



Departamento de Estudios



INFORME “Estudio de **CONSULTA** Experiencia **CIUDADANA** Usuarios”

Índice

Introducción	3
Metodología	4
Resultados	8
Valoración de los canales de atención	8
Tiempos involucrados en la atención	9
Percepción de la experiencia en la Inspección del Trabajo	10
Resolutividad vinculada a la asistencia a la Inspección del Trabajo	12
Conclusiones	13

Introducción

La Dirección del Trabajo (DT) se encuentra en un proceso de modernización institucional el cual considera llevar a cabo iniciativas con el fin de convertir a la DT en un servicio público enfocado en satisfacer de mejor manera las necesidades de sus usuarios, aumentando la cobertura y calidad en la entrega de servicios, a través del mejoramiento de sus procesos e implementación de medios tecnológicos, de modo de facilitar y simplificar los trámites a nuestros usuarios.

A través de este proceso de modernización, se aspira a mejorar la atención de sus usuarios enfocándose en reducir los tiempos de espera y tramitación de sus oficinas, facilitar el acceso a trámites y dar mayor homogeneidad en sus resoluciones.

Es por ello que se solicitó al Departamento de Estudios de la DT, desarrollar un estudio que busca comprender mejor la experiencia de los usuarios en la atención de sus Inspecciones Provinciales y Comunales (IPT e ICT).

El estudio tuvo por objeto analizar las dinámicas y percepciones de los usuarios acerca de la atención recibida en las Inspecciones del Trabajo, tanto en aquellas que cuentan actualmente con un sistema omnicanal (atención a través de un computador y/o teléfono, además de la atención presencial dentro de la Inspección), como también en las que aún no se ha implementado este nuevo medio de modernización enfocado en la atención usuaria.

Cabe destacar que la función principal de la DT es promover y velar por el cumplimiento eficiente de la legislación laboral, previsional y de seguridad y salud en el trabajo; el ejercicio pleno de la libertad sindical,

y el diálogo social, favoreciendo relaciones laborales justas, equitativas y modernas.

Para la atención de usuarios dispone de canales de atención presencial, vía telefónica y por internet.

Dentro de la atención presencial, actualmente existen 87 inspecciones distribuidas de Arica a Punta Arenas, contando también con oficina en Isla de Pascua. En las oficinas se entrega orientación laboral, previsional y de salud en el trabajo. Además de distintos trámites como ingresar constancias, hacer solicitudes de información pública, interponer denuncias o reclamos dentro del ámbito laboral.

También se encuentra disponible para los usuarios un canal de atención telefónica cuya atención es de lunes a viernes, de 9:00 a 17:00 horas.

Y finalmente existe el canal de atención web a través de la página www.direcciondeltrabajo.cl, donde se puede:

- Solicitar información, presentar reclamos, y/o realizar sugerencias llenando el formulario del buzón en la sección “Contáctenos”.
- Aclarar dudas frecuentes por materias, sectores y temáticas utilizando el Centro de Consulta Laboral, con más de 1.000 preguntas y respuestas frecuentes o personalizadas.
- También se puede utilizar el asistente virtual Chatbot que funciona las 24 horas del día, contiene información sobre Contrato de Trabajo, Jornada, Descansos, Remuneraciones, Feriado, Terminación de Contrato, Protección a la Maternidad, la Paternidad y la Vida Familiar y Seguridad Social, entre otros temas.
- Descargar desde la sección “Estudios y Estadísticas” documentaciones laborales e información estadística.
- Desde el banner de “Noticias” obtener informaciones de la DT.
- Además se puede ingresar a la plataforma “Mi DT”, en la que trabajadores, sindicatos y empleadores constituidos como persona jurídica podrán acceder a trámites, servicios e información de utilidad. Todo esto iniciando sesión con la Clave Única del Estado.

Metodología

Diseño del estudio

Se trató de un estudio etnográfico desarrollado por profesionales del Departamento de Estudios de la Dirección del Trabajo entre junio y octubre de 2019. Su objetivo fue analizar las dinámicas y percepciones de los usuarios acerca de la atención recibida en las Inspecciones del Trabajo en diferentes regiones del país.

Se aplicaron 206 entrevistas al interior de las Inspecciones antes de que las personas fuesen atendidas y, en la medida de lo posible, también después de que lo fueran. Junto con ello, se aplicó una pauta de observación y se complementó el registro con fotografías y notas de campo. De esta manera se perseguía aprender lo que los usuarios manifiestan acerca de la atención (percepciones, opiniones, expectativas), lo que ocurre en ellas (lo que hacen, cómo se relacionan con las personas y objetos materiales presentes) y las condiciones de infraestructura.

Dado que la pauta de entrevista contenía preguntas abiertas y cerradas, el análisis tuvo una parte cuantitativa y otra cualitativa. En el primer caso se utilizó estadística bi-variada y, en el segundo, análisis temático.

Muestra

Se seleccionaron 12 Inspecciones según el criterio de instalación del modelo de atención omnicanal. Seis de ellas correspondían a “oficinas piloto”, esto es, aquellas en las que comenzó implementación del mencionado modelo de atención y, las seis restantes, a oficinas en

las que aún no se ha aplicado. Las Inspecciones consideradas en la muestra se distribuyen en siete regiones del país, tal como se expone en el cuadro 1.

Cuadro 1

Distribución regional de las Inspecciones del Trabajo seleccionadas en la muestra

Región	N° de Inspecciones encuestadas
Tarapacá	1 oficina
Atacama	1 oficina
Coquimbo	1 oficina
Valparaíso	2 oficinas
Metropolitana	5 oficinas
Ñuble	1 oficina
Biobío	1 oficina

Perfil de las personas consultadas

Se obtuvo una distribución homogénea en cuanto a sexo (50,5% fueron hombres y 49,5%, mujeres) y preeminencia de las personas con menos de 40 años. El cuadro 2 establece estas distinciones con mayor detalle.

Cuadro 2

Distribución de personas consultadas según sexo y rangos de edad

Edad	Mujeres	Hombres	Total Ecuados
18 a 28 años	38%	26%	32%
29 a 39 años	32%	25%	29%
40 a 50 años	18%	20%	19%
51 a 61 años	10%	20%	15%
62 a 74 años	2%	9%	5%
Total	100%	100%	100%

Cuadro 3

Distribución de las personas consultadas según ocupación

Entre las personas entrevistadas el 80% tiene nacionalidad chilena y el 20%, extranjera. Estas últimas se concentran en Inspecciones de la región Metropolitana (Providencia, Santiago sur Oriente y Santiago Poniente) y tienen una menor preponderancia en el sur del país (Chillán y Los Ángeles).

En este sentido, es importante señalar que fue en la Inspección de Iquique donde se entrevistó un mayor número de personas provenientes de otros países (el 43,7% de los usuarios era extranjero).

Otros aspectos importantes de puntualizar, por cuanto se traducen en atención preferencial dentro de las Inspecciones, es la pertenencia a la tercera edad (4,3%), la condición de embarazo (2,9% de las mujeres) embarazadas, y la situación de personas con discapacidad (3,4%).

En términos generales, considerando los distintos usuarios de la DT, el 92% corresponde a trabajadores y el 8% restante, a empleadores Su perfil ocupacional, conforme a la Clasificación Internacional Unificada de Ocupaciones (CIUO.cl) se detalla en el cuadro 3.

	Ocupaciones elementales	27%
	Trabajadores de los servicios y vendedores de comercios y mercados	24%
	Técnicos y profesionales de nivel medio	14%
	Personal de apoyo administrativo	11%
	Directores, gerentes y administradores	6%
	Operadores de instalaciones y máquinas; ensambladores	6%
	Profesionales, científicos e intelectuales	5%
	Agricultores y trabajadores calificados agropecuarios, forestales y pesqueros	3%
	Artesanos y operarios de oficios	3%
	Empleador, sin especificar [código inexistente en la CIUO]	1%

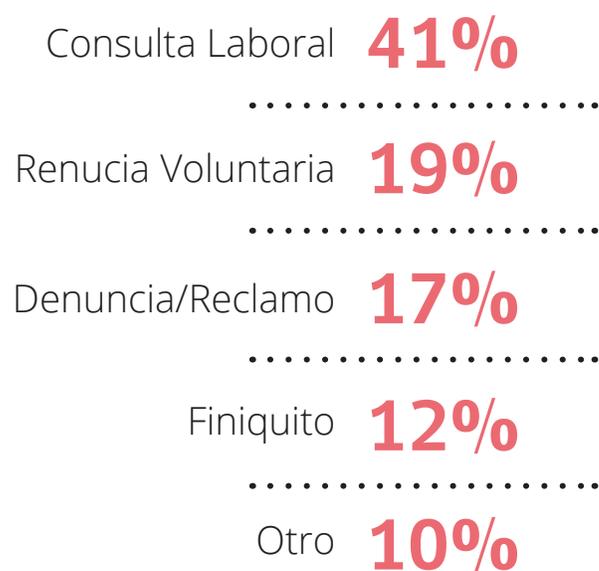
Nota: Mientras algunos empleadores se identificaron como tales, otros se definieron como profesionales o técnicos. De allí que los incorporemos en el cuadro pese a que, en rigor, no exista un código que se les asocie en la CIUO.

Las ocupaciones elementales, segmento en el que se encuentran auxiliares de aseo, camareras, reponedores de supermercado, obreros, mucamas y conserjes, entre otros, son aquellas que prevalecen entre las personas consultadas.

Ahora bien, si se les diferencia según los motivos que les llevaron a acudir a la Inspección del Trabajo, se observa que la consulta laboral es la gestión que sobresale (41%), seguida por la renuncia voluntaria (19%). La distribución de las personas entrevistadas, según tipo de requerimiento se ilustra en el cuadro 4.

Cuadro 4

Distribución de los requerimientos gestionados en las Inspecciones del Trabajo por los usuarios entrevistados



Resultados

Valoración de los canales de atención

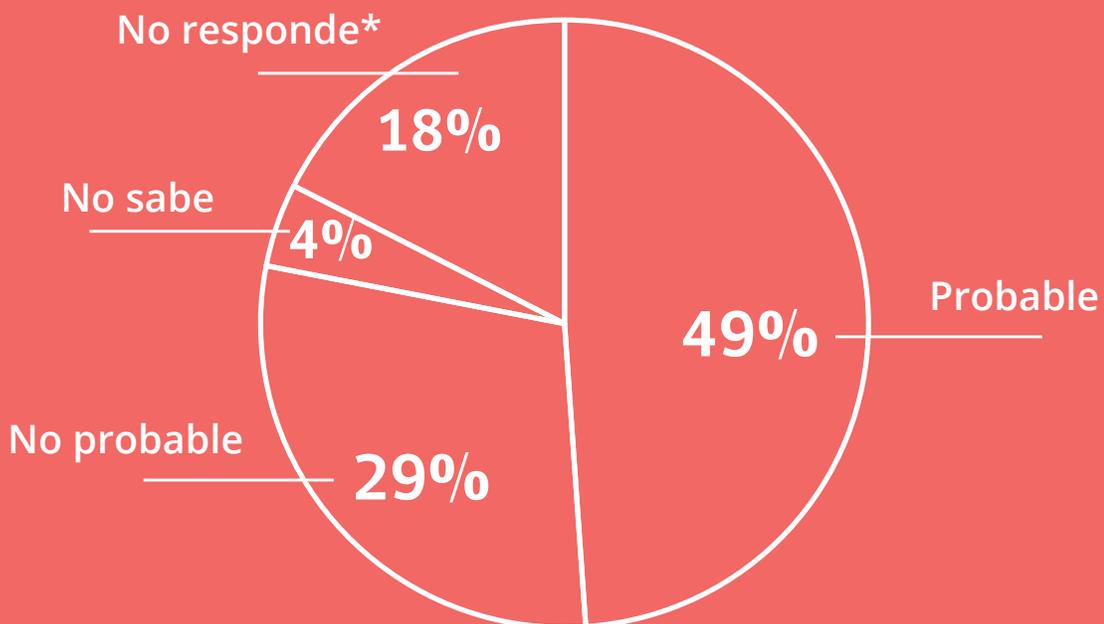
Tanto trabajadores como empleadores asisten a las oficinas para realizar consultas laborales como primer requerimiento, opción que supera ampliamente a los demás.

Así mismo, al consultar por los canales de atención se encontró que el 52% de los usuarios sabía de la posi-

bilidad de utilizar el teléfono y computador (internet) para agilizar, avanzar o atender algunos de sus requerimientos, mientras que el 48% la desconocía.

Al consultar por la probabilidad de utilizar en el futuro los canales de atención telefónico o computador el 49% de los encuestados considera probable la posibilidad de realizar trámites a futuro con el teléfono y computadores, mientras que el 29% lo considera poco probable y el restante 22% no sabe o no responde.

Probabilidad total de utilizar en el futuro canales teléfono/computador

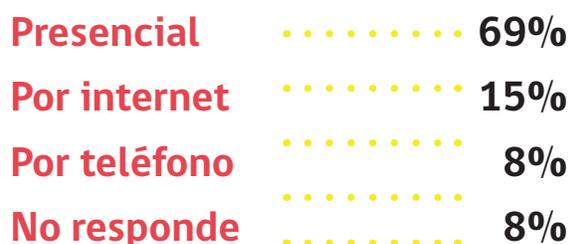


* Personas a las cuales se entrevistó previo al trámite, pero no fue posible al término

Al consultar por las preferencias de los usuarios respecto al canal de atención se obtuvieron las respuestas expuestas en el cuadro 5.

Cuadro 5

Canal preferente de atención



Tiempos involucrados en la atención

El estudio también consultó por el tiempo que los usuarios estiman haber invertido en resolver sus requerimientos en la Inspección a la que acudieron. Se les preguntó por su percepción del tiempo involucrado en:

- El trayecto: percepción del usuario del tiempo de traslado que debió realizar para llegar a la Inspección.
- La espera: percepción del usuario del tiempo trans-

currido entre el momento en que llega a la oficina hasta que es atendido.

- La atención: percepción del usuario del tiempo de duración de la atención sea a través del canal presencial, del canal remoto o de una combinación entre ambos.

Cuadro 6

Estadísticos relativos al uso del tiempo involucrado en la atención

Tiempo	Promedio	Mediana	Moda
Trayecto	0:28:00	0:20:00	0:30:00
Espera	0:29:00	0:15:00	0:10:00
Atención	0:08:00	0:07:00	0:10:00
Tiempo Total	1:05:00	0:42:00	0:50:00

Al realizar el cruce entre el tiempo promedio percibido por los usuarios y el trámite que fueron a realizar, encontramos lo sintetizado en el cuadro 7:

Cuadro 7

Estadísticos relativos al uso del tiempo involucrado en la atención, según tipo de requerimiento

Requerimiento	Tiempo de espera	Tiempo de atención	Total
Consulta Laboral	0:30:00	0:09:00	0:39:00
Renuncia Voluntaria	0:17:00	0:05:00	0:22:00
Denuncia/ Reclamo	0:36:00	0:10:00	0:46:00
Finiquito	0:30:00	0:09:00	0:39:00

Se puede destacar que el trámite de renuncia voluntaria involucra menores tiempos, tanto en espera como atención. Los otros tres trámites se extienden por un tiempo bastante similar, en torno a los 30 minutos de espera y 10 minutos de atención. Considerando el tiempo total en la oficina, se obtuvo un mínimo de 22 minutos y un máximo de 46 minutos.

Percepción de la experiencia en la Inspección del Trabajo

Sobresale una positiva percepción de experiencia en la Inspección. Traducida en una escala numérica cuyo máximo es siete, se obtuvo un promedio de 6,5.

En el análisis cualitativo de los resultados obtenidos por la aplicación de la encuesta semiestructurada a 206 usuarios, se pudo observar que en la experiencia de atención de los usuarios hay 3 elementos esenciales de los cuales dependerá si esta experiencia se aprecia como positiva o negativa.

Son tres los elementos que definen cuán positiva o negativa es la experiencia usuaria en las Inspecciones: la espera, la atención recibida y el resultado obtenido.

A continuación, abordaremos estos tres elementos, identificando distintos factores que consideramos influyen en las percepciones de los usuarios, sea porque están presentes o porque no lo están.

La percepción acerca de la espera tiene dos aristas. Por un lado, está el tiempo destinado a dicha espera. En este sentido, no solo es relevante el tiempo cronológico transcurrido, sino también la percepción subjetiva del mismo, la atención que los usuarios prestan al número de funcionarios que está atendiendo al público, el número de personas en espera y la manera que, a la luz de estos elementos, se estima que se gestionan los turnos dentro de la oficina. Por otro lado, están las condiciones materiales en las que transcurre la

espera. Se consideran relevantes aspectos de infraestructura y los servicios que, en la opinión de las personas entrevistadas, harían de la espera un momento más grato. Entre los elementos relativos a la infraestructura se menciona el tamaño de la sala de espera, la disposición del mobiliario, la iluminación, ventilación, calefacción y limpieza del lugar. En cuanto a los servicios, se mencionaron elementos como acceso a internet y dispensador de comestible o bebestibles.

En el plano de la atención recibida, se evaluó por separado las percepciones respecto a la atención presencial, atención telefónica y la atención web.

La atención presencial está influenciada principalmente por la "asesoría" prestada y el trato funcionario. En el primer sentido, cobra relevancia la calidad de la información que el usuario recibe (entendida como clara, precisa, completa y veraz) y el perfil del funcionario/a (idoneidad, capacidad de gestión, formación profesional y comportamiento ético). El trato funcionario es juzgado por los usuarios por la presencia o ausencia de amabilidad, empatía, disposición a ayudar y a no discriminar entre usuarios de distinto perfil. Otros factores que influyen en la atención presencial son el tiempo asignado al usuario y las condiciones materiales en las que es atendido. El tiempo de atención se compara con el tiempo de espera, y el equipo de soporte con que el funcionario/a atendía al usuario.

Desde la perspectiva de los usuarios del canal telefónico tiene ciertos atributos diferenciadores que lo sitúan en ciertos aspectos en mejor posición que el presencial y, en otros, con desventaja. Nos referimos a su simplicidad, comodidad y la percepción de que agiliza la resolución del requerimiento planteado. Como contraparte, los usuarios identifican aspectos negativos, tales como considerar que excluye o dificulta la comunicación con ciertos segmentos de usuarios (personas con hipoacusia, no hispanohablantes o con dificultades para usar los teléfonos celulares), y la desconfianza que genera el canal, entre otras cosas, porque no queda registro de las conversaciones. Junto con estos aspectos positivos y negativos asociados al uso del canal, los usuarios distinguen externalidades tanto para ellos mismos como para la Dirección del Trabajo. La oportunidad de usar el teléfono para hacer consultas laborales les reportaría mayor libertad para distribuir sus tiempos personales haciéndolos compatibles con las responsabilidades laborales y con las tareas de cuidado atribuidas a las mujeres. Algunos usuarios coinciden en que usar el canal telefónico implicaría un ahorro para ellos, tanto en términos del desplazamiento, como del costo de la movilización.

En cuanto a los efectos para la DT, remarcan que, en la medida que este canal esté disponible, la atención en las Inspecciones será más expedita. Algunos de los factores que la influyen van asociados al concepto de ahorro, expresado por un lado en el tiempo ya sea asociado al traslado y/o espera, evitando a su vez solicitar permisos laborales para acudir a la inspección, y también por poder resolver dudas de manera más ágil, cómoda y simple. Por otro lado, el ahorro va asociado a un aspecto monetario al evitar incurrir en costos de locomoción para trasladarse a la inspección.

Por último, en la atención web al igual que en la atención telefónica, se observa el concepto de ahorro tanto en tiempo como económico, asociado a los mismos factores expuestos anteriormente. Adicionalmente, se valora que sea un canal que permite agilizar los trámites, y que es simple y cómodo su uso, sin embargo, también se indica que existe una variedad de trámites que no es posible ejecutar vía web y se observa un sesgo hacia quienes tienen o saben ocupar los equipos para poder conectarse remotamente.

En cuanto al resultado obtenido en la atención, hay varios factores que lo influyen. Entre ellos encontramos la eficacia de la gestión por parte del funcionario/a, el sentido de justicia percibido por el usuario expresado en cuanto a la imparcialidad y defensa de sus derechos. También les influye la adecuación de las expectativas que tenían sobre lo que obtendrían como respuesta, la cual muchas veces no se ajusta a lo esperado, o no parece del todo confiable o no les permite finalizar el trámite que requieren realizar.

Se pudo observar que para el usuario la sensación de acogida brindada por el funcionario/a, así como el contenido de la respuesta entregada, eran variables

fundamentales para evaluar de manera positiva el resultado obtenido de la atención, así como también entregarles mayor información sobre los distintos canales por los cuales podían resolver su requerimiento.

Resolutividad vinculada a la asistencia a la Inspección del Trabajo

Por otro lado, al analizar cuantitativamente las percepciones de los usuarios sobre la resolución de trámites en la Inspección, se aprecia que en ocho de cada diez casos se da solución al requerimiento del usuario, sin mayores inconvenientes.

Este asunto es de vital importancia porque, en definitiva, la valoración de la experiencia usuaria está mediatizada por su resultado. Como hemos visto, la espera y la calidad de la atención son claves, pero lo es aún más la apreciación del resultado obtenido tras la gestión realizada. Los elementos que obstaculizan la eficacia de la gestión iniciada se relacionan fundamentalmente con el nivel de información que el usuario posee antes de acudir a la oficina. Tal información va desde aspectos generales como el conocimiento de las regulaciones contenidas en el Código del Trabajo o las atribuciones de la DT para abordar ciertos requerimientos, hasta asuntos más concretos, como estar al tanto de los documentos requeridos para efectuar el trámite de interés o la posibilidad de ser atendido por distintos canales.

Cuadro 8

Resultado del requerimiento planteado en la Inspección

	%
Resueltos	80%
Sin resolver o con algunas dificultades en el proceso	6%
No responde	14%
Tiempo Total	1:05:00

Conclusiones

El presente estudio se desarrolló para entender cómo se dan las dinámicas y percepciones de los usuarios acerca de la atención recibida en distintas Inspecciones del Trabajo.

De los resultados obtenidos, podemos apreciar que aún en diferentes regiones y con perfiles distintos en los usuarios, la principal razón por la cual acuden a la inspección es para realizar consultas laborales y existe un desconocimiento importante de los distintos canales de atención con los cuales podrían solucionar ese requerimiento.

Si bien el canal presencial sigue siendo el preferido, gran parte de los usuarios considera positivo tener a su disposición otros canales de atención. Esto indica que hay un margen para crecer en la diversificación de los canales utilizados por los usuarios tanto dentro de las Inspecciones, como fuera de ellas. En las oficinas, el rol de la señalética y, fundamentalmente, el de quienes recomiendan usar los canales remotos es clave: orientan el actuar de los usuarios y ofrecen alternativas que les permiten resolver sus requerimientos o avanzar en ellos, según corresponda. Sabiendo que, desde la perspectiva de los usuarios, hay ganancias en simplicidad, rapidez y comodidad, así como ahorro de tiempo y del costo de la movilización, sería deseable visibilizar estos beneficios.

Del estudio también podemos concluir que otro aspecto relevante para mejorar aún más el resultado obtenido en la experiencia de nuestros usuarios, es mejorar la información previa al trámite para que sus expectativas se condigan con lo que es posible obtener de una gestión en las Inspecciones del Trabajo. Esto es particularmente importante en el sentido de comunicar por todos los mecanismos dispo-

nibles cuáles son las atribuciones de la Dirección del Trabajo, cuáles son sus posibilidades y limitaciones. Así mismo, cabría seguir en la línea de difundir los derechos laborales y de informar cuáles son los documentos que los usuarios deben presentar para ejecutar los trámites que requieren.

Y, por supuesto, otro factor clave es seguir desarrollando las competencias blandas de nuestros/as funcionarios/as, pues factores como la empatía, amabilidad, comprensión y disposición a ayudar al otro, serán siempre relevantes para contar con experiencias satisfactorias en la atención de usuarios.



Departamento de Estudios