UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

"Evaluación de calidad ChileAtiende Punta Arenas, una panorámica del usuario"

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO DE

ADMINISTRADOR PÚBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Alumno

PAOLA ROMINA VARAS FUENTES

Profesor guía

JAIME RUBINA BUSTAMANTE

Valparaíso, Diciembre 2014

Agradecimientos

A quien ha estado en todo momento y nunca me abandonará, mi Dios, quien me da fuerza para dar el paso que falta en el término de esta carrera.

Para mis padres, personas incondicionales que me dan la oportunidad día a día de crecer y mejorar, con paciencia, amor y dedicación.

También a mi hermana quien a través de su ejemplo siempre me ha demostrado que se pueden lograr las metas, mi sobrinita que con su sonrisa me genera esperanza en el futuro y por último, no menos importante a mis abuelitos que me acogieron en su casa y quienes siempre estuvieron presentes, junto al resto de mi hermosa familia.

Resumen

Materiales y métodos

La presente investigación posee el objetivo central de "Identificar la relación entre la calidad esperada por los usuarios de Chileatiende Punta Arenas con la calidad que éstos perciben", para lo cual se utilizaron los cimientos teóricos de Parasuraman, Zeithaml y Berry, plasmado en su modelo de deficiencias.

El estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo y de diseño de campo. Se realizó sobre una muestra total de 120 usuarios del servicio Chileatiende en la sucursal de esta ciudad, durante el mes de noviembre del año 2014.

Las variables seleccionadas son: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y finalmente soporte físico. Cada una de las encuestas consta de 23 afirmaciones, la primera tuvo la finalidad de recolectar datos acerca de las expectativas de los usuarios y la segunda recolectó datos sobre la percepción de ellos, tras haber recibido el servicio. Es importante mencionar, que 30 de las 60 encuestas sobre las expectativas contenían un ítem especial, el cual buscaba conocer las ponderaciones que otorgan los clientes a cada una de las dimensiones a la hora de evaluar un servicio público. Finalmente es necesario decir que la escala de evaluación era de 1 a 5, donde 1 era sentirse muy insatisfecho y 5 estar muy satisfecho.

Para el análisis de los datos, en la primera encuesta, ítem I; se obtuvo el promedio según cada dimensión, en el siguiente ítem (II) se obtuvo igualmente la media de los porcentajes otorgados por los usuarios a cada dimensión. En la segunda encuesta, se analizaron primeramente una a una cada afirmación, luego se buscó la media según dimensión y se compararon con las medias obtenidas en las expectativas. Finalmente de las brechas sacadas de la comparación anterior, se calcularon las nuevas brechas que fueron generadas al multiplicar las anteriores con los porcentajes por dimensión del ítem II; de la primera encuesta. Así consiguiendo el grado de satisfacción por parte de los usuarios. Los datos fueron procesados en el programa Microsoft Office Excel 2007.

Resultados y conclusiones

Si bien es cierto que los usuarios en su mayoría consideran que la creación de Chileatiende ha sido favorable para la ciudad de Punta Arenas y que en general es un

órgano que tiene una buena calidad. Al realizar el análisis tomando en cuenta las expectativas y las percepciones de los usuarios, estas últimas, en todas las dimensiones, son menores que las deseadas por ellos, pero se observa que las gestiones por parte de la administración están enfocadas en aplacar estas pequeñas diferencias.

Palabras claves:
Calidad percibida, calidad esperada, Chileatiende, usuarios

Abstract

Materials and methods

The present research has the main objective of “identify the relationship between the expected quality by users of Chileatiende Punta Arenas with the quality that they perceive”, for which it has been used the theoretical foundations of de Parasuraman, Zeithaml, and Berry, embodied in their deficiencies model.

The study is quantitative, descriptive, and campus design type. It was performed over a total sample of 120 users from Chileatiende service in the branch office from this city, during November of the year 2014.

The selected variables are: reliability, response capacity, security, empathy, and finally physical support. Each one of the surveys consist of 23 statements, the first one had the purpose of collecting data about the users expectations and the second one collected data about their perceptions after receiving the service. It is important to mention that 30 of the 60 surveys about the expectations had an special item which aims to know the weighing that the clients give to each one of the dimensions at the time of evaluating a public service. Finally it is necessary to mention that the rating scale was from 1 to 5, 1 was to feel unsatisfied and 5 to be very satisfied.

For the data analysis, the first survey, item I; the average was obtained according to each dimension, in the following item (II) it was equally obtained the average percentages granted by the users of each dimension. In the second survey, was firstly analyzed one to one each statement, then the average according to dimension was searched and they were compared with the averages from the expectations. Finally from the breaches

obtained from the previous comparison, the new breaches that were generated from multiplying the previous percentages from dimension of item II were calculated; from the first survey. Thereby obtaining the satisfaction grade from the users. The data were processed using Microsoft Office Excel 2007 program.

Results and conclusions

While it is true that users mostly consider that the foundation of Chileatiende has been beneficial for Punta Arenas city and that in general is a good quality organ. When performing the analysis taking into account the expectations and perceptions from users, these latest, in all of the dimensions, are minor than the desired by them, but it has been observed that the arrangements from the administration are focused on appeasing these small differences.

Keywords:

Perceived quality, expected quality, Chileatiende, users.

Índice de materias

Agradecimientos	**2**
Resumen	**3**
Abstract	**4**
Índice de materias	**6**
Introducción	**8**
1. Capítulo I. Análisis de Chileatiende y su contexto al interior del IPS	**14**
1.1.- Ciudad de Punta Arenas	**15**
1.2.- Reseña histórica de Chileatiende	**16**
1.3.- Organigrama de la institución IPS	**20**
1.4.- Contexto jurídico de Chileatiende	**21**
2. Capítulo II. Marco teórico	**24**
2.1.- Calidad de atención al usuario	**25**
2.2.- Características intrínsecas de los servicios	**26**
2.3.- Definición de calidad	**26**
2.4.- Desglose de la calidad	**27**
2.5.- Características fundamentales para la calidad de un Servicio Público	**29**
2.6.- Modelo a utilizar para medir la calidad de los servicios	**30**
2.7.- Cuatro pilares para una mejor calidad de los servicios públicos	**36**
3. Capítulo III Metodología	**38**
3.1.- Planteamiento del problema	**39**
3.2.- Objetivo general	**39**

3.3.- Objetivos específicos 39

3.4.- Tipo de estudio 39

3.5.- Variables de impacto para la investigación 41

3.6.- Metodología de recolección de datos 41

3.7.- Diseño del instrumento 43

3.8.- Organización del trabajo en terreno 43

3.9.- Instructivo de aplicación 43

4. Capítulo IV. Presentación y análisis de datos 46

4.1.- Implementación del instrumento 47

4.2.- Análisis de los datos encuesta 47

4.2.1.- Encuesta de las expectativas de los ciudadanos 47

4.2.2.- Encuesta de percepción usuaria sobre el servicio Chileatiende 50

4.3.- Procesamiento de datos 66

4.4.- Posicionamiento de las dimensiones en el umbral de satisfacción 74

4.5.- Notas de la entrevista 76

5. Capítulo V. Conclusiones y anexos 80

Conclusión 81

Bibliografía 83

Anexos 85

Introducción

"En la carrera por la calidad no hay línea de meta." [1]

(David T. Kearns (1930-2011) Empresario y político estadounidense)

La sociedad chilena ha desarrollado un apetito voraz por el consumo y cada vez su paladar está más demandante, riguroso y crítico; por lo tanto los estándares de calidad se han modificado y elevado, tanto en los bienes de consumo, como en los servicios que debe proveer y suministrar el Estado; frente a un consumidor más exigente. Ante este escenario los proveedores de "bienes y Servicios" han debido revisar sus protocolos internos, como resultado han entregado a los usuarios consumidores, información más detallada de lo ofrecido, a través de los diferentes medios de comunicación existentes como: televisión, radio, internet, telefonía y a esto se suma toda la información que existe en las redes sociales. No cabe ninguna duda que los privados llevan la delantera en este ámbito, pero en las últimas décadas el sector público ha invertido millones en estudios para mejorar los diferentes servicios de su responsabilidad. Un ejemplo claro a lo expuesto es la llamada "revolución pingüina" que puso en jaque al gobierno de turno por la calidad y sistema educativo. Por lo tanto el gobierno ha tenido que adaptarse a los tiempos que se viven.

Ante este panorama, el Estado a modo de respuesta estratégica inicia una modernización de los diferentes servicios, preparando a su personal, capital humano, obra viva de la organización, entregándoles herramientas para que respondan a la creciente demanda de calidad. El factor del personal es muy gravitante, pues es quien da la cara al requirente y es por medio de él, que el usuario percibe el servicio otorgado y a través de este actuar juzga su capacidad.

En materia de ordenamiento interno, las instituciones, no sólo han revisado sus protocolos o mecánicas de control, sino que han realizado gestión en su proceder, es decir buscar mejoras alcanzables a mediano y largo plazo, para entregar al usuario.

Esta investigación efectúa una evaluación de calidad en Chileatiende Punta Arenas desde la mirada de la población de esa ciudad, es decir la perspectiva del cliente y/o usuario, ésta se llamará calidad percibida.

"En la carrera por la calidad no hay línea de meta[1]."

1 Fraternidad- Muprespa – Departamento de Relaciones con Asociados y Comunicación, 20 de agosto del 2012. De http://www.fraternidad.com

Todas las necesidades del cliente y/o usuario son ascendentes ¿qué significa esto? quiere decir que cuando una necesidad es satisfecha inmediatamente surge otra, entonces con mayor razón se debe colocar la calidad en una línea de partida, como si fuera un atleta dispuesto a correr los 100 metros a gran velocidad, es decir, un velocista en acción, la meta debe ser el punto donde apuntar la mirada, en el horizonte, por eso es un sueño, una ambición, un deseo de trascender, de hacer historia, entonces se habla de un concepto de visión. Que es la distancia por recorrer, alcanzar y llegar a conquistar. En cambio la misión nos fija el marco, es lo conocido, es la tarea, es realizable.

La calidad de un servicio siempre debe ser inspiradora, debe ser como un faro, que ilumine las eventualidades de las vicisitudes, es un motivo para destinar y derrochar energía, es un proceso constante de renovación. Entonces invita a la acción, a no estar quietos, a avanzar con la dinámica de las expectativas de los usuarios.

Por eso es importante tomar en cuenta la opinión de los clientes, para que el servicio público no se vuelva rutinario, estático, sin vida, predecible, en cerrado en sí mismo. Al mirar la calidad de un servicio del lado del requirente, se forma otra idea, otro punto de vista, otra visión, permite ser empático, admite la exploración de nuevas metas y responder a nuevos desafíos inimaginables.

Se debe buscar el servicio público de excelencia, el bien común, que sea ideal, que sea una utopía, pero perfectamente realizable. Se debe luchar por un cambio de mente; mejor dicho de mentalidad, tanto del funcionario como del usuario, que prime la buena predisposición de ambos. La excelencia debe nacer de un espíritu superior, del espíritu de cuerpo, fortaleza interior, como consecuencia de personal formado, capacitado, diligente, digno de confianza y equilibrado.

El servicio de excelencia permite al servicio público lograr que el cliente, usuario, regrese satisfecho a su vida cotidiana, es decir, con sus expectativas cumplidas. Además esta evaluación confronta lo anhelado con lo ejecutado y se convierte en una herramienta tanto para el servicio, como para futuras tesis de la carrera de administración pública de la universidad de Valparaíso.

Fundamentación

Es de gran relevancia tener siempre presente; como futuro administrador público, que el servicio prestado al Estado está basado en el cumplimiento de las necesidades generales de la ciudadanía, estar al servicio de la persona humana, que se busca constantemente promover el bien común en vez del interés particular, que el Estado está para satisfacer las necesidades que no pueden ser cubierta por los privados, según la constitución política de la república de Chile; las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos y que para todo lo mencionado anteriormente, es vital escuchar y comprender a los ciudadanos, dando oportunidades para su participación tanto como la libertad de expresar su opinión, otorgando el debido respeto y consideración. De aquí surge la inquietud de buscar y generar las instancias para evaluar la calidad de las instituciones públicas, no solo desde la perspectiva del gobierno sino también desde la de los usuarios, para lo cual se requiere alguien externo a la administración, con la finalidad de que sea un análisis objetivo y transparente respecto al tema.

Las empresas, ya sea del sector terciario u otros sectores, desde hace bastante tiempo atrás ha buscado métodos para medir la calidad, en base a esto la creación de mejoras significativas en sus productos y/o servicios, además de mantener al usuario en una relación estable y duradera con la respectiva institución, producto a que en el mercado existe alta competencia, está lleno de variadas alternativas para escoger. Aunque en la generalidad, el Estado no presenta esta problemática, es trascendental que el ciudadano se sienta satisfecho, sentir que sus contribuciones están siendo correctamente dirigidas hacia los fines expresados anteriormente, esto generará que el individuo se sientan parte de éste, buscando también promover sus aportes, sentirse parte del todo que en este estricto sentido es la nación, es Chile.

Estamos insertos en un mundo que evoluciona cada día, donde es necesario actualizarse y ponerse a la vanguardia en todo lo que dice relación con la administración del Estado, se debe aprender de la experiencia de los organismos privados, de las experiencias internacionales, que permitan apoyar el proceso de evaluación de la calidad de un servicio. La globalización logra que se faciliten estos aprendizajes, debido a la conectividad que otorga a pesar de las lejanías físicas.

Tomar conciencia de lo anteriormente expuesto no solo nos hará humanizar la atención del servicio y ser mejores funcionarios, sino que también ser mejores personas que

busquen contribuir al país, promoviendo la educación, respeto y diversidad. Que el cambio de cultura en nuestros servicios públicos sea una experiencia que se deba exportar a otras naciones, debe ser algo que se busque. Motivar día a día a los funcionarios a entregar lo mejor de sí, creará una respuesta recíproca en los usuarios.

Tus pensamientos se volverán tus palabras, tus palabras acciones, tus acciones hábitos, tus hábitos definirán tu carácter y tu carácter definirá tu destino, Filipenses 4:8.

¿Qué destino queremos para las instituciones públicas? Es fundamental saber que desean los ciudadanos en base a ello programar las acciones y luego gestionar de manera adecuada para ejecutarlas correctamente, esto traerá consigo que los usuarios igualen o sobrepasen las expectativas que llevan consigo antes de presentarse a un servicio público.

Planteamiento del problema

El estudio procura responder a la pregunta de investigación: ¿Cómo se relaciona la calidad esperada por los usuarios del servicio Chileatiende Punta Arenas con la calidad que ellos perciben?

Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción de usuarios de Chileatiende Punta Arenas, a través de la calidad esperada por ellos y su percepción al recibir el servicio.

Objetivos específicos

- ✓ Describir el programa Chileatiende
- ✓ Evaluar las expectativas con las que llegan los usuarios a Chileatiende Punta Arenas
- ✓ Calcular las ponderaciones entregadas a cada dimensión por los usuarios
- ✓ Evaluar la percepción del usuario tras finalizar su visita a la sucursal Chileatiende Punta Arenas
- ✓ Calcular las brechas entre las expectativas y las percepciones, parciales y por dimensión

- ✓ Indicar el grado de satisfacción general
- ✓ Posicionar las dimensiones en el umbral de satisfacción

Limitaciones del estudio

Al iniciar el estudio se consideró escasa bibliografía respecto a calidad de los servicios, más aun de los públicos, de hecho en la biblioteca de la Universidad no se encontró ningún libro que verse sobre este tema. A medida que se iba indagando empezó a surgir mayor información, variedad y casos de aplicación en los servicios del Estado, lo que permitió continuar la presente investigación.

Otra limitación que surgió fue la negativa por parte de la jefa de sucursal a realizar la encuesta a los usuarios del servicio, basándose en el hecho de que IPS contrata consultoras para hacer este tipo de análisis y que debía pedir permiso a nivel central. Si bien es cierto y es importante destacar, en un inicio la jefa tuvo disposición de colaborar con la investigación, específicamente con una entrevista realizada; aunque no de la manera planteada con las características esenciales de una entrevista, sino que la completó en su hogar, entregando un documento escrito a mano con sus respuestas (esto no fue impedimento para el posterior análisis, aunque si fue mucho más breve de lo que hubiera sido una conversación). Prosiguiendo, tras dar verbalmente la negativa, producto de insistencia poniendo énfasis en que los datos extraídos iban a ser solamente utilizados para este trabajo académico, accedió a solicitar autorización a través una carta, de la cual no se obtuvo respuesta. El paso siguiente fue realizar la encuesta a los usuarios, en la vereda que colinda con la entrada de la sucursal, debido a que se considera que las personas tienen el derecho de responder o no tal encuesta, ya que ésta hacía referencia a sus expectativas y percepciones, es decir mide la opinión personal del usuario.

Como última limitación se menciona el hecho de que en la aplicación de la primera encuesta que mide las expectativa, concretamente su ítem II, una cantidad no menor de personas presentó dificultad para completarla, debido que tenían que distribuir unos porcentajes en 5 dimensiones y esto les llevaba un poco más de tiempo, por lo cual se toma la decisión de reducir a la mitad la muestra considerada (exclusivamente para el ítem II).

Resultados esperados

El estudio pretende establecer la relación entre la calidad esperada por los usuarios de los servicios públicos con la calidad que ellos perciben en la sucursal de Chileatiende Punta Arenas. Tras el análisis de los datos recolectados en noviembre del 2014.

Descripción de capítulos

El siguiente trabajo consta de cinco capítulos, en el primero se realiza una contextualización del servicio, partiendo por la ciudad en que se encuentra la sucursal evaluada, luego se describe el programa Chileatiende y finalmente se expone el marco jurídico que rige al IPS, servicio público encargado de ejecutarlo.

El segundo capítulo, es el marco teórico, es decir son los cimientos bibliográficos en los cuales se basa la investigación realizada, se expone detalladamente que es calidad, que es un servicio, las características intrínsecas de este último, el desglose de la calidad, las características fundamentales a tener en cuenta cuando se desea mejorar la calidad en los servicios públicos y finalmente el modelo de deficiencia, SERVQUAL.

El tercer capítulo trata sobre el marco metodológico, en él se genera el planteamiento del problema, el objetivo general y los específicos, el tipo de estudio, la metodología para recolectar los datos, su diseño, implementación y finalmente los criterios para evaluarlos.

En el capítulo cuatro se presentan y analizan los datos, con apoyo de gráficos; se determina el promedio y ponderación de las expectativas respecto a cada una de las dimensiones explicadas en el capítulo dos, luego se continua con el análisis de las percepciones, donde cada afirmación es explicada detallando el porcentaje de satisfacción o insatisfacción, el siguiente paso fue comparar los resultados de las expectativas y percepciones, generando la brecha que existe entre ambas, también se genera el índice de satisfacción al multiplicar las brechas mencionadas con el promedio de las ponderaciones según cada dimensión, luego se posicionan las dimensiones en el umbral de satisfacción. Además se adhiere una entrevista de la jefa de sucursal que pretendió observar la mirada de la institución respecto a ciertos tópicos.

Finalmente, en el capítulo número cinco se presentan las principales conclusiones extraídas del presente estudio, los frutos logrados después de la realización de la investigación que sirven de retroalimentación para el servicio público analizado.

Capítulo I

Análisis de Chileatiende y su contexto al interior del IPS

Chileatiende Punta Arenas

1.1.- Ciudad de Punta Arenas

Localidad ubicada en la región de Magallanes y Antártica chilena (XII), es la capital regional y una de las zona más australes del país.

En el año 1843 una expedición enviada desde el gobierno chileno construyó el Fuerte Bulnes, que después de unos años permitió la fundación de la ciudad de Punta Arenas el 18 de diciembre de 1848, tras la migración de la población desde ese Fuerte, debido a que en él no se encontraban condiciones óptimas fundamentales, como abastecimiento de agua y leña, y en búsqueda de mejores condiciones climáticas que permitieron la concesión de un lugar estable. Al comienzo su progreso fue paulatino, principalmente por los alborotos producidos por su población, entre los que se contaban reos reincidentes y militares relegados.

En 1914, esta ciudad fue la principal vía (puerto) entre los océanos Pacífico y Atlántico; producto de su ubicación en el Estrecho de Magallanes, transformándola en foco comercial y cosmopolita.

Dentro de las actividades económicas destaca la actividad portuaria, minería de carbón, gas y petróleo; aunque la actividad minera va en descenso, la ganadería de ovino y la pesca, han permitido la exportación a diversos territorios; entre los que encontramos: Japón, Australia, E.E.U.U y Europa. Es importante destacar aquí que el desarrollo de las actividades económicas anteriormente mencionadas han posibilitado un potente desarrollo urbano y comercial, contando con diversos servicios que no se encuentran en cualquier lugar del país, destacando la zona franca.

Según el CENSO del año 2002 y proyectado al 2012, Punta Arenas cuenta con 125.483 habitantes, es decir alberga a un 0,721% de la población del país. La región de Magallanes y la Antártica chilena es la con menor cantidad de pobladores en Chile y que posee la mayor superficie comparada con cualquier región del país.

1.2.- Reseña Histórica de ChileAtiende

En abril del 2011 se empieza a ejecutar una fase piloto de Chileatiende, ya en enero del 2012 comienza su puesta en marcha definitiva, después de una ceremonia encabezada por el Presidente de la República de ese entonces, Don Sebastián Piñera Echeñique. En la actualidad se busca la aprobación de la creación del Servicio Nacional de Atención Ciudadana, ChileAtiende; proyecto que fue enviado al congreso como mensaje a fines del año 2013 y en este momento se encuentra en estado de tramitación.

1.2.1.- ¿Qué es Chileatiende?

Es un programa que a través de una red multiservicio permite acercar el Estado a las personas, integrando y coordinando a las entidades públicas (que se quieran adherir), entregando información y prestando servicios de éstas, para así facilitar su acceso y orientar a las personas; presentando un lenguaje sencillo y apropiado para que pueda ser entendido por todos, para esto disponiendo de tecnología en favor de los ciudadanos.

Características propias del servicio:

- ✓ Eje en la persona
- ✓ Convenios de Servicios
- ✓ Agrupación de trámites en un mismo punto
- ✓ Multicanal
- ✓ Cercanía y sencillez

1.2.2.- ¿Cómo nace Chileatiende?

Este proyecto se origina por la necesidad de los ciudadanos a tener a su disposición una atención de calidad, con más proximidad y mayor simpleza. Los servicios públicos en este ámbito, a pesar de los avances generados, no han logrado dar abasto a los requerimientos de la ciudadanía; un ejemplo claro de esto es el poco optimista resultado de la Tercera Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos, la cual arrojó que un 77% de los encuestados no cree que todos nuestros connacionales sean atendidos de igual forma en los servicios públicos; que un 59% de ellos estima que no se respeta el derecho a recibir una buena atención por parte de los órganos del Estado; que un 52% considera

que no resulta fácil acceder a la información disponible sobre las prestaciones que efectúan los servicios públicos [2].

El referido estudio identificó la oportunidad propicia para su creación, con una base constitucional fundada, la cual dispone en el artículo 1° de la Constitución Política de Chile: "El Estado está al servicio de la persona humana y su finalidad es promover el bien común", orientado a, satisfacción de las necesidades ciudadanas.

1.2.3.- ¿Existe con anterioridad alguna experiencia internacional que utilice este modelo?

Singapur, ya en 1999 fue el precursor de un portal web que actuará bajo un modelo de centralización de información gubernamental para orientar, educar e informar a sus administrados los diversos servicios y beneficios del gobierno en su página: www.ecitizen.gov.sg. Otro país importante de mencionar debido a su manejo en el tema es Reino Unido, que por medio de su portal web: www. gov.uk, facilita y acerca el gobierno a su población; estando actualmente fusionado con 331 organismos y entidades públicas. El caso del gobierno canadiense también es un claro ejemplo de avances en la esfera de la modernización, en el año 2005 por medio del "service canada" se instauró una ventanilla única que permite a sus ciudadanos contar con múltiples servicio y beneficios gubernamentales, por medio de una diversidad de canales, sean estos: Presencial, virtual y telefónicos. Por último, referiré la atención a la experiencia de Australia, que tras vincular a servicio públicos en un sitio web: www.australia.gov.au, permite un medio confiable y accesible del gobierno con su población.

1.2.4.- ¿Qué quiere decir con que es una red multicanal?

Dice relación a la manera de materializar la atención de este servicio, es decir que presenta varias vías para acceder a él. Para el funcionamiento de Chileatiende se crearon tres rutas de acceso, primeramente un canal digital: www.chileatiende.cl, este posee más de 2.480 beneficios y servicios pudiendo adquirirse desde la comodidad de su hogar. Un call center "101", predispuesto para informar y orientar a la comunidad y finalmente la alternativa presencial; localizadas en las mismas dependencias del Instituto de Previsión Social, desde ahora en adelante IPS. Cabe destacar que también se cuenta con centros de atención móvil; que permite acceder a zonas periféricas donde se presenta mayor dificultad para realizar trámites o conseguir información de los servicio del Estado.

2 Proyecto de ley Servicio Nacional de Atención ciudadana, Chileatiende, 2013. De http:// www.leychile.cl

Chileatiende en la Región de Magallanes y Antártica Chilena

Sucursal Región XII	Número de habitantes	Porcentaje de habitantes en relación a la población regional
Punta Arenas	125.483	76,6%
Porvenir	5.650	3,5%
Puerto Williams	1.600	1%
Puerto Natales	21.327	13%

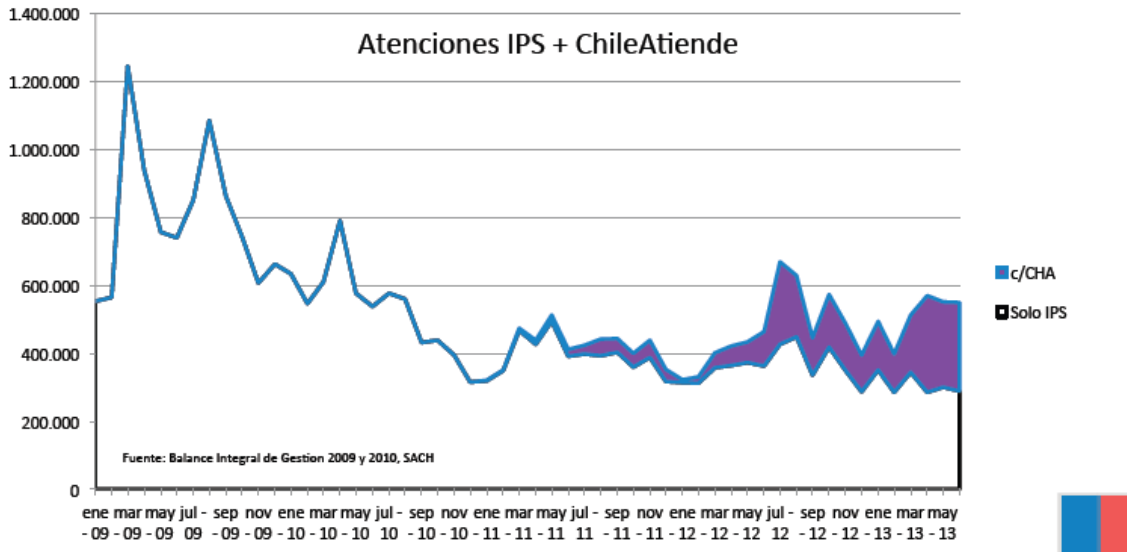
Cuadro 1, en base a números de habitantes registrado por el CENSO y proyectada al 2012 [3]

1.2.5.- Algo más sobre esta red

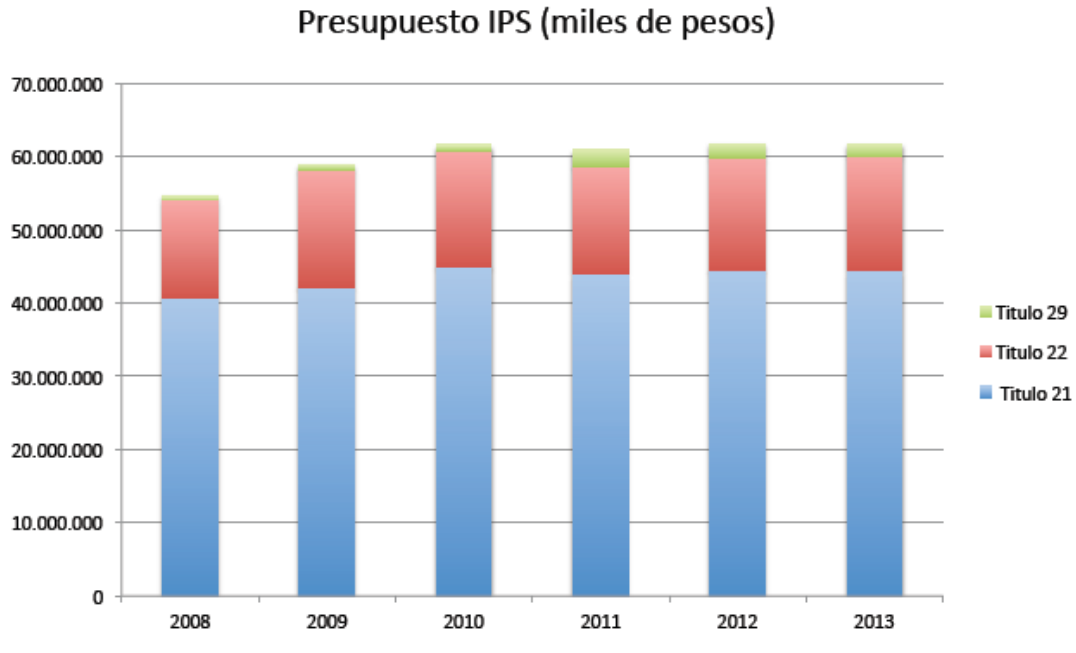
El órgano encargado de llevar a cabo el programa Chileatiende es el IPS, por lo cual se encuentra regido por sus leyes y normativa, debido a que todavía no se aprueba su creación como servicio público. Para tal caso, como lo indica la Constitución Política, se hace indispensable una ley, la que debe ser iniciada únicamente por el Presidente de la República; ya que se encuentra dentro del ámbito exclusivo de sus funciones la crear un servicio público.

Por lo anteriormente descrito, se hace útil indicar que esta red utiliza los recursos del IPS; tanto de espacio físico, económico, humanos, entre otros, para alcanzar los objetivos, metas y planes propuestos. Esto no ha influido negativamente en la función histórica de este instituto, ya que ésta ha ido disminuyendo naturalmente, en consecuencia, Chileatiende ha resurgido su funcionalidad; véase su gráfico en el cuadro N° 2. Adicionalmente la capacidad de recursos disponibles dio abasto para la inclusión de este proyecto, no generando incremento en su presupuesto anual, como se puede apreciar en el cuadro N° 3.

3 Instituto Nacional de Estadística, CENSO de la población, año 2002, proyectada al 2012. De http:// www.ine.cl



Cuadro 2, Fuente: Balance Integral de Gestión 2009 y 2010, SACH[4].



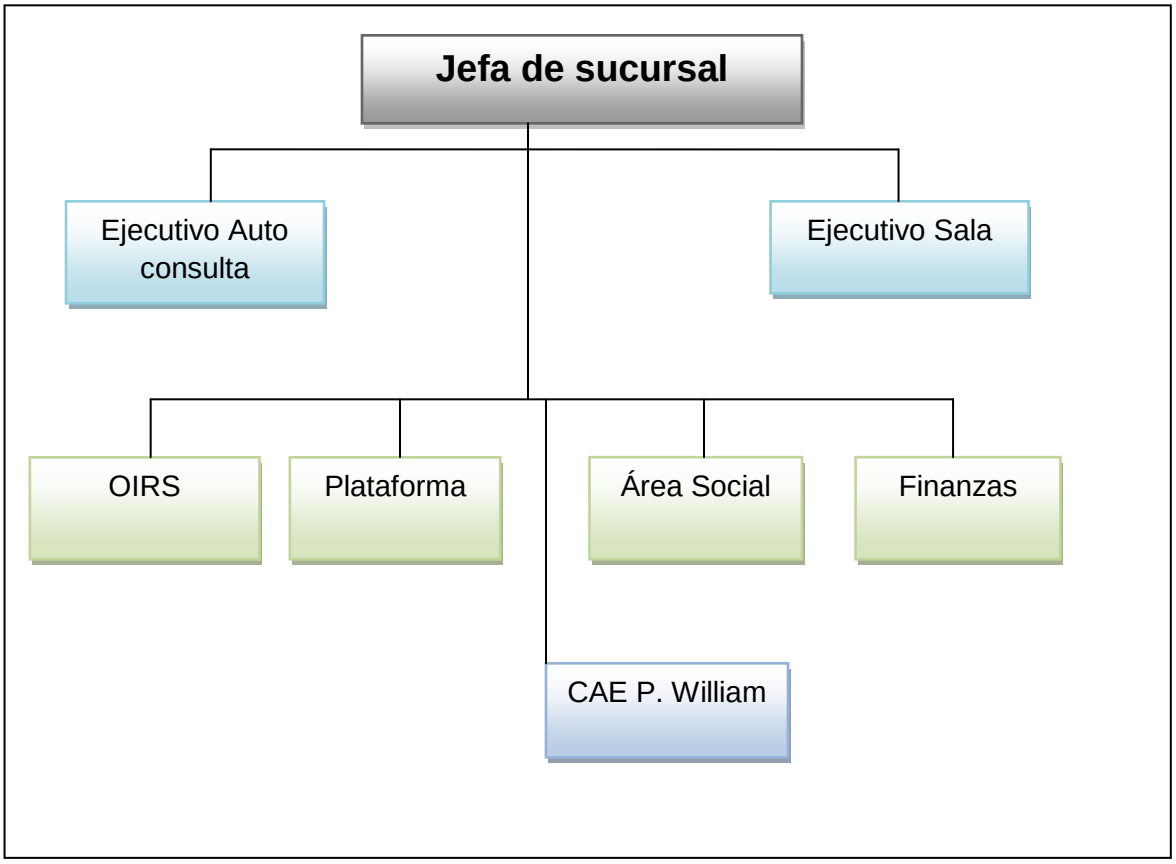
Cuadro 3, Fuente: Balance Integral de Gestión 2009 y 2010, SACH[4].

4 Balance de Gestión Integral, 2009 y 2010, SACH. De http://politicaspublicas.uc.cl/cpp/static/uploads/adjuntos_seminarios

Se puede mencionar que este organismo, el presente año, se adjudicó el Premio Anual por Excelencia Institucional (PAEI) otorgado a través del Servicio Civil, este galardón fue recibido por dos instituciones más, de un total de 28 entidades públicas postulantes. En reconocimiento a su buena gestión, eficiencia institucional, calidad de los servicios prestados y sus políticas en gestión a personas.

Finalmente es importante destacar que se encuentra en todas las regiones de Chile y en más de 200 comunas, llegando a un 75% del territorio nacional; tiene convenios con 25 instituciones del Estado entre las que se destaca registro civil, servicio de vivienda y urbanismo (SERVIU), fondo nacional de salud (FONASA), ministerio de educación (MINEDUC), Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB), el poder judicial.

1.3.- Organigrama de la institución IPS P. Arenas



1.4.- Contexto jurídico de ChileAtiende

La Constitución política de la república de Chile es la carta magna vigente, en su artículo 3° hace referencia a ciertas características de la administración del Estado, la cual debe ser funcional y territorialmente descentralizada, o desconcentrada en su defecto, con respectiva conformidad a la ley. Se incluye, que los órganos que forman esta administración estarán a cargo de impulsar y reforzar la regionalización del país, el desarrollo equitativo y solidario entre las regiones, provincias y comunas del territorio nacional. Al ser IPS Chileatiende un servicio descentralizado y que posee gran alcance del territorio chileno permite promover lo que se dispone en el artículo anteriormente mencionado.

Ley N° 20.255 que establece la reforma previsional, es un texto en el cual se definen los tipos de pensiones solidarias que otorga el Estado, sean de vejez o invalidez.

Además:

- Dispone al ente encargado de administrar el anteriormente mencionado sistema de pensiones, para lo cual fue creado el Instituto de Previsión Social; servicio descentralizado, es decir con personalidad jurídica y patrimonio propio.

- Traspasa los antiguos regímenes previsionales que estaban a cargo del Instituto de Normalización Previsional al IPS; con esto la transferencia de todos sus derechos, funciones y atribuciones; a excepción de las dispuestas en la ley N° 16.744, que detallan las normas de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

- Considera también otras normas sobre equidad de género y afiliados jóvenes, como bonificación por hijo y subsidio previsional a los trabajadores jóvenes.

- En cuanto a la institucionalidad necesaria para llevar a cabo tales fines, se establecen los órganos responsables, que son: Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Subsecretaría de Previsión Social, Superintendencia de

Pensiones, Superintendencia de Seguridad Social, Instituto de Previsión Social y finalmente Instituto de seguridad laboral.

- El artículo 55 en el que se define las funciones y atribuciones del IPS, consigna; el N° 7: Celebrar convenios con entidades o personas jurídicas, de derecho público o privado, tengan o no fines de lucro, que administren prestaciones de seguridad social, con el objeto de que los centros de atención previsional integral puedan prestar servicios a éstas, esto generó la posibilidad de implantar el programa Chileatiende y forjar acuerdos con diversas instituciones, permitiendo que se presten múltiples servicios.

La ley N° 18.575 Orgánica constitucional de bases generales del Estado, menciona los órganos que constituyen la administración del Estado y el sometimiento de su actuar a la constitución política y a las leyes, dejando en claro que su actuar debe ser estrictamente en el ámbito de sus competencias y las atribuciones expresas conferidas por el ordenamiento jurídico[5].

Es importante mencionar que otorga el cimiento legal que determina el cargo de un director nacional como encargado de la dirección superior y administración del IPS, que en conformidad al personal de planta y la dotación máxima, establecerá la organización interna y funciones correspondientes a las diversas unidades dispuestas para la ejecución de las funciones acordadas. También estipula el deber de los funcionarios de la Administración del Estado en cuanto a la sujeción de ciertos principios como el de probidad, jerarquía y responsabilidad, en sus tres aspectos (art.18). Otro ámbito importante de destacar son las capacitaciones y el constante perfeccionamiento del personal para el desempeño propicio de sus funciones.

El personal de planta y contrata estará regido por el Estatuto Administrativo, ley N° 18.834, que menciona normas de la relación entre los funcionarios públicos con administración del Estado, en cuanto a los requisitos para entrar a ocupar un cargo público, el desarrollo de la carrera pública, cesación de la anterior, entre otras cosas. En resumen presenta los derechos y deberes de un empleado de la administración de Estado.

Ciertos aspectos como por ejemplo: Acoso laboral y protección a la maternidad, se encontrarán regulados por el código laboral, ya que estas son materias que no se

5 Ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, biblioteca de congreso nacional de Chile, 22 de junio del 2000.

reglamentan en la presente ley, por lo cual en ningún caso serán contrarias a este estatuto.

Resolución Exenta N° 483, en ésta se define la política de calidad del IPS y además se estructuran los roles y responsabilidades de los integrantes de comité de calidad del IPS. Dentro de la política de calidad encontramos: El IPS se compromete a mantener y mejorar de manera continua, la eficacia y la calidad de los procesos asociados a la administración de beneficios previsionales y sociales y acceso a una red multiservicios para la ciudadanía, con el fin de mejorar la calidad de atención a las personas y garantizar su acceso a diversas prestaciones del Estado.

También se incluyen dos objetivos de calidad:

1. Entregar un servicio de calidad a los clientes ciudadanos, a través de una red de atención multiservicios de prestaciones previsionales, sociales y otros trámites, bajo un modelo de atención multicanal con altos estándares de calidad, que centra su accionar en el cliente.

2. Optimizar los procesos de gestión de beneficios, mejorando la oportunidad y calidad en la concesión, pago, mantención, suspensión y extinción de prestaciones a cargo de este instituto.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1.- Calidad de atención al usuario

En los últimos años los servicios públicos han focalizado como un eje esencial la calidad de atención que entregan a los ciudadanos. Claro está que el sector privado desde aproximadamente unos 40 años, ha tenido una considerable disposición al tratar el tema, nombres como Jan Calzon y Karl Albrecht aparecen como fundadores de la transformación hacia una administración de los servicios basada en el cliente. Esto es debido a que los servicios que prestan los privados generalmente están en un contexto de competencias con otras empresas, por lo que se hace trascendental crear vínculos con los clientes; principalmente con un buen trato hacia él, así logrando fidelización, es decir conservarlo, en una relación estable y de largo plazo con la institución.

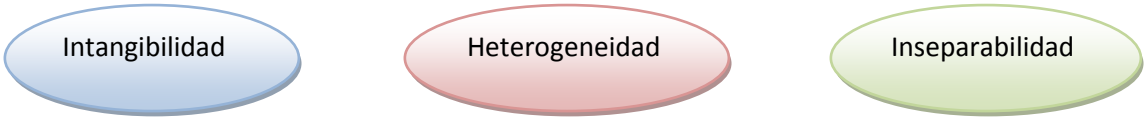
El Estado en búsqueda de soluciones para tener una mayor y mejor recepción en la ciudadanía, ha puesto enfoque en la modernización tendiente a tener al ciudadano como centro de su quehacer; con esto el aprovechamiento de los avances tecnológicos y las TICS (tecnologías de información y comunicación) se muestran ad hoc para apoyar la relación entre usuarios y Estado. Teniendo presente que en la actualidad se encuentran personas que cada vez demandan o exigen un servicio de mejor calidad, que tienen conciencia de que son los propios chilenos quienes pagan contribuciones para que estos sistemas funcionen, deciden dejar de ser los "administrados" medianamente conforme con respecto a la administración, traspasándose a la vereda de cliente/usuario, con esto exigiendo cambios orientados hacia la calidad de los servicios.

A esta altura se hace menester responder a la interrogante, **¿Qué es un servicio?**

La palabra servicio define a la actividad o consecuencia de servir, se utiliza para nombrar la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer los que exige o manda. Para el contexto preciso de este trabajo se utiliza una definición afín; producto al carácter inmaterial de los servicios, es que se entiende como la aglomeración de tareas desarrolladas por una institución para complacer las exigencias de sus clientes o usuarios.

2.2.- Características intrínsecas de los servicios

En 1985, Parasuraman, Zeithaml y Berry, dan a conocer un estudio sobre la calidad de los servicios, en el cual exponen tres características innata de los servicio que los hacen distintivos de los productos.



Intangibilidad: De acuerdo a la definición RAE (Real Academia de la lengua Española) es la imposibilidad de ser tocado o desvirtuado, por lo cual no se puede almacenar, inventariar, verificar y probar antes de su entrega, para asegurar su calidad. Es decir, que no es posible de percibir por los sentidos.

Heterogeneidad: La mayor parte de los servicios son heterogéneos, con esto se refiere a que su desempeño cambia de cliente a cliente, de tiempo a tiempo. Esto dificulta que se puedan estandarizar, o sea determinar un nivel de calidad uniforme. Se tratar a la gente de forma personalizada, esto presenta un problema; que lo que la institución intente entregar sea absolutamente distinto a lo que el usuario recibe.

Inseparabilidad: Según la definición RAE: Que no se puede separar. Los servicios con frecuencia no se pueden separar del vendedor o funcionario, dicha inseparabilidad afecta no sólo al funcionario sino también al entorno que envuelve el proceso de consumo, y al propio estado anímico o circunstancias personales del cliente, por lo que es significativo la sintonía entre el usuario y el funcionario público, ya que son muchas las variables que interactúan y afectan en diferentes grado al desarrollo del consumo del servicio. Los servicios se venden, luego se producen y consumen de manera simultánea.

2.3.- Definición de calidad

Aunque los investigadores han estudiado el concepto de servicio por varias décadas, no hay consenso acerca de la conceptualización de la calidad del servicio. Por lo que se expondrán algunas definiciones para contextualizar:

1. Un excelente producto o servicio, que cumple o rebasa nuestras expectativas[6].

2. American Society for Quality: Un término subjetivo para el cual cada persona o sector tiene su propia definición[6].

3. ISO 9000:2000: El grado con el que un conjunto de características inherentes cumple los requisitos. Grado se refiere a que se puede usar la expresión calidad con adjetivo calificativo como excelente, bueno o malo. Inherente se define como que existe en algo, en especial como una característica permanente. Las características pueden ser cualitativas o cuantitativas. Un requisito es una necesidad o expectativa que se específica[6].

4. Adecuación a las expectativas o necesidades que genere satisfacción[6].

5. Vicente Falconi: Un producto o servicio de calidad es aquel que atiende perfectamente, de manera confiable, de manera accesible, de manera segura y con la programación adecuada para las necesidades del cliente[7].

6. Philip B. Crosby: De acuerdo a las normas que se cumplan las especificaciones[8].

7. Eduardo Deming: Satisfacer al cliente. Esto implica un compromiso con la innovación y mejora continua[9].

Es importante señalar aquí, que la calidad de un servicio no es sólo cuestión de normas (dar cumplimiento a éstas), es necesario que se convierta indudablemente en satisfacción de los usuarios, que son el motivo central de prestar un servicio.

En conclusión para fines de esta tesis se trabajará con la siguiente definición:

"La calidad es la agrupación de cualidades y atributos de un servicio público, capaz de satisfacer las necesidades de un usuario o requirente, teniendo presente siempre la búsqueda de mejoras continuas"

2.4.- Desglose de la calidad

Dentro de la calidad en términos generales, se pueden distinguir dos grandes grupos, la perspectiva de la administración, en la cual se encuentran insertas la calidad programada y la ejecutada. Y la perspectiva de los usuarios, que incluye: La calidad esperada y la percibida.

6Dale H. Besterfield, Control de Calidad, octava versión, 2009.

7Escobar Valencia y Mosquera Guerrero, 2013. Basado en algunos autores representativos de la calidad. De http://www.scielo.org.co/

8Sandra Blandón, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, 2009. De http://slideplayer.es/

Calidad programada: Se da cuando la administración pretende realizar mejoras en un servicio determinado, para esto basándose en la información que poseen y criterios; que ellos, estipulen pertinentes. En otras palabras, son las mejoras cuando se encuentran establecidas en un escrito, un proyecto que se ejecutará en un futuro, ya sea cercano o mediano plazo.

Calidad esperada: Son las expectativas de los usuario/clientes cuando toman conocimiento de las reformas que se realizarán en un servicio. Por lo que se podría decir, que son los atributos no siempre explícitos, que complementan los atributos indispensables, que espera recibir el usuario. Lo que él desea, por lo que tiene un considerable componente subjetivo.

Se pueden distinguir las expectativas desde dos ámbitos: de acuerdo a los deseos o en concordancia a sus creencias. Si vemos las expectativa desde la perspectiva de lo que el usuario cree del servicio, es lógico que la persona planificará su visita, considerando, ya sea el tiempo, paciencia y ánimo para realizar su trámite, un ejemplo claro es: Cuando el Registro Civil estuvo en paralización por 18 días hábiles en septiembre del 2014, luego de esto, la demanda acumulada de servicios hacia esta institución era excesiva, por lo que las filas y tiempos de espera eran muy largos, los individuos deberían ir predispuestos a enfrentar esta situación, pero en ningún sentido eran lo que ellos desean del servicio. En resumen sus expectativas como creencias (en base a lo que el individuo ha vivido o le han contado) no son las expectativas que él desea o exige al servicio, ésta última mencionada es la que el usuario utiliza como pauta de evaluación.

Calidad ejecutada: Es la ejecución de la calidad programada, se hace necesario señalar que la calidad programada con la calidad ejecutada deberían coincidir en su gran mayoría, esto dependerá de la buena gestión que se haya realizado.

Calidad percibida: Dice relación con la experiencia de los usuarios en el servicio, una buena definición sería: Es el resultado de la evaluación que efectúa un usuario, respecto al grado de conformidad entre sus expectativas respecto al servicio y sus percepciones respecto al servicio efectivamente recibido[10].

Con esto se refiere a que el usuario viene a la entidad con ciertas expectativas, en el proceso de producción y una vez recibido el servicio, el individuo interpreta o percibe qué tan bien concuerda lo que está recibiendo o recibió con sus expectativas. Es fundamental

9 Salvador Climent, Los costes de la calidad como estrategia empresarial en las empresas certificadas con la norma ISO 9000 de la CV, septiembre 2003. De http://www.cyta.com.ar/

10 Renzo Devoto, apunte docente calidad de servicio percibida. De Http://www.ingcomercial.ucv.cl

entender que, producto a que el usuario utiliza sus expectativas como norma para evaluar el servicio, estas son sus percepciones, es decir su verdad, no la verdad absoluta, pero es fundamental su conocimiento para la toma de decisiones futuras.

Consecuencias extraídas de las dimensiones anteriores

- ✓ La calidad programada con la esperada no tienen por qué coincidir, en realidad casi nunca sucede lo anterior.
- ✓ Aunque los esfuerzos hechos por la administración sean los óptimos, para que concuerde la calidad ejecutada con la programada, si no se consideró la conexión entre la calidad primeramente programada y la que esperaban los usuarios, es improbable que la calidad percibida al finalizar el servicio coincida con la esperada.
- ✓ Para los gobiernos es fundamental que la calidad finalmente percibida coincida con la que ellos mismos esperaban (los usuarios), esto se considera como satisfacción.
- ✓ Para mejorar la calidad en los servicios públicos actuales, es necesario generar mejoras en los sistemas internos de gestión; planificación, control, dirección, y además es esencial crear mejoras desde la perspectiva del ciudadano. Se hace vital conocer las expectativas de éstos.
- ✓ En ciertas oportunidades no es posible hacer todo lo que los ciudadanos exigen, en tales casos se deberá justificar los motivos; sean estos presupuestarios, técnicos, de valores. También es importante darlas a conocer, logrando así un reajuste de las expectativas de los usuarios conforme a lo que puede ofrecer el servicio.

2.5.- Características fundamentales a considerar en cuanto a la calidad en un Servicio Público

- ✓ Objetivo de los servicios públicos: Maximizar el bienestar público.
- ✓ Garantizar la igualdad y equidad en la prestación.
- ✓ Se ofrece en régimen de monopolio u oligopolio. No existe un mecanismo de libre competencia. Ya que es estatal. Esto no ocurre siempre, un claro ejemplo es FONASA o ISAPRES, uno decide en cual incluirse dependiendo de los recursos a veces o de las oportunidades en otras ocasiones.

- ✓ La calidad en los servicios públicos debe ser otorgada tanto al usuario como al cliente, se hace esta diferenciación entre estos términos debido a que los usuarios se entenderán como los individuos que hacen uso de los servicios y los clientes son los que los pagan.
- ✓ La administración pública y sus trabajadores no actúan en beneficio propio ni con intereses partidistas.

2.6.- Modelo a utilizar para medir la calidad de los servicios

Como se ha expresado anteriormente, medir la calidad de los servicios cuesta un poco más de trabajo que medir la calidad de los productos, debido a las características que presentan los servicios. Por lo que no es útil usar el mismo método de evaluación para ambos.

Existen variados técnicas para medir la calidad de los servicios, aquí se expondrá algunas de las más conocidas:

Autor	Nombre del modelo	Síntesis
Grönroos (1988, 1994)	Modelo de imagen	Proveniente de la corriente nórdica, dice relación a que la calidad percibida por los usuarios es la combinación de la calidad técnica (la entregada por el servicio), la calidad funcional (cómo se entrega) y éstas se relacionan con la imagen corporativa, siendo esta última central para medir la calidad percibida.
Kano (1984)	Modelo Kano	Se concentra en la relación de las expectativas de los clientes con su satisfacción. Utilizando las dimensiones de desempeño de la organización y la satisfacción del usuario. Permite que el cliente

		clasifique y sitúe los criterios en la dimensión que él estime adecuadas.
Cronin y Taylor (1992)	Modelo SERVPERF	Tiene como base el desempeño, busca examinar el vínculo entre la calidad del servicio, la satisfacción del usuario y pretensión de compra.
Johnson, Tsiros y Lancioni (1995)	Modelo Johnson	Configuran la calidad del servicio, en base a tres dimensiones: Entrada (si se cuenta con los recursos tanto materiales, físicos, intelectuales, etc.), proceso (interacción entre el funcionario y el usuario) y salida (medición de lo que ha sido producido como un resultado de proveer el servicio), sacada de la teoría general de sistemas.
Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985,1988,1993, 1994)	El modelo de las deficiencias es el que se utilizará para el posterior desarrollo de la evaluación, su explicación se encuentra a continuación.	

2.6.1.- Modelo de las deficiencias o SERVQUAL (SERVice QUAity: La calidad del servicio)

Es un método de evaluación de los factores claves para medir la calidad de los servicios prestados[11]. Creado por A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml y Leonard L. Berry. Sus estudios han sido la base para el desarrollo de las demás investigaciones formales sobre calidad de los servicios.

Esto autores definen la calidad del servicio como el veredicto global del usuario acerca de las excelencia o preeminencia del servicio, que es resultado de la diferencia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de ellos ante el servicio prestado, ha esto se le llamará GAP 5.

11 Principios de Gestión, SERVQUAL, mayo del 2011. De http:// abccalidad.blogspot.com/2011/05/servqual.html

Según Albert Gadea, ***la satisfacción se da cuando la calidad percibida por los usuarios concuerda con la calidad esperada[12].***

Valor percibido - **Expectativas** = **Grado de Satisfacción**

Se sugiere que para eliminar o reducir GAP 5, es necesario gestionar de manera eficiente (rol la administración) las otras cuatro discrepancias (GAP), detalladas a continuación.

Para lograr que sea más dinámico observar el comportamiento de los GAP, se dispone los siguientes cuadros.

Cuadro N° 4[13]:

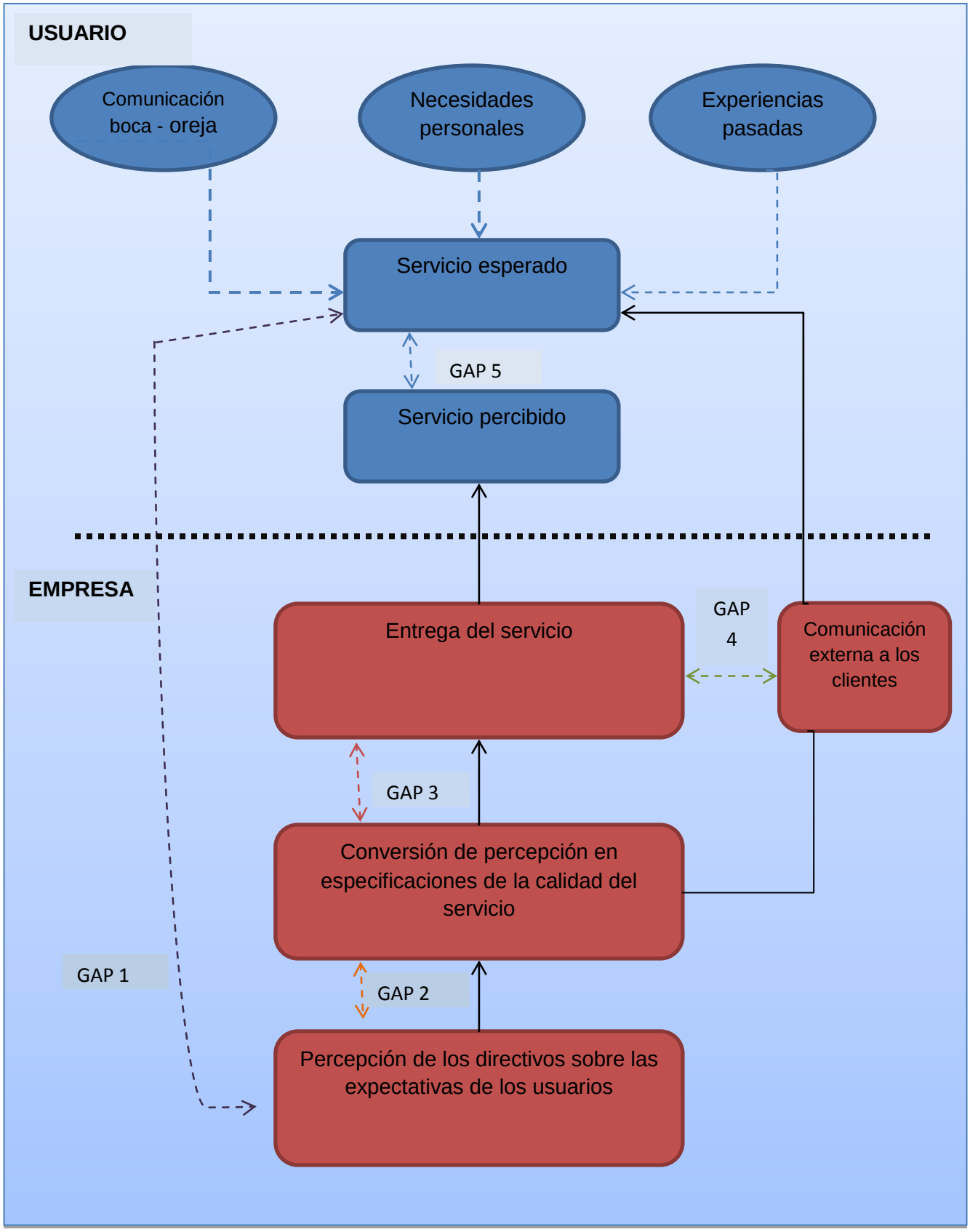
Deficiencia	Causa
GAP 1 **Discrepancias entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos.**	No posee cultura orientada a la investigación
	Falta de comunicación ascendente
	Desmesurado niveles de mando
GAP 2 **Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las normas de calidad.**	Poco compromiso asumido por la dirección con la calidad del servicio
	Defectuosa especificación de objetivos
	Pocas o nulas normas estándar, establecidas para la ejecución de tareas
	Percepción de la viabilidad
GAP 3 **Discrepancia entre las especificaciones de la calidad de servicio y la prestación de él.**	Escasez de sentido de trabajo en equipo
	Discordancia entre los colaboradores y sus funciones
	Desajuste entre la tecnología y las funciones
	Falta de control percibido

12 Albert Gadea, Gestión de la calidad en servicios públicos, la perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios, 2000. De http://www.bscconsultores.cl

	Inadecuado sistema de supervisión y mando
	Existencia de conflictos funcionales
	Ambigüedad en las funciones
GAP 4 **Discrepancia entre la prestación del servicio y la comunicación externa**	Comunicación descendente
	Tendencia a prometer en exceso
GAP 5 **Diferencias entre las expectativas y el servicio percibido por el usuario**	

Cuadro N° 5[13]:

13 José Mendoza Aquino, Medición de la Calidad del Servicio, 24 de marzo del 2003. De http://www.monografias.com/



13 José Mendoza Aquino, Medición de la Calidad del Servicio, 24 de marzo del 2003. De http://www.monografias.com/

Por consiguiente para conseguir medir la calidad percibida, con esto concebir proceso de mejoras en los servicio, es sustancial conocer las expectativas de los usuarios/ciudadanos. Para responder a la interrogante ***¿Qué esperan los ciudadanos de un servicio público?*** Se deben a exponer los factores que afectan las expectativas, es decir los determinantes de la calidad de un servicio desde el punto de vista del usuario. Es necesario manifestar que los autores antes aludidos, tras desarrollar una vasta investigación de la calidad de servicios en empresas y mercados de E.E.U.U. Se encontraron con un descubrimiento importante, que la mayoría de los usuarios de servicios se centran en 10 dimensiones para evaluar la calidad, las cuales eran: Fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia, accesibilidad, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, comprensión y soporte físico. Más tarde, en 1991, redujeron estas dimensiones a un total de cinco, puesto que se evidenció que había gran semejanza entre algunos de los ítems de las dimensiones anteriormente mencionadas, por consiguiente quedaron en:

Fiabilidad (RY): Prestar el servicio prometido bien hecho y sin errores, considera la eficacia y la eficiencia.

Capacidad de respuesta (R): Las tareas se realizan con rapidez y puntualidad, es decir prestar el servicio de manera ágil y expedita.

Seguridad o garantía (A): Agrupa a cuatro dimensiones de las antes mencionadas, que son: Seguridad, cortesía, competencia y credibilidad. Los empleados públicos tienen conocimiento del servicio que se presta, lo hacen con honestidad, garantizando la seguridad tanto física como de confidencialidad y tratando a los usuarios con la máxima atención y cordialidad.

Empatía (E): Contiene las siguientes dimensiones nombradas previamente: Accesibilidad, comunicación y comprensión. La administración se sitúa en la posición del ciudadano, brindando una atención personalizada en un lenguaje claro y sencillo, siendo los servicios confortables de adquirir.

Soporte físico o elementos tangibles (T): Los aspectos del entorno tanto las instalaciones, equipos, materiales de comunicación y funcionarios.

Por medio de la puesta en práctica de esta metodología se logró otorgar ponderaciones a cada dimensión según la importancia que los usuarios de servicios le daban, esta información se detalla en el siguiente cuadro:

Dimensiones	Porcentaje
Fiabilidad	32%
Capacidad de respuesta	22%
Seguridad	19%
Empatía	16%
Soporte físico	11%

Cuadro N° 6: En base a los estudios de Parasuraman, Zeithaml y Berry[14].

Para finalizar se reflexiona que si bien es considerable que habrá quien crea que estas dimensiones no son aplicables a todos los servicios, más aun si estos son de países diferentes a E.E.U.U, en especial a países como Chile en vía de desarrollo. Es menester señalar que la experiencia indica que es raro encontrar dimensiones nuevas y que, con las debidas adaptaciones específicas, estas dimensiones son totalmente aplicables a cualquier tipo de servicio[15].

Este modelo ha sido validado en América Latina por Michelsen Consulting, con ayuda del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios, en el año 1992.

2.7.- Cuatro pilares para una mejor calidad de los servicios públicos

Cercanía: Generar y fortalecer la relación de los ciudadanos con las instituciones públicas, brindando un acceso expedito, sencillo y próximo a los requerimientos de éstos, ocupándose de crear espacios, además de fomentar su participación, logrando así que los usuario sean un aporte a la administración y retroalimentación de los servicios.

Transparencia: Las personas tienen derecho a estar informadas, esto enriquece y respalda la conexión de esta relación. La ley 20.285 trata este ámbito, proporcionando dos vías para asegurar su cumplimiento: Transparencia activa: Los sitios web de las

14Albert Gadea, Gestión de la calidad en servicios públicos, la perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios, 2000. De http://www.bscconsultores.cl

15 Renzo Devoto, apunte docente calidad de servicio percibida. De Http://www.ingcomercial.ucv.cl

instituciones públicas deberán poseer y suministrar de manera permanente información de la entidad. Derecho de acceso a la información: Da la posibilidad que una persona solicite información a un servicio del Estado y este tendrá el deber de otorgarla, exceptuado por motivo de secreto o reserva.

Eficiencia: Dice relación al logro de los objetivos empleando la menor cantidad de recursos posibles. Aplicado al Estado, un ejemplo seria la sistematización de los procesos recurrentes.

Descentralización: La descentralización es el traspaso de competencias de decisión política desde el nivel central a gobiernos locales. Esto es muy importante, ya que las diversas regiones, provincias o comunas, no poseen las mismas características ni necesitan lo mismo. Por lo cual, dentro de alguno de los beneficios otorgados por ésta, encontramos: Mejor afinidad de los organismos públicos a las preferencias de la ciudadanía, promover la participación, aumentar el grado de control de la población sobre las tareas del gobierno.

Capítulo III

Metodología

3.1.- Planteamiento del problema

El estudio procura responder a la pregunta de investigación: ¿Cómo se relaciona la calidad esperada por los usuarios del servicio Chileatiende Punta Arenas con la calidad que ellos perciben?

3.2.- Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción de usuarios de Chileatiende Punta Arenas, a través de la calidad esperada por ellos y su percepción al recibir el servicio.

3.3.- Objetivos específicos

- ✓ Describir el programa Chileatiende
- ✓ Evaluar las expectativas con las que llegan los usuarios a Chileatiende Punta Arenas
- ✓ Calcular las ponderaciones entregadas a cada dimensión por los usuario
- ✓ Evaluar la percepción del usuario tras finalizar su visita a la sucursal Chileatiende Punta Arenas
- ✓ Calcular las brechas entre las expectativas y las percepciones, parciales y por dimensión
- ✓ Indicar el grado de satisfacción general
- ✓ Posicionar las dimensiones en el umbral de satisfacción

3.4.- Tipo de estudio

3.4.1.- Tipo diseño de investigación:

El diseño de investigación es de tipo cuantitativo, descriptivo y de diseño de campo, estudia directamente sin afectar el escenario existente, a través de los usuarios de Chileatiende busca evaluar la calidad del servicio entregado en la sucursal de Punta Arenas.

3.4.2.- Universo:

Todos los clientes/usuarios que acceden presencialmente al servicio Chileatiende Punta Arenas en el período de un día, aproximadamente 200 personas.

3.4.3.- Muestra:

Para los fines detallados anteriormente se procederá a efectuar la encuesta a 120 clientes/usuarios, en forma aleatoria.

La entrevista se realizará al Jefe de sucursal IPS Chileatiende.

3.4.3.1.- Determinación de tamaño de muestra

Se busca obtener una cantidad representativa y viable de personas que puedan contestar la encuesta, con un grado de credibilidad apropiado.

Fórmula para universo finito[16]:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra.

Z: Constante que depende del nivel de confianza, valor preestablecido.

Nivel de confianza: Probabilidad de que los resultados de la investigación sean ciertos.

P: Proporción de personas que poseen en la población la característica de estudio. Generalmente desconocido, por lo cual determina con un valor de 0,5 que es la opción más segura.

Q: Proporción de personas que no posee esa característica, por lo cual, Q= 1- P

N: Universo utilizado.

E: Error muestral deseado.

Valores para Z más utilizados y sus respectivos niveles de confianza[16]:

Z	1,15	1,28	1,44	1,65	1,96	2	2,58
Nivel de confianza	75%	80%	85%	90%	95%	95,5%	99%

El nivel de confianza utilizado será 90%

Z=1,65	P=0,5	Q=0,5	N=200	E= 5% es decir 0,05

$$n = \frac{2{,}7225 * 0{,}5 * 0{,}5 * 200}{(200 * 0{,}0025) + (2{,}7225 * 0{,}5 * 0{,}5)} = 116$$

Esta muestra se aproximó a 120 individuos que son el total de encuestas realizadas.

3.5.- Variables de impacto para la investigación

Basado en el modelo SERVQUAL, se utilizarán las cinco dimensiones "variables" propuestas:

- ✓ Fiabilidad
- ✓ Capacidad de respuesta
- ✓ Seguridad
- ✓ Empatía
- ✓ Soporte Físico

3.6.- Metodología de recolección de datos

3.6.1.- Descripción de los instrumentos:

Como medio de recolección de datos se utilizará la encuesta, ya que al ser una alternativa de bajo costo, prontitud en la obtención de resultados y que está acorde con el tipo de

16Feedbacknetworks, la experiencia de preguntar, calcular la muestra correcta. De http://www.feedbacknetworks.com/

investigación que se lleva a cabo, se infiere como la técnica más apropiada, es decir por la cantidad de la muestra; 120 personas, resulta eficiente este mecanismo cuantitativo.

Tal encuesta constará de un conjunto de preguntas prediseñadas, la cual se hará efectiva a dos grupos de 60 personas cada uno, a la llegada del usuario a Chileatiende Punta Arenas; esto para indagar en las expectativas con las que se presentan los ciudadanos y la segunda, al final de su visita, así logrando obtener datos sobre su experiencia en la institución.

El medio de captura utilizado será el papel (técnica también llamada PAPI: Paper and pencil interviewing), principalmente porque se hará efectiva en visitas a terreno, cabe señalar que este medio presentar baja tasa de rechazo.

Las pregunta serán de tipo cerradas, debido a que es una encuesta cuantitativa, consta cada una de 22 afirmaciones en la cuales el encuestado deberá encerrar en un círculo la alternativa que le parezca más apropiada.

Adicionalmente se realizará una pequeña entrevista con el jefe de sucursal, ésta consiste en un medio para extraer antecedentes de una manera más flexible y dinámica, a través de la comunicación directa entre el entrevistado y el investigador. Para esto se tendrá una pauta de preguntas realizada con anterioridad, con interrogantes abiertas, así dando la oportunidad para que la entrevistada se pueda explayar y, a que la entrevistadora pueda dirigir y encauzar la entrevista.

La finalidad de utilizar este método cualitativo es extraer datos desde la posición de la institución y específicamente de la jefa de sucursal, sumado a formar un escenario del modelo de atención y protocolos que se utilizan.

La entrevista fue utilizada adicionalmente para obtener información del servicio IPS Punta Arenas de la fuente más directa posible, la jefa de sucursal. Es una conversación en la que existe un entrevistado y un entrevistador, el primero responde libremente sobre las preguntas planteadas, el segundo hace las preguntas y dirige los tiempos, buscando ahondar en los puntos de su interés. La entrevista realizada es semiestructurada, donde se han formulado las preguntas en base a la información que se busca obtener, siendo estas abiertas para otorgar la posibilidad de que el entrevistado se explaye y en un orden establecido para ir generando confianza entre los interlocutores.

3.7.- Diseño del instrumento

Esta encuesta fue diseñada por los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry y se denominada encuesta SERVQUAL. Se utiliza tanto en los servicios públicos como en los privados.

La entrevista fue diseñada por la autora del presente trabajo, claramente debido a que dentro de las características de la entrevista es la no estandarización de los datos y la aplicación a una persona determinada, es que se aplicará en este caso único.

3.8.- Organización del trabajo en terreno

Producto que en primera instancia no se permitiera realizar la encuesta, se mandó una carta, tal como lo solicitó la jefa de sucursal, luego de esto se concretaron las visitas a terreno los días necesarios para conseguir el llenado de 120 encuestas que representan la totalidad de la muestra.

3.9.- Instructivo de aplicación

Para que la encuesta sea considerada como válida y útil para la recolección de datos, deberá marcarse solo una opción por cada afirmación; en el primer ítem, y para el segundo ítem, deberá proceder que al sumar los porcentajes dará como resultado 100%.

3.9.1.- Aplicación del instrumento

La aplicación del instrumento se realizó en el mes de noviembre del 2014:

Al momento de aplicar la encuesta se informó lo siguiente, que:

- ✓ Es anónima
- ✓ Es voluntaria
- ✓ Es para una tesis de la Universidad de Valparaíso
- ✓ Objetivos de su aplicación
- ✓ No existen respuestas correctas ni incorrectas dado que es la apreciación personal

3.9.2.- Criterios utilizados para el análisis de datos

Ítem I: Para la encuesta de expectativa y para la de percepción, se plantearon 23 y 24 afirmaciones respectivamente.

Encuesta de expectativas:

El criterio de análisis utilizado es el promedio por cada dimensión, por lo cual se hizo necesario sacar la media de cada afirmación como primer paso.

Ejemplo: si en la primera afirmación se obtienen 250 puntos de un máximo de 300 (5 punto * 60 encuestados) el promedio se sacará así: 250/60= 4,2 puntos.

Encuesta de percepción:

El criterio de evaluación utilizado es el porcentaje que existe en cada afirmación, sea este, mucha satisfacción, satisfacción, ni satisfacción ni insatisfacción, insatisfacción, mucha insatisfacción. El primer paso para esto es ver cómo se dividen los puntajes en una afirmación, ejemplo afirmación 1: Puntaje 5: 50 encuestados; puntaje 4: 3 encuestados; puntaje 3: 0 encuestados; puntaje 2: 5 encuestados y finalmente puntaje 1: 2 encuestados. La fórmula para sacar el porcentaje es: Para el puntaje 5, 50*100/60=83%. Así sucesivamente para cada afirmación.

El segundo paso fue obtener el promedio por cada dimensión, por lo cual se hizo necesario sacar la media de cada afirmación como primer paso. Tal como se explica en la encuesta de perspectiva.

La escala de evaluación:

Puntaje	Valoración expectativas	Valoración percepciones
1	Muy desacuerdo	Muy insatisfecho
2	Desacuerdo	Insatisfecho
3	Ni de acuerdo ni desacuerdo	Ni satisfecho ni insatisfecho
4	De acuerdo	Satisfecho

5	Muy de acuerdo	Muy satisfecho

Ítem II

Se debe sacar el promedio de los porcentajes otorgados a cada dimensión, Ejemplo dimensión fiabilidad: Se suman los porcentajes de dimensión fiabilidad dando un total de 750 esto se divide en 30 (cantidad de encuestado) dado un total de 25%,

Se deberá observar que en este ítem la suma total de porcentajes siempre sea 100.

Capítulo IV

Presentación y análisis de datos

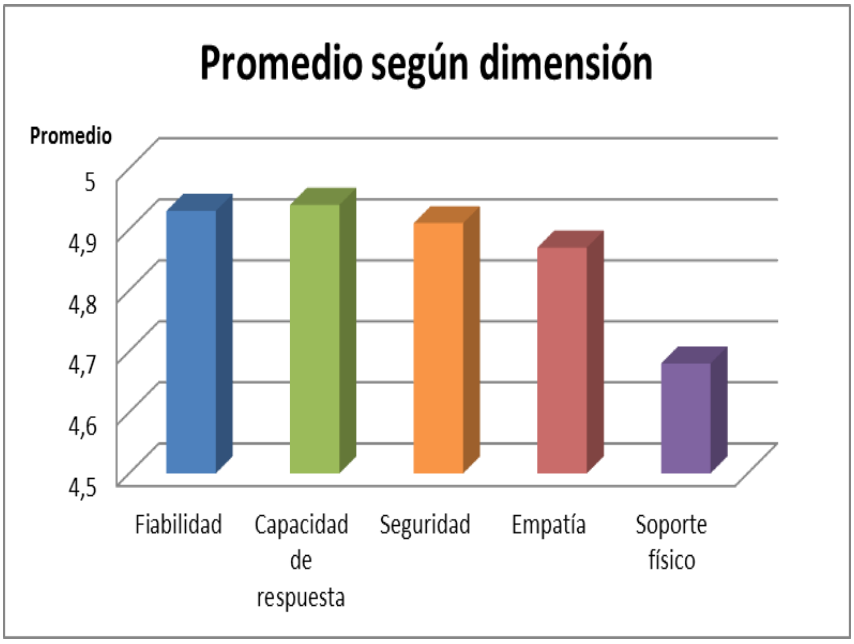
4.1.- Implementación del instrumento

La encuesta se realizó con visitas a terreno, los días 25, 26 y 27 de noviembre. Se obtuvieron un total de 120 encuestas contestadas, 60 dirigidas a medir las expectativas de los ciudadanos frente a los servicios públicos (efectuada el día 27) y 60 encausadas en captar la percepción del usuario frente al servicio Chileatiende (los días 25 y 26). Cabe señalar que 30 de las 60 personas que llenaron la primera encuesta, completaron un ítem sobre los porcentajes que otorgarían a cada una de las dimensiones explicadas en el capítulo II, es decir un 50% del total de las encuestas que buscan medir las expectativas. Debido al cumplimiento de los requisitos esenciales de llenado, se utilizaron para el análisis la totalidad de encuestas realizadas.

4.2.- Análisis de los datos encuesta

4.2.1.- Encuesta de las expectativas de los ciudadanos

Gráfico 1: Media según dimensiones



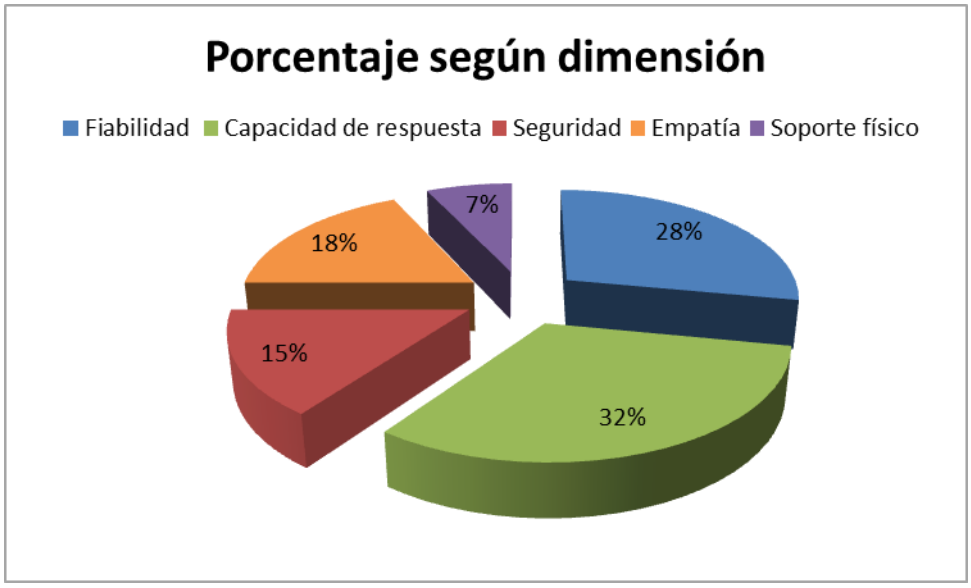
Como se puede apreciar en el gráfico, las expectativas de los ciudadanos frente a un servicio público son bastantes elevadas, en una escala de 1 a 5, todas las dimensiones se encuentran sobre 4,6; esto hace inferir que los ciudadanos desean y exigen una alta

calidad en los servicios. Esta pauta puede ser utilizada por los usuarios para evaluar las instituciones públicas, ya que las 5 dimensiones nombradas anteriormente, son las principales determinantes de calidad.

Es apropiado que los ciudadanos conversen y generen expectativas sobre los servicios públicos, y que estas sean encausadas para la búsqueda de la mejora continua, para el fomento de la participación ciudadana, la retroalimentación y el engranaje de las expectativas con las políticas públicas, programas y servicios del Estado.

Es importante mencionar que los encuestados consideran esenciales todas las áreas, pero al realizarse una comparación, se percibe que el soporte físico presenta una diferencia mayor respecto a las demás, también se ve claramente que lo más deseado por ellos es la capacidad de respuesta, o sea que se provea un pronto servicio y que la institución tenga disponibilidad de ayudar a los usuarios, seguido muy de cerca por la dimensión de fiabilidad, es decir, que se preste el servicio prometido de manera correcta.

Gráfico 3: Evaluación de las preponderancias según dimensión



Al preguntar a la gente sobre cuáles de estas características son más importantes a la hora de evaluar una organización pública, estos distribuyeron los porcentajes otorgando los más altos a la capacidad de respuesta con un 32% y fiabilidad con un 28%, seguido no muy de cerca por empatía 18%, seguridad 15%, finalmente el soporte físico 7%. Esto tiene concordancia con el gráfico anterior, pero existe una leve diferencia en cuanto a la seguridad y empatía, se puede decir que según lo señala el gráfico 2, hay más

expectativas en cuanto a la seguridad que en cuanto a la empatía; diferencia muy mínima de 0,04 puntos; pero que a la hora de evaluar las preponderancias, tiene más peso la empatía por sobre la seguridad, con un 3% de diferencia.

Al realizar una comparación con las ponderaciones que entregan Zeithaml, Parasuraman y Berry, se pueden extraer las siguientes conclusiones:

Dimensiones	Porcentajes según autores	Porcentajes según la presenten investigación
Fidelidad	**32%**	**28%**
Capacidad de respuesta	**22%**	**32%**
Seguridad	**19%**	**18%**
Empatía	**16%**	**15%**
Soporte físico	**11%**	**7%**

Las 2 primeras dimensiones en ambos casos se llevan sobre el 50% de la ponderación, llegando al 60% en la presente investigación. La diferencia más notoria que es posible apreciar gira entorno a la capacidad de respuesta, ya que, según el estudio de los autores citados, este porcentaje es un 10% menor en relación a lo recabado por este análisis. En cuanto a las similitudes, se puede reconocer que las demás dimensiones son bastante parecidas, con diferencias máximas de 4% en el caso de la fidelidad y el soporte físico.

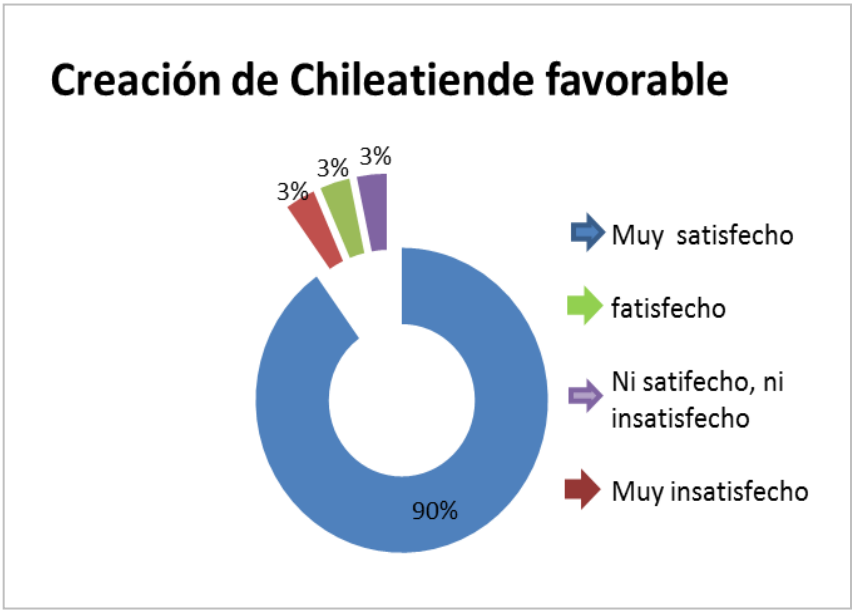
Es importante mencionar, que para la investigación cursada se utilizarán los porcentajes presentes a la derecha del recuadro, debido a que están basados específicamente en los servicios públicos y que fueron determinados a través de la opinión ciudadana.

4.2.2.- Encuesta de percepción usuaria sobre el servicio Chileatiende

A continuación se desglosaran las afirmaciones que se presentaron en la encuesta de percepción usuaria respecto a Chileatiende Punta Arenas, con el propósito de ver las principales debilidades o fortalezas en cada ámbito.

Dimensión fiabilidad

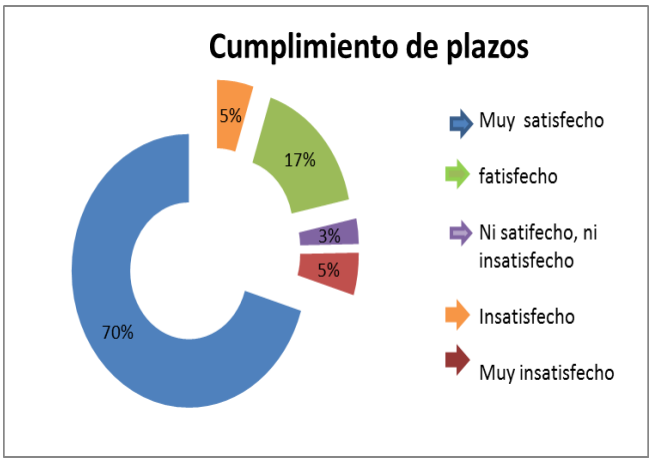
1.- La creación de Chileatiende ha sido favorable para la población



Ante la primera afirmación se advierte la buena acogida por parte de los ciudadanos hacia la creación de Chileatiende, el 93% considera que favorece a la población, el 3% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho y el 3% restante no lo considera favorable. Esto es un excelente punto a favor, un respaldo por su creación y un impulso para su nacimiento como servicio público.

La mayoría de las personas razona que agrupar o centralizar los trámites e información no solo ha sido favorable para ellos sino también para toda la localidad de Punta Arenas. Su extensión es otro punto importante de recalcar, debido a que se encuentra en más de 200 comunas de este país, permitiendo así la descentralización y la llegada a gran parte del territorio nacional; en esta región existen 4 sucursales.

2.- Cuando Chileatiende promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple

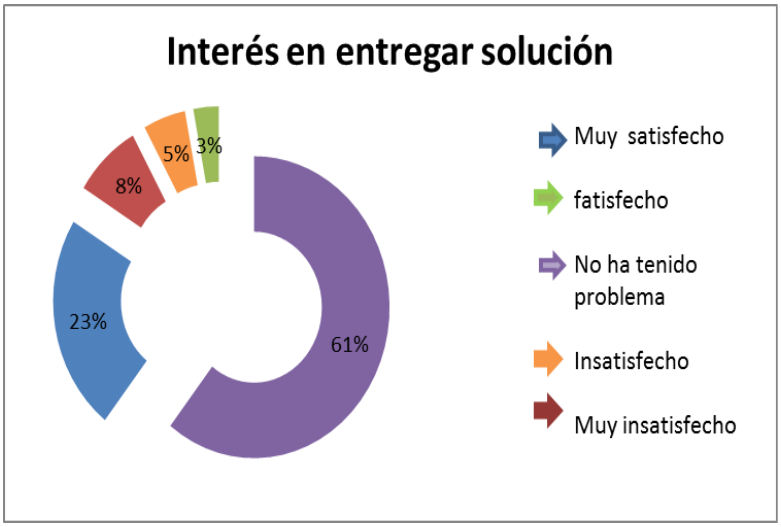


Tras consultar acerca del cumplimiento de los plazos por parte de Chileatiende, el 87% de los usuarios se encuentran satisfechos o muy satisfechos, solo un 3% se considera ni satisfecho ni insatisfecho y un 10% se sienten insatisfechos o muy insatisfechos. A pesar que en general el cumplimiento de los plazos es favorable según los usuarios, una cifra no menor de personas considera que no se cumplen correctamente.

Es menester recalcar aquí, que según la ley 19.880; que regula los procedimientos administrativos y dirigen sus actos, en su artículo 23, señala: La obligación de cumplimiento de los plazos. Esa y otras leyes, obligan a las autoridades y personal al servicio de la administración, que se haga cumplimiento de los términos y plazos establecidos, como también obliga a las partes interesadas en los mismos. Una cosa que no se puede dejar de lado es lo que hace alusión a que serán considerados los días hábiles para contar esos plazos, es decir; exceptuando sábados, domingos y festivos. Además de la existencia de una cláusula que otorga la ampliación de los plazos; por ambas partes, salvo la ley no disponga lo contrario. Por lo que se deberá disponer atención a los reclamos conforme a los tiempos establecidos, para ver si estos cumplen con lo dispuesto anteriormente y velar para que los compromisos por parte de esta institución sean cumplidos en los períodos correspondientes, esperando recibir el mismo compromiso por la otra parte.

3.- Cuando tuvo un problema en esta sucursal, hubo un interés sincero por entregarle una solución

Como lo muestra el gráfico a continuación, más del 60% de los usuarios nunca han tenido un problema en la sucursal. El 26% de los que si han tenido uno, indica que hubo interés real por resolverlo y un 8% se considera muy insatisfecho frente a la preocupación por parte de Chileatiende a entregar una solución, finalmente solo un 5% se declara insatisfecho.

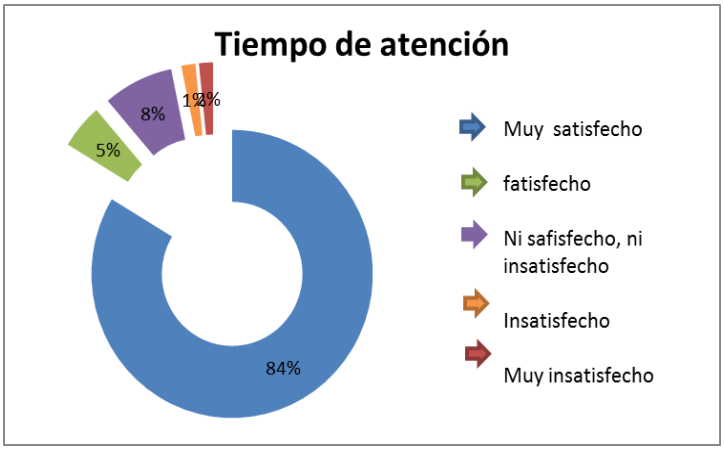


Es muy importante que los funcionarios demuestren interés y comprensión ante los problemas de los usuarios, ya sea a través de sus palabras como del lenguaje corporal, el usuario se encuentra atento al comportamiento de éstos. Por lo que se considera ésta la primera fase para tranquilizar al usuario y buscar una solución adecuada.

4.-Considera que se realizan bien la prestaciones de servicio y a la primera

La mayoría de los usuarios considera que se realizan bien las prestaciones de servicio y a la primera; un 80%, esto posee mucha relevancia, ya que uno de los propósitos de este programa es, que las personas realicen variados trámites en un mismo lugar, así ahorrando dinero en locomoción y tiempo. Estableciendo una conexión con lo anteriormente expuesto, se podría decir, que si los servicios se realizan bien y a la primera, los usuarios ahorran los dos recursos mencionados anteriormente. Es importante observar, que nuevamente existe un 10% de ciudadanos insatisfechos. Hay también un 10% que no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho.

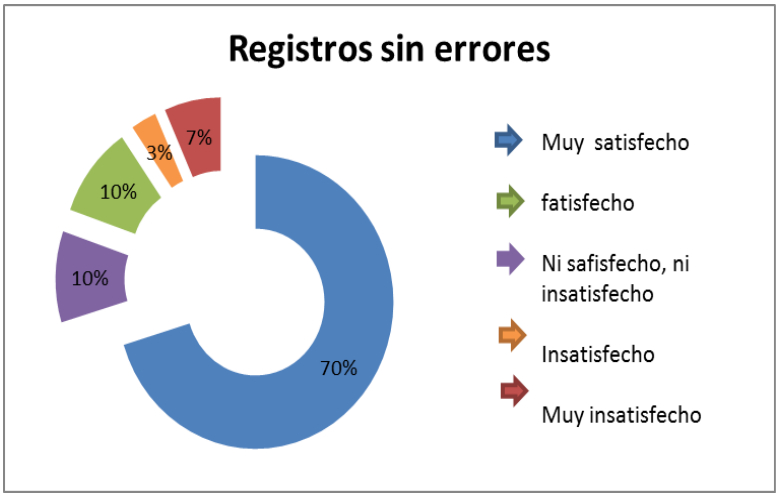
5.-Se le dedica el tiempo necesario y suficiente para resolver sus dudas o solicitar los servicios



En cuanto al tiempo dedicado a los usuarios para resolver sus inquietudes o solicitar un beneficio, es bastante satisfactorio, un 89% se declara satisfecho o muy satisfecho y solamente un 2% presente insatisfacción, claramente este punto es una de las fortalezas del servicio.

Los usuarios se sienten considerados en este aspecto, a pesar de los esfuerzos que se hacen por acortar los tiempos de espera de los demás clientes, esto no afecta negativamente en la dedicación que se le brida a cada individuo.

6.- Chileatiende se esfuerza en mantener los registros sin errores y si se equivocan informan



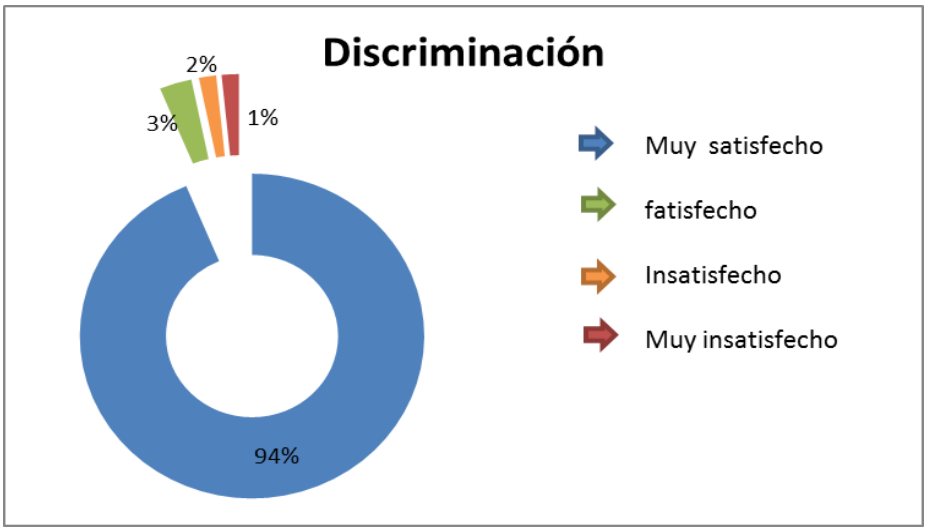
El 80% de los usuarios considera que existe preocupación suficiente por mantener los registros sin errores o que si los funcionarios llegaran a equivocarse serían avisados, un 10% se declara ni satisfecho ni insatisfecho y finalmente otro 10% cree que no existe el esfuerzo óptimo por tener los registros sin errores o que en caso de un error no serían informados.

Es necesario fortalecer la transparencia y difusión, en relación a que si se incurre en una equivocación por parte de la administración, se avise oportunamente y se desplieguen todos los recursos legales para componer la falta. Cabe señalar que es obligación de las

personas informar modificación sobre ciertos datos, como cambios de domicilio, dicho esto, será mera responsabilidad del individuo que no entregue la información. Un ejemplo concreto acerca de esto es lo que ocurrió en las pasadas elecciones presidenciales; con el cambio de domicilio electoral, el cual a través de un convenio con el SERVEL (Servicio Electoral), otorgaba la posibilidad que en Chileatiende se realizara esta tarea. Pero gran cantidad de personas llegaban a efectuar el cambio fuera del plazo establecido, lo que desencadenaba en un enojo por parte de ellos.

Existe también una ley, N°19.628, sobre la protección de datos de carácter general, mencionando los derechos de los titulares entre los que se encuentran: Solicitar información respecto a los datos referentes a su persona, su procedencia y destinatario, el propósito del almacenamiento e individualización de los usuarios o instituciones a las que son transmitidos regularmente sus datos. Solicitar la modificación de datos, eliminación de estos; si fuera procedente, entre otras.

7.-No hay preferencias injustas o discriminación a la hora de ser atendidos

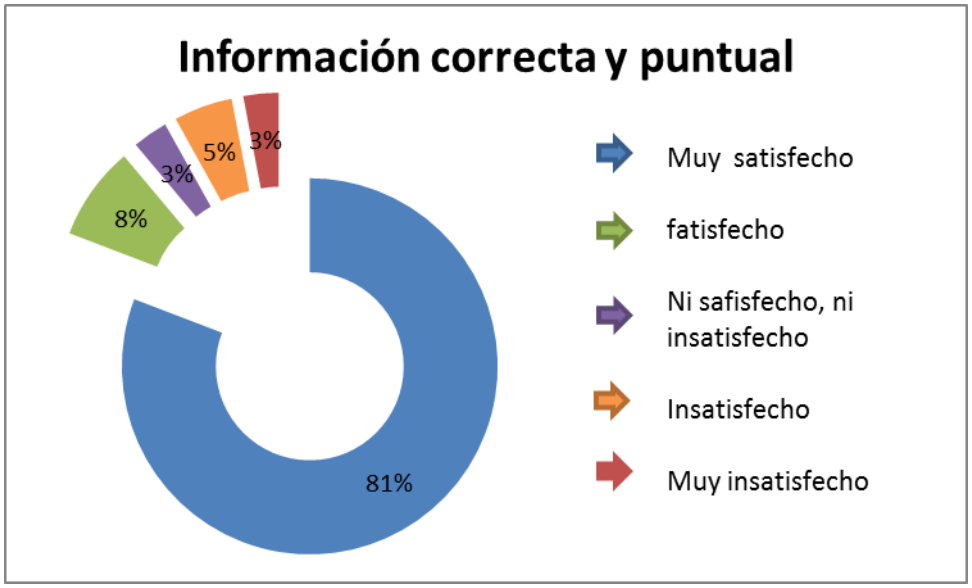


Un foco fundamental, ya sea, para la constitución política, para los organismos públicos y la calidad de cualquier servicio, es la no discriminación. El 97% de los usuarios de Chileatiende no percibe discriminación, ni tampoco preferencias injustas, mientras que un 3% si lo percibe. Este porcentaje es bastante positivo, más aún si lo comparamos con la Encuesta Nacional de Derechos, realizada por la Comisión Defensora Ciudadana (CDC) en el año 2012, donde un 18% de la población se sentía discriminada en los servicios públicos de Chile.

Se hace necesario seguir promoviendo este eje, ya que es un modo de crear cercanía con la ciudadanía; además de otras cosas, debido a que se ve la aceptación y tolerancia con cada uno de los chilenos y esto es valorado por todos.

Capacidad de respuesta

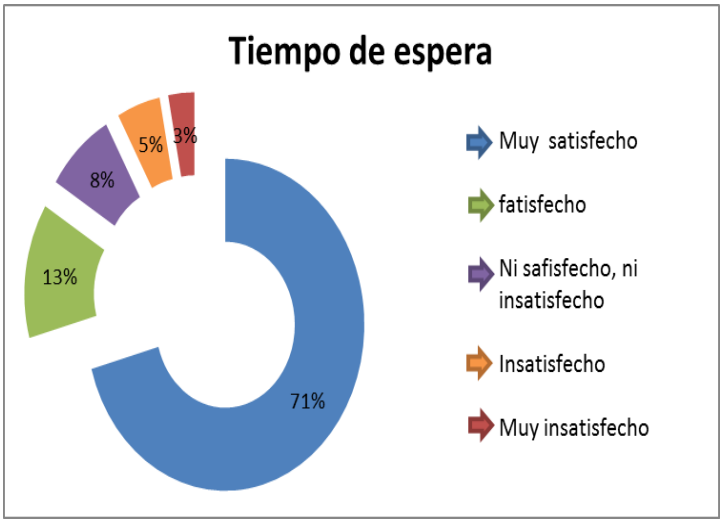
8.- Los funcionarios de Chileatiende le informaron correctamente y con puntualidad acerca de las condiciones para solicitar un trámite o beneficio



Obtener la información correcta y en el momento preciso es esencial para conseguir un beneficio o a la hora de solicitar un trámite, define la brecha entre perderse o no una oportunidad. Respecto a este tema, los usuarios de Chileatiende se encuentran muy satisfechos o satisfechos en un 89%. Si bien no se puede dejar de lado que un 8% presenta insatisfacción o mucha insatisfacción al momento de conseguir información correcta y puntual.

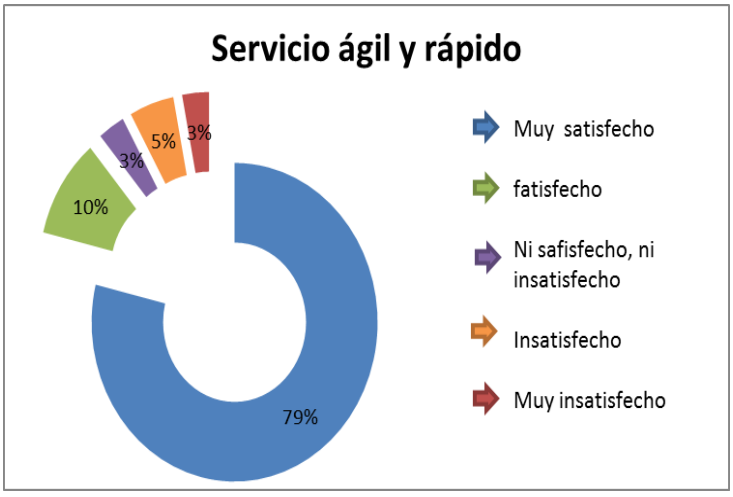
Los funcionarios deben guardar estricto rigor a la ley de probidad y transparencia, que busca que problemas como estos no se generen en la Administración Pública. Es importante mencionar que gracias a la tecnología e internet, se establecen apoyos fundamentales, para los funcionarios, los servicios y la ciudadanía, en la expansión y acceso a la información.

9.- El tiempo aguardado en la surcusal para obtener un servicio fue satisfactorio



Tal como se puede apreciar en el gráfico, un 84% de los usuarios encuestados se siente muy satisfecho o satisfecho por el tiempo de espera (50 de las 60 personas encuestadas), un 8% no está ni satisfecho, ni insatisfecho y un 8% está insatisfecho o muy insatisfecho. La administración hace variados esfuerzos por reducir estos tiempos, en el Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG), existe un indicador que evalúa el porcentaje de personas atendidas con tiempos de espera menor a 25 minutos durante un año, el cual entrega una ponderación y sumados a otros indicadores; siempre cuando sean cumplidos los porcentajes óptimos, genera la atribución de una recompensa económica hacia los funcionarios.

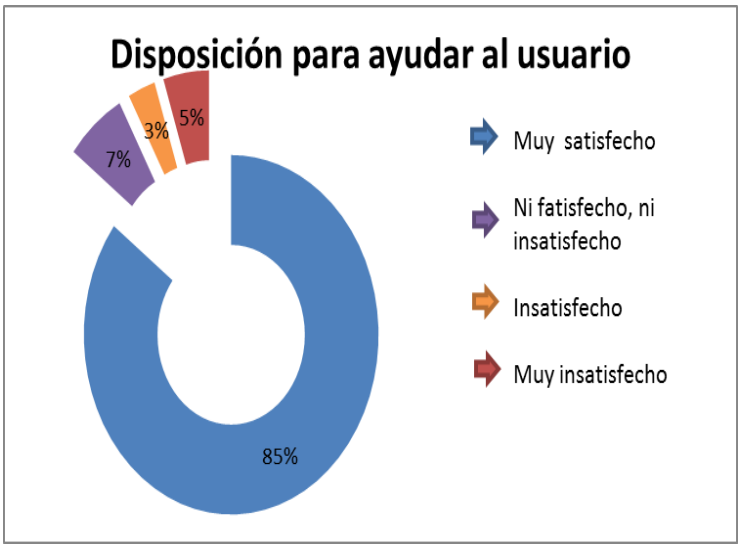
10.-Recibió un servicio ágil y rápido por parte de los funcionarios



El gráfico siguiente da a conocer la percepción usuaria sobre un servicio ágil y rápido por parte de los funcionarios, el 89% de los usuarios, se encuentra muy satisfecho o satisfecho, un 8% se encuentra insatisfecho o muy insatisfecho, finalmente un 3% no está ni satisfecho ni insatisfecho. Esta característica actúa sobre otras, como se mencionó anteriormente, si el servicio entregado es expedito, se reducen los tiempo de espera de las demás persona que se encuentran en la sucursal.

Es necesario que el Estado se preocupe por brinda una atención ágil y rápida, para esto debe ser eficiente y aprovechar al máximo todas las TICs que posea, además de administrar estratégicamente.

11.-Se mostró disposición, por parte del personal, a ayudarlo



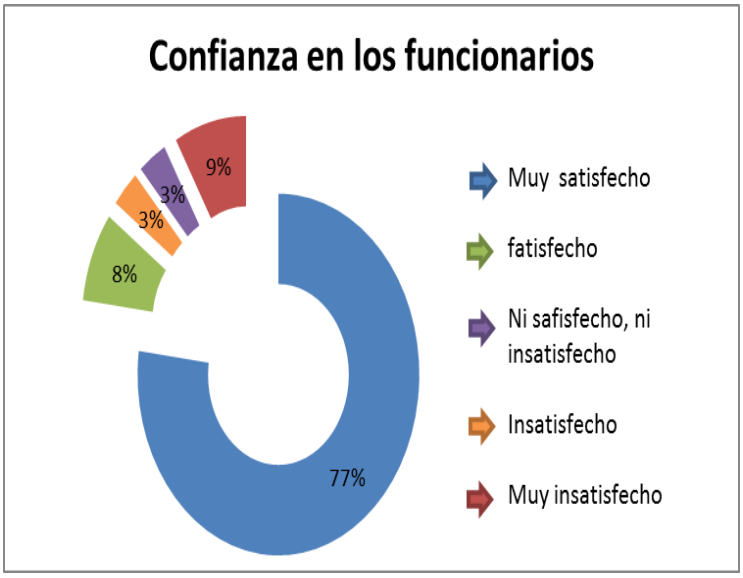
Las personas van a un servicio público motivadas por una necesidad, es esencial que el funcionario se dispongan a ayudarlo para satisfacerla, dentro del ámbito de sus funciones. El funcionario público es la persona natural capacitada para ejercer una función pública, en este caso brindar un servicio directo al usuario, siendo la cara visible del Estado. La disposición es una las principales causas que impulsan a los usuarios a acudir a una sucursal en vez de obtener la información por internet o teléfono. Claramente hay variadas posibilidades por las cuales una persona decide ir al servicio de manera presencial, como lo es el desconocimiento de uso de la tecnología por parte de algunos o porque es más sencillo que se le explique en persona, entre otras.

El gráfico señala que un 85% de los usuarios están muy satisfechos con la disposición por parte del personal a ayudarlo, un 7% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho y un 8% se encuentra muy insatisfecho o insatisfecho.

Se debe motivar al personal sobre la importancia que tiene su función, que entienda y recuerde todos los días que la receptividad es recíproca, si ellos tienen buena disposición, los usuarios en su mayoría corresponderá la buena interacción. Entiéndase por receptividad, la buena atención por parte del capital humano.

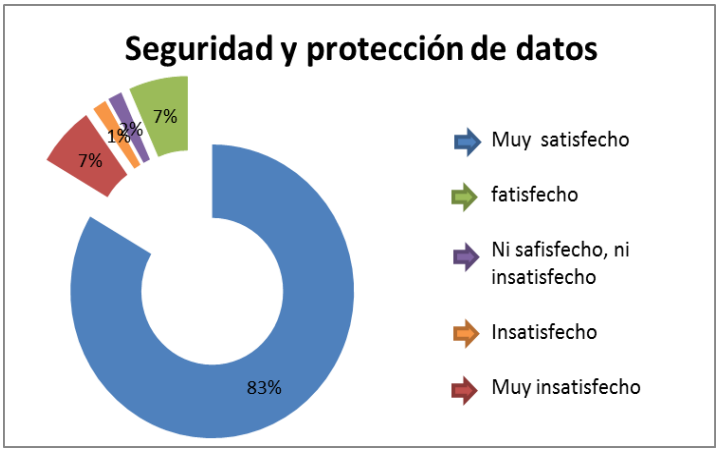
Dimensión seguridad

12.- Le genera confianza el comportamiento de los funcionarios de Chileatiende



Como se puede apreciar en el gráfico, el 77% de los usuarios están muy satisfechos con la confianza que le genera el comportamiento de los funcionarios, un 8% se encuentra satisfecho, el 3% insatisfecho, otro 3% no se considera ni satisfecho ni insatisfecho y 9% restante está muy insatisfecho. La causa mencionada por los usuarios, que provoca una tendencia a la baja en cuanto a este ámbito, es el hecho de que en algunas ocasiones el personal se pregunta entre ellos la información o el procedimiento para realizar un trámite. Este comportamiento les quita un poco de confianza; según los usuarios, debido a que reflejan inseguridad en la entrega de un servicio. Mirando la situación desde la zona de los funcionarios, es mejor ante una duda consultar y asegurarse, con la finalidad que no se cometan errores evitables. Debe decirse aquí que ésta fue la única causa comentada que disminuía la confianza en el comportamiento de los funcionarios. Que en ningún caso fueron mencionadas la falta de probidad u otras.

13.-Usted como usuario se siente seguro y protegido al entregar datos solicitados

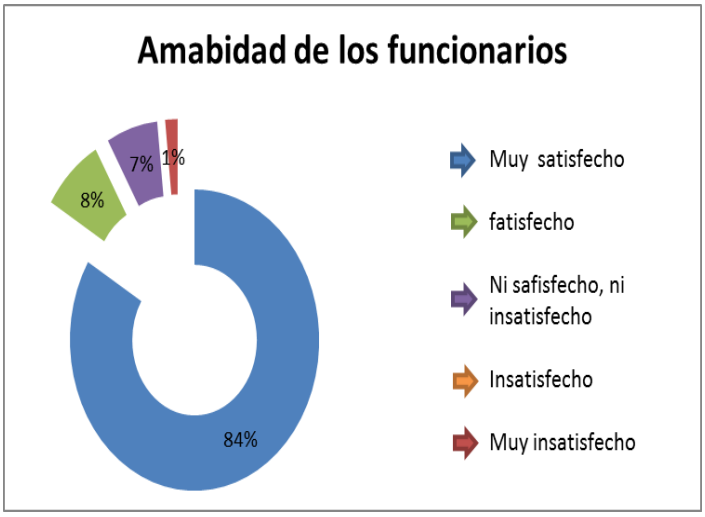


Como es supuesto, en estos tiempos actuales, muchos datos son expuestos por las mismas personas a través de redes sociales, telefonía y otros medios, mucha información circula por estas redes. Es importante mencionar que el Estado, a través de los servicios públicos siempre busca proteger y brindar seguridad a los usuarios, respecto a sus datos. Un ejemplo de esto, es su inclusión en el programa de mejoramiento de gestión; marco básico, un sistema de seguridad de la información.

El gráfico muestra que el 90% de los usuarios del servicio se sienten muy satisfechos o satisfechos con la seguridad y protección de sus datos y que un 8% se encuentra muy insatisfecho o insatisfecho.

Sería interesante lanzar una campaña del tema Política de Privacidad, para que los usuarios sepan que están amparados por la constitución política; en su artículo 19 N°4 y por la ley N°19.628, es importante señalar que esta información es pública y de fácil acceso. También que el funcionario que hace uso de la información privilegiada, estaría cometiendo un delito por el cual sería sancionado. Todo lo anterior, con la finalidad que los ciudadanos comprendan que están protegidos sus datos y en beneficio de la transparencia activa.

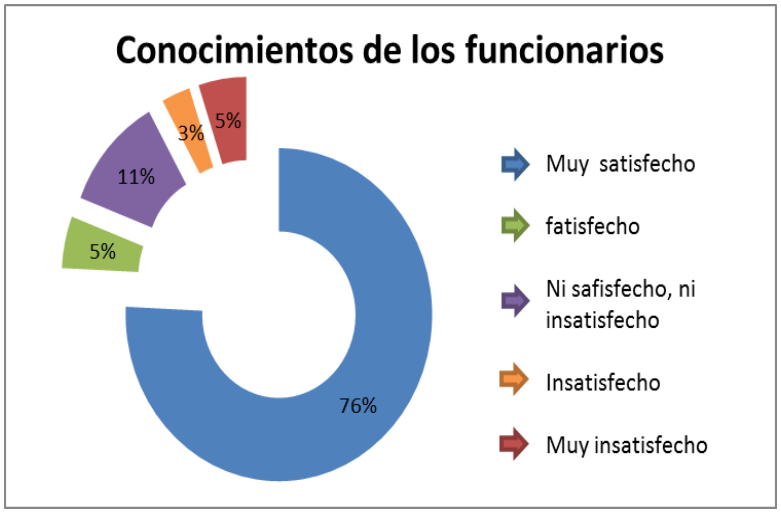
14.- Los trabajadores de la sucursal Chileatiende siempre fueron amables con su persona



El recuadro que se presenta a la izquierda, muestra la percepción usuaria respecto a la amabilidad, es importante destacar que la cifra de insatisfacción representa solamente el 1%, cifra muy positiva para la sucursal, el 7% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho y finalmente el 92% se encuentra muy satisfecho o satisfecho.

Este valor agregado no solo es valioso en las instituciones de atención al público, sino que es vital para demostrar el valor y el respeto que nos tenemos como seres humanos.

15.- Los funcionarios de Chileatiende tienen el conocimiento suficiente para responder sus dudas



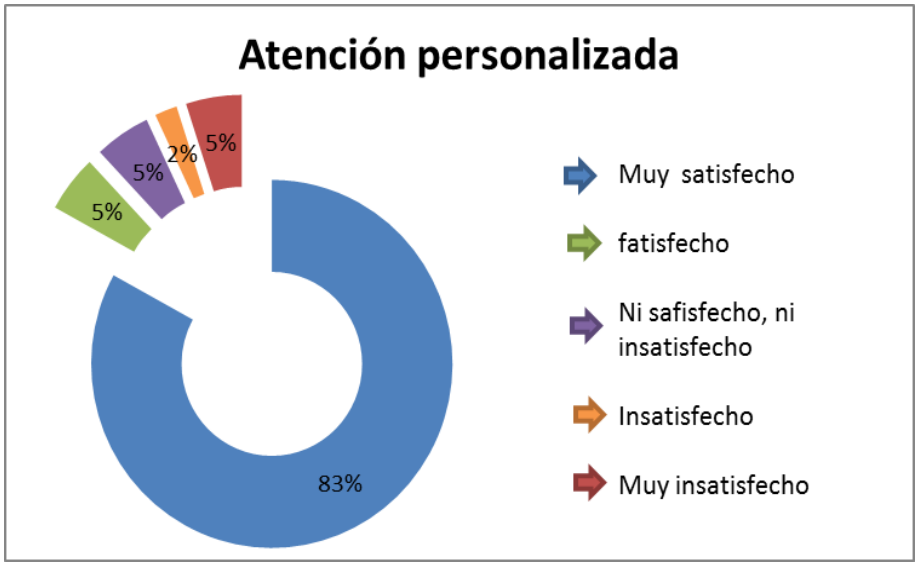
Que los funcionarios manejen y apliquen sus conocimientos es fundamental, esto genera confianza de los usuarios hacia el servicio. La administración en ese ámbito constantemente capacita a su personal, según ley N° 18.575.

De acuerdo al gráfico, se ve que el 81% de los usuarios estan muy satisfechos o satisfechos con el conocimientos que utilizan los funcionarios para responder sus preguntas e inquietudes, un 11% no está ni satisfecho ni insatisfecho y un 8% se encuentra insatisfecho o muy insatisfecho. Se hace menester señalar; como anteriormente se dijo, el comportamiento de los funcionarios al preguntarse entre ellos, genera en el usuarios la percepción de que falta dominio total en los tema.

Dimensión empatía

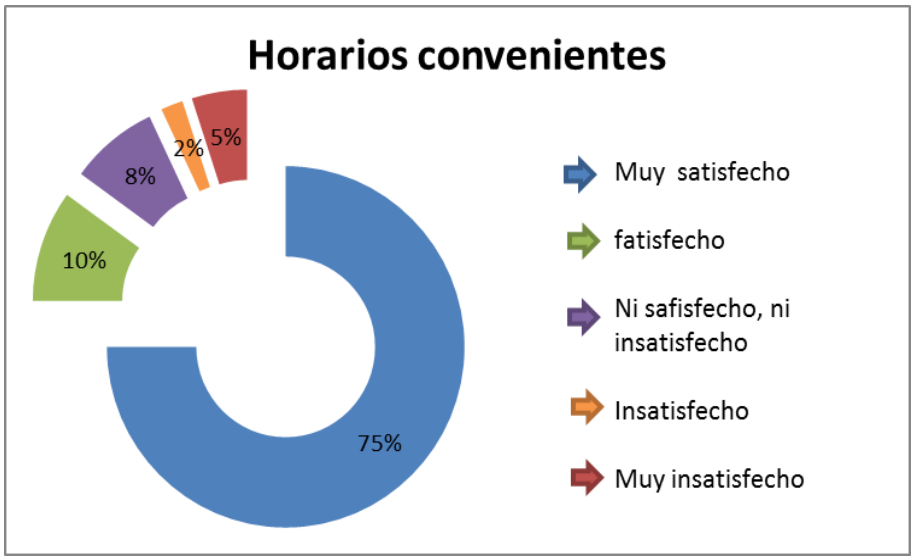
16.- Chileatiende da una atención personalizada

La percepción usuaria respecto a si Chileatiende da una atención personalizada, entrega los siguientes datos expuesto en el gráfico de la página siguiente. Un 88% de los usuarios presenta satisfacción o mucha satisfacción, un 5% no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, el 2% se encuentra insatisfecho y el 5% sobrante está muy insatisfecho.



El tema de entregar una atención personalizada es trascendental para fortalecer la cercanía entre los ciudadanos y el Estado, no sólo implica el trato directo entre el trabajador y el usuario, sino también lleva consigo tomar en cuenta las necesidades específicas, que la persona se sienta valorada y única para la institución. Muchos individuos hacen hincapié en el hecho de preferir que el mismo funcionario que comenzó ayudándolo con el trámite, sea el que termine el proceso, en el caso de diligencias que necesitan más de una visita a la sucursal.

17.- Los horarios de atención son convenientes



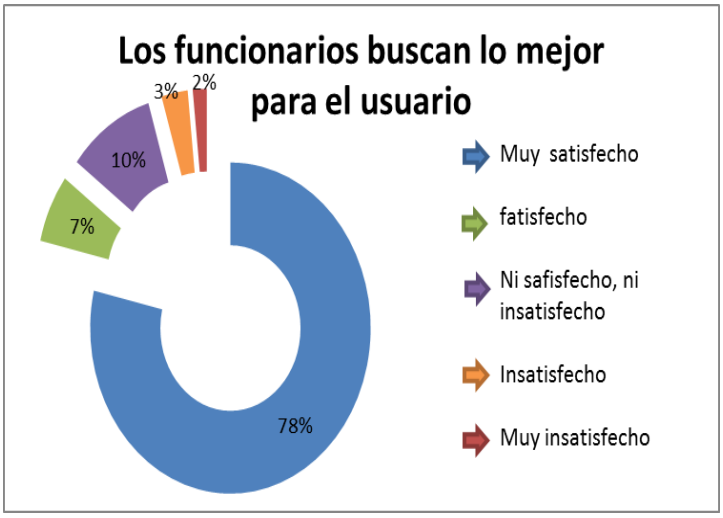
Al preguntar a los usuarios respecto a los horarios de atención del IPS Chileatiende, el 75% encuentra que son muy convenientes, un 10% está satisfecho con estos horarios, un 8% no se siente ni satisfecho ni insatisfecho, un 2% presenta insatisfacción y finalmente un 5% se declara muy insatisfecho.

Es necesario decir aquí que los horarios de atención van de 8:30 a 16:00 horas de lunes a jueves y de 8:30 a 14:00 horas el viernes, también es importante destacar que el primer sábados de cada mes, se brinda atención durante la mañana.

El horario mañana y tarde es muy necesario, en la actualidad se promueve que tanto hombres como mujeres trabajen por igual, por lo que se deben reorganizar las actividades y tanto las instituciones públicas como privadas deben acomodarse y ayudar a hacer frente a estas nuevas necesidades.

Para concluir, es menester que la gente conozca los horarios de atención, ya que la mayoría de las personas frente a esta afirmación preguntaba acerca de "cuáles eran" estos horarios, por lo que se deben poner en una zona visible, de modo a que si se encuentra o no abierta la sucursal, se pueda observar esta información.

18.- Los funcionarios buscan lo mejor para los usuarios

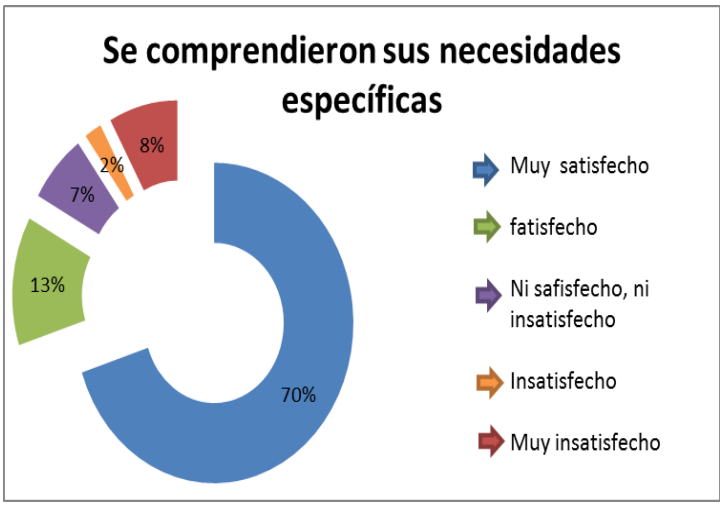


Si los funcionarios buscan lo mejor para los usuarios, se fortalece la cercanía, confianza, además se buscan mejores soluciones y alternativas ante un problema, todo dentro del marco legal.

El 78% de los encuestados se siente muy satisfecho respecto a que los funcionarios buscan lo mejor para los usuarios, un 7% se encuentra satisfecho, mientras un 10% no está ni satisfecho ni insatisfecho, el 3% está insatisfecho y por último un 2% se considera muy insatisfecho. Se puede concluir que es bastante bajo el porcentaje de las personas que se encuentran en desacuerdo con esta perspectiva, pero se debe poner atención en los que

no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho, para hacer que su opinión tienda hacia la satisfacción.

19.- Siente que se comprendieron sus necesidades específicas

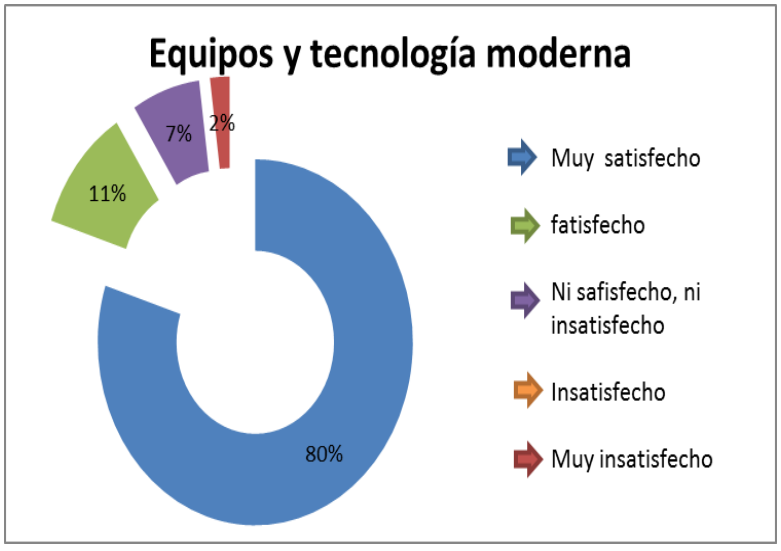


Comprender las necesidades específicas de los usuarios es fundamental al momento de entregar el servicio. Este es el inicio para dirigir las acciones y llevarlas a buen término.

El 70% de los usuarios se encuentra muy satisfechos respecto a este ámbito, un 13% únicamente satisfecho, un 7% no está ni satisfecho ni insatisfecho y un 10% se encuentra entre muy insatisfecho e insatisfecho. Se debe poner énfasis en este porcentaje adverso, para lograr que sus necesidades sean satisfechas.

Dimensión soporte físico

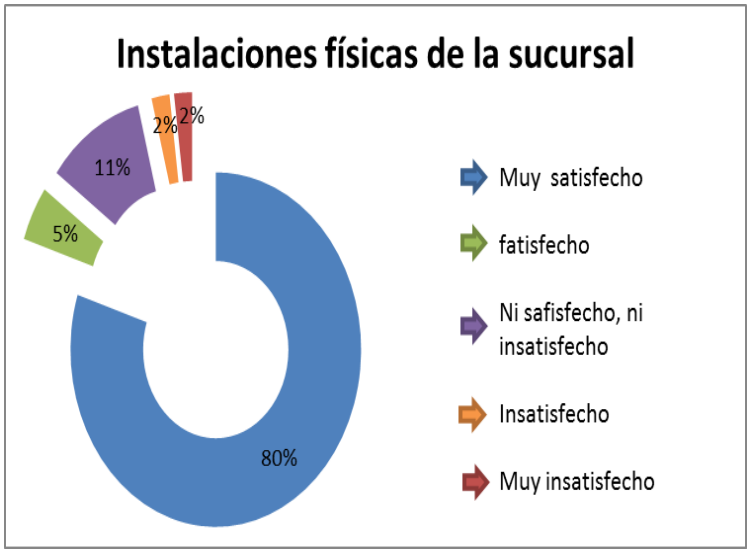
20.- Los equipos y la tecnología de la sucursal tienen aspecto moderno



Vivimos en la era de la tecnología, los equipos y aparatos, deben ser un medio que faciliten y acerquen a las personas a otras personas, a instituciones o a información.

Los usuarios en general consideran que los equipos y la tecnología de la sucursal tienen un aspecto moderno, un 91% está entre muy satisfecho y satisfecho, un 7% no se encuentra ni satisfechos ni insatisfechos y sólo un 2% presenta insatisfacción en este aspecto. Esta cifra es positiva, ya que el gobierno ha invertido en las TICs, en computadores, equipos touch en el área de autoatención y una serie, además, de otros dispositivos para facilitar y agilizar los procesos y atenciones.

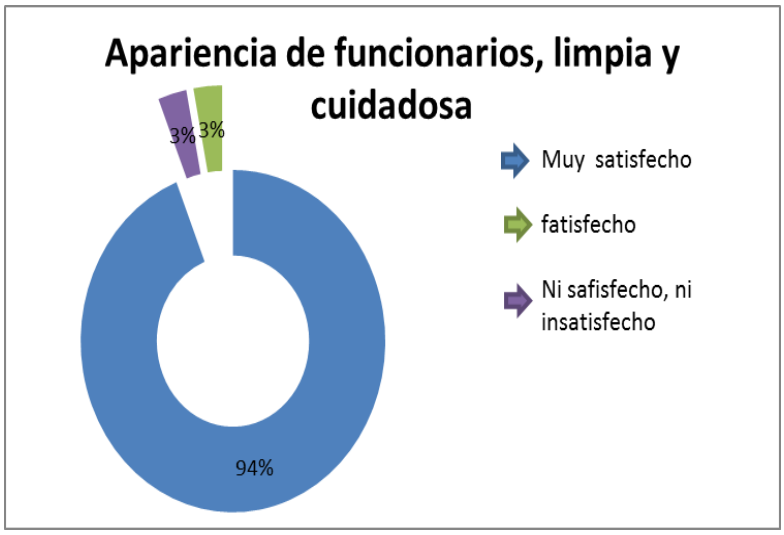
21.- Las instalaciones físicas de la sucursal son cómodas y visualmente atractivas



Como se puede observar en el gráfico, un 80% de los usuarios se encuentran muy satisfechos con las instalaciones físicas de la sucursal, el 5% se dice satisfecho, un 11% no está ni satisfecho ni insatisfecho y el 4% cree que las instalaciones no son lo suficientemente cómodas ni visualmente atractivas.

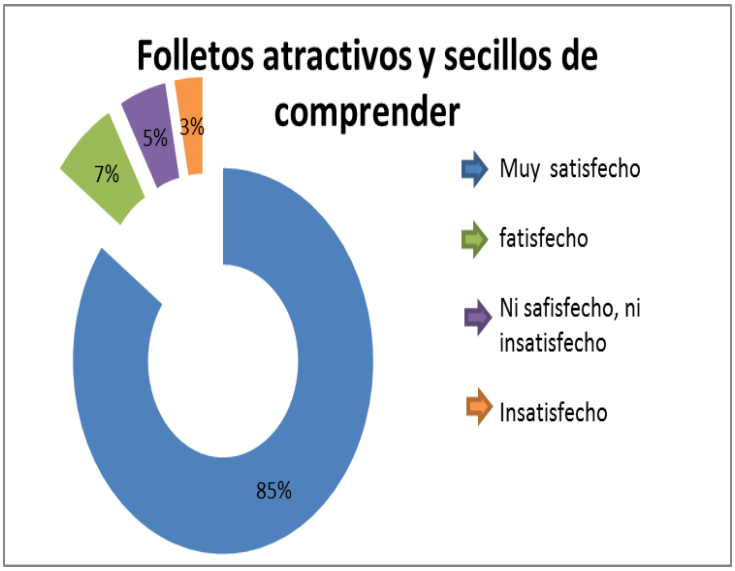
Se hace necesario mencionar aquí que la sucursal se encuentra ubicada en un lugar central de la ciudad, cerca de la plaza de Armas, posee aproximadamente 25 asientos para esperar la atención y las áreas están indicadas por carteles de buen tamaño.

22.- Los funcionarios tienen una apariencia cuidadosa y limpia



El 94% de las personas encuestadas acerca de su percepción, consideran que la apariencia de los funcionarios es cuidadosa y limpia, por lo que están muy satisfechos en este aspecto, un 3% se encuentra satisfecho y otro 3% no está ni satisfecho ni insatisfecho. Esta cifra es muy beneficiosa, ya que se observa la preocupación de éstos en su cuidado personal y eso es valorado por las personas.

23.- Los folletos y afiches son visualmente atractivos y sencillo de comprender

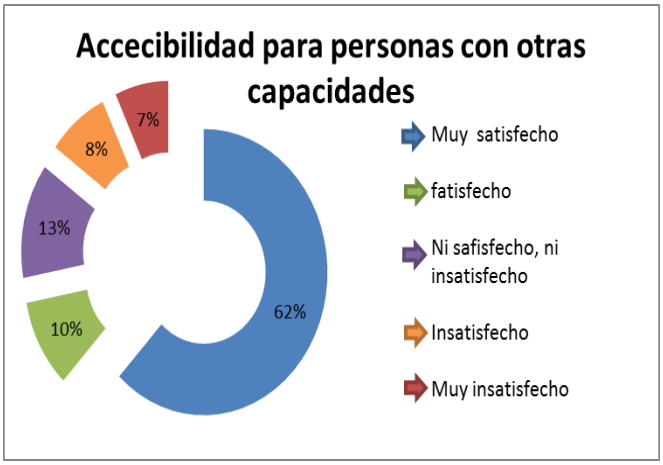


La información que se entrega en los afiches y folletos es fundamental que no contengan errores y que este en un lenguaje claro y comprensible para todos los ciudadanos. Es importante su uso en este servicio, debido a que la mayoría de sus usuarios son personas de la tercera edad, que en ciertas ocasiones olvidan información y necesitan un apoyo para recordarla.

También es un medio rápido para las personas que se acercan a únicamente obtener determinada información.

De acuerdo a los datos entregados por los usuarios de Chileatiende, se podría decir que un 92% de ellos se encuentra entre muy satisfechos o satisfechos con respecto a la calidad intangible de los folletos y afiches, un 5% no está ni satisfecho ni insatisfecho y finalmente solo un 3% se encuentra insatisfecho. Debido al bajo porcentaje de no satisfacción se considera también una de las fortalezas de servicio.

24.- Las instalaciones están preparadas para el acceso a personas con discapacidad



El tema de la inclusión a personas con otras capacidades es un asunto recurrente en esto días. Es importante que tanto los espacios públicos como empresas privadas, colegios, entre otros, tengan accesos especiales para estas personas.

Según el cuadro, se observa que el 62% de los encuestados se encuentra muy satisfecho con el acceso a personas con otras capacidades, un 10% lo considera satisfactorio, el 13% no lo cosidera ni satisfactorio ni insatisfactorio y finalmente el 15% cosidera que, si bien es cierto, hay una estructa para permitir el acceso a personas en silla de rueda, ésta no es la adecuada.

4.3.- Procesamiento de datos

Para obtener el grado de satisfacción hacia el programa Chileatiende, se hace necesario realizar los siguientes pasos.

4.3.1.- Brechas entre percepciones y expectativas

En esta instancia se indicará en promedio según dimensión y afirmación, con estos datos se calcularán las brechas entre las percepciones y las expectativas (P-E).

Dimensión fiabilidad

Expectativas	Puntaje	Percepciones	Puntaje	Brecha
Expectativas Promedio	4,93	**Percepciones Promedio**	4,37	-0,56
Cuando un servicio público de excelencia promete hacer algo en cierto plazo, lo hace	4,88	Cuando Chileatiende promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	4,41	-0,47
Cuando un usuario tiene un problema, una institución pública excelente muestra sincero interés por resolverlo	4,88	Cuando tuvo un problema en esta sucursal, hubo un interés sincero por entregarle una solución	3,7	-1,18
Los servicios públicos de excelencia brindarán sus servicios de manera correcta, a la primera	4,95	Considera que se realizan bien las prestaciones de servicios y a la primera	4,33	-0,62
Los servicios públicos de excelencia dedicarán el tiempo necesario y suficiente para resolver sus dudas o solicitar un servicio	4,93	Se le dedica el tiempo necesario y suficiente para resolver sus dudas o solicitar un servicio	4,66	-0,27
Un servicio público excelente insisterá en mantener los registros sin errores y si se equivocan informarán	4,95	Chileatiende se esfuerza en mantener los registros sin errores y si se equivoca informa	4,33	-0,62
Una institución pública excelente deberá no	4,98	En la sucursal no hicieron preferencias injustas, ni	4,8	-0,18

ejercer preferencias injustas o discriminación		hubo discriminación		

Dimensión capacidad de respuesta

Expectativas	Puntaje	Percepciones	Puntaje	Brecha
Expectativas Promedio	4,94	**Percepciones Promedio**	4,52	-0,42
Los funcionarios de un servicio público excelente informarán correctamente y con puntualidad acerca de las condiciones para solicitar un trámite o beneficio	5	Los funcionarios de Chileatiende le informaron correctamente y con puntualidad acerca de las condiciones para solicitar un trámite o beneficio	4,57	-0,43
Un servicio público excelente hará todo lo posible para que el tiempo aguardado sea satisfactorio	4,95	El tiempo aguardado en la surcusal para obtener un servicio fue satisfactorio	4,42	-0,53
Los empleados de un órganismo público excelente brindarán un servicio rápido y ágil	4,9	Recibió un servicio rápido y ágil por parte de los funcionarios	4,55	-0,35
Los empleados de un servicio público excelente tendrán disposición para ayudar a los usuarios	4,92	Se mostró disposición, por parte del personal, a ayudarlo	4,57	-0,35

Dimensión seguridad

Expectativas	Puntaje	Percepciones	Puntaje	Brecha
Expectativas Promedio	4,91	**Percepciones Promedio**	4,53	-0,38
El comportamiento de los funcionarios de un servicio público de excelencia siempre infundirá confianza	4,9	El comportamiento de los funcionarios de Chileatiende le genera confianza	4,4	-0,5
Los usuarios de un servicio público de excelencia se sentirán seguros y protegidos al entregar sus datos	4,82	Usted como usuario, se siente seguro y protegido al entregar sus datos	4,6	-0,22
Los trabajadores de una institución pública excelente siempre senrán amables con su persona	4,93	Los trabajadores de la sucursal Chileatiende, siempre fueron amables con su persona	4,7	-0,23
Los funcionarios de un órganismo público excelente tendrán en conocimiento suficiente para responder sus preguntas	5	Los funcionarios de Chileatiende tienen el conocimiento suficiente para responder sus dudas	4,4	-0,6

Dimensión empatía

Expectativas	Puntaje	Percepciones	Puntaje	Brecha
Expectativas Promedio	4,88	**Percepciones Promedio**	4,5	-0,38
Los servicios públicos de excelencia darán una atención personalizada	4,88	Chileatiende entrega una atención personalizada	4,6	-0,28
Las instituciones públicas de excelencia deberán tener horario convenientes para los usuarios	4,82	Considera que los horarios de atención son convenientes	4,5	-0,32
Los funcionarios de los servicios públicos excelentes buscarán lo mejor para los usuarios	4,93	Los funcionarios buscan lo mejor para los usuarios	4,6	-0,33
Los trabajadores de los servicios públicos de excelencia deberán comprenderán sus necesidades específicas	4,87	Siente que se comprendieron sus necesidades específicas	4,4	-0,47

Dimensión soporte físico

Expectativas	Puntaje	Percepciones	Puntaje	Brecha
Expectativas Promedio	4,68	**Percepciones Promedio**	4,6	-0,08
Un servicio público de excelencia deberá tener equipamiento moderno	4,3	Los equipos y tecnología de la sucursal tienen aspecto moderno	4,7	0,4

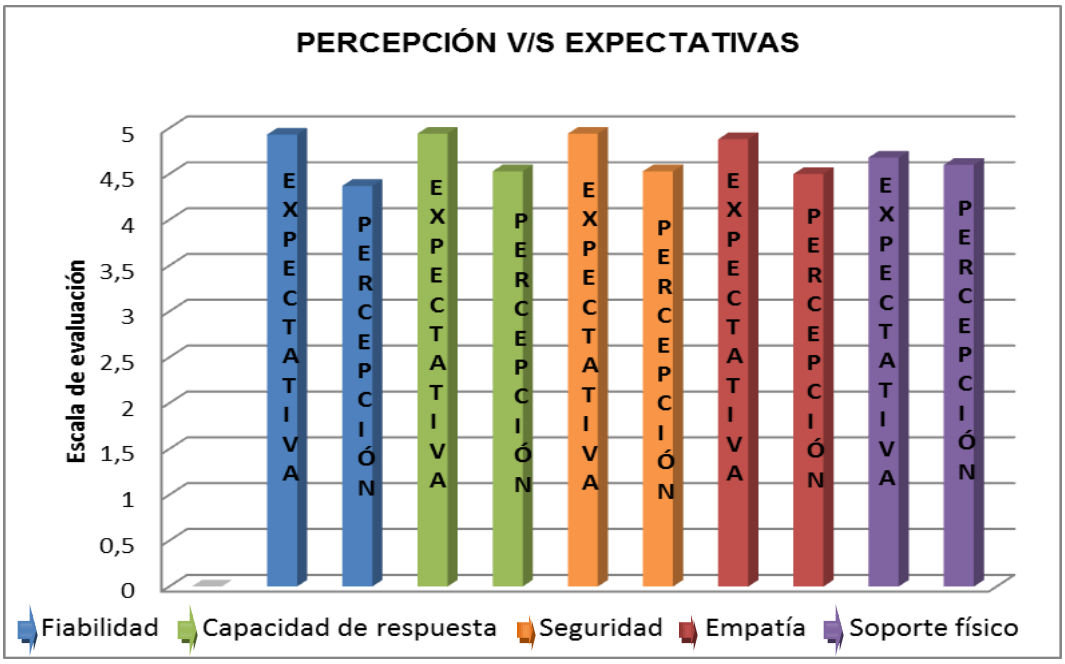
Una institución pública de excelencia deberá tener instalaciones cómodas y visualmente atractivas	4,5	Las instalaciones físicas de la sucursal son cómodas y visualmente atractivas	4,6	0,1
Los funcionarios de una institución pública de excelencia tendrán apariencia cuidadosa y limpia	4,9	Los funcionarios de Chileatiende tienen una apariencia cuidadosa y limpia	4,9	0
Una institución pública de excelencia entregará folletos y afiches visualmente atractivos y sencillos de comprender	4,9	Los folletos y afiche de Chileatiende son visualmente atractivos y sencillos de comprender	4,7	-0,2
Un servicio público de excelencia tendrá instalaciones adaptadas para el acceso de personas con discapacidad	4,89	Las instalaciones de Chileatiende están preparadas para el acceso de personas con otras capacidades	4,1	-0,79

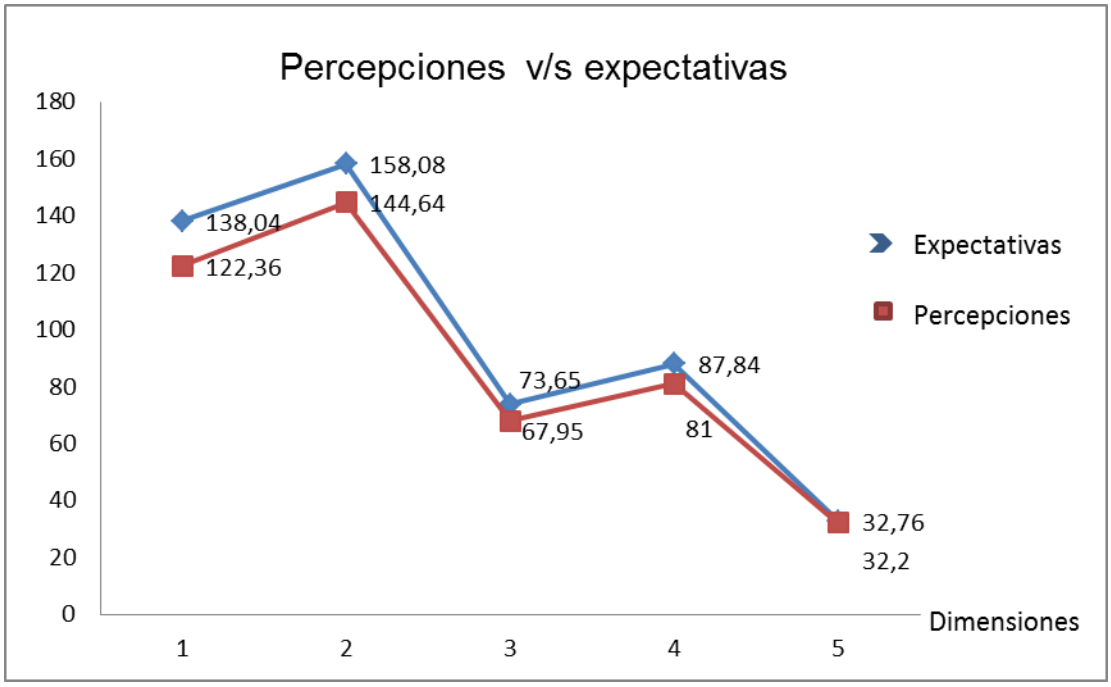
4.3.2.- Grado de satisfacción

Teniendo presente que las dimensiones no tienen la misma importancia al momento de evaluar un servicio y tras la obtención del promedio de las ponderaciones según dimensión generada por los datos de la encuesta de expectativas (ítem II). Se procede a obtener el grado de satisfacción, para esto primero se deben multiplicar las ponderaciones por las brechas anteriormente expuestas. Para luego sumar estos resultados.

Dimensiones SERVQUAL		Ponderación	Puntajes obtenidos			Puntajes ponderados		
Dimensión	Descripción	Peso	E	P	B	E	P	B
Fiabilidad	Prestar el servicio prometido bien hecho y sin errores, considera la eficacia y la eficiencia	28%	4,93	4,37	-0,56	138,04	122,36	-15,68
C. de respuesta	Las tareas se realizan con rapidez y puntualidad, es decir prestar el servicio de manera ágil y expedita	32%	4,94	4,52	-0,42	158,08	144,64	-13,44
Seguridad	Los empleados públicos tienen conocimiento del servicio que se presta, lo hacen con honestidad, garantizando la seguridad, confidencialidad y tratando a los usuarios con la máxima atención	15%	4,91	4,53	-0,38	73,65	67,95	-5,7
Empatía	La administración se sitúa en la posición del ciudadano, brindando una atención personalizada en un lenguaje sencillo, siendo los servicios cómodos de adquirir	18%	4,88	4,5	-0,38	87,84	81	-6,84
S. Físico	Los aspectos del entorno tanto las instalaciones, equipos, materiales de comunicación y funcionarios	7%	4,68	4,6	-0,08	32,76	32,2	-0,56
		Total: 100%						**Media -8,4**

4.3.3.- Conclusiones extraídas del procesamiento de datos





Como se puede apreciar en los gráficos, se identifica que en cada dimensión las expectativas sobrepasan a las percepciones de los usuarios, esto produce que el nivel de satisfacción sea negativo, sin embargo las brechas son muy mínimas, en el primer gráfico las brechas van de -0.08 y -0.56.

La dimensión que más tiende a nivelar las expectativas con la percepción es soporte físico (brecha -0,08). Se produce una igualdad en cuanto a la brecha de empatía y seguridad, con un -0,38. La dimensión de capacidad de repuesta, posee una brecha de -0,42 y finalmente la fiabilidad presenta la brecha más alta de -0,56.

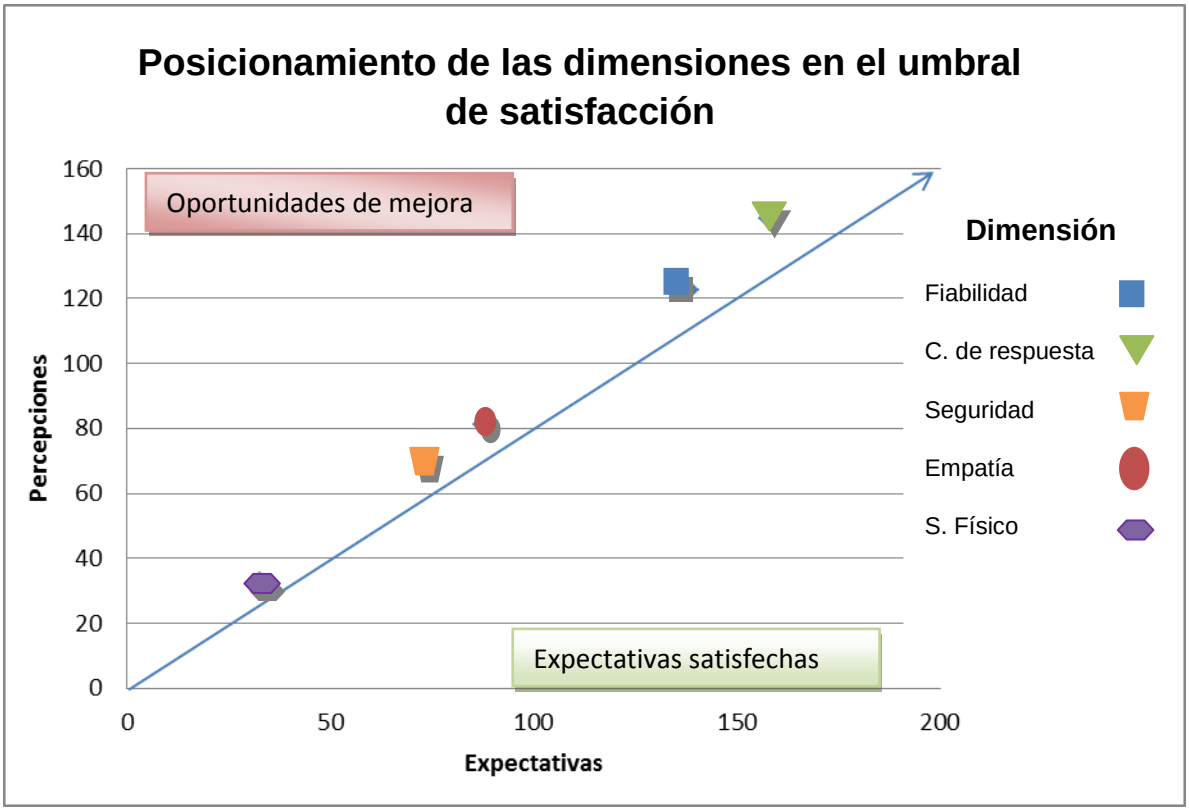
Por consiguiente y según lo expuesto en el marco teórico “Cuando la calidad percibida coincide con las expectativas se produce la satisfacción”, se puede determinar que en Chileatiende no existe satisfacción por parte de los usuarios del servicio. Es necesario señalar aquí, que este método permite también medir la percepción usuaria sin compararlas con las expectativas, por lo que si se hubiese evaluado la calidad solamente en base a éstas y de acuerdo a la escala Likert; con puntaje de 1 a 5 puntos, se hubiese obtenido en todas las dimensiones satisfacción o mucha satisfacción. Con un promedio global de 4,5 puntos.

Para concluir, se obtuvo un grado de satisfacción de -8,4, si bien no indica satisfacción, demuestra que se ha avanzado y que se va hacia el camino correcto en la calidad del servicio. Es importante señalar que en medida que el índice se acerca a 0 (desde un valor negativo) las percepciones van aproximándose a las expectativas, lo que ocurre en el presente caso.

4.4.- Posicionamiento de las dimensiones en el umbral de satisfacción

El siguiente gráfico es de dispersión, en él se muestra que tan lejos o cerca se encuentra cada una de las dimensiones en relación a sobrepasar las expectativas de los usuarios.

Las dimensiones que se encuentran sobre el umbral de satisfacción (es la línea que atraviesa el gráfico) simbolizan los aspectos que están por debajo de la expectativas. Los dibujos que están por debajo del umbral representan las variables que han superado las expectativas. Este gráfico se obtuvo con los datos del recuadro celeste.



Como es posible apreciar en el presente gráfico, las dimensiones se encuentran muy cerca del umbral de satisfacción, cada dimensión tiene oportunidades de mejora, para lo cual se debe poner principal énfasis en aquellas que son más importantes para el usuario al momento de evaluar la calidad de un servicio público, entre las que encontramos la capacidad de respuesta y la fiabilidad, éstas son además las que se encuentran más alejadas de este umbral. Realizando pequeñas mejoras se podrá obtener un grado de satisfacción positivo.

4.5.- Notas de la entrevista

Julia Yaqueline Muñoz Canales

Jefe Sucursal IPS Punta Arenas

Buenas tardes señora Julia Muñoz. Mi nombre es Paola Varas, soy estudiante de la Escuela de Administración Pública de la Universidad de Valparaíso y por motivos de investigación para la tesis que efectúo, se presentan ciertas inquietudes acerca de servicio que me gustaría que usted respondiera.

1.- Para comenzar quisieran preguntar, desde cuando se desempeña en este puesto y cómo llegó a ocuparlo.

Asumí la jefatura de la sucursal Punta Arenas a contar de Julio 2014; posteriormente a una evaluación de competencias.

2.- ¿Me podría decir cuántas personas tiene a su cargo en estos momentos?

Tengo a 17 funcionarios a cargo.

Además se encuentra bajo mi dependencia un funcionario del centro de atención de Puerto Williams.

3.- Pasando a otro tema, en cuanto a la modalidad de atención ¿Cuál es el principal protocolo a seguir? ¿Existe algún manual?

La institución a nivel nacional, tiene implementado en todas las sucursales del país un protocolo de atención de clientes, cuyo objetivo principal es entregar directrices para atender de manera eficaz, eficiente y homologada a los ciudadanos que acceden a nuestras sucursales.

Para facilitar el contacto, el protocolo contempla un ejecutivo de sala, un ejecutivo de autoatención y ejecutivos de plataforma.

Lo que pretendemos, es entregar una atención a todos los usuarios que concurren a las sucursales, con la misma calidad de atención y el mismo nivel de contenidos en todos nuestros puntos del país.

La atención se caracteriza por la calidez, la empatía y la proactividad en la resolución de sus problemas y satisfacción de necesidades asociadas a nuestros servicios.

4.- ¿Se otorga atención preferencial para embarazas o ancianos?

El principal público de la institución es el adulto mayor, por lo tanto es la mayoría de los que llegan al IPS.

El ejecutivo de sala es el encargado de estar atento al público que llega con algún tipo de discapacidad y/o embarazada. Existen atenciones de emergencia o rápidas; siempre con la disposición de público preferencial.

5.- Háblenme acerca de las sugerencias, reclamos y felicitaciones, ¿Cómo retroalimenta la información entregada por los usuarios al presente servicio?

Tenemos un sistema de sugerencias, reclamos y felicitaciones, asociado a un protocolo de trabajo en el cual nos comunicamos con personas que dejan sus sugerencias, reclamos y felicitaciones., posteriormente dependiendo de lo que se trate, se hace un trabajo con el funcionario.

Cuando son felicitaciones, se comparte con toda la sucursal, como un motivacional.

Siempre se le informa al usuario cual ha sido el resultado de su reclamo, sugerencia y/o felicitación.

6.- ¿Qué valores podría recalcar en la institución, específicamente en esta sucursal? nombre al menos tres.

Empatía en toda la persona que concurre a la sucursal, siempre poniéndonos en su lugar.

Eficacia y eficiencia; se busca dar soluciones a los requerimientos de los usuarios, utilizando todas las herramientas necesarias, si la respuesta no la tenemos en la sucursal elevamos los requerimientos a nivel central; posteriormente se dará un respuesta.

Responsabilidad, asumiendo desafíos, homologando conocimientos; constante adquisición de nuevos conocimientos.

7.- Considera que lo programado por el servicio se ejecuta de buena manera, explíyese.

El servicio ejecuta en su totalidad los planes de acción que se programan para el año; y siempre se busca entregar un valor agregado al trabajo que se realiza en las sucursales.

Ejemplo: Mejorando comunicación con el usuario, llevando los productos y servicios a la comunidad, adelantándonos a los acontecimientos.

8.- Al hablar de Chileatiende IPS, qué me podría comentar en lo referente a ser un servicio descentralizado ¿Qué beneficios, según usted, trae esto para la población de Punta Arenas?

En el IPS, el Chileatiende es una plataforma de servicios para la comunidad, donde no solo se entregan productos IPS sino que de otras instituciones.

Para la comunidad es muy ventajoso pues al concurrir al IPS puede realizar una gama de trámites, no teniendo que desplazarse de un servicio a otro, incluso con horarios especiales y continuados.

9.- ¿Qué piensa sobre los medios de difusión y promoción de este programa? cree que éstos en algún sentido produjeron una sobre expectativa en los usuarios.

IPS siempre ha sido cuidadoso con el tema de la difusión, pues el principal objetivo del departamento de comunicaciones del IPS es entregar información real, y sin crear sobre expectativas en los usuarios.

Por eso muchas veces la difusión de algún nuevo servicio que ofrece el IPS ha ido de la mano de la institución de origen, dejando claridad en el usuario.

10.- ¿Por qué diría usted que la gente prefiere venir a la sucursal a realizar trámites o pedir información que se puede obtener a través de otros canales de atención? ¿Opina que la relación y trato humano es uno de los motivos fundamentales?

Lo primero en destacar que para la comunidad en general el IPS es considerada una institución con una alta credibilidad, los usuarios quieren a la institución; y a la calidez humana de los funcionarios cuando concurren a realizar algún trámite.

11.- Se mide de algún modo la calidad de atención percibida por el usuario, en cuanto a la mejora continua de la calidad que empeño hace el servicio para lograrla.

Todos los años la institución aplica “la encuesta de satisfacción” de manera que el usuario pueda expresarse; y los resultados son usados como insumos para la mejora continua.

Junto con agradecer su disponibilidad a aclarar estas dudas, lo felicito por su labor y por permitir la eventualidad de recibir a una universitaria, para conocer e indagar sobre ciertos aspectos de Chileatiende IPS Punta Arenas.

Capítulo V

Conclusiones y anexos

CONCLUSIÓN

La presente tesis llevó a comprobar que no existe duda que el programa Chileatiende ha sido un aporte para la ciudadanía de Punta Arenas; según un 93% de los usuarios. Se aprecia, que la brecha se ha acortado entre lo percibido versus las expectativas que tienen los usuarios de los servicios públicos inherentes al Estado. Por supuesto que aún existe gestión que ejecutar, el trabajo no está cumplido en su totalidad; principalmente por una característica de las necesidades, estas van en dirección ascendentes, con esto se quiere decir que mientras se satisfagan o cumplan las esenciales, se prosigue a un siguiente nivel más exigente. Por lo cual, hay tarea que realizar, pero la ruta está marcada, se ve avance en la dirección correcta, se corre hacia la meta adecuada, nace un horizonte auspicioso en la búsqueda de mejorar los servicios públicos y en la entrega de un servicio de excelencia.

Es necesario decir, que el Estado efectivamente a través del servicio público IPS y su programa Chileatiende se acomodó a las necesidades de los ciudadanos, específicamente se adapta a satisfacer los requerimientos de la población de Punta Arenas. De acuerdo al análisis de las encuestas realizadas, la ciudadanía, demanda principalmente recibir una rápida respuesta y a la primera, aquí claramente el servicio, ha respondido con modernización, dando motivación a los funcionarios por acortar los tiempos de espera, además de incentivarlos y brindarle herramientas, recursos, para entrega un servicio ágil y expedito.

Otro punto importante que la población no flexibiliza, es la fiabilidad, las personas valoran considerablemente que cuando se llega a la sucursal se preste el servicio prometido sin errores, además si se va con un problema, exista un real interés en resolverlo. Por nombrar uno de los servicios ofrecidos, se encuentra la venta de bonos Fonasa, necesidad básica a la hora de una consulta médica. Recordar también, que hacen uso de este servicio personas que provenientes de la periferia de la ciudad y una población importante de adultos mayores. Ellos demandan; a la hora de su atención, ser escuchados con detención, que se le dedique el tiempo necesario para resolver sus dudas e inquietudes. Se aprecia un avance positivo en este tema, ya que las políticas implementadas por el Estado han permitido ir cambiando paso a paso la mentalidad tradicional de funcionario a servidor.

Un tercer factor importante que el estudio arroja y la población mira con detención es la empatía, es decir, los usuarios de Chileatiende Punta Arenas, califican significativo que cuando se acude presencialmente a este servicio con un problema, con una duda o necesidad, el personal que lo atienda, reciba el requerimiento y lo hago suyo; como propio, se coloque en su lugar, en realidad lo que busca el requirente es obtener lo mejor que el servicio le pueda entregar, que le permita quedar satisfecho en cuanto a sus necesidades específicas. La evaluación permite visualizar un Estado avanzando con compromiso hacia los ciudadanos.

Es necesario mencionar que aún quedan temores en algunos funcionarios públicos hacia el camino a la modernización; quebrar la estructura típica, mejorar la cultura organizacional y basar los valores de este servicio en brindar una buena atención al cliente, son uno de los cimientos que ha propuesto e impulsado el Estado. En la etapa de dejar atrás el concepto clásico de desempeño de funcionario al paso de convertirse en un servidor de excelencia pública. Una muestra de esto, fue el impedimento en cierta manera de la ejecución de las encuestas, ya que al entrevistar a la jefa de local y solicitar su autorización para realizarla, se negó a que el servicio fuera evaluado, luego solicitó una carta pidiendo la venia, carta que nunca se contestó, esto no doblego el ánimo de conocer la opinión de la gente. Con esta situación se puede mencionar el desconocimiento de una legislación vigente en el país, que; dispone la probidad y trasparencia, para el sector público, la cual no niega la información para quien la requiere. Poner a disposición de la población, la información, satisfacer sus demandas y conocer el sentir de la ciudadanía, para tomar las medidas, corregir el rumbo, y el andar, del servicio en observación. Pero este pequeño escollo no fue impedimento o invalidación, para el objetivo de la presente tesis.

Cabe señalar las posibilidades que ofrece evaluar a un servicio, específicamente a Chileatiende Punta Arenas; una de las ciudades más australes de esta nación, permite conocer una población distinta, con un clima adverso, fuerte rachas de viento en primavera y verano, en invierno lluvia y ocasionalmente nieve, da impulso a la descentralización, la diversidad y la conexión entre nuestra largo y angosto país. La gente se mostró dispuesta a opinar a través de la encuesta, de expresarse a la salida o entrada de este servicio, en plena vereda, de una forma amable y transparente, con ganas de colaborar y participar, muchas personas se abrían a tal punto que narraban sus problemas específicos.

Desde la mirada del servicio los objetivos están cumplidos, tarea y misión cumplida, la visión puesta en una mejora continua hacia la excelencia. Es importante mencionar que en ciertas ocasiones los usuarios demandan más del servicio por desconocimiento, un ejemplo claro de esto es que la gente viene a la sucursal a realizar trámites que no son funciones de este servicio, pero que justificándolos en el eslogan "todos los trámites en un mismo lugar", las personas consideran su no realización como un punto negativo. Por lo cual, se hace trascendental encausar ciertas sobre expectativas de los usuarios hacia lo que el Estado, a través de los lineamientos, planes, programas y otros, busca promover y accionar, basándose en las "necesidades reales" de los ciudadanos. ¿Qué se pretende decir por necesidades reales? Entiéndase y por medio de una analogía, se verá al Estado como un padre, si bien es cierto que la mayoría de los progenitores buscan lo mejor para sus hijos, proveerles de lo que desean y necesitan, en algunas ocasiones los mayores deben ser firmes, guiando al niño hacia lo que se le puede entregar y lo que efectivamente es importante de ser satisfecho. Trabajando de lo probable a lo inimaginable, siempre velando por satisfacer las necesidades generales, con equidad, no discriminación, transparencia y descentralización, llevando a los niños, en este caso ciudadanos, a sentirse comprendidos, valorados e importantes para este hermoso Chile.

Una cantidad no menor de personas considera que es difícil evaluar a Chileatiende, debido al gran abarque de servicio que tiene; gracias a convenios con otros servicios públicos, por lo que postulan que la mayoría de las prestaciones que hace la institución lo hace de muy buena manera y generando satisfacción, pero que por motivos puntuales hacia ciertas prestaciones específicas en las que se presentó dificultad, hace tender su opinión general hacia un nivel de insatisfacción.

Finalmente es necesario referir atención a que si bien es cierto el modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry, ha sido criticado por algunos autores, debido a que postulan que no hay suficiente base de teoría respecto a que los usuarios evalúan la calidad de un servicio en base a sus expectativas y percepciones, existen variados estudios que lo avalan y respaldan. En el año 1992 fue validado en Latino américa por Michelsen Consulting y, hasta hoy, es un modelo utilizado tanto en el sector privado como público con las correspondientes adaptaciones pertinentes.

Bibliografía

Ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, biblioteca de congreso nacional, 22 de junio del 2002.

Proyecto de ley Servicio Nacional de Atención ciudadana, Chileatiende (2013). De http:// www.camara.cl

Ley 18.834, Estatuto administrativo actualizado. 16 de marzo del 2005.

Principios de Gestión, SERVQUAL. De http://abccalidad.blogspot.com/2011/05/servqual.html

Escobar Valencia y Mosquera Guerrero, 2013. Basado en algunos autores representativos de la calidad. De http://www.scielo.org.co/

Instituto Nacional de Estadísticas, Reportes comunales, 2012. De http://reportescomunales.bcn.cl

Albert Gadea, Gestión de la Calidad en los Servicios Públicos, La perspectiva de los ciudadanos, cliente, usuarios, 2002.

Renzo Devoto, apunte docente calidad de servicio percibida. De. Http://www.ingcomercial.ucv.cl

Eduardo Castillo, Escala multidimensional SERVQUAL, Universidad del Bío-Bío, 2005.

Sergio Martínez, Calidad de servicios, 8 enero del 2012. De http://smartinez.me/

Un Estado al Servicio de las Personas, Modernización del Estado en el Gobierno de Presidente Sebastián Piñera, febrero 2014.

La Calidad en la Servicios Públicos, Gobierno de la provincia de Salta, Secretaria General de la Gobernación, Oficina de Calidad de los Servicio.

Erik Arrivillaga, Nyurka Gómez, Joanna Pinto, Carla Sánchez,Humberto Vargas, Calidad en los Servicios, Febrero del 2012. De http://www.monografias.com/

Anexo N°1 Encuesta sobre expectativas de los usuarios ante un servicio público

La siguiente encuesta tiene la finalidad de recolectar datos para una tesis sobre la Evaluación de la calidad de Chileatiende de la comuna de Punta Arenas, una panorámica del usuario.

Responda con sinceridad, este cuestionario es anónimo. Las respuestas se analizarán como conjunto y no como encuestas individualizadas.

Basado en su experiencia piense en un servicio público que brinde una excelente calidad. Piense en una institución pública en la cual estaría complacido con ir.

Por favor, encierre en un círculo el puntaje que usted considere que un servicio público excelente deba tener respecto a las características descritas en los enunciados. Si siente que la característica no es totalmente esencial encierre el 1, si piensa que es absolutamente esencial encierre el 5. Si su decisión no está muy definida encierre uno de los números intermedios.

Ítem I. **A. Fiabilidad**

	Desacuerdo				Acuerdo
Cuando un servicio público de excelencia promete hacer algo en cierto plazo, lo hace	1	2	3	4	5
Cuando un usuario tiene un problema, una institución pública excelente muestra sincero interés por resolverlo	1	2	3	4	5
Los servicios públicos de excelencia brindarán sus servicios de manera correcta, a la primera	1	2	3	4	5
Los servicios públicos de excelencia dedicarán el tiempo necesario y suficiente para resolver sus dudas o solicitar un servicio	1	2	3	4	5
Un servicio público excelente insisterá en mantener los registros sin errores y si se equivocan informarán	1	2	3	4	5
Una institución pública excelente deberá no ejercer preferencias injustas o discriminación	1	2	3	4	5

B. Capacidad de respuesta

Los funcionarios de un servicio público excelente informarán correctamente y con puntualidad acerca de las condiciones para solicitar un trámite o beneficio	1	2	3	4	5
Un servicio público excelente hará todo lo posible para que el tiempo aguardado sea satisfactorio	1	2	3	4	5

Los empleados de un órganismo público excelente brindarán un servicio rápido y ágil	1	2	3	4	5
Los empleados de un servicio público excelente tendrán disposición para ayudar a los usuarios	1	2	3	4	5

C. Seguridad

El comportamiento de los funcionarios de un servicio público de excelencia siempre infundirá confianza	1	2	3	4	5
Los usuarios de un servicio público de excelencia se sentirán seguros y protegidos al entregar sus datos	1	2	3	4	5
Los trabajadores de una institución pública excelente siempre senrán amables con su persona	1	2	3	4	5
Los funcionarios de un órganismo público excelente tendrán en conocimiento suficiente para responder sus preguntas	1	2	3	4	5

D. Empatía

Los servicios públicos de excelencia darán una atención personalizada	1	2	3	4	5
Las instituciones públicas de excelencia deberán tener horario convenientes para los usuarios	1	2	3	4	5
Los funcionarios de los servicios públicos excelentes buscarán lo mejor para los usuarios	1	2	3	4	5
Los trabajadores de los servicios públicos de excelencia deberán comprenderán sus necesidades específicas	1	2	3	4	5

E. Soporte Físico

Un servicio público de excelencia deberá tener equipamiento moderno	1	2	3	4	5
Una institución pública de excelencia deberá tener instalaciones cómodas y visualmente atractivas	1	2	3	4	5
Los funcionarios de una institución pública de excelencia tendrán apariencia cuidadosa y limpia	1	2	3	4	5
Una institución pública de excelencia entregará folletos y afiches visualmente atractivos y sencillos de comprender	1	2	3	4	5
Un servicio público de excelencia tendrá instalaciones adaptadas para el acceso de personas con discapacidad	1	2	3	4	5

Ítem II

Tendrá que otorgar porcentajes a cada una de estas dimensiones, deseamos conocer que tan importante es cada una de estas si usted está evaluando a una institución pública de excelencia. Tenga presente que la suma de estos porcentajes debe ser 100.

Dimensión	Porcentaje
Fiabilidad: Se presta el servicio prometido bien hecho y sin errores	
Capacidad de respuesta: Las tareas se realizan con rapidez y puntualidad, es decir prestar el servicio de manera ágil y expedita	
Seguridad: Los empleados públicos tienen conocimiento del servicio que se presta, lo hacen con honestidad, garantizando la seguridad, confidencialidad y tratando a los usuarios con la máxima atención	
Empatía: La administración se sitúa en la posición del ciudadano, brindando una atención personalizada en un lenguaje sencillo, siendo los servicios cómodos de adquirir	
Soporte Físico: Los aspectos del entorno tanto las instalaciones, equipos, materiales de comunicación y funcionarios	
Total Porcentajes	100%

Agradeciendo su cooperación, que tenga un buen día.

Anexo N° 2 Encuesta de percepción usuaria

sucursal Chileatiende Punta Arenas

La siguiente encuesta tiene la finalidad de recolectar datos para una tesis sobre la Evaluación de la calidad de Chileatiende de la comuna de Punta Arenas, desde la percepción usuaria. Es decir, con finalidad exclusiva de un trabajo de investigación para la Universidad de Valparaíso, para lo cual se utilizará el método de SERVQUAL.

Se solicita de manera enfática que la presente se responda con sinceridad y hasta finalizarla, se explicará a continuación la forma de contestar.

Es importante que usted sepa que este cuestionario es anónimo. Las respuestas se analizarán como conjunto y no como encuestas individualizadas.

Encierre en un círculo la alternativa que considere más adecuada, la escala de evaluación es de 1 a 5, siendo 1 el puntaje minino de satisfacción (muy insatisfecho), 2 insatisfecho, 3 ni satisfecho ni insatisfecho, 4 satisfecho y 5 muy satisfecho.

F. Fiabilidad

La creación de Chileatiende ha sido favorable para la población	1	2	3	4	5	
Cuando Chileatiende promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	1	2	3	4	5	
Cuando tuvo un problema en esta sucursal, hubo un interés sincero por entregarle una solución	1	2	3	4	5	No ha tenido
Considera que se realizan bien las prestaciones de servicios y a la primera	1	2	3	4	5	
Se le dedica el tiempo necesario y suficiente para resolver sus dudas o solicitar un servicio	1	2	3	4	5	
Chileatiende se esfuerza en mantener los registros sin errores y si se equivoca informa	1	2	3	4	5	
En la sucursal no hicieron preferencias injustas, ni hubo discriminación	1	2	3	4	5	

G. **Capacidad de respuesta**

Los funcionarios de Chileatiende le informaron correctamente y con puntualidad acerca de las condiciones para solicitar un trámite o beneficio	1	2	3	4	5
El tiempo aguardado en la surcusal para obtener un servicio fue	1	2	3	4	5

satisfactorio					
Recibió un servicio rápido y ágil por parte de los funcionarios	1	2	3	4	5
Se mostró disposición, por parte del personal, a ayudarlo	1	2	3	4	5

H. Seguridad

El comportamiento de los funcionarios de Chileatiende le genera confianza	1	2	3	4	5
Usted como usuario, se siente seguro y protegido al entregar sus datos	1	2	3	4	5
Los trabajadores de la sucursal Chileatiende, siempre fueron amables con su persona	1	2	3	4	5
Los funcionarios de Chileatiende tienen el conocimiento suficiente para responder sus dudas	1	2	3	4	5

I. Empatía

Chileatiende entrega una atención personalizada	1	2	3	4	5
Considera que los horarios de atención son convenientes	1	2	3	4	5
Los funcionarios buscan lo mejor para los usuarios	1	2	3	4	5
Siente que se comprendieron sus necesidades específicas	1	2	3	4	5

J. Soporte Físico

Los equipos y tecnología de la sucursal tienen aspecto moderno	1	2	3	4	5
Las instalaciones físicas de la sucursal son cómodas y visualmente atractivas	1	2	3	4	5
Los funcionarios de Chileatiende tienen una apariencia cuidadosa y limpia	1	2	3	4	5
Los folletos y afiche de Chileatiende son visualmente atractivos y sencillos de comprender	1	2	3	4	5
Las instalaciones de Chileatiende están preparadas para el acceso de personas con otras capacidades	1	2	3	4	5

Agradeciendo su cooperación, que tenga un buen día.

Anexo 3: Tabulación de expectativas ciudadanas

Dimensión	Fiabilidad						Capacidad de respuesta			
N° de Pregunta / Usuario	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5
7	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
40	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
Suma	293	293	297	296	297	299	300	297	294	295
Media	4,883	4,883	4,95	4,933	4,95	4,983	5	4,95	4,9	4,917
Desviación estándar	0,324	0,324	0,22	0,252	0,22	0,129	0	0,22	0,354	0,279
Media S/D	4,930555556						4,941666667			
Desv. Estándar S/D	0,040023141						0,044095855			

Dimensión	Seguridad				Empatía				Soporte físico				
N° de Pregunta													
usuario	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	5	5	5
2	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	4	5
3	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	3	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4
14	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	4	5	5	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5
33	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	3	5	4	4	3	3	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

39	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	4	5
40	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5
43	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
44	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4
45	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Suma	294	289	296	300	293	289	296	292	256	270	291	294	293
Media	4,9	4,817	4,933	5	4,883	4,817	4,933	4,867	4,267	4,5	4,85	4,9	4,883
Desviación estándar	0,303	0,431	0,252	0	0,454	0,567	0,252	0,468	0,88	0,748	0,36	0,303	0,415
Media S/D	4,9125				4,875				4,68				
Desv. Estándar S/D	0,076224571				0,048112522				0,283676263				

Tabulación preponderancias de dimensiones según los usuarios de Chileatiende

Dimensión / Usuarios	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía	Soporte Físico
1	20%	30%	20%	20%	10%
2	20%	40%	20%	10%	10%
3	30%	40%	15%	7%	8%
4	20%	20%	15%	40%	5%
5	50%	40%	4%	4%	2%
6	30%	20%	25%	20%	5%
7	30%	40%	5%	20%	5%
8	30%	30%	5%	30%	5%
9	30%	30%	20%	15%	5%
10	20%	30%	20%	20%	10%
11	20%	15%	30%	30%	5%
12	25%	25%	20%	20%	10%
13	30%	40%	10%	10%	10%
14	40%	40%	10%	5%	5%
15	20%	40%	15%	15%	10%
16	30%	30%	10%	20%	10%
17	35%	35%	8%	15%	7%
18	25%	25%	20%	28%	2%
19	20%	30%	20%	20%	10%
20	30%	20%	25%	20%	5%
21	50%	15%	15%	15%	5%
22	20%	20%	20%	20%	20%
23	40%	30%	10%	18%	2%
24	20%	25%	20%	20%	15%
25	40%	40%	10%	5%	5%
26	30%	25%	20%	20%	5%
27	20%	30%	30%	15%	5%
28	20%	30%	20%	15%	15%
29	35%	25%	15%	17%	8%
30	30%	25%	10%	25%	10%
Media	28%	32%	15%	18%	7%

Anexo 4: Tabulación de la percepción usuaria hacia Chileatiende Punta Arenas

Dimensión	Fiabilidad							Capacidad de respuesta			
N° de Pregunta / usuario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	3	2	2	3	3	3	5	4	5	4	3
2	5	5	n/t	5	5	5	5	5	3	3	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	n/t	4	4	5	5	5	4	5	3
6	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	2	4	1	5	1	5	5	5	5	5
10	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	n/t	2	4	4	5	5	5	5	5
16	5	4	2	2	3	5	5	3	4	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	n/t	5	5	5	5	5	3	5	5
19	5	3	5	3	5	5	5	4	2	5	5
20	5	5	n/t	5	5	3	5	5	5	4	5
21	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	4	2	3	3	2	5	3	4	4	3
23	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
24	3	1	1	2	4	1	1	2	1	2	2
25	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
26	5	5	n/t	5	5	5	5	4	4	5	5
27	1	1	1	3	5	1	5	5	2	5	1
28	5	4	n/t	4	5	3	5	5	4	4	5
29	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	3	n/t	4	5	3	5	5	3	3	5
31	5	5	n/t	5	3	3	5	4	5	5	5
32	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
33	5	4	n/t	3	5	4	2	2	2	2	1
34	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	4	1	3	3	4	5	4	4	4	3

36	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
37	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	4	n/t	4	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
43	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	2	1	1	2	3	5	1	3	2	2
53	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	2	5	2	5	5	5
56	5	5	n/t	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	5	5	n/t	4	5	5	5	5	5	5	5
59	5	4	n/t	4	5	4	4	5	3	1	5
60	5	4	n/t	5	5	4	5	5	4	5	5
Suma	286	265	89	260	280	260	291	274	265	273	274
Media	4,76	4,41	3,70	4,33	4,66	4,33	4,8	4,56	4,41	4,55	4,56
Desviación estándar	0,81	1,10	1,73	1,16	0,83	1,20	0,65	1,01	1,06	1,01	1,09
Media S/D	4,384666667							4,525			
Desv. Estándar S/D	0,389931048							0,072648316			

Dimensión	Seguridad				Empatía				Soporte físico				
N° de Pregunta													
usuario	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	3	5	4	3	3	1	3	4	5	3	5	5	2
2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5
5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	5	4	3
6	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	2
7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	3	5	5	5	1	5	3	5	5	2
10	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
15	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
16	1	2	3	3	3	5	3	3	5	3	5	5	2
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
20	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	2	5
21	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
22	3	5	4	3	4	5	3	2	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	1	5	5	1	5	5	2	1	5	5	5	5	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	1	1	5	1	1	5	3	1	5	5	4	3	1
28	5	4	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	5	4	3
31	5	5	5	3	5	1	5	3	5	5	5	3	5
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3
33	1	1	3	2	1	5	3	3	5	5	5	5	1
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	2	3	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
52	2	1	3	2	2	4	2	1	3	2	3	5	1
53	4	4	5	5	5	2	4	5	4	3	5	5	5
54	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4
59	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
60	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4
Suma	270	280	268	159	172	170	169	159	178	173	186	175	155
Media	4,5	4,667	4,467	4,184	4,526	4,474	4,447	4,184	4,684	4,553	4,9	4,6	4,1
Desviación estándar	1,214	0,986	1,049	1,291	1,156	1,156	1,032	1,353	0,842	0,921	0,4	0,9	1,3
Media S/D	4,454385965				4,407894737				4,563157895				
Desv. Estándar S/D	0,200240955				0,152692063				0,300392172				