



UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Análisis comparado de percepciones de funcionarios y usuarios, respecto de la satisfacción de las prestaciones del canal de atención presencial del Instituto de Previsión Social Dirección Regional de Valparaíso

TESIS PARA OPTAR
AL TÍTULO DE ADMINISTRADOR PÚBLICO
Y AL GRADO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Jovanka Arévalo Espinoza
Profesor Guía
Jaime Rubina Bustamante

Valparaíso, enero 2019

INDICE

RESUMEN	5
PALABRAS CLAVES	5
INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO I: SATISFACCIÓN USUARIA	8
1.1 ¿QUÉ ES LA SATISFACCIÓN USUARIA?	8
1.2 SIMILITUDES Y DIFERENCIAS ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO PERCIBIDA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	9
1.3 DEFINICIÓN DE SATISFACCIÓN PARA ESTE ESTUDIO	11
1.3.1 ELEMENTOS QUE INCIDEN EN EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	11
A. LA PERCEPCIÓN.....	11
B. LAS EXPECTATIVAS	12
1.4 SATISFACCIÓN USUARIA EN CHILE EN EL CONTEXTO DE MODERNIZACIÓN.....	13
CAPÍTULO II: INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL	18
2.1 PLANTEAMIENTOS ESTRATEGICOS	18
2.2 ¿QUÉ ES CHILE ATIENDE?.....	18
2.2.1 LOS CANALES DE ATENCIÓN DE CHILE ATIENDE:	19
2.2.2 MULTIPLICIDAD DE SERVICIOS.....	20
2.3 CRECIMIENTO INÓRGANICO Y SATURACIÓN.....	22
2.4 CARACTERIZACIÓN DE LOS USUARIOS DEL IPS	22
CAPÍTULO III: TENDENCIAS METODOLÓGICAS PARA REALIZAR ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS	26
3.1 MODELOS TEÓRICOS	26
3.1.1 TEORÍA DE LA NO CONFIRMACIÓN DE EXPECTATIVAS.....	26
3.1.2 DESCONTENTO POTENCIAL	26
3.1.3 MEDICIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA.....	27
3.2 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE MEDIDA	27
3.2.1 INCIDENTE CRÍTICO.....	27
3.2.2 GRUPO FOCAL.....	28
3.2.3 DEBATE EN GRUPOS DE INTERÉS	28
3.2.4 USUARIO INCOGNITO	28

3.2.5 SERVQUAL	29
3.2.6 SERVPERF.....	29
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	30
4.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	30
4.3 OBJETIVOS.....	31
4.3.1 OBJETIVO GENERAL	31
4.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	31
4.4 DEFINICIÓN DEL ENFOQUE Y ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN	31
4.5 DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN .	32
4.5.1 GENERALIDADES	32
4.5.2 INSTRUMENTO A APLICAR.....	32
4.5.3 ESCALA LIKERT Y MEDICIÓN DE OPINIONES Y ACTITUDES QUE IMPACTAN EN LA SATISFACCIÓN.....	33
4.5.4 LUGAR Y PERÍODO DE DESARROLLO DEL ESTUDIO.....	34
4.6 DESCRIPCIÓN DE VARIABLES DE ESTUDIO E INDICADORES	34
4.6.1 DEFINICIÓN NOMINAL	34
4.6.2 DEFINICIÓN OPERACIONAL	34
4.7 DESCRIPCIÓN DEL UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA.....	35
4.8 RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES Y LOS INSTRUMENTOS.....	36
4.9 MÉTODO DE ANÁLISIS: CÁLCULO DE PONDERACIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL.....	37
CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	39
5.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA ESTRUCTURA	39
5.2. PONDERACIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL Y NETA, DE USUARIOS Y USUARIAS.....	39
5.3 PONDERACIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL Y NETA, DE FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS	40
5.4 COMPARACIÓN ÍNDICES DE SATISFACCIÓN NETA.....	41
5.5 COMPARACIÓN ISN POR VARIABLE.....	42
5.6 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIONES DE USUARIOS Y USUARIAS, FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS IPS CANAL PRESENCIAL DIRECCIÓN REGIONAL DE VALPARAÍSO	44
5.6.1 CALIDAD DE ATENCIÓN	45
5.6.2 INFRAESTRUCTURA	51
5.6.3 FIABILIDAD	55

5.7 DETERMINACIÓN DE BRECHAS ENTRE FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS; Y USUARIOS Y USUARIAS	58
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
BIBLIOGRAFÍA.....	66
ANEXOS.....	71
1. TABLA DE VACIADO DE DATOS USUARIOS Y USUARIAS	71
2. TABLA DE VACIADO DE DATOS FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS.....	72
3. INSTRUMENTOS APLICADOS	73

RESUMEN

El Instituto de Previsión Social, es el principal servicio proveedor de beneficios, y cuenta con la red de atención presencial a usuarios más extensa de nuestro país, por lo cual se encuentra constantemente buscando promover excelencia en su gestión con el fin de acercar el Estado a las personas de una manera eficiente, inclusiva y amable; propósito que además se encuentra contemplado en el programa de modernización del sector público.

En este contexto, contar con las percepciones de los usuarios y los funcionarios, sobre la satisfacción de las prestaciones del canal presencial, nos permite identificar aquellos aspectos en los que se generan brechas, con el propósito de generar las orientaciones necesarias para alinear ambas, de manera que nos permita obtener una retroalimentación en post de alcanzar un mayor nivel de satisfacción en los usuarios.

PALABRAS CLAVES

Satisfacción usuaria, atención presencial, percepción usuaria, percepción funcionaria, modernización del Estado.

INTRODUCCIÓN

Desde la década de los 90, nuestro país ha puesto un especial esfuerzo para avanzar en la modernización del estado. Las razones que se pueden señalar son variadas, pero se pueden agrupar en 3 pilares principales: contar con un estado con mayor eficacia gubernamental, que sea capaz de traducir promesas y programas en políticas públicas concretas; optimización de recursos públicos, de manera de optimizar el impacto social del gasto público; y mejorar la relación entre el estado y el ciudadano, debido a la crisis de desconfianza que existe en las instituciones públicas, lo que a su vez se asocia con el fenómeno de insatisfacción de la ciudadanía con la calidad de los servicios que recibe.

El presente estudio se sustenta sobre el tercer pilar, y toma en cuenta los resultados de la Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos 2016, donde se muestran bajas calificaciones por parte de los usuarios de servicios públicos y sus experiencias con la atención en dichos servicios. Esto evidencia una falla del Estado al proveer servicios oportunos y de calidad a sus ciudadanos, lo que impacta de una manera negativa no sólo en sus evaluaciones y juicios sobre la eficiencia y la eficacia de sus propios servicios, sino que además incide en el deterioro de la confianza en la relación Estado-Ciudadano. Hay evidencia de que el nivel de satisfacción ciudadana con los servicios provistos por el Estado está positivamente correlacionado con los niveles de confianza de los ciudadanos en el gobierno y en el sistema político en general (OCDE, 2017). Esta causalidad se debe a que, cada momento de la cadena de experiencia de servicio de los ciudadanos con el Estado, es “un momento de la verdad” en el cual los ciudadanos se forman una impresión positiva o negativa de la efectividad de las instituciones públicas. (Marson, 2009)

Como forma de trabajar el tercer pilar, y bajo el amparo del Programa de Modernización del Sector Público (CH-L1085), se desarrolló un marco conceptual común, que permite comparar los niveles de satisfacción usuaria de una serie de servicios públicos, con el objeto de establecer una línea base y medir posteriores evaluaciones en las percepciones usuarias de los servicios elegidos.

El presente estudio tiene por objeto analizar las percepciones de los usuarios y los funcionarios del Instituto de Previsión Social Dirección Regional de Valparaíso, respecto de la satisfacción con las prestaciones del canal de atención presencial (Chile atiende), con el

fin de identificar aquellos aspectos en los que se generan mayores brechas, y recomendar las orientaciones necesarias que permitan disminuirlas, todo esto en post de alcanzar una mayor satisfacción usuaria.

La razón de contar con las percepciones de ambas partes, se haya en que “las percepciones de los profesionales afectan el diseño y la entrega de los servicios ofrecidos; mientras que la de los usuarios, se enfocan en la atención recibida”. (Riveros & Berné, 2010)

CAPÍTULO I: SATISFACCIÓN USUARIA

1.1 ¿Qué es la satisfacción usuaria?

El estudio de la satisfacción tiene diferentes líneas de análisis, que van desde teorías en filosofía, historia y economía que llegan a situarlo como un concepto difícil de abordar. Pero en términos generales, el verbo satisfacer se entiende como complacer una necesidad o deseo, por lo que satisfacción usuaria significa satisfacer las necesidades y/o deseos de los usuarios y usuarias. Dicho de otro modo, “La satisfacción se entiende como un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información, este estado siempre es un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos, y expectativas contra los resultados obtenidos.” (Hernández Salazar, 2011)

Por otro lado, Amartya Sen (1997), trata el tema de la satisfacción, bajo el concepto de “bienestar”, y señalan que el Estado puede brindar bienestar a través de lo que se llama “agencia”, es decir, otorgar las condiciones para que los ciudadanos puedan desarrollarse y vivir felices en un territorio determinado. En lo anterior, se encuentra la relación entre la función del Estado y su misión de generar bienestar a los ciudadanos.

Draibe y Riesco (2006) y el PNUD (2012), han seguido el compromiso que tienen los estados de generar este bienestar a los ciudadanos, y señalan además que este no debe ser medido únicamente en términos macroeconómicos, sino que también por medio de la satisfacción y emociones que el ciudadano experimenta, de esta manera se incorpora un elemento más subjetivo al bienestar.

Cabe señalar, que los autores aún no han logrado acordar si la satisfacción se obtiene una vez realizada la transacción que se busca o bien, si es la consecuencia de un proceso a largo plazo en donde el usuario califica según todas las veces que ha decidido adquirir algo. En contraposición, Oliver (1981) plantea que la satisfacción es una emoción que tiene lugar en el momento de la transacción, más allá que aparezcan bienes sustitutos en el camino de éste.

1.2 Similitudes y diferencias entre la calidad de servicio percibida y la satisfacción de los usuarios

Dada la similitud conceptual entre calidad y satisfacción, no es extraño que estén relacionados, pero incluso algunos autores han sugerido que los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida, cuando lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo (Liljander, 1994)

La calidad percibida es la variable que menos claridad presenta respecto al concepto de satisfacción, pues ambas se remiten a un proceso de evaluación en donde el usuario compara la experiencia del servicio con expectativas previas, es decir, comparten como punto de vista central los usuarios, al momento de valorar los servicios que presta una organización.

En general los autores señalan que la calidad de servicio y la satisfacción son conceptos distintos, aunque se relacionan entre si, ejemplo de esto es la comparación entre los conceptos que realiza Patterson y Johnson (1993) quien expone las principales diferencias y similitudes a continuación:

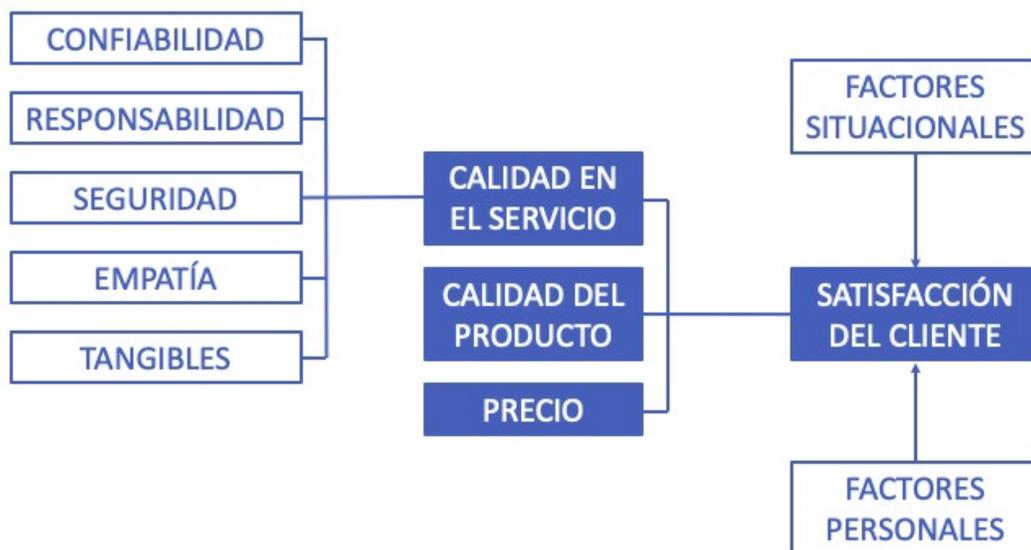
La satisfacción contiene elementos afectivos y cognitivos, y representa una evaluación del usuario respecto a una transacción específica y a una experiencia de consumo, que se transforma en una actitud global hacia el servicio. La calidad de servicio percibida es un juicio más global y duradero, que se obtiene de múltiples encuentros con el servicio. Es decir, la calidad de servicio se caracteriza más bien por ser a largo plazo, mientras que la satisfacción es de carácter transitorio, y en consecuencia puede mutar en cada transacción. (Bolton & Drew, 1991)

- La satisfacción se basa en la experiencia con el servicio, mientras que la calidad de servicio percibida no necesariamente se basa en la experiencia. En consecuencia, los estudios acerca de la satisfacción se han centrado en evaluaciones post-consumo, mientras que la de calidad de servicio pone su atención en evaluaciones predecisionales (Latour & Peat, 1979)
- Se le reconoce a ambos conceptos que su producto se obtiene, de la comparación entre la actuación del servicio y algún estándar (Spreng & Mackoy, 1996), mientras que su diferencia radica en el hecho de que utilizan distintos estándares de

comparación (Zeithaml, Berry, & Parasunaman, 1993). En la literatura sobre satisfacción se utilizan normalmente expectativas predictivas sobre lo que le gustaría que pasase durante una transacción (Oliver, 1981). Sin embargo, en la literatura de calidad, se toma en general como estándar de comparación el nivel de servicio deseado, es decir, lo que el usuario siente que el servicio debe ofrecer (Walker & Baker, 2000).

Zeithaml y Bitner (2002) elaboraron un esquema que gráfica como interactúa la satisfacción de usuarios con la calidad percibida (Ver figura N°1). En primer lugar, se realiza una distinción en donde satisfacción tiene como requisito la existencia de un componente experiencial, mientras que la calidad sólo puede darse a nivel de producto o servicio; a la vez, la calidad del producto o servicio en sí no incluye el factor precio (pues un producto o servicio es bueno porque lo es, no porque cuesta más caro) (Cronin, J Joseph, & Taylor, 1992) (Por tanto, una evaluación total de la experiencia sí pondera al valor del producto o servicio como un eje principal).

Figura N° 1: Percepciones de la calidad y satisfacción del usuario



Fuente: (Zeithaml & Bitner, Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa., 2002) Zeithaml y Bitner, 2002 (Arancibia, 2012)

1.3 Definición de satisfacción para este estudio

En general, la percepción de satisfacción que se ha dado cuenta en este estudio hace referencia a la percepción que tuvo el usuario de acuerdo a una experiencia, en la cual se vieron relacionadas sus necesidades más el resultado esperado y final.

Conceptualmente, Lévy y Varela hacen referencia a la satisfacción como “la resultante psicológica de una experiencia de consumo, la que no debe confundirse con la evaluación de la experiencia, sino que debe entenderse como el balance psicológico y retrospectivo de la experiencia del consumo, donde la medida de satisfacción surge de la consistencia en las respuestas a una serie de cuestiones relativas al grado de bienestar que siente una persona por un fenómeno específico de vida, como es un servicio o un producto”.

Habiendo definido el concepto, a continuación se presentarán los factores propuestos en el modelo conceptual de satisfacción del Instituto de Previsión Social.

1.3.1 Elementos que inciden en el grado de satisfacción del cliente

Para conocer el grado de satisfacción usuaria, es necesario definir dos elementos a través de los cuales los usuarios miden su grado de satisfacción. Estos elementos son:

a. La Percepción

La Real Academia Española de la Lengua la define como “acción y efecto de percibir”, también como “sensación interior que resulta de una impresión material hecha en nuestros sentidos” y “conocimiento o idea”.

Según Zeithaml y Bitner (2002) los usuarios perciben los servicios de acuerdo a su calidad y al grado en que se sienten satisfechos,ésto asociándolo con sus experiencias en general. Los autores señalan además, que independiente si el usuario es interno o externo a la organización, las dimensiones y las formas en que el usuario evalúa el servicio son semejantes.

El usuario en cada uno de los procesos que ha experimentado con un servicio, ha establecido si le resulto satisfactorio o no, por lo tanto, por medio de esto puede realizar una comparación para determinar si los atributos esperados (expectativas) se cumplieron,

o fueron experimentados en el proceso (percepción). De esta forma los usuarios interpretan los estímulos que reciben de su entorno mediante sus sentidos.

b. Las Expectativas

Según Zeithaml & Bitner (2002), las expectativas: “Son los estándares o puntos de referencia del desempeño contra los cuales se comparan las experiencias del servicio, y a menudo se formulan en términos de lo que el usuario cree que debería suceder o que va a suceder”. De esta definición se pueden identificar dos niveles de expectativas: el servicio deseado (lo que el usuario espera recibir) y el servicio adecuado (el nivel de servicio que el usuario puede aceptar), entre estas dos expectativas se encuentra una zona de tolerancia, la cual se obtiene a partir de que los usuarios están conscientes de que es difícil que exista una entrega que alcance el total de lo que ellos esperan, por lo tanto disponen de cierto margen de aceptación, tal como se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla Nº 1: Servicio esperado por el cliente

Servicio deseado
Zona de tolerancia
Servicio adecuado

Fuente: (Kotler & Keller, 2006)

Los usuarios al acercarse a interactuar con el servicio llegan con una serie de expectativas, las que se constituyen como lo que esperan recibir del servicio. Si el servicio que se entrega se ubica bajo el nivel del servicio adecuado (nivel mínimo aceptable) el usuario estará insatisfecho, en cambio si se ubica sobre el servicio deseado, el usuario estará satisfecho.

Para la evaluación de las expectativas, existe un “Modelo Básico De Las Expectativas Clave”, creado por Zeithaml, Parasuraman y Leonard (1988). En él se establecen diez dimensiones que se identificaron del estudio de diferentes sectores, y permiten que los usuarios puedan evaluar el servicio que se les entrega.

Cabe señalar, que en un principio se establecieron 10 dimensiones a evaluar, pero desde 1996 se aplica una versión que contempla solo 5 pero que engloba a las demás. El modelo resumido se explica en la siguiente tabla:

Tabla N° 2: Resumen del Modelo de las expectativas

Dimensión	Modelo	Conceptualización
Elementos tangibles	Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación
Fiabilidad	Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa
Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios, y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad	Profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad	Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza
Empatía	Comunicación, comprensión del cliente	Atención individualizada que ofrece la institución a sus usuarios

Fuente: (Parasuraman, Zethamal, & Berry, SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, 1988)

1.4 Satisfacción usuaria en Chile en el contexto de modernización

En nuestro país, hasta antes del gobierno del Presidente Eduardo Frei Ruiz- Tagle, el foco se encontraba centrado en la consolidación democrática, situación que mantenía al modelo chileno basado en la entrega de servicios básicos, sin establecer estrategias de gestión o metas respecto a la calidad de servicio (Echeverría, 2000). Por lo que los organismos públicos sólo cumplían con criterios de eficacia, a fin de cubrir las necesidades básicas de los ciudadanos.

Luego el asunto tomó un giro, y en el II Encuentro sobre Modernización del Estado, el ex Presidente Eduardo Frei señaló en su discurso que: “el objetivo fundamental del proceso modernizador de la Gestión Pública, impulsado durante su Gobierno, sería la renovación y recuperación de las instituciones públicas, para así prestar servicios a la ciudadanía bajo estándares establecidos de calidad, en forma oportuna y con especial cuidado en lo que dice relación al trato hacia los usuarios” (Frei Ruiz-Tagle, 1996). A raíz de esto surgieron

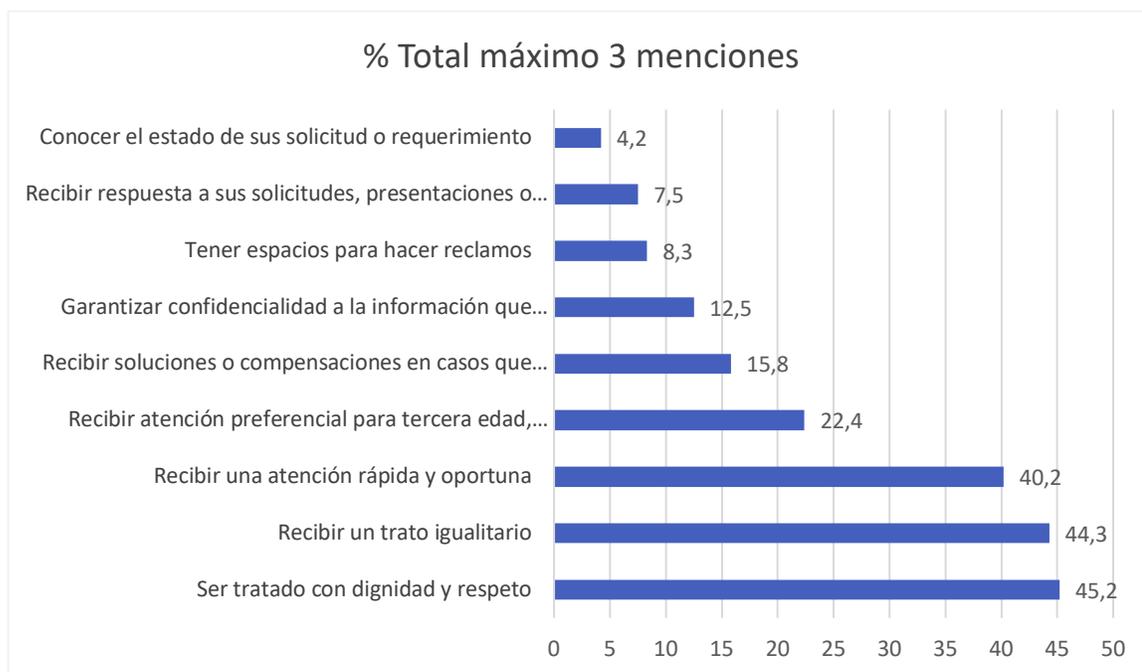
leyes, como la N° 19.553 sobre asignación a la modernización, y la Ley N° 19.653 sobre probidad del funcionario público.

Es a partir de esta instancia, en donde se marca un cambio en la relación que hasta ese entonces existía respecto a la relación entre los organismo públicos y la ciudadanía, en donde a estos últimos se les reconoció derechos, respecto a prestaciones materiales. En consecuencia, se implementaron diversos programas e instrumentos, enfocados en orientar los servicios públicos del Estado hacia los resultados de su gestión, y a medir los resultados mediante la implementación de indicadores de desempeño de eficiencia, eficacia, economía y calidad del servicio involucrado (eficacia en la atención a usuarios) (Marcel, 2002) (Aguilera, Gúzman, & y Mundi, 2015). Así, por ejemplo, los sistemas de incentivos institucionales desarrollados a partir de fines de los años 90, primeramente el PMG y a continuación la creación de los MEI tenían el propósito de generar procesos modernizadores que se tradujeran en una mejora de la gestión pública y del desempeño de los ministerios y servicios públicos que proveen servicios a los ciudadanos. Estos sistemas incorporaron incentivos monetarios (remuneración flexible) asociados al cumplimiento de metas.

Sin embargo a pesar de todos los esfuerzos realizados, los resultados de la Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos 2016, muestra bajas calificaciones por parte de los usuarios de servicios públicos respecto a sus experiencias con la atención en dichos servicios, y el respeto de sus derechos como ciudadanos, resultados que se han mantenido bastante estables en los últimos años.

En dicho estudio, se les pregunta a las personas acerca de cuales derechos considera cómo los más importantes (Ver Gráfico N° 1), allí se observa que el 42,5% de las personas señaló el derecho a ser tratado con dignidad y respeto, luego le sigue con un 44,3% el derecho a recibir un trato igualitario, y en tercer lugar el derecho a recibir una atención rápida y oportuna (40,2%).

Gráfico N° 1

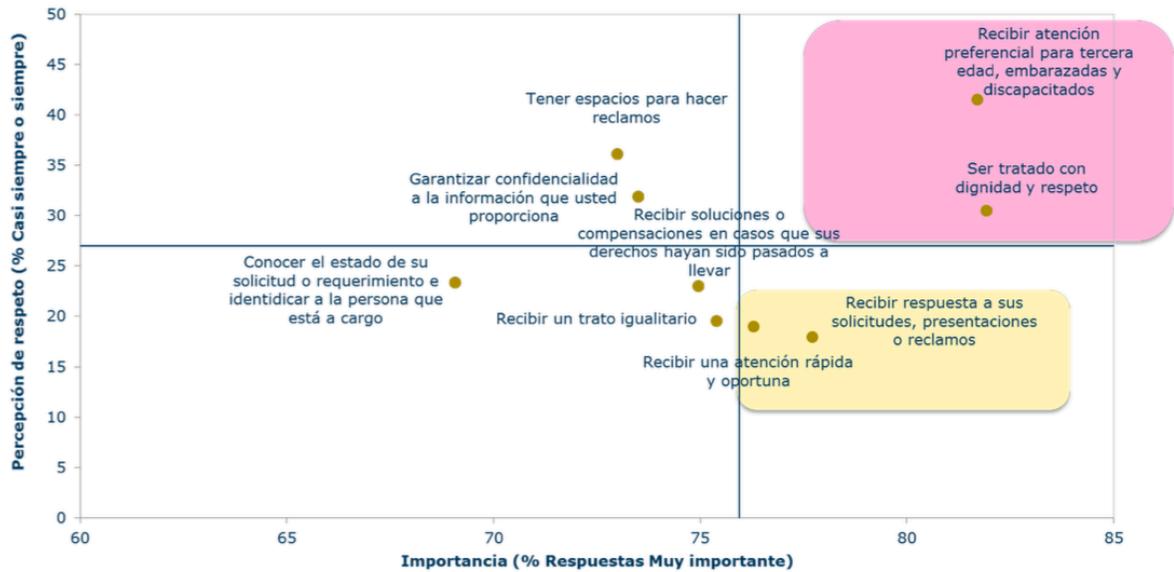


Nota: Barras no suman 100% debido a que corresponde a una respuesta múltiple

Fuente: (Encuesta Nacional de derechos ciudadanos (ENDC), 2016)

En el Gráfico N° 2, se muestra la relación entre la importancia del cumplimiento de un derecho ciudadano y la percepción de su cumplimiento efectivo. Se puede ver que el recibir una atención rápida y oportuna, y el recibir respuesta a sus solicitudes o reclamos son considerados como importantes por un alto porcentaje (sobre el 75%), y a su vez, con una percepción de menor cumplimiento. Por otro lado, el ser tratado con dignidad y respeto, y recibir atención preferencial para tercera edad, embarazadas y discapacitados, son derechos que se relevan muy importantes (sobre el 80%), y a la vez, comparativamente son vistos como más respetados.

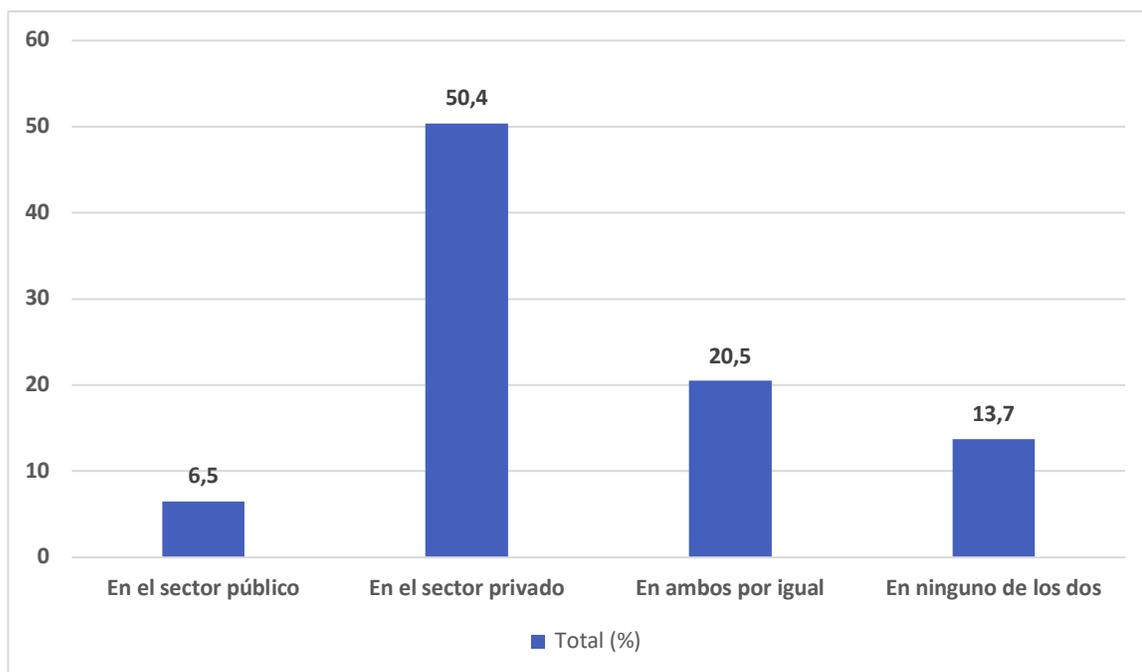
Gráfico N° 2: Importancia y percepción de respeto de los derechos ciudadanos frente a los servicios públicos



Fuente: (Encuesta Nacional de derechos ciudadanos (ENDC), 2016)

Ahora, cuando se les pregunta a las personas por el sector donde se cumplen más los derechos mencionados anteriormente, el Gráfico N° 3 nos muestra que la mayoría cree que es en el sector privado (50,4%); un 6,5% cree que es en el sector público; un 20,5% cree que se respetan en ambos sectores por igual, y un 13,7% en ninguno de los dos.

Gráfico N° 3



Fuente: (Encuesta Nacional de derechos ciudadanos (ENDC), 2016)

Las fallas del Estado en proveer servicios de calidad y oportunos a sus ciudadanos impacta negativamente, no sólo en sus evaluaciones y juicios sobre la eficiencia y eficacia de sus propios servicios públicos, sino que incide en el deterioro de la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas y en el Gobierno y el Estado en general. Hay evidencia de que el nivel de satisfacción ciudadana con los servicios provistos por el Estado, está positivamente correlacionado con los niveles de confianza de los ciudadanos en el gobierno y en el sistema político en general (OCDE, 2017)

CAPÍTULO II: INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

2.1 Planteamientos estratégicos

Misión:

El IPS entrega beneficios y servicios previsionales y sociales, a través de su red de atención ChileAtiende, promoviendo la excelencia en su gestión y acercando de manera inclusiva el Estado a las personas, considerando a sus funcionarios y funcionarias como el principal capital de la institución. (Instituto de Previsión Social, 2018)

Posee como valores:

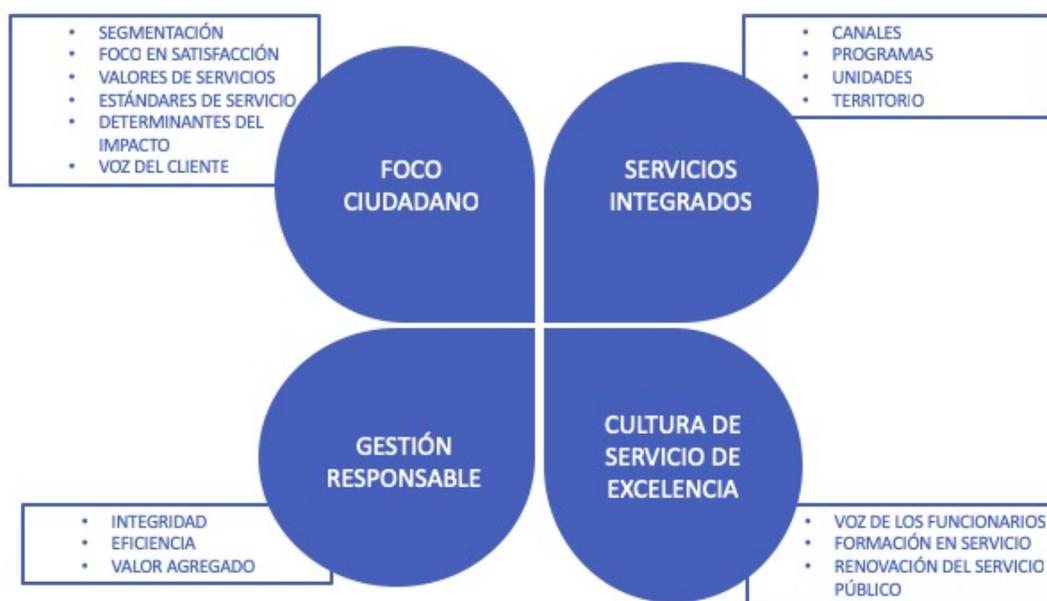
- **Excelencia y Mérito:** Mostrar altos estándares de desempeño, actuando de manera responsable y comprometida, favoreciendo la profesionalización de la gestión pública.
- **Transparencia:** Actuar de manera recta en el ejercicio de las labores, entregando información oportuna y de calidad a los usuarios externos e internos.
- **Equidad y no discriminación:** Brindar un trato justo e igualitario, previsible y transparente, sustentado en el respeto y dignidad hacia todas las personas.
- **Colaboración y Respeto:** Contribuir de manera colectiva y co-constructiva al logro de los objetivos estratégicos del IPS, a través del respeto, apoyo recíproco y participación.
- **Vocación de Servicio:** Mantener un trato cercano y empático hacia los 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.

2.2 ¿Qué es Chile Atiende?

ChileAtiende fue creado y lanzado en el año 2012, y se constituye como “la red multiservicios y multicanal (One stop shop) de trámites y servicios del Estado de Chile. Esta red dispone de: canales presenciales, atención telefónica, portal web- móvil, atención vías redes sociales y oficinas móviles. En ChileAtiende los ciudadanos pueden realizar directamente trámites de distintas instituciones en un solo lugar y acceder a información y guía” (Chile Atiende, 2018)

Para llegar al modelo de servicio de ChileAtiende el estado pasó del INP (Instituto de Normalización Previsional), al IPS (Instituto de Previsión Social) y luego incorporó a ChileAtiende (Red de servicios del Estado). El modelo toma como base las experiencias obtenidas por países que implementaron servicios con enfoque en el usuario, tal como es el caso de Service Canada y Service Ontario, ambos pertenecientes a Canadá. La diferencia entre ChileAtiende y IPS es que, el primero busca la coordinación de todos los factores necesarios para entregar de una forma integral todos los servicios del gobierno, mientras que la función del IPS es el cálculo y pago de pensiones, pero a su vez se desempeña como el servicio operador de la red, y dispone de sus recursos para el funcionamiento de esta.

Modelo de Chile atiende



Fuente: (Observatorio Digital, 2013)

2.2.1 Los canales de atención de Chile Atiende:

-Portal Web: Por medio de un sitio web online, se dispone de información sobre 2.200 beneficios y servicios públicos. La plataforma web se caracteriza por poseer opciones de búsqueda, un lenguaje claro y cercano con explicaciones paso a paso, acceso optimizado de acuerdo estándares internacionales de accesibilidad y disponibilidad para teléfonos inteligentes.

-Call Center: El Call Center 101 entrega orientación sobre los servicios y beneficios que otorga el Estado.

-Sucursales presenciales: Existen más de 200 puntos de atención, los cuales se encuentran repartidos a lo largo del país.

El canal cuenta con:

- 144 sucursales del IPS
- 60 Centros de Atención Especial (CAE), que se caracterizan por ser de menor alcance que las sucursales del IPS
- 5 sucursales móviles, distribuidas en las regiones Metropolitana, Valparaíso, O'higgins, Biobío y Araucanía

2.2.2 Multiplicidad de servicios

La red Chile Atiende se ha conformado a través de convenios que se pactan con instituciones públicas, en donde se acuerda que ciertos productos y servicios se puedan ofrecer por medio de la red, cabe señalar que las instituciones de origen aún pueden seguir prestando dichos productos y servicios.

Se pueden identificar 2 clasificaciones para los tipos de productos o servicios. El primer tipo corresponde a aquellos productos que se encuentran establecidos en la base de datos SACH (Sistema de Atención de Chile Atiende), donde se alcanza un total de 199 productos. En el segundo tipo se encuentran los productos y/o servicios principales, que corresponden a aquellos que se derivan de los convenios con las demás instituciones del estado, de acuerdo a esto, la red de Chile Atiende posee 130 productos principales.

En cuanto al número de atenciones de la red, estas aún son dominadas por el IPS como la institución que más trámites realiza, dominando casi el 60% de las atenciones. En segundo lugar, se encuentra FONASA como la institución que más trámites realiza, alcanzando casi el 22% del total de trámites que se llevan a cabo en el canal presencial. (Ver Tabla N° 3)

Tabla N° 3: Número de atenciones por Institución de Chile Atiende

INSTITUCIÓN	NÚMERO DE ATENCIONES	PORCENTAJE
IPS	1,531,052	59.94%
FONASA	559,549	21.91%
MINDES	112,180	4.39%
JUNAEB	97,142	3.80%
Registro Civil	61,881	2.42%
SERVIU	41,744	1.63%
SENCE	35,067	1.37%
MINEDUC	21,773	0.85%
DIPRECA	18,734	0.73%
SBIF	11,525	0.45%
FOSIS	10,764	0.42%
SERNAC	10,677	0.42%
SERVEL	8,579	0.34%
INJUV	7,250	0.28%
SUSESO	4,836	0.19%
ISL	4,763	0.19%
Extranjería	3,098	0.12%
Bienes Nacionales	2,650	0.10%
CAPREDENA	2,492	0.10%
Dirección del Trabajo	2,358	0.09%
Subs. De Prev. Del Delito	1,594	0.06%
SUBTEL	1,203	0.05%
Poder Judicial	958	0.04%
CDC	566	0.02%
MINAGRI	548	0.02%
SERNATUR	524	0.02%
SENADIS	239	0.01%
SUBTRANS	208	0.01%
SISS	173	0.01%
CORFO	154	0.01%
Diario Oficial	101	0.00%
Contraloría	27	0.00%
Superint. De Quiebras	20	0.00%
Total	2.554.429	100%

Fuente: (Epstein & Rios, 2014)

2.3 Crecimiento inorgánico y saturación

En el año 2015, por medio de un diagnóstico elaborado a Chile Atiende, se observó que la evolución del número de entidades en convenio, de productos y atenciones presenciales presentó un aumento sostenido en el tiempo, mientras que la dotación de ejecutivos y ejecutivas, se ha mantenido hacia una tendencia constante. Lo cual implica que aumente el número de atenciones por funcionario o funcionaria, de manera desproporcional a su capacidad.

En el caso del IPS Dirección regional de Valparaíso, el número de ejecutivos y ejecutivos no ha variado, pues a pesar de que ha habido recambio de personal, siempre se ha mantenido el mismo número. (Gobierno Transparente, IPS, 2018)

2.4 Caracterización de los usuarios del IPS

De acuerdo a los últimos datos estadísticos que dice relación con la población usuaria del IPS, el género predominante de sus usuarios corresponde al de las mujeres con un 60%. Mientras que en el rango de edad, dominan las personas mayores de 60 años, con un 64% de la población usuaria. A lo anterior se debe señalar, que quienes acuden a realizar trámites al canal presencial, son principalmente los hombres jefes de hogar, y las mujeres jefas de hogar quienes representan al 33% de la población que acude al servicio. Finalmente cabe señalar, que el 16% del total de la población que acude al IPS son personas que poseen alguna discapacidad. (Ver Tabla N °4)

Tabla N° 4

MARCADOR DE DIFERENCIA	CATEGORÍAS	SUCURSALES
Género	Mujeres	60%
	Hombres	40%
Edad	25 años y menos	12%
	26 a 40 años	24%
	41 a 59 años	34%
	60 años y más	30%
GSE*	ABC1- C2	15%
	C3	24%
	D	39%
	E	18%
Tercera edad	60 y +, ABC1- C2	9%

	60 y +, C3	12%
	60 y +, D	37%
	60 y +, E	37%
Nivel de enseñanza	Básica o menos	31%
	Media Incompleta	14%
	Media completa	35%
	Superior	17%
Jefe de hogar	Sí	66%
	No	34%
Jefe de hogar por género	Mujeres JH	33%
	Hombres JH	33%
	Mujeres no JH	27%
	Hombres no JH	7%
Actividad	Trabajador	71%
	Pensionado	12%
	Dueño (a) de casa	10%
	Estudiante	3%
	Otros	4%
Discapacidad	Sí	16%
Uso canal último año	1 vez	33%
	2 a 3 veces	40%
	4 veces o más	27%
	Promedio	3,3 veces

Fuente: (Epstein & Rios, 2014)

Por otro lado, y haciendo frente al creciente fenómeno inmigratorio que vive nuestro país, debemos señalar como se relaciona el IPS y la población extranjera residente en Chile. De acuerdo a los registros administrativos de los cuales dispone el IPS en sus bases de datos, la proporción de la población migrante que se encuentra registrada en el sistema, se presenta en la siguiente tabla:

Tabla N° 5

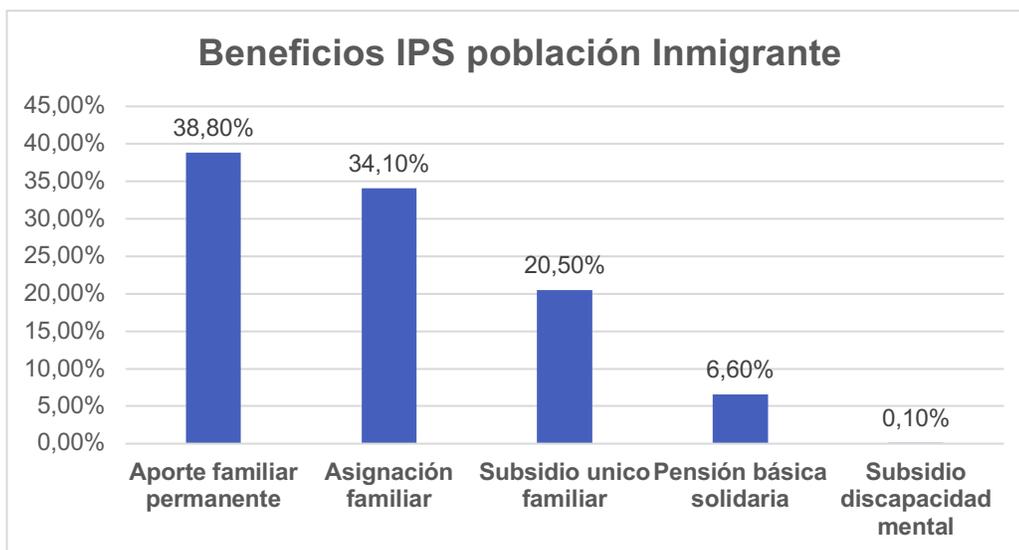
Países con mayores beneficios respecto a la población total de migrantes				
	Número de personas (a)	Población beneficiada	Población Estimada CASEN 2017 (b)	Población beneficiados con respecto al total estimado de la población (a/b)
	N	%	N	%
Perú	32.217	48,4	172.588	18,6
Bolivia	10.979	16,2	52.753	20,8
Colombia	7.270	10,8	115.975	6,2
Haíti	3.528	5,2	76.278	4,6
Ecuador	2.411	3,6	27.637	8,7
Venezuela	2.339	3,5	187.829	1,2
Argentina	2.278	3,5	43.144	5,2
Otros	6.570	9,8	101.203	6,5
Total	67.592	100	777.407	8,7

Fuente: (Instituto de Previsión Social, 2018)

Según los datos, la población mayormente beneficiada por parte del estado corresponde a aquellos pertenecientes a Perú con un 48,4%, y le sigue Bolivia con un 16,2%.

En cuanto a cuales son los principales beneficios que recibe la población inmigrante, en primer lugar domina el “Aporte familiar permanente” con un 38,8%, y le sigue la “Asignación familiar”, tal como se muestra en el siguiente grafico (ver Gráfico N°4):

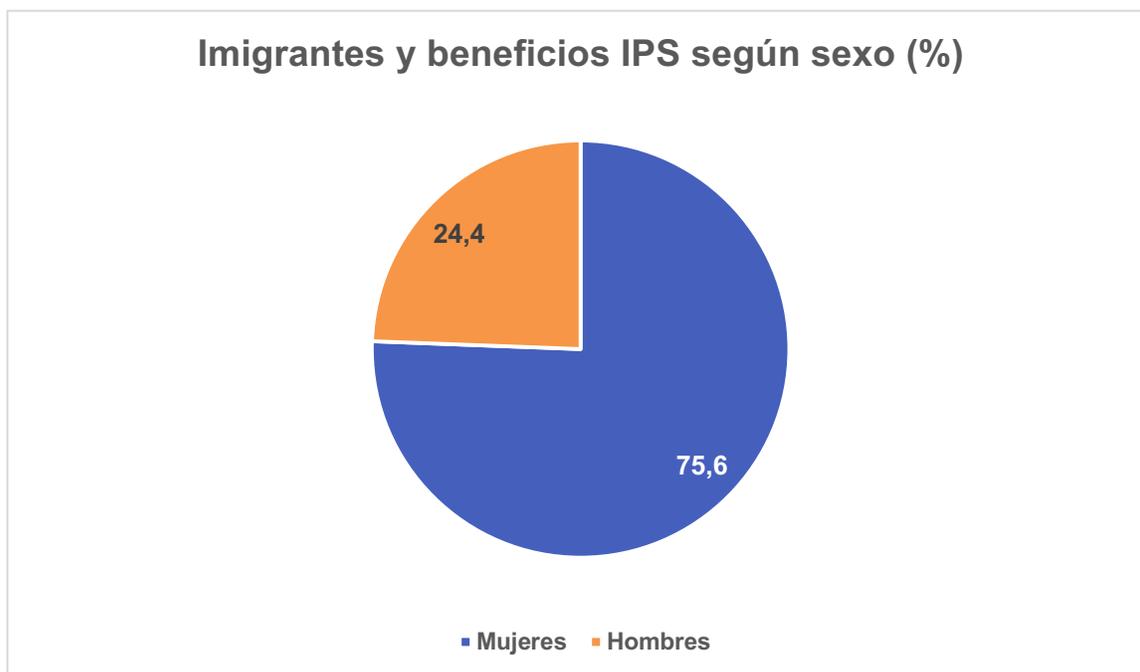
Gráfico N° 4



Fuente: (Instituto de Previsión Social, 2018)

En relación a qué sexo es el que se beneficia mayormente de la ayuda del Estado, son las mujeres las que encabezan los beneficios, alcanzando el 75,6%, frente a un 24,4% de los hombres, de una población total beneficiaria inmigrante de 67.592. (Ver Gráfico N° 5)

Gráfico N° 5



Fuente: (Instituto de Previsión Social, 2018)

CAPÍTULO III: TENDENCIAS METODOLÓGICAS PARA REALIZAR ESTUDIOS DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Desde diversos enfoques disciplinarios han sido los esfuerzos para medir la satisfacción de los usuarios, en donde la mayoría de los estudios han utilizado métodos y/o técnicas de corte cuantitativo.

A continuación se describen algunos modelos teóricos, métodos, técnicas e instrumentos que se han empleado para poder evaluar la satisfacción de los usuarios.

3.1 Modelos teóricos

3.1.1 Teoría de la no confirmación de expectativas

Es un modelo tomado de la mercadotecnia, que plantea que los usuarios determinan su satisfacción, al comparar expectativas de un servicio o producto con su desempeño real, permite predecir su satisfacción o insatisfacción, ya que compara las expectativas de calidad de lo que va a consumir un sujeto con la experiencia real de consumo. Cuando el desempeño de un producto o servicio es mayor que las expectativas, se obtiene una no confirmación positiva o satisfacción; cuando el desempeño es menor es una no confirmación negativa o insatisfacción. Para esta teoría la actuación del servicio está definida como la percepción subjetiva del cliente acerca de la calidad del producto o servicio después de ser consumido.(Shi, Holahan, & Jiurkat, 2004)

La teoría mide aspectos de calidad, y la mayor parte de los estudios la han medido por aplicación de encuestas, empleando un cuestionario con preguntas cerradas y escalas de medición.

3.1.2 Descontento potencial

Plantea que las quejas de los usuarios de un servicio son reacciones que surgen del descontento que sienten cuando un servicio no se desempeña de acuerdo a lo que esperaban. El descontento puede clasificarse en dos tipos: externo (o que emerge), donde el usuario manifiesta sus quejas con el fin de obtener alguna solución; y potencial donde el usuario no hace pública su queja, sin embargo, hay disconformidad e insatisfacción con el servicio.

Las razones por la cuales no manifiesta su queja pueden ser:

- Pensar que hacer patente una queja no resolverá el problema.
- Sentir que el procedimiento para quejarse es complicado, o simplemente lo desconoce.
- Pensar que el asunto es demasiado pequeño y que no vale la pena quejarse.
- Pensar que quejarse está por debajo de la dignidad.
- Creer que no quejarse es una costumbre social, una actitud mental o un hábito de vida. (Huang, 2006)

3.1.3 Medición de la calidad percibida

A diferencia del modelo de no confirmación, este modelo sólo se basa en percepciones. Es decir, los usuarios forman sus percepciones en base a evaluaciones de distintas dimensiones de calidad de un servicio, para luego llegar a una visión total que forma la calidad global del servicio.

3.2 Métodos, técnicas e instrumentos de medida

En términos generales la tendencia más empleada en cuanto a metodología ha sido la cuantitativa, y como técnica la encuesta, la cual ha sido ampliamente usada en todo el mundo, incluso la medición de aspectos cualitativos se hace mediante esta técnica.

Es de común acuerdo que para tratar el fenómeno de la satisfacción los métodos a emplearse deben tender a lo cualitativo, pues existen muchos aspectos que es difícil evaluar de manera cuantitativa. A continuación se presentan algunas técnicas de tipo cualitativo:

3.2.1 Incidente crítico

Es una técnica que sirve para recolectar hechos importantes de comportamientos realizados en situaciones específicas. Estas situaciones se denominan incidentes críticos:

Por incidente se entiende cualquier actividad humana observable que es suficientemente completa por si misma para permitir que se hagan inferencias y predicciones acerca de la persona que realiza el acto. Para ser crítico, un incidente debe ocurrir en una situación en

donde el propósito o intención del acto sea bastante claro al observador y en donde sus consecuencias sean suficientemente definitivas como para dejar poca duda acerca de sus efectos. (Hernández, 2008)

Los datos se recolectan por medio de un cuestionario que generalmente se elabora con preguntas abiertas y una entrevista o ensayo. El instrumento debe aplicarse inmediatamente después de la ocurrencia de un incidente.

3.2.2 Grupo focal

Permite obtener la opinión de un grupo específico de sujetos (no más de 10) que son seleccionados como informadores clave, con el fin de obtener información para ser estudiada, es definido como:

Una técnica de la investigación cualitativa cuyo objetivo es la obtención de datos por medio de la percepción, sentimientos, actitudes y opiniones de grupos de personas. Por medio de esta técnica los entrevistados hablan en su propio lenguaje, desde su propia estructura y conceptos y son animados para seguir sus prioridades en términos propios. (Hernández, 2008)

3.2.3 Debate en grupos de interés

Es una técnica de comunicación oral que permite exponer un tema y una problemática, pero sin proponer soluciones. Se reúnen integrantes, que desempeñan el rol de moderador, secretario y público que participa.

3.2.4 Usuario Incognito

Un experto no identificado, se presenta ante la institución para solicitar un producto o servicio, con el fin de experimentar y evaluar la calidad del servicio que se “entrega” a sus usuarios. Estos usuarios simulados proporcionarán un punto de vista externo, aunque puede revestir de cierta subjetividad. Se hace una observación sistemática y se registra toda la situación, esto permite identificar las áreas problemáticas. (Vogt, 2004)

En la actualidad han surgido instrumentos que poseen indicadores preestablecidos para evaluar la calidad de los servicios. Los más utilizados son:

3.2.5 SERVQUAL

Es un instrumento de escala múltiple propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), que mide la percepción de la calidad de los usuarios de cualquier servicio, la cual se entiende como el juicio que realiza un usuario sobre la excelencia total de una entidad. En instrumento permite relacionar: la calidad con la actitud; la calidad contra la satisfacción; y las expectativas con las percepciones.

El instrumento mide cinco dimensiones de la calidad de los servicios: fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Estas dimensiones se miden por medio de 22 afirmaciones que se aplican en dos etapas: en la primera las 22 dimensiones registran las expectativas del usuario, tanto del servicio deseado como del adecuado; en la segunda, las 22 afirmaciones se aplican a la calidad percibida. Cada afirmación se mide con una escala de evaluación de Likert de 7 puntos que va desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo.

3.2.6 SERVPERF

Es una escala de medición que surge a partir de una crítica a la escala SERVQUAL por parte de Cronin y Taylor en 1994. En este instrumento solo se aplican las 22 afirmaciones que tienen relación con las percepciones sobre el desempeño efectivamente recibido, y por lo tanto la calidad de un servicio será mejor mientras mayor sea la suma de dichas percepciones.

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Planteamiento del Problema

Determinar las brechas de percepciones entre los funcionarios y usuarios, respecto de la satisfacción sobre las prestaciones del canal presencial del IPS Dirección Regional Valparaíso.

4.2 Justificación del Problema

Desde inicios de la década del 2000, la Administración Pública chilena se ha esforzado por mejorar la calidad de sus servicios y la atención de los usuarios mediante la aplicación de diferentes estudios, de los cuales se derivaron encuestas que no sólo tenían como objetivo conocer la satisfacción de los usuarios, sino además incentivar cambios y mejoras en la atención por parte de los funcionarios, para lo cual se vincularon los resultados a incentivos monetarios, con el fin de impactar en su conducta laboral, e inducirlos a mejorar su desempeño.

En algunos servicios para promover una cultura de la gestión de la calidad, se ha implementado además una bonificación especial asociada a los resultados de calidad de satisfacción usuaria, para lo cual se creó un índice de satisfacción de los usuarios, que se orienta a incentivar en los funcionarios, conductas y prácticas donde la calidad de servicio es fundamental.

En este contexto, la investigación busca identificar aquellos aspectos en que las percepciones de los usuarios y funcionarios del IPS Dirección Regional de Valparaíso poseen una mayor brecha respecto al nivel de satisfacción del canal de atención presencial. Lo anterior con el objeto de escuchar a los usuarios, pero a su vez a los funcionarios, con el fin de obtener una mirada más completa, tanto de los que proveen el servicio como de quienes lo reciben, y de esa manera identificar aquellos puntos en donde se generan mayores desviaciones, con el fin de poder realizar las gestiones más óptimas de una manera más eficiente y eficaz con acciones que orienten a disminuir estas brechas.

Esto a su vez se enmarca en el Programa de Modernización del Sector Público 2015, el cual tiene como objetivo principal “colaborar con la mejora de la satisfacción, que los ciudadanos tienen en relación a los servicios que ofrece el Estado, mediante una mejora de

sus capacidades de gestión en la entrega de dichos servicios”. (Ministerio de Hacienda, 2018), lo que se traduce en entregar un servicio de calidad, que permite construir un vínculo de confianza entre los ciudadanos y el Estado.

4.3 Objetivos

4.3.1 Objetivo General

Analizar las percepciones de los usuarios y los funcionarios del Instituto de Previsión Social Dirección Regional de Valparaíso, respecto del nivel de satisfacción con las prestaciones del canal de atención presencial.

4.3.2 Objetivos Específicos

1. Describir el concepto de satisfacción usuaria en el marco de la modernización del estado
2. Describir las prestaciones del canal de atención presencial del IPS
3. Caracterizar los usuarios del Instituto de Previsión Social
4. Identificar la percepción de los usuarios del IPS Dirección Regional de Valparaíso respecto del canal presencial
5. Identificar la percepción de los funcionarios del IPS Dirección Regional de Valparaíso, de los factores en materia de satisfacción usuaria
6. Comparar las percepciones de los usuarios y funcionarios respecto a la satisfacción del servicio entregado
7. Determinar las brechas entre usuarios y funcionarios respecto de la satisfacción
8. Plantear propuestas de cierre de brechas

4.4 Definición del enfoque y alcances de la investigación

La metodología a emplear en la investigación, es de carácter descriptivo con enfoque cuantitativo, pues se quiere establecer el nivel de satisfacción con el canal presencial del IPS, desde la perspectiva usuaria y la perspectiva funcionaria.

“La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, pág. 100).

Los estudios de carácter descriptivo miden de manera independiente los conceptos o variables a los que se refieren y se centran en medir con la mayor precisión posible (Hernández, Fernández y Baptista, 2003)

A su vez, “el enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación, confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, p5), al mismo tiempo la metodología permite que se pueda simplificar un fenómeno como las características de los usuarios y su nivel de satisfacción, en un fenómeno comprensible.

4.5 Descripción de métodos y técnicas de recopilación de datos e información

4.5.1 Generalidades

Conocer la percepción de los funcionarios y funcionarias acerca del nivel de satisfacción usuaria, implica saber la opinión de quienes se desempeñan en el canal presencial del Instituto de Previsión Social Dirección Regional de Valparaíso, sobre las condiciones en las cuales se entregan los servicios. Esto implica conocer la opinión de quienes son la cara visible del IPS en torno a aspectos que inciden y son determinantes en la satisfacción usuaria. Dentro de estos elementos encontramos calidad de atención, infraestructura, y fiabilidad, que a su vez se componen de dimensiones.

4.5.2 Instrumento a aplicar

Para la construcción de la encuesta se utilizó un modelo empleado en años anteriores por el IPS, el cual considera los atributos condicionantes de la satisfacción usuaria, y que en este estudio se investigan a partir de la percepción de los funcionarios y funcionarias, pero también de los usuarios y usuarias del canal presencial, quienes se constituyen como una fuente primaria de información sobre qué tan satisfechos e insatisfechos se encuentran con las prestaciones del canal presencial del IPS Valparaíso.

El cuestionario empleado para la investigación es de carácter autoadministrado individualmente, es decir cada uno de los participantes marcan sus respuestas, sin la necesidad de un intermediario, por otro lado el cuestionario se enmarca en la modalidad de batería de preguntas, la cual sirve para: a) ahorrar espacio en el cuestionario, b) facilitar la comprensión del mecanismo de respuesta (si se entiende la primera pregunta, se

comprenderán las demás) (Corbetta, 2003), y c) construir índices que permitan obtener una calificación total.

La encuesta consta de 17 preguntas cerradas, las cuales utiliza como escala métrica la de Likert (1=En desacuerdo; 2=Indiferente; 3=De acuerdo) agrupadas de acuerdo a la variable a medir (Calidad usuaria, infraestructura, fiabilidad).

4.5.3 Escala likert y medición de opiniones y actitudes que impactan en la satisfacción

En estudios de satisfacción, se ha realizado una serie de esfuerzos para lograr profundizar en los aspectos que influyen en la insatisfacción de un servicio o producto, todo esto con el objeto de mejorar la calidad de las evaluaciones y opiniones. De tal forma, la medición psicométrica busca conocer la actitud, comportamiento u opinión del entrevistado respecto de un enunciado u ítem propuesto por el entrevistador, el cual se construye con el objetivo de evaluar ciertos atributos de un determinado servicio o producto prestado.

Cuando se le presenta al entrevistado una encuesta con la técnica de Likert, lo que se busca es obtener el nivel de acuerdo o desacuerdo frente a un determinado enunciado (elemento, ítem o pregunta). Al enfrentar al entrevistado frente a un enunciado positivo o negativo, se pone al sujeto en una disyuntiva, ante la cual debe tomar una posición, esto permite disminuir la tasa de no respuesta y mejorar la calidad de los resultados.

Desde esta perspectiva, la escala Likert lo que busca es medir actitudes y comportamientos frente a un indicador, ítems o enunciado determinado, empleando una escala de categorías de respuestas, que se establecen de un extremo a otro (Muy de acuerdo o Muy en desacuerdo).

Para efectos del presente estudio, se emplea una escala Likert categorizada de la siguiente forma:

En Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo
(1)	(2)	(3)

4.5.4 Lugar y período de desarrollo del estudio

El estudio se llevó a cabo en el Instituto de Previsión Social Dirección Regional de Valparaíso, ubicado en la calle blanco 1299. El lugar específico fue en la sala destinada a atención de público del IPS.

4.6 Descripción de variables de Estudio e indicadores

4.6.1 Definición nominal

-Calidad de atención: se refiere a cómo evalúan los usuarios la atención que reciben por los funcionarios del canal de atención presencial, tomando en consideración aspectos tales como, el tiempo, conocimiento de los ejecutivos, cortesía.

-Infraestructura: corresponden a aquellos elementos tangibles, tales como los artefactos que intervienen en el servicio, sus instalaciones y accesos.

-Fiabilidad: es la habilidad para brindar el servicio prometido de una manera confiable, segura y cuidadosa, desde el primer momento en que se interactúa.

4.6.2 Definición operacional

	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR
Satisfacción Usuaria	Calidad de atención	Tiempos de espera	Satisfacción por parte del usuario con el tiempo de espera
		Claridad de la información recibida	La información entregada por el ejecutivo fue clara
		Trato del ejecutivo	El ejecutivo brinda un trato con amabilidad
		Capacidad para resolver el caso	El ejecutivo resolvió el caso o las dudas
		Conocimiento del trámite	El ejecutivo posee conocimiento del trámite
		Tiempos dedicado a la atención	El ejecutivo no fue interrumpido durante el tiempo de atención
		Presentación personal del ejecutivo	La presentación personal del ejecutivo es adecuada a la función que realiza
		Satisfacción general con la atención del ejecutivo	La atención del ejecutivo logra satisfacer las necesidades del usuario

	Infraestructura	Asientos de espera dispuestos en la sucursal	La sucursal del IPS cuenta con suficientes asientos de espera
		Limpieza y orden de la sucursal	La sucursal del IPS posee limpieza y orden
		Comodidad sala de espera	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal
		Señalización de las áreas de atención	Las áreas de atención se encuentran señalizadas
		Accesibilidad a la sucursal	Las sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad
	Fiabilidad	Atención de excelencia	Preocupación por una atención de excelencia
		Tolerancia	El IPS no discrimina a sus usuarios por su etnia, sexo o nacionalidad
		Capacidad para orientar al usuario	Los ejecutivos del IPS orientan y guían a los usuarios
		Inclusión	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con discapacidad

Fuente: Elaboración propia

4.7 Descripción del universo, población y muestra

En términos de selección de la muestra correspondiente a la población de funcionarios y funcionarias del IPS Dirección Regional de Valparaíso que se desempeñan en el canal de atención presencial, se determinó elaborar un estudio no probabilístico donde la elección de la muestra se realiza a través de un procedimiento no aleatorio, el cual normalmente corresponde al criterio del investigador o del entrevistador.

El método utilizado fue el muestreo por conveniencia el que, en este caso, se manifestó con la selección del total de funcionarios que se desempeñan en el canal de atención presencial de la Dirección Regional de Valparaíso, lo que alcanza un número de 8 personas.

En cuanto a la selección de la muestra para los usuarios y usuarias del IPS DRV, se utilizan los datos entregados por el anterior estudio de satisfacción usuaria del IPS, en donde se establece que en promedio el N es de 1500 encuestas mensuales, y 75 encuestas diarias, con un nivel de confianza de 95%.

SUCURSAL	UNIVERSO	ERROR	N ANUAL	N TRIMESTRAL	N MENSUAL	N DIARIO
Valparaíso	891.695	2,7	1.196	399	133	75

En este punto cabe señalar, que para contar con una muestra idónea, se le consulta al posible encuestado si es la primera vez que realiza un trámite en el servicio, ante una respuesta negativa se procede a aplicar la encuesta, lo anterior a fin de obtener datos de un usuario o usuaria que haya tenido experiencia previa con el servicio.

4.8 Relación entre las variables y los instrumentos

	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM
Satisfacción Usuaría	Calidad de atención	Tiempos de espera	Satisfacción por parte del usuario con el tiempo de espera	1
		Claridad de la información recibida	La información entregada por el ejecutivo fue clara	3
		Trato del ejecutivo	El ejecutivo brinda un trato con amabilidad	2
		Capacidad para resolver el caso	El ejecutivo resolvió el caso o las dudas	6
		Conocimiento del trámite	El ejecutivo posee conocimiento del trámite	4
		Tiempos dedicado a la atención	El ejecutivo no fue interrumpido durante el tiempo de atención	7
		Presentación personal del ejecutivo	La presentación personal del ejecutivo es adecuada a la función que realiza	8
		Satisfacción general con la atención del ejecutivo	La atención del ejecutivo logra satisfacer las necesidades del usuario	17
	Infraestructura	Asientos de espera dispuestos en la sucursal	La sucursal del IPS cuenta con suficientes asientos de espera	13
		Limpieza y orden de la sucursal	La sucursal del IPS posee limpieza y orden	14

		Comodidad sala de espera	Comodidad de los espacios de espera en la sucursal	15
		Señalización de las áreas de atención	Las áreas de atención se encuentran señalizadas	12
		Accesibilidad a la sucursal	Las sucursales del IPS cuentan con accesos adecuados y de calidad	11
	Fiabilidad	Atención de excelencia	Preocupación por una atención de excelencia	16
		Tolerancia	El IPS no discrimina a sus usuarios por su etnia, sexo o nacionalidad	9
		Capacidad para orientar al usuario	Los ejecutivos del IPS orientan y guían a los usuario	5
		Inclusión	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con discapacidad	10

Fuente: Elaboración propia

4.9 Método de análisis: cálculo de ponderación de satisfacción global

Las dimensiones evaluables de las percepciones de los usuarios y usuarias, y de los funcionarios y funcionarias acerca de la satisfacción usuaria, son desarrolladas en preguntas de tipo métricas, en unidades de medición que van de 1 a 3, donde 1 representa una evaluación mala, y 3 una buena evaluación. Con el fin de precisar la evaluación y asegurar un indicador comparable en el tiempo, se calcula la satisfacción neta para las distintas dimensiones de la siguiente forma:

Cálculo de la Ponderación Final

$$\%(N) = \frac{\Sigma}{Qe} * 100$$

Las calificaciones obtenidas a partir de la ecuación anterior se interpretan a partir del siguiente criterio:

RESULTADO	NIVEL DE SATISFACCIÓN
Nota 1	Insatisfacción
Nota 2	Indiferente
Nota 3	Satisfacción

Luego para obtener el Índice de satisfacción global (ISN) se considera lo siguiente:

Satisfacción Global = (N3)%

Insatisfacción Global = (N1)%

Índice de Satisfacción Neta (ISN) = Satisfacción global - Insatisfacción global

Los índices obtenidos a partir de la ecuación anterior, que determinan el nivel desempeño se interpretan a partir del siguiente criterio:

PUNTUACIÓN FINAL	DESEMPEÑO
100 a 85	Excelente
84 a 75	Bueno
74 a 65	Regular
64 a 55	Malo
<54	Muy Malo

CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

5.1 Descripción general de la estructura

A continuación se presentan los datos y los resultados obtenidos a partir de la aplicación de la encuesta a los usuarios y usuarias, como a los funcionarios y funcionarias del IPS DRV, acerca de las prestaciones del canal presencial de Valparaíso.

En primer lugar, se presentan las ponderaciones de satisfacción global y neta tanto para los usuarios y usuarias; como para los funcionarios y funcionarias. En segundo lugar, se presenta el análisis de los datos el cual se ha organizado de acuerdo al orden presentado en la tabla de operacionalización de variables, en el que a su vez se han agrupado las dimensiones que corresponden a cada variable (calidad de atención, infraestructura y fiabilidad). Finalmente, se presenta la determinación de las brechas obtenidas como resultado de los índices de satisfacción neta para cada dimensión.

5.2. Ponderación de satisfacción global y neta, de usuarios y usuarias

De acuerdo, a los índices de satisfacción global por dimensión que se observan en la tabla N° 6, los usuarios y usuarias del IPS canal presencial de Valparaíso, califican el servicio con un ISN de 84,9, lo que determina el desempeño del servicio como “excelente”, tal como se aprecia en la tabla N° 7.

Tabla N° 6

INDICES DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN USUARIOS Y USUARIAS																	
	P* 1	P 2	P3 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17
Satisfacción	93	95	92	92	95	92	93	96	67	68	77	95	95	97	92	95	93
Indiferente	1	3	3	3	1	3	4	4	25	17	4	4	4	3	4	3	4
Insatisfacción	5	3	5	5	4	5	3	0	8	15	19	1	1	0	4	3	3
ISN	88	92	87	87	91	87	91	96	59	53	59	93	93	97	88	92	91

*: P es abreviación de pregunta

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°7

INDICE DE SATISFACCIÓN NETA USUARIOS Y USUARIAS	(%)
Satisfacción	89,8
Indiferente	5,3
Insatisfacción	4,9
ISN (=Satisfacción global - Insatisfacción global)	84,9

Fuente: Elaboración propia

5.3 Ponderación de satisfacción global y neta, de funcionarios y funcionarias

Respecto a los índices de satisfacción global por dimensión (ver tabla N° 8), desde la perspectiva de los funcionarios y funcionarias del IPS canal presencial de Valparaíso, el servicio se califica con un ISN de 92,6, tal como se observa en la tabla N° 9. Por lo tanto, el servicio posee un desempeño del tipo “excelente” desde sus puntos de vista.

Tabla N° 8

ÍNDICES DE SATISFACCIÓN POR DIMENSIÓN FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS																	
	P 1	P 2	P3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17
Satisfacción	63	100	100	100	100	100	63	100	100	100	88	100	100	100	88	100	100
Indiferente	13	0	0	0	0	0	38	0	0	0	13	0	0	0	13	0	0
Insatisfacción	25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ISN	38	100	100	100	100	100	63	100	100	100	88	100	100	100	88	100	100

*: P es abreviación de pregunta

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 9

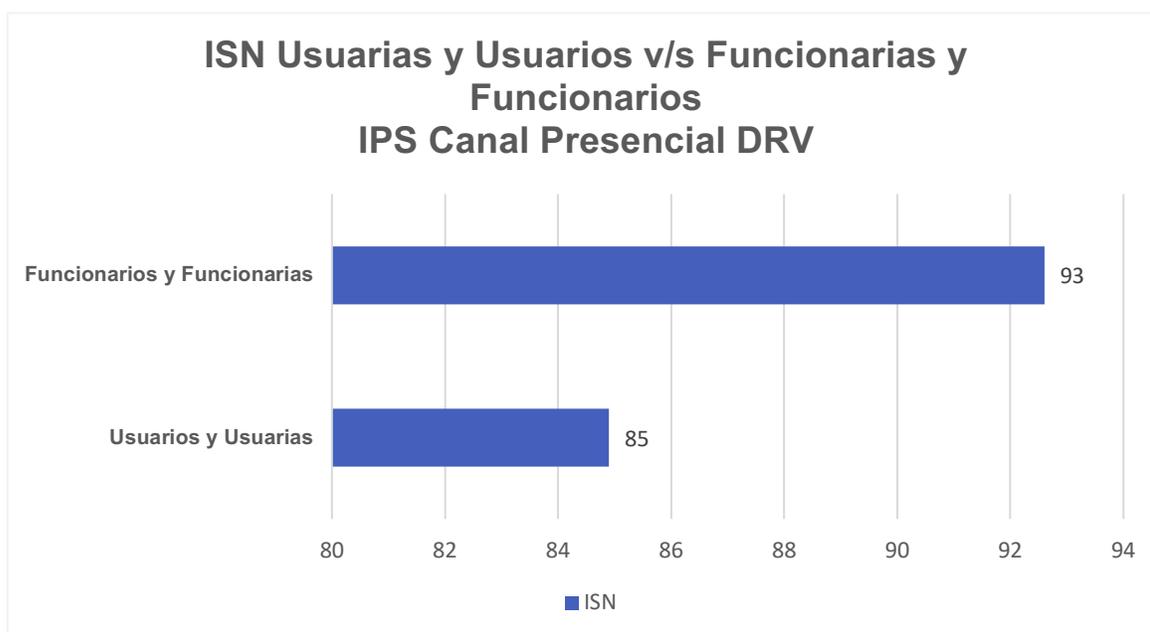
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN NETA FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS	(%)
Satisfacción	94,1
Indiferente	4,4
Insatisfacción	1,5
ISN (=Satisfacción global - Insatisfacción global)	92,6

Fuente: Elaboración propia

5.4 Comparación índices de satisfacción neta

Al comparar los índices de satisfacción neta (ISN) de los usuarios y usuarias; y de los funcionarios y funcionarias, tal como se observa en el Gráfico N° 6, se puede observar que en general no se presentan diferencias significativas, respecto al tipo de desempeño del servicio, tipificado en ambos casos como “excelente”. Sin embargo, la evaluación neta desde la perspectiva de los usuarios y usuarias del canal presencial, dentro de su rango posee una tendencia más bien hacia lo negativo, cuestión que lo hace posicionarse al límite para ser calificado como excelente (85 es el índice mínimo para calificarse como excelente).

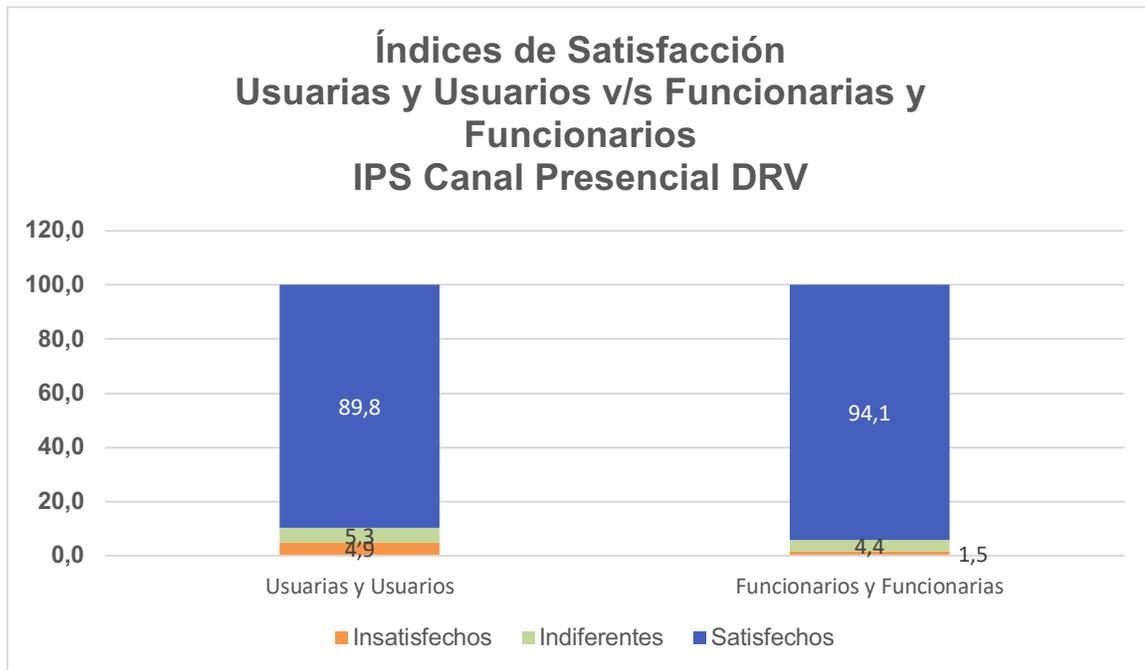
Gráfico N° 6



Fuente: Elaboración propia

Al observar los componentes desagregados que determinan el ISN, se aprecia que desde la perspectiva usuaria el índice de satisfacción alcanza un 89,8, frente a un 94,1 desde la perspectiva funcionaria. Por otro lado, respecto al índice de insatisfacción, éste es mayor en los usuarios y usuarias con un 4.9, mientras que en los funcionarios y funcionarias el índice alcanza tan solo un 1,5. (Ver Gráfico N° 7)

Gráfico N° 7



Fuente: Elaboración propia

5.5 Comparación ISN por variable

La encuesta de satisfacción se divide en un total de 3 variables, que permiten evaluar distintos aspectos que dicen relación con la satisfacción de las prestaciones del canal presencial, la primera corresponde a “calidad de atención”, la segunda a “infraestructura”, y la tercera a “fiabilidad”.

El índice de satisfacción neta para cada una de las variables, se obtiene a partir de la ponderación de las dimensiones correspondientes que la componen. Dicho lo anterior, la variable “calidad de atención”, es aquella que obtiene los promedios más homogéneos comparando las perspectivas de los usuarios y usuarias, con la de los funcionarios y funcionarias, donde se obtuvo un 87,5 y un 89,7 respectivamente. Por otro lado, el promedio

de la variable “infraestructura”, presenta una diferencia entre la perspectiva usuaria y la perspectiva funcionaria de tan solo 8,9 puntos, que sin embargo no debe ser descuidada. Finalmente, en cuanto a la variable “fiabilidad”, ésta es la que mayor diferencia presenta con 26,4 puntos, obteniendo en promedio desde la perspectiva funcionaria un índice de 100, y en cambio desde la perspectiva usuaria un índice de 73,6. (Ver tabla N° 10)

Tabla N° 10

PROMEDIO POR VARIABLE ISN FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS, Y USUARIAS Y USUARIOS			
Variable	Dimensión	ISN (%)	
		F	U
Calidad de atención	Tiempos de espera	87,5	89,7
	Claridad de la información		
	Trato del ejecutivo		
	Capacidad para resolver el caso		
	Conocimiento del trámite		
	Tiempos dedicado a la atención		
	Presentación personal del ejecutivo		
Satisfacción general con la atención del ejecutivo			
Infraestructura	Asientos de espera dispuestos en la sucursal	95	86,1
	Limpieza y orden en la sucursal		
	Comodidad sala de espera		
	Señalización de las áreas de atención		
	Accesibilidad a la sucursal		
Fiabilidad	Atención de excelencia	100	73,6
	Tolerancia		
	Capacidad para orientar al usuario		
	Inclusión		

Fuente: Elaboración propia

5.6 Análisis de resultados de satisfacción por dimensiones de usuarios y usuarias, funcionarios y funcionarias IPS canal presencial Dirección Regional de Valparaíso

En la tabla N° 11, se presenta de manera sintética los datos obtenidos respecto a los índices de satisfacción por dimensión.

Tabla N° 11

RESULTADOS FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS, USUARIAS Y USUARIOS IPS CANAL PRESENCIAL DIRECCIÓN REGIONAL DE VALPARAÍSO										
Variable	Dimensión	Item	Insatisfechos (%)		Indiferente (%)		Satisfechos (%)		ISN (%)	
			F	U	F	U	F	U	F	U
Calidad de atención	Tiempos de espera	1	25	5,3	12,5	1,3	62,5	93,3	37,5	88
	Claridad de la información	3	0	5,3	0	5,3	100	92	100	86,7
	Trato del ejecutivo	2	0	2,7	0	2,7	100	94,7	100	92
	Capacidad para resolver el caso	6	0	5,3	0	2,7	100	92	100	86,7
	Conocimiento del trámite	4	0	5,3	0	2,7	100	92	100	86,7
	Tiempos dedicado a la atención	7	0	2,7	37,5	4	62,5	93,3	62,5	90,7
	Presentación personal del ejecutivo	8	0	0	0	4	100	96	100	96
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	17	0	2,7	0	4	100	93,3	100	90,7
Infraestructura	Asientos de espera dispuestos en la sucursal	13	0	1,3	0	4	100	94,7	100	93,3
	Limpieza y orden en la sucursal	14	0	0	0	2,7	100	97,3	100	97,3
	Comodidad sala de espera	15	0	4	12,5	4	87,5	92	87,5	88
	Señalización de las áreas de atención	12	0	1,3	0	4	100	94,7	100	93,3
	Accesibilidad a la sucursal	11	0	18,7	12,5	4	87,5	77,3	87,5	58,7
Fiabilidad	Atención de excelencia	16	0	2,7	0	2,7	100	94,7	100	92

	Tolerancia	9	0	8	0	25,3	100	66,7	100	58,7
	Capacidad para orientar al usuario	5	0	4	0	1,3	100	94,7	100	90,7
	Inclusión	10	0	14,7	0	17,3	100	68	100	53,3

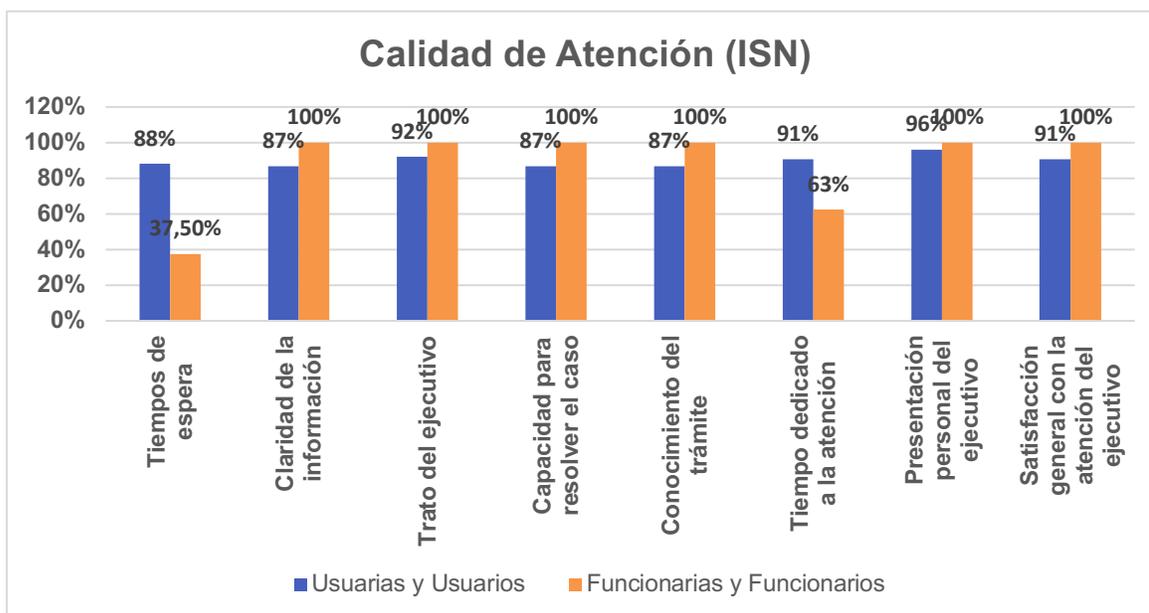
Fuente: Elaboración propia

5.6.1 Calidad de atención

La primera variable para dimensionar la percepción de los usuarios respecto a la satisfacción que les entrega el servicio, es la de “calidad de la atención”, la cual considera aspectos relacionados con las dimensiones como: tiempos de espera, claridad de la información, trato del ejecutivo, capacidad para resolver el caso, conocimiento del trámite, tiempo dedicado a la atención, presentación personal del ejecutivo, y satisfacción general con la atención del ejecutivo.

En general, las dimensiones que componen la calidad de atención se encuentran sobre el 85% desde la perspectiva de los usuarios y usuarias, lo cual significa que dicha variable posee un nivel de desempeño “excelente”, lo mismo ocurre desde la perspectiva de los funcionarios y funcionarias que otorgan un 100% a 7 de las 8 dimensiones que componen la variable, con excepción de la dimensión “tiempos de espera” donde le entregan un 37,5%, cifra que se encuentra muy por debajo de lo aceptable. (ver Gráfico N° 8)

Gráfico N° 8



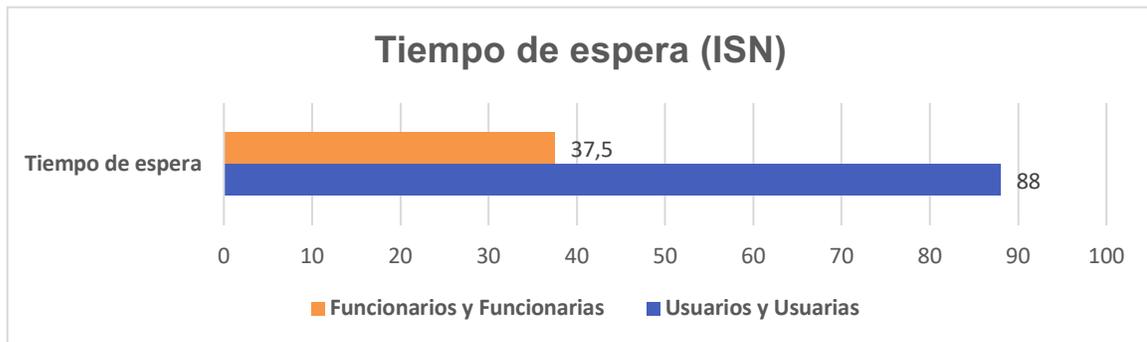
Fuente: Elaboración propia

Para la dimensión tiempo de espera, en este estudio se consideró como el tiempo percibido que deben esperar los usuarios y/o usuarias para ser atendidos por un ejecutivo. De acuerdo a esto el ISN de los usuarios y usuarias alcanza un 88%, mientras que el de los funcionarios y funcionarias es inferior con un 37,5%, lo que deja de manifiesto la baja satisfacción con el tiempo de espera, y la importancia que le otorgan los ejecutivos y ejecutivas del IPS para proveer una atención más expedita. (Ver Gráfico N° 9)

Se debe señalar en este aspecto, que con el incremento de alianzas de Chile atiende con otras instituciones, ha aumentado el número de usuarios y usuarias, lo que ha traído como consecuencia estratégica dentro de la institución, mantener un tiempo de espera inferior a 25 min, por lo tanto, el tiempo de espera es un punto crítico en el servicio que los ejecutivos y ejecutivas, mantienen presente en sus labores, y que se manifiesta en los datos con descontento.

Por otro lado, respecto a la satisfacción usuaria de esta dimensión, considerando que las personas lo señalan en tercer lugar de los derechos que consideran más importantes (de acuerdo a la Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos 2016), el índice presenta un buen desempeño considerando el nivel de exigencia.

Gráfico N° 9

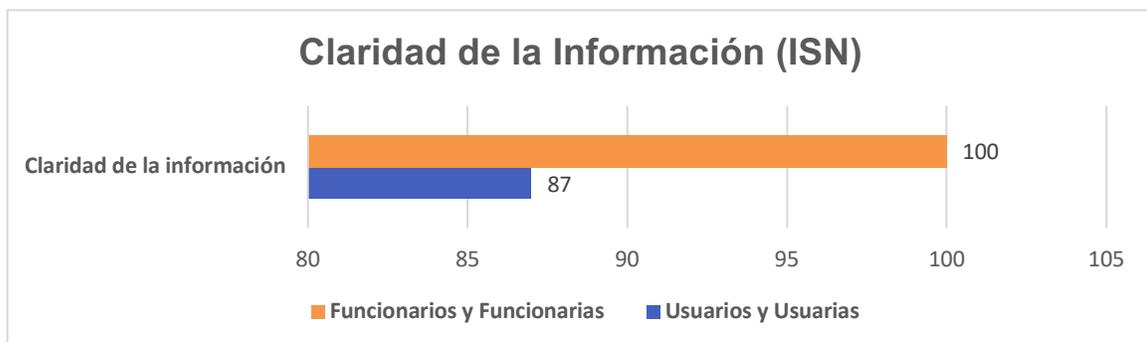


Fuente: Elaboración propia

En relación a la dimensión claridad de la información proporcionada por el canal presencial del IPS, los usuarios y usuarias se manifiestan con un ISN de 87%, mientras que los funcionarios y funcionarias señalan estar un 100% satisfechos con la claridad de la información que proporcionan.

La diferencia entre ambas percepciones, manifiesta que los ejecutivos y ejecutivas del canal presencial, creen estar siendo claros al momento de explicar o transmitir información relacionada al trámite, sin embargo, existe cierto problema comunicacional que incide en que los usuarios y usuarias no recepcionen de manera eficaz la información. (ver Gráfico N° 10)

Gráfico N° 10



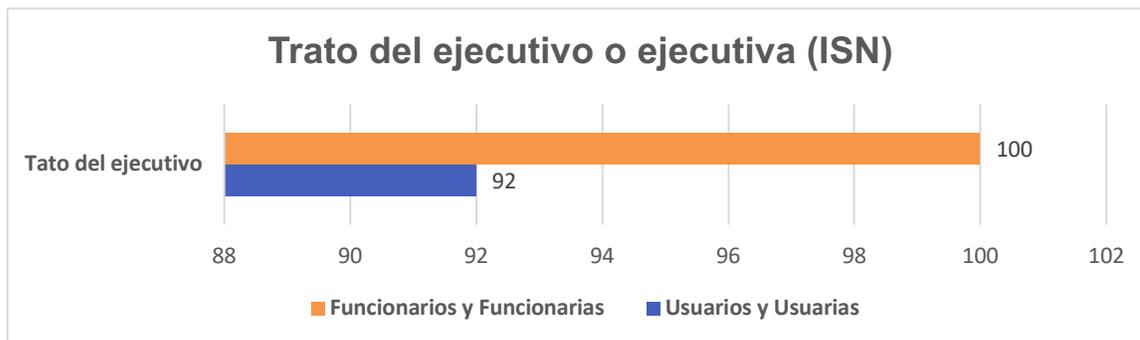
Fuente: Elaboración propia

Como se mencionó anteriormente, se ha demostrado en estudios previos como la interacción del usuario con los funcionarios, es uno de los factores que tienen mayor incidencia en la satisfacción usuaria, y bien se ha manifestado esto en la Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos 2016, donde las personas declararon considerar como derechos

más importantes en los servicios públicos, el derecho a ser tratado con dignidad y respeto, y el derecho a recibir un trato igualitario.

De acuerdo a los datos, de la percepción de los usuarios y usuarias, el trato del ejecutivo que los atendió alcanza un ISN de 92%, lo que lo califica con un excelente desempeño. En contraste los funcionarios y funcionarias manifiestan un ISN de un 100%, lo que deja de manifiesto la intención y creencia de estar de proveyendo un trato amable y cordial, pero que sin embargo no es percibido de la misma forma por cierto sector de la contraparte. (Ver Gráfico N° 11)

Gráfico N° 11



Fuente: Elaboración propia

Respecto a la capacidad para resolver el requerimiento que motivó la visita de una persona, los usuarios y usuarias manifestaron un ISN de 87%, mientras que los funcionarios y funcionarias un ISN de 100% (Ver Gráfico N° 12). Esta diferencia la podemos explicar debido a que en ocasiones la persona que está siendo atendida, no manifiesta su descontento frente a la solución o respuesta que se le está dando, debido a que teme que su requerimiento de todas formas no será solucionado, o que su consulta no tiene mayor importancia.

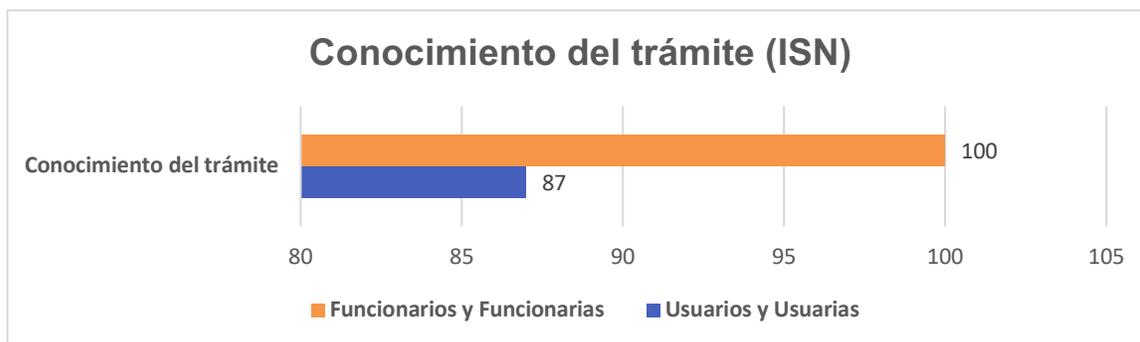
Gráfico N° 12



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la percepción acerca del conocimiento del trámite, los ejecutivos y ejecutivas le otorgaron un ISN de 100%, mientras que desde la perspectiva usuaria se le otorga un ISN de 87% (Ver Gráfico N° 13). Dicho esto, cabe señalar que el número de tipo de trámites que realiza el IPS supera los 200, y estos aún siguen en aumento producto de los convenios que realiza la red Chile-atende con otras instituciones, a pesar de esto, los funcionarios y funcionarias manifiestan poseer los conocimientos necesarios para llevar a cabo los trámites solicitados, sin embargo, no se percibe de igual forma desde la perspectiva usuaria lo cual puede ser relacionado con la dimensión “claridad de la información”, que obtiene los mismos ISN desde ambas partes; he indica que la transmisión de la información no llega a cabalidad, y en consecuencia, cabe la posibilidad de que el ejecutivo o ejecutiva proyecte cierta imagen de no manejar óptimamente los conocimientos necesarios para llevar a cabo el trámite.

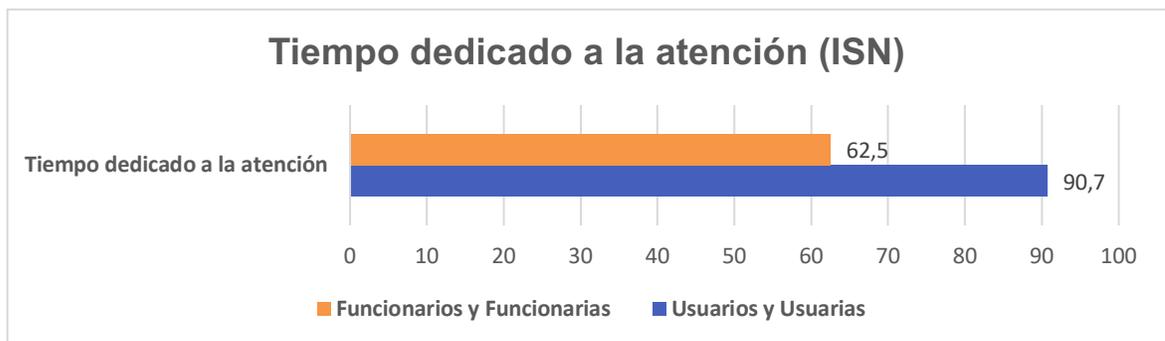
Gráfico N° 13



Fuente: Elaboración propia

En la dimensión tiempo dedicado a la atención, los usuarios y usuarias valoraron el aspecto con un ISN de 90,7%, por otro lado, los funcionarios y funcionarias lo calificaron con un ISN de 62,5% (Ver Gráfico N° 14). Cabe destacar, que, en este caso, es la percepción usuaria la que se encuentra por sobre la de los ejecutivos y ejecutivas, lo cual implica que estos últimos perciben la interrupción de la atención como algo negativo hacia la satisfacción usuaria.

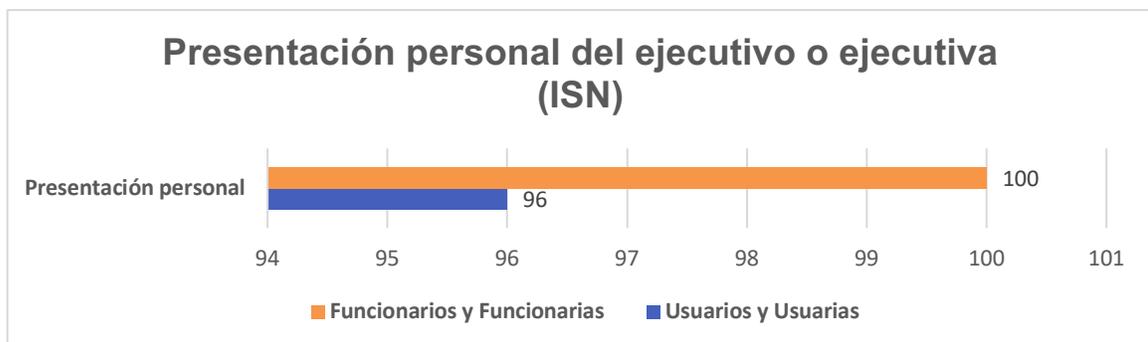
Gráfico N° 14



Fuente: Elaboración propia

Respecto a la presentación personal del ejecutivo o ejecutiva, entendida esta como la adecuación de la vestimenta al cargo que se desempeña, los usuarios y usuarias manifestaron un ISN de 96%, contra un ISN de 100% de los funcionarios y funcionarias, lo cual no implica una mayor brecha, y a su vez se posiciona como la dimensión mejor evaluada dentro de su categoría. (Ver Gráfico N° 15)

Gráfico N° 15



Fuente: Elaboración propia

En relación a la satisfacción general que se percibe con la atención del ejecutivo, los usuarios y usuarias le otorgan un ISN de 91%, por otro lado, los funcionarios y funcionarias perciben esto con un ISN de 100%. (Ver Gráfico N° 16)

Gráfico N° 16



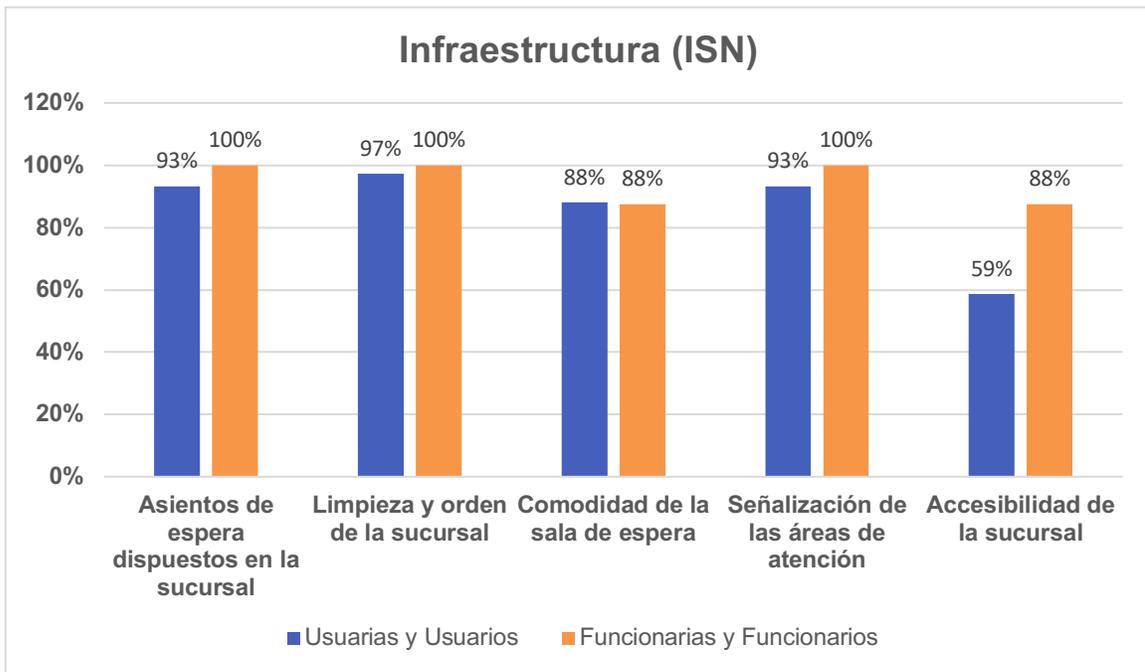
Fuente: Elaboración propia

5.6.2 Infraestructura

La segunda variable para dimensionar la percepción de los usuarios respecto a la satisfacción que les entrega el servicio, es la de Infraestructura, que considera dimensiones tales como: ambiente, higiene y confort en la sala de espera; señalización de las áreas de atención, y accesibilidad a la sucursal.

En términos generales, las dimensiones que componen la variable infraestructura presentan un desempeño donde dominan los índices de satisfacción “excelente” (con 4 de 5 dimensiones), sin embargo, se debe poner atención a la dimensión “accesibilidad a la sucursal”, donde los usuarios y usuarias le entregan solo un 59% de ISN, lo que lo califica con un desempeño “malo”, y en contraste los funcionarios y funcionarias le otorgan un ISN de 88%. (Ver Gráfico N° 17)

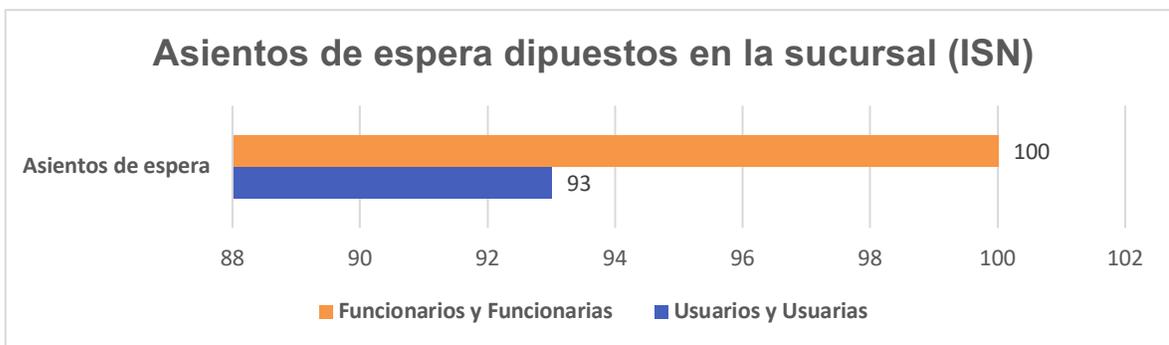
Gráfico N° 17



Fuente: Elaboración propia

Respecto a si se considera que existen suficientes asientos de espera dispuestos en la sucursal, los usuarios y usuarias calificaron dicha dimensión con un ISN de 93%, mientras que los funcionarios y funcionarias lo calificaron con un ISN de 100%. (Ver Gráfico N° 18) Lo anterior se explica a que existen horarios de atención peak, en donde los asientos dispuestos alcanzan casi su capacidad máxima, lo que genera descontento entre las personas que se encuentran en espera de ser atendidos.

Gráfico N° 18



Fuente: Elaboración propia

En relación a la limpieza y al orden que posee la sucursal de IPS DRV, los usuarios y usuarias lo calificaron con un ISN de 97%, en contraste los funcionarios y funcionarias le otorgaron un 100% de satisfacción, siendo esta dimensión la mejor evaluada dentro de la variable, y también en comparación con las demás dimensiones de las demás variables. (Ver Gráfico N° 19)

Gráfico N° 19



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la comodidad de la sala de espera del IPS tanto los usuarios y usuarias, como los funcionarios y funcionarias, manifiestan un ISN de 88%, lo que sin duda manifiesta un consenso en relación al aspecto consultado, que se clasifica con un desempeño del tipo "excelente", pero que a pesar de eso, es un tema que puede ser mejorado. (Ver Gráfico N° 20)

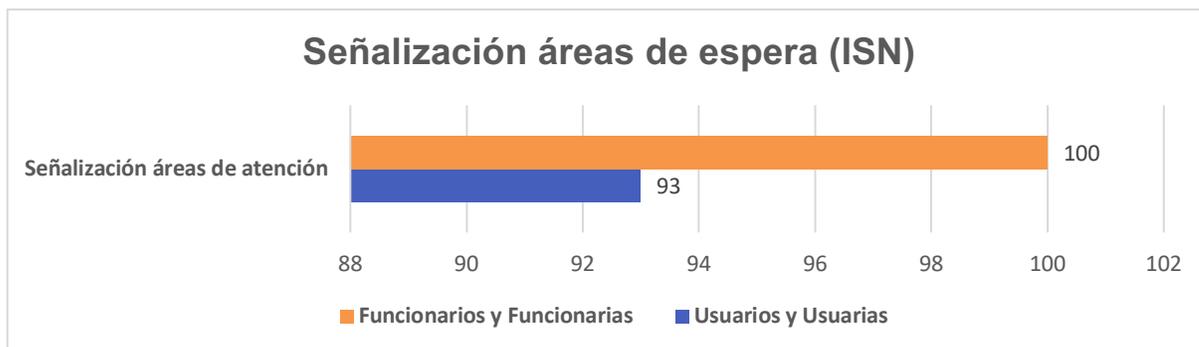
Gráfico N° 20



Fuente: Elaboración propia

Respecto a si las áreas de atención se encuentran señalizadas los usuarios y usuarias le otorgan un ISN de 93%, que se contrasta con un ISN de 100% que le otorgan los funcionarios y funcionarias del IPS. (Ver Gráfico N° 21)

Gráfico N° 21



Fuente: Elaboración propia

Para la dimensión accesibilidad, que considera si los accesos a la sucursal son fluidos, expeditos y de calidad, los usuarios y usuarias solo le otorgan un ISN de 59%, mientras que los funcionarios y funcionarias lo califican con ISN de 88%. Desde de la perspectiva usuaria, la dimensión se posiciona como la que posee más bajo nivel de desempeño dentro de su variable (Ver Gráfico N° 22). Los motivos que lo explican se centran en la poca autonomía que entregan los accesos de esta sucursal a las personas con movilidad reducida, debido a que para hacer ingreso deben en primer lugar acceder por una rampa de unos 30 metros de recorrido, luego ingresar a un vestíbulo que conduce al ascensor y finalmente acceder a otra rampa, para la cual primero se debe abrir una puerta, que a pesar de ser de vaivén, dificulta el acceso a las personas que se valen de otros medios para movilizarse.

Gráfico N° 22



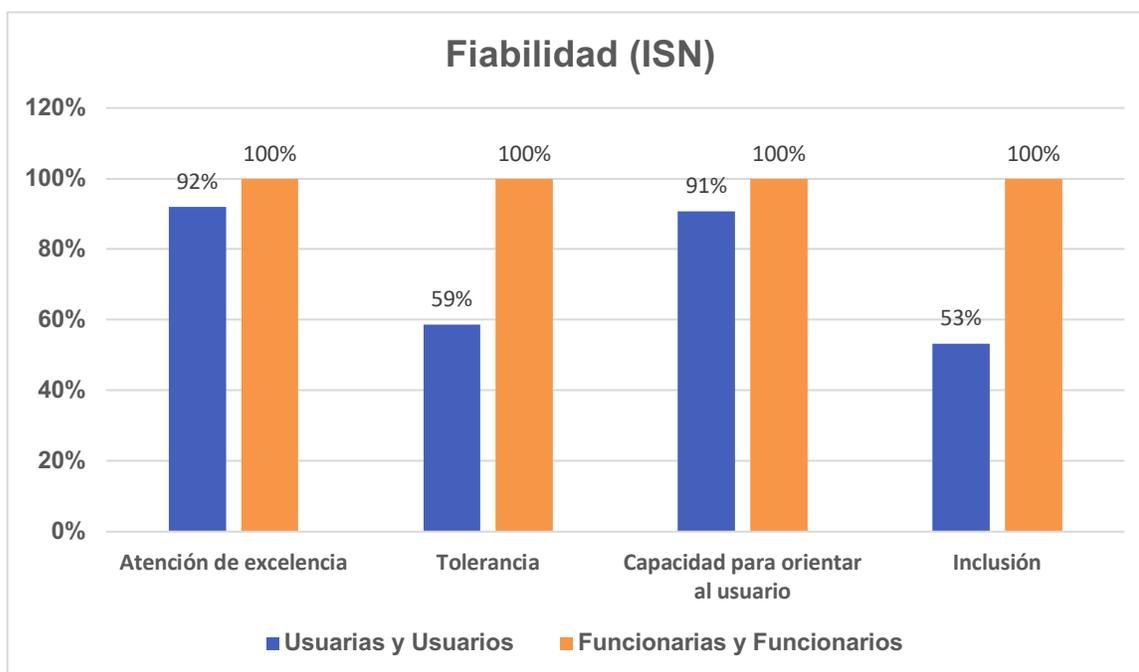
Fuente: Elaboración propia

5.6.3 Fiabilidad

En tercer lugar, para dimensionar la percepción de los usuarios respecto a la satisfacción que les entrega el servicio, se encuentra la variable fiabilidad, que considera las dimensiones: atención de excelencia, tolerancia, capacidad para orientar al usuario, e inclusión.

La variable fiabilidad, entendida como la habilidad para ejecutar un servicio prometido de manera fiable y cuidadosa, es la que presenta la mayor cantidad de dimensiones con bajos desempeños (“tolerancia” con un ISN de 59%, e “inclusión” con un ISN de 53%). Lo cual manifiesta que los usuarios y usuarias no están cumpliendo sus expectativas, respecto a temas relacionados con la inclusión y tolerancia. (ver Gráfico N° 23)

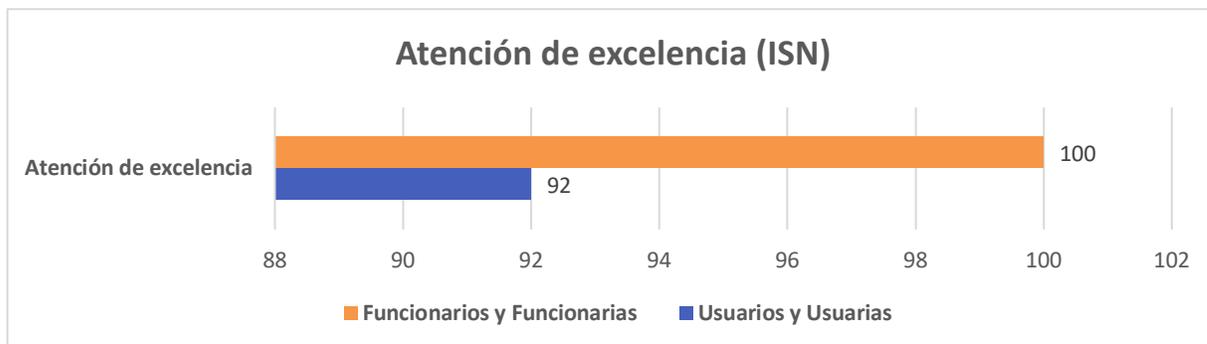
Gráfico N° 23



Fuente: Elaboración propia

La dimensión atención de excelencia, busca conocer, en términos generales, si existe una preocupación por otorgar una atención en donde las expectativas del usuario con el servicio sean superadas. De acuerdo a esto, desde la perspectiva de los usuarios y usuarias, existe un índice de satisfacción neta de 92% respecto al aspecto señalado, mientras que los funcionarios y funcionarias manifiestan un índice de 100%. (Ver Gráfico N° 24)

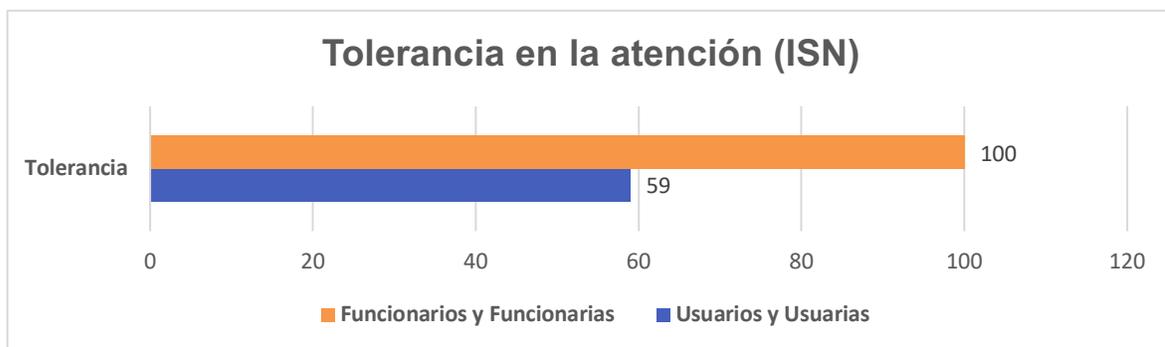
Gráfico N° 24



Fuente: Elaboración propia

En relación a la dimensión tolerancia, entendida esta como no discriminación a sus usuarios por sexo, etnia o nacionalidad, los funcionarios y funcionarias le otorgan un 100% de satisfacción, y en contraste los usuarios y usuarias lo califican con un ISN de 59%, lo que la posiciona como la segunda dimensión con más bajo nivel de desempeño dentro de su variable y a nivel general también. (Ver Gráfico N° 25)

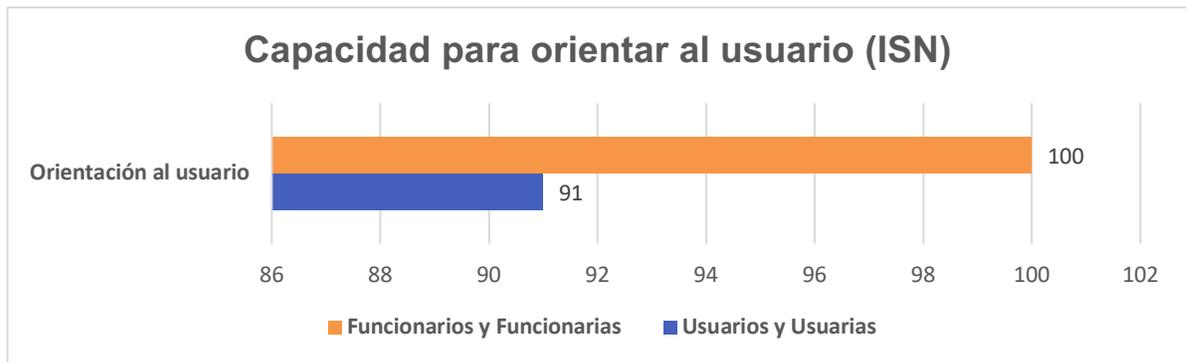
Gráfico N° 25



Fuente: Elaboración propia

Respecto a si el ejecutivo o ejecutiva posee la capacidad para orientar y guiar al usuario o usuaria, estos manifiestan un ISN de 91%, mientras que los funcionarios y funcionarias perciben este constructo con un ISN de 100%. (Ver Gráfico N° 26)

Gráfico N° 26

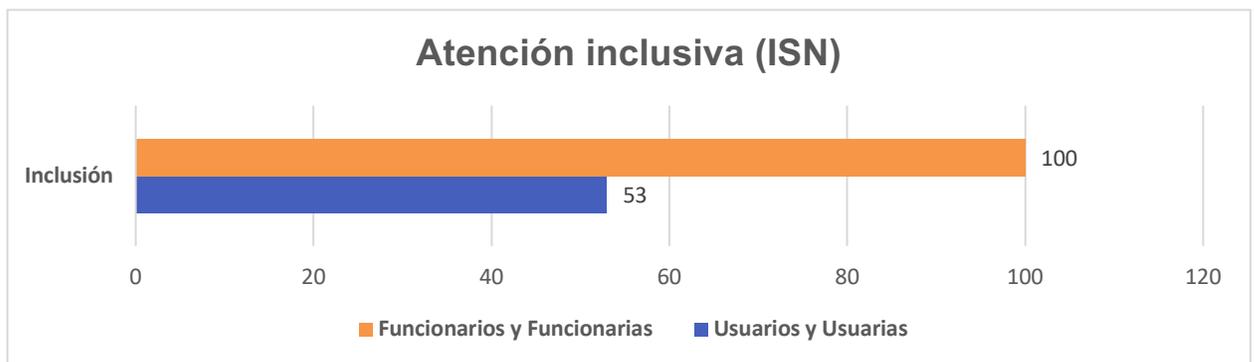


Fuente: Elaboración propia

En relación a la dimensión de atención inclusiva hacia personas con discapacidad, los usuarios le entregan un ISN de 53%, y por otro lado los funcionarios y funcionarias manifiestan un ISN de 100%. (Ver Gráfico N° 27)

Dentro de la variable fiabilidad y en general respecto de todas las demás variables, este es el aspecto que más bajo nivel de desempeño presenta, y resulta relevante considerando los esfuerzos que se han implementado a favor de la inclusión durante los últimos años no solo en el Instituto de Previsión Social, sino que también, en los demás servicios públicos de nuestro país.

Gráfico N° 27



Fuente: Elaboración propia

5.7 Determinación de brechas entre funcionarios y funcionarias; y usuarios y usuarias

Para la determinación de las brechas, se utilizó como punto de referencia los ISN obtenidos de los usuarios y usuarias (ver tabla N° 12), a partir de esto se identifican las principales brechas existentes entre las percepciones, y para las cuales se generan orientaciones.

Tabla N° 12

BRECHAS DE SATISFACCIÓN FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS VS USUARIAS Y USUARIOS				
VARIABLE	DIMENSIÓN	ISN (%)		BRECHA
		F	U	
CALIDAD DE ATENCIÓN	Tiempos de espera	37,5	88	50,5
	Claridad de la información	100	86,7	-13,3
	Trato del ejecutivo	100	92	-8
	Capacidad para resolver el caso	100	86,7	-13,3
	Conocimiento del trámite	100	86,7	-13,3
	Tiempos dedicado a la atención	62,5	90,7	28,2
	Presentación personal del ejecutivo	100	96	-4
	Satisfacción general con la atención del ejecutivo	100	90,7	-9,3
INFRAESTRUCTURA	Asientos de espera dispuestos en la sucursal	100	93,3	-6,7
	Limpieza y orden en la sucursal	100	97,3	-2,7
	Comodidad sala de espera	87,5	88	0,5
	Señalización de las áreas de atención	100	93,3	-6,7
	Accesibilidad a la sucursal	87,5	58,7	-28,8
FIABILIDAD	Atención de excelencia	100	92	-8
	Tolerancia	100	58,7	-41,3
	Capacidad para orientar al usuario	100	90,7	-9,3
	Inclusión	100	53,3	-46,7

Fuente: Elaboración propia

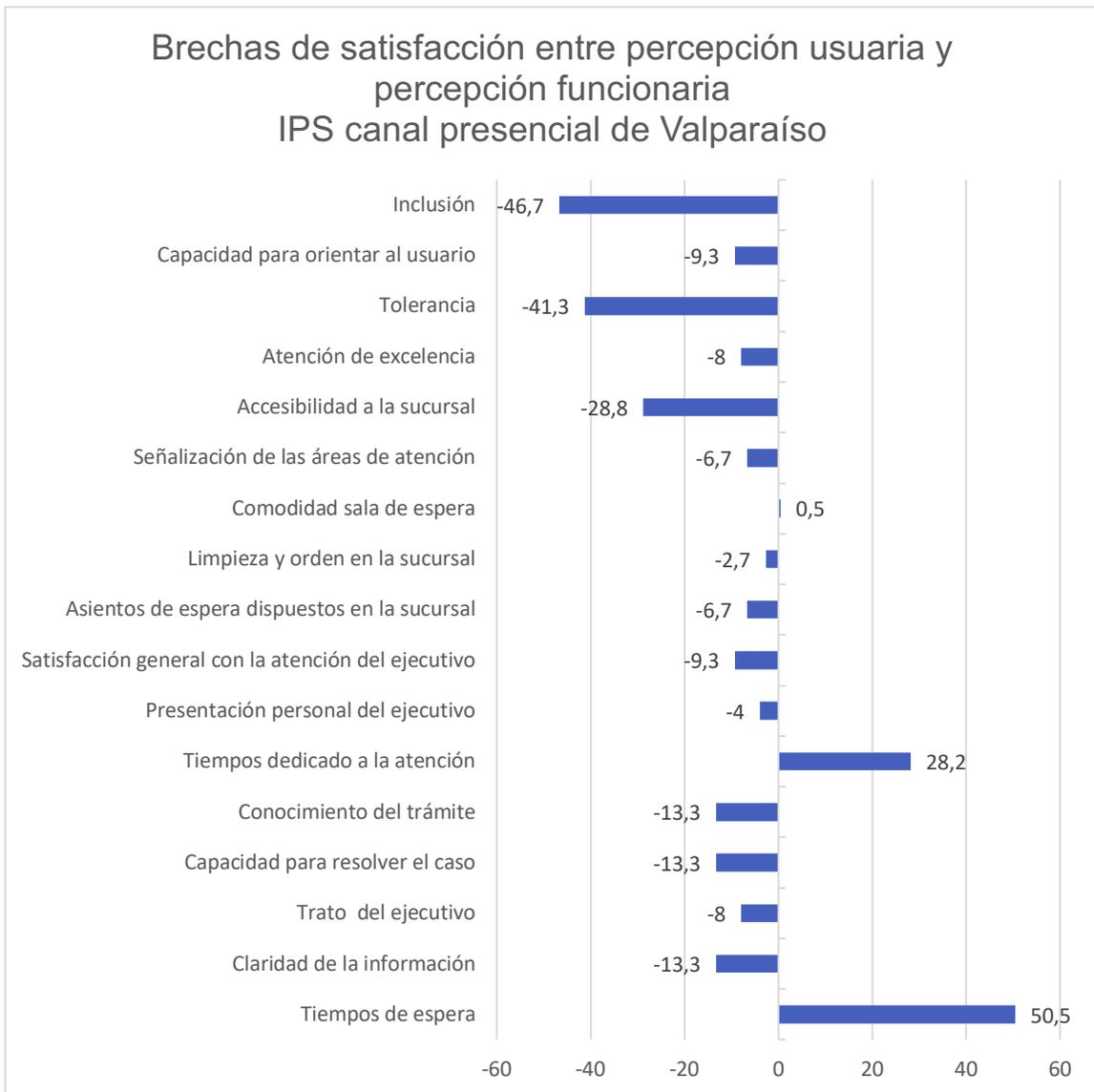
De acuerdo a lo que se observa en el Gráfico N° 28, las dimensiones que presentan mayores brechas, y que en consecuencia necesitan especial atención y acciones correctivas son (ordenadas de mayor a menor): inclusión, tolerancia, accesibilidad a la sucursal, claridad de la información, capacidad para resolver el caso, conocimiento del trámite.

Respecto a la brecha “inclusión”, su desviación alcanza una diferencia de -46,7 puntos, entre la percepción usuaria y la percepción funcionaria, lo cual la lleva a posicionarse como la dimensión que presenta la mayor brecha.

Por otro lado, se encuentra en segundo lugar la dimensión “tolerancia”, para la cual se identifica una brecha de -41,3 puntos. Luego le sigue la brecha “accesibilidad a la sucursal”, que alcanza -28,8 puntos de desviación.

En cuarto lugar, se encuentran tres dimensiones con una brecha de -13,3 puntos, que, si bien no alcanzan valores críticos, corregir su desviación contribuiría a mejorar la satisfacción usuaria. Las dimensiones son “claridad de la información”, “capacidad para resolver el caso”, y “conocimiento del trámite”.

Gráfico N° 28



Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO VI: PROPUESTAS PARA CIERRE DE BRECHAS

Según los resultados obtenidos, los usuarios y usuarias del canal de atención presencial del IPS Dirección Regional de Valparaíso, muestran a nivel general satisfacción con las prestaciones del servicio, sin embargo, al indagar en los componentes que producen que la satisfacción no alcance el índice máximo, se hayan aspectos que resultan necesarios corregir. A partir de esto, surge la necesidad de realizar sugerencias que contribuyan a mejorar la calidad del servicio que se entrega, de una manera eficiente, eficaz y aterrizada a la realidad.

Para corregir la brecha de inclusión y tolerancia, y considerando que los funcionarios y funcionarias que se desempeñan en el canal presencial ya poseen certificación en atención usuaria de excelencia, por medio del Programa ALMA, se propone como acción de mejora inmediata, realizar una jornada de encuentro con usuarios y usuarias, que se identifiquen como personas en situación de discapacidad, personas transgénero, personas adulto mayor, personas pertenecientes a un pueblo y personas migrantes, con el fin de poder compartir experiencias relacionadas con la atención usuaria en servicios públicos y reflexionar acerca de los avances en materia de inclusión desde una perspectiva de derechos y enfoque ciudadano, considerando la relevancia que representan los funcionarios y funcionarias del canal presencial, pues representan al Estado, y materializan el rol que éste tiene con la ciudadanía.

Para la brecha accesibilidad a la sucursal, tomando en consideración que cierta parte de quienes se desempeñan en el servicio reconocen la insatisfacción que brindan los accesos a la sucursal, se propone realizar una reevaluación de las acciones orientadas al acceso universal en materia de inclusión, para luego levantar una mesa de trabajo integrada por diferentes funcionarios y funcionarias ligados a la atención usuaria, con el fin de generar ideas que apunten a mejorar la accesibilidad en la sucursal. Lo anterior, considerando que la insatisfacción usuaria refleja la poca eficacia respecto al avance en materia de accesibilidad, establecido en la ley N° 19.284 que aplica para edificaciones anteriores a dicha ley, lo que en este caso aplica, pues si bien los accesos han sido adaptados, estos aun presentan cierta dificultad hacia las personas con movilidad reducida, situación que se manifiesta con un índice de satisfacción neta deficiente de 53,23%.

Por otro lado, para corregir la desviación de la brecha claridad de la información, como medida correctiva se propone realizar capacitaciones de comunicación efectiva, con el fin de que los ejecutivos y ejecutivas del canal presencial puedan mejorar sus habilidades comunicativas, considerando que proporcionar información con claridad podría ayudar a disminuir la ansiedad del usuario y/o usuaria durante su atención (Patterson, P.G.; Johnson , L.W. (1993)), lo que a su vez impacta de manera positiva y directa en un mayor nivel de satisfacción general.

Con el fin de mejorar el conocimiento de los trámites, se propone realizar una calendarización de las capacitaciones necesarias para nuevos convenios, con el fin de que los ejecutivos y ejecutivas que reciben la capacitación desde el nivel central, puedan transmitirla al resto de sus compañeros y compañeras, con tiempo oportuno con el fin de dar las instancias para aclarar dudas, y que éstos las interioricen. Como sugerencia se propone que el funcionario o funcionaria, que acude a la capacitación del nuevo convenio vaya rotando, con el fin de que todos accedan a la capacitación cero, y que todos sean alguna vez transmisores de información en los diferentes convenios que se generan.

En cuanto a la brecha de capacidad para resolver el caso, se propone trabajar en la comunicación de lo que implica qué es el servicio de Chile atiende, pues éste debe ser claro tanto a nivel de usuario interno como usuario externo, con el fin de construir una identidad sólida. Para esto, se debe crear una estrategia de comunicación efectiva en donde se difunda la oferta del servicio, con el fin de poder comunicar qué es lo que caracteriza al servicio. Pues actualmente existen dudas por parte de la ciudadanía, acerca de qué es lo que ofrece Chile atiende (canal presencial), situación que genera expectativas que no se condicen con la realidad del servicio, situación que genera disconformidad en cuanto a que no se resuelve un trámite que se encuentra fuera de los servicios que ofrece ChAtiende. (Chile atiende, 2017)

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El desarrollo de sistemas de medición y conocimiento de las necesidades y niveles de satisfacción con la calidad de los servicios públicos, sin duda se constituye como una poderosa herramienta para poder focalizar de una manera más eficaz y eficiente la gestión pública hacia el mejoramiento de la calidad de los servicios que los gobiernos e instituciones del Estado proveen a sus ciudadanos, tema que ha visto en crecimiento su importancia en los programas de reforma y modernización de la gestión pública (Aguilera et al. 2015; OCDE 2017)

Luego del análisis realizado en el presente estudio, se pueden apreciar los puntos fuertes y débiles, que surgen de las percepciones de quienes son los principales actores que interactúan en el proceso de satisfacción de necesidades, usuarias y usuarios – funcionarias y funcionarios. Estos puntos son:

1. Se observa un bajo nivel de satisfacción por parte de las personas usuarias, respecto a la “accesibilidad a la sucursal” (ISN 58,7), tema que se encuentra estrechamente relacionado con la “inclusión” hacia las personas con discapacidad, y que también manifestó bajos niveles de satisfacción (ISN 53,3). A esto, debemos agregar que tanto, la “accesibilidad a la sucursal” (-28,8), como “inclusión” (-46,7) son los aspectos que se encuentran en el top 3 de mayores brechas, entre percepción usuaria y percepción funcionaria. En consecuencia, y analizando desde un punto de vista de política pública, se observa un cumplimiento parcial de la “Política Nacional para la Inclusión social de las personas con Discapacidad”, que surge a partir de que Chile en el año 2008 ratificó la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. En consecuencia, se debe trabajar en reforzar los esfuerzos encausados en lograr consolidar las directrices que se derivan de dicha política, para ello y como medida de acción inmediata trabajar con los funcionarios y funcionarias quienes se encuentran en primera línea de interacción.
2. En cuanto a la dimensión “tolerancia” entendida como la no discriminación a sus usuarios y usuarias por su etnia, sexo o nacionalidad, se califica como de suma urgencia pasar de una simple a tolerancia, a un real respeto de ideas, prácticas,

creencias y reconocimiento de la diversidad cultural. Para la cual es necesario darle una mayor relevancia al momento de selección del personal.

3. Los aspectos con mejores índices de satisfacción desde la percepción usuaria, se encuentran en la dimensión infraestructura, y son limpieza y orden de la sucursal (ISN 97,3), luego le sigue señalización de las áreas de atención (ISN 93,3), y asientos de espera dispuestos en la sucursal (ISN 93,3). Todos ellos aspectos que caracterizan al IPS, y razón por la cual se le escogió como operador de Chile Atiende, pues es el servicio público de atención usuaria que posee mayor cobertura y mejor infraestructura orientada a los usuarios y usuarias en nuestro país.
4. Los aspectos con mejores índices de satisfacción desde la percepción funcionaria, son: claridad de la información, trato del ejecutivo, capacidad para resolver el caso, conocimiento del trámite, tiempos dedicados a la atención, presentación personal del ejecutivo, satisfacción general con la atención, asientos de espera dispuestos en la sucursal, limpieza y orden, señalización de las áreas de atención, tolerancia e inclusión, todas ellas con un ISN de 100%, tema que capta la atención en el estudio, pero que sin embargo, puede constituirse como un aspecto relevante para explicar por qué algunos aspectos a pesar de los esfuerzos no mejoran.

Con todo lo anterior, se concibe el alcance de que, si bien el modelo logra explicar en gran medida la variable del factor Satisfacción, es tarea del investigador seguir indagando en aspectos que sean considerados relevantes para mejorar el modelo. Por ejemplo, se podría incluir la dimensión retroalimentación usuaria, enfocada en lograr dimensionar si las instancias que se destinan para hacer sugerencias y reclamos, contribuyen a empoderar a que las personas se manifiesten.

Por otro lado, en cuanto al diseño del modelo, se recomienda en una próxima instancia identificar previamente aquellas variables que más impactan en la satisfacción usuaria, a modo de realizar una ponderación por importancia y valoración.

Finalmente, se concluye que el presente informe proporciona información valiosa al Instituto de Previsión Social Dirección Regional de Valparaíso, para mejorar la toma de decisiones de la gestión, orientada a proveer una mejor calidad del servicio, de manera que impacte

positivamente en la satisfacción de sus usuarios y usuarias. Lo anterior porque considera las percepciones de los profesionales quienes afectan el diseño y la entrega de los servicios ofrecidos; y porque, por otro lado, considera también las percepciones usuarias, que a fin de cuentas son los destinatarios de todas las acciones que se encausan, y en conjunto proporcionan una comprensión más completa respecto a la calidad del servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera, M., Gúzman, M., & y Mundi, C. (Junio de 2015). *Informe final de la consultoría para la mejora de la gestión y transparencia en los servicios al ciudadano*. BID. Recuperado el 13 de Diciembre de 2018, de: http://satisfaccion.modernizacion.hacienda.cl/files/2015_Benchmarking%20y%20Diagnostico%20Medicion%20Satisfaccion.pdf
- Amartya, S. (1985). *Commodities and Capabilities*. Amsterdam: North-Holland.
- Arancibia, S. (2012). *Focusing resources for customer loyalty: An application to the Chilean baking industry*. Recuperado el 7 Diciembre de 2018, de African Journal of Business Management: <http://academicjournals.org/journal/AJBM/articleabstract/F12B29E21188>
- Barrientos, J. (2005). *Calidad de vida, bienestar subjetivo: una mirada psicosocial*. Universidad Diego Portales, Santiago, Chile.
- Bolton, R., & Drew, J. (marzo de 1991). *A Multistage Model of Customers Assessment of Service Quality and Value*. Journal of Consumer Research, Vol 17.
- Cep Chile. (2018). *Por qué modernizar el Estado*. Recuperado el 5 de Enero de 2019, de: https://www.cepchile.cl/cep/site/artic/20180424/asocfile/20180424124415/pder480_ianinat_srazmilic.pdf
- Chile Atiende. (2018). *¿Qué es Chile Atiende?*. Recuperado el 6 de Diciembre de 2018, de: <https://www.chileatiende.gob.cl/que-es-chileatiende>
- Cronin, J., J Joseph, J., & Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. Journal of Marketing, p 55- 68.
- Draibe, S., & Riesco, M. (2006). *Estado de Bienestar, desarrollo económico y ciudadanía: Algunas lecciones de la literatura contemporánea*. Recuperado el 3 Noviembre de 2018, de: https://dds.cepal.org/eventos/presentaciones/2006/0907/Sonia_Draibe_EstudiosC EPALMexico.pdf
- Echeverría, K. (Octubre de 2000). *Reivindicación de la reforma administrativa: significado y modelos conceptuales*. V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Santo Domingo, Rep. Dominicana.
- Encuesta Nacional de derechos ciudadanos (ENDC). (Mayo de 2016). (M. S. Presidencia, Productor) *Comisión Defensora Derechos Ciudadanos. Síntesis de Resultados*. . Recuperado el 7 de Enero del 2018 de:

<https://biblioteca.digital.gob.cl/bitstream/handle/123456789/128/VI%20Encuesta%20Nacional%20de%20Derechos%20Ciudadanos%20%28DESUC%2c%202016%29..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Epstein, R., & Rios. (2014). *Diagnóstico y Propuesta de Desarrollo ChileAtiende*. Recuperado el 6 Diciembre de 2018, de https://www.observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/2014_-_diagnostico_y_propuestas_de_desarrollo_chileatiende.pdf

Gobierno transparente. (2017). *Resolución Exenta N°600*. Recuperado el 16 de Noviembre del 2018 de: http://gobiernotransparente.ips.gob.cl/docs/2017/res_ex_600.pdf

Gobierno transparente. (2018). *Decreto Formulación PMG 2018*. Recuperado el 16 de Noviembre del 2018 de: http://gobiernotransparente.ips.gob.cl/docs/2018/decreto_formulacion_pmg_2018.pdf

Gobierno transparente. (2018). *Directorio Mensual de Dotación a Contrata del Instituto de Previsión Social*. Recuperado el 8 de Enero del 2019 de: http://gobiernotransparente.ips.gob.cl/contrata_historico.html

Hernández Salazar, P. (2011). *El usuario de la información*. Recuperado el 29 Noviembre de 2018, de Revistas UCM: <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). (N. Islas, Ed.) D.F., México: McGraw Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2006, pág. 751). *Metodología de la Investigación*. México, D.F: Mc Graw- Hill/ Interamericana Editores S.A de C.V.

Huang, R. (2006). *Study analysis of information on the reader's potential discontent in an academic library*. Library Management, Vol 28, p27- 35.

Instituto de Previsión Social. (11 de Octubre de 2018). *IPS invita a su Consulta Ciudadana 2018*. Recuperado el 8 de Noviembre del 2018 de: <http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/noticia/1421809813453/ips-invita-consulta-ciudadana-2018>

Instituto de Previsión Social. (2017). *Estudio de satisfacción multicanal de usuarios/as IPS, con enfoque de género*. Recuperado el 8 de Enero del 2019 de: http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/archivo/1421809539839/estudio_de_satisfacci%C3%B3n_multicanal_con_enfoque_de_g%C3%A9nero.pdf

- Instituto de Previsión Social. (2018). *Estudio denominado: "Determinación de inequidades, brechas y barreras, en el acceso a beneficios sociales, pagados por el IPS, de la población extranjera residente en Chile, con enfoque de género y derechos"*: Recuperado el 10 de Enero del 2019 de http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/archivo/1421809865169/informe_-_estudio_sobre_migrantes___2018.pdf
- Instituto de Previsión Social. (2018). *Quiénes somos*. Recuperado el 18 de Noviembre del 2018 de: <http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/inicio/conozcanos/quienes-somos>
- Instituto de Previsión Social. (Diciembre de 2017). *Estudio recurrente de satisfacción de usuarios del IPS*. Recuperado el 18 de Noviembre del 2018 de: http://www.ips.gob.cl/servlet/internet/archivo/1421809539819/estudio_recurrente_de_e_satisfacci%C3%B3n_de_usuarios_del_ips.pdf
- Instituto de Sociología, Universidad Católica. (2017). *Encuesta Nacional de Derechos Ciudadanos- Sexta Versión*. Recuperado el 7 Enero del 2019 de: <http://www.coordinacionoirs.gob.cl/wp-content/uploads/2017/07/ENDC-Informe-Final.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de Marketing* (Vol. Duodécima Edición). México: Pearson Educación, S.A.
- Latour, S., & Peat, N. (1979). *Association for Consumer Research*, Ann Arbor.
- Lévy, J.-P., & Varela, J. (2006). *Modelización con Estructuras de Covarianzas en Ciencias Sociales*. Madrid.
- Liljander, V. (1994). *Modeling Perceived Service Quality Using Different Comparison Standards*, Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior.
- Marcel, M. (2002). *Las opciones para la reforma de Chile, CEP Chile*. Recuperado el 18 Diciembre de 2018, de https://www.cepchile.cl/cep/site/artic/20160304/asocfile/20160304093612/refor2_04_marcel.pdf
- Marson, B. y. (2009). *From Research to Results: A Decade of Results-Bases*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2018, de http://www.focusintl.com/RBM076-65274_NewHorizons.pdf
- Ministerio de Hacienda. (2017). *Midiendo la satisfacción del Ciudadano con los Servicios del Estado*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2018, de <http://satisfaccion.modernizacion.hacienda.cl/>

- Ministerio de Hacienda. (2018). *Satisfacción Usuaría y Atención Ciudadana*: Recuperado el 18 de Diciembre de 2018, de <http://modernizacion.hacienda.cl/estudios/satisfaccion-usuaría-y-atencion-ciudadana/portal-de-satisfaccion-de-servicios-publicos>
- Observatorio Digital. (2013). *Diseño del modelo objetivo de atención al ciudadano*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2018, de http://www.observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/2013__modelo_objetivo_de_atencion.pdf
- OCDE. (2017). *Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust, OECD Public Governance Reviews*, OECD Publishing, Paris. Recuperado el 8 de Enero del 2019 de <http://dx.doi.org/10.1787/9789264268920-en>
- Oliver, R. L. (1981). "Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings". *Journal of Retailing*, .
- ONU. (2016). *Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Recuperado el 5 de Enero de 2019, de http://acnudh.org/wp-content/uploads/2016/04/CRPD_C_CHL_CO_1_23679_S.pdf
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., & Berry, L. (s.f.). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale form measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, Vol 64.
- Parasuraman, A., Zethamal, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Vol 64, p 12- 40.
- Patterson, P., & Johnson, L. W. (1993). *Disconfirmation of expectations and the gap model of service quality: an integrated paradigm*, Recuperado el Diciembre de 2018, de *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, No. 6.
- PNUD. (2012). *Bienestar subjetivo el desafío de repensar el desarrollo*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2018, de <http://desarrollohumano.cl/idh/informes/2012-bienestar-subjetivo-el-desafio-de-repensar-el-desarrollo/>
- Rawls, J. (1973). *A Theory of Justice*, Oxford University Press. Recuperado el 13 de Diciembre de 2018 http://www.consiglio.regione.campania.it/cms/CM_PORTALE_CRC/servlet/Docs?dir=docs_biblio&file=BiblioContenuto_3641.pdf
- Riveros, J., & Berné, C. y. (2010). *Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile: Contraste entre las percepciones de los funcionarios y los usuarios*. Recuperado el 13 de Diciembre de 2018, de

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872010000500015

- Sampieri, R. (2004). *Metodología de la Investigación*. México D.F: McGraw-Hill.
- SENADIS. (2011). *Política Nacional para la Inclusión Social de las Personas con Discapacidad*. Recuperado el Enero de 2019, de: <http://www.ciudadaccesible.cl/wp-content/uploads/2011/08/Politica-Nacional-para-la-Inclusion-Social-de-las-Personas-con-Discapacidad.pdf>
- Shi, X., Holahan, P., & Jiurkat, M. (2004). *Satisfaction formation processes in library users: understanding multisource effects*. The journal of Academic Librarianship, Vol 30, p 122- 131.
- Spreng, R., & Mackoy, R. (1996). *An Empirical Examination of a Model of Percibed Service Quality and Satisfaction*. Journal of Retailing, Vol 72, p 201- 214.
- Vogt, H. (2004). *El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Fundación Bertelsmann, p 132.
- Walker, J., & Baker, J. (2000). *An Exploratory Study of a Multi- Expectation Framework for Services*. Journal of Services Marketing, Vol 14, p 411- 431.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. McGraw- Hill, Interamericana Editores.
- Zeithaml, V., Berry, L., & Parasunaman, A. (1993). *The Nature and Determinants of Customer Expectations of Service*. Journal od the Academy of Marketing Science, Vol 21, p 1- 12.

ANEXOS

1. Tabla de vaciado de datos usuarios y usuarias

Nº Instrumentos aplicados	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3
8	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	1	3	1	2	3	3	1	1	1	2	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	1	2	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2
39	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	2	1	1	1	3	3	2	2	1	3	3	3	3	1	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	1	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3
61	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	2	2	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
De acuerdo (cant)	70	71	69	69	71	69	70	72	50	51	56	71	71	73	69	71	70
Indiferente (cant)	1	2	2	2	2	2	3	3	19	13	3	3	3	2	2	3	3
En desacuerdo (cant)	4	2	4	4	3	4	2	0	16	11	14	1	1	0	3	2	2
TOTAL	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
																	1145
																	67
																	63
																	1275

2. Tabla de vaciado de datos funcionarios y funcionarias

Nº Instrumentos aplicados	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	TOTAL	
1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
De acuerdo (cant)	5	8	8	8	8	8	5	8	8	8	7	8	8	8	7	8	8	8	128
Indiferente (cant)	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	6
En desacuerdo (cant)	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
TOTAL	8	8	8	8	8	8	8	8	8	136									

3. Instrumentos aplicados



Universidad
de Valparaíso
CHILE
Facultad de Ciencias Económicas y
Administrativas
Escuela de Administración Pública

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE FUNCIONARIOS Y FUNCIONARIAS DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DIRECCIÓN REGIONAL DE VALPARAÍSO

Estimados funcionarios y funcionarias:

La siguiente encuesta tiene por finalidad recopilar información para el desarrollo de un Trabajo de Título, el cual tiene como objetivo conocer la percepción general que poseen acerca de la satisfacción de los usuarios con las prestaciones del canal presencial del IPS Valparaíso.

Cabe señalar, que sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales.

Instrucciones:

Utilizando un lápiz de tinta responda con una **X** en los espacios asignados, al hacerlo considere su **perspectiva personal y su experiencia**, procurando elegir la respuesta que mejor describa lo que usted piensa. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

De antemano, muchas gracias por su colaboración

I. Evaluación de entrega de servicios del canal de atención presencial del Instituto de Previsión Social

Según su opinión, y **pensando en la satisfacción que tienen los usuarios y usuarias** con el servicio que entrega el IPS. ¿Cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones? **Califique de 1 a 3**, donde **1 es En Desacuerdo** y **3 es De Acuerdo**. Marque con una X su respuesta, una marca por cada afirmación.

N°		EN DESACUERDO (1)	INDIFERENTE (2)	DE ACUERDO (3)
1	Existe satisfacción con el tiempo de espera del usuario			
2	El ejecutivo brinda un trato con amabilidad			
3	La información entregada es clara			
4	El ejecutivo posee conocimiento de los trámites			
5	Los ejecutivos del IPS orientan y guían a los usuario			
6	El ejecutivo resolvió el caso o las dudas			
7	El ejecutivo no fue interrumpido durante el tiempo de atención			
8	La presentación personal del ejecutivo es adecuada a la función que realiza			
9	El IPS no discrimina a sus usuarios por su etnia, sexo o nacionalidad			
10	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con discapacidades			
11	La sucursal del IPS cuenta con accesos adecuados y de calidad			
12	Las áreas de atención se encuentran señalizadas			
13	La sucursal del IPS cuenta con suficientes asientos de espera			
14	La sucursal del IPS posee limpieza y orden			
15	En el IPS hay comodidad en los espacios de espera			
16	Considera usted que en el IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia			
17	La atención del ejecutivo logra satisfacer la necesidades del usuario			

**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE USUARIOS Y USUARIAS
DEL INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL DIRECCIÓN REGIONAL DE VALPARAÍSO**

Estimados usuarios y usuarias:

La siguiente encuesta tiene por finalidad recopilar información para el desarrollo de un Trabajo de Título, el cual tiene como objetivo conocer la percepción general que poseen acerca de la satisfacción con las prestaciones del canal presencial del IPS Valparaíso.

Cabe señalar, que sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales.

Instrucciones:

Utilizando un lápiz de tinta responda con una **X** en los espacios asignados, al hacerlo considere su **perspectiva personal y su experiencia**, procurando elegir la respuesta que mejor describa lo que usted piensa. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas.

De antemano, muchas gracias por su colaboración

I. Evaluación de entrega de servicios del canal de atención presencial del Instituto de Previsión Social

Según su opinión, y **pensando en la satisfacción que le genera** el servicio que entrega el IPS. ¿Cuán de acuerdo está usted con las siguientes afirmaciones? **Califique de 1 a 3**, donde **1 es En Desacuerdo** y **3 es De Acuerdo**. Marque con una X su respuesta, una marca por cada afirmación.

Nº		En Desacuerdo (1)	Indiferente (2)	De acuerdo (3)
1	Existe satisfacción con el tiempo de espera del usuario			
2	El ejecutivo brinda un trato con amabilidad			
3	La información entregada es clara			

4	El ejecutivo posee conocimiento de los trámites			
5	Los ejecutivos del IPS orientan y guían a los usuario			
6	El ejecutivo resolvió el caso o las dudas			
7	El ejecutivo no fue interrumpido durante el tiempo de atención			
8	La presentación personal del ejecutivo es adecuada a la función que realiza			
9	El IPS no discrimina a sus usuarios por su etnia, sexo o nacionalidad			
10	El IPS da un servicio inclusivo a las personas con discapacidades			
11	La sucursal del IPS cuenta con accesos adecuados y de calidad			
12	Las áreas de atención se encuentran señalizadas			
13	La sucursal del IPS cuenta con suficientes asientos de espera			
14	La sucursal del IPS posee limpieza y orden			
15	En el IPS hay comodidad en los espacios de espera			
16	Considera usted que en el IPS existe una marcada preocupación por una atención de excelencia			
17	La atención del ejecutivo logra satisfacer la necesidades del usuario			