



Informe final

Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral

DESARROLLADO POR GfK ADIMARK

Santiago, 15 de Diciembre de 2015

GfK Adimark Chile S.A. Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral, Santiago, Chile: GfK Adimark Chile S.A, 15 de diciembre de 2015. Documento inédito.

Este documento ha sido elaborado por el Área de Estudios Públicos de GfK Adimark Chile S.A. El estudio fue adjudicado mediante licitación "Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral", identificada con el ID 1778-18-LE15.

Contacto

Alejandra Ojeda Mayorga

Área de Estudios Públicos de GfK Adimark Chile S.A.

Avenida Américo Vespucio Sur 100 - Piso 7, Las Condes, Santiago

E-mail: alejandra.ojeda@gfk.com

Te.: 24792034 - 247920007

www.gfk.com

www.adimark.cl

INDICE

INDICE	3
1) Introducción	6
2) Antecedentes	7
3) Objetivos y metodología del estudio	9
4) La travesía del usuario y usuaria a partir del trauma en contexto laboral	10
4.1 La técnica de la entrevista	10
4.2 Algunas consideraciones iniciales respecto de los resultados	13
4.3 Conocimiento del Instituto de Seguridad Laboral	15
4.4 Prestaciones de salud	17
4.5 El inicio del proceso. La decisión del prestador de servicios de salud	18
El caso de enfermedades laborales	18
En el caso de accidentes de trabajo o de trayecto	18
El tratamiento en crisis	19
a) El tratamiento en crisis en los Hospitales Públicos.....	19
b) El tratamiento en crisis en las Mutualidades.....	20
El proceso de traslado.....	21
La evaluación del personal médico y paramédico	22
La evaluación del personal administrativo	24
Proceso de control y rehabilitación	25
Diferencias observadas en la evaluación de las prestaciones médicas	26
4.6 Prestaciones Económicas	26
Subsidio por incapacidad laboral	27
Indemnizaciones y pensiones de invalidez	28
Diferencias observadas en la evaluación de las prestaciones médicas	32
4.7 Evaluación del servicio del Instituto de Seguridad Laboral	32
Evaluación general y sugerencias al Instituto de Seguridad Laboral: Visibilidad del Instituto de Seguridad Laboral	33
4.8 Respecto a los problemas sufridos y sus responsables	34
4.9 ¿Qué piden los usuarios y usuarias?	35
5) La encuesta a usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral	36
5.1 El diseño metodológico	36
5.2 Proceso de revisión y elaboración de los instrumentos	37
5.3 Universo y muestra	38
5.4 Muestra lograda en el terreno	38
6) Resultados de la encuesta a usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral	40
6.1 Resultados generales	40
- Índice de Satisfacción general	40
- Resultado de Indicadores de Desempeño para DIPRES.....	44
- Indicadores de lealtad y cartera de usuarios	45
6.2 Resultados de la Plataforma de Atención	48
- Plataforma de atención presencial	57
- Plataforma de atención telefónica	62
- Plataforma de atención en Internet	66

-	Imagen del Instituto de Seguridad Laboral.....	70
6.3	Resultados de Prestaciones Médicas.....	71
-	Descripción de la muestra	71
-	Satisfacción general	74
-	Pregunta inicial de satisfacción.....	75
-	Pregunta focalizada de satisfacción.....	76
-	Indicadores de lealtad.....	78
-	Clasificación cartera de usuarios	80
-	Satisfacción con el prestador médico	82
-	Atención Médica.....	84
-	Licencia Médica.....	86
-	KDA Prestaciones Médicas.....	88
-	Imagen del Instituto de Seguridad Laboral.....	90
6.4	Resultados de Prestaciones Económicas.....	91
-	Descripción de la muestra	91
-	Satisfacción general	93
-	Pregunta inicial de satisfacción.....	94
-	Pregunta focalizada de satisfacción.....	96
-	Indicador de lealtad	97
-	Clasificación cartera de usuarios	99
-	Evaluación del trámite realizado	101
-	Problemas con el trámite realizado.....	102
-	KDA Prestaciones Económicas.....	102
-	Imagen del Instituto de Seguridad Laboral.....	103
6.5	Resultados de Prestaciones Preventivas.....	105
-	Descripción de la muestra	105
-	Satisfacción general	108
-	Pregunta inicial de satisfacción.....	108
-	Pregunta focalizada de satisfacción.....	109
-	Indicadores de lealtad.....	110
-	Clasificación cartera de usuarios	111
-	Evaluación de la Prestación Preventiva	112
-	Utilidad de la Prestación Preventiva.....	116
-	Problemas con la Prestación Preventiva.....	116
-	KDA Prestaciones Preventivas	116
-	Imagen del Instituto de Seguridad Laboral.....	118
7)	Conclusiones	119
7.1	La accidentabilidad y la experiencia de uso del sistema: la mirada cualitativa de la travesía.	119
7.2	Cuando la travesía de los usuarios y usuarias identifica al Instituto de Seguridad Laboral: la cuantificación de la experiencia.	123
-	Plataforma de Atención	123
-	Prestaciones Médicas	124
-	Prestaciones Económicas.....	125
-	Prestaciones Preventivas	126
-	La perspectiva de género.....	126
8)	Recomendaciones	128
-	El trabajo con las variables apalancadoras de la satisfacción.....	128

- La coordinación con otras Instituciones	130
- El rol contenedor desde la entrega de información	130
ANEXO 1: Pauta de entrevistas	133
ANEXO 2: Aspectos metodológicos de la encuesta de satisfacción	138
Muestra propuesta y muestra modificada para el inicio del terreno	138
- Limpieza previa Bases de Datos para estimación del Universo	139
Pretest	141
Trabajo de campo	144
- Capacitación a encuestadores	144
- Realización de la encuesta	145
- Recorrido de las bases de datos en la contactación	146
- Informe detallado de la calidad del listado de contactos entregado por el Instituto de Seguridad Laboral	148
- Avance del Terreno	149
Muestra lograda final	149
Informe de Supervisión	151
Validación de base de datos	151
Codificación de encuestas y libro de códigos	152
Procesamiento de la información	152
Factores de ponderación	152
- Factor de ponderación Plataforma de Atención	153
- Factor de ponderación Prestaciones Médicas	153
- Factor de Ponderación Prestaciones Económicas	153
- Factor de Ponderación Prestaciones Preventivas	154
- Factor de expansión	154
ANEXO 3: Cuestionarios	156
Plataforma de Atención	156
Prestaciones Médicas - empleados	169
Prestaciones Médicas - obreros	178
Prestaciones Económicas	188
Prestaciones Preventivas	197

1) Introducción

El presente documento corresponde al informe final entregado al Instituto de Seguridad Laboral, comprendiendo a un compendio de las etapas y procesos realizados durante el estudio de satisfacción de usuarios y usuarias de la institución. Se incluye con detalle las características metodológicas del proyecto (tanto cualitativas como cuantitativas), los hallazgos obtenidos y las principales conclusiones y recomendaciones que se puede obtener al respecto.

Se presentan los antecedentes del estudio y la metodología aplicada para el mismo. Además, se explicitaron los detalles de la aplicación de las entrevistas cualitativas, la muestra y los resultados obtenidos por obreros y empleados que sufrieron un accidente laboral o enfermedad profesional.

Por otra parte, es posible encontrar lo trabajado en la etapa cuantitativa, donde es posible encontrar los resultados detallados con el respectivo análisis de cada uno de los segmentos incluidos en el estudio. Como una manera de complementar esto, se incluyó, un análisis KDA con recomendaciones para cada estrato estudiado.

Finalmente, se incluyen apartados de conclusiones y recomendaciones respecto a los resultados obtenidos a partir del estudio.

2) Antecedentes

El Instituto de Seguridad Laboral es la institución del Estado de Chile encargada de administrar el Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. Se trata de un servicio dependiente del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

El Instituto de Seguridad Laboral ha definido su misión como “Otorgar Seguridad y Salud Laboral a nuestros afiliados, a través de acciones de prevención destinadas a mejorar la gestión de riesgos, y la entrega de servicios de recuperación de la salud y mitigación económica de los daños derivados de los accidentes y enfermedades del trabajo.” (<http://www.isl.gob.cl>). En consecuencia, busca ser reconocido como un referente nacional en Seguridad y Salud Laboral.

Para responder a la misión que se ha propuesto, los objetivos estratégicos que ha identificado el Instituto de Seguridad Laboral son:

- Fortalecer la gestión de riesgos de las empresas afiliadas al Instituto de Seguridad Laboral, mediante la entrega de servicios de capacitación, asesoría y evaluación.
- Satisfacer las necesidades de sus usuarios y usuarias, mediante la mejora continua de los niveles de calidad de los productos, servicios y atención, otorgados a los usuarios y usuarias al Instituto de Seguridad Laboral.
- Asegurar la pertinencia oportuna de las prestaciones otorgadas, mediante la implementación de procesos de evaluación técnica para la determinación del origen y niveles de daño, de los trabajadores afiliados a Instituto de Seguridad Laboral, que han sufrido accidentes y/o enfermedades.

En función de la misión y de los objetivos estratégicos, el Instituto de Seguridad Laboral ha convenido que su entrega del servicio se estructure en torno a cuatro valores fundamentales:

- Compromiso con la calidad: La calidad es un valor transversal, entendiéndola como “otorgar un servicio con altos estándares de eficiencia”.
- Foco en usuarios y usuarias: Satisfacer las necesidades de los usuarios y usuarias mediante la entrega de productos y servicios de calidad, generando Valor Público.
- Transparencia: Busca que sus usuarios y usuarias en general tengan pleno conocimiento de su quehacer y cuenten con la información requerida públicamente.
- Responsabilidad Social y Medio Ambiente: Hacerse responsable del impacto de sus actividades sobre la sociedad y el medioambiente, contribuyendo al aumento del bienestar de la sociedad local y global.

Para tal efecto opera a través de tres áreas estratégicas, Prevención de riesgos laborales, Prestación médica y Prestación económica, las que se encargan de las siguientes acciones:

Área de Prevención de Riesgos Laborales: Acciones planificadas lógicas y coherentemente realizadas con el fin de evitar que los(as) trabajadores(as) se accidenten o enfermen a causa o con ocasión de su actividad laboral.

Área de Prestación Médica: Prestaciones de carácter curativo que se entregan a un trabajador o trabajadora afiliado(a) accidentado(a) o enfermo(a) a causa o con ocasión del trabajo, hasta su curación completa o mientras subsistan los síntomas de las secuelas causadas por la enfermedad o accidente.

Área de Prestación Económica: Encargada de velar por la otorgación a los trabajadores y trabajadoras afiliados(as) al Instituto de Seguridad Laboral o sus supervivientes, las prestaciones -pecuniarias previstas en la Ley 16.744 sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

Por otra parte, el Instituto de Seguridad Laboral opera en el país con una red de 15 oficinas regionales que constituyen su plataforma de atención, en las que es posible realizar los siguientes trámites:

Gestión de Beneficios Médicos: Presentar denuncia de Accidente del Trabajo (DIAT) o Enfermedad Profesional (DIEP); Solicitar Certificado de Accidentalidad; Solicitar Reembolso de Gastos Médicos, Solicitar Formularios Denuncia Individual de Accidentes del Trabajo DIAT / Denuncia Individual de Enfermedad Profesional DIEP, Solicitar el reingreso por accidente del trabajo o enfermedad profesional, Solicitar Compra o Reparación de Insumos Médicos, Solicitar Reeducación, Solicitar Adecuación Domiciliaria.

Beneficios en Prevención de Riesgos Laborales: Solicitar Asesoría en Prevención de Riesgos Laborales; Solicitar Evaluación Laboral en Prevención de Riesgos Laborales, Solicitar Capacitación en Prevención de Riesgos Laborales.

Cotizaciones: Solicitar Certificado de Afiliación, Solicitar Certificado de Siniestralidad, Solicitar copia de carta asociada a la evaluación de Tasa Adicional, Solicitar Afiliación de un Trabajador Independiente, Solicitar la rectificación y acreditación de rebajas por aplicación del D.S. 67, Solicitar Talón de Pago de Cotización de Trabajador Independiente, Solicitar devolución de dinero por error en el pago de cotizaciones.

Solicitar Beneficios Económicos: Subsidio por incapacidad laboral, Beneficio de Asignación Familiar, Pensión de Invalidez por Accidente del Trabajo, Pensión de Invalidez por Enfermedad Profesional, Indemnización por Accidente del Trabajo, Indemnización por Enfermedad Profesional, Prórroga de Beneficios por Accidente del Trabajo o Enfermedad Profesional, Pensión de Orfandad por Accidente del Trabajo o Enfermedad Profesional, Reactivación de una Pensión, revisión de beneficios por Accidente del Trabajo o Enfermedad Profesional, Pensión de Viudez por Accidente del Trabajo o Enfermedad Profesional, Certificado de Calidad de Pensionado, Certificado de Subsidio, Resolución de un Beneficio otorgado por un Accidente del Trabajo o una Enfermedad Profesional, Certificado de las Mensualidades de Pensionado recibidas, Pensión de Supervivencia por Accidente del Trabajo o Enfermedad Profesional, Certificado de Ley de Renta de Pensionados, Pensión Escolar, pago de saldo insoluto, Dote Matrimonial, Cuota Mortuoria Escolar.

3) Objetivos y metodología del estudio

El objetivo general correspondió a la realización de un estudio para la medición de la satisfacción agregada a nivel nacional de los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral atendidos en el año 2015 (enero a octubre) que accedieron a los siguientes productos de Plataforma de atención, Prestaciones médicas, Prestaciones económicas y Prestaciones preventivas.

Para el logro de este propósito se desarrollaron los siguientes objetivos específicos a partir de la consulta a los usuarios y usuarias que accedieron a los productos:

- a) Medir expectativas y percepciones del uso de los productos.
- b) Describir el perfil de los usuarios y usuarias de los productos del Instituto de Seguridad Laboral según variables sociodemográficas y productivas.
- c) Describir y evaluar la experiencia de atención tanto nivel general como por dimensiones apropiadas para el producto.
- d) Determinar el nivel satisfacción por producto, calculando el Índice de Satisfacción de cada uno.
- e) Determinar el nivel de satisfacción agregado a nivel nacional, calculando el Índice de Satisfacción Agregado.
- f) Determinar nivel de impacto de dimensiones e indicadores en la construcción de la satisfacción de los usuarios y usuarias(as).
- g) Identificar necesidades y brechas del servicio, así como prioridades de trabajo y elementos a potenciar.

Si bien el estudio fue de orden cuantitativo, desde su formulación inicial se propuso el desarrollo de una fase cualitativa consistente en entrevistas cuyo objetivo inicial fuese la profundización de resultados de la fase cuantitativa. Pero, durante el transcurso del estudio el sentido de la fase cualitativa varió hacia la posibilidad de conocer los relatos de la experiencia en materia de atención vivida por los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral tanto en mutuales como hospitales, con objeto de generar un marco comprensivo de los resultados cuantitativos.

Cronológicamente la fase cuantitativa se desarrolló en forma previa a la cualitativa. Pero, una vez analizada la totalidad de la información producida por ambas técnicas y confrontados los resultados, resultó evidente que la información cualitativa daba cuenta de una experiencia general del usuario y usuaria era previa al encuentro con el Instituto de Seguridad Laboral y, por tanto, a la evaluación de este encuentro (el cual era medido por la encuesta). En consecuencia, el equipo de investigación concluyó que no era posible entender a cabalidad las evaluaciones cuantitativas sin antes conocer el relato cualitativo de la experiencia vivida.

En consecuencia, se organizó la presentación de las técnicas y el análisis de sus resultados considerando en primer lugar el relato que hemos denominado “la travesía” del usuario y la usuaria en el proceso producto de un trauma producido por el accidente o enfermedad profesional, para luego abordar la observación y evaluación del Instituto de Seguridad Laboral como un actor de esa travesía.

En los siguientes capítulos se detalla cada técnica y sus resultados.

4) La travesía del usuario y usuaria a partir del trauma en contexto laboral.

4.1 La técnica de la entrevista

El principal objetivo de la realización de entrevistas de profundización fue obtener una comprensión más profunda de uno de los segmentos de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral: el de los obreros, con el fin de conocer los momentos de quiebre del proceso por el cual deben pasar este tipo de trabajador o trabajadora al vivir un accidente laboral o una enfermedad profesional.

Dado que este perfil de usuario debe por ley atenderse en el sistema de Salud Pública, el Instituto de Seguridad Laboral no ha logrado desarrollar la misma aproximación, conocimiento y comprensión de sus experiencias, necesidades, expectativas y dolores, que ha logrado tener con el segmento de empleados y empleadas, los cuales se atienden de manera casi íntegra en los prestadores privados.

Para alcanzar este objetivo, se propuso una aproximación experiencial al usuario, esto es, acompañarlo, a través de una conversación individual, durante todo el proceso de vinculación con las instituciones asociadas a la accidentabilidad y enfermedad laboral.

Durante este acompañamiento retrospectivo por la experiencia vivida, se indagó en sus niveles de satisfacción, sus experiencias positivas y negativas, su nivel de información y la asignación de responsabilidad por su satisfacción o insatisfacción a las distintas instituciones en cuestión.

Adicionalmente, se indagó en los niveles de conocimiento respecto del Instituto de Seguridad Laboral, y los niveles de satisfacción experimentados con la atención del mismo.

En forma específica, se indagó respecto de los siguientes temas:

- Nivel de información pre – accidente / enfermedad respecto de sus deberes y derechos como trabajador, en caso de sufrir un accidente de trabajo, de trayecto o una enfermedad de origen laboral.
- Experiencia y satisfacción con las prestaciones de salud
 - Centro Asistencial al que acudió al momento de enfermar o accidentarse
 - Experiencia y nivel de satisfacción con el personal administrativo
 - Experiencias y satisfacción con el personal médico y paramédico
 - Experiencia y satisfacción general con el servicio recibido
- Experiencia y satisfacción con las prestaciones económicas
 - Experiencia y satisfacción con el trámite y pago de Subsidio por Incapacidad laboral
 - Experiencia y satisfacción con la tramitación y pago de Indemnización
 - Experiencia y satisfacción con la tramitación y pago de Pensión de Invalidez
- Nivel de conocimiento y satisfacción con el servicio recibido por el Instituto de Seguridad Laboral

El detalle de lo consultado en la entrevista se encuentra en el “Anexo 1 - Pauta de entrevistas”.

La metodología aplicada se resume en el siguiente cuadro:

Metodología	<ul style="list-style-type: none">• Cualitativa, de carácter descriptivo.
Técnica	<ul style="list-style-type: none">• Entrevistas aplicadas con pauta semiestructurada, de duración estimada en 45 minutos.
Universo	<ul style="list-style-type: none">• Usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral obreros y empleados que hayan recibido algún tipo de beneficio económico producto de su accidente laboral o de trayecto o enfermedad profesional.
Muestra	<ul style="list-style-type: none">• 20 entrevistas, desagregadas según criterio de tipo de trabajador, sexo y tipo de evento (accidente laboral, accidente de trayecto, enfermedad profesional)
Registro de información	<ul style="list-style-type: none">• Todas las sesiones incluyeron doble registro: audio en grabación digital, y transcripciones en formato word.

Las entrevistas fueron realizadas entre los días lunes 26 de octubre y lunes 16 de noviembre, llegando a la totalidad de las 20 entrevistas que habían sido planificadas. Para mantener la formalidad del proceso, fue leída una carta de invitación al entrevistado durante el proceso de contactación, la cual también fue utilizada también como consentimiento informado.

Para la realización de las entrevistas, se llamó al 100% de los casos entregados, lográndose las 20 entrevistas señaladas en la propuesta técnica. Para entregarle mayor especificidad al estudio, se contactó a aquellos trabajadores/as (enfaticando en obreros/as) que hubieran recibido o estén recibiendo algún tipo de prestación económica que no corresponda al subsidio de incapacidad laboral. Se descartaron los casos de pensión por orfandad y viudez, incluyendo la prórroga de los mismos y la pensión de subsistencia de madres de hijos de afiliación no matrimonial. Esto porque se necesitaba entrevistar al afectado por el incidente, no sólo a quienes reciben un beneficio producto de este. A continuación, se presenta el resumen del recorrido de base de datos:

Tabla 1. Resumen de recorrido de base cualitativo

Contactos entregados	Teléfonos Recorridos	Entrevistas logradas	Logrado
95	95	20	21%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

En forma desagregada, el recorrido de la base entregada por el Instituto de Seguridad Laboral para las entrevistas cualitativas es la siguiente:

Tabla 2. Detalle recorrido de base de datos cualitativo

Recorrido	Total
Citas Agendadas	23
Entrevistas caídas	3
Volver a llamar	4
Rechazos	2
Fuera de Servicio	4
No contesta	13
Buzón de voz	19
No se encontraba en el lugar	3
Número equivocado	11
Número no tiene teléfono	13
Total	95

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

En función de la base de datos entregada, se logró la muestra final de 20 casos, siendo el detalle cuantitativo de lo obtenido el siguiente:

Tabla 3. Muestra lograda entrevistas Accidente laboral y/o trayecto

Accidente Laboral - Accidente de Trayecto	Obreros		Empleados		Total
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
Gran invalidez	0	0	0	0	0
Indemnización	6	1	3	1	11
Parcial	0	2	0	0	2
Total	2	0	1	0	3
Total casos	8	3	4	1	16

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

Tabla 4. Muestra lograda entrevista enfermedad profesional

Enfermedad Profesional	Obreros		Empleados		Total
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	
Gran invalidez	0	0	0	0	0
Indemnización	1	0	0	0	1
Parcial	1	0	0	1	2
Total	0	1	0	0	1
Total casos	2	1	0	1	4

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

4.2 Algunas consideraciones iniciales respecto de los resultados

Para una adecuada comprensión e interpretación de los resultados de este estudio, resulta indispensable señalar dos consideraciones:

1. Los entrevistados tienen recuerdos muy parcelados, vagos y a veces inexistentes de su experiencia como accidentados laborales (hay mejor recordación en el caso de las enfermedades laborales)

Recordemos que el usuario acaba de sufrir una experiencia altamente estresante y está bajo el efecto de lo que se conoce como “Reacción a Estrés Agudo”. Este cuadro disminuye la atención, la capacidad de concentración e impide a los recuerdos consolidarse a largo plazo. El paciente está en un estado de gran dolor y angustia durante un largo tiempo.

A esto se suma el hecho de que dada su condición de salud, los trámites iniciales y la gran mayoría de los trámites posteriores al accidente no son realizados por el usuario mismo sino por el empleador, amigos o compañeros de trabajo y por la familia.

Finalmente, en muchos de los casos ha pasado un largo tiempo (hablamos de hasta 18 años) por lo que el entrevistado ya ha olvidado muchos de los detalles tanto médicos como en relación a trámites administrativos.

Muchos expresan, además, “no querer recordar”. Se trata de experiencias muy traumáticas que les hemos solicitado revivir paso a paso y que provocan, en algunos entrevistados, reacciones emocionales intensas.

2. La experiencia recogida no corresponde a la información que se tenía previamente respecto de los prestadores de atenciones de salud.

No hay una correspondencia entre la calificación de Obrero o Empleado y el tipo de Organismo Administrador en el que se atiende el usuario. Efectivamente, en la muestra se tuvo obreros que fueron atendidos en prestadores privados y empleados que se trataron en Hospitales Públicos.

Sólo hay un caso en el que el usuario fue derivado desde la ACHS al Hospital San José, porque según su contrato su calificación era de obrero. Da la casualidad de que su contrato había sido modificado hacía un año y medio, habiendo pasado de obrero a empleado, pero la modificación de contrato no se encontraba al día en el módulo del Instituto de Seguridad Laboral de la ACHS.

En otro caso, el paciente es calificado como obrero y atendido en el Hospital Traumatológico, el que aparentemente le niega el traslado a la Mutual del Trabajador, pero le cobra las prestaciones:

Me llamaron para administración, lo único que les importaba era cómo iba a cancelar, cuando de primera no me lo quisieron llevar a la Mutual y al final le dije que cómo sea le íbamos a pagar(H, Obrero, atendido en la mutualidad del trabajador)

Lo anterior implica que:

- a) No se contó con una alta cantidad de casos de usuarios atendidos en Hospitales Públicos. El número de casos según calificación del usuario y organismo prestador de atención de salud se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5. Muestra lograda por organismo prestador de atención de salud

	Obrero	Empleado
Hospital Público	4	3
Mutualidad	10	3
Total	14	6

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

- b) No hay claridad alguna respecto del modo como se asigna un prestador, y quién lo hace. Por esta razón, es muy difícil realizar una comparación entre la atención recibida por obreros versus empleados.

La muestra estuvo compuesta por una variedad bastante amplia de actividades y tipos de accidentes y enfermedades, así como un balance relativamente equilibrado entre hombres y mujeres, tal como fue señalado en las tablas anteriores.

Entre las actividades de los trabajadores y trabajadoras que respondieron la entrevistas se encuentran las siguientes:

- Obrero de la construcción
- Socio / empleado de un minimarket
- Secretaria / asistente administrativa
- Empleada / chofer / cuidador de casa particular
- Operario de minería
- Operario de imprenta
- Modista / costurera
- Mecánico de herramientas
- Operario de marmolería
- Operario de tapicería

El promedio aproximado de años de trabajo en la empresa en donde se trabajaba cuando se sufrió la contingencia es de ocho años. La mayoría de los entrevistados llevaban trabajando en la misma empresa un mínimo de cinco años, y un máximo de 30.

La mayoría había seguido una trayectoria laboral relativamente estable, trabajando siempre en el mismo rubro. Sin embargo, la mayoría debió cambiar de trabajo después del accidente/ enfermedad o bien actualmente se encuentran sin trabajar.

La situación actual de los usuarios y usuarias entrevistados es muy diversa:

- Algunos están trabajando en una actividad en la que su discapacidad no representa un obstáculo. Muchos no volvieron a su antiguo trabajo después del accidente o enfermedad.
- Otros siguieron trabajando, en labores diferentes, para la misma persona o empresa por algún tiempo, pero ninguno, sin excepción, se encuentra hoy trabajando en la empresa empleadora del momento del accidente o enfermedad.
- Hay quienes ya están retirados y viven de su pensión. De estos, la mayoría son personas mayores que están o bien jubiladas o le faltan pocos años para hacerlo. Otros son personas jóvenes que dependen de sus familiares y de su pensión de invalidez para vivir.
- Finalmente, hay quienes se encuentran “haciendo pololos” en espera de mejorar y poder volver a su rubro de actividad anterior al accidente.

El usuario del Instituto de Seguridad Laboral es generalmente una persona humilde, de esfuerzo, que subsiste con sueldos mínimos y trabajo arduo. Está acostumbrado a que toda atención ya sea de salud o trámites públicos sea complicada y marcada por las largas esperas y a ir de una oficina a otra llevando y trayendo documentos.

Sus expectativas respecto de su atención en caso de una enfermedad laboral o accidente del trabajo son muy modestas, y la actitud general observada durante las entrevistas es de una resignación algo cansada. No hubo actitudes de enojo o beligerancia, pero los relatos estuvieron empapados de un sentimiento de cierta amargura

4.3 Conocimiento del Instituto de Seguridad Laboral

El conocimiento del Instituto de Seguridad Laboral -por parte de la muestra- es prácticamente nulo antes de sufrir el accidente o enfermedad laborales, y no mejora sustancialmente luego de que el proceso termina.

Casi la totalidad de los usuarios entrevistados no sabían qué debían hacer en caso de accidentarse o padecer una enfermedad laboral. Ninguno había recibido información o capacitación en el tema, de parte de su empleador o de otras instancias. En esto no se observa diferencias entre el segmento obrero y empleados.

Tampoco existe una instancia donde el trabajador o sus familiares puedan informarse rápidamente y ser orientados en caso de una contingencia como un accidente o enfermedad. Como se verá más adelante, el proceso médico y administrativo que transcurre desde que se sufre un accidente o una enfermedad laboral es muy parcelado, cada instancia está separada de las demás y no existe para el paciente una continuidad o coherencia percibidas ya sea que el trabajador haya sido atendido por un Hospital Público o un prestador de salud privado.

El usuario o usuaria suele caminar a ciegas por un laberinto administrativo y médico. En ocasiones una instancia lo deriva a otra, sin que sepa con qué motivo, y es común que la derivación sea errónea o no se le den las instrucciones adecuadas. En otras ocasiones, no hay derivación y se da una búsqueda aleatoria hasta que, si tiene suerte, llega al sitio correcto. En muchas ocasiones, sin

embargo, no se tiene suerte, y se producen los momentos más relevantes que generan fuerte insatisfacción en el usuario.

Lo más usual es que el usuario se entere de la existencia del Instituto de Seguridad Laboral porque es enviado al módulo respectivo o a las oficinas. Incluso en estos casos, el usuario no sabe por qué debe ir allí ni qué esperar de la institución. El conocimiento del Instituto de Seguridad Laboral que adquiere el usuario en su recorrido está dado exclusivamente por sus hipótesis, no por información entregada por los funcionarios.

Así, cuando se les pregunta a los entrevistados cuál es el rol del Instituto de Seguridad Laboral, la respuesta casi unánime es “No sé”. Muchos aventuran algunas conjeturas, fundamentadas exclusivamente en lo que percibieron:

- El Instituto de Seguridad Laboral se encarga de fiscalizar y aprobar lo que decide la COMPIN, el hospital o la Mutualidad
- El Instituto de Seguridad Laboral es el Organismo de Estado que vela por que se cumpla con la ley en materia de asistencia en caso de accidentes laborales
- El Instituto de Seguridad Laboral es el que paga las indemnizaciones y las pensiones de invalidez (aunque no se sabe de dónde se obtiene el dinero para pagarlas)
- El Instituto de Seguridad Laboral es el encargado de administrar las prestaciones (se encarga del papeleo)
- El Instituto de Seguridad Laboral se encarga de las personas “post-accidente”. Es el encargado de los casos en que hay secuelas y se debe pagar una pensión de invalidez

Varios de los entrevistados saben o suponen que el Instituto de Seguridad Laboral es una entidad Estatal, pero no se genera, desde allí, ninguna hipótesis clara sobre su rol.

No hay asociación alguna del Instituto de Seguridad Laboral con las prestaciones de salud, y su asociación con prestaciones económicas es débil. Tampoco se hace un vínculo directo entre la institución y las Mutualidades (como prestadores en convenio) y menos aún con los hospitales. Dado que no existe un módulo del Instituto de Seguridad Laboral en los hospitales, es más difícil aún asociar uno con el otro. Por otra parte, los hospitales públicos se asocian fuertemente a Fonasa y al sistema de previsión de salud.

Normalmente el Instituto de Seguridad Laboral aparece después de recibido el tratamiento, es decir, el contacto directo que tiene el trabajador dice relación con las prestaciones económicas, ya sea Pensión de invalidez o Indemnización.

Todo lo anterior se confabula para que el Instituto de Seguridad laboral no sea asociado a prestaciones de salud.

En el caso de las Mutualidades, el módulo del Instituto de Seguridad Laboral se dedica exclusivamente a administrar los convenios, por lo que el usuario lo conoce sólo cuando lo envían a entregar o solicitar un documento, o cuando existen problemas con su acreditación como asegurado.

No se observa, en ningún caso, al Instituto de Seguridad Laboral en un rol de exigencia hacia el prestador en términos de ofrecer o no ofrecer determinados servicios al usuario, o de ofrecerlos con un estándar de calidad determinado.

A lo anterior se suma la total confusión que existe entre la Administración del Hospital o la Mutualidad, la COMPIN, la COMERE, la SUSESO, la AFP, el IPS (ex INP) y otras entidades que tramitan, fiscalizan, evalúan, comunican, y/o deciden durante el proceso de atención:

Es igual que la Mutual, nomás y la ACHS es lo mismo. Si dice Instituto de Seguro del Trabajo... ¿ISL o IST: instituto de seguridad del Trabajo?(H, Obrero, atendido en la mutualidad del trabajador)

Tengo entendido que está la ACHS, la Mutual y el ISL, son las empresas aseguradoras, digamos. También he escuchado el IST, entonces no sé qué diferencia hay entre el ISL y el IST.(M, Empleada, Mutualidad)

Mi hija y mi señora están en el ISL como carga mía, porque pago FONASA, lo que corresponde.(H, Obrero, Hospital Público)

No sé, me dijeron que era del Estado y que veía los accidentes laborales, nada más.(H, Obrero, Hospital Público)

No, es que yo hice los papeles que tenía que hacer, pero nunca me planteé quién estaba detrás, qué es lo que hace, qué beneficios me da, porque uno no piensa en preguntar, uno sólo hace los trámites.(M, Obrera, Mutualidad)

4.4 Prestaciones de salud

En algunos casos, el usuario o usuaria tiene una vaga idea de la relación entre un accidente laboral y determinados organismos, principalmente “la Mutual” (probablemente la Mutual de Seguridad CChC) y al “Hospital del Trabajador”). En un caso dentro de la muestra, el usuario había tenido un accidente previo, y conocía los mecanismos de acción.

En general hay mayor conciencia y conocimiento en operarios que han trabajado para grandes Empresas (mineras en un caso):

Siempre en las empresas que estaban adheridas a alguna Mutual, sabía que podía haber esa garantía. Los administrativos de la empresa mandaban para la Mutual(H, Obrero, atendido en la mutualidad del trabajador)

Cuando existe algún conocimiento respecto de las cotizaciones asociadas al seguro laboral, algunas de las instituciones prestadoras y cómo funciona, ya sea por experiencia personal o por información de parte de Sindicatos o compañeros de trabajo, se da un proceso un poco más fluido del recorrido que hace el usuario por las prestaciones de salud, pero no garantiza en modo alguno que este recorrido se haga en forma correcta o bien informada.

Esto, porque de alguna manera cada caso es diferente y sigue distintos caminos en la ruta del usuario, por lo que una experiencia previa, ya sea vicaria o personal, no asegura que el usuario realmente conozca los pasos a seguir.

En la casi totalidad de los casos, el usuario no tiene conocimiento de sus derechos como asegurado. No hay conocimiento de la ley 16.744 y de la responsabilidad de su empleador al respecto.

En ningún caso se ve que el empleador haya informado a sus trabajadores y empleados de lo que deben hacer en caso de accidentes ni la institución que debe atenderlos. Hay no pocos casos en que el enfermo o accidentado, por falta de información, comienza a tratarse en forma particular, o al no presentar su acreditación no se le trata como accidente del trabajo. Estos casos se dan tanto en empleados como en obreros, aunque parecen ser más probables en caso de enfermedades profesionales y accidentes menores en los que no hay riesgo vital (dado lo pequeño de la muestra, no se puede asegurar).

En algunos casos, después de la primera atención en urgencia, la institución deriva al usuario donde corresponde. En otros se le niega la atención a través de su previsión de salud por ser un accidente / enfermedad de origen laboral pero sin dar una orientación clara. Finalmente, al menos en un caso al usuario se le niega el traslado a la institución en convenio y debe cancelar la atención recibida.

*En el Barros Luco me dijeron “nosotros no deberíamos atenderlo aquí, pero igual lo vamos a atender, usted tiene que tener una Mutual de trabajador”
(H, Obrero, Hospital Público)*

Por lo anterior, existe una gran desinformación de entrada, y una aparente falta de coordinación entre los diferentes servicios en la aplicación de la ley 16.744.

4.5 El inicio del proceso. La decisión del prestador de servicios de salud

El caso de enfermedades laborales

Lo más común es que el usuario, cuando presenta molestias, se acerque a un consultorio, hospital o centro de atención médica como paciente regular ya sea de Fonasa o una Isapre.

En ese momento y luego de la primera consulta, suelen recibir de parte del médico tratante o personal del hospital la información de que no se lo puede atender a través de su sistema de previsión de salud porque su enfermedad tiene origen laboral:

Fui a un psiquiatra pero lo pagaba yo. Alcancé a tratarme como tres veces porque después vino una Asistente Social que me dijo me iba a atender por el ISL e iba a tener beneficios médicos (M, Obrera, Hospital Público)

En ese momento el paciente puede ser derivado al Instituto de Seguridad Laboral directamente, o se le dice que consulte con su empleador.

El paciente se encuentra, en ese momento, completamente desinformado, y suele seguir las indicaciones que se le dan sin cuestionarlas, aunque también se dan casos en que el usuario no está de acuerdo con la institución prestadora y decide –simplemente- tratarse por su cuenta y pagar el tratamiento:

Me mandaron un papel que ya no me atendía más en la Chile, que tenía que ir a una clínica que estaba en la calle Ecuador, pero a mí no me gustaba esa clínica, es muy mala. (M, Obrera, Hospital Público)

Es natural que el trabajador, cuando se siente físicamente mal, acuda primero a su médico y a su cobertura de Isapre o Fonasa. Lo que ocurre acá es que el trabajador no tiene conocimiento sobre las enfermedades laborales, y no suele hacer preguntas proactivamente respecto de si le correspondería dicho beneficio.

En el caso de accidentes de trabajo o de trayecto

En el caso de accidentes se presenta una situación totalmente distinta, ya que existe una situación de urgencia que debe ser tratada rápidamente. La primera decisión que se toma es a qué lugar trasladar al accidentado. Esta decisión es muy pocas veces tomada por el usuario, que se encuentra en dolor o inconsciente.

- Muy frecuentemente es un compañero de trabajo quien lo traslada

- A veces los compañeros de trabajo o el paciente mismo llaman al empleador, y éste los deriva a alguna institución de salud, no siempre la que corresponde por el seguro laboral
- En accidentes que ocurren en la vía pública, hay intervención de terceros como transeúntes o la policía.
- El personal de la ambulancia decide.

El traslado puede ser en las ambulancias del SAMU, en automóviles particulares (del empleador, o compañeros de trabajo) o en ambulancias de las Mutualidades (poco frecuentemente). Hay ocasiones en que el paciente se ha trasladado por sus propios medios (en taxi) porque las lesiones no son de gravedad.

El traslado en las ambulancias del SAMU es siempre muy bien evaluado. A pesar de que el paciente se encuentra muy asustado y en dolor, se evalúa positivamente el trato del personal, la rapidez de la llegada de la ambulancia y la velocidad con que se llega al servicio médico.

Hay casos en que el personal del SAMU, al ser rechazado el paciente en el organismo de salud al cual fue trasladado, defienden activamente y exigen que sea tratado inmediatamente, dada la gravedad de sus lesiones.

El tratamiento en crisis

Como ya se explicó, no siempre el primer tratamiento es recibido en la institución que corresponde. Puede ser en una posta, urgencias de cualquier hospital, un policlínico o en la Mutualidad más cercana.

Lo más usual es que la atención en urgencias dependa de la gravedad de las lesiones, en especial en los Hospitales Públicos. Cuando el accidentado viene con riesgo vital la atención es expedita y adecuada.

En casos en que no se observa riesgo vital la experiencia del usuario es muy heterogénea. Algunos califican la atención inicial como muy buena, en tanto otros han quedado literalmente traumatizados a raíz de su experiencia en la atención (con atención psicológica hasta el presente).

Yo pedí ir al psicólogo. Yo vi mis fierros, vi las heridas cuando se pudrió el colgajo y eso me quedó en la mente, estaba muy afectado cuando vi eso [H, empleado, Hospital Público]-paciente que sufrió necrosis por mala atención

Quedé traumatado, como que todo me daba vuelta en la cabeza [H, Obrero, Hospital Público]

Todavía estoy con psiquiatra [M, empleada, Hospital Público]

a) El tratamiento en crisis en los Hospitales Públicos

Los Hospitales Públicos suelen ser bastante peor evaluados que las Mutualidades en la primera atención.

Es bastante usual que cuando existe riesgo vital el usuario no deba esperar horas y sea atendido (normalmente operado) de inmediato. La rapidez en la atención es experimentada como preocupación y cuidado de parte de la institución y el personal médico.

Por otra parte, existen dos motivos de queja que generan no sólo insatisfacción sino un sentimiento de angustia fóbica en los usuarios:

- Largas esperas en un pasillo sin ser atendido. La espera suele darse en una camilla donde la ambulancia lo dejó. Con heridas graves, sin saber qué les pasa, en gran dolor, el usuario puede esperar seis, diez o más horas antes de que se le preste la primera atención de urgencia.
- Atención de urgencia negligente. El paciente recibe un tratamiento que no alivia su condición sino le genera mayor daño y subsecuente discapacidad. Algunos ejemplos al respecto son los siguientes:
 - Al paciente se le envía a casa con un yeso, colocado inmediatamente y sin exámenes previos. A resultas de esto y la inflamación (que debe ser tratada antes de colocar el yeso) sufre necrosis, debe ser operado y permanecer hospitalizado por semanas o meses y su grado de discapacidad es mucho mayor.
 - Al paciente se le envía a casa con analgésicos, y debe volver a la semana, descubriéndose que tiene varias fracturas.
 - El paciente recibe atención en parte de sus heridas, pero no se le realizan exámenes por otras lesiones. Como resultado pierde la audición y queda con otras secuelas por contusión cerebral.

Me pusieron en un pasillo lleno de baleados, acuchillados y junto con delincuentes, estaba lleno de policías (Hospital San José) (H, Empleado)

Debe recalarse que esta experiencia ha sido sufrida tanto por obreros como por empleados. En un caso específico (y único) el empleado notó que “no pertenecía allí” y se esforzó por solicitar su traslado, con éxito pero con secuelas físicas y psicológicas.

También se observan diferencias en la calidad de la atención recibida (relativas, por lo pequeño de la muestra) según institución hospitalaria.

Se puede observar que la evaluación es parejamente mejor cuando el usuario se ha atendido en la Posta Central, el Hospital José Joaquín Aguirre, el instituto Traumatológico o el Hospital Salvador. Las críticas más fuertes la reciben el Hospital San José y el Hospital Barros Luco.

La principal diferencia entre los hospitales bien evaluados y mal evaluados es la **fluidez y el resultado inmediato de la atención de urgencia**. En los hospitales bien evaluados el usuario siente que aunque haya largas esperas, el proceso fluye, hay preocupación, se le acoge, se le explica y se le atiende con profesionalismo y eficiencia.

Existe una ligera tendencia a que aquellos que han sido atendidos en los hospitales mal evaluados y han sufrido las peores experiencias, tengan un nivel sociocultural más bajo que el resto. Este factor podría causar una menor iniciativa de parte del paciente (en expresar dolor o malestar, solicitar una atención más expedita etc.) una postura de resignación y eventualmente una menos preocupación de parte del personal médico.

b) El tratamiento en crisis en las Mutualidades

Aunque las mismas malas experiencias (largas demoras en la espera, negligencias percibidas en la atención médica) son vividas en las Mutualidades tanto como en los Hospitales Públicos, la evaluación de la atención de urgencia en las Mutualidades, especialmente la ACHS, es notablemente mejor que la de los hospitales, como regla general.

- Una atención generalmente más rápida (aunque no es necesariamente el factor más importante)
- Aunque el paciente deba esperar horas, la espera es cómoda. No está en un pasillo helado sino en un lugar cómodo, limpio y tranquilo:

Si usted me pregunta sobre la atención de allá [Hospital Barros Luco] y la de acá es nada que ver. La ACHS es otra cosa.(H, Obrero, Mutualidad)

- El paciente tiene la percepción de que se le presta más atención, que el personal médico muestra más preocupación por su caso particular:

El médico acá es más ameno, le conversa. En los hospitales son más “chacales” por decirlo así.(H, Obrero, Mutualidad)

Me daban mis medicamentos todas las noches, el médico pasaba todos los días a verme, los médicos, los enfermeros excelentes, no tengo nada que decir de ellos.(H, Obrero, Mutualidad)

El doctor me dijo: “El Barros Luco es el Barros Luco, aquí está en otro lado, está en otro mundo” (H, Obrero, Mutualidad)

El proceso de traslado

Es muy frecuente que el usuario se atienda en más de un lugar, a veces tres o más. Las razones:

- El tratamiento en crisis se realiza en el lugar más cercano al accidente o domicilio, que no necesariamente corresponde a la institución prestadora correspondiente.
- La institución prestadora no tiene los medios tecnológicos para realizar algún procedimiento
- Se envía al usuario a una clínica de la Mutualidad que corresponde o es más cercana a su domicilio (Mutual de San Bernardo)
- La rehabilitación se hace en un lugar diferente al tratamiento principal
- No poco frecuentemente, se da una derivación caótica entre el hospital o la mutualidad al policlínico, y viceversa, por problemas de papeleo o acreditación del asegurado:

Me vinieron a buscar de la Mutual, pero en el hospital no querían que me trasladaran (del Barros Luco a la Mutual de Seguridad) “No, este paciente no se puede ir”; “Me lo llevo”; Y yo quería puro irme, irme!(H, Obrero, Mutualidad)

Las razones anteriores fueron inferidas, más que extraídas directamente de los entrevistados. El proceso de traslado, usualmente, es muy poco comprensible. Al paciente no se le suelen dar razones claras, o no hay una recordación exacta de los hechos. Es muy frecuente que los usuarios y usuarias se expresen con frases como “no me dijeron por qué...” “No me acuerdo...” “Se lo explicaron a mi señora...” o “Me dijeron que a mí me correspondía...”

Esta instancia suele ser un punto de inflexión en el proceso, en tanto que, si bien muchas veces el usuario desea trasladarse, o agradece el traslado (especialmente desde un Hospital a una Mutualidad) en otras ocasiones el paciente se siente bien atendido, seguro, acogido y aliviado, y el traslado genera un alto nivel de estrés, sobre todo cuando no tiene una explicación clara de por qué y para qué será trasladado. Frecuentemente el traslado se hace horas después de la primera atención en crisis, con el paciente adolorido, en shock y asustado, a veces se encuentra solo porque sus familiares no han tenido tiempo para llegar.

Hay un tema emocional muy importante en este punto, ya que se presenta un usuario desorientado, angustiado y poco eficiente en la comprensión y seguimiento de instrucciones.

La evaluación del personal médico y paramédico

a) El personal médico en los Hospitales Públicos

Una diferencia que se pudo notar, es que en los Hospitales, y una vez recibida la atención en crisis, el paciente suele quedar a cargo de un “médico tratante” con quien establece un lazo de confianza, que conduce el tratamiento y le hace el seguimiento durante su recuperación. Independientemente de que durante su hospitalización o tratamiento sea tratado por distintos especialistas, siempre hay uno (traumatólogo, otorrino, internista) que se transforma en su médico de cabecera.

Esto resulta muy importante para el paciente, porque el vínculo refuerza su ánimo, restablece su confianza y le proporciona una instancia en quien creer y a quien acudir si tiene dudas.

Independientemente de lo anterior, es destacable la buena evaluación general –salvo excepciones– del comportamiento y acercamiento del personal médico y paramédico: médicos, enfermeras y auxiliares.

De todo el personal médico, los médicos son los que reciben la evaluación más polarizada. Hay una mayor sensibilidad de parte del paciente hacia el trato que le da el médico en comparación con el trato del personal paramédico. De algún modo, se espera del médico más de lo que se espera de otro tipo de personal de salud. Por esto no extraña la polarización de las evaluaciones.

La norma parece ser que el usuario, aunque haya tenido una experiencia muy traumática, recuerde con cariño y agradecimiento al menos a un médico:

Hay una doctora que está a cargo de todas las personas que llegan en el Hospital San José, excelente doctora, excelente, porque... ella me ayudó también... yo estaba muy decaído en ese tiempo y cualquier problema acudía a ella. (H, Obrero, Hospital Público)

Muchos de los médicos muestran una actitud empática, compasiva y en algunas ocasiones preocupada más allá de sus deberes como profesionales. Hay médicos que van a visitar al paciente diariamente aun cuando no sea parte de su rutina; médicos que le dan orientación y consejo sobre qué hacer y cómo desarrollar los pasos posteriores; médicos que se toman esfuerzos extra para salvar un dedo, un pie o mejorar los resultados de las primeras intervenciones.

Por otra parte, hay casos en que el médico destaca negativamente por generar en el paciente sentimientos de frustración, angustia e incertidumbre, en tanto que:

- Se comporta en forma despectiva, superficial y despreocupada.
- No habla con el paciente ni responde a sus preguntas (esto se da cuando el paciente se encuentra en sala)
- No le da un diagnóstico aunque el paciente lo solicita
- Se niega a realizar exámenes, procedimientos o tratamientos que el paciente solicita, sin dar explicaciones.
- Comete negligencias obvias, como dar un diagnóstico equivocado o un tratamiento que no corresponde

Es importante hacer notar que la buena o mala atención es recibida de igual manera por empleados y por obreros, y no se observan diferencias en el comportamiento del personal médico hacia uno u otro segmento. Sí se observa una tendencia a que el establecimiento de un vínculo estrecho de

preocupación y seguimiento del caso por parte del médico esté en línea con la gravedad de las lesiones sufridas por el paciente y las dificultades o errores cometidos durante el proceso de ingreso.

Es destacable la buena evaluación de enfermeras y –especialmente- auxiliares. El personal paramédico es quien da en mayor medida el apoyo emocional que el paciente necesita. Las auxiliares suelen ser cálidas, cuidadosas en su trato con el paciente y eficientes en la medida que los medios con que cuentan se lo permiten. Le dan al paciente información sobre su caso y también lo orientan sobre los pasos a seguir.

Por cierto, se dan también evaluaciones negativas del personal paramédico (destacan el Hospital San José y el Hospital Barros Luco), principalmente la ausencia: el paciente es dejado solo por horas sin que nadie acuda a comprobar si necesita algo. En todo caso, no se le da tanta importancia a la negligencia o despreocupación del personal paramédico, en comparación con los médicos.

b) El personal médico en las mutualidades

Existe una mejor evaluación del personal médico en la Mutualidades que en los Hospitales, especialmente en términos de cantidad de personal por paciente y –por lo tanto- la calidad de la atención diaria (curaciones, aseo, personalización de la atención)

Esta evaluación suele ser más entusiasta en el segmento de obreros. Se hipotetiza que este segmento está acostumbrado a la atención en el Sistema Público de Salud, y por lo tanto reconoce y aprecia las diferencias en la rapidez, comodidad y personalización en la atención.

A diferencia de los Hospitales públicos, sin embargo, en la Mutualidades el paciente suele pasar por diversos médicos de turno de la misma especialidad, por lo que no se da la misma oportunidad de generar un vínculo emocional con un médico en particular. No hay referencias emocionalmente cargadas a los médicos de las Mutualidades, como las hay respecto de médicos de los Hospitales Públicos.

Al igual que en el caso de los Hospitales Públicos, Los médicos reciben evaluaciones más heterogéneas que el personal paramédico. Las evaluaciones más positivas tienen que ver con diagnósticos acertados y una gran preocupación profesional por un tratamiento rápido y una buena recuperación del paciente. Las evaluaciones más negativas tienen que ver más bien con aspectos de trato y approach: médicos que hicieron al paciente sentirse maltratado y tratado despectivamente

Así como el médico de Hospital tiende a destacar más por su calidez y preocupación humanas que por su expertise profesional, el médico de Mutualidades suele destacar por su preocupación profesional, su capacidad para explicar y dar información y su eficiencia técnica.

En las Mutualidades, es más frecuente que se califique a los médicos como:

- Más impersonales
- Más fríos
- Menos comunicativos.

La evaluación del personal paramédico sigue la misma línea. Es un personal cuidadoso, profesional, eficiente pero aunque no hay quejas, no se destaca en él rasgos como calidez y cercanía, como ocurre en los Hospitales Públicos. Es posible que el paramédico en el Hospital Público intente compensar la falta de recursos con una actitud más maternal y nutritiva, en tanto el paramédico de las Mutualidades tiene más recursos a su haber, y sólo cumple bien con su trabajo.

La evaluación del personal administrativo

Un tema que no logra quedar claro para los usuarios y usuarias es el de los trámites que se deben realizar, la documentación que se debe entregar y los pasos administrativos que se deben seguir en cada momento de la prestación médica. Esto ocurre en la misma proporción en Empleados y en Obreros. Más aún, entre Obreros parece existir en mayor medida una red social que los ayuda a caminar a través de la red administrativa: es común que se converse con compañeros de sala en la Institución Prestadora, y con compañeros de trabajo.

No se debe desestimar el importante rol de la familia, en especial las esposas, quienes suelen (especialmente las de mayor edad) hacer recorrer oficinas y hacer esfuerzos por tener mayor claridad sobre los pasos a seguir. Las esposas y hermanas suelen tener un importante rol en buscar todos los recursos necesarios para que realizar los trámites adecuados para sus familiares.

En todo caso, esto, las experiencias en la dimensión administrativa de los usuarios difieren ampliamente, de tal modo que resulta casi imposible hacer un seguimiento del proceso “como debiera ser”. Aparentemente, como ya se mencionó previamente, cada caso es un “mundo aparte” y sigue una ruta completamente diferente.

Lo primero que se debe recordar es lo ya señalado respecto de la falta de coordinación entre las diversas instancias que están detrás de las prestaciones de salud.

En este contexto, el usuario o usuaria suele tener contacto, durante su tratamiento, con

- **Personal administrativo de recepción del hospital:** suele ser el personal de recepción. La mayoría de las veces el usuario no debe tratar directamente con ellos, sino lo hace quien lo traslada a urgencias.

En el caso de enfermedades profesionales sólo se da este contacto si el usuario se dirige a urgencias.

Algunos usuarios pueden recordar vagamente que se les solicitó su RUT y los datos de su empleador. No hay mayor recordación del tema.

El personal es evaluado de manera muy neutral: “son funcionarios cumpliendo su rol”. No hay malos tratos pero tampoco una actitud de servicio o disposición a ayudar al paciente.

En los casos en lo que durante la entrevista estuvo presente la esposa, que pudo dar más antecedentes, tampoco hay una evaluación claramente positiva ni negativa de esta instancia. Esto, en igual proporción en obreros y empleados.

- **Personal del Módulo del Instituto de Seguridad Laboral en las mutualidades.** Los módulos del Instituto de Seguridad Laboral en las mutualidades parecen cumplir un rol bastante positivo. Hay muchas ocasiones en los que es en esta instancia en donde se ha dado al paciente una mejor orientación. Los empleados del Instituto de Seguridad Laboral son calificados como muy amables y de buena disposición, más motivados a ayudar que otros funcionarios. Explican al usuario o a sus familiares qué documentos deben presentar y dónde deben llevarlos con claridad. También explican al usuario los problemas o contingencias (“usted no aparece como asegurado”) y se comunican con las oficinas centrales para tratar de resolver el problema:

La persona que pertenece a la ISL, que tiene su módulo en la misma Mutual, él me ayudó muchísimo, no sé, no me acuerdo cómo se llama, pero el caballero me ayudó mucho. (H, Obrero, Mutualidad)

Lo que no suele hacer el módulo del Instituto de Seguridad Laboral es dar una mayor orientación al usuario respecto de su situación general, su condición de obrero o empleado o mayores luces sobre cuáles son los pasos a seguir en su situación. Tiende a ser una orientación muy contingente y orientada a resolver el problema inmediato

- **Asistente social** (en Hospitales y en usuarios cuyo accidente o enfermedad profesional comenzó años atrás. No se menciona en los casos más recientes por lo que aparentemente ya no existe). Cumplió un papel muy importante para algunos usuarios. Es en esta instancia en donde recibieron una orientación más integral, y consejos específicos respecto de qué hacer, de qué documentos preocuparse y cómo seguir los procedimientos de modo de no cometer errores. Es muy bien evaluada especialmente como una instancia de acogida, empatía y guía emocional.

Proceso de control y rehabilitación

La atención en rehabilitación, terapia ocupacional, ejercicios y controles ambulatorios además de la medicación gratuita son calificados muy positivamente tanto en Hospitales Públicos como en Mutualidades. Para el obrero esto es especialmente valorado. Para el Empleado, se suele tomar más claramente como un “derecho adquirido”.

Se evalúa muy bien a los profesionales de terapia física, psicológica y laboral. Ellos cumplen un rol extremadamente importante, porque el paciente, luego del accidente, tiende a pensar que nunca recuperará la movilidad o las funciones perdidas, y es un sentimiento de gran alegría y alivio cuando notan que con los tratamientos de rehabilitación se recuperan progresiva y rápidamente.

Yo estaba con licencia, pero yo tenía mis terapias. Dos veces a la semana, eran ejercicios que al final me ayudaron muchísimo, porque... llegó el momento que mi dolor desapareció.(H, Obrero, Mutualidad)

Hay una amplia sensación de gratitud hacia el personal que se encarga de la rehabilitación. A esto se suma la gran comodidad que resulta ser el traslado gratuito de los pacientes desde y hacia su domicilio por parte de las Mutualidades.

Especial valoración tiene el hecho de que las lesiones sufridas están bajo la protección de la ley de por vida. Los usuarios no saben esto, y en ocasiones continúan sus tratamientos en forma particular, pero cuando preguntan o se les informa, es un beneficio altamente valorado.

Le pregunté: “¿Qué pasa si yo me cambio de trabajo, si dejo de trabajar? ¿Qué pasa con mi pierna?”, me dijo: “No importa, su pierna está asegurada de por vida”.(M, Empleada, Mutualidad)

Yo por suerte cualquier cosa que me pase con mi pie me tienen que atender hasta que me muera(H, Empleado, Mutualidad)

Por otra parte, esta es una instancia muy crítica en la evaluación general de la experiencia. Independientemente de la positiva valoración del personal y los progresos realizados, es la que genera más quejas e insatisfacción entre los entrevistados.

Hay muchos casos en los que luego de la hospitalización, el tratamiento en crisis, las cirugías y tratamientos posteriores, al paciente se lo da de alta, y se le dice que debe volver a su trabajo porque ya se encuentra bien, en circunstancias que él aún tiene dolores, malestares o grandes limitaciones físicas:

- No puede caminar sin dos bastones

- No puede usar su mano
- No puede hacer esfuerzo físico sin sentir dolor
- Etc.

En estos casos existe un enorme sentimiento de frustración porque se considera que la institución de salud no ha hecho lo suficiente, y que el paciente no está curado o no se ha finalizado su tratamiento.

Muchos pacientes expresan haber sentido que al médico no le interesaba como persona, y que “sólo quería deshacerse de él”. También hay una gran frustración hacia los prestadores de salud (ya sea Mutualidad u Hospital Público) porque no se los ha considerado como personas “integrales”, que deben trabajar para vivir. No se comprende por qué se los envía de vuelta a casa con grandes dolores que deben sufrir por años.

Hay casos en los que pacientes han continuados con una rehabilitación particular, o han seguido haciendo los ejercicios (sin que se los haya instruido para hacerlo) y con el paso de los meses o años recuperan gran parte de las funciones que los médicos les habían dicho no serían recuperadas.

Esto, por cierto, aumenta la desconfianza en el criterio médico y en las verdaderas razones por las cuales se los dejó de tratar.

Diferencias observadas en la evaluación de las prestaciones médicas

Se puede observar que la evaluación varía bastante directamente en función del Nivel Socio Cultural del usuario, más que en función de su condición de Empleado u Obrero. Más aún, la variable de mayor peso parece ser un cierto nivel de inteligencia básica o sentido común, que no es fácilmente pre-determinable y que hace que la persona haya adquirido ciertos conocimientos o competencias funcionales para el manejo de la red que representa las Prestaciones Médicas asociadas al Seguro de Salud.

Entre los empleados tenemos asesoras de casa particular cuyo nivel de conocimiento es nulo, y entre los obreros hay operarios metalúrgicos de grandes empresas, personas que tienen contacto con los sindicatos y hay quienes por su tipo de trabajo están rodeados de un ambiente socio cultural de mayor riqueza que en sus hogares.

4.6 Prestaciones Económicas

Como contexto general, se puede señalar que la tramitación de las prestaciones económicas del Instituto de Seguridad Laboral, en especial indemnizaciones y pensiones de invalidez, resulta ser un proceso sumamente difícil de rastrear, ya que según los datos recogidos, ha sido diferente en cada uno de los usuarios entrevistados.

Usualmente, los trámites desarrollados asociados a la indemnización son los mismos que para la pensión de invalidez, y es muy común que el usuario no sepa para qué se le está solicitando determinado trámite.

De hecho, no hay conocimiento de estos beneficios, excepto –por cierto- por el Subsidio de Incapacidad Laboral. En los otros dos beneficios el usuario se encuentra en un medio totalmente desconocido, con especial énfasis en el desconocimiento de sus derechos.

¿De dónde obtiene información el usuario?

- La mayoría de las veces es aconsejado y guiado por compañeros de trabajo que han estado enfermos o han sufrido accidentes
- Los mismos pacientes del centro de salud donde se atiende le dan “tips”
- Sus familiares han tenido experiencias similares y lo orientan
- Sus familiares comienzan a preguntar porque han “escuchado algo”:

Porque un yerno que tengo lo vio por internet, que había un seguro. Claro, había un seguro, que por ahí me podía acoger a eso, para que me hicieran un examen.

No se observan diferencias entre obreros y empleados en el nivel de conocimientos o en el grado de dificultad para navegar por los trámites administrativos. Más aún, vemos Empleados que han debido ser en todo momento apoyados por sus empleadores de buena voluntad, y vemos obreros que han desarrollado todos los trámites por sí mismos sin una asesoría especial.

Subsidio por incapacidad laboral

De las prestaciones económicas, el subsidio por incapacidad laboral es el mejor comprendido y aquel en el que el usuario tiene menos problemas.

Se trata de un beneficio conocido y reclamado, y es lo primero que el usuario considera cuando cae enfermo o debe dejar de trabajar. Los trámites son simples y se dan con fluidez.

En ocasiones el empleador tramita la licencia. En otros casos, el trabajador debe llevarla a la COMPIN. Los pagos son recibidos vía Banco Estado o Caja de Compensación.

Los trámites son iguales para obreros y para empleados. No se observan diferencias.

Los SIL pueden tener problemas de demora en los pagos, pero es esperable, y no hay grandes quejas al respecto:

Yo no tuve problema con mi licencia, o sea... no entiendo mucho esa parte, yo, pero a mí me las pagaban todos los meses, o sea, no me las pagaba directamente la Mutual, yo iba al banco y retiraba mi plata.(H, Obrero, atendido en la mutualidad del trabajador)

A atendido en la mutualidad del trabajador mí me las pagó el INP, o sea, FONASA, me lo ponían en la Cuenta RUT. Al principio lo normal, porque nunca son inmediatos. O sea, tú trabajas, llega fin de mes y te pagan, pero cuando presentas licencia se demora un par de meses.(M, Empleada, Mutualidad)

La COMPIN obtiene una evaluación extremadamente negativa. Se la considera un servicio muy burocrático, discrecional y es el que se califica como de peor trato y atención. Los usuarios sienten hacia la COMPIN un vínculo bastante cercano, ya que los subsidios por incapacidad laboral son conocidos, de uso común y todos han tenido licencias médicas alguna vez.

Por esta razón, el acercamiento del usuario a la COMPIN es el de “un cliente con derecho”. Sabe que su empleador le cotiza, y que esas cotizaciones son su fondo para que en caso de enfermedad se le pague un subsidio. No se siente recibiendo un favor o un servicio gratuito. Así, suele ser bastante más exigente, inquisitivo e insistente cuando hay problemas con el pago de su subsidio por incapacidad laboral.

En todo caso, el pago de los SIL no recibe quejas importantes.

Por otro lado, lo que sí resulta un tema de alta importancia es la cesación de este beneficio sin aviso previo. El usuario no sabe que en caso de accidente del trabajo sólo tiene derecho a cierto número de meses de licencia médica. Sólo se encuentra con que un día determinado la COMPIN rechaza su licencia porque “se acabó el plazo”. En ocasiones, pero no siempre, se le informa en la misma COMPIN o en el Instituto de Seguridad Laboral que una vez que las licencias se dejan de pagar, debe optar por postular a una pensión de invalidez o a la jubilación, dependiendo de su edad.

Cabe señalar que en casi todos estos casos, la responsabilidad por el pago y cesación del mismo de los SIL se atribuye a la AFP. Se piensa que es la AFP la que les paga sus días no trabajados y la que deja de pagarles luego de un tiempo.

El drama con esta situación es la ingrata sorpresa que el trabajador recibe y la comprensible angustia al saber que no se le pagará ese mes. Debemos comprender que se trata de personas con bajos niveles educacionales en su mayoría, que no cuentan con un apoyo financiero para solventar meses sin sueldo.

Hay casos en los que se ha pagado una indemnización al usuario antes de que llegue a su límite establecido de pagos de subsidio por incapacidad laboral, lo que sin duda es una gran ayuda. Pero esto sucede en muy pocos casos, y no es el sentido de la indemnización, el suplir la carencia de una renta mensual:

El COMPIN es horrible, es una cosa horrible, porque, si bien es cierto, yo estaba empezando en este tema, claro, uno se baraja en los tiempos, todo lo demás. Pero es muy largo el proceso en el COMPIN es muy lento, demasiado lento. (M, Empleada, Hospital Público)

Indemnizaciones y pensiones de invalidez

Se analizará ambos beneficios en conjunto, porque:

- Los trámites para uno y otro aparecen como indiferenciados
- Se da una combinación de beneficios: hay usuarios que han recibido ambos beneficios, así como usuarios que han recibido sólo uno pero los trámites realizados no permiten distinguir qué se hizo y con qué objetivo

Se debe destacar el gran desconocimiento que los usuarios tienen de estos beneficios y lo caótico que aparece a primera vista, la administración de los mismos:

- No existe una instancia que informe al usuario que tiene derecho a una indemnización o pensión
- No existe una instancia que informe al usuario en qué situaciones tiene estos derechos y en cuáles no.
- Tampoco se observa una instancia que oriente al usuario respecto de los pasos a seguir para obtener una indemnización o pensión, y cómo se calculará el monto de la misma

El usuario se entera que puede ser beneficiario por canales no formales: el médico, la Asistente Social, otros pacientes o compañeros de trabajo. En muchos casos estos mismos compañeros de trabajo y centro asistencial lo guían respecto de dónde debe acudir y qué debe hacer. En otros casos, el usuario no tiene información y debe comenzar un peregrinaje de oficina en oficina para obtener la información que necesita.

Sí, mire... Yo me quedé aquí con tres licencias que no me pagaron, es como que se le pasó el plazo, pero la COMPIN dice: “Injustificada, patología

indemnizada”, me indemnizan, me dan una plata, pero en ese momento yo no sabía nada, es que nadie se lo dice a una [M, empleada, Hospital Público]

Las licencias no me las pagaron, entonces yo fui al COMPIN, y el COMPIN me dijo: “No le podemos pagar las licencias, usted tiene resolución”; “Pero si no me ha llegado”, estaba en el COMPIN la resolución [por la indemnización] pero nadie me había dicho y nadie te orienta [M, Empleada, Mutualidad]

Destaca el hecho de que no parece haber una línea estructurada respecto de quién es el encargado de informar y orientar. Hay médicos que prestan al paciente una gran ayuda, explicándoles lo más claramente posible qué deben hacer, qué documentación necesitan, qué pasos deben seguir y qué deben esperar en el futuro cercano. Otros médicos, sin embargo, sólo los dan de alta sin ofrecerles información alguna.

Es muy común que el usuario nunca se entere de sus beneficios, y que se encuentre con que ha recibido una indemnización de la que nunca supo o nunca la reciba porque no hizo los trámites necesarios.

Como se puede ver, el usuario progresa a través del proceso de obtención de una indemnización y/o pensión de invalidez en forma muy tortuosa. Destaca el hecho de que los trámites se mezclan, las instrucciones se superponen y finalmente el trabajador no sabe exactamente qué está haciendo ni quién se lo solicita:

Yo no me recuerdo muy bien, me dijeron que el INP había rechazado mi invalidez, por la edad que tenía. Como le digo, esa parte no me recuerdo muy bien. Me parece que fue el INP pero no estoy segura.(M, empleada, Hospital Público)

Se le dan instrucciones o se le piden documentos, sin darle una razón o una orientación de contexto, y el usuario sólo “obedece”. Muchas veces la instrucción está errada o el documento no corresponde y es re-derivado, nuevamente sin explicación, a otra instancia.

El usuario no suele pedir más información, ya que el proceso de por sí le resulta confuso y se encuentra en un estado de estrés. En ocasiones “sólo quiere que esto termine”, se trata de un proceso de años que le genera mucha ansiedad:

Cuando me dijeron que me iban a pagar pensé “que sea lo que sea nomás, yo voy a hacer los papeles y lo que me den nomás, porque quiero olvidarme de esta cuestión” si para mí no fue grato estar accidentado (H, Obrero, Mutualidad)

En cada paso del proceso, no hay una línea clara de cómo se entrega al usuario la información:

- Algunos acuden por otros trámites al Instituto de Seguridad Laboral y se enteran que pueden optar a una indemnización o que son beneficiarios de una pensión
- A algunos se los comunica el médico o personal paramédico del hospital
- Hay casos en que la COMPIN le informa, cuando ha cesado el pago de su subsidio de incapacidad laboral
- En otras ocasiones se les llama por teléfono, aunque el usuario no sabe explicar desde dónde. En ese llamado se les solicita acudir a una evaluación o presentar determinados documentos y en el proceso, el usuario se entera que tiene que ver con un peritaje respecto a su nivel de incapacidad.

Tampoco hay plazos claros. Pueden pasar algunos meses o varios años entre la primera evaluación y la recepción del beneficio. Al usuario nunca se le comunica qué pasos incluye el proceso, cuánto demora aproximadamente cada paso y cuánto deberá esperar para recibir el beneficio.

Me mandaron una señorita del INP a evaluarme a mi nuevo trabajo, que fue a terreno a evaluarme, eso fue el 2005, pero eso quedó en stand by, de ahí no supe más hasta el año pasado, que me llaman en marzo, que tengo que ir nuevamente a una doctora en el San José. Ya, después me mandan una carta que tengo que ir con todos esos antecedentes a la Comisión Médica de Reclamos, yo fui pero no me llamaron hasta diciembre, ahí yo fui y pasé de nuevo por el mismo asunto que diez años atrás. (M, empleada, Hospital Público)

Los pasos o trámites mismos son diferentes. El usuario suele ser derivado varias veces y sin explicación desde la COMPIN a la COMERE, al Instituto de Seguridad Laboral, a la SUSESOS, al Hospital o Mutualidad, al INP, a la SP¹ con diferentes peticiones y documentos. Es bastante común que deba realizar más de una vez el mismo trámite, a veces porque al parecer se cometió un error, porque se extraviaron las fichas o porque hubo una apelación, aunque en muy pocos casos el usuario se entera de la apelación.

Uno de los pocos pasos que se repite entre entrevistados es la evaluación o peritaje, aunque el usuario no siempre sabe para qué. A veces el médico tratante lo da de alta con un documento en el que consta un porcentaje de invalidez. En otras ocasiones el médico lo despide y el usuario recibe un llamado o una carta del Instituto de Seguridad Laboral o de la COMPIN (debe recalcar que el usuario no sabe muchas veces quién lo llama) Es frecuente que se lo llame o se le envíe una carta solicitando su presencia en “tal dirección”, sin explicarle para qué. Una vez en el lugar, el usuario tampoco tiene claro cuál es el objetivo y la estructura detrás de ese trámite:

Un día X me llamaron por teléfono, no me recuerdo de dónde, que el INP me quiere evaluar nuevamente, que tengo que ir a Huérfanos con Estado, al piso no sé cuánto y yo fui. Entonces, me dicen: “¿Usted sabe lo que viene?” y yo dije que no; “es que la van a evaluar”, “Le vamos a dar una orden y tiene que ir a Amunátegui a hablar con la señora tanto que le va a dar una orden, para que vaya a la COMPIN”. Hice todo ese proceso de nuevo... (M, empleada, Hospital Público)

El peritaje que realiza la COMPIN es calificado como superficial. Se dice que el médico no los examina cuidadosamente, sino se remite a leer los documentos de la ficha médica. Hay pocas preguntas, y el médico no suele escuchar las peticiones del paciente:

Bueno, él tomo un libro, dijo: “Fractura de tobillo, artrodesis, veinte por ciento. Sordera, veintisiete por ciento. Invalidez, cuarenta y siete por ciento”, cerró el cuaderno y hasta luego. En la COMPIN, un solo doctor ahí. Y yo me quedé así... después le pregunté a un funcionario que estaba ahí: “¿Qué pasa ahora?”; “Espere que después le avisan” (H, empleado, Mutualidad)

Sin embargo, el peritaje de la COMERE (los usuarios no saben que es la COMERE, normalmente piensan que es el Instituto de Seguridad Laboral) es bien evaluado por algunos y mal por otros. Es bien evaluado porque hay distintos especialistas, y el paciente siente que su diagnóstico será más certero.

¹ Superintendencia de Pensiones

Empero, la sensación de estar en frente de una junta médica es muy angustiosa. Se sienten atemorizados, ven que los participantes hablan entre sí, hojean documentos, y no se sienten acogidos sino más bien “observados” y “juzgados”:

Da la sensación que nadie le cree nada. Claro, porque uno sabe que lo va a ver un doctor, un médico, pero nunca pensé que me iba a encontrar con nueve médicos diferentes, más la presidenta, más la secretaria, uno como que la meten ahí... Es un circo romano, es desagradable para uno. (M, empleada, Hospital Público)

Claro, empiezan a leer todos los antecedentes y se para un médico, y lo único que dice es: “Ya, haga esto, haga esto otro” y después: “Ya señora, es todo”. Entonces, uno queda ahí, plop. (M, empleada, Hospital Público)

En ninguno de los peritajes el usuario recibe información. Lo más usual es que salga de la sala de evaluación y pregunte a la secretaria o a cualquier funcionario. En estos casos, se le suele dar una información muy concisa: “tiene que esperar que lo llamen”; “Llame en un mes para ver si hay respuesta”. A veces el usuario no pregunta y vuelve a su casa sin saber qué ocurrirá.

Lo más usual es que el usuario mismo comience a visitar las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral directamente, cada cierto tiempo, hasta que se da una respuesta. Ha habido casos en que después de muchos meses y hasta años de visitas infructuosas el usuario deja de acudir.

Luego de esto, se suelen dar meses y años de largas esperas y cartas o llamadas telefónicas con citaciones y peticiones varias incomprensibles para el usuario, hasta que finalmente la indemnización se recibe o la pensión se comienza a pagar.

Es muy valorado que la pensión se pague en forma retroactiva. Se agradece el monto extra de dinero, que viene a financiar los meses de espera sin un sueldo. En el caso de la pensión sí es un dinero que se considera “una renta para vivir”, no así la indemnización:

La pensión es menos que la licencia, pero igual estoy agradecido que me estén dando algo. (H, Obrero, Hospital Público)

La manera en que se paga la indemnización es muy variable, y no por decisión de los usuarios: ellos no escogen el modo de pago. Puede ser a través de un cheque que van a cobrar, o un depósito en una cuenta. Se debe destacar que la indemnización no es valorada. Se considera que ningún monto de dinero puede reemplazar su pérdida y todos los entrevistados insisten en que preferirían tener su brazo, pierna o dedos funcionales a tener mucho dinero.

El monto de la indemnización no es algo importante. Por supuesto, el usuario se preocupa de cobrar su dinero, pero no se vio en ningún caso una preocupación por comparar el dinero recibido versus el daño sufrido. No es un tema para los usuarios: valoran mucho más su capacidad de trabajo que cualquier dinero que se les ofrezca. Probablemente por esto resulta tan crítico el momento del alta cuando el paciente piensa que aún no está preparado para trabajar. Lo que más le interesa es volver a ser productivo, no vivir de una pensión u obtener una indemnización:

No, es que yo no pensaba en... no me interesaba...lo único que me interesaba es que me dejaran el dedo bueno y después que me dijeron que el dedo ya no tenía remedio me dicen que tenía derecho a una indemnización. (H, Obrero, Mutualidad)

Yo pensaba 5 millones o 5 lucas da lo mismo si lo que yo perdí no tiene precio. Y me mandaron pa' la casa cuando lo único que yo quería era volver a trabajar en la panadería porque es lo que más me gusta en el mundo.(H, Obrero, Hospital Público)

Yo hasta el momento, sigo soñando en lo que yo hacía, en lo que trabajaba, sueño que estoy trabajando en eso. Me encantaba lo que era el cocido del pan.

Diferencias observadas en la evaluación de las prestaciones médicas

Es interesante constatar que no existe diferencia alguna entre Obreros y empleados en estas instancias. Existe la misma desorientación, paseos de oficina en oficina y sensación de incertidumbre, sin importar a qué segmento se pertenezca.

Lo único que puede observarse es que aquellos usuarios –tanto obreros como empleados– con un nivel sociocultural algo mayor, tienden a ser más exigentes y a “resignarse menos”, tienden a preguntar o discutir más, lo que no necesariamente resulta en una mejor atención u orientación.

4.7 Evaluación del servicio del Instituto de Seguridad Laboral

Los usuarios mencionan con frecuencia los lugares a los que han debido acudir a algún trámite por la dirección, ya que no conocen a qué entidad acudieron:

“Miraflores”

“Teatinos 4 y tanto”

“Gran Avenida cerca del Barros Luco”

“Huérfanos con Estado”

“Bandera al llegar a Mapocho”

¿Al Instituto de Seguridad Laboral? No sé, puede haber sido porque en la puerta había un logo grande del Gobierno de Chile

Nada, lo que tuve que hacer fue ir a buscar los papeles míos a la Mutual para presentarlos, parece que en el INP, una cosa que está en Bandera, casi al llegar a Mapocho para cobrar la indemnización, creo que era FONASA.

Había una oficina que estaba en Dardignac, en el INP, había una oficina del Instituto de Seguridad Laboral.

Se debe insistir en que algunas veces el usuario expresa haber ido al Instituto de Seguridad Laboral, pero menciona una dirección diferente. Otras veces no sabe que ha acudido al Instituto de Seguridad Laboral, y piensa que es la COMPIN o alguna otra instancia

En este contexto, la evaluación del personal del Instituto de Seguridad Laboral es difícil de medir. Con esto en mente, se puede decir que la evaluación del personal de las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral es mediana, y no llega a ser tan positiva como el personal de los módulos Instituto de Seguridad Laboral en las Mutualidades.

Cuando el usuario acude al Instituto de Seguridad Laboral, es en el contexto ya mencionado de confusión y desconocimiento. Se califica al personal (y al Instituto de Seguridad Laboral en

consecuencia) de “pasapapeles”. Son personas que atienden sin mal modo pero sin una deferencia o empatía especial:

Los funcionarios atienden como en todos lados, algunos de buena gana, otros de mala gana. Hubo una niña que me explicó bien, pero la persona que recibió los primeros documentos debió haberme explicado, pero no me explicó nada.(M, Obrera, Mutualidad)

No te explican nada si uno no pregunta y de repente a una no se le ocurre preguntar.(M, Empleada, Hospital Público)

Se hace hincapié en la falta de preparación y conocimiento de algunos funcionarios para orientar y responder preguntas. Hay quejas de algunos usuarios respecto de funcionarios que ante cada pregunta debían ir a consultar a un colega, o simplemente expresaban no saber:

El mesón de atención no encontré muy capacitada a la gente. Como que ellos... no recibían mucha información de lo que tenían que saber con el paciente. Le andaban preguntando al compañero: “¿Tú sabes de esto?”; “Anda a preguntar allá” y después: “No sabe”. (H, Obrero, Mutualidad)

Lo que pasa es que en la central del Instituto de Seguridad Laboral no hay una persona que te explique. La primera vez que fui para allá con el treinta por ciento, la persona no tenía idea de cómo hacer el papeleo.(H, Obrero, Mutualidad)

En las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral se da lo mismo que en los módulos de las Mutualidades: el funcionario que atiende puede resolver una pregunta, solicitar un documento, pero nunca orienta o aconseja al usuario respecto del panorama general, en especial los plazos (cuánto debe esperar o qué debe hacer luego).

Hay excepciones, funcionarios que han ofrecido llamar al usuario para que no deba estar llamando periódicamente para averiguar. En otros casos el funcionario le ha dado un plazo mínimo, y le ha aconsejado que “tenga paciencia”. Esta buena disposición y apoyo es muy valorada y se da en especial en aquellos usuarios que han ido frecuentemente a las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral por meses o años y han llegado a establecer un vínculo con el personal:

Es que la señorita ya me conocía, tantas veces que había ido y como me veía que me costaba caminar, de amable ella me dijo deme su número y yo lo llamo cuando esté su plata.(/H, Empleado, Hospital Público)

Evaluación general y sugerencias al Instituto de Seguridad Laboral: Visibilidad del Instituto de Seguridad Laboral

Dado que no se conoce al Instituto de Seguridad Laboral ni a su rol, es casi imposible para los usuarios entrevistados dar una opinión o aventurar una evaluación del Instituto:

La verdad que hasta el día de hoy no sé. No me queda muy claro, sé que el Instituto de Seguridad Laboral es parte del gobierno pero aparte de ser una parte del Estado, no sé qué más, no tengo idea. Cero.(H, Obrero, Mutualidad)

Dada su falta de visibilidad, algunos entrevistados consideran que el Instituto de Seguridad Laboral no cumple eficientemente con su labor:

Despreocupados diría que son porque de ellos no se sabe nada (H, empleado, Hospital Público)

Me imagino gente en sus oficinas que no sabe lo que está pasando en los hospitales, porque si se supone que son un organismo del Estado que tiene que preocuparse de la salud de los trabajadores, yo no los veo ahí. (H, Obrero, Hospital Público)

Incluso, hay quienes han recibido información parcelada acerca del Instituto de Seguridad Laboral, pero no han tenido suerte en sus intentos:

Yo escuché que el ISL le buscaba trabajo a la gente con discapacidad, pero he preguntado y nada. En SENADIS sí me inscribí porque en el COMPIN me dijeron para postular al capital semilla. (H, Empleado, Mutualidad)

Hay una vaga asignación de responsabilidades por las dificultades, problemas y demoras que sufrieron durante el proceso, aunque como se mencionó en un capítulo anterior, el usuario del Instituto de Seguridad Laboral se caracteriza por tener expectativas sumamente moderadas y no se queja con facilidad.

4.8 Respetto a los problemas sufridos y sus responsables

- **Los médicos** tanto de Mutualidades como de Prestadores Públicos son responsabilizados en una gran cantidad de casos por problemas sufridos durante el proceso de prestaciones médicas, principalmente por un alta considerada prematura, por un diagnóstico errado o por trato despectivo. Esto tiñe todo el proceso de una emoción negativa y una sensación de maltrato, de escasa consideración y de despreocupación por la persona.
- **La COMPIN** ocupa el segundo lugar en la jerarquía de instancias mal evaluadas. Hay acuerdo unánime respecto de que la atención en la COMPIN es de muy baja calidad, tanto en lo humano como en lo técnico. Se la culpa especialmente de demorar en exceso los papeleos. Cuando hay una demora excesiva en el pago de una licencia, una pensión, una indemnización; cuando se demora demasiado una resolución, la COMPIN es la primera en ser responsabilizada.
- **Los Hospitales**, como entidades. Ya se mencionó que el hospital San José y el Hospital Barros Luco son los que presentan la evaluación más negativa. A ellos se los suele responsabilizar por demoras excesivas en atenciones de urgencia; por tener al paciente en un pasillo sin darle cama; por una mala atención durante la hospitalización: el Hospital es el culpable de todos aquellos problemas en los no estuvo directamente involucrado un médico. Muchas veces se agregan comentarios amargos respecto de la mala administración de la “Salud Pública” o comentarios recibidos de oídas que denigran al prestador (como el hecho de que el Hospital Barros Luco está muy endeudado, razón por la cual su atención es muy pobre)
- **Las Mutualidades** son escasamente responsabilizadas. En lo teórico, tiende a tener una imagen de entrada muy buena: el usuario “espera” ser bien atendido y en consecuencia va con una disposición más positiva. En lo práctico, realmente se observan menos problemas en la admisión, el tratamiento y la rehabilitación cuando el usuario se ha tratado en Mutualidades. Se debe señalar que en los casos en que el usuario sintió que fue maltratado o hubo negligencias, no responsabiliza a la mutualidad sino a los médicos que lo atendieron.

Por otra parte, hay unos cuantos que responsabilizan al Estado de Chile y sus instancias de Salud y Seguridad laboral, ya que sienten que es el Estado el que debe velar por que los trabajadores reciban un trato médico y económico justo y tan eficiente como los que pagan:

Cuando fui a la primera evaluación, cuando me dieron de alta, me atendió un médico colombiano y le conté toda la historia, se sonrió y me dijo: “Si hubiera

pagado, la hubieran operado”; “Ah, por supuesto, está más que claro” (M, Empleada, Mutualidad)

Hay bastante acuerdo en que además de la ineficiencia, las demoras, o los errores, hay una gran desinformación. El usuario reconoce que no piensa en accidentarse o enfermarse y no se informa con anticipación. Todos aseguran haber tenido una actitud diferente de haber conocido mejor el sistema:

Es que, primero estaba preocupada de mi salud y como nunca había tenido licencia, entonces todos estos procedimientos, para mí, eran desconocidos, no sé qué va primero y qué va después. La próxima vez exigiría más, pediría cambio de médico, no tendría el miramiento: “Pucha, cómo le voy a decir al doctor, a él mismo que me cae mal o que no me llevo bien” (M, empleada, Mutualidad)

4.9 ¿Qué piden los usuarios y usuarias?

Independientemente de dónde se han atendido, hay una petición o expectativa que se repite: “ser tratado como una persona”. Esto implica:

- Ser tratado con deferencia y amabilidad
- Sentir que el personal (médico o administrativo) está concentrado y preocupado de su caso
- Sentir que se está haciendo todo lo posible por ayudarlo
- Estar seguro de que no sólo se está considerando una patología sino una persona con determinado estilo de vida, actividad, familia, edad, etc. Son muchas las quejas respecto de que nunca se consideró su actividad para el diagnóstico, el tratamiento y la rehabilitación.
- Ser informado y acompañado. El usuario se siente muy abandonado, y debe realizar trámites complejos estando en un estado de dolor, discapacidad física y mental.

Como institución del Estado, se esperaría del Instituto de Seguridad Laboral que velara por que todas las instituciones con las que el usuario debe tratar, cumplan con los mejores estándares de servicio y de “humanidad”. Se debe destacar la confianza y las expectativas que los usuarios entrevistados depositan en los organismos de Estado, que son –a su juicio- los únicos llamados a defender sus derechos.

5) La encuesta a usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral

5.1 El diseño metodológico

La principal técnica a aplicar fue la encuesta telefónica aplicada por encuestador. Este instrumento permitió medir la calidad de servicio y construir el Índice de Satisfacción del Servicio del Instituto de Seguridad Laboral.

La aplicación de la técnica y la muestra obtenida se resume en el siguiente cuadro:

Metodología	<ul style="list-style-type: none">• Metodología cuantitativa, diseño muestral probabilístico consistente en muestreo estratificado aporportional, donde prestaciones médicas, preventivas y plataforma de atención son considerados un estratos por sí solos. Prestaciones económicas y asistenciales conforman un único estrato• Encuesta telefónica aplicada por encuestador capacitado, con cuestionario semiestructurado de duración máxima de 15 minutos.
Universo	<ul style="list-style-type: none">• Beneficiarios y beneficiarias del Instituto de Seguridad Laboral, de 18 años y más, que recibieron los productos en el período de enero a octubre del 2015.
Muestra	<ul style="list-style-type: none">• 1607 casos, lo que corresponde a margen de error máximo de resultados de $\pm 2,37\%$ para resultados globales considerando nivel de confianza de 95%.
Cuotas	<ul style="list-style-type: none">• Cuotas de aproximadamente 400 casos por estrato, cuyo resultados tendrán margen de error máximo de $\pm 5\%$ considerando nivel de confianza de 95%.

La técnica aplicada fue la encuesta telefónica, que permitió, al finalizar el trabajo de campo, conocer la calidad del servicio y construir el Índice de Satisfacción del Servicio del Instituto de Seguridad Laboral. El trabajo de terreno se desarrolló entre los días lunes 19 de octubre y martes 10 de noviembre de 2015.

Para contactar a los encuestados se usaron principalmente los números de teléfono que el Instituto de Seguridad Laboral entregó para cada una de las prestaciones. La contactación está basada en el sistema CATI para todos los productos estratégicos, por lo que se aseguró la calidad y lo aleatorio de las llamadas.

El hito de inicio del trabajo de campo para todos los segmentos fue la capacitación, que se realizó en dos jornadas (lunes 19 y martes 20 de octubre) con el propósito de enseñar los objetivos del estudio, su metodología y las preguntas que componen el cuestionario. Ambas jornadas de capacitación fueron dictadas por miembros del equipo de estudios a encuestadores y encuestadoras de del call center. El detalle de la metodología utilizada durante todo el proceso se encuentra en el “**Anexo 2 – Aspectos metodológicos de la encuesta de satisfacción**”.

5.2 Proceso de revisión y elaboración de los instrumentos

En el Estudio 2015 se procedió a realizar jornadas de revisión y discusión de los instrumentos con cada una de las áreas involucradas en el estudio. Por tanto, hubo reuniones de alrededor de 3 horas donde se revisó cada instrumento aplicado el año 2014, surgieron comentarios y éstos se añadieron como modificaciones en pos de mejorar el instrumento de recolección. Los cuestionarios finales del estudio se encuentran en “**Anexo 3 – Cuestionarios**”. La estructura de los cuestionarios quedó de la siguiente manera:

Tabla 6. Estratos y dimensiones de la encuesta

Estrato	Dimensiones
Plataforma	<ul style="list-style-type: none"> - I. Presentación y Filtro - II. Satisfacción y Lealtad - III. Oficinas de Atención Instituto de Seguridad Laboral - IV. Atención Telefónica Instituto de Seguridad Laboral - V. Plataforma Atención en Internet Instituto de Seguridad Laboral - VI. Imagen Instituto de Seguridad Laboral - VII. Satisfacción Final - VIII. Descripción del Respondiente
Prestaciones Económicas	<ul style="list-style-type: none"> - I. Presentación y Filtro - II. Satisfacción y Lealtad - III. Trámite para la obtención del Beneficio - IV. Pago del Beneficio - V. Imagen Instituto de Seguridad Laboral - V. Satisfacción Final - VI. Descripción del Respondiente
Prestaciones Médicas	<ul style="list-style-type: none"> - I. Presentación y Filtro - II. Satisfacción y Lealtad - III. Atención Médica - IV. Licencia Médica - V. Imagen Instituto de Seguridad Laboral - VI. Descripción del Respondiente
Prestaciones Preventivas	<ul style="list-style-type: none"> - I. Presentación y Filtro - II. Satisfacción y Lealtad - III. Evaluación Prestación Preventiva Instituto de Seguridad Laboral - IV. Imagen Instituto de Seguridad Laboral - V. Descripción del Respondiente

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

5.3 Universo y muestra

El universo fue definido como usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral, de 18 años y más, que recibieron los productos Plataforma de atención, Prestaciones médicas, Prestaciones económicas y Prestaciones Preventivas en el período de enero a octubre del 2015². Finalmente, la muestra lograda fue de 1607 casos, lo que significa un margen de error máximo de resultados de $\pm 2,37\%$ para resultados globales considerando nivel de confianza de 95%.

5.4 Muestra lograda en el terreno

En función de lo anteriormente señalado, a continuación se entrega el total general de las encuestas aplicadas, por zona y sexo. En el “**Anexo 2: Aspectos metodológicos de la encuesta de satisfacción**” se presenta el detalle de la muestra obtenida en cada una de las prestaciones.

Tabla 7. Muestra lograda total según zona geográfica

Región	Estrato						Total
	Plataforma de Atención	Prestaciones Médicas		Prestaciones económicas		Prestaciones preventivas	
		Empleados	Obreros	Incapacidad Laboral	Otras Prestaciones		
Zona Norte (XV, I, II, III y IV)	188	23	7	44	29	115	401
Zona Centro (V, VI, VII)	82	65	29	71	44	115	383
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	204	56	46	55	60	115	551
RM	52	61	26	48	17	55	273
Total	526	313		368		400	1608

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

² Se debe hacer el alcance, que para Prestaciones Preventivas el beneficiario corresponde a la unidad “empresa”, siendo definido como respondiente válido a el encargado o encargada dentro de la empresa de generar las relaciones con el Instituto de Seguridad Laboral. Por esta razón, en este estrato no se considerará la cuota de sexo a nivel muestra, no obstante, esto no implica que no se hagan cruces con esta variable al momento de realizar los análisis estadísticos.

Tabla 8. Muestra lograda total según sexo

Estrato		Cuotas	Muestra
Plataforma de Atención	Hombres	200	266
	Mujeres	200	260
	Total	400	526
Prestaciones Médicas	Hombres	200	151
	Mujeres	200	162
	Total	400	314
Prestaciones económicas	Hombres	200	193
	Mujeres	200	175
	Total	400	368
Prestaciones preventivas	Total	400	400
Total	Hombres	600	611
	Mujeres	600	597
	Total	1200	1207

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

6) Resultados de la encuesta a usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral

En el presente apartado se desarrollan los principales resultados presentados en el informe final entregado el 20 de noviembre (al que se puede acceder en la carpeta “**INFORMES**” del CD adjunto). Se busca tomar en cuenta las variables más importantes, contempladas en conjunto con la contraparte, para el análisis del estudio, razón por la cual no se incluyen todas las preguntas consultadas en el cuestionario.

En todos los casos, se presenta la muestra sin ponderar (que constituye la muestra final obtenida después del procesamiento) y la muestra ponderada, la cual da cuenta del peso real de cada estrato (que en este caso constituyen las zonas geográficas) en el total nacional.

Es importante considerar que se introdujeron cambios en la muestra respecto a lo realizado el año pasado, en tanto que sólo se habían considerado empleados, mientras que en 2015 también se incluyeron obreros. Por otra parte, específicamente, en el segmento de prestaciones económicas además de los usuarios y usuarias de los beneficios considerados en 2014 se incluyeron aquellos que recibieron subsidios por incapacidad laboral, correspondientes a las licencias médicas.

6.1 Resultados generales

- Índice de Satisfacción general

Calculo de Índice de Satisfacción General

Para medir la satisfacción general, cada cuestionario inició con una pregunta general respecto de la satisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral. Se consultó, en escala de 1 a 7, el grado de satisfacción en función del tipo de prestación recibida o el contacto mantenido en el caso de la Plataforma de Atención. Y a continuación se realizaron las consultas pertinentes a cada dimensión de análisis establecida previamente por segmento.

Una vez recorrido la totalidad del cuestionario, y antes de las preguntas finales de clasificación del caso, se incluyó la pregunta focalizada de satisfacción. Este ejercicio, corresponde a volver a consultar sobre la satisfacción general, pero bajo el supuesto que la exposición del encuestado a las dimensiones y sus indicadores han operado como un elemento focalizador o delimitador del conjunto de experiencias y posibilidades que implica efectivamente el contacto con la institución. En otras palabras, opera como un ejercicio delimitador de campos de significados asociados a la experiencia del beneficiario o beneficiaria con la institución.

En el siguiente cuadro se observan las preguntas iniciales y las preguntas focalizadas de cada cuestionario aplicadas por segmento:

Tabla 9. Preguntas iniciales y focalizadas

	Pregunta inicial	Pregunta focalizada
Plataforma de Atención	P1. Considerando su experiencia en el o los diversos contactos que mantuvo con el Instituto de Seguridad Laboral, en una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con la atención del Instituto de Seguridad Laboral?	P49. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?
Prestaciones Médicas	P1. Ahora le pido que se concentre sólo en los contactos y atención que recibió por parte del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), dejando de lado su experiencia con las otras instituciones con las que tuvo contacto por el evento. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?	P19. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?
Prestaciones Económicas	P1. Ahora le voy a pedir que piense en su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral respecto de la prestación económica que usted recibió o está recibiendo. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) en General?	P27. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?
Prestaciones Preventivas	P5. Para iniciar la encuesta, le voy a pedir que piense en su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral respecto de las prestaciones preventivas, tales como capacitaciones en seguridad, visitas para evaluación de riesgo en su empresa, asesorías de un prevencionista de riesgo, entre otras que el Instituto de Seguridad Laboral ofrece y que su empresa ha solicitado y/o utilizado. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) en General?	P25. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

Por tanto, una vez aplicadas las encuestas, validadas las cuatro base de datos y activado el ponderador en cada una de ellas, se procedió a calcular la satisfacción tanto a nivel de pregunta inicial como focalizada para establecer la comparación.

Finalmente, en conjunto con la contraparte y considerando la experiencia de otras instituciones en la medición de su indicador de satisfacción, como es el caso de Metro de Santiago y la medición de satisfacción con la Red de Carga de la Tarjeta BIP!, se determinó que la pregunta focalizada correspondería al indicador de satisfacción de la institución. Asimismo, para el estudio realizado en

el año 2014 también se consideró la pregunta focalizada, razón por la cual se seguiría la misma línea de trabajo con el Instituto de Seguridad Laboral.

El primer paso fue el cálculo de la satisfacción en cada segmento, el cual se obtuvo a partir de la siguiente fórmula:

$$\text{Satisfacción} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}, \quad n = 1607$$

donde x_i nota satisfacción 6 y 7

Dónde:

n = Número de casos del segmento

x_i = Nota de satisfacción 6 y 7

Una vez establecidas las satisfacciones por segmento, se procedió a aplicar la siguiente La fórmula de cálculo del Índice de Satisfacción General con el Instituto de Seguridad Laboral:

$$\text{Índice satisfacción ISL} = X_{PA} * P_{PA} + X_{PM} * P_{PM} + X_{PE} * P_{PE} + X_{PP} * P_{PP}$$

Dónde:

X = Proporción de satisfechos de cada segmento

P = Peso proporcional del segmento sobre el total universo

Para ponderar el peso de cada segmento se decidió calcular el peso o participación en función de las bases de datos de enero a octubre 2015 entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral una vez eliminados los casos duplicados. Esa decisión responde a que el cálculo de la satisfacción es un Índice construido sobre la base de usuarios y usuarias satisfechos, y no sobre contactos satisfechos.

Resultado del Índice de Satisfacción General

El resultado del Índice de Satisfacción General indica que el 74,68% de usuarios y usuarias se reporta como satisfecho con el Instituto de Seguridad Laboral en función del producto recibido (77,5% el año 2014).

Este cálculo se compone de los siguientes niveles de satisfacción por segmento o producto:

Índice de Satisfacción



	Satisfacción	Peso de segmento	Aporte al Índice de Satisfacción
Plataforma de Atención	76,393%	60,1952%	45,985%
Prestaciones Médicas	62,019%	15,4074%	9,555%
Prestaciones Económicas	74,835%	8,5020%	6,363%
Prestaciones Preventivas	80,380%	15,8953%	12,777%
Índice de Satisfacción			74,680%


© GfK diciembre 1, 2015

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

La satisfacción por producto en forma comparativa nos indica que las Prestaciones Preventivas (80,3%) nuevamente se encuentra sobre el promedio general, en el promedio se posicionan la Plataforma de Atención (76,3%) y Prestaciones económicas (74,8%) y bajo el promedio las Prestaciones Médicas (62,0%).

En comparación con el año 2014, se obtienen los siguientes resultados:

Índice de Satisfacción



2015	Satisfacción	Peso de segmento	Aporte al Índice de Satisfacción
Plataforma de Atención	76,393%	60,1952%	45,985%
Prestaciones Médicas	62,019%	15,4074%	9,555%
Prestaciones Económicas	74,835%	8,5020%	6,363%
Prestaciones Preventivas	80,380%	15,8953%	12,777%
Índice de Satisfacción			74,680%

2014	Satisfacción	Peso de segmento	Aporte al Índice de Satisfacción
Plataforma de Atención	73,3%	57,375%	42,037%
Prestaciones Médicas	76,3%	11,511%	8,784%
Prestaciones Económicas	62,9%	1,030%	0,648%
Prestaciones Preventivas	87,0%	30,083%	26,177%
Índice de Satisfacción			77,5%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

- **Resultado de Indicadores de Desempeño para DIPRES**

A continuación se presentan los indicadores de desempeño solicitados por la DIPRES.

Tabla 10. Indicadores de desempeño

Segmento	Muestra total		Numerador		Denominador (Muestra válida)		Índice de Satisfacción
	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	
Plataforma de Atención	526	967,337	404	738,9746526	526	967,337	76,393%
Prestaciones Médicas	313	247,596	189	153,556759	313	247,596	62,019%
Prestaciones Económicas	368	136,629	266	102,2469834	368	136,629	74,835%
Prestaciones Preventivas	400	255,438	328	205,3212685	400	255,438	80,380%
Total	1607	1607	1187	1200	1607	1607	74,680%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

Al incorporar la variable género en el análisis se obtiene que:

Tabla 11. Indicadores de desempeño

Segmento	Muestra total		Numerador		Denominador (Muestra válida)		Índice de Satisfacción
	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	Sin ponderar	Ponderado	
Plataforma de Atención	526	967,337	404	739	526	967,337	76,393%
Hombres	266	553,706	209	423	266	553,706	76,383%
Mujeres	260	413,631	195	316	260	413,631	76,405%
Prestaciones Médicas	313	247,596	189	154	313	247,596	62,019%
Hombres	174	119,462	103	72	174	119,462	60,189%
Mujeres	139	128,135	86	82	139	128,135	63,725%
Prestaciones Económicas	368	136,629	266	102	368	136,629	74,835%
Hombres	193	61,543	132	42	193	61,543	68,800%
Mujeres	175	75,087	134	60	175	75,087	79,782%
Prestaciones Preventivas	400	255,438	328	205	400	255,438	80,380%
Hombres	261	169,453	213	133	261	169,453	78,775%
Mujeres	139	85,985	115	72	139	85,985	83,544%
Total	1607	1607	1187	1200	1607	1607	74,680%
Hombres	894	904,163	657	671	894	904,163	74,176%
Mujeres	713	702,837	530	529	713	702,837	75,328%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

A partir de los datos del cuadro es posible concluir que:

- Siendo la satisfacción general del Instituto de Seguridad Laboral 74,7%, la cifra entre los hombres consultados es 74,2% y entre las mujeres alcanza a 75,3%. La diferencia de 1,1 puntos entre hombres y mujeres no es significativa. Esto implica que la satisfacción general con el Instituto de Seguridad Laboral es similar entre hombres y mujeres.
- A someter a prueba estadística los resultados de hombres y mujeres en cada segmento, en sólo en el caso de Prestaciones Económicas se obtuvieron diferencias. En otras palabras, la satisfacción general con el Instituto de Seguridad Laboral es similar entre hombres y mujeres tanto a nivel general pero no en cada una de las prestaciones.

- **Indicadores de lealtad y cartera de usuarios**

Lealtad al sistema

La lealtad al sistema se construye a partir del promedio simple entre la disposición a volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral y la recomendación dada a cercanos de hacerlo en caso de enfrentar una situación similar. Posteriormente se crean tres categorías a partir de los puntajes: alta lealtad o leales (6-7), mediana lealtad (5) y baja lealtad (1-4).

A nivel de Instituto de Seguridad Laboral es posible apreciar que el 69% de los usuarios y usuarias son leales al sistema, esto están dispuestos a volver a recurrir a la institución y recomendarían hacerlo a sus amigos, familiares y cercanos. Por el contrario, sólo un 18% obtiene un bajo nivel de lealtad hacia el sistema. Aunque la Lealtad presenta niveles satisfactorios, cabe destacar que disminuye respecto del año 2014, donde se obtuvo un 74% de Lealtad y un 14% de Baja Lealtad.

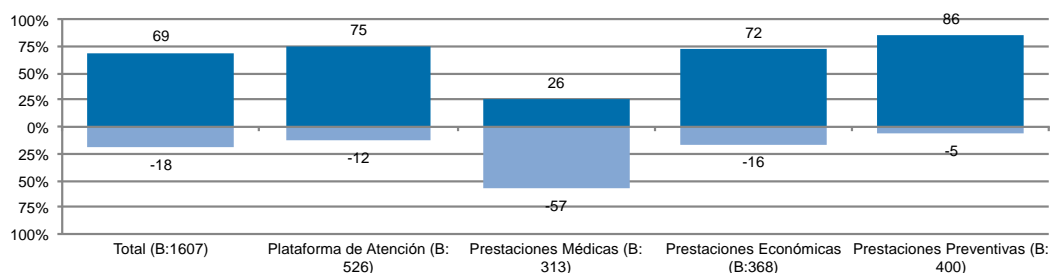
El segmento que presenta un más alto nivel de lealtad corresponde al de Prestaciones Preventivas, en el cual los usuarios y usuarias obtienen un 86% (81% en 2014). Por el contrario, aquella en que menos leales son al sistema es Prestaciones Médicas, con sólo un 26% de usuarios leales y un 57% de Baja lealtad, presentando una baja estadísticamente significativa respecto a la medición 2014.

Prestaciones Económica obtiene una lealtad de 72% presentando un alza significativa respecto de 2014 (53%). Plataforma de Atención obtiene una lealtad de 75%, la cual es levemente superior a 2014 (71%).

Lealtad por segmento



↑↓ Existen diferencias significativas respecto a 2014 (se utilizó un nivel de confianza de 95%).



% Leales	Alta lealtad	Baja lealtad
2015	69%	72%
2014	74%	53%
Diferencia	-5%	19%

© GfK diciembre 2, 2015

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

Clasificación cartera de usuarios

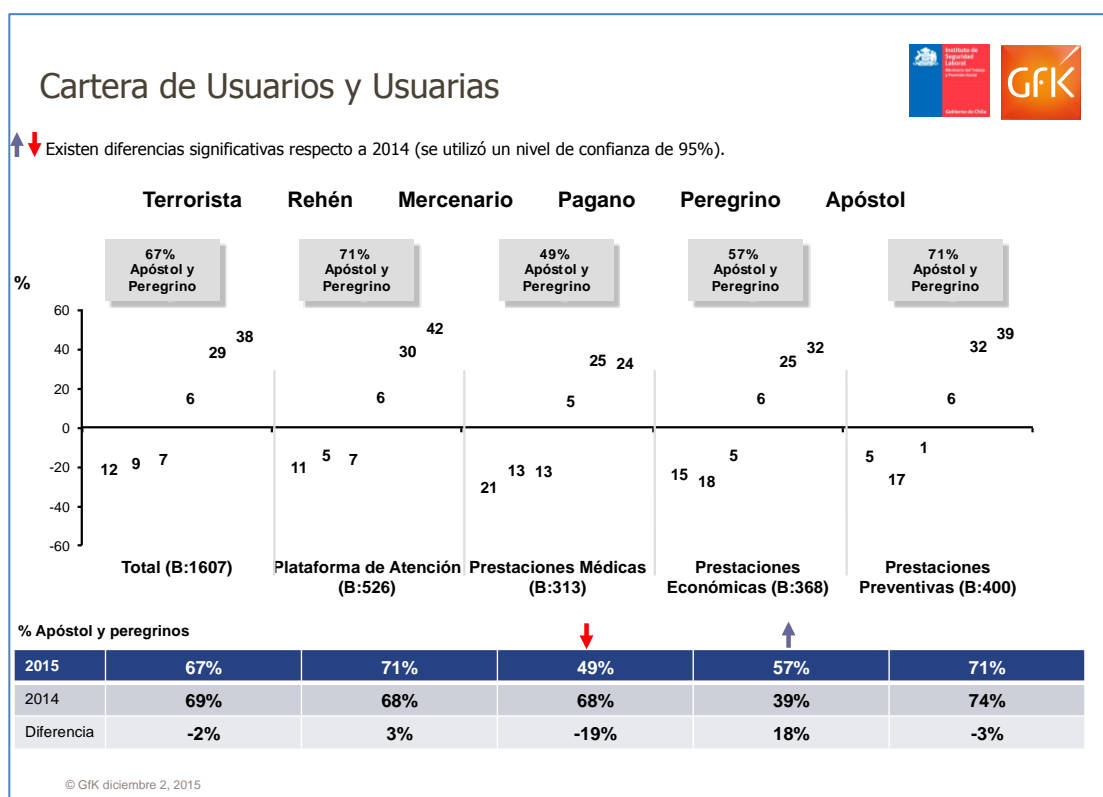
La cartera de usuarios se construye a partir de la combinación del indicador de lealtad al sistema y la evaluación al servicio en general recibido en el Instituto de Seguridad Laboral, que da cuenta del nivel de satisfacción del usuario con el servicio.

Existen seis categorías que componen la cartera de usuarios, a continuación detallamos en qué consiste cada una de ellas.

- **Apóstoles:** Personas cuya experiencia con el servicio sobrepasa sus expectativas, y que informan a otros la calidad de esta experiencia (referencias).
- **Peregrinos:** Personas que están en un territorio de tránsito hacia la plenitud de la satisfacción y la lealtad. Potenciales apóstoles, donde sus carencias pueden pasar por aspectos emocionales y/o funcionales.
- **Paganos:** Personas que están en un territorio de indefinición y potencialmente podrían ser convertidos a apóstoles.
- **Mercenarios:** Personas que desafían la regla satisfacción/lealtad. Son los buscadores de oportunidades, seguidores de modas, o que siempre buscan algo a cambio. No desarrollan lealtad con ningún servicio o empresa.

- **Rehenes:** Personas que a pesar de tener muy malas experiencias con un servicio o empresa, asumen que no se pueden cambiar a corto plazo de proveedor (contratos por ejemplo) o que no tiene más alternativas.
- **Terroristas:** Personas que han vivido una mala experiencia con un servicio y transmiten su frustración a su círculo social, aprovechando cualquier oportunidad para realizar comentarios negativos o evitar el servicio.

Respecto a los resultados obtenidos en la cartera de usuarios a nivel general de Instituto de Seguridad Laboral, es posible apreciar que el 67% es posible de ser clasificados dentro de la categoría de apóstoles y peregrinos (69% en 2014), esto es, que el servicio sobrepasa sus expectativas y que pueden ir camino hacia la plena satisfacción respecto al servicio entregado. Aquel estrato que menor cantidad de usuarios positivos tiene es el de Prestaciones Médicas, con sólo 49% (presenta baja significativa respecto de 2014, 68%), y aquellos en que mayor número de éstos hay son Prestaciones Preventivas y Plataforma de Atención, con 71% respectivamente.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

Por otra parte, la institución tiene un 12% de usuarios terroristas, los cuales son usuarios y usuarias que han vivido una mala experiencia y transmiten su situación a su círculo cercano. Esta proporción se mantiene respecto a 2014 (12% también). Quienes mayor cantidad de usuarios terroristas poseen son las prestaciones médicas, con 21% y el que posee la menor cantidad es prestaciones preventivas, con 5%.

6.2 Resultados de la Plataforma de Atención

Descripción de la muestra

La muestra para el estudio de Plataforma de Atención del Instituto de Seguridad Laboral finalmente resultó con 526 encuestas, quedando representadas las quince regiones medidas a nivel nacional. Es importante destacar que la suma de las encuestas realizadas en cada canal de atención da más de las 526 encuestas nombradas. Esto ocurre porque la pregunta por el canal de atención utilizado es de respuesta múltiple, lo que indica que los encuestados podían responder más de un cuestionario.

A continuación se presenta por región tanto la muestra no ponderada como aquella obtenida después de la ponderación:

Tabla 12. Muestra sin ponderar y ponderada

	Muestra sin ponderar	Muestra ponderada
XV REGIÓN	25	14
I REGIÓN	42	23
II REGIÓN	45	25
III REGIÓN	31	17
IV REGIÓN	45	24
V REGIÓN	30	56
VI REGIÓN	25	48
VII REGIÓN	27	52
VIII REGIÓN	47	36
IX REGIÓN	44	36
XIV REGIÓN	35	29
X REGIÓN	40	32
XI REGIÓN	9	7
XII REGIÓN	29	23
RM	52	103
TOTAL	526	526

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Estas regiones, al igual que como se manifestó a nivel del estudio de satisfacción a nivel global, fueron clasificadas según zonas geográficas, quedando cuatro estratos. Las diferencias entre la muestra ponderada y sin ponderar son importantes en algunos casos, pero logran entregar el peso real que tiene cada uno a nivel nacional.

Tabla 13. Muestra sin ponderar y ponderada agrupada en zonas.

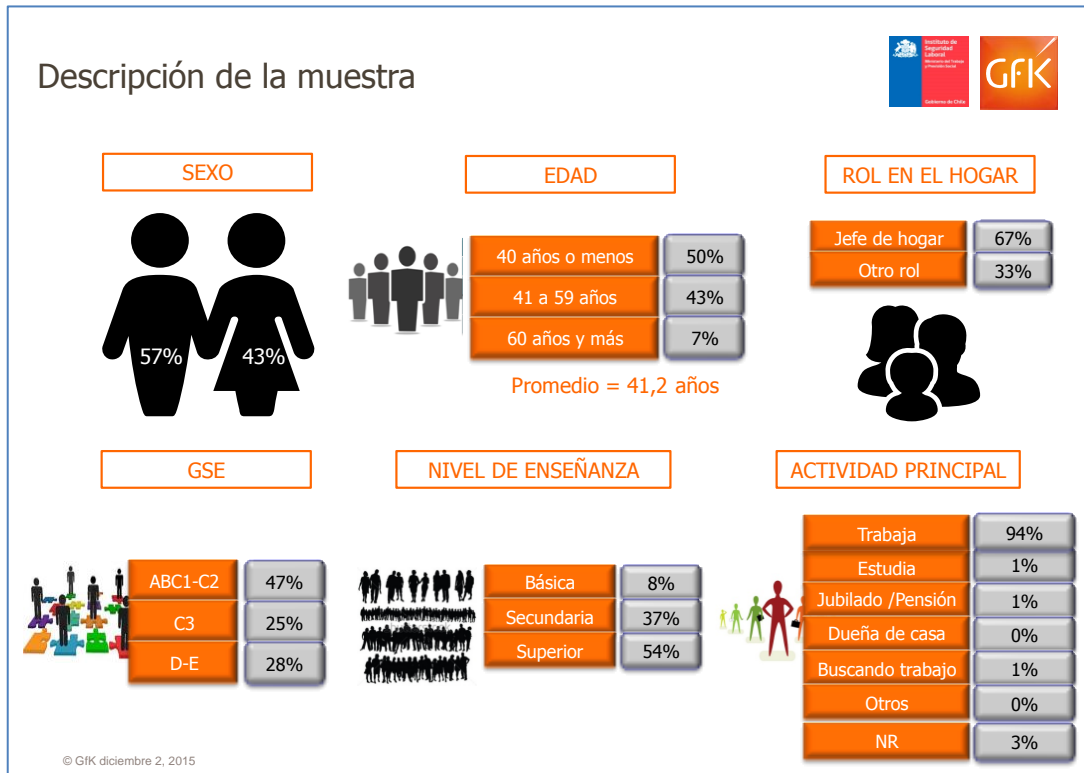
ZONA GEOGRAFICA	Muestra sin ponderar	Muestra ponderada
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	188	104
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	82	157
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	204	162
RM	52	103
Total	526	526

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Descripción de la muestra según variables sociodemográficas

La muestra del estudio de Plataforma de Atención se puede describir en torno a variables sociodemográficas. Según la variable sexo, se observa que un 64% de los encuestados fueron clasificados como hombres y un 36% como mujeres. Según la edad, casi la mitad declaró tener entre 41 y 59 años (47%), seguido por un 40% de menores de 40 años y finalmente sólo un 12% indicó tener más de 60. El promedio de edad de los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral que tuvo contacto con sus plataformas de atención fue de 44,3 años.

Un 67% de los encuestados fueron clasificados como jefes de hogar, mientras que un 33% tiene otro rol al interior del hogar.

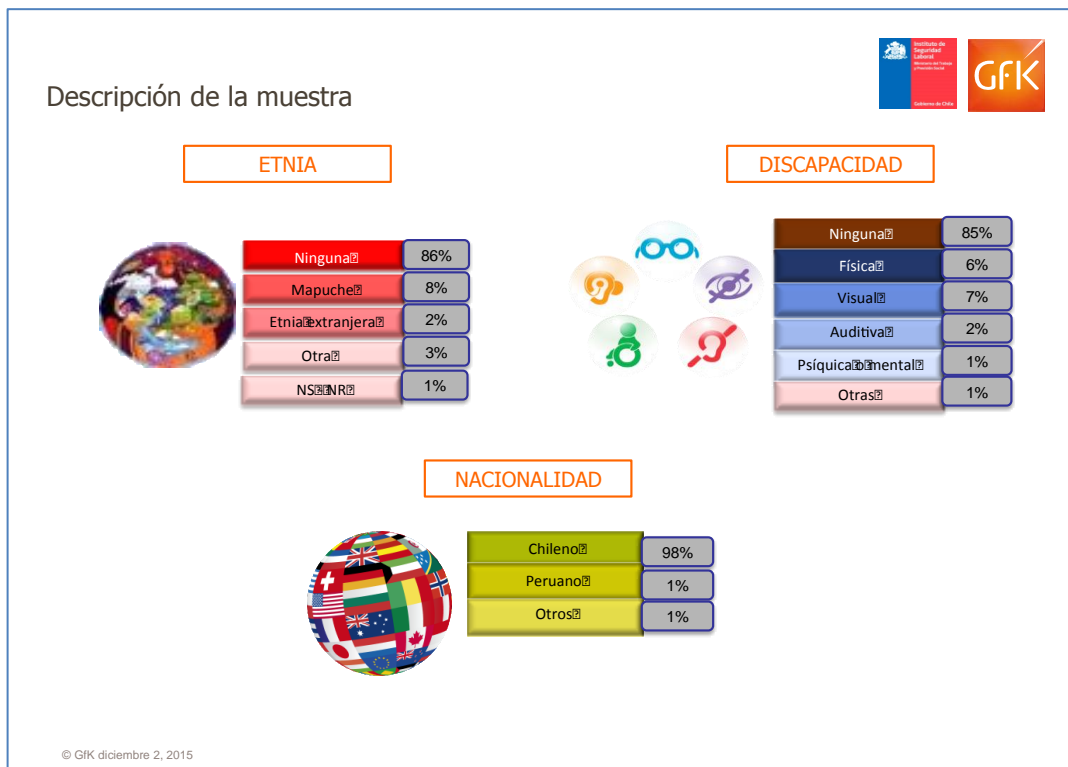


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

En cuanto a grupos socioeconómicos, un 47% de los encuestados fueron clasificados en el segmento ABC1-C2, un 25% resultó clasificado como C3 y un 28% de la muestra resultó clasificado como D-E.

La constitución de los grupos socioeconómicos como variable de estudio se encuentra estrechamente ligada con el nivel de enseñanza alcanzada por el encuestado. En este caso, un poco más de la mitad de los consultados declaró haber alcanzado estudios superiores (54%), mientras que un 37% llegó hasta la educación secundaria. Un 8% sólo alcanzó la enseñanza básica.

El 94% de los encuestados declararon que su actividad principal es trabajar, seguido por jubilados y estudiantes, ambos con un 2% del total. Un 1% declaró encontrarse buscando empleo.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Un 86% de los encuestados no se identifica con ningún tipo de etnia, mientras que un 8% declara ser mapuche. Sólo un 3% indica pertenecer a otra etnia de las nombradas.

Por otra parte, un 85% de los respondientes declara no tener ningún tipo de discapacidad, mientras que un 6% indicó tener discapacidad física, un 7% visual, un 2% auditiva y un 1% psíquica o mental.

El 98% de los entrevistados declaró ser chileno, un 1% es peruano y un 1% tiene otra nacionalidad.

La principal rama de actividad de los respondientes fue la de la construcción, con un 19%, seguida por servicios sociales y de salud con un 18,5%. Más abajo se encuentra el transporte, almacenamiento y comunicaciones, con un 9%, la agricultura, caza y silvicultura con un 6,5% y el comercio al por mayor y menor, con un 5,5%. La Enseñanza obtiene un 4,5% de las menciones.

Uso de la Plataforma de Atención

La Plataforma de Atención del Instituto de Seguridad Laboral tiene las siguientes canales de contacto: la plataforma presencial, la plataforma telefónica, y la plataforma web.

Un 93% de los consultados declaró haber asistido a una sucursal u oficina de la institución a realizar trámites durante el último año (88% en 2014), promediando 3,3 visitas. Un 29% indicó haber visitado

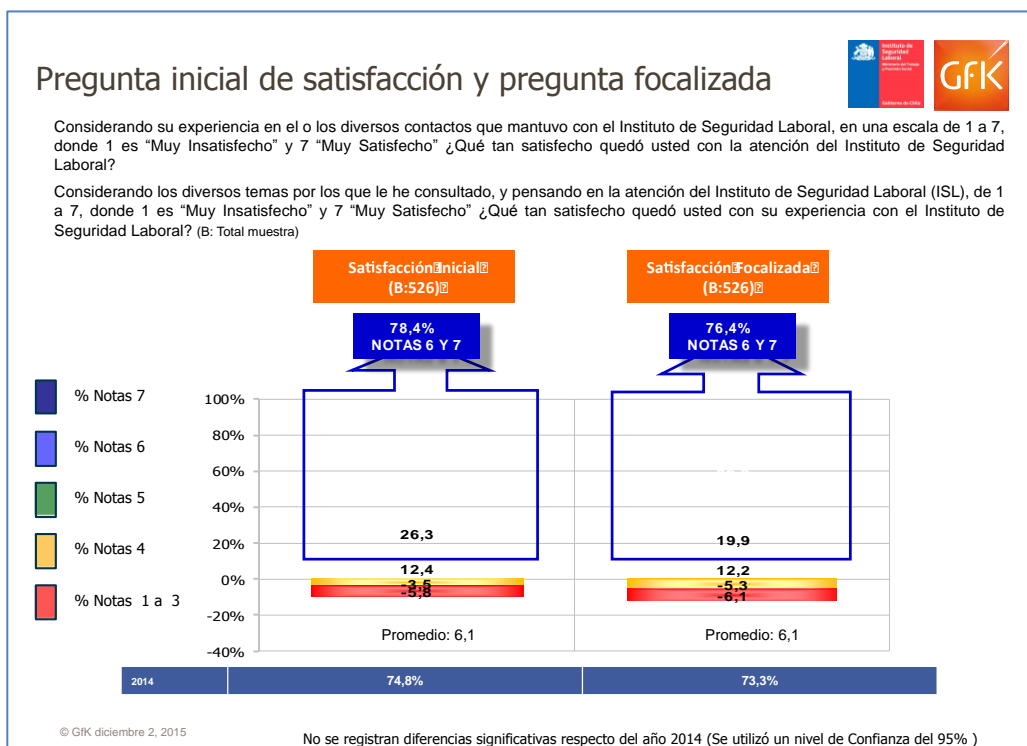
el sitio web (www.isl.gob.cl) (28% en 2014), promediando 4,4 visitas en el mismo periodo de tiempo. Finalmente, un 16% llamó al número de atención telefónica, promediando 4,7 llamadas (15% en 2014).

La mitad (51%) de quienes se contactaron con la Plataforma de Atención fueron trabajadores de una empresa afiliada al Instituto de Seguridad Laboral, mientras que un 33% correspondió al empleador o representante de la misma. Le siguen familiares del trabajador afiliado 4%. También se indica que un 3% de los sujetos que se contactaron, estaban acompañando a alguien. La categoría “otros” presenta un 21%.

Satisfacción general con la Plataforma de Atención

A nivel general, la plataforma de atención presenta leves diferencias entre la satisfacción inicial y la focalizada, en tanto que la primera asciende a un 78,4% (74,8% en 2014) mientras que la segunda a un 76,4% (73,3% en 2014). La primera logra un 52,1% de notas máxima (7), mientras que la segunda llega a un 56,5%.

De todos modos cabe destacar el alza de 4 puntos que alcanza la satisfacción inicial respecto a 2014. Lo cual no alcanza a ser significativo, pero podría llegar a serlo.



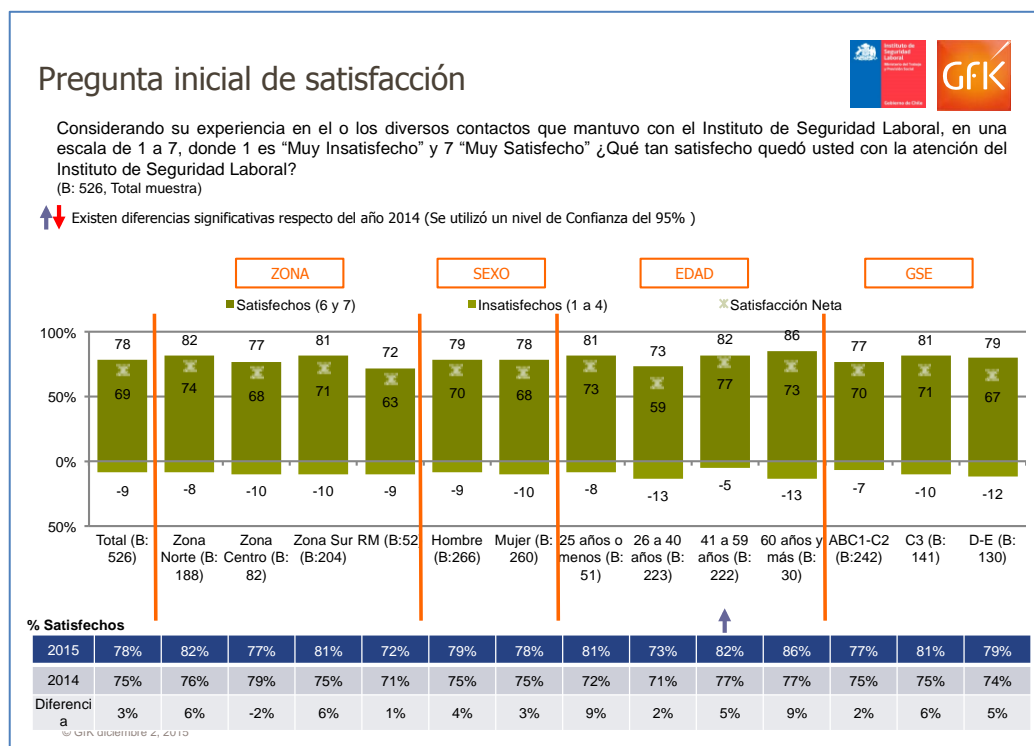
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Satisfacción inicial con la Plataforma de Atención

En la pregunta inicial de satisfacción, los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos estratos y variables del sujeto corresponden a 78,4%. Entre las zonas geográficas no hay diferencia significativa, nos obstante a nivel de tendencia es posible observar las Zona Norte y Sur tienden a presentar mayor satisfacción que las otras zonas, 82% y 81% de satisfacción respectivamente.

Respecto a variables sociodemográficas, hombres y mujeres evalúan de igual manera al Instituto de Seguridad Laboral, alcanzando un 79% y 78% de satisfacción respectivamente con el servicio. Por otra parte, quienes se encuentran en el tramo etario entre 41 y 59 años y quienes son mayores de 60 años más satisfechos que el resto de los grupos, con un 82% y 86% de satisfacción respectivamente. El tramo etario de 41-59 años muestra un incremento significativo en su satisfacción respecto al 2014.

A nivel de grupos socioeconómicos, la satisfacción es bastante homogénea entre sí, ya que los valores fluctúan entre 77 y 81%.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Entre quienes se muestran insatisfechos con el servicio prestado indican que esto se debe a que hay mala atención del personal (31%), no pagan las licencias (14%), a que no han respondido (12%), no dan soluciones (12%), demora en respuestas o soluciones (12%) y poca preocupación por las personas (10%).

Satisfacción focalizada con la Plataforma de Atención

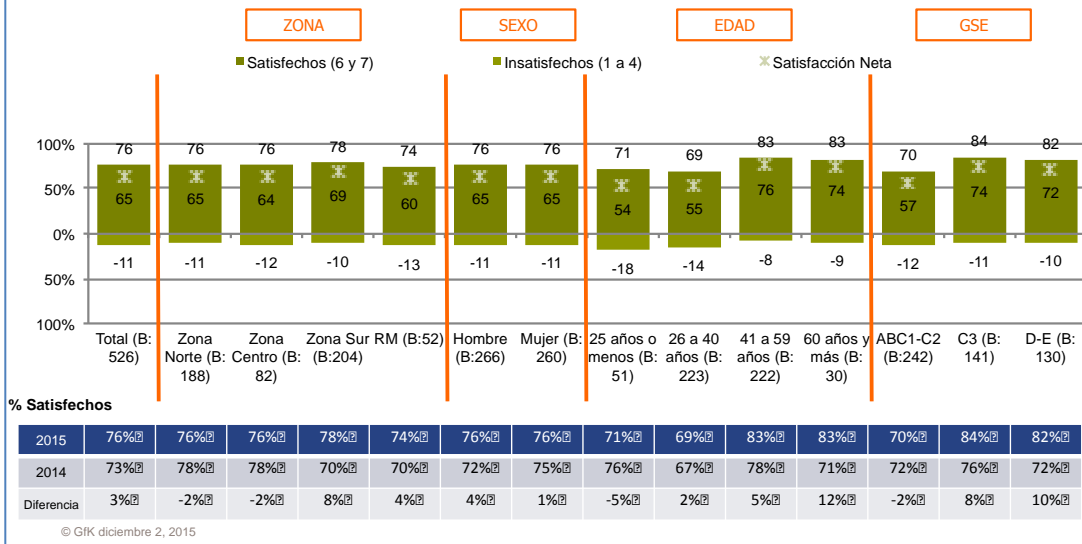
En el caso de la pregunta focalizada de satisfacción, ésta obtiene un 76% de usuarios satisfechos y es posible observar que los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos segmentos fluctúan entre un 69% y un 84%, ambos rangos levemente inferiores que los obtenidos en la pregunta por la satisfacción inicial.

Pregunta focalizada de satisfacción



Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?
(B: 526, Total muestra)

No se registran diferencias significativas respecto del año 2014 (Se utilizó un nivel de Confianza del 95%)



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

En el caso de los segmentos, se aprecian comportamientos similares respecto a lo mostrado en la pregunta inicial. En el caso de las zonas geográficas se mantuvo la Región Metropolitana como aquella que menos satisfecha estaba (74%). Las mujeres y los hombres presentan iguales niveles de satisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral.

En cuanto a la edad, se mantiene el tramo etario que comprende los sujetos entre 41 y 59 años y los mayores de 60 años como aquellos más satisfechos, ambos con un 83% de satisfacción. El menos satisfecho es el grupo que comprendía entre los 26 y 40 años, con un 69%.

Las mediciones en torno al grupo socioeconómico, fluctúan entre un 84% de usuarios C3 como los más satisfechos y un 70% de usuarios ABC1- C2 satisfechos en este indicador.

Indicador de lealtad

Sobre la recomendación a otros respecto al Instituto de Seguridad Laboral, un 77% se mostró favorable a hacer comentarios positivos a personas cercanas (73% en 2014).

Dentro de los segmentos, en general los resultados se muestran relativamente homogéneos entre los grupos que los componen. La Zona Norte es aquella que se mostró más favorable a la realización de comentarios positivos, con un 79%, mientras que aquella más reacia es la Región Metropolitana, con un 70%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de tres puntos porcentuales, ascendiendo los primeros a un 75% y las segundas a un 78%. En el segmento de la edad se muestra también bastante homogéneo. El tramo etario que comprende a los sujetos mayores de 60 años es aquel que alcanza la cifra mayor, llegando a 83% de comentarios positivos, mientras que el grupo que es quizás algo más reacio a realizarlos es aquel de 26 a 40 años, con un 73%, que sigue siendo positivo. Finalmente, a

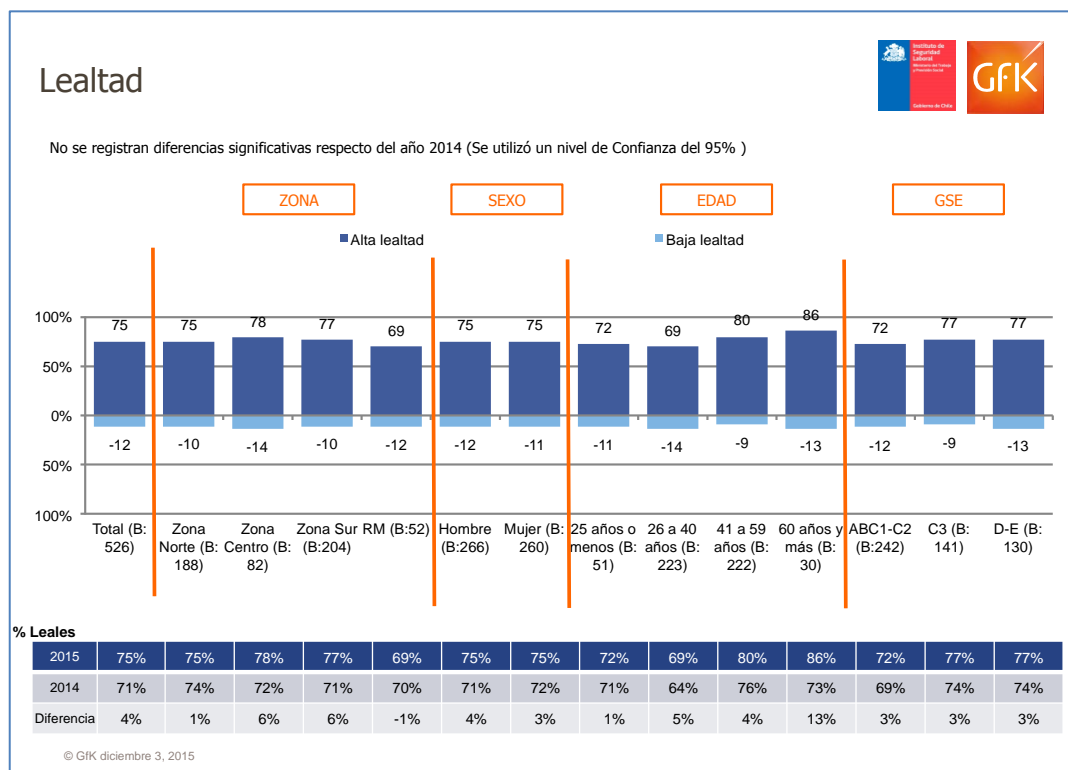
nivel de grupos socioeconómicos se presentan resultados bastante homogéneos, siendo el grupo C3 aquel que está más dispuesto a realizar comentarios positivos a personas cercanas, con un 80%. El menos dispuesto corresponde al grupo ABC1-C2, con un 74%.

Sobre la preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral si se sufriera una situación similar, se observa que un 78% volvería a hacerlo (74% en 2014). Al igual que la tendencia de las mediciones anteriores, los resultados son relativamente homogéneos entre sí.

Según zona geográfica, la Zona Centro se posiciona como aquella que mayormente lo haría, con un 80% de valores 6 y 7, mientras que la Zona Norte es aquella que “menos” tiene, llegando a un 76%. Hombres y mujeres no presentan diferencias, ambos con 78%. En edad, destaca el grupo de los mayores de 60 años, como aquel que se encuentra más dispuesto a volver a recurrir a la institución, con un 90% de valores 6 y 7. El menos dispuesto fue el grupo que comprende a los sujetos entre 26 y 40 años, llegando a un 70% del total. En Grupo Socioeconómico, el grupo C3 se muestra más preferente volver a acudir a la institución con un 83%, casi nueve puntos sobre el menos dispuesto (ABC1-C2, con un 74%).

Analizando los resultados de la medición realizada, se observa que un 75% de quienes accedieron a alguna de las plataformas de atención del Instituto de Seguridad Laboral son leales al sistema (71% en 2014), es decir, que estarían muy dispuestos a volver a acudir a la institución y recomendarían hacerlo a su círculo cercano. Por el contrario, sólo un 10% obtiene un bajo nivel de lealtad (17% en 2014).

Como consecuencia de los aspectos anteriores, se muestra un nivel homogéneo de lealtad al sistema entre los distintos segmentos. Destaca la Zona Centro como aquella en que mejor evalúa a nivel de zonas geográficas, llegando a un 78% de alta lealtad. Hombres y mujeres (siguiendo la tendencia del resto de las mediciones mostradas en el segmento de plataforma de atención) tienen igual nivel de (75%). Entre los grupos etarios, el segmento que comprende a los sujetos mayores de 60 años son los más leales al sistema, con un 86% de alta lealtad. Los menos leales son el tramo etario entre 26 y 40 años, con un 69%. El grupo socioeconómico de ABC1-C2 es aquel que menor lealtad presenta, con un 72% de las mediciones. Esta cifra difiere por 5 puntos de los otros dos grupos (C3 y D-E), ambos llegando a un 77%.

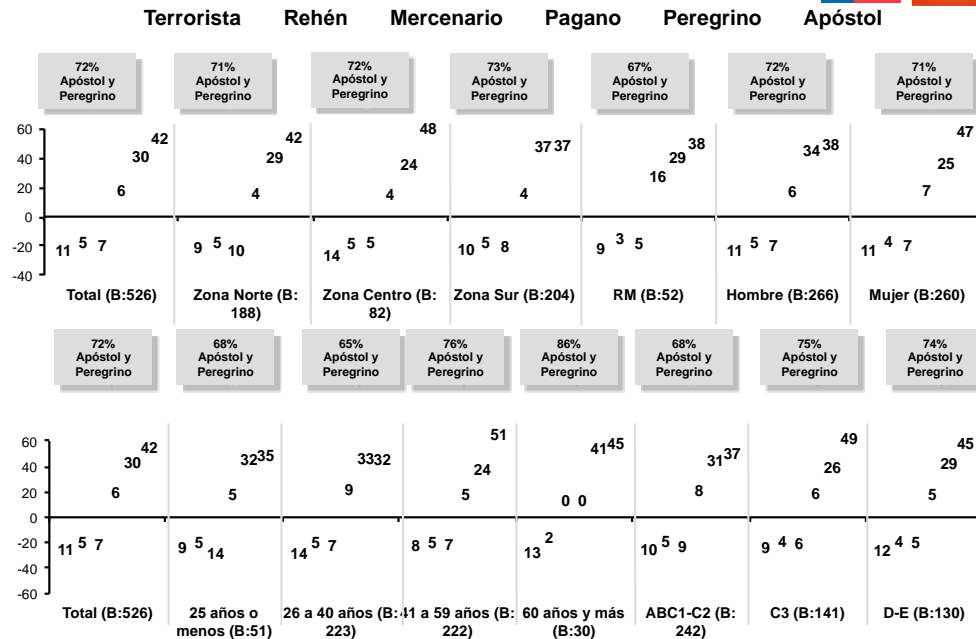


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Clasificación cartera de usuarios y usuarias

Respecto a los resultados de la cartera de usuarios, se observa que un 72% de los encuestados se encuentran dentro de la categoría que incluye a apóstoles y peregrinos (67% en 2014), lo que implica que obtuvieron una buena experiencia al utilizar las plataformas de atención, razón por la cual estarían dispuestas a volver a acudir y recomendarían a cercanos hacerlo. En este caso, en forma desagregada se observa un 42% de usuarios catalogados como apóstoles (40% en 2014) y un 30% de peregrinos (28% en 2014). Importante es destacar la Zona Sur, que se posiciona como aquella que tiene el mayor número de cartera de usuarios positiva dentro de las zonas geográficas, con un 73% y la Región Metropolitana la que tiene menor cantidad, con un 67%.

Cartera de usuarios y usuarias ISL



© GfK diciembre 3, 2015

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Según variables demográficas, tanto en hombres como en mujeres se observan niveles similares con 72% y 71% de apóstoles y peregrinos, respectivamente. En cuanto a la edad, los mayores de 60 años son aquellos que tienen mayor cantidad de cartera de usuarios positiva, con un 84%, mientras que la menor es el tramo etario que comprende sujetos entre 26 y 40 años, con 65%.

Finalmente, el grupo socioeconómico C3 muestra un 75% de apóstoles y peregrinos, posicionándose como aquel que mayor cantidad de usuarios positivos presenta. Aquel que menos tiene corresponde al segmento ABC1-C2, con un 68%.

Es importante dar cuenta que en todos los grupos de los segmentos aquella categoría que se posiciona como principal corresponde a apóstol, lo que implica que su experiencia sobrepasó sus expectativas.

Por el contrario, un 11% de los usuarios y usuarias consultados se encuentran en la categoría de terroristas (14% en 2014); quienes han vivido una mala experiencia y transmiten su frustración a su círculo social, aprovechando cualquier oportunidad para realizar comentarios negativos o evitar el servicio.

A nivel de zonas geográficas, aquella que presenta mayor cantidad de usuarios negativos corresponde a la Zona Centro, con un 14%, mientras que aquella que menos presenta corresponde a la Zona Norte y RM, ambas con 9%.

Hombres y mujeres no presentan diferencias en cantidad de terroristas, ambos con un 11%.

Según grupos etarios, el grupo que mayor cantidad de usuarios terroristas exhibe es el que comprende entre 26 y 40 años, con un 14%, mientras que los que menos presentan son los usuarios

de 41 a 59 años con un 9%. No es menor tomar en cuenta que los mayores de 60 años presentan la segunda proporción más alta de terroristas (13%).

El segmento en el que menos cantidad de usuarios se encuentran en la categoría de terrorista es el C3 con un 9%. Aquel que más presenta terroristas es el D-E, con 12% de éstos.

- Plataforma de atención presencial

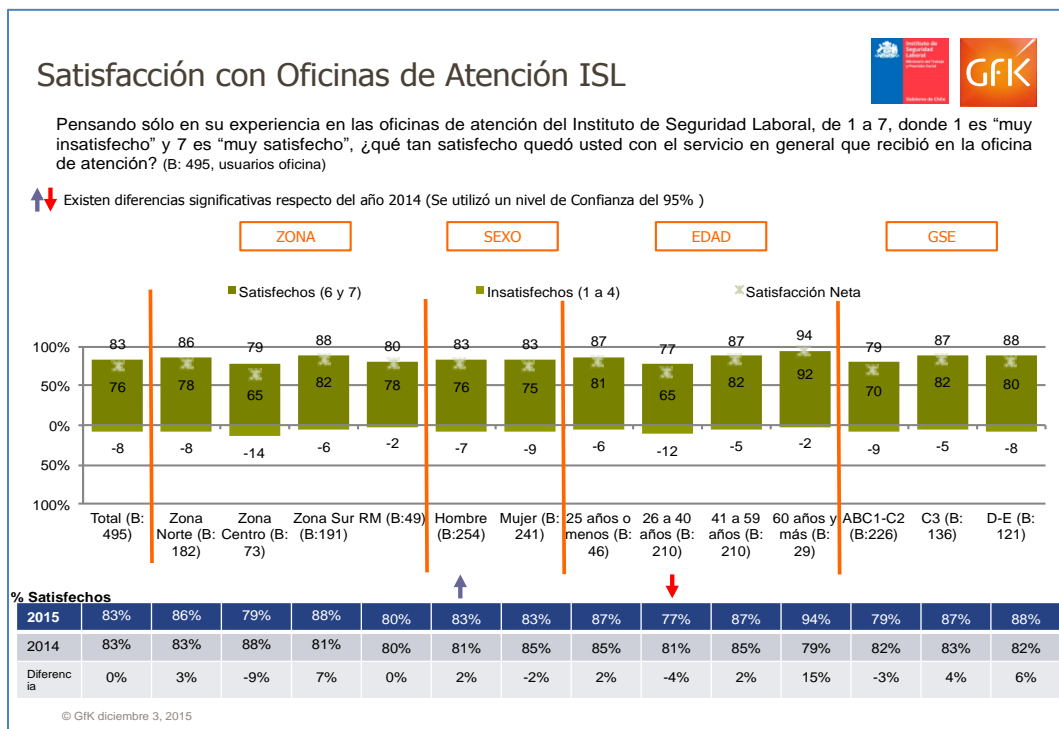
La muestra para el estudio de Plataforma de Atención Presencial del Instituto de Seguridad Laboral finalmente terminó con 495 casos que utilizaron o visitaron alguna oficina de atención.

Los resultados son:

Satisfacción general con la Plataforma de Atención presencial

Dentro de los objetivos del estudio se encuentra aquel que buscaba medir la satisfacción manifestada por usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral que tuvieron contacto con la plataforma de atención presencial.

A nivel nacional, la satisfacción con el servicio recibido en la plataforma presencial alcanzó nuevamente un 83% (83% en 2014), lo que significa que ocho de cada diez personas evalúan satisfactoriamente esta atención.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

A nivel geográfico, aquella zona que mejor evalúa las oficinas de atención presencial es la Zona Sur, con un 88% de satisfacción, mientras que la que tiene niveles más bajos corresponde a la Zona Centro, con un 79%.

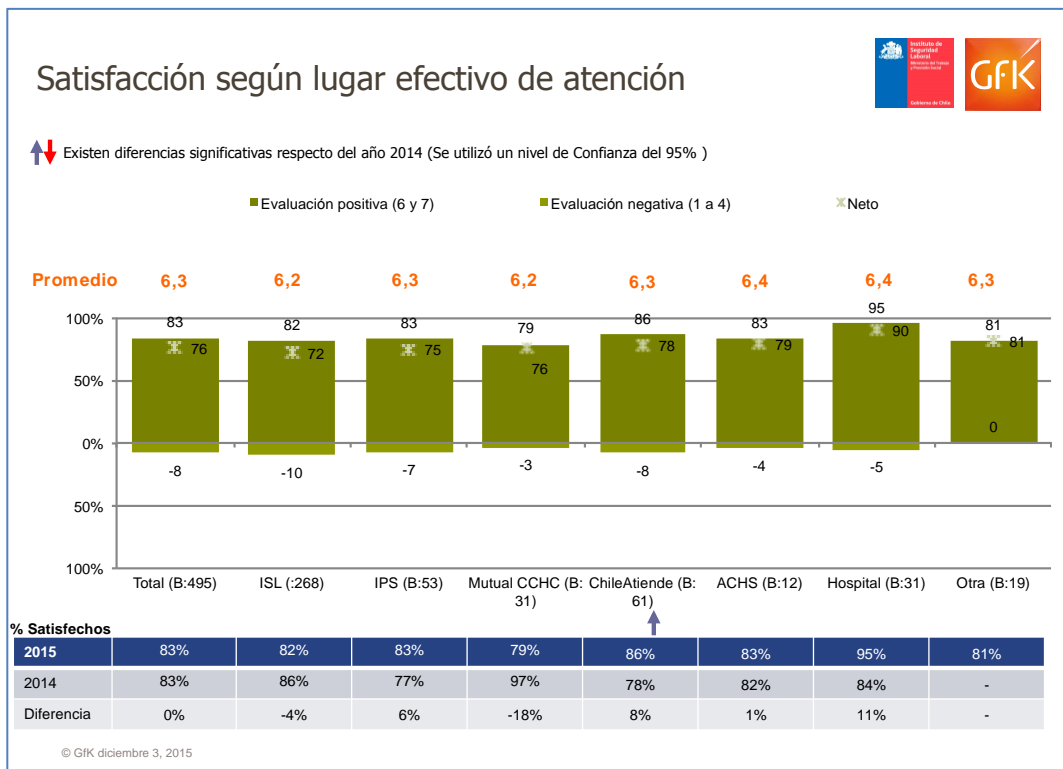
Según datos demográficos no se presenta diferencias entre hombres y mujeres, ambos evalúan con 83%. Según edad, los mayores de 60 se posicionan como los más satisfechos, con un 94% de satisfacción. La satisfacción más baja se presenta los usuarios entre 26 a 40 años con un 77%.

La satisfacción a nivel de grupos socioeconómicos presenta al grupo D-E con la evaluación más alta 88% y al grupo ABC1-C2 con la “menor”, 79%.

En este sentido, es posible observar que quienes se declararon insatisfechos con la plataforma de atención presencial del Instituto de Seguridad Laboral indicaron que esperaban ser bien atendidos (32% de las menciones), esperaban una solución efectiva (24%), mayor información o información completa (20%) y rapidez en la atención (19%), principalmente.

Al preguntar a los entrevistados dónde quedaba la sucursal que visitaron, un 51% señaló que la sucursal estaba en instalaciones del Instituto de Seguridad Laboral, un 14% en Chile Atiende, y un 12% en instalaciones de IPS, principalmente.

Del mismo modo, la satisfacción se presenta de manera más bien homogénea según la sucursal visitada por el usuario o usuaria. Se puede apreciar, que quienes visitaron la oficina presente en la algún Hospital Público tienden a evaluar mejor con un 95% satisfacción, siendo la más alta de las evaluaciones. El resto de los lugares varían en torno al 80%, por ejemplo entre quienes acudieron a alguna sucursal ubicada en algún Chile Atiende evaluaron con 86% y quienes acudieron a una sucursal ubicada en la mutual CCHC evalúan con 79% su satisfacción.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Tiempo de atención en la Plataforma de Atención presencial

Importante es tener en consideración el tiempo que demoraron en atender a la persona, presentándose en este caso un promedio de 15 minutos de espera (16 minutos en 2014). Un 99% de quienes declararon que se demoraron menos de un minuto en ser atendidos consideró que este tiempo fue adecuado. Esta cifra va disminuyendo en la medida que el tiempo de espera aumenta. De este modo, sólo un 37% de quienes indicaron que demoraron más de veinte minutos en ser atendidos indicó que este tiempo fue adecuado, mientras que un 34% manifestó lo contrario.

Los tiempos promedios de atención por zonas, varían entre 12 minutos en promedio en la zona norte y 18 minutos en promedio en la zona sur. No hay tiempos de espera fuera de estos rangos.

Los principales motivos para acudir a las oficinas fueron la solicitud de certificados (25%), la solicitud de información, productos o servicios sobre la prestación (24%) y la realización de una denuncia por accidente del trabajo (12%). Más abajo se encuentran la asesoría en prevención de riesgos (5%), el realizar trámites antes de acudir a un servicio de salud (4%), la revisión y / o pago de licencias (4%) y solicitud/recepción de pago de pensión (3%), entre otros.

Atención e infraestructura en la Plataforma de Atención presencial

La evaluación de la atención del personal en las oficinas es más bien homogénea en todas las dimensiones medidas. Con excepción del atributo “Información sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento”. Sin embargo, la evaluación promedio de todas estas dimensiones es de un 6,5 en términos de notas, con un 89% promedio de evaluaciones positivas (6 y 7).

La dimensión mejor evaluada es “Presentación personal de los funcionarios”, con un promedio de 6,5 y un 90% de evaluaciones positivas. Aquella que fue peor evaluada corresponde a “Información sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento”, con un promedio 6,2 y 77% de evaluaciones positivas.

La evaluación de la atención del personal en general es bastante homogénea a nivel de puntos de atención. Aquí es importante destacar que Hospital y “Otros” son las oficinas que se encuentran mejor evaluadas en este atributo, con un 100% de evaluaciones positivas. Le siguen Chile Atiende (91%) y la Mutual de Seguridad CCHC (90%).

Cuando se hace referencia a la calidad de la respuesta entregada ante la solicitud o requerimiento, quien obtiene mejor evaluación es la oficina que se encuentra en Hospital (98% de evaluaciones positivas), y en segundo lugar IPS (91%). Las oficinas que obtienen evaluaciones más bajas son las de Otros (72% evaluaciones positivas) y las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral (80%).

La infraestructura se traduce en varios indicadores, la evaluación general se traduce en el atributo “lugar de atención en general” que obtiene una evaluación promedio de 5,8 y un 67% de notas 6 y 7. En general, esta dimensión obtiene evaluaciones bastante menores que lo que obtiene atención o respuesta. Los atributos mejores evaluados son “La limpieza y orden del lugar” (87% de satisfacción, promedio de 6,4) y “la comodidad del lugar (64% de satisfacción, 5,8 de promedio). Los atributos peor evaluados son “la comodidad del lugar para personas que concurren con niños pequeños (40% de satisfacción y 4,9 de promedio) y “dispensador para números de atención” (60% satisfacción, 5,2 de promedio).

El “lugar de la atención en general” según oficina también muestra diferencias importantes ya que la sucursal ubicada en la Asociación Chilena de Seguridad se posiciona como la mejor evaluada (91% de evaluaciones positivas), seguida por el hospital público al que asistió el usuario (a) (86%) y por la Mutual CCHC (84%). La sucursal que peor es calificada en torno al lugar de la atención es Otra, con sólo un 43% de evaluaciones positivas.

Problemas y discriminación en la Plataforma de Atención Presencial

Un 8% de los encuestados indicó haber tenido algún problema en las oficinas de atención del Instituto de Seguridad Laboral (6% en 2014). De ellos, un 27% señaló que su problema fue la información poco clara o insuficiente, un 18% indicó mala atención del personal, un 10% señaló que tuvo problemas con la ubicación de la oficina (lejanía), y un 10% señaló que es un proceso burocrático.

De quienes tuvieron problemas, un 19% planteó que se atendió en la oficina del Instituto de Seguridad Laboral presente en la Asociación Chilena de Seguridad, un 16% en una oficina ubicada en otros, un 14% en las oficinas ubicadas en la Mutual de Seguridad CCHC y un 9% en las oficinas ubicadas en IPS.

Por otra parte, un 3% de los encuestados declaró sentirse discriminado en las oficinas (4% en 2014). De ellos, un 31% por mala atención, un 18% porque no tiene los mismos beneficios, un 18% por demasiada espera, y un 9% porque rechazaron su enfermedad o accidente.

Al igual que quienes tuvieron problemas, la Asociación Chilena de Seguridad se posiciona como aquella que más discriminación en la atención presentó con un 9%. El resto de los lugares obtienen mínimas proporciones.

KDA Plataforma de Atención Presencial

Dentro de los atributos medidos para la Plataforma de Atención Presencial se encuentran aquellos ligados a la atención en el módulo del Instituto de Seguridad Laboral, la información entregada por los funcionarios, la infraestructura de las oficinas y la imagen que la institución proyecta a los usuarios.

En el caso de la atención al público, aquellos aspectos que deben mantenerse tal como se están presentando en la actualidad (color verde en las recomendaciones) son los ligados con el personal que atienden en las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral. De este modo, la presentación personal de los funcionarios, la atención de personal en sí, el interés por escuchar y comprender la solicitud, el respeto en el trato la claridad del personal a la hora de solicitar información, además de la presentación y despedida constituyen focos en los cuales no se deben aplicar medidas para la mejora, ya que los usuarios no se sienten insatisfechos con ello.

Algo similar ocurre en el caso del tiempo de espera (dimensión atención) y respeto al orden de atención (dimensión infraestructura), en tanto que no constituye focos de insatisfacción, razón por la cual la institución debe mantener sus medidas al respecto.

En el caso de la imagen, aquellos aspectos que cumplen con esta condición son el hecho de que la institución esté “abierta a resolver las necesidades de los usuarios y usuarias”, sea “una institución confiable”, que se “preocupe de todos los usuarios y usuarias”, que “da seguridad”, “es inclusiva” y “entrega servicios de calidad”. Estos aspectos constituyen bajos niveles de insatisfacción y se erigen como fuente de fidelidad entre los beneficiarios.

Por otra parte, se encuentran aquellos atributos que deben ser vigilados o monitoreados (color azul en las recomendaciones), lo que significa que si baja la satisfacción en cada uno de ellos, la insatisfacción general tenderá a aumentar. En este caso, no deben ser aplicadas medidas específicas para su mejora, pero sí se debe tenerlos monitoreados para que no produzcan un efecto negativo en la institución.

Aquellos atributos que se presentaron en esta categoría fueron la orientación inicial que le entregaron, la amabilidad y cortesía en el trato, el profesionalismo de las personas que lo atendieron, la claridad del personal al momento de entregarle información. Todos atributos ligados a la atención.

En cuanto a la Información, todos los atributos ligados a ésta califican como atributos a monitorear, estos son calidad de la respuesta que se entregó, claridad de la respuesta y utilidad de la información. Asimismo, entre los atributos de Infraestructura destaca la limpieza y orden del lugar.

Donde se deben aplicar medidas para mejorar corresponde en aquellas variables que presentan los colores amarillo y rojo, siendo focos secundarios y primarios de mejora respectivamente.


En cuanto a los focos secundarios de mejora, se aprecia que la mayoría de ellos se ligan a la dimensión de infraestructura, encontrándose entre ellos el espacio, los accesos, la comodidad de la sala de espera, la comodidad para personas que acuden con niños, el dispensador de números, la señalización de áreas de atención, la zona de auto atención, la cantidad de funcionarios atendiendo, facilidades para discapacitados, el espacio privado para atención de público, los baños y el letrero identificador del Instituto de Seguridad Laboral.

Los focos secundarios ligados a Imagen son “ es una institución innovadora” y “es una gran institución, son atributos a corregir con el objetivo de no aumentar la insatisfacción a nivel general.

Aquellos aspectos que tienen prioridad en la mejora en cuanto a infraestructura, son la comodidad del lugar donde se atendió el requerimiento y la facilidad para llegar hasta las oficinas del Instituto. Esto implica que se deben aplicar, en lo posible, medidas para evitar que la insatisfacción ligada a cada atributo siga influyendo sobre la insatisfacción general.

Otro aspecto que fue catalogado como foco prioritario de mejora es la información sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento, (de la dimensión atención), lo que quiere decir que, a pesar de que el personal ha sido bien evaluado, este aspecto se encuentra aumentando la insatisfacción a nivel general. A los usuarios les interesa ser informados sobre los tiempos con tal de no hacerse falsas expectativas. En cuanto a imagen no se presentan focos prioritarios de mejora.

Recomendaciones – Plataforma Presencial



ATENCIÓN		INFORMACION	INFRAESTRUCTURA		IMAGEN
Tiempo de espera	Lo respetuoso del trato que le brindaron	La calidad de la respuesta que se entregó a su solicitud o requerimiento en general	El espacio de la sucursal	La zona de auto atención	En el Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios
Presentación y despedida del ejecutivo de atención	El profesionalismo o dominio del trabajo de las personas que lo atendieron	La claridad de la respuesta	Lo adecuado de los accesos para todo tipo de público	La cantidad de funcionarios o módulos atendiendo, en relación con la cantidad de público por atender	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución confiable
La atención del personal en general	La claridad del personal al momento de solicitarle información	La utilidad de la información asociada a esa respuesta	La comodidad y espacio de la sala de espera de turno de atención	El respeto del orden de atención	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- se preocupa de todos los usuarios
La orientación inicial que le entregaron sobre qué debía hacer para presentar su requerimiento o solicitud	La claridad del personal al momento de entregarle la información		La comodidad del lugar para las personas que concurren con niños pequeños	Las facilidades con que cuenta la oficina para personas con discapacidad	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución innovadora
El interés en escuchar y comprender su solicitud o consulta	El personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento.		La comodidad del lugar donde atendieron su requerimiento	El espacio privado para atender al público	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una gran institución
La amabilidad y cortesía en el trato	La presentación personal de los funcionarios		Dispensador para números de atención	Los baños públicos del lugar	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- me da seguridad
			La limpieza y orden del lugar	La facilidad para llegar hasta las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es inclusivo (no discrimina)
			La señalización de las áreas de atención, es decir, letreros, señales o carteles	El letrero de identificación del Instituto de Seguridad Laboral	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- entrega servicios de calidad

■ Foco prioritario de mejora ■ Atributos a vigilar para mantener
■ Foco secundario de mejora ■ Atributos de baja prioridad

© GfK 2013

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

- Plataforma de atención telefónica

La muestra para el estudio de la Plataforma de Atención Telefónica del Instituto de Seguridad Laboral finalmente quedó con 81 casos de muestra (sin ponderar).

Los resultados a nivel de indicadores son los siguientes:

Satisfacción general con la Plataforma de Atención telefónica

A nivel general, un 74% de los usuarios y usuarias que tuvieron contacto con el servicio de atención telefónica del Instituto de Seguridad Laboral se encuentran satisfechos con este servicio (82% en 2014). Lo que implica una baja en el indicador de 8 puntos porcentuales.

A nivel de variables demográficas (se muestra solamente esta apertura por la cantidad de casos disponibles) se tiene que tanto hombres como mujeres presentan los mismos niveles de satisfacción, 74%.

Según lo declarado, el 13% de quienes tuvieron contacto con este servicio llama para consultar qué hacer en caso de accidentes, seguido por el pago de Licencias Médicas (12%), consultas sobre donde presentar licencias médicas (11%), solicitud de certificados (8%) y consultas sobre afiliación como trabajador independiente (8%), entre otros.

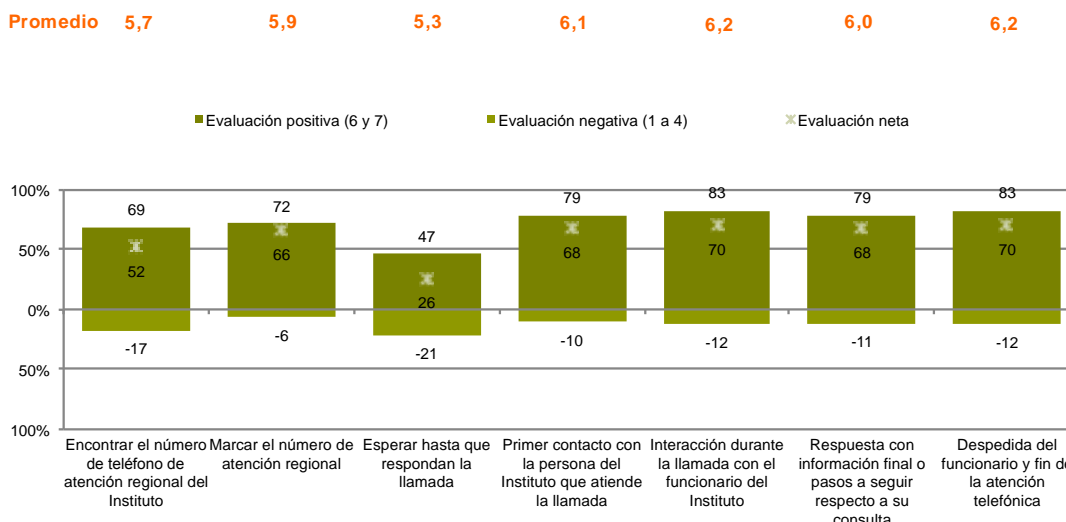
Proceso de atención telefónica

Las etapas del proceso de atención telefónica son disímilmente evaluadas entre sí. Las mejores calificadas corresponden a la “Interacción durante la llamada con el funcionario” y la “Despedida del funcionario y fin de la atención telefónica” con un promedio 6,2 y un 83% de evaluaciones positivas. Le siguen “el primer contacto con la persona que atiende la llamada” y la “respuesta con información final o pasos a seguir respecto a su consulta” ambos con 79% de satisfacción y promedios de 6,1 y 6,0 respectivamente.

Evaluación del proceso de atención telefónica



Respecto del proceso de atención telefónica, pensando en los momentos por los cuales usted pasa cuando recurre al Instituto a través del teléfono, De 1 a 7, como en el colegio, ¿con que nota calificaría los siguientes momentos del proceso de atención telefónica? (B: 81, usuarios atención telefónica)



© GfK diciembre 4, 2015

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Por el contrario, aquella que es peor evaluada corresponde a la “Espera hasta que se responda la llamada”, con una media de 5,3 y sólo un 47% de notas 6 y 7. Atributo que desciende aún más respecto a la medición 2014.

Esta situación se puede relacionar con los tiempos de espera para la atención, correspondiendo a un promedio de 6 minutos, comparados con los 3 minutos de la medición 2014. El tiempo de espera que más adecuado es considerado es de menos de un minuto, en tanto que tiene un 92% de valores 6 y 7 (en una escala que va desde 1 como “muy inadecuado” y 7 “muy adecuado”).

Con respecto al número de intentos para ser atendidos, éstos tienen un promedio de 2,7 intentos. Un 30% de la muestra telefónica señaló que fueron atendidos en el primer intento y un 35% señaló que fue atendido en el segundo intento.

En cuanto a la evaluación del ejecutivo que atendió el llamado, se aprecia una baja respecto a las evaluaciones obtenidas en 2014. Sin embargo, los datos siguen siendo satisfactorios. A nivel general, la atención del ejecutivo obtiene un 80% de evaluaciones positivas, con un 6,2 de promedio. El atributo que mejor evaluación obtiene es “lo respetuoso del trato que le brindaron” con un 86% de satisfacción, seguido de “el profesionalismo o dominio del trabajo de la persona que lo atendió” con un 82% de satisfacción. El atributo que menor evaluación obtiene es “el personal informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento” con un 64% de satisfacción.

Los atributos relacionados con la respuesta al requerimiento, también presentan una baja respecto a 2014. La utilidad y claridad de la respuesta obtienen cada uno un 78% de satisfacción, la calidad de la respuesta obtiene un 71% de notas positivas.

Problemas y discriminación en la Plataforma de Atención telefónica

La tasa de problemas en la plataforma de atención telefónica es de 8%, 5 puntos porcentuales más que en 2014 (3%). Un 3% de los usuarios entrevistados se sintieron discriminados (1% en 2014).

De los 8 casos que indicaron que tuvieron problemas, 4 de ellos plantearon que fue porque no atendieron el teléfono, 1 indicó que no le contestaron al ser derivado internamente. Y hay 2 menciones de otros tipos de problemas.

Entre los 3 casos que se sintieron discriminados, dos mala atención y un caso indicó otro tipo de discriminación.

KDA Plataforma de Atención Telefónica

Dentro de los atributos medidos en para la Plataforma de Atención Presencial se encuentran aquellos ligados a la atención general del Instituto de Seguridad Laboral, la atención del ejecutivo, la información entregada por los funcionarios y la imagen que la institución proyecta a los usuarios y usuarias.

Dentro de la atención general entregada en la plataforma telefónica del Instituto de Seguridad Laboral, aquellos atributos que deben ser mantenidos tal y como se han venido desarrollando hasta la fecha se encuentran la respuesta con información final o pasos a seguir y la despedida del funcionario.

En cuanto a la atención del ejecutivo se destaca la presentación y despedida del ejecutivo, la amabilidad, cortesía y respeto en el trato brindado, el profesionalismo de la persona que atendió y la claridad del personal al entregar información. Esta categoría es aquella que mayormente presenta atributos que no deben ser intervenidos.

En el caso de la imagen, aquellos aspectos que cumplen con esta condición son el hecho de que la institución esté “abierta a resolver las necesidades de los usuarios y usuarias”, sea “una institución confiable”, se preocupe por todos los usuarios, de seguridad y que sea inclusivo y no discrimine. Estos aspectos constituyen bajos niveles de insatisfacción y constituyen fuente de fidelidad entre los beneficiarios.

Por otra parte, se encuentran los atributos que deben ser vigilados o monitoreados, lo que implica que si bien no deben ser aplicadas medidas específicas para su mejora, sí deben ser monitoreados para que no aumenten la insatisfacción con la plataforma de atención telefónica. En esta medición no se presentan este tipo de atributos en esta plataforma.

La mayor parte de las prioridades de segundo orden se encuentran en la categoría de Imagen del Instituto de Seguridad Laboral, donde destacan el hecho de que sea una institución innovadora, una gran institución y que entregue servicio de calidad.


De manera similar, los aspectos ligados directamente a la atención telefónica presentan dos focos secundarios de mejora: destaca tiempo de espera hasta que respondan la llamada e interacción con el funcionario durante la llamada.

Otro aspecto que fue catalogado como foco secundario de mejora es la claridad de la información entregada por los funcionarios del Instituto de Seguridad Laboral, y la calidad de la respuesta que se entregó a su solicitud o requerimiento en general.

Como focos prioritarios de mejora de la dimensión atención, se encuentran el encontrar el número de atención regional, el marcado del número de atención regional, el primer contacto con la persona

del Instituto de Seguridad Laboral y lo adecuado del tiempo de espera. La corrección de estos atributos se erige como central para mejorar la satisfacción y disminuir la insatisfacción. También aparece como foco prioritario la utilidad de la información asociada a la respuesta, de la dimensión información.

Recomendaciones – Plataforma telefónica



ATENCIÓN GENERAL	ATENCIÓN EJECUTIVO	INFORMACIÓN	IMAGEN
Encontrar el número de teléfono de atención regional del Instituto	Presentación y despedida del ejecutivo de atención	La calidad de la respuesta que se entregó a su solicitud o requerimiento en general	En el Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios
Marcar el número de atención regional	El interés en escuchar y comprender su solicitud o consulta	La claridad de la respuesta	El Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- es una institución confiable
Esperar hasta que respondan la llamada	La amabilidad y cortesía en el trato	La utilidad de la información asociada a esa respuesta	El Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- se preocupa de todos los usuarios
Primer contacto con la persona del Instituto que atiende la llamada	Lo respetuoso del trato que le brindaron		El Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- es una institución innovadora
Interacción durante la llamada con el funcionario del Instituto	El profesionalismo o dominio del trabajo de la persona que lo atendió		El Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- es una gran institución
Respuesta con información final o pasos a seguir respecto a su consulta	La claridad del personal al momento de entregarle o solicitarle información		El Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- me da seguridad
Despedida del funcionario y fin de la atención telefónica	El personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento.		El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo –como servicio público- (no discrimina)
Tiempo de Espera			El Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- entrega servicios de calidad

■ Foco prioritario de mejora ■ Atributos a vigilar para mantener
■ Foco secundario de mejora ■ Atributos de baja prioridad

© GfK 2013 5

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

- **Plataforma de atención en Internet**

La muestra para el estudio de Plataforma de Atención en internet del Instituto de Seguridad Laboral finalmente quedó con 165 casos que utilizaron la plataforma.

Satisfacción general con la Plataforma de Atención en Internet

El 64% de quienes tuvieron contacto con la Plataforma de atención web del Instituto de Seguridad Laboral calificó en forma satisfactoria el servicio entregado (68% en 2014).

A nivel de variables sociodemográficas, la evaluación a nivel de hombres y mujeres es igual, ambos con un 64% de satisfacción.

Quienes evaluaron negativamente la Plataforma de Atención en internet esperaban información más completa (25%), claridad en la información (20%), más rapidez (19%), disponibilidad de certificados actualizados (16%), sitio más amigable para navegar (14%), entre otros elementos.

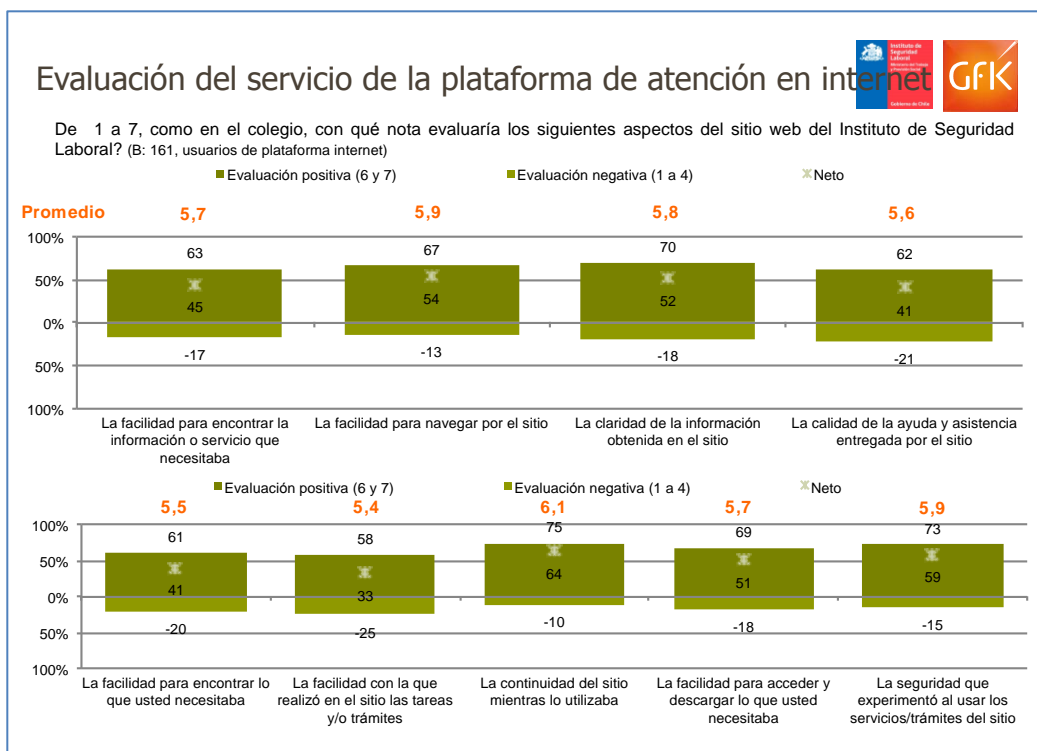
Uso de Plataforma de Atención en Internet

El principal motivo para visitar la página web del Instituto de Seguridad Laboral fue la búsqueda de información general (39%), seguido por el conocer información sobre seguridad laboral (24%) y solicitud de certificados (21%). En este último punto es importante detenerse en que casi un cuarto de quienes visitaron el sitio lo hicieron con el objetivo de acceder a algún documento o formulario web.

Se debe destacar que quienes no lograron su objetivo con la visita a la plataforma de internet (un 25% de los usuarios y usuarias que la utilizaron) indicaron que fue porque no había información (29%), porque no pudieron descargar certificados y archivos (19%), porque debió recurrir a otro canal de atención (13%), tuvo problemas con la clave de acceso (9%), sitio poco amigable (6%), entre otros.

Servicio de Plataforma de Atención en Internet

La evaluación de las dimensiones de la plataforma web en general es relativamente homogénea, siendo “La continuidad del sitio mientras lo utilizaba” aquella que mayor cantidad de evaluaciones positivas tuvo, con un 75% de notas 6 y 7. Le sigue “La seguridad que experimentó al usar los servicios/trámites del sitio” (73%) y la “claridad de la información obtenida en el sitio” (70%).



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Por el contrario, aquella que menor porcentaje tiene corresponde a “La facilidad con que realizó en sitio los trámites” con sólo 58%.

Formularios de la Plataforma de Atención en Internet

Un 41% de la muestra ha accedido a algún formulario, certificado o documento, tales como Formulario de Denuncia, formulario OIRS, Talón de pago para trabajadores independientes, entre otros, desde sitio web para llenarlo y entregarlo posteriormente en la sucursal del Instituto o en otro organismo.

En general, las dimensiones medidas al respecto se muestran satisfactorias, teniendo todas éstas promedio sobre nota 5,8. La mejor evaluada fue “el tamaño de la letra o texto de documentos, certificados, formularios” con un 77% de evaluaciones 6 y 7, con un 6,2 promedio. El atributo que obtiene la menor evaluación es “lo adecuado de las opciones que ofrece al llenar el documento/certificado/ formulario”, con 61% de satisfacción y 5,8 de promedio.

Problemas con la Plataforma Web

Sólo un 8% de los consultados indicó tener problemas con la plataforma web (equivalentes a 14 personas) (6% en 2014). De ellos, 3 menciones indicaron que se cae la página, 2 señalaron que el sitio no sirve, es muy básico, y 2 indicaron que tuvieron problemas para ingresar a la página, principalmente.

KDA Plataforma de Atención en Internet

Dentro de los atributos medidos para la Plataforma de Atención en Internet se encuentran aquellos ligados a los aspectos generales de la página web del Instituto de Seguridad Laboral, los formularios, certificados y documentos que se pueden obtener de allí y la imagen que proyecta la institución hacia los usuarios.

Los aspectos considerados de baja prioridad, esto es, que no deben ser intervenidos puesto que contribuyen a la fidelidad de los usuarios y usuarias, en su mayoría son aquellos que se encuentran ligados a la imagen. De este modo, el hecho que el Instituto de Seguridad Laboral esté abierto a resolver necesidades, sea una institución confiable, se preocupa de todos los usuarios, es inclusivo/no discrimina y entrega servicio de calidad son aspectos que se deben mantener tal como se han presentado hasta la fecha.

En el caso de formularios y documentos, aquellos aspectos que cumplen con esta condición son la claridad del contenido del documento y el tamaño de la letra utilizada en los textos de los documentos.

En cuanto a aspectos generales, se debe mantener la continuidad del sitio y la no existencia de problemas.

En esta medición no se presentan atributos a monitorear para que no aumenten la insatisfacción con la plataforma de atención en internet.

Aquellos atributos que se erigen como prioritarios de segundo orden son la facilidad con que realizó en el sitio las tareas y la seguridad que experimentó al usar los servicios del sitio; esto en el caso de aspectos generales. En el caso de la dimensión formulario y documentos destacan la facilidad para encontrar el documento, facilidad para llenar el documento, cantidad de espacio para ingresar la información solicitada y lo adecuado de las opciones para llenarlo. A nivel de imagen, destacan aquellos que indican que el Instituto de Seguridad Laboral “es una institución innovadora”, “es una gran institución” y que “da seguridad. Todos estos aspectos no constituyen aspectos de relevancia para mejorar la satisfacción y disminuir la insatisfacción.

Los aspectos que si se constituyen como focos prioritarios de mejora son (todos de la dimensión de aspectos generales del sitio web) la facilidad para encontrar en el sitio la información que necesitaba, la facilidad para navegar por el sitio, la calidad de la asistencia entregada por el sitio, la facilidad para encontrar lo que necesitaba y para acceder y descargar lo necesitado. Éstos fueron atributos considerados como básicos, pero que no estaban cumpliendo con lo necesario para la entrega de un buen servicio, razón por la cual generan insatisfacción en el usuario y usuaria.

Recomendaciones– Plataforma Web



ASPECTOS GENERALES	FORMULARIOS Y DOCUMENTOS	IMAGEN
La facilidad para encontrar en el sitio la información o servicio que necesitaba.	Facilidad para encontrar el documento / certificado/formulario	En el Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios
La facilidad para navegar por el sitio.	Claridad del contenido del documento / certificado/formulario	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución confiable
La claridad de la información obtenida en el sitio.	Facilidad para llenar el documento /certificado/ formulario (si corresponde ya que no todos se pueden llenar)	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- se preocupa de todos los usuarios
La calidad de la ayuda y asistencia entregada por el sitio.	Tamaño de la letra utilizada en textos de documento /certificado/formulario	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución innovadora
La facilidad para encontrar lo que usted necesitaba	Cantidad de espacio para ingresar la información solicitada	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una gran institución
La facilidad con la que realizó en el sitio las tareas y/o trámites que necesitaba realizar.	Lo adecuado de las opciones que ofrece al llenar el documento /certificado/formulario	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- me da seguridad
La continuidad del sitio mientras lo utilizaba (no hubo caída del sitio).		El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo – como servicio público- (no discrimina)
La facilidad para acceder y descargar lo que usted necesitaba		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- entrega servicios de calidad
La seguridad que experimentó al usar los servicios/trámites del sitio.		
Problemas en uso de la pagina		

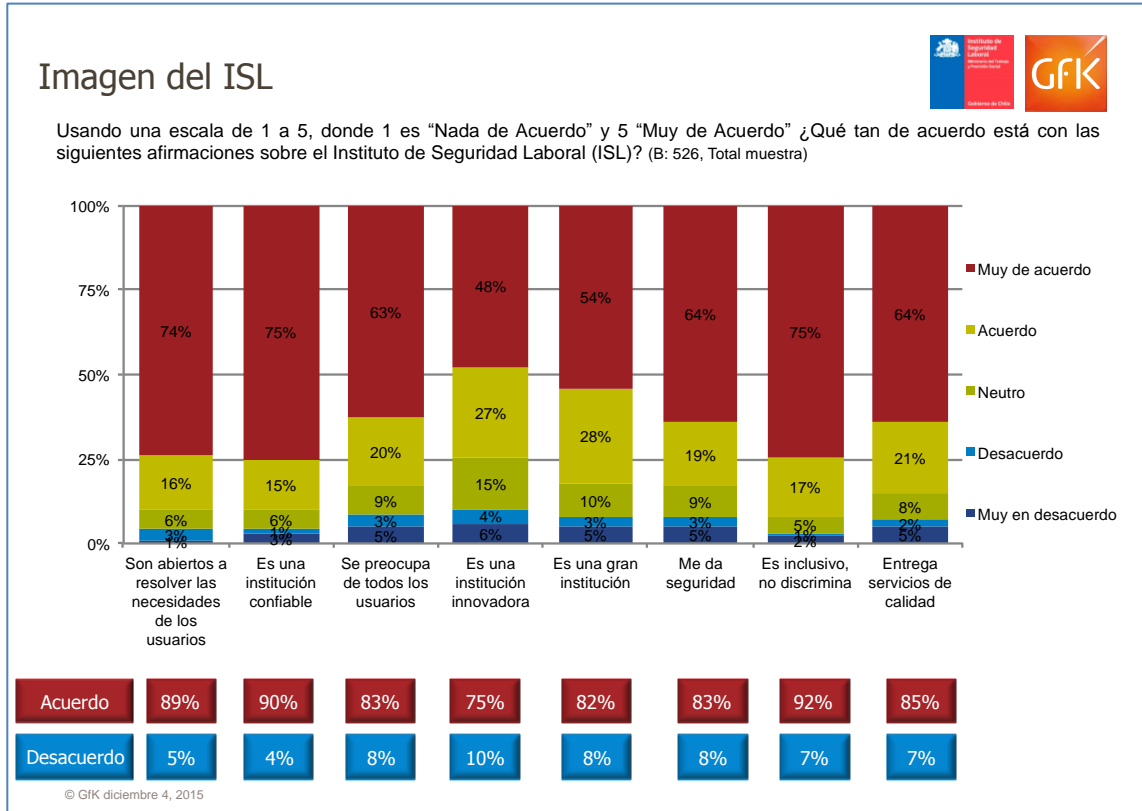
© GfK 2013

3

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

- Imagen del Instituto de Seguridad Laboral

La imagen del Instituto de Seguridad Laboral se muestra coherente con sus evaluaciones. Aquel atributo que se observa con un mayor porcentaje de acuerdo corresponde al hecho de que la institución se perciba como confiable, con un 90%, mientras la que se muestra con menor porcentaje de acuerdo, es aquella que la posiciona como una institución innovadora, con un 75%.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

6.3 Resultados de Prestaciones Médicas

- Descripción de la muestra

La muestra para el estudio de Prestaciones Médicas del Instituto de Seguridad Laboral finalmente quedó con 313 encuestas, quedando representadas las quince regiones medidas a nivel nacional. A continuación se presenta por región tanto la muestra no ponderada como aquella obtenida después de la ponderación.

Tabla 14. Muestra antes y después de la ponderación Prestaciones Médicas desagregado por región

	Muestra sin ponderar	Muestra Ponderada
XV REGION	4	4
I REGIÓN	3	4
II REGIÓN	10	7
III REGIÓN	2	1
IV REGIÓN	11	9
V REGIÓN	32	24
VI REGIÓN	16	13
VII REGIÓN	46	34
VIII REGIÓN	13	14
IX REGIÓN	17	20
XIV REGIÓN	52	59
X REGIÓN	15	18
XI REGIÓN	2	2
XII REGION	3	3
RM	87	101
TOTAL	313	313

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Estas regiones, al igual que como se manifestó a nivel del estudio de satisfacción a nivel global, fueron clasificadas según zonas geográficas, quedando cuatro estratos. Las diferencias entre la muestra ponderada y sin ponderar son importantes en algunos casos, pero logran entregar el peso real que tiene cada uno a nivel nacional.

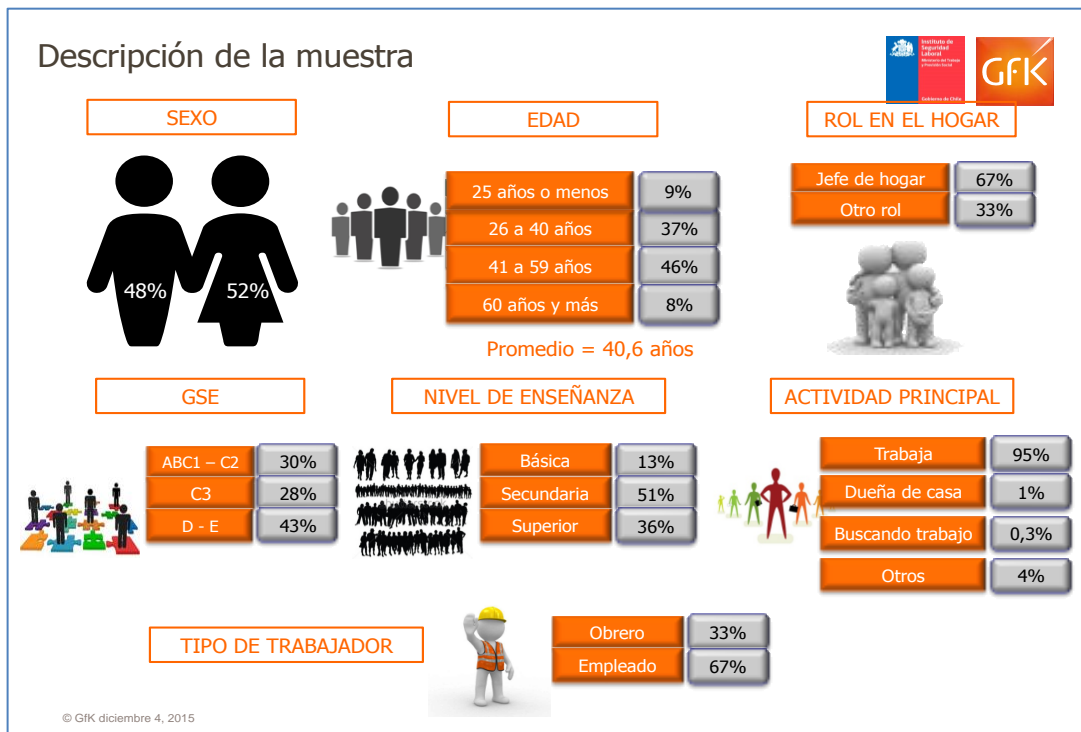
Tabla 15. Muestra antes y después de la ponderación Prestaciones Médicas desagregado por zona

Zona geográfica	Muestra No Ponderada	Muestra Ponderada
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	30	25
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	94	71
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	102	116
RM	87	101
Total	313	313

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

La muestra del estudio de Prestaciones Médicas se puede describir en torno a variables sociodemográficas. Según la variable sexo, se observa que un 48% de los encuestados fueron clasificados como hombres y un 52% como mujeres. Según edad, el promedio de los entrevistados fue de 39,5 años. La mayor proporción se ubica en el tramo 41 a 59 años (46%), le sigue el tramo 26 a 40 años (37%) y más atrás 25 o menos años (9%) y 60 y más años (8%).

Un 67% de los encuestados fueron clasificados como jefes de hogar, mientras que un 31% tiene otro rol al interior del hogar.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

En cuanto a grupos socioeconómicos, el 30% de los entrevistados quedó clasificado como ABC1-C2, el 28% como C3 y el 43% como D-E.

En cuanto al nivel de educación de los consultados, se presenta que un 51% del total alcanzó estudios secundarios. Un 36% alcanzó educación superior y un 13% alcanzó educación básica.

El 95% de los encuestados declararon que su actividad principal es trabajar, seguido por dueñas de casa, con un 1% del total.

En esta medición se incorporó una cuota de obreros, la cual alcanzó a un 33% de la muestra.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Un 86% no se identifica con ningún tipo de etnia, mientras que un 8% declara ser mapuche. Un 4% indica que pertenece a una etnia extranjera y un 2% no sabe o no responde.

Por otra parte, un 81% de los respondientes declara no tener ningún tipo de discapacidad, mientras que un 9% indicó tener dificultad visual, física un 7%, un 3% auditiva, 1% psíquica o mental.

En cuanto a nacionalidad, un 96% de los entrevistados es Chileno, un 2% peruano y un 1% colombiano.

Las principales ramas de actividad de los encuestados fueron servicios sociales y de salud 19,6%, construcción 9,6%, hogares privados con servicio doméstico 9%, transportes, almacenamiento y comunicaciones 8,9%, entre otros.

La mayor cantidad de los problemas acontecidos fueron accidentes de trabajo, con un 65% de los casos. Le siguen los accidentes de trayecto (22%) y la enfermedad profesional (11%).

Un 77% de los entrevistados declara que fue atendido en urgencia. En cuanto a la atención médica un 84% señala que su atención fue ambulatoria, y un 16% señala que fue hospitalaria.

Tras el accidente o enfermedad laboral, un poco más de la mitad de los encuestados recibió tratamiento médico, con un 53% del total. De ellos, un 56% recibió tratamiento kinesiológico, un 28% obtuvo curaciones y un 12% terapia ocupacional y un 8% que recibió tratamiento psicológico y psiquiátrico.

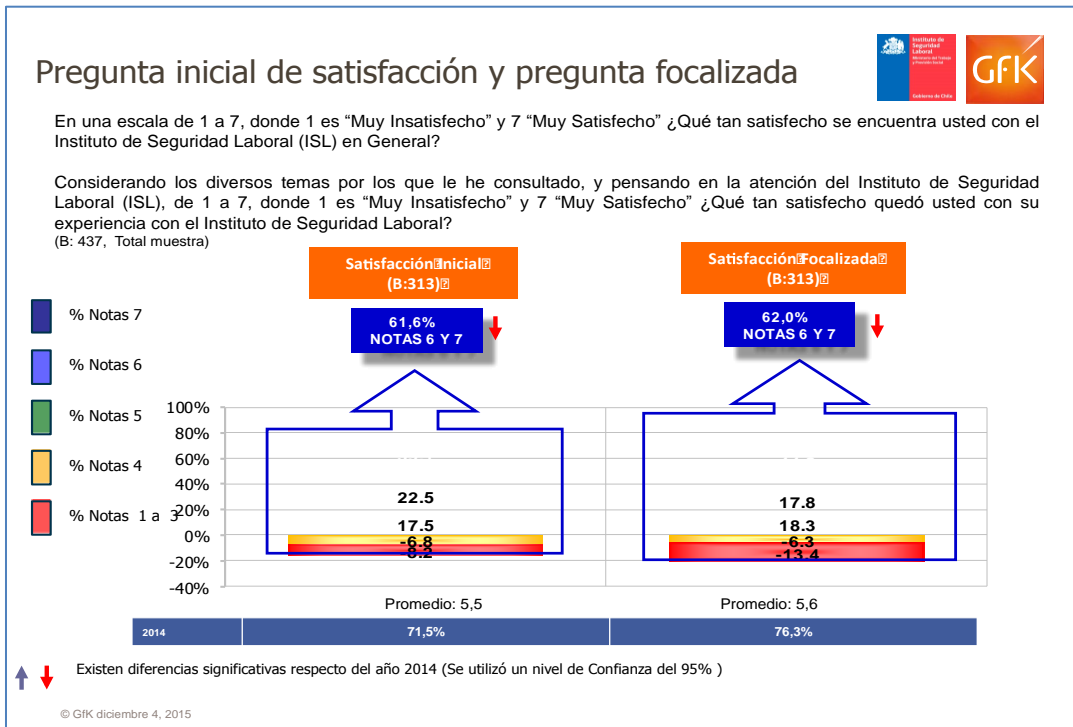
Siguiendo la línea de lo anterior, un 76% del total de los consultados recibió medicamentos, un 25% obtuvo aparatos ortopédicos y a un 25% les fueron pagados los gastos del traslado.

Todo este proceso de atención médica fue otorgada por los prestadores médicos en convenio. El principal prestador es la Asociación Chilena de Seguridad, con un 25% de los consultados, y la Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción con un 25%. El resto de los prestadores obtienen en total un 16%, mientras que un 33% no señala dónde se atendió. Los principales prestadores que se encuentran incluidas en esta cifra son diversos hospitales públicos a nivel nacional.

Un 80% de los entrevistados tuvo contacto con el Instituto de Seguridad Laboral de algún modo (módulo Instituto Seguridad Laboral, oficinas o llamados telefónicos). En la sub muestra de obreros la proporción es de 40% quienes sí tuvieron contacto con el Instituto de Seguridad Laboral.

- **Satisfacción general**

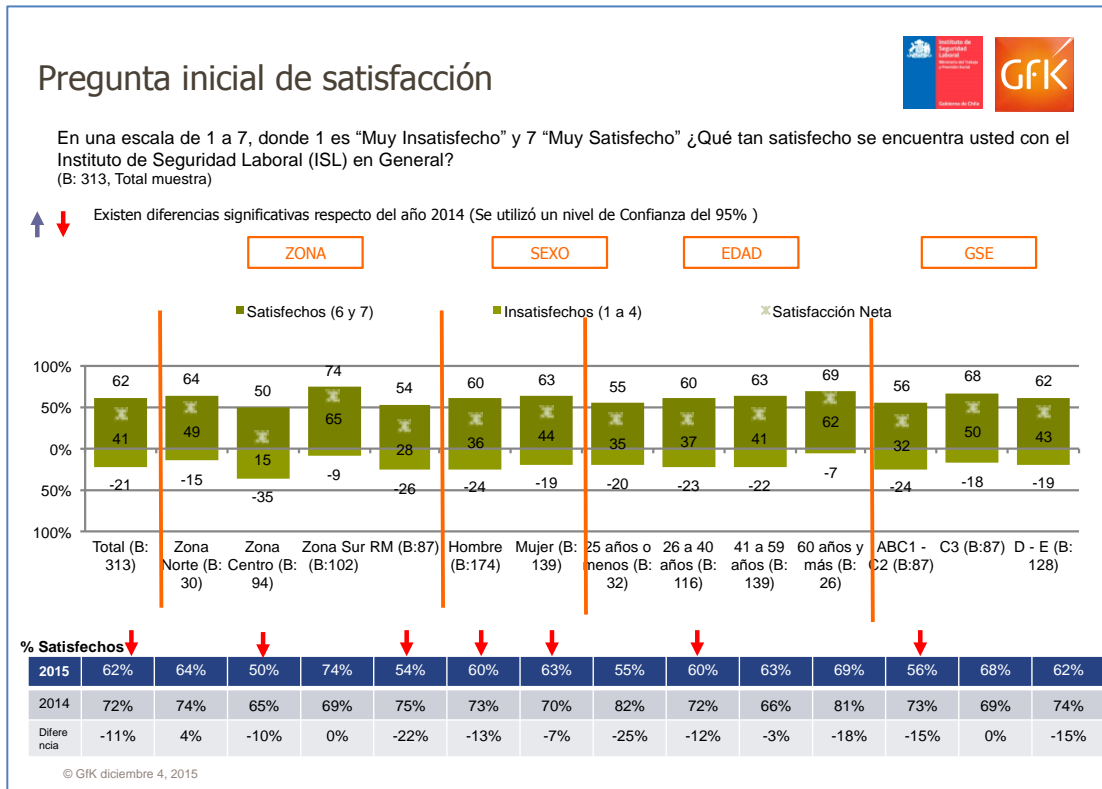
Las preguntas por la satisfacción con las prestaciones médicas tienen una leve variación entre sí, siendo la satisfacción focalizada aquella en que se califica con un 62% (76,3% en 2014), de evaluaciones positivas mientras que en la primera este valor asciende a un 61,6% (71,5% en 2014). Ambos indicadores presentan bajas significativas respecto a la medición del año 2014.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

- Pregunta inicial de satisfacción

En la pregunta inicial de satisfacción, los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos estratos y variables del sujeto fluctúan entre 50% y 74%. Presentándose niveles más bajos que en la medición 2014. Entre las zonas geográficas, aquella que mejor califica al Instituto de Seguridad Laboral corresponde a la Zona Sur con un 74% de satisfacción, seguida por la Zona Norte con un 64%. Más abajo se ubican la RM y la Zona Centro, con un 54% y un 50% de satisfacción respectivamente.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Respecto a variables sociodemográficas, hombres y mujeres evalúan muy parecido al Instituto de Seguridad Laboral, siendo las mujeres quienes se encuentran levemente más satisfechas, con un 63% versus un 60% de los hombres. Ambos muestran una diferencia significativa respecto a 2014.

A nivel de grupos etarios, fueron los mayores 60 quienes mejor evalúan, con un 69% de evaluaciones positivas. Le siguen los adultos entre 41 a 59 años con un 63%, luego quienes tienen entre 26 y 40 años con un 60% y finalmente los jóvenes menores de 25 años con 55% de satisfacción solamente.

Si se compara la satisfacción a nivel de grupos socioeconómicos, no se muestran amplias diferencias entre ellos. Sin embargo, si se aprecian bajas respecto a 2014. Quienes mejor evalúan son los C3 con 68% de satisfacción, luego viene el grupo D-E con 62% de satisfacción y finalmente ABC1-C2 con 56%.

A nivel de Tipo de Trabajador, se aprecia que el grupo de obreros tiende a evaluar peor al Instituto de Seguridad Laboral que los empleados. Esto con un 54% y 66% de satisfacción respectivamente.

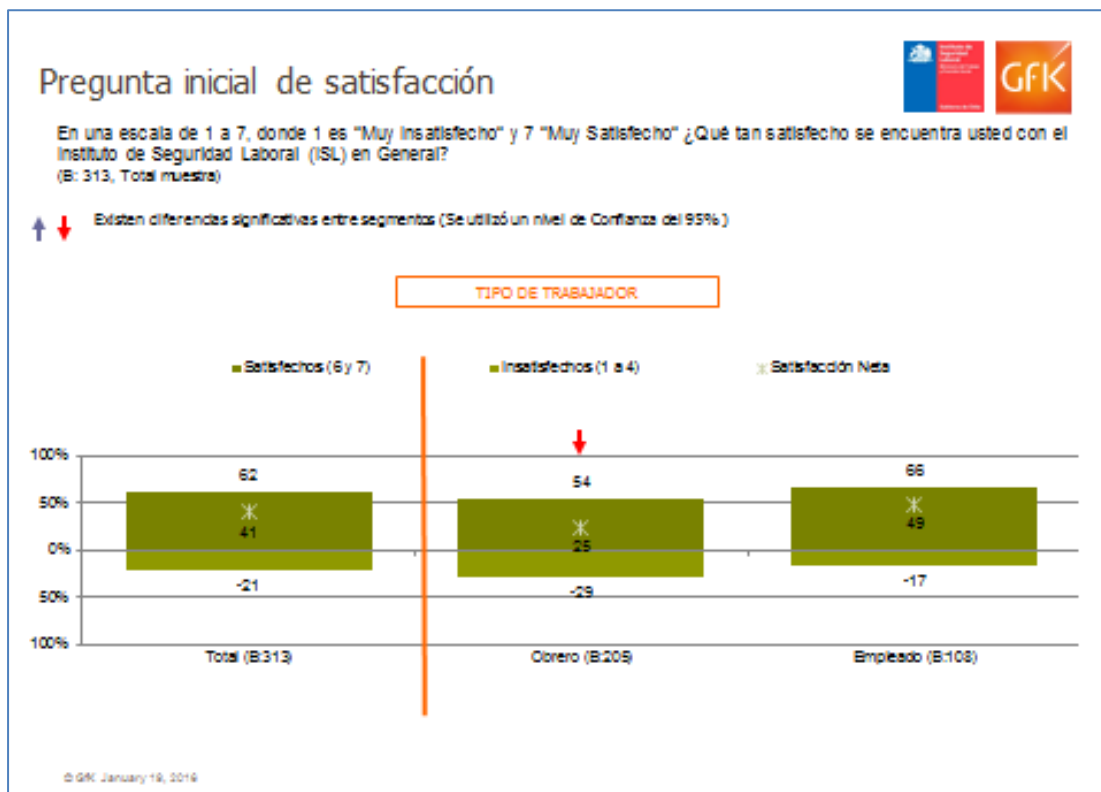
La satisfacción con el prestador médico es de 75% de Satisfacción para la Asociación Chilena de Seguridad y de 58% para la Mutual de Seguridad.

Entre quienes se muestran insatisfechos con el servicio prestado indican que esto se debe a que tuvieron una mala atención médica (37%), consideraron que el trámite realizado fue lento (19%),

engorroso (10%), por mala información (10%), no ayudan con el traslado (8%) o no dieron importancia al problema (8%), principalmente.

Nuevamente en esta medición aparecen razones estrechamente relacionadas con los prestadores en convenio, sin mencionarse directamente al Instituto de Seguridad Laboral, lo que da cuenta de lo permeada que se encuentra la institución por aquellos centros médicos que atienden a los usuarios y usuarias que tuvieron un accidente o enfermedad profesional.

La pregunta inicial de satisfacción, desde el punto de vista comparativo entre obreros y empleados, muestra diferencias estadísticas, donde los obreros primeros evalúan significativamente peor que los segundos, con el 54% versus el 66%.



- Pregunta focalizada de satisfacción

En el caso de la pregunta focalizada de satisfacción, es posible observar que los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos segmentos fluctúan entre un 53% y un 83%, ambos rangos superiores a los presentados en la pregunta inicial. Sin embargo, este indicador presenta niveles inferiores a lo obtenido en la medición 2014.

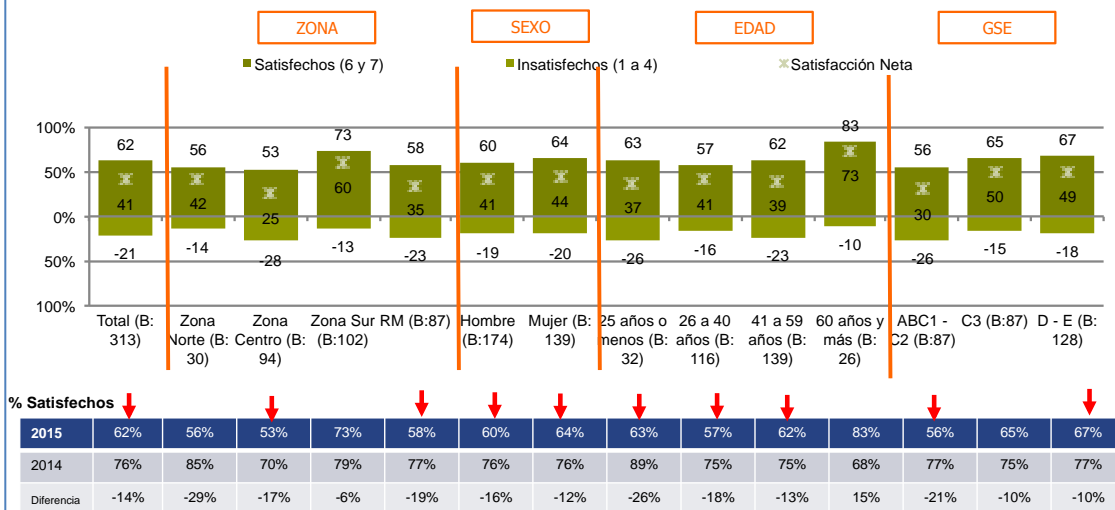
Pregunta focalizada de satisfacción



Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?

(B: 313, Total muestra)

Existen diferencias significativas respecto del año 2014 (Se utilizó un nivel de Confianza del 95%)



© GfK diciembre 4, 2015

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

En el caso de los segmentos, se aprecian que la más satisfecha fue la Zona Sur con un 73% de satisfacción. Le siguen la Región Metropolitana con un 58%, la Zona Norte, con un 56%, y la Zona Centro con un 53%. Niveles eso si más bajos que en 2014.

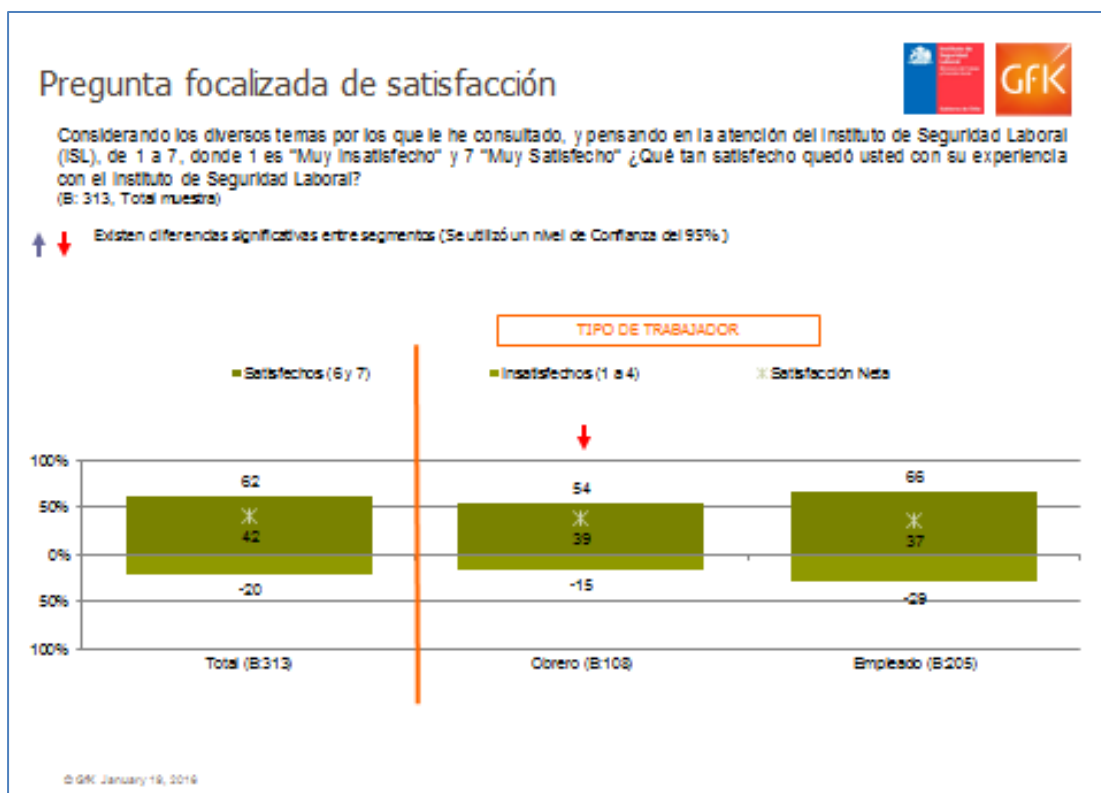
Por otra parte, hombres y mujeres presentan un 60% y 64% de satisfacción respectivamente. La insatisfacción aumenta también respecto a 2014, con un 19% y 20% cada uno.

En cuanto a la edad, los mayores de 60 años son quienes mejor evalúan al Instituto de Seguridad Laboral con un 83% de satisfacción. Los que peor lo evalúan son el grupo de 26 a 40 años con un 57% de satisfacción.

Las mediciones en torno al grupo socioeconómico, se mantienen relativamente homogéneas entre sí. Los tres segmentos fluctúan entre 56% y 67%. También muestran bajas respecto a 2014.

A nivel de Tipo de Trabajador, se aprecia que el grupo de obreros tiende a evaluar peor al Instituto de Seguridad Laboral que los empleados. Esto con un 54% y 66% de satisfacción respectivamente. Manteniendo los mismos niveles que la Satisfacción Inicial.

A nivel de satisfacción según prestador médico, la categoría de "Otros" es aquella que más satisfecha se encuentra, llegando esta vez a un valor de 71%. La Asociación Chilena de Seguridad presenta una Satisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral de 69%, y la Mutual de Seguridad presenta una satisfacción de 60%. Valores más bajos que la medición 2014.



Según tipo de trabajador y, al igual que en la pregunta inicial de satisfacción, se muestran diferencias significativas entre obreros y empleados, mostrando los primeros un 54% y los segundos un 66%.

- Indicadores de lealtad

Sobre la recomendación a otros respecto las prestaciones médicas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral, un 61% se mostró favorable a hacer comentarios positivos a personas cercanas (76% en 2014). Este indicador presenta una baja significativa respecto de la medición pasada.

En el caso de la zona geográfica, destaca la Zona Norte como aquella que mayor porcentaje de recomendaciones positiva haría, con un 78%. Aquella zona que fue la que menos recomendaciones positivas presentó fue la Región Metropolitana, con un 53%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de tres puntos porcentuales, ascendiendo los primeros a un 60% y las segundas a un 63%. De manera similar, en el caso de la edad, tanto los mayores de 60, como los de 41 a 59 años presentan una recomendación de 63%, los jóvenes menores de 25 años presentan una recomendación menor, 57%. Los grupos socioeconómicos, mostraron leves variaciones entre sí, siendo el segmento C3 el que presenta un mejor nivel de recomendación (69%) y el ABC1-C2 el más bajo (58%).

En cuanto a tipo de trabajador, se aprecia que nuevamente obrero presenta una recomendación más baja que empleado, con un 53% para los primeros y 65% para los segundos, mostrándose diferencias significativas entre ellos.

Sobre la preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral si se sufriera una situación similar, se tiene que un 66% volvería a hacerlo (79% en 2014). En general, las preferencias son bastante homogéneas entre los grupos de los distintos segmentos.

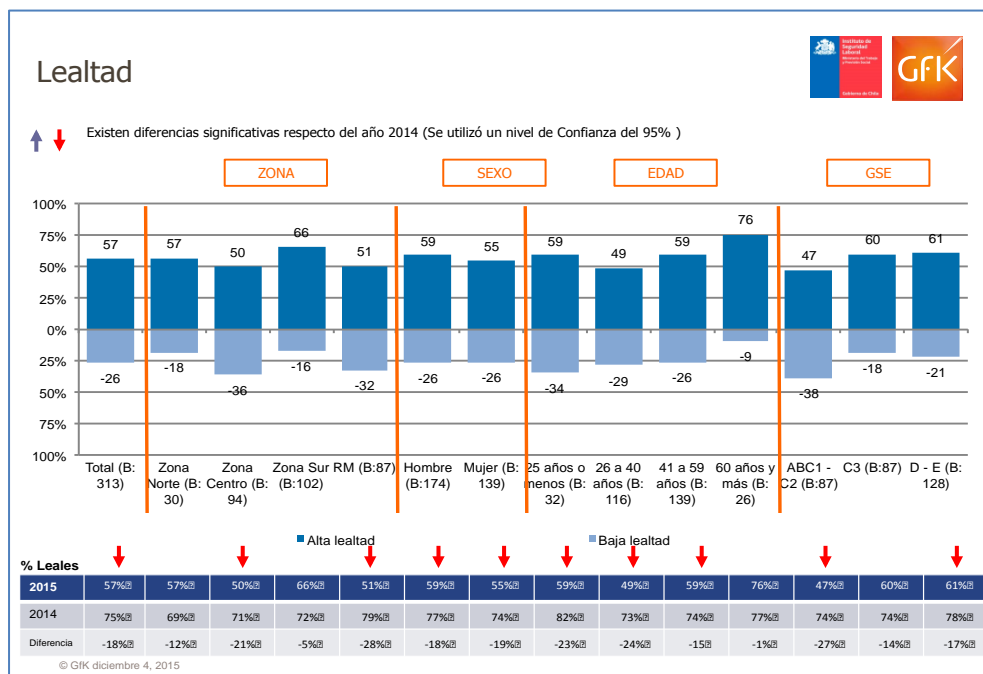
Según zona geográfica, la Zona Sur se posiciona como aquella que mayormente lo haría, con un 74% de notas 6 y 7, mientras que la zona que comprende la V, VI y VII regiones es aquella que menos

notas 6 y 7 presenta, con 57%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de un punto porcentual, con valores de 65% y 66% de preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral respectivamente. En edad, nuevamente destaca el grupo de mayores de 60 como aquellos que mayor porcentaje de preferencia presentan, con un 87%. El más bajo es el grupo etario entre los 26 y 40 años, con valores de 60%. El grupo socioeconómico que mayores porcentajes de preferencia tiene en torno al Instituto de Seguridad Laboral corresponde al C3 con un 72% seguido por el D-E, con 69% y por el ABC1-C2, con 55%.

Respecto al tipo de trabajador, se aprecia que obrero obtiene un 64% de satisfacción y empleado un 66%. No es significativa la diferencia.

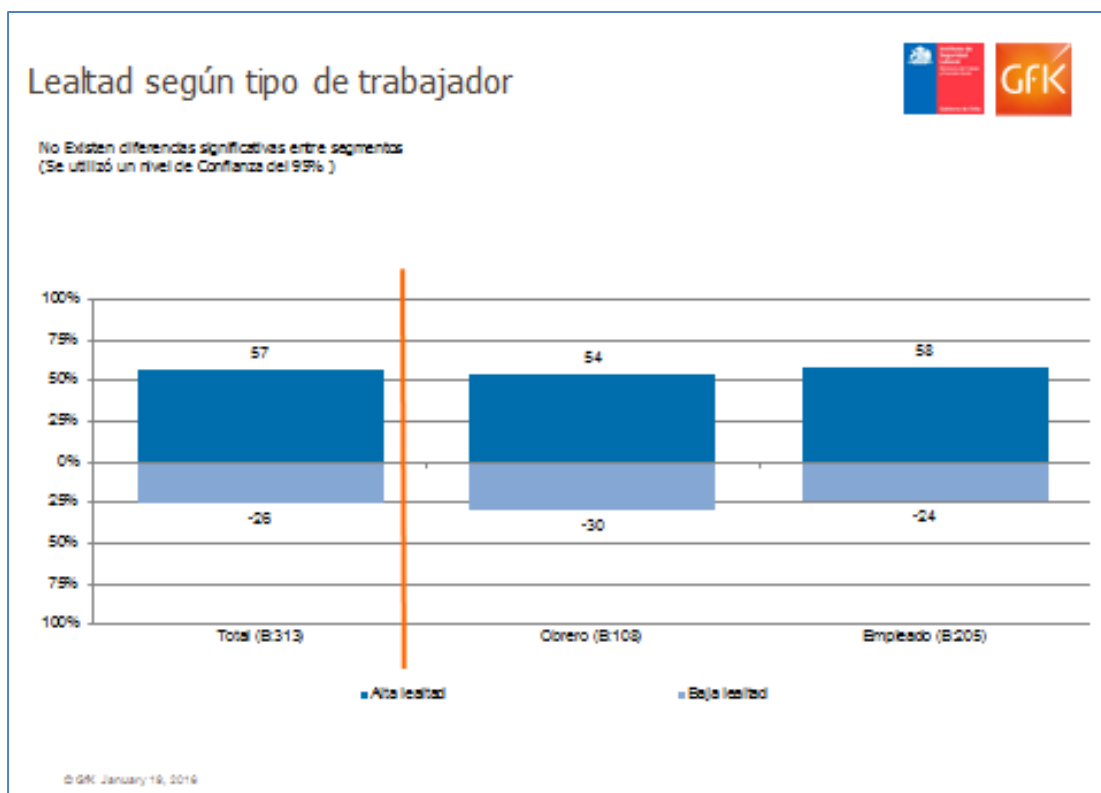
Analizando los resultados de la medición realizada, se observa que un 57% de quienes accedieron a una prestación médica por parte del Instituto de Seguridad Laboral son leales al sistema, es decir, que estarían muy dispuestos a volver a acudir a la institución y recomendarían hacerlo a su círculo cercano. Este indicador presenta una fuerte caída respecto a la medición 2014 (75%). En cuanto a la baja lealtad, esta es de 26% (15% en 2014).

Considerando la zona geográfica destaca la Zona Sur como la más leal, llegando a un 66% de alta lealtad. Le siguen la Zona Norte (57%) y la RM (51%). Aquella que se presenta como la menos leal es la Zona Centro, con un 50%. Hombres y mujeres presentan niveles de lealtad con una diferencia de cuatro puntos porcentuales, presentando valores de 59% los primeros y 55% las segundas. Esta variable presenta una baja significativa respecto a 2014. Entre los grupos etarios, el grupo que comprende a mayores de 60 años llega a un 76% de alta lealtad, presentándose como el más leal. El grupo que se muestra como el menos leal es el que comprende a los usuarios y usuarias que tienen entre 26 y 40 años, con un 49%. El grupo socioeconómico D-E es el que mayor lealtad presenta, con un 61%. El que menos lealtad presenta es el ABC1-C2 con 47%.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Respecto al tipo de trabajador, se aprecia que los obreros obtienen un 54% de satisfacción y empleado un 58%. No es significativa la diferencia.



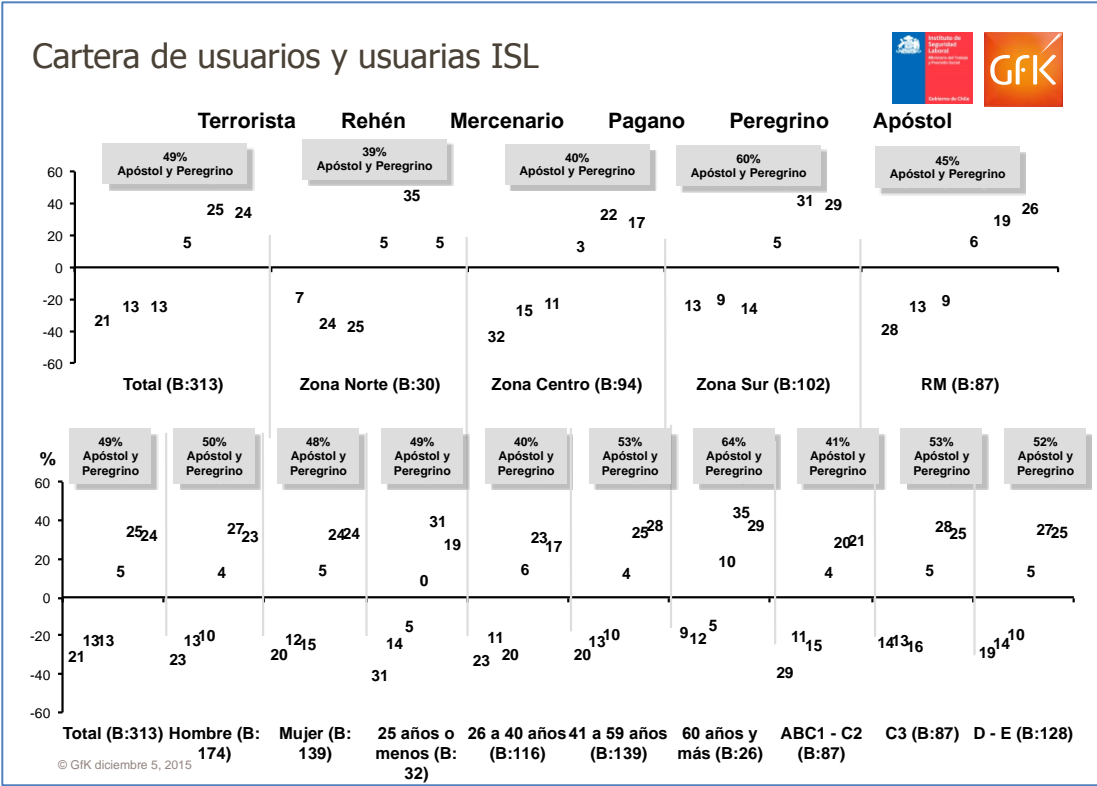
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Según prestador médico la lealtad tiene valores similares. En este caso, quienes se atendieron en la Mutua de Seguridad mostraron valores de 59% y quienes se atendieron en ACHS presentan una lealtad de 56%.

- Clasificación cartera de usuarios

Respecto a los resultados de la cartera de usuarios y usuarias, se observa que sólo un 49% de los encuestados se encuentran dentro de la categoría que incluye a apóstoles y peregrinos, lo que implica que obtuvieron una buena experiencia, razón por la cual estarían dispuestas a volver a acudir a las prestaciones médicas y recomendarían a cercanos hacerlo. En la medición 2014 este indicador alcanzó un 68%, lo que implica para esta medición una baja estadísticamente significativa. En forma desagregada se observa un 24% de usuarios catalogados como apóstoles (38 % en 2014) y un 25% de peregrinos (30% en 2014).

Si bien la mayoría de zonas y variables sociodemográficas se ubicaban como peregrinos, se debe tener en cuenta la alta proporción de terroristas en ciertos segmentos. Los terroristas son quienes han vivido una mala experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral y transmiten su frustración a su círculo social, aprovechando cualquier oportunidad para realizar comentarios negativos o evitar el servicio.



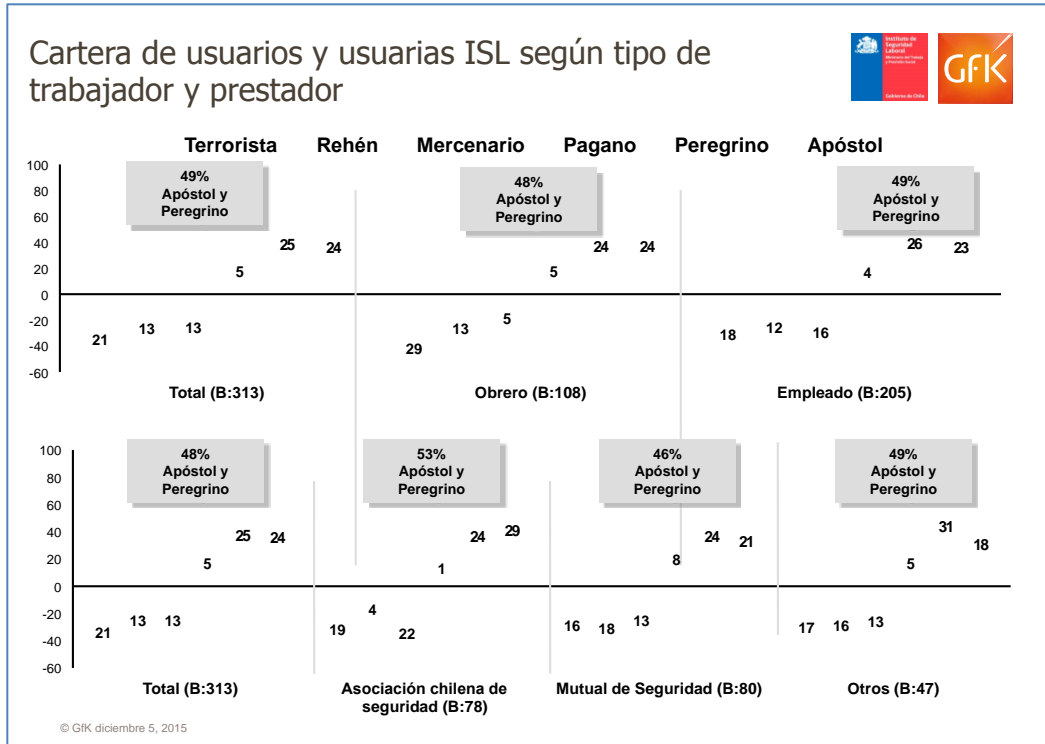
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

En cuanto a zonas geográficas se aprecia que quien presenta mayor cantidad de apóstol + peregrino es la Zona Sur (60%). La que menor cantidad presenta es la Zona Norte (39%). En cuanto a terroristas la que menor cantidad presenta es la zona norte (7%), y la que mayor cantidad de terroristas presenta es la Región Metropolitana (28%).

Según variables demográficas, los hombres presentan un 50% de apóstoles y peregrinos, versus un 48% de las mujeres. Los hombres muestran un 23% de terroristas y las mujeres un 20%.

En cuanto a la edad, los mayores de 60 años son aquellos que tienen mayor cantidad de cartera de usuarios positiva, con un 64%, mientras que la menor es el tramo etario que comprende sujetos entre 26 y 40 años, con 40%. Los mayores de 60 son quienes tienen a la vez la menor cantidad de terroristas (9%), los jóvenes menores de 25 años son quienes presentan la mayor cantidad (31%).

El grupo socioeconómico C3 muestra un 53% de apóstoles y peregrinos, posicionándose como aquel que mayor cantidad de usuarios positivos presenta. Aquel que menos tiene corresponde al segmento ABC1-C2, con un 41%. EL grupo C3 es el que presenta la menor cantidad de terroristas (14%) y el que presenta la mayor proporción es el ABC1-C2 con 29%.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

En cuanto a tipo de trabajador, no hay grandes diferencias entre obrero y empleado en cuanto a cantidad de apóstoles + peregrinos, con 48% y 49% respectivamente. En cuanto a terroristas obrero presenta una mayor proporción con 29% versus 18% en empleados.

Finalmente, a nivel de prestador médico es posible observar que ACHS es aquella que muestra mayor cantidad de apóstoles y peregrinos, presentando un 53%. La Mutual de Seguridad presenta un 46%. En cuanto a terroristas la Mutual presenta un 16% de terroristas y la Asociación Chilena de seguridad un 19%.

- Satisfacción con el prestador médico

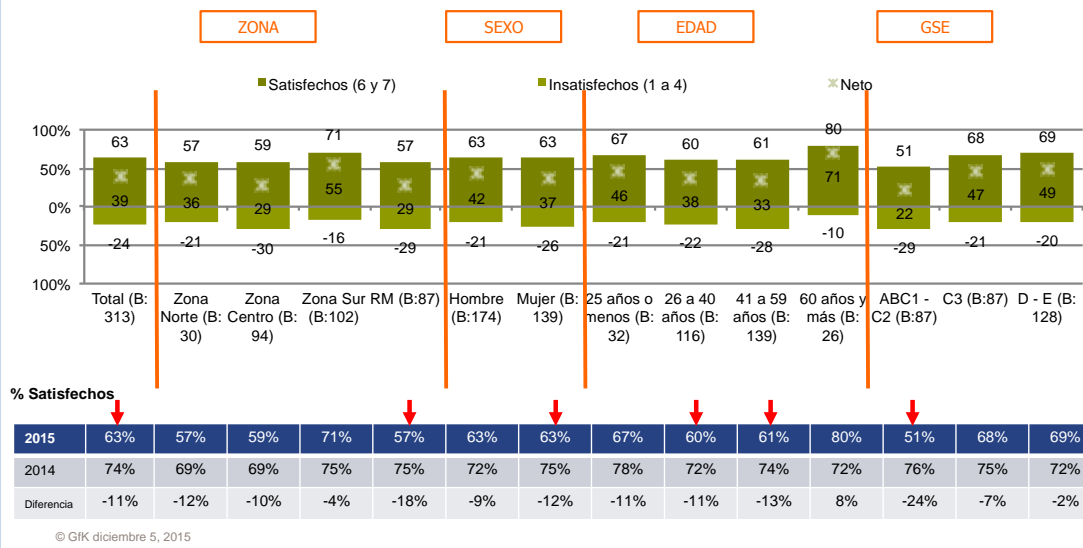
Analizando la satisfacción de los usuarios respecto a su prestador médico, se tiene que un 63% quedó satisfecho con la atención recibida en el lugar. Este indicador presenta una baja de 11 puntos respecto a la medición 2014 (74%).

Satisfacción con el prestador médico



Ahora vamos a evaluar la atención que usted recibió en su prestador médico durante este año, De 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con la atención recibida en (prestador médico señalado)? (B: 313, Total muestra)

Existen diferencias significativas respecto del año 2014 (Se utilizó un nivel de Confianza del 95%)

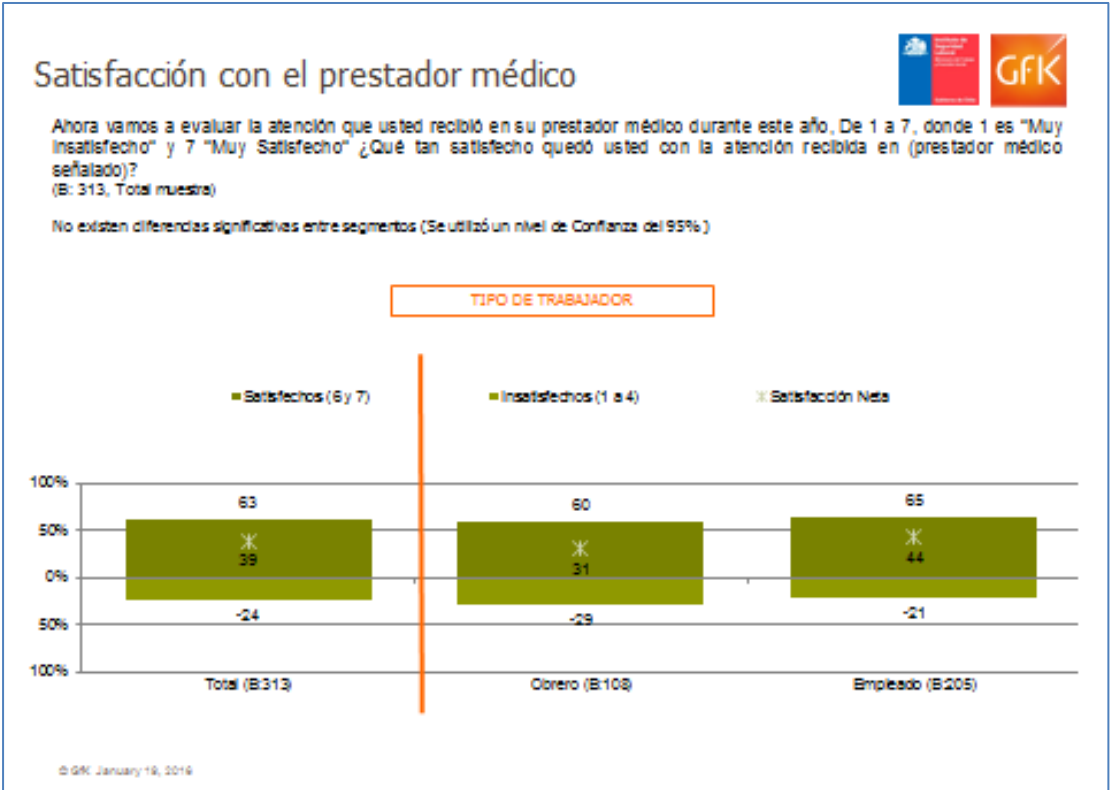


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Según zona geográfica, la Zona Sur se muestran como las más satisfecha con su prestador médico, con un 71%. La Zona Norte y Región Metropolitana son las menos satisfechas, ambas con un 57%.

Según datos demográficos, tanto hombres como mujeres presentan un 63% de satisfacción con su prestador médico. Según edad, los mayores de 60 años son los que más satisfechos se mostraron, con un 80%, mientras que los menos satisfechos son los usuarios entre los 26 y 40, con un 60%

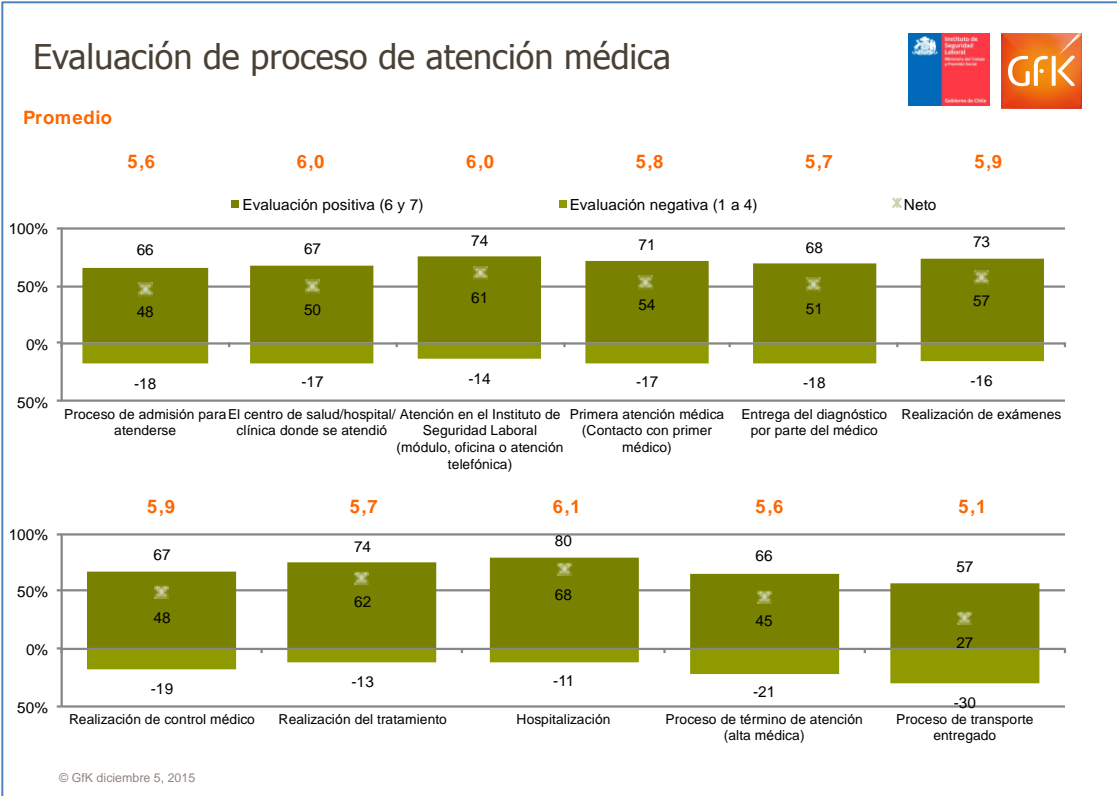
De manera similar, aquel grupo socioeconómico que se presentó como más satisfecho con el prestador médico fue el D-E con un 69%. El menos satisfecho fue el segmento ABC1 C2, con un 51%.



Según tipo de trabajador se aprecia que el segmento obrero presenta un 60% de satisfacción y el segmento empleado presenta un 65%, sin presentar diferencias significativas en la satisfacción con el prestador médico que le prestó servicio.

- Atención Médica

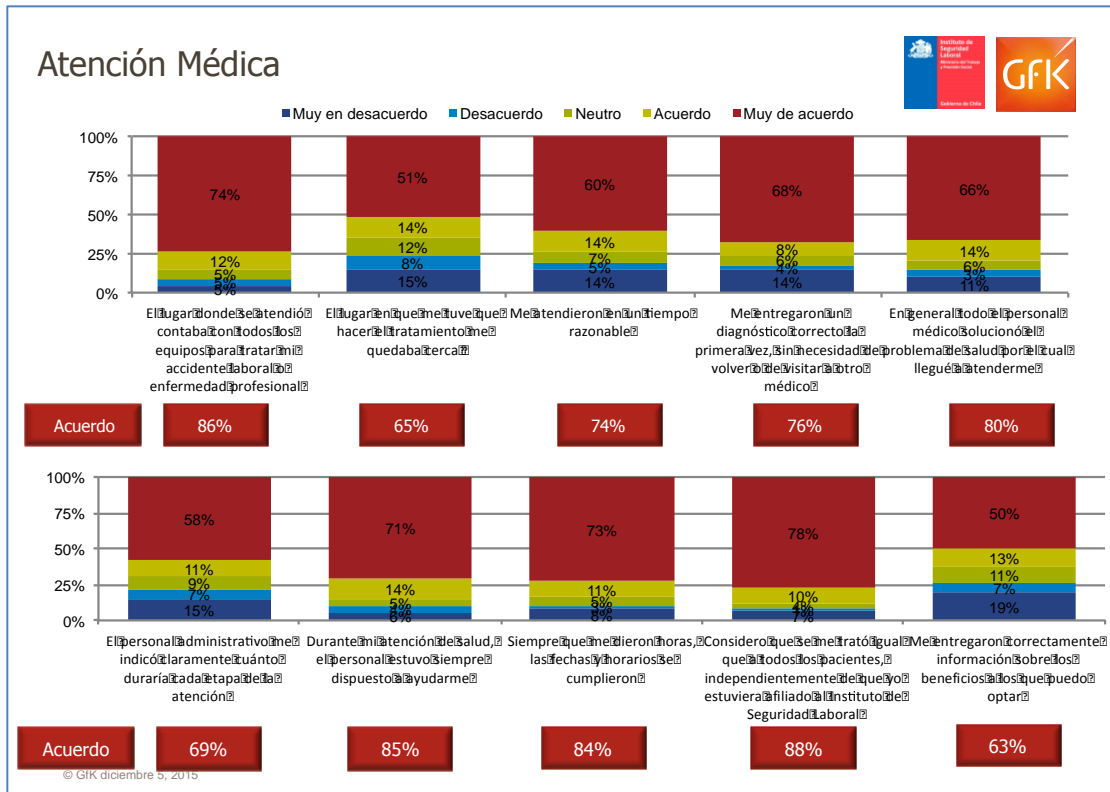
En cuanto a la evaluación en torno a la atención médica recibida, un 79% de los contactados cumplió con sus expectativas (85% en 2014), no obstante un 21% que plantea que se le atendió peor de lo que esperaba (15% en 2014).



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Las etapas del proceso de atención presentan evaluaciones, en general, sobre el 5,6, con excepción de “proceso de transporte entregado” que obtiene un 5,1 y un 57% de notas 6 y 7. La mejor evaluada corresponde al proceso de hospitalización, con un 80% de notas 6 y 7 y un promedio de 6,1. Las siguientes mejor evaluadas fueron la “Atención en el Instituto de Seguridad Laboral”, con un 74; y la “realización del tratamiento” 74%.

Respecto a la atención médica, además, se evaluaron algunas afirmaciones sobre el proceso de atención en sí. La afirmación que más grado de acuerdo tiene entre los entrevistados es “Considero que se me trató igual que a todos los pacientes, independientemente de que yo estuviera afiliado al Instituto de Seguridad Laboral”, con un 88% de acuerdo. Le sigue “El lugar donde se atendió contaba con todos los equipos para tratar mi accidente laboral o enfermedad profesión”, con un 86% de acuerdo. En tercer lugar se ubica “Durante mi atención de salud, el personal estuvo siempre dispuesto a ayudarme” con 85% de acuerdo. La afirmación que menos porcentaje de acuerdo presenta es “Me entregaron correctamente información sobre los beneficios que puedo optar”, con un 63% de acuerdo.

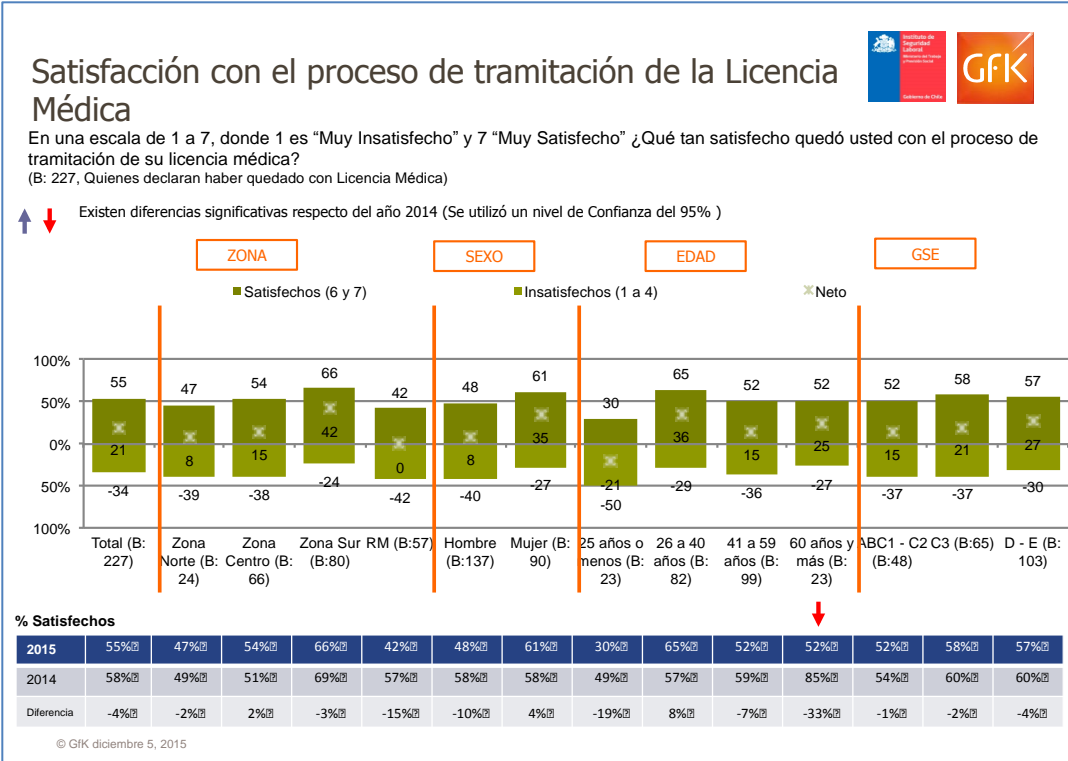


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

- Licencia Médica

De todos los encuestados, un 72% quedó con licencia médica (77% en 2014). De quienes quedaron con licencia médica, un 28% señala que la solicitó, mientras un 72% señala que no la solicitó.

El proceso de tramitación de licencia médica obtiene un 55% de satisfacción (58% en 2014).



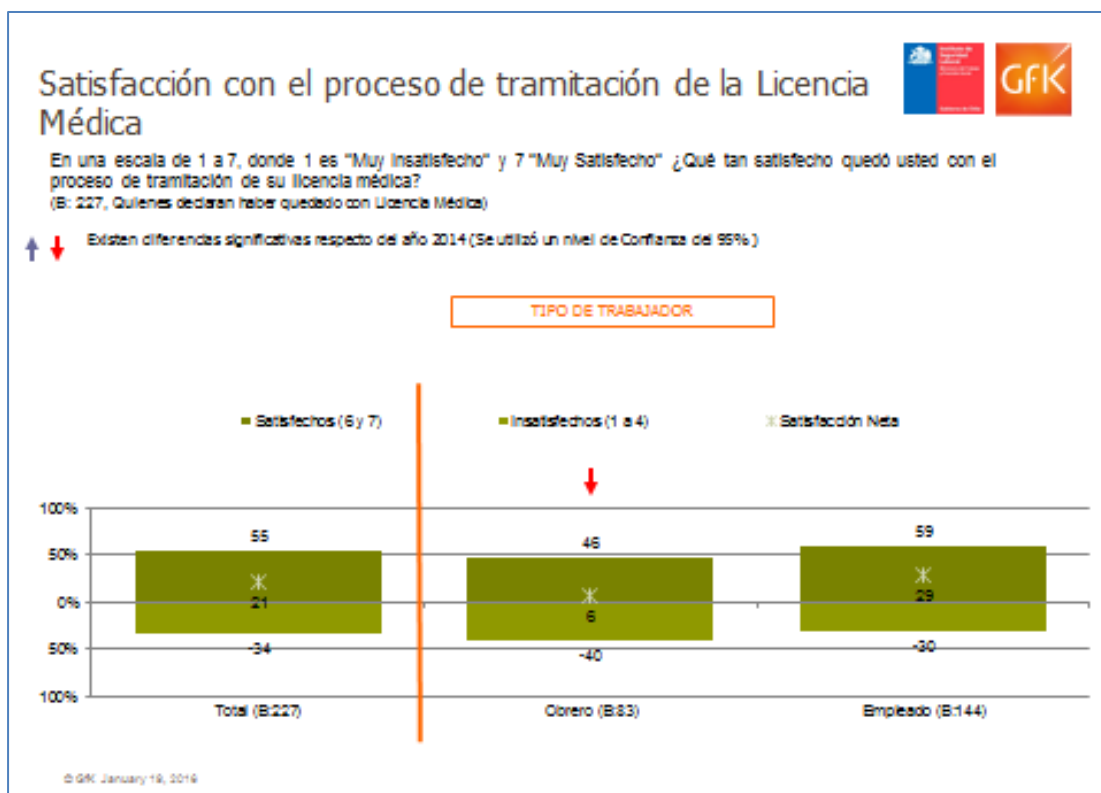
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Según zona geográfica, aquel segmento que se muestra más satisfecho con el proceso de tramitación de la licencia médica corresponde a la Zona Sur, con un 66%. El que se muestra menos satisfecho corresponde a la Región Metropolitana, con un 42%.

Según sexo, los hombres muestran una satisfacción de 48% versus las mujeres que muestran un 61% de satisfacción.

Según edad, quienes tienen entre 26 y 40 años son aquellos que más satisfechos se mostraron con su proceso, con un 65%. El menos satisfecho corresponde a los menores de 25 años, con un 30%.

El grupo socioeconómico que se muestra más satisfechos con este proceso corresponden al C3 con un 58% de satisfacción. El grupo ABC1-C2 es el que se muestra más insatisfecho, con un 52% de satisfacción y un 37% de insatisfacción.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Según tipo de trabajador, el segmento obrero presenta una satisfacción de 46%, la cual es significativamente menor que el segmento empleado, con un 59%.

Quienes se declararon insatisfechos con el proceso de tramitación de la licencia médica indicaron que esto ocurrió por la existencia de mucha burocracia (74%), no quedó conforme con el pago de la licencia (14%), principalmente. Más atrás aparece el que no le quisieron dar licencia (7%), o no fue el diagnóstico que esperaba (5%), entre otros.

Finalmente, sólo un 16% apeló el resultado de su licencia (11% en 2014), de los cuales un 67% lo hizo en el COMPIN, un 8% lo hizo en la SUSESO, y un 34% señala otros lugares.

El promedio de espera fue de 35,3 días antes entregarse la resolución final (misma cifra que en 2014, 35,3 días), lo cual cumplió las expectativas de tiempo de espera de un 32% de los usuarios y usuarias. Sin embargo, para un 63% de los consultados, este tiempo fue más de lo esperado.


- KDA Prestaciones Médicas

Las recomendaciones a realizarse en el caso de las prestaciones médicas se encuentran clasificadas en atributos ligados a la atención médica, a la licencia médica y a la imagen del Instituto de Seguridad Laboral.

En su mayoría, los atributos que deben mantenerse porque contribuyen a la fidelidad son aquellos ligados a la imagen que tienen del Instituto de Seguridad Laboral. Como por ejemplo, el hecho que es una institución abierta a resolver necesidades de los usuarios, que es confiable, se preocupa de todos los usuarios y es inclusiva/ no discrimina.

En cuanto a la atención médica, son atributos de baja prioridad el hecho de que todo el personal médico solucionó el problema de salud por el que llegó a atenderse el usuario, la disposición a ayudarlo por parte del personal médico y el cumplimiento de las horas médicas en las fechas y horarios acordados.

Aquellos atributos que deben ser vigilados o monitoreados, es decir, que si bien no deben aplicarse intervenciones para su mejora sí deben tenerse en cuenta para que la insatisfacción general con las prestaciones médicas no aumente, son la atención en el Instituto de Seguridad Laboral, el lugar donde se atendió contaba con todos los equipos para tratarlo y el considerar que se le trató igual que a todos los pacientes; éstos de la dimensión atención médica. En el caso de la imagen, aparecen que es una gran institución, le da seguridad y entrega servicio de calidad.



Recomendaciones – Prestaciones Médicas

ATENCIÓN MÉDICA		LICENCIA MÉDICA	IMAGEN
Proceso de admisión para atenderse	El lugar donde se atendió contaba con todos los equipos para tratar mi accidente laboral o enfermedad profesional	Proceso de Tramitación de su licencia médica	En el Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios
El centro de salud/hospital/clínica donde se atendió	El lugar en que me tuve que hacer el tratamiento me quedaba cerca		El Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- es una institución confiable
Atención en el Instituto de Seguridad Laboral (Módulo, oficina o atención telefónica)	Me atendieron en un tiempo razonable		El Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- se preocupa de todos los usuarios
Primera atención médica (Contacto con primer médico)	Me entregaron un diagnóstico correcto la primera vez, sin necesidad de volver o de visitar a otro médico		El Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- es una institución innovadora
Entrega del diagnóstico por parte del médico	En general todo el personal médico solucionó el problema de salud por el cual llegué a atenderme		El Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- es una gran institución
Realización de exámenes	El personal administrativo me indicó claramente cuánto duraría cada etapa de la atención		El Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- me da seguridad
Realización de control médico	Durante mi atención de salud, el personal estuvo siempre dispuesto a ayudarme		El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo – como servicio público- (no discrimina)
Hospitalización	Siempre que me dieron horas, las fechas y horarios se cumplieron		El Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- entrega servicios de calidad
Proceso de término de atención (alta médica)	Considero que se me trató igual que a todos los pacientes		
Proceso de transporte entregado por la (MUTUAL DE SEGURIDAD/ACHS/OTRO)	Me entregaron correctamente información sobre los beneficios a los que puedo optar		

■ Foco prioritario de mejora

■ Atributos a vigilar para mantener

■ Foco secundario de mejora

■ Atributos de baja prioridad

© GfK 2013 3

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Dentro de los focos secundarios de mejora se encuentran varios atributos ligados a la atención médica como proceso de admisión para atenderse (cuando el paciente se acerca al mostrador y solicita atención), la primera atención médica (contacto con primer médico), la realización de control médico, la hospitalización, el término de la atención (alta médica) y el proceso de transporte entregado. Aparecen también la cercanía del lugar del tratamiento, el hecho de que haya sido atendido en un tiempo razonable, la entrega de un diagnóstico correcto durante la primera visita médica y la información sobre duración de la atención.

Sólo un atributo de imagen se erige como un foco secundario de mejora, siendo el hecho de que el Instituto de Seguridad Laboral sea una institución innovadora.

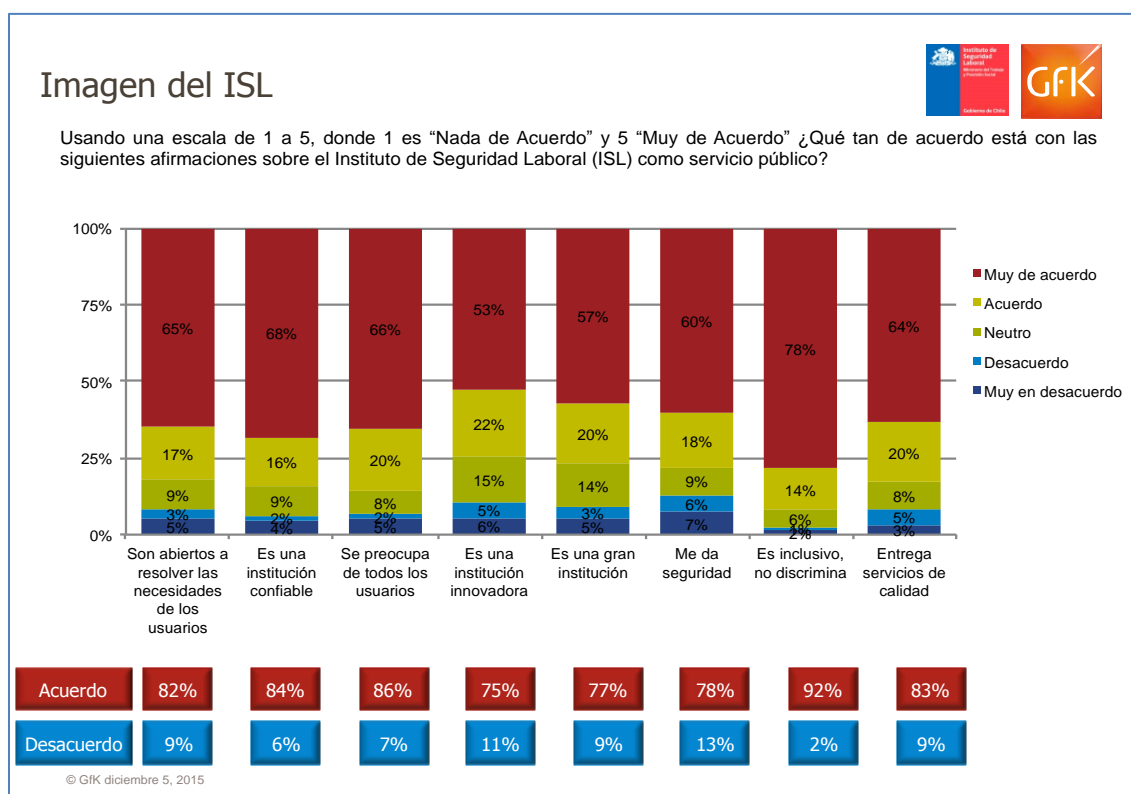
Estos focos secundarios de mejora no se erigen como atributos de importancia a ser intervenidos para el aumento de la satisfacción y la disminución de la insatisfacción.

Los atributos que constituyen focos prioritarios de mejora en la atención médica son: el centro de salud/hospital/clínica donde se atendió, la entrega del diagnóstico por parte del médico, la realización de exámenes y la entrega correcta de información sobre beneficios. Estas propiedades constituyen prioridades de primer orden, en tanto que si no se corrigen, repercutirán sobre la insatisfacción. Además está el proceso de tramitación de su licencia médica (de la dimensión licencia médica).

- Imagen del Instituto de Seguridad Laboral

Aunque se aprecia en el área de prestaciones médicas una baja en algunas evaluaciones respecto a la medición 2014, se tiene que la imagen del Instituto de Seguridad Laboral se mantiene bien evaluada, fuerte y comprometida con sus usuarios y usuarias de las prestaciones médicas. En este caso, dentro de los atributos medidos aquella que se posiciona como más importante es el hecho de ser inclusivo y no discriminar, llegando a un porcentaje de acuerdo de un 92%. También es fuerte la percepción que la institución se preocupa de todos los usuarios/as (86% de acuerdo) y en tercer lugar se ubica la percepción de confiabilidad con un 84% de acuerdo.

Sin embargo, aquel tributo que se presenta como más débil, nuevamente corresponde al hecho de que el Instituto de Seguridad Laboral corresponde a una institución innovadora, alcanzando un 75% de acuerdo. Esto puede estar relacionado con los motivos entregados por los encuestados al preguntarle las razones de sus malas evaluaciones, en tanto que señalan que los trámites relacionados con esta área son lentos, engorrosos y burocráticos.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

6.4 Resultados de Prestaciones Económicas

- Descripción de la muestra

La muestra para el estudio de Prestaciones Económicas quedó en 368 encuestas, quedando las quince regiones medidas a nivel nacional. A continuación se presenta por región tanto la muestra sin ponderar como aquella obtenida después de la ponderación.

Tabla 16. Muestra antes y después de la ponderación Prestaciones Económicas desagregado por región

	Muestra sin ponderar	Muestra ponderada
I REGIÓN	3	2
II REGIÓN	19	11
III REGIÓN	10	6
IV REGIÓN	39	24
V REGIÓN	50	40
VI REGIÓN	33	27
VII REGIÓN	32	26
VIII REGIÓN	67	76
IX REGIÓN	15	18
X REGIÓN	12	14
XI REGIÓN	3	5
XII REGIÓN	6	7
RM	65	96
XIV REGIÓN	12	14
XV REGIÓN	2	1
TOTAL	368	368

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

Estas regiones, al igual que las prestaciones anteriores, fueron clasificadas según zonas geográficas, quedando cuatro estratos. Las diferencias entre la muestra ponderada y sin ponderar no son sustanciales, pero permitió alcanzar el peso real que tienen estas zonas a nivel nacional.

Tabla 17. Muestra antes y después de la ponderación Prestaciones Económicas desagregada por zona

Zona geográfica	Muestra no ponderada	Muestra Ponderada
Norte (Regiones XV, I, II, III y IV)	73	45
Centro (Regiones V, VI y VII)	115	93
Sur (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	115	135
RM	65	96
Total	368	368

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

De manera similar, la muestra se puede describir en torno a variables sociodemográficas. En el caso de la variable sexo, un 45% de los encuestados fueron clasificados como hombres, mientras que un 55% fueron clasificados como mujeres. En el caso de la edad, el 48% de los respondientes fueron clasificados en el grupo etario que comprende entre 41 y 59 años, posicionándose como aquel que mayor cantidad de encuestados percibe. Le sigue el tramo de las personas menores de 40 años, con 43% y finalmente los mayores de 60, con 10%.

Dentro de los grupos socioeconómicos, aquel grupo que se encuentra mayormente representado (importante es recordar que la muestra está ponderada) es el segmento D-E, con un 48% de los encuestados. Le sigue el grupo C3 con un 30% y luego ABC1-C2, con un 22% de los respondientes.

En cuanto al nivel de enseñanza alcanzado, se observa un 47% de los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral que son beneficiarios de las prestaciones económicas llegaron hasta la educación secundaria. Le siguen aquellos que llegaron a educación superior, con un 39%. Y finalmente quienes alcanzaron educación básica, con un 14%.

El 80% de los encuestados corresponde a trabajadores, seguido por un 8% de dueñas de casa. En menor medida se encuentran los estudiantes (4%), pensionados/jubilados 3%, entre otros.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Un 88% de los encuestados no se identifica con ningún tipo de etnia, mientras que un 6% declara ser mapuche. Sólo un 2% indica pertenecer a una etnia extranjera.

Por otra parte, un 72% de los respondientes declara no tener ningún tipo de discapacidad, mientras que un 16% indicó tener discapacidad física, un 10% visual, un 4% auditiva y un 3% psíquica o mental.

En cuanto a nacionalidad, un 98% declara ser chileno, 1% colombiano y 1% argentino.

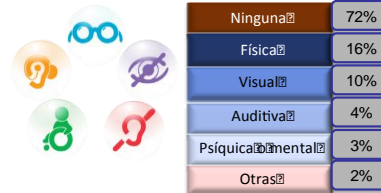
Descripción de la muestra



ETNIA



DISCAPACIDAD



NACIONALIDAD



© GfK diciembre 5, 2015

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

La principal rama de actividad de los respondientes fue la de la transporte/almacenamiento y comunicaciones, con un 13,9%, seguida por servicios sociales y de salud, con un 13,7%. Más abajo se encuentra comercio al por mayor y menor/ reparación de vehículos/ efectos personales con 9,6%, luego viene enseñanza con 6,4%, agricultura, ganadería, caza y silvicultura 5,9% y construcción con 5%.

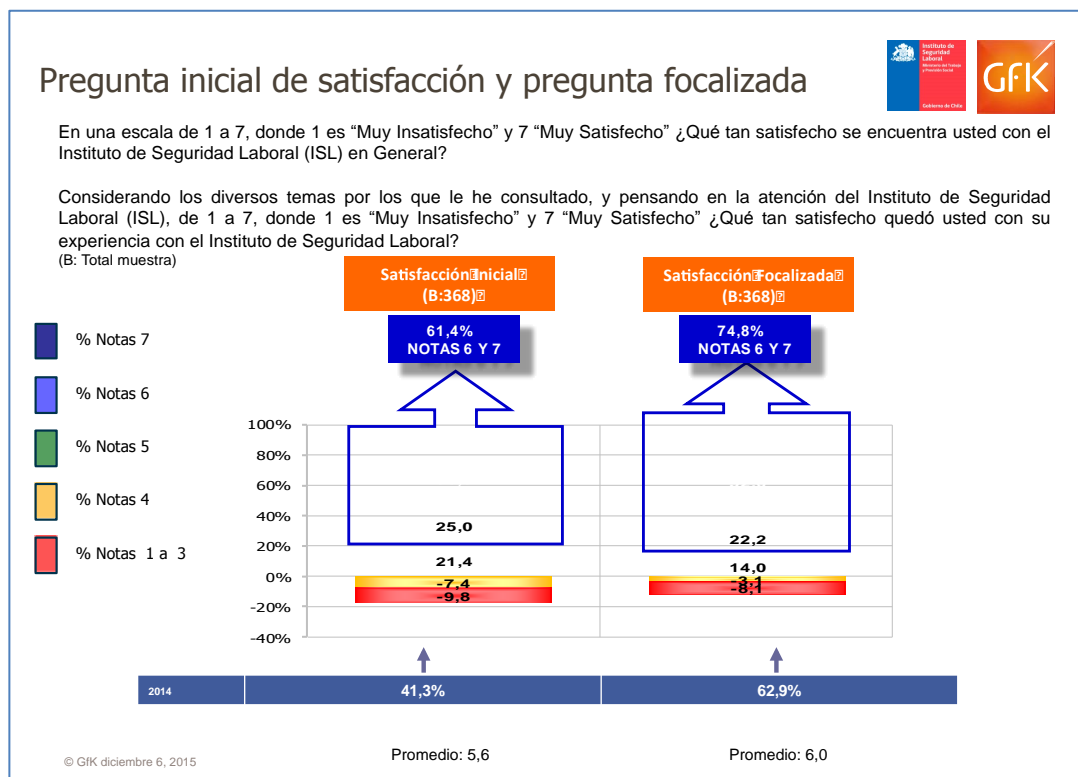
Un tercio de los beneficios económicos que entregó el Instituto de Seguridad Laboral a los encuestados durante el año 2015 corresponden a indemnizaciones por accidente de trabajo (33%). Le siguen otros tipos de indemnizaciones con 18%, luego pensión orfandad con 18%, subsidio por incapacidad laboral 15, pensión de viudez por accidente de trabajo o enfermedad laboral 8,6% y pensión de invalidez, con un 7,2%.

Estos encuestados reciben el beneficio puesto que fueron calificados con algún porcentaje de invalidez. De ellos, un 24% es calificado con 15% a 37,5% de invalidez, un 19% es calificado con un 40% a 65%, y un 7% es calificado con un 70% de invalidez o superior. La categoría otros grados alcanza un 51%, probablemente debido a desconocimiento de los encuestados.

- Satisfacción general

Las preguntas por la satisfacción con las prestaciones económicas tienen una variación significativa entre sí, siendo la satisfacción focalizada aquella en que se evalúa mejor el segmento con un 74,8% (62,9% en 2014), mientras que en la pregunta inicial de satisfacción este valor alcanza un 61,4% (41,3% en 2014), presentándose una diferencia de 13,4 puntos porcentuales. Ambos valores además presentan una mejora significativa respecto de la medición 2014.

Importante es destacar que un 36,5% (26,4% en 2014) calificó con nota máxima al Instituto de Seguridad Laboral en la pregunta por la satisfacción inicial, mientras que esta cifra se elevó a un 52,6% (43,9% en 2014) en la pregunta focalizada.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

- Pregunta inicial de satisfacción

En la pregunta inicial de satisfacción, los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos estratos y variables del sujeto fluctúan entre 55% y 73%.

Entre las zonas geográficas, aquella que mejor califica al Instituto de Seguridad Laboral corresponde a la Zona Sur, con un 63%. La que peor evalúa corresponde a la Zona Centro, con un 58% de satisfacción.

Respecto a variables sociodemográficas, los hombres obtienen un 65% de satisfacción y las mujeres, un 64%. Ambos valores son significativamente más altos que la medición 2014.

En cuanto a edad, quienes son mayores de 60 años, califican mejor que el resto de los grupos etarios, con un 73%. Los que menor evaluación presentan es el grupo de sujetos entre 41 a 59 años, con un 56% de satisfacción.

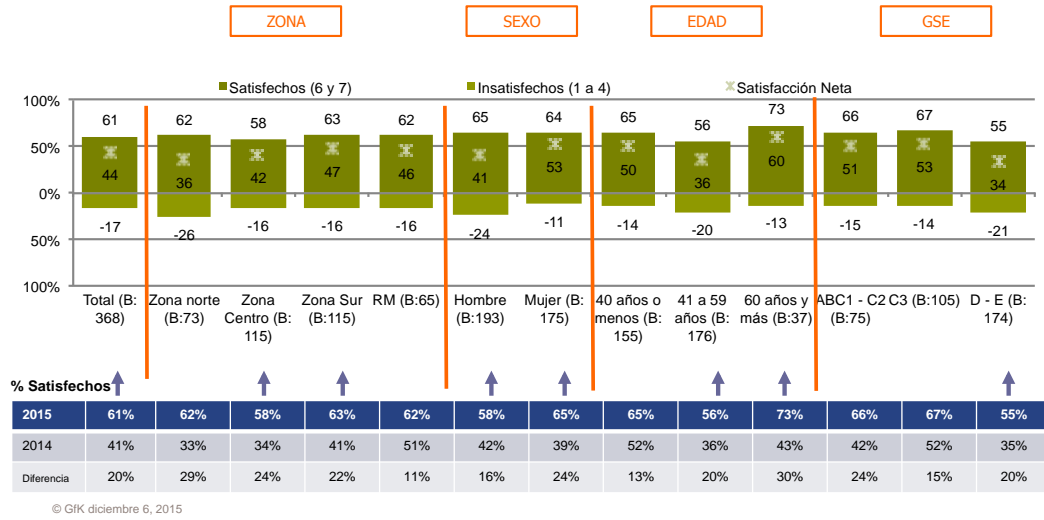
A nivel de grupos socioeconómicos, el grupo C3 es aquel que mejor evalúa al Instituto de Seguridad Laboral, con un 67% de notas 6 y 7. El grupo D-E nuevamente es quien muestra la satisfacción más baja, con un 55% de ésta. Sin embargo, este último presenta una mejora respecto de 2014.

Pregunta inicial de satisfacción



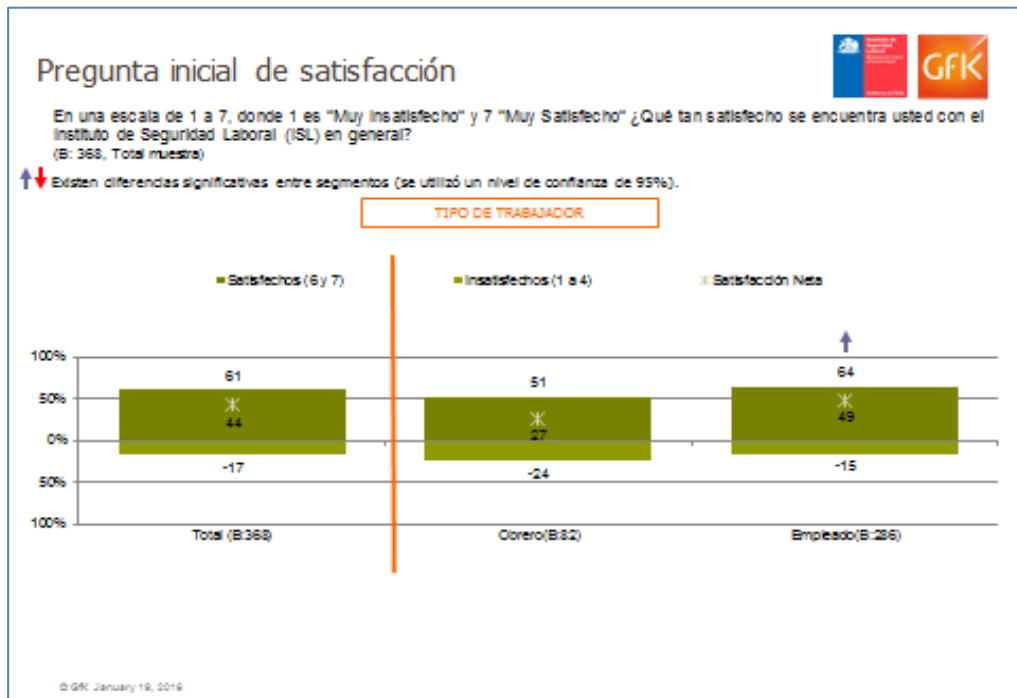
En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) en General?
(B: 368, Total muestra)

Existen diferencias significativas respecto a 2014 (se utilizó un nivel de confianza de 95%).



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

En cuanto a tipo de trabajador, se aprecia que obrero presenta un 51% de satisfacción versus un 64% de empleados, siendo éste último significativamente mayor que el primero.

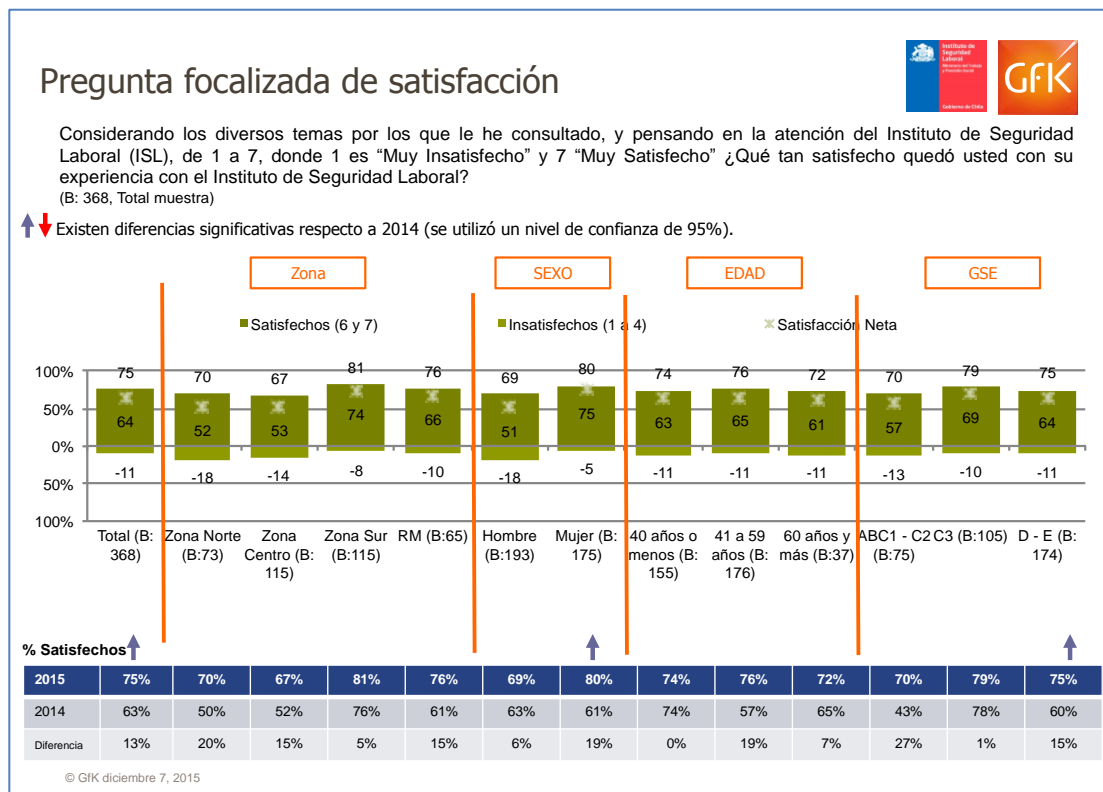


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

La insatisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral se debe principalmente al proceso engorroso, burocrático y tramitador (29%), la demora en el pago (23%), mala atención (11%), quedó con secuelas físicas (8%) y no toman en cuenta al trabajador (7%), principalmente.

- Pregunta focalizada de satisfacción

En el caso de la pregunta focalizada de satisfacción, es posible observar que los usuarios y usuarias satisfechas según los distintos segmentos fluctúan entre un 67% y un 81%, ambos rangos superiores al mostrado en la pregunta inicial.



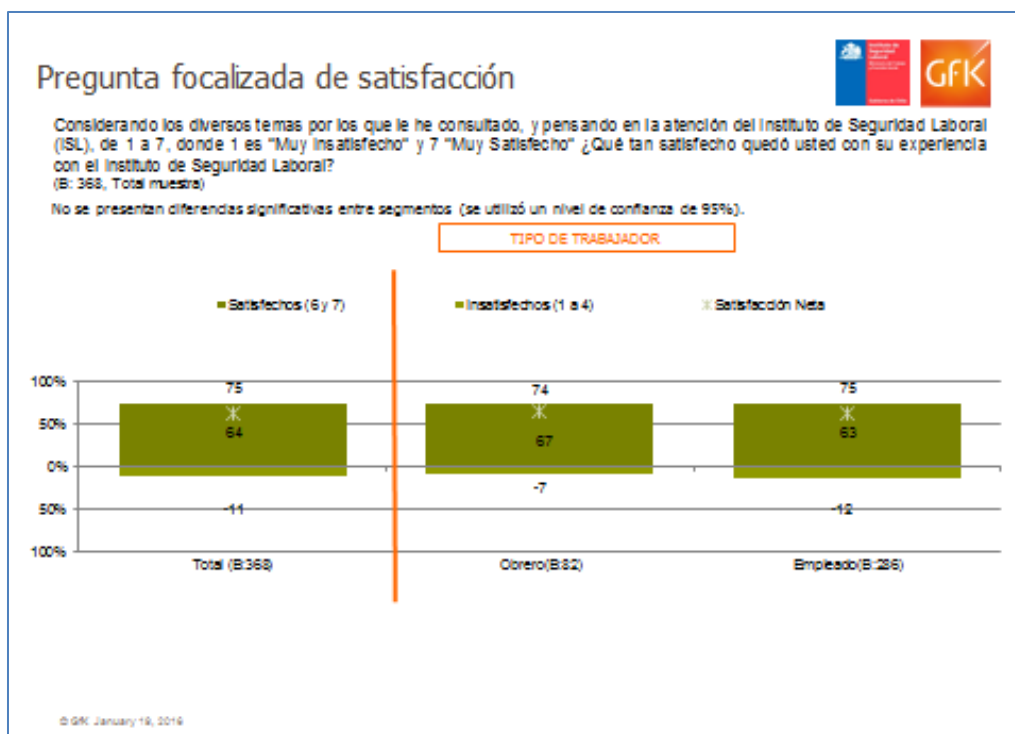
Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

En el caso de los segmentos, se muestran condiciones similares a lo que sucede con la satisfacción inicial. Por ejemplo, en las zonas geográficas se mantiene la zona sur como la zona más satisfecha, la zona menos satisfecha es la Zona Norte, con un 67%.

En cuanto a sexo, se invierte la situación dada en la satisfacción inicial y ahora las mujeres evalúan mejor que los hombres, las primeras con un 80% de satisfacción y los segundo con un 69% de satisfacción.

En cuanto a la edad, se aprecia que la satisfacción es más alta en el tramo etario de 41 a 59 con un 78% de satisfacción, mientras que la más baja se da en el tramo etario de mayores de 60 años con un 72%.

En el caso de los grupos socioeconómicos se aprecia que el segmento C3 es el más satisfecho con un 79, el segmento ABC1-C2 se muestra menos satisfecho que el resto de los grupos, con un 70% de satisfacción.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

En cuanto a tipo de trabajador, se aprecia un comportamiento bastante homogéneo en esta variable, los obreros obtienen un 74% de satisfacción y los empleados un 75%, sin presentarse diferencias significativas entre sí.

- **Indicador de lealtad**

Sobre la recomendación a otros respecto a las prestaciones económicas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral, un 71% se mostró favorable a hacer comentarios positivos a personas de su círculo cercano (54% en 2014). Esta cifra es significativamente mayor que la obtenida en 2014.

Dentro de los segmentos, en general los resultados se muestran bastante homogéneos entre los grupos que los componen. En el caso de la zona geográfica, la Zona Sur es aquella que más dispuesta se muestra a recomendar a la institución, con un 74% de recomendaciones positivas. Le siguen la Región Metropolitana 73% y la Zona Norte, con un 71%. La Zona Central se muestra como la menos dispuesta a recomendar la institución, con sólo un 63%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de once puntos porcentuales, alcanzando los primeros un 65% y las segundas a un 76%. En cuanto a edad el grupo etario mayores de 60 años se muestra más dispuesto a la recomendación, con un 75% de recomendaciones positivas, el que menos dispuesto está es el grupo etario de 40 años y menos con un 68% de recomendaciones positivas. Finalmente, el grupo socioeconómico que mayor cantidad de recomendaciones positivas está dispuesto a hacer es el C3, con un 76%. Le siguen el grupo D-E y el ABC1-C2, con un 69% y 68% respectivamente.

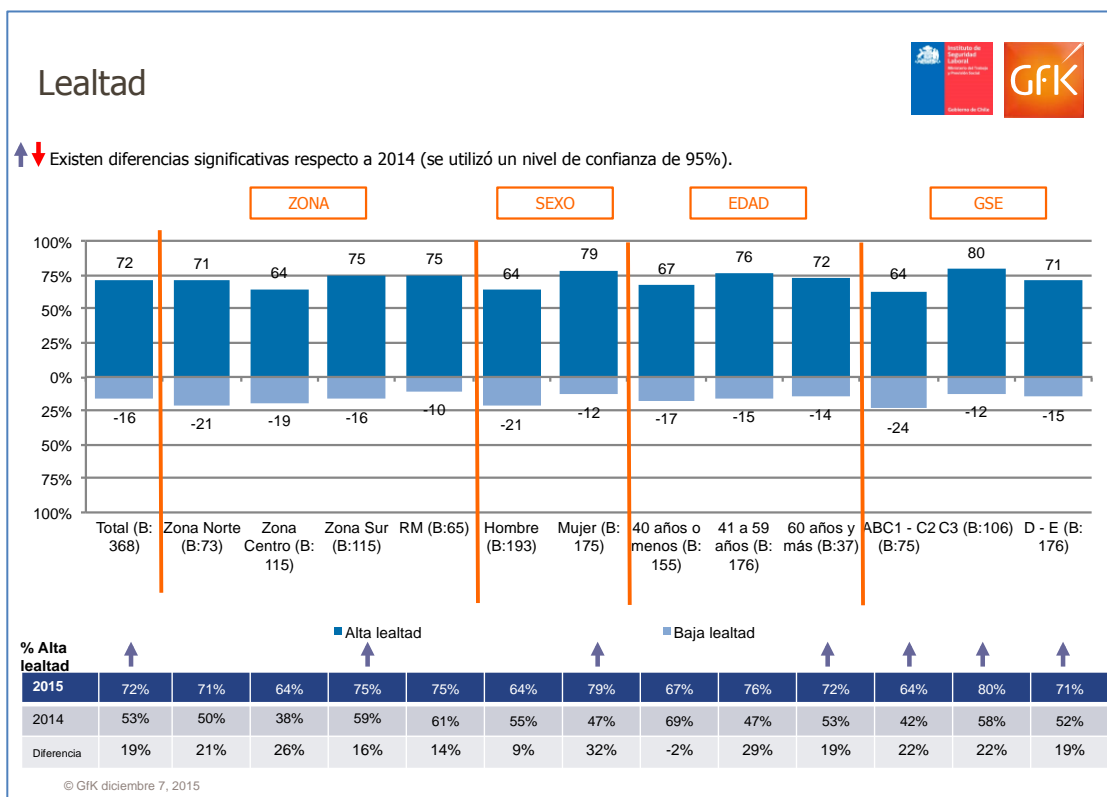
En cuanto a tipo de trabajador, el grupo obrero presenta un 67% de recomendaciones positivas, el grupo empleados presenta un 72% de la misma.

Sobre la preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral si se sufriera una situación similar, se observa que un 75% volvería a hacerlo (63% en 2014). Se aprecia una diferencia significativamente mayor este 2015 respecto a 2014.

Según zona geográfica, la Región Metropolitana es aquella que mayormente volvería a acudir, con un 81% de valores 6 y 7, mientras que la zona que comprende la V, VI y VII regiones es aquella que menos tiene, llegando a un 70%. Hombres y mujeres tienen una diferencia de quince puntos porcentuales, con un 67% y 82% respectivamente. En edad, destaca el grupo que comprende a los mayores de 60 años, en tanto que es el que se muestra mayor preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral, llegando a un valor de 80%. Le siguen el grupo etario de 41 a 59 años, con un 78% y el de menores de 40 años, con 71%. En grupo socioeconómico, el grupo ABC1-C2 se muestra menos preferente a volver a acudir a la institución con un 67%, once puntos de diferencia con aquellos que se muestran más preferentes (grupo C3 y DE, con un 78%).

En cuanto a tipo de trabajador, el grupo obrero presenta un 78% de preferencia, el grupo empleados presenta un 75% de la misma.

Analizando los resultados del estudio realizado, se observa entonces que un 72% de quienes recibieron un beneficio económico por parte del Instituto de Seguridad Laboral son leales al sistema, es decir, que estarían muy dispuestos a volver a acudir a la institución y recomendarían hacerlo a su círculo cercano (53% en 2014). Esta alza es significativa respecto de 2014. Un 16% obtiene un bajo nivel de lealtad (25% en 2014).



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

En este caso, la lealtad por grupos al interior de los segmentos se muestra bastante homogénea entre sí, fluctuando los valores entre 64% y 80%.

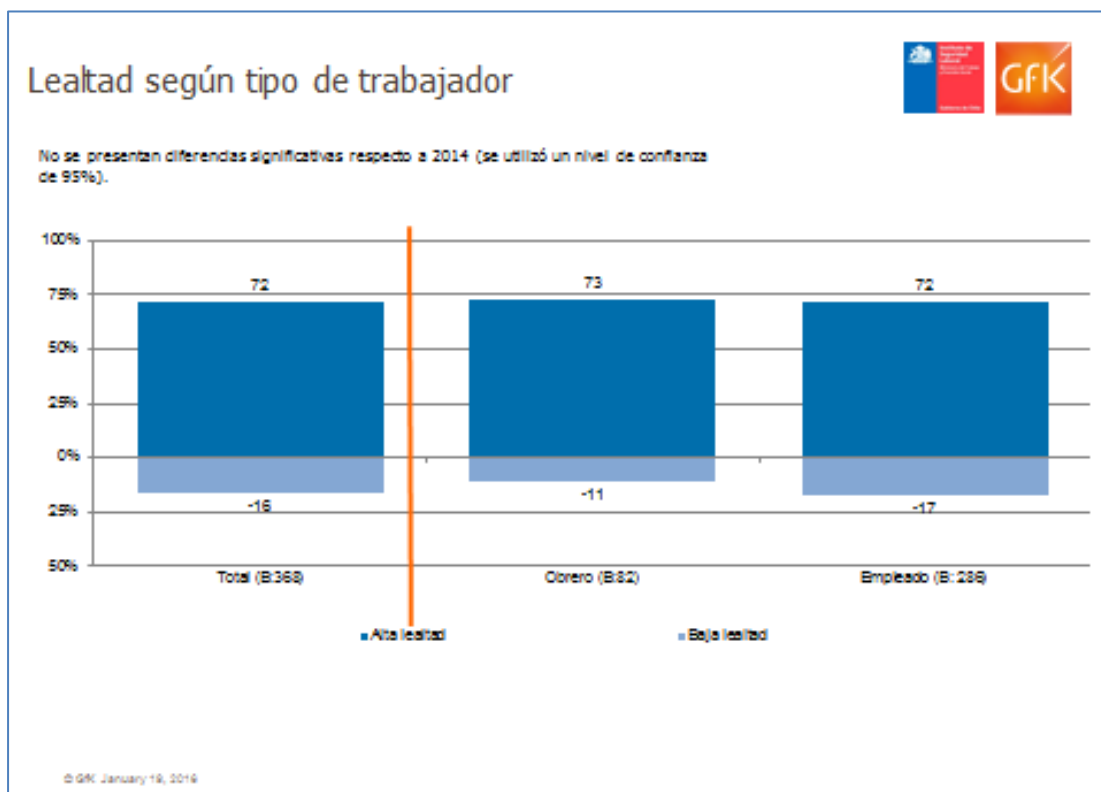
La Zona Centro, con un 64%, se muestra menos leal que el resto de los espacios geográficos. Aquel sector que se constituye como el más leal es la Región Metropolitana y la Zona Sur, ambas con un 75%.

Las mujeres son más leales que los hombres, con un 64% versus un 79%.

Entre los grupos etarios, el grupo comprendido entre 41 y 59 años son los más leales al sistema, con un 76% de alta lealtad. Le siguen los mayores de 60, con un 70% y luego los menores de 40 años con 67% de alta lealtad.

El grupo socioeconómico de ABC1-C2 es aquel que menor lealtad presenta, con un 64% de las mediciones. Esta cifra difiere por 16 puntos con el más leal, correspondiente al grupo C3 (80%).

En cuanto a tipo de trabajador, se aprecia que el segmento obrero y empleado prácticamente no presentan diferencias entre sí, con un 73% y 72% respectivamente.

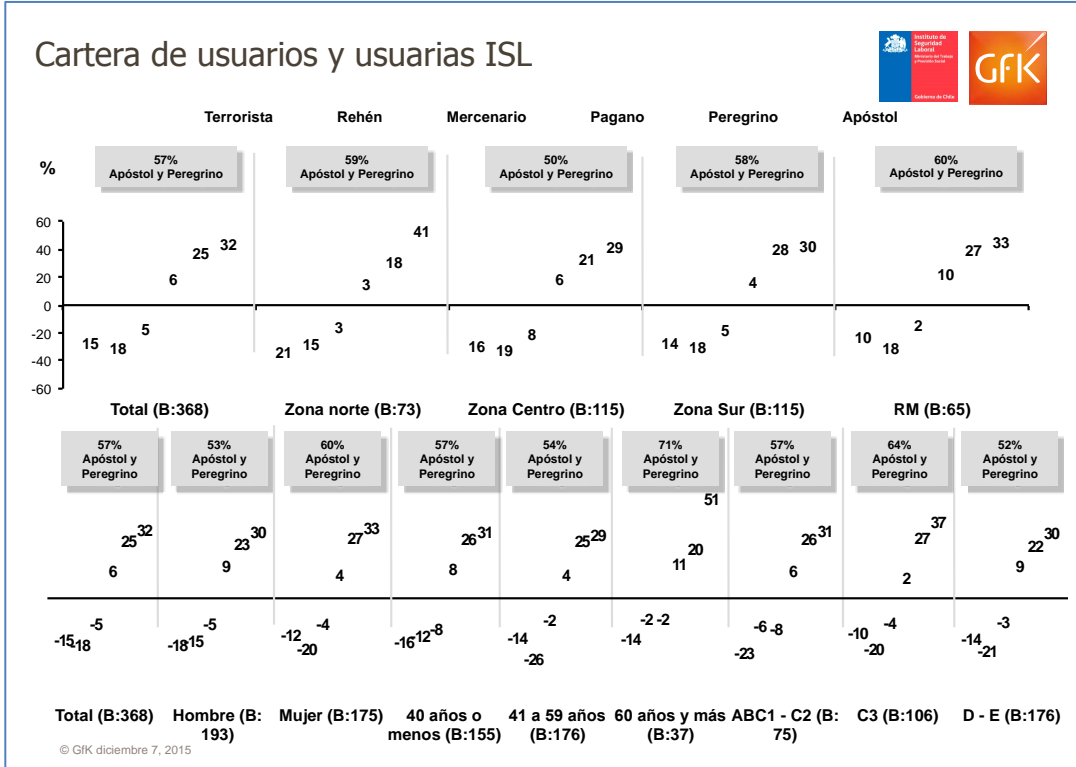


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

- Clasificación cartera de usuarios

Respecto a los resultados de la cartera de usuarios, se observa que un 57% de los encuestados se encuentra dentro del grupo que incluye a apóstoles y peregrinos, lo que implica que obtuvieron una buena experiencia, razón por la cual estarían dispuestas a volver a acudir a las prestaciones económicas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral y recomendarían a cercanos hacerlo (39% en 2014). Se aprecia un alza significativa en esta proporción respecto de 2014. En forma

desagregada se observa un 32% de usuarios catalogados como apóstoles (21% en 2014) y un 25% de peregrinos (18% en 2014).



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Todas las zonas geográficas presentan sobre un 50% de usuarios positivos. Destaca la Región Metropolitana como aquella que mayor cantidad de apóstoles y peregrinos se presenta, cifra que llega a un 60%. La Zona Centro se muestra aquella que presenta menor cantidad, con 50%.

Hombres y mujeres tienen una diferencia de siete puntos, teniendo los primeros un 53% de usuarios y usuarias positivos, mientras que en las mujeres esta cifra llegó a 60%.

De manera similar, el grupo etario que comprende a los mayores de 60 años es aquel que muestra una mayor cantidad de usuarios y usuarias positivos, con un 71% de los encuestados. Le sigue el menores de 40 años con un 57% y luego sujetos entre 41 y 59, con un 54%.

Finalmente, el grupo socioeconómico C3 muestra un 64% de apóstoles y peregrinos, posicionándose como aquel que mayor cantidad de usuarios y usuarias positivas presenta. Aquel que menos tiene corresponde al segmento D-E, con un 52%.

Importante es agregar que un 15% de los usuarios y usuarias consultados se encuentran en la categoría de terroristas; quienes han vivido una mala experiencia con las prestaciones económicas y transmiten su frustración a sus conocidos y cercanos, buscando cualquier oportunidad para realizar comentarios negativos al respecto o evitar el servicio (en 2014 fue 24%). Esta cifra es menor que en 2014, lo cual es positivo para el área.

Las mujeres presentan menor cantidad de usuarios negativos que los hombres con un 12% versus un 18%.

A nivel de zonas geográficas, aquella que presenta menor cantidad de usuarios negativos corresponde a la Región Metropolitana, con un 10%, mientras que aquella que más presenta corresponde a la Zona Norte, con 21%.

Según grupos etarios, el grupo con mayor cantidad de usuarios terroristas es el que comprende 40 y menos años, con un 16%, mientras que aquellos que tienen entre 41 y 59 años y los mayores de 60 presentan una proporción de 14% de terroristas.

El segmento en el que menos cantidad de usuarios se encuentra en la categoría de terrorista es el del grupo socioeconómico C3, con un 10%. Aquel que más se aprecia es el de ABC1-C2, llegando el valor a 23%.

- Evaluación del trámite realizado

En general, las dimensiones asociadas a los trámites (cantidad, facilidad y costo) son evaluados con valores superiores al 54% de evaluaciones positivas. Cantidad de trámites obtiene un 54% de notas 6 y 7, facilidad de los trámites obtiene un 63% y costo de realizar estos trámites obtiene un 63%.

Aproximadamente, el usuario o usuaria debió esperar un promedio de 101,4 días (tres meses y medio aproximadamente) desde que se acercó por primera vez al Instituto de Seguridad Laboral hasta la primera fecha de pago. Un 55% de los entrevistados declara que SI se le informó el tiempo de tramitación de su pago. Este tiempo de espera de tramitación de su pago fue de alrededor de 85,6 días. Este tiempo de espera considera desde el momento que llevó todos los antecedentes solicitados hasta la primera fecha de pago. En cuanto a las expectativas en torno al tiempo de espera, un 65% declara que el tiempo cumplió con sus expectativas, sin embargo un 31% señala que el tiempo fue más del esperado.

En cuanto al primer pago, un 63% señala que el Instituto de Seguridad Laboral le avisó que estaba listo. Hay un promedio de 45,97 días desde que se les avisó hasta que cobraron el primer pago. Se evaluaron ciertos atributos respecto a este primer pago como la forma en que se realizó el primer pago, que obtiene un 82% de evaluaciones positivas (6 y 7); el lugar de pago obtiene un 86% de evaluaciones positivas y el tiempo que debió esperar hasta el primer pago que obtiene un 61% de estas evaluaciones.

La resolución del COMPIN fue apelada por un 20% de la muestra. Es decir un 80% de las resoluciones no fueron apeladas (74% de los casos no fue apelada en 2014). Entre quienes apelaron (20%), un 53% lo realizó en el mismo COMPIN, un 9% en la Isapre, y un 9% con el empleador. Un 4% señala que realizó esta apelación en el Instituto de Seguridad Laboral. Como resultado de esta apelación, a un 21% de los encuestados le subió su porcentaje de invalidez, un 37% lo mantuvo y un 9% disminuyó. De la misma forma, se evaluó si el Instituto de Seguridad Laboral apeló a la resolución del COMPIN, frente a ello un 15% dijo que sí lo hizo. Entre quienes señalaron que sí, y como resultado de esta apelación, a un 11% de los encuestados le subió su porcentaje de invalidez, un 50% lo mantuvo y un 19% disminuyó. De estos últimos casos (entrevistados que en esta apelación del Instituto de Seguridad Laboral se les disminuyo el porcentaje de invalidez, 4 casos) sólo un caso afirmó que se le solicitó la devolución del dinero o se le rebajó su monto.

En cuanto a la información recibida por parte de Instituto de Seguridad Laboral, en el proceso de tramitación se aprecia que los atributos obtienen evaluaciones sobre el 61% de notas 6 y 7. La calidad de la información obtiene un 61% de satisfacción, la claridad de la información obtiene un 65% de satisfacción y la utilidad de la información recibida obtiene un 69% de satisfacción.

Finalmente, cabe señalar que un 51% de los entrevistados declaró conocer la ley de accidentes del trabajo.

- **Problemas con el trámite realizado**

Entre quienes realizaron trámites, un 23% tuvo problemas (25% en 2014). Aquellos problemas señalados fueron la gran cantidad de burocracia (35%), la falta de información sobre los pasos a seguir (23%), la demora en el pago (12%) y la pérdida de antecedentes (6%), entre otros. Esto se condice con los problemas mostrados en el resto de las prestaciones, en las cuales se criticó lo engorroso de los procesos.

De aquellos que tuvieron problemas, un 64% señala que obtuvo una solución a su problema por parte del Instituto de Seguridad Laboral.

Entre quienes reciben estos beneficios económicos, un 69% declara saber quién se lo paga (59% en 2014), de los cuales un 77% identifica al Instituto de Seguridad Laboral (76% en 2014). Esto implica que un 53% de los usuarios y usuarias asocia a la Institución con su beneficio (49% en 2014).

Importante es indicar que para un 62% de los encuestados el monto económico recibido cumplió sus expectativas (27% en 2014), para el resto (39%) el beneficio fue menor a lo que esperaba recibir. Cabe destacar además que a un 38% de los entrevistados se les informó o enseñó cómo se calcularía el monto que recibiría.

- **KDA Prestaciones Económicas**

Las recomendaciones a realizarse en el caso de las prestaciones económicas se encuentran clasificadas en el trámite realizado para obtener el beneficio, la información entregada por parte del Instituto de Seguridad Laboral y la imagen que proyecta la institución hacia los usuarios y usuarias.

Hay varios atributos que se posicionan como de baja prioridad, es decir, no deben ser intervenidos ya que no contribuyen al aumento de la insatisfacción. En el caso de imagen son el hecho que el Instituto de Seguridad Laboral es abierto a resolver necesidades, es confiable, se preocupa por todos los usuarios, es una gran institución, es inclusivo y entrega servicios de calidad. En el caso de Trámite, aparecen la forma en que se realizó el primer pago y el lugar de pago.

Aquellos atributos que deben ser vigilados/ monitoreados, es decir, que si bien no deben aplicarse intervenciones para su mejora sí deben tenerse en cuenta para que la insatisfacción general con las prestaciones económicas no aumente, son dos, ambos de la dimensión imagen: el hecho que el instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora y da seguridad. Esto quiere decir que si aumenta la insatisfacción en estas variables, entonces en la insatisfacción general también, razón por la cual hay que mantenerla monitoreada.

Recomendaciones– Prestaciones Económicas



TRAMITE	INFORMACION	IMAGEN
Beneficio económico	La claridad de la información que recibió	En el Instituto de Seguridad Laboral – como servicio público- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios
Problemas con el trámite	La utilidad de la información que recibió	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución confiable
La cantidad de trámites que tuvo que realizar		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- se preocupa de todos los usuarios
La facilidad para realizar estos trámites		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución innovadora
El costo monetario de realizar estos trámites		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una gran institución
Tiempo de espera entre tramitación y pago		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- me da seguridad
Forma en que se realizó el primer pago		El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo –como servicio público- (no discrimina)
El lugar de pago		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- entrega servicios de calidad
El tiempo que debió esperar hasta el primer pago		

■ Foco prioritario de mejora ■ Atributos a vigilar para mantener
■ Foco secundario de mejora ■ Atributos de baja prioridad

© GfK 2013 3

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Aquellas prioridades que constituyen focos secundarios de mejora corresponden al beneficio económico, los problemas ocurridos con este trámite, la cantidad de trámites, la facilidad para realizar los trámites y el tiempo de espera entre la tramitación y el pago del beneficio. Todos atributos de la dimensión Trámite. Estos elementos no son prioritarios para la implementación de medidas para disminuir la insatisfacción y aumentar la fidelidad de los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral, pero si se deben tener en cuenta.

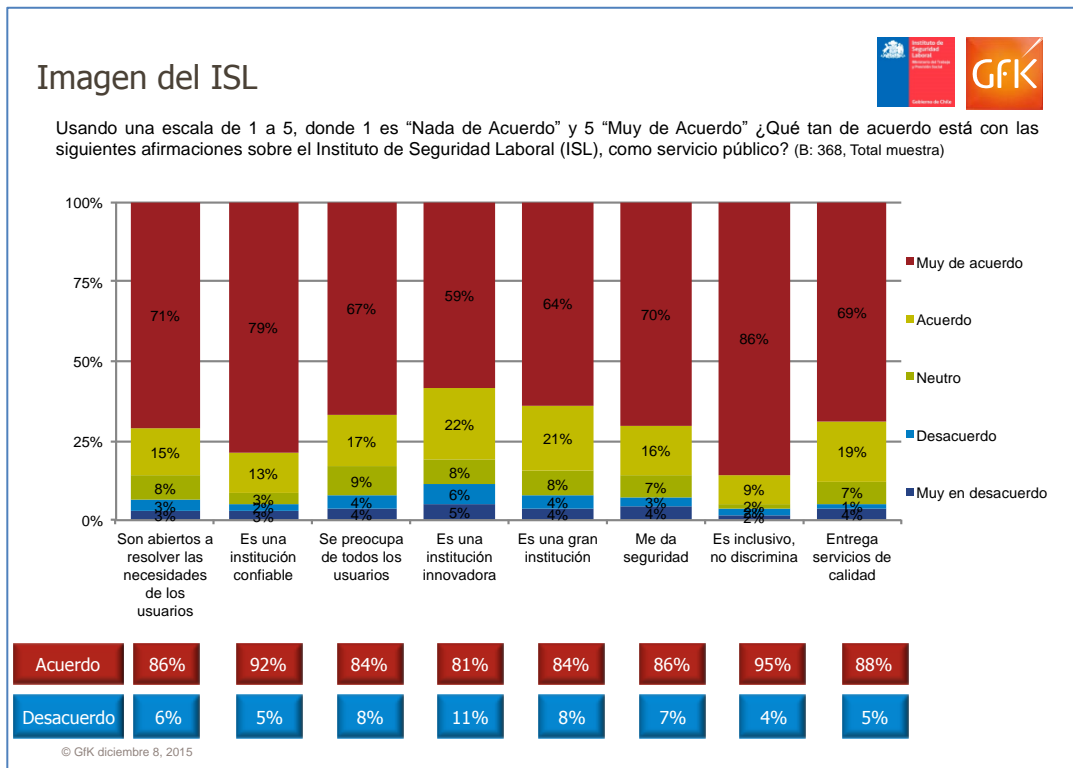
Finalmente, aquellos atributos que se posicionan como prioritarios de mejora corresponden a la claridad de la información y la utilidad de la información, ambos de la dimensión información. En la dimensión Trámite, están el costo monetario de realizar los trámites y el tiempo que debió esperar hasta el primer pago. Estos atributos constituyen prioridades de primer orden, en tanto que si no se corrigen, repercutirán sobre la insatisfacción.

- Imagen del Instituto de Seguridad Laboral

La imagen del Instituto de Seguridad Laboral en esta prestación es bastante positiva, fuerte y alcanza niveles muy recomendables. Aquel tributo que se muestra como más bajo corresponde al hecho de que la institución sea una institución innovadora, alcanzando un 81% (75% en 2014). De todas maneras en un alto grado de conformidad entre los entrevistados.

Los atributos en lo que destaca el Instituto de Seguridad Laboral son el hecho que es inclusivo, no discrimina (95% de acuerdo) y es una institución confiable (92%). En un segundo nivel, aparecen

atributos como que entrega servicio de calidad (88%), son abiertos a resolver necesidades de los usuarios(as) (86%) y brinda seguridad (86%).



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

6.5 Resultados de Prestaciones Preventivas

- Descripción de la muestra

La muestra para el estudio de prestaciones preventivas finalmente quedó en 400 encuestas, quedando representadas las quince regiones medidas a nivel nacional. A continuación se presenta la distribución por región, indicando tanto la muestra ponderada como aquella sin ponderar.

Tabla 18. Muestra antes y después de la ponderación Prestaciones Preventivas desagregado por región

	Muestra sin ponderar	Muestra ponderada
XV REGIÓN	37	26
I REGIÓN	24	17
II REGIÓN	16	11
III REGIÓN	11	8
IV REGIÓN	27	19
V REGIÓN	43	33
VI REGIÓN	39	30
VII REGIÓN	33	25
VIII REGIÓN	18	17
IX REGIÓN	33	31
XIV REGIÓN	17	16
X REGIÓN	23	22
XI REGIÓN	11	10
XII REGIÓN	13	12
RM	55	122
TOTAL	400	400

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Estas regiones, al igual que las prestaciones anteriores, fueron clasificadas según zonas geográficas, quedando cuatro estratos. Las diferencias entre la muestra ponderada y sin ponderar no son sustanciales, pero permitió alcanzar el peso real que tienen estas zonas a nivel nacional.

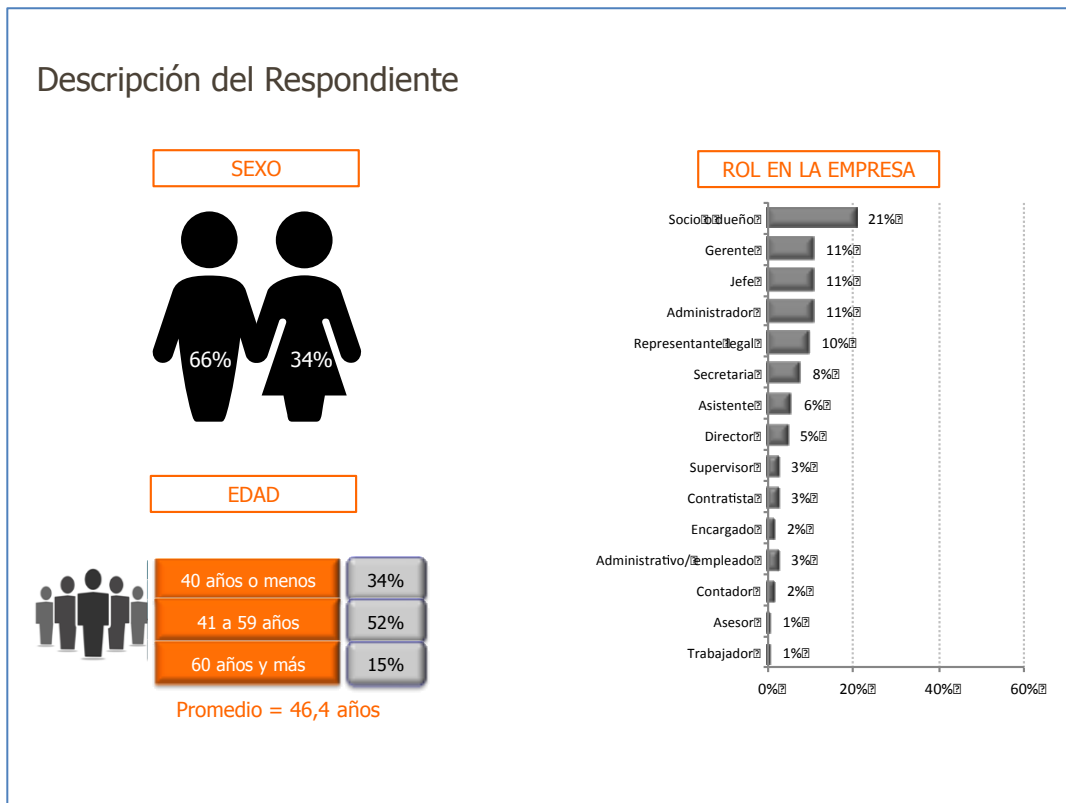
Tabla 19. Muestra antes y después de la ponderación Prestaciones Preventivas desagregado por zona

ZONA GEOGRAFICA	Muestra no ponderada	Muestra Ponderada
NORTE (Regiones XV, I, II, III y IV)	115	80
CENTRO (Regiones V, VI y VII)	115	88
SUR (Regiones VIII, IX, XIV, XI y XII)	115	109
RM	55	122
Total	400	400

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

La muestra se puede describir en torno a variables sociodemográficas. En el caso de la variable sexo, un 66% de los encuestados fueron clasificados como hombres, mientras que un 34% fueron clasificados como mujeres. En el caso de la edad, el 52% de los respondientes fueron clasificados en el grupo etario que comprende entre 41 y 59 años, posicionándose como aquel que con mayor cantidad de encuestados. Le sigue el tramo de las personas de menos de 40 años, con 34% y finalmente el de 60 años y más, con un 15% de la muestra. El promedio de edad fue de 46,4 años.

En relación al rol que ocupa en la empresa, el 21% es dueño o socio, seguido por gerente 11%, jefe 11%, administrador 11%, representante legal 10%, secretaria 8%, asistente 6%, y director 5%, principalmente.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

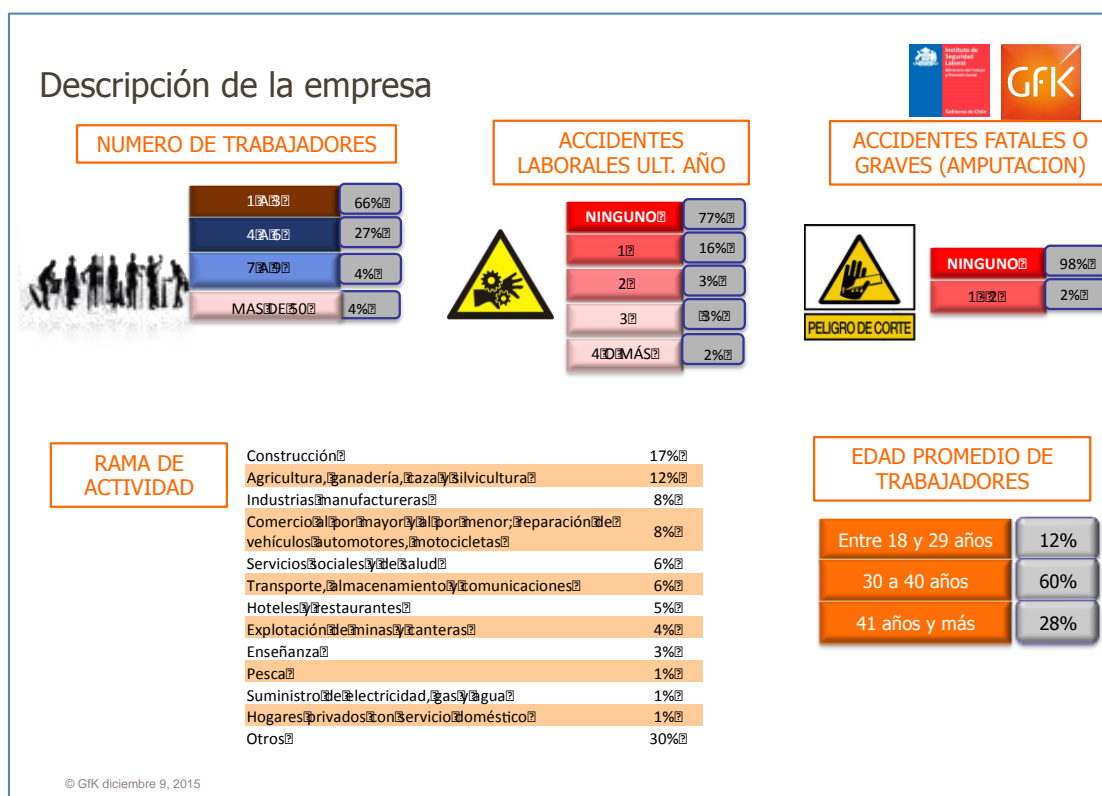
El 66% de las empresas cuenta con un número de 1 a 3 trabajadores. Un 27% de las empresas cuenta con 4 a 6 empleados. Le sigue, un 4% con un cantidad de 7 a 9 y finalmente un 4% con más de 50 trabajadores.

El 77% de las empresas no han tenido accidentes laborales en el último año, el 16% ha tenido 1, el 3% ha tenido 2, y el 2% ha tenido 4 o más.

En relación a los accidentes fatales o graves (amputaciones), el 98% de las empresas no presentan ninguno y el 2% han presentado 1 a 2.

En el caso de la edad promedio de los trabajadores, el 60% fueron clasificados en el grupo etario que comprende entre 30 y 40 años, posicionándose como aquel de mayor porcentaje. Le sigue el tramo de las personas de 18 a 29 años, con 12% y finalmente el más de 41 años, con un 28% de la muestra.

La principal rama de actividad corresponde a la construcción con un 17%, seguido por la agricultura, ganadería y silvicultura con 12%, le sigue Comercio al por mayor y menor/reparación de vehículos con 8%, servicios sociales y de salud con 6% y transporte, almacenamiento y comunicaciones con 6%, principalmente.

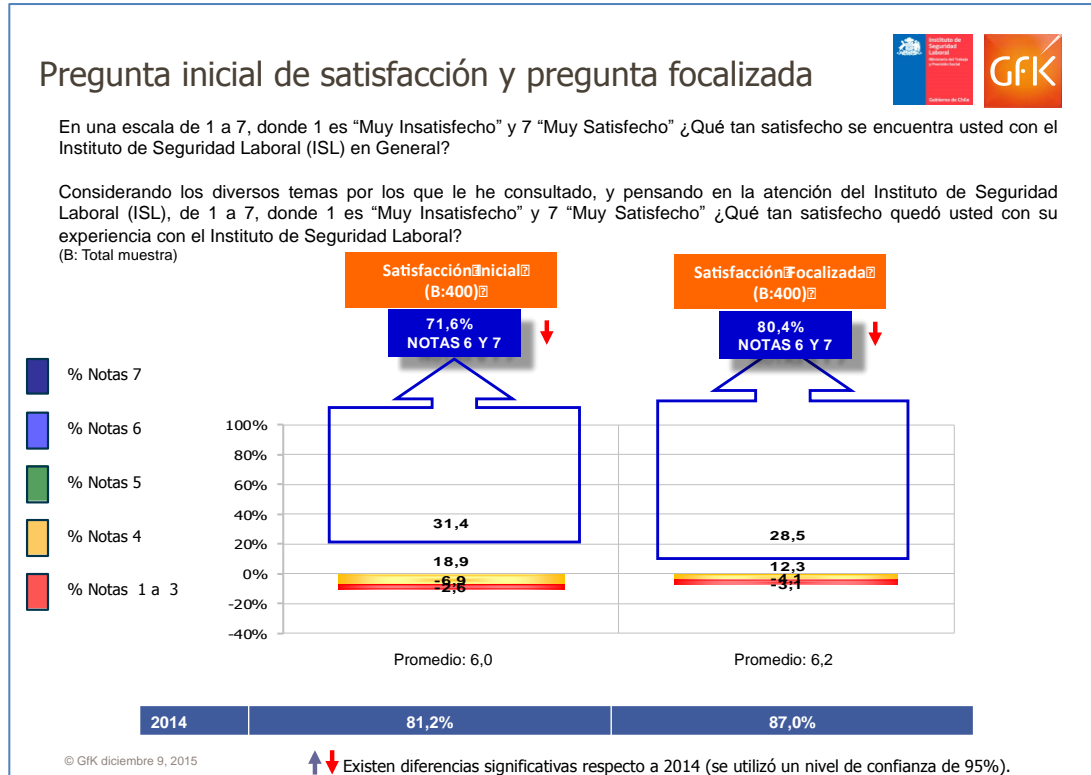


Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

- Satisfacción general

Las preguntas por la satisfacción con las prestaciones preventivas muestran diferencias entre sí, siendo la satisfacción focalizada aquella en que se evalúa mejor el estrato con un 80,4% (87% en 2014), mientras que en la primera este valor asciende a un 71,6% (81,2% en 2014). Ambos valores presentan bajas estadísticamente significativas respecto de 2014.

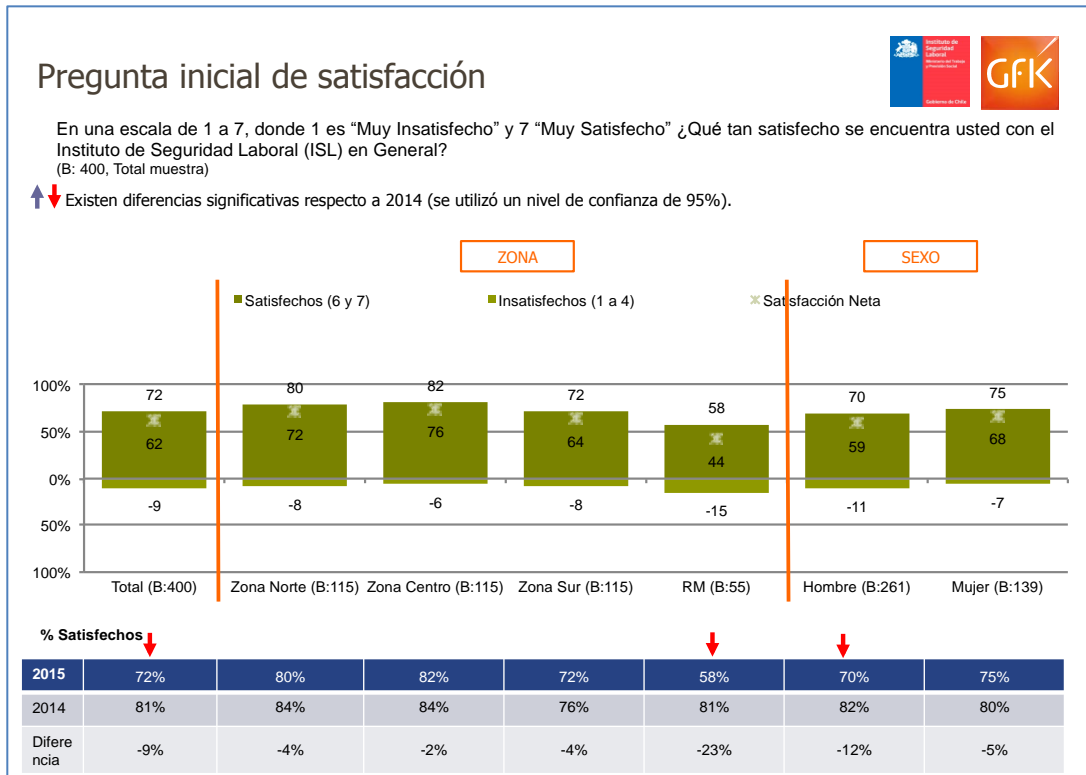
Un 40,2% calificó con nota máxima al Instituto de Seguridad Laboral en la pregunta por la satisfacción inicial (48,9% en 2014), mientras que esta cifra se elevó a un 51,9% en la pregunta focalizada (54,7% en 2014).



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

- Pregunta inicial de satisfacción

En cuanto a la variación entre grupos de los distintos segmentos, se presenta que la satisfacción en fluctúa entre 58% y 82%, valores más bajos que en 2014 (fluctuaba entre 76% y 84%).



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

A nivel de zona geográfica, aquella que presenta una menor satisfacción es la Región Metropolitana con un 58%, mientras que la más alta corresponden a la Zona Centro, con un 82% cada una. Esta baja respecto a 2014 en la Región Metropolitana afecta directamente el indicador de satisfacción, y por ende la baja significativa que presenta.

En cuanto al sexo, los hombres presentan una satisfacción de 70% y las mujeres de 75%.

Entre quienes no se encuentran satisfechos con las prestaciones preventivas, se plantea que es porque hay poco contacto con la empresa por parte del Instituto de Seguridad Laboral (22%), hay falta de información (21%), hay pocas asesorías y capacitaciones (17%), hay una demora en la gestión y en la realización de trámites (11%), las charlas o capacitaciones son muy básicas (9%) y hay mala atención (9%), entre otras.

- Pregunta focalizada de satisfacción

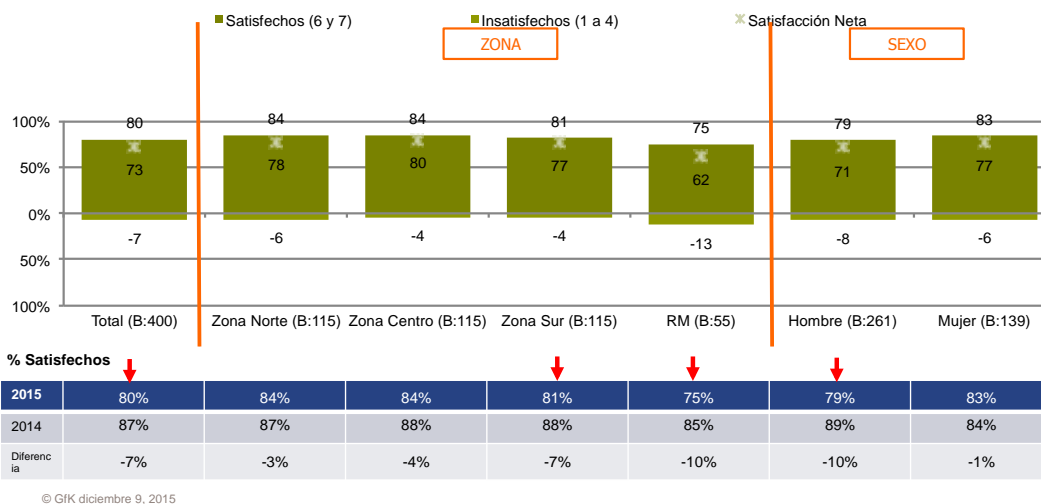
La pregunta focalizada de satisfacción, sin embargo resulta bastante más homogénea en los distintos grupos de los segmentos, que la pregunta inicial. Dentro de lo que se puede observar, es posible afirmar que los valores fluctúan entre un 75% y 84%.

Pregunta focalizada de satisfacción



Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?
(B: 400, Total muestra)

Existen diferencias significativas respecto a 2014 (se utilizó un nivel de confianza de 95%).



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Según zonas geográficas, la Zona Norte y la Zona Centro son las más satisfechas con un 84% de satisfacción. Aquella menos satisfecha corresponde a la Región Metropolitana, con un 75%, no obstante presenta una alza respecto a la pregunta inicial de satisfacción.

En cuanto al sexo, los hombres se encuentran algo menos satisfechos con el Instituto de Seguridad Laboral que las mujeres, presentando un 79% y un 83% de satisfacción respectivamente.

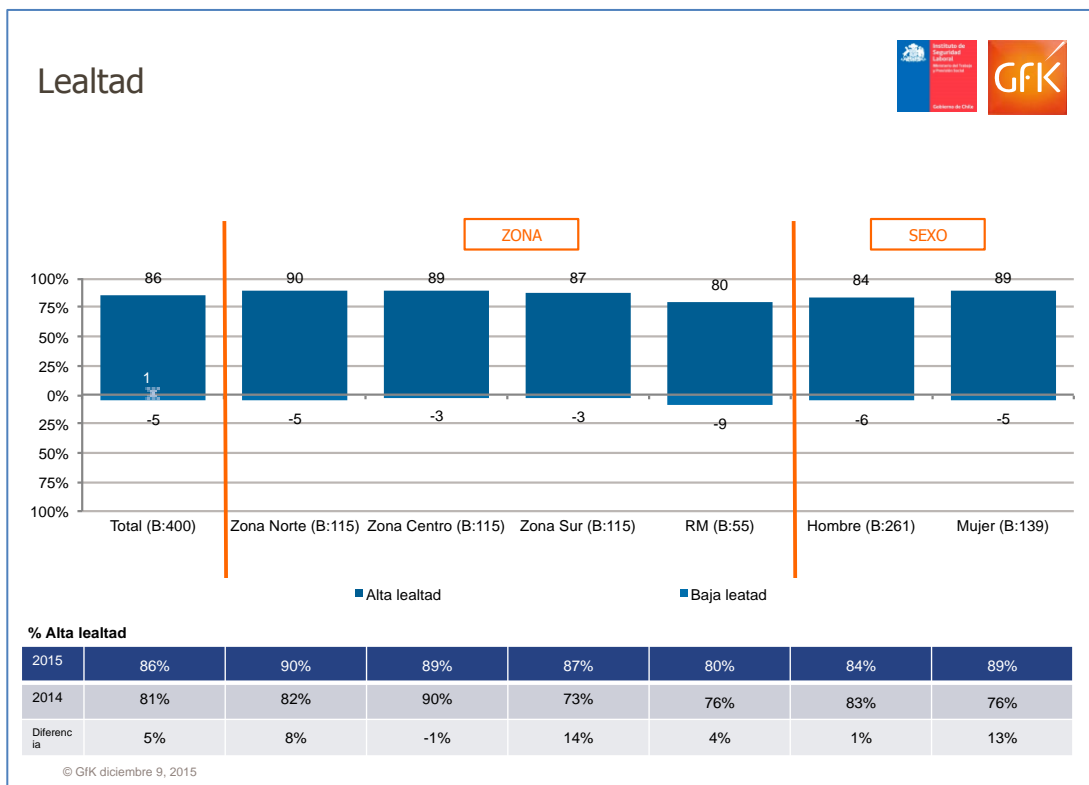
- Indicadores de lealtad

Sobre la recomendación a otros respecto a las prestaciones preventivas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral, un 81% se mostró favorable a hacer comentarios positivos a personas de su círculo cercano (84% en 2014). Las recomendaciones positivas fluctúan entre un 76% y un 86%. La Zona Norte se presenta como la más dispuesta a recomendar el Instituto de Seguridad Laboral a amigos y familiares, con un 86%, mientras que la Región Metropolitana es la menos dispuesta, con un 76%. Del mismo modo, los hombres muestran una menor disposición a la recomendación que las mujeres con un 79% y un 84% respectivamente.

Sobre la preferencia por volver a acudir al Instituto de Seguridad Laboral si se viviera una situación similar, se observa que un 83% volvería a hacerlo (85% en 2014). En general, las preferencias son bastante similares entre los grupos de los distintos segmentos fluctuando éstos entre 76% y 88%. La zona geográfica más dispuesta a volver a acudir corresponde a la Zona Norte con un 88% y la menos dispuesta corresponde la Región Metropolitana un 76%. Según sexo, los hombres muestran menos preferencia, con un 81% versus un 87% las mujeres.

Se observa que un 86% de quienes recibieron a una prestación preventiva por parte del Instituto de Seguridad Laboral son leales al sistema, es decir, que estarían muy dispuestos a volver a acudir a la

institución y recomendarían hacerlo a su círculo cercano (81% en 2014). Por el contrario, un 5% obtiene un bajo nivel de lealtad.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

En este caso, la lealtad por grupos al interior de los segmentos se muestra bastante homogénea entre sí. Por ejemplo, la Zona Centro, con un 90%, se presenta como la más leal respecto al resto de los espacios geográficos y la Zona Sur se muestra como la menos leal con un 73%. Ambas siguen la línea de lo presentado en torno a la recomendación y la preferencia.

Por otra parte, los hombres se muestran más leales a la institución que las mujeres, con un 83% y un 76% de alta lealtad respectivamente.

- Clasificación cartera de usuarios

Respecto a los resultados de la cartera de usuarios, se observa que un 71% de los encuestados se encuentra dentro del grupo que incluye a apóstoles y peregrinos, lo que implica que obtuvieron una buena experiencia, razón por la cual estarían dispuestas a volver a acudir a las prestaciones preventivas y recomendarían a cercanos hacerlo (en 2014 fue 74%). De este modo, en forma desagregada se observa a 39% de usuarios y usuarias catalogados como apóstoles (42% en 2014) y un 32% de peregrinos (32% en 2014).

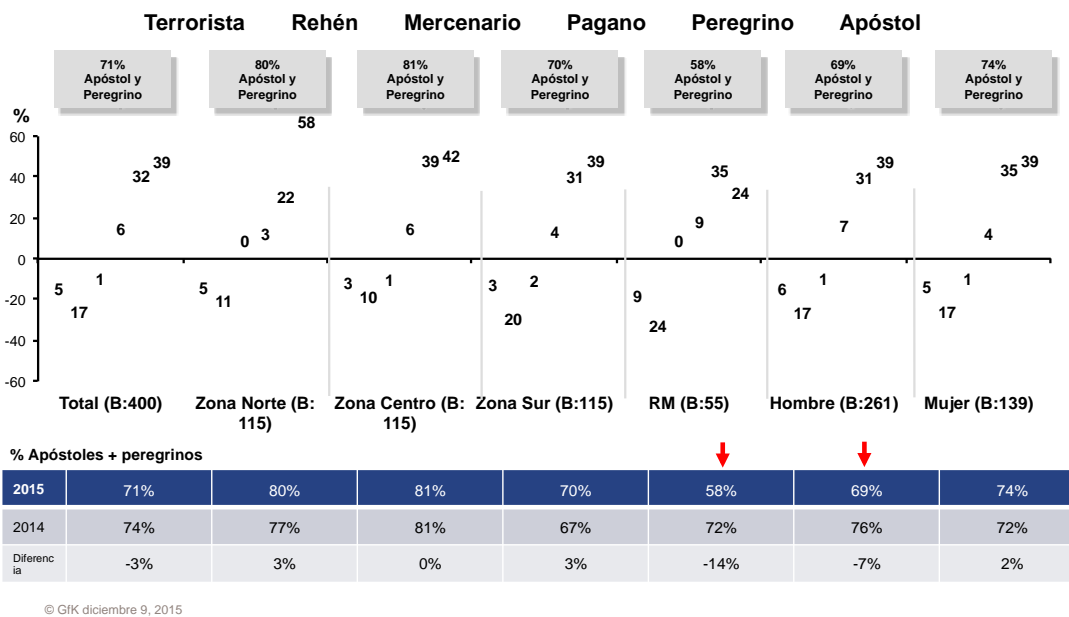
La Zona Centro se muestra como aquella zona geográfica que mayor cantidad de usuarios positivos presenta, con un 81%, mientras que la Región Metropolitana se posiciona como la menor, con 58%.

Por otra parte, las mujeres tienen una mayor cantidad de usuarios positivos que los hombres, con un 74% y 69% respectivamente.

Cartera de usuarios y usuarias ISL



↑↓ Existen diferencias significativas respecto a 2014 (se utilizó un nivel de confianza de 95%).



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Importante es agregar que sólo un 5% de los usuarios y usuarias consultados se encuentran en la categoría de terroristas (5% en 2014); quienes han vivido una mala experiencia con las prestaciones preventivas y transmiten su frustración a sus conocidos y cercanos, aprovechando cualquier oportunidad para realizar comentarios negativos o evitar el servicio. La Zona Centro y Sur son aquellas que presentan menor cantidad de usuarios terroristas, ambas con un 3%. Desde la variable sexo, las mujeres presentan un menor valor, con un 5%.

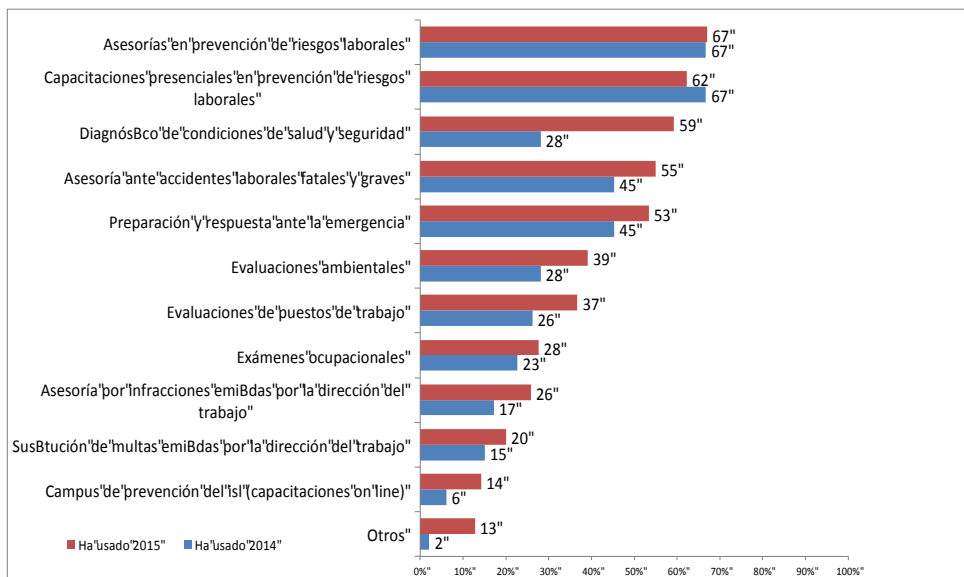
- Evaluación de la Prestación Preventiva

Las prestaciones preventivas que mayormente han sido utilizadas son las asesorías en prevención de riesgos laborales (67%), las capacitaciones presenciales en prevención de riesgos (62%), el diagnóstico de condiciones de salud y seguridad (59%), asesorías ante accidentes laborales fatales y graves (55%), preparación y respuesta ante la emergencia (53%), evaluaciones ambientales (39%) y evaluaciones de puestos de trabajo (37%), principalmente.

Conocimiento y uso de prestaciones preventivas



Del siguiente listado, según los que usted sabe, ¿cuáles prestaciones preventivas entrega el ISL? ¿Cuál de ellas han utilizado en su empresa?
(B: 400, Total muestra)

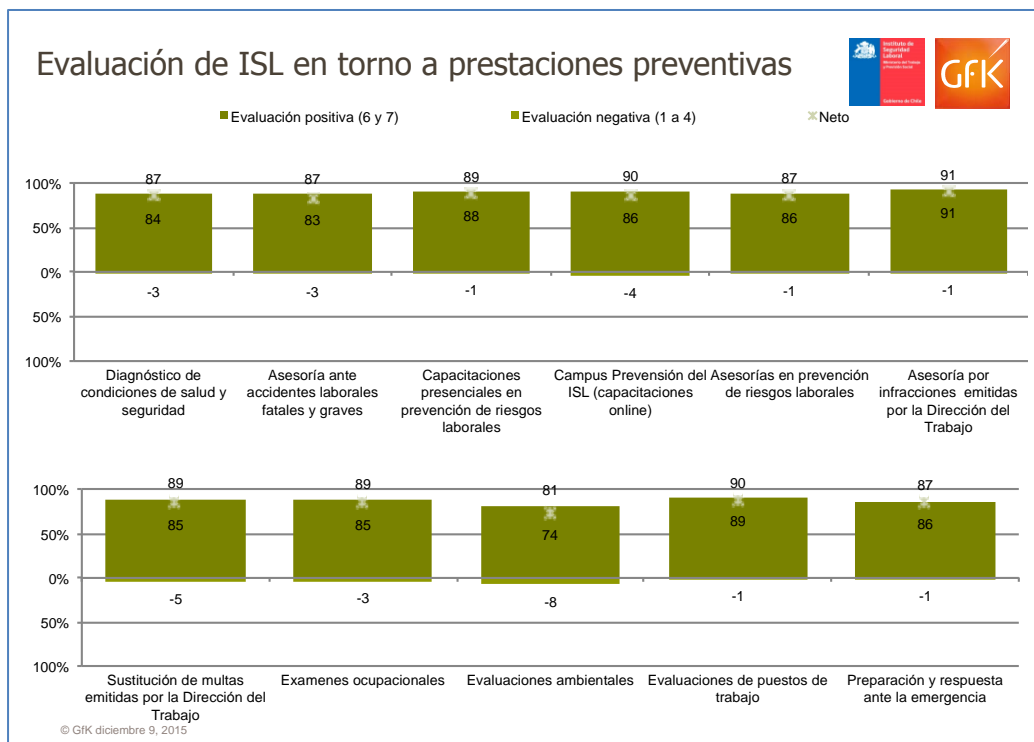


© GfK diciembre 9, 2015

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

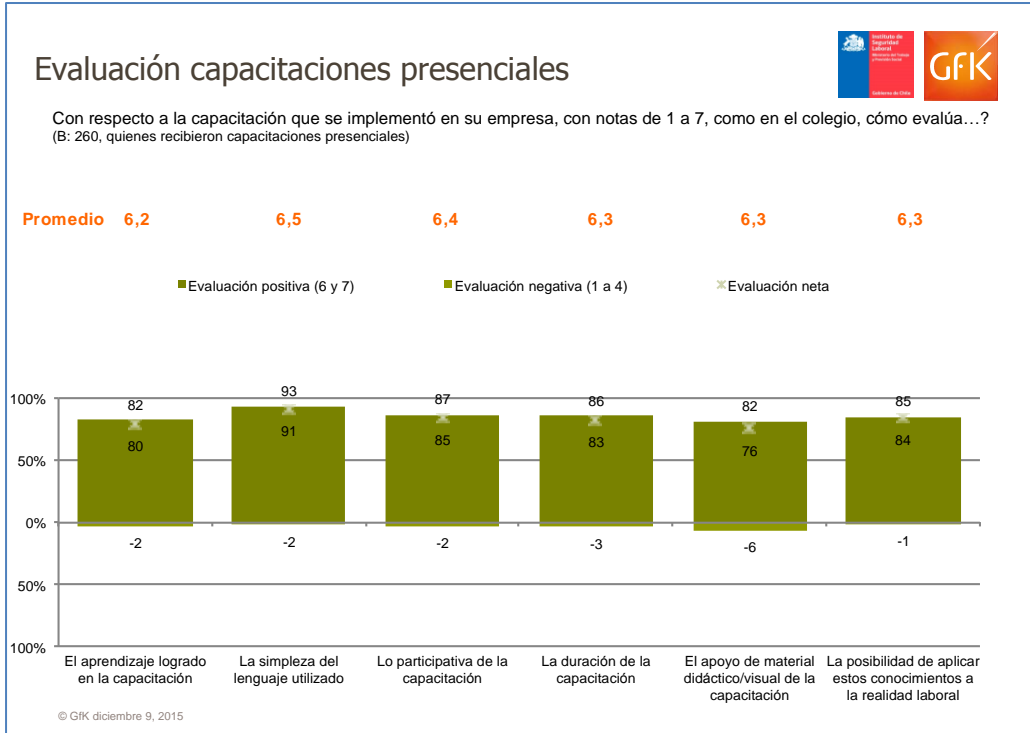
En general, el Instituto de Seguridad Laboral mantiene un alto grado de satisfacción al momento de evaluar sus prestaciones, presentando en la mayoría de los casos evaluaciones de sobre un 81% de calificaciones positivas. Aquellas que se expusieron como mejor evaluadas son las “Asesorías por infracciones emitidas por la dirección del trabajo” (91% de satisfacción), el “Campus Prevención del Instituto de Seguridad Laboral” (90% satisfacción) y las “Evaluaciones de puestos de trabajo” (90% de notas 6 y 7).

La con menor porcentaje de satisfacción fue “Evaluaciones ambientales” con un 81% de evaluaciones positivas.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Ahora bien, además se evaluaron ciertos elementos propios de las capacitaciones presenciales brindadas por el Instituto de Seguridad Laboral. Lo mejor evaluado resultó ser la “simpleza del lenguaje utilizado” (93% de satisfacción), seguido de “lo participativa de la capacitación” (87%) y “la duración de la capacitación” (86%). Los aspectos con menor evaluación son “el aprendizaje logrado” y “el apoyo de material didáctico/visual” ambos con 82% de satisfacción.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

El 25% de los encuestados manifestó que se enteró de la prestación utilizada por medio del Instituto de Seguridad Laboral, quienes se contactaron con ellos para agendar una visita. Un 23% indica que la institución se presentó directamente en su empresa para realizar la prestación.

En tercer lugar, se plantea que se enteró por medio de un colega, amigo o familiar (8%), porque un trabajador sufrió un accidente (7%) o porque le informó la Dirección del Trabajo o Seremi de Salud (5%), principalmente.

En caso de que la prestación fuera solicitada, se demoraron en promedio 18 días en llevar a cabo la capacitación o asesoría (22 días en 2014). A partir de esto y de los resultados obtenidos, se puede afirmar que en quienes se demoraron siete a catorce días, la satisfacción con el Instituto de Seguridad Laboral fue superior que en el caso de que se demoraran más tiempo. Por ejemplo, cuando se demoraron más de treinta días, un 54% de los encuestados se mostraron satisfechos.

Las etapas de la prestación preventiva mantienen evaluaciones positivas, teniendo todas sobre un 75% de evaluaciones 6 o 7. Aquellas que se presentaron como las mejores calificadas fueron la primera visita del prevencionista, con un 89% de notas 6 y 7, la entrega del informe, y las capacitaciones, ambas con un 88%. Sin embargo, a pesar que son altas evaluaciones, algunas muestran bajas significativas respecto de 2014. La peor evaluada fue las visitas posteriores del prevencionista, con un 75%.

En cuanto al personal, también mantienen altas evaluaciones, que varían entre el 91% y el 98%. Las mejores evaluadas fueron la amabilidad y cortesía en el trato, lo respetuoso del trato que le brindaron y la presentación del personal, todas con un 98% de notas 6 y 7.

Respecto a la información, se aprecian altos niveles de evaluación, pero sin embargo manifiestan bajas respecto a 2014. Lo mejor evaluado es la utilidad de la información con 92% de notas 6 y 7. Lo que obtiene la evaluación más baja es la cantidad de información que recibió, con un 84% de satisfacción.

- **Utilidad de la Prestación Preventiva**

Un 94% de los encuestados afirmó que las asesorías y capacitaciones entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral sirvieron para mejorar las condiciones de seguridad al interior del trabajo (96% en 2014). Las principales razones esgrimidas dicen relación con los conocimientos e información entregada (41%), mejora el lugar de trabajo (18%) y al hecho que es un aporte (14%), entre otras.

Es importante mencionar que los valores en relación a las distintas zonas geográficas son homogéneos, alcanzando todos unos porcentajes iguales o superiores al 91%, siendo la Región Metropolitana con el porcentaje más bajo de utilidad (91%) y la Zona Centro con el más alto (97%).

- **Problemas con la Prestación Preventiva**

Sólo un 5% de los encuestados señaló tener problemas con su capacitación o asesoría (4% en 2014). Se manifestó que las dificultades fueron la demora en los trámites (25%), que los dejaron de visitar (15%), la falta de compromiso en las fechas (12%), no entregan información (11%), entre otros.

Un 46% de quienes tuvieron problemas, lo comunicaron al Instituto de Seguridad Laboral (11 casos). De ellos a 4 les solucionaron el problema.

- **KDA Prestaciones Preventivas**

Las recomendaciones a realizarse en el caso de las prestaciones preventivas se encuentran clasificadas en atributos ligados a la evaluación de la prestación en sí y en la imagen del Instituto de Seguridad Laboral.

En el caso de la prestación preventiva en sí, aquellos aspectos que deben mantenerse tal como se están presentando en la actualidad son aquellos ligados al personal del Instituto de Seguridad Laboral. Destaca la amabilidad, cortesía y respeto brindado por los funcionarios, el profesionalismo de su trabajo, la presentación personal de los mismos y la no existencia de problemas. Estos atributos hay que mantenerlos para conservar altos los niveles de satisfacción.

Los atributos de imagen que se posiciona como de baja prioridad es el hecho de que el Instituto de Seguridad Laboral sea una institución abierta a resolver las necesidades de sus usuarios, sea confiable, se preocupa de todos los usuarios, da seguridad, es inclusivo y entrega servicio de calidad.

Recomendaciones – Prestaciones Preventivas



EVALUACION	PRESTACION	PREVENTIVA	IMAGEN
El aprendizaje logrado en la capacitación	La amabilidad y cortesía en el trato		En el Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios
La simpleza del lenguaje utilizado	Lo respetuoso del trato que le brindaron		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución confiable
Lo participativa de la capacitación	El profesionalismo o dominio de su trabajo		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- se preocupa de todos los usuarios
La duración de la capacitación	La claridad para entregarle o solicitarle información		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución innovadora
El apoyo de material didáctico/visual en la capacitación	La presentación personal		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una gran institución
La posibilidad de aplicar estos conocimientos a su realidad laboral	La claridad de la información que recibió		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- me da seguridad
Tiempo de espera	La utilidad de la información que recibió		El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo – como servicio público- (no discrimina)
La facilidad del trámite para solicitar la prestación preventiva	La cantidad de la información que recibió		El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- entrega servicios de calidad
La primera visita del/ la Prevencionista (evaluación)	Problemas con asesorías o capacitaciones		
Las capacitaciones			
La entrega del informe del/ la Prevencionista			
Las visitas posteriores del/ la Prevencionista para supervisión			

Foco prioritario de mejora
 Foco secundario de mejora

Atributos a vigilar para mantener
 Atributos de baja prioridad

© GfK 2013

3

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Asimismo, se presentan aquellos atributos que deben ser vigilados/ monitoreados, lo que significa que si aumenta la insatisfacción en cada uno de ellos, la insatisfacción general tenderá a aumentar también. En este caso, no deben ser aplicadas medidas específicas para su mejora, pero sí deben ser considerados para que no produzcan un efecto negativo a nivel de institución.

En este caso, son tres los atributos que deben ser monitoreados; la claridad para entregarle o solicitarle información de su empresa, y la utilidad de la información que recibió, ambos correspondientes a la prestación en sí. Y el tercer atributo es el Instituto de Seguridad Laboral como una gran institución (de la dimensión imagen).

Dentro de los atributos que constituyen como focos secundarios de mejora, esto es, prioridades de segundo orden, se encuentran elementos de las capacitaciones o prestaciones, como la simpleza del lenguaje, lo participativa de la capacitación, la duración de la capacitación, el apoyo de material didáctico/visual en la misma, la posibilidad de aplicar estos conocimientos a su realidad laboral, el tiempo de espera y la facilidad para solicitar la prestación preventiva.

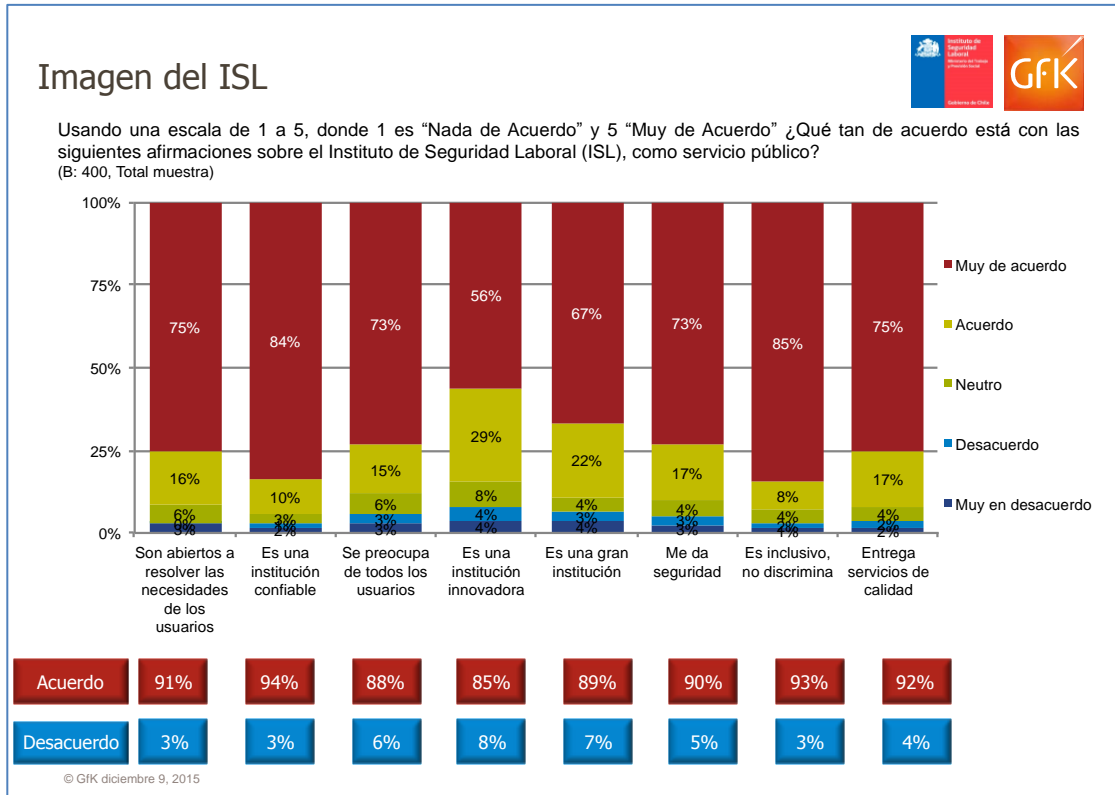
En el caso de imagen, hay un atributo que es foco secundario y es lo innovador que es el Instituto de Seguridad Laboral.

Como focos prioritarios de mejora se encuentran el aprendizaje logrado en la capacitación, la primera visita del prevencionista (evaluación), las capacitaciones, la entrega del informe del mismo y las visitas posteriores para supervisión. Esto en el ámbito de las prestaciones mismas. También se presentan como focos la claridad de la información y la cantidad de la misma.

- Imagen del Instituto de Seguridad Laboral

La imagen del Instituto de Seguridad Laboral es bastante positiva, así como lo que sucede en las otras prestaciones evaluadas. Los niveles de acuerdo son superiores al 85%. Destacan atributos como que es una institución confiable (94%), es inclusivo, no discrimina (93%) y entrega servicios de calidad (92%).

Por otra parte, y al igual que en el resto de los estratos medidos, aquel atributo que menor grado de acuerdo tiene es aquel que plantea que el Instituto de Seguridad Laboral es una institución innovadora, con un 85%. Si bien el valor no es bajo, sí es interesante considerar que se repite la misma situación y por qué nuevamente se repite este atributo en esta medición.



Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

7) Conclusiones

7.1 La accidentabilidad y la experiencia de uso del sistema: la mirada cualitativa de la travesía.

El primer aprendizaje que surge de la etapa cualitativa es el enorme desconocimiento que existe del Instituto de Seguridad Laboral y de su rol como Organismo del Estado. Los usuarios y usuarias no saben mucho más del Instituto de Seguridad Laboral después de pasar por el proceso de accidente o enfermedad profesional, de lo que sabían al principio.

El Instituto de Seguridad Laboral no está visible, incluso los módulos del Instituto de Seguridad Laboral en las Mutualidades no tienen logo, o no está visible. Las oficinas y sucursales del Instituto de Seguridad Laboral no están suficientemente identificadas como para no dar lugar a confusión.

Por otra parte, en casi todas las instancias en que el usuario pudo calificar la atención, la responsabilidad fue asignada a la institución con que se tuvo contacto directo: la COMPIN, la COMERE, la Mutualidad o el Hospital. No se sabía el rol del Instituto de Seguridad Laboral en esa instancia.

Es bastante común que el Instituto de Seguridad Laboral sea percibido como un prestador más, junto con las Mutualidades (hay, en esto, una muy probable confusión con el IST)

En cualquier caso, estamos evaluando un escenario bastante específico: un universo conformado por trabajadores que sufrieron un accidente o una enfermedad laboral. Son personas que durante todo el proceso estuvieron sometidos a un fuerte estrés, lo que supone dificultades para recordar, comprender y procesar la información y las experiencias sufridas.

A lo anterior se suma la gran falta de información que tienen los trabajadores al momento de accidentarse. No conocen su calidad de asegurados o la conocen vagamente y no saben qué implicancias tiene y qué se debe hacer en caso de accidentarse o enfermarse.

Se debe destacar, en este punto, la notable falta de diferencias entre Empleados y Obreros en la experiencia tanto de Prestaciones Médicas como Prestaciones Económicas. Se da, en ambos segmentos, la misma falta de conocimientos, la misma sensación de “estar perdidos” y el mismo riesgo de no recibir un beneficio o no recibirlo como corresponde, sólo por ignorancia o timidez.

Por otra parte, si tomamos el universo vemos que cuando tenemos usuarios con un nivel socio cultural algo mayor, hay dos variables que cambian notablemente

- a) El nivel de conocimiento general que se tiene sobre sus derechos, sobre la ley 16744, sobre los prestadores y beneficios eventualmente a su alcance.
- b) La actitud: a mayor autoconfianza y sensación de empoderamiento, mayor es el grado en que el usuario se comporta más como cliente que como beneficiario. Exige más, pregunta más y tiene más recursos comunicacionales para (por ejemplo) exigir hablar con el encargado o jefe.

El hecho de que al parecer el usuario promedio del Instituto de Seguridad laboral es de muy bajo nivel sociocultural y su actitud es una especie de “resignación y resentimiento”, hace aún más importante el establecimiento de una plataforma de atención al usuario que no sólo lo oriente eficientemente sino lo acoja emocionalmente y comprenda sus dificultades para enfrentarse a los trámites asociados con su accidente o enfermedad. El personal debe tener con este tipo de usuarios un trato especialmente cuidadoso,

Nos encontramos con un proceso muy largo, que puede durar muchos años. Un usuario desinformado, confuso, angustiado y en dolor debe comenzar una suerte de peregrinaje durante el cual sólo se informa en instancias no formales:

- Médicos que lo informan y aconsejan
- Asistentes Sociales
- Otros pacientes
- Familiares
- Compañeros de trabajo

Lo anterior, debe destacarse, en un contexto NO ESTRUCTURADO. No se observa un punto “oficial” de información y orientación al usuario.

Así, el usuario o usuaria debe pasar por instancias muy diversas sin la información necesaria; es derivado de un lugar a otro, se le solicitan documentos o trámites sin que él sepa a cabalidad para qué, y el comportamiento más usual es “obedecer”, en una especie de estado de automatización en el que muchas veces comete errores con consecuencias serias (no pago de indemnizaciones, demora en pagos de subsidio de incapacidad laboral o pensiones).

El segundo aprendizaje relevante de este estudio es la gran falta de comunicación y coordinación que existe entre las diversas instancias que se ocupan y tienen que ver con la Salud y la Seguridad del Trabajo: Hospitales, Mutualidades, COMERE, COMPIN, SUSESO, Instituto de Seguridad Laboral, etc.

No se observa una instancia clara y específica que se erija como un ente aglutinador, generador de políticas y procedimientos claros e informados, y fiscalizador eficiente del cumplimiento de dichas políticas y procedimientos. Dada esta realidad a nivel de Organismos de Estado, no sorprende que la experiencia de los usuarios resulta bastante caótica y que se puedan gastar muchas horas-hombre innecesarias por la carencia de una adecuada coordinación.

El proceso comienza con el traslado a la Institución de Salud prestadora. Este traslado se hace normalmente “a ciegas” dado el desconocimiento señalado, y da lugar a sucesivas derivaciones y atenciones en más de una institución de salud, debido a la falta de coordinación y de información de parte de los funcionarios de admisión de los prestadores o de parte del personal del módulo del Instituto de Seguridad Laboral.

Se puede distinguir claramente una diferencia en la calidad de la atención, tanto de urgencia como en la hospitalización, entre Mutualidades y Prestadores Públicos.

Los Prestadores Públicos no discriminan, entre asegurados del Instituto de Seguridad Laboral y otros pacientes, pero la calidad de la atención deja mucho que desear con relación a las Mutualidades. Destaca en este punto:

- Largas esperas y escasa preocupación en la atención en urgencias
- Carencia de infraestructura (disponibilidad de piezas y camas)
- Incomodidad del paciente (ambiente poco acogedor, poco higienizado)
- Atención poco personalizada del paciente (escasa cantidad de personal a disposición del paciente)

En las Mutualidades la atención es calificada como “la de una clínica” (privada) en especial la de la ACHS. La recepción de un paciente en urgencias es más rápida, más cuidadosa, más preocupada; las salas son ordenadas, limpias y bien atendidas la infraestructura es moderna y de buen nivel y el paciente se siente más seguro y atendido.

No se aprecia diferencias entre la calificación profesional del personal médico y paramédico, entre ambas instancias. Hay buenos y malos doctores tanto en Prestadores Públicos como en Mutualidades. Sin embargo, se pueden apreciar algunos puntos de diferenciación:

Desde el punto de vista de los recursos:

- Los médicos en los Hospitales tienen menos recursos para abordar problemáticas complejas (especialmente traumas).
- En las Mutualidades existen recursos modernos y suficientes lo que hace que los médicos tiendan a ser más eficientes y la atención (pabellones, rehabilitación, tratamientos) más ágil.

Desde el punto de vista emocional o humano:

- En los Prestadores Públicos parece haber una cierta “solidaridad” desde el personal médico y paramédico. Se da, con más facilidad y fluidez, un vínculo afectivo, más cercano, más acogedor entre paciente y personal. Los médicos en los Hospitales son -con más frecuencia - calificados como muy cercanos, preocupados y activamente apoyadores.
- En las Mutualidades, en tanto, si bien los médicos pueden ser muy bien calificados, tienden a ser menos cercanos, menos solidarios y más “técnicos” en su aproximación al paciente.

Un punto en que tanto los Prestadores Públicos como las Mutualidades coinciden, es en la buena evaluación de los tratamientos de rehabilitación: kinésicos o de Terapia Ocupacional. Son muy valorados y considerados profesionales y eficaces. Una vez que ha pasado por la etapa crítica, el paciente desea recuperar su movilidad o la funcionalidad perdida, y es positivamente sorprendente para él la efectividad de las rehabilitaciones.

También se valora el hecho de que aunque sea dado de alta, el usuario puede contar con el prestador en cualquier momento, en problemas asociados a su accidente y sus secuelas.

Un tema muy crítico es, sin embargo, el alta: es sumamente frecuente que el paciente considere que se le dio el alta demasiado rápido y que no está listo para volver a trabajar o funcionar normalmente. Este momento genera gran insatisfacción y quejas, las que se dirigen principalmente hacia el médico y secundariamente a la institución prestadora.

Con respecto al proceso de obtención de los beneficios económicos como indemnizaciones, pensiones de invalidez y subsidio de incapacidad laboral, el proceso de las Licencias Médicas es el único en el cual el usuario se siente relativamente cómodo. Es algo más conocido, los trámites son más familiares y aunque suele haber demoras y en ocasiones rechazos / apelaciones, es bien calificado y no genera grandes quejas.

Otro tema es el de las indemnizaciones y pensiones: ponen al usuario en una situación de gran estrés, confusión, resentimiento y depresión. Tenemos una especie de laberinto por el que el usuario debe caminar sin ninguna guía que lo oriente sobre documentos, trámites, plazos o instituciones responsables.

Hay una enorme confusión entre los usuarios, respecto de quién es el responsable de qué. Han recibido cartas o llamadas telefónicas, han acudido a diversas oficinas ubicadas en distintas direcciones, han realizado trámites, cada paso bastante a ciegas: siguen instrucciones de personas que no conocen ni les explican para qué están haciendo lo que hacen.

Así, se dan situaciones enojosas, confusas y generadoras de estrés:

- La cesación del subsidio de incapacidad laboral sin aviso previo

- Sucesivas evaluaciones médicas sin que el usuario sepa el por qué.
- Sucesivos cambios en su porcentaje de invalidez
- Esperas de meses y años, luego de las cuales el usuario, en vez de obtener el beneficio, debe volver a realizar los trámites iniciales

Es común que el usuario se impaciente y se agote, y “deje que las cosas pasen”. Pierde la iniciativa y la esperanza. Hay casos en los que se da la posibilidad de apelar, pero el usuario no lo hace porque está agotado y desesperanzado luego de un largo tiempo de insistencias y confusiones.

En este punto cabe hacer una consideración asociada al género. Vemos que la mayoría de los casos analizados son hombres, sin embargo, el papel de la mujer es altamente importante si bien no está visible para el Instituto de Seguridad Laboral ni para el sistema en general.

Es la mujer (esposas, novias, hermanas) quien se preocupa de que a su familiar se le dé la atención debida (ya sea que lo consiga o no), es quien realiza los primeros trámites (de internación) consigue los documentos, realiza todos los trámites necesarios en caso de faltar información o requerirse un traslado. Son el ente activo detrás de la atención médica, el diagnóstico y el tratamiento.

Posteriormente, en muchos casos es la mujer quien se enfrenta a los trámites posteriores, asociados a las prestaciones económicas: se preocupa de los SIL, de los reclamos en la COMPIN y otros trámites que sus esposos, hermanos o novios no pueden realizar por estar incapacitados.

En este sentido, se considera que el género es una variable que pesa fuertemente en todo el proceso y, aunque no resulta visible, es un factor que debe ser tomado en cuenta

- En el esfuerzo de educación y capacitación de los usuarios respecto de la ley 16744
- En la información y orientación entregada a los usuarios: debe ser integrado el componente femenino.
- En la puesta en práctica –en general- de los roles que le caben al Instituto de Seguridad laboral durante todo el proceso. Incorporar a las mujeres que rodean al usuario, beneficiario o paciente.

Finalmente, podemos decir que en el grupo de organismos con los que el usuario (y sus familiares) tiene contacto, surge un par que suele recibir en mayor medida la responsabilidad por las demoras, los errores y los malos ratos sufridos.

- La COMPIN, probablemente porque se la conoce más y se la suele visitar con cierta frecuencia durante el proceso. Tiene muy mala imagen como institución “tramitadora”, deshumanizada, “aprovechadora”, lenta y, burocrática. Es la responsable percibida de muchos de los problemas y largas esperas sufridas.
- Los Hospitales Públicos: responsables de errores inaceptables en el tratamiento de urgencias, en diagnósticos y en tratamientos.
- Los médicos: responsables de negarse al traslado del paciente, de dar un diagnóstico errado, de demorar o negar una intervención quirúrgica.

Se debe repetir acá, que las Mutualidades nunca son responsabilizadas por las malas experiencias. Tampoco aparece el Instituto de Seguridad Laboral como responsable, simplemente porque no está visible.

Es muy común que el usuario acuda a las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral sin saberlo, o acuda a las oficinas de otra institución y crea que es el Instituto de Seguridad Laboral. Así de importante es el nivel de desinformación.

Como resultado, la evaluación del Instituto de Seguridad Laboral no es negativa, es más bien neutra y marcada por la confusión y el desconocimiento. No obstante, como Institución del Estado, es depositaria de expectativas importantes, especialmente la de FISCALIZACIÓN: muchos usuarios esperan que el Instituto de Seguridad Laboral se preocupe de garantizar a todos sus afiliados una adecuada atención médica y una atención en prestaciones económicas que sea justa y ágil.

7.2 Cuando la travesía de los usuarios y usuarias identifica al Instituto de Seguridad Laboral: la cuantificación de la experiencia.

Según los resultados cuantitativos, el índice de satisfacción del Instituto de Seguridad Laboral fue de 74,7%, mostrando una leve baja respecto a 2014, donde este valor fue de 77,5%. Respecto a la lealtad de los consultados, el 69% se presentó como usuarios y usuarias con alta lealtad y un 18% con baja. Del mismo modo, el 67% se constituyó como apóstoles y peregrinos, mientras que el 12% como terroristas, valor que se mantuvo respecto a la medición del año anterior.

Desde lo cualitativo, en general, el Instituto de Seguridad laboral ocupa una posición secuencial en la experiencia del usuario o usuaria accidentada que se aleja el momento del trauma. Por tanto, es posible distanciar las experiencias y realizar una evaluación probablemente más independiente de la institución en relación a los otros contactos institucionales previos.

No obstante, la imagen que proyecta el Instituto de Seguridad Laboral se encuentra ligada a una relación distante aunque definida como confiable. Nuevamente, en forma similar al año 2014, se aprecia la positiva evaluación de elementos ligados a la confiabilidad, calidad e inclusividad en la imagen del Instituto de Seguridad Laboral. Sin embargo, se aprecia un vínculo lejano con la institución. Es un ente desconocido y sólo es posible comprender un poco más su función cuando se ha tenido que utilizar algún servicio, la mayoría de las veces no en forma planificada en función de la información, sino que derivado por otra institución o persona que formó parte de los contactos previos producto de los acontecimientos.

Por otra parte, la percepción negativa corresponde a lo burocrático de las tramitaciones y la lentitud de los trámites realizados, elemento común en las insatisfacciones de todos los productos. Lo anterior se relaciona con la concepción de lo poco innovadora que resulta la institución, siendo uno de los atributos de imagen peor evaluados por los usuarios.

Según segmento es posible concluir lo siguiente:

7.2.1 Plataforma de Atención

La plataforma de atención del Instituto de Seguridad Laboral logra un nivel de satisfacción de 76,4%. Esta diferencia no es significativa, lo cual da cuenta que, exponer al usuario o usuaria a las experiencias ligadas con la institución, no implicó un cambio sustancial en la percepción que se tenía de él, muy por el contrario, significó que resultaron sólidas, sin que elementos focalizadores cambiaran su perspectiva al respecto. Sin embargo, se debe tratar que esta diferencia sea inversa, es decir la focalizada mayor que la inicial.

Las oficinas de atención se constituyen como la principal experiencia satisfactoria para el usuario o usuaria que entre en contacto, generado niveles de satisfacción mayores a 84%. En un nivel medio de satisfacción está la atención telefónica con un 74%, mostrando una baja respecto de 2014, principalmente por aumento en el tiempo de espera y expectativas no cumplidas en cuanto a respuestas e información. El contacto con la plataforma web, contacto que es menos frecuente, muestra menor satisfacción (64%) que las otras dos plataformas, aunque no se traduce en

insatisfacción. Esta menor satisfacción tiene directa relación con la información que es lo que se busca en la página, pero al parecer no se está siendo suficiente.

Nuevamente en esta medición, ninguna de las satisfacciones medidas implicó variaciones importantes entre segmentos, dando cuenta de la transversalidad de las opiniones respecto a la institución, lo que se ve manifestado en una positiva y homogénea cartera de usuarios, incluso mejorando en ciertos segmentos los niveles obtenidos el 2014.

Plataforma de Atención Presencial

La Plataforma de Atención Presencial presenta satisfacción de un 83%, al igual que en 2014, lo que implica que ocho de cada diez personas evaluaron con valores 6 o 7 el servicio entregado.

Es de relevancia dar cuenta de que esta atención es bastante homogénea entre las oficinas del Instituto, destacando la atención en Hospitales y Chile Atiende como aquellos en que mejor se evalúa la atención en general. Sin embargo, aquella que peor fue evaluada fue la Mutual de Seguridad, los cuales presentaron la mayoría de los casos de problemas y discriminación. En este sentido, se recomienda revisar la atención entregada en este lugar, ya que la medición pasada destacó en varios aspectos y al parecer en esta medición hubo un estancamiento en cuanto a atención y servicio.

Plataforma de Atención Telefónica

La plataforma de atención telefónica, muestra un 74% de evaluaciones positivas, versus un 82% obtenido en 2014. Esta plataforma se posiciona como central para la realización de consultas y solicitud de información, por lo que la presencia de un personal calificado y con conocimiento se torna central. Además la información que manejen y las respuestas que den son cruciales a la hora de cumplir con las expectativas de los usuarios(as) que llaman buscando respuesta e información.

Se podría hipotetizar, además, que la baja en esta plataforma puede estar asociada a la percepción de tiempo de espera que tienen los encuestados. Esto avalado por dos indicadores: tiempo de espera para ser atendido y número de intentos hasta que le contestan la llamada. El año 2014 el tiempo de espera para ser atendido tuvo un promedio de 3 minutos, en esta medición 2015 alcanzó un promedio de 6 minutos. En cuanto al número de intentos necesarios, en esta medición alcanzó un promedio de 2,7 intentos, versus los 2 intentos del año 2014.

Plataforma de Atención en Internet

La plataforma de atención web también se posiciona como una plataforma de búsqueda de información, en tanto que, nuevamente en esta medición, más del 50% de los usuarios y usuarias recurre a ella tanto para buscar datos a nivel general como de seguridad laboral. Es por esto que es clave cumplir con las expectativas de los usuarios y usuarias que buscan información y esperan encontrarla.

Lo anterior se relaciona directamente con los indicadores de la evaluación del servicio de esta plataforma, los que se mostraron como más bajos fueron la “facilidad con que realizó en el sitio las tareas y/o trámites” con un 58% “la “Facilidad para acceder y encontrar la información”, con un 61% de evaluaciones positivas.

7.2.2 Prestaciones Médicas

En las conclusiones del año 2014 se planteaba que no existía una imagen clara en esta prestación de que es el Instituto de Seguridad Laboral. La gran mayoría de los encuestados entrevistados fue

tomando contacto con el Instituto en la medida que iban realizando los trámites correspondientes a su accidente o enfermedad profesional, por tanto se enfrentaban con desinformación y pocas certezas. Una vez que conocían al Instituto de Seguridad Laboral, la situación cambiaba ya que se tiene certeza de la presencia de una institución que cubre de manera segura estos acontecimientos. Esto en la medición 2015, tiende a ser bastante similar. Los usuarios (as) no logran aislar del todo los organismos que operan en cada una de las etapas de su atención y tienden a evaluar como un todo.

Al comparar la satisfacción inicial y la focalizada, se aprecia que en esta medición prácticamente no hay diferencias. Esto implica que la recordación de los elementos centrales a los que tuvo que exponerse la persona una vez ocurrido su accidente no implicó una mejora del valor.

Cabe destacar que hay una baja significativa en la satisfacción en este año, respecto al año 2014 (bajó de 76,3% a 62,0%). Si bien es cierto, la principal razón señalada tiene que ver con mala atención médica, hay razones directamente relacionadas con el proceso de licencia/accidente, como lo lento del trámite, lo engorroso del mismo y la información. En cuanto a las licencias médicas, la principal crítica es el exceso de burocracia.

También hay bajas en la lealtad y en la cartera de usuarios. La alta lealtad disminuyó de 75% a 57%, sin mostrarse diferencias significativas por tipo de trabajador. Asimismo, hay un descenso en la cantidad de apóstoles³ + peregrinos⁴ (de 68% a 49%) y un aumento de la presencia de usuarios catalogados como “terroristas⁵” (de 14% a 21%).

En esta medición se introdujo un cambio en la metodología, específicamente en la muestra, que fue incluir el segmento obreros, los cuales corresponden a un tercio de la muestra. La inclusión de ellos genera diferencias en algunos indicadores de la medición, dentro de los cuales destacan elementos que se muestran como significativamente más bajos que en el segmento de empleados. Aquí se encuentran la satisfacción inicial (54% de obreros versus el 66% de los empleados), la focalizada (54% de obreros versus 66% de empleados), la recomendación del servicio (53% en obreros y 65% en empleados), cartera de usuarios (29% de terroristas en obreros y 18% en empleados) y satisfacción con el proceso de tramitación de la licencia médica (46% de obreros versus el 59% de empleados).

Respecto al prestador médico, hay una baja en la satisfacción con éste. Los atributos correspondientes a la atención médica presentan satisfactorios niveles de evaluación.

7.2.3 Prestaciones Económicas

Prestaciones económicas, muestra en esta medición un alza en sus evaluaciones respecto de 2014, alza que es estadísticamente significativa. Incluso se aprecia una variación importante entre satisfacción inicial (61,4%) y focalizada (74,8%)⁶, llegando a una diferencia de casi quince puntos porcentuales entre una y otra. Con esto quedó de manifiesto que la exposición de los consultados ante las dimensiones e indicadores de lo medido implica una mejora de los valores obtenidos. A nivel de segmentos evaluados se aprecia en general un homogeneidad en las evaluaciones, excepto para los tipos de trabajador, donde en el caso de la satisfacción inicial, los empleados se muestran

³ Son los clientes cuya experiencia con el servicio sobrepasa sus expectativas, y que informan a otros la calidad de esta experiencia (referencias).

⁴ Son los clientes que están en un territorio de tránsito hacia la plenitud de la satisfacción y lealtad. Son potenciales apóstoles, donde sus carencias pueden pasar por aspectos emocionales y/o funcionales. Es un segmento atractivo para la empresa.

⁵ Son los clientes que han vivido una mala experiencia con el servicio de la empresa, que transmiten su frustración a su círculo social y aprovecharán cualquier oportunidad para abandonar la empresa

⁶ Tomar en cuenta el cambio en la muestra del segmento de prestaciones económicas, que considera la inclusión de usuarios y usuarias beneficiarias del subsidio por incapacidad laboral.

significativamente más satisfechos con el Instituto de Seguridad Laboral que los obreros. No se mostraron diferencias ni en la lealtad ni en la cartera de usuarios.

Se puede afirmar que al enfrentarse el usuario o usuaria ante el Instituto de Seguridad Laboral para realizar los trámites de adquisición de su indemnización o pensión la institución ya resulta conocida, pues ya tuvo un primer contacto durante su atención médica. En este sentido, las prestaciones económicas forman parte de un proceso que ya comenzó, pero que no deja de superponerse en sus distintas etapas, razón por la cual, continúa permeándose por instituciones que no se encuentran ligadas directamente al Instituto, pero con las cuales las personas sí tienen que seguir relacionándose para obtener su beneficio.

En esta medición se evaluaron distintos aspectos del proceso de tramitación y pago de la licencia. A través de esto se puede señalar que un 52% de la muestra efectivamente sabe que el Instituto de Seguridad Laboral es quien paga el beneficio económico. A la vez, con la presencia de estos indicadores se tiene un línea base de tiempos de espera para futuras mediciones. Tiempos que en esta medición resultaron satisfactorios para los usuarios, ya que a un 55% de la muestra se le informó de los tiempos involucrados (no generándose falsas expectativas).

7.2.4 Prestaciones Preventivas

Prestaciones preventivas, como producto estratégico del Instituto de Seguridad Laboral, se posiciona como aquel mejor evaluado dentro de los grupos medidos en el estudio de satisfacción, con un 80% de satisfacción en la pregunta focalizada. Sin embargo, en esta medición 2014 tanto la satisfacción inicial como la focalizada presentan bajas respecto a 2014.

Las distintas etapas ligadas a la prevención son positivamente evaluadas, aunque presentan bajas respecto a la medición 2014, donde los niveles de evaluación fueron excelentes. Por ende vale la pena prestar atención y no dejar de trabajar en mantener la excelencia de servicio que tiene el área.

A partir de esto se debe relevar la labor del Instituto de Seguridad Laboral en el seguimiento de la empresa asesorada, en tanto que, no sólo se debe ejecutar el instructivo en forma aislada, sino que también un trabajo a largo plazo con las empresas. A modo de ejemplo, una de las principales quejas en esta medición es el hecho que el prevencionista acude una vez, pero después no vuelve a visitar la empresa.

7.2.5 La perspectiva de género

La cifra de satisfacción general de los hombres consultados es de 74,2%, mientras que entre las mujeres alcanza un 75,3%. Existe una brecha de 1,1 puntos, sin lograr presentarse una diferencia significativa entre los grupos, lo que implica que la satisfacción general entre hombres y mujeres es similar entre sí.

En el caso de Plataforma de Atención, no hay diferencia entre la satisfacción de hombres y mujeres, presentando ambos un 76% de satisfacción.

Para Prestaciones Médicas, los hombres presentaron un 60% de satisfacción, mientras que las mujeres un 64%. La diferencia es de 4 puntos porcentuales, no permitiéndose establecer diferencias significativas entre sí.

Para Prestaciones Económicas, los hombres presentaron un 69% de satisfacción, mientras que las mujeres un 80%. Esta es la diferencia más importante de género en la medición. Se muestra en esta prestación una diferencia significativa entre segmentos, por lo que puede afirmarse que las mujeres evalúan mejor que los hombres al Instituto de Seguridad Laboral en el ámbito de las prestaciones económicas.

En Prestaciones Preventivas, se presenta una diferencia de 4 puntos porcentuales. Los primeros presentaron un 79% de satisfacción, mientras que las segundas un 83%. A pesar de esto, el valor no permite establecer diferencias significativas entre segmentos.

A partir de esta desagregación, es posible afirmar que hombres y mujeres se encuentran igualmente satisfechos tanto a nivel global como en tres de las cuatro prestaciones, lo que implica concluir la inexistencia de brechas de género, al menos en el ámbito de satisfacción.

Esta conclusión es de alta centralidad por cuanto indica que el Instituto de Seguridad Laboral está entregando un servicio que es vivenciado con igual nivel de satisfacción, aun cuando hombres y mujeres acudan por trámites distintos.

Lo anterior se suma a que en las preguntas relacionadas con niveles de discriminación en la atención y/o ocurrencia de problemas, no se observan diferencias en la frecuencia o tasa de estos eventos que impliquen mayor presencia del fenómeno en un género.

Un aspecto detectado en las entrevistas y que resulta importante para pensar la perspectiva de género desde la atención del usuario corresponde a que son las mujeres las que realizan los trámites. Este resultado no es novedad para los servicios públicos, los que reiterativamente observan como las mujeres tienen un rol de gestión familiar del trámite. En opinión de los entrevistados, en muchas oportunidades si no hubiera sido por las esposas o parejas, el desgaste por la búsqueda de información y la dificultad del trámite hubiera truncado la entrega de beneficios al usuario. Por tanto, es importante considerar a las mujeres que no son usuarias finales de los beneficios, pero que son el puente efectivo con el usuario, como ocurrió con parte importante de los ciudadanos afiliados al Instituto de Seguridad Laboral participantes de este estudio.

8) Recomendaciones

La reflexión final en torno a la información cualitativa y cuantitativa desarrollada en el presente informe indica que para el Instituto de Seguridad Laboral existen desafíos en la entrega de su servicio. Probablemente algunos de ellos correspondan a un rol futuro a desarrollar. No obstante es importante instalar desde el presente las posibilidades futuras de acción del Instituto de Seguridad Laboral.

Al respecto, observamos tres líneas de acción: la mejora de las variables apalancadoras de la satisfacción en la gestión actual, la necesidad de la coordinación institucional en la experiencia del usuario y usuaria, y la urgencia del rol contenedor del Instituto de Seguridad Laboral.

- El trabajo con las variables apalancadoras de la satisfacción

El análisis de KDA aplicado a la información permitió identificar líneas de acción para cada uno de los puntos de atención y productos entregados por el Instituto de Seguridad Laboral. Este nivel de intervención es de orden táctico y corresponde a la revisión y mejora de los aspectos críticos que se identifican como apalancadores de la satisfacción, pero que en la medición obtienen resultados bajo el promedio de resultados. Este resultado se instala como las prioridades de mejoramiento identificadas en el estudio.

A continuación se presenta un cuadro síntesis de las prioridades para la Plataforma de Atención:

Plataforma de atención	Prioridades de mejoramiento
Plataforma de atención presencial	<ul style="list-style-type: none">• Información del personal sobre el tiempo que tardarán en dar solución al requerimiento.• Comodidad del lugar de atención.• Facilidad para llegar hasta las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral.
Plataforma de atención telefónica	<ul style="list-style-type: none">• Facilidad para encontrar el número de teléfono de atención regional.• Marcaje del número de atención regional.• Primer contacto con la persona del Instituto que atiende la llamada.• Tiempo de espera.• Utilidad de la información asociada a esa respuesta.
Plataforma web	<ul style="list-style-type: none">• Facilidad para encontrar en el sitio la información o servicio.• Facilidad para navegar por el sitio.• Claridad de la información obtenida en el sitio.• La calidad de la ayuda y asistencia entregada por el sitio.• La facilidad para encontrar lo que se necesitaba.• La facilidad acceder y descargar lo que se necesitaba.

Consistentemente con lo señalado en diversas secciones del informe, la disponibilidad de información, su facilidad de acceso y la orientación entregada por los medios propios de cada soporte de atención, corresponden al punto crítico. Los usuarios y usuarias mantienen una travesía compleja por el sistema que depende de lo fortuito en muchos casos y de la voluntad de otros para orientarles. No hay

protocolos, manuales o un sistema de información a partir de la experiencia de trauma original, que permita visualizar el proceso a seguir, sus componentes y momentos. En este sentido, es importante incluir el concepto de “ruta”, es decir, armar un recorrido lógico de lo que va a ocurrir y por los momentos por los que el usuario o usuaria debe pasar, todo esto explicitado en un material concreto, por ejemplo, un flujograma escrito en el que aparezcan las instituciones a las que se enfrentará, números de contacto, etc. La idea es lograr un cierto grado de especificidad que le permita al usuario desenvolverse en forma autónoma, y saber a quién recurrir en caso de necesitar el servicio.

Un hecho importante al respecto es el uso de tecnologías de la información en los puntos de atención, en tanto que, actualmente, éstas son utilizadas a modo de insumo para los encargados de los módulos, sin embargo, éstos deberían ser puestos en función de las necesidades de los usuarios y usuarias, facilitando la presentación de la ruta o trayecto lógico que debe seguir para poder lograr su objetivo.

Por tanto, a nivel global adquiere mucha importancia el contacto de entrada con cada plataforma de atención y la orientación general que se pueda recibir. Y una vez ingresado en el proceso de obtención de beneficios, adquiere importancia la información sobre la gestión y su estado.

En el caso de los productos, las prioridades de mejoramiento son las siguientes:

Productos	Prioridades de mejoramiento
Prestaciones médicas	<ul style="list-style-type: none"> • El centro de salud, hospital o clínica donde se atendió. • La entrega del diagnóstico por parte del médico. • La realización de exámenes. • La entrega correcta de beneficios a los que podía optar. • El proceso de tramitación de la licencia médica.
Prestaciones económicas	<ul style="list-style-type: none"> • El costo monetario de realizar los trámites. • El tiempo de espera hasta el primer pago. • La claridad de la información que recibió. • La utilidad de la información que recibió.
Prestaciones preventivas	<ul style="list-style-type: none"> • El aprendizaje logrado en la capacitación. • La primera visita del prevencionista o evaluación. • Las capacitaciones en general. • La entrega del informe del prevencionista. • Las visitas posteriores del prevencionista para supervisión. • La claridad de la información que recibió. • La cantidad de la información que recibió.

En el caso de Prestaciones Médicas es compleja la administración de la satisfacción dado que ésta se construye por elementos que no corresponden con el servicio del Instituto de Seguridad Laboral, sino que con la atención médica. Pero, el rol del Instituto de Seguridad Laboral en este producto debe corresponder al acompañamiento desde la información. El principal reclamo, la principal ausencia para los usuarios y usuarias es un punto (institución o persona) confiable que los hubiese guiado por el proceso. Se inicia desde el desconocimiento absoluto en el caso de las prestaciones médicas y se carece de orientación.

En el caso de Prestaciones Económicas, también se alude a la información, pero ésta es más concreta. El contexto ya es de contacto con el Instituto de Seguridad Laboral, correspondiendo a variables administrables por la institución.

En cambio, en las Prestaciones Preventivas la satisfacción está basada en la calidad del servicio del o la prevencionista. Por tanto, el control sobre los profesionales que realizan esta tarea y su programación es fundamental para la administración de la satisfacción. No existen elementos que se encuentren fuera del ámbito de acción del Instituto de Seguridad Laboral.

- **La coordinación con otras Instituciones**

En otro orden, resulta preocupante la confusión y gran cantidad de errores y problemas que se dan durante el proceso tanto de prestaciones médicas como –especialmente- de prestaciones económicas. Esto incluye:

- El extravío de fichas médicas y otros documentos
- Decisiones sucesivas tomadas con distintos criterios por distintos organismos
- La decisión respecto del grado de invalidez, que parece no tener un estándar claro y puede variar de un momento a otro donde se toman diferentes decisiones según cada institución que toma el tema.

Por lo que se pudo establecer, gran parte de los problemas en el proceso se deben a una importante confusión de parte del usuario. Sin embargo, también parece haber una enorme falta de sinergia, coordinación y comunicación entre el Instituto de Seguridad Laboral y otros organismos que deberían trabajar en estrecho contacto con éste y dar a conocer cuáles son los roles de cada uno dentro del proceso.

Hoy en día existe, claramente, cierta discrecionalidad en las decisiones que se toman al interior de los prestadores. Da la impresión de que tanto los Hospitales Públicos como las Mutualidades actúan de manera completamente independiente. Salvo por su preocupación de que el paciente esté reconocido como asegurado del Instituto de Seguridad Laboral al momento de la admisión, no parece haber un procedimiento estándar para tratar y resolver los casos asociados al Instituto.

Como ejemplo, vemos muchos casos de obreros que han sido atendidos en Mutualidades, empleados que han sido rechazados en Mutualidades, pacientes a los que se les ha negado el traslado aunque teóricamente le corresponde, o tratamientos que no se administran aunque aparentemente están acogidos a la ley 16.744.

En la misma línea, la mala percepción que se tiene con respecto a los cambios de diagnóstico, según la institución que evalúa, únicamente le juega en contra al usuario y la satisfacción final que va a poseer con el servicio junto con y generar en el usuario o usuaria fuertes efectos emocionales negativos. La falta de criterios y procedimientos compartidos, y de comunicación fluida, obstaculiza adicionalmente un proceso que de por sí es complejo.

- **El rol contenedor desde la entrega de información**

Se considera que una tarea pendiente que el Instituto de Seguridad Laboral tiene es hacerse visible y acercarse a sus usuarios y usuarias, no sólo a los empleadores sino que también a los trabajadores. La contraposición que ocurre entre los relatos obtenidos y la encuesta de satisfacción, ocurre ya que el Instituto de Seguridad Laboral no se hace presente en los momentos dolorosos que debe vivir el usuario, pero al contar con su apoyo luego de todo el proceso lo valora.

De esta forma se hace necesario el generar una instancia de orientación integral a los usuarios en los prestadores de salud. Actualmente el rol que busca entregar información sobre lo que debe hacer el usuario o usuaria cuando tiene un accidente laboral o enfermedad profesional lo cumple la mutualidad, no el Instituto de Seguridad Laboral, siendo que es éste último el responsable. Por esta razón, se vuelve a recalcar el concepto de “ruta” como un modo de mapear todas las instancias a las

que se deberá enfrentar el usuario o usuaria al momento de su incidente, quitándole o reduciendo el carácter de “fortuito” de la travesía realizada por el sujeto, una vez que tuvo el accidente.

Así, la atención integral radica no sólo en que los funcionarios sean amables y cordiales, sino que logren orientar correctamente y de manera eficaz a los trabajadores y trabajadoras, indicando todos los pasos y lugares necesarios para la obtención de la atención médica y la tramitación del beneficio económico.

En este sentido, si bien los módulos se encuentran bien evaluados dentro de las encuestas, al momento de producirse un accidente y al acercarse el accidentado no se cumple hoy en día esa función como debieran. El personal es amable y bien dispuesto, pero claramente funciona desde la institucionalidad y no desde el servicio: se preocupa más de que los documentos y la información sean los correctos durante el trámite, que de apoyar y orientar al usuario para que logre entender hacia dónde se tiene que dirigir y qué papeles tiene que llevar.

Lo institucional, de este modo, está referido a los requisitos establecidos legal o reglamentariamente respecto de la tramitación de beneficios y coberturas, independientemente a cómo se entreguen los conocimientos al usuario o usuaria. En este caso, ambas instancias se encuentran disociadas, a partir de lo cual se sustenta el presente planteamiento.

Es por esto que es necesario que el trabajador tenga, previo a la ocurrencia de un accidente o enfermedad profesional, conocimiento claro de que sí se encuentra asegurado, quién lo está asegurando, qué es lo primero que debe hacer si se accidenta o enferma, y qué características tiene el proceso posterior a la primera atención y de no ser así que los funcionarios del Instituto de Seguridad Laboral busquen informar y dar a conocer en el lugar donde se encuentra el módulo, ya que de esta forma al recibir el acercamiento por parte de la institución ya cambia el rol que tiene esta para él.

Otra tarea urgente ocurre en las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral, en donde los funcionarios no están en contacto con problemas médicos contingentes, hay un problema bastante serio de capacitación. Muchas veces quienes atienden al usuario no saben las respuestas a sus dudas, ni pueden entregarle información básica.

Se requiere que los funcionarios se encuentren capacitados en dos aspectos:

Lo técnico. Deben ser capaces de explicar al usuario todos los aspectos de una solicitud, reclamos, diligencia de manera clara y donde los usuarios noten la información de valor que se les está entregando, es decir ser capaces de dar al usuario una orientación integral, lo que implica no sólo conocer las normas y procedimientos internos, sino la relación entre el rol del Instituto de Seguridad Laboral y otros organismos como la SUSESO, la COMERE o la COMPIN.

El servicio al cliente. Debemos tener funcionarios capacitados en acoger, escuchar y empatizar con un cliente estresado, molesto, angustiado y confundido. Es importante el papel del Instituto de Seguridad Laboral como una instancia de acogida, rol que hasta ahora sólo es cumplido por algunos médicos “de buena voluntad”. En este punto, las tecnologías de la información cobran especial relevancia, en tanto que pueden entregar una mejor atención y a la vez generar mayores niveles de auto atención, adecuando el desarrollo de las mismas hacia el apoyo de la atención integral de esta manera será posible para los beneficiarios desarrollar ellos el acceso a la información que buscan o poder acceder de manera autónoma a resolver sus inquietudes. Esto supone la presencia de funcionarios con capacidades de utilización de estas tecnologías, de tal manera de ser un facilitador del proceso.

ANEXOS

ANEXO 1: Pauta de entrevistas

Pauta Guía Entrevistas

Estudio Evaluación de Satisfacción de Usuarios y Usuarías – Instituto De Seguridad Laboral

Por medio de esta entrevista, queremos que nos cuente cómo fue el proceso que Ud. Vivió paso a paso, relatando en detalle derivado de su accidente / enfermedad laboral.

MODULO (0) BREVE HISTORIA LABORAL DEL ENTREVISTADO

Pedir una descripción general de la trayectoria laboral del/la trabajador/a: oficio, trabajos anteriores, etc. Situarlo en el momento de su trabajo actual (o de su último trabajo): trabajo específico realizado, tipo de empresa, condiciones laborales y de salud y seguridad en el trabajo.

MODULO (1) INFORMACION SOBRE EL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

Para entrar en materia, me gustaría saber si es la primera vez que usted debe acudir a un centro asistencial por una enfermedad o accidente laboral. Si no, ¿Cuántas otras veces ha tenido esta experiencia? ¿Recuerda más o menos cuándo ocurrieron? (intentar sondear sobre si las anteriores experiencias fueron notificadas como de carácter laboral o bien si el empleador lo llevó al centro asistencial para que se le atendiese como un caso común).

En esta ocasión, la actual. ¿Qué información tenía, al momento de enfermar o accidentarse, sobre el Instituto De Seguridad Laboral?

Si tenía información: ¿De dónde la obtuvo? ¿Qué fuentes de información actuaron? (sondear si el empleador activamente informa a sus empleados sobre los beneficios del Instituto De Seguridad Laboral)

Sondear la información que el entrevistado tiene sobre el papel que cumple el Instituto De Seguridad Laboral en:

- Las prestaciones de salud
- Los subsidios de incapacidad laboral o Licencias médicas
- Las indemnizaciones por invalidez
- Las pensiones de invalidez

Antes de enfermar o accidentarse, ¿Tenía usted conocimiento sobre dónde acudir en caso de presentar una enfermedad o accidente laboral?

MODULO (2) ATENCIÓN EN EL CENTRO ASISTENCIAL

Al momento de accidentarse (o enfermarse laboralmente) ¿Cómo fue la decisión sobre a qué centro asistencial acudir? ¿Quién tomó esa decisión? ¿Fue usted u otras personas?

¿Sobre qué base se decidió ir a este centro asistencial? (sondear si se le derivó desde la plataforma de atención del Instituto De Seguridad Laboral)

¿En qué Centro Asistencial se atendió? ¿Se atendió en uno o más de uno?

Sólo enfermedad laboral:

¿Cómo fue diagnosticada su enfermedad Laboral? ¿Tuvo que apelar a un diagnóstico entregado en primera instancia? ¿Recuerda ante qué institución? (en caso de haber sido considerada no laboral)

¿Cómo comenzó su tratamiento? ¿Ud. debió ponerse en contacto con el Centro Asistencial? ¿Cuánto tiempo pasó hasta que fue atendido?

Sólo accidente laboral o de trayecto:

Cuénteme, ¿cómo llegó al lugar donde recibió la atención médica? ¿fue llevado en ambulancia, lo llevó otra persona o fue por sus propios medios.? Si fue trasladado, ¿Sabe quién lo traslado? ¿Cómo se sintió? (seguro, atemorizado, en buenas manos...)

¿Cómo evalúa usted el servicio de traslado? ¿Por qué?

En el centro de salud, ¿Qué personas lo atendieron? (admisión, personal de urgencias, enfermeras, médicos, exámenes, etc.)

El personal administrativo (admisión, alta, recepción)

- ¿Cómo lo atendió el personal administrativo? ¿Cómo era su disposición? ¿Le dieron toda la información o Ud. quedó con dudas?
- ¿Tuvo algún problema con los trámites de admisión o el papeleo? ¿Se solucionó este problema? ¿Hubo buena voluntad de parte del personal para solucionarlo?
- ¿Cómo califica el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido en cada instancia? (admisión, exámenes, atención del médico)
- ¿Le dieron horas para consultas o exámenes para un tiempo razonable? ¿Respetaron las horas que le dieron?
 - Sondear si tuvo contacto con módulos de atención del Instituto De Seguridad Laboral en el centro asistencial

Las enfermeras y personal paramédico

- El personal paramédico que lo atendió. ¿Fue profesional? ¿Tuvo buena disposición? ¿Lo atendió adecuadamente?

- ¿Sintió usted que lo estaban atendiendo como a un paciente regular, sin hacer diferencias o discriminación?
- Si tuvo que hacerse exámenes: ¿Se los hicieron a tiempo?

El médico:

- ¿Cómo califica la atención que recibió de los médicos?
- ¿Fue el médico claro en sus explicaciones? ¿Le quedó claro el diagnóstico?
- ¿Le hizo el médico preguntas para clarificar su diagnóstico? ¿Tuvo usted la impresión de que no se dejaba nada al azar?
- ¿Cómo califica la claridad y cantidad de información recibida por el médico o los médicos?

Rehabilitación y tratamiento (según corresponda)

- **REHABILITACION**
- ¿Tuvo usted un proceso de rehabilitación posterior?
- ¿Cómo se programó esa rehabilitación? ¿Quién se la prescribió?
- ¿Dónde se la realizó?
- ¿Funcionó el proceso de rehabilitación? ¿Mejoró su condición?
- **TRATAMIENTO**
- ¿Qué tratamiento le dieron para su condición? ¿Por cuánto tiempo?
- Le dieron información precisa y clara sobre los medicamentos, o el tratamiento? (tiempo de tratamiento, dosis, horarios, efectos secundarios)
- ¿Le ofrecieron la posibilidad de contactarse si no se sentía bien o tenía dudas?

Frente a cada una de las instancias o puntos de contacto anteriores, averiguar:

- ¿Qué pensó?
- ¿Cómo se sintió?
- ¿Cómo evalúa la atención en esa instancia?

Reeducación profesional (No preguntar directamente porqué en muchos casos podría no ser pertinente que se les entregue este tipo de prestaciones)

- ¿Ha recibido usted reeducación profesional? (explicar si no sabe)
- Si la ha recibido o la está recibiendo: ¿Cómo se informó de este beneficio?
- ¿Le dieron información clara sobre qué significa y cómo se llevaría a cabo esta reeducación profesional?
- ¿Ha podido trabajar en el nuevo oficio para el que fue reeducado? ¿Cómo le ha ido en este nuevo oficio en comparación con el que tenía antes?

Gastos médicos

- ¿Tuvo usted algún gasto durante su atención médica? ¿Tuvo que pagar algo? ¿qué tuvo que pagar?
- ¿Usted esperaba tener que pagar, o esperaba que la atención fuera completamente gratuita?

- ¿Le explicaron qué tenía que pagar y por qué? ¿fue esta explicación satisfactoria para usted?
- ¿Hizo alguna indagación para saber si de verdad debía pagar? ¿Dónde consultó?

- ¿Su problema de salud se solucionó lo mejor posible? ¿A qué atribuye usted que se haya / no se haya solucionado?
- Ahora quisiera que evaluara todo este proceso en el Centro Asistencial: ¿Quedó satisfecho? ¿Tiene algún motivo de insatisfacción? ¿Cuál? ¿Qué se debió haber hecho para que Usted se sintiera completamente satisfecho?
- ¿A quién responsabiliza por los problemas o motivos de insatisfacción? ¿Quién debería mejorar?
- Pensando en el Instituto De Seguridad Laboral: ¿En cuáles de las instancias de las que conversamos cree usted que está actuando, o son de responsabilidad, del Instituto De Seguridad Laboral?

MODULO (3) PRESTACIONES ECONÓMICAS

Usted es beneficiario de cuál de los siguientes beneficios: (a) Subsidio por incapacidad laboral (b) Indemnización por invalidez (c) Pensión de invalidez (**Preguntar por el beneficio que corresponda**)

Subsidio por incapacidad laboral (este subsidio es recibido por todos, así que siempre se debe preguntar este módulo)

- ¿Cuánto tiempo de licencia médica le dieron? ¿Quién se la extendió?
- ¿Quién le cancela a usted las licencias médicas? ¿Dónde las cobra? Descríbame todo el proceso de cobro por favor.
- ¿Tuvo algún problema con sus licencias médicas? (rechazo de la Licencia, no pago o demoras en el pago)
- ¿Dónde acudió a resolver el problema? ¿Cómo se informó sobre el lugar al que debía acudir?
- ¿Qué tipo de trámites debió hacer para resolver el problema?
- ¿Cómo fue la solución del problema?
- ¿Qué sintió durante este proceso?
- ¿Cómo evalúa el proceso en general? ¿Se siente satisfecho con la solución lograda? ¿Por qué?
- ¿A quién le corresponde, o a quién considera usted responsable por el pronto pago de una licencia médica?
- ¿Qué se debería hacer para que el proceso de pago de licencias médicas sea 100% satisfactorio?
- ¿Qué le pareció el tiempo de la tramitación de las licencias? ¿Fue más o menos de lo que esperaba?

Indemnización por invalidez

- Cuénteme sobre el proceso de cobro de la indemnización. ¿Ya la recibió?
- ¿Cómo se informó que tenía ese beneficio?
- ¿Tenía usted alguna idea sobre cuánto dinero recibiría? Lo que finalmente recibió, ¿Es para usted razonable o suficiente? ¿Por qué?
- ¿Le explicaron claramente los plazos y los trámites necesarios para el cobro del beneficio? ¿Quién le dio esa información?
- ¿Qué papel jugó su empleador? ¿Recibió usted apoyo con documentos o formularios?
- ¿Ha tenido problemas para cobrar el beneficio? ¿cuáles?

- ¿Qué pasos a seguido para resolver esos problemas? ¿Dónde ha tenido que acudir?
- ¿Fue satisfactoria la solución a su problema?
- ¿A quién responsabiliza usted por el pronto y justo pago de una indemnización como esta?
- ¿Qué debería hacerse para que el pago de la indemnización sea 100% satisfactorio?

Pensión de invalidez

- ¿Cómo se enteró de que era beneficiario de una pensión de invalidez? ¿Quién le informó?
- ¿Qué trámites tuvo que hacer para poder comenzar a recibir el pago de la pensión?
- ¿Dónde realizó los trámites?
- ¿Qué papel jugó su empleador? ¿Recibió usted apoyo con documentos o formularios?
- El primer pago, ¿Cuánto se demoró? ¿Tuvo algún problema para recibir este primer pago?
- ¿Tuvo problemas en el pago del beneficio posteriormente?
- ¿Qué pasos a seguido para resolver esos problemas? ¿Dónde ha tenido que acudir?
- ¿Se solucionaron los problemas a su satisfacción?
- ¿A quién responsabiliza usted por el pronto y justo pago de una pensión de invalidez?
- ¿Qué debería hacerse para que el pago de estas pensiones sea 100% satisfactorio?

MODULO (4) IMAGEN DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

- ¿Cuál es su opinión general de Instituto de Seguridad Laboral?
- ¿Qué nivel de conocimiento e información cree que las personas tienen del Instituto de Seguridad Laboral? y sus objetivos? ¿Por qué?
- ¿Qué aspectos positivos destacaría del Instituto de Seguridad Laboral? ¿Qué aspectos negativos o espacios de mejora posee?
- ¿Considera usted que el Instituto de Seguridad Laboral? cumple eficientemente con sus responsabilidades como organismo cuya misión es la seguridad? ¿Por qué?
- ¿Lo considera una institución orientada a las personas? ¿Cree que se preocupa por usted y otros trabajadores como usted? ¿Por qué?
 - ¿Cree usted que el Instituto De Seguridad Laboral tiende a discriminar entre sus usuarios? ¿en qué sentido?
 - ¿qué cree que debería hacer el Instituto De Seguridad Laboral para cumplir mejor con su misión? ¿Qué consejos le daría?

AGRADECIMIENTOS INCENTIVO Y CIERRE

ANEXO 2: Aspectos metodológicos de la encuesta de satisfacción

Muestra propuesta y muestra modificada para el inicio del terreno

La muestra planeada para el estudio de satisfacción de usuarios del Instituto de Seguridad Laboral estuvo basada en un muestreo probabilístico aporportional, lo que implica que se trabajó con cuatro estratos (heterogéneos entre sí y homogéneos en cuanto a usuarios y usuarias de cada prestación).

Se asignó una cantidad igualitaria de encuestas para cada uno de los estratos a estudiar, para mantener el mismo margen de error, correspondiente a $\pm 5\%$, lo que implica resultados con la máxima varianza y un nivel de confianza de un 95% en cada caso. La muestra inicial se plantea en la siguiente tabla:

Tabla 20. Muestra corregida según zona

Región	Estrato						Total
	Plataforma de Atención	Prestaciones Médicas		Prestaciones Económicas		Prestaciones Preventivas	
		Empleados	Obreros	Incapacidad Laboral	Otras Prestaciones		
Zona Norte (XV, I II, II y IV)	125	60	20	90	25	115	435
Zona Centro (V, VI, VII)	75	60	25	90	25	115	385
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	150	60	30	90	25	115	460
RM	50	120	25	45	10	55	320
Total	400	400		400		400	1600

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

No obstante, la muestra inicial presentada en la propuesta debió reformularse en función de las bases de datos recibidas.

- **Limpieza previa Bases de Datos para estimación del Universo**

Las Bases de Datos fueron enviadas por el Instituto de Seguridad Laboral al día 06 de Octubre de 2015. A partir de la limpieza, la base de datos quedó de la siguiente manera:

Tabla 21. BBDD entregada por el Instituto de Seguridad Laboral y limpiada por GfK Adimark

	Plataforma de atención	Prestaciones Médicas	Prestaciones Económicas	Prestaciones preventivas	Total
BBDD enviada por el Instituto de Seguridad Laboral	36895	10558	3973	5464	56890
BBDD limpia por GfK Adimark	16284	4168	2300	4459	27447
Diferencia	19853	7070	299	992	29443

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

En función del universo, el diseño muestral fue corregido. Si bien las muestras de cada producto estratégico se mantuvieron, en el caso de Prestaciones Médicas, Económicas y Preventivas no se considerarán las cuotas regionales, sino que se agruparán en cuotas zonales, de la misma forma en que se presentaron los resultados del estudio del año 2014.

En el caso de Prestaciones Económicas, se decidió armar dos cuotas; una entre quienes reciben un subsidio por incapacidad laboral y otra entre quienes reciben otro tipo de prestaciones. Esta situación ocurre porque la primera presenta una base de datos con muchos casos, mientras que en la segunda ocurre lo contrario, queriendo asegurar la presencia de ambos casos en la muestra final.

Al mismo tiempo y, en función de la base de datos recibida, el estrato de Plataforma de atención mantuvo sus cuotas regionales.

Por otra parte, se decidió ignorar el sub estrato de Prestaciones asistenciales en el estrato de Prestaciones económicas, en tanto que, según fue indicado por la contraparte, constituye una proporción muy pequeña de los beneficiarios del segmento.

Tabla 22. Muestra corregida según zona

Región	Estrato					Total
	Plataforma de Atención	Prestaciones Médicas	Prestaciones económicas		Prestaciones preventivas	
			Incapacidad Laboral	Otras Prestaciones		
Zona Norte (XV, I II, II y IV)	125	80	90	25	115	435
Zona Centro (V, VI, VII)	75	80	90	25	115	385
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	150	80	90	25	115	460
RM	50	160	45	10	55	320
Total	400	400	400	400	400	1600

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

Tabla 23. Muestra corregida Plataforma de Atención

Plataforma de Atención		
Zona Norte (XV, I II, II y IV)	XV Región	25
	I Región	25
	II Región	25
	III Región	25
	IV Región	25
Zona Centro (V, VI, VII)	V Región	25
	VI Región	25
	VII Región	25
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	VIII Región	25
	IX Región	25
	XIV Región	25
	X Región	25
	XI Región	25
	XII Región	25
RM	RM	50
Total		400

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

Siguiendo lo propuesto respecto a las cuotas de género, se mantuvo la proporción de 50% de hombres y 50% de mujeres para el total de la muestra. Sin embargo, esta cuota no fue considerada para el segmento de Prestaciones Preventivas, en tanto que su unidad de análisis corresponde a la empresa.

Tabla 24. Muestra corregida según sexo

Estrato	Cuotas	Muestra
Plataforma de Atención	Hombres	200
	Mujeres	200
	Total	400
Prestaciones Médicas	Hombres	200
	Mujeres	200
	Total	400
Prestaciones económicas	Hombres	200
	Mujeres	200
	Total	400
Prestaciones preventivas	Total	400
Total	Hombres	600
	Mujeres	600
	Total	1600

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Pretest

Con el objetivo de mejorar la calidad del instrumento a utilizar, así como también detectar problemas en la comprensión de preguntas, errores de tipeo y la duración de cuestionario, se realizó una encuesta piloto entre los días viernes 09 y martes 14 de octubre de 2015 por un grupo de seis encuestadoras del call center dirigido de GfK Adimark.

La muestra inicialmente planteada para la realización del piloto fue la siguiente:

Tabla 25. Muestra planeada de pretest

Estrato	Género	RM	Otras regiones	Total por género	Total por estrato
Plataforma de Atención	Hombres	3	2	5	10
	Mujeres	2	3	5	
Prestaciones Médicas	Hombres	3	2	5	10
	Mujeres	2	3	5	
Prestaciones económicas	Hombres	3	2	5	10
	Mujeres	2	3	5	
Prestaciones preventivas	Hombres	3	2	5	10
	Mujeres	2	3	5	
Total		20	20	40	40

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Después del terreno del pretest, la muestra fue de 38 casos, acercándose bastante a lo que se había planificado. A continuación se presenta la distribución de los casos:

Tabla 26. Muestra obtenida en pretest

Estrato	Género	RM	Otras regiones	Total por género	Total por estrato
Plataforma de Atención	Hombres	0	5	5	10
	Mujeres	0	5	5	
Prestaciones Médicas	Hombres	1	2	3	8
	Mujeres	2	3	5	
Prestaciones económicas	Hombres	5	1	6	10
	Mujeres	2	2	4	
Prestaciones preventivas	Hombres	2	3	5	10
	Mujeres	2	3	5	
Total		14	24	38	38

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

Si bien los resultados de un pretest no tienen representatividad estadística, sí fueron muy útiles para mejorar la calidad del instrumento. A continuación se presentan las condiciones en que el pretest fue aplicado y los principales hallazgos en cada cuestionario:

Plataforma de atención

El pretest logró la muestra propuesta, llegando a los diez encuestados, de los cuales cinco fueron hombres y cinco mujeres. Todas éstas fueron logradas en regiones, quedando representadas siete de las quince regiones del país. El promedio de edad de los consultados fue de 49,9 años.

En total, el cuestionario tuvo una duración promedio de 15 minutos.

Todas las preguntas fueron comprendidas correctamente, por lo que no fue necesaria la corrección de ninguna de ellas.

Prestaciones médicas

En esta oportunidad, no se pudo lograr la muestra propuesta, señalando las encuestadoras que la base de datos enviada tuvo grandes dificultades para ser recorrida, lo que implicó demora en el logro de la muestra propuesta. En total, se consultaron a ocho personas, de las cuales tres fueron hombres y cinco mujeres. Asimismo, quedaron representadas cinco de las quince regiones. El promedio de edad de los consultados fue de 40,6 años.

En total, el cuestionario tuvo una duración promedio de 12,8 minutos.

Si bien todas las preguntas se entendieron en su totalidad, se indicó que hubo algunas personas que señalaron que no tuvo contacto con el Instituto de Seguridad Laboral, en tanto que todos los trámites los realizó su empresa. En este caso, se decidió dejar fuera a estos usuarios y usuarias, en tanto que no podrían evaluar el servicio recibido.

Prestaciones económicas

En el caso de prestaciones económicas, la muestra se logró en forma satisfactoria, llegando a las diez encuestas propuestas. Sin embargo, la cuota por sexo se logró en forma desigual, consultándose a seis hombres y a cinco mujeres. Asimismo, quedaron representadas cinco de las quince regiones del país. El promedio de edad fue de 39,6 años.

En total, el cuestionario tuvo una duración promedio de 16,3 minutos.

Si bien todas las preguntas se comprendieron en su totalidad, muchas de las personas encuestadas indicaron no recibir ni haber recibido ningún tipo de prestación económica, aun cuando habían tenido accidentes o enfermedades laborales. En este caso, se revisó la base de datos y, quienes señalaron esto, constituían únicamente personas que recibieron subsidio por incapacidad laboral. Ante esto, se decidió explicitar, tanto en el cuestionario como en la capacitación, que esta situación correspondía al pago por la licencia médica.

A continuación, se presentan las preguntas en que se hacía referencia a esta situación y cómo quedó luego de su modificación:

Cuadro 1.

Pregunta original	Pregunta modificada
F1. ¿Recibió o está recibiendo algún beneficio económico como (mencionar beneficio por BBDD) por parte del Instituto de Seguridad Laboral?	F1. ¿Recibió o está recibiendo algún beneficio económico como (mencionar beneficio por BBDD) por parte del INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL? (SI EN BBDD DE DATOS SUBSIDIO POR INCAPACIDAD LABORAL, ACLARAR QUE TAMBIÉN ES CONOCIDO COMO PAGO DE LICENCIA MEDICA)
F5. ¿Qué tipo de beneficio(s) percibe o percibió? Subsidio de incapacidad laboral	F5. ¿Recibió o está recibiendo algún beneficio económico como (mencionar beneficio por BBDD) por parte del INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL? Subsidio por incapacidad laboral NO LEER (También conocido como el pago de la licencia médica)

Prestaciones preventivas

En relación a prestaciones preventivas, se logró la muestra en forma satisfactoria, llegando a las diez encuestas propuestas y con la cuota por sexo señalada. De igual forma se cumplió la cuota de región y RM en forma exitosa.

En total, el cuestionario tuvo una duración promedio de 8,2 minutos. Con respecto al cuestionario, no tuvo grandes problemas y fue comprendido a cabalidad, pero de igual manera se buscó explicitar en la presentación del encuestador, algunos detalles sobre algunas prestaciones preventivas.

A continuación se señala la corrección realizada a la presentación del cuestionario:

Cuadro 2.

Pregunta original	Pregunta modificada
<p>LEER: Buenos días/tardes. Mi nombre es _____ y trabajo para la empresa GfK Adimark. A solicitud del Instituto de Seguridad Laboral, estamos realizando una encuesta. El Instituto de Seguridad Laboral, es la entidad pública encargada de administrar el Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.</p> <p>El Instituto de Seguridad Laboral nos ha informado que su empresa solicitó una prestación preventiva en el último año.</p> <p>¿Podría usted contestarnos una encuesta de satisfacción sobre el servicio del INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL (Instituto de Seguridad Laboral) o me puede contactar con la persona que en su empresa tiene la relación con la institución?</p>	<p>LEER: Buenos días/tardes. Mi nombre es _____ y trabajo para la empresa GfK Adimark. A solicitud del Instituto de Seguridad Laboral, estamos realizando una encuesta. El Instituto de Seguridad Laboral, es la entidad pública encargada de administrar el Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.</p> <p>El Instituto de Seguridad Laboral nos ha informado que su empresa recibió una prestación preventiva como asesoría, capacitaciones entre otras, durante el último año.</p> <p>¿Podría usted contestarnos una encuesta de satisfacción sobre el servicio del INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL (Instituto de Seguridad Laboral) o me puede contactar con la persona que en su empresa tiene la relación con la institución?</p>

Según fue señalado por las encuestadoras que realizaron el pretest, el cuestionario no presentó mayores dificultades, siendo destacado por su simpleza y facilidad para ser aplicado. A continuación se detallan las características de la aplicación del pretest en cada uno de los estratos que constituyen el estudio.

Trabajo de campo

- Capacitación a encuestadores

Antes de comenzar la aplicación de los instrumentos correspondientes a los cuatro estudios (Prestaciones Preventivas, Prestaciones Médicas, Prestaciones Económicas y Plataforma de Atención), se realizaron dos jornadas de capacitación con el propósito de enseñar los objetivos del estudio, la metodología del mismo y las preguntas que componen los instrumentos de recolección de datos. Ambas jornadas de capacitación fueron dictadas por miembros del equipo de estudios a encuestadores y encuestadoras del call center encargado de la obtención de los datos del estudio.

Para la capacitación se confeccionó una Ficha Metodológica por cada prestación en la cual se detallan los objetivos de la investigación, los resultados esperados, la estructura organizacional del estudio, muestra, plazos, entre otros. Además, le fue entregado a la supervisora del call center el Manual del encuestador, para que, además de ser repasado durante la capacitación, pudiera ser entregado en caso de consulta en la aplicación del cuestionario.

Cabe señalar que las capacitaciones forman parte del protocolo de trabajo de GfK Adimark en todos sus estudios, no pudiendo iniciar un estudio sin efectuar esta actividad. Su importancia radica en que contribuye a la disminución y control del error no muestral.

En total, se realizaron dos capacitaciones, en las que se presentaron dos cuestionarios en cada una de ellas. Estos instructivos fueron impartidos por la analista de estudios Nelia González en las dependencias del call center encargado de la obtención de los datos. La capacitación del cuestionario de Prestaciones Médicas y Prestaciones Económicas fue realizada el día lunes 19 de octubre a las 16.00 hrs. El programa finalmente aplicado para el instructivo fue el siguiente:

16:00 hrs.	Bienvenida. Introducción a los objetivos del estudio.
16:15 hrs.	Revisión de cuestionario de Prestaciones Médicas
17:00 hrs.	Revisión de cuestionario de Prestaciones Económicas
17:45 hrs.	Revisión de dudas de los encuestadores
17:50 hrs.	Revisión de normas del encuestador
18:00 hrs.	Cierre

La segunda jornada de capacitación fue llevada a cabo en las mismas dependencias del call center. Fue realizada el día martes 20 de octubre a las 16.00 hrs. A continuación, se presenta el programa del instructivo desarrollado para cuestionarios de Prestaciones Preventivas y Plataforma de Atención.

16:00 hrs.	Bienvenida. Introducción a los objetivos del estudio.
16:15 hrs.	Revisión de cuestionario de Prestaciones Preventivas
17:00 hrs.	Revisión de cuestionario de Plataforma de Atención
17:45 hrs.	Revisión de dudas de los encuestadores
17:50 hrs.	Revisión de normas del encuestador
18:00 hrs.	Cierre

Asimismo, durante la realización de las capacitaciones fueron puliéndose detalles en la programación del cuestionario, por lo que pasó por dos controles de calidad; el primero basado en la revisión específica de cada uno de ellos (en oficina) y al momento de la realización del instructivo.

- Realización de la encuesta

La realización de la encuesta se realizó entre los días 19 de Octubre y 6 de Noviembre. El proceso de contactación de los encuestados estuvo basado principalmente en los números de teléfono entregados por el Instituto de Seguridad Laboral para cada una de las prestaciones. El trabajo realizado está basado en el trabajo con Sistema CATI en el caso de las encuestas a realizarse en las Prestaciones Médicas, Prestaciones Económicas y Plataforma de Atención, el cual realiza un sorteo de los llamados a realizar, de tal manera de asegurar la aleatoriedad y la menor intervención posible de las personas.

De manera paralela, las encuestas de Prestaciones Preventivas fueron enviadas al Call Center dirigido, en el cual también se aplicaron llamados aleatorios, pero realizados en forma manual.

Una vez que la persona es contactada se procede a aplicar las preguntas de filtro, de tal manera de poder determinar si la persona con quien se está contactando cumple con los requerimientos de la encuesta. En este caso, se preguntó por el beneficiario de la prestación que aparecía en cada base de datos, la edad de la persona (debía ser mayor de 18 años) y la disposición a contestar la encuesta.

En el caso de las encuestas realizadas para Prestaciones Médicas, Económicas y Plataforma de Atención, se procuró mantener con las cuotas de sexo, por lo que este último implicaba un filtro en caso de no haberse cumplido la cuota en cuestión. Sin embargo, al haber cierta dificultad para el

cumplimiento de la muestra esta condición de volvió un poco más laxa, liberándola para cumplir con el objetivo de la muestra final.

En el caso de las encuestas de Prestaciones Preventivas, el sexo no constituyó un filtro debido a que la unidad muestral correspondió a la empresa.

Asimismo, en el caso de Prestaciones Médicas se decidió aplicar una cuota de obreros, razón por la cual fue modificada la pregunta de filtro relativa a si tuvo contacto con el Instituto de Seguridad Laboral. En condiciones normales, a quienes no se comunicaron con la institución no se les debía aplicar el resto del cuestionario. Sin embargo, como los obreros no necesariamente pasaron por estos procedimientos la pregunta sólo fue aplicada a modo descriptivo, es decir, independiente de la respuesta, se debió continuar igual con el instrumento.

Es importante agregar que a cada encuestador se le hizo entrega del documento “Manual del Encuestador” en el cual se especifican las normas que debe seguir, las condiciones de aplicación de la encuesta, especificaciones sobre el trabajo con cuestionarios y detalles técnicos del estudio.

- Recorrido de las bases de datos en la contactación.

En la medida que se desarrollaba el trabajo de campo de cada encuesta, fue posible observar la efectividad de contactación en cada base de datos, pero además se logró calcular tener un panorama general de la calidad de las bases de datos recibidas y consideradas como válidas.

En general, las bases de datos fueron relativamente disímiles entre sí, lográndose las cuotas de algunas prestaciones con mayor facilidad y rapidez que otras. Esto ocurrió debido principalmente a la cantidad de contactos de la base entregada, ya que, al entregar mayor cantidad de números telefónicos para su contactación, mayores probabilidades hay de lograr la muestra propuesta.

Se destaca que en la base disponible para este estudio, hay una alta tasa de registros con problemas, lo que reduce el número de contactos para lograr aplicar la encuesta, alarga el tiempo de terreno y dificulta el logro de las cuotas fijadas anteriormente.

De los 27.211 registros válidos, se debieron recorrer 18.477 para lograr 1608 encuestas correctamente realizadas

A continuación se detalla cuadro resumen con la cantidad de encuestas logradas y recorridas.

Tabla 27. Resumen de recorrido de base cuantitativo

Estrato	Base limpia	Encuestas Recorridas	Encuestas logradas	Logrado
Plataforma de Atención	16284	7855	526	6,7%
Prestaciones Médicas	4168	4124	314	7,6%
Prestaciones Económicas	2300	2275	368	16,2%
Prestaciones Preventivas	4459	4223	400	9,5%
Total	27447	18477	1608	8,7%

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

Tabla 28. Detalle de recorrido de base cuantitativo

Recorrido	Plataforma de atención	Prestaciones médicas	Prestaciones económicas	Prestaciones preventivas
No quiso seguir escuchan	258	141	145	164
Se Cortó el llamado	134	37	4	164
Falleció	1	0	5	0
Cuota Realizada	5	2	1	0
Salida por filtro	298	493	290	28
Encuesta Completa	526	314	368	400
No quiere encuesta	531	363	319	291
No Contactable	49	41	23	84
Llamar nuevamente	1314	107	91	201
Nuevo Numero	53	1	3	0
Equivocado	341	768	196	476
Teléfono Ocupado	63	9	2	12
No hay respuesta	1801	528	115	1055
Grabadora	1027	502	203	320
Tono Fax/No func Disc	1146	581	326	1
No existe numero	139	136	96	61
Teléfono fuera Servicio	156	101	86	79
No funciona discado	12	0	2	877
Fono empresa	0	0	0	4
No tiene tono	0	0	0	6
Fonos repetidos	1	0	0	0
Teléfonos no recorridos	8429	44	25	236
Total	16284	4168	2300	4459

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

Cabe destacar que en el caso de los obreros, en el cuestionario de Prestaciones Médicas, no se pudo aplicar todas las preguntas tal y como aparecían en el cuestionario, en tanto que no siempre tienen contacto con el Instituto de Seguridad Laboral. Para solucionar esta situación se reformularon las preguntas P1, P3, P4 y P19, quedando de la siguiente manera:

- P1. En una escala de 1 a 7, donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho” ¿Qué tan satisfecho quedó usted con el proceso vivido (trámites, atención médica, tratamientos posteriores)?

- P3. De 1 a 7, donde 1 es “Con toda seguridad haría comentarios negativos” y 7 es “Con toda seguridad haría comentarios positivos”, ¿qué tipo de comentarios haría a otras personas que le pidieran su opinión sobre el proceso vivido (trámites, atención médica, tratamientos posteriores)?

P4. P4. Y de 1 a 7, donde 1 es “Con toda seguridad NO volvería a acudir” y 7 es “Con toda seguridad SI volvería a acudir?”, ¿Qué tan probable es que usted vuelva a recurrir a los lugares donde acudió si sufriera una situación similar?

P19. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, de 1 a 7, donde 1 es “Muy Insatisfecho” y 7 “Muy Satisfecho” ¿Qué tan satisfecho quedó usted con el proceso vivido (trámites, atención médica, tratamientos posteriores)?

Por otra parte, otra dificultad ocurrida durante el trabajo de campo consistió en el hecho de que la base de datos de Plataforma de Atención no contenía el sexo de los usuarios y usuarios, lo que retrasó la construcción del factor de ponderación. Esto porque se debieron catalogar cada uno de los 16284 casos, según fueran hombres o mujeres.

- **Informe detallado de la calidad del listado de contactos entregado por el Instituto de Seguridad Laboral**

Las bases de datos de cada uno de los productos estratégicos del Instituto de Seguridad Laboral fueron entregadas el día Martes 06 de octubre. La limpieza consistió básicamente en la eliminación de los siguientes campos:

- Eliminar casos (filas) con campos vacíos.
- Eliminar casos con datos erróneos en campo telefónico (ej:0000 / 123456/ 9999/xxxx/No informa/No indica/No tiene).
- Eliminar casos duplicados.
- Para Prestaciones Médicas se eliminan casos sin prestador definido (campo vacío).
- Se eliminan casos sin nombre de Contacto (campo vacío).
- Se eliminan casos cuando no se presente un número de teléfono de contacto.
- A todos los teléfonos fijos se les antepone un número 2 y a los celulares un 9.
- Eliminación de los campos innecesarios para la recolección de información (RUT, fechas de denuncia y/o diagnóstico, fecha de nacimiento del trabajador, entre otras).

La principal característica de la base de datos entregada por el Instituto de Seguridad Laboral dice relación con la no estandarización del registro de los números entregados. Esto implica que no todos los teléfonos fijos estuvieran escritos de la misma manera, habiendo algunos sin códigos de área, mientras que otros lo traían especificado.

De manera similar, los teléfonos fijos y celulares aparecían en el mismo tipo de columna es decir, sin diferenciación entre ellos, por lo que resultaba de un importante obstáculo al momento de la limpieza de la base de datos determinar cuál correspondía a cuál. Esto trajo como consecuencia que, al momento de la estandarización de los contactos, posiblemente no todos quedaron bien clasificados.

Otras dificultades menores de las bases de datos entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral fueron la entrega de números de teléfono incompletos (5 dígitos o menos), registros con más de diez dígitos que no permitan identificar si es teléfono fijo con código de área o celular, teléfonos no válidos (por ejemplo, 11111111111111 o que contengan signos como &, %, /) y registros correspondientes a los números regionales del Instituto de Seguridad Laboral.

- Avance del Terreno

En la medida que se desarrollaba el trabajo de campo se fueron presentando diferentes informes de avance del campo los cuales se presentan a continuación.

Tabla 29. Informes Semanales de Terreno

	Jueves 22/10	Viernes 30/10	Lunes 02/11	Martes 03/11	Miércoles 10/11
Plataforma de atención	29	233	379	388	526
Prestaciones médicas	23	223	245	258	314
Prestaciones económicas	0	274	290	297	368
Prestaciones preventivas	35	229	276	324	400
Total	87	959	1190	1267	1608

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

Muestra lograda final

Plataforma de atención

La muestra lograda para Plataforma de Atención fue la siguiente. En total se lograron 526 encuestas. Se lograron 526 casos más puesto que se empleó la base de datos de este estudio para completar las cuotas faltantes en el resto de los estratos.

Tabla 30. Muestra lograda Plataforma de atención

Región Zona		Cuota	Total
Zona Norte (XV, I II, II y IV)	XV Región	25	25
	I Región	25	42
	II Región	25	45
	III Región	25	31
	IV Región	25	45
Zona Centro (V, VI, VII)	V Región	25	30
	VI Región	25	25
	VII Región	25	27
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	VIII Región	25	47
	IX Región	25	44
	XIV Región	25	35
	X Región	25	40
	XI Región	25	9
	XII Región	25	29
RM	RM	50	52
Total		400	526

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

Prestaciones Médicas

La muestra lograda para el estrato de Prestaciones Médicas se presenta a continuación. En total, se lograron 313 encuestas.

Tabla 31. Muestra lograda Prestaciones Médicas

Zona	Empleados		Obreros	
	Cuota	Total	Cuota	Total
Zona Norte (XV, I,II, III y IV)	60	23	20	7
Zona Centro (V, VI, VII)	60	65	25	29
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	60	56	30	46
RM	120	61	25	26
Total	300	205	100	108
Total logrado	313			

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

Prestaciones Económicas

La muestra lograda para el estrato de Prestaciones Económicas se presenta a continuación. En total, se lograron 368 encuestas.

Tabla 32. Muestra lograda Prestaciones Económicas

Zona	Incapacidad Laboral		Otras Prestaciones	
	Cuota	Total	Cuota	Total
Zona Norte (XV, I,II, III y IV)	90	44	25	29
Zona Centro (V, VI, VII)	90	71	25	44
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	90	55	25	60
RM	45	48	10	17
Total	315	218	85	150
Total logrado	368			

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

Prestaciones Preventivas

La muestra lograda en Prestaciones Preventivas se ajustó perfectamente a la muestra propuesta, las lográndose 400 encuestas según lo planeado. A continuación se presenta la tabla con el detalle de lo obtenido según zona geográfica.

Tabla 33. Muestra lograda Prestaciones Preventivas

Zona	Cuota	Total
Zona Norte (XV, I,II, III y IV)	115	115
Zona Centro (V, VI, VII)	115	115
Zona Sur (VIII, IX, X, XI, XII, XIV)	115	115
RM	55	55
Total	400	400

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

Informe de Supervisión

La supervisión de las encuestas se realizó posteriormente al trabajo de campo, supervisando el 20% del total de los cuestionarios. Las encuestas supervisadas se repartieron entre el trabajo realizado por cada encuestador, implicando esto que no quedó ningún encuestador sin supervisar en el estudio.

La supervisión de las fueron realizadas en forma telefónica por un equipo de supervisores independiente del equipo de recolección de información. En este caso se llamó a un 20% de los consultados y se le pregunta por datos específicos no ligados a opiniones, sino a datos de caracterización y de acceso a los servicios prestados por el Instituto de Seguridad Laboral.

En el caso de los segmentos ligados a Plataforma de Atención, Prestaciones económicas y prestaciones preventivas, el 100% de las encuestas fueron aprobadas, en tanto que todas fueron formuladas de manera adecuada y lograron pasar la reaplicación de las preguntas. Sin embargo, para Prestaciones Médicas fue rechazada una encuesta, en tanto que, al llamar nuevamente al consultado, éste señaló no recordar haber respondido una encuesta.

De manera paralela, se supervisó que los datos contactados de la base de datos creada durante el estudio coincidan con los entregados por la contraparte para la contactación de los usuarios y usuarias.

En caso de que alguna encuesta fuera objetada en algún punto de este proceso por problemas de aplicación, se procedió a re contactar al respondiente y completar la información. Por otra parte, si una encuesta fue declarada nula, se descartó y aplicó nuevamente de manera inmediata, siguiendo el protocolo de sorteo de reemplazo muestral en la unidad en el mismo segmento al que corresponde.

Validación de base de datos

La validación de la base de datos se aplicó por limpieza de bases de datos: una vez construida la base de datos final en SPSS se procedió a obtener las frecuencias simples de todas las preguntas contenidas en el cuestionario y someterlas a análisis en función de rango de valores, relación establecida con otras variables cuando existen cadenas de dependencia en las respuestas, cumplimiento de cuotas, etc.

Codificación de encuestas y libro de códigos

El libro de códigos corresponde a un documento generado para registrar y codificar aquellas preguntas con respuestas abiertas. Este listado de precódigos se realizó sobre el 10% de las encuestas aplicadas e incluye menciones textuales digitadas en archivo electrónico, acompañadas de sus respectivas frecuencias en el total de las encuestas.

Posteriormente a esto se hizo entrega del listado de precódigos al jefe de estudio y generación de libro de códigos finales por el profesional. Finalmente, se realizó la codificación de la información de la totalidad de las encuestas en base al libro de códigos.

Procesamiento de la información

El plan de procesamiento corresponde a un documento en que se detallan los pasos a seguir respecto a los datos con que se trabajará. Se especifican la ponderación, las variables de cruce, la construcción de tramos etarios, la construcción de la lealtad (la combinación de la intención de recomendar un servicio y la intención de continuidad en el uso del servicio), entre otros. Del mismo modo, se especifica el tipo de análisis a utilizar, que en la mayoría de los casos corresponde a porcentajes simples o múltiples, promedio, desviación estándar, valores mínimos y valores máximos, dependiendo del tipo de variable. La etapa de procesamiento de la información obtenida es un proceso en desarrollo actualmente.

Factores de ponderación

El factor de ponderación tiene como objetivo ajustar la distribución de la muestra de acuerdo a una población de referencia, la que corresponde al universo de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral. Este universo fue entregado por la institución por medio de una base de datos con contactos telefónicos. De este modo, es posible asignar a cada estrato su peso en el universo y, de esta forma, independientemente del tipo de muestreo aplicado y los sesgos de tamaño muestral producto de la aplicación, cada grupo pesará en el resultado lo que corresponde por peso. Este es un procedimiento frecuente en todo procesamiento estadístico.

Los factores de ponderación fueron calculados a partir de variables consideradas como determinantes para la distribución de variabilidad a nivel del universo, además de ajustarse a los objetivos de esta investigación. De acuerdo al nivel de análisis estas variables fueron zona y sexo (excepto para prestaciones preventivas).

A continuación se presenta la construcción de los factores de ponderación de cada uno de los productos estratégicos del Instituto de Seguridad Laboral.

- **Factor de ponderación Plataforma de Atención**

Tabla 34. Factor de ponderación Plataforma de Atención

Zona	Peso Zona	Sexo (f4)	Peso sexo	Peso universo	Peso Universo	N Muestra	Peso Muestra
Norte	0,197494	Hombre	0,6069651	0,3253802	0,1198722	108	0,2053231
Norte	0,197494	Mujer	0,3930348	0,5024859	0,0776222	80	0,1520912
Centro	0,297961	Hombre	0,5368920	0,5549741	0,1599729	34	0,0646387
Centro	0,297961	Mujer	0,4631080	0,6433946	0,1379882	48	0,0912547
Sur	0,308462	Hombre	0,5751542	0,5363122	0,1774134	101	0,1920152
Sur	0,308462	Mujer	0,4248457	0,7260572	0,1310488	103	0,1958174
RM	0,196082	Hombre	0,5872220	0,3339146	0,1151436	23	0,0437262
RM	0,196082	Mujer	0,4127779	0,4750303	0,0809383	29	0,0551330

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

- **Factor de ponderación Prestaciones Médicas**

Tabla 35. Factor de ponderación Prestaciones Médicas

Zona	Peso Zona	Sexo (f3)	Peso sexo	Peso universo	N Muestra	%Muestra	Peso
Norte	0,080134	Hombre	0,5149700	0,0412667	22	0,0700636	0,5889897
Norte	0,080134	Mujer	0,4850299	0,0388675	8	0,0254777	1,5255518
Centro	0,225767	Hombre	0,4537725	0,1024472	52	0,1656051	0,6186235
Centro	0,225767	Mujer	0,5462274	0,1233205	43	0,1369426	0,9005267
Sur	0,371881	Hombre	0,4716129	0,1753838	57	0,1815286	0,9661497
Sur	0,371881	Mujer	0,5283871	0,1964971	45	0,1433121	1,3711132
RM	0,322216	Hombre	0,5070737	0,1633877	43	0,1369426	1,1931102
RM	0,322216	Mujer	0,4929262	0,1588291	44	0,1401273	1,1334627

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

- **Factor de Ponderación Prestaciones Económicas**

Tabla 36. Factor de ponderación Prestaciones Económicas

Zona	Peso Zona	Sexo (f4)	Peso sexo	Peso universo	N Muestra	% Muestra	Peso Muestra	Ponderador
Norte	0,121304	Hombre	0,473118	0,057391	37	0,100543	0,100543	0,570810
Norte	0,121304	Mujer	0,526881	0,063913	36	0,097826	0,097826	0,653333
Centro	0,251739	Hombre	0,400690	0,100869	49	0,133152	0,133152	0,757551
Centro	0,251739	Mujer	0,599309	0,150869	66	0,179347	0,179347	0,841212
Sur	0,365652	Hombre	0,448275	0,163913	71	0,192934	0,192934	0,849577
Sur	0,365652	Mujer	0,551724	0,201739	44	0,119565	0,119565	1,687272
RM	0,261304	Hombre	0,490848	0,128260	36	0,097826	0,097826	1,311111
RM	0,261304	Mujer	0,509151	0,133043	29	0,078804	0,078804	1,688275

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

- **Factor de Ponderación Prestaciones Preventivas**

Tabla 37. Factor de ponderación Prestaciones Preventivas

Zona	Peso Zona	Universo	N Muestra	% Muestra	Peso
Norte	0,19937206	889	115	0,2875	0,693468023
Centro	0,22112581	986	115	0,2875	0,769133262
Sur	0,27360395	1220	115	0,2875	0,951665903
RM	0,30589818	1364	55	0,1375	2,224714061

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark

- **Factor de expansión**

El factor de ponderación tiene como objetivo proyectar la muestra obtenida al tamaño del universo, correspondiente a los usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral.

El factor de expansión fue construido a partir de variables consideradas como relevantes para el cumplimiento de los objetivos de esta investigación. Al igual que para el factor de ponderación, éstas fueron zona y sexo.

A continuación se presenta la construcción del factor de ponderación para la base de datos general del estudio.

Tabla 38. Factor de expansión Prestaciones Preventivas

Cod Región	Peso Zona	Sexo	Cod Sexo	Peso sexo	N universo	N muestra	Expansión
1	0,19749447	Hombre	1	0,606965174	1952	108	18,0740741
1	0,19749447	Mujer	2	0,393034826	1264	80	15,8
2	0,29796119	Hombre	1	0,536892003	2605	34	76,6176471
2	0,29796119	Mujer	2	0,463107997	2247	48	46,8125
3	0,30846229	Hombre	1	0,57515429	2889	101	28,6039604
3	0,30846229	Mujer	2	0,42484571	2134	103	20,7184466
4	0,19608204	Hombre	1	0,587222048	1875	23	81,5217391
4	0,19608204	Mujer	2	0,412777952	1318	29	45,4482759
1	0,08013436	Hombre	1	0,51497006	172	22	7,81818182
1	0,08013436	Mujer	2	0,48502994	162	8	20,25
2	0,22576775	Hombre	1	0,453772582	427	52	8,21153846
2	0,22576775	Mujer	2	0,546227418	514	42	12,2380952
3	0,371881	Hombre	1	0,471612903	731	57	12,8245614
3	0,371881	Mujer	2	0,528387097	819	45	18,2
4	0,32221689	Hombre	1	0,507073716	681	43	15,8372093
4	0,32221689	Mujer	2	0,492926284	662	44	15,0454545
1	0,12130435	Hombre	1	0,47311828	132	37	3,56756757
1	0,12130435	Mujer	2	0,52688172	147	36	4,08333333
2	0,25173913	Hombre	1	0,400690846	232	49	4,73469388
2	0,25173913	Mujer	2	0,599309154	347	66	5,25757576
3	0,36565217	Hombre	1	0,448275862	377	71	5,30985915

3	0,36565217	Mujer	2	0,551724138	464	44	10,5454545
4	0,26130435	Hombre	1	0,490848586	295	36	8,19444444
4	0,26130435	Mujer	2	0,509151414	306	29	10,5517241
1	0,20674419				889	115	7,73043478
2	0,22930233				986	115	8,57391304
3	0,24674419				1061	115	9,22608696
4	0,3172093				1364	55	24,8

Fuente: Estudio en el ámbito de calidad de servicio y evaluación de satisfacción de usuarios y usuarias del Instituto de Seguridad Laboral 2015, elaborado por GfK Adimark.

ANEXO 3: Cuestionarios

Plataforma de Atención



**EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS
INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL
PLATAFORMAS- 2015
SAM: 14428-P**

FOLIO:

INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO (SEGÚN BBDD)

Nombre	
Teléfono	
Comuna	
Ciudad	
Fecha de la consulta	

MÓDULO I: PRESENTACIÓN Y FILTRO

LEER: Buenos días/tardes. Mi nombre es _____ y trabajo para la empresa GfK Adimark. A solicitud del Instituto de Seguridad Laboral, estamos realizando una encuesta sobre la atención en su plataforma presencial, telefónica y web. ¿Puedo hablar con _____? Le recuerdo que todas sus respuestas serán confidenciales y estarán protegidas por ley.

F1. En el último año, ¿usted...? LEER CADA ALTERNATIVA. SI NO TUVO NINGUN TIPO DE CONTACTO, AGRADECER Y TERMINAR

F2. Y considerando el último año, ¿cuántas veces usted..? LEER CADA ALTERNATIVA EN F1=1.

TABLA CON ALTERNATIVAS A LEER PARA LAS PREGUNTAS F1. Y F2.

		F1. CONTACTO CON CANALES		F2 N° DE CONTACTOS
		Sí	No	
A	Fue a la Sucursal u oficina de atención del Instituto de Seguridad Laboral	1	2	
B	Llamó al Número de atención telefónica de Instituto de Seguridad Laboral (números publicados en el sitio web institucional)	1	2	
C	Visitó la Página Web de Instituto de Seguridad Laboral (www.isl.gob.cl)	1	2	

F3. ¿Cuál es su edad? _____ (ANOTAR. SI ES MENOR DE 18 AÑOS, AGRADECER Y TERMINAR)

F4. Sexo. (ANOTAR SIN CONSULTAR)

1. Hombre 2. Mujer

F5. Ese o esos contactos que usted tuvo con el Instituto de Seguridad Laboral en oficinas de atención, atención telefónica o página web fueron como... (LEER ALTERNATIVAS. MULTIPLE)

1	Trabajador de empresa afiliada al Instituto de Seguridad Laboral
2	Familiar de trabajador afiliado
3	Empleador o representante de empresa afiliada
4	Acompañando a alguien pero no necesariamente tienen vínculo con el trabajador o empresa
	Otro, ¿cuál?

MÓDULO II: SATISFACCIÓN Y LEALTAD

P1. Considerando su experiencia en el o los diversos contactos que mantuvo con el Instituto de Seguridad Laboral, en una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con la atención del Instituto de Seguridad Laboral?

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

P2. APLICAR SOLO SI EN P1 RESPONDE DE 1 A 4: ¿Por qué usted califica así?

P3. De 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad haría comentarios negativos" y 7 es "Con toda seguridad haría comentarios positivos", ¿qué tipo de comentarios haría a otras personas que le pidieran su opinión sobre su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?

Comentarios Negativos	1	2	3	4	5	6	7	Comentarios Positivos
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------

P4. Y de 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad NO volvería a recurrir al Instituto de Seguridad Laboral" y 7 es "Con toda seguridad SI volvería a recurrir al Instituto de Seguridad Laboral", Si usted pudiera elegir entre el del Instituto De Seguridad Laboral y otras alternativas ¿Qué tan probable es que usted vuelva a recurrir al Instituto De Seguridad Laboral si sufriera una situación similar?

Con toda seguridad NO volvería a recurrir	1	2	3	4	5	6	7	Con toda seguridad SI volvería a recurrir
---	---	---	---	---	---	---	---	---

MÓDULO III: OFICINAS DE ATENCIÓN INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

APLICAR MÓDULO SOLO F1.1=1 (VISITÓ LA SUCURSAL)

P5. Pensando sólo en su experiencia en las oficinas de atención del Instituto de Seguridad Laboral, de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho" y 7 es "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho quedó usted con el servicio en general que recibió en la oficina de atención? (SI HA IDO MÁS DE UNA VEZ, POR FAVOR CONSIDERE SU ÚLTIMA VISITA AL LUGAR).

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

P6. SÓLO PARA LOS QUE EVALUARON CON NOTA 1 A 4 EN P5 → ¿Qué es lo que esperaba recibir del servicio y que a su juicio no se cumplió?

P7. ¿Dónde se encontraba la sucursal del Instituto De Seguridad Laboral que usted visitó.... LEER ALTERNATIVAS (RM)

1	En instalaciones de ISL
2	En instalaciones edificio del IPS
3	Mutual CCHC
4	En ChileAtiende

5	ACHS
6	Hospital
	Otra ¿Cuál?
98	No sabe

P8. ¿Cuál fue la principal razón para acudir a las oficinas de atención del Instituto de Seguridad Laboral? (ESPONTÁNEA, MÚLTIPLE)

1	Solicitar información, productos y/o servicios sobre Prestación Médica
2	Realizar/entregar una denuncia (DIAT) por Accidente del Trabajo
3	Realizar/entregar una denuncia (DIAT) por Accidente de Trayecto
4	Realizar/entregar una denuncia (DIEP) por Enfermedad Profesional.
5	Solicitud de certificados (afiliación, siniestralidad accidentabilidad, etc.) y/o copia de cartas
6	Solicitud de carta de Resultado de evaluación Tasa de Siniestralidad (Decreto Supremo 67)
7	Solicitud y recepción de pagos de Pensión ejemplo: invalidez, orfandad, viudez, etc.)

8	Solicitud de indemnización.
9	Solicitud de asignación familiar.
10	Revisión y/o pagos de licencias
11	Realizar trámites justo antes de acudir a un servicio de salud.
12	Reclamos
13	Asesoría en prevención de riesgos
Otros, ¿Cuál? _____	

P9. ¿Aproximadamente cuánto tiempo debió esperar para ser atendido cuando fue a las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral? (Si ha ido más de una vez, por favor considere su última visita al lugar).

Horas: _____ Minutos: _____

P10. De 1 a 7, donde 1 es "Muy Inadecuado" y 7 "Muy Adecuado", ¿cuán adecuado considera ese tiempo de espera?

Muy Inadecuado	1	2	3	4	5	6	7	Muy Adecuado
----------------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

P11. Pensando exclusivamente en la atención del personal con el que estuvo en contacto en su visita a las oficinas del Instituto de Seguridad Laboral. De 1 a 7, como en el colegio, ¿con qué nota calificaría los siguientes aspectos de la atención?

	NOTA
Presentación y despedida del ejecutivo de atención	
La atención del personal en general	
La orientación inicial que le entregaron sobre qué debía hacer para presentar su requerimiento o solicitud (por ejemplo qué documentos presentar, o si debía sacar número de atención y cómo hacerlo, etc.)	
El interés en escuchar y comprender su solicitud o consulta	
La amabilidad y cortesía en el trato	
Lo respetuoso del trato que le brindaron	
El profesionalismo o dominio del trabajo de las personas que lo atendieron	
La claridad del personal al momento de solicitarle información	
La claridad del personal al momento de entregarle la información	
El personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento.	
La presentación personal de los funcionarios	

(97=No aplica; 98=No sabe; 99=No responde)

P18. ¿Se sintió discriminado(a) de alguna manera en la atención que recibió en la Sucursal de Instituto de Seguridad Laboral?

1. Sí

2. No ... SALTAR A P20

P19. ¿De qué forma se sintió discriminado(a)?

MÓDULO IV: ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

APLICAR MÓDULO SOLO F1.2=1 (LLAMÓ AL NÚMERO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA REGIONAL)

P20. Ahora pensando sólo en su experiencia con la atención telefónica del Instituto de Seguridad Laboral, de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho" y 7 es "muy satisfecho", ¿qué tan satisfecho quedó usted con el servicio en general que le entregó el Instituto cuando usted llamó? (SI HA LLAMADO MÁS DE UNA VEZ, POR FAVOR CONSIDERE SU ÚLTIMA LLAMADA).

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

P21. SÓLO PARA LOS QUE EVALUARON CON NOTA 1 A 4 → ¿Qué es lo que esperaba recibir del servicio y que a su juicio no se cumplió?

P22. ¿Cuál fue la principal razón para llamar al número de atención telefónica del Instituto de Seguridad Laboral? (ESPONTÁNEA, MÚLTIPLE)

1	¿Qué hacer en caso de accidentes? (Denuncias de Accidentes Laborales)
2	Solicitud de certificados (afiliación, siniestralidad, accidentabilidad)
3	Exámenes ocupacionales, capacitaciones, asesorías
4	Dónde presentar licencia médica por accidentes laborales
5	Por deuda por diferencia de tasa, ¿qué hacer?
6	Afiliación como trabajador independiente dueño o socio de empresa
7	Cómo adherir a ISL
8	Cómo obtener certificado afiliación
9	¿Qué tasa debo cotizar por accidentes?
10	Pago Pensión y/o Indemnización

11	Pago Licencias Médicas
12	Por Asignación Familiar
13	Prorrogas de Orfandad y Viudez
14	Fechas de Pagos de Prorrogas
15	Fecha de Pago retroactivo de asignación familiar y prorrogas
16	Fecha de pago de reembolsos
17	Orientación Afiliación Trabajadores Independientes
18	Problemas con Previred
19	Solicitud Talón de Pago
Otros, ¿Cuál? _____	

P23. Respecto del proceso de atención telefónica, pensando en los momentos por los cuales usted pasa cuando recurre al Instituto a través del teléfono, De 1 a 7, como en el colegio, ¿con que nota calificaría los siguientes momentos del proceso de atención telefónica?

	NOTA
Encontrar el número de teléfono de atención regional del Instituto	
Marcar el número de atención regional	
Esperar hasta que respondan la llamada	
Primer contacto con la persona del Instituto que atiende la llamada	
Interacción durante la llamada con el funcionario del Instituto	
Respuesta con información final o pasos a seguir respecto a su consulta	
Despedida del funcionario y fin de la atención telefónica	

P24. Pensando exclusivamente en la atención del ejecutivo que atendió su llamada. De 1 a 7, como en el colegio, ¿con qué nota calificaría los siguientes aspectos de su atención?

	NOTA
Presentación y despedida del ejecutivo de atención	
La atención del personal en general	
El interés en escuchar y comprender su solicitud o consulta	
La amabilidad y cortesía en el trato	
Lo respetuoso del trato que le brindaron	
El profesionalismo o dominio del trabajo de la persona que lo atendió	
La claridad del personal al momento de entregarle o solicitarle información	
El personal le informa sobre el tiempo que tardará en dar solución a su requerimiento.	

(97=No aplica; 98=No sabe; 99=No responde)

P25. Pensando en la respuesta que recibió a su solicitud en la atención telefónica del Instituto De Seguridad Laboral . De 1 a 7, ¿con qué nota calificaría los siguientes aspectos?

	NOTA
La calidad de la respuesta que se entregó a su solicitud o requerimiento en general	
La claridad de la respuesta	
La utilidad de la información asociada a esa respuesta	

P26. Desde que llamó hasta que lo atendieron, ¿cuántos minutos debió esperar? (SI HA LLAMADO MÁS DE UNA VEZ, POR FAVOR CONSIDERE SU ÚLTIMA LLAMADA).

Minutos: _____

P27. De 1 a 7, donde 1 es "Muy Inadecuado" y 7 "Muy Adecuado", ¿cuán adecuado considera ese tiempo de espera?

Muy Inadecuado	1	2	3	4	5	6	7	Muy Adecuado
----------------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

P28. ¿Cuántas veces tuvo que llamar hasta ser atendido por alguien en el teléfono regional? Si ha llamado más de una vez, por favor considere su última llamada. (SI EL RESPONDIENTE INDICA QUE LE RESPONDIERON AL PRIMER LLAMADO, REGISTRAR CON EL NÚMERO 0.)

Nº veces	
-----------------	--

(98=No sabe; 99=No responde)

P29. ¿Y tuvo algún problema en su llamada o en la atención entregada por el número telefónico del Instituto de Seguridad Laboral?

P37. ¿Cuál fue la principal razón para visitar el sitio web del Instituto de Seguridad Laboral? (ESPONTÁNEA, MÚLTIPLE. ESCUCHAR Y CLASIFICAR)

1	Buscar información general
2	Conocer información sobre seguridad laboral
3	Solicitar certificados
4	Realizar trámites en línea
5	Consultas sobre beneficios económicos
6	Búsqueda y/o descarga de formularios o fichas para realizar trámites
7	Realizar denuncias
8	Información sobre trabajadores
9	Actualizar información
10	Trámites sobre prestaciones médicas Otros ¿Cuál?

P38. ¿Logro su objetivo al utilizar el sitio web del Instituto de Seguridad Laboral? (ESPONTÁNEA, MÚLTIPLE)

1. Sí...PASAR A P40

2. No

P39. ¿Por qué no? (ESPONTÁNEA, MÚLTIPLE)

P40. De 1 a 7, como en el colegio, con qué nota evaluaría los siguientes aspectos del sitio web del Instituto de Seguridad Laboral?

	NOTA
La facilidad para encontrar en el sitio la información o servicio que necesitaba.	
La facilidad para navegar por el sitio.	
La claridad de la información obtenida en el sitio.	
La calidad de la ayuda y asistencia entregada por el sitio.	
La facilidad para encontrar lo que usted necesitaba	
La facilidad con la que realizó en el sitio las tareas y/o trámites que necesitaba realizar.	
La continuidad del sitio mientras lo utilizaba (no hubo caída del sitio).	
La facilidad para acceder y descargar lo que usted necesitaba	
La seguridad que experimentó al usar los servicios/trámites del sitio.	

P41. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Nada de esfuerzo" y 7 es "Mucho Esfuerzo" ¿Cuánto le ha costado usar el sitio web del Instituto de Seguridad Laboral para resolver dudas/consultas?

Nada de Esfuerzo	1	2	3	4	5	6	7	Mucho Esfuerzo
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

MÓDULO VI: IMAGEN DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

P47. Usando una escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada de Acuerdo" y 5 "Muy de Acuerdo" ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones sobre el Instituto de Seguridad Laboral?

		MD	D	N	A	MA	NS	NR
1	En el Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5	98	99
2	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución confiable	1	2	3	4	5	98	99
3	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- se preocupa de todos los usuarios	1	2	3	4	5	98	99
4	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución innovadora	1	2	3	4	5	98	99
5	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una gran institución	1	2	3	4	5	98	99
6	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- me da seguridad	1	2	3	4	5	98	99
7	El Instituto de Seguridad Laboral es inclusivo –como servicio público- (no discrimina)	1	2	3	4	5	98	99
8	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- entrega servicios de calidad	1	2	3	4	5	98	99

MÓDULO VII: SATISFACCIÓN FINAL

P48. En una escala de 1 a 7 donde 1 es "Muy Desacuerdo" y 7 es "Muy de Acuerdo" ¿Que tan de acuerdo está con la afirmación? "Todo el personal del Instituto De Seguridad Laboral usó el mismo protocolo de atención (lo saludó, se identificó con su nombre, le solicitó su RUT, le informaron respecto a su solicitud, se despidió)"

Muy desacuerdo	1	2	3	4	5	6	7	Muy de acuerdo
----------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

P49. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

MÓDULO VIII: DESCRIPCIÓN DEL RESPONDIENTE

LEER: **Sólo para poder clasificar sus datos con los de otras personas, debo preguntarle...**

P50. ¿Usted es... LEER ALTERNATIVAS. RESPUESTA UNICA

1	Trabajador de un servicio público
2	Trabajador de una empresa privada
3	Familiar de trabajador(a) adherido al Instituto
4	Empleador (dueño o representante) de empresa privada
5	Trabajadora de casa particular (asesora del hogar, jardinero, etc)
6	Trabajador Independiente/por cuenta propia
7	Contador de empresa afiliada/adherida al Instituto
Otro ¿cuál?	

P51. ¿Usted pertenece a alguna de las siguientes etnias? (LEER ALTERNATIVAS 1 A 8. RESPUESTA UNICA)

1	Atacameño	6	Rapa Nui
2	Aymara	7	Kaweshkar
3	Mapuche	8	Etnia Extranjera
4	Coya	9	Ninguna
5	Quechua	10	NS/NR

P52. ¿Cuál es su nacionalidad?

1	Chileno	5	Colombiano
2	Peruano	6	Boliviano
3	Argentino	7	Haitiano
4	Uruguayo	8	Otro ¿Cuál?

P53. ¿Posee alguna discapacidad? (LEER ALTERNATIVAS 1 A 6. RESPUESTA MULTIPLE)

1	Ceguera o dificultad visual	5	Problemas Mentales
2	Sordera o dificultad auditiva	6	Problemas Psíquicos
3	Mudez o dificultad en el habla	Otra ¿Cuál?	
4	Dificultad Física	98	Ninguna.... PASAR A P55

P54. Y usted ¿Está inscrito en el Registro Nacional de Discapacidad (RND)?

1. Si

2.- No

98. NS

P55. ¿Cuál es su relación con el Jefe de su Hogar?

1	Es el Jefe de Hogar
2	Espos(a)/ pareja del jefe de hogar
3	Hijo(a) del Jefe de Hogar
4	Padre, madre, suegro(a) del Jefe de Hogar
5	Otro, familiar
6	Otro, no familiar
98	No Sabe
99	No responde

P56. ¿Cuál es su nivel de educación?

P57. (APLICAR SOLO SI NO ES EL JEFE DE HOGAR) ¿Y el del jefe de su hogar?

	P56 ENCUESTADO	P57 JH
Básica completa o menos	1	1
Media incompleta	2	2
Media completa	3	3
Media técnica incompleta	4	4
Media técnica completa	5	5
Superior técnica incompleta	6	6
Superior técnica completa	7	7
Universitaria incompleta	8	8
Universitaria completa	9	9
Postgrado	10	10
No responde	99	99

P58. ¿A qué se dedica usted específicamente en su trabajo? (PREGUNTAR POR EL BENEFICIARIO DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL. EN CASO QUE NO SEA EL ENCUESTADO CONSULTAR SIEMPRE POR LA PERSONA DE LA BASE DE DATOS) ANOTAR DETALLADAMENTE.

P59. ¿En qué consiste su actividad principal?

P60. PREGUNTAR SOLO SI NO ES EL JEFE DE HOGAR: ¿En qué consiste la actividad principal del Jefe de su Hogar?

	P59 ENCUESTADO	P60 JH
No trabaja	1	1
Trabajos menores ocasionales e informales	2	2
Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato.	3	3
Obrero calificado, capataz, microempresario (kiosco, taxi, comercio menor, ambulante)	4	4
Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de sección. Técnico especializado. Profesional independiente de carreras técnicas (contador, analista de sistemas, diseñador, músico). Profesor. Tropa o suboficial de las Fuerzas Armadas.	5	5
Ejecutivo medio (gerente, sub-gerente), gerente general de empresa media o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico, arquitecto, ingeniero, agrónomo). Oficial de Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones. Jefe de división de servicio público.	6	6
Alto ejecutivo o director de empresa grande. Empresarios propietarios de empresas medianas y grandes. Profesionales independientes de gran prestigio. Rangos superiores de las Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones.	7	7
No sabe	8	8
No responde	9	9

P61. SÓLO APLICAR A TRABAJADORES ¿En qué sector o rama se encuentra su actividad principal?
ESCUCHAR Y CLASIFICAR

1	Agricultura, ganadería, caza y silvicultura
2	Pesca
3	Explotación de minas y canteras
4	Industrias manufactureras
5	Suministro de electricidad, gas y agua
6	Construcción
7	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales
8	Hoteles y restaurantes
9	Transporte, almacenamiento y comunicaciones
10	Intermediación financiera
11	Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler
12	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria
13	Enseñanza
14	Servicios sociales y de salud
15	Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales
16	Hogares privados con servicio doméstico
17	Otros

P62. APLICAR SOLO A QUIENES INDICAN EN QUE NO TRABAJAN. ¿Y específicamente cuál es su actividad?

1	Estudia
2	Labores del Hogar / Dueña de casa
3	Está buscando trabajo
4	Jubilado o pensionado
5	Otro
99	No responde

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN

Prestaciones Médicas - empleados



**EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS
INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL
PRESTACIONES MÉDICAS- 2015
14428-P**

FOLIO:

INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO

Nombre	
Dirección	
Comuna	
Ciudad	

MÓDULO I: PRESENTACIÓN Y FILTRO

LEER: Buenos días/tardes. Mi nombre es _____ y trabajo para la empresa GfK Adimark. A solicitud del Instituto de Seguridad Laboral, estamos realizando una encuesta sobre las prestaciones médicas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral. ¿Puedo hablar con _____? Le recuerdo que todas sus respuestas serán confidenciales y estarán protegidas por ley.

F1. ¿Recibió usted durante este año atención en (INDICAR PRESTADOR SELECCIONADO SEGÚN BBDD)?

1	SI	CONTINUAR
2	NO	AGRADECER Y TERMINAR
98	NO SABE	AGRADECER Y TERMINAR

F2. ¿Cuál es su edad? _____ (ANOTAR. SI ES MENOR DE 18 AÑOS, AGRADecer Y TERMINAR)

F3. Sexo. (ANOTAR SIN CONSULTAR)

2. Hombre

2. Mujer

F4. ¿Qué tipo de problema tuvo?

1	Accidente en el trabajo
2	Accidente en el trayecto
3	Enfermedad profesional
88	No sabe
99	No responde

F5. ¿Usted fue atendido por Urgencia?

1.- Si

2.- No

F6. Respecto de su atención médica, ¿Qué tipo de atención tuvo? (LEER ALTERNATIVAS)

1	Ambulatoria
2	Hospitalaria
3	Atención Domiciliaria / Crónica

F7. ¿Tuvo que asistir a algún tratamiento?

1	Sí
2	No...PASAR A F9

F8. ¿Qué tipo de tratamiento fue el realizado?

1	Kinesiológico
2	Curaciones
3	Terapia ocupacional
4	Tratamiento Psicológico y/o Psiquiátrico
Otros, ¿cuál?	

F9. ¿Usted recibió alguno de los siguientes beneficios que le nombraré a continuación...? LEER ALTERNATIVAS

		SI	NO
1	Entrega de medicamentos	1	2
2	Prótesis y aparatos ortopédicos	1	2
3	Traslado	1	2
4	Otros ¿Cuál?		

F10. Durante su atención ¿tuvo contacto con el Instituto de Seguridad Laboral (módulo ISL, oficinas, llamadas telefónicas)?

1	Sí	CONTINUAR
2	No	AGRADECER Y TERMINAR
98	No sabe	AGRADECER Y TERMINAR

F11. ¿Qué trámites realizó o solicitó en su contacto con el Instituto de Seguridad Laboral ubicado en el recinto hospitalario?

MÓDULO I: SATISFACCIÓN Y LEALTAD

P1. Ahora le pido que se concentre sólo en los contactos y atención que recibió por parte del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), dejando de lado su experiencia con las otras instituciones con las que tuvo contacto por el evento. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

P2. APLICAR SOLO SI P1 EVALUA CON NOTA 1 A 4: ¿Por qué usted califica así?

P3. De 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad haría comentarios negativos" y 7 es "Con toda seguridad haría comentarios positivos", ¿qué tipo de comentarios haría a otras personas que le pidieran su opinión sobre su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?

Comentarios Negativos	1	2	3	4	5	6	7	Comentarios Positivos
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------

P4. Y de 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad NO volvería a acudir Instituto de Seguridad Laboral?" y 7 es "Con toda seguridad SI volvería a acudir Instituto de Seguridad Laboral?", Si usted pudiera elegir entre Instituto De Seguridad Laboral y otras alternativas ¿Qué tan probable es que usted vuelva a recurrir al Instituto De Seguridad Laboral si sufriera una situación similar?

Con toda seguridad NO volvería a acudir	1	2	3	4	5	6	7	Con toda seguridad SI volvería a acudir
---	---	---	---	---	---	---	---	---

P5. Ahora vamos a evaluar la atención que usted recibió en (NOMBRAR PRESTADOR MÉDICO UTILIZADO SEGÚN BBDD) durante este año. De 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con la atención recibida en (prestador médico señalado)?

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

P6. Pensando en la atención recibida en (NOMBRAR PRESTADOR MÉDICO UTILIZADO SEGÚN BBDD), usted diría que...

1	Me atendieron peor de lo que esperaba
2	Me atendieron como lo esperaba
3	Me atendieron mejor de lo que esperaba

MÓDULO III: ATENCIÓN MÉDICA

LEER: **Ahora evaluaremos el proceso atención médica.**

P7. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted las siguientes etapas del proceso de atención?

		SATISFACCIÓN
A	Proceso de admisión para atenderse (cuando el paciente se acerca al mostrador y solicita atención)	
B	El centro de salud/hospital/clínica donde se atendió	
C	Atención en el Instituto de Seguridad Laboral (Módulo, oficina o atención telefónica)	
D	Primera atención médica (Contacto con primer médico)	
E	Entrega del diagnóstico por parte del médico	
F	Realización de exámenes	
G	Realización de control médico	

H	(SÓLO SI 0=1) Realización del tratamiento	
I	(SÓLO SI F6=2) Hospitalización	
J	Proceso de término de atención (alta médica)	
K	Proceso de transporte entregado por la (MUTUAL DE SEGURIDAD/ACHS/OTRO)	

(97: NO APLICA, 98: NO SABE, 99: NO RESPONDE)

P8. Ahora, le voy a leer una serie de afirmaciones y utilizando una escala de 1 a 5 usted me va a comentar su nivel de acuerdo respecto de cada afirmación, donde 1 es "Muy en Desacuerdo" y 5 "Muy De Acuerdo"

		MD	D	NA - ND	DA	MA	NA	NS	NR
A	El lugar donde se atendió contaba con todos los equipos para tratar mi accidente laboral o enfermedad profesional	1	2	3	4	5	97	98	99
B	El lugar en que me tuve que hacer el tratamiento me quedaba cerca	1	2	3	4	5	97	98	99
C	Me atendieron en un tiempo razonable	1	2	3	4	5	97	98	99
D	Me entregaron un diagnóstico correcto la primera vez, sin necesidad de volver o de visitar a otro médico	1	2	3	4	5	97	98	99
E	En general todo el personal médico solucionó el problema de salud por el cual llegué a atenderme	1	2	3	4	5	97	98	99
F	El personal administrativo me indicó claramente cuánto duraría cada etapa de la atención	1	2	3	4	5	97	98	99
G	Durante mi atención de salud, el personal estuvo siempre dispuesto a ayudarme	1	2	3	4	5	97	98	99
H	Siempre que me dieron horas, las fechas y horarios se cumplieron	1	2	3	4	5	97	98	99
I	Considero que se me trató igual que a todos los pacientes, independientemente de que yo estuviera afiliado al Instituto de Seguridad Laboral	1	2	3	4	5	97	98	99
J	Me entregaron correctamente información sobre los beneficios a los que puedo optar	1	2	3	4	5	97	98	99

MÓDULO IV: LICENCIA MÉDICA

P9. ¿Usted quedó con Licencia Médica producto de su accidente o enfermedad?

1. SI 2. NO.....PASAR A P17

P10. ¿Usted solicitó la licencia médica?

1. SI 2. NO

P11. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de tramitación de su licencia médica?

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

P12. SI P11= 1 A 4 ¿Por qué usted califica así?

P13. ¿Usted apeló el resultado de su licencia?

1. Sí (CONTINUAR)

2. No (PASAR A P17)

P14. ¿Dónde realizó esta apelación? LEER ALTERNATIVAS (MÚLTIPLE)

1	COMPIN
2	SUSESO
Otra, ¿cuál?	

P15. ¿Aproximadamente cuánto tiempo debió esperar desde que apeló hasta que le informaron sobre su resolución?

Años: _____ **Meses:** _____ **DÍAS:** _____

P16. Pensando en el tiempo que esperó por la resolución, ¿usted diría que...? LEER ALTERNATIVAS (RU)

1	Fue menos de lo esperado
2	Fue lo esperado
3	Fue más de lo esperado
4	No recuerda

MÓDULO V: IMAGEN INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

P17. Usando una escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada de Acuerdo" y 5 "Muy de Acuerdo" ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones sobre el Instituto de Seguridad Laboral?

		MD	D	N	A	MA	NS	NR
1	En el Instituto de Seguridad Laboral –como servicio publico- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5	98	99
2	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio publico- es una institución confiable	1	2	3	4	5	98	99
3	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio publico- se preocupa de todos los usuarios	1	2	3	4	5	98	99
4	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio publico- es una institución innovadora	1	2	3	4	5	98	99
5	El Instituto de Seguridad Laboral–como servicio publico- es una gran institución	1	2	3	4	5	98	99
6	EL Instituto de Seguridad Laboral –como servicio publico- me da seguridad	1	2	3	4	5	98	99
7	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio publico- es inclusivo (no discrimina)	1	2	3	4	5	98	99
8	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- entrega servicios de calidad	1	2	3	4	5	98	99

P18. Considerando lo que usted conoce o ha escuchado de las siguientes instituciones, ¿cómo calificaría el desempeño en notas de 1 a 7? ROTAR INICIO

		MM						MB	NS	NR
1	Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de Construcción	1	2	3	4	5	6	7	98	99
2	Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3	Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
4	Instituto Seguridad del Trabajo (IST)	1	2	3	4	5	6	7	98	99

P19. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

P20. ¿Usted conoce la ley de accidentes del trabajo?

1. Si

2. No

P27. ¿Cuál es su nivel de educación?

P28. (APLICAR SOLO SI NO ES EL JEFE DE HOGAR) ¿Y el del jefe de su hogar?

	P567. ENCUESTADO	P28. JH
Básica completa o menos	1	1
Media incompleta	2	2
Media completa	3	3
Media técnica incompleta	4	4
Media técnica completa	5	5
Superior técnica incompleta	6	6
Superior técnica completa	7	7
Universitaria incompleta	8	8
Universitaria completa	9	9
Postgrado	10	10
No responde	99	99

P29. A qué se dedica usted específicamente en su trabajo? (PREGUNTAR POR EL BENEFICIARIO DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL. EN CASO QUE NO SEA EL ENCUESTADO CONSULTAR SIEMPRE POR LA PERSONA DE LA BASE DE DATOS) ANOTAR DETALLADAMENTE.

P30. ¿En qué consiste su actividad principal?

P31. PREGUNTAR SOLO SI NO ES EL JEFE DE HOGAR: ¿En qué consiste la actividad principal del Jefe de su Hogar?

	P30 ENCUESTADO	P31 JH
No trabaja		
Trabajos menores ocasionales e informales		
. Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato.		
. Obrero calificado, capataz, microempresario (kiosco, taxi, comercio menor, ambulante)		
. Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de sección. Técnico especializado. Profesional independiente de carreras técnicas (contador, analista de sistemas, diseñador, músico). Profesor. Tropa o suboficial de las Fuerzas Armadas.		
. Ejecutivo medio (gerente, sub-gerente), gerente general de empresa media o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico, arquitecto, ingeniero, agrónomo). Oficial de Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones. Jefe de división de servicio público.		
. Alto ejecutivo o director de empresa grande. Empresarios propietarios de empresas		

medianas y grandes. Profesionales independientes de gran prestigio. Rangos superiores de las Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones.		
. No sabe		
. No responde		

P32. SÓLO APLICAR A TRABAJADORES ¿En qué sector o rama se encuentra su actividad principal?
ESCUCHAR Y CLASIFICAR

1	Agricultura, ganadería, caza y silvicultura
2	Pesca
3	Explotación de minas y canteras
4	Industrias manufactureras
5	Suministro de electricidad, gas y agua
6	Construcción
7	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales
8	Hoteles y restaurantes
9	Transporte, almacenamiento y comunicaciones
10	Intermediación financiera
11	Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler
12	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria
13	Enseñanza
14	Servicios sociales y de salud
15	Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales
16	Hogares privados con servicio doméstico
17	Otros

P33. APLICAR SOLO A QUIENES INDICAN EN QUE NO TRABAJAN. ¿Y específicamente cuál es su actividad?

1	Estudia
2	Labores del Hogar / Dueña de casa
3	Está buscando trabajo
4	Jubilado o pensionado
5	Otro
99	No responde

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN

Prestaciones Médicas - obreros



**EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS
INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL
PRESTACIONES MÉDICAS – OBREROS -2015
14428-P**

FOLIO:

INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO

Nombre	
Dirección	
Comuna	
Ciudad	

MÓDULO I: PRESENTACIÓN Y FILTRO

LEER: Buenos días/tardes. Mi nombre es _____ y trabajo para la empresa GfK Adimark. A solicitud del Instituto de Seguridad Laboral, estamos realizando una encuesta sobre las prestaciones médicas entregadas por el Instituto de Seguridad Laboral. ¿Puedo hablar con _____? Le recuerdo que todas sus respuestas serán confidenciales y estarán protegidas por ley.

F1. ¿Recibió durante este año atención médica por algún accidente laboral, enfermedad profesional o un accidente de trayecto (camino a su trabajo u hogar)?

1	SI	CONTINUAR
2	NO	AGRADECER Y TERMINAR
98	NO SABE	AGRADECER Y TERMINAR

F2. ¿Cuál es su edad? _____ (ANOTAR. SI ES MENOR DE 18 AÑOS, AGRADecer Y TERMINAR)

F3. Sexo. (ANOTAR SIN CONSULTAR)

3. Hombre

2. Mujer

F4. ¿Qué tipo de problema tuvo?

1	Accidente en el trabajo
2	Accidente en el trayecto
3	Enfermedad profesional
88	No sabe
99	No responde

F5. ¿Usted fue atendido por Urgencia?

1.- Si

2.- No

F6. Respeto de su atención médica, ¿Qué tipo de atención tuvo? (LEER ALTERNATIVAS)

1	Ambulatoria
2	Hospitalaria
3	Atención Domiciliaria / Crónica

F6.1 Respeto a esta atención, ¿Dónde se atendió Usted? ANOTAR NOMBRE DE LOS RECINTOS HOSPITALARIOS QUE FUE NECESARIO ASISTIR PARA EL ACCIDENTE SEGÚN FECHA DE BBDD

F7. ¿Tuvo que asistir a algún tratamiento?

1	Sí
2	No...PASAR A F9

F8. ¿Qué tipo de tratamiento fue el realizado?

1	Kinesiológico
2	Curaciones
3	Terapia ocupacional
4	Tratamiento Psicológico y/o Psiquiátrico
Otros, ¿cuál? _____	

F9. ¿Usted recibió alguno de los siguientes beneficios que le nombraré a continuación...? LEER ALTERNATIVAS

		SI	NO
1	Entrega de medicamentos	1	2
2	Prótesis y aparatos ortopédicos	1	2
3	Traslado	1	2
4	Otros ¿Cuál?		

F10. Durante su atención ¿tuvo contacto con el Instituto de Seguridad Laboral (módulo ISL, oficinas, llamadas telefónicas)?

1	Sí
2	No
98	No sabe

F11. ¿Qué trámites realizó o solicitó en su contacto con el Instituto de Seguridad Laboral ubicado en el recinto hospitalario?

MÓDULO I: SATISFACCIÓN Y LEALTAD

P1. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con el proceso vivido (trámites, atención médica, tratamientos posteriores)?

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

P2. APLICAR SOLO SI P1 EVALUA CON NOTA 1 A 4: ¿Por qué usted califica así?

P3. De 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad haría comentarios negativos" y 7 es "Con toda seguridad haría comentarios positivos", ¿qué tipo de comentarios haría a otras personas que le pidieran su opinión sobre el proceso vivido (trámites, atención médica, tratamientos posteriores)?

Comentarios Negativos	1	2	3	4	5	6	7	Comentarios Positivos
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------

P4. Y de 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad NO volvería a acudir" y 7 es "Con toda seguridad SI volvería a acudir?", ¿Qué tan probable es que usted vuelva a recurrir a los lugares donde acudió si sufriera una situación similar?

Con toda seguridad NO volvería a acudir	1	2	3	4	5	6	7	Con toda seguridad SI volvería a acudir
---	---	---	---	---	---	---	---	---

P5. Ahora vamos a evaluar la atención que usted recibió en (NOMBRAR PRESTADOR MÉDICO UTILIZADO SEGÚN BBDD) durante este año. De 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con la atención recibida en (prestador médico señalado)?

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

P6. Pensando en la atención recibida en (NOMBRAR PRESTADOR MÉDICO UTILIZADO SEGÚN BBDD), usted diría que...

1	Me atendieron peor de lo que esperaba
2	Me atendieron como lo esperaba
3	Me atendieron mejor de lo que esperaba

MÓDULO III: ATENCIÓN MÉDICA

LEER: **Ahora evaluaremos el proceso atención médica.**

P7. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted las siguientes etapas del proceso de atención?

		SATISFACCIÓN
A	Proceso de admisión para atenderse (cuando el paciente se acerca al mostrador y solicita atención)	
B	El centro de salud/hospital/clínica donde se atendió	
C	Atención en el Instituto de Seguridad Laboral (Módulo, oficina o atención telefónica)	
D	Primera atención médica (Contacto con primer médico)	
E	Entrega del diagnóstico por parte del médico	
F	Realización de exámenes	
G	Realización de control médico	
H	(SÓLO SI 0=1) Realización del tratamiento	
I	(SÓLO SI F6=2) Hospitalización	
J	Proceso de término de atención (alta médica)	
K	Proceso de transporte entregado por la (MUTUAL DE SEGURIDAD/ACHS/OTRO)	

(97: NO APLICA, 98: NO SABE, 99: NO RESPONDE)

P8. Ahora, le voy a leer una serie de afirmaciones y utilizando una escala de 1 a 5 usted me va a comentar su nivel de acuerdo respecto de cada afirmación, donde 1 es "Muy en Desacuerdo" y 5 "Muy De Acuerdo"

		MD	D	NA - ND	DA	MA	NA	NS	NR
A	El lugar donde se atendió contaba con todos los equipos para tratar mi accidente laboral o enfermedad profesional	1	2	3	4	5	97	98	99
B	El lugar en que me tuve que hacer el tratamiento me quedaba cerca	1	2	3	4	5	97	98	99
C	Me atendieron en un tiempo razonable	1	2	3	4	5	97	98	99
D	Me entregaron un diagnóstico correcto la primera vez, sin necesidad de volver o de visitar a otro médico	1	2	3	4	5	97	98	99
E	En general todo el personal médico solucionó el problema de salud por el cual llegué a atenderme	1	2	3	4	5	97	98	99
F	El personal administrativo me indicó claramente cuánto duraría cada etapa de la atención	1	2	3	4	5	97	98	99
G	Durante mi atención de salud, el personal estuvo siempre dispuesto a ayudarme	1	2	3	4	5	97	98	99
H	Siempre que me dieron horas, las fechas y horarios se cumplieron	1	2	3	4	5	97	98	99
I	Considero que se me trató igual que a todos los pacientes, independientemente de que yo estuviera afiliado al Instituto de Seguridad Laboral	1	2	3	4	5	97	98	99
J	Me entregaron correctamente información sobre los beneficios a los que puedo optar	1	2	3	4	5	97	98	99

MÓDULO IV: LICENCIA MÉDICA

P9. ¿Usted quedó con Licencia Médica producto de su accidente o enfermedad?

2. SI 2. NO.....PASAR A P17

P10. ¿Usted solicitó la licencia médica?

1. SI 2. NO

P11. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con el proceso de tramitación de su licencia médica?

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

P12. SI P11= 1 A 4 ¿Por qué usted califica así?

P13. ¿Usted apeló el resultado de su licencia?

2. Sí (CONTINUAR)

2. No (PASAR A P17)

P14. ¿Dónde realizó esta apelación? LEER ALTERNATIVAS (MÚLTIPLE)

1	COMPIN
2	SUSESO
Otra, ¿cuál?	

P15. ¿Aproximadamente cuánto tiempo debió esperar desde que apeló hasta que le informaron sobre su resolución?

Años: _____ **Meses:** _____ **DÍAS:** _____

P16. Pensando en el tiempo que esperó por la resolución, ¿usted diría que...? LEER ALTERNATIVAS (RU)

1	Fue menos de lo esperado
2	Fue lo esperado
3	Fue más de lo esperado
4	No recuerda

MÓDULO V: IMAGEN INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

P17. Usando una escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada de Acuerdo" y 5 "Muy de Acuerdo" ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones sobre el Instituto de Seguridad Laboral?

		MD	D	N	A	MA	NS	NR
1	En el Instituto de Seguridad Laboral –como servicio publico- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5	98	99
2	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio publico- es una institución confiable	1	2	3	4	5	98	99
3	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio publico- se preocupa de todos los usuarios	1	2	3	4	5	98	99
4	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio publico- es una institución innovadora	1	2	3	4	5	98	99
5	El Instituto de Seguridad Laboral–como servicio publico- es una gran institución	1	2	3	4	5	98	99
6	EL Instituto de Seguridad Laboral –como servicio publico- me da seguridad	1	2	3	4	5	98	99
7	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio publico- es inclusivo (no discrimina)	1	2	3	4	5	98	99
8	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- entrega servicios de calidad	1	2	3	4	5	98	99

P18. Considerando lo que usted conoce o ha escuchado de las siguientes instituciones, ¿cómo calificaría el desempeño en notas de 1 a 7? ROTAR INICIO

		MM						MB	NS	NR
1	Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de Construcción	1	2	3	4	5	6	7	98	99
2	Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3	Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
4	Instituto Seguridad del Trabajo (IST)	1	2	3	4	5	6	7	98	99

P19. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con el proceso vivido (trámites, atención médica, tratamientos posteriores)?

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

P20. ¿Usted conoce la ley de accidentes del trabajo?

1. Si

2. No

P27. ¿Cuál es su nivel de educación?

P28. (APLICAR SOLO SI NO ES EL JEFE DE HOGAR) ¿Y el del jefe de su hogar?

	P56 ENCUESTADO	P28. JH
Básica completa o menos	1	1
Media incompleta	2	2
Media completa	3	3
Media técnica incompleta	4	4
Media técnica completa	5	5
Superior técnica incompleta	6	6
Superior técnica completa	7	7
Universitaria incompleta	8	8
Universitaria completa	9	9
Postgrado	10	10
No responde	99	99

P29. A qué se dedica usted específicamente en su trabajo? (PREGUNTAR POR EL BENEFICIARIO DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL. EN CASO QUE NO SEA EL ENCUESTADO CONSULTAR SIEMPRE POR LA PERSONA DE LA BASE DE DATOS) ANOTAR DETALLADAMENTE.

P30. ¿En qué consiste su actividad principal?**P31. PREGUNTAR SOLO SI NO ES EL JEFE DE HOGAR: ¿En qué consiste la actividad principal del Jefe de su Hogar?**

	P30 ENCUESTADO	P31 JH
No trabaja		
Trabajos menores ocasionales e informales		
Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato.		
Obrero calificado, capataz, microempresario (kiosco, taxi, comercio menor, ambulante)		
Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de sección. Técnico especializado. Profesional independiente de carreras técnicas (contador, analista de sistemas, diseñador, músico). Profesor. Tropa o suboficial de las Fuerzas Armadas.		
Ejecutivo medio (gerente, sub-gerente), gerente general de empresa media o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico, arquitecto, ingeniero, agrónomo). Oficial de Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones. Jefe de división de servicio público.		
Alto ejecutivo o director de empresa grande. Empresarios propietarios de empresas medianas y grandes. Profesionales independientes de gran prestigio. Rangos superiores de las Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones.		
No sabe		
No responde		

P32. SÓLO APLICAR A TRABAJADORES ¿En qué sector o rama se encuentra su actividad principal? ESCUCHAR Y CLASIFICAR

1	Agricultura, ganadería, caza y silvicultura
2	Pesca
3	Explotación de minas y canteras
4	Industrias manufactureras
5	Suministro de electricidad, gas y agua
6	Construcción
7	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales
8	Hoteles y restaurantes
9	Transporte, almacenamiento y comunicaciones
10	Intermediación financiera
11	Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler
12	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria
13	Enseñanza
14	Servicios sociales y de salud
15	Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales
16	Hogares privados con servicio doméstico
17	Otros

P33. APLICAR SOLO A QUIENES INDICAN EN QUE NO TRABAJAN. **¿Y específicamente cuál es su actividad?**

1	Estudia
2	Labores del Hogar / Dueña de casa
3	Está buscando trabajo
4	Jubilado o pensionado
5	Otro
99	No responde

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN

F5. ¿Qué tipo de beneficio(s) percibe o percibió? (ESPONTANEA Y MULTIPLE)

1	Indemnización por accidente de trabajo	6	Pensión de supervivencia (madre de hijos de afiliación no matrimonial) por accidente del trabajo o enfermedad profesional	11	Asignación familiar
2	Indemnización por enfermedad profesional	7	Dote matrimonial	12	Subsidio por incapacidad laboral NO LEER (También conocido como el pago de la licencia médica) (APLICAR F7)
3	Pensión de invalidez por accidente del trabajo	8	Pensión de orfandad	Otro, ¿cuál?	
4	Pensión de invalidez por enfermedad profesional	9	Pensión escolar	98	No sabe
5	Pensión de viudez por accidente del trabajo o enfermedad profesional	10	Cuota mortuoria escolar	99	No responde

F6. SÓLO SI F5=1, 2, 3, 4, 9 ¿Cuál es el grado de invalidez que le dictaminaron?

1	15% a 37,5% (Indemnización)
2	40% a 65% (Pensión parcial)
3	70% o superior (pensión total)
	Otro ¿Cuál _____?
98	NS / NR

F7. SÓLO SI F5= 12 ¿Qué institución pago el subsidio?

MÓDULO II: SATISFACCIÓN Y LEALTAD

LEER: **Ahora le voy a pedir que piense en su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral respecto de la prestación económica que usted recibió o está recibiendo.**

P1. En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) en General?

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

P2. APLICAR SOLO SI RESPONDE EN P1 1 A 4: Señalando la nota puesta en P1 ¿Por qué usted califica así?

P3. De 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad haría comentarios negativos" y 7 es "Con toda seguridad haría comentarios positivos", ¿qué tipo de comentarios haría a otras personas que le pidieran su opinión sobre su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?

Comentarios Negativos	1	2	3	4	5	6	7	Comentarios Positivos
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------

P4. Y de 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad NO volvería a acudir al Instituto De Seguridad Laboral" y 7 es "Con toda seguridad SI volvería a acudir al Instituto De Seguridad Laboral", Si usted pudiera elegir entre Instituto De Seguridad Laboral y otras alternativas ¿Qué tan probable es que usted vuelva a recurrir al ISL si sufriera una situación similar?

Con toda seguridad NO volvería a acudir al ISL	1	2	3	4	5	6	7	Con toda seguridad SI volvería a acudir al ISL
--	---	---	---	---	---	---	---	--

P5. Y pensando en el beneficio económico recibido, ¿Usted diría que... (LEER ALTERNATIVAS)

1	El monto recibido fue más de lo que esperaba recibir
2	El monto recibido fue lo que esperaba recibir
3	El monto recibido fue menos de lo que esperaba recibir
4	Aún no recibo nada

P6. ¿Cuándo Ud. acudió al Instituto De Seguridad Laboral y presentó todos los antecedentes, se le informó cómo se calcularía el monto que recibiría?

1.SI

2.NO

MÓDULO III: TRÁMITE

LEER: Ahora vamos a conversar sobre el trámite que tuvo que realizar para obtener la prestación económica que usted recibió / o está recibiendo (nombrar la prestación según base de datos).

P7. Considerando todo el proceso de tramitación, es decir, desde que solicitó el beneficio en el Instituto De Seguridad Laboral hasta que lo recibió. De 1 a 7 ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos...

		NOTA
A	La cantidad de trámites que tuvo que realizar	
B	La facilidad para realizar estos trámites	
C	El costo monetario de realizar estos trámites	

P8. ¿Aproximadamente cuánto tiempo debió esperar desde que se acercó por primera vez al Instituto De Seguridad Laboral hasta la primera fecha de pago?

Años: _____ **Meses:** _____ **Días:** _____

P9. ¿Aproximadamente cuánto tiempo debió esperar desde que llevo todos los antecedentes solicitados hasta la primera fecha de pago?

Años: _____ **Meses:** _____ **Días:** _____

P10. ¿A usted se le informó el tiempo de tramitación del beneficio hasta la obtención del pago? ¿A Usted se le informó el tiempo de la tramitación de su pago?

1. Si

2.No

P11. Pensando en el tiempo que esperó en la tramitación y pago del beneficio, ¿usted diría que...? LEER ALTERNATIVAS (RU)

1	Fue menos de lo esperado
2	Fue lo esperado
3	Fue más de lo esperado
4	No recuerda

P12. SOLO QUIENES F5=1, 2, 3 Y/o 4. ¿Usted apeló a la resolución entregada por el COMPIN?

3. Sí

2. No...SALTAR A P15

P13. ¿Dónde realizó esta apelación? LEER ALTERNATIVAS (MÚLTIPLE)

1	Comisión Médica de Reclamos (COMERE)
2	Superintendencia de Seguridad Social (SUSESO)
Otra, ¿cuál?	

P14. Según el resultado de su apelación, su porcentaje de Invalidez desde el primer dictamen LEER ALTERNATIVAS (RU)

1	Subió (% de invalidez)
2	Se Mantuvo (% de invalidez)
3	Bajó (% de invalidez)
4	Reingresó a tratamiento por alta prematura
97	No aplica
98	No Sabe / No Responde

P15. ¿El Instituto de Seguridad Laboral apeló, en su caso, a la resolución de Incapacidad del COMPIN?

1.- Si

2.- No...SALTAR A P18.

P16. SÓLO SI ISL APELÓ A SU RESOLUCIÓN (P15=1) ¿Según la apelación del Instituto de Seguridad Laboral, su porcentaje de Invalidez...(LEER ALTERNATIVAS)

1	Subió (% de invalidez)
2	Se Mantuvo (% de invalidez)
3	Bajó (% de invalidez)
4	Reingresó a tratamiento por alta prematura
97	No aplica
98	No Sabe / No Responde

P17. SOLO P16=3 ¿Se le solicitó la devolución del dinero o rebajó su monto por haber dejado sin efecto el beneficio?.

1.- Si

2.- No

P18. Pensando exclusivamente en la información que le entregó el Instituto de Seguridad Laboral en su proceso de tramitación. De 1 a 7, como en el colegio, ¿con qué nota calificaría los siguientes aspectos de la información?:

		NOTA
A	La calidad de la información en general	
B	La claridad de la información que recibió	
C	La utilidad de la información que recibió	

P19. ¿Usted tuvo algún problema con el trámite/los trámites de su beneficio realizado/s en el Instituto de Seguridad Laboral?

1. Sí

2. No...PASAR A P22

P20. ¿Qué problema tuvo?

P21. ¿Recibió solución a su problema por parte del Instituto de Seguridad Laboral?

1	Sí
2	No
3	Aún no recibo respuesta

MÓDULO IV: PAGO DEL BENEFICIO

P22. Respecto a su primer pago ¿ Instituto de Seguridad Laboral dio aviso que estaba listo?

1	Sí
2	No...PASAR A P24
3	Aún no recibo respuesta ...PASAR A P47

P23. ¿Cuánto tiempo pasó desde que se le avisó hasta que usted cobró el primer pago?

Años: _____ **Meses:** _____ **Días:** _____

P24. Con notas de 1 a 7, como en el colegio ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos del primer pago?

		NOTA
1	Forma en que se realizó el primer pago	
2	El lugar de pago	
3	El tiempo que debió esperar hasta el primer pago	

MÓDULO V: IMAGEN INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

P25. Usando una escala de 1 a 5, donde 1 es "Nada de Acuerdo" y 5 "Muy de Acuerdo" ¿Qué tan de acuerdo está con las siguientes afirmaciones sobre el Instituto de Seguridad Laboral (ISL)?

		MD	D	N	A	MA	NS	NR
1	En el Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- son abiertos a resolver las necesidades de los usuarios	1	2	3	4	5	98	99
2	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución confiable	1	2	3	4	5	98	99
3	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- se preocupa de todos los usuarios	1	2	3	4	5	98	99
4	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una institución innovadora	1	2	3	4	5	98	99
5	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es una gran institución	1	2	3	4	5	98	99
6	EL Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- me da seguridad	1	2	3	4	5	98	99
7	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- es inclusivo (no discrimina)	1	2	3	4	5	98	99
8	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- entrega servicios de calidad	1	2	3	4	5	98	99

P26. Considerando lo que usted conoce o ha escuchado de las siguientes instituciones, ¿cómo calificaría el desempeño en notas de 1 a 7? ROTAR INICIO

		MM						MB	NS	NR
1	Mutual de Seguridad de la Cámara de la Construcción	1	2	3	4	5	6	7	98	99
2	Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3	Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
4	Instituto de Seguridad del Trabajo (IST)	1	2	3	4	5	6	7	98	99

P27. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

P28. ¿Usted conoce la ley de accidentes del trabajo?

1. Si

2.- No

P35. ¿Cuál es su nivel de educación?

P36. (APLICAR SOLO SI NO ES EL JEFE DE HOGAR) ¿Y el del jefe de su hogar?

	P56 ENCUESTADO	P57 JH
Básica completa o menos	1	1
Media incompleta	2	2
Media completa	3	3
Media técnica incompleta	4	4
Media técnica completa	5	5
Superior técnica incompleta	6	6
Superior técnica completa	7	7
Universitaria incompleta	8	8
Universitaria completa	9	9
Postgrado	10	10
No responde	99	99

P37. ¿A qué se dedica usted específicamente en su trabajo? (PREGUNTAR POR EL BENEFICIARIO DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL. EN CASO QUE NO SEA EL ENCUESTADO CONSULTAR SIEMPRE POR LA PERSONA DE LA BASE DE DATOS) ANOTAR DETALLADAMENTE.

P38. ¿En qué consiste su actividad principal?

P39. PREGUNTAR SOLO SI NO ES EL JEFE DE HOGAR: ¿En qué consiste la actividad principal del Jefe de su Hogar?

	P38 ENCUESTADO	P39 JH
No trabaja	1	1
Trabajos menores ocasionales e informales	2	2
Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato.	3	3
Obrero calificado, capataz, microempresario (kiosco, taxi, comercio menor, ambulante)	4	4
Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, jefe de sección. Técnico especializado. Profesional independiente de carreras técnicas (contador, analista de sistemas, diseñador, músico). Profesor. Tropa o suboficial de las Fuerzas Armadas.	5	5
Ejecutivo medio (gerente, sub-gerente), gerente general de empresa media o pequeña. Profesional independiente de carreras tradicionales (abogado, médico, arquitecto, ingeniero, agrónomo). Oficial de Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones. Jefe de división de servicio público.	6	6
Alto ejecutivo o director de empresa grande. Empresarios propietarios de empresas medianas y grandes. Profesionales independientes de gran prestigio. Rangos superiores de las Fuerzas Armadas, Carabineros o Investigaciones.	7	7
No sabe	98	98
No responde	99	99

P40. SÓLO APLICAR A TRABAJADORES ¿En qué sector o rama se encuentra su actividad principal?
 ESCUCHAR Y CLASIFICAR

1	Agricultura, ganadería, caza y silvicultura
2	Pesca
3	Explotación de minas y canteras
4	Industrias manufactureras
5	Suministro de electricidad, gas y agua
6	Construcción
7	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales
8	Hoteles y restaurantes
9	Transporte, almacenamiento y comunicaciones
10	Intermediación financiera
11	Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler
12	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria
13	Enseñanza
14	Servicios sociales y de salud
15	Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales
16	Hogares privados con servicio doméstico
17	Otros

P41. APLICAR SOLO A QUIENES INDICAN EN QUE NO TRABAJAN. ¿Y específicamente cuál es su actividad?

1	Estudia
2	Labores del Hogar / Dueña de casa
3	Está buscando trabajo
4	Jubilado o pensionado
5	Otro
99	No responde

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN

Prestaciones Preventivas



**EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS
INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL
PRESTACIONES PREVENTIVAS- 2015
SAM: 14428-P**

FOLIO:

INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO (BBDD)

EMPRESA	
TELÉFONO	
COMUNA	
REGION	

MÓDULO I: PRESENTACIÓN Y FILTRO

SOLICITAR HABLAR CON PERSONA EN BASE DE DATOS

LEER: Buenos días/tardes. Mi nombre es _____ y trabajo para la empresa GfK Adimark. A solicitud del Instituto de Seguridad Laboral, estamos realizando una encuesta. El Instituto de Seguridad Laboral, es la entidad pública encargada de administrar el Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales.

El Instituto de Seguridad Laboral nos ha informado que su empresa recibió una prestación preventiva como asesoría, capacitaciones entre otras, durante el último año.

¿Podría usted contestarnos una encuesta de satisfacción sobre el servicio del ISL (Instituto de Seguridad Laboral) o me puede contactar con la persona que en su empresa tiene la relación con la institución?

SI ENTREGA OTRO NOMBRE, ANOTAR DATOS:

NOMBRE: _____

TELÉFONO: _____

ROL EN LA EMPRESA: _____ (Trabajador, dueño, representante legal u otro)

- P1. Del siguiente listado de prestaciones preventivas que entrega el Instituto de Seguridad Laboral, ¿cuáles conoce usted?** (LEER ALTERNATIVAS)
- P2.** (CONSULTAR POR ALTERNATIVAS MARCADAS EN 0) **¿Cuál de ellas se han implementado en su empresa?**
- P3.** (CONSULTAR POR ALTERNATIVAS MARCADAS EN P2) **De 1 a 7, ¿cuán satisfecho quedó con la labor del Instituto de Seguridad Laboral en su empresa respecto de...?**

	P1 CONOCE	P2 HAN IMPLEMENTADO	P3 SATISFACCIÓN
Diagnóstico de condiciones de salud y seguridad	1	1	
Asesoría ante accidentes laborales fatales y graves	2	2	
Capacitaciones presenciales en prevención de riesgos laborales	3	3	
Campus de prevención del Instituto De Seguridad Laboral (capacitaciones online)	4	4	
Asesorías en prevención de riesgos laborales	5	5	
Asesoría por infracciones emitidas por la Dirección del Trabajo	6	6	
Sustitución de multas emitidas por la Dirección del Trabajo	7	7	
Evaluaciones ambientales	8	8	
Exámenes ocupacionales	9	9	
Evaluaciones de puestos de trabajo	10	10	
Preparación y respuesta ante la emergencia	11	11	
Otra ¿Cuál?			
NO CONOCE NINGUNA/NO HA UTILIZADO NINGUNA	AGRADECER Y TERMINAR		

- P4.** SOLO QUIENES P2=3. **Con respecto a la capacitación que se implementó en su empresa, con notas de 1 a 7, como en el colegio, ¿Cómo evalúa?**

	NOTA
El aprendizaje logrado en la capacitación	
La simpleza del lenguaje utilizado	
Lo participativa de la capacitación	
La duracion de la capacitacion	
El apoyo de material didáctico/visual en la capacitación	
La posibilidad de aplicar estos conocimientos a su realidad laboral	

MÓDULO II: SATISFACCIÓN Y LEALTAD

LEER: Para iniciar la encuesta, le voy a pedir que piense en su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral respecto de las prestaciones preventivas, tales como capacitaciones en seguridad, visitas para evaluación de riesgo en su empresa, asesorías de un prevencionista de riesgo, entre otras que el Instituto De Seguridad Laboral ofrece y que su empresa ha solicitado y/o utilizado.

- P5.** En una escala de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" **¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el Instituto de Seguridad Laboral (ISL) en General?**

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

P6. APLICAR SOLO SI EN P5 CONTESTA 1 A 4: **¿Por qué usted califica así?**

P7. De 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad haría comentarios negativos" y 7 es "Con toda seguridad haría comentarios positivos", ¿qué tipo de comentarios haría a otros colegas que le pidieran su opinión sobre su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral en temas preventivos?

Comentarios Negativos	1	2	3	4	5	6	7	Comentarios Positivos
-----------------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------------------

P8. Y de 1 a 7, donde 1 es "Con toda seguridad NO volvería a acudir al Instituto De Seguridad Laboral" y 7 es "Con toda seguridad SI volvería a acudir al Instituto De Seguridad Laboral", Si usted pudiera elegir entre Instituto De Seguridad Laboral y otras alternativas para solicitar una prestación preventiva, ¿Qué tan probable es que usted vuelva a recurrir al Instituto De Seguridad Laboral si necesitara una prestación preventiva?

Con toda seguridad NO volvería a acudir al Instituto De Seguridad Laboral	1	2	3	4	5	6	7	Con toda seguridad SI volvería a acudir al Instituto De Seguridad Laboral
---	---	---	---	---	---	---	---	---

MÓDULO III: EVALUACIÓN DE PRESTACIÓN PREVENTIVA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD LABORAL

LEER: **Ahora vamos a revisar algunos aspectos sobre la prestación preventiva que el Instituto De Seguridad Laboral realizó a su empresa. Por favor, si ha realizado más de una, considere sólo la última realizada.**

P9. ¿Cómo se enteró que su empresa podía acceder a esa prestación preventiva? (ESPONTÁNEA, ESCUCHAR Y CLASIFICAR)

1	Instituto De Seguridad Laboral se comunicó con el encuestado o con alguien de su empresa para agendar una visita
2	Instituto De Seguridad Laboral se presentó en su empresa y realizó la asesoría In situ
3	Informó la Dirección del Trabajo o Seremi de Salud
4	Por una multa que cursó la Dirección del Trabajo o Seremi de Salud
5	Informó un colega, conocido, familiar o amigo
6	Televisión
7	Folleto informativo
8	Porque un trabajador(a) sufrió un accidente laboral o de trayecto y supo del Instituto De Seguridad Laboral
9	Por una enfermedad profesional
Otro, ¿cuál?	

P10. ¿Cómo accedió su empresa a la prestación preventiva?

1	Instituto De Seguridad Laboral envió un experto a supervisar y capacitar sin previa solicitud del empleador...PASAR A P13
2	El empleador solicitó una asesoría o capacitación (PASAR A P11)
Otro, ¿cuál?	

P11. (SI P10=2) ¿Aproximadamente cuánto tiempo debió esperar desde que solicitó la asesoría o capacitación hasta que se produjo?

Meses: _____ Días: _____

P12. De 1 a 7, donde 1 es "Muy Inadecuado" y 7 "Muy Adecuado", ¿cuán adecuado considera ese tiempo de espera?

Muy Inadecuado	1	2	3	4	5	6	7	Muy Adecuado
----------------	---	---	---	---	---	---	---	--------------

P13. Ahora le voy a mencionar las etapas de una prestación preventiva realizada por el Instituto De Seguridad Laboral. Si alguna de estas etapas no fue parte del servicio que le entregó el Instituto De Seguridad Laboral a su empresa, por favor avíseme. De 1 a 7, como en el colegio, ¿con qué nota evalúa...

	NOTA
SOLO P10=2. La facilidad del trámite para solicitar la prestación preventiva	
La primera visita del/ la Prevencionista (evaluación)	
Las capacitaciones	
La entrega del informe del/ la Prevencionista	
Las visitas posteriores del/ la Prevencionista para supervisión	

(97=No aplica; 98=No sabe; 99=No responde)

P14. SOLO QUIENES EVALÚAN CON NOTAS 1 A 4 "LAS VISITAS POSTERIORES DEL PREVENCIÓNISTA" ¿Por qué evalúa con esa nota? (ESPONTÁNEA Y MULTIPLE)

P15. Pensando exclusivamente en la o las personas del Instituto de Seguridad Laboral con el que estuvo en contacto producto de la asesoría o capacitación. De 1 a 7, como en el colegio, ¿con qué nota calificaría los siguientes aspectos de la atención del/ la prevencionista de riesgos, o profesional en prevención que lo asesoró?

	NOTA
La atención del personal en general	
La amabilidad y cortesía en el trato	
Lo respetuoso del trato que le brindaron	
El profesionalismo o dominio de su trabajo	
La claridad para entregarle o solicitarle información	
La presentación personal	

(97=No aplica; 98=No sabe; 99=No responde)

P16. Pensando en la información que recibió por parte del Instituto de Seguridad Laboral producto de las prestaciones preventivas (asesoría o capacitación). De 1 a 7, ¿con qué nota calificaría...?

	NOTA
La calidad de la información en general	

	público- es una institución innovadora								
5	El Instituto de Seguridad Laboral - como servicio público- es una gran institución	1	2	3	4	5	98	99	
6	EL Instituto de Seguridad Laboral - como servicio público- me da seguridad	1	2	3	4	5	98	99	
7	El Instituto de Seguridad Laboral - como servicio público- es inclusivo (no discrimina)	1	2	3	4	5	98	99	
8	El Instituto de Seguridad Laboral –como servicio público- entrega servicios de calidad	1	2	3	4	5	98	99	

P24. Considerando lo que usted conoce o ha escuchado de las siguientes instituciones, ¿cómo calificaría el desempeño en notas de 1 a 7? ROTAR INICIO

		MM						MB	NS	NR
1	Mutual de Seguridad de la Cámara Chilena de la Construcción	1	2	3	4	5	6	7	98	99
2	Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
3	Instituto de Seguridad Laboral (ISL)	1	2	3	4	5	6	7	98	99
4	Instituto de Seguridad del Trabajo (IST)	1	2	3	4	5	6	7	98	99

P25. Considerando los diversos temas por los que le he consultado, y pensando en la atención del Instituto de Seguridad Laboral (ISL), de 1 a 7, donde 1 es "Muy Insatisfecho" y 7 "Muy Satisfecho" ¿Qué tan satisfecho quedó usted con su experiencia con el Instituto de Seguridad Laboral?

Muy Insatisfecho	1	2	3	4	5	6	7	Muy Satisfecho
------------------	---	---	---	---	---	---	---	----------------

MÓDULO V: DESCRIPCIÓN DEL RESPONDIENTE

LEER: **Sólo para poder clasificar sus datos con los de otras personas, debo preguntarle...**

P26. ¿En qué sector o rama se encuentra la actividad principal de su empresa? (ESCUCHAR Y CLASIFICAR)

1	Agricultura, ganadería, caza y silvicultura
2	Pesca
3	Explotación de minas y canteras (minería)
4	Industrias manufactureras
5	Suministro de electricidad, gas y agua
6	Construcción
7	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos
8	Hoteles y restaurantes
9	Transporte, almacenamiento y comunicaciones
10	Intermediación financiera
11	Actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler
12	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria
13	Enseñanza
14	Servicios sociales y de salud
15	Otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales
16	Hogares privados con servicio doméstico

P27. ¿Cuántas personas trabajan en su empresa? _____ (ANOTAR)

P28. ¿Cuántos accidentes laborales han tenido en el último año en su empresa? _____ (ANOTAR)

P29. ¿Y accidentes fatales o graves con amputación traumática? _____ (ANOTAR)

P30. ¿Cuál es la edad promedio de sus trabajadores/as? _____ (ANOTAR)

P31. ¿Cuál es su edad? _____

P32. Sexo. (ANOTAR SIN CONSULTAR)

5. Hombre

2. Mujer

MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO Y COLABORACIÓN