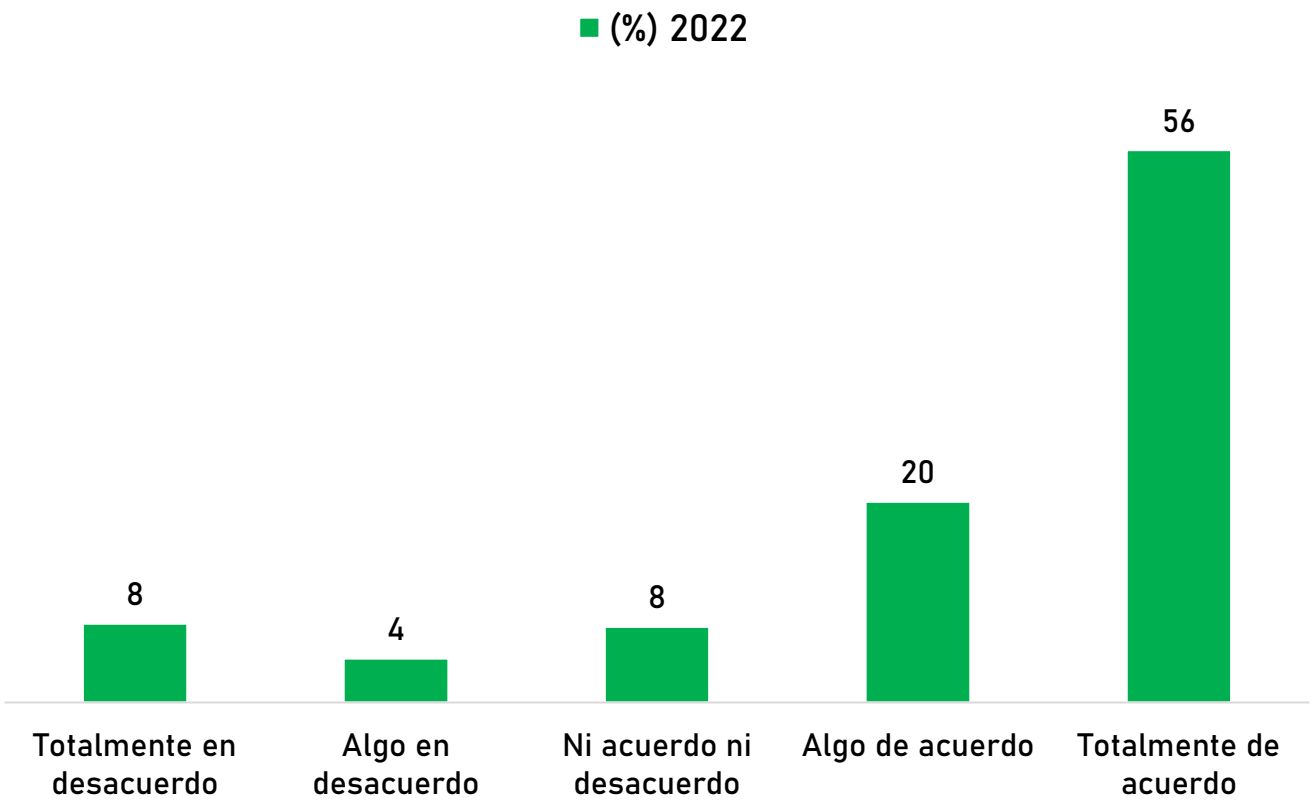
Esta experiencia de servicio en SERNAPESCA aumentó mi confianza en el servicio público:



N = 2.414
Se omiten categorías NS-NR

EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SERNAPESCA

Hablaría positivamente a otros de mi experiencia de servicio en SERNAPESCA:



N = 2.414
Se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

VII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - HABILITACIÓN Y PRESENCIA DE PROBLEMAS

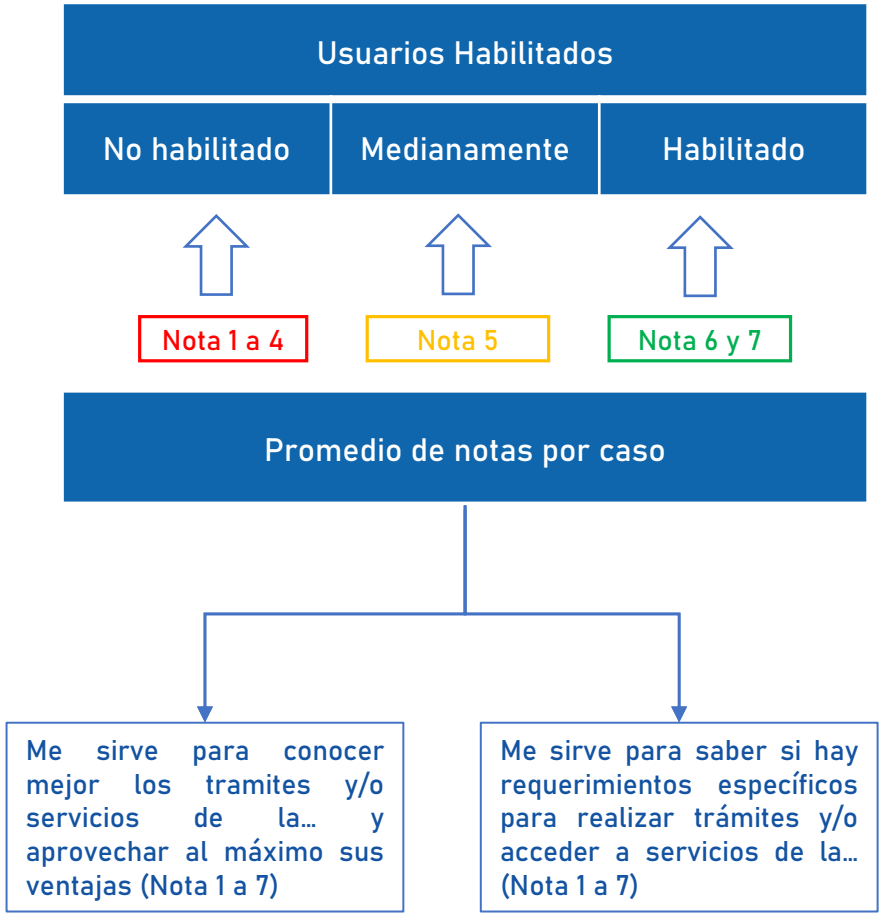
HABILITACIÓN

- El nivel de habilitación indica el grado de conocimiento de los productos y servicios institucionales.

- Diversos estudios en el sector público y privado han mostrado que los/as usuarios/as habilitados están mucho más satisfechos y tienen menos problemas al realizar un trámite o acceder a un servicio.

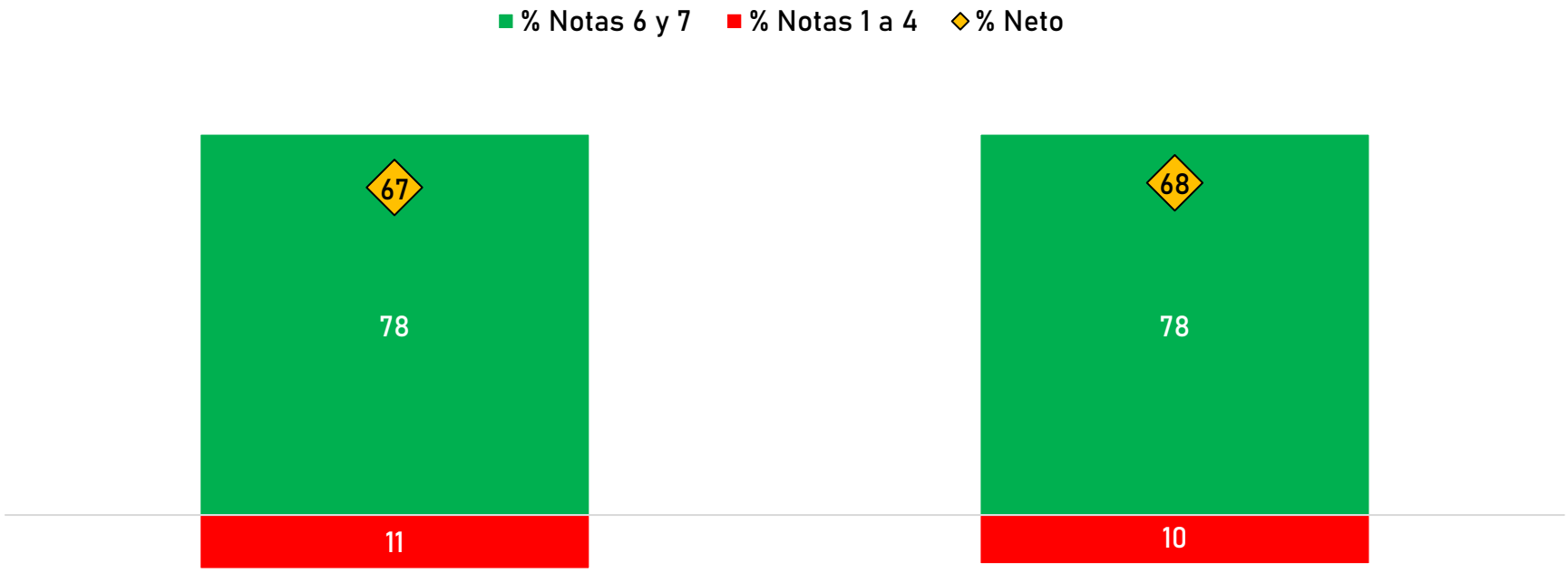
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de las actualizaciones y novedades que la institución tiene para ellos

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



HABILITACIÓN (%) SERNAPESCA

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de SERNAPESCA en distintos medios y usando 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 Institución y aprovechar al máximo sus ventajas

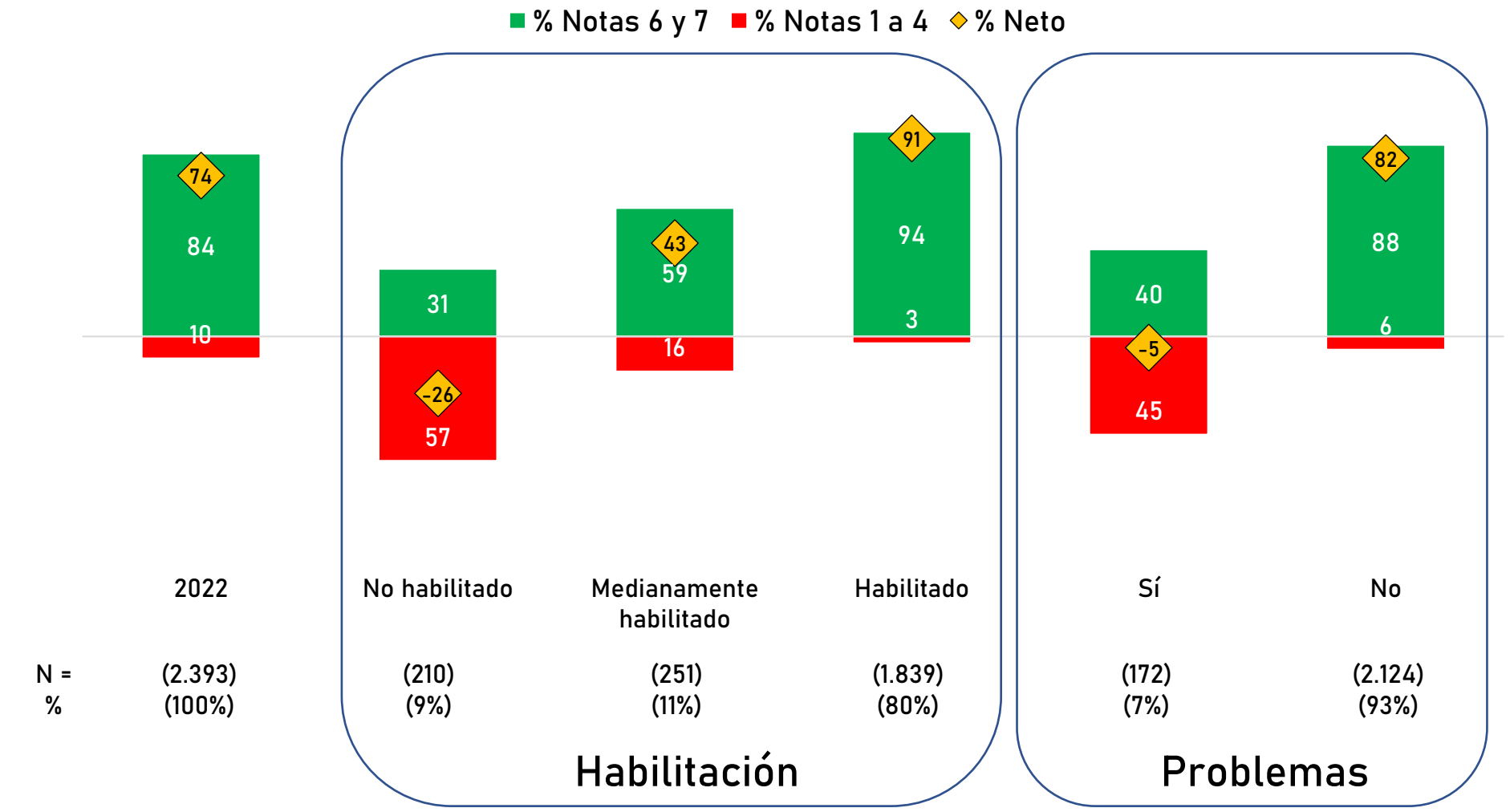
N = 2.300
Se omiten categorías NS-NR

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

N = 2.301
Se omiten categorías NS-NR

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

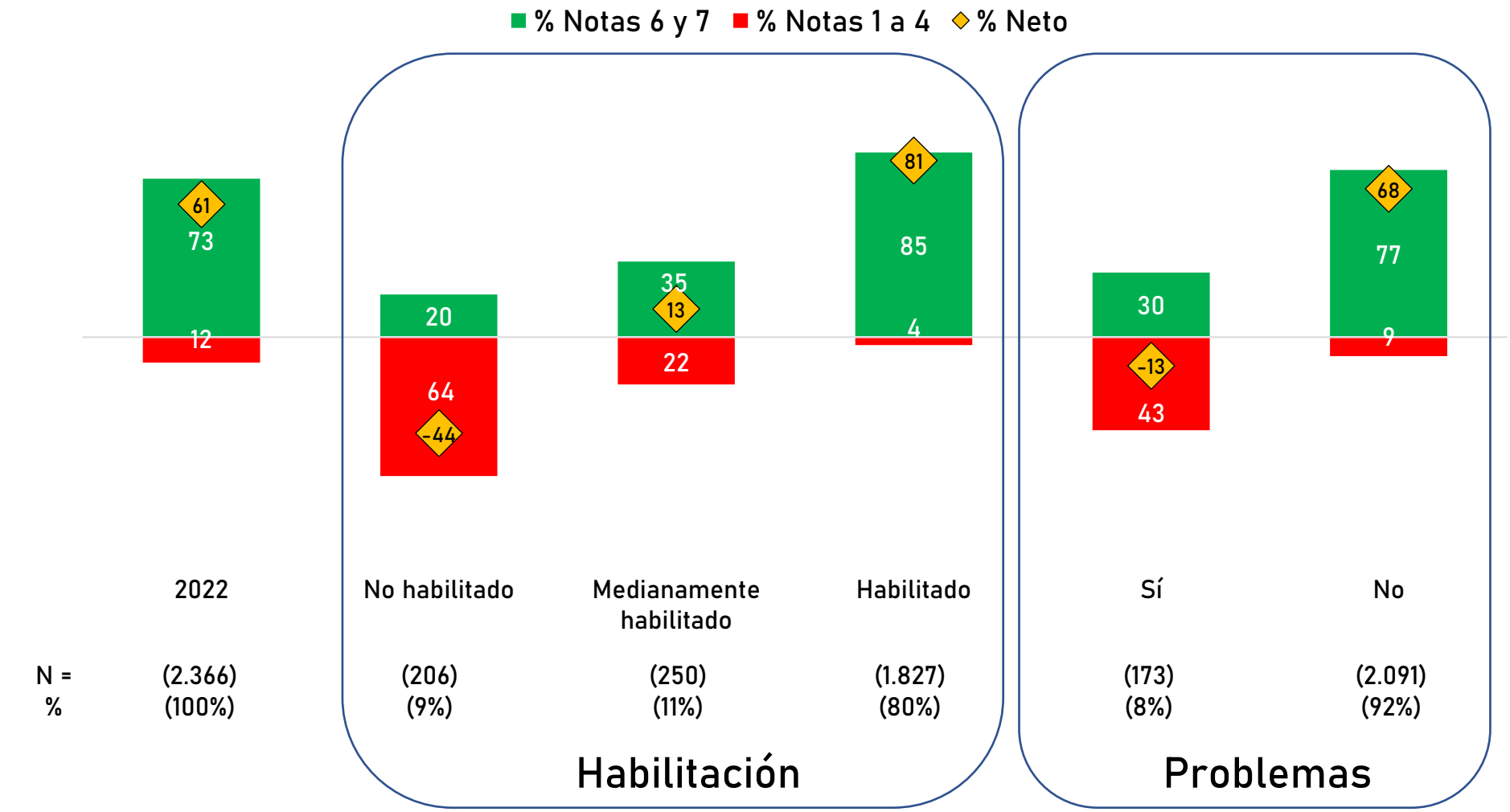
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite en SERNAPESCA, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



Se omiten del cálculo las categorías NS-NR

EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

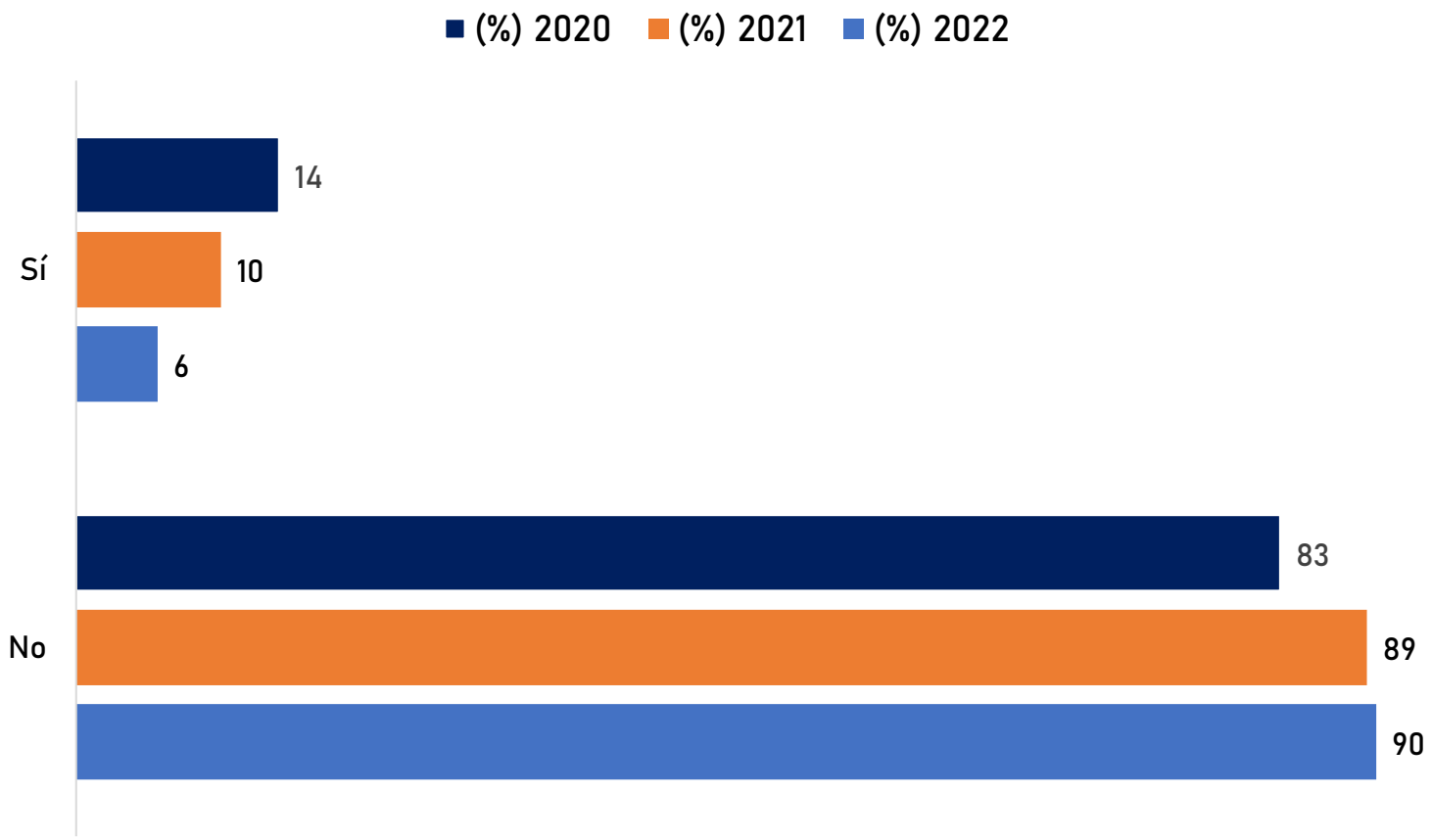
Con una escala de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 es Excelente, ¿cómo evalúa en general a el SERNAPESCA, independiente de la última experiencia que tuvo con esta institución?



Se omiten del cálculo las categorías NS-NR

PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
2020 - 2021 – 2022

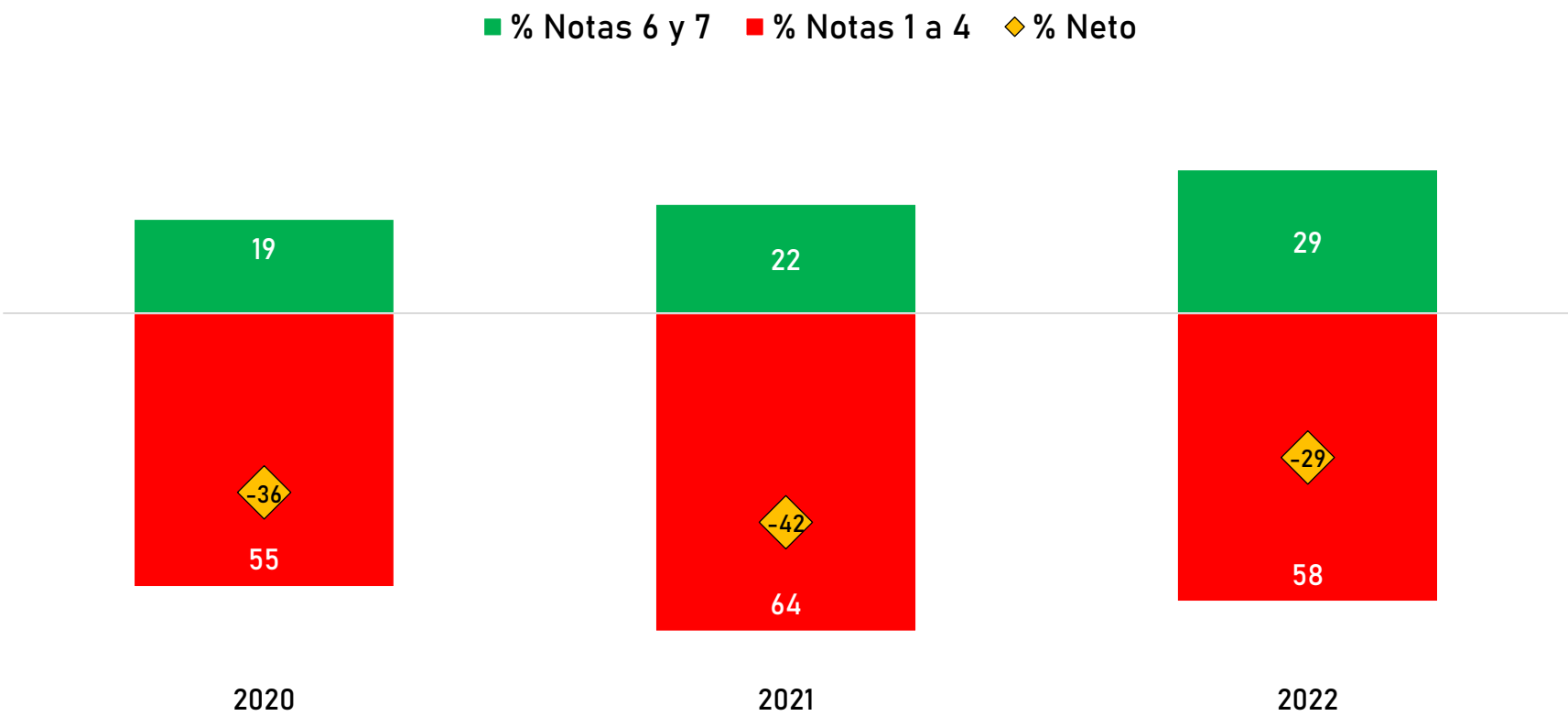
¿Tuvo algún problema desde el momento en que se contactó con la institución hasta que respondieron a su requerimiento?



N 2020 = 2.238
N 2021 = 2.668
N 2022 = 2.414

PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
2020 - 2021 – 2022

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



PROBLEMAS – TIPO(%)

¿Qué problema tuvo?



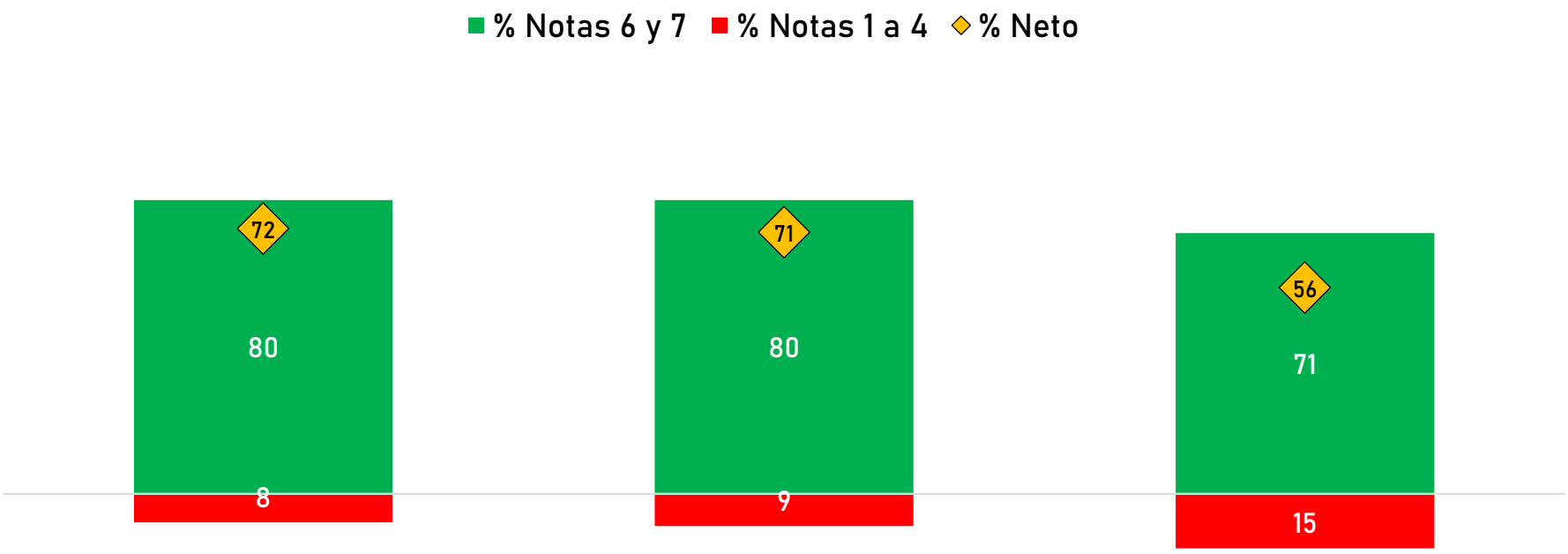
Los otros motivos se relacionan con problemas para comunicarse con SERNAPESCA (acceso a internet o no respuesta a los llamados), quejas a la atención por parte de funcionarios y desacuerdos en torno a las multas.

N = 174
Solo los que declaran tener problemas.
Se omiten categorías NS-NR

VIII. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – PREGUNTAS ADICIONALES DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN PÁGINA WEB

Si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 excelente, a los siguientes aspectos de la página web de SERNAPESCA, ¿qué nota le pondría?



Variedad de trámites que se pueden hacer

N = 1.380
Se omiten categorías NS-NR

Facilidades de uso

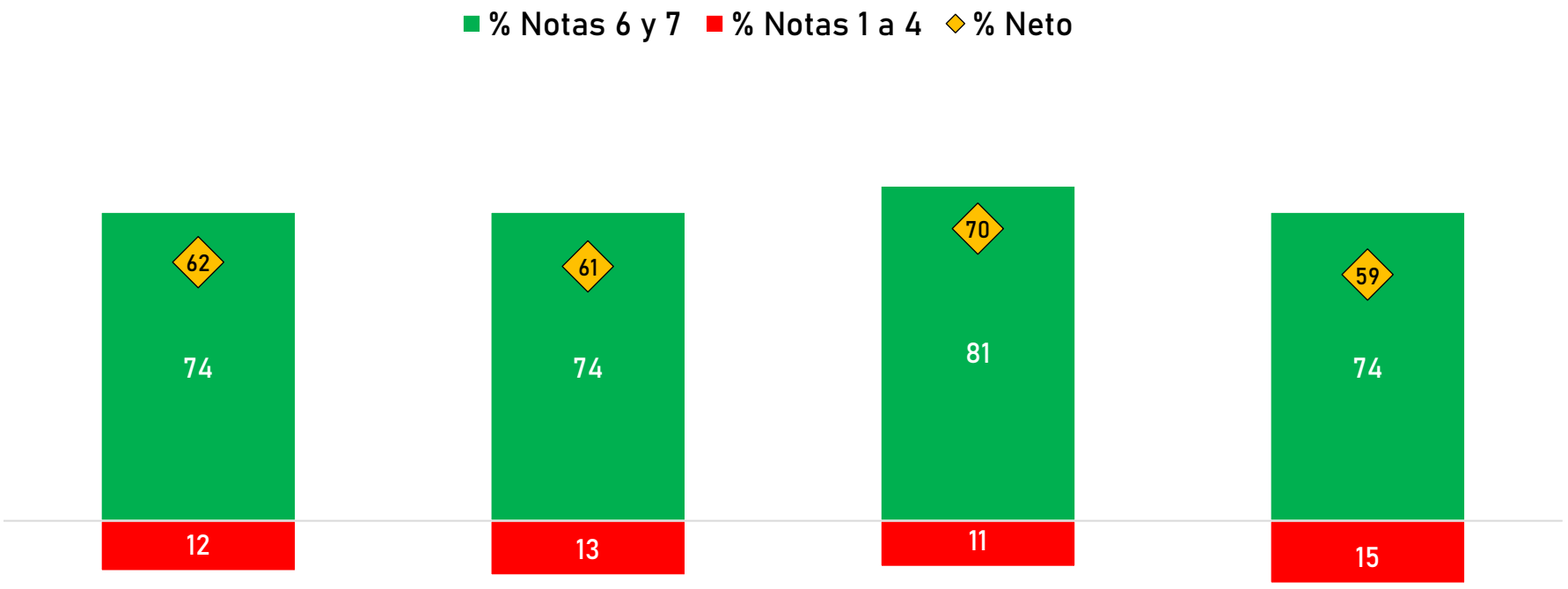
N = 1.481
Se omiten categorías NS-NR

Ayuda o soporte en caso de problemas

N = 1.231
Se omiten categorías NS-NR

EVALUACIÓN ATENCIÓN REMOTA

Ahora, si tuviera que ponerle una nota de 1 a 7, donde 1 es pésimo y 7 excelente, a los siguientes aspectos de la atención remota, a través de la línea 800 320 032- Chat- Correo electrónico de SERNAPESCA, ¿qué nota le pondría?



Fácil comunicación y atención expedita	Brindan soporte y orientación	Cordiales y atentos en la atención	Resuelve mis problemas
N = 566 Se omiten categorías NS-NR	N = 573 Se omiten categorías NS-NR	N = 575 Se omiten categorías NS-NR	N = 579 Se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

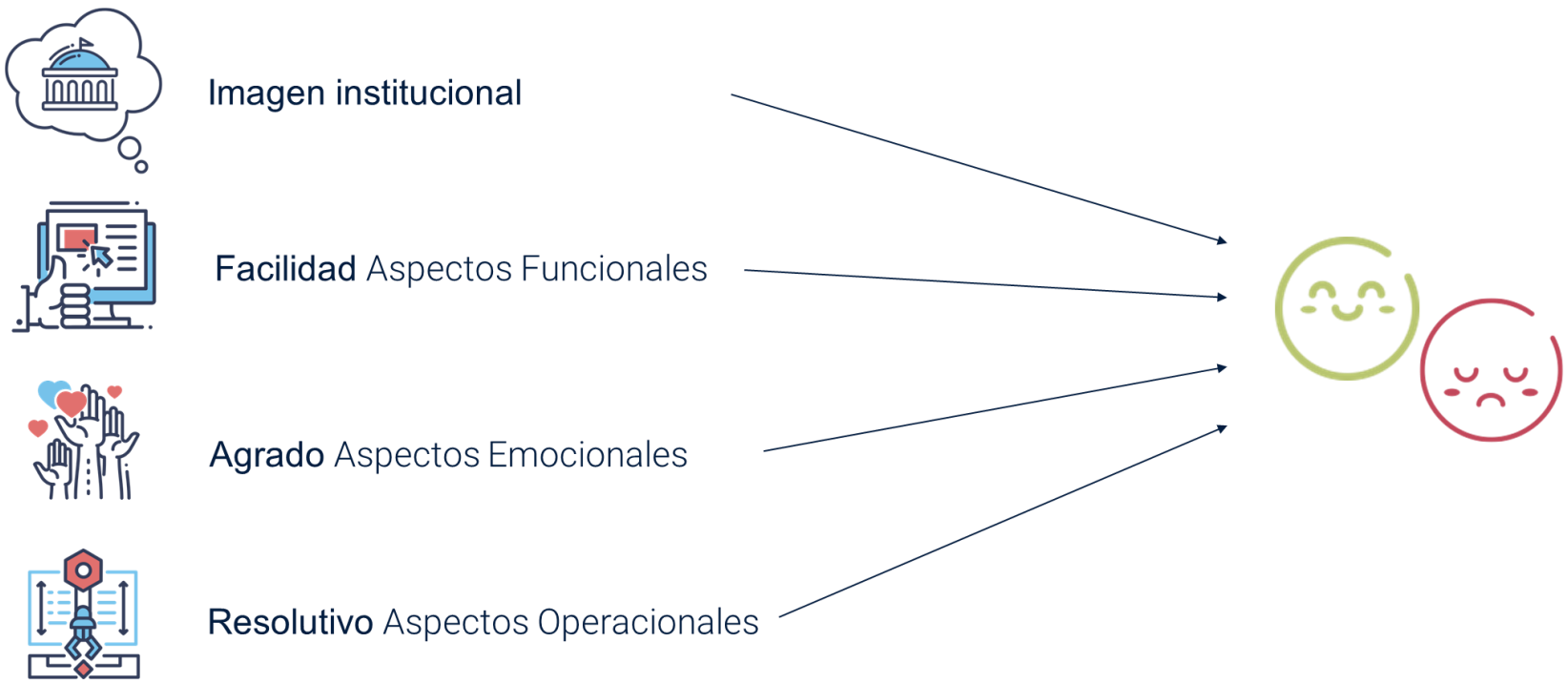
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

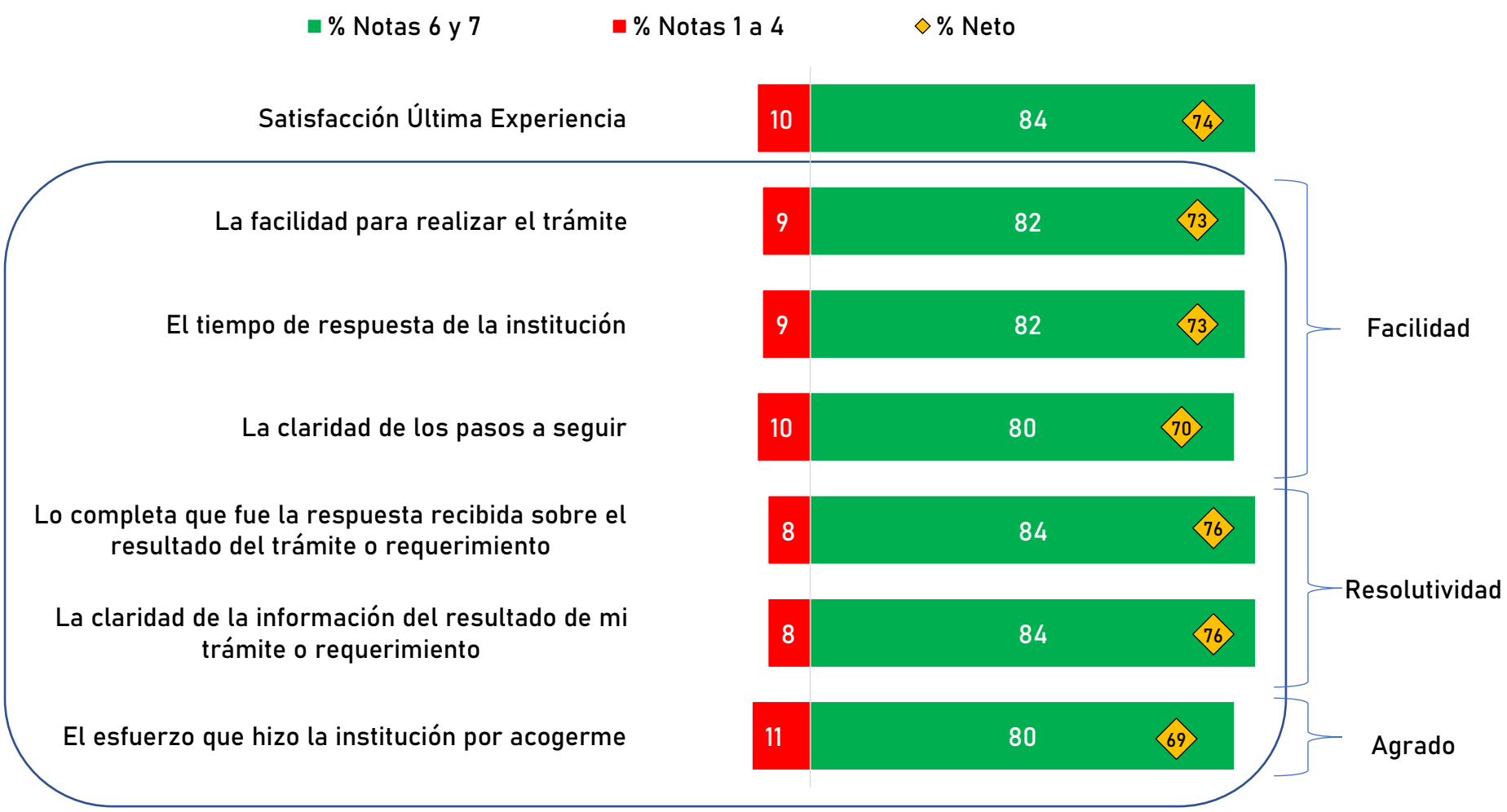
MODELO DE ANÁLISIS

El modelo de evaluación de la experiencia busca medir los siguientes aspectos:



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

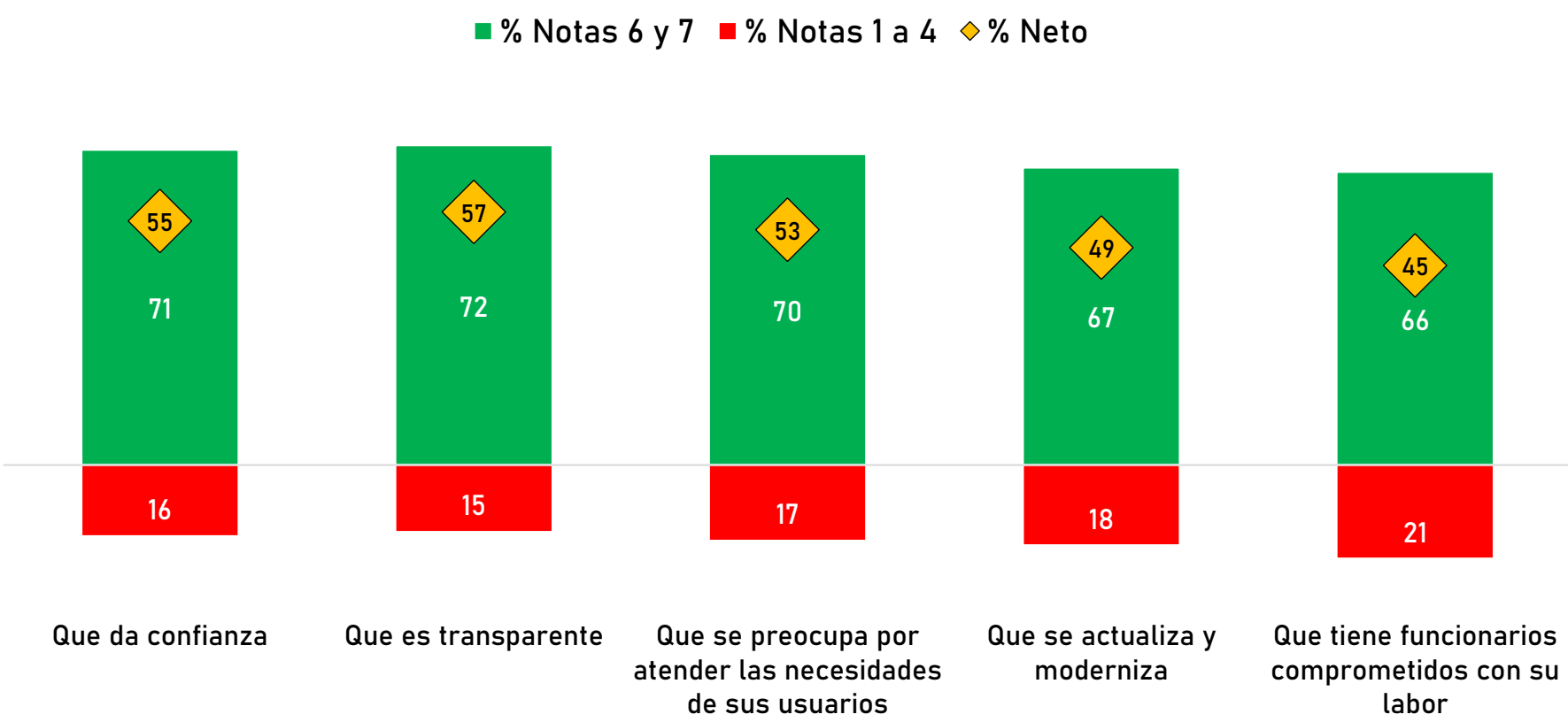
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en SERNAPESCA, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



N = 2.414

IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

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



N = 2.414

Metodología

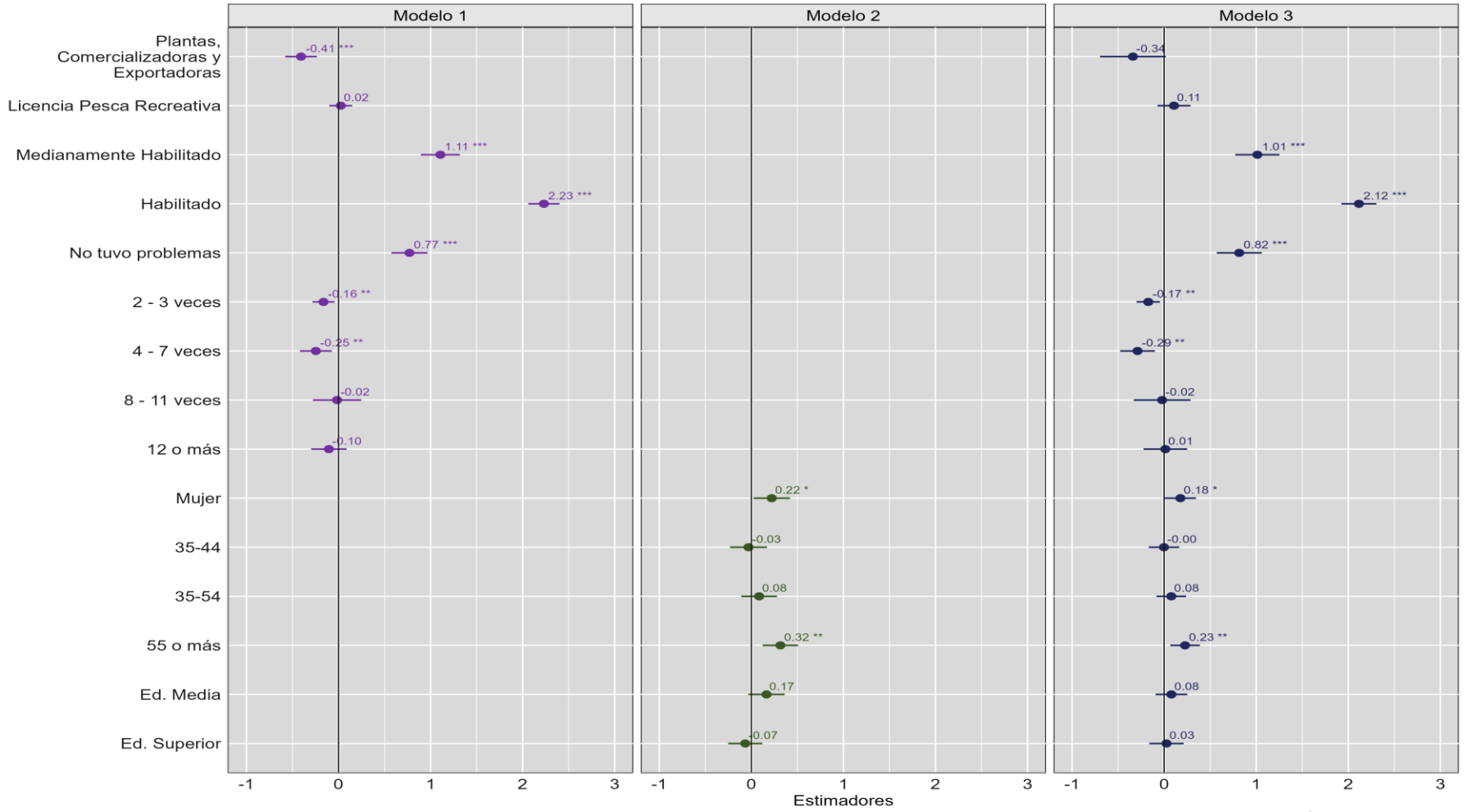
A continuación se presentan los Análisis Multivariados que se realizaron a partir de los datos levantados para SERNAPESCA. Se presentan 3 tipos de resultados.

En primer lugar se presentan Modelos de Regresión Lineal (OLS) tanto para última experiencia como para la evaluación institucional. Se realizaron 3 modelos, el primero con covariables del cuestionario y el marco muestral, el segundo con covariables de la muestra obtenida (características sociodemográficas), y un tercer modelo que aúna estos dos últimos. Para realizar el ejercicio, se consideraron como "NA" las categorías de respuesta Ns-Nr (8-9).

En segundo lugar se dan a conocer Regresiones Logísticas, donde la variable dependiente es la satisfacción con la última experiencia o la satisfacción con la institución, esto es, notas 6-7. Para crear la variable dependiente binaria, se consideraron las categorías "nota 5" y "Ns-Nr (8-9)" como "NA", de manera de comparar la satisfacción con la insatisfacción (categoría de referencia). Tal como en el primer ejercicio, se muestran 3 modelos. Los estimadores corresponden a las chances de estar satisfecho.

En tercer lugar, se presentan Modelos de Regresión Logística y Diagramaciones respecto a los atributos de la experiencia y la imagen institucional. Para realizar las diagramaciones, se doble estandarizaron los estimadores de las regresiones logísticas de las variables independientes de los modelos. La primera estandarización se realizó en base a puntaje Z, y la segunda como peso relativo dentro del modelo.

Satisfacción Última Experiencia 2022
Modelos de Regresión Lineal



Variable Dependiente: Satisfacción Última Experiencia.
Estimadores Ponderados con su significancia estadística.
N total: 2.414 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

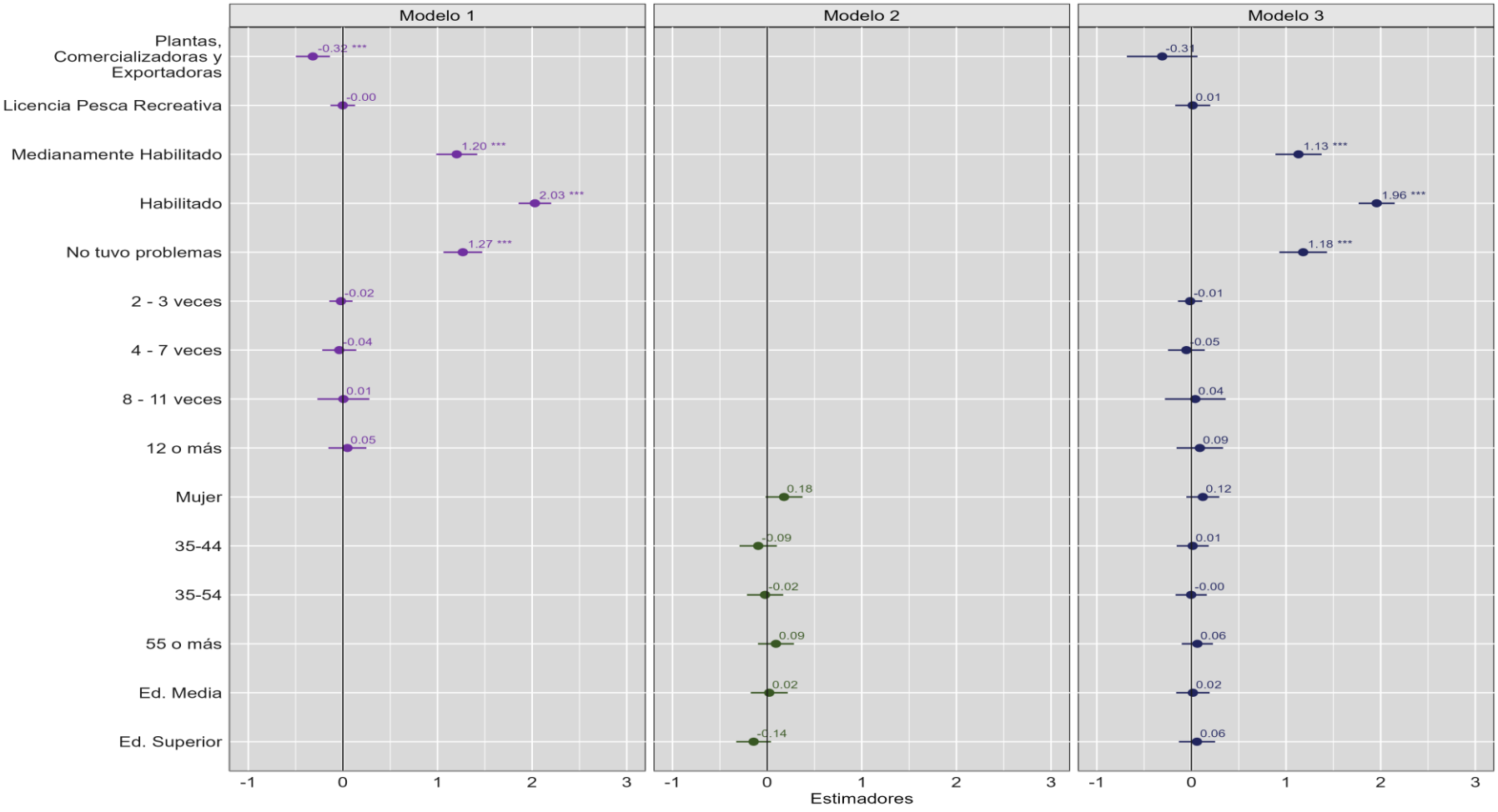
Satisfacción Última Experiencia 2022
Modelos de Regresión Lineal

En el gráfico anterior se presentan los Modelos de Regresión realizados para conocer en qué medida distintas variables afectan la *Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia* por parte de los usuarios de SERNAPESCA. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto los Trámite, Nivel de Habilitación, Tenencia de Problemas en el proceso y Recurrencia, en el Modelo 2 se incluyen características personales de los usuarios encuestados (Sexo, Tramo Etario y Nivel Educativo), y en el Modelo 3 se incluyen todas estas variables.

Se observa que las variables más importantes en este caso son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, el Modelo 3 muestra que estar Medianamente Habilitado y Habilitado aumenta la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en 1,01 y 2,12 puntos respectivamente en comparación a no estar habilitado, manteniendo el resto de variables independientes constantes, siendo ambas significativas a un 99,9%.

En el caso de Tenencia de Problemas, no tener problemas aumenta en 0,82 puntos la Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia en comparación con sí haber tenido problemas, manteniendo el resto de variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99%.

Evaluación General Institución 2022
Modelos de Regresión Lineal



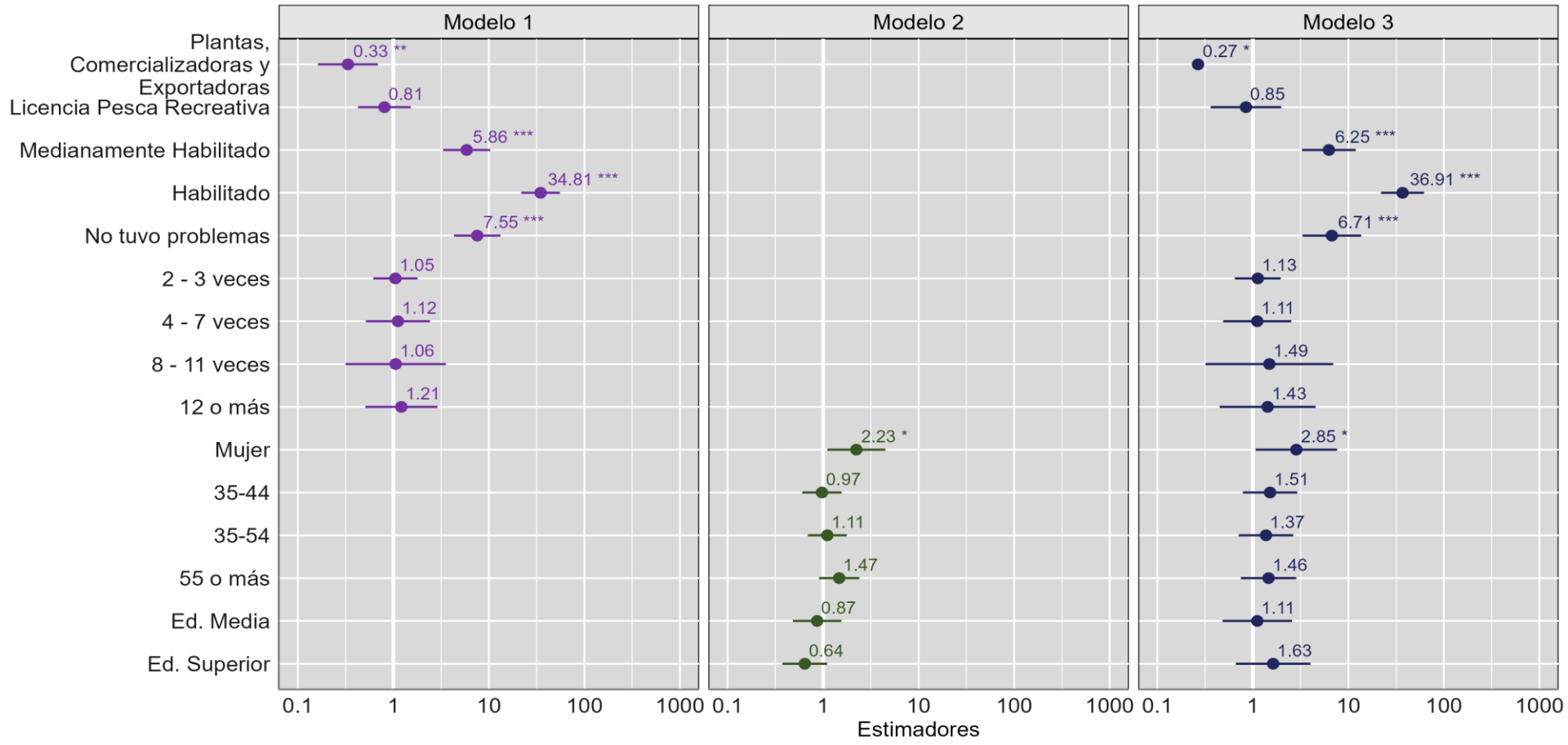
Variable Dependiente: Evaluación General Institución.
Estimadores Ponderados con su significancia estadística.
N total: 2.414 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

También se realizaron 3 modelos para conocer en qué medida distintas variables afectan la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución por parte de los usuarios de SERNAPESCA. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

En este caso, las variables más importantes también son Habilitación y Tenencia de Problemas. Específicamente, según el Modelo 3 estar Medianamente Habilitado y Habilitado aumentan en 1,13 y 1,96 puntos respectivamente la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en comparación con no estar habilitado, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, siendo ambas significativas a un 99,9%.

Mientras que no tener problemas durante el proceso aumenta la Evaluación de la Satisfacción General con la Institución en 1,18 puntos al ser comparado a sí tener problemas, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

Satisfacción Última Experiencia 2022
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



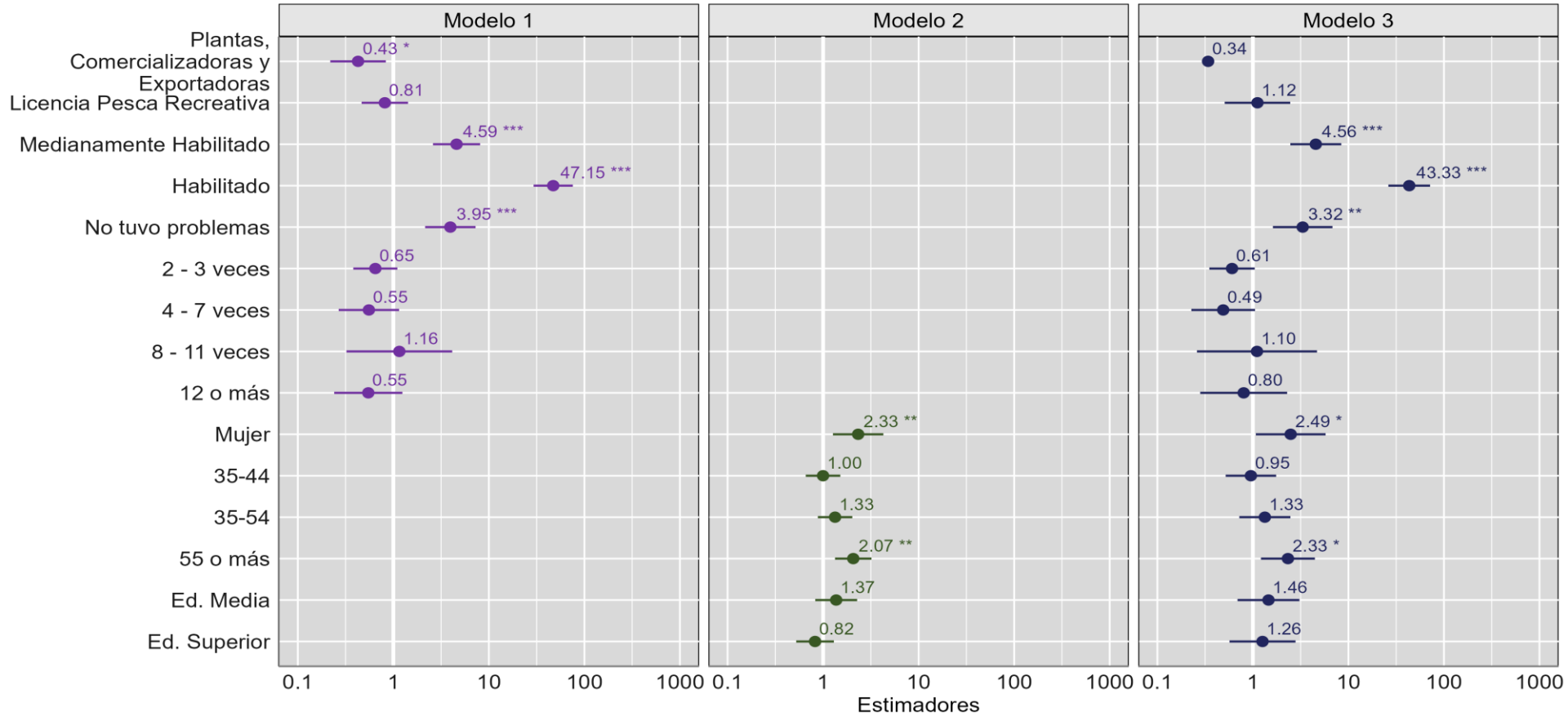
Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la última experiencia.
Estimadores Ponderados con su significancia estadística.
N total: 2.414 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

En el gráfico anterior se presentan los Modelos de Regresión Logística estimados para conocer en qué medida distintas variables afectan la *Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia* por parte de los usuarios de SERNAPESCA. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al Trámite, Nivel de Habilitación, Tenencia de Problemas en el proceso y Recurrencia, en el Modelo 2 se incluyen características personales de los usuarios encuestados (Sexo, Tramo Etario y Nivel Educativo), y en el Modelo 3 se incluyen todas estas variables.

Se observa que –a un 99,9% de nivel de confianza- las variables más importantes son Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, el modelo 3 muestra que estar Medianamente Habilitado y Habilitado aumenta la razón de chances de estar satisfecho con la última experiencia –en referencia a no estar habilitado- por un factor de 6,25 y 36,91 respectivamente, manteniendo constantes el resto de los factores.

Adicionalmente, no tener problemas aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 6,71 -en referencia a sí tener problemas-, manteniendo el resto de las variables independientes constantes, lo que es significativo a un 99,9%.

Evaluación General Institución 2022
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



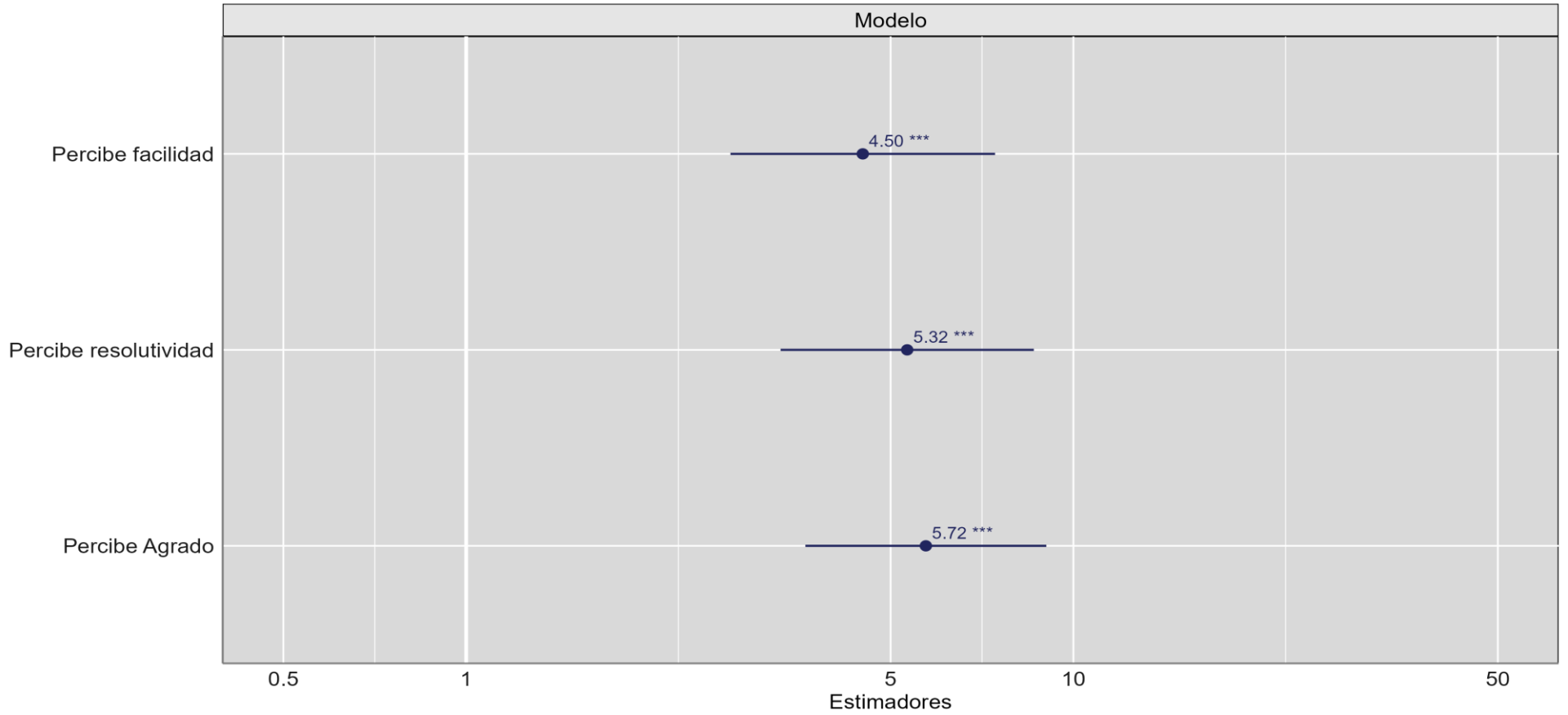
Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la Institución.
Estimadores Ponderados con su significancia estadística.
N total: 2.414 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

También se estimaron 3 Modelos Logísticos para conocer en qué medida distintas variables afectan la *Evaluación General de la Institución* por parte de los usuarios de SERNAPESCA. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

En este caso, las variables más importantes también son Habilitación y la Tenencia de Problemas. En específico, según el modelo 3 estar Medianamente Habilitado y Habilitado aumenta la razón de chances de estar satisfecho con la institución por un factor de 4,56 y 43,33 respectivamente en referencia a no estar habilitado, lo que es significativo a un 99,9% de nivel de confianza dejando el resto de las variables constantes

Además, a un 99% de nivel de confianza, se puede decir que no tener problemas aumenta la razón de chances de estar satisfecho con la institución por un factor de 3,32, dejando las otras variables constantes, en referencia a sí tener problemas.

Atributos de la Experiencia 2022 (1)
Modelos de Regresión Logística



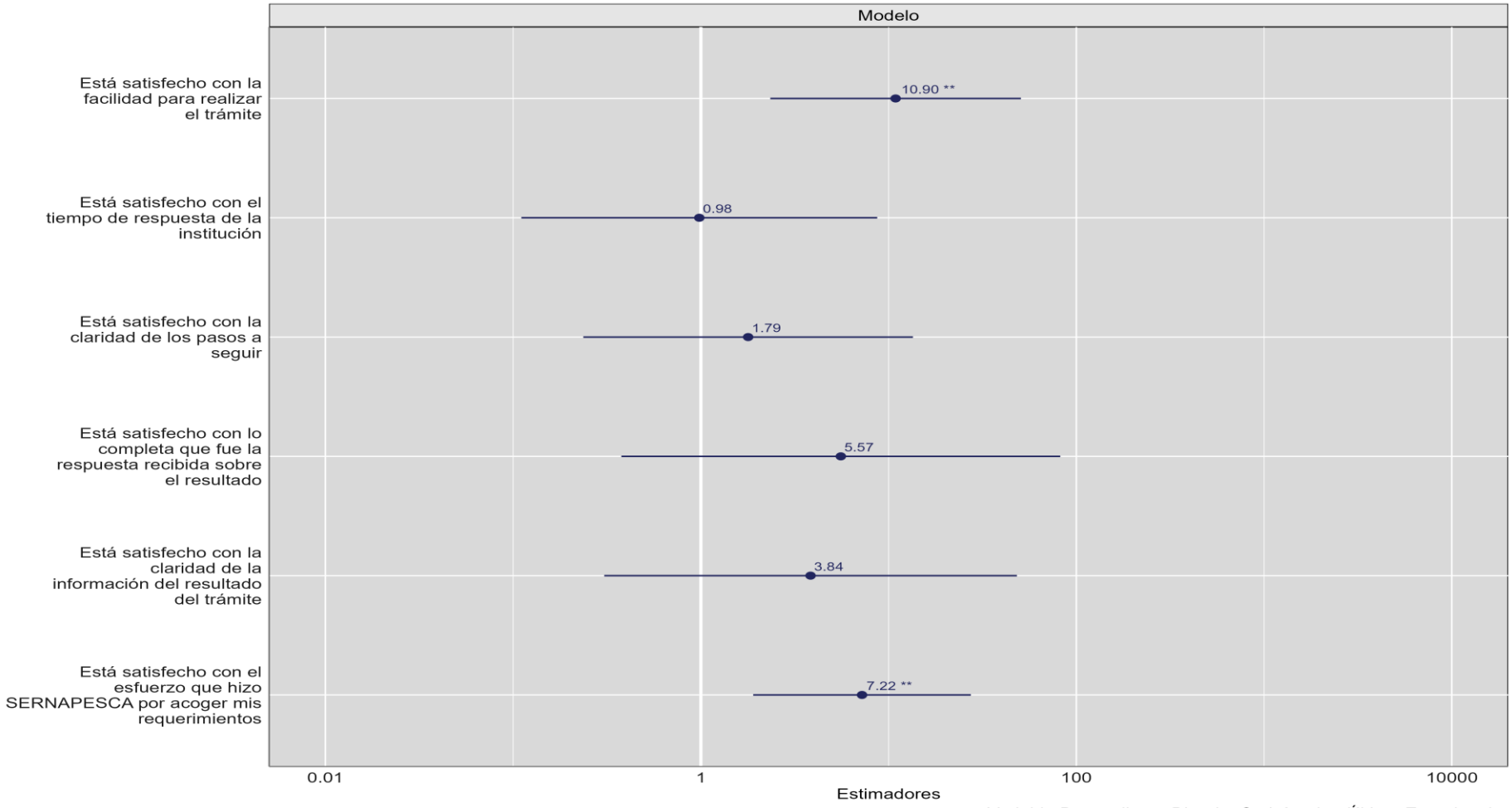
Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la Última Experiencia.
Estimadores Ponderados con su significancia estadistica.
N total: 2.414 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

Atributos de la Experiencia 2022 (1)
Modelos de Regresión Logística

Se estimaron Modelos de Regresión Logística para conocer como la *Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia* por parte de los usuarios de SERNAPESCA varía en base a los tres atributos del modelo teórico de la experiencia: Facilidad, Resolutividad y Agrado.

En base a dicho modelo se puede observar que los tres atributos son significativos a un 99,9% de nivel de confianza. Específicamente, percibir Facilidad –en referencia a no percibirla- aumenta la razón de chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 4,50. Mientras, percibir Resolutividad –en referencia a no percibirla- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 5,32. Finalmente, percibir Agrado –en referencia a no percibirla- aumenta la razón de chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 5,72.

Atributos de la Experiencia 2022 (2)
Modelos de Regresión Logística



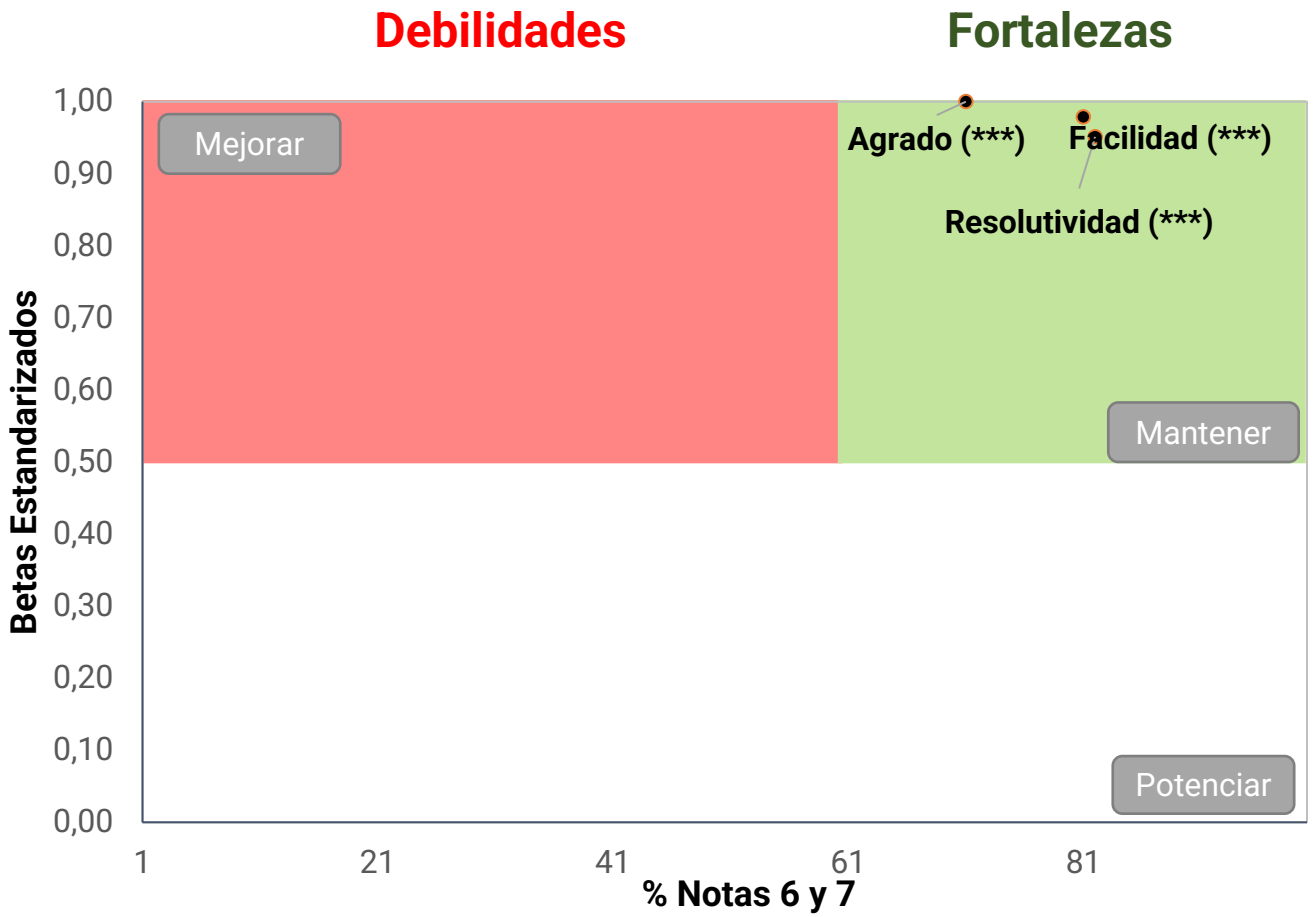
Variable Dependiente Binaria: Satisfaccion Última Experiencia.
Estimadores Ponderados con su significancia estadistica.
N total: 2.414 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

Atributos de la Experiencia 2022 (2)
Modelos de Regresión Logística

Se estimaron Modelos de Regresión Logística para conocer en qué medida los atributos de la última experiencia afectan la *Evaluación de la Satisfacción con la Última Experiencia* por parte de los usuarios de SERNAPESCA. Este modelo permite ver que los atributos más relevantes son la satisfacción con la facilidad para realizar el trámite y con el esfuerzo que hizo SERNAPESCA por acoger los requerimientos.

Específicamente, estar satisfecho con la facilidad para realizar el trámite –en referencia a no estar satisfecho- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 10,90, siendo significativa a un 99% de nivel de confianza. Mientras, estar satisfecho con el esfuerzo que hizo SERNAPESCA por acoger los requerimientos –en referencia a no estarlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 7,22, siendo también significativo a un 99% de nivel de confianza

Atributos de la Experiencia 2022
Mapa de fortalezas y Debilidades

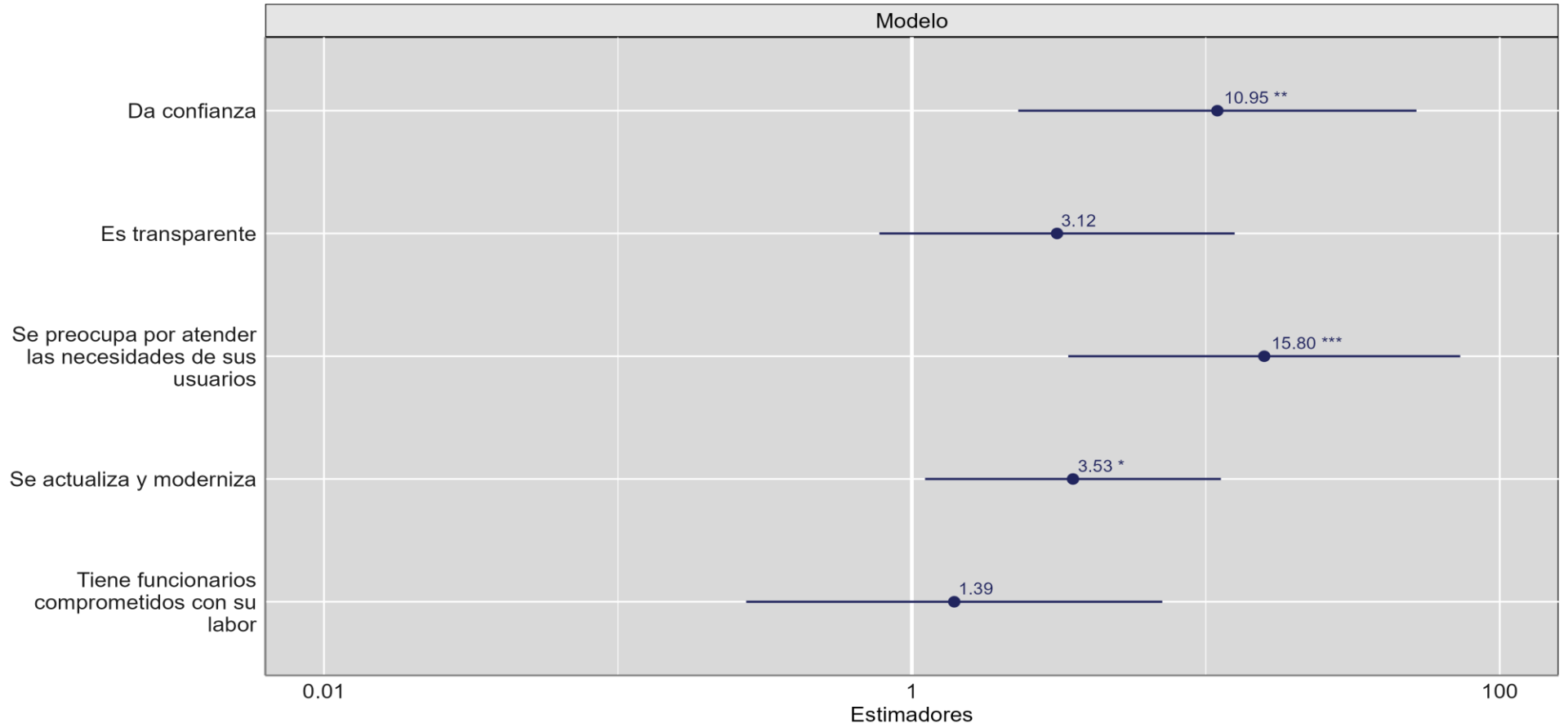


Atributos de la Experiencia 2022
Mapa de fortalezas y Debilidades

A partir del modelo de regresión que incluye todos los atributos de la última experiencia, se diseñó un Mapa de Fortalezas y Debilidades, con los tres atributos del modelo teórico de la experiencia: Facilidad, Resolutividad y Agrado. Los atributos de la experiencia se ubican en cuadrantes según su porcentaje de evaluación 6 y 7 y su beta doblemente estandarizado.

Los resultados muestran que no hay características por mejorar o por potenciar. Los tres atributos de Facilidad, Resolutividad y Agrado se encuentran en el cuadrante de Fortalezas, esto debido a sus altos valores de betas doblemente estandarizados y alto porcentajes de evaluación 6 y 7. Estas serían características por mantener.

Imagen Institucional 2022
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



Variable Dependiente Binaria: Evaluación General Institución.
Estimadores Ponderados con su significancia estadística.
N total: 2.414 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

Imagen Institucional 2022
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)

Se estimó el Modelo de Regresión Logística para conocer en qué medida los atributos de la imagen institucional afectan la *Evaluación de la Satisfacción General Institucional* por parte de los usuarios de SERNAPESCA.

En base a dicho modelo se puede decir que percibir que la institución da confianza –en referencia a no percibirlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la institución por un factor de 10,95, lo que es significativo a un 99% de nivel de confianza. Además, percibir que la institución se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios–en referencia a no percibirlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la institución por un factor de 15,80, siendo significativo a un 99,9% nivel de confianza.

Imagen Institucional 2022
Mapa de fortalezas y Debilidades

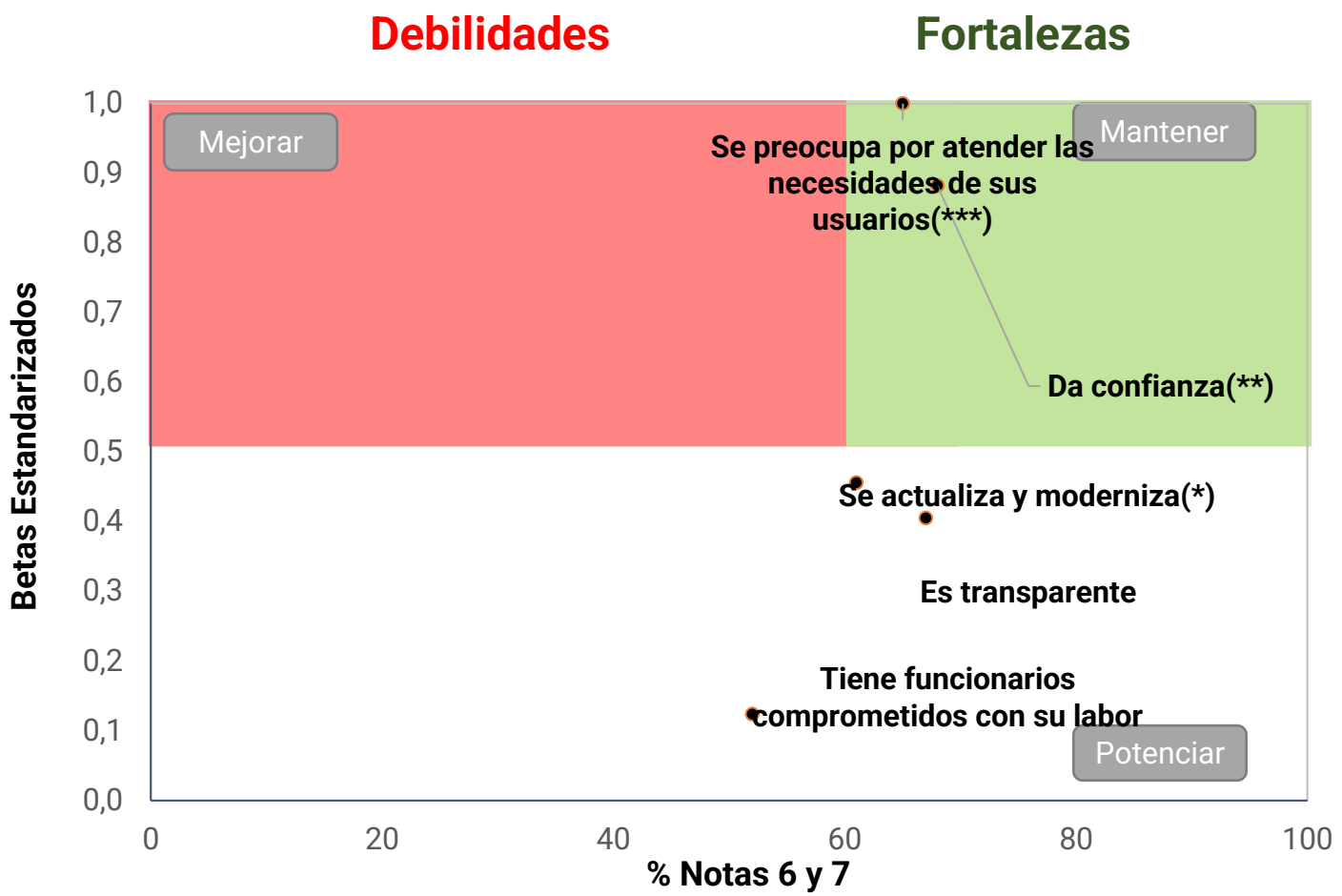


Imagen Institucional 2022

Mapa de fortalezas y Debilidades

A partir del modelo de regresión que incluye todos los atributos de la imagen institucional, se diseñó un Mapa de Fortalezas y Debilidades, donde se ubican los atributos de la imagen institucional en cuadrantes según su porcentaje de evaluación 6 y 7 y su beta doblemente estandarizado.

Los datos indican que no hay características por mejorar en la imagen institucional. Sin embargo, la imagen de que la institución se actualiza y moderniza, es transparente y que tiene funcionarios comprometidos con su labor, corresponden a atributos por mejorar. Esto debido a su bajos valores de los betas doblemente estandarizados. Mientras, la imagen de que SERNAPESCA se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios y que da confianza se encuentran en el cuadrante de Fortalezas, esto debido a sus altos valores de betas doblemente estandarizados y altos porcentajes de evaluación 6 y 7. Estas son características por mantener.

“ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS”

Servicio Nacional de Pesca y Acuicultura (SERNAPESCA)