Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)



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 – 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: Claudia Meza – Ángela Montoya
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 Turismo (SERNATUR)
Muestreo	:	Para las encuestas telefónicas y web es probabilístico en la selección de usuarios 2022 perfilados como respondentes en SERNATUR de acuerdo a variables de segmentación (Trámite y Canal).
Marco Muestral	:	Registro de trámites realizados en SERNATUR entre los meses de enero y mayo del 2022.
Muestra	:	938 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 las variables trámite y canal.
Fecha de Terreno	:	Desde el 26 de julio al 08 de septiembre de 2022.

MUESTRA EFECTIVA PARA LA INSTITUCIÓN

Tabla 1.
Muestra efectiva institución según Canal y Trámite

Trámites	Muestra Canal Digital	Muestra Canal Telefónico	Muestra efectiva (total)	Universo	
	n	n	N	n	Error
Registro	143	0	143	979	7,6%
SIAC (Turismo Atiende)	304	491	795	7.778	3,3%
Total	447	491	938	8.757	3%
Error	4,3%	4,2%	3%		

Fuente: Elaboración propia a partir de resultados Encuesta 2022.

FICHA HISTÓRICA DE TRÁMITES

Trámites	2022	
	Digital	Telefónico
Registro	143	
SIAC (Turismo Atiende)	304	491
Total	447	491

TASA DE CONTACTABILIDAD Y PARTICIPACIÓN

Rendimiento Telefónico

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	29%
	TRR2	52%
	TRR3	31%
	TRR4	55%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	46%
	TCoop2	83%
	TCoop3	46%
	TCoop4	83%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	8%
	TR2	8%
	TR3	10%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	63%
	TC2	67%
	TC3	86%

Rendimiento Web

Tasa	Abreviación	Valor
Tasa de Respuesta (TRR)	TRR1	7%
	TRR2	11%
	TRR3	7%
	TRR4	11%
Tasa de Cooperación (TCoop)	TCoop1	18%
	TCoop2	28%
	TCoop3	18%
	TCoop4	29%
Tasa de Rechazo (TR)	TR1	33%
	TR2	34%
	TR3	56%
Tasa de Contacto (TC)	TC1	39%
	TC2	40%
	TC3	59%

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 importante de registros considerando el volumen de usuarios de la institución, lo que facilita la construcción del Marco Muestral y las posibilidades de 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.

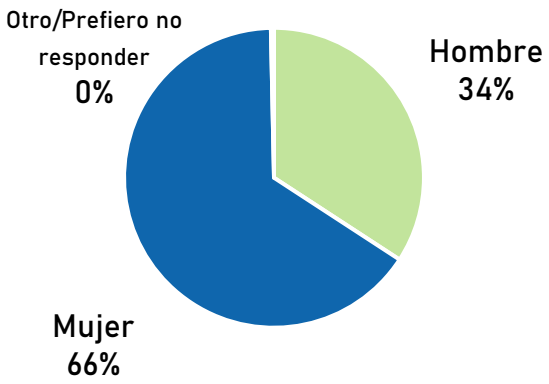
Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

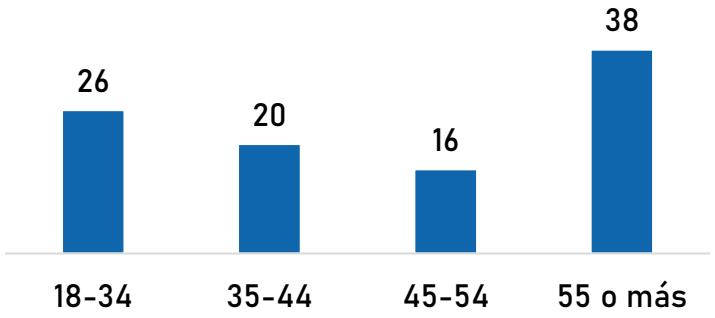
III. CARACTERIZACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS ENCUESTADOS

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

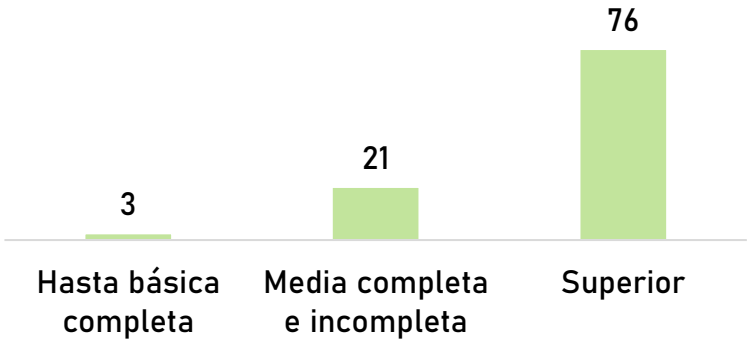
Sexo



Edad en Tramos



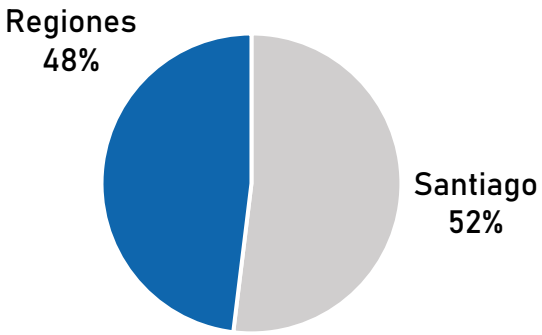
Nivel Educativo



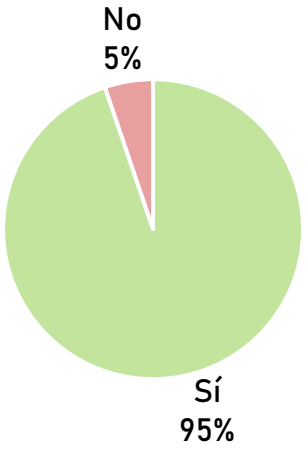
N = 938

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

Zona de residencia

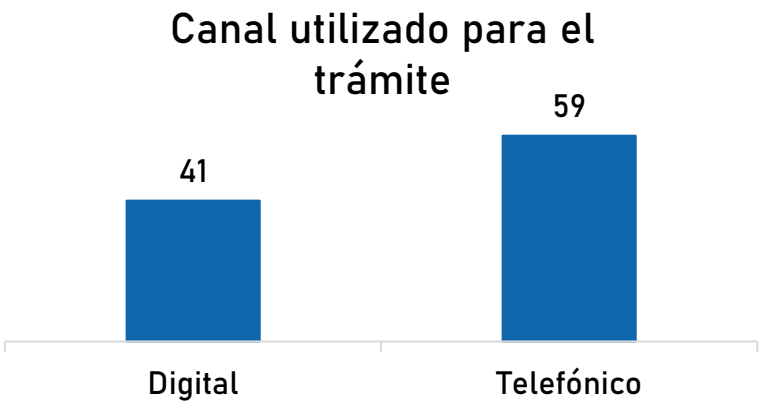


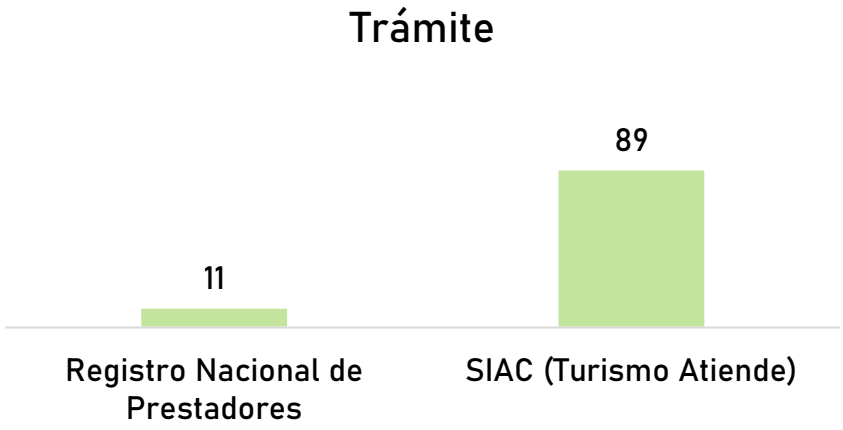
Tenencia de Clave Única



N = 938

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

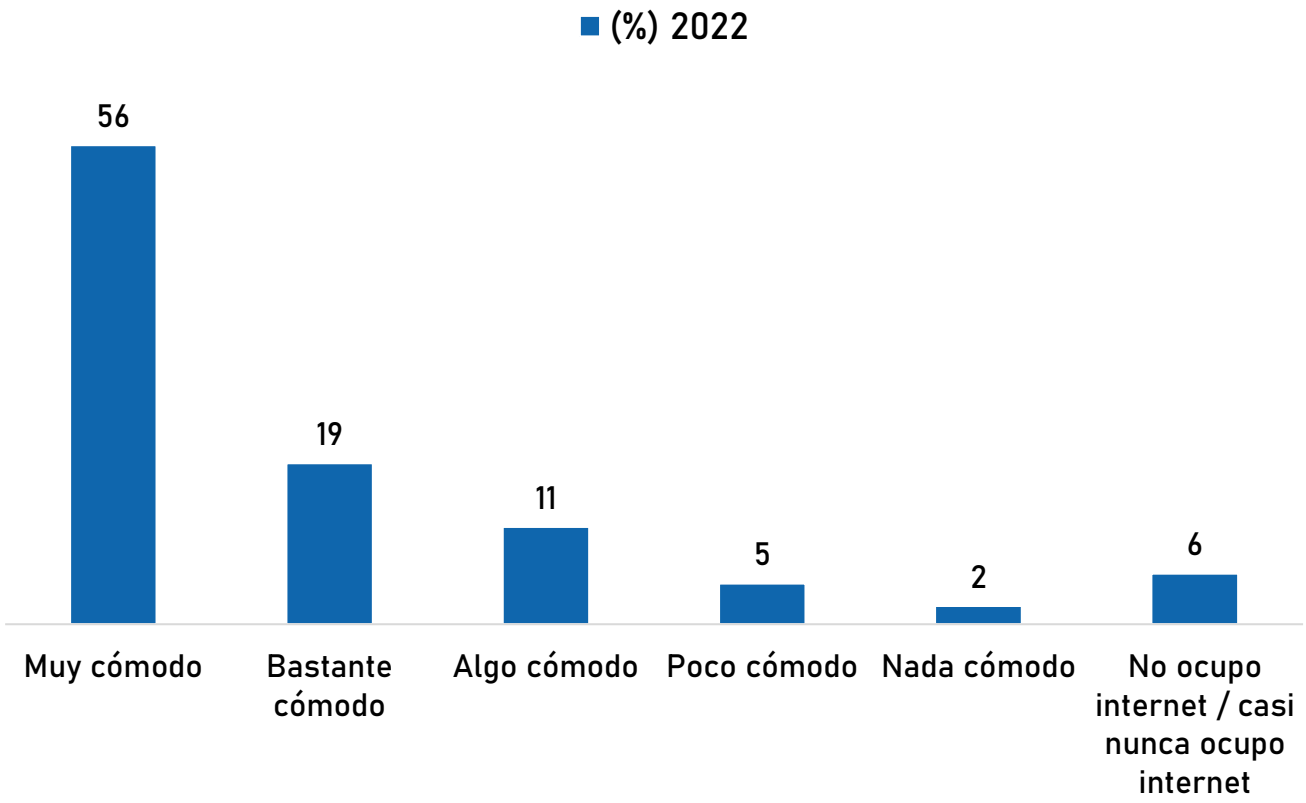




N = 938

EXPERIENCIA DIGITAL – COMODIDAD USO DE INTERNET (%)

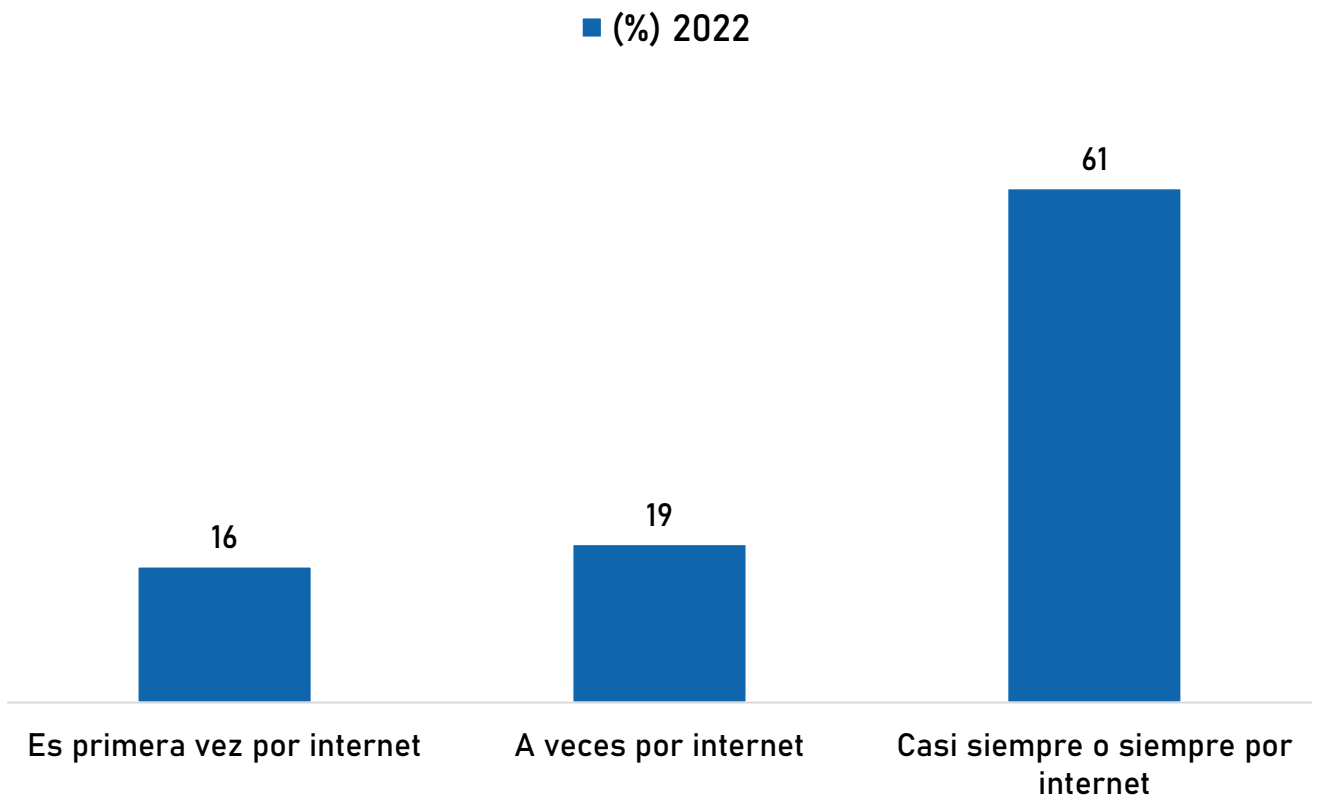
Respecto al uso de internet, ¿qué tan cómodo se siente al momento de utilizar internet?



N = 938

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

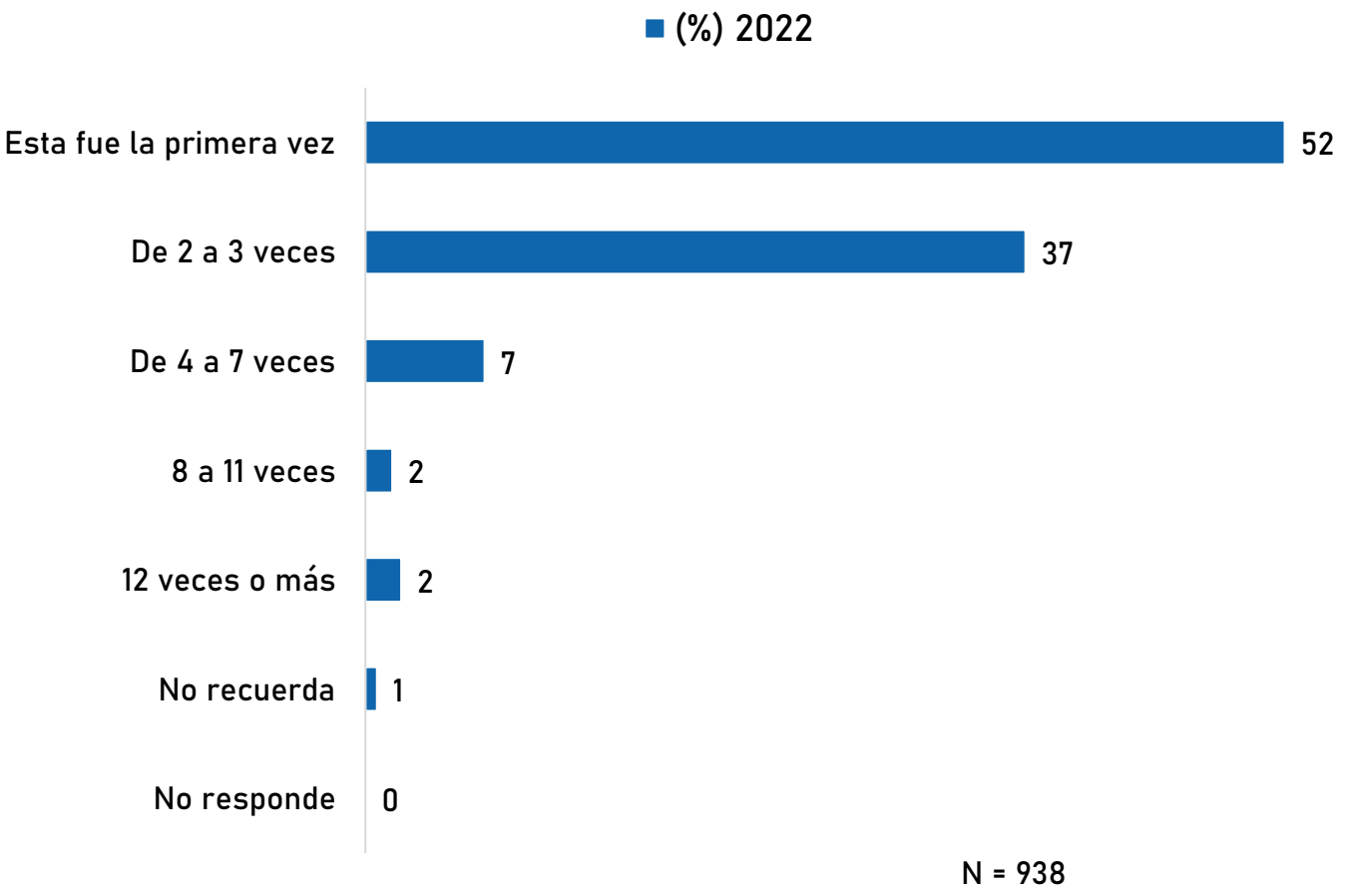
Pensando antes de la pandemia ¿Con qué frecuencia había usado Internet para realizar este tipo de trámites?



N = 574
Se omiten las categorías NS-NR

INTENSIDAD DEL USUARIO (%) SERNATUR

En los últimos 6 meses, ¿cuántas veces, incluyendo ésta, ha realizado algún requerimiento o trámite en la Institución?



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.

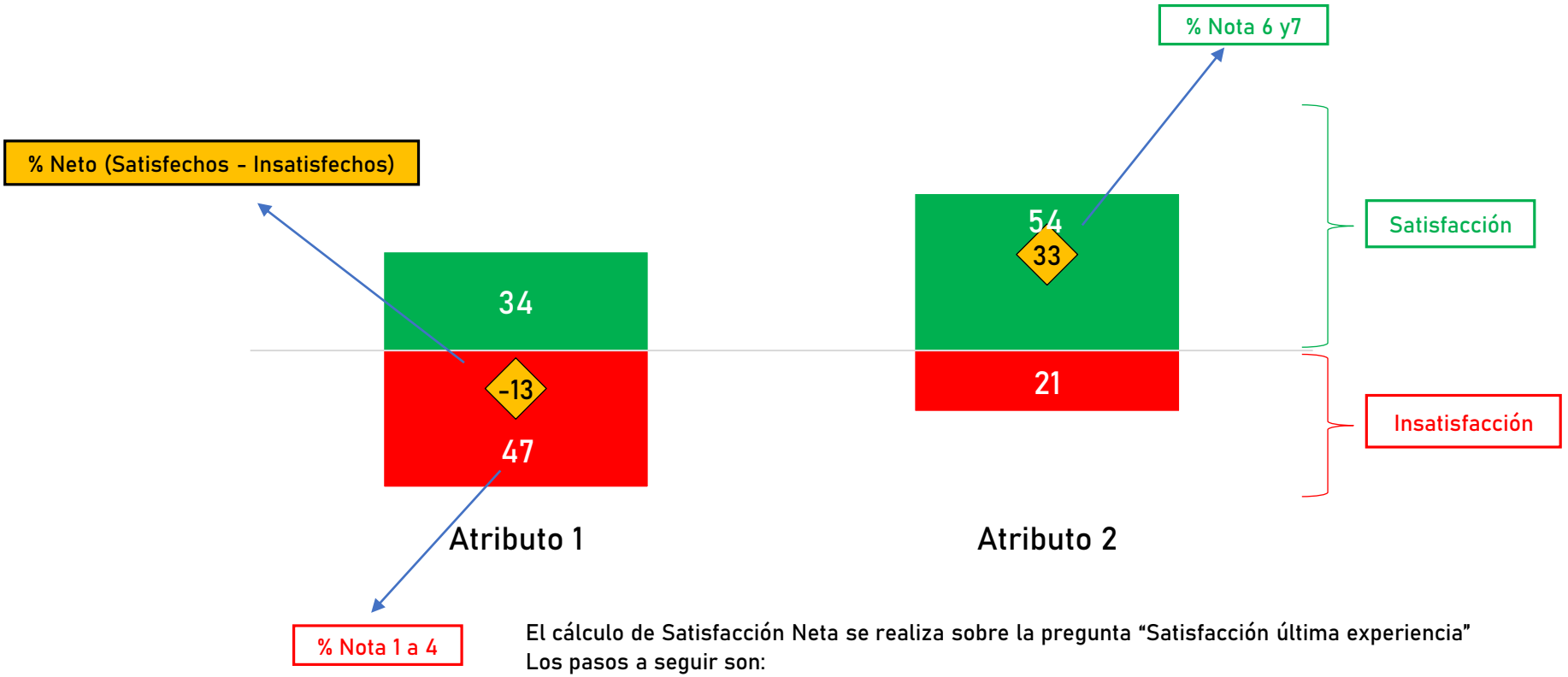
- La medición se concentra en el viaje de usuario: conjunto de interacciones por uno o más canales que buscan resolver un propósito para el/la usuario/a. Se intenta incluir a usuarios que hubieran vivido la experiencia usuaria con la institución (el "viaje") de principio a fin.

- 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

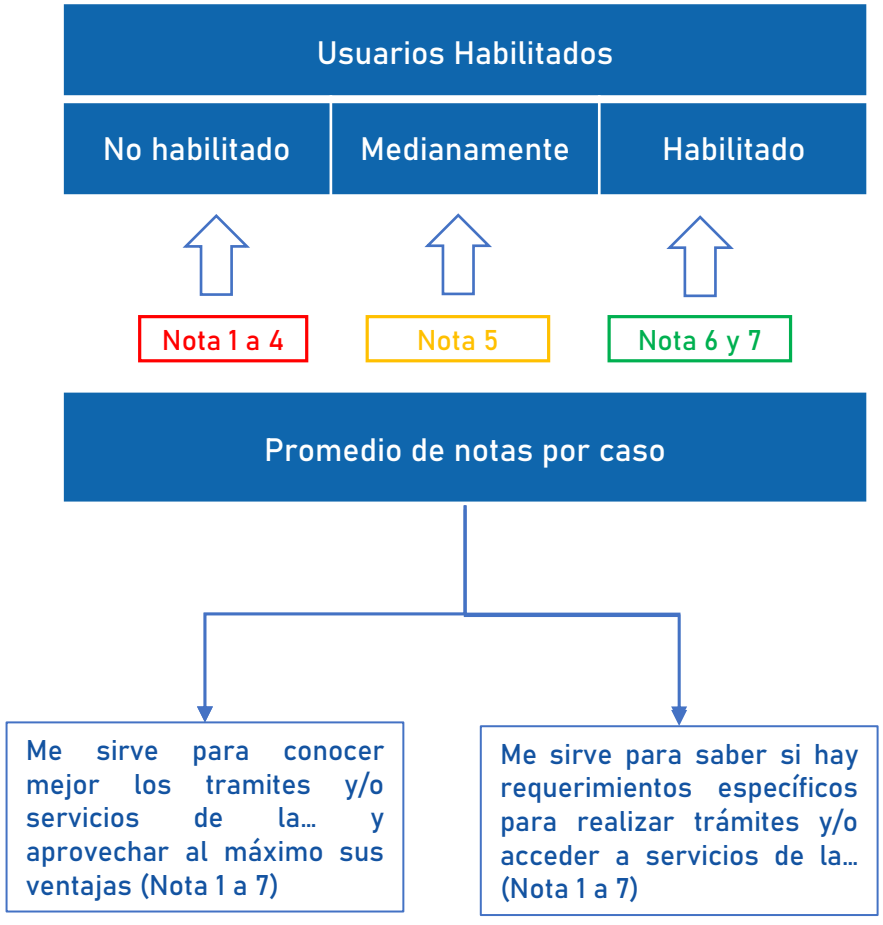
HABILITACIÓN

- 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



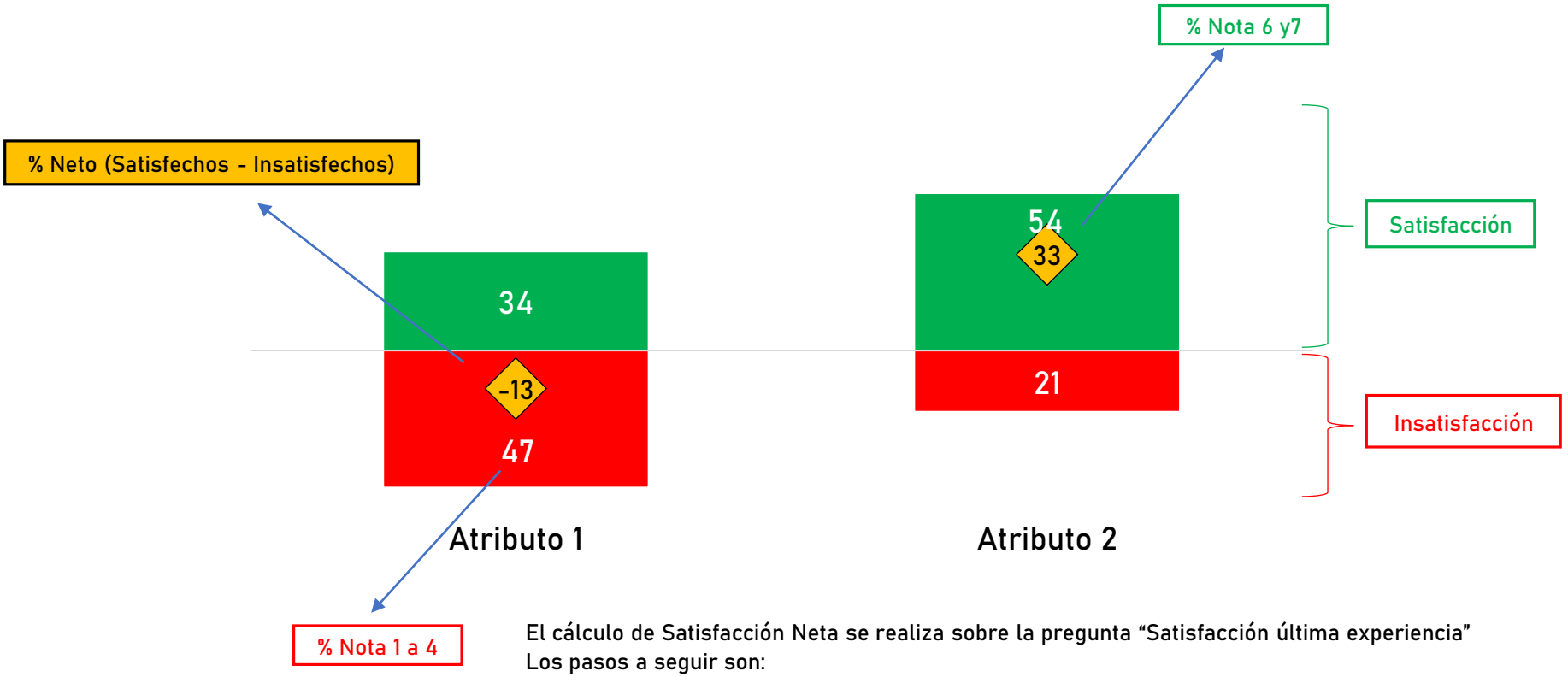
Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

V. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN – ÚLTIMA EXPERIENCIA

LECTURA DE DATOS E INDICADORES DE SATISFACCIÓN

Nomenclatura e Indicadores



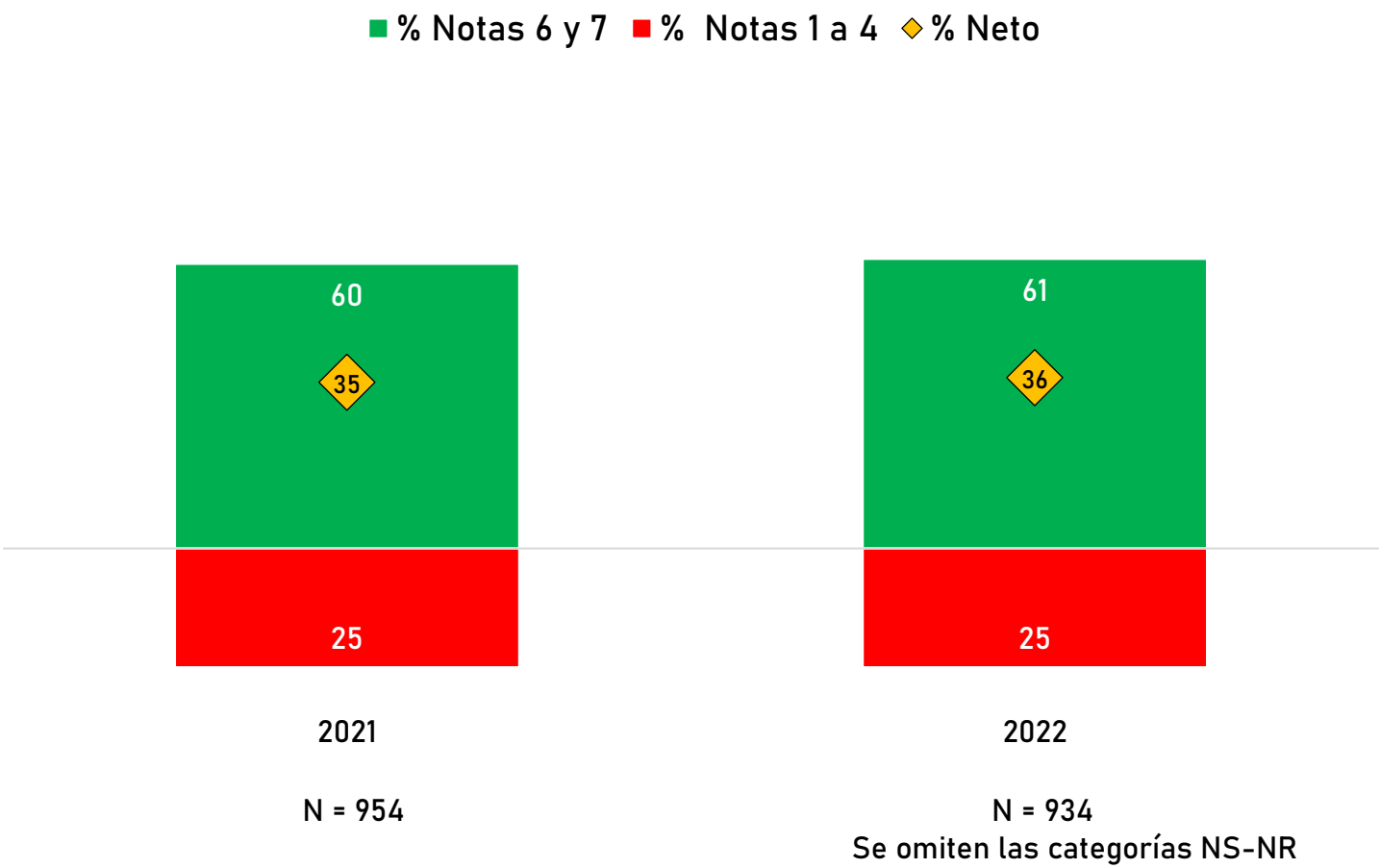
El cálculo de Satisfacción Neta se realiza sobre la pregunta "Satisfacción última experiencia"
Los pasos a seguir son:

- 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 (%) SERNATUR 2021 - 2022

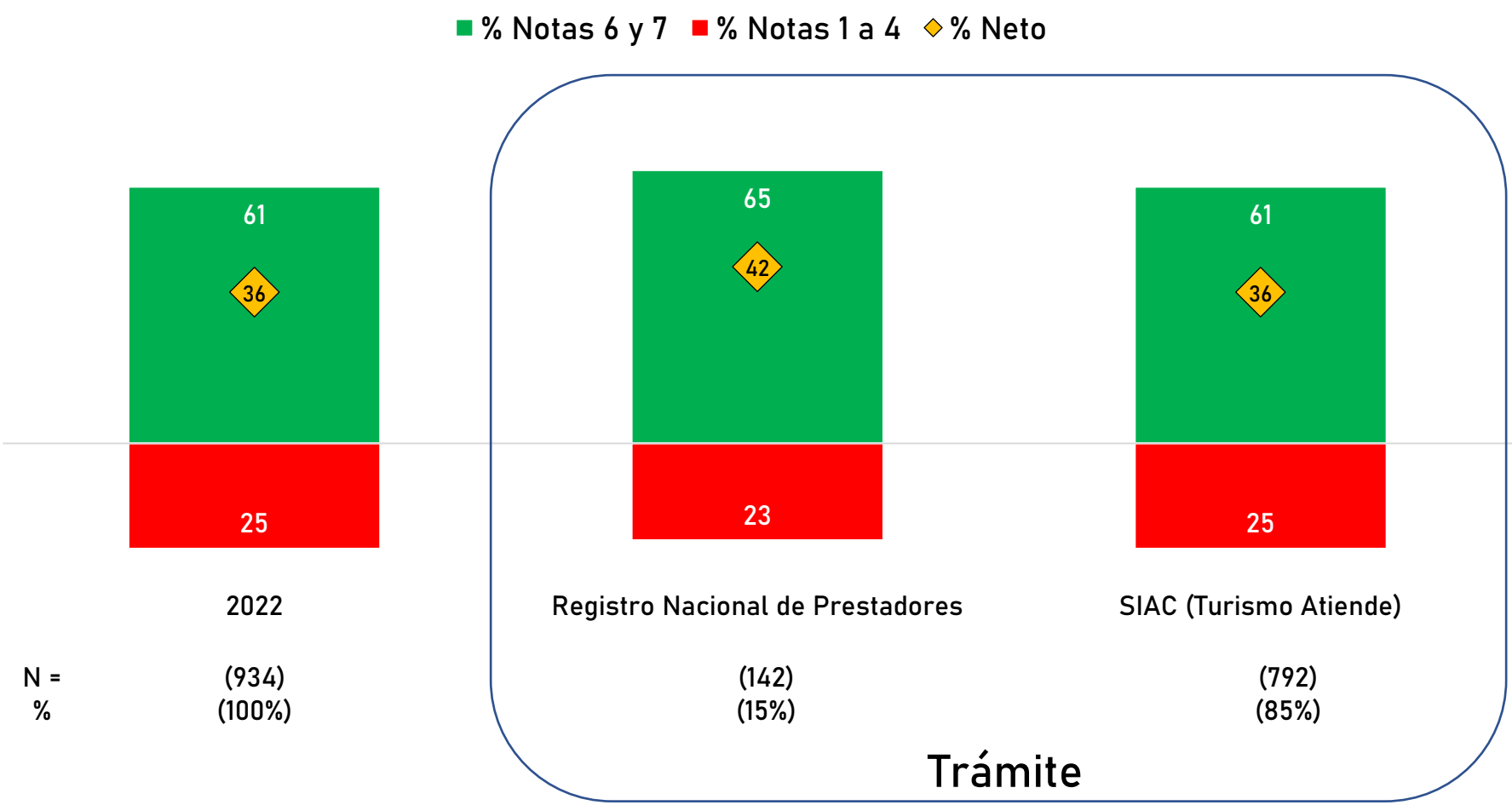
Y si piensa en la última vez que realizó este trámite o requerimiento en la institución, ¿Cuán satisfecho se encuentra con el servicio que recibió en esa oportunidad?



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

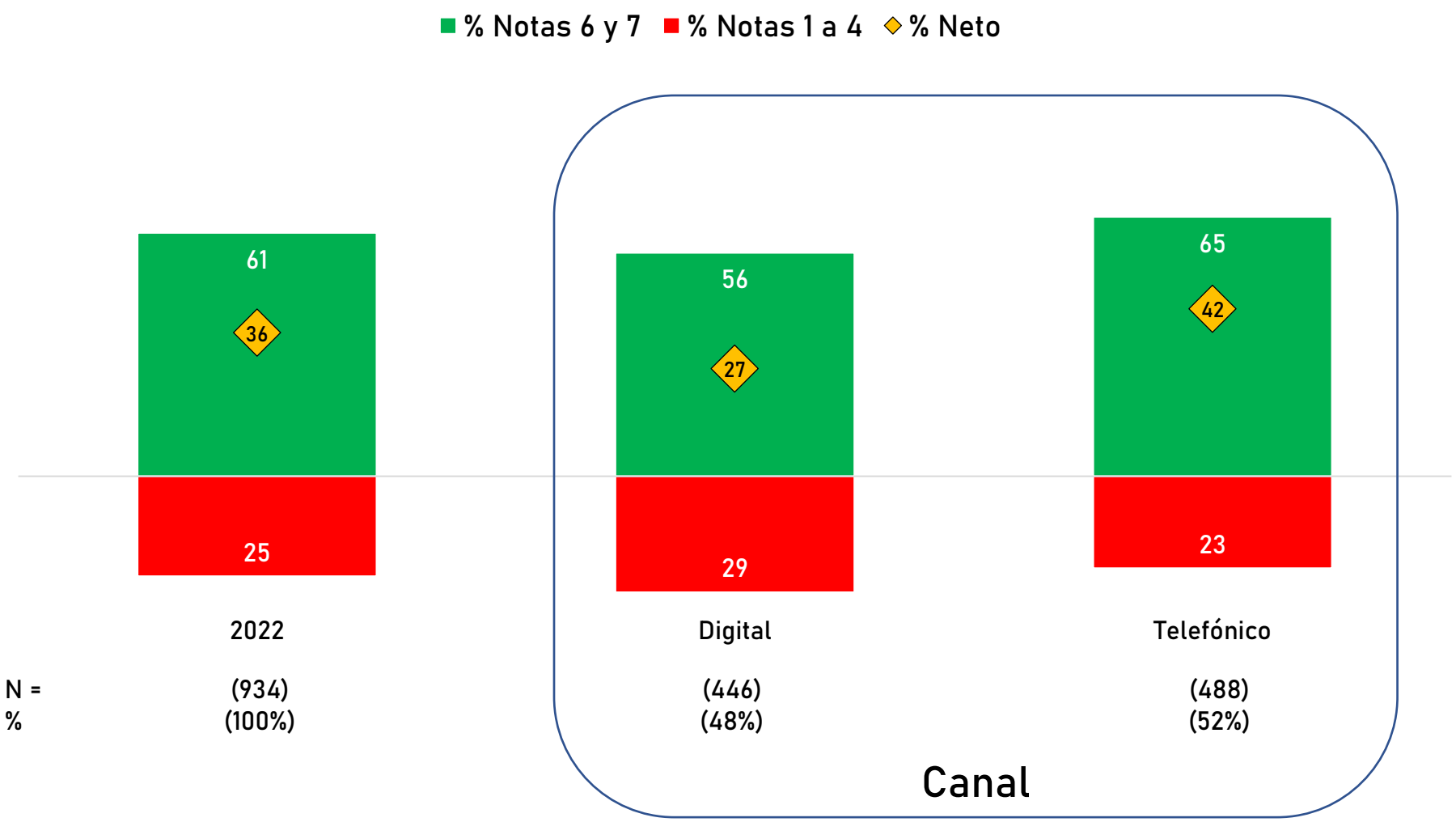
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR TRÁMITE

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



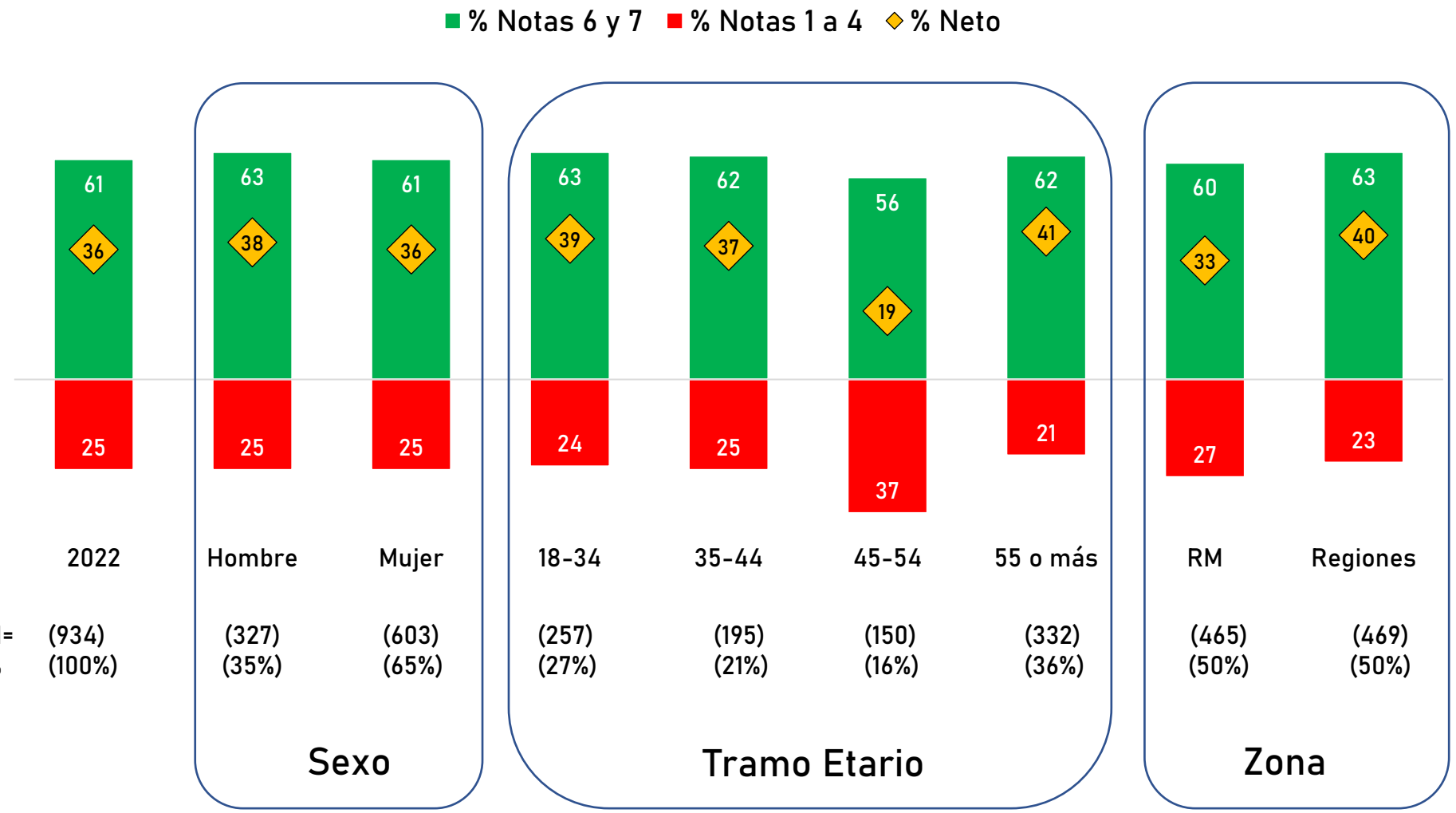
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR CANAL

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



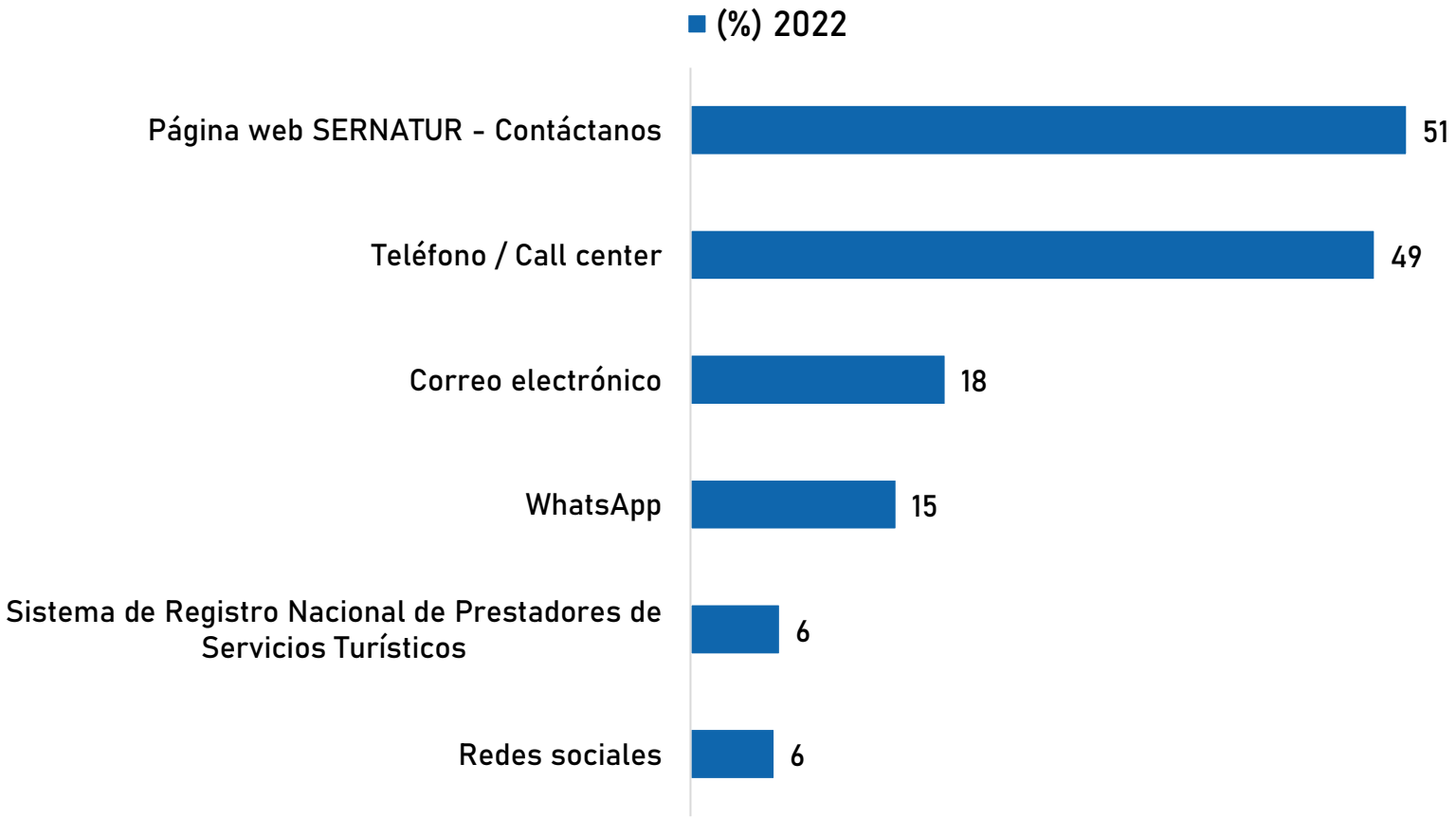
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

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



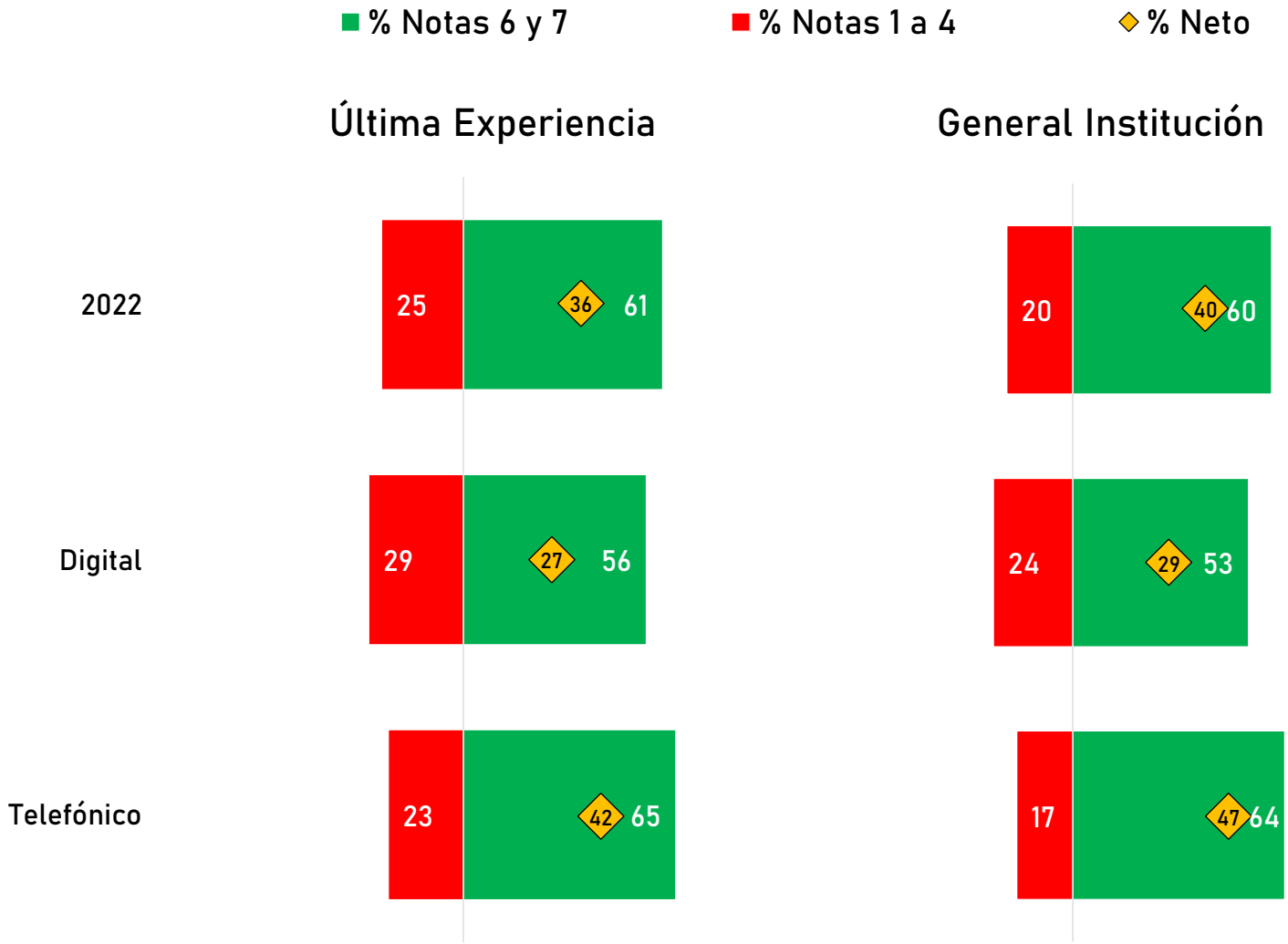
CONTACTO CON INSTITUCIÓN – MEDIOS DE CONTACTO (%)

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



N = 938

SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA – GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR CANAL



Ministerio de Hacienda

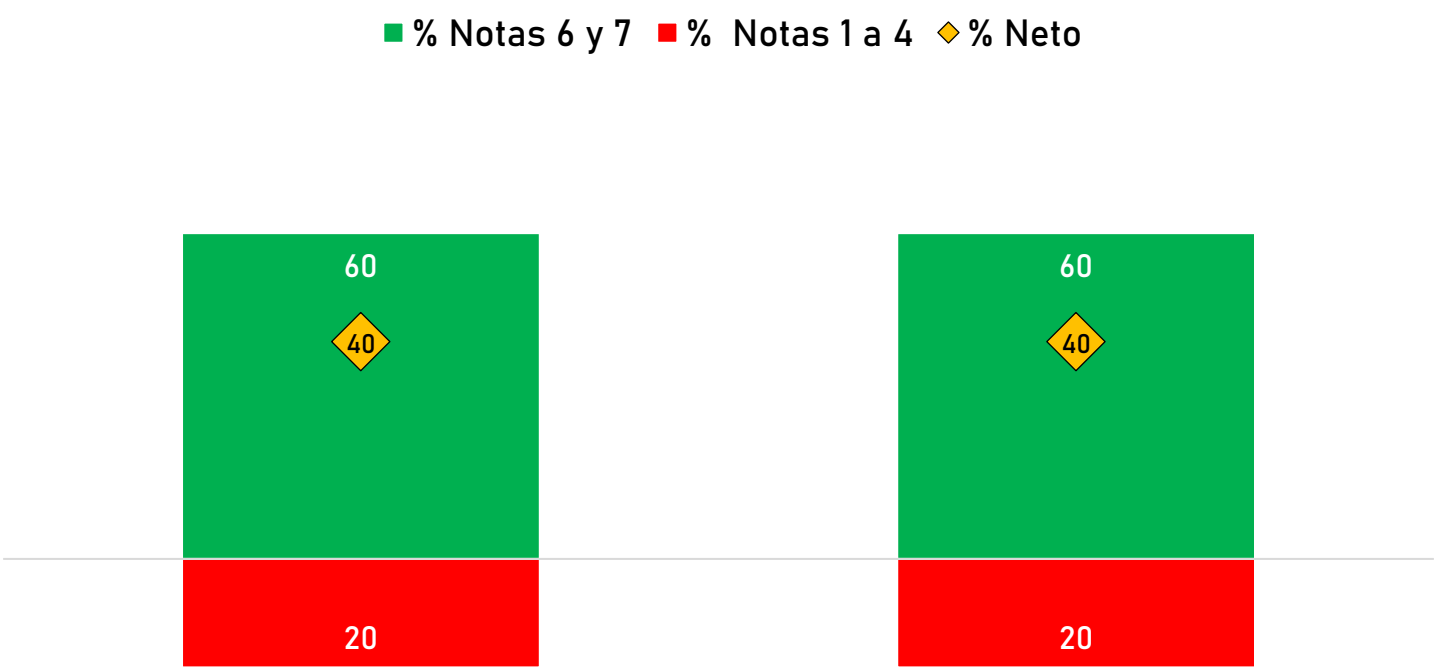
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

VI. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - EVALUACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

EVALUACIÓN GENERAL (%) SERNATUR 2021 - 2022

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



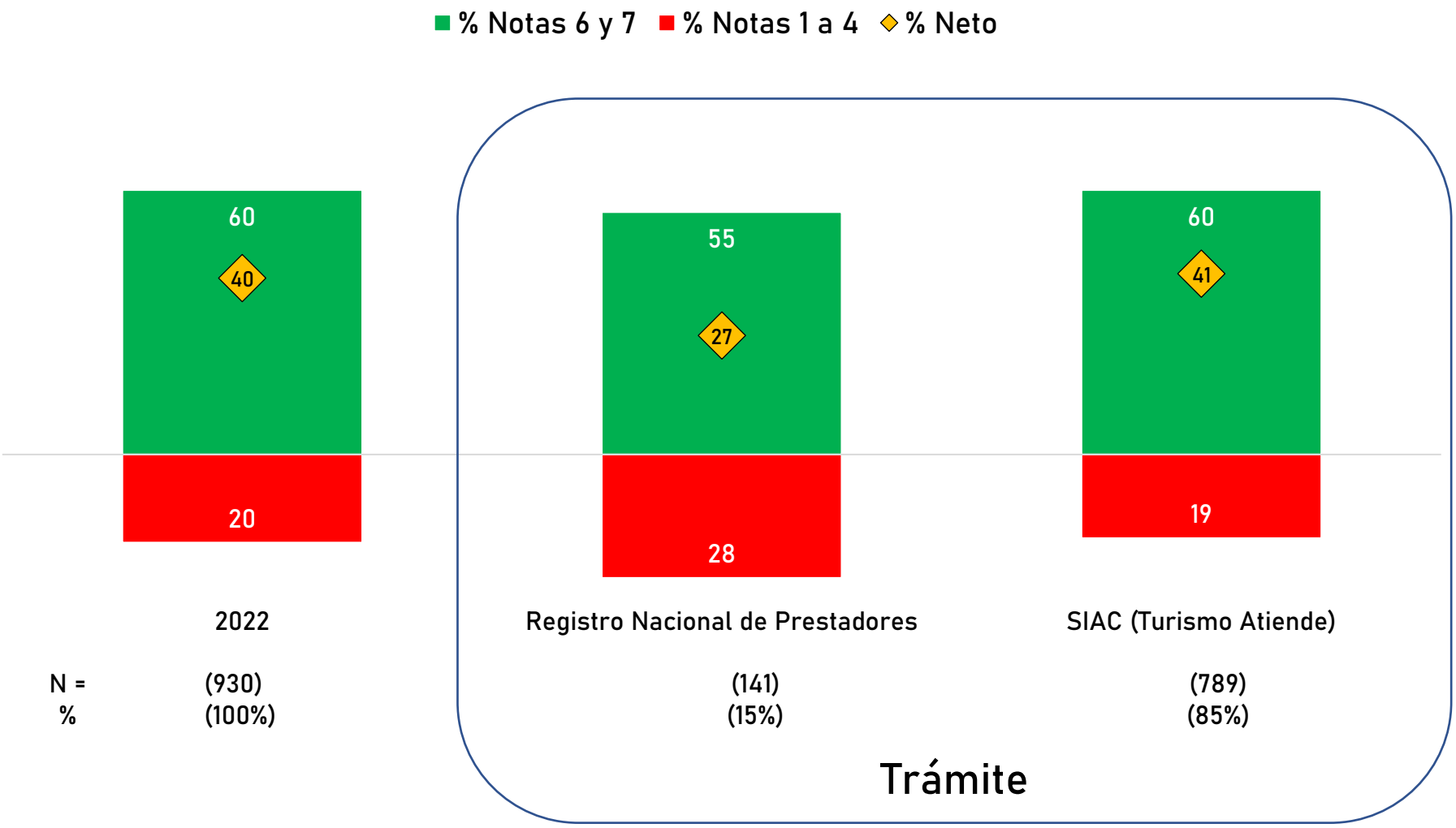
N = 954

N = 930

Se omiten las categorías NS-NR

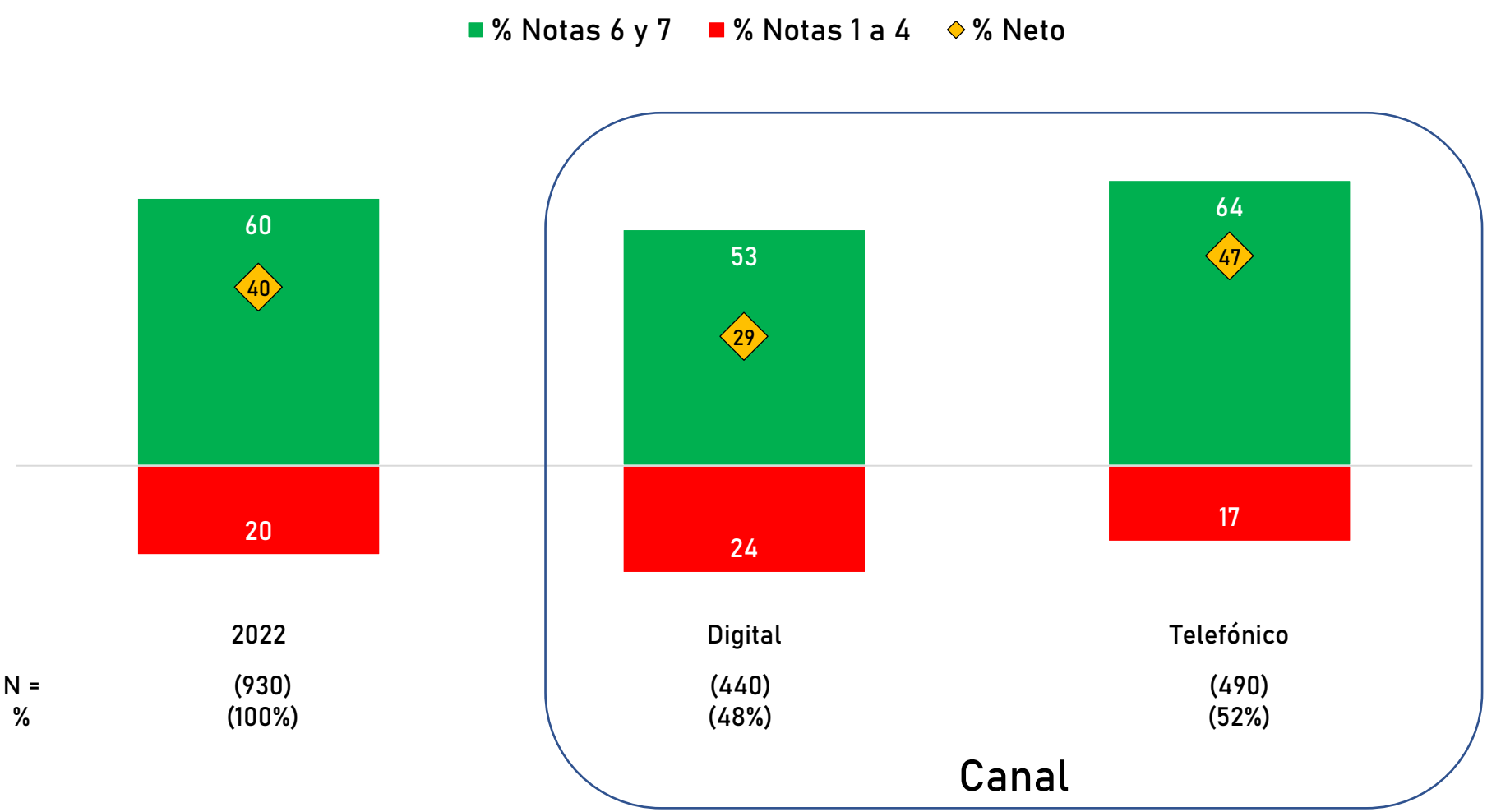
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR TRÁMITE

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



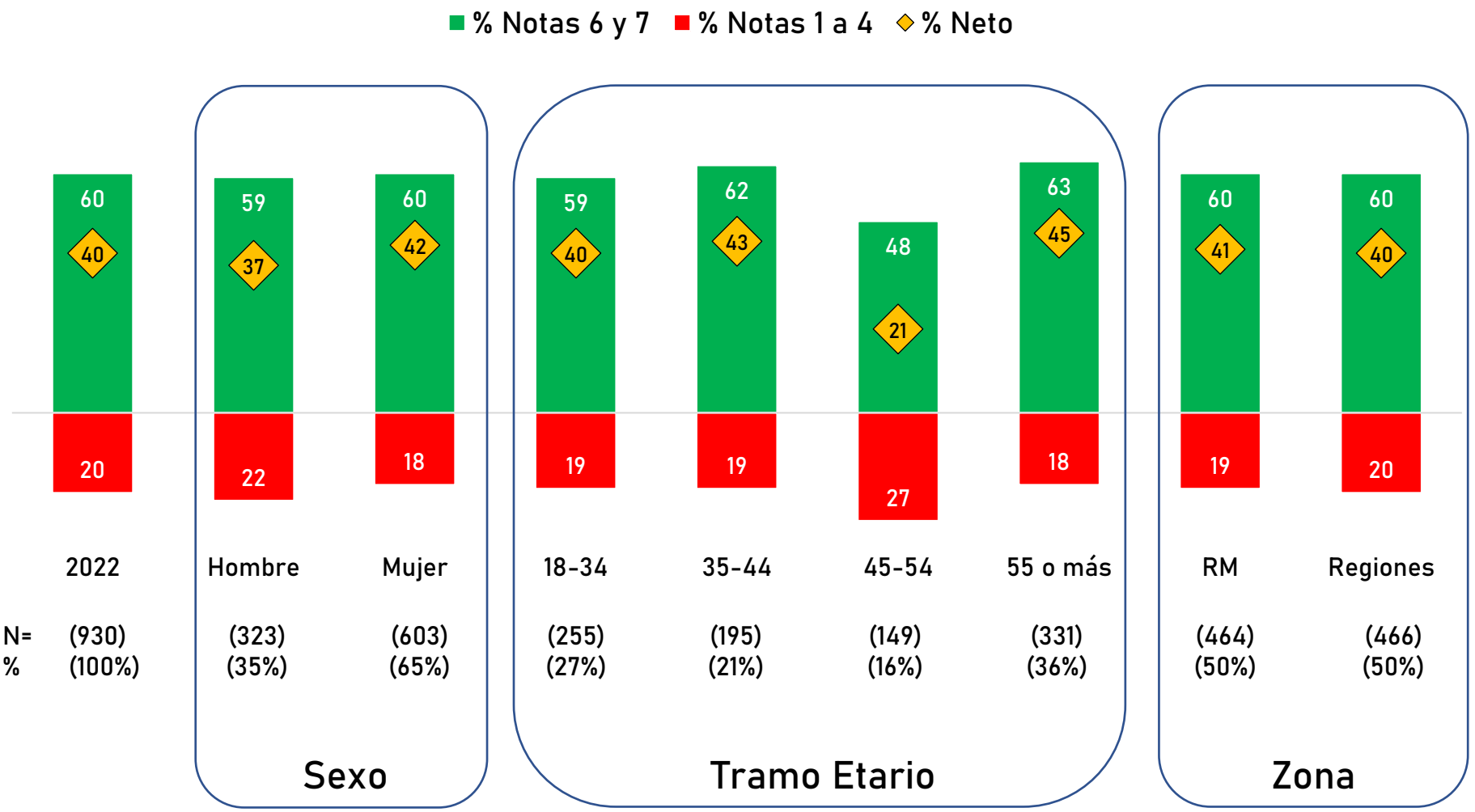
EVALUACIÓN GENERAL (%) POR CANAL

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

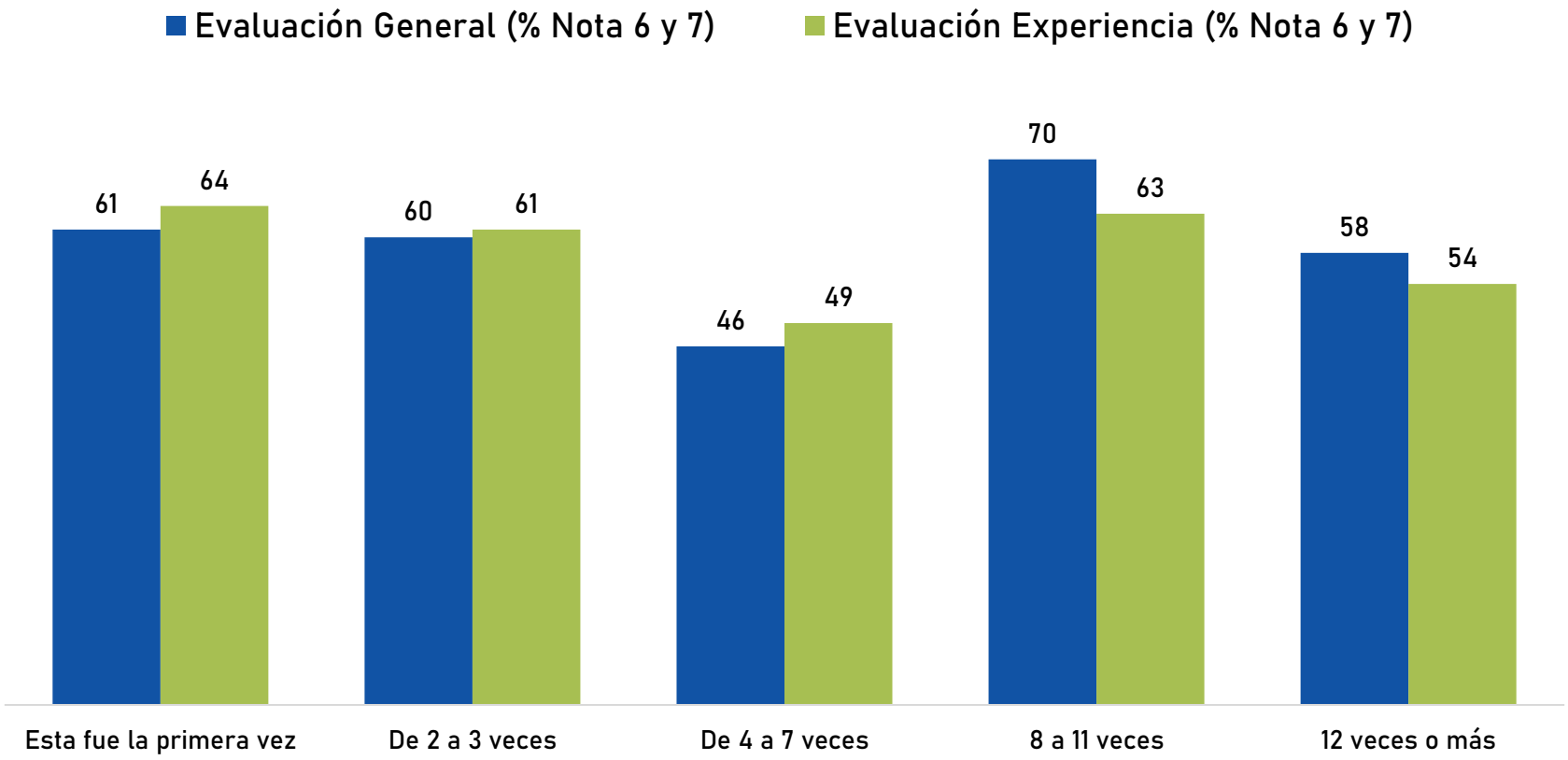


EVALUACIÓN GENERAL (%) POR SEXO, TRAMO ETARIO Y ZONA

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



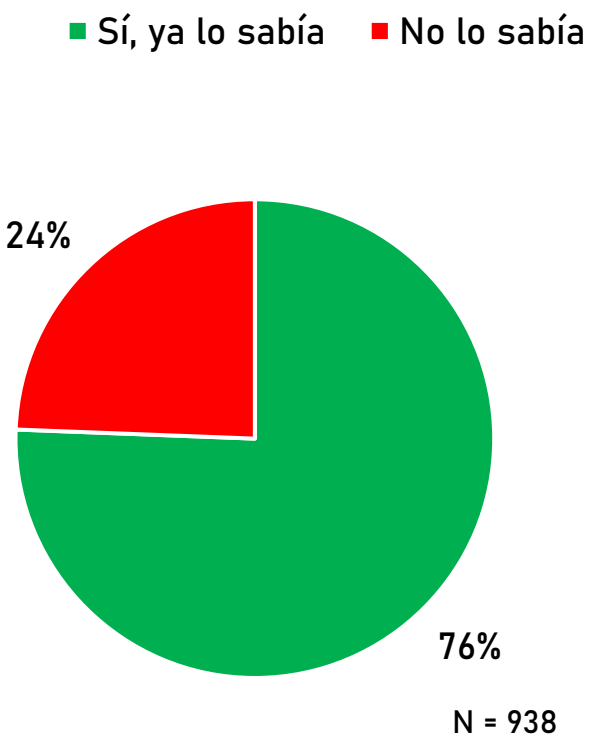
EVALUACIÓN GENERAL VS EVALUACIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA SEGÚN RECURRENCIA

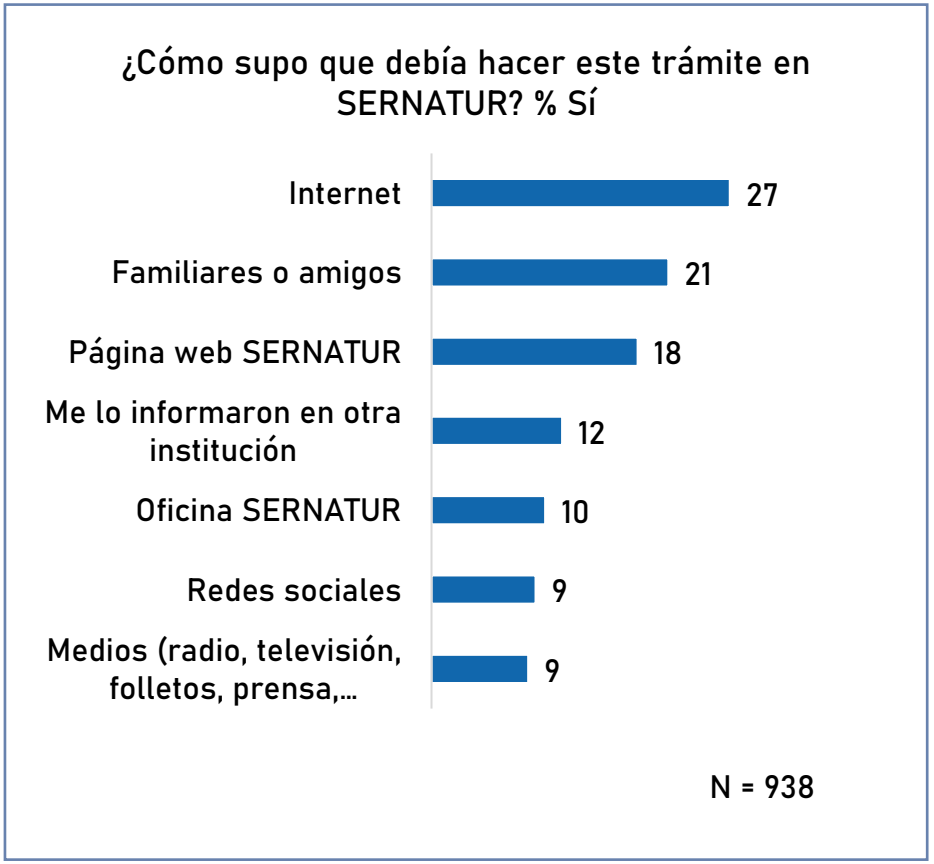


N EG = 923
N UE = 927
Se omiten categorías NS-NR

CONOCIMIENTO INSTITUCIÓN (%)

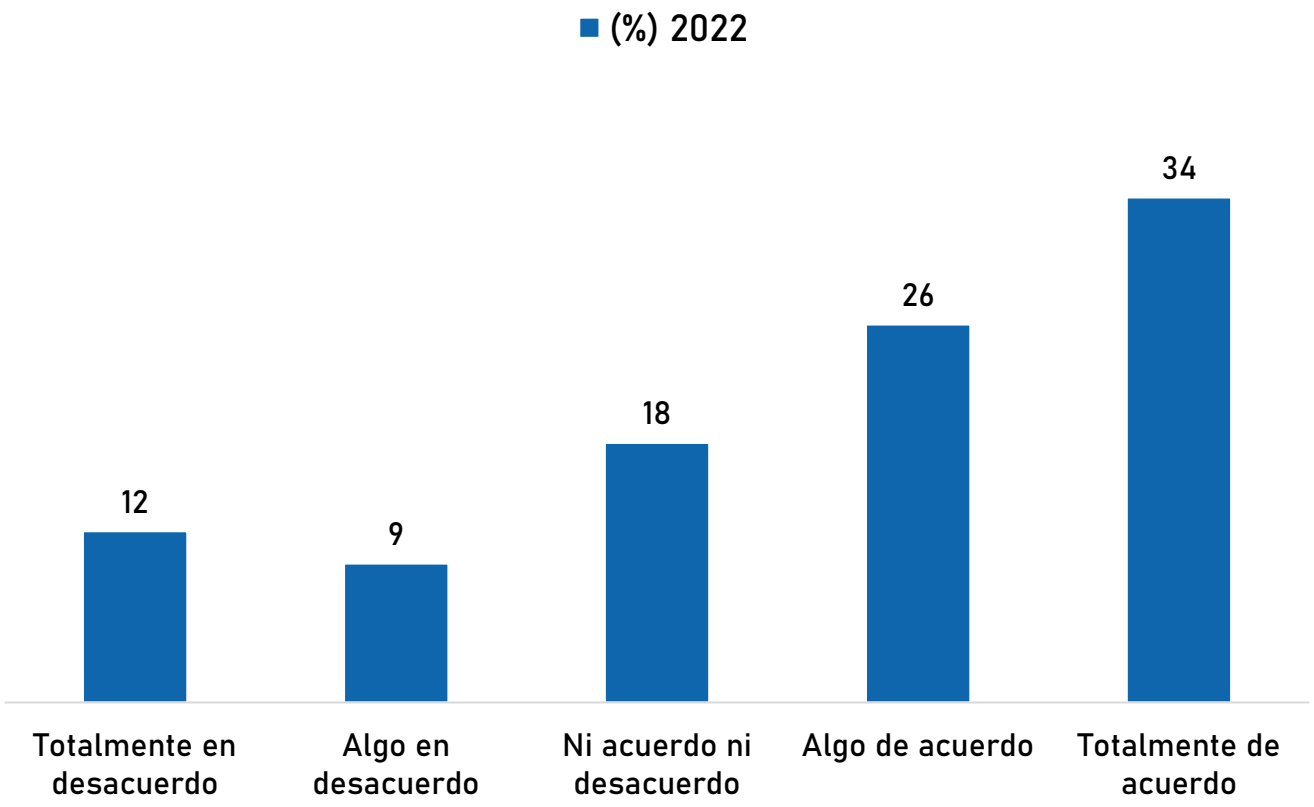
En el momento en que surgió la necesidad que le llevó a hacer este trámite, ¿sabía en qué institución tenía que hacerlo?





EXPERIENCIA DE SERVICIO (%) SERNATUR

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



N = 938

Ministerio de Hacienda

Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

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

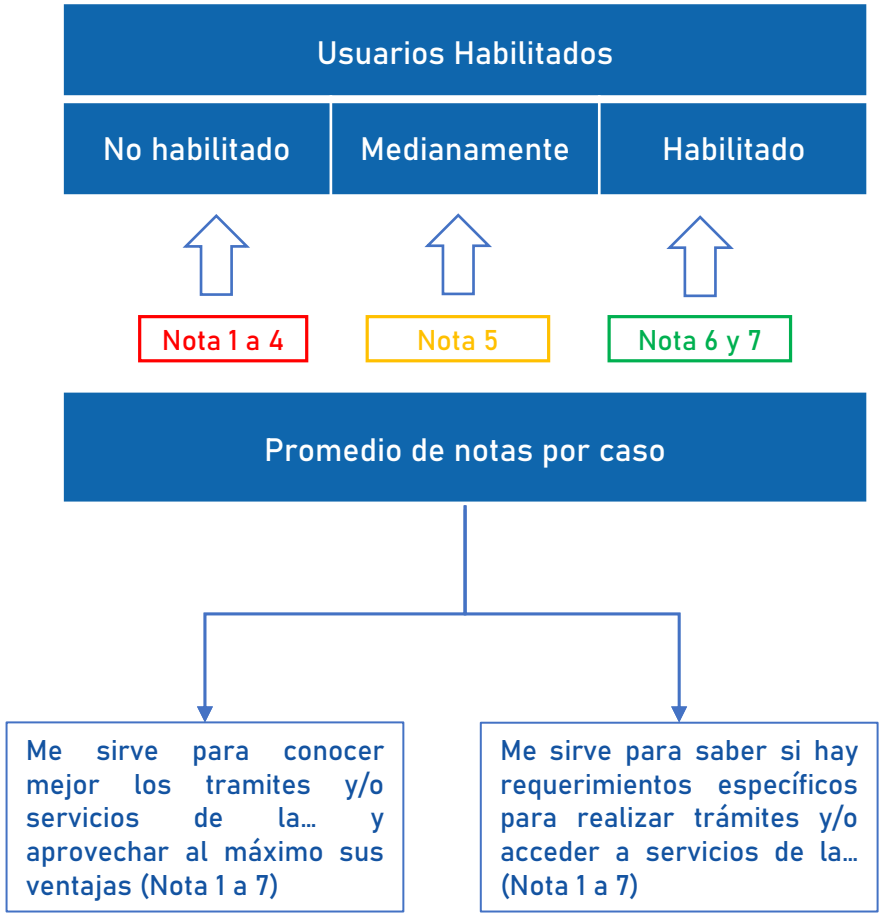
HABILITACIÓN

- 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.

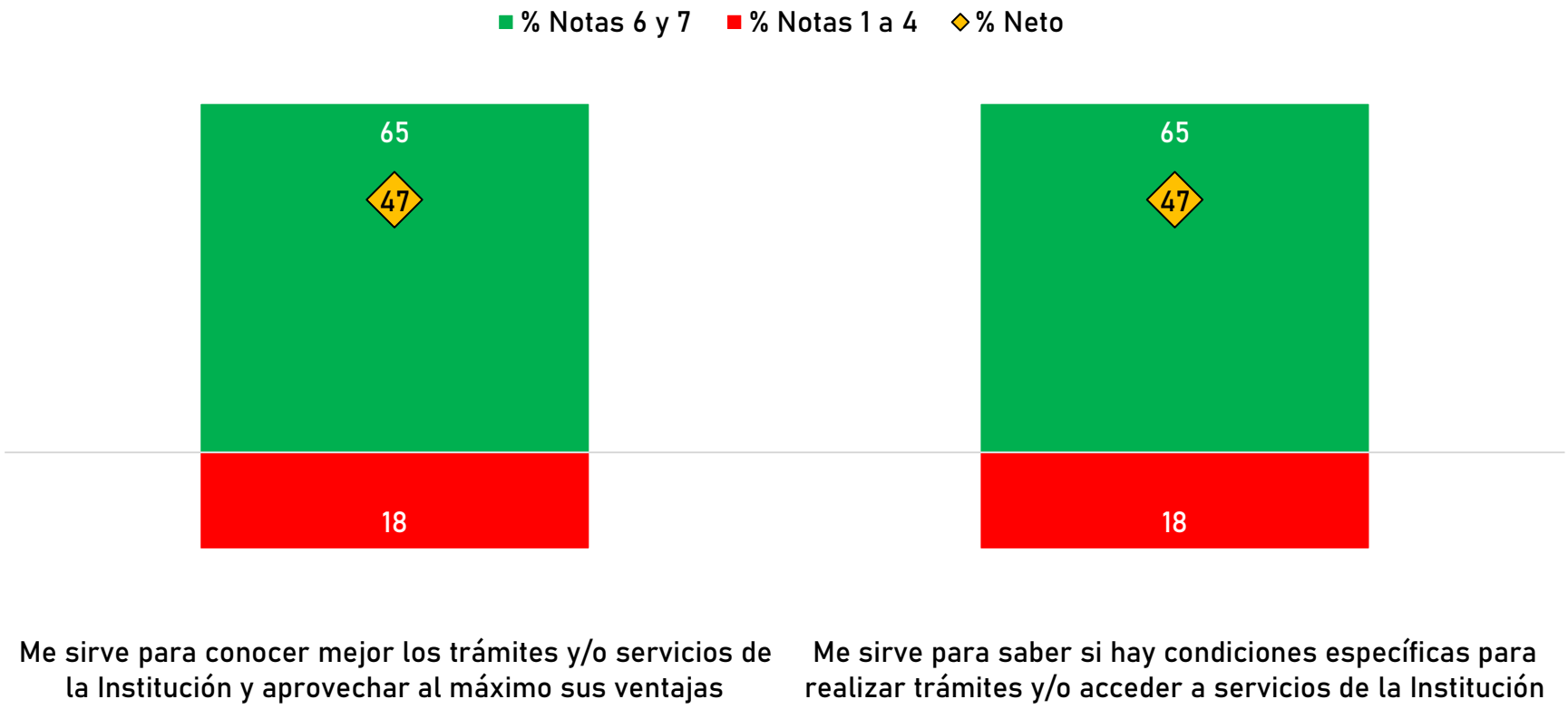
- Las instituciones pueden mejorar el nivel de habilitación con una mejor comunicación, logrando que los/as usuarios/as entiendan en qué consiste el servicio que están obteniendo, comprendan cómo funciona y se usa, conozcan los requerimientos específicos para acceder a éste, y que estén enterados de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

CONSTRUCCIÓN INDICADOR HABILITACIÓN



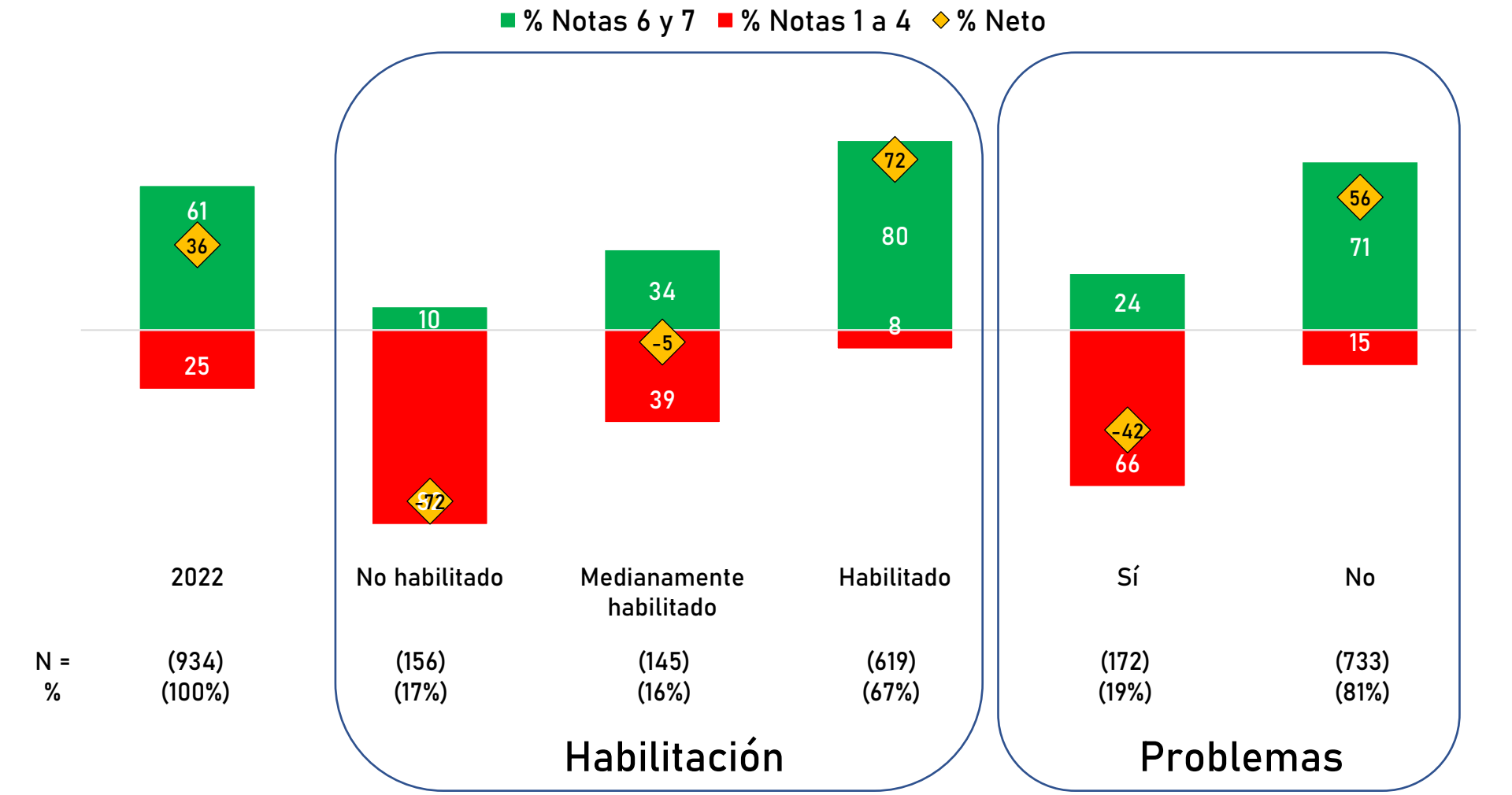
HABILITACIÓN (%) SERNATUR

Respecto a la INFORMACIÓN que usted ha recibido de la institución 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…?



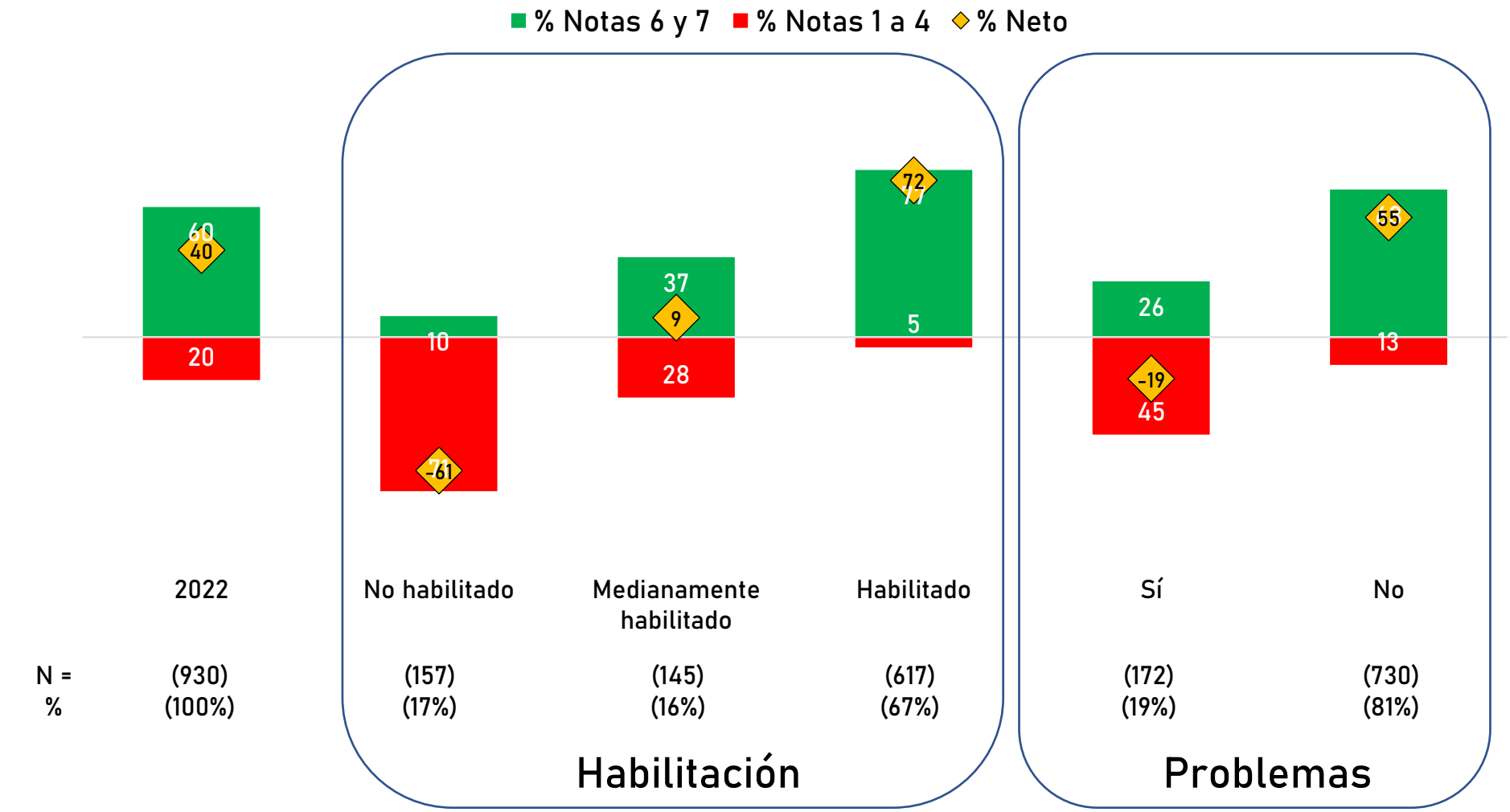
SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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



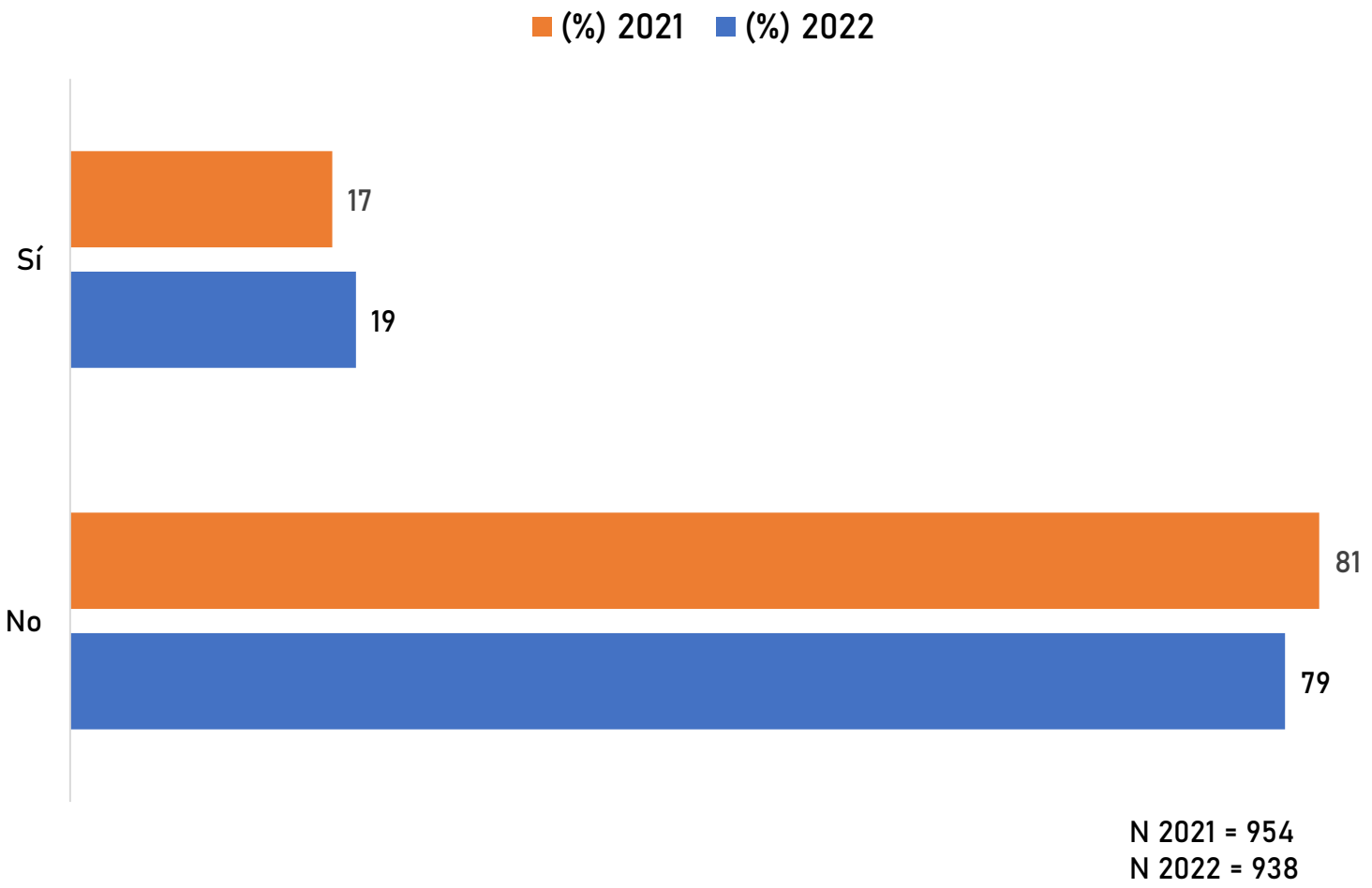
EVALUACIÓN GENERAL INSTITUCIÓN (%) POR NIVEL DE HABILITACIÓN Y VARIABLE PROBLEMAS EN EL PROCESO

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



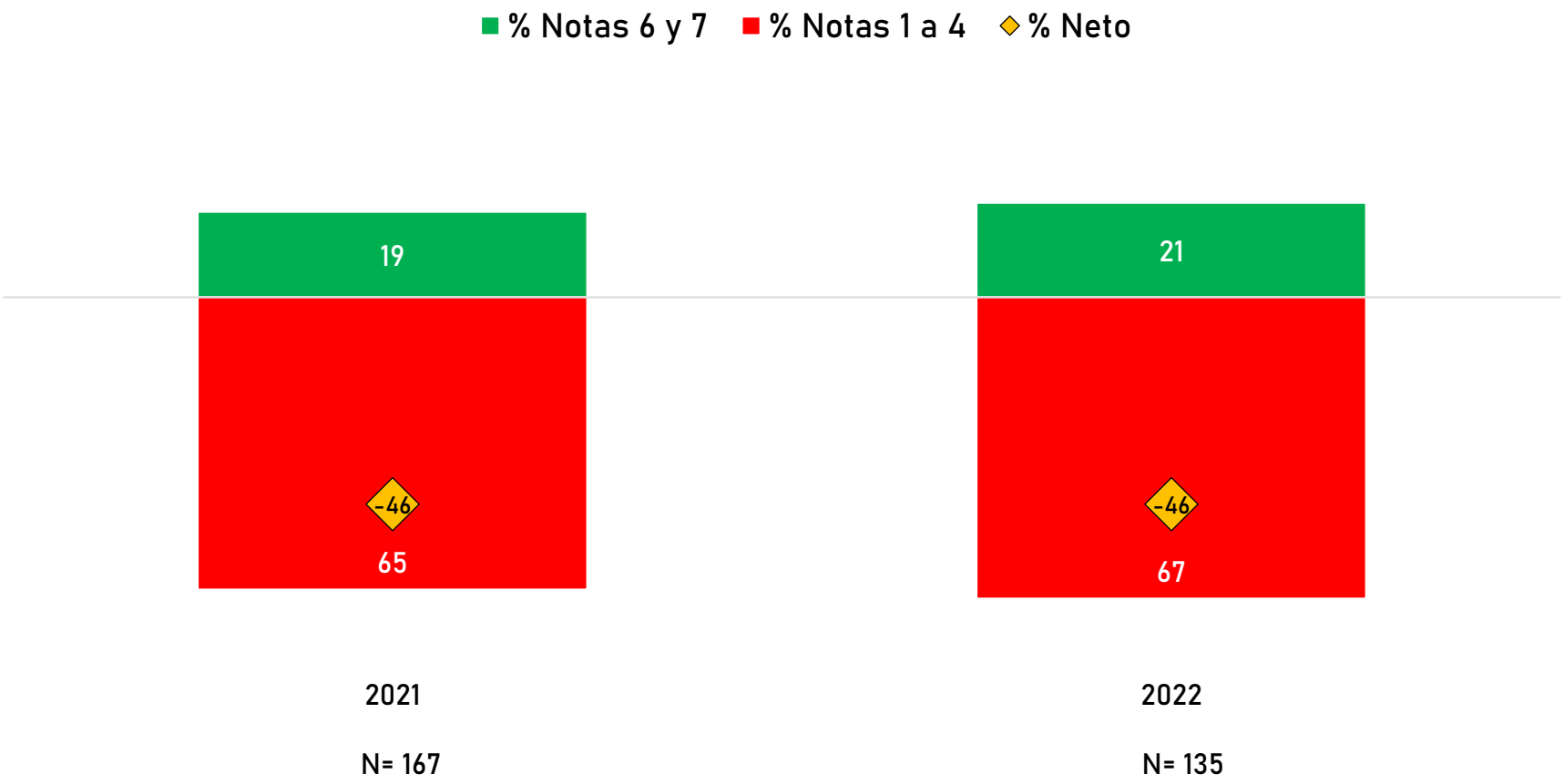
PROBLEMAS – OCURRENCIA (%)
2021 - 2022

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



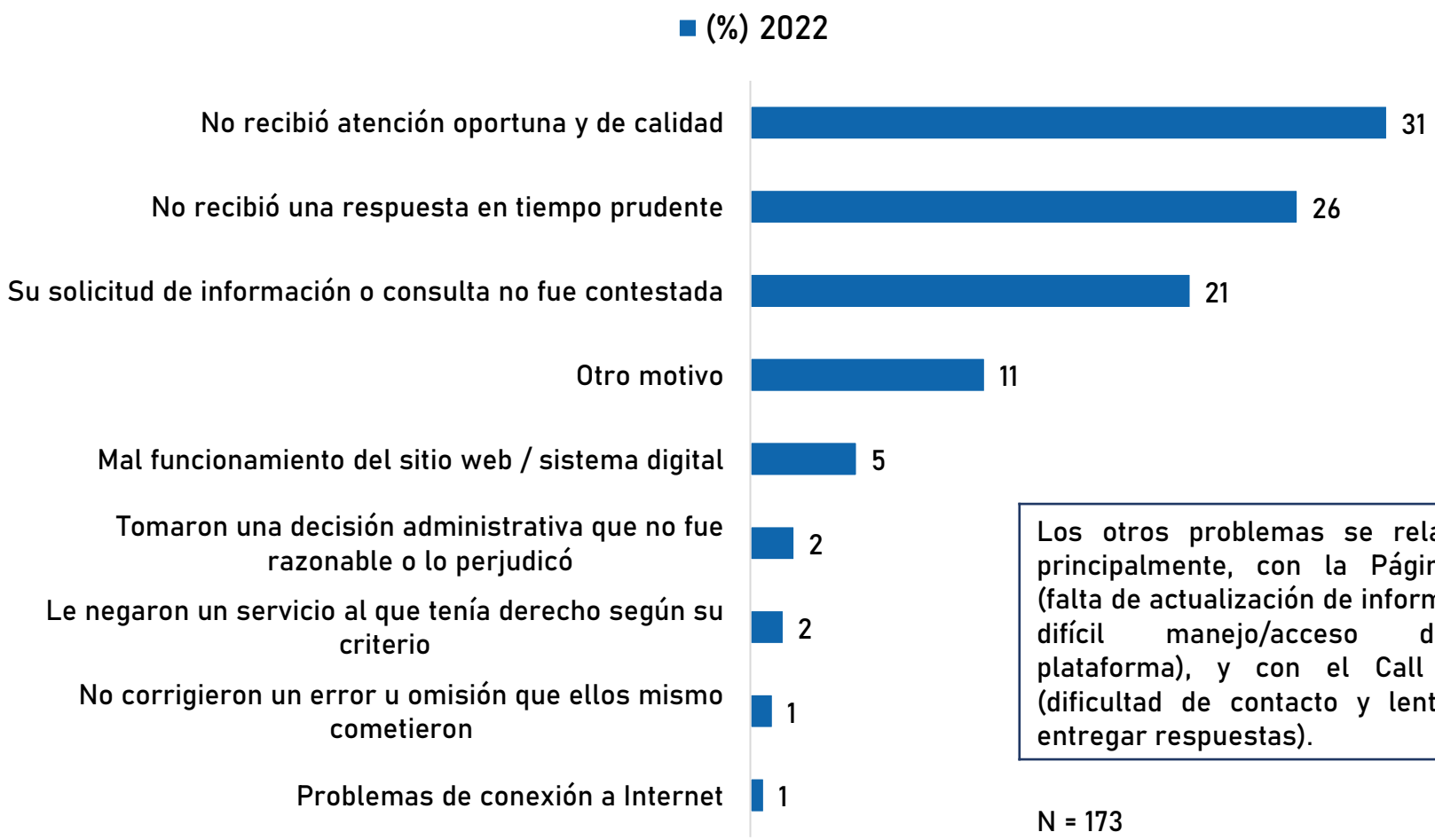
PROBLEMAS – SATISFACCIÓN CON RESPUESTA (%)
2021 - 2022

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 problemas se relacionan, principalmente, con la Página Web (falta de actualización de información y difícil manejo/acceso de la plataforma), y con el Call Center (dificultad de contacto y lentitud en entregar respuestas).

N = 173
Se omiten categorías NS-NR

Ministerio de Hacienda

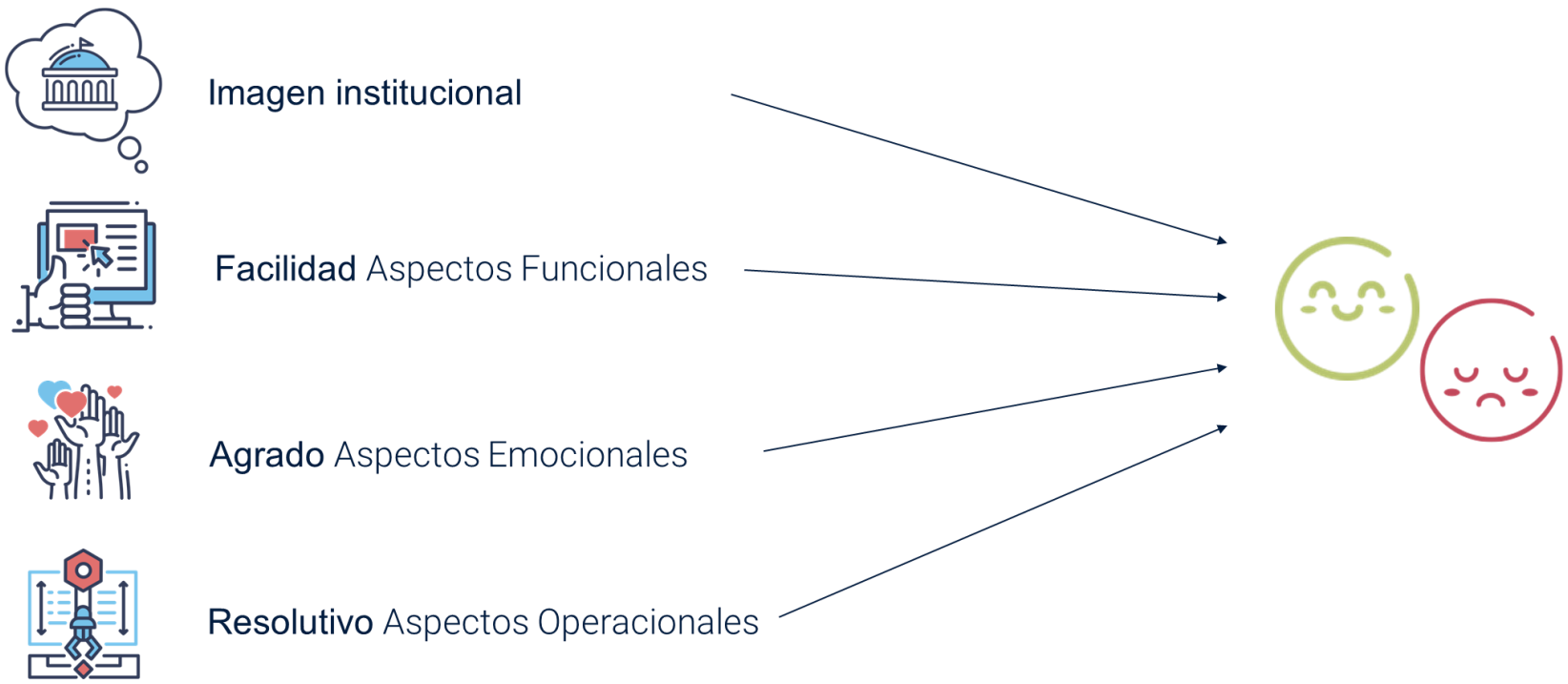
Gobierno de Chile

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

IX. RESULTADOS DE LA MEDICIÓN - ANÁLISIS

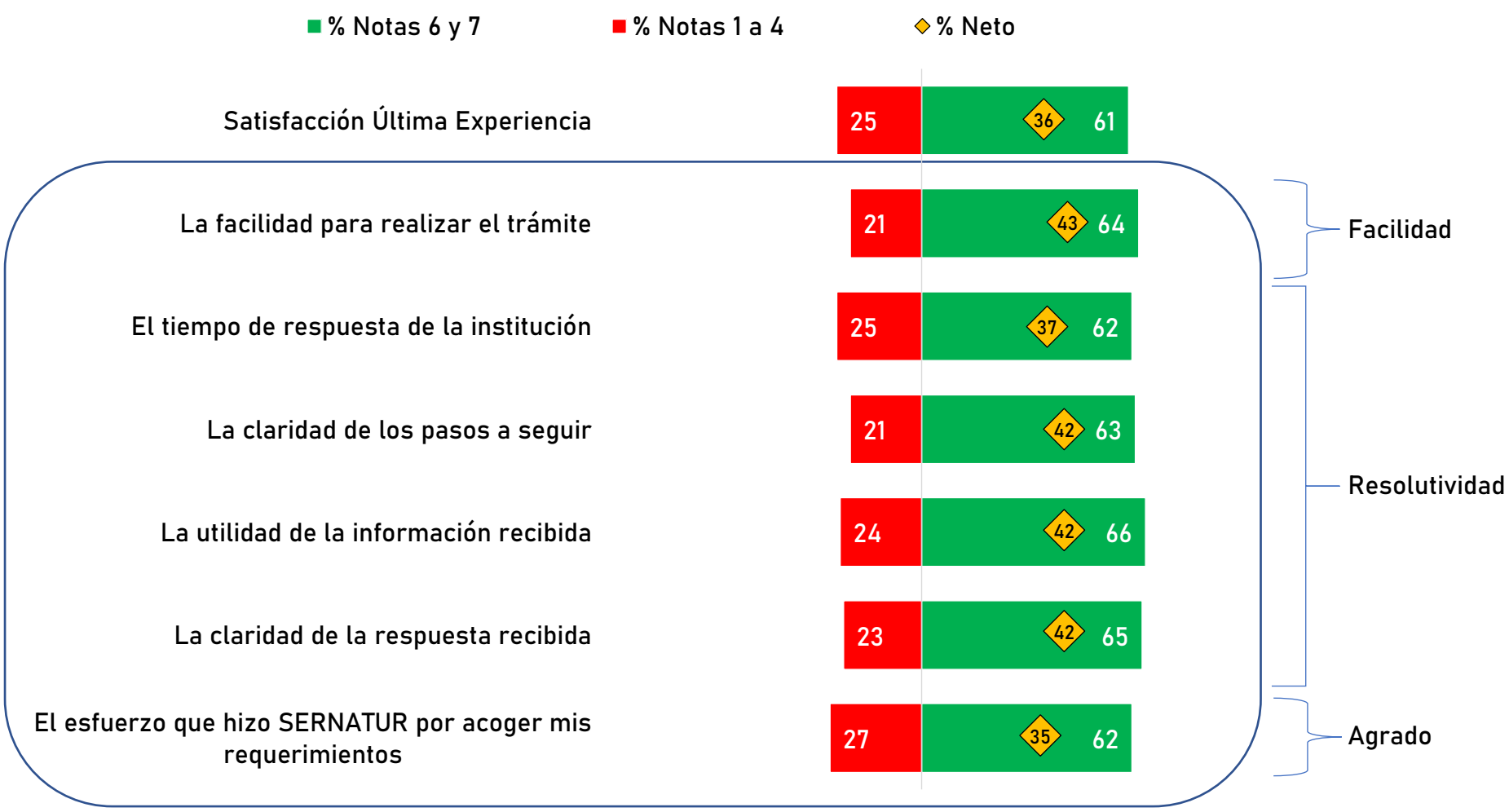
MODELO DE ANÁLISIS

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



SATISFACCIÓN ÚLTIMA EXPERIENCIA (%) : ATRIBUTOS DE EXPERIENCIA

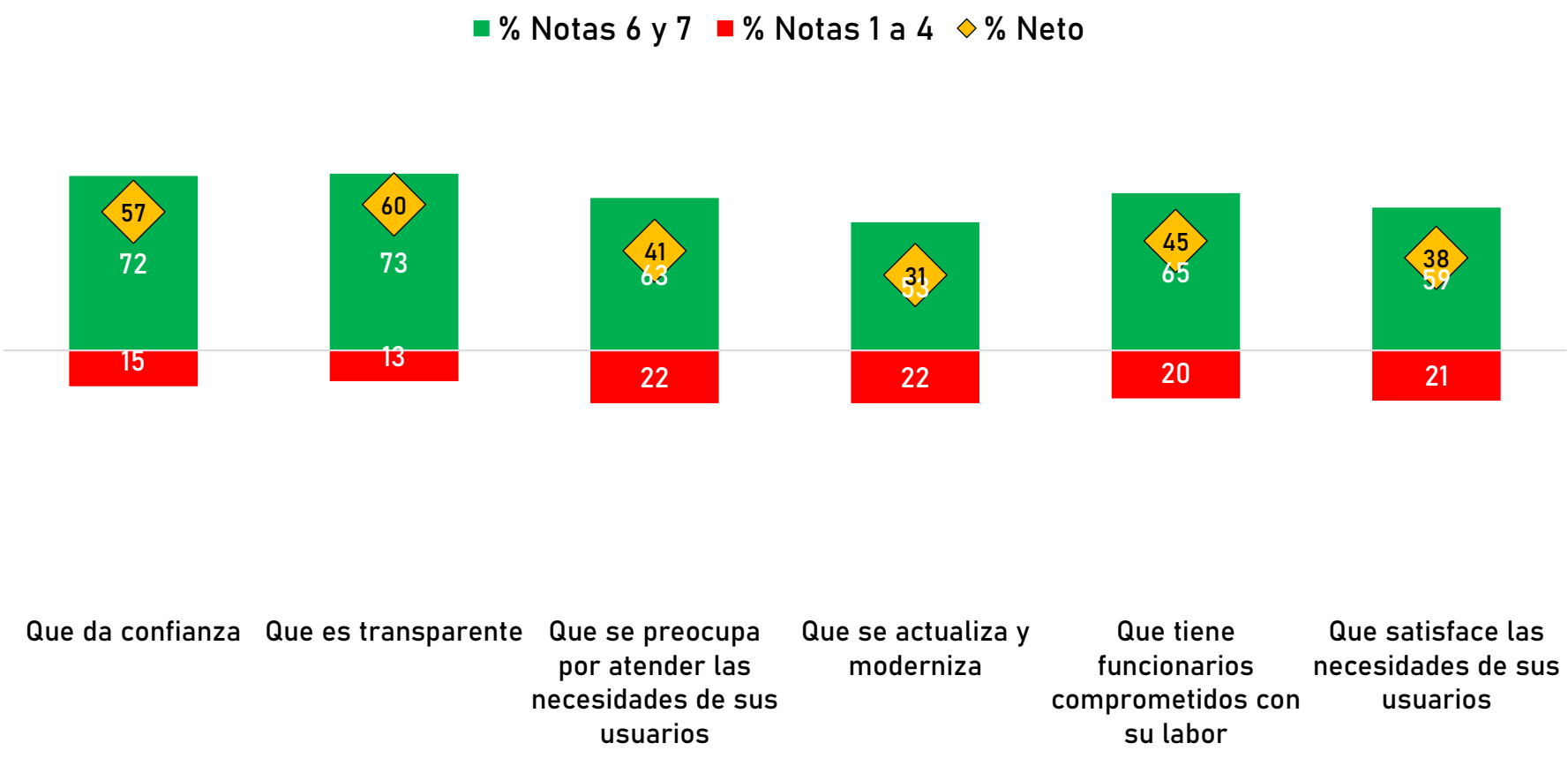
Considerando la última experiencia haciendo un trámite en SERNATUR, evalúe cada aspecto de la siguiente lista. Use notas de 1 a 7 siendo 1 "Pésimo" y 7 "Excelente"



N = 932
Se omiten las categorías NS-NR

IMAGEN INSTITUCIONAL (%)

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



N = 925
Se omiten las categorías NS-NR

Metodología

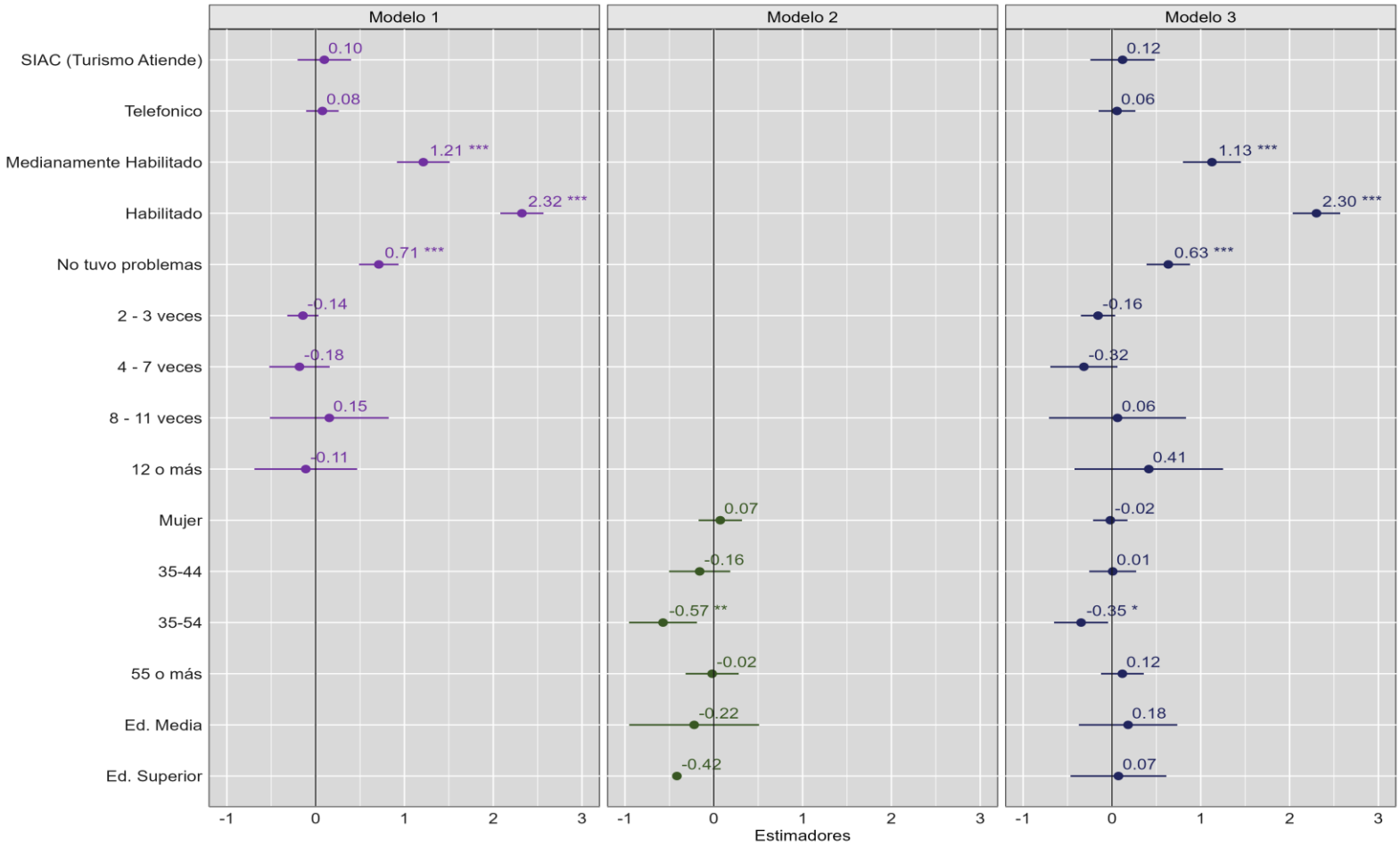
A continuación se presentan los Análisis Multivariados que se realizaron a partir de los datos levantados para SERNATUR. Se presentan 3 tipos de resultados.

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 (Odds) 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: 2.721 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

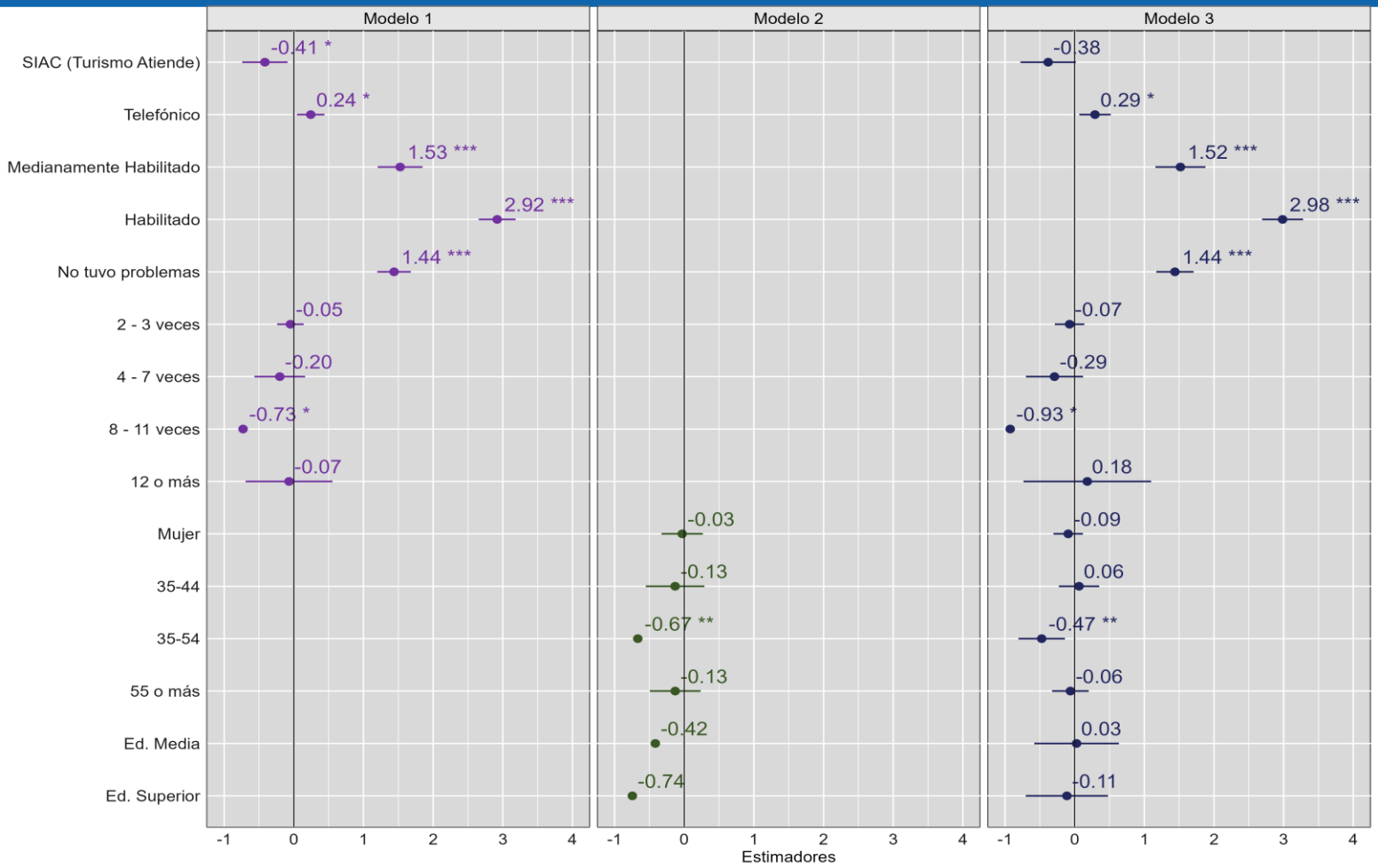
Satisfacción Última Experiencia 2022
Modelos de Regresión Lineal

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 SERNATUR. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto los Trámites, Canal, 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 1,13 y 2,30 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 0,63 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 99,9%.

Evaluación General Institución 2022
Modelos de Regresión Lineal



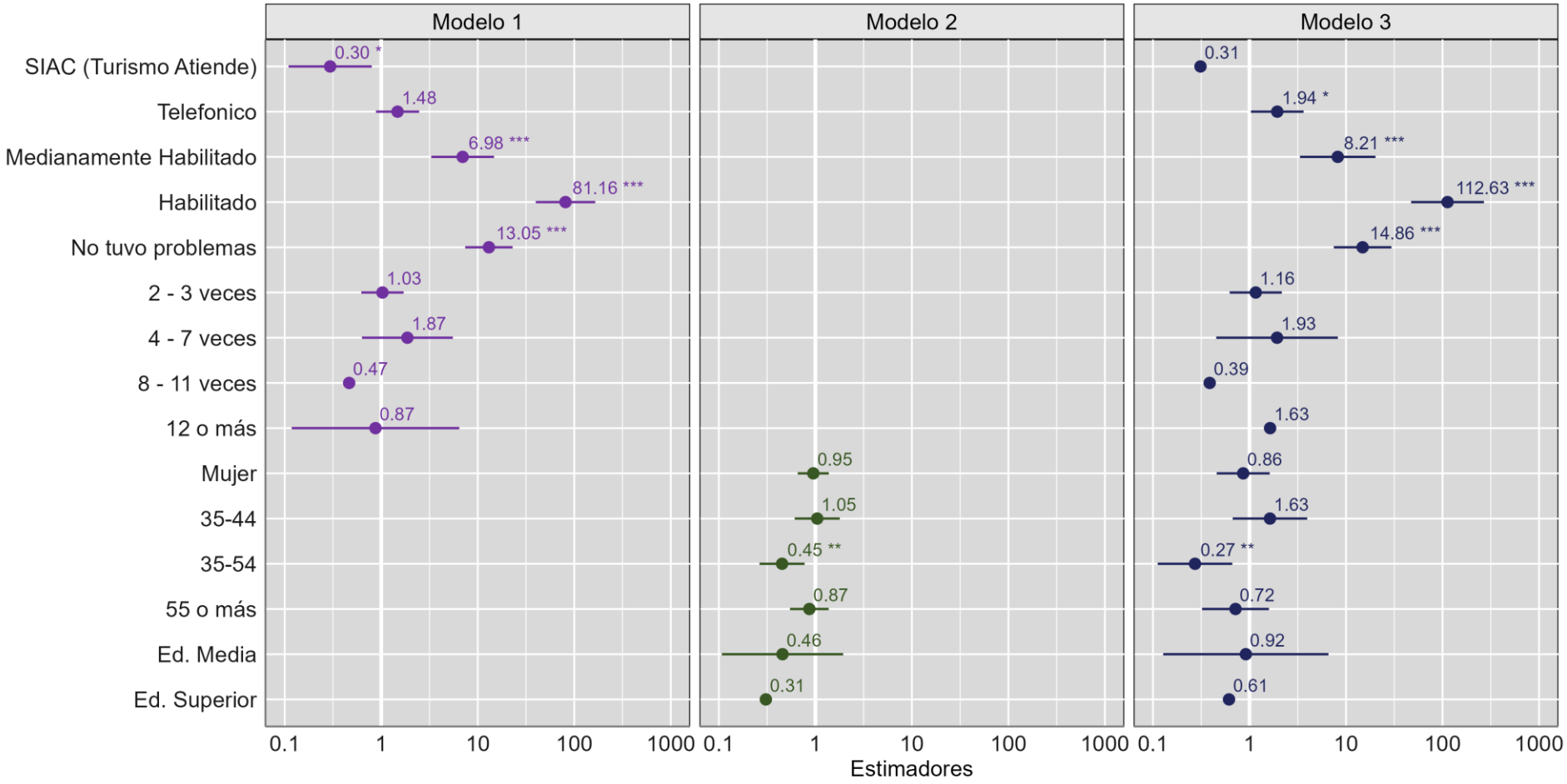
Variable Dependiente: Evaluación General Institución.
Estimadores ponderados con su significancia estadística.
N total: 2.721 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

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 SERNATUR. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

En este caso, las variables más importantes son Canal, Habilitación y Tenencia de Problemas. Específicamente, según el Modelo 3 el canal Telefónico aumenta la Evaluación de la Satisfacción General en un 0,29 puntos, manteniendo las demás variables independientes constantes (es significativa a 95%). Además, estar Medianamente Habilitado y Habilitado aumentan en 1,52 y 2,98 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 1,44 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: 2.721 casos
***p < 0,001; **p < 0,01; *p < 0,05.

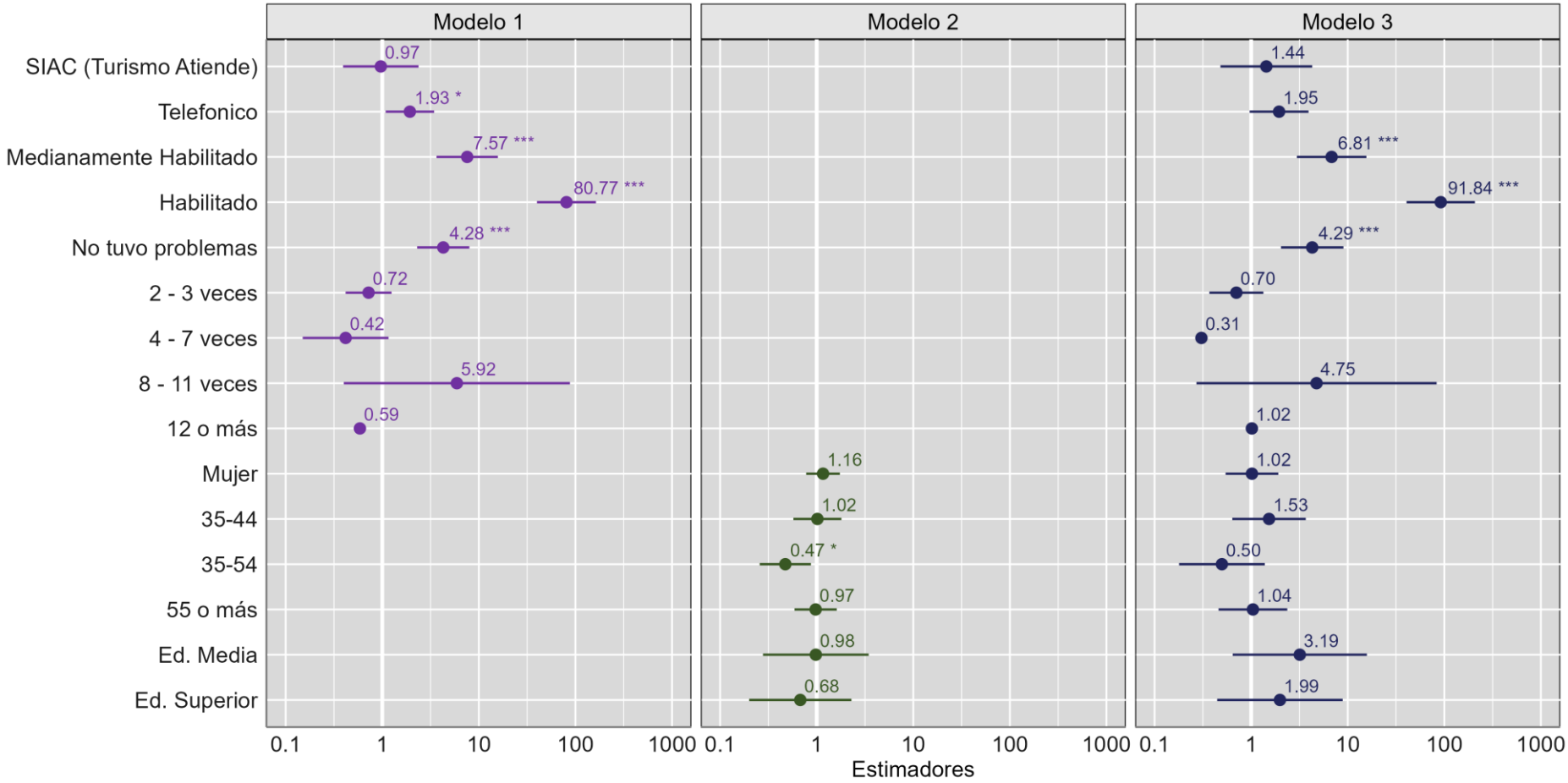
Satisfacción Última Experiencia 2022
Modelos de Regresión Logística

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 SERNATUR. En el Modelo 1 se incluyen las variables respecto al Trámite, Canal, 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, a excepción del canal- las variables más importantes son el Canal, la Habilitación y la Tenencia de Problemas. Específicamente, el modelo 3 muestra que el Canal Telefónico aumenta las chances (odds) de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 1,94 -en referencia al Canal Digital- , *ceteris paribus,* con una significancia de 95%. Igualmente, estar Medianamente Habilitado y Habilitado aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia –en referencia a no estar habiltiado- por un factor de 8,21 y 112,63 respectivamente, *ceteris paribus*.

Adicionalmente, no tener problemas aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 14,86 -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)



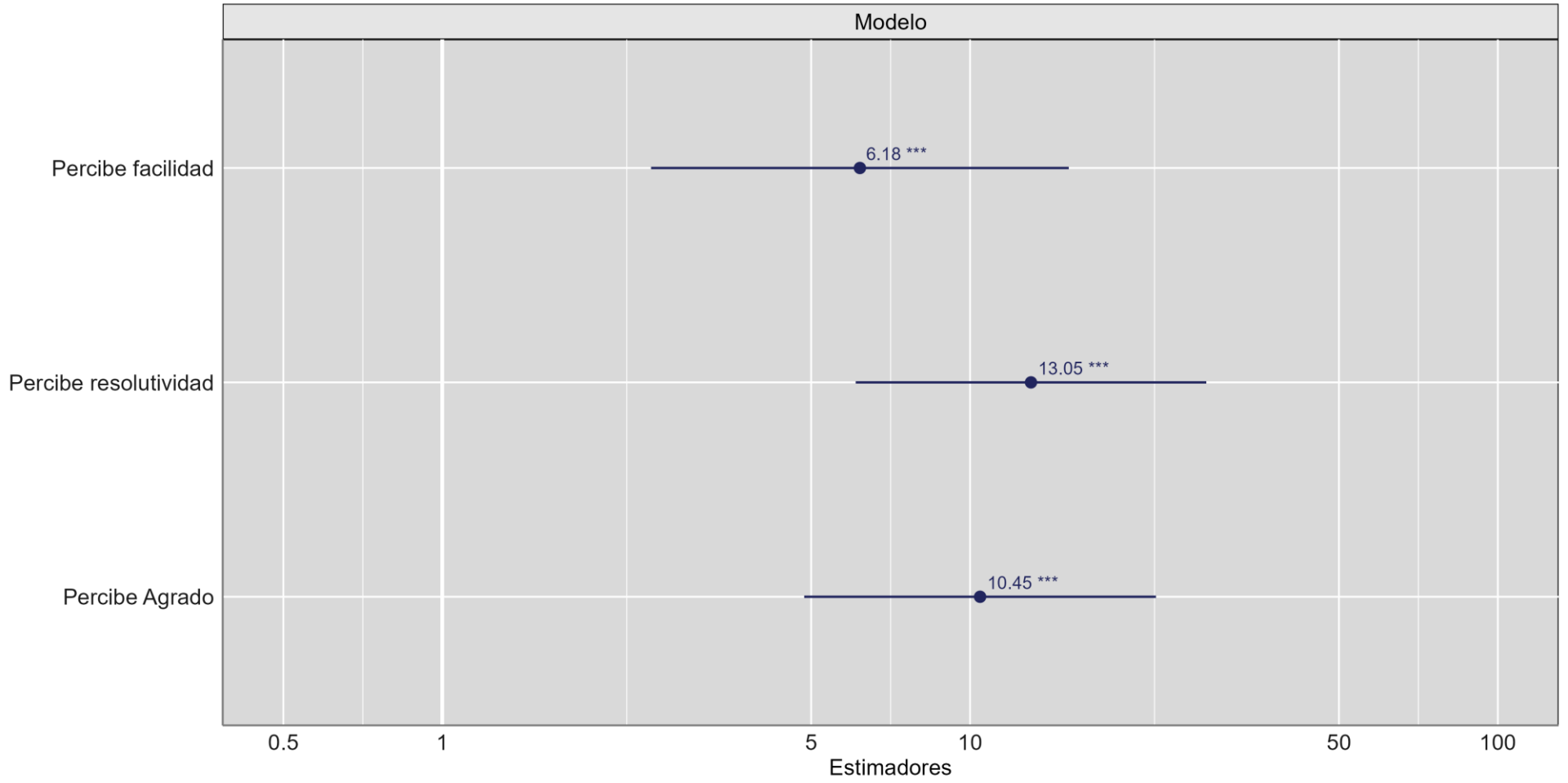
Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la Institución.
Estimadores ponderados con su significancia estadística.
N total: 2.721 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

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 SERNATUR. En cada uno de estos modelos se incluyen las mismas variables mencionadas anteriormente.

En este caso, las variables más importantes son la Habilitación y la Tenencia de Problemas. En específico, según el modelo 3 estar Medianamente Habilitado y Habilitado aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de 6,81 y 91,84 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 99,9% de nivel de confianza, se puede decir que no tener problemas aumenta los odds de estar satisfecho con la institución por un factor de 4,29, dejando las otras variables constantes, en referencia a sí tener problemas.

Atributos de la Experiencia 2022
Modelos de Regresión Logística



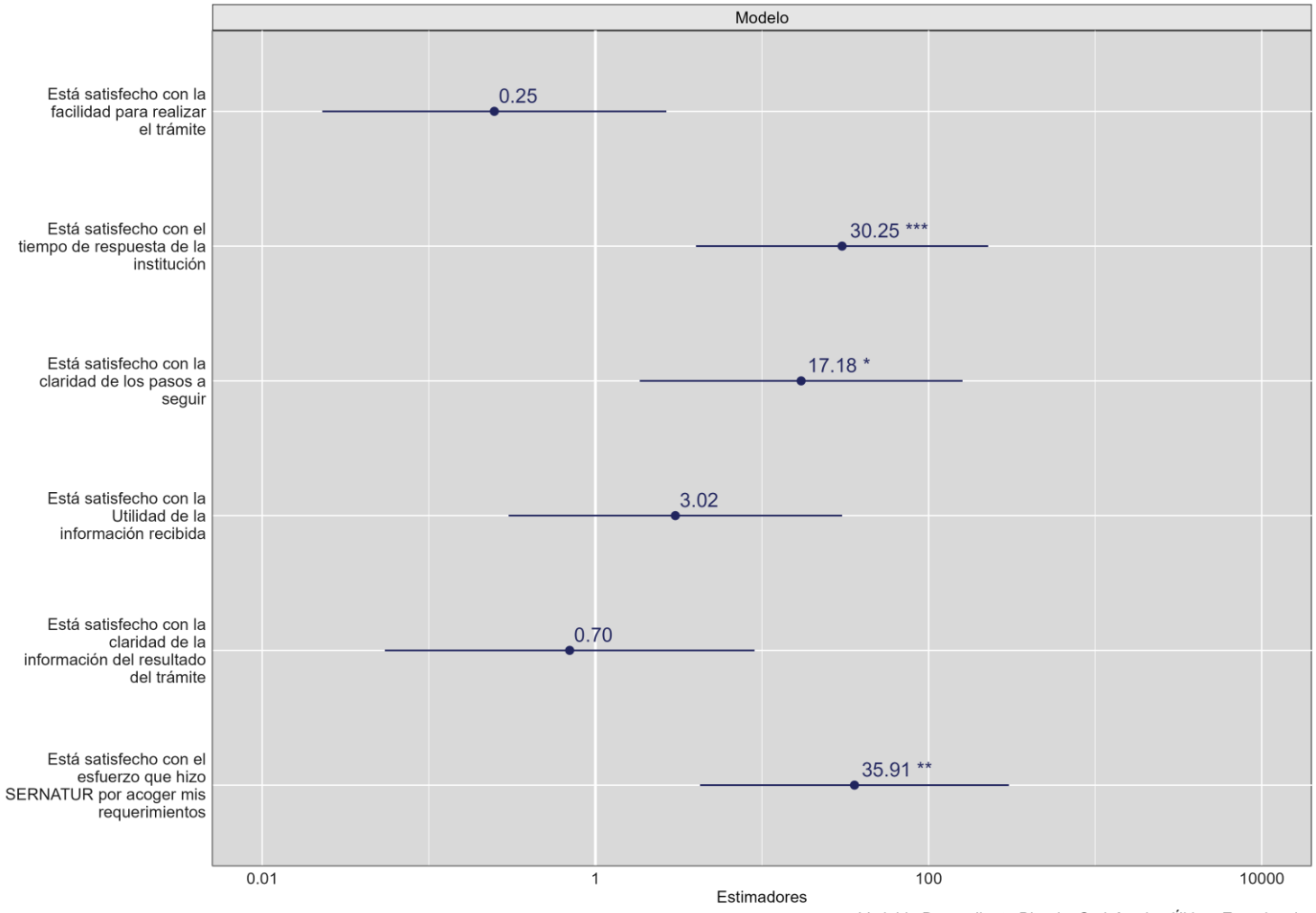
Variable Dependiente Binaria: Satisfacción con la Última Experiencia.
Estimadores ponderados con su significancia estadistica.
N total: 2.721 casos
$^{***}p < 0{,}001$; $^{**}p < 0{,}01$; $^{*}p < 0{,}05$.

Atributos de la Experiencia 2022
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 SERNATUR varía en base a los tres atributos del modelo teórico de la experiencia: Facilidad, Resolutividad y Agrado.

En base a dicho modelo se puede decir que, si bien los tres atributos son significativos a un 99,9% de nivel de confianza, los más importantes son las percepciones de Resolutividad y Agrado. Específicamente, Percibir Resolutividad –en referencia a no percibirla- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 13,05. Mientras que Percibir Agrado –en referencia a no percibirla- aumenta las chances (odds) de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 10,45. Finalmente, Percibir Facilidad –en referencia a no percibirla- aumenta los odds de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 6,18.

Atributos de la Experiencia 2022
Modelos de Regresión Logística



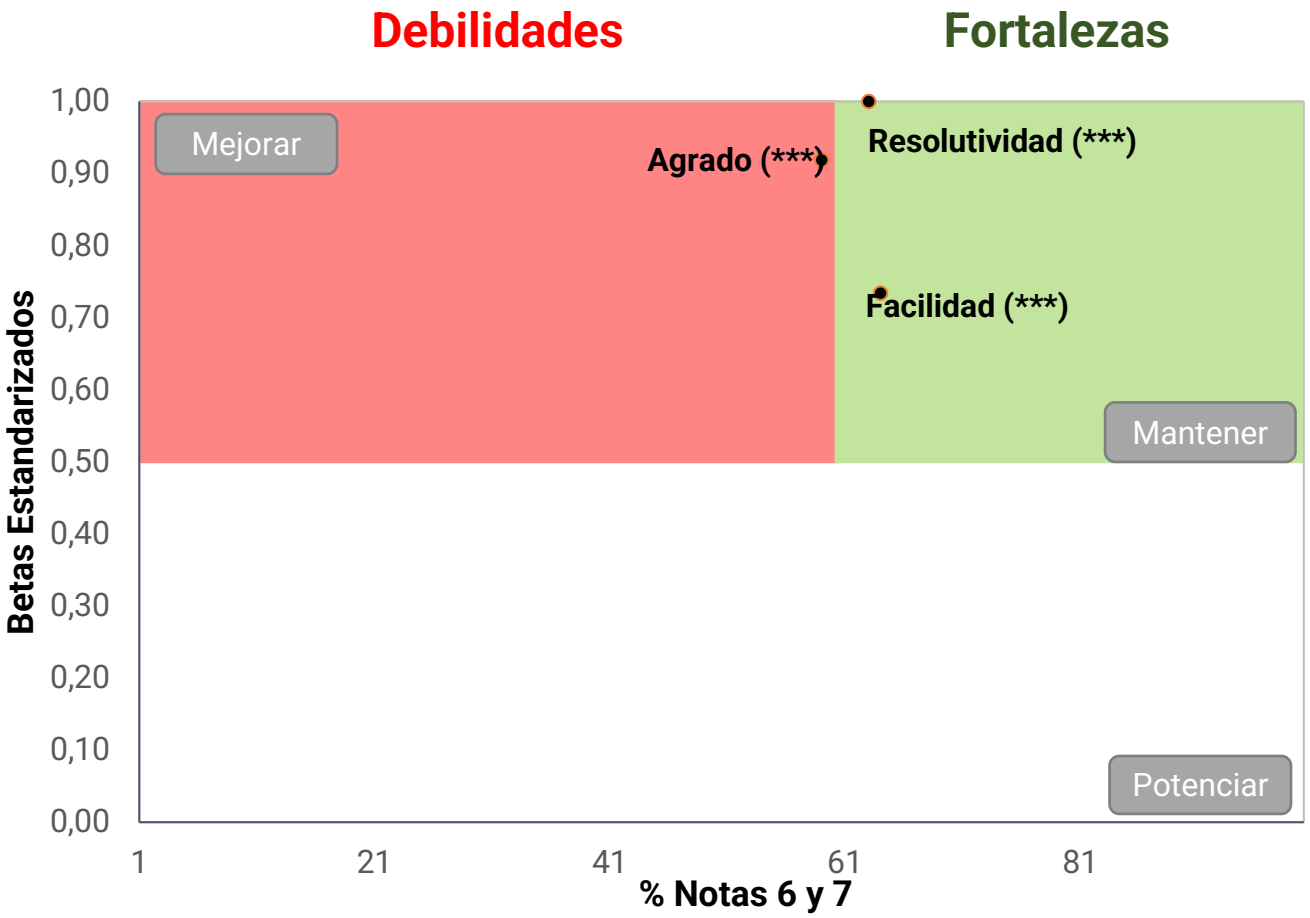
Variable Dependiente Binaria: Satisfaccion Última Experiencia.
Estimadores ponderados con su significancia estadistica.
N total: 2.721 casos
***p < 0,001; **p < 0,01; *p < 0,05.

Atributos de la Experiencia 2022
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 SERNATUR. Este modelo permite ver que los atributos más relevantes son la satisfacción con el tiempo de respuesta de la institución, la claridad de los pasos a seguir y el esfuerzo que hizo SERNATUR para acoger los requerimientos.

A un 99,9% de nivel de confianza, estar satisfecho con el tiempo de respuesta de la institución –en referencia a no estar satisfecho- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 30,25. Mientras, estar satisfecho con la claridad de los pasos a seguir –en referencia a no estarlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 17,18 (a un 95% de nivel de confianza). Por su parte, estar satisfecho con el esfuerzo que hizo SERNATUR para acoger los requerimientos –en referencia a no estar satisfecho- aumenta las chances de estar satisfecho con la última experiencia por un factor de 35,91 (a un 99% de nivel de confianza) siendo el factor más relevante de los descritos.

Atributos de la Experiencia 2022
Mapa de fortalezas y Debilidades

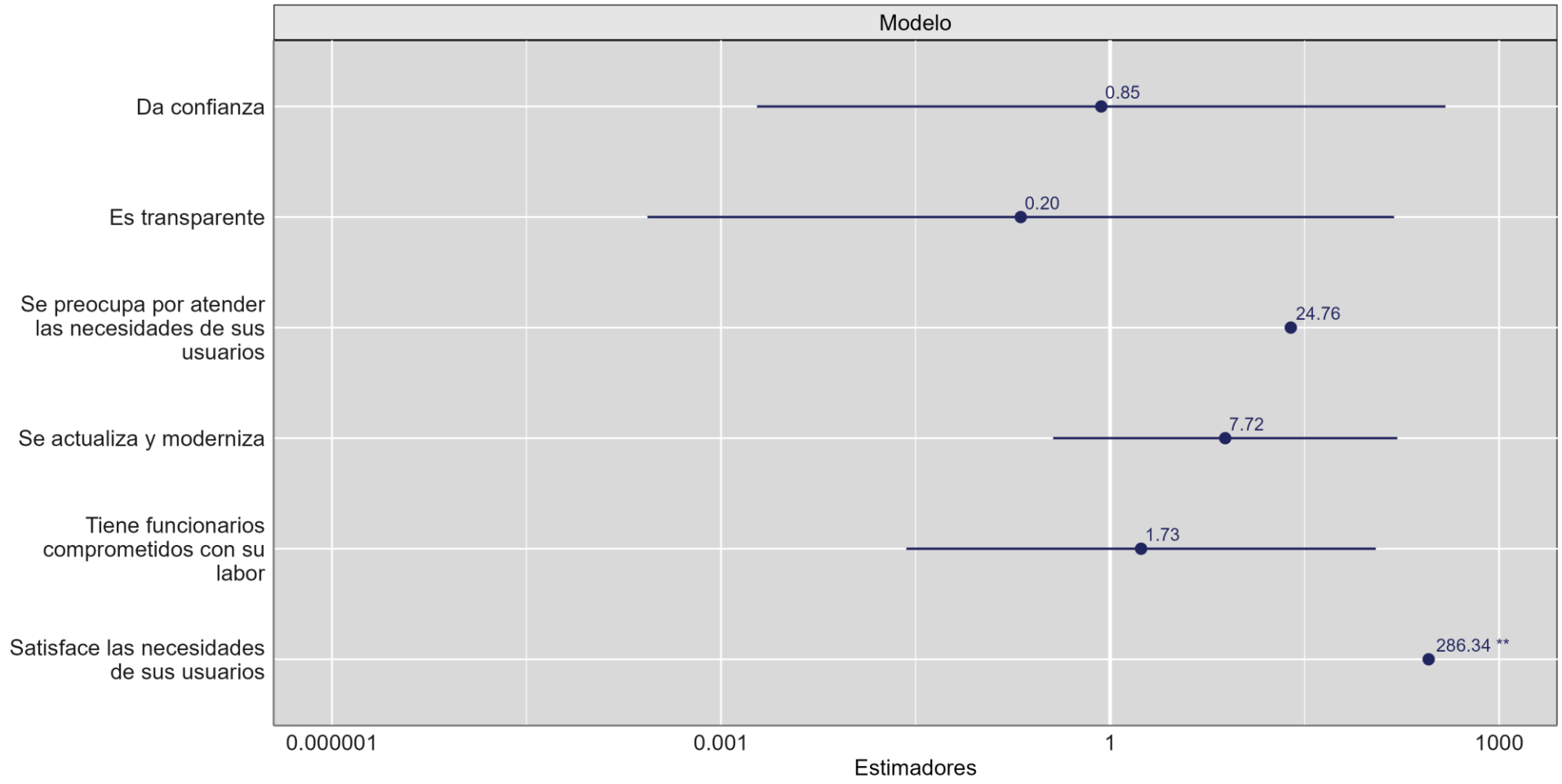


Atributos de la Experiencia 2022
Mapa de fortalezas y Debilidades

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 hay dos características por mantener (Resolutividad y Facilidad), pero el atributo Agrado, se encuentra en el cuadrante de las debilidades, por lo que es una característica a mejorar por parte de SERNATUR.

Imagen Institucional 2022
Modelos de Regresión Logística (Odds ratio)



Variable Dependiente Binaria: Evaluación General Institución.
Estimadores ponderados con su significancia estadística.
N total: 2.721 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 con la Imagen Institucional* por parte de los usuarios de SERNATUR.

En base a dicho modelo se puede decir que percibir que la institución satisface las necesidades de sus usuarios –en referencia a no percibirlo- aumenta las chances de estar satisfecho con la institución por un factor de 286,34, ceteris paribus, lo que es significativo a un 99% de nivel de confianza.

Imagen Institucional 2022
Mapa de fortalezas y Debilidades

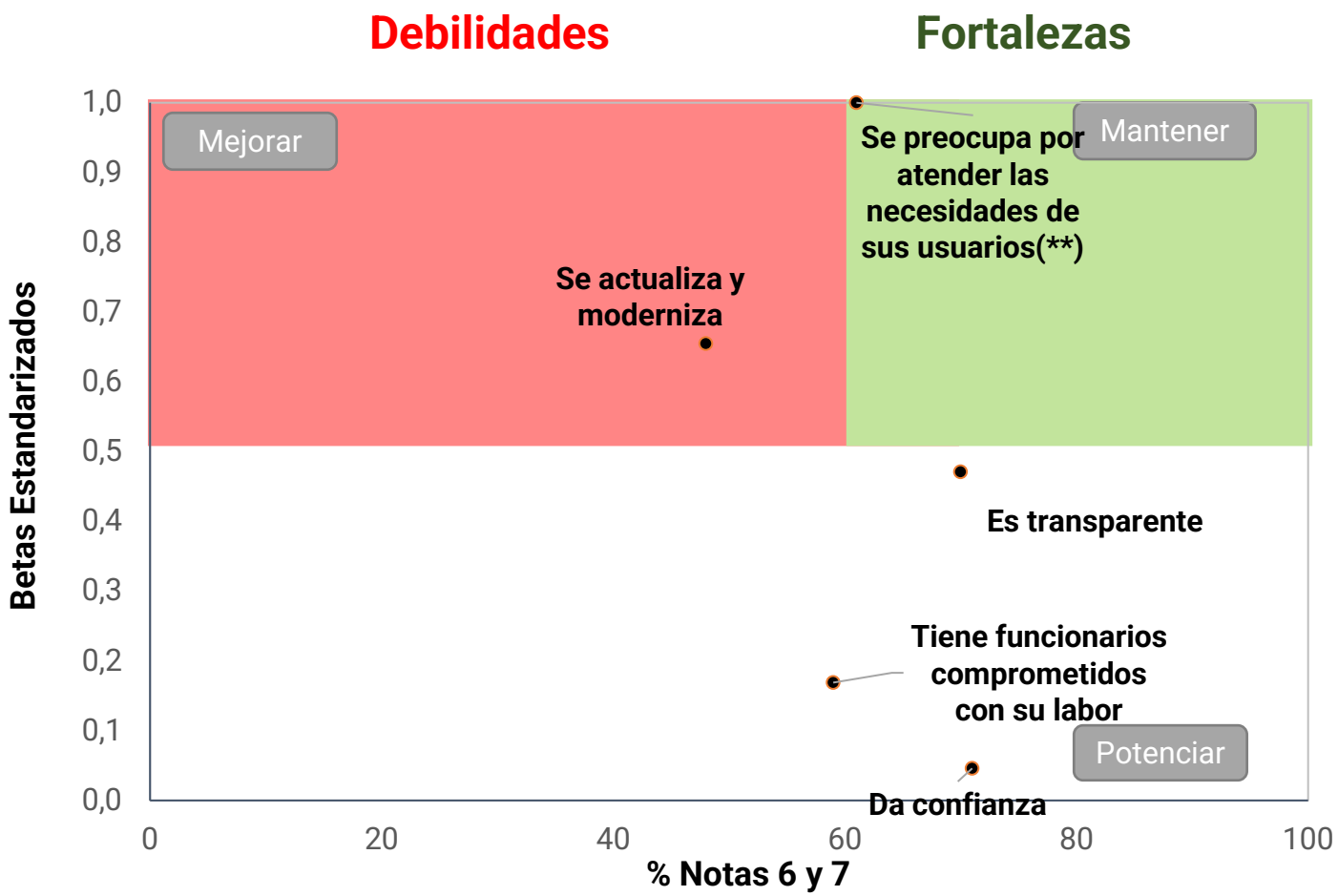


Imagen Institucional 2022

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 solo hay una característica por mantener en la imagen institucional (Se preocupa por atender las necesidades de sus usuarios). Por otro lado, la imagen de que la institución se actualiza y moderniza, es un atributo por mejorar. Mientras tanto, la imagen de que la institución es transparente, da confianza y tiene funcionarios comprometidos con su labor, son atributos a potenciar.

Ministerio de Hacienda
Gobierno de Chile

Secretaría de Modernización

DESUC
Dirección de Estudios Sociales

"ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS"

Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR)

