



**UNIVERSIDAD DE VALPARAISO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Diagnóstico de la atención otorgada por el Instituto de Previsión Social La Ligua  
a usuario de la tercera edad de la Comuna.**

**TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE  
ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA**

**NOMBRE ALUMNO**

**YESENIA BACHO CASTILLO**

**PROFESOR GUÍA**

**Carla Olguín Llanos**

**Valparaíso, enero 2016**



## AGRADECIMIENTOS

Ha sido un proceso largo y difícil, no solo en estos cinco años, sino que, desde el principio, creo que una de las cosas más importante es agradecer a quienes han estado en este proceso, desde el día uno, hasta el final. Nada es casualidad, todo sucede por uno u otro motivo y el estar aquí hoy escribiendo esto, es porque lo merezco.

Pensé en más de algún momento decaer y fue en ese instante en donde miré a mí alrededor a quienes se han esforzado día tras día por mí...por esto.

Inicialmente agradecer a mis padres, el pilar fundamental en cada proceso de mi vida, agradecer la oportunidad de poder estar aquí, de confiar en mí siempre y apoyarme incondicionalmente. A mi mamá por ser aquella persona que vivió cada sensación a distancia, por sufrir y reír juntas, por ser quien día tras día me ha entregado lo mejor, mi mayor ejemplo, orgullo y felicidad. A mi padre por enseñarme que con esfuerzo y humildad se consigue todo y que es en lo simple, donde está la vida.

A mis abuelos, por cada entrega, por ese amor que sucede sólo una vez y se queda para siempre. A mi “mami Juana”, mi fiel compañera, siempre soñé que este día estuviera a mi lado, el escenario perfecto para el término de esta etapa, sin embargo, su partida, sirvió como fuerza para seguir, a mi “papi nano” por enseñarme esas manos fuertes y grandes, sinónimo de esfuerzo y mi “mami albina” por ser el tesoro que aún me acompaña.

Agradecer a mi familia, aquella que está siempre con una palabra de aliento, un abrazo o una simple sonrisa, especialmente a mi tío y primo por su incondicionalidad. A mis amigas que forman parte de mi vida y son la gran compañía, más que amigas, una familia. A mis amigos de universidad que, al pasar de los años, seguimos aprendiendo juntos, gracias por el apoyo siempre y en todo lugar.

Agradecer al cuerpo académico de la carrera de Administración Pública de la Universidad de Valparaíso que durante todo este periodo ha contribuido en mi formación académica.

Finalmente, a todos y a cada uno de los que hicieron posible esto, a los que están y los que han partido, a la vida por elegirme y entregarme esta gran oportunidad, sin ustedes no soy nada. Gracias totales y un abrazo bien apretado desde aquí al cielo.

No fue fácil, pero... ¡lo logré!

# INDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>Pág. 7</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>Pág. 8</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>Pág. 9</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>Pág.12</b>
1.1. Atención al Usuario.....	Pág.12
1.2 ¿Qué es un Servicio Público?.....	Pág.13
1.2.1 Concepto de Servicio Público.....	Pág.13
1.2.2 Características de los Servicios Públicos.....	Pág.14
1.2.3. Concepto de Calidad en los Servicios Públicos.....	Pág.15
1.2.4. Medición de la calidad de los Servicios Públicos.....	Pág.17
1.2.5 Satisfacción del Usuario.....	Pág.19
<b>CAPÍTULO II: MARCO ANTROPOLÓGICO.....</b>	<b>Pág.21</b>
2.1. Envejecimiento.....	Pág.21
2.2. Vejez.....	Pág.23
<b>CAPÍTULO III: MARCO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>Pág.25</b>
3.1. Reseña Histórica y Surgimiento del Instituto de Previsión Social.....	Pág.25
3.2. Bases legales.....	Pág.26
3.3. Planificación Estratégica.....	Pág.27
3.3.1 Misión.....	Pág.27
3.3.2 Valores Institucionales.....	Pág.27
3.3.3 Objetivos Estratégicos.....	Pág.28
3.4. Productos Estratégicos.....	Pág.29
3.5. Autoridades.....	Pág.30
3.6. Estructura Orgánica.....	Pág.32
3.6.1 Organigrama IPS.....	Pág.32
3.7. Plataformas de atención.....	Pág.33
3.8. Política de calidad.....	Pág.33

<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>Pág.34</b>
4.1. Justificación del Problema.....	Pág.34
4.2. Objetivos de la investigación.....	Pág.35
4.3. Proyecciones de la investigación.....	Pág.35
4.4. Definición del enfoque y descripción de la metodología.....	Pág.36
4.4.1. Definición del enfoque.....	Pág.36
4.4.2. Descripción de la Metodología.....	Pág.36
4.5. Recolección de la información.....	Pág.37
4.6. Variables e indicadores.....	Pág.37
4.7. Descripción de la Población y muestra representativa .....	Pág.40
4.8. Instrumentos de recopilación de información.....	Pág.40
4.9 Característica de la encuesta y entrevista.....	Pág.41
<b>CAPÍTULO V: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>Pág.42</b>
5.1. Consideraciones Iniciales .....	Pág.42
5.2. Resultados de la encuesta de percepción.....	Pág.43
5.3. Análisis de la entrevista.....	Pág.67
5.4. Análisis del cumplimiento de objetivos.....	Pág.68
<b>PROPUESTA TÉCNICA.....</b>	<b>Pág.70</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>Pág.72</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>Pág.76</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>Pág.79</b>

## RESUMEN

El tema de la atención al usuario cada vez se vuelve más relevante en los Servicios Públicos considerando aquello, uno de los principales objetivos estratégicos del Instituto de Previsión Social, es entregar un servicio de calidad a los usuarios.

En los últimos tres años y de forma consecutiva, el organismo ha sido receptor del premio anual por excelencia institucional, sin embargo, esto no implica que todos los usuarios o públicos focales se sientan interpretados por tales resultados. Por otro lado, la temática del envejecimiento de la población chilena es una realidad que ha dado de que hablar en los últimos años, teniendo factores como la disminución de la tasa de natalidad, el incremento de la esperanza de vida y el descenso de la tasa de mortalidad provocando una sociedad que envejece a pasos agigantados. Producto de estas dos situaciones nace la incertidumbre de conocer y diagnosticar la atención que recibe los usuarios de la tercera edad del Instituto de Previsión Social, La Ligua.

La investigación desarrollada, presenta un estudio tanto de percepción y evaluación de la atención al público desde la perspectiva y enfoque dado por los usuarios pertenecientes a la tercera edad, buscando descubrir los efectos que provoca en los Servicios Públicos incorporar nuevas tecnologías de la información, herramientas computacionales y especialmente plataformas digitales e internet, todas ellas, en el marco de los procesos de modernización del Estado llevados a cabo en las últimas décadas.

En síntesis, se pretenderá realizar un diagnóstico de la atención que recibe el usuario de la tercera edad, mayor de 60 años, otorgada por el Instituto de Previsión Social, La Ligua, en donde, además, se identificarán las principales falencias existentes en este ámbito y se planteará una propuesta de optimización de los aspectos positivos e inserción hacia los adultos mayores atendidos por el IPS La Ligua.

**Palabras Clave:** *Atención al usuario, Servicio Público, percepción, tercera edad, envejecimiento.*

## **ABSTRACT**

This research has been carried out to diagnose the care provided by the social insurance institute in La Ligua, to the elderly users of the Commune. The reason is that modernization of the State and for of Public Services becoming a more important topic in public administration, as the country is aging, it is necessary to diagnose if this type of user is comfortable, if the environment is friendly and inclusive with them. It consists of a research of mixed character, carrying out a survey to a selected a sample of 60 people to know the perception and evaluation of the user with the Institution. On the other hand, an interview was made to the head of platform that allowed knowing his point of View on the subject. The results of the investigation showed the existence of a good attention, however the insertion of new technologies and platforms do not make the user feel included, since they are not used due to ignorance and complexity, it is recommended to emphasize considering the increase of personnel for a more personalized attention and diffusion of information to increase the knowledge.

## INTRODUCCIÓN

A partir de la práctica realizada en el Instituto de Previsión Social La Ligua, nace la inquietud de conocer y diagnosticar la atención que otorga este servicio a los usuarios de la tercera edad. Este grupo de personas cada vez son más importantes para población chilena que está viviendo una etapa avanzada de transición al envejecimiento demográfico. Según el Instituto nacional de estadísticas (INE) los grandes cambios en diversas áreas existentes en la segunda mitad de siglo, han contribuido a una modificación demográfica de los países y Chile no queda fuera de esto. Últimamente se ha generado una transición avanzada producto de una baja tasa de natalidad, mortalidad y crecimiento natural. Se habla de una población avanzada cuando se altera la composición de las edades y se tiene un aumento sostenido de personas, adultos mayores, ubicados en tramo de 60 o más años.

La tendencia hacia el envejecimiento de la población, presenta múltiples desafíos en todo nivel, y que como sociedad, tanto desde el punto de vista institucional, en respuesta por parte de la Administración del Estado hacia políticas inclusivas y reactivas en la materia, como desde la perspectiva de grupo humano, con énfasis en la cultura e integración de una población que cada día envejece, avanzando progresivamente hacia una pirámide poblacional con más adultos y adultos mayores que niños y jóvenes. Ello implica, hacerse cargo no sólo en el ámbito de la salud, sino que también en el desarrollo de Servicios Públicos, con entornos amigables que fomenten una inserción social que contribuya al bienestar de los adultos mayores del país. Del precepto de que la población anciana vaya en aumento, deriva la necesidad de crear e implementar planes de acción para una atención adecuada al momento de satisfacer la amplia gama de necesidades propias de su edad; es por esto que es de suma importancia otorgarles una atención de calidad.

Pese a que, tanto a nivel nacional, regional y local, el IPS La Ligua, en sus procesos de evaluación, presenta una óptima calidad de atención, lo que además se encuentra establecido en uno de sus objetivos estratégicos que es definido como: *“Entregar un servicio de calidad a los clientes ciudadanos, a través de una red de atención multiservicios de prestaciones previsionales, sociales y de otros trámites, bajo un modelo de atención multicanal, con altos estándares de calidad y apoyado por un back office que centra su accionar en el cliente”* (Qué Hacemos - Instituto de Previsión Social, s.f.). Se requiere pormenorizar y materializar este objetivo en una gestión que dé respuesta y preste énfasis

al grupo de adultos mayores, considerando que su gran mayoría, estos no se encuentran familiarizados con las nuevas tecnologías de la Información y medios digitales, incluido internet, una herramienta, que, en función de los procesos de modernización del Estado llevados a cabo, hace ineludible su uso y aplicación dentro de la gestión de los Servicios Públicos.

Por tanto, es menester prestar atención a los puntos planteados previamente, para evitar la existencia de diferencias entre usuarios jóvenes, adultos y adultos mayores, en donde a cada uno de ellos se le debe entregar un servicio acorde a sus necesidades, sin perjuicio de que, el presente estudio se enfocará la población perteneciente a la tercera edad, entendida como todo usuario con 60 o más años.

El primer capítulo, tiene por objeto hacer aproximaciones de las definiciones correspondientes a atención del usuario, dar a conocer que es un Servicio Público, la medición de la calidad en estos y la satisfacción de los usuarios presentando datos a nivel regional y local, pero considerando una muestra general.

El segundo capítulo, tiene por propósito describir el proceso de envejecimiento bajo una mirada regional y lo local y a su vez se detalla el concepto de vejez, desde una perspectiva que permita aclarar la diferencia entre estos dos conceptos.

El tercer capítulo, se realiza el marco metodológico. En este se presenta el planteamiento del problema y su justificación, se define el objetivo general y los objetivos específicos para llevar a cabo esta investigación, además se plantea el enfoque e instrumentos a utilizar y el alcance de la investigación.

En el cuarto capítulo, se refiere al marco Institucional, considerando a la institución en su nivel general, presentando la reseña histórica del Instituto de Previsión Social, bases legales, planificación estratégica, autoridades, plataformas de atención y políticas de calidad con el fin de conocer a cabalidad el servicio trabajado en esta investigación.

El quinto capítulo, contiene el análisis e interpretación de la información, presentando detalladamente el análisis de cada una de las preguntas que se establecieron en la encuesta al usuario de la tercera edad de la Comuna con respecto a la atención que otorga

el Instituto de Previsión Social La Liga, junto con los aspectos más relevante de la entrevista al jefe de sucursal llevaba a cabo y un posterior análisis del cumplimiento de los objetivos planteados en el capítulo metodológico.

Finalmente, a partir del análisis elaborado y de las observaciones efectuadas, se desarrollan las propuestas técnicas para el Instituto de previsión social, La Liga y posteriores conclusiones.

# CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

## 1.1 Atención al usuario en la Administración Pública

La atención del Usuario se establece como un componente importante dentro de los Servicios Públicos y más aún en el día a día de la sociedad. Esta importancia se debe a que han existido grandes esfuerzos por estudiarla y definirla y así cada vez ir profundizando en la mejora de ésta.

Bajo este contexto es necesario definir qué se entiende en la Administración Pública como Usuario. Según el diccionario de la Administración pública chilena usuario se define como destinatario o consumidor final de los servicios públicos (Ministerio del Interior, subsecretaría de desarrollo regional y administrativo, 2002). También se define como la persona que habitualmente utiliza un servicio, su importancia recae en que son la razón de ser de todo Servicio Público, bajo la premisa del Bien Común y la satisfacción de las necesidades de la población, siendo estos quienes habitualmente requerirán información y atención en sus diferentes aspectos.

El tema de los Usuarios en concepto, es de controversia ya que en lo público no es lo mismo que en el ámbito privado, posee diferencias, y no existe un acuerdo en su denominación. Existen distintos conceptos y estudios dentro de la literatura que se refieren y denominan al usuario, estos son “cliente”, “consumidor”, “ciudadano”, “comprador” por la misma razón poder definirlo es complejo.

El enfoque del usuario, no obstante, de lo mencionado con anterioridad ha formado parte de los principales desarrollos teóricos en la Administración Pública y uno de los ejes orientadores de la reforma y modernización del Estado.

Sin embargo para efectos del contexto abordado en la presente investigación, se planteará que la atención al usuario está constituida por todas las herramientas que realiza el Servicio Público con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios y/o beneficiarios que requieren de este, tiene directamente relación con el manejo y diseño de los canales de comunicación que destina la organización para desarrollar la comunicación y transmitir

información a los usuarios y/o beneficiarios, sea a través de medios, personas o plataformas.

Las expectativas de los usuarios cada vez son mayores, se pueden considerar algunas como la eficacia, rapidez, amabilidad, atención personalizada entre otras. Los Servicios Públicos junto con la modernización del Estado han instaurado diversos medios y/o plataformas para poder cumplir con las expectativas de los usuarios, es por esto que hoy existen, atenciones presenciales a través de las sucursales, atención a distancia por medio de call center, atención virtual a través de páginas web y plataformas, todas estas modalidades existen por el objetivo y base de la atención que es orientar y transmitir información.

## **1.2 ¿Qué es un Servicio Público?**

### **1.2.1 Concepto de Servicio Público**

Antes de establecer un concepto de Servicio Público es necesario definir qué es un servicio, ALBRETCH Karl, define servicio como *“como el conjunto de actividades, actos o hechos aislados o secuencia de actos trabados, de duración y localización definida, realizados gracias a medios humanos y materiales, puestos a disposición de un cliente individual o colectivo, según procesos, procedimientos y comportamientos que tienen un valor económico y por tanto, traen beneficios o satisfacciones como factor de diferenciación”* (Karl, 1994).

Por otro lado, Julio Lobos lo define como: *“aquello que se hace para satisfacer la expectativa de un cliente. O, si prefiere, son todos los aspectos y actitudes e informaciones que amplían la capacidad del cliente, de comprender el valor de algo esencial”* (Lobos, 1996).

Junto con lo anterior y bajo la temática de esta investigación es necesario establecer como se define un servicio público. La ley orgánica constitucional de bases generales de la administración del Estado 18.575 establece en su artículo 25: *Los servicios públicos son órganos administrativos encargados de satisfacer necesidades colectivas, de manera regular y continua. Estarán sometidos a la dependencia o supervigilancia del Presidente de la República a través de los respectivos Ministerios, cuyas políticas, planes y programas les corresponderá aplicar, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 19, inciso tercero, y 27.*

*La Ley podrá, excepcionalmente, crear Servicios Públicos bajo la dependencia o supervigilancia directa del Presidente de la República.* (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2000).

En el Derecho Administrativo francés, el Servicio Público se considera como la columna del sistema. Toda actuación administrativa deviene así actuación de Servicio Público el cual es considerado como todo aquel procedimiento que realizan los agentes públicos con el fin de dar satisfacción general continúa categorías de necesidades. Como concepto amplio se tomará al Servicio Público como el medio para satisfacer las necesidades generales es pasado a la finalidad misma de toda actuación administrativa (Falla).

Por otro lado, el Autor David Pastrana señala que el Servicio Público primeramente es un Servicio, la palabra *servitium*, que en latín significa esclavitud, servidumbre, por lo que siempre el servicio denotara dependencia, inferioridad con respecto del servidor y el servido (Pastrana, 1935).

Plantea que en la connotación vulgar que se llama Servicio Público a todo Servicio que al Público se destina, pero jurídicamente solo es el que imparte el Estado (Pastrana, 1935).

### **1.2.2. Características de los Servicios Públicos**

Freddy Mora establece que existen cinco características principales de los Servicios Públicos, las cuales son:

1. Continuidad: Corresponde a la prestación inmediata del Servicio Público, no puede haber interrupción alguna de este, ya que su función es pública y está directamente vinculado con el beneficio de la comunidad, por lo que cualquier paralización que exista, genera problemas y vacíos en las prestaciones que necesitan los usuarios.
2. Mutabilidad: Los Servicios Públicos junto con la modernización del Estado están en constantes cambios y mejoras, por lo que es necesario que exista una fácil adaptación del servicio a los cambios que se le presenten en el transcurso del tiempo.
3. Igualdad: Todos los usuarios están sometidos a las mismas normas, sin discriminaciones ni diferencias.

4. Obligatoriedad: El Servicio o más bien, la prestación del servicio se debe cumplir, sin beneficiar a unos y a otros no.
5. Desinterés: Hace relación a que es un servicio sin fines de lucro (Bastias, 2004).

### **1.2.3 Concepto de Calidad en los Servicios Públicos**

La calidad hoy en día se considera como algo más que un simple atributo de un producto, actualmente es un aspecto muy importante tanto de éstos como de los servicios.

El tema de la calidad como concepto es de carácter complejo y problemático, ya que en la misma situación que ocurre con la atención del usuario, no existe un acuerdo en su definición, es por esto que existen diversas teorías de calidad al respecto.

La calidad como atributo: hace referencia a la característica que va a diferenciar a un producto de otro, sin embargo, la calidad del servicio público podría vincularse a la igualdad de trato que exista dentro de la institución sin dejar de lado ni rechazar la preocupación por el coste del servicio (Barroso).

Calidad como conformidad con una especificación: En este caso se refiere a la adecuación del servicio a los requisitos o necesidades que tengan los usuarios. Esto está enfocado a la idea de prevenir unos problemas más que en aplicar un procedimiento de calidad (Barroso).

Calidad como adecuación de un objeto: Se relaciona con el grado de adecuación que tenga servicio con los objetivos de las personas.

Calidad como satisfacción completa de las expectativas del consumidor: Esto hace referencia a que sólo existe calidad cuando la diferencia entre las expectativas y la percepción real del servicio es cubierta e incluso hasta sobrepasada vale decir, el usuario está satisfecho con la atención recibida (Barroso).

Calidad como participación del usuario/cliente: La última teoría establece la idea de que no se puede evaluar la calidad o medirla, lo que sí se puede es identificar su ausencia, de

forma que la calidad debe estar vinculada a una participación emocional del usuario en el servicio (Barroso).

Por otro lado plantea David Shand en el segundo encuentro de la Modernización del Estado, que el instrumento más directo es simplificar la entrega de los Servicios Públicos, este es un aspecto fundamental de los países de la OCDE para el mejoramiento de la calidad en los servicios, vale decir, que estos sean menos burocráticos, donde no se levanten obstáculos a los usuarios para poder acceder a estos, como por ejemplo el relleno de un formulario, la solicitud de papeles nuevos cada vez que se dirigen al servicio, derivación entre una institución y otra, consecuencia de aquello, los usuarios pasan un obstáculo para que se le presente otro. Es por eso que se considera necesario reducir los trámites burocráticos y eliminar los procesos adicionales, lo que ayuda significativamente a la calidad del servicio y que cada vez los usuarios se sientan satisfechos con la atención recibida.

Un aspecto relevante en los Servicios públicos es que estos deben ser adecuados y apropiados con respecto a las necesidades demandadas por los usuarios. Es por esto que cada día se enfoca en diversificar los servicios, de manera que puedan responder a las necesidades según la demanda que tengas los diferentes tipos de usuarios. Junto con lo anteriormente expuesto y aunque parezca obvio es necesario mencionar cuán importante es el trato que le otorga el funcionario público a los usuarios. Se debe recordar que la calidad de un servicio dependerá del grado que inciden los elementos que influyen ésta, una de las características de la calidad es que es inclusiva, influyendo sobre ellas las percepciones de los servicios, los productos, los factores situacionales y los factores personales.

La calidad es una función permanente en un servicio, que permite determinar si la función se está llevando a cabo de manera correcta y será el usuario, quien finalmente juzgue. Es por ello que la gestión de calidad se fundamenta principalmente en la retroalimentación llevada a cabo entre el usuario y la satisfacción o frustración que el sienta referentes al ciclo del servicio.

La evaluación por parte del usuario a la calidad de un servicio, estará directamente relacionado con las expectativas que tenga de este, refiriéndose a aquello que cree puede

o debe suceder en un servicio, lo que se verá afectada por referencias externas o las experiencias obtenidas anteriormente, si las expectativas son sobrepasadas el usuarios se definirá como satisfecho, por el contrario, si éstas son menos que las que se esperaban, el usuario se definirá como insatisfecho y en el caso nulo si ningunas de las dos situaciones ocurre, éste se definirá de ninguna de las dos formas.

#### **1.2.4 Medición de la calidad en los Servicios Públicos.**

La medición de la calidad en los Servicios Públicos se torna cada vez más importante para los servicios, ya que, es en base a dicho indicador que se lleva a cabo el proceso de mejoramiento continuo en torno a las debilidades presentes en la organización en busca de la entrega de mejores servicios y satisfacción a los usuarios.

En base a esto, la medición de la calidad en los Servicios Públicos se puede adquirir a través de una metodología o tipo de escala múltiple, la cual fue aportada por Zeithmal, Berry y Parasuman, que permite comprender mejor las expectativas y percepciones que tenga el usuario por su alto nivel de fiabilidad.

En primera instancia se debe identificar los elementos que generan algún tipo de valor para el usuario y con esta información revisar los procesos existentes y a la vez mejorar las falencias. Estos datos se obtienen mediante la base de cuatro fuentes, las cuales son:

1. Comunicación diaria
2. Necesidades personales
3. Experiencias personales
4. Comunicación externa

Con las conclusiones en base a estas cuatro fuentes, se señala que un nivel óptimo de calidad es igualar o superar las expectativas que tenga al usuario.

Sobre la base de las mismas cuatro fuentes se desprenden indicadores medibles, que se transforman a su vez en criterios a la calidad en los servicios públicos que Albert Gadea adoptó:

1. Fiabilidad
2. Capacidad de respuesta
3. Competencia
4. Accesibilidad

5. Cortesía
6. Comunicación
7. Credibilidad
8. Seguridad
9. Comprensión
10. Soporte físico (Gadea, 2000)

Posteriormente Zeithmal, Berry y Parasuman descubrieron mediante la aplicación de la escala, la existencia de criterios que estaban relacionados y que podían agruparse y formar criterios más amplios y profundos, tomando en cuenta los diez criterios que establecieron los usuarios como importantes en la calidad percibida por ellos, logrando una nueva calificación a la calidad, pero esta vez tomando en cuenta sólo 5 dimensiones.

**Tabla N° 1: Importancia de los criterios en la calidad.**

<b>CRITERIOS</b>	<b>% IMPORTANCIA EN LA CALIDAD</b>
<b>Fiabilidad</b>	32%
<b>Capacidad de respuesta</b>	22%
<b>Seguridad</b>	19%
<b>Empatía</b>	16%
<b>Soporte Físico</b>	11%

Fuente: Gestión de calidad en Servicios Públicos: La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios de Albert Gadea.

Según Albert Gadea, la información que contiene la tabla N° 1 se traduce a los porcentajes de importancia que tendrá un determinado criterio en la calidad de un servicio, es decir, si solo se toma en cuenta el soporte físico de un servicio se tendrá una mejora de 11% en cuanto a la calidad, mientras que, si se toma la fiabilidad y capacidad de respuesta, estos criterios son mucho más importante, sobrepasando un 50% con respecto a la calidad del servicio.

Finalmente, dentro de los aspectos, criterios ya mencionados, Gadea menciona dos adicionales que son:

1. Igualdad- equidad
2. Honestidad

Ambos criterios son de importancia en relación a esta investigación, es necesario que el adulto mayor no se sienta inferior en el servicio, por el contrario, cada vez debe sentirse más incluido. Con respecto a la honestidad, se necesitan respuestas y atenciones honestas, en donde los funcionarios no actúan bajo beneficios propios, sino bajo el bien común.

En definitiva, este tipo de medición se establece a partir de la base de conocer las expectativas que los mismos usuarios establecen como importantes para posteriormente ir elaborando las mediciones de calidad, así lograr una comparación entre el servicio esperado y el servicio percibido.

### **1.2.5 Satisfacción del Usuario**

Según Lancaster (1995), la satisfacción nos remite a la evaluación; el concepto satisfacción de los usuarios surge en la década de 1970 y gradualmente se posiciona como una de las formas básicas de evaluación general en las unidades de información.

Satisfacción, se puede considerar como un estado que experimenta en su cabeza el usuario, un estado de la mente que representa respuesta emocional y material o el cumplimiento de una necesidad o deseo.

Para efectos de esta investigación; se definirá satisfacción del usuario como la percepción que tendrá sobre el grado en que se cumplen sus requisitos o el grado de cumplimiento que tiene el servicio con respecto a las expectativas de este, considerándose como la base constituyente de la gestión, en donde las personas requieren de productos y servicios y los organismos tienen la misión de satisfacer sus expectativas.

La satisfacción del usuario trae consigo otros términos ligados: calidad y evaluación, puesto que se efectúan procesos de evaluación para cuantificar o medir los niveles de calidad y así avanzar en la satisfacción efectiva del usuario según sus demandas.

En el contexto de la investigación, se dará a conocer los resultados que arrojaron el informe de resultados de satisfacción del Instituto de previsión social del año 2015, el cual tiene como objetivo principal medir el grado de satisfacción de los usuarios a través de los canales de atención presencial y no presencial y por otra parte ajustar la metodología de

intervención para establecer un modelo de medición permanente en el tiempo (Estudio satisfacción multicanal del IPS con enfoque de género, 2015).

Este informe separa el estudio en tres situaciones, la que ocurre en las sucursales en donde los usuarios asisten de manera presencial, por otro lado, las atenciones en el call center y por últimos los formularios web.

Según las estadísticas arrojadas en el informe para medir el grado de satisfacción se obtuvo a nivel de umbral general en las sucursales del Instituto de Previsión Social arrojando un porcentaje de 91.5% En la plataforma no presencial se tiene a los call center con un 88.7% y en la página web de un 82.3% en cuanto a satisfacción.

Dentro de las variables que se pueden tomar para determinar la satisfacción que tenga el usuario con respecto al Servicio, el Instituto de previsión social considera a la calidad y la eficiencia, la infraestructura, imagen y la calificación directa, los cuales arrojaron los siguientes resultados que serán comparados a nivel regional y local.

**Tabla N° 3 Índice de satisfacción Regional y Local**

	VALPARAÍSO	LA LIGUA
<b>Calidad y eficiencia</b>	94.2%	91.4 %
<b>Infraestructura</b>	90.7%	94.5 %
<b>Imagen</b>	88.7%	81.5 %
<b>Calificación Directa</b>	93.1%	90.3 %
<b>Umbral general</b>	92.1%	89.7 %

Fuente: Elaboración propia con datos del informe para medir el grado de satisfacción del IPS año 2015.

Según los datos presentados en la tabla N° 3 se puede deducir que, tanto a nivel regional como local, los porcentajes de satisfacción son altos rodeando en promedio más del 90% lo que hace reafirmar porque el instituto de Previsión Social tiene el premio de excelencia institucional, esto según la muestra general a usuarios mayores de 18 años, con 3811 casos respectivamente y un margen de error aproximadamente de 1.59%. Sin embargo, es necesario observar los datos de satisfacción del grupo etario del cual está enfocada esta investigación donde arrojó un total de 88% de satisfacción de las personas de 60 años y más.

## **CAPÍTULO II: MARCO ANTROPOLÓGICO**

### **2.1 Envejecimiento**

El aumento de la esperanza de vida de la población chilena ha sido de gran importancia en las últimas décadas y especialmente hoy en la actualidad, es primera vez en la historia, en donde la mayor parte de la población tiene una esperanza de vida igual o superior a los 60 años, por esta razón que es necesario conocer a que se refiere cuando se habla de envejecimiento.

La real academia lo define como la acción y efecto de envejecer o envejecerse. Refiriéndose a este último como “hacer viejo a alguien o algo” ya sea algún objeto o persona, es decir, hacerse antigua o durar en el tiempo (Diccionario de la lengua Española).

Según la organización mundial de la salud entre los años 2015 y 2050 el porcentaje de los habitantes del planeta mayores de 60 años, correspondiente a la tercera edad, casi se duplicará, pasando de un 12% hasta llegar a un 22%. (Organización Mundial de la Salud).

Cuando se habla de envejecimiento tenemos que diferenciarlo en dos tipos, ya se el envejecimiento individual y el envejecimiento poblacional.

Se considera envejecimiento individual al proceso que inicia con el nacimiento y que finaliza con la muerte, todo este proceso conlleva cambios ya sea físicos, psicosociales, biológicos. El envejecimiento individual está inscrito en el ciclo vital de este por lo que se verá afectado por el entorno, por el contexto en el que el individuo se desarrolla y el grado de adaptabilidad con que se adecua a los cambios que van existiendo.

Por otro lado, el envejecimiento poblacional corresponde al proceso de transformación demográfica de las sociedades caracterizado por el crecimiento respecto a la proporción de individuos de las edades avanzadas en proporción con los de las edades más jóvenes.

El crecimiento poblacional es resultado tanto de las ciencias médicas e innovaciones tecnológicas puestas en marcha durante el siglo XX y los efectos que provocan en el mejoramiento de la salud de las personas, reducción de la mortalidad y aumento de la

esperanza de vida como también de los cambios socioculturales que explican la reducción de la tasa de natalidad y fecundidad.

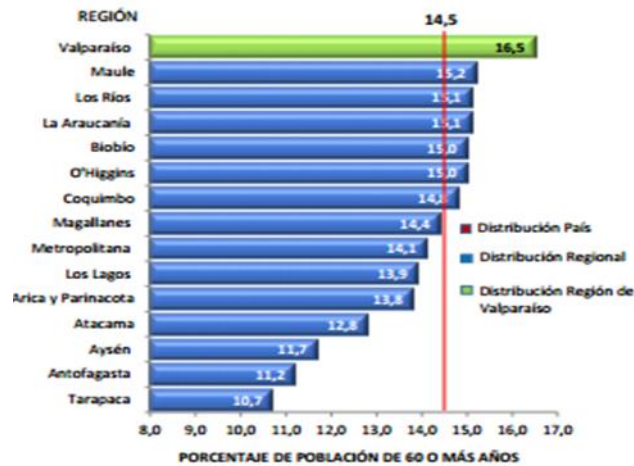
Dentro de los conceptos anteriormente definidos se contextualizan otros que van referidos a la calidad de vida de las personas mayores. Estos son el envejecimiento saludable y el envejecimiento activo.

El envejecimiento saludable corresponde a aquel donde los factores extrínsecos que afectan en el envejecimiento compensan los factores intrínsecos lo que provoca una disminución o la evitación de la pérdida funcional, es decir bajar el riesgo de sufrir enfermedades o adquirir una discapacidad provocada por alguna enfermedad o la disminución de la pérdida del rendimiento en las funciones físicas y mentales.

El envejecimiento activo se entenderá por el proceso en el que se optimizan las oportunidades del bienestar físico, social y mental durante toda la vida, con el fin de ampliar la esperanza de vida saludable, la productividad y la calidad de vida en la vejez, este concepto es aplicable tanto a nivel individual como a nivel de población, y hace razón a la actuación activa sin limitarse por enfermedades o discapacidad. (Servicio Nacional del adulto mayor).

Así, en 2014 habitaban aproximadamente 70,4 adultos mayores en Chile por cada 100 niños de 0 a 14 años. Y en regiones algunas presentaron envejecimiento demográfico superior al nacional en sentido decreciente entre ellas está la región de Valparaíso con un 16.5 % superando la distribución del país de 14.5% como se ve reflejado en el siguiente gráfico. (Instituto Nacional de estadísticas, 2016).

Población 60 o más años  
Proyecciones demográficas por región, 2014.



Fuente: INE, proyección y estimación de población 2002-2020

A nivel local, según el Servicio Nacional del adulto mayor, la comuna de La Ligua contaba al año 2003 con un total de la población de 31.987 habitantes de los cuales 3.828 corresponde a adultos mayores, lo que equivale a un 11,97 % de la población total de la Comuna. (Instituto Nacional de Estadísticas)

## 2.2 Vejez

Es importante diferenciar el concepto de envejecimiento con el de la vejez. Si el envejecimiento se define como un proceso, la vejez se relaciona con una etapa inscrita al final del ciclo vital (Servicio Nacional del adulto mayor).

Una primera definición de vejez corresponde a una condición temporal y concretamente se refiere a la forma de tener el tiempo y las consecuencias de este en el individuo, es decir, se habla de la edad. En definitiva, la vejez está en función del tiempo que transcurre en un determinado sujeto y que es frecuentemente medido a través de su edad cronológica.

Por otro lado, se puede definir de cierta manera a la vejez desde una edad social, la cual se hace referencia con las conductas, roles y actitudes, la percepción subjetiva de cada sujeto y la edad socialmente atribuida. En este sentido la vejez se relacionaría con una construcción que varía de sujeto en sujeto y de sociedad en sociedad en la que afectan un gran número de dimensiones.

Finalmente, una correcta conceptualización de la vejez debe poner atención a la multiplicidad y diversidad de factores, ya sean internos como externos, los cuales van interviniendo en su definición. No es posible hablar de la existencia de una vejez, sino de muchas, que son construidas desde la experiencia particular de lo que ha sido el proceso de envejecimiento de la persona mayor, junto con el contexto histórico y las condicionantes psicosociales que le han permitido o facilitado el desarrollo de oportunidades y las destrezas que determinarán la configuración de esta etapa y en la percepción de la misma (Servicio Nacional del adulto mayor).

## CAPÍTULO III: MARCO INSTITUCIONAL

### 3.1 Reseña Histórica y Surgimiento del IPS

Antes de la entrada en vigencia de los Decretos Leyes 3500<sup>1</sup>, 3501<sup>2</sup> y 3502<sup>3</sup>, el antiguo sistema de pensiones en Chile estableció un régimen de capitalización individual de incorporación voluntaria para los cotizantes anterior al sistema y obligatoria para quienes se incorporaron a la fuerza laboral desde el año 1983 en adelante, administrados por la AFPs, mediante el DL N° 3.500. Paralelo a este acontecimiento y teniendo en cuenta que un gran porcentaje prefirió mantenerse en el sistema antiguo a través de sistema de reparto en las cajas de previsión, se promulga el DL 3.502 que crea el Instituto de Normalización Previsional (INP) el cuatro de Noviembre, la entidad que asumirá la administración de los regímenes por parte de las cajas existentes a 1980, para regular la situación y los fondos en déficit que se producirán necesariamente por la puesta en marcha del régimen de capitalización individual (Contreras).

En el año 1982 el Servicio Social (S.S.S) y la Caja de Previsión de Empleados Particulares (EMPART), se integran a la administración del Instituto de Normalización Previsional INP conservando cada una de ellas su personalidad jurídica y patrimonio propio. Con posterioridad, se unieron las Cajas del Sector Público, hasta que en el año 1988 con la ley N° 18.689 dispuso la fusión del INP con 15 entidades previsionales y que a futuro requerirán de aportes del Estado para cubrir su déficit en el financiamiento de los beneficios. De esta manera todas las cajas de previsión fueron fusionadas e integradas a la Administración del Instituto de Normalización Previsional (Contreras).

---

<sup>1</sup> El DL N° 3.500 establece un nuevo sistema de pensiones en Chile. Ley promulgada el 4 de noviembre de 1980, publicada en el Diario Oficial el 13 de noviembre del mismo año.

<sup>2</sup> El DL N° 3.501 fija un nuevo sistema de cotizaciones previsionales y deroga determinadas disposiciones legales en relación al antiguo sistema de pensiones. Ley promulgada el 4 de noviembre de 1980 y publicada en el Diario Oficial con fecha 18 de noviembre del mismo año.

<sup>3</sup> El DL N° 3.502 crea el Instituto de Normalización Previsional (I.N.P), organismo que vendría a administrar a las Cajas previsionales y otorgar otros beneficios. Ley promulgada el 4 de noviembre de 1980 y publicada en el Diario Oficial el 18 de noviembre del mismo año.

Mediante la reforma de ley se crea el Instituto de Previsión Social (I.P.S), siendo sucesor legal, en todas sus atribuciones y obligaciones, del I.N.P agregando nuevas funciones en relación con el Pilar Solidario, establecidas en el Artículo 55 de la Ley (Contreras).

El instituto de previsión social, es un servicio público creado a partir del artículo 53°, de la ley N°20.255 de reforma del año 2008 al sistema previsional. Corresponde a servicio descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio que desarrolla sus funciones bajo la supervigilancia del presidente de la República, a través del Ministerio del Trabajo, por intermedio de la subsecretaría de Previsión Social. El principal objetivo de este servicio es la administración del sistema de pensiones solidarias y de los regímenes previsionales administrados anteriormente por el ex INP, constituyendo un servicio público, regido por el Sistema de Alta Dirección Pública, establecido en la ley 19.882 que regula nueva política de personal de los funcionarios públicos (Quiénes somos- Instituto de previsión social).

### **3.2 Bases Legales:**

- DFL N° 4: Fija planta de personal y fecha de iniciación de actividades del Instituto de Previsión Social.
- Ley N° 20.255 de reforma previsional.
- Ley N° 18.689 que fusiona las ex cajas de previsión en el instituto de normalización previsional.
- Decreto Ley 3.502 que crea el instituto de normalización previsional.
- Decreto Ley 49 que fija atribuciones a los jefes superiores de las instituciones de previsión social.
- Decreto con fuerza de Ley N° 278: Fija normas sobre funciones, deberes y atribuciones de los consejos y vicepresidentes ejecutivos de las instituciones de previsión social que se indican.
- Norma sobre seguridad social (Quiénes somos- Instituto de previsión social).

### **3.3 Planificación estratégica**

#### **3.3.1 Misión**

Según la DIPRES, Misión, se define como el propósito o la razón de ser del servicio y permite orientar las razones que realicen los funcionarios hacia el logro de un esperado (Dirección de Presupuestos).

El instituto de previsión social, establece en su página web como misión: *“El IPS contribuye a la protección social del Estado, administrando el sistema de pensiones solidarias, regímenes previsionales de reparto, leyes preparatorias y otras leyes especiales, como, asimismo, pagando prestaciones sociales ordenadas por ley y/o acordadas por convenios de colaboración con este Instituto. Promoviendo la excelencia en su gestión, atendiendo a la ciudadanía con cercanía y facilitando el acceso universal, a fin de garantizar el ejercicio de derechos y obligaciones previsionales y sociales, considerando para su logro a nuestras funcionarias y funcionarios como el principal capital que posee la Institución”* (Quiénes somos- Instituto de previsión social).

#### **3.3.2 Valores Institucionales**

Los valores institucionales, son la conducta que tendrá el servicio para cumplir a cabo su función.

El Instituto de previsión social, en su página web, define los siguientes valores que se llevan a cabo en su actuar:

- *Excelencia y Mérito: Mostrar altos estándares de desempeño en nuestra labor, actuando de manera responsable y comprometida, favoreciendo la profesionalización de la gestión pública, a través de los procesos de ingreso y promoción interna en base al mérito y excelencia en la gestión.*
- *Transparencia: Actuar de manera recta en el ejercicio de nuestras labores, entregando información oportuna y de calidad a nuestros usuarios externos e internos, fortaleciendo el ejercicio de la probidad, eficacia y cercanía con nuestros clientes ciudadanos y con las personas que conformamos IPS.*

- *Equidad y no discriminación: Brindar un trato justo e igualitario, previsible y transparente, sustentado en el respeto y dignidad hacia todas las personas, sobre la base del mérito o hechos objetivos, indistintamente de variables como situación socioeconómica, género, pertenencia a un grupo étnico, orientación sexual y/o capacidades diferentes.*
- *Colaboración y Respeto: Contribuir de manera colectiva y constructiva al logro de los objetivos estratégicos del IPS, a través del respeto, apoyo recíproco y participación, la divergencia de ideas y el aporte del pluralismo y diversidad de los integrantes de un equipo, articulando las actividades de los equipos para alcanzar metas mayores.*
- *Vocación de Servicio: Mantener un trato cercano y empático hacia nuestros clientes externos e internos, enfocándonos en comprender sus necesidades y en resolverlas de manera oportuna y eficaz, brindándole un servicio de excelencia.*
- *Flexibilidad: Mostrar apertura y disposición a adaptarse a las exigencias del entorno, modificando los comportamientos y actitudes para enfrentar nuevas experiencias y responder a los nuevos desafíos institucionales (Quiénes somos- Instituto de previsión social).*

### **3.3.3 Objetivos Estratégicos**

Se considerará como objetivos estratégicos a las metas y estrategias planteadas por el servicio para llevar a cabo su función.

El Instituto de Previsión Social tiene como cuatro objetivos principalmente:

1. Entregar un servicio de calidad a los clientes ciudadanos, a través de una red de atención multiservicios de prestaciones previsionales, sociales y de otros trámites, bajo un modelo de atención multicanal, con altos estándares de calidad y apoyado por un back office 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.

3. Recaudar y distribuir en tiempo y forma las cotizaciones previsionales electrónicas encomendadas al Instituto, mediante un adecuado registro operativo, coherente con la contabilidad y con los registros financieros.

4. Recuperar las deudas previsionales, a través de procesos de calidad, agotando las gestiones que tengan por objeto aclarar la existencia de cotizaciones de seguridad social impaga (Quiénes somos- Instituto de previsión social).

### **3.4 Productos Estratégicos**

Corresponden a los bienes y servicios que el IPS ofrece como respuestas a las necesidades y demandas de los Usuarios, estos productos se generan bajo la responsabilidad de la institución.

1. Atención de público en materias previsionales, sociales y otros trámites.

2. Actividades de interacción con la ciudadanía, por medio de los canales de atención presenciales y no presenciales, y la operación de una ventanilla única presencial y virtual de atención de público.

3. Servicio de pago masivo a terceros de Seguridad Social y bonos específicamente asignados por el gobierno o generados por convenios encomendados al IPS, a partir de la información proporcionada y transmitida electrónicamente por el Instituto a través de medios computacionales o de comunicación de datos instruyendo el pago a las respectivas instituciones pagadoras. Con ello, la Institución pagadora procede en forma periódica y oportuna a efectuar los pagos bajo la modalidad que se determina en el contrato.

4. Concesión, pago y mantención de Beneficios Previsionales, Complementarios y Régimenes Especiales: Concesión, pago, mantención, suspensión y extinción por reglas operativas de los beneficios del sistema solidario y de las otras prestaciones establecidas en la Ley N°20.255. Asimismo, forma parte de dicha concesión, pago, mantención, suspensión y extinción los beneficios complementarios al sistema de pensiones solidarias, las pensiones del régimen de reparto, los complementos al sistema de reparto, el bono de reconocimiento, los regímenes especiales y complementos a los regímenes especiales.

5. Recaudación, Distribución, Compensación y Registro de las Cotizaciones Previsionales y Cobranza de Deudas Previsionales.

6. Actividades de recaudación, distribución, compensación y registro de cotizaciones previsionales encomendadas al Instituto, las que incluyen, entre otras: Cotizaciones del Fondo Nacional de Salud (FONASA), Cotizaciones del Instituto de Seguridad Laboral (ISL) y del Régimen de Reparto, de acuerdo a la política de recaudación y cobranza, generando un adecuado registro operativo, coherente con la contabilidad y con los registros financieros (Qué hacemos- Instituto de previsión social).

### **3.5 Autoridades**

La Real Academia Española, define autoridad como *“Prestigio y crédito que se reconoce a una persona o institución por su legitimidad o por su calidad y competencia en alguna materia”* (Real Academia Española).

**Tabla 4: Autoridades a nivel Nacional**

<b>DIRECTIVOS</b>
Director Nacional: Patricio Coronado Rojo
Subdirectora de Sistemas de Información y Administración: María Eugenia Elizalde Soto
Subdirector de Servicios al Cliente Juan José Cárcamo Hemmelmann

**Tabla 5: Directivos regionales.**

<b>REGION</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
<b>Arica y Parinacota</b>	Antonella del Carmen Muñoz Araya
<b>Tarapacá</b>	Mauricio GibertGalassi
<b>Antofagasta</b>	LenkaMarangunic Hinojosa
<b>Atacama</b>	Cristian Martínez González
<b>Coquimbo</b>	Galo Luna Penna
<b>Valparaíso</b>	Juan Carlos Tapia Espinoza
<b>O'Higgins</b>	Norma Tatiana Ramírez Álvarez
<b>Maule</b>	Waldo Quevedo Araya
<b>Biobío</b>	Patricia Salidas Carreño
<b>La Araucanía</b>	Julio César Contreras Baratilla
<b>Los Ríos</b>	Eduardo Muñoz Contreras
<b>Los Lagos</b>	Michelle Parterre Vistoso
<b>Aysén</b>	Verónica Melo Valenzuela
<b>Magallanes y Antártica Chilena</b>	Verónica Leiva Seguir
<b>Área Metropolitana</b>	Juan Godoy Farías

**Tabla 6: Funcionarios locales, IPS La Ligua.**

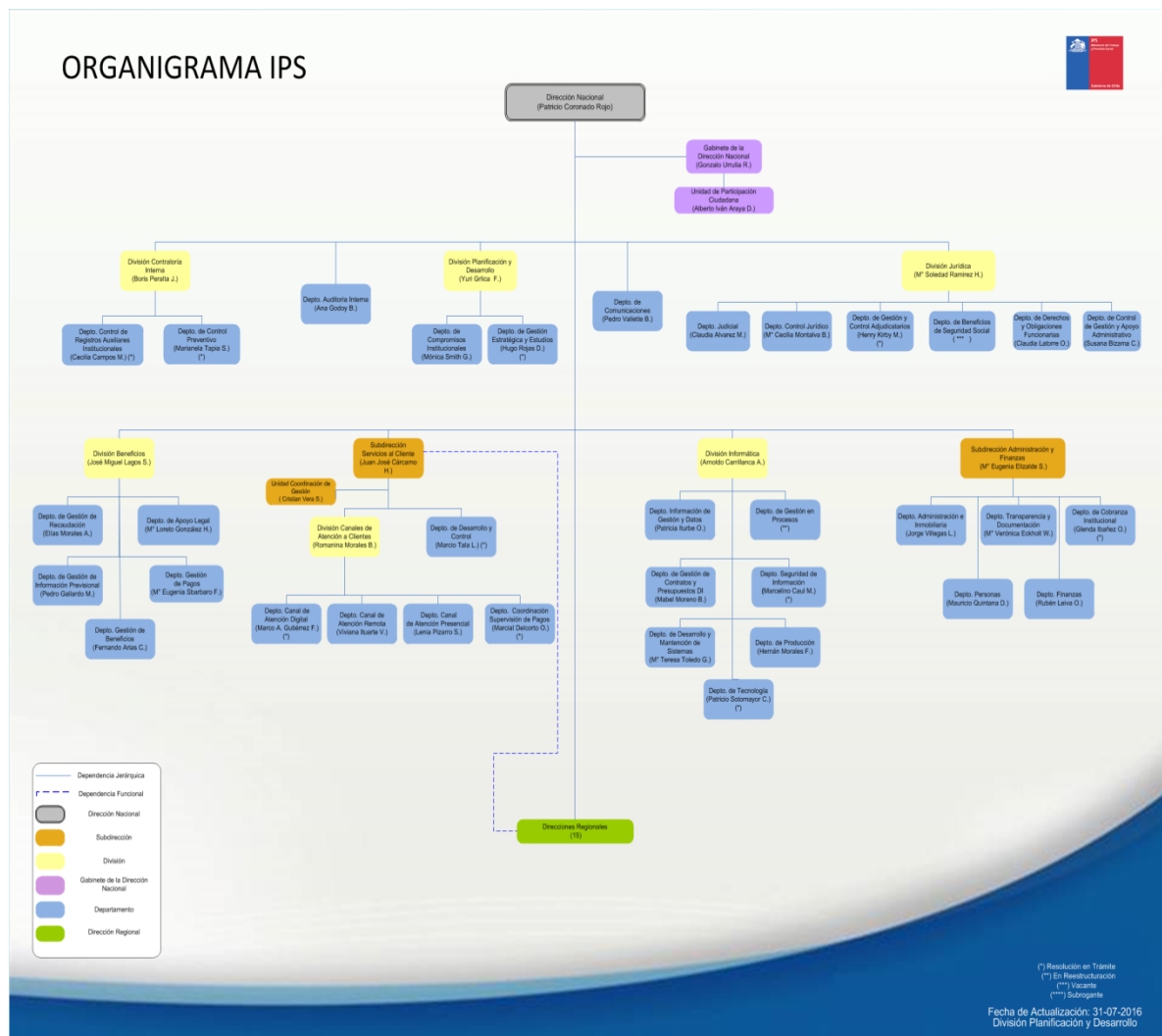
<b>Funcionarios</b>	<b>Cargo</b>
<b>Francisca Chacana</b>	Jefa de sucursal
<b>César Bruna</b>	Subrogante –Asistente social
<b>Valeria Espinoza</b>	Ejecutiva de Plataforma

En las tablas N° 4, N°5 y N°6 se presentaron las autoridades del Instituto de previsión social en los tres niveles, ya sea Nacional, Regional y Local.

## 3.6 Estructura Orgánica

### 3.6.1 Organigrama

Es importante conocer la forma que están ordenadas las unidades administrativas del servicio, es decir, la manera que se dividen o agrupan y especialmente coordinan las actividades de una organización, sin embargo, para este trabajo y sólo con fines informáticos se utilizará los datos a nivel regional.



Fuente: Página web, Instituto de previsión social.

### **3.7 Plataformas de atención**

El instituto de previsión social posee diferentes canales de comunicación para sus Usuarios, los cuales son:

- Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS)
- Lugares de Atención IPS - ChileAtiende
- IPS Móvil
- Plataformas Digitales IPS
- Sitios Web
- Portales: [www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl) y [www.chileatiende.cl](http://www.chileatiende.cl)

El Portal IPS ([www.ips.gob.cl](http://www.ips.gob.cl)) tiene como principal objetivo las necesidades de información y orientación de los usuarios como eje central en las materias de previsión social; al mismo tiempo ofrece la realización de diversos servicios en línea. Los usuarios que visitan en Portal IPS pueden acceder la información, conocer los requisitos para acceder a los beneficios y además los diversos trámites que pueden realizar en este servicio. La red de multi-servicios permite acceder de manera sencilla, rápida y directa a información de beneficios y Servicios Públicos de diferentes instituciones del Estado, en un lenguaje único, claro y cercano, para los Usuarios (IPS y la ciudadanía- Instituto de Previsión social).

### **3.8 Política de Calidad**

El Instituto de previsión social en su página web declara que se compromete a mantener y mejorar de manera continua la eficacia de su Sistema Gestión de Calidad y procesos que lo integran, promoviendo el trabajo en equipo y la capacitación de las personas, con el fin de satisfacer los requerimientos de los usuarios a través del aseguramiento de sus derechos y obligaciones previsionales.

## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El objeto de estudio de la presente investigación es un trabajo cuantitativo y cualitativo, con énfasis en la recopilación de información de percepción de los usuarios de la tercera edad de la comuna con respecto a la atención otorgada por el Instituto de Previsión Social, La Ligua.

Para ello, se toma como base, el dar respuesta a la siguiente interrogante, que además se constituye como planteamiento del problema del marco metodológico y objeto de la investigación desarrollado en los capítulos y párrafos siguientes; dicha pregunta corresponde a:

*“¿La atención otorgada por el Instituto de previsión social La Ligua, es de calidad para Usuarios de la tercera edad de la comuna?”*

### **4.1 Justificación del Problema**

Desde 1990 en adelante se torna como un gran desafío la modernización del Estado, esto trae consigo múltiples cambios que permite avanzar en esta materia, reformar y modernizar el Estado, para así dotarlo de mayor capacidad para proveer aquellos bienes y servicio necesarios para las personas, pero enfocado en un nuevo contexto. El instituto de Previsión Social, dentro de su función, tiene como usuarios principalmente las personas de la tercera edad y mirado desde el contexto que Chile está en constante envejecimiento, surge la necesidad de realizar un diagnóstico a la atención que entrega el Instituto de Previsión social, La Ligua a los usuarios de la tercera edad, considerando el sostenido aumento de la población de personas mayores de 60 años o más, lo que es un tema no menor. El planteamiento de problema anteriormente mencionado es importante ya que se entiende la importancia que tiene para la gestión pública y para la ciudadanía en general, otorgar a los usuarios una atención de calidad, especialmente en el grupo focal de esta investigación, los adultos mayores, además dentro de los elementos que influyen en la calidad de la atención está la utilización de nuevas tecnologías para una mejor comunicación y acceso a la información, sin embargo es de real importancia ver el estado y efecto que tiene estas nuevas inserciones en este grupo etario.

## **4.2 Objetivos de la investigación**

A modo del plan de acción, la investigación se ejecuta con un objetivo general que se disgrega en seis objetivos específicos de igual relevancia. Para efecto de las líneas investigativas siguientes, se declara como objetivo general:

*“Diagnosticar la atención otorgada por el Instituto de previsión social La Liga a Usuarios de la tercera edad de la comuna durante el mes de noviembre -diciembre del año 2016”*

El objetivo general, durante el transcurso ha sido descompuesto en seis etapas las cuales corresponden a los objetivos específicos siguientes:

1. Identificar el conocimiento que tienen los usuarios respecto al Instituto de previsión social en la comuna de La Liga.
2. Identificar la percepción del funcionario con respecto a la atención que otorga en el Instituto de previsión social.
3. Identificar los trámites que realiza el adulto mayor en el Instituto de previsión social, La Liga.
4. Identificar el conocimiento que tienen los usuarios de las plataformas de atención del instituto de previsión social, La Liga.
5. Descubrir las principales debilidades del Instituto de previsión social, La Liga en ámbitos de atención y accesibilidad a atención de usuarios de la tercera edad de la Comuna.
6. Identificar la percepción de los Usuarios de la tercera edad que acuden al Instituto de previsión social, La liga, con respecto a la atención recibida.

## **4.3 Proyecciones de la investigación**

Con el presente trabajo se espera:

- Describir las principales dificultades que se presentan en el Instituto de previsión social, La Liga, con respecto a la atención que otorga a los usuarios de la tercera edad de la comuna.
- Aportar a contribuir un mejoramiento en las falencias que tenga el servicio en materia de atención a los Usuarios de la tercera edad de la comuna.

## **4.4 Definición del enfoque y descripción de la Metodología**

### **4.4.1 Definición del enfoque**

La presente investigación tiene un enfoque mixto, constituido por ámbitos cuantitativos por ser un estudio delimitado y concreto, método estadístico al contener datos y números, lo que lleva a realizar una investigación objetiva. Por otro lado contiene enfoque cualitativo ya que se toma en cuenta la revisión de la literatura, contiene un proceso inductivo en donde se explora inicialmente y luego se descubre, contiene un método de recolección de dato no estandarizada ni con medición numérica como es la entrevista, una observación no estructurada recogida de la práctica profesional desarrollada en el Instituto de Previsión social en donde se evalúa el desarrollo natural de los sucesos sin manipulación alguna y las actividades cotidianas. *“La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.”* (Roberto Hernández Sampieri, 2010)

### **4.4.2 Descripción metodológica**

La investigación que se presenta se constituirá de un marco metodológico de tipo exploratorio, descriptivo y de enfoque mixto, entre variables cuantitativas y cualitativas.

Un estudio es de carácter exploratorio si “el objetivo es examinar un tema o problema de investigación, poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes (...) cuando tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas” (Hernández Sampieri, 2006), se justifica ya que el tema del envejecimiento de la población es un tema importante en los últimos años, el cual no ha sido estudiado completamente y menos con respecto a la atención de estos como usuarios de un servicio. Al respecto se argumenta tipificar como exploratorio ya que, si bien existe información aplicable al ámbito de la atención al usuario, el enfoque planteado en esta investigación abarca una nueva visión, consiste en un diagnóstico en la atención que otorga el Instituto de previsión social La Ligua, a los usuarios de la tercera edad de la Comuna.

En una investigación de carácter descriptiva, se mide, recolecta y evalúa datos sobre diversos aspectos y conceptos, estos estudios son útiles para mostrar con precisión los

ángulos o dimensiones de un fenómeno o situación. Es definido como “Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Roberto Hernández Sampieri, 2010). Tiene como finalidad, dar a conocer el cómo y de qué forma se ha ido desarrollando un determinado fenómeno, es decir diagnosticar un fenómeno social a través de la medición y evaluación de los diferentes componentes del fenómeno a estudiar.

#### **4.5 Recolección de la Información**

La recolección de la información, se extrae principalmente de dos técnicas de investigación, por un lado se encuentra el análisis de contenido, en donde principalmente se basa en la recolección de datos o contenido para poder generar un diseño de investigación, se extrae información de las fuentes oficiales del Servicio, por un lado obtenida de cada sitio web considerado como conveniente y por otro lado de la solicitud de información por medio del banner de “Gobierno Transparente”, regido por la Ley N°20.285 sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública. Además, la información recopilada a través de las encuestas y entrevista abierta, método Delfos, es decir, la relación de considerar a personas que tengan conocimientos en el tema.

#### **4.6 Variables e indicadores**

*“Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse”* (Hernández Sampieri, 2006).

El estudio propuesto considera una variable dependiente, la cual está directamente relacionada con el objetivo general de la investigación, el que consiste en un diagnóstico de la atención a los usuarios de la tercera edad de la comuna otorgada por el Instituto de Previsión Social La Ligua y para realizar aquello, se considera necesario e importante conocer la PERCEPCIÓN de los usuarios de la tercera edad con respecto a la atención que otorga el Instituto de previsión social, La Ligua.

Dicha variable será vinculada a las siguientes independientes, de las cuales dependerá el grado de percepción que tengan los usuarios:

1. Conocimiento del Instituto de previsión social La Ligua
2. Caracterización y perfil del Usuario
3. Modalidad y Origen de la atención solicitada

La cuantificación de tales variables se formulará en base a preguntas desarrolladas en la “encuesta atención a usuarios tercera edad IPS la ligua” aplicada a 60 usuarios de tercera edad del Instituto de previsión social La Ligua.

Algunos conceptos que es necesario delimitar son:

**Percepción:** Definida como la “*sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos*” (Real Academia Española).

**Conocimiento:** Definido como “*Noción, saber o noticia elemental de algo*” (Real Academia Española).

**Perfil:** Definido como “*Conjunto de rasgos peculiares que caracterizan a alguien o algo*” (Real Academia Española).

**Origen:** Definido por la Real Academia Española como “*Principio, nacimiento, manantial, raíz y causa de algo*” (Real Academia Española).

Conforme a lo anterior, la encuesta atención a usuarios de la tercera edad, IPS La Ligua establece a cada pregunta las siguientes variables:

Variable 1.- Conocimiento del Instituto de previsión social La Ligua: Esta variable se relaciona con el conocimiento que tiene el usuario con respecto al Servicio, abarca desde el horario, razón del servicio, canales de atención, hasta la concurrencia que tenga un usuario a éste, es considerado importante que el usuario conozca el lugar donde acude.

Variable 2.- Percepción de los usuarios de la tercera edad con respecto a la atención que otorga el Instituto de Previsión Social, La Ligua: La percepción de los usuarios es la primera visión que tienen respecto del servicio por parte o en su totalidad, incluye además objetos que se encuentren en este. Se plantea mediante esta variable conocer la percepción de los

usuarios y poder determinar cuán satisfechos está con respecto a la atención que otorga el Instituto de previsión social, La Liga. Considera la rapidez de la atención y la entrega de la información clara y oportuna que otorga el funcionario a los usuarios, especialmente en el enfoque de esta investigación los adultos mayores de la Comuna.

Variable 3.- Caracterización y perfil del Usuario: Esta variable de la encuesta está dirigida a conocer la caracterización y el perfil del usuario que accede al Instituto de Previsión social La Liga, es de vital importancia conocer qué tipo de usuario accede al servicio, para así conocer sus necesidades e ir mejorando en la inclusión de ellos.

Variable 4.- Modalidad y Origen de la atención solicitada: Está directamente relacionado con el motivo que el usuario solicita la prestación de este servicio, además está vinculado con el conocimiento que tenga del IPS, ya que puede acudir de manera directa al estar informado y saber que acude al lugar correcto, o por derivación de otro servicio.

Las variables e Indicadores se presentan tabulados a continuación:

**Tabla N° 7: Variables e indicadores**

<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>PREGUNTAS</b>
<b>Conocimiento del Instituto de previsión social, La Liga.</b>	-Conocimiento de la oficina (horarios, razón del servicio) -Plataformas de atención -Concurrencia al servicio -Trámites	4-7-8-9-10-11-12-13-16-18
<b>Valoración de los funcionarios del Instituto de previsión social La Liga</b>	-Rapidez en la atención -Información clara y oportuna	14-15-17-19-20-21.
<b>Perfil del Usuario</b>	-Alfabetización -Acceso a tecnologías	1-2-3-5-6
<b>Modalidad y Origen de la atención solicitada.</b>	-Prestación del Servicio -Motivo que acude al Servicio	22-23-24.

La tabla N° 7 presenta las variables de la Investigación con sus respectivos indicadores y las preguntas relacionadas con dicha información.

#### **4.7 Descripción de la población y muestra representativa**

En términos estadísticos la población se define como “un cuerpo de mediciones más grande (...) que puede ser difícil o imposible de enumerar” (Beaver, 2006). Dado que la población abarca la totalidad de actores a considerar y por tanto el campo de acción conlleva un número de involucrados que según sea el caso de estudio se puede llegar a cuantificar en decenas, ciento o hasta incluso miles.

La muestra por otro lado, corresponde a un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de la población (...) el investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logran generalizarse o extrapolarse a la población” (Hernández Sampieri, 2006).

El estudio propuesto tiene como muestra al 10% en relación a los/as usuarios de la tercera edad, es decir de 60 años o más años, que asisten aproximadamente en un mes, considerando a 30 adultos mayores diarios, 150 a la semana y 600 en el mes, arrojando un 10% a 60 usuarios.

#### **4.8 Instrumento de recopilación de información**

La encuesta o cuestionario “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir” (Hernández Sampieri, 2006) y es de los principales instrumentos de medición cuantitativa que en la instancia de recolección de datos.

La técnica de encuesta social, que corresponde a un cuestionario semi-estructurado como instrumento de recopilación de información que fue utilizado para el desarrollo de esta investigación.

#### 4.9 Característica de la encuesta y entrevista

La encuesta aplicada a los usuarios de la tercera edad del Instituto de Previsión Social, La Ligua cuenta con preguntas de tipo cerradas, lo que genera un fácil análisis, además la simplicidad para que responda el usuario, ya que este no tiene que escribir o verbalizar lo que es sus pensamientos y formar su respuesta, solo deben seleccionar la alternativa que más se acomode a su respuesta.

Consta de 24 preguntas, elaboradas bajo una alternativa de SI -NO -NS/NR que poseen las interrogantes presentadas, en donde NS/NR significa que no sabe o no responde, son formuladas con el objeto de evitar la complejidad en la respuesta del usuario de la tercera edad. La pregunta número 24 como excepción es la única de modalidad distinta, que posee varias alternativas de respuesta, por referirse a los trámites que efectúa el usuario adulto mayor en el IPS, La Ligua.

Por otro lado, está la recolección de datos cualitativos que “ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis” (Hernández Sampieri, 2006) es decir, las investigaciones pueden nacer (o no) conforme a situaciones específicas, cualidades, y parámetros pero que no necesariamente pueden ser expresados en términos numéricos o porcentuales, esto se debe a la variedad de percepciones y apreciaciones que tendrá el público focal que es investigado.

Por parte el Instrumento cualitativo utilizado, fue la entrevista, la cual es definida como “una reunión para intercambiar información entre una persona y otra u otras (...) a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema” (Hernández Sampieri, 2006).

La entrevista que se presenta a en las páginas siguientes <sup>4</sup> se diseña con el objeto de recabar la percepción que tiene el funcionario del Instituto de Previsión Social, La Ligua, con respecto a la atención que brinda el servicio y a la atención con los usuarios de la tercera edad de la Comuna.

---

<sup>4</sup> La entrevista presentada ha sido respondida en La Ligua, por el jefe de sucursal Francisca Chacana Tapia, el día 13 de diciembre del año 2016, en el Instituto de Previsión Social, La Ligua, dicho entrevista fue realizada personalmente por el autor de la investigación, pero escrita por el jefe de sucursal.

## **CAPÍTULO V: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **5.1 Consideraciones Iniciales**

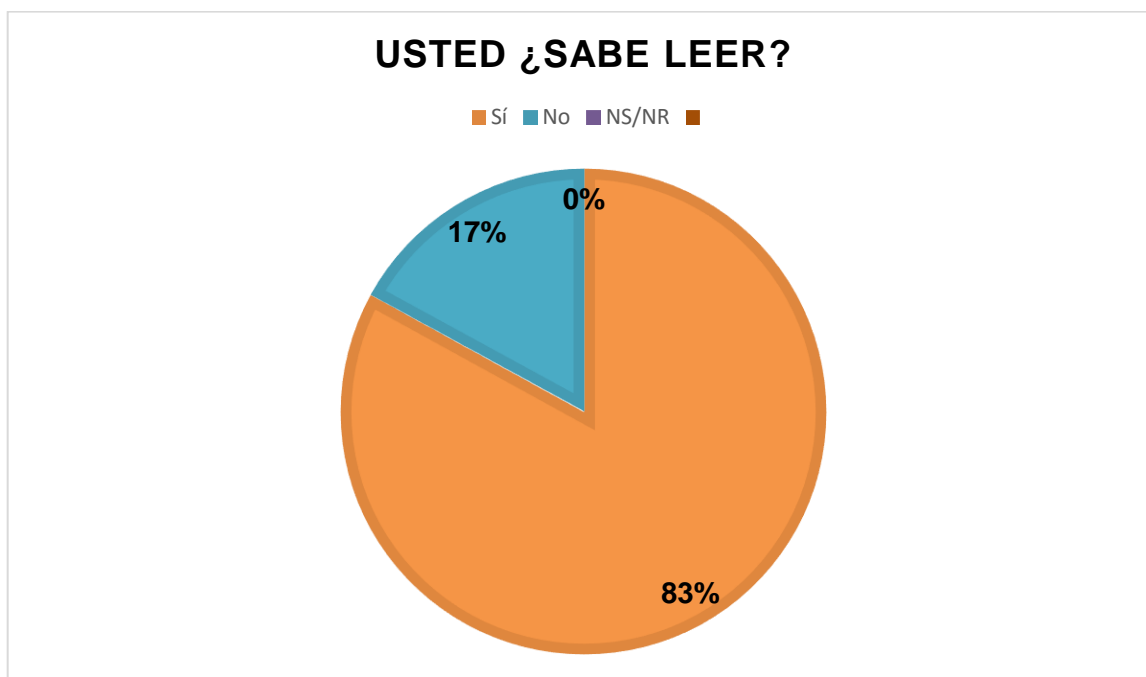
En capítulos anteriores, han sido expuesto el marco teórico referente a la información considerada necesaria para esta investigación, tomando en consideración la atención al usuario, todo lo relacionado con servicio público, la satisfacción, envejecimiento, vejez y la información del Instituto de previsión social y la propuesta metodología en la cual se basa la presente investigación, corresponde, por tanto, en las líneas siguientes, presentar los resultados obtenidos.

El análisis de la información, para el desarrollo de esta investigación, se genera por medio del contraste de los datos extraídos de la encuesta aplicada a los usuarios de la tercera edad de la Comuna que asisten al Instituto de previsión social La, Ligua, por lo tanto, su rango etario corresponde desde los 60 años hacia arriba y de la información otorgada a través de una entrevista por el jefe de sucursal IPS La Ligua.

A continuación, serán presentados los resultados del proceso descrito, mostrando en primer lugar, la tabulación de los resultados de la encuesta de cada una de las 24 preguntas establecidas y posteriormente una breve síntesis de la entrevista efectuada al jefe de sucursal del Instituto de previsión social, La Ligua.

## 5.2 Resultado encuesta de percepción

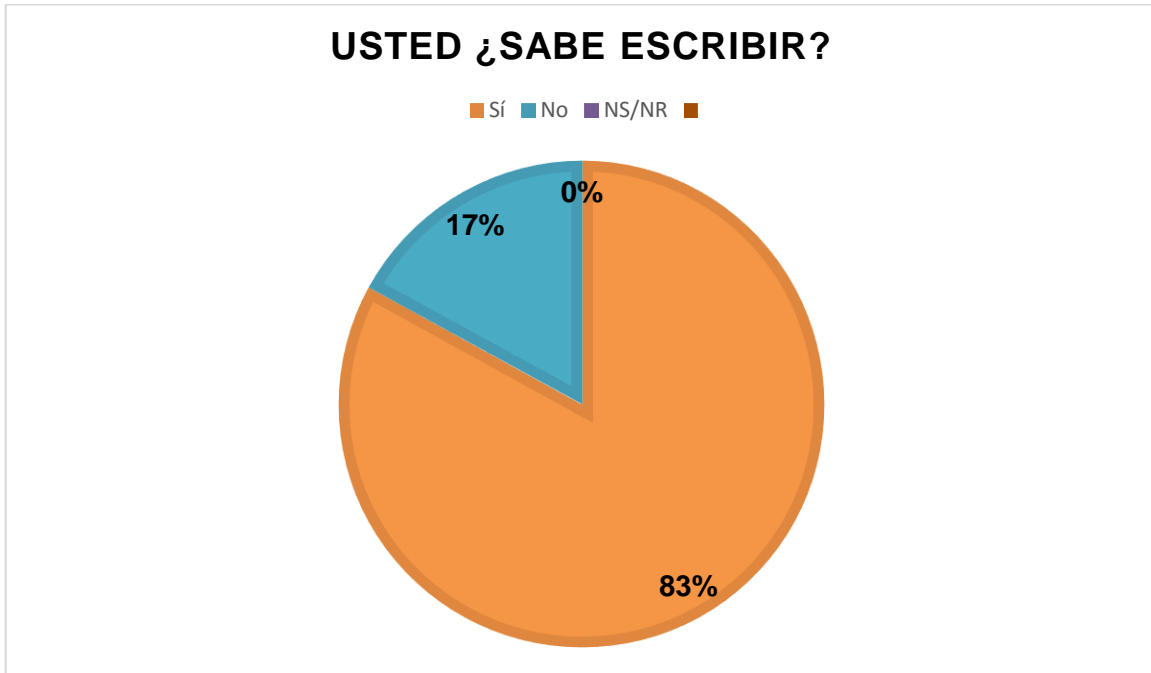
### Pregunta N° 1



El 83% de los encuestados sí sabe leer, mientras que el 17% de éstos estableció que no sabe leer. Lo que corresponde a 50 personas y 10 personas respectivamente.

El hecho de contar con un 17% de encuestados que declara no saber leer, refleja la caracterización de los usuarios de tercera edad, algunos, que no cursaron estudios básicos ni medios y aún menos superiores, esto implica un desafío para el servicio de acercarse aún más con sus usuarios, especialmente de la tercera edad, quienes demuestran en un porcentaje no mayor, pero sí significativo socialmente hablando, de no contar con la herramienta esencial para lograr comprender lo que se les plantea o aquello que firman: el saber leer.

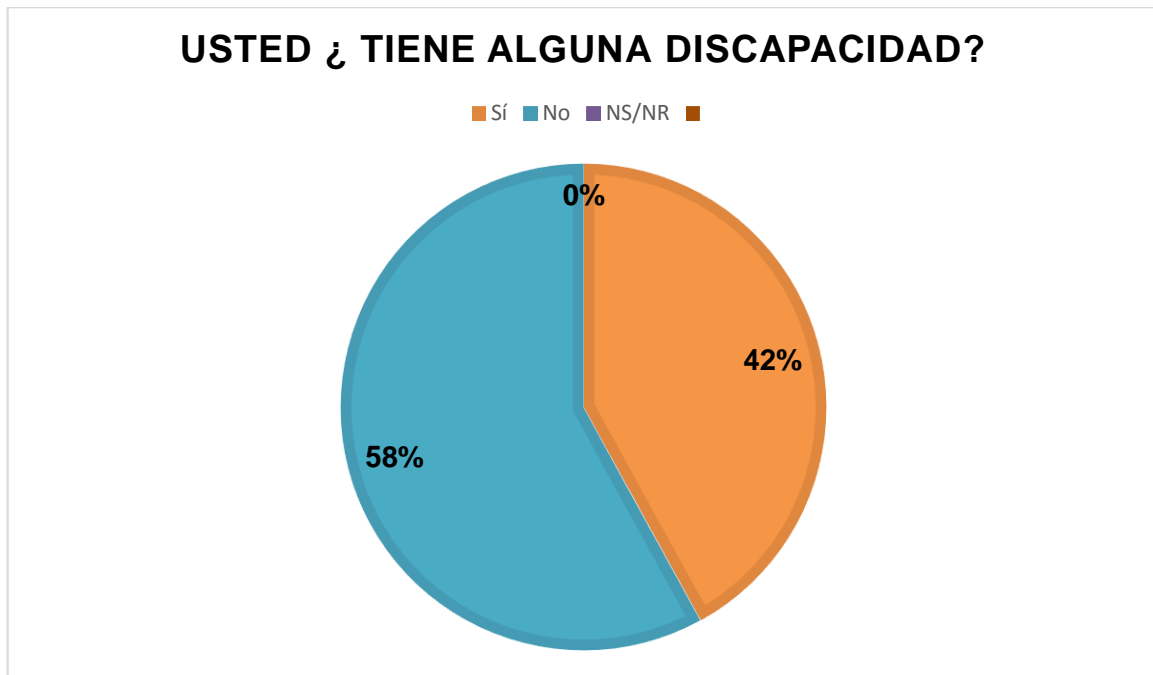
## Pregunta N°2



El 83% de los usuarios encuestados estableció que, si sabe escribir, mientras que un 17% no sabe escribir, el cual corresponde 50 personas y 10 personas respectivamente.

Se realizó estas preguntas para conocer el grado de complejidad con que el usuario accede al Instituto, ya que es de real importancia el leer para recopilar información y escribir para poder rellenar los formularios que se presentan durante la atención. Sin embargo, los resultados arrojados en estas dos preguntas corresponden a un estado positivo, no obstante, reafirma el desafío de contar con personal adecuado, que tenga las capacidades y paciencia de explicar al usuario cuantas veces sea necesario el servicio por el cual se acerca a la institución.

### **Pregunta N° 3**

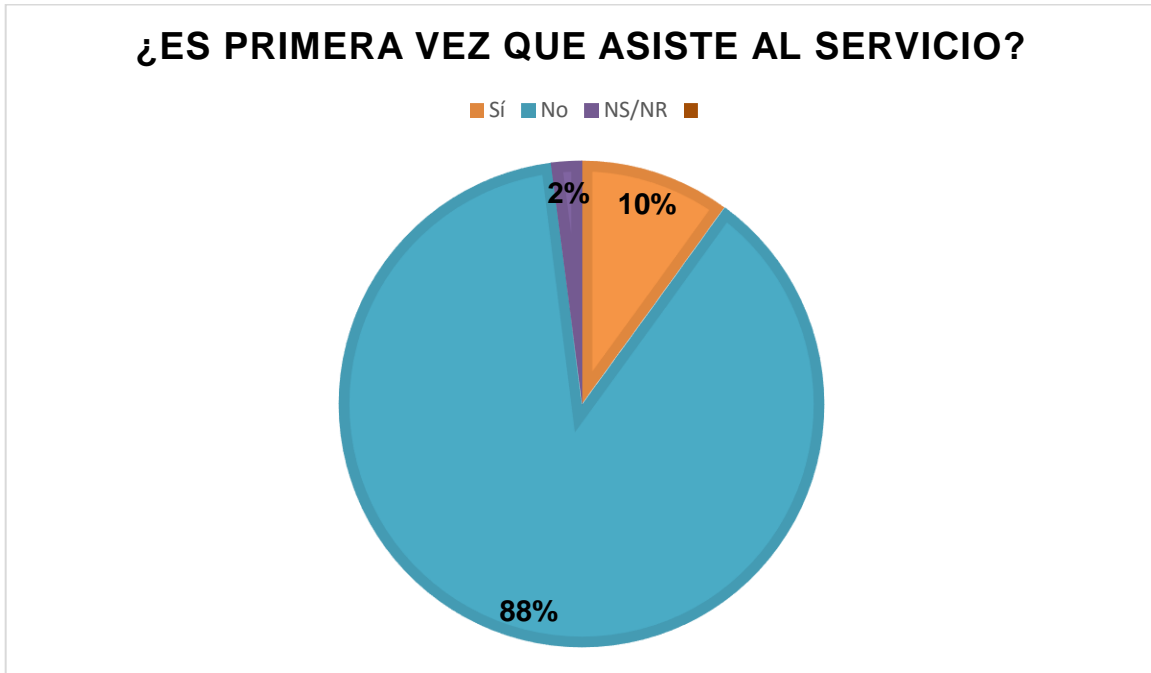


Un 58% de los encuestados estableció que no posee alguna discapacidad, sin embargo, un 42% restante planteó que sí, dentro de aquellas, se encontraban principalmente, problemas de visión y movilidad, estos porcentajes implican una cantidad de 35 personas y 25 personas respectivamente.

Resultados que demuestran un alto grado de usuarios en situación de discapacidad, el 42% de los encuestados así lo manifiesta, por tanto, es esencial que el servicio interprete dichos resultados y se haga cargo de ellos; contando con espacios comunes acordes y ambientes inclusivos que generen una percepción de satisfacción por parte de los usuarios.

El contar con casi la mitad de usuarios de tercera edad que declara algún estado de discapacidad, corrobora lo planteado en párrafos anteriores, en relación a la vejez y el envejecimiento y el desafío de generar parámetros de calidad con un público focal, más complejo de satisfacer que otro grupo etario, puesto que dicho grupo seleccionado, en su gran mayoría, por el ciclo vital de la vida, a su edad comenzará a presentar algún tipo de discapacidad ya sea física o mental.

#### **Pregunta N°4**

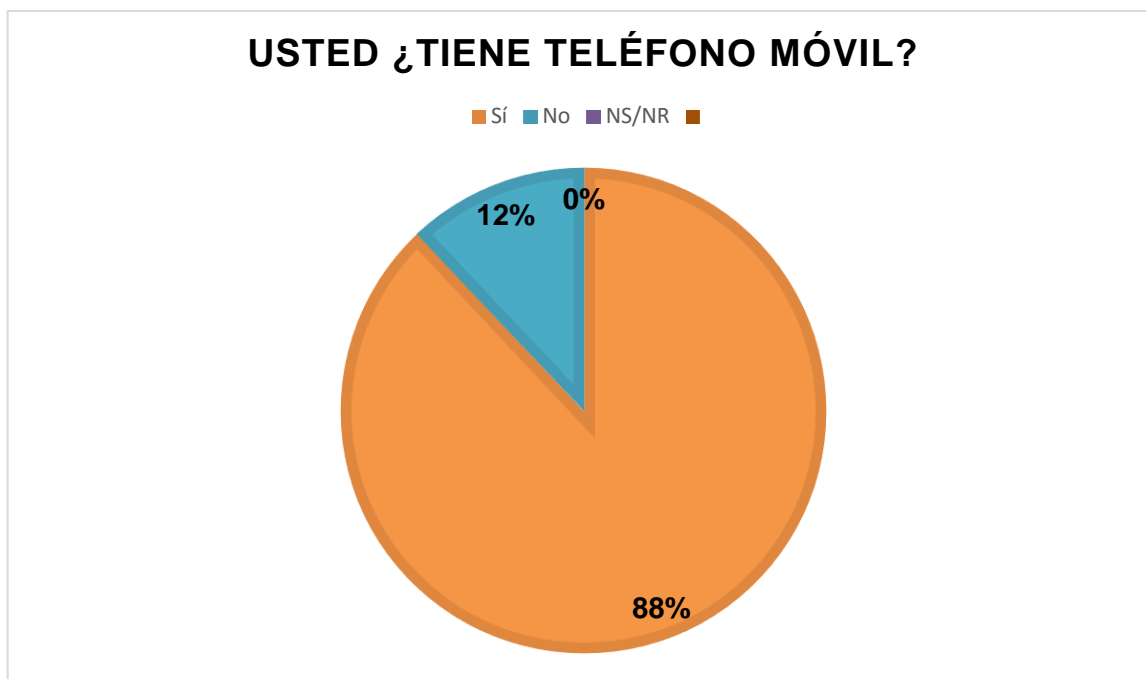


El 88% (53 personas) de los encuestados estableció que no es primera vez que asiste al servicio, consecuencia de los trámites por los que acceden, como lo son poderes, colillas de pago o solicitudes de beneficios que requieren que tengan que ir más de una vez en el año, estableciendo que concurren una vez al mes o 3 veces al año relativamente.

Por otro lado, un 10% (6 personas) respondió que sí es la primera vez que requiere prestación de este servicio, principalmente, por información o por acercarse a cumplir el requisito de edad para la jubilación.

Solo el 2% consideró en su respuesta la opción NS/NR debido a que no recuerda si había accedido antes al servicio.

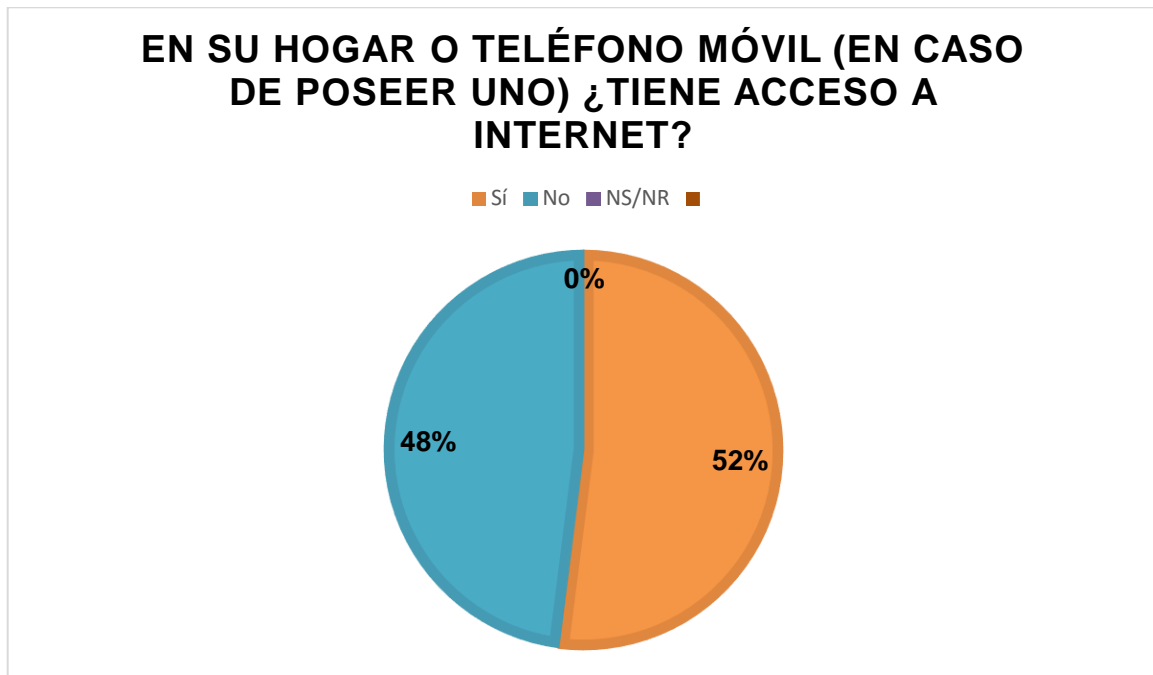
### Pregunta N° 5



El 88% (53 personas) de los encuestados respondió que sí tiene teléfono móvil, o servicios de telefonía fija en su hogar, al respecto, los encuestados manifiestan que actualmente es relevante, incluso para el adulto mayor contar con dicho servicio y que así se perciba más comunicado con su entorno.

En paralelo, un 11,6% (7 personas) respondió que no posee teléfono móvil, dando como razón que son “complicados” y “no se utilizarlo”.

### Pregunta N°6

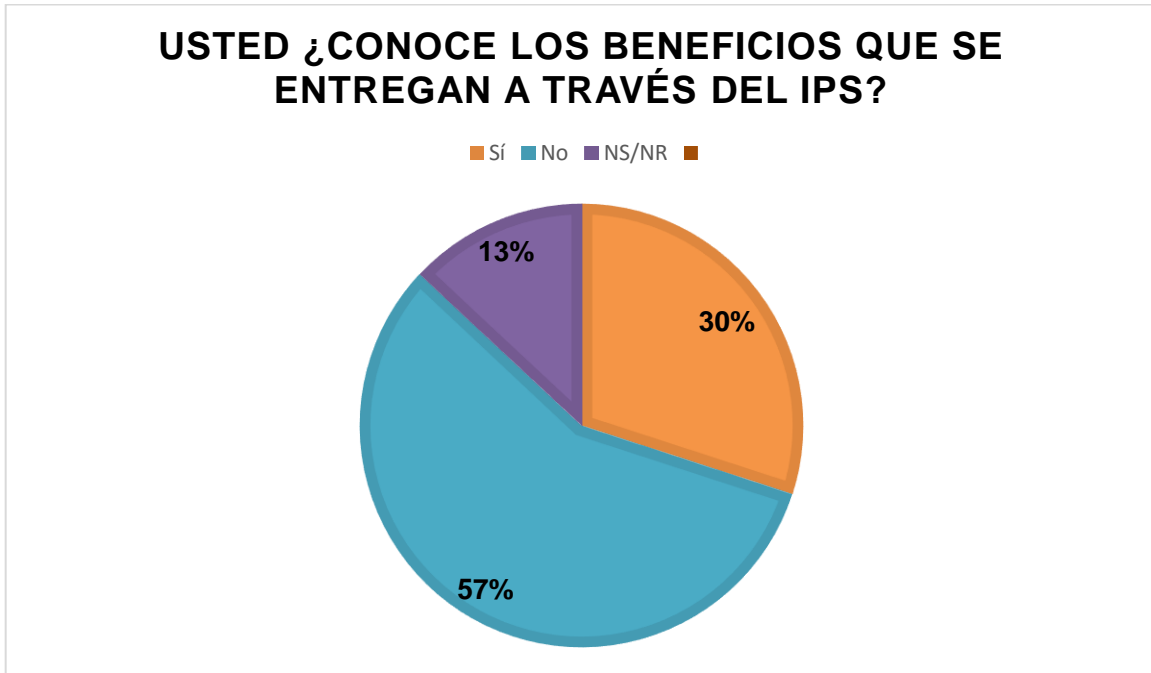


Para el adulto mayor el internet se ha convertido en una plataforma novedosa, muchos tienen desconocimiento y rechazo con respecto a esta red, sin embargo, hay otros intentan cada vez incluirse en esta sociedad día a día más tecnológica.

Los resultados arrojados en esta pregunta arrojan que un 52% (31 personas) estableció que, si tiene acceso a internet, ya sea en su teléfono móvil o en su casa, por otro lado, un 48% (29 personas) planteó que no tiene acceso a esta red.

Se deduce que están las dos opciones de manera igualitaria con una diferencia de porcentaje de tan solo el 2%, sin embargo, se aprecia un interés por parte de los encuestados de la percepción de que cada día requieren estar más comunicados con el entorno e incluidos a las nuevas tecnologías, pero solo aquellos que están en el rango de 60 a 70 años de edad, ya que los de 70 o más plantean un real desconocimiento y rechazo.

### Pregunta N° 7

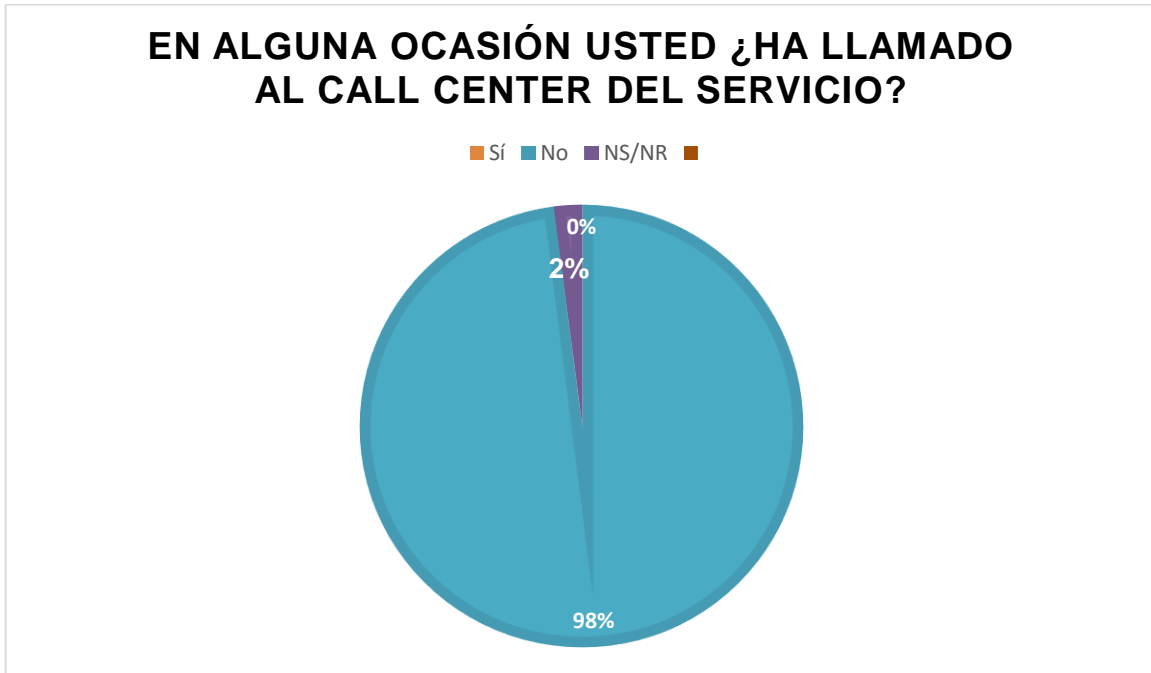


Para entregar una óptima atención, y avanzar hacia una efectiva calidad en los servicios entregados, en primer lugar, es necesario que los usuarios tengan conocimientos de los beneficios a los que pueden acceder.

En el caso del IPS La Ligua, se observa que un 57% de los encuestados (34 personas) no conoce los beneficios que entrega este servicio, por otro lado, un 30 % (18 personas) considera que sí los conoce y un 13% (8 personas) considero en su respuesta la opción NS/NR respondiendo “no sé”.

Pese a los resultados, en base a las observaciones efectuadas durante la aplicación de la encuesta y el trabajo de campo que ello implica, se aprecia que los encuestados solo conocen los servicios a los cuales ellos acceden, aunque de manera parcial y no en su totalidad.

### Pregunta N°8

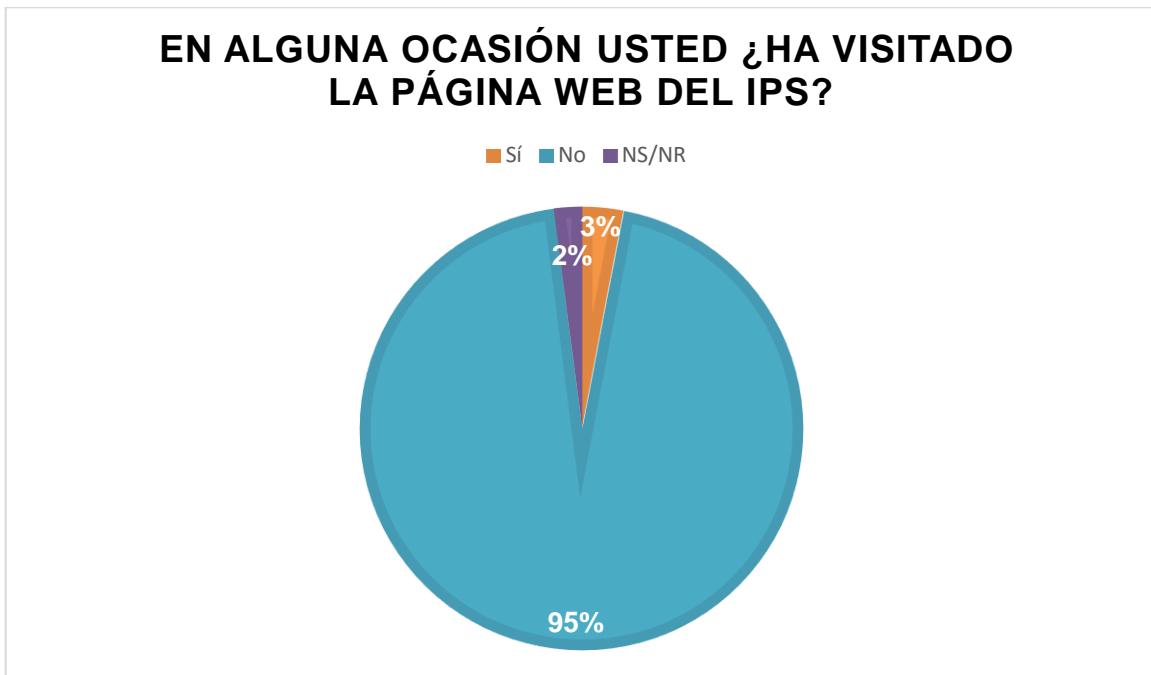


El Instituto de Previsión Social, posee diferentes plataformas de atención, con el objeto de poder establecer diversos canales de información para el usuario, uno de ellos es el call center del servicio.

Según los datos arrojados, un 98% de los encuestados (59 personas) no ha realizado algún llamado al call center del servicio, por otro lado, un 2% (1 persona) responde con la opción NS/NR.

Se deduce que este tipo de grupo etario, prefiere acceder de manera presencial al servicio y en ningún caso llamar, ya que como establecieron, no saben. Por tanto, el IPS La Ligua, en vista de los resultados, y considerando que existe una tendencia notoriamente señalada hacia la preferencia de mecanismos presenciales y la atención en dependencias del servicio más que un llamado telefónico, requerirá fortalecer su atención en terreno y en las dependencias del servicio, ya que, los usuarios demandan un servicio y trato personal, en vez de la atención vía call center.

### Pregunta N° 9

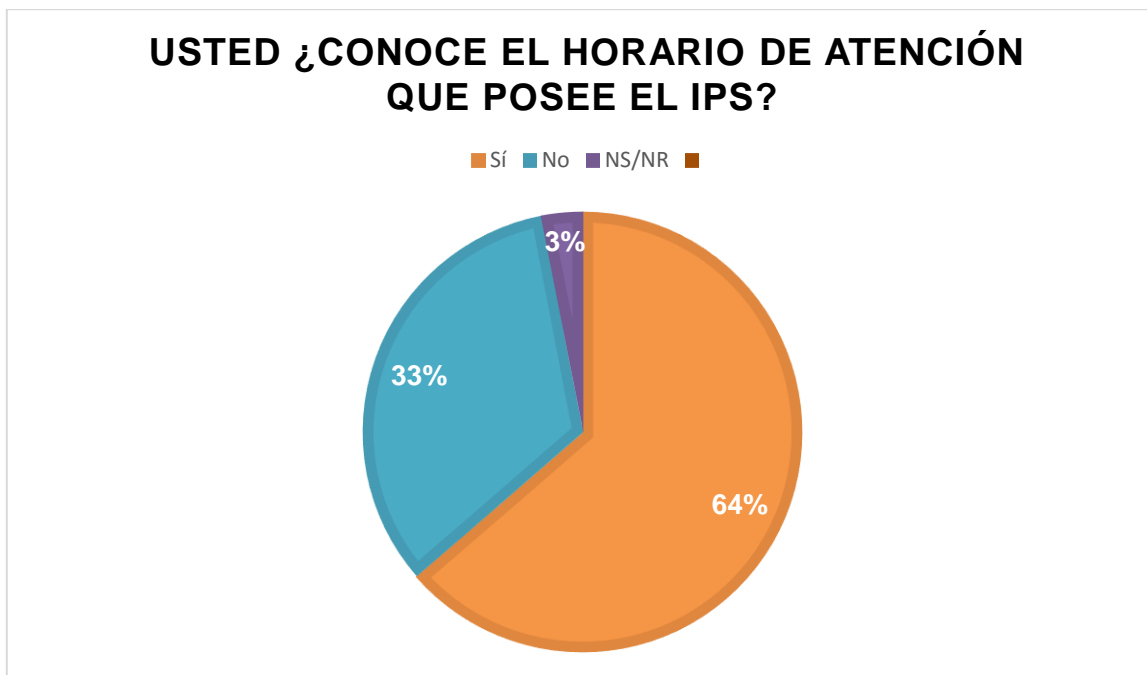


La red de internet y las páginas webs de los servicios son de ayuda para que el usuario obtenga información, sin embargo, no es para todos una modalidad preferente y menos cómoda y amigable.

Según los datos arrojados en esta encuesta, un 95% de los encuestados (57 personas) no ha visitado la página web del IPS, teniendo un total desconocimiento con aquello ya que tan solo un 3% (2 personas) si la ha visitado señalando que con “su hija/o”. Un 2% (1 persona) considera la opción de NS/NR.

Al respecto, aplica el mismo análisis presentado en la interrogante anterior del uso del call center, ya que son mecanismos similares, con distintas vías de acceso, no obstante, el usuario de tercera edad continúa sintiéndose más cómodo con una atención presencial en dependencias del servicio, independiente de que eventualmente podría solucionar sus interrogantes o solucionar sus problemas en menos tiempo y desde su casa utilizando la página web del servicio o la atención telefónica.

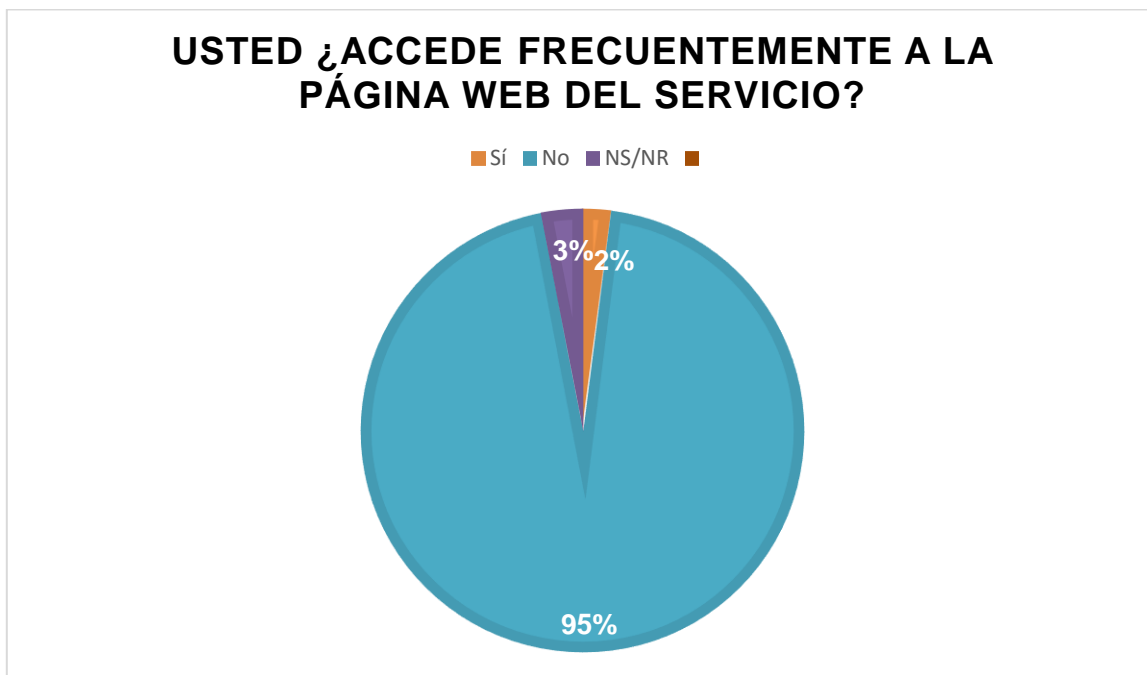
### Pregunta N°10



Es relevante para la atención de los Servicios Públicos que el usuario conozca el horario de éste. Un 64% de los encuestados (38 personas) estableció que sí conoce el horario de atención, mientras que un 33% (20 personas) tiene desconocimiento de éste. El 3% de los encuestados (2 personas) optó por la opción NS/NR.

En esta pregunta se observa una tendencia hacia el conocimiento del horario de atención del IPS La Liga, en donde la opción Si duplica a su contraparte de la opción NO.

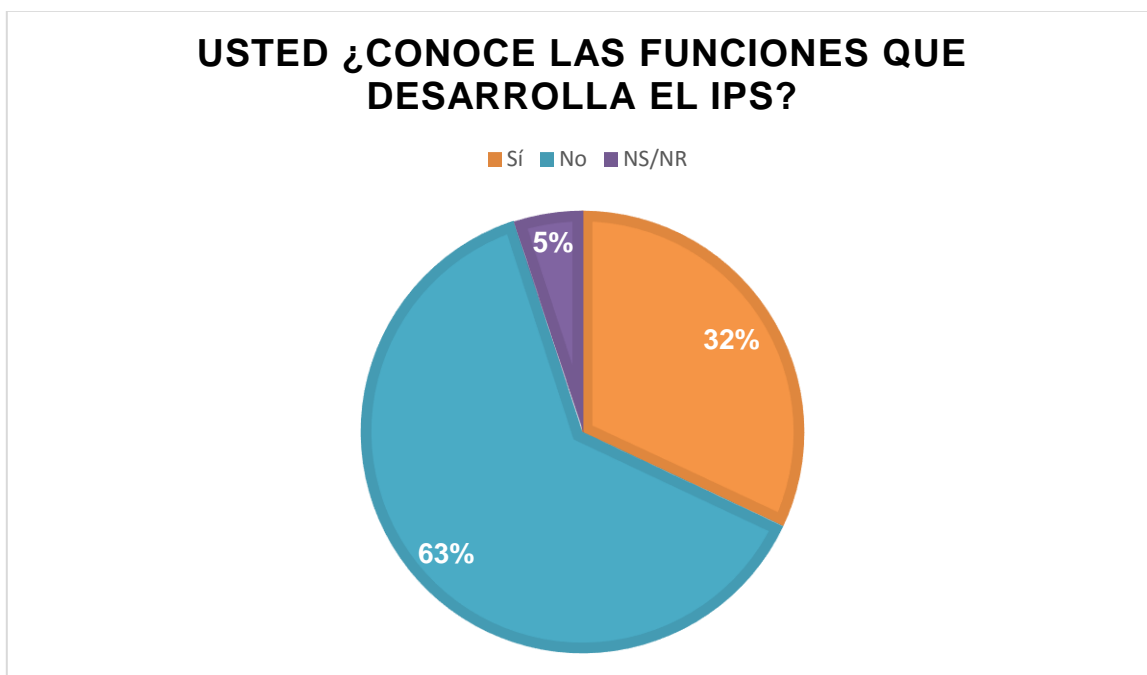
### Pregunta N° 11



Es necesario e importante corroborar la información a través de preguntas que están directamente relacionadas, es por esto que los datos arrojados en esta pregunta, se analizan con la visita de los usuarios a la página web.

Un 95% (57 personas) plantea que no accede frecuentemente a la página web de servicio, mientras que un 2% (1 personas) si accede frecuentemente y un 3% (2 personas) toma la opción de NS/NR. Señalando que concuerdan con los de la visita a la página web, teniendo una diferencia de un 1%.

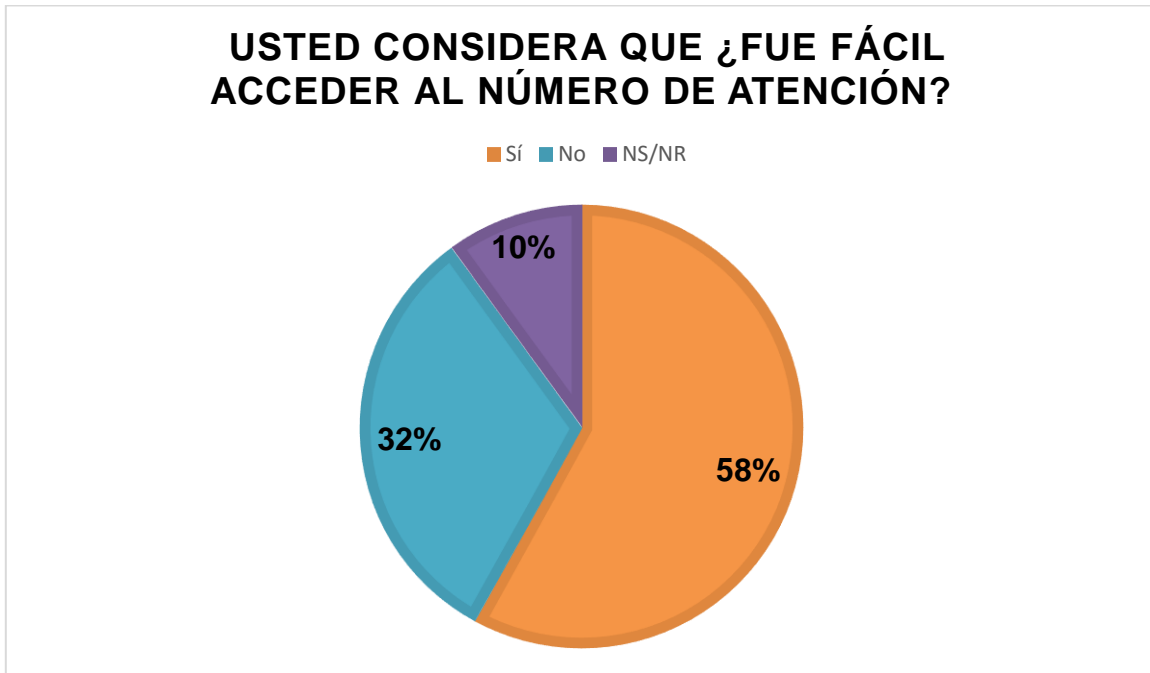
**Pregunta N° 12**



Es relevante que los usuarios tengan conocimientos de las funciones que desarrolla el servicio, sin embargo, se establece un 63 % (38 personas) de desconocimiento sobre esta temática, contra un 32% (19 personas) que sí conoce las funciones de éste servicio, ya que lo asocian con el antiguo INP. Un 5% (6 personas) accede a la opción de NS/NR.

En esta pregunta, se observa que mayoritariamente los usuarios de IPS La Liga tienen conocimientos respecto a las funciones que desarrolla el servicio, duplicando a la opción No, estas cifras indican una eventual tendencia hacia la absorción de conocimientos de los usuarios de la institución en relación a las labores y servicios prestados por el Instituto de Previsión Social.

**Pregunta N° 13**



El acceso al número de atención actualmente ha sido afecto a modificaciones en sus procesos. Anteriormente, se utilizaba como mecanismo de obtención del número de atención un dispensador manual, hoy, la inserción de nuevas tecnologías dentro de los procedimientos de modernización del Estado, ha incorporado el panel digital, que automáticamente deriva hacia un funcionario acorde con el requerimiento por el cual el usuario asiste al organismo. El 58% de los encuestados (35 personas) respondió que sí fue fácil acceder al número de atención, mientras que un 32% (19 personas) considera que no y un 10% (6 personas) optó por la opción de NS/NR.

**Pregunta n° 14**

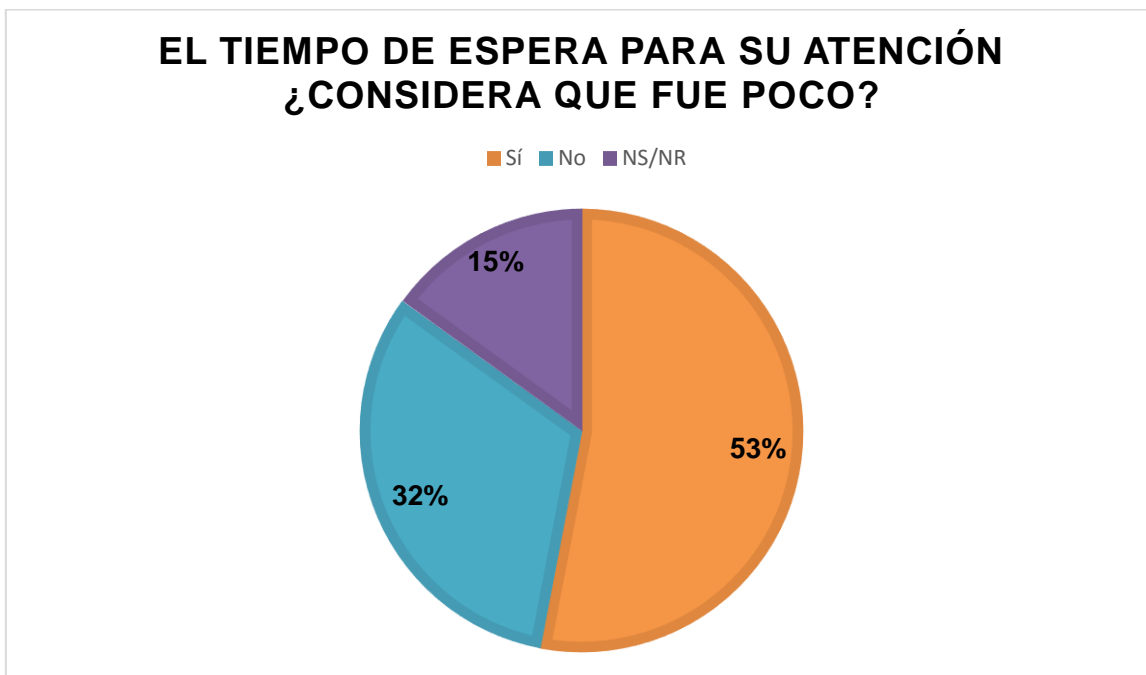


Un tema no menor es conocer la satisfacción que tiene el usuario con respecto a la respuesta que le entrego el funcionario del IPS.

De los datos que arroja esta pregunta se aprecia que el 88% de los encuestados (53 personas) entregada por el funcionario es buena, mientras que el 7% (4 personas) estableció que no es buena. Un 5% (3 personas) optó por la opción de NS/NR.

Las cifras indican que, a percepción de los usuarios encuestados, el servicio obtiene una evaluación satisfactoria, considerablemente mayor a la selección de la alternativa No, en efecto se aprecia una diferencia del 80% entre ambas opciones, lo que permite concluir, desde la visión de los usuarios de tercera edad del IPS La Ligua, que estos aprueban con satisfacción las respuestas entregadas y por tanto, la solución al problema o necesidad por el cual deben asistir a las oficinas del organismo.

### Pregunta N° 15

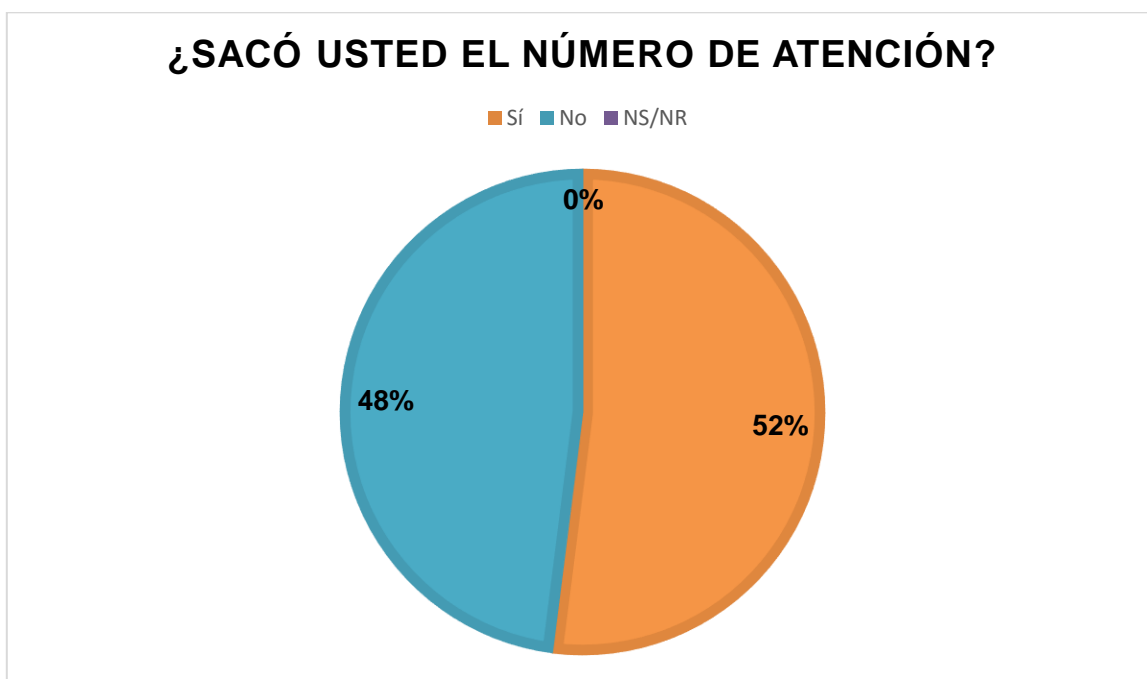


Según los estudios que se han realizado con respecto a la satisfacción del usuario, una de las variables importantes que se debe considerar al evaluar un servicio, es el tiempo de demora con respecto a la atención.

Un 53% (32 personas) de los usuarios encuestados, considera que fue poco la espera para su atención, mientras que el 32% (19 personas) planteó lo contrario, deduciendo que su espera se prolongó, situación que se debe a la contingencia del día. En paralelo, un 15% (9 personas) no sabe que responder o prefiere no responder.

En general, se observa que los tiempos transcurridos, cumplen con los parámetros esperados de los usuarios, ya que, mayoritariamente estos adhieren a la opción Sí.

## Pregunta N° 16



Esta interrogante permite corroborar la información anterior con respecto a lo que conlleva el número de atención. Un 52% (31 personas) establece que son ellos los que sacaron el número de atención, un 48% (29 personas) responde que no por lo que se deduce que un tercero le sacó el número de atención.

Mayoritariamente, los usuarios de tercera edad, acuden al servicio en compañía de una tercera persona, por diversas causas, siendo la principal, razones de salud. Esto implica, que además de la necesidad de contar con infraestructura para cierto número de usuarios, el servicio, en la medida de lo posible, requerirá contar con mobiliario que, de respuesta y capacidad a una eventual sobrecarga de personas, puesto que, en vez de asistir de forma individual, los usuarios de tercera edad van en compañía de otra persona.

### Pregunta N° 17

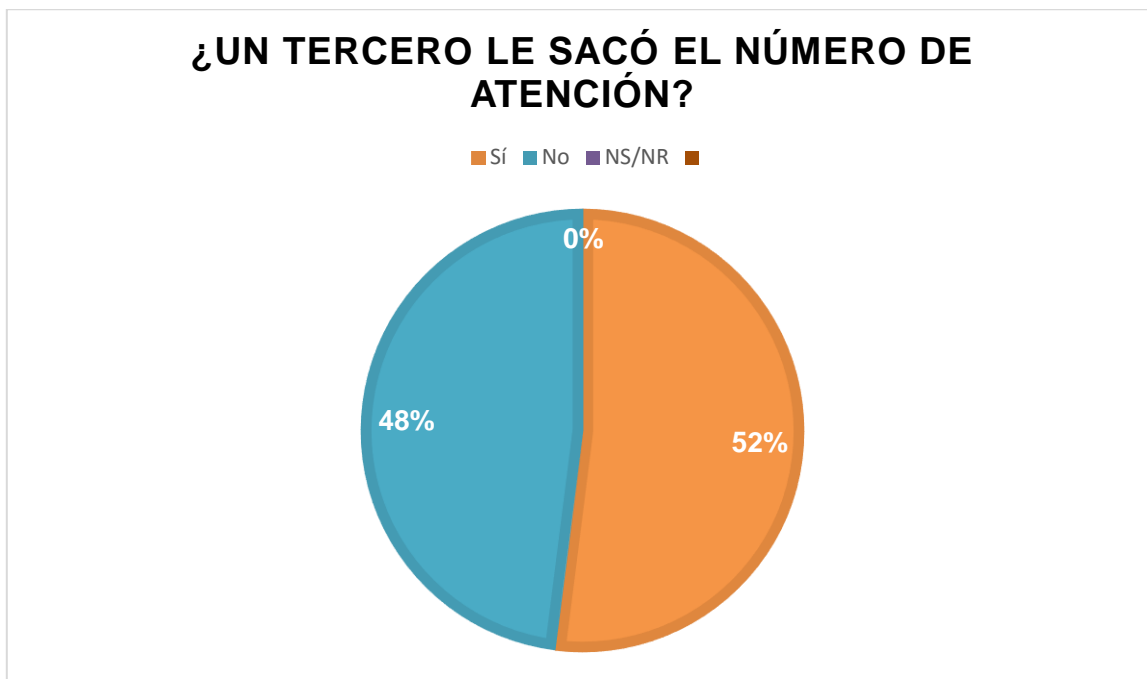


El trato que se le otorga al adulto mayor es cada vez más importante, ya que es gracias a este, que el usuario se sentirá incluido o no en esta sociedad, para ello, es necesario que obtengan un buen trato, no ser discriminados y cumplir con los parámetros de satisfacción en la atención recibida.

Este es el caso del Instituto de Previsión Social La Ligua, con un 92% de los encuestados (55 personas) que afirman recibir un buen trato, versus un 5% (3 personas) que considera lo contrario y un 3% (2 personas) que selecciona la opción NS/NR.

Estas cifras, permiten corroborar y explicar por qué dicho organismo, ha obtenido reiteradamente premios y distinciones en materias de calidad de la atención al usuario.

## Pregunta N° 18



La modernización del Estado trae consigo diversos cambios en los Servicios Públicos, especialmente en los Instrumentos que se encuentran en ellos. El Instituto de previsión social, La Ligua, contiene un Total park, instrumento digital, que permite el acceso al número de atención, sin embargo, es necesario conocer la dificultad que tiene para el usuario adulto mayor la nueva modalidad para obtener este. Es por esto, que relacionado con la interrogante anterior, es importante descubrir si son ellos los que realmente sacan su número de atención.

El 52% de los encuestados respondieron que fueron ellos quienes sacaron el número de atención por si solos, por otro lado, el 48% de las personas eligieron la alternativa No, planteando “otra persona me lo sacó” o “él me ayudo” o “ella me ayudo”.

Es importante poner énfasis en este aspecto. Los resultados mencionados implican, la necesidad de contar con personal que los oriente y ayude a obtener el número de atención, evitando prolongar la espera.

### Pregunta N°19

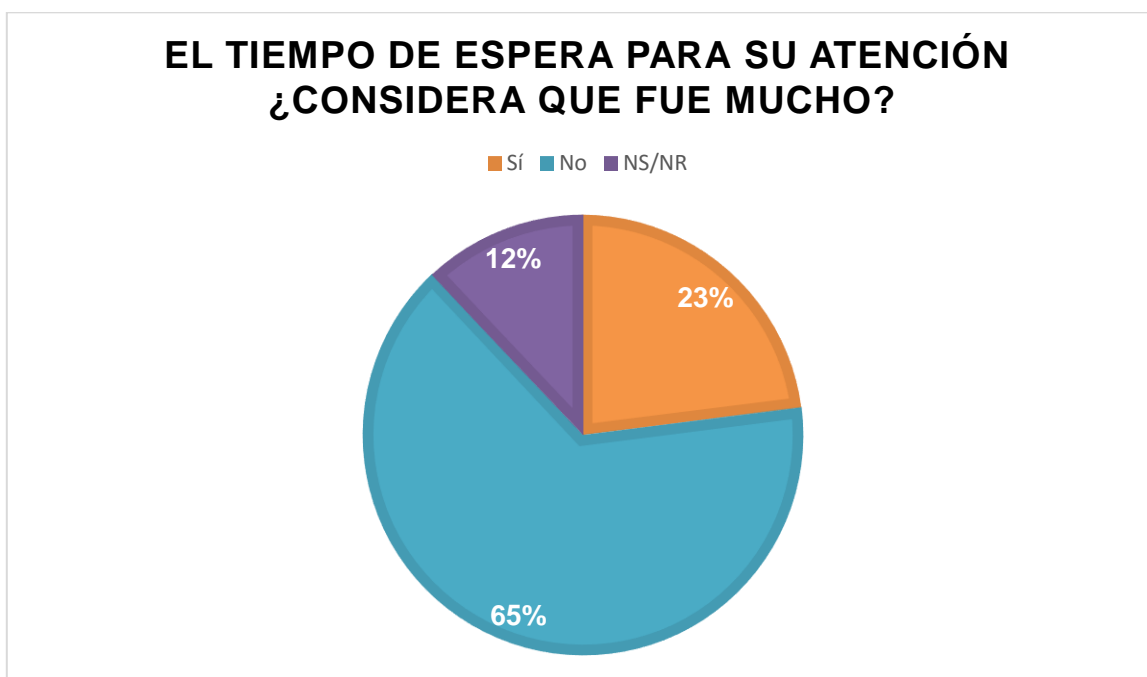


Un tema no menor planteado anteriormente es conocer la satisfacción que tiene el usuario con respecto a la respuesta que le entregó el funcionario del IPS.

De los datos que arroja esta pregunta se aprecia que el 90% de los encuestados (54 personas) entregada por el funcionario es buena, ya que respondió que no obtuvo una mala respuesta, mientras que el 5% (3 personas) estableció que si es mala. Un 5% (3 personas) optó por la opción de NS/NR.

Las cifras indican que, a percepción de los usuarios encuestados, se comprueba y el servicio obtiene una evaluación satisfactoria, considerablemente mayor a la selección de la alternativa Sí, en efecto se aprecia una diferencia del 80% entre ambas opciones, lo que permite concluir, desde la visión de los usuarios de tercera edad del IPS La Liga, que estos aprueban con satisfacción las respuestas entregadas y por tanto, la solución al problema o necesidad por el cual deben asistir a las oficinas del organismo.

## Pregunta N° 20



Según los estudios que se han realizado con respecto a la satisfacción del usuario, una de las variables importantes que se debe considerar al evaluar un servicio, es el tiempo de demora con respecto a la atención.

Un 23% (14 personas) de los usuarios encuestados, considera que fue mucho la espera para su atención, mientras que el 65% (39 personas) planteó lo contrario, deduciendo que el tiempo fue el adecuado, esta diferencia se debe a la realidad y a la contingencia del día. En paralelo, un 12% (7 personas) no sabe qué responder o prefiere no responder.

En general, se observa que los tiempos transcurridos, cumplen con los parámetros esperados de los usuarios, ya que, mayoritariamente estos adhieren a la opción Sí.

### Pregunta N° 21



El trato que se le otorga al adulto mayor como fue planteado con anterioridad, es cada vez más importante, ya que es gracias a este, que el usuario se sentirá incluido o no en esta sociedad, para ello, es necesario que obtengan un buen trato, no ser discriminados y cumplir con los parámetros de satisfacción en la atención recibida.

Este es el caso del Instituto de Previsión Social La Liga, con un 95 % de los encuestados (57 personas) que afirman recibir que no obtuvo un mal trato, versus un 2% (1 persona) que considera lo contrario y un 3% (2 personas) que selecciona la opción NS/NR.

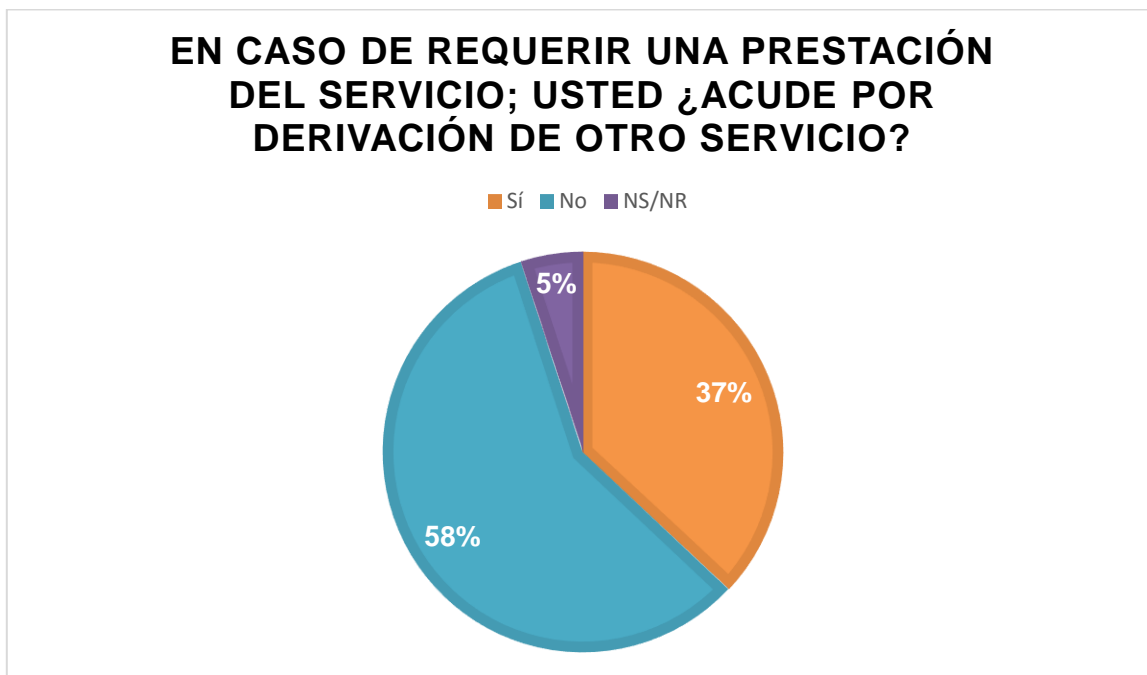
Estas cifras, permiten corroborar y explicar por qué dicho organismo, ha obtenido reiteradamente premios y distinciones en materias de calidad de la atención al usuario.

**Pregunta N° 22**



Un 85% (51 personas) acude de manera directa al IPS, La Liga, se deduce el conocimiento y la frecuencia del usuario con este, ya que cuando siente una necesidad o solución de un problema sabe el lugar donde dirigirse. Por otro lado, tenemos que un 10% (86 personas) no acuden directamente al IPS, La Liga, la razón es porque se dirigen inicialmente a otro servicio y es este quien los deriva hacia a esta institución. Sólo un 5% (3 personas) optó por la opción NS/NR, por no saber.

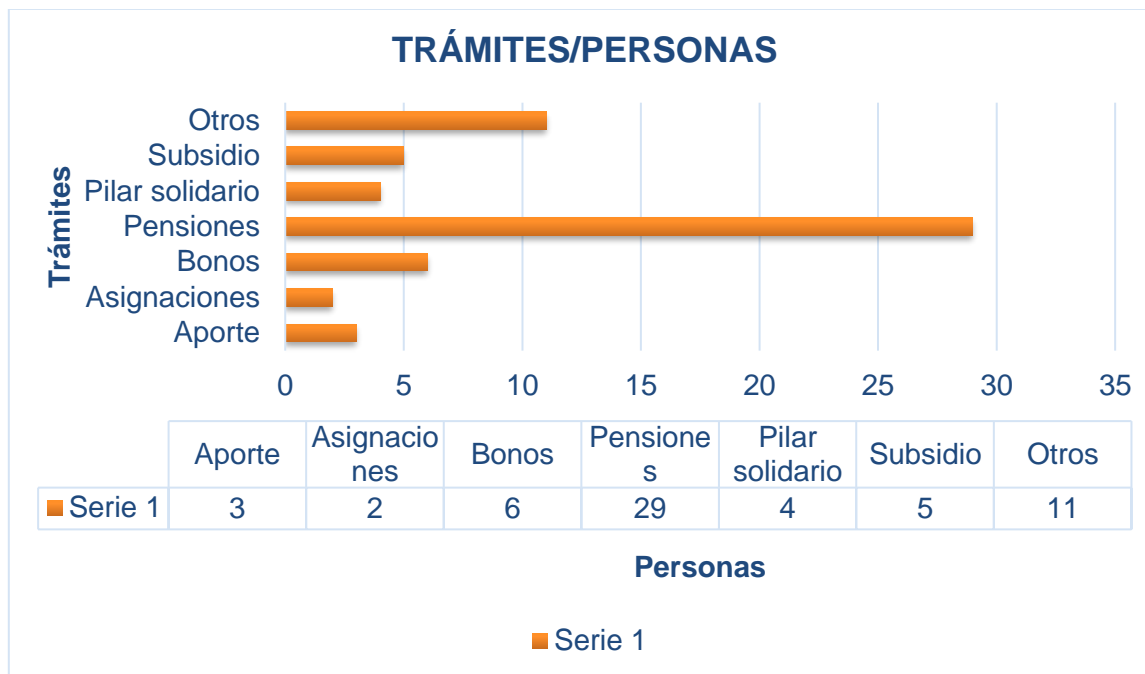
**Pregunta N° 23**



Frente a esta Interrogante los resultados arrojados fueron que con un 37% (22 personas) plantean que, si acuden por derivación de otro servicio, refiriéndose principalmente que, desde la Municipalidad, Fonasa, cajas de compensación, AFPs son derivados. Por otro lado, tenemos que un 58% (35 personas) no acuden por derivación de otro servicio lo que permite la deducción de que conocen dónde acudir. Tan sólo un 5% (3 personas) opta por la opción de NS/NR.

### Pregunta N° 24

De las siguientes alternativas ¿por cuál (es) motivo usted solicita la atención del IPS?



Dentro de las opciones que fueron consideradas en esta interrogante prevaleció la opción de pensiones con 29 personas, refiriéndose al motivo por el cual el usuario de tercera edad, solicita la atención del Instituto de previsión social, La Liga. Estas corresponden a las de ex caja de servicio social y pensiones básicas solidarias de vejez (PBSV) ya sea por estado de pagos, estados de solicitudes, requisitos para postulaciones, postulaciones para optar a pensión, cambios de pensión de invalidez a vejez e información.

### 5.3 Análisis de Entrevista

La entrevista realizada al jefe de Sucursal Francisca Chacana Tapia, constó de 9 preguntas las cuales fueron divididas en 3 variables:

1. Percepción del funcionario con respecto a la atención entregada.
2. Atención al usuario de tercera edad de la Comuna.
3. Difusión del Servicio.

La percepción que tiene el funcionario con respecto a la atención que entrega se considera buena, poniendo en manifiesto el premio de excelencia Institucional por varios años y el ser bien evaluados a nivel local, creen como una gran fortaleza la atención personalizada en este aspecto, a través de las visitas domiciliarias, llamados telefónicos para el seguimientos de trámites y el resguardo de datos de atenciones para evitar duplicidad y contraposición de información, además el nuevo sistema que permite controlar el tiempo de atención ante el usuario, lo que ayuda a otorgar una atención clara y oportuna. Sin embargo, una de las principales debilidades es la falta de un vehículo Institucional y la dependencia que aún tienen del IPS Quillota, lo que afecta a la autonomía que tiene La Ligua en su actuación ante dificultades que se le presenten.

En el tema de la atención al usuario de tercera edad de la Comuna, se recalca la atención personalizada que opera en este servicio, sin embargo, se consideran obstáculos en esta atención, enfatizando en la inserción de las nuevas tecnologías que no son amigables con el usuario, la ausencia de la atención preferencial ante los nuevos usuarios que posee el IPS actualmente y la falta de difusión del servicio. Enfatizan en que es de real importancia y necesario la implementación de la atención preferencial y además el Gobierno en terreno, “llevar la Institución a su casa” a personas con enfermedades o las que se encuentran en localidades lejanas.

Con respecto a la difusión del servicio a los usuarios de la tercera edad de la Comuna se manifiesta que existe muy poca o casi nula, por la misma razón los usuarios no conocen realmente el servicio, ni los beneficios a los que pueden acceder ni las funciones que realmente desempeña esta Institución.

#### **5.4 Análisis por cumplimiento de objetivos**

En el marco metodológico de la investigación, son planteados seis objetivos específicos, los cuales a continuación se presentarán respecto al cumplimiento de estos, según la información recolectada y analizada.

El primer objetivo establece identificar el conocimiento que tienen los usuarios respecto al Instituto de previsión social en la comuna de La Ligua. Este objetivo fue analizado en la encuesta que se llevó a cabo, se plantea que, si existe conocimiento del servicio, pero no en su totalidad, a través de la experiencia y observación que se ha tenido con respecto al Instituto de previsión social, La Ligua, queda al descubierto que la información que existe por parte del usuario hacia el servicio es incompleta y solo tienen una noción al respecto. Esto se evaluó en las preguntas siguientes: 7. Usted ¿Conoce los beneficios que se entregan a través del IPS? 10. Usted ¿Conoce el horario de atención que posee el IPS? y 12. Usted ¿Conoce las funciones que desarrolla el IPS?

El segundo objetivo establece identificar la percepción del funcionario con respecto a la atención que otorga en el Instituto de previsión social La Ligua. Este objetivo fue analizado y cumplido a través de la entrevista realizada al jefe de sucursal, Francisca Chacana, en donde quedó en manifiesto que consideran por las estadísticas que poseen que otorgan una buena atención pero que, sin embargo, tienen debilidades por falta de personal, difusión y recursos.

El tercer objetivo plantea identificar los trámites que realiza el adulto mayor en el Instituto de Previsión Social, La Ligua. Este objetivo fue analizado en la pregunta N° 24 de la encuesta en donde se pregunta: De las siguientes alternativas ¿por cuál (es) motivo usted solicita la atención del IPS? En esta pregunta la opción que prevaleció en las pensiones correspondientes principalmente a las del ex servicio social y a las pensiones básicas solidarias, ya sea información, postulaciones, estados de solicitud y pagos.

El cuarto objetivo considera identificar el conocimiento que tienen los usuarios de las plataformas de atención del instituto de Previsión Social, La Ligua. Este objetivo fue analizado en las preguntas: 8. En alguna ocasión usted ¿ha llamado al call center del servicio? 9. En alguna ocasión usted ¿Ha visitado la página web del IPS? y 11. Usted

¿Accede frecuentemente a la página web del servicio? En donde queda reflejado que existe nulo conocimiento de las diversas plataformas que tiene el Instituto de previsión social, no hay acceso a la página web ni al call center del servicio, ya sea por desconocimiento o por medio a las nuevas tecnologías, al no ser amigable con el adulto mayor.

El quinto objetivo plantea el descubrir las principales debilidades del Instituto de Previsión Social, La Ligua en ámbitos de atención y accesibilidad a atención de usuarios de la tercera edad de la Comuna. Este objetivo fue analizado a través de la entrevista realizada en donde se pregunta textualmente por las debilidades que se consideran en el Instituto de previsión social, La Ligua. La respuesta establece que es la falta de un vehículo institucional, el cual se considera necesario para poder realizar las atenciones personalizadas a las personas que lo necesitan, especialmente a aquellos adultos mayores enfermos. Por otro lado, se pregunta también por las desventajas existentes y los obstáculos en donde la falta de atención preferencial y la falta de difusión son consideradas como uno de los principales problemas.

Y el sexto y último objetivo establece identificar la percepción de los Usuarios de la tercera edad que acuden al Instituto de previsión social, La Ligua, con respecto a la atención recibida. Este objetivo fue evaluado en la encuesta a través de las preguntas:

14. Luego de la atención con el funcionario, usted ¿obtuvo una respuesta buena?

17. Respecto a la atención recibida, usted ¿Considera que obtuvo un buen trato?

19. Luego de la atención con el funcionario, usted ¿obtuvo una respuesta mala?

21. Respecto a la atención recibida, usted ¿Considera que obtuvo un mal trato?

En donde los resultados arrojados consideran que la percepción que tiene el usuario de la tercera edad en relación a la atención que le otorga el Instituto de previsión social, La Ligua, es bastante positiva, ya que priorizan la formación personal por sobre otros elementos, no existen mayores quejas ni problemas con respecto a la atención y entrega de información clara y oportuna.

## PROPUESTA TÉCNICA

Al analizar los resultados de la investigación llevada a cabo en el Instituto de previsión social, La Ligua, es apreciado que la percepción que tiene el usuario y el funcionario con respecto a la atención que otorga el servicio es –buena y permite categorizarse como satisfactoria, ya que cumple con los parámetros óptimos de calidad en la entrega del servicio y satisfacción en la atención de los usuarios , sin embargo existen ciertos puntos en los cuales es necesario mejorar y- prestar atención a los siguientes factores, lo que en caso de ser concretados, lograría incrementar aún más los índices de satisfacción y calidad recibida.

**1. Generar un ambiente inclusivo con el adulto mayor de la comuna.** El Instituto de Previsión Social, La Ligua no cuenta totalmente con un ambiente inclusivo con el adulto mayor, esto se basa en la ausencia de personal dedicado a ellos, que les permita entregar información , orientarlos y a la vez ayudarlos en las complejidades que puedan encontrar en el momento de ingresar al servicio, por ejemplo en el tema de la obtención del número y en el sistema de facilita para obtener los pagos en donde con la ayuda del personal idóneo podría mejorar este aspecto y así considerar e incluir al adulto mayor cada vez más. Por otro lado, se propone la opción de considerar la atención preferencial para ellos, ya que como fue establecido en la entrevista con el jefe de sucursal “no existe atención preferencial para el adulto mayor y son ellos nuestros usuarios” (Tapia, 2016).

**2. Mayor difusión del servicio.** El Instituto de Previsión Social, La Ligua necesita una mayor difusión del servicio a nivel general, en donde les permita acercarse con el usuario de la tercera edad y así otorgarle la información necesario de lo que realmente es IPS actualmente y los beneficios que pueden encontrar en él, además se considera necesario recalcar el tema de la difusión de las plataformas, ya que según lo analizado con anterioridad existe nulo conocimiento y utilización de estos canales de información. Se propone la realización de charlas informativas para los usuarios de la tercera edad, considerar la modalidad de la puerta a puerta y así llevar el servicio a la casa de los usuarios. Por otro lado, aumentar las charlas con los demás servicios, fortaleciendo la unión y coordinación entre instituciones presentes en la zona, considerando la duplicidad de información que le otorga a los usuarios cada repartición pública.

**3. Aumento de personal:** si bien esta propuesta es difícil de establecerla porque se considera un aumento significativo de los recursos y es de conocimiento que las necesidades son múltiples mientras que los recursos cada vez más escasos, es necesario contar con una persona que pueda guiar al usuario en el momento de ingresar a la sucursal.

**4. Aumento de Gobierno en terreno:** Si bien existe esta modalidad solo va enfocada a las localidades lejanas y a todo tipo de personas, sin embargo, dentro de la Comuna o en la misma localidad esto es una buena iniciativa para otorgar una atención personalizada a los usuarios de la tercera edad de la comuna, especialmente a aquellos que están en casa postrados, enfermos o con problemas de movilidad que le permitan poder acceder a sus beneficios y responder consultas desde sus propios hogares.

Se tiene presente, que el régimen de Administración de los recursos públicos cuenta con una normativa y procedimientos estrictamente establecidos, ante ello, la posibilidad de innovar o establecer nuevos planes de acción se tornará limitado, principalmente por los recursos monetarios dispuestos para tales efectos. La ley de presupuesto para el sector público asigna anualmente los recursos con los cuales contará cada organismo de la Administración del Estado y su ejecución queda estipulada conforme a lo determinado para cada política, plan o programa.

Es por dicho motivo, que se manifiesta que las anteriores propuestas, son a mediano y largo plazo, puesto que requerirán de inversiones y disponibilidad de dinero que por lo pronto no se encuentra disponible, sin embargo, es esencial que en algún momento tales propuestas sean llevadas a cabo, y de este modo contribuir al Bien Común desde la óptica de la satisfacción de las necesidades públicas, especialmente para los usuarios de la tercera edad de IPS La Ligua.

## CONCLUSIONES

El envejecimiento en Chile es un tema que ha dado qué hablar en los últimos años, principalmente en investigaciones correspondientes en el ámbito de salud, arrojando datos en donde queda en manifiesto la dependencia que tienen los adultos mayores y las enfermedades que avanzan día tras días junto a ellos, además, lo difícil que se vuelve encontrar ambientes donde se sientan cómodos e incluidos.

Es necesario cada vez más investigar en esta temática, ya que, los adultos mayores son y serán el foco principal de Chile.

Al momento de hablar de envejecimiento, este se debe entender como un proceso que se inicia en el nacimiento del ser humano hasta el día del fallecimiento, y que se encuentra relacionado con los cambios que sufren las estructuras poblacionales.

La investigación presentada en los capítulos anteriores, se llevó a cabo con el fin de diagnosticar la atención del Instituto de Previsión Social, La Ligua. Al respecto, a continuación, serán presentadas las conclusiones del estudio y la respuesta al planteamiento del problema y el objeto de la investigación.

En el ámbito de calidad de la atención según los criterios presentados en el Marco teórico, es necesario evaluar la calidad de la atención conforme a diferentes criterios, por un lado, la calidad enfocada hacia la igualdad del trato que otorga el servicio para todas las personas, lo que, en base a lo manifestado por los encuestados, en el IPS La Ligua, sí se presenta dicha situación, sin embargo, por la misma razón no hay atención preferencial, para ningún tipo de usuario, y por tanto, el adulto mayor, que en un número considerable de usuarios posee enfermedades o algún tipo de discapacidad tanto física como psíquica debe enfrentarse al mismo tiempo de espera, las aglomeraciones de personas, inclemencias climáticas de frío o calor, etc. La cual es una contradicción en el tema de la calidad.

Por otro lado, calidad, se entiende como la adecuación del servicio a las necesidades de las personas, en este ámbito, la investigación y los datos obtenidos permiten establecer que el servicio, en puntos específicos como atención preferencial, edad de los usuarios,

entre otros, no se adecua a ellos, por lo mismo, la falta del personal, especialmente en la incorporación de las nuevas tecnologías, no otorgan al usuario un ambiente cómodo e inclusivo y es necesario poner énfasis en aquello.

Otro punto en la evaluación de la calidad es respecto a la satisfacción completa de las expectativas del usuario, la cual no es satisfecha en un 100%, no obstante, se establece que existe una atención óptima en consideración de las variables tiempo, trato y respuesta por parte de los funcionarios para /con los usuarios de la tercera edad de la Comuna.

La falta de autonomía y la dependencia que aún tiene el Instituto de previsión social La Ligua y Quillota es una de las principales debilidades que posee el servicio, ante ello, es de relevancia que dicho servicio tenga cierto grado de autonomía en la actuación y el proceso de toma de decisiones, lo que genera más rapidez y menos burocracia. Ante tal situación, según plantea el jefe de sucursal existe una discrepancia entre lo estipulado por el papel y aquello que se concreta en la práctica, ya que, en teoría, sí poseen la autonomía necesaria para poder actuar, pero en la actividad cotidiana de su gestión, siguen dependiendo de otras direcciones IPS, particularmente Quillota.

Los datos que entregan los informes, la experiencia y los obtenidos mediante la encuesta aplicada, permiten concluir que los usuarios de la tercera edad de la Comuna prefieren acceder al servicio de manera presencial, sin utilizar cualquier otro medio para hacerlo, ya sean las diversas plataformas que posee el Instituto de previsión social, esto hace enfatizar la necesidad de fortalecer el servicio para el acceso de los usuarios priorizando el trato personal más que vía plataformas web o call center.

Se considera necesario acentuar en el buen trato que se les otorga a estos usuarios por parte de los funcionarios del Instituto de Previsión Social, cosa que no se da en las demás instituciones de la comuna, se nota una satisfacción en este aspecto, especialmente, porque los usuarios adultos mayores reflejan lo agradecidos que están en las soluciones de sus problemas y necesidades.

En respuesta al planteamiento de problema presentado en esta investigación como: ¿La atención otorgada por el Instituto de Previsión Social, La Ligua es de calidad con los usuarios de la tercera edad de la comuna? En tema de atención, buen trato y respuesta si

considera al adulto mayor, la información es clara y oportuna especialmente para ellos, Como fue planteado en el marco teórico específicamente en el punto de la medición de calidad, es establecido que la formación personal , fiabilidad y capacidad de respuesta son más importante y provocan mayor efecto al momento de evaluar la calidad del servicio por el usuario que otros, sin embargo en tema de accesibilidad en cuanto al servicio o a los instrumentos que existen, llamarlo como soporte físico, no, ya que no se establece un ambiente totalmente amigable con el usuario de la tercera edad de la Comuna.

Chile ha tenido avances en cuanto a enfrentar la problemática del envejecimiento, con el objeto de enfrentar de mejor manera dicho proceso tanto a nivel de sociedad civil como de organismos de la Administración del Estado, no siendo IPS la excepción. Sin embargo, aún falta avanzar en tales materias, pero al menos se aprecia la voluntad de progresar en dichos ámbitos, más aún si se considera el hecho de que demográficamente, la pirámide poblacional chilena indica que cada vez son más los adultos y adultos mayores y menos los recién nacidos, niños y jóvenes.

Un hito fundamental ocurre en el año 2002 con la creación del Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), pensado en ellos, en sus problemas y necesidades. Posteriormente luego de diez años se da a conocer la Política Integral de Envejecimiento Positivo para Chile 2012 – 2025 que busca crear un futuro deseable, donde el país sea capaz de enfrentar con éxito los desafíos de la nueva estructura demográfica y donde las personas, adultos mayores puedan sentirse más auto Valente e integradas en casa ámbito de la sociedad. Pero a nivel de sociedad, especialmente en el tema de los Servicios y la atención a los usuarios, en el marco de los procesos de modernización del Estado y sus servicios, se aprecia, que estos son llevados a cabo sin la inclusión en el uso de estas tecnologías para las personas de la tercera edad, ya que, tales avances permiten ventajas para los demás usuarios, y no necesariamente a aquellos que forman parte de la tercera edad, que frente a esta situación reaccionan con miedo y rechazo hacia las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

A modo de recomendación y de acuerdo a lo investigado, queda mucho trabajo por hacer por parte de los próximos Gobiernos en materia de envejecimiento, a pesar de que existe interés y avances , el envejecimiento es bastante reciente y se encuentra en ejecución, es necesario ejecutar y poner planes de acción ahora, que permita que este ser que muchas

veces se siente débil ante esta sociedad, sea cada vez más incluido, cabe recordar que actualmente son ellos y después nosotros , la población de este país.

## BIBLIOGRAFÍA

- Qué hacemos- Instituto de previsión social* . (s.f.). Recuperado el 25 de Septiembre de 2016, de <http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/inicio/conozcanos/que-hacemos>
- Barroso, F. G. (s.f.). *Documentación sobre gerencia pública, del Subgrupo A1, Cuerpo Superior, especialidad de*.
- Bastias, F. A. (2004). *Diplomado de Servicio Público* . España.
- Beaver, M. •. (2006). *Introducción a la probabilidad y Estadística*.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile*. (Junio de 2000). Recuperado el 28 de Noviembre de 2016, de LEY ORGANICA CONSTITUCIONAL DE BASES GENERALES DE LA ADMINISTRACION DEL ESTADO: <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=29967>
- Calidad de servicio y atención al usuario en el Sector público*. (1997). Santiago , Chile : Dolmen ediciones .
- Calidad de servicio y atención al usuario: La experiencia del Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile*. (2012). *XVII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Cartagena, Colombia.
- Contreras, C. R. (s.f.). *Instituto de Previsión Social (I.PS) Evolución histórica de la Institución y funciones actuales* .
- Díaz, L. y. (2005).
- Diccionario de la lengua Española*. (s.f.). Recuperado el 03 de Enero de 2017, de <http://dle.rae.es/?id=Frhte3x>
- Dirección de Presupuestos*. (s.f.). Recuperado el 26 de Noviembre de 2016, de [http://www.dipres.gob.cl/594/articles-114720\\_doc\\_pdf.pdf](http://www.dipres.gob.cl/594/articles-114720_doc_pdf.pdf)
- Dirección de Presupuestos*. (s.f.). Recuperado el 03 de Enero de 2017, de <http://www.dipres.gob.cl/572/w3-propertyvalue-15219.html>
- (2015). *Estudio satisfacción multicanal del IPS con enfoque de género*.
- (2015). *Estudio satisfacción multicanal del IPS*. Instituto de previsión social.
- Falla, F. G. (s.f.). *El concepto de Servicio Público en el Derecho Español*. Madrid.
- Gadea, A. (2000). *Gestión de calidad en Servicios Públicos: La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios*. España.
- Hernández Sampieri, F. C. (2006). *Metodología de la investigación* . México: McGraw-Hill.
- Instituto de previsión social- IPS y la ciudadanía* . (s.f.). Recuperado el 17 de Diciembre de 2016, de <http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/inicio/conozcanos/ips-y-la-ciudadania>

- Instituto Nacional de estadísticas.* (s.f.). Recuperado el 29 de Noviembre de 2016, Estadísticas vitales 2014: <http://www.inevalparaiso.cl/archivos/files/pdf/Vitales/Estadisticas%20Vitales%202014.pdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas .* (s.f.). Recuperado el 29 de Noviembre de 2016, de [http://www.ine.cl/canales/chile\\_estadistico/estadisticas\\_sociales\\_culturales/adultos\\_mayores/pdf/mayorescenso2002.pdf](http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/estadisticas_sociales_culturales/adultos_mayores/pdf/mayorescenso2002.pdf)
- IPS y la ciudadanía- Instituto de Previsión social.* (s.f.). Recuperado el 03 de Enero de 2017, de <http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/inicio/conozcanos/ips-y-la-ciudadania>
- John, A. (2009). *Public value from co-production by clients.*
- Karl, A. (1994). *Todo al poder del Cliente .* España.
- Lobos, J. (1996). *La empresa centrada en el cliente .* Dolmen.
- Ministerio del Interior, subsecretaria de desarrollo regional y administrativo. (2002). *DICCIONARIO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CHILENA.* Santiago de Chile.
- Organización Mundial de la Salud.* (s.f.). Recuperado el 29 de Noviembre de 2016, de <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs404/es/>
- Pastrana, D. (1935). *Regimen de Servicios Públicos .* Mexico .
- Quiénes somos- Instituto de previsión social.* (s.f.). Recuperado el 26 de Septiembre de 2016, de <http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/inicio/conozcanos/quienes-somos>
- Real Academia Española.* (s.f.). Recuperado el 29 de Noviembre de 2016, de <http://dle.rae.es/?id=FrjmHFj>
- Real Academia Española.* (s.f.). Recuperado el 2017 de Enero de 02, de Real Academia Española: <http://dle.rae.es/?id=AMrJ4zs>
- Real Academia Española.* (s.f.). Recuperado el 02 de Enero de 2017, de Real Academia Española: <http://dle.rae.es/?id=RD4RJJI>
- Real Academia Española.* (s.f.). Recuperado el 01 de Enero de 2017, de Real Academia Española: <http://dle.rae.es/?id= SX9HJy3>
- Real Academia Española.* (s.f.). Recuperado el 02 de Enero de 2017 , de Real Academia Española: <http://dle.rae.es/?id=SagtYdL>
- Real Academia Española.* (s.f.). Recuperado el 03 de Enero de 2017, de <http://dle.rae.es/?id=Frhte3x>
- Real Academia Española.* (s.f.). Recuperado el 04 de Enero de 2017, de <http://dle.rae.es/?id=4UNmzWP>

- Rey, C. (2000). La Satisfacción del usuario: Un concepto en alza . *Anales de documentación. Revistas Científicas de la Universidad de Murcia*, 139-153.
- Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Servicio Nacional del adulto mayor*. (s.f.). Recuperado el 29 de Noviembre de 2016, de [http://www.senama.cl/filesapp/las\\_personas\\_mayores\\_en\\_chile\\_situacion\\_avances\\_y\\_desafios\\_2.pdf](http://www.senama.cl/filesapp/las_personas_mayores_en_chile_situacion_avances_y_desafios_2.pdf)
- Tapia, F. C. (13 de Diciembre de 2016). Atención al usuario adulto mayor de la Comuna. (Y. B. Castillo, Entrevistador)
- Witch, J. J. (1995). *DICCIONARIO ECONÓMICO EMPRESARIAL*. Instituto Internacional de Investigaciones Empresas & Cambio .

## ANEXOS



### ENCUESTA USUARIOS TERCERA EDAD IPS LA LIGUA

PRESENTACIÓN: El documento que usted posee en sus manos, se constituye como un instrumento de investigación que permita recopilar datos e información respecto a su percepción como usuario / beneficiario perteneciente al grupo etario tercera edad del Instituto de Previsión Social (IPS) de la ciudad de la Ligua, respecto a la ATENCIÓN RECIBIDA y con ello efectuar un diagnóstico general en materias de atención de público y satisfacción de las demandas requeridas por usted.

Este documento contiene preguntas cerradas que poseen alternativas SI y NO para efectos de cuantificación de datos traducidos en información estadística porcentual y numérica expresada en gráficos y también cerradas con respuesta múltiple.

Las respuestas son anónimas y sólo se ingresan a un banco de datos para la tabulación de la información obtenida, sin individualizar nombres.

NS/ NR: implica que usted no sabe que responder o prefiere no responder a la interrogante.

- SEXO: Femenino  Masculino
- EDAD: \_\_\_\_\_ años.

#### **SECCIÓN I: CARACTERIZACIÓN Y PERFIL DEL USUARIO**

1. Usted ¿Sabe leer?  
SI  NO  NS/ NR
2. Usted ¿Sabe escribir?  
SI  NO  NS/ NR
3. Usted ¿Tiene alguna discapacidad?  
SI  NO  NS/ NR
4. ¿Es primera vez que asiste al servicio?  
SI  NO  NS/ NR
5. Usted ¿Tiene teléfono móvil?  
SI  NO  NS/ NR
6. En su hogar o teléfono móvil (en caso de poseer uno) ¿Tiene acceso a internet?  
SI  NO  NS/ NR
7. Usted ¿Conoce los beneficios que se entregan a través del IPS?  
SI  NO  NS/ NR
8. En alguna ocasión usted ¿ha llamado al call center del servicio?  
SI  NO  NS/ NR
9. En alguna ocasión usted ¿Ha visitado la página web del IPS?  
SI  NO  NS/ NR
10. Usted ¿Conoce el horario de atención que posee el IPS?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ NS/ NR \_\_\_\_

11. Usted ¿Accede frecuentemente a la página web del servicio?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ NS/ NR \_\_\_\_

12. Usted ¿Conoce las funciones que desarrolla el IPS?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ NS/ NR \_\_\_\_

## SECCIÓN II: PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN RECIBIDA

13. Usted considera que ¿Fue fácil acceder al número de atención?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ NS/ NR \_\_\_\_

14. Luego de la atención con el funcionario, usted ¿obtuvo una respuesta buena?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ NS/ NR \_\_\_\_

15. El tiempo de espera para su atención ¿Considera que fue poco?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ NS/ NR \_\_\_\_

16. ¿Sacó Usted el número de atención?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ NS/ NR \_\_\_\_

17. Respecto a la atención recibida, usted ¿Considera que obtuvo un buen trato?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ NS/ NR \_\_\_\_

18. ¿Un tercero le sacó el número de atención?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ NS/ NR \_\_\_\_

19. Luego de la atención con el funcionario, usted ¿obtuvo una respuesta mala?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ NS/ NR \_\_\_\_

20. El tiempo de espera para su atención ¿Considera que fue mucho?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ NS/ NR \_\_\_\_

21. Respecto a la atención recibida, usted ¿Considera que obtuvo un mal trato?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ NS/ NR \_\_\_\_

## SECCIÓN III: MODALIDAD Y ORIGEN DE LA ATENCIÓN SOLICITADA

22. En caso de requerir una prestación del servicio; usted ¿Acude de manera Directa al IPS?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ NS/ NR \_\_\_\_

23 En caso de requerir una prestación del servicio; usted ¿Acude por derivación de otro servicio?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_ NS/ NR \_\_\_\_

24. De las siguientes alternativas ¿por cuál (es) motivo usted solicita la atención del IPS?

Subsidios \_\_\_\_\_ Aportes \_\_\_\_\_ Bonos \_\_\_\_\_ Pensiones \_\_\_\_\_  
Pilar Solidario \_\_\_\_\_ Asignaciones \_\_\_\_\_ Leyes de reparación \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

Persona/pregunta	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
1	Si	Si	Si	No	Si	No	No	No	No	No	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	No	Si	Si	Pensiones	
2	Si	Si	No	No	Si	No	No	No	No	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	No	Subsidios	
3	Si	Si	No	No	Si	No	No	No	No	No	No	No	Si	No	Si	No	No	Si	No	Si	No	Si	No	Pilar solidario	
4	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	No	No	Si	No	NS/ NR	Si	NS/ NR	No	Si	No	No	NS/ NR	Si	No	Si	No	Otros	
5	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	Pensiones	
6	Si	Si	No	No	Si	No	Si	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	Si	No	Bonos	
7	Si	Si	No	NS/ NR	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	No	No	Si	No	Si	No	Pensiones	
8	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	No	No	NS/ NR	No	Si	Si	Si	Si	No	No	No	Si	Si	Pensiones	
9	Si	Si	No	No	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	NS/ NR	No	NS/ NR	NS/ NR	NS/ NR	NS/ NR	NS/ NR	NS/ NR	Otros	
10	Si	Si	No	No	Si	No	Si	No	No	Si	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	No	Si	No	Pensiones	
11	Si	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Si	No	No	Si	Si	Si	NS/ NR	No	Si	Si	Pensiones	
12	Si	Si	No	No	Si	No	No	No	No	No	No	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Pensiones	
13	Si	Si	Si	No	Si	No	Si	No	No	No	No	No	Si	No	Si	Si	No	No	No	No	No	Si	No	Pensiones	
14	No	No	No	No	Si	No	NS/ NR	No	Si	No	No	No	NS/ NR	NS/ NR	Si	NS/ NR	Si	NS/ NR	NS/ NR	NS/ NR	NS/ NR	NS/ NR	NS/ NR	Otros	
15	Si	Si	Si	No	No	Si	No	No	Si	No	No	No	No	Si	No	Si	Si	Si	No	No	No	Si	No	Pilar solidario	
16	No	No	Si	No	No	No	No	No	No	Si	No	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	No	No	Si	Si	Pensiones	
17	Si	Si	No	No	Si	No	NS/ NR	No	No	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	No	Si	No	Pilar solidario	
18	No	No	Si	No	No	Si	Si	No	No	Si	No	No	No	Si	NS/ NR	No	Si	Si	No	NS/ NR	No	Si	Si	Pensiones	
19	No	No	Si	No	No	Si	No	No	No	Si	No	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	Pensiones	
20	No	No	Si	No	Si	Si	NS/ NR	No	No	Si	No	No	Si	Si	NS/ NR	No	Si	Si	No	Si	No	Si	Si	Pensiones	
21	No	No	Si	No	No	No	NS/ NR	No	No	NS/ NR	No	No	Si	Si	NS/ NR	No	Si	Si	No	No	No	Si	No	Pensiones	
22	No	No	Si	No	Si	Si	No	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	No	No	Si	Si	Pensiones	
23	No	No	Si	No	Si	No	No	NS/ NR	NS/ NR	NS/ NR	NS/ NR	No	Si	Si	Si	No	Si	No	No	No	No	Si	No	Pensiones	
24	Si	Si	No	No	Si	Si	No	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	Otros	
25	Si	Si	No	No	Si	No	No	No	No	Si	No	No	No	Si	No	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	Bonos	
26	No	No	Si	No	Si	No	Si	No	No	No	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	Subsidios	
27	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	Pensiones	
28	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	No	No	Si	Si	No	No	Si	Si	No	Si	No	Si	No	Pilar solidario	
29	Si	Si	No	No	Si	Si	No	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	Pensiones	
30	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	No	Si	Si	Si	NS/ NR	No	Si	Si	Si	No	No	No	Si	Si	Pensiones
31	Si	Si	Si	No	Si	No	No	No	No	Si	No	No	Si	Si	No	No	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	Aportes
32	Si	Si	No	No	Si	No	No	No	No	Si	NS/ NR	No	NS/ NR	Si	Si	No	Si	Si	No	No	No	Si	No	Pensiones	
33	Si	Si	Si	No	No	No	No	No	No	Si	No	No	No	Si	Si	No	Si	Si	No	No	No	Si	No	Otros	
34	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	Pensiones	
35	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	No	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	Pensiones	
36	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	No	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	No	No	No	No	Si	No	Pensiones
37	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	No	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	No	No	No	Si	Si	Pensiones	
38	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	No	No	No	No	No	No	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	No	Si	Otros	
39	No	No	Si	No	Si	No	No	No	No	No	No	No	Si	Si	No	No	Si	Si	No	No	No	Si	No	Pensiones	
40	Si	Si	No	No	Si	No	No	No	No	No	No	No	Si	Si	No	Si	Si	No	Si	No	No	No	Si	No	Otros
41	Si	Si	No	No	Si	Si	NS/ NR	No	No	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	Aportes	
42	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	Subsidios
43	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	No	No	No	No	No	NS/ NR	Si	No	No	Si	Si	No	Si	No	No	Si	Otros	
44	Si	Si	No	No	Si	Si	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Si	Si	No	Si	No	Si	No	Otros	
45	Si	Si	No	No	Si	Si	No	No	No	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	NS/ NR	No	Si	Si	Otros	
46	Si	Si	Si	No	Si	No	No	No	No	Si	No	Si	NS/ NR	Si	Si	No	Si	Si	No	No	No	No	Si	Pensiones	
47	Si	Si	No	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	No	Si	Si	No	Si	Si	No	No	No	No	No	Si	No	Subsidios
48	Si	Si	No	No	No	Si	No	No	No	Si	No	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	Bonos
49	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	No	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	Bonos	
50	Si	Si	No	No	Si	Si	No	No	No	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	Pensiones	
51	Si	Si	No	No	Si	Si	NS/ NR	No	No	Si	No	NS/ NR	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	Si	Asignaciones	
52	Si	Si	No	Si	Si	Si	No	No	Si	No	No	No	Si	No	Si	No	Si	Si	No	Si	No	Si	No	Otros	
53	Si	Si	No	No	Si	Si	No	No	No	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	Aportes	
54	Si	Si	No	No	Si	Si	No	No	No	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	Asignaciones	
55	Si	Si	No	No	Si	No	No	No	No	Si	No	No	No	Si	NS/ NR	No	No	Si	No	No	No	Si	No	Pensiones	
56	Si	Si	No	No	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	NS/ NR	NS/ NR	No	Si	No	No	NS/ NR	No	Si	Si	Subsidios	
57	Si	Si	Si	No	Si	No	NS/ NR	No	No	No	No	No	Si	Si	No	No	Si	Si	No	Si	No	Si	No	Bonos	
58	Si	Si	No	No	Si	No	NS/ NR	No	No	No	No	NS/ NR	Si	Si	NS/ NR	No	Si	Si	No	No	No	Si	Si	Pensiones	
59	Si	Si	No	No	Si	No	No	No	No	No	No	No	No	Si	NS/ NR	No	Si	Si	No	NS/ NR	No	Si	Si	Pensiones	
60	Si	Si	Si	No	Si	No	No	No	No	No	No	No	NS/ NR	Si	Si	No	Si	Si	No	No	No	No	NS/ NR	NS/ NR	Bonos
TOTAL																									
Si	50=63,3%	50=63,3%	25=41,6%	16=10%	53=88,3%	31=51,3%	18=30%		2=3,3%	38=63,3%	1=1,6%	19=31,6%	35=58,3%	53=88,3%	32=53,3%	31=51,3%	55=91,6%	31=51,3%	5=5%	14=23,3%	1=1,6%	51=85%	22=36,6%		
No	10=16,6%	10=16,6%	35=58,3%	53=88,3%	7=11,6%	29=48,3%	34=56,6%	59=98,3%	57=95%	20=33,3%	57=95%	38=63,3%	19=31,6%	4=6,6%	19=31,6%	29=48,3%	3=5%	29=48,3%	54=90%	39=65%	57=95%	6=10%	35=58,3%		
NS/NR				1=1,6%			8=13,3%	1=1,6%		1=1,6%		2=3,3%	2=3,3%	3=5%	6=10%	3=5%	9=15%		2=3,3%		3=5%		7=11,6%	2=3,3%	3=5%

## **ENTREVISTA:**

### **Atención al usuario adulto mayor de la Comuna**

**Nombre del entrevistado:** Francisca Chacana

**Cargo:** Jefe de Sucursal

**Lugar de desempeño:** Instituto de previsión social, La Ligua.

### **PERCEPCIÓN DEL FUNCIONARIO CON RESPECTO A LA ATENCIÓN ENTREGADA.**

**1.-** ¿Cuál es la realidad que presenta el Instituto de previsión social, La Ligua, en relación a la atención que otorga?

A nivel nacional el IPS está evaluado dentro de los mejores servicios públicos con un 94% por los usuarios, lo que nos refleja que estamos en buena situación y cada vez vamos mejorando, ya que anteriormente estábamos en los 80% y hoy en día contamos con el cuarto año con premio a la excelencia 2011-2014-2015-2016 y tercer año consecutivo, sin embargo a nivel local, no tenemos estadística de cómo esta nuestra Institución, ya que una vez al año, nos vienen a evaluar durante un periodo de tiempo de una semana aproximadamente en donde encuestan a nuestros usuarios para recoger su percepción con respecto a la atención que brindamos y la satisfacción que ellos posean. Sin embargo, al acercarse a los encuestadores al final del proceso de evaluación, nos da una noción de cómo estamos, en la última evaluación nos evaluaron con un “súper bien”. Cabe mencionar que cada Institución a lo largo del país contribuye con un % a la evaluación total de la Institución a nivel Nacional.

**2.-** ¿Cuál es la mayor fortaleza que considera usted como funcionario con respecto a atención que otorga el IPS?

Creo que tener una atención personalizada en los casos que se considere necesario es una gran fortaleza que tenemos nosotros como Instituto de Previsión Social, La Ligua. Esta atención se basa principalmente en las visitas domiciliarias, junto a nuestro Asistente Social, Cesar Bruna, a los adultos mayores que cuenten con alguna discapacidad. Además, existe

el compromiso con cada usuario de informales del seguimiento de su trámite mediante vía telefónica, para derribar la burocracia existente en los servicios públicos y los obstáculos que se le presentan cada vez más a los usuarios con respecto a su atención.

**3.-** ¿Cuál es la mayor debilidad que considera usted como funcionario con respecto a atención que otorga el IPS?

Una de las debilidades principales del IPS La Ligua, es no contar con una camioneta Institucional, ya que nos priva muchas veces de hacer una adecuada atención a los adultos mayores que se encuentran enfermos en sus casas en localidades lejanas o en los Hospitales y, por otro lado, la dependencia que se tiene del IPS Quillota, la falta de autonomía para actuar en aquellas situaciones de tomas de decisiones inmediatas de las que nos vemos con los brazos cruzados

**4.-** ¿Qué medidas se han implementado para mejorar la atención del Usuario?

Una de las medidas que se han implementado últimamente corresponde al tiempo de espera que lo otorga nuestro sistema de total pack, éste controla la atención que tiene el Usuario, estableciendo que la duración mínima es un minuto y que la máxima es 15 minutos. Por otro lado, se encuentra el sistema SACH que corresponde al registro del usuario con los datos personales, ya sea nombre, Rut, dirección y todo con respecto al trámite que realiza en el servicio, además del motivo del acceso a éste. Esto es de gran ayuda para poder corroborar la información que establece el usuario y la que está en nuestros sistemas, ya que así se evitan errores, duplicidad de trámites, problemas etc.

### **ATENCIÓN AL USUARIO DE TERCERA EDAD**

**5.-** ¿Considera que el IPS La Ligua es inclusivo con los adultos mayores?

Tratamos de ser inclusivos con el adulto mayor, mediante la atención personalizada mediante las visitas domiciliarias, sin embargo, dentro de la Institución tenemos tecnologías que no son amigables con el usuario de la tercera edad, de hecho, al momento de encontrarse éste frente a estos Instrumentos su primera reacción es de susto.

6.- ¿Cual, según su opinión, es el mayor obstáculo que presenta el servicio en relación a la atención del usuario de la tercera edad?

Uno de los mayores obstáculos que presenta nuestro servicio, es que no existe atención preferencial para el adulto mayor y son ellos nuestros usuarios, sin embargo, donde estamos ligados con otros servicios por la red de Chile atiende que actualmente no existe, pero seguimos trabajando con ellos, otros usuarios ocupan el lugar de nuestros adultos mayores.

Otro obstáculo es que el sistema para acceder al número de atención no es amigable con el adulto mayor, ya que es digital, en donde éste se siente asustado al verse frente de él por lo que opta por no sacarlo y sentarse, consecuencia de esto, la espera de su atención se prolonga. Por otro lado, el Instrumento facilita, actualmente solo puede ser ocupado por el adulto mayor para sacar su clave única y poder acceder a diferentes certificados, sin embargo, desde que se ha implementado hasta hoy, no ha sido utilizado.

7.- ¿Considera que existe desventaja en la atención que recibe un adulto mayor?

En ciertos puntos sí, como los mencionados con anterioridad, sin embargo, creo que uno de las otras desventajas que existe es la falta de difusión con respecto a nuestro servicio, es decir lo que se considera actualmente como IPS, ya que nuestros adultos mayores tienen el conocimiento del anterior servicio INP y no de lo que es hoy IPS.

8.- ¿Que implementaría en la atención dirigida al adulto mayor?

Implementaría la atención preferencial, ya que ellos son nuestros usuarios, por otro lado, más gobierno en terreno, esto nos permitiría como institución acercarnos más a nuestros adultos mayores y conocer a cabalidad sus necesidades, poder ver como es la realidad y como se desenvuelven en su día a día.

## **DIFUSION DEL SERVICIO**

8.- ¿Considera que existe una buena difusión en relación del servicio para el conocimiento de los Usuarios?

No, ya que existe muy poca o casi nula difusión de lo que es IPS actualmente, esto se ve reflejado día tras día cuando acceden a nuestra institución, el usuario adulto mayor solo conoce al INP no se familiarizan con el actual IPS.

**9.-** ¿Considera que el usuario de tercera edad conoce realmente la función del IPS y los beneficios existen?

No, por los mismos puntos mencionados con anterioridad, nuestros usuarios tienen conocimiento de lo que fue INP sin embargo no conocen lo que es actualmente IPS y los servicios y beneficios que existen para ellos, es de real importancia que esto pueda cambiar con el tiempo y así lograr que nuestros usuarios conozcan el IPS actual.

