



Programa de Modernización del Sector Público
Proyecto de Fortalecimiento de ChileAtiende

Estudio Razones de Uso de Trámites Presenciales

Informe N°3 Diciembre 2017

Licitación 617-2-LE17

División de Gobierno Digital



DESUC
Dirección de Estudios
Sociales

JEFE DE PROYECTO

MAGDALENA BROWNE M.

EQUIPO CONSULTOR

CRISTIÁN AYALA
JOSEFA ZAVALA
VICKY ROJAS
CRISTINA MARCHANT
PEDRO LÓPEZ
ROCIO BERWART
ISABEL QUESNEY



CONTRAPARTE INSTITUCIONAL

KAREEN SCHRAMM
UMGD – COORDINADORA ÁREA ASESORÍA Y ESTUDIOS

ALVARO VÁSQUEZ
COORDINADOR DEL PROYECTO

LICITACIÓN / ORDEN DE COMPRA N°
ID 617-2-LE17



Las opiniones expresadas en el presente documento no representan necesariamente la posición de la contraparte.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1	INTRODUCCIÓN.....	5
2	OBJETIVOS	9
2.1	OBJETIVO GENERAL	9
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	9
3	ANTECEDENTES TEÓRICOS	10
3.1	TEORÍAS ASOCIADAS A CAMBIAR DEL CANAL PRESENCIAL POR EL DIGITAL.....	11
3.1.1	<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	12
3.1.2	<i>Innovation Diffusion Theory (IDT)</i>	12
3.1.3	<i>Unified Theory for Acceptance and Use of Technology (UTAUT)</i>	13
3.2	FACTORES QUE INFLUENCIAN LA PREFERENCIA DE CANAL DEL USUARIO/CONSUMIDOR	13
3.3	INVESTIGACIÓN INTERNACIONAL ASOCIADA AL USO DE CANALES ONLINE Y PRESENCIAL EN CONSUMO Y SERVICIOS DEL GOBIERNO.....	14
3.4	INVESTIGACIÓN NACIONAL ASOCIADA AL USO DE CANALES ONLINE Y PRESENCIAL EN SERVICIOS DEL GOBIERNO	21
3.5	CLAVES TEÓRICAS PARA LA COMPRENSIÓN DEL USO DE TRÁMITES PRESENCIALES Y ONLINE	23
4	ANTECEDENTES FASE CUALITATIVA	24
4.1	CLAVES TRANSVERSALES DE LA FASE CUALITATIVA: FACTORES ASOCIADOS A LA ELECCIÓN POR EL CANAL PRESENCIAL.....	26
5	METODOLOGÍA	30
5.1	CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO CUANTITATIVO.....	30
5.2	POBLACIÓN OBJETIVO	30
5.3	DISEÑO MUESTRAL.....	31
5.3.1	<i>Selección Unidad Primaria de Muestreo (UPM): Sucursales</i>	32
5.3.2	<i>Selección Unidad Secundaria de Muestreo (USM): Usuario</i>	34
5.4	MUESTRA EFECTIVA	36
5.4.1	<i>Logro de terreno</i>	36
5.4.2	<i>Supervisión</i>	38
5.4.3	<i>Ponderación</i>	39
5.4.4	<i>Composición de la muestra efectiva y errores muestrales</i>	41
5.5	CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES PARA EL ANÁLISIS.....	43
5.5.1	<i>Intención de uso de canal presencial y online</i>	43
5.5.2	<i>Percepción de complejidad del trámite</i>	44
5.5.3	<i>Construcción nivel socioeconómico</i>	45
6	RESULTADOS	48
6.1	ANÁLISIS DESCRIPTIVO GENERAL	49
6.1.1	<i>Factores asociados al usuario</i>	49
6.1.2	<i>Factores asociados al trámite</i>	54
6.1.3	<i>Factores asociados al canal</i>	63
6.2	ANÁLISIS MULTIVARIADO	87
6.2.1	<i>Variables incluidas en los modelos de regresión</i>	87
6.2.2	<i>Modelos de regresión logística</i>	89
6.3	ANÁLISIS POR INSTITUCIÓN.....	94
6.3.1	<i>Servicio Nacional del Consumidor</i>	94
6.3.2	<i>Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU)</i>	101
6.3.3	<i>Registro Civil e Identificación</i>	110

6.3.4	<i>Ministerio de Educación (MINEDUC)</i>	118
6.3.5	<i>Instituto de Previsión Social</i>	127
6.3.6	<i>Fondo Nacional de Salud (FONASA)</i>	135
6.3.7	<i>Dirección del Trabajo</i>	143
7	CONCLUSIONES	152
8	RECOMENDACIONES	158
9	REFERENCIAS	162
10	ANEXOS	165
10.1	ANEXO: RESULTADOS CUALITATIVOS – MINVU	165
10.1.1	<i>Resultados descriptivos: Nociones generales sobre el trámite</i>	166
10.1.2	<i>Razones de uso de trámites presenciales</i>	172
10.1.3	<i>Recomendaciones declaradas</i>	174
10.2	ANEXO: APLICACIÓN PILOTO	176
10.2.1	<i>Metodología del piloto</i>	176
10.2.2	<i>Resultados del piloto</i>	179
10.2.3	<i>Ajustes instrumentos a partir del piloto</i>	184
10.2.4	<i>Operacionalización final y Cuestionario post piloto</i>	186

1 INTRODUCCIÓN

El Estudio Razones de Uso de Trámites Presenciales, fue realizado por la Dirección de Estudios Sociales (DESUC) de la Pontificia Universidad Católica de Chile, para el Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES), mediante licitación pública N° 617-2-LE17.

Este estudio tuvo por objetivo “*levantar información sobre los motivos por los cuales un conjunto acotado de trámites de 7 instituciones públicas se realiza en forma presencial*”. Para ello, se trabajó con las siguientes instituciones: Instituto de Previsión Social (IPS), Ministerio de Educación (MINEDUC), Dirección del Trabajo (DT), Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), Fondo Nacional de Salud (FONASA), Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), y Servicio Nacional de Registro Civil e Identificación (SRCel). En cada una de las instituciones se abordaron trámites de interés para las mismas y para el mandante del estudio (SEGPRES), los cuales se detallan en la siguiente tabla.

Tabla 1. Instituciones y trámites a abordar

Institución	Trámite
SRCel	Certificado de antecedentes
	Certificado de nacimiento
	Activación clave única
	Certificado anotaciones vigentes de vehículos
SERNAC	Solicitudes
	Reclamos
IPS	Pensión básica solidaria de vejez
	Pensión básica solidaria de invalidez
	Aporte previsional solidario de vejez
	Aporte solidario de invalidez
	Bono por hijo
	Pagos IPS
DT	Reclamo laboral
	Consulta laboral
MINVU	Subsidio grupos emergentes Título I tramo 1
	Subsidio grupos emergentes Título I tramo 2
	Subsidio clase media Título II
	Subsidio arriendo de vivienda
MINEDUC	Certificado anual de estudios
	Licencia de enseñanza media
	Certificado título técnico profesional
FONASA	Afiliación
	Certificado afiliación
	Venta de bonos
	Valorización de un bono

Con el fin de dar cumplimiento al objetivo general del estudio, se desarrollaron dos fases consecutivas. Una primera fase de levantamiento cualitativo, que permitió explorar los factores que influyen en la decisión de los usuarios de realizar un trámite mediante el canal presencial, y una segunda fase de levantamiento cuantitativo, que facilitó la cuantificación de la influencia de cada factor asociado al tema en cuestión.

La fase de levantamiento cualitativo, quedó reflejada en su totalidad –metodología, resultados y conclusiones- en el Informe n°2 de la presente consultoría. A modo de

resumen, esta fase se guió por los parámetros de pertinencia y adecuación que sustenta la investigación cualitativa, generando una aproximación exploratoria al fenómeno de estudio. De esta manera, se utilizó una muestra no probabilística, considerando como técnicas de levantamiento de datos los grupos focales y las entrevistas en profundidad a usuarios y funcionarios de todas las instituciones abordadas en este estudio. En total, se realizaron 30 levantamientos con usuarios (6 entrevistas en profundidad y 24 grupos focales), y 8 grupos focales con funcionarios. Los resultados de esta fase, permitieron indagar en los factores asociados a la realización de trámites presenciales, permitiendo entregar insumos para la construcción del instrumento de la fase cuantitativa.

Si bien, no fue parte de los productos solicitados por los Términos de Referencia (TDR) de esta licitación, se trabajó también un apartado de antecedentes teóricos generales, que permitieran nutrir la construcción del instrumento de recolección de datos, permitiendo observar convergencias y divergencias respecto a los resultados de la fase cualitativa.

De esta manera, la fase de levantamiento cuantitativo, comenzó con la construcción del instrumento y su proceso de pilotaje, el cual es presentado en este informe según lo solicitado en los TDR, dando cuenta de la operacionalización final.

En específico, la construcción del instrumento estuvo sustentada tanto en la revisión de la literatura y los antecedentes teóricos del fenómeno de la realización de trámites, como los hallazgos que se levantaron desde la fase cualitativa del estudio. Estos resultados permitieron generar una operacionalización del instrumento que da cuenta de las dimensiones y subdimensiones del fenómeno, fundamentadas en las fases previas del estudio.

Asociado a la fase cuantitativa, en este informe se presenta la metodología relacionada, que abarca desde el diseño muestral, hasta la muestra efectiva. En cuanto al diseño muestral, debido a las limitaciones para generar un marco muestral desde el cual realizar una selección aleatoria y probabilística de los usuarios de las distintas instituciones, es que se utilizó un diseño adaptado desde el muestreo en poblaciones móviles, y de los muestreos según tiempo-lugar (*Time Location Sampling TLS*) (Kalton, 1991).

Este diseño implicó una selección de sucursales dentro de cada institución, a partir del marco muestral del total de sucursales para cada una en las comunas pertenecientes al Gran Santiago en la Región Metropolitana. El modo de selección de las sucursales (Unidades Primarias de Muestreo -UPM) se realizó mediante una estratificación por zona geográfica, para de este modo asegurar la representatividad de grandes zonas de Santiago en la muestra. Adicionalmente, en cada institución se incluyeron forzosamente en la muestra de sucursales las casas matrices de cada una, o sucursales de importancia dado el flujo de transacciones realizadas en ellas, generando un total de 31 sucursales en la muestra.

Al interior de cada sucursal seleccionada se escogieron usuarios para ser encuestados mediante el método CAPI (*Computer Assisted Personal Interviewing*) (Groves, y otros,

2009). De este modo, los usuarios constituyen las Unidades Secundarias de Muestreo (USM). El método de selección correspondió a un muestreo en población móvil, el cual permite garantizar que cada asistente a las sucursales de las respectivas instituciones (en los momentos de muestreo) tengan la misma chance de ser parte de la muestra (Klandermans, y otros, 2011).

Teniendo en consideración este método de muestreo se definió una población objetivo de usuarios de 2.695 encuestas, con un mínimo de 385 por institución, y una muestra sobredimensionada de 2.968 encuestas.

Luego del levantamiento de terreno, que se realizó durante el mes de octubre y parte de noviembre, se lograron ejecutar 3.324 encuestas validadas luego de los procesos de supervisión¹.

Continuando, en el informe se describe el proceso de construcción de índices o indicadores, que posteriormente para los resultados, son utilizados como variables de segmentación.

Finalmente, se presentan los resultados del estudio desde la fase cuantitativa, los cuales se detallan por dimensión de operacionalización. La lectura de resultados se realiza desde una mirada descriptiva, para posteriormente ahondar en un análisis multivariado que permite poner en juego los distintos factores asociados a la realización de trámites presenciales. Estos resultados a su vez se complementan constantemente con los hallazgos de la fase cualitativa, con el fin de generar una *triangulación* de información que permite profundizar los resultados. Cabe señalar, que los resultados se presentan de manera agregada, y finalizando el apartado, se presentan resultados por institución según las variables claves del estudio, con el fin de entregar información de valor para cada una de las instituciones participantes de esta investigación; sin embargo, es necesario tener precaución con los resultados por institución dado el bajo número de casos que hace inestable el cruce de variables.

De éstos análisis, se desprenden los siguientes aspectos como hallazgos fundamentales del estudio: (1) las razones asociadas a por qué un usuario acude presencialmente a realizar sus trámites en el estado, teniendo la vía online obedece a múltiples factores entrelazados entre sí, donde intervienen las características del usuario, del canal y del trámite, teniendo unas más preponderancia que otras dependiendo de la institución abordada; (2) en estas razones, unas de las más relevantes son las características etarias y socioeconómicas de los usuarios, lo que impone desafíos a la estrategia pública del sector; (3) si bien el conocimiento del canal web como alternativa de los trámites aún no resulta ampliamente conocido, su sólo

¹ Ahora, es necesario considerar que a pesar de que los métodos de selección de sucursales y usuarios al interior de éstas respondieron a estándares metodológicos respaldados en la literatura, el diseño muestral corresponde a una adaptación de los diseños convencionales, y no reemplaza un muestreo aleatorio y probabilístico en todas sus etapas (como las encuestas en hogares), por lo cual las inferencias poblacionales que se puedan realizar de los resultados aquí expuestos son limitados, y se deben realizar con el rigor metodológico correspondiente. Adicionalmente, es importante recordar que la muestra se genera sobre el territorio del gran Santiago, estableciendo restricciones para la generalización a nivel país.

conocimiento aumenta la probabilidad de utilizarlo, pero esto sólo va aparejado de un conocimiento ojalá guiado hacia él y no centrado en la simple difusión comunicacional de los mismos; (4) existen razones asociadas a la ganancia del trámite y su naturaleza que no fueron posibles de cuantificar pero que a nivel cualitativo resultan destacables observando la relevancia que tiene el trámite para la persona en su decisión de acudir presencialmente o vía web, o las ganancias asociadas a lo presencial como es el contacto con un “otro”, la escucha, la resolución de dudas, los datos obtenidos entre usuarios, entre otras; y (5) uno de los hallazgos más impactantes a nivel cuantitativo y cualitativo, resulta ser la resolutivez asociada a lo presencial. Es de tal importancia que las diferencias por grupo etario y niveles socioeconómicos no generan distinciones relevantes, observando que, para todos los usuarios encuestados, el canal presencial difiere del online principalmente en su atributo de resolutivez.

A partir de lo anterior, en este informe se establecen lineamientos generales a modo de recomendación, centradas en los siguientes aspectos:

- Generar políticas comprensivas, pero con atención a la especificidad de las instituciones y trámites
- Abordar los desafíos que impone la edad y nivel socioeconómico del usuario
- Generar “andamiajes” para el uso del canal digital, desde el presencial
- Personalizar el canal digital
- Mejorar el servicio web: acercar el lenguaje al usuario

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Levantar información sobre los motivos por los cuales un conjunto acotado de trámites de 7 instituciones públicas se realiza en forma presencial, con el fin de proponer estrategias que permitan sustituir las transacciones asociadas a dichos trámites en no presenciales.

2.2 Objetivos específicos

Se proponen los siguientes objetivos que dicen relación a los contenidos requeridos a los productos esperados en el estudio.

1. Refinar el listado de trámites que se propondrá estudiar con las 7 instituciones priorizadas por el proyecto ChileAtiende Digital. Se consideran 28 trámites diferentes, que se repartirán entre las 7 instituciones priorizadas, según se establezca en las reuniones iniciales de coordinación.
2. Levantar información cualitativa con el objeto de identificar, por cada trámite, las razones por las cuales las personas los realizan presencialmente.
3. Levantar las razones de no uso de trámites digitales en las instituciones bajo estudio que tengan sus trámites disponibles en línea.
4. Levantar información cuantitativa en las instituciones bajo estudio, que contribuyan a identificar cuáles de las razones de uso de trámites presenciales son las de mayor incidencia.
5. Analizar la información cualitativa y cuantitativa, con el objeto de realizar recomendaciones sobre acciones e intervenciones para evitar transacciones presenciales por institución bajo análisis.

3 ANTECEDENTES TEÓRICOS

La definición de *e-government* o gobierno digital se ha ido modificando en los últimos 10 años, sin embargo, se mantiene el corazón de su acepción referida al uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), particularmente las páginas web, para la provisión rápida, fácil, y costo eficiente de servicios públicos (Baqir & Iyer, 2010). El gobierno digital implica la generación de estrategias de modernización que involucran a distintos actores gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, empresas, y ciudadanos con el fin de apoyar el acceso a datos, servicios y mejorar las interacciones con el gobierno (OECD, 2014).

A nivel internacional, la generación de servicios digitales a los ciudadanos desde sus gobiernos se ha comenzado a masificar. Sin embargo, mientras la infraestructura en TIC's se masifica, el uso de los ciudadanos ha sido más bien limitado (Baqir & Iyer, 2010). Este uso ha sido diferenciado entre países desarrollados y países en desarrollo, de hecho, algunos estudios han establecido etapas de desarrollo para un gobierno digital que involucran: emergente, en mejora, interactivo, transaccional, y conectado² (United Nations Report, 2008; En: (Baqir & Iyer, 2010). Latinoamérica, ha sido situado en un proceso más emergente dadas las diferencias en evolución de sus países, donde algunos presentan avances importantes, mientras otros presentan rezagos (Baqir & Iyer, 2010).

Por su parte, Chile no deja de ser parte de la transformación asociada a la adopción de nuevas tecnologías, lo que desafía las expectativas de los gobiernos en la forma en que se entregan los servicios públicos. Ante ello, al igual que las recomendaciones a nivel internacional, en Chile versan –entre otras- en el establecimiento de la coordinación institucional de las iniciativas asociadas a la digitalización (OECD, 2016).

Dentro del *e-government*, uno de los aspectos que más se ha impulsado son los Trámites Públicos en Línea (TPL), ya que tienen por objetivo la simplificación de procesos administrativos además de la provisión de mejores servicios a los usuarios (ciudadanos, empresas, etc.) (Moon, 2002; En: (Palma, Lavín, & Rodríguez-Peña, 2014)). Los TPL son entendidos como servicios que se ofrecen por sitios web de gobierno a los ciudadanos, con fin que ellos generen un acto administrativo (Fang, 2002; En: (Palma, Lavín, & Rodríguez-Peña, 2014)).

La adopción del *e-government*, pese a sus múltiples beneficios, ha presentado problemas como la lentitud de los cambios organizacionales que supone pasar a canales digitales, las dificultades técnicas asociada de ellos, la desconfianza en este canal por parte de los usuarios, y los problemas de usabilidad de los sitios, entre otros (Balci, Dalci, Karaman, Kutluoglu, Yucel, Medeni, 2010; Hung, Chang, Yu, 2006; Peng, Ramaiah & Foo, 2004; En: (Palma, Lavín, & Rodríguez-Peña, 2014)).

² La categoría emergente refiere a la provisión de información en sitios web, la categoría en mejora implica políticas asociadas a gobierno digital, la categoría de interacción de cuenta de la provisión de formularios descargables, la categoría transaccional da cuenta de la provisión de trámites online, la categoría conectado implica la generación de servicios al ciudadano interconectados entre distintos departamentos de gobierno.

La implementación del e-government no sólo involucra entonces la generación de políticas y transformación de los servicios públicos por parte de las autoridades, sino también entender la disposición a adoptar estos servicios por parte de los ciudadanos. Comprender esto, involucra también entender las preferencias de los ciudadanos a mantenerse en los canales usuales como el presencial. Falk (2000; En: (Sousa & Voss, The impacts of e-services quality on customer behaviour in multi-channel e-services, 2012)) menciona al respecto, que el canal presencial es el canal por *status quo* mientras que el digital corresponde a la nueva alternativa, en este sentido, si el usuario tiene múltiples opciones, tenderá a quedarse con la alternativa que representa el *status quo*.

De esta manera, la comprensión de la adopción de los canales digitales, dan luces también respecto a por qué se mantienen los usuarios en canales presenciales. **El uso de trámites presenciales y el uso de trámites web son el cara y sello de la misma moneda.** Considerar ambos aspectos permite tener una visión global de por qué los usuarios usan actualmente los trámites presenciales.

Respecto a la adopción de trámites en línea (que a su vez responde el uso de trámites presenciales en su contrafactual), varias teorías han permitido entender este proceso y han guiado la investigación específica en el área que refiere este estudio. A continuación, se dará cuenta en primer lugar de teorías asociadas a la adopción de canales digitales, para posteriormente, dar cuenta de investigaciones específicas que aplican estas teorías y/o generan nuevos desarrollos en el campo del uso de canales digitales y presenciales en la realización de trámites o acceso a servicios.

3.1 Teorías asociadas a cambiar del canal presencial por el digital

La mayoría de las teorías que acá se mencionarán, están basadas total o tangencialmente en dos teorías: *Theory of Reasoned Action* (TRA) y *Theory of Planned Behavior* (TPB).

La TRA es una teoría que proviene de la psicología, específicamente del campo de las actitudes. Postula que la generación de una conducta está directamente relacionada a las intenciones basadas en normas subjetivas o actitudes previas (Ajzen, 1991; En: (Liao, Chen, & Yen, 2007)).

Por su parte, la TPB está basada en TRA siendo una extensión de la misma, y postula que la conducta humana es guiada tanto por intenciones conductuales que a su vez son dirigidas por actitudes en torno a la conducta, normas subjetivas y controles conductuales. En este caso las normas subjetivas se entienden como aquellas presiones individuales asociadas a una conducta particular, y los controles conductuales se relaciona a la auto eficacia, esto es, cómo ciertos factores pueden facilitar o dificultar una tarea dependiendo de las creencias de control (cuánto puede una persona controlar o manejar determinada tarea) (Ajzen, 1991; En: (Liao, Chen, & Yen, 2007)).

De esta manera, el campo teórico posterior, se ha ligado a la idea que **la adopción de canales digitales, se influye por las normas subjetivas o actitudes previas** y son éstos aspectos los que difieren de una teoría a otra.

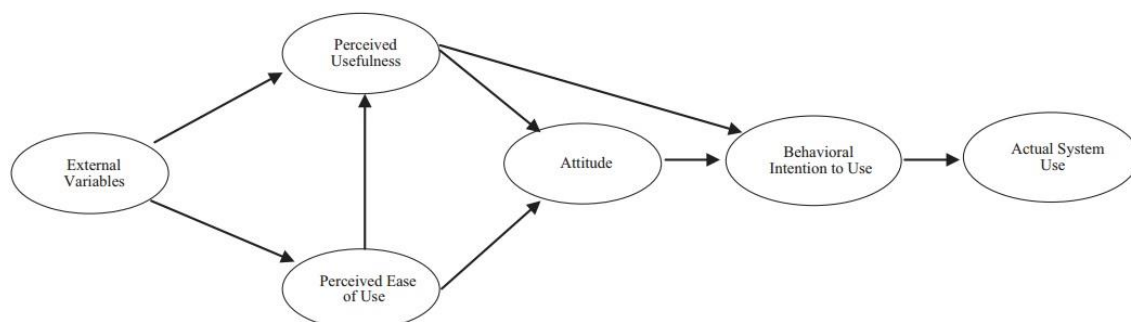
A continuación, se hará referencia a algunas teorías relacionadas al objetivo de este estudio, a saber: *Technology Acceptance Model* (TAM), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), y *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT).

3.1.1 *Technology Acceptance Model* (TAM)

Esta teoría es una adaptación de TRA, y sostiene que las intenciones conductuales (en este caso de uso de trámites presenciales y online) están determinadas por dos constructos específicos: **utilidad percibida, y percepción de facilidad de uso**. A su vez, estos dos aspectos determinan la actitud frente a un sistema particular, en este caso, el canal digital (Davis et.al, 1989; En: (Al-Hujran, Al-Debei, Chatfield, & Migdadi, 2015)).

La siguiente figura ejemplifica el modelo detrás de TAM. Las variables externas, son entendidas como aspectos ajenos al modelo, los cuales, según esta teoría están completamente mediados por los constructos allí propuestos. La utilidad percibida se entiende como el grado en que una persona cree que usando un sistema particular mejorará su desempeño; la percepción de facilidad de uso, por su parte, refiere al grado en que una persona cree que usando un sistema particular quedará libre de esfuerzo. A su vez, ambos aspectos influyen la actitud respecto a un sistema particular, la cual incidirá en la intención del uso y finalmente en el uso efectivo de este sistema (Davis et.al, 1989; En: (Al-Hujran, Al-Debei, Chatfield, & Migdadi, 2015)).

Figura 1. Modelo TAM



Fuente: Davis et.al (1989; En: (Al-Hujran, Al-Debei, Chatfield, & Migdadi, 2015), p.192).

3.1.2 *Innovation Diffusion Theory* (IDT)

Esta teoría es ampliamente utilizada en la investigación ligada a sistemas de información, y permite explicar la adopción de nuevas tecnologías por los usuarios. De acuerdo a esta teoría, la tasa de difusión de una tecnología es influida por tres elementos: la ventaja relativa de esta tecnología, la compatibilidad y la complejidad (Rogers, 1983; En: (Amagoh, 2016)).

- La ventaja relativa refiere, para el caso del *e-government*, que **los sitios web de gobierno deben ser superiores a los métodos tradicionales de**

transacciones o trámites, es decir, que la experiencia web debiera ser superior al cara a cara.

- La compatibilidad por su parte, en su aplicación al gobierno digital, se entiende como la forma en que los ciudadanos perciben que los servicios digitales de gobierno son consistentes con su estilo de vida o costumbres.
- Finalmente, la complejidad, refiere a la percepción de los usuarios de la dificultad para entender y usar el nuevo sistema; este factor se encuentra muy relacionado a la idea de percepción de facilidad de uso de la TAM.

3.1.3 *Unified Theory for Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*

La UTAUT resulta ser una teoría más reciente, que trata de integrar ocho modelos previos asociadas a la comprensión de la aceptación y adopción de nuevas tecnologías: TRA, TPB, TAM, IDT, *Motivational Model* (MM), la combinación de TAM y TPB (C-TAM-TPB), *Model of PC Utilization* (MPCU), y *Social Cognitive Theory* (SCT) (Venkatesh et.al, 2003; En: (Amagoh, 2016)).

A partir de ellas, se trata de crear un modelo unificado respecto a la adopción de nuevas tecnologías que considera cuatro constructos principales (Venkatesh et.al, 2003; En: (Amagoh, 2016) y (Chung, Lee, & Kuo, 2016)):

- Expectativa de desempeño: Refiere a la creencia de que si una persona usa determinado sistema (en este caso trámites presenciales o en línea), mejorará sus niveles de desempeño (en el trabajo u otra área).
- Esfuerzo: Implica el esfuerzo que implica para una persona el uso de determinado sistema (presencial u online).
- Influencia social: Referido a la influencia de otras personas en la conducta de usar canales digitales o presenciales para la realización de trámites o acceso a servicios.
- Condiciones facilitadoras: Implica la entrega de equipos, insumos, información u otro, que faciliten la adopción de determinadas tecnologías por las personas.

Estos elementos, de acuerdo a la UTAUT, se encuentran moderados por el sexo, edad, experiencia, y disposición de uso (Venkatesh et.al, 2003; En: (Amagoh, 2016)).

3.2 Factores que influncian la preferencia de canal del usuario/consumidor

Además de las teorías antes mencionadas, se han identificado **otros factores asociados a la elección del canal (presencial, digital o telefónico) por parte de usuarios o consumidores**. Estos factores han sido identificados desde la literatura vinculada al consumo de clientes de entidades privadas y la fidelidad de marca. Desde éste ámbito de investigación, se pueden extrapolar elementos interesantes asociados a los objetivos de este estudio.

Se ha observado que el consumo y fidelidad de marca, difiere entre el servicio online y el presencial. Al respecto, la investigación ha identificado varios factores que afectan la

elección de canal por parte de los consumidores. Varios de ellos, se mencionan en la siguiente tabla (Sousa & Voss, 2012):

Tabla 2. Factores que afectan la elección del canal por parte del consumidor

Categoría	Factores
Atributos de los consumidores	Actitudes hacia la tecnología o canal de preferencia
	Atributos demográficos, socio económicos y de estilo de vida
	Experiencias previas con los canales / Costo-beneficio del cambio de canal
	Orientaciones recreacionales, conveniencia, aversión al riesgo del cambio de canal o mecanismos de pago
Preferencias de consumidores	Orientaciones económicas
	Información de retención, comparación de precios
	Tamaño de la canasta de compra, frecuencia de pago
	Conveniencia, entretenimiento
Características del producto o servicio	Categoría del producto o servicio
	Etapas de compra, complejidad
	Precio, percepción de riesgo en la compra
Atributos del canal	Calidad de servicio del canal
	Utilidad
	Eficiencia
	Contacto personal
	Conveniencia
	Tiempo de espera
	Costo de la transacción, esfuerzo, facilidad de uso
	Percepción de riesgo del canal
	Disposición de la información
	Diseño del sitio web
	Disponibilidad del producto o servicio
	Precio o promociones del canal

Fuente: Traducido de (Sousa & Voss, 2012) Pág. 792

En la tabla anterior, las tres primeras categorías se relacionan al consumidor, mientras que la última a características propias del canal. En general, se ha observado que el uso de distintos canales representa distintos tipos de consumidores, sin embargo, también **ha emergido la idea que los tipos de consumidores no se ubican en un único canal**, sino que existe un uso de múltiples canales, lo cual depende de la satisfacción con la calidad de servicio del canal (Sousa & Voss, 2012).

3.3 Investigación internacional asociada al uso de canales online y presencial en consumo y servicios del gobierno

Dado el objetivo de esta investigación, se buscaron estudios internacionales que hicieran referencia al **uso de canales presenciales y adopción de canal online** en servicios tanto a nivel de consumo, como de trámites públicos en línea de gobierno. En particular, la revisión se centró no sólo en conocer evidencia de la temática en cuestión, sino también indagar en los modelos de medición utilizados, con el fin de conocer experiencias que permitan orientar la fase cuantitativa en el presente estudio³.

³ Dado los objetivos del estudio, la presente revisión procuró obtener un marco de orientaciones tanto de la evidencia como de los modelos de medición, ya que NO constituye un producto de la consultoría. Es por esto, que no se generó una revisión bajo parámetros de revisión sistemática, sino más bien se indagó en estudios publicados en revistas científicas principalmente indexadas. La búsqueda se generó a partir de conceptos clave, como *e-government*, *consumers online*, entre otros.

En la Tabla 3 se dan cuenta de **diez estudios que abordan la temática de factores relacionados a la adopción de servicios online a nivel internacional (excluyendo países latinoamericanos)**. De ellos, **siete refieren a temáticas de gobierno digital o adopción de trámites en línea versus presencial, dos se asocian a consumidores y servicios online versus presencial, y uno respecto al uso online de datos o referencias**. Siete estudios presentan una metodología cuantitativa, uno mixta (cuantitativo y cualitativo), uno sólo cualitativo, y uno es una revisión de literatura que incluye la proposición de un modelo teórico.

Varios de los estudios mencionados provienen de países en desarrollo y permiten dar cuenta de procesos asociados a la adopción de servicios digitales de sus gobiernos, mientras otros se realizan ya en países desarrollados (como Alemania o Canadá).

La mayoría de los estudios presentados no se desarrollan sobre muestras probabilísticas (solo los estudios de Mohd (2016) y Reddick & Turner (2012) se realizan sobre muestras probabilísticas), y en general utilizan como medio de recolección de datos la encuesta online (lo cual establece marcos poblacionales específicos de usuarios de este tipo de plataforma). Esto puede ser debido a la dificultad de acceso a marcos muestrales asociados a quienes realizan algún tipo de trámite o servicio presencial u online en oficinas públicas o privadas⁴.

De los resultados obtenidos, destacan los siguientes cuatro elementos:

- La mayoría de los estudios que utilizan adaptaciones de modelos basados en las teorías mencionadas, tienden a confirmar la influencia de los factores estipulados como determinantes. Específicamente, las **dimensiones de facilidad de uso y utilidad** se repiten y resultan predominantes en su relación con las actitudes y/o intención de uso de canales digitales (Liao, Chen, & Yen, 2007) (Zaglat, Shrafat, & Ziad, 2016) (Al-Hujran, Al-Debei, Chatfield, & Migdadi, 2015) (Kumar, Sachan, & Mukherjee, 2017) (Mohd, 2016) (Rabaa, 2015).
- La **satisfacción con el canal** resulta un factor relevante para sostener (fidelizar) o modificar una conducta de uso. Esto es, un usuario satisfecho con la experiencia web tendría más probabilidad de volver a utilizar ese canal, mientras que uno no satisfecho tendería a preferir el canal presencial (o el *status quo*). La satisfacción con el canal online también se relacionaría a la disposición de un servicio auto explicativo y con múltiples soportes y opciones (Sousa & Voss, 2012) (Wirtz & Tuna, 2016).

⁴ Varios de los estudios acá presentados basan sus modelos de medición en las teorías antes mencionadas (TAM, TPB, IDT, UTAUT, entre otras), presentando ligeras modificaciones desde los modelos originales. Para ello, la medición la realizan en su mayoría a partir de escalas previamente testeadas en otros estudios, añadiendo algunos nuevos ítems. En la mayoría de los casos, las escalas son analizadas con la muestra obtenida bajo análisis factorial exploratorio, confirmatorio y/o análisis de confiabilidad.

Como técnicas de análisis, se utilizan principalmente análisis multivariado, ya sea mediante regresiones múltiple, modelos de ecuaciones estructurales, *path* análisis o análisis de clúster. Las técnicas de modelos de ecuaciones estructurales o *path* análisis se explican porque en la mayoría de los casos se proponen factores determinantes, mediadores y variable dependiente; y muchas veces, los determinantes son a su vez constructos o variables latentes (no observadas).

- El estudio de Reddick & Turner (2012) entrega un resultado interesante al instalar que el **uso del canal depende también de la naturaleza de la interacción**, y del valor de los servicios públicos ofertados (entre lo que se involucra la confianza en la institución). La revisión de literatura realizada por Ebbers, Pieterse & Noordman (2008) también menciona que la naturaleza del problema actúa como determinante del canal de uso (la ambigüedad o complejidad de éste).
- Finalmente, el estudio de Sousa & Voss (2012) añaden aspectos relevantes asociadas a las **características de los usuarios/clientes**, dando cuenta de la existencia de usuarios multicanal y totalmente online, los que diferían en características socio demográficas. Desde la revisión de literatura realizada por Ebbers, Pieterse & Noordman (2008) también se instalan los factores personales como determinantes del uso de un determinado canal.

Tabla 3. Estudios asociados al uso de servicios o trámites online-presencial y sus razones

Autor	Ámbito⁵	Objetivos/hipótesis	Metodología	Modelo y/o Instrumentos de medición	Resultados
Sousa & Voss (2012)	Consumidores	Hipótesis: La calidad percibida del canal online influencia la conducta del uso del mismo	Estudio cuantitativo, a través de un cuestionario online a una muestra del 70% de clientes de un banco en Portugal que hayan ingresado al menos dos veces en los últimos tres meses a servicios online, que tengan sobre 18 años y no sean empleados del banco (n=35.781). Se utilizó además información demográfica mediante datos secundarios. Se utilizan técnicas de regresión múltiple, y análisis de clúster.	La medición de la calidad del servicio online se enfocó en cinco dimensiones (disponibilidad de información, facilidad de uso, seguridad, estilo gráfico, resolutivez), por otro lado, la fidelidad hacia el servicio online se midió en (1) la intención de volver a usar el servicio web y (2) la intención de recomendarlo. Finalmente se consideraron características del consumidor como: transacciones efectuadas en canales online, presencial y telefónico.	Encontraron que efectivamente existía una fuerte relación entre la calidad del servicio online y la fidelidad a éste; además identificaron dos tipos de clientes (mediante análisis de clúster): los clientes multicanal (que usaban tanto canales presenciales como online) y los clientes totalmente digitales. Ambos grupos diferían en características demográficas, los últimos tendían a ser más jóvenes, con mayor nivel educacional, con más experiencia y volumen de transacciones online que los clientes multicanal.
Liao, Chen & Yen (2007)	Consumidores	El estudio pretende predecir y explicar el uso de servicios online basado en un modelo derivado de TPB.	Estudio cuantitativo, a partir de una encuesta online a estudiantes de la Universidad Nacional Sun Yat-Sen de Taiwan (famosa por su sistema <i>e-learning</i>), específicamente mediante el <i>cyber university system</i> . Se obtuvieron n=469 encuestas (de 2.014 encuestas enviadas). Se utilizan técnicas de análisis factorial confirmatorio, y modelo de ecuaciones estructurales.	Se construyó una escala derivada del modelo de TPB, donde se adaptaron ítems de otras escalas existentes, midiendo las siguientes dimensiones: utilidad, facilidad de uso, cumplimiento de expectativas, satisfacción, normas subjetivas (medidas como la influencia de otros al uso de servicios online), e intención de continuar usando el servicio online. Se incluyeron medidas socio demográficas de control.	Se identificaron cuatro grandes resultados: (1) La norma subjetiva y el control percibido motivan la continuidad del uso online. (2) La utilidad percibida tiene un efecto directo en la intención de uso y continuidad del uso de servicios online. (3) La intención del usuario para servicio online está determinada por la satisfacción. (4) La percepción de facilidad de uso es significativo pero débil influencia en la satisfacción.
Zaglat, Shrafat & Al-Smadi (2016)	Usuarios de bases de datos online	Hipótesis: Las dimensiones de la E-SQ influyen en la intención conductual de usar un canal determinado, lo cual se encuentra mediado por la satisfacción del usuario (respecto a ese mismo canal).	Estudio cuantitativo, mediante una muestra por conveniencia a estudiantes de posgrado de 10 universidades de Jordania, obteniendo la participación del 77% de ellos de los años 2012-2013 (n=12.575). Se utilizan técnicas de regresión múltiple, y <i>path model</i> .	Se miden dos aspectos: (1) la calidad del servicio online mediante la Escala E-SQ que mide seis dimensiones (facilidad de uso, información de calidad, confiabilidad, resolutivez, seguridad, y diseño web) distribuidos en 23 ítems. (2) satisfacción del usuario medido mediante una escala de tres ítems desarrollada por Collier & Bienstock (2006). Se consideraron variables de control como sexo, nivel educacional y uso de bases de datos.	Como resultados, encontraron que las dimensiones de la escala E-SQ influyen positivamente en la satisfacción del usuario y también en la conducta de uso del canal.

⁵ El ámbito es un concepto utilizado para este estudio y refiere al área de investigación, específicamente, si atañe a literatura asociada al consumo o productos de entidades privadas, a servicios provisionados por el estado mediante políticas de *e-government*, o a otro tipo de instalación de servicios online.

Wirtz & Tuna (2016)	<i>E-government</i>	Desarrollar un modelo conceptual orientado al usuario, en la medición de la satisfacción con portales de gobierno online.	Estudio cuantitativo mediante encuesta online, a usuarios de portales de gobierno digital local de Alemania. Para ello se invitó a 233 municipalidades que incluyeran el link de la encuesta en sus portales, teniendo la participación de 117 de ellas. Se logró una muestra de n=717 encuestas completas. Se utilizan técnicas de regresiones logísticas. Se utiliza como complementario de profundización la realización de 7 entrevistas a expertos.	Se utiliza un modelo de investigación basado en la idea que la satisfacción con el uso de portales web de gobierno se encuentra determinada por cinco dimensiones: integración con redes sociales, servicios full online, formularios descargables, integrar funciones de búsqueda, percepción de facilidad de uso. Los determinantes se miden mediante una escala likert de cinco puntos. La satisfacción del usuario con los portales web de gobierno se miden con la pregunta "En general, ¿cuán satisfecho está usted con los portales web de gobierno?".	Como resultados, se obtiene que los aspectos que influyen en la satisfacción con servicios online de gobierno son: ofrecer servicios full online, disponer formularios descargables, entregar funciones de búsqueda, y percepción facilidad de uso.
Al-Hujran, Al-Debei, Chatfield & Migladi (2015)	<i>E-government</i>	Desarrollar un modelo integrado sobre la adopción de servicios digitales de gobierno.	Estudio cuantitativo desarrollado en Jordania, en cuatro universidades elegidas aleatoriamente. En ellas, se distribuyeron 1.500 cuestionarios a usuarios de ciber café y estudiantes universitarios, obteniendo 975 encuestas completas. Se utilizaron técnicas basadas en modelo de ecuaciones estructurales y regresiones PLS.	Se elabora un modelo basado en las teorías mencionadas en las secciones previas. Este modelo establece que la intención de uso de servicios online de gobierno (variable dependiente), se ve influenciada por las actitudes al mismo (variable mediadora), la que a su vez se ven incididas por la percepción de utilidad y facilidad de uso (variables independientes). Estas dos últimas dimensiones se influyen por valores culturales y la confianza (variables externas). Se construyó una escala a partir de la adaptación de previas mediciones considerando una escala Likert de cinco puntos.	Como resultados relevantes se observó que efectivamente la percepción de utilidad y facilidad de uso, influyen en las actitudes las que a su vez fueron predictores de la intención de uso de servicios online. Además, la facilidad de uso influye en la percepción de utilidad. Por otro lado, la confianza influye en la percepción de utilidad, y sólo una dimensión cultural genera una influencia positiva en la facilidad de uso y utilidad.
Kumar, Sachan & Mukherjee (2017)	<i>E-government</i>	Conocer cómo la experiencia en servicios online de gobierno, influencia la conducta de uso.	Estudio cualitativo, donde se desarrollaron 12 entrevistas en profundidad a mujeres y 19 a hombres (en total 31 entrevistas). Los participantes tenían entre 18 y 44 años, con previa experiencia en servicios online de gobierno.	Se trabaja bajo un marco conceptual donde la experiencia de servicio online de gobierno implica considerar cuatro niveles: Informacional, comunicacional, transaccional y participativo.	Dentro de los resultados principales, y como razones de uso de canales online (preferencias) emergen aspectos de facilidad de uso, conveniencia, apoyo al consumidor, y cambios en las actitudes asociadas a seguridad en los sitios web de gobierno.
Mohd (2016)	<i>E-government</i>	Analizar e identificar factores que determinan la adopción de servicios online de gobierno en el estado de Selangor,	Estudio cuantitativo, a una muestra probabilística estratificada y multietápica de n=1.000 personas de nueve distritos del estado de Selangor en Malasia. Se utilizan análisis factorial exploratorio para identificar las escalas, test de hipótesis y regresión multivariada.	Se trabaja un modelo basado en TAM, IDT y otros, midiendo las siguientes dimensiones: seguridad, facilidad de uso, "enjoyable", confiabilidad, infraestructura y apariencia visual. Como variables control se incluye educación, ingreso, habilidades y sexo	De las dimensiones medidas, los aspectos que resultan significativos en la disposición a usar servicios de gobierno online fueron la facilidad de uso, la seguridad, la replicabilidad, y "enjoyable". Al respecto los autores concluyen que resulta importante adoptar una mirada centrada en el ciudadano que permita

		por parte de sus ciudadanos.			aprovechar los beneficios de los servicios de gobierno digital.
Ebbers, Pieterman & Noordman (2008)	<i>E-government</i>	Proponer una estrategia de administración multicanal que tome en cuenta la perspectiva del ciudadano y del gobierno.	Revisión de literatura.	Se alude a una distinción de dos tipos: sobre el canal y los modos del canal. Los tipos de canal involucran: online, telefónico y presencial. Los modos de canal abarcan: conversación, consulta, alocución, registro y transacción.	Existe un desencuentro entre las expectativas de gobierno y el uso de los ciudadanos que se explica por: (1) Factores personales: Asociado a características personales (mayor digitalización en hombres, jóvenes de NSE alto, etc.). Se hace alusión a la teoría de Van Dijk sobre grupos de penetración de canales electrónicos. (2) Factores asociados a la tarea y problema: La naturaleza del problema determina el canal de preferencia de uso. En ello influye la complejidad y ambigüedad del problema. (3) Factores situacionales: Asociados al horario de realización del trámite, o la necesidad de realizarlo rápido, y a lo actitudinal. A partir de ello, se propone un modelo que presenta la interacción de los canales con los modos, identificando los problemas y focos que pueden emerger de ellos.
Reddick & Turner (2012)	<i>E-government</i>	Identificar los factores que explican el uso de los ciudadanos de servicios digitales de gobierno comparado con canales tradicionales. Conocer qué factores explican la satisfacción del usuario con canales web comparados con canales tradicionales.	Estudio cuantitativo mediante los datos de una encuesta nacional realizada por <i>Institute for Citizen-Centered Services</i> de Canadá a residentes del país, respecto a los servicios que reciben a nivel federal, provincial y municipal. Se utiliza una encuesta online a una muestra representativa de residentes de canadienses, obteniendo una tasa de respuesta del 13%, con un n=6.743 casos. Se utilizan técnicas de análisis multivariado.	Se utiliza un modelo donde se establece que la elección del canal y su satisfacción depende de cuatro factores: (1) Características demográficas y digitales (sexo, uso de internet diario, minoría, educación, edad, ingreso del hogar, entre otras); (2) Naturaleza de la interacción: Obtener información, resolver un problema; (3) <i>Public service values</i> : La confianza en la institución gubernamental influencia la elección de canal (si confío en la institución estaré más dispuesto a usar el canal web); (4) Satisfacción con el servicio recibido.	Como resultado, se observó que el uso del canal depende en gran medida de la naturaleza de la interacción, y del valor de los servicios públicos ofertados (confianza en la institución).

Rabaa (2015)	<i>E-government</i>	Identificar los factores que determinan la adopción de los ciudadanos de servicios de gobierno digital.	Estudio cuantitativo mediante una encuesta de un n=853 casos, parte de los esfuerzos de investigación de la iniciativa de Gobierno digital en Jordania. Se utiliza como técnica los modelos de ecuaciones estructurales.	Se genera una adaptación de TAM, midiendo cuatro dimensiones que afectarían las actitudes en la intención de adoptar trámites de gobierno digital: percepción de credibilidad, percepción de utilidad, percepción de facilidad de uso, autoeficacia en habilidades computacionales.	Se observó que todas las dimensiones incluidas en el modelo resultaron significativas para explicar la adopción de servicios online de gobierno.
--------------	---------------------	---	--	---	--

3.4 Investigación nacional asociada al uso de canales online y presencial en servicios del gobierno

A nivel nacional, existe poca evidencia en torno al tema de estudio. La mayoría de ésta proviene de investigación aplicada promovida por el Estado, junto a investigaciones específicas asociadas a tesis de posgrado en áreas de administración o gestión pública.

El estudio de Palma, Lavín & Rodríguez-Peña (2014), por ejemplo, se enfocó en evaluar la usabilidad de 60 trámites públicos en línea. Para ello, se utilizó un método de evaluación heurística desde expertos en usabilidad y diseño web (dos equipos de tres evaluadores cada uno), a 60 trámites definidos como los más utilizados y masivos de Chile (su definición se hizo en base a un listado de ChileAtiende contando con el apoyo del Ministerio SEGPRES). Se identificaron tres problemas:

- (1) Entregar el control de las acciones a los usuarios: Se observó que los textos de instrucciones no resultan cercanas, primando jergas legalistas y técnicas. Hay uso de etiquetas poco claras o inconsistentes, no se respetan las convenciones web (por ende, no se aprovecha la experiencia previa del usuario), y no hay claridad de hipervínculos.
- (2) Hacerse cargo de las incertidumbres que provocan en los usuarios el cambio de lo presencial a digital: Las páginas no permiten dimensionar el trámite a los usuarios, muchas veces lo que se ofrece no es lo que efectivamente el usuario puede hacer (por ejemplo, se ofrece seguimiento que consiste sólo en acceder a la información inicial que introdujo), no hay referencia al tiempo que toma hacer el trámite, y la finalización del trámite no entrega retroalimentación suficiente.
- (3) Guiar al usuario bajo un trato de formalidad y cercanía: Lo que los usuarios obtienen en guía y asesoría en el trámite presencial no se logra semejar a lo que logran en el trámite en línea.

Los elementos antes mencionados pueden repercutir en la confianza de las personas en las instituciones, generando rechazo y abandono a los trámites web (Balci et.al, 2010; En: (Palma, Lavín, & Rodríguez-Peña, 2014)). La usabilidad termina siendo una de las variables relevantes que influyen en el uso y mantención hacia los canales digitales (Palma, Lavín, & Rodríguez-Peña, 2014).

Por otro lado, el estudio de IPSOS (2013) que involucró una encuesta presencial en puntos de atención de ChileAtiende donde se seleccionaron usuarios al azar mediante salto sistemático obteniendo un n=3.122 casos, dio cuenta de un perfil particular del usuario de trámites presenciales, el cual parece ser mayoritariamente de sexo femenino, un 46% mayores de 55 años, y un 43% usuarios de internet. Asociado a esta última cifra la Encuesta Nacional de Accesos, Usos y Usuarios de Internet da cuenta que el 70% de los chilenos son usuarios de internet (siendo menos quienes poseen acceso de internet en el hogar), habiendo un uso masivo de tecnologías en todos los estratos sociales (SUBTEL, 2015).

Adicionalmente, en el estudio de IPSOS se observó que de quienes iban a realizar trámites presenciales en ChileAtiende un 86% no lo había intentado previamente vía web o call center; al consultar a las personas que no han intentado hacer el trámite por otro canal se observó que en las razones de uso del canal presencial la más mencionada (con un 27%) refiere a “no sabía que existían/no conozco el número de telefónico”, a ésta le sigue con un 22% “prefiere ir personalmente/no le interesa/no le gustan otros medios”, y con un 16% se menciona “no utiliza estos medios/no sabe cómo usarlos” (IPSOS, 2013).

En consultorías posteriores asociadas a la experiencia del usuario digital en ChileAtiende, se identificaron tipologías de los usuarios de sucursales con el fin de identificar si son potenciales usuarios del canal digital. Se obtuvieron tres tipologías. La primera se asocia a los “rezagados tecnológicos” identificados como los trabajadores tradicionales, los pensionados tradicionales y jóvenes con acceso limitado a TIC’s (representando el 38% de la población atendida en sucursales), quienes poseen barreras estructurales hacia lo digital como falta de educación en TIC’s o carencia de infraestructura digital. La segunda, denominada “usuarios/as en tránsito a la adopción digital”, refiere a adultos moderados, adultos emprendedores y jóvenes con acceso limitado a TIC’s (que abarcan el 33% de la población atendida en sucursales), y cuyas barreras hacia el canal digital se relacionan más a temas de seguridad y confianza en la tecnología. La última tipología refiere a los “tecnológicos cotidianos” que abarcan a los jóvenes, adultos y adultos mayores de nivel socioeconómico alto conectados (siendo un 29% de quienes usan la sucursal).

Por otro lado, en la consultoría realizada por Amable (2013), se establecieron nueve determinantes del uso de los trámites en línea: (1) la presencia de información y ayuda útil para completar los trámites en línea, (2) la disponibilidad de diversos medios de pago, (3) la certeza respecto a cuánto tiempo deberán esperar para recibir los certificados o documentos solicitados, (4) la estabilidad y continuidad del sistema, (5) la facilidad para encontrar los trámites en línea en los sitios que los entregan, (6) la facilidad de encontrar los sitios en buscadores públicos, (7) el uso de lenguaje comprensible para los usuarios, (8) la facilidad en el uso de los trámites, (9) la seguridad (y apariencia de seguridad) del sitio.

En un estudio de satisfacción del usuario con las instituciones del Estado, se introdujo un concepto que permite también identificar “tipos” de usuarios. Este concepto refiere a la habilitación, entendida como la variación de los usuarios según su conocimiento de la institución y el trámite, resultando ser un aspecto que influye en los niveles de satisfacción (Ministerio de Hacienda, 2016).

Por otro lado, y volviendo a la razón más mencionada de no realización de trámites digitales o telefónicos versus el canal presencial (“no sabía que existían”), tal como menciona un estudio asociado a la experiencia usuaria digital del servicio ChileAtiende del Instituto de Previsión Social (IPS), **la preferencia del canal presencial es influida por el gran desconocimiento del canal digital** (SEGPRES, 2015). Más específicamente, el Estudio Línea Base de Satisfacción del Programa de Modernización del Sector Público del año

recién pasado, menciona que ChileAtiende debiera comunicar de mejor manera cuáles son los trámites posibles de realizar en línea (Ministerio de Hacienda, 2016).

3.5 Claves teóricas para la comprensión del uso de trámites presenciales y online

A partir de lo anteriormente expuesto, se puede observar que desde la investigación internacional, el traspaso desde lo presencial a lo online, se sitúa desde explicaciones actitudinales. Al respecto, la mayoría de los estudios internacionales menciona que la conducta de realizar trámites presenciales tiene un antecedente en la actitud asociada a , de **la intención de uso**, la cual a su vez se ve influida por atribuciones que hacen los usuarios respecto del canal; en ello, destacan los atributos de **facilidad de uso y utilidad**. Desde los estudios nacionales, se puede añadir el atributo de seguridad percibida del canal, que parece incidir en el uso de trámites presenciales u online.

Por otro lado, desde la evidencia internacional, el uso de trámites presenciales versus online dependería igualmente de la **naturaleza de la interacción**, la cual **se entiende como la complejidad o ambigüedad** de ésta.

Tanto los estudios internacionales como la evidencia nacional, converge en situar la **satisfacción con el canal** como un determinante del uso de trámites presenciales u online. Adicionalmente, en los estudios revisados, un factor clave se asocia a las **características de los usuarios** en tanto edad y nivel educacional.

Finalmente, y en los estudios nacionales, uno de los factores que se situó con gran importancia en la realización de trámites presenciales u online, es el **conocimiento respecto a la existencia de plataformas digitales** para el acceso a estas transacciones.

4 ANTECEDENTES FASE CUALITATIVA⁶

Tal como se mencionó en la introducción del estudio, esta investigación se desarrolló a partir de dos fases, una fase cualitativa y una cuantitativa, las cuales fueron desarrolladas de manera secuencial.

El **enfoque metodológico cualitativo** se orienta desde una perspectiva exploratoria, descriptiva y analítica, permitiendo identificar y examinar los discursos de los actores consultados en torno al uso de trámites de gobierno de manera presencial en siete instituciones del Estado.

Como **técnica de recolección de datos** se utilizó para este estudio y de manera principal el grupo focal, complementando con entrevistas semiestructuradas en el caso de una institución donde no fue posible realizar instancias grupales⁷. Si bien, ambas técnicas resultan más idóneas en ciertos contextos, donde, por ejemplo, los grupos focales son pertinentes cuando se busca establecer juicios intersubjetivos bajo marcos culturales establecidos, mientras las entrevistas permiten indagar en ideas o creencias a nivel individual; ambas obedecen a la lógica cualitativa cuyo carácter se define por la construcción e interpretación del conocimiento. En este sentido, resultan técnicas complementarias en la medida que producen datos sujetos a interpretación (González, 2007).

La **muestra** utilizada para esta fase del estudio no es estadísticamente representativa. El fundamento de esta decisión radica en que el objetivo principal de esta fase del estudio fue contar también con información (cualitativa) para evaluar el nivel de pertinencia y coherencia en la mirada perceptual que tienen respecto al objeto de investigación, tanto las personas que realizan trámites presenciales como los funcionarios de las siete instituciones estudiadas.

Los perfiles seleccionados tuvieron en cuenta estas dos poblaciones objetivo: las personas que realizan trámites presenciales en las siete instituciones, y los funcionarios de atención al público de éstas.

De esta manera, se realizaron 30 levantamientos de datos con usuarios de las siete instituciones (24 grupos focales y 6 entrevistas semi estructuradas), y 8 grupos focales con funcionarios de atención al público. La convocatoria de los grupos focales o entrevistas de usuarios, se efectuó en todos los casos a partir de bases de datos entregadas por las instituciones, especialmente para fines de este estudio, las cuales han sido tratadas bajo

⁶ Para mayores detalles de la fase cualitativa, revisar Informe n° 2 de la presente consultoría.

⁷ Se cambió la técnica de recolección de datos para la institución de SERNAC debido a consideraciones prácticas y éticas sostenidas desde los requerimientos que esta institución dispuso respecto al reclutamiento de personas para grupos focales. El equipo SERNAC decidió no hacer uso de incentivos para la producción de grupos, especialmente debido a que muchos de ellos (traducidos en gift cards -tarjetas de regalo-) son de casas comerciales en donde los usuarios han hecho reclamos. En pos de estas condiciones, la producción de grupos focales para esta institución se hace poco factible para asegurar la convocatoria necesaria.

normas de confidencialidad por el equipo de producción cualitativa de DESUC. La convocatoria de grupos focales de funcionarios de las instituciones, fue llevada a cabo directamente por las mismas, ejecutándose en dependencias de las instituciones.

Los **instrumentos de acopio de información** de la fase cualitativa se centraron en el abordaje de dimensiones generales, considerando una (1) caracterización de los participantes, (2) la noción de trámite, (3) el relato del trámite abordado y su caracterización, (4) las razones de realización del trámite presencial (donde se usó el canal digital como contrapunto de su decisión), y (5) un espacio para las recomendaciones. Estas dimensiones, tuvieron ciertas modificaciones para el caso de los grupos focales con funcionarios de atención al público.

El **proceso de levantamiento de datos cualitativos**, se realizó principalmente en los meses de julio y agosto del presente año, quedando relegada sólo una institución para el mes de Septiembre, por razones ajenas a los ejecutores. Esta última institución correspondió a MINVU, la cual no fue posible de analizar para la entrega del Informe n°2 según lo acordado con la Contraparte Técnica del Estudio, por lo que se anexa a este informe (ver Anexo 10.1).

El **análisis de los datos cualitativos**, siguió la orientación metodológica basada en la Teoría Fundamentada, donde se procedió a identificar y examinar inductivamente los significados y sentidos presentes en los discursos recolectados (Varguillas, 2006). Para ello, se definió una primera estructura de códigos en base a los objetivos del estudio; si bien esta estructura definió dominios generales enmarcados en el cumplimiento de cada uno de los objetivos, también se atendió a nuevos códigos emergentes. Los códigos emergentes se generaron de la lectura en profundidad del material que permitió agregar nuevas categorías que enriquecieron dicha estructura original. Posterior a esto, la información recopilada se sistematizó siguiendo esta estructura, dando espacio a nuevas categorías y posibles reformulaciones de aquellas creadas previamente.

Para la sistematización de estos datos se optó por el uso del software para investigación cualitativa *Dedoose*, el cual permite codificar, recodificar y ordenar archivos de datos en las categorías analíticas descritas, generando un árbol de códigos que faciliten la construcción de categorías, temas de análisis sobre la visión de los participantes en grupos focales y entrevistas.

Los resultados de la fase cualitativa, se generaron en apartados diferenciados para cada institución abordada, permitiendo así generar distinciones discursivas en base a las distintas experiencias de los usuarios con los trámites abordados. Los resultados de cada institución, permitieron generar un segundo nivel de abstracción hacia claves transversales de todas las instituciones del estudio. Estas claves se presentan en el siguiente apartado, y permiten contextualizar también la fase cuantitativa presentada aquí en extenso.

4.1 Claves transversales de la fase cualitativa: Factores asociados a la elección por el canal presencial

A modo introductorio, cabe señalar que realizar **trámites, desde la perspectiva de usuarios y funcionarios, nunca resulta algo que motiva sensaciones o representaciones positivas**. Esto debido a que el trámite se asocia transversalmente a conceptos como la espera, el tiempo (o su pérdida), la burocracia, la lentitud, etc. Es más bien una obligación *necesaria*, que un espacio de disfrute. Y acá resulta interesante establecer un matiz. Para los únicos entrevistados que el trámite era motivo de disfrute – pese a que igualmente surgieran de forma espontánea conceptos negativos asociados a éste- era para los usuarios de IPS. Es posible pensar que, dado el ciclo de vida de sus principales beneficiarios (adultos mayores), el tiempo muchas veces ya no es ocupado por obligaciones laborales o familiares, sino que está a su disposición. De esta manera, el trámite termina convirtiéndose en un espacio que puede ser establecido como “panorama” y convertirse en un paseo, una caminata, un “vitrineo”, u otro aspecto asociado al disfrute de su tiempo (sin por ello generalizar esta condición. Claro está que para algunos no comporta este significado. Sin embargo, lo relevante desde una perspectiva cualitativa es recoger percepciones comunes de manera saturada, si bien éstas no sean atribuibles a toda esa población).

Bajo esta cortina predominantemente negativa que establece el trámite, es que se genera en los usuarios una elección desde la interrogante: “**¿cómo realizo el trámite?**” En los resultados cualitativos, y dado el material recolectado que siguió un proceso metodológico de codificación bajo la Teoría Fundamentada, se estructuraron los discursos bajo tres miradas que resultaban transversales al levantamiento de datos en todas las instituciones, (1) una netamente *descriptiva* que permite situar las razones de uso de trámite presencial en aspectos como la noción del trámite, el conocimiento del mismo, y su experiencia y satisfacción con el proceso;

(2) una segunda mirada asociada directamente a las razones de uso de trámites presenciales donde se incluyen aspectos de conocimiento del canal, razones asociadas al canal y la elección efectuada, así como las ventajas y atributos del canal que emergieron en el ejercicio comparativo de los mismos;

(3) y finalmente, una tercera mirada hacia las recomendaciones que tanto usuarios como funcionarios entregaron en torno a los fines del estudio: ¿qué resulta importante de hacer para que el usuario realice sus trámites de manera digital?, ¿es efectivamente posible que se realice este cambio para los trámites en estudio?

En aras de esta estructura emergen en cada institución elementos sumamente aclaradores respecto a las diferencias tanto entre servicios como entre trámites, así como también coincidencias que permiten realizar un segundo salto de abstracción. Esto consiste en que estas tres miradas (contexto, razones y recomendaciones) entran, a su vez, un panorama de factores que -en su conjunto- parecen incidir en la elección que el usuario declara respecto a la ejecución de sus trámites presenciales.

Al respecto, **la elección de realización del trámite presencial por parte de los usuarios puede estar entonces influido por los siguientes ocho factores:**

- (1) **La naturaleza del trámite:** Referido a la diferencia observada en la importancia que otorga el usuario al trámite dentro del desarrollo de su vida cotidiana. Por ejemplo, se observa distinta la visión de los usuarios respecto a los trámites de MINEDUC que consiste mayoritariamente en la obtención de un documento para otro fin, que aquellos asociados a IPS o MINVU que constituyen un beneficio que afecta la calidad de vida de los mismos.
Este aspecto encuentra su eco en la literatura que releva la importancia de la “naturaleza de la interacción”. Sin embargo, en ella se alude a esta naturaleza desde la complejidad o ambigüedad, aspecto que en la fase cualitativa si bien forma parte de la naturaleza del trámite, no lo aborda en su totalidad.
- (2) **El nivel de información del trámite y la dificultad percibida:** Se observó que cuando los usuarios sentían no tener toda la información necesaria relacionada al trámite tendían a acudir presencialmente para aclarar dudas, por otro lado, si el trámite era percibido como difícil esto era un motivo claro de presentarse en las sucursales.
- (3) **El conocimiento de otros canales:** Si bien, la mayoría de los usuarios tenían conocimiento de otros canales como el online, esto variaba por institución, siendo más predominante el manejo de la posibilidad de realizarlo online en, por ejemplo, el Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel). Para quienes no sabían que se podía realizar online, esto constituye en un determinante ya que no se enfrentan a una elección sino a una única alternativa.
- (4) **La experiencia previa con los distintos canales y su satisfacción declarada:** Los usuarios que declararon malas experiencias con el canal online, mostraban su preferencia por lo presencial en la medida que se transformaba en un cara y sello de lo vivido. Este factor, se menciona desde la literatura como la importancia que tiene la satisfacción con un canal para la posibilidad de volver a utilizarlo.
- (5) **Problemas con el trámite:** Para los entrevistados, y principalmente aquellos de instituciones donde los trámites son observados como fáciles, el encontrar problemas en el proceso se torna en un determinante de la asistencia presencial.
- (6) **Características del usuario y niveles de apropiación con los canales:** Se observó en los entrevistados las diferencias entre aquellos usuarios más jóvenes versus los mayores, en sus preferencias de elección de canal. Los usuarios de MINEDUC que tendían a ser más jóvenes preferían el canal web pese a no utilizarlo debido a problemas con el mismo.

- (7) **La confianza/seguridad percibida del canal:** Para los entrevistados un factor determinante en la elección de realizar sus trámites presenciales se relacionaba con la confianza referida a la seguridad percibida del canal. La seguridad se refería no sólo a la protección de sus datos personales, sino también a la idea de “irse a la segura” en términos de la efectividad del trámite. Este aspecto también encuentra su eco en la literatura previa según lo observado en el apartado de antecedentes.
- (8) **Las “ganancias” que reporta el canal:** Este elemento se relaciona a las “ganancias” asociadas a certezas que otorga lo presencial (similar al “irse a la segura”), ya que los usuarios que asisten presencialmente declararon que si surge algún problema ellos lo pueden solucionar o consultar en el mismo momento. Pero además refiere a las “externalidades” no esperadas, como la posibilidad de “datearse” con personas que se encuentran realizando los trámites, o la atención de funcionarios conocidos, e incluso en algunos el gusto por hacer del trámite un paseo.

En cada uno de los factores mencionados anteriormente, se aludió de alguna u otra manera a otro de ocho aspectos mencionados. En este sentido, se observa que los aspectos que aquí emergieron conforman un entramado relacionado, por lo que cada uno de ellos es posible que surja en los distintos trámites e instituciones. Estos factores pueden ser clasificados en tres grandes dimensiones:

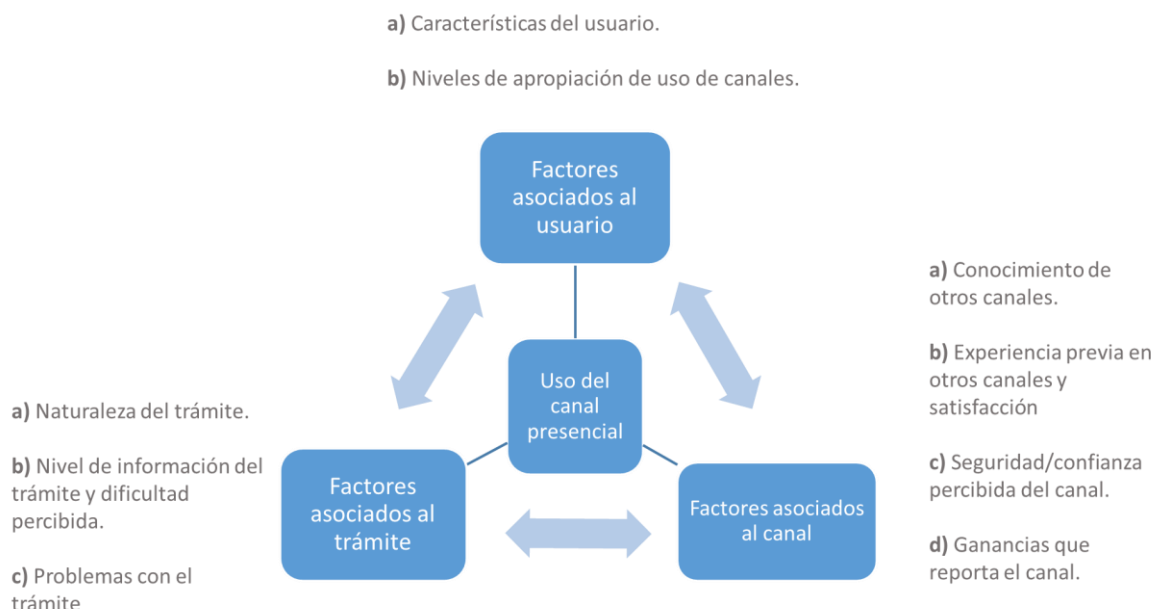
- (1) los factores asociados al usuario;
- (2) los factores asociados al trámite y;
- (3) los factores asociados al canal.

Esta clasificación, obedece a fines explicativos, sin embargo, como ya se dejó enunciado previamente, los distintos factores parecieran interactuar entre sí. Por ejemplo, la naturaleza del trámite se puede relacionar a las ganancias que reporta el canal presencial si éste es un trámite que se percibe complejo o importante para la persona.

De esta manera, las grandes dimensiones acá propuestas, permiten generar un orden de los factores mencionados, sin que, por ello, se transformen en clasificaciones unívocas y sin interacción.

En este sentido, es difícil suponer que hay una sola razón por la que los usuarios deciden usar el canal presencial, más bien esta decisión pareciera depender de un conjunto de factores que difieren en sus combinaciones. De esta manera, más que proponer un modelo causal –como el expuesto en la Figura 1 del Modelo TAM- parece resultar más adecuado identificar un modelo tipo comprensivo asumiendo la relación entre distintos factores, ya que los hallazgos apuntan a procesos de endogeneidad, sin tener claras las relaciones de causalidad. La siguiente figura ejemplifica gráficamente las dimensiones o dominios en los que se puede ordenar los hallazgos cualitativos.

Figura 2. Dimensiones o dominios asociados al uso del canal presencial para la realización de trámites por parte de los usuarios entrevistados



Fuente: Elaboración propia.

Los hallazgos de la fase cualitativa, y especialmente las dimensiones o dominios, más los factores identificados, constituyeron un insumo primordial para la fase cuantitativa del estudio, específicamente para la construcción del instrumento de recolección de datos. Esto, porque permitió contrastar hallazgos empíricos con los antecedentes teóricos del tema de investigación –antes expuestos-, entregando así insumos claros para la orientación de la fase cuantitativa. Los detalles de este proceso se presentan en el siguiente apartado metodológico, específicamente en la descripción del instrumento de recolección de datos.

5 METODOLOGÍA

A continuación, se presenta el proceso metodológico de la fase cuantitativa del estudio, dando cuenta en primer lugar de la construcción del instrumento, para luego señalar la definición de la población objetivo, pasando inmediatamente al diseño muestral propuesto para esta etapa. Posteriormente, se da cuenta de la muestra efectiva donde se desglosa por institución las encuestas logradas, entregando los códigos de disposición final de casos (adaptados).

5.1 Construcción del instrumento cuantitativo

El instrumento cuantitativo, contó como insumos los antecedentes teóricos asociados al tema de investigación, pero principalmente, los hallazgos de la fase cualitativa del estudio, expuesta en apartados previos.

De hecho, los factores identificados como relacionados al uso de trámites presenciales por parte de los usuarios en las siete instituciones abordadas se constituyeron como parte de los objetos de indagación en la fase cualitativa, al punto que las dimensiones y factores se constituyeron en el pilar de la operacionalización del cuestionario.

La primera versión del cuestionario, fue revisada por la contraparte técnica, generando un proceso de modificación conjunta del instrumento, el cual fue testado posteriormente mediante una aplicación piloto que permitió realizar ajustes al mismo. El proceso de la aplicación piloto, junto a la operacionalización definitiva se presentan en el Anexo 10.2.

5.2 Población objetivo

La población objetivo de este estudio, corresponden a los usuarios de 18 años y más que realizan algunos de los trámites incluidos en este estudio en la Región Metropolitana de siete instituciones públicas a saber: Dirección del Trabajo (DT), Instituto de Previsión Social (IPS), Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), Ministerio de Educación (MINEDUC), Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCEI), y Fondo Nacional de Salud (FONASA).

La tabla siguiente detalla las instituciones y trámites respectivos comprendidos en el presente estudio, los cuales se abordarán desde sus usuarios.

Tabla 4. Instituciones y trámites a abordar desde los usuarios

Institución	Trámite
SRCel	Certificado de antecedentes
	Certificado de nacimiento
	Activación clave única
	Certificado anotaciones vigentes de vehículos
SERNAC	Solicitudes
	Reclamos
IPS	Pensión básica solidaria de vejez
	Pensión básica solidaria de invalidez
	Aporte previsional solidario de vejez
	Aporte solidario de invalidez
	Bono por hijo
	Pagos IPS
DT	Reclamo laboral
	Consulta laboral
MINVU	Subsidio grupos emergentes Título I tramo 1
	Subsidio grupos emergentes Título I tramo 2
	Subsidio clase media Título II
	Subsidio arriendo de vivienda
MINEDUC	Certificado anual de estudios
	Licencia de enseñanza media
	Certificado título técnico profesional
FONASA	Afiliación
	Certificado afiliación
	Venta de bonos
	Valorización de un bono

5.3 Diseño muestral

La definición del diseño muestral a seguir en este estudio, consideró tres antecedentes principales:

- (1) Si bien, se contó con información parcial respecto a las transacciones asociadas a los trámites del estudio (en su canal presencial y digital para algunas instituciones), **no se utilizó esta información para la selección de la muestra debido a que su proporcionalidad resulta muy disímil, lo que hubiera obligado a seleccionar menos casos de algunas instituciones, generando información de bajo valor para las mismas** (entendiendo que cada institución obtendrá sus resultados agregados).
- (2) Por otro lado, y de acuerdo a lo reportado por la Contraparte Técnica del Estudio, **la noción de transacción cambia de institución en institución**, por lo que resulta un concepto variable en el cual sustentar un marco muestral. En ocasiones, transacción refiere al trámite y en otras se reporta más bien la interacción. En ambos casos, la unidad no necesariamente refiere a un usuario. Es por estas razones que no se consideran las transacciones como una información de marco muestral para generar una selección probabilística de la muestra ni cantidad de usuarios.

- (3) Por otro lado, el marco muestral podría haber quedado constituido por usuarios previos de trámites presenciales, sin embargo, en este proceso implicaría la realización de una encuesta retrospectiva y telefónica (en caso que se hubieran obtenido todos los teléfonos), aspectos no demandados en los términos de referencia. Adicionalmente, **no todas las instituciones están autorizadas para utilizar la información de los usuarios para otros fines que no sean aquellos relacionados al trámite**, por lo que se hubieran añadido errores de cobertura. De esta manera, esta opción se descarta como alternativa para este estudio.

Teniendo en consideración los aspectos antes mencionados, y que **la población a la que se desea acceder está principalmente en tránsito, es que se utilizó un enfoque adaptado desde el muestreo en poblaciones móviles** (Kalton, 1991) y de los **muestreos según tiempo-lugar** (*Time Location Sampling TLS*) (Karon, 2005) (Karon & Wejnert, 2012).

En este tipo de enfoque, el muestreo se realiza en base tres elementos:

- (1) Seleccionando los lugares en donde hay suficiente asistencia de la población de interés (Kalton, 1991).
- (2) Si la asistencia depende del día de la semana y la hora del día, el muestreo debe considerar la realización del levantamiento de datos en diferentes periodos (Karon, 2005).
- (3) Por otro lado, si se utiliza como método la encuesta presencial (cara a cara) el equipo de terreno debe contar con un “contador” y un equipo de encuestadores, esto con el fin de implementar algún tipo de muestreo sistemático de las personas a encuestar (Kalton, 1991).

De esta manera, este estudio presenta un diseño muestral basado en los muestreos de tiempo-lugar. En este sentido, la unidad primaria de muestreo corresponde a los lugares, siendo la unidad secundaria de muestreo el usuario. La forma de selección en ambas unidades se describe a continuación.

5.3.1 Selección Unidad Primaria de Muestreo (UPM): Sucursales

Considerando el enfoque mencionado anteriormente para el diseño muestral, el **marco muestral** para la selección de la Unidad Primaria de Muestreo, esto es las sucursales, queda definido entonces por todas las sucursales pertenecientes al Gran Santiago de las siete instituciones públicas que se abordan en este estudio, y que se encuentran señaladas públicamente en sus páginas web, considerando las rectificaciones⁸ de las contrapartes de cada institución respecto a su actualización.

De esta manera, la siguiente tabla presenta una descripción del marco muestral de sucursales, considerando cantidad de sucursales por institución. Además, se presenta su

⁸ A cada institución se le presentó la selección muestral, entregando en este proceso retroalimentación respecto a sucursales erradas, lo que permitió ajustar y actualizar el marco muestral a esas recomendaciones.

distribución por zona geográfica. En total, se consideraron 196 sucursales en el marco muestral. En el caso de IPS se incluyeron sucursales de las Cajas de Compensación (CC) que poseían convenios con IPS para la ejecución de uno de los trámites abordados en el estudio (pagos de IPS).

Tabla 5. Marco muestral: Número de sucursales por institución

Institución	Total	Zonas				
		Centro	Norte	Oriente	Poniente	Sur
DT	17	9	1	1	3	3
FONASA	34	8	7	2	12	5
IPS	IPS	26	6	5	2	7
	CC	43	7	9	3	15
MINEDUC	5	3	0	0	1	1
MINVU	5	1	0	0	2	2
SRCEL	65	10	12	7	20	16
SERNAC	1	1	0	0	0	0
Total	196	45	34	15	60	42

Fuente: Elaboración propia.

La selección de sucursales, se generó considerando un muestreo probabilístico y estratificado. La *estratificación*, optimiza la asignación de casos mediante criterios a considerar. Para este estudio, y con el fin de obtener variabilidad en el terreno, se genera una estratificación implícita por las zonas mencionadas en la Tabla 5, estableciendo una inclusión forzosa en aquellas sucursales señaladas por cada institución como la o las casas matrices o de alta importancia de abordaje.

El tamaño muestral objetivo y/o teórico seleccionado es de **31 sucursales**. Este tamaño, permite generar una selección probabilística de las sucursales, optimizándola mediante la estratificación implícita asociada a la distribución por zona.

La siguiente tabla muestra el tamaño muestral general a nivel de sucursales por institución en el Gran Santiago. La columna de inclusión forzosa, señala la cantidad de sucursales que fueron designadas como casa matriz o de gran relevancia para el estudio, por lo que se les otorgó una probabilidad igual a uno (esto fue revisado con cada contraparte de todas las instituciones involucradas en el estudio). En este caso, la inclusión forzosa puede pertenecer a distintas zonas, por lo que se vuelve a reportar en las columnas de “zonas”.

Cabe destacar que algunas instituciones –como SERNAC- sólo tuvieron representación en la zona centro, dada las recomendaciones de inclusión de sucursales que tuvieran real funcionamiento en transacciones asociadas a los trámites del estudio.

Tabla 6. Tamaño muestral de sucursales por institución y zona en muestra objetivo

Institución	Total	Inclusión forzosa	Zonas				
			Centro	Norte	Oriente	Poniente	Sur
DT	3	2	4	0	1	0	1
FONASA	6	1	2	1	0	2	1
IPS	IPS	6	1	1	0	0	1
	CC	3	2	0	0	1	0
MINEDUC	4	1	3	0	0	0	1
MINVU	2	1	1	0	0	0	1
SERNAC	1	1	1	0	0	0	0
SRCEL	6	1	2	1	1	1	1
Total	31	9	16	3	2	4	6

*CC: Caja de compensación.

En cada sucursal, se definió un calendario de los **tiempos de muestreo** acorde a los horarios de atención de cada una, sin embargo, se contó con restricciones pragmáticas desde las instituciones para la selección aleatoria de los lugares y tiempos (de manera simultánea). Estas restricciones se relacionaron a la necesidad de, por ejemplo, no coincidir con levantamientos de datos paralelos en ciertas instituciones, o establecer días específicos de muestreo como en el caso de IPS y la estacionalidad del trámite de pagos. Por otro lado, los horarios fueron además variando durante el proceso de terreno, según el flujo de cada sucursal elegida. De esta manera, tanto la estratificación utilizada para la selección de las sucursales, como la definición de horarios no previamente sujetos a selección aleatoria dadas las restricciones pragmáticas antes expuestas, generaron que el método de selección no se realizara sobre la unidad de sucursal-horario bajo un muestreo aleatorio simple de igual probabilidad, estableciendo una variación de lo recomendado en el método de *Time Location Sampling* (TLS).

A continuación, se da cuenta del procedimiento de selección de la unidad secundaria de muestreo (USM) correspondiente al usuario.

5.3.2 Selección Unidad Secundaria de Muestreo (USM): Usuario

Considerando el abordaje a una población móvil y el uso de una encuesta presencial, se abordó un procedimiento que permitiera garantizar que cada participante, o en este caso, cada asistente a las sucursales de las respectivas instituciones (en los momentos de muestreo) tengan la misma chance de ser parte de la muestra. Al respecto, se propuso implementar un protocolo estandarizado para la realización de las encuestas, pero tomando en consideración el escenario que se puede encontrar en las distintas sucursales en terreno (Klandermans, y otros, 2011).

Si bien, los procedimientos consideran distintos escenarios, todos hacen eco de lo señalado por la literatura de muestreo en poblaciones móviles, respecto a la necesidad de tener un

“contador” y un conjunto de encuestadores, que permita desarrollar procesos de muestreo sistemático (Kalton, 1991) o similares, según cómo se encuentren dispuestos los usuarios a entrevistar -ya sea en una ubicación fija (salas de espera) o en una fila móvil (Klandermans, y otros, 2011)-.

Las siguientes ilustraciones, dan cuenta del proceso de selección sistemática en sucursales con sala de espera, y con filas, considerando un salto de dos personas luego de cada selección.

Ilustración 1 Selección en Sucursal con sala de espera

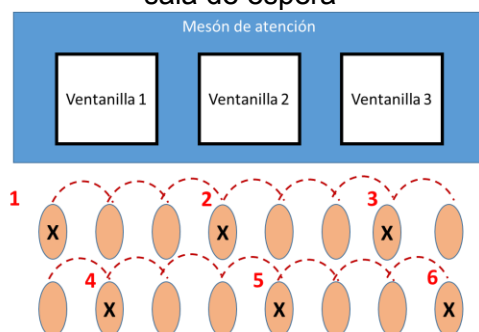
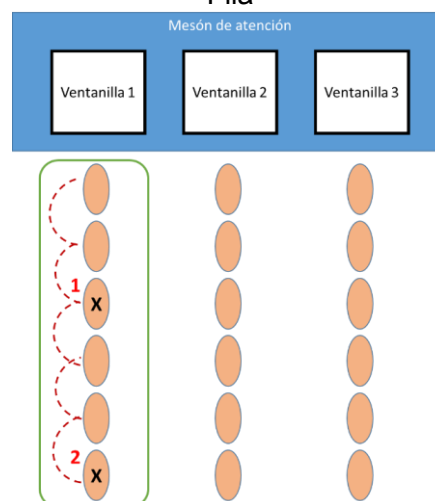


Ilustración 2 Selección en Sucursal con Fila



Fuente: Manual de Trabajo de Campo, Estudio Razones de uso de trámites presenciales

Cabe señalar, que las encuestas presenciales tuvieron la modalidad de *intercept survey* en las sucursales seleccionadas para el levantamiento de datos. Estas encuestas fueron asistidas por tablets, por lo que corresponden a encuestas CAPI (*Computer Assisted Personal Interviewing*) (Groves, y otros, 2009), utilizando para su desarrollo la plataforma de *LimeSurvey*. A nivel de encuestas, se consideró como **muestra de usuarios un total de 2.695 encuestas**, considerando un número fijo de 385 encuestas por institución.

Dado que interesaba que la unidad de análisis fuera el usuario y no la visita o transacción (ya que se requiere saber las razones de uso de trámites presenciales por los usuarios), se implementó en la encuesta un procedimiento para identificar los rechazos de los encuestados, aquellos encuestados que se encontraban realizando otros tramites no abordados por el estudio, y los usuarios a los que ya se había abordado previamente en la encuesta.

Lo anterior llevó a proyectar una muestra sobredimensionada que permitiera considerar la pérdida de encuestas por causa de rechazos (donde el usuario no estuviera dispuesto a realizar una encuesta) o de no elegibilidad (esto es, usuarios de trámites no abordados en

el estudio). Así, se estableció un total de **2.968 encuestas en sobredimensión** (424 por institución).

5.4 Muestra efectiva

A continuación, se presentan los detalles de la muestra efectiva, dando cuenta del logro de terreno considerando para ello una adaptación de los Códigos de Disposición Final de Casos, para posteriormente presentar los procesos de supervisión de las encuestas y la ponderación. Finalmente, se hace referencia también a la composición demográfica y por trámites de la muestra efectiva.

5.4.1 Logro de terreno

El logro de terreno se presenta a partir de una adaptación de los Códigos de Disposición Final de casos (CDF), según las categorizaciones sugeridas por AAPOR (APPOR, 2011), y que responden a los siguientes criterios adaptados para este estudio:

1. Entrevistas (logradas): Pueden ser completas o incompletas (se considera como incompleta para este estudio encuestas que poseen menos del 80% de no respuesta).
2. Casos elegibles que no han sido entrevistados: Para este estudio, se considera en esta categoría a los rechazos. Los rechazos refieren a aquellos que han declinado su participación en la encuesta. En esta categoría también se presentan los rechazos por supervisión en base de datos, que abarcan las encuestas fuera de los horarios estipulados del levantamiento, y aquellas encuestas de una baja duración.
3. Casos no elegibles: Estos casos incluyen entrevistados que se encontraban realizando trámites no abordados por el estudio.

La siguiente tabla presenta entonces el logro de terreno. Como se puede observar, las **encuestas completas** ascienden a un total de **3.324** que corresponde al 123% de la muestra objetivo, obteniendo en tres instituciones una cantidad de encuestas mucho mayor a lo estipulado (DT, FONASA e IPS). Como **encuestas incompletas**, se obtuvieron 35 encuestas, centrándose la mayoría en la institución de IPS. Por otro lado, los **rechazos desde los encuestados** ascendieron a 200 casos que correspondieron al 7% de la muestra sobredimensionada. Los **rechazos por supervisión** en base de datos sólo alcanzaron las 36 encuestas.

Como **casos no elegibles**, esto es, usuarios que se encontraban realizando trámites no asociados al estudio, se presentaron 231 correspondientes al 8% de la muestra sobredimensionada. En total, se realizaron –considerando encuestas completas y otros estados- 3796 encuestas en todas las instituciones del estudio.

Tabla 7. Logro de terreno

Institución	Muestra		Adaptación de Códigos de Disposición Final de Casos (CDF)										Total	
	MO (1)	MS (2)	Encuestas Completa s	% Completa s (1)	% Completa s (2)	Encuestas Incompleta s	Rechazos de encuestad o	% Rechazos de encuestad o (2)	Rechazo por supervisió n	% Rechazos por supervisió n (2)	No elegible	% No elegible (2)	Total	% Total en muestra a sobredimensi onada
SRCel	385	424	383	99%	90%	1	95	22,4%	6	1%	47	11%	532	125%
MINEDUC	385	424	388	101%	92%	1	34	8,0%	4	1%	103	24%	526	124%
MINVU	385	424	399	104%	94%	1	26	6,1%	1	0%	16	4%	442	104%
FONASA	385	424	609	158%	144%	2	12	2,8%	2	0%	22	5%	645	152%
DT	385	424	576	150%	136%	0	8	1,9%	15	4%	0	0%	584	138%
IPS	385	424	558	145%	132%	29	17	4,0%	3	1%	42	10%	646	152%
SERNAC	385	424	411	107%	97%	1	8	1,9%	5	1%	1	0%	421	99%
Total	2695	2968	3324	123%	112%	35	200	7%	36	1%	231	8%	3796	128%

Fuente: Elaboración propia.

*MO refiere a muestra objetivo y MS a muestra sobredimensionada.

Considerando la adaptación de los códigos anteriores, es posible calcular la Tasa de respuesta adaptada (RR2) de este estudio, que refiere al número de entrevistas completas e incompletas partido por el total de casos elegibles seleccionados⁹. En esta encuesta, la **Tasa de respuesta** ascendió a 93%.

5.4.2 Supervisión

La supervisión realizada en este estudio, consideró tres procedimientos principales, con el fin de asegurar altos estándares en la recolección de información:

- **Supervisión presencial en punto durante el levantamiento de terreno:** Considerando la modalidad de *intercept interview*, y el tipo de muestreo realizado donde se necesitó un “contador”; en todas las aplicaciones se contó con una persona que ejerció el rol de supervisor en terreno y aplicador del muestreo sistemático de usuarios. Este supervisor sólo tuvo roles de fiscalización y conteo, sin involucrarse en la toma de encuestas.

Durante el proceso de terreno, no se detectaron situaciones irregulares en la aplicación de los encuestadores.

- **Supervisión en oficina:** Dado que el sistema CAPI permite la digitalización de la información al momento de la realización de la entrevista, fue posible realizar procesos de supervisión en bases de datos. Para ello se consideraron los siguientes parámetros:
 - Proporción de no respuesta de cada cuestionario.
 - Verificación de encuesta realizada en día y horas asociadas al levantamiento en terreno.
 - Duración acorde a lo esperable (más de dos minutos y menos de 1 hora aproximadamente).
 - Edades de los entrevistados (descartando la población fuera de la objetivo y casos *outliers*).

Además, se revisó de manera general que el instrumento presentara consistencia interna, según lo esperable para aplicaciones de este tipo (asumiendo que los sujetos no necesariamente responden de modo consistente).

Las encuestas que no pasaron la supervisión en base fueron reportadas anteriormente en la tabla de logro de terreno, correspondiendo sólo a 36 casos.

- **Supervisión telefónica:** Esto se realizó gracias a que en la aplicación en terreno, el encuestador debía registrar un número telefónico correcto para fines de supervisión interna de DESUC de los usuarios. Si bien, no todos los casos entregaron datos telefónicos, la supervisión telefónica se centró en revisar el 30%

⁹ Encuestas completas+incompletas+rechazos.

de las encuestas completas por cada encuestador, con el fin de identificar la veracidad del caso e información entregada mediante la aplicación de preguntas claves (sexo, edad, nivel educacional). Durante este proceso no se detectaron trabajos inválidos por parte de ninguno de los encuestadores que participaron en el estudio.

5.4.3 Ponderación

En el tipo de diseño muestral utilizado, la ponderación de los casos resulta especial, considerando tanto las probabilidades de selección del lugar (sucursal) y el momento (horario asistido), como la probabilidad de haber encontrado al usuario en esa oficina (obtenida como la cantidad de veces que ha asistido a alguna sucursal de esa institución a realizar un trámite) (Karon, 2005) (Karon & Wejnert, 2012). Este proceso de ponderación, permite generar **ajustes de acercamiento a la población que se está midiendo, con las limitaciones indicadas por el método, el cual nunca se comportará como poblaciones fijas (no móviles) con marcos muestrales claros y públicos.**

El proceso de ponderación, consideró tres elementos como los señalados por MacKellar, Valleroy, Karon, Lemp & Janssen (1996) en su estudio asociado a poblaciones difíciles de alcanzar donde utilizaron un método basado en *Time Location Sampling* (TLS) (es importante recordar que TLS se puede utilizar tanto en poblaciones móviles como en poblaciones difíciles de alcanzar). Los tres aspectos considerados corresponden a:

- (1) La probabilidad de selección del lugar que en este caso resulta conocida dado lo declarado previamente para las sucursales (comprendido como n/N , donde n es el número de sucursales elegidas del total N por cada institución).
- (2) La probabilidad de escoger un tiempo de muestreo dado que ese lugar fue elegido (que se refiere al inverso del total de periodos de muestreo disponibles para ese lugar).
- (3) La probabilidad de que el encuestado haya asistido a ese lugar de muestreo (lo cual se midió mediante una pregunta relacionada a cuántas veces en los últimos 12 meses ha asistido a alguna sucursal de la institución -donde fue encuestado- a realizar un trámite de manera presencial)¹⁰.

Además de lo anterior, y para corregir el hecho que en el proceso de terreno algunas instituciones lograron más encuestas que otras -lo que generaría, en la obtención de resultados, una sobrerrepresentación de la experiencia de ciertas instituciones por sobre otras-, se normalizó el ponderador con el fin de que cada institución tuviera el mismo “peso” en la muestra total. De esta manera, el ponderador incluye la consideración de las probabilidades antes mencionadas, más el proceso de normalización.

¹⁰ Como se consultó por 12 meses, se calculó el periodo de días hábiles de los 12 meses previos a la fecha de terreno. Esto permitió conocer la probabilidad de haber encontrado al usuario encuestado en una sucursal de la institución donde se encuestó.

A continuación, se presentan los resultados de la muestra no ponderada y ponderada para la distribución de casos por institución, y para una variable de interés del estudio, a saber, la consulta directa sobre razones de uso de trámites presenciales. Respecto a la distribución por institución, como se observa en la Tabla 8, la normalización logra equiparar el peso de cada institución en la muestra, y en la Tabla 9 observamos que para una variable de interés el ponderador genera un ajuste en algunos puntos porcentuales de las alternativas de respuesta.

Tabla 8. Comparación muestra por institución ponderada y no ponderada

Instituciones	n	% no ponderado	% ponderado
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	411	12%	14%
Servicio de Registro Civil e Identificación	383	12%	14%
Instituto de Previsión Social	558	17%	14%
Dirección del Trabajo	576	17%	14%
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	399	12%	14%
Ministerio de Educación	388	12%	14%
Fondo Nacional de Salud (FONASA)	609	18%	14%
Total	3324	100%	100%

Tabla 9. Muestra ponderada y no ponderada en variable de interés: razones de realización del trámite presencial

¿Por qué realiza el trámite de forma presencial?		
	% no ponderado	% ponderado
No sabía que se podía hacer en la web	20%	18%
Intenté hacerlo por la web y no pude	17%	19%
No confío realizarlo por web	9%	9%
Prefiero hacerlo de forma presencial por si tengo dudas	39%	39%
Me quedaba cerca	7%	6%
Otro motivo	5%	5%
No tenía clave única	1%	1%
No sé utilizar la web	1%	1%
No sabe - No responde	1%	1%
Total	100%	100%

n=3.324

5.4.4 Composición de la muestra efectiva y errores muestrales

Las siguientes tablas dan cuenta de la composición de la muestra efectiva. En el caso de la primera tabla se presenta la muestra lograda por cada institución, desglosada por trámite (no ponderada). Si bien, se esperaba que cada trámite tuviera al menos 30 casos, en dos trámites de IPS no se logró lo esperado dado que se estableció un muestreo probabilístico por lo que la distribución reflejó la afluencia de usuarios en el periodo de muestreo.

El efecto del periodo de muestreo afectó principalmente a los trámites de MINVU, ya que si bien de acuerdo a los datos de transacciones, el subsidio de arriendo no posee una gran cantidad de solicitantes, en esta muestra presentó un alto número de casos debido a que el levantamiento se realizó durante el periodo de postulación de ese beneficio.

Tabla 10. Muestra efectiva por trámite (no ponderada)

	Trámites abordados	Encuestas completas		% de la institución
SRCel	Certificado de antecedentes	208	383	54%
	Certificado de nacimiento	83		22%
	Activación clave única	39		10%
	Certificado anotaciones vigentes de vehículos	53		14%
SERNAC	Solicitudes	45	411	11%
	Reclamos	366		89%
IPS	Pensión básica solidaria de vejez	134	558	24%
	Pensión básica solidaria de invalidez	24		4%
	Aporte previsional solidario de vejez	27		5%
	Aporte solidario de invalidez	8		1%
	Bono por hijo	69		12%
	Pagos IPS	296		53%
DT	Reclamo laboral	267	576	46%
	Consulta laboral	309		54%
MINVU	Subsidio grupos emergentes Título I tramo 1	118	399	30%
	Subsidio grupos emergentes Título I tramo 2	79		20%
	Subsidio clase media Título II	72		18%
	Subsidio arriendo de vivienda	130		33%
MINEDUC	Certificado anual de estudios	193	388	50%
	Licencia de enseñanza media	161		41%
	Certificado título técnico profesional	34		9%
FONASA	Afiliación	212	609	35%
	Certificado afiliación	174		29%
	Venta de bonos	181		30%
	Valorización de un bono	42		7%
	Total	3324	3324	100%

En la siguiente tabla se presenta la distribución de la muestra efectiva según sexo y edad (ponderada). Según sexo, y dados los métodos aleatorios de selección del encuestado, la distribución se presenta bastante uniforme salvo en dos instituciones que presentan particularidades justificadas por la naturaleza de sus trámites: IPS y MINVU. Las edades también se presentan distribuidas según lo esperable por institución y tipos de trámites, destacando IPS con una mayor población de 65 años y más.

Tabla 11. Muestra efectiva según sexo y edad

Institución	Sexo		Edad			
	Hombre	Mujer	De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	48%	52%	16%	31%	39%	13%
Servicio de Registro Civil e Identificación	44%	56%	39%	31%	26%	5%
Instituto de Previsión Social	39%	61%	4%	11%	28%	58%
Dirección del Trabajo	50%	50%	30%	39%	29%	1%
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	36%	64%	18%	44%	34%	3%
Ministerio de Educación	44%	56%	23%	39%	34%	4%
Fondo Nacional de Salud (FONASA)	44%	56%	31%	35%	24%	9%
Total	44%	56%	23%	33%	31%	13%

Pasando ahora al cálculo de los errores muestrales por institución y muestra completa, la siguiente tabla presenta los errores de cada uno, bajo el supuesto de un muestreo aleatorio simple (MAS), varianza máxima ($p=.5$), y un nivel de confianza de 95%. Cabe señalar, que como no se cuenta con marcos muestrales de usuarios, se utiliza el cálculo con el supuesto de poblaciones infinitas. Como se observa, la muestra total presenta un error de $\pm 1,7$ puntos. Para el caso de la muestra por institución, ninguna sobrepasa el $\pm 5,0$ de error.

Tabla 12. Errores MAS por institución

	Total n de casos	Error MAS Varianza Máxima ($p=.5$)*
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	411	$\pm 4,8$
Servicio de Registro Civil e Identificación	383	$\pm 5,0$
Instituto de Previsión Social	558	$\pm 4,1$
Dirección del Trabajo	576	$\pm 4,1$
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	399	$\pm 4,9$
Ministerio de Educación	388	$\pm 5,0$
Fondo Nacional de Salud (FONASA)	609	$\pm 4,0$
Total	3324	$\pm 1,7$

*Se realiza cálculo considerando población infinita, dado que no se trabajó con marco muestral de usuarios.

5.5 Construcción de indicadores para el análisis¹¹

Para los análisis que se presentarán en la sección de resultados, se realizó un procesamiento de la base de datos que incluyó la recodificación de variables (por ejemplo, colapsando escalas de cinco valores hacia tres valores para facilitar la lectura de datos), y también la generación de indicadores específicos que se utilizaron como variables de segmentación de los datos.

A continuación, se presenta el detalle metodológico de la construcción de tres indicadores relevantes para la lectura de los datos en el apartado de resultados.

5.5.1 Intención de uso de canal presencial y online

Se construyó un indicador a partir de la pregunta E3 del cuestionario, que según la operacionalización propuesta, pretendía medir la intención de uso de canal presencial y online, variable de interés según lo observado en los antecedentes teóricos revisados para este estudio. Con el fin de construir un indicador “exigente” de la intención de uso, se elaboró una tipología a partir de los dos ítems que incluía la pregunta. La pregunta se presenta a continuación.

Cuadro 1. Pregunta E3 sobre intención de uso de canal presencial y online

E3. Siguiendo con los trámites en línea y en sucursales, ¿cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones?		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	En acuerdo	Muy de acuerdo
I	Prefiero seguir realizando todos mis trámites en las sucursales	1	2	3	4	5
II	Si pudiera, usaría lo más que pudiera los servicios online de las instituciones de gobierno para realizar mis trámites	1	2	3	4	5

De esta manera, se identificó en primer lugar a las personas que señalaron estar “Muy de acuerdo” o “En acuerdo” con la afirmación “*Prefiero seguir realizando todos mis trámites en las sucursales*”. Estas personas serían catalogadas con “Actitud positiva hacia el canal presencial”, y el resto de las respuestas con “Actitud negativa o neutra hacia el canal presencial”.

El mismo ejercicio se realizaría con la afirmación “*Si pudiera, usaría lo más que pudiera los servicios online de las instituciones de gobierno para realizar mis trámites*”, de esta manera se podría identificar a personas con actitud positiva, o negativo-neutra hacia el canal online.

Por último, el indicador final se construyó a partir de la unión de los dos indicadores recién explicados. La Tabla 13 muestra esquemáticamente la tipología. Como se observa, aquellas personas que tuviera una actitud positiva hacia el canal presencial, y a su vez, mostraran

¹¹ Los datos descriptivos entregados de los indicadores presentados en este apartado, se presentan todos ponderados.

una actitud negativa o neutra hacia el canal online, tendrían una “*Intención de uso del canal presencial*”. En el contrapunto, aquellos que mostraran una actitud negativa o neutra al canal presencial, y al mismo tiempo, una actitud positiva al canal online, tendrían una “*Intención de uso del canal online*”.

Tabla 13 Construcción tipología de intención de uso de canal presencial y online

		Canal presencial	
		Actitud positiva	Actitud negativa o neutra
Canal online	Actitud positiva	Sin intención de uso exclusiva	Intención de uso del canal online
	Actitud negativa o neutra	Intención de uso del canal presencial	Sin intención de uso exclusiva

De esta manera, el indicador de intención de uso de canal, quedó construida considerando tres valores, que se distribuyen con cierta tendencia hacia el canal presencial, el cual abarca el 36% de los casos, mientras que la intención de uso del canal web involucra al 31% de los casos. Un 33% de los encuestados no presenta una intención de uso exclusiva (ver siguiente tabla).

Tabla 14. Intención de uso de canal presencial y online

	n	Porcentaje
Intención de uso de canal presencial	1212	36%
Intención de uso de canal web	1020	31%
Sin intención de uso exclusiva	1092	33%
Total	3324	100%

5.5.2 Percepción de complejidad del trámite

De acuerdo a lo observado en los resultados cualitativos del estudio, así como en los antecedentes teóricos asociados a este estudio, la complejidad del trámite parece influir en la decisión del usuario de asistir presencialmente a ejecutarlo. Es por esto, que se observó relevante incluir un indicador relacionado a la complejidad del trámite, que permitiera relacionarlo con las demás variables de interés. Este indicador se construyó a partir de la siguiente pregunta.

Cuadro 2. Pregunta B6 sobre percepción de complejidad del trámite

- B6. ¿Qué tan simple o complejo cree usted que es este trámite?
1. Muy simple
 2. Simple
 3. Ni complejo ni simple
 4. Complejo
 5. Muy complejo

Esta variable se colapsó en dos valores, generando una variable dicotómica que agrupó por un lado a aquellas personas que declararan que el trámite era “complejo” o “muy complejo” en la categoría de “complejo”; y por otro, a aquellos usuarios que señalaron categorías como “muy simple”, “simple”, y “ni complejo ni simple”, en la categoría “no complejo”. Cabe señalar que esta pregunta, provenía de la sección que permitía identificar la dificultad objetiva del trámite a partir del conocimiento si el usuario había necesitado asistir más de una vez, por lo que se excluyeron las personas que realizaban trámites recurrentes como pagos de IPS, o ventas de bonos (que se entienden como trámites esporádicos). Estos casos, se añadieron a una categoría adicional señalada como “sin clasificación-trámite esporádico”.

La distribución de la variable se presenta a continuación, observando que un 60% de los encuestados no considera el trámite complejo, un 21% lo clasifica como complejo, un 11% pertenece a trámites recurrentes y por ende no clasificados, y un 8% no responde la pregunta.

Tabla 15. Complejidad del trámite

	n	Porcentaje
No complejo	1989	60%
Complejo	702	21%
Sin clasificación-trámite esporádico	377	11%
No sabe-no responde	256	8%
Total	3324	100%

5.5.3 Construcción nivel socioeconómico

La distribución socioeconómica resulta un indicador de relevancia en la mayoría de los estudios nacionales. Es por esto, que para el presente estudio se construyó una variable que permitiera situar a los entrevistados según su nivel socioeconómico. Si bien, existen diferentes métodos para su construcción, para el presente estudio se considera un método que relaciona la ocupación del jefe de hogar con su educación. En aquellos casos donde el jefe de hogar se encuentre desocupado, se utiliza como complemento la cantidad de bienes disponibles en el hogar, donde estos son sumados con igual peso de importancia.

El cruce de estas variables genera una clasificación en cinco categorías, según lo que se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 16. Construcción nivel socioeconómico

Ocupación del jefe de hogar	Educación del jefe de hogar									
	Sin educación formal	Básica incompleta	Básica completa	Media incompleta	Media completa	Formación Téc. Sup. incompleta	Formación Técnica superior completa	Universidad incompleta (1 a 3 años de estudio)	Universidad completa	Postgrado, magister, doctorado
Trabajos menores ocasionales e informales	E	E	E	D	D	D	C3	C3	C3	C3
Oficio menor, obrero no calificado, jornalero, servicio doméstico con contrato	E	E	D	D	D	D	C3	C3	C3	C3
Obrero calificado, capataz, junior, microempresario	D	D	D	D	C3	C3	C2	C2	C2	C2
Empleado administrativo medio y bajo, vendedor, secretaria, técnico especializado, profesor	C3	C3	C3	C3	C3	C3	C2	C2	C2	C1
Ejecutivo medio (sub/gerente), gerente general empresa media o pequeña, profesional carrera tradicional	C3	C3	C3	C2	C2	C2	C2	C2	C1	C1
Alto ejecutivo, gerente general de empresa grande, director o dueño de empresa mediana y grande	C2	C2	C2	C2	C1	C1	C1	C1	C1	C1
Dueña de casa	Bienes							Número	NSE	
Estudiante								1	E	
Rentista								2	D	
Jubilado								3	C3	
Persona con discapacidad								4	C2	
Desempleado								5	C1	

Los grupos C1 y C2 son considerados como nivel socioeconómico alto, el grupo C3 se clasifica como nivel socioeconómico medio, y el grupo D y E se categoriza como nivel socioeconómico bajo. La siguiente tabla, da cuenta de la distribución de la variable en la muestra de este estudio, y se presenta en la última columna el porcentaje estimado por la Asociación de Investigadores de Mercado (AIM) según métodos de ingreso (AIM, 2015). Como se puede observar la distribución de la variable se acerca a la presentada por AIM a nivel país.

Tabla 17. Distribución nivel socioeconómico

NSE	Casos	%	% Estimada por AIM¹²
Alto	1109	33%	34%
Medio	1049	32%	29%
Bajo	1167	35%	37%
Total	3324	100%	100%

Si bien a nivel de la muestra general, la distribución de nivel socioeconómico se asemeja a parámetros como los utilizados por AIM, ésta presenta ciertas variaciones por instituciones, propias a las características de sus usuarios y la naturaleza de sus trámites. Por ejemplo, IPS posee alrededor de un 64% de sus usuarios clasificado en nivel socioeconómico bajo; este nivel socioeconómico también es mayor que el general para los usuarios encuestados en MINVU. Por el contrario, en SERNAC y Registro Civil aumenta la proporción de usuarios de nivel socioeconómico alto.

Tabla 18. Distribución nivel socioeconómico, según institución

	Nivel socioeconómico		
	Alto	Medio	Bajo
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	42%	33%	25%
Servicio de Registro Civil e Identificación	43%	27%	30%
Instituto de Previsión Social	13%	23%	64%
Dirección del Trabajo	36%	37%	27%
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	31%	31%	38%
Ministerio de Educación	33%	36%	31%
Fondo Nacional de Salud (FONASA)	35%	34%	31%
Total	33%	32%	35%

¹² Según AIM (2015) lámina 10, en porcentajes a nivel país. Se considera nivel alto los grupos C2, C1b, C1a, B2, B1 y A, nivel medio grupo C3, y nivel bajo grupos E2, E1 y D.

6 RESULTADOS

El Estudio Razones de Uso de Trámites Presenciales, solicitado por el Ministerio SEGPRES, se realizó con el fin de levantar información sobre los motivos por los cuales un conjunto de trámites de siete instituciones públicas se realizan en forma presencial.

Para ello, se desarrollaron dos fases de levantamiento consecutivas, la primera desde la metodología cualitativa, y la segunda desde metodologías cuantitativas. La fase cualitativa permitió entregar insumos para la construcción del instrumento cuantitativo, identificando factores asociados al uso de trámites presenciales importantes de indagar desde el análisis de datos cuantitativos. En este sentido, también resulta relevante contrastar los resultados cuantitativos a la luz de los antecedentes tanto teóricos como de la fase anterior cualitativa, es por esto que durante este apartado se realizarán ciertos contrapuntos respecto a ello.

Por su parte, y tal como se detalló en el apartado metodológico, la encuesta desarrollada para este estudio se realizó bajo un enfoque de poblaciones móviles, por lo que el diseño muestral se inspiró en la metodología de *Time Location Sampling* (TLS), seleccionando lugares de muestreo (sucursales), periodos de muestreo, y usuarios. Cabe resaltar, que si bien esta metodología permite identificar probabilidades de selección para cada unidad de la muestra, no reemplaza a los muestreos en hogares que permiten realizar inferencias poblacionales. Además, es importante recordar que la encuesta se centra en sucursales de siete instituciones públicas sólo en la zona del gran Santiago, lo que impone también restricciones a la generalización de los resultados.

La encuesta tomó la modalidad de *intercept survey* en las sucursales seleccionadas de las siete instituciones abordadas, y se desarrolló mediante dispositivos electrónicos (Tablet) a partir de la plataforma de *LimeSurvey*. Se abordó a un total de 3.324 usuarios.

En el presente apartado, se dará cuenta de los principales hallazgos del estudio siguiendo a modo general la estructura de operacionalización que considera tres grandes dimensiones: los factores asociados al usuario, los factores asociados al trámite, y los factores asociados al canal.

Además, se diferenciarán dos tipos de análisis presentados en apartados diferentes. El primero corresponde a un análisis descriptivo, donde se analizan las tendencias de las variables medidas, segmentadas por determinados indicadores. Y el segundo, refiere a un análisis multivariado de los datos, el cual nos permite estudiar con mayor profundidad las relaciones que se observaron previamente en los análisis descriptivos. En particular se presenta un análisis de regresión logística, donde se observa cómo influyen características del usuario, del trámite y las percepciones de los canales en la intención de uso del canal presencial.

Finalmente, es importante señalar que en el cuerpo de resultados se presentan aquellas variables y cruces relevantes, por lo que aquellos cruces donde no se observaron

variaciones de interés no son incluidos en el informe. Esto sucede, por ejemplo, con la variable sexo, que no encuentra distinciones relevantes en ninguna de las variables medidas.

6.1 Análisis descriptivo general

A continuación, se presenta un análisis descriptivo de los datos recabados en la encuesta, considerando como estructura las tres dimensiones definidas en la operacionalización del instrumento, que emanan tanto de los hallazgos cualitativos, como de los antecedentes teóricos. Las dimensiones corresponden a factores de tres tipos que influirían en la decisión del usuario de realizar trámites de forma presencial, a saber: factores asociados al usuario, al trámite y al canal. Cabe señalar que tal como se mencionó en los resultados de la fase cualitativa, **las dimensiones se suponen relacionadas entre sí**, un ejemplo de ello, es que los factores asociados al canal muchas veces refieren a valoraciones que hacen de ellos los mismos usuarios, suponiendo así una interacción entre ambos elementos.

En cada una de las dichas dimensiones se mostrarán variados indicadores, los cuales se analizarán según la institución donde se encontraba realizando trámites el usuario, la edad del usuario, el nivel socioeconómico de éste, el motivo de realización del trámite, la percepción de complejidad del trámite, y la intención de uso de canal presencial v/s online. Cabe señalar, que no se presenta la variable de sexo como indicador de segmentación, debido a que no se encontraron en ninguno de los cruces distinciones relevantes.

Finalmente, en todas las secciones se referirá a los antecedentes teóricos, y resultados de la fase cualitativa, con el fin de entregar información precedente y generar una lectura de los resultados que permita hacer converger resultados.

6.1.1 Factores asociados al usuario

Los factores asociados al usuario que podrían influir en la decisión de realizar trámites de manera presencial considera principalmente las características del usuario y los niveles de apropiación del uso del canal.

Características sociodemográficas del usuario

Las características sociodemográficas de los usuarios son señaladas en la literatura de la materia, como aspectos de influencia en la disposición de consumidores respecto del canal online o presencial (Sousa & Voss, 2012). Estas características permiten contextualizar la muestra de estos usuarios, comprendiendo así sus disposiciones respecto al tema de estudio¹³.

¹³ Cabe señalar que estos datos se presentan previamente en la sección de metodología, en el apartado de muestra efectiva, sin embargo, se presentaron sin la ponderación correspondiente, por lo cual en este punto se vuelven a presentar, ahora con fines de comprensión de los resultados obtenidos.

Como se observa en la siguiente tabla, **a nivel de sexo, existe un balance relativo en las instituciones, salvo en MINVU e IPS** que presentan una mayor cantidad de encuestadas mujeres, lo cual se puede deber a características propias de sus usuarios. Por otro lado, en términos de edad destaca la composición de adultos mayores de IPS, y por el contrario de población joven encuestada para el registro civil; aspectos que pueden influir las intenciones de uso de los canales (dado por ejemplo, al acercamiento tecnológico, como se abordará en el apartado siguiente).

Tabla 19. Características de sexo y edad de los usuarios encuestados, según institución (% de fila)

Institución	Sexo		Edad			
	Hombre	Mujer	De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	48%	52%	16%	31%	39%	13%
Servicio de Registro Civil e Identificación	44%	56%	39%	31%	26%	5%
Instituto de Previsión Social	39%	61%	4%	11%	28%	58%
Dirección del Trabajo	50%	50%	30%	39%	29%	1%
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	36%	64%	18%	44%	34%	3%
Ministerio de Educación	44%	56%	23%	39%	34%	4%
Fondo Nacional de Salud (FONASA)	44%	56%	31%	35%	24%	9%
Total	44%	56%	23%	33%	31%	13%

n=3.324

Por otro lado, y en términos de características sociales, específicamente nivel socioeconómico de los usuarios encuestados, la Tabla 20 desglosa también por institución la distribución de los mismos en esta variable. Como se puede observar, si bien la distribución general de **la muestra sigue las tendencias señaladas por AIM (con otras metodologías)** (AIM, 2015), **a nivel de institución se presentan ciertas variaciones, por ejemplo, se observa que SERNAC y Registro civil agrupa encuestados de niveles socioeconómicos más altos**, mientras que IPS concentra usuarios encuestados de niveles socioeconómicos bajos.

Tabla 20. Nivel socioeconómico de los usuarios encuestados según institución (% fila)

	Nivel socioeconómico		
	Alto	Medio	Bajo
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	42%	33%	25%
Servicio de Registro Civil e Identificación	43%	27%	30%
Instituto de Previsión Social	13%	23%	64%
Dirección del Trabajo	36%	37%	27%
Ministerio de Vivienda y Urbanismo	31%	31%	38%
Ministerio de Educación	33%	36%	31%
Fondo Nacional de Salud (FONASA)	35%	34%	31%
Total	33%	32%	35%

n=3.324

Ambos elementos mencionados permiten generar un panorama de las posibilidades de los usuarios respecto al uso de canales presencial y online. Por ejemplo, **en instituciones como IPS donde los usuarios son principalmente adultos mayores y de niveles socioeconómicos más bajos (variables que se encuentran relacionadas), podría resultar más difícil el tránsito hacia la promoción de trámites digitales.** En cambio, en instituciones como Registro civil donde existen al parecer usuarios más jóvenes se podría generar un tránsito con mayor rapidez hacia canales online, dada las posibilidades de la generación de nativos digitales.

Nivel de apropiación del canal online por parte de los usuarios

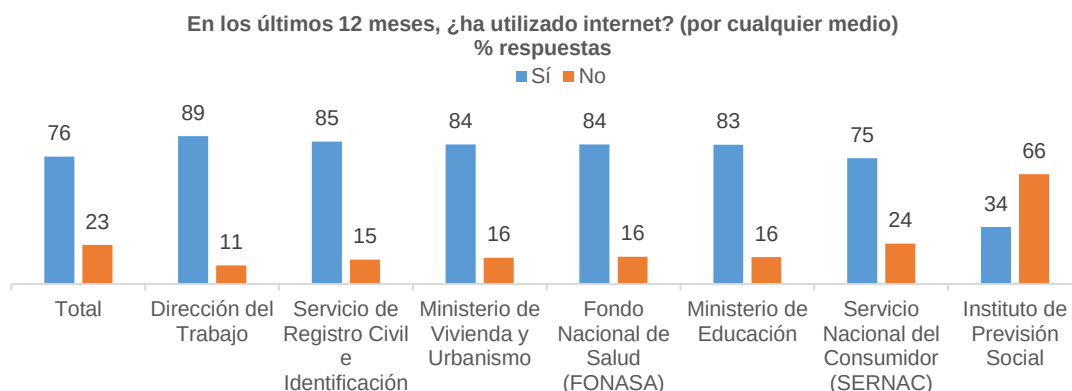
El nivel de apropiación del canal online, se ha observado como parte de los factores que afectan la elección de canales en estudios de consumidores (Sousa & Voss, 2012), teniendo que las actitudes hacia la tecnología o la alfabetización digital puede influir en el uso del canal online.

Lo anterior encontró eco en los hallazgos cualitativos, donde se observó por ejemplo, que los usuarios de IPS, en razón de su edad, tendían a declarar bajos niveles de uso de tecnologías de información para la realización de tareas como trámites –si bien, sí declaraban uso en redes sociales, juegos e incluso revisión de estados en sus cuentas bancarias-, por lo que su disposición hacia el canal online para la realización de trámites con el gobierno terminaba siendo baja. Esto, además, porque en esta población se observaba un valor adicional al papel o lo presencial en un sentido de seguridad en la eficacia del trámite, tal como se observa en la siguiente cita:

“Pero yo creo que uno también como es de otra época más antigua, no está ad hoc con los cabros, uno se quedó en el pasado, entonces esa seguridad que a uno que le da el papel eso, esa seguridad, queda ahí”
(Mujer, IPS, Usuaría)

El Gráfico 1 muestra uno de los indicadores más generales asociados a este factor, esto es, el uso de internet. En la muestra obtenida, se observa un **uso generalizado del internet en los últimos 12 meses, alcanzando un 76% de la declaración de uso.** Este escenario en general se replica para las instituciones abordadas en este estudio, **salvo para el caso del IPS –concordantemente a lo señalado en la fase cualitativa-, donde el 66% de sus usuarios declara no haber utilizado internet en los últimos 12 meses.** Esto puede explicarse justamente por la composición de tipo de usuario en la institución (usuarios de mayor edad y nivel socioeconómico más bajo). Este resultado genera desde ya un antecedente y limitación al avance del trámite digital en IPS, donde existe entonces una barrera tecnológica que dificultaría la promoción del trámite digital y la disminución de su ejecución presencial.

Gráfico 1. Uso de internet, según instituciones



N total: 3.324

Nota: en barras se omiten categoría No sabe y No responde

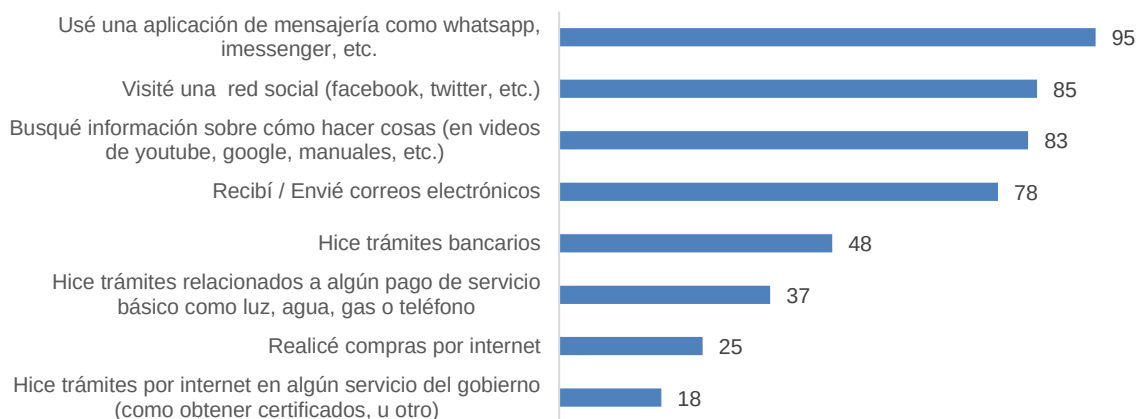
Ahora bien, cuando se le pregunta por el tipo de uso de internet, se ve que mayoritariamente las personas encuestadas utilizan internet - con una frecuencia de una vez al mes o más- para usar aplicaciones de mensajería, redes sociales, correo electrónico y buscar información. En cuanto a la realización de trámites, el Gráfico 2 muestra que –de quienes declaran haber usado internet el último año- un 37% declara haber pagado cuentas, un 25% realiza compras, y solo un 18% hace trámites en algún servicio del gobierno. De esta manera, **si bien, el uso de internet parece estar masificado, este no necesariamente se despliega en la utilización de la web para la realización de trámites; sin embargo, cabe señalar que los trámites bancarios y el pago de cuentas parecen haber logrado mayor penetración** en las prácticas de los usuarios de internet.

En este sentido, pareciera ser importante identificar las buenas prácticas que han seguido las instituciones bancarias para masificar el uso de internet para los trámites –entendiendo también que pueden ser poblaciones distintas-, ya que al parecer no sólo basta que la población sea usuaria de internet (que constituye ya una limitación por ejemplo para IPS), sino que éste sea un uso también transaccional.

Gráfico 2. Tipos de uso de internet

En el último mes, ¿con qué frecuencia realizó alguna de las siguientes actividades en internet? Al menos una vez al mes o más frecuentemente

% respuestas de quienes declaran haber utilizado internet los últimos 12 meses



N total: 2.443 (de quienes declaran haber utilizado internet los últimos 12 meses)

Nota: en barras se omiten categoría No sabe y No responde

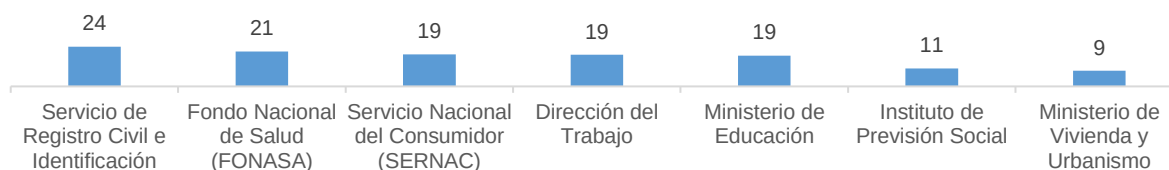
Centrándonos en aquellos usuarios de internet que realizan trámites del gobierno (18% de quienes declararon usar internet, esto es 482 personas), el Gráfico 3 muestra que un 24% de ellos se encuestó en Registro civil. **Dentro de los usuarios de internet que realizan trámites del gobierno de manera online, un bajo porcentaje pertenece a entrevistados de IPS y MINVU.** Estas diferenciaciones pueden deberse en parte a la composición de los encuestados por institución, para ello cabe recordar que instituciones como registro civil poseían en mayor medida usuarios de niveles socioeconómicos altos y además de tramos etarios más jóvenes, que suelen estar familiarizados con la tecnología. Por el contrario, los usuarios de IPS y MINVU tendían a ser de niveles socioeconómicos más bajos y de rangos etarios mayores.

Gráfico 3. Frecuencia mensual o mayor de realización de trámites de gobierno en línea, según institución

En el último mes, ¿con qué frecuencia realizó alguna de las siguientes actividades en internet? Al menos una vez al mes o más frecuentemente

% respuestas de quienes declaran haber utilizado internet los últimos 12 meses

■ Hice trámites por internet en algún servicio del gobierno



N total: 482 (de quienes declaran haber utilizado internet los últimos 12 meses para realizar un trámite de gobierno al menos una vez al mes o más frecuentemente)

Nota: en barras se omiten categoría No sabe y No responde

6.1.2 Factores asociados al trámite

La dimensión de factores asociados al trámite, emerge de aspectos observados por la literatura en la materia, como también de lo evidenciado en la fase cualitativa de este estudio. Desde el ámbito teórico, se ha observado que la decisión de realizar un trámite presencial pareciera depender del “servicio” que se realiza (Sousa & Voss, 2012), o de la naturaleza de la interacción (Reddick & Turner, 2012).

Desde la fase cualitativa, se observó que efectivamente la naturaleza del trámite parecía influir en la decisión de realizar el trámite de manera presencial, principalmente respecto al involucramiento o importancia de éste para la vida del usuario. Por otro lado, la presencia de problemas en el mismo trámite o la dificultad atribuida a éste parecían influir en la preferencia de canal adoptada por el usuario.

Para la encuesta, se incluyó la medición de tres aspectos a destacar como resultados: el nivel de complejidad percibida del trámite, la naturaleza del trámite, y los problemas asociados a ellos. Cabe destacar, que como se mencionó previamente, los factores asociados al trámite no necesariamente son independientes del usuario, ya que es justamente éste quien le otorga la valoración, por ejemplo, de complejidad.

Complejidad percibida del trámite

Respecto a la percepción de complejidad del trámite, se observa que en general **las personas encuestadas¹⁴ declaran que consideran simple o muy simple el trámite (58%). Sin embargo, este panorama se modifica según institución.** Como se da cuenta en el Gráfico 4, los usuarios de FONASA y Registro civil tienden a clasificar principalmente como fácil los trámites abordados en esas instituciones. En cambio, en SERNAC y MINVU esta proporción disminuye a un 42% y 32% respectivamente.

Al respecto destaca el caso de MINVU, donde la mayoría de los encuestados clasifica el trámite que realiza como complejo o muy complejo. Este resultado resulta convergente con la fase cualitativa, donde los usuarios de MINVU tendían a buscar maneras de cooperar entre ellos para guiar su actuar frente a la realización de la postulación de subsidios, observada como compleja, compartiendo información en grupos de Facebook, como se observa en la siguiente cita:

¹⁴ Se excluye en esta pregunta a quienes realizan trámites esporádicos, como pagos IPS, Venta y Valorización de bonos.

“Moderadora: Ah, ¿existen grupos de Facebook?

Respuesta general: Sí

Moderadora: ¿Y ahí se pasan datos?

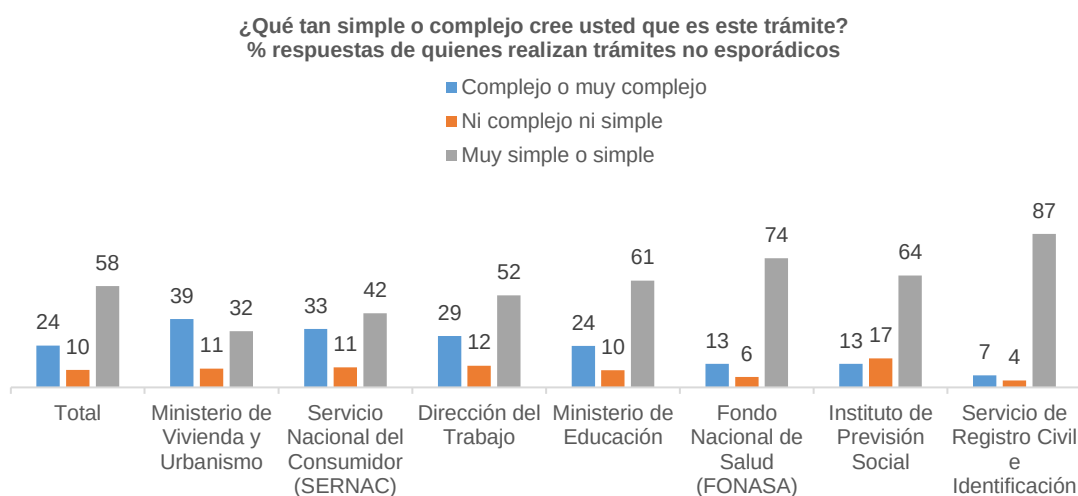
M1: Si, y la niña se ganó y dijo "pucha el que quiera, por favor háganme las preguntas que quieran, yo estoy dispuesta a responder las preguntas todo"

H1: ¿Ve? Se vuelve experta.

*H2: No, si como tú preguntabas ¿Cómo te apoyas? Los grupos de Facebook son re buenos.
(MINVU, Usuarios)*

Asimismo, los funcionarios de atención al público abordados en MINVU desde la fase cualitativa, mencionaban como aspecto fundamental de realización del trámite presencial la desinformación respecto al proceso del trámite (por la gran cantidad de instituciones que podían involucrarse en el trámite), lo que podría estar influyendo en la atribución de complejidad del trámite, observada en el gráfico siguiente.

Gráfico 4 Percepción de complejidad del trámite según Institución



N total: 2.778 (se excluye de la pregunta quienes realizan trámites esporádicos, como Pagos IPS, y Venta y Valorización de un bono en FONASA)

Nota: en barras se omiten categoría No sabe y No responde

Considerando ahora esta variable según características sociodemográficas de los encuestados, en la tabla siguiente se da cuenta que **el porcentaje de personas que considera que el trámite que está realizando es simple o muy simple es mayor en los jóvenes de 18 a 29 años (65%)**, mientras que la clasificación de complejidad aumenta levemente en encuestados adultos. Respecto al nivel socioeconómico, el porcentaje de usuarios encuestados que considera que el trámite es simple aumenta en niveles socioeconómicos más altos.

Ambos aspectos presentan nuevamente posibilidades de tránsito al canal online en los usuarios más jóvenes y de niveles socioeconómicos más altos, ya que presentan una menor percepción de complejidad del trámite, suponiendo una mayor disposición a realizarlo por vías alternativas al presencial.

Tabla 21. Percepción de complejidad del trámite, según edad y nivel socioeconómico (% fila)

		Complejo o muy complejo	Ni complejo ni simple	Muy simple o simple
Edad	De 18 a 29 años	20	9	65
	De 30 a 45 años	26	8	58
	De 46 a 64 años	25	12	52
	65 años y más	22	12	54
Nivel socioeconómico	Bajo	24	11	55
	Medio	22	10	58
	Alto	25	9	60

N total: 2.778 (excluye a quienes realizan trámites esporádicos, como Pagos IPS, y Venta y Valorización de un bono de Fonasa)

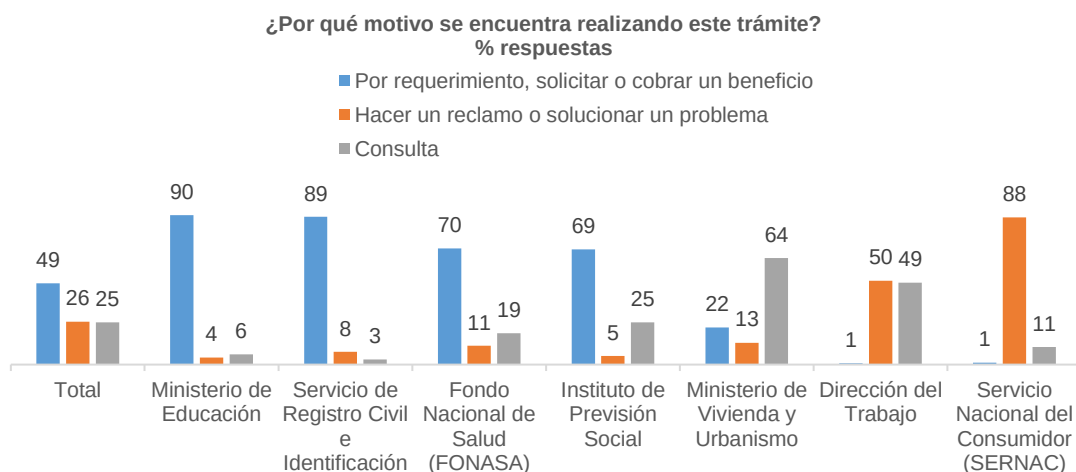
Naturaleza del trámite: Motivos asociados

Como se mencionó al iniciar este apartado, si bien la naturaleza del trámite rescatada en los hallazgos cualitativos, refería a la importancia observada del trámite para algún ámbito de vida del usuario, donde la obtención de un certificado de antecedentes difería de la tramitación de un subsidio de vivienda (y dependiendo de ello se evaluaba la relevancia de acudir presencialmente); este aspecto no necesariamente es posible de medir desde una metodología cuantitativa. Es por esto, que en la encuesta se aborda de manera simplificada, los motivos por los que el usuario se encuentra realizando el trámite, queriendo con esto más bien caracterizar el trámite desde la mirada del encuestado.

De esta manera, se consulta en la encuesta los motivos asociados al trámite que se encuentra realizando, los cuales fueron agrupados en: consulta, hacer un reclamo o solucionar un problema; y por requerimiento referido a solicitar o cobrar un beneficio.

En el Gráfico 5 se muestra que el 49% de los usuarios declararon estar haciendo el trámite por un requerimiento, solicitar o cobrar un beneficio. Este porcentaje es mayoritario en Mineduc, Registro Civil, Fonasa, IPS y Minvu. En cambio, en la Dirección del Trabajo el grueso de los trámites se concentran en Consulta o Reclamos. En Sernac por su parte, como es de esperar, el 88% de los usuarios declara estar haciendo un reclamo o solucionando un problema. Este resultado nos entrega información respecto a la disparidad en la naturaleza del trámite que se realiza en cada institución.

Gráfico 5 Motivo de realización del trámite, según Institución



N total: 3.324

Nota: en barras se omiten categoría Otro motivo, No sabe y No responde

Desde los **hallazgos cualitativos**, se esperaría que los trámites cuya naturaleza se asocie a un reclamo o solucionar un problema (que se observaron distintos discursivamente a las consultas o el cobro de beneficios en la fase cualitativa) tenderían a clasificarse con mayor complejidad, y relacionarse con un aumento en la intención del uso del canal presencial. Ambos aspectos son efectivamente observados en la fase cuantitativa cuando la variable de motivo de realización del trámite, se cruza con la complejidad del trámite e intención de uso del canal. Cabe señalar, que las variables de complejidad del trámite e intención de uso de canal fueron descritas en su construcción en la página 43 de este informe.

La siguiente tabla muestra justamente que quienes se encuentran realizando trámites por reclamos o para solucionar un problema, tienden a clasificarlos mayormente como complejos, aumentando a su vez la proporción de quienes declaran una intención de usar el canal presencial para realizar sus trámites.

Tabla 22. Motivo de realización del trámite, según complejidad del trámite e intención de uso de canal (% fila)

Motivo de realización del trámite	Complejidad del trámite			Intención de uso de canal		
	No complejo	Complejo	Sin clasificación-trámite esporádico	Intención de uso de canal presencial	Intención de uso de canal web	Sin intención de uso exclusiva
Consulta	26%	27%	8%	27%	20%	28%
Hacer un reclamo o solucionar un problema	23%	40%	7%	30%	21%	25%
Por requerimiento, solicitar o cobrar un beneficio	51%	32%	85%	43%	58%	47%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

N total: 3.324.

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde para variable de complejidad del trámite. Se omite categoría "otro motivo" y "no sabe-no responde" para variable de motivo de realización del trámite.

Problemas con el trámite

Los hallazgos cualitativos de este estudio señalaron que una de las razones que inciden en acudir presencialmente a realizar trámites, es tener problemas con el trámite. Esto quedó reflejado, por ejemplo, en MINEDUC, institución que se caracterizaba -según sus usuarios- de tener trámites simples, pero que cuando surgía un problema hacía necesario acudir a la sucursal, transformándose el canal presencial en un “remedial” de lo que otros canales no pudieron resolver. Por otro lado, cuando se generaban problemas con el trámite, generalmente los usuarios mencionaban acudir más de una vez a las sucursales, generando una seguidilla de asistencias que influían también en la satisfacción del usuario. Estos elementos, se pueden observar en la siguiente cita:

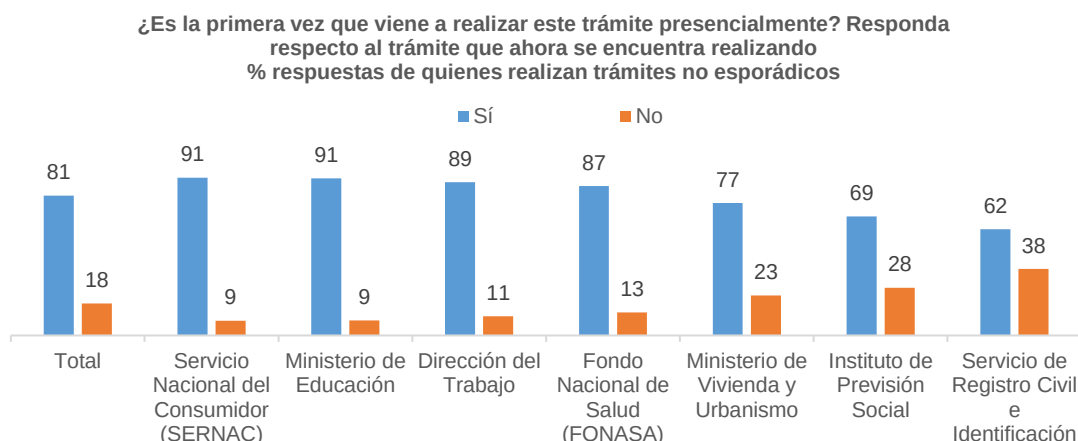
“Yo lo hice primero por internet, y no me funcionó, luego llamé y me dijeron (...) que tenía que estar directamente en el colegio. Fui al colegio y no estaban, y (...) ahí fui nuevamente a Mineduc, y (...) ahí tuve que esperar dos semanas, y esperé las dos semanas y justo me atendió un caballero, y justo ese caballero hizo todo muy rápido y listo. Yo creo que fue por voluntad de él”
(Hombre, MINEDUC, Usuario)

En este contexto es que se incluyeron en la encuesta preguntas asociadas a la cantidad de veces que el usuario había tenido que acudir a la sucursal por razones del trámite que se encontraba realizando, como indicador indirecto de problemas en éste.

El Gráfico 6 muestra que un 18% de los usuarios encuestados declaran estar realizando el trámite de manera presencial por segunda o más veces. Al distinguir por institución se ve que en el caso de MINVU, IPS y Registro Civil este escenario cambia, aumentando la proporción de usuarios que ha asistido más de una vez, dando cuenta que los trámites que se realizan en éstas instituciones pueden estar demandando más problemas a los usuarios (que puede ser el caso de MINVU e IPS), o pueden estar reflejando mayor recurrencia desde los usuarios (que puede ser el caso de Registro civil, entendiendo que el trámite más abordado por la encuesta en la institución fue el certificado de antecedentes, documento que puede sacarse más de una vez en cortos periodos de tiempo¹⁵).

¹⁵ De hecho, en datos no presentados en el informe, de los encuestados de registro civil que realizaban el trámite de certificado de antecedentes, cerca de la mitad no era la primera vez que acudía.

Gráfico 6. Realización del trámite por primera vez, según institución



N total: 2805 (excluye usuarios de trámites que son recurrentes como pagos de IPS o venta de bonos y valorizaciones en Fonasa)

Nota: en barras se omiten categoría No sabe y No responde

Al observar si el usuario declara realizar el trámite por primera vez según el motivo de realización del trámite, se ve que cuando se asiste por un requerimiento el porcentaje de personas que ha tenido que asistir más de una vez aumenta (es importante recordar que la pregunta sobre si ha asistido más de una vez a realizar el trámite, excluye a quienes realizaban trámites recurrentes como pagos de IPS y venta de bonos).

Tabla 23. Realización del trámite por primera vez, según motivo de realizar el trámite (%fila)

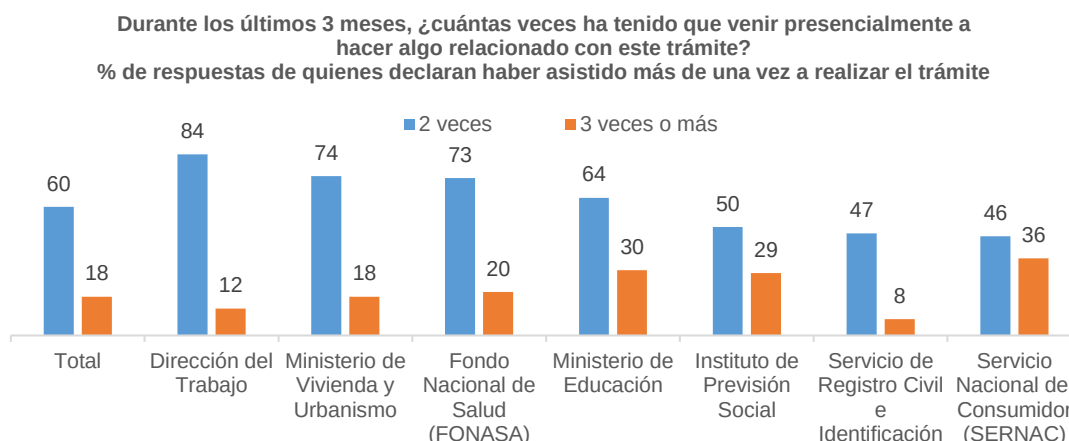
¿Es la primera vez que viene a realizar este trámite presencialmente? Responda respecto al trámite que ahora se encuentra realizando		Sí	No
Motivo de realizar el trámite	Consulta	83	17
	Hacer un reclamo o solucionar un problema	88	12
	Por requerimiento, solicitar o cobrar un beneficio	75	24

N total: 2805 (excluye a quienes realizan trámites recurrentes como pagos de IPS y venta de bonos)

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Centrándonos en los usuarios que declararon haber tenido que asistir más de una vez a la sucursal para resolver el trámite (547 encuestados) –excluyendo usuarios que realizan trámites recurrentes como pagos de IPS y venta de bonos–, un 60% ha tenido que asistir dos veces, y un 18% tres veces o más (y un 22% de ellos no respondió la pregunta). Llama la atención que un 84% de los usuarios de la Dirección del Trabajo declara que ha asistido solo 2 veces, porcentaje que desciende a 46% en Sernac. Este resultado particular es importante de observar con cautela por el bajo número de casos, reflejando en cada institución menos de cien usuarios, lo que hace sensible la pregunta a las particularidades vividas de los encuestados.

Gráfico 7 Asistencia reiterada a sucursales, según institución



N total: 547 (de quienes declaran haber asistido más de una vez a realizar el trámite, excluyendo pagos de IPS y venta de bonos en Fonasa)

Nota: en barras se omiten categoría No sabe y No responde

Si se analiza esta variable según edad manteniendo las precauciones antes mencionadas respecto a número de casos (por provenir de preguntas filtro), en la Tabla 24 se puede observar que el porcentaje que declara haber tenido que asistir 3 veces o más a la sucursal es menor en el grupo etario de los más jóvenes, y aumenta hasta alcanzar un 25% en usuarios con 65 años y más. Por otra parte, se ve que el porcentaje de usuarios que ha tenido que asistir 3 veces o más disminuye en el nivel socioeconómico más alto. En este sentido, las características del usuario parecen estar relacionadas a la vivencia de problemas o a la necesidad de acudir más de una vez de manera presencial a una institución por causa de un trámite.

Según el motivo por el cual se realiza el trámite, la mayoría de los usuarios encuestados resuelve el trámite con dos asistencias. Sin embargo, destaca que en el caso de reclamos o problemas aumenta la cantidad de encuestados que declara tener que asistir tres veces o más. Esto es coincidente a lo mencionado previamente desde los hallazgos cualitativos, los cuales fueron ejemplificados al inicio del apartado con una cita de un usuario.

Del mismo modo, en los trámites que no son considerados como complejos el porcentaje de usuarios que ha tenido que asistir tres veces o más es menor que en el caso de trámites percibidos como complejos o muy complejos.

Tabla 24. Asistencia reiterada a sucursales, según edad, nivel socioeconómico, motivo de realizar el trámite y complejidad del trámite (% fila)

Durante los últimos 3 meses, ¿cuántas veces ha tenido que venir presencialmente a hacer algo relacionado con este trámite?		2 veces	3 veces o más
Edad	De 18 a 29 años	62	15
	De 30 a 45 años	60	16
	De 46 a 64 años	61	19
	65 años y más	53	25
Nivel socioeconómico	Bajo	56	20
	Medio	61	19
	Alto	64	14
Motivo de realizar el trámite	Consulta	77	16
	Hacer un reclamo o solucionar un problema	67	22
	Por requerimiento, solicitar o cobrar un beneficio	50	18
Complejidad del trámite	No complejo	59	15
	Complejo o muy complejo	63	30

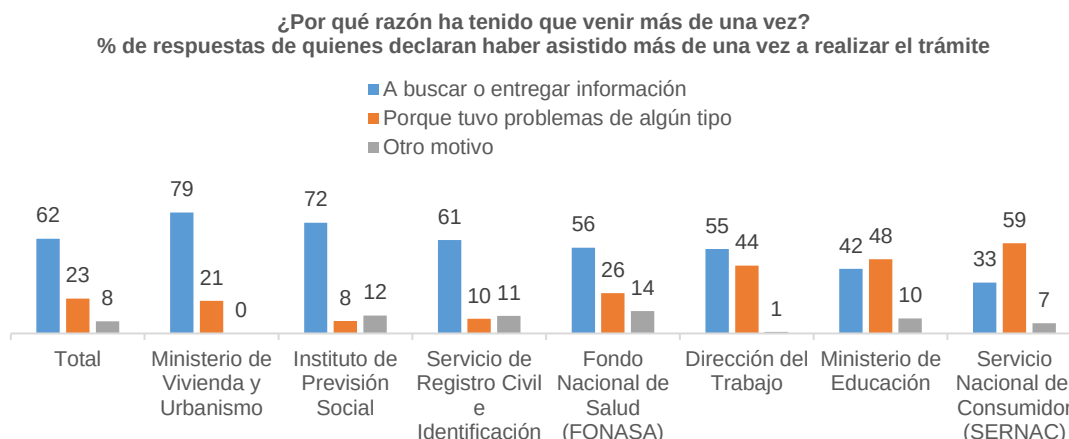
N total: 547 (de quienes declaran haber asistido más de una vez a realizar el trámite, excluyendo pagos de IPS y venta de bonos)

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Ahora bien, cuando se les pregunta a las personas el motivo de asistir más de una vez a la sucursal (para quienes han tenido que asistir más de una vez y excluyendo trámites recurrentes como IPS y venta de bonos), el 62% declara que es para buscar o entregar información, un 23% porque tuvo problemas de algún tipo, y un 8% por otro motivo. Si se analiza por institución, en el Gráfico 8 se puede ver que los motivos varían. Por ejemplo, en instituciones como Sernac y Mineduc la mayoría de sus usuarios vuelve porque tuvo algún problema, mientras que en Minvu, IPS, Registro Civil, Fonasa y Dirección del Trabajo la mayoría ha tenido que asistir para buscar o entregar información. **Este hallazgo se condice con lo observado cualitativamente, donde por ejemplo los entrevistados de Mineduc mencionaban tener que volver cuando habían tenido algún problema, mientras que los entrevistados de IPS o Minvu referían tener que asistir nuevamente para seguir pasos del trámite como la entrega de nueva información.**

Nuevamente es importante mirar estos resultados con precaución dado la baja cantidad de casos totales, que implica que las segmentaciones entregadas se realizan sobre un *n* de casos bajo.

Gráfico 8 Razón de asistir más de una vez, según Institución



N total: 547 (de quienes declaran haber asistido más de una vez a realizar el trámite, excluyendo pagos de IPS y venta de bonos)

Nota: en barras se omiten categoría No sabe y No responde

Si analizamos esta variable por la percepción de complejidad del trámite, en la Tabla 25 se observa que cuando el trámite es percibido como complejo, el 36% de los usuarios declara haber tenido que ir más de una vez porque tuvo problemas de algún tipo, porcentaje que disminuye a un 19% en aquellos trámites considerados más sencillos.

Tabla 25. Razón de asistir más de una vez, según complejidad del trámite (% fila)

¿Por qué razón ha tenido que venir más de una vez?				
		A buscar o entregar información	Porque tuvo problemas de algún tipo	Otro motivo
Complejidad del trámite	No complejo	62	19	9
	Complejo o muy complejo	60	36	4

N total: 720 (de quienes declaran haber asistido más de una vez a realizar el trámite, excluyendo pagos de IPS y venta de bonos)

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

A **modo de resumen**, se puede señalar que la naturaleza del trámite varía entre instituciones, observando además lo esbozado desde los hallazgos cualitativos, donde aquellos trámites asociados a reclamos o que buscan solucionar un problema, tienden a ser percibidos por los usuarios encuestados como complejos, relacionándose con una mayor proporción de quienes declaran una intención de usar el canal presencial para realizar sus trámites.

En cuanto a la percepción de dificultad del trámite, se observa que efectivamente el usuario realiza una distinción respecto a la complejidad del trámite según institución, observando que los trámites de Minvu y Sernac se consideran como más complejos, a diferencia de los de Registro Civil y Fonasa que son clasificados como más sencillos. Esto podría generar ciertas intenciones de uso del canal presencial, que se ven por ejemplo reflejadas de manera indirecta en la relación con características sociodemográficas, donde son los

usuarios más jóvenes y de niveles socioeconómicos altos quienes perciben con mayor sencillez los trámites, siendo a su vez quienes más utilizan canales como el online.

Por otra parte, en relación a la necesidad de asistir más de una vez a la sucursal, en general el principal motivo otorgado por los usuarios es la búsqueda o entrega de información. Sin embargo, en instituciones como Sernac y Mineduc, y en trámites que se perciben más complejos, los motivos se vinculan con la resolución de problemas. En este sentido, pareciera efectivamente evidenciarse que ante un problema en el trámite, el usuario tiende a asistir más veces de manera presencial, siendo esto más recurrente en ciertas instituciones.

6.1.3 Factores asociados al canal

La dimensión de factores asociados al canal emerge principalmente de la literatura en la materia. Tal como se presentó en el apartado de antecedentes teóricos, la mayoría de la literatura proveniente de teorías como la TAM, que adjudican la intención de uso de canales presenciales u online a los atributos percibidos de los canales, como la facilidad de uso o la utilidad (Liao, Chen, & Yen, 2007) (Zaglat, Shrafat, & Ziad, 2016) (Al-Hujran, Al-Debei, Chatfield, & Migdadi, 2015) (Kumar, Sachan, & Mukherjee, 2017) (Mohd, 2016) (Rabaa, 2015). Por otro lado, también se menciona la satisfacción con el canal como un aspecto que incide en la elección del usuario, en el sentido que un usuario satisfecho con lo presencial (más que con lo web) desarrollaría una preferencia de canal o fidelización (Sousa & Voss, 2012) (Wirtz & Tuna, 2016). Por otro lado, en estudios nacionales la preferencia del canal también es influida por el conocimiento o desconocimiento del mismo (SEGPRES, 2015).

Algunos de estos aspectos se observaron en los hallazgos cualitativos, emergiendo además otros elementos de relevancia. Por ejemplo, desde los discursos de los entrevistados de la fase cualitativa, surgió con fuerza una idea no mencionada en la literatura, asociada a las “ganancias” que reportan los canales (o aspectos no esperados). En este sentido resultaba relevante tanto la certeza de resolutivez del canal presencial, así como las “externalidades positivas” respecto a la posibilidad desde los usuarios de “datearse” con la experiencia de otros usuarios o funcionarios con buena disposición.

Asimismo, se relevó de manera importante la seguridad percibida del canal, tanto desde la perspectiva de seguridad de información, como de la confianza en la resolutivez o efectividad del trámite.

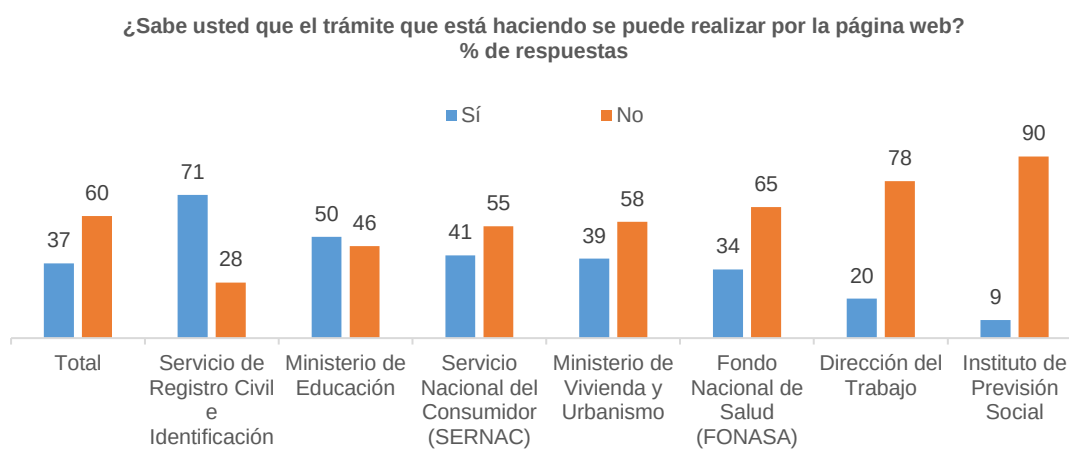
Varios de los factores mencionados fueron incluidos en la fase cuantitativa, mediante variables a medir. De esta manera, se abordan en este apartado: (1) el grado de conocimiento de los canales, la experiencia usuaria y su satisfacción, (2) las atribuciones en torno a los canales junto a las ganancias que se les asocian a cada uno (las cuales no requieren de una experiencia efectiva en el canal), y finalmente (3) la preferencia declarada del uso de canales por los usuarios.

Conocimiento, experiencia y satisfacción con canales

Respecto a los canales, y tal como se vio en la fase cualitativa, el conocimiento de los mismos termina siendo un determinante de la elección del usuario. Si el encuestado desconoce la posibilidad de realizar el trámite de manera online, simplemente no se enfrenta a una elección sino a una única alternativa.

De esta manera, se preguntó a los usuarios si sabían que el trámite que estaban realizando presencialmente se podía realizar de manera online, observando un alto nivel de desconocimiento a nivel general. Sin embargo, como se muestra en el siguiente gráfico, **este desconocimiento es dispar entre instituciones**, siendo bastante alto en IPS o DT, revirtiéndose la tendencia para Registro civil donde la mayoría de los encuestados declara saber que se puede realizar el trámite de manera online; tal como se señaló en la fase cualitativa, donde un usuario mencionó “*son contados con los dedos de las manos los que no saben*” (Mujer, SRCel, Usuario).

Gráfico 9 Conocimiento de realización del trámite vía web, según Institución



N total: 3.285 (se excluye trámite Clave Única por no contar con realización completa vía online)

Nota: en barras se omiten categoría No sabe y No responde

Cuando se observan estos datos según edad, se encuentra que los usuarios de menor edad son los que en mayor proporción declaran conocer que el trámite se puede realizar online. Asimismo, entre menor el nivel socioeconómico de los usuarios encuestados, menor es el conocimiento de que el trámite se puede realizar por la web. Ahora, entre aquellos usuarios que tienen intención de uso del canal web, consecuentemente tiene un porcentaje mayor personas que conocen la posibilidad de realizar el trámite online (Tabla 26).

Considerando estos datos según el motivo de realización del trámite, los usuarios que conocen que el trámite se puede hacer online aumentan proporcionalmente en aquellos cuyos motivos son requerimientos. En torno a la complejidad de trámite, se observa que el porcentaje de personas que no conocían la posibilidad de realizar el trámite de manera remota, es mayor en trámites percibidos como complejos que en los no complejos.

Tabla 26. Conocimiento de realización del trámite vía web, según edad, nivel socioeconómico, predisposición a canales, motivo de realizar el trámite y complejidad del trámite (% fila)

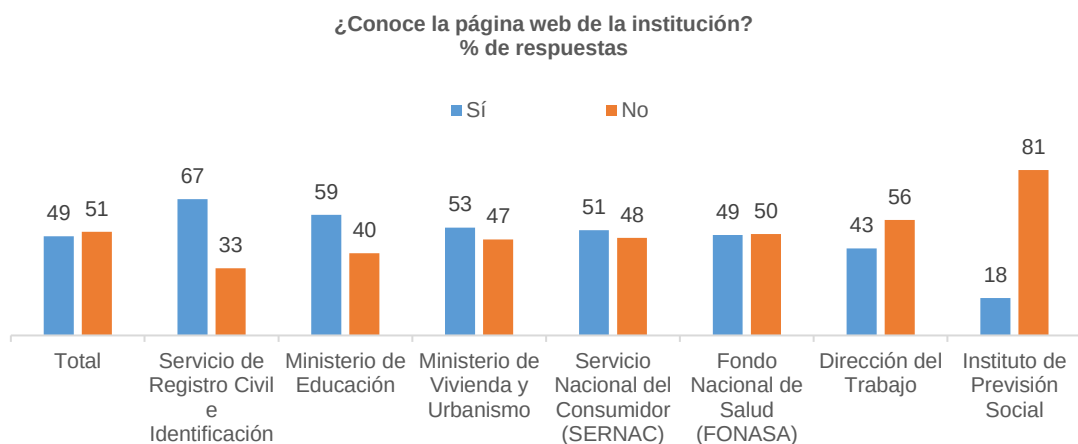
¿Sabe usted que el trámite que está haciendo se puede realizar por la página web?		Sí	No
Edad	De 18 a 29 años	44	53
	De 30 a 45 años	45	53
	De 46 a 64 años	33	64
	65 años y más	16	83
Nivel socioeconómico	Bajo	25	71
	Medio	40	57
	Alto	47	52
Predisposición al uso de canales	Predisposición a canal presencial	29	68
	Predisposición al canal web	46	52
	Sin predisposición exclusiva	38	60
Motivo de realizar el trámite	Consulta	30	67
	Hacer un reclamo o solucionar un problema	33	65
	Por requerimiento, solicitar o cobrar un beneficio	43	55
Complejidad del trámite	No complejo	43	55
	Complejo o muy complejo	30	67

N total: 3.285 (se excluye trámite Clave Única debido a que no se realiza completamente de manera online)

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Centrándonos ahora en el conocimiento del canal online a modo general, esto es, centrándonos en el conocimiento de la página web de la institución (y no de la posibilidad de realizar el trámite online), el Gráfico 10 muestra que el **51% de los encuestados declara que no conoce la web de la institución donde fue encuestado**, porcentaje que aumenta a 81% en el caso de IPS. En el contrapunto, un 67% de los usuarios de Registro Civil declara conocer la web de esta institución, proporción que es de un 53% en Minvu y de 59% en Mineduc.

Gráfico 10 Conocimiento de la web de la institución, según Institución



N total: 3.324

Nota: en barras se omiten categoría No sabe y No responde

Al analizar el conocimiento de la web por edad, se nota claramente que- como es de esperar- el conocimiento disminuye a medida que aumenta la edad. Este fenómeno se revierte según nivel socioeconómico. Tal como muestra la Tabla 27, un 27% de los usuarios de nivel socioeconómico bajo declara conocer la web de la institución, proporción que es de un 51% en el nivel medio y de 69% en el nivel alto. Variables como complejidad y motivo de realización del trámite no mostraron variaciones en este aspecto.

Tabla 27. Conocimiento de la web de la institución, según edad y nivel socioeconómico (% fila)

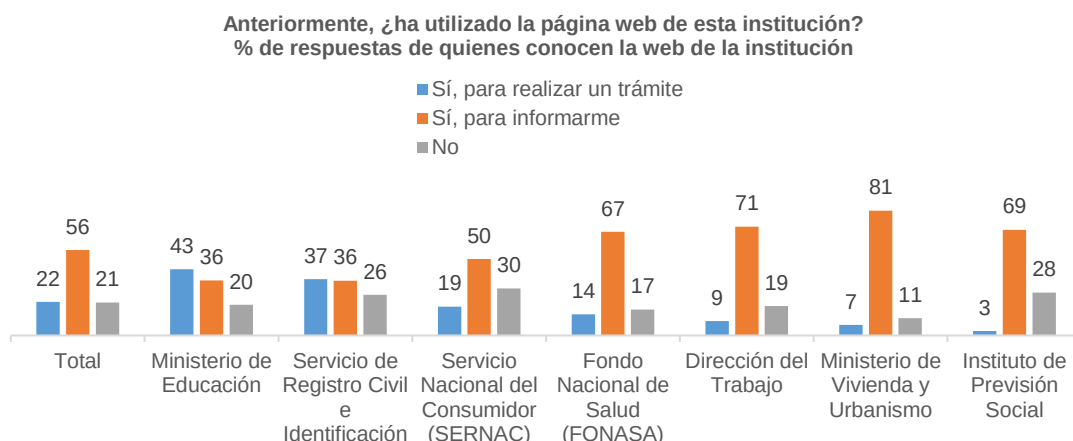
		¿Conoce la página web de la institución?	
		Sí	No
Edad	De 18 a 29 años	66	34
	De 30 a 45 años	60	39
	De 46 a 64 años	37	62
	65 años y más	16	82
Nivel socioeconómico	Bajo	27	72
	Medio	51	49
	Alto	69	30

N total: 3.324

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Entrando ahora en aspectos del uso y la experiencia usuaria del canal online, de quienes conocen la página web de la institución (1.620 encuestados), el Gráfico 11 muestra que el 56% de las personas han utilizado la página web para informarse, un 22% para hacer un trámite y un 21% no la ha utilizado. Esta tendencia general, varía por institución observando que los usuarios que han usado la página para hacer un trámite aumentan a un 43% en Mineduc y 37% en Registro Civil. Este porcentaje disminuye de manera importante a un 3% en IPS y 7% en Minvu.

Gráfico 11 Uso de la página web de la institución, según Institución



N total: 1.620 (de quienes conocen la web de la institución)

Nota: en barras se omiten categoría Sí para otro fin, No sabe y No responde

Enfocándonos ahora en el uso de la página web para la realización de trámites según ciertas variables de interés (en los 1.620 encuestados que declararon conocer la página web de la institución respectiva), la Tabla 28 muestra que el uso para trámites desciende a medida que aumenta la edad, y aumenta en niveles socioeconómicos más altos, en trámites de tipo requerimiento, y en aquellos considerados simples.

Tabla 28. Uso de la página web de la institución para realizar un trámite, según edad, nivel socioeconómico, motivo de realizar el trámite y complejidad del trámite (% fila)

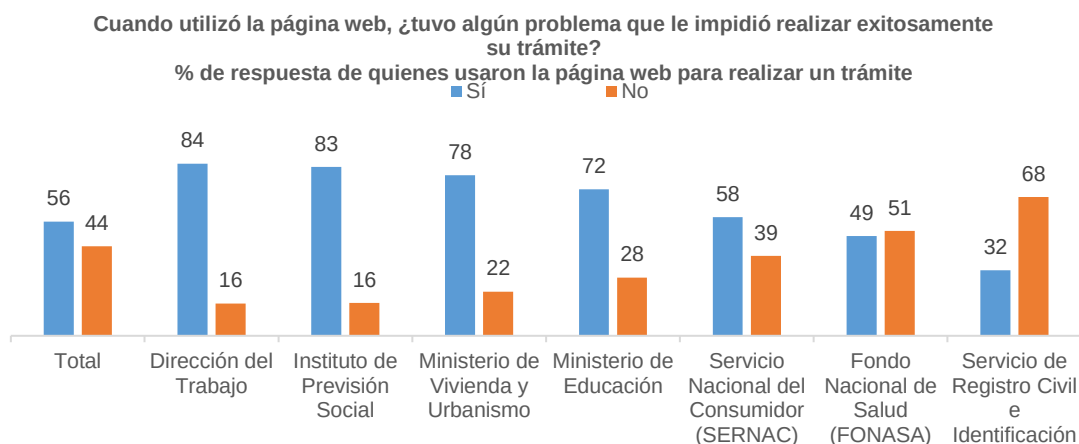
Anteriormente, ¿ha utilizado la página web de esta institución?				
		Sí, para realizar un trámite	Sí, para informarme	No
Edad	De 18 a 29 años	24	59	16
	De 30 a 45 años	23	59	16
	De 46 a 64 años	19	44	35
	65 años y más	8	59	33
Nivel socioeconómico	Bajo	20	51	28
	Medio	19	57	23
	Alto	24	56	18
Motivo de realizar el trámite	Consulta	7	75	16
	Hacer un reclamo o solucionar un problema	16	57	26
	Por requerimiento, solicitar o cobrar un beneficio	31	46	21
Complejidad del trámite	No complejo	26	51	22
	Complejo o muy complejo	16	63	19

N total: 1.620 (de quienes conocen la web de la institución)

Nota: se omiten categoría Sí, para otro fin, No sabe y No responde

En cuanto a la experiencia de uso de la página para la realización de trámites, el Gráfico 12 muestra que de aquellos usuarios que declararon usar la página web de la institución para realizar el trámite (sólo 357 usuarios), un 56% señaló que tuvo un problema que le impidió finalizar el trámite. Este porcentaje se eleva a un 84% en Dirección del Trabajo, a 83% en IPS y a 78% en Minvu. Por el contrario, resulta menor para el caso de Registro civil. Es importante nuevamente, tomar con precaución los resultados dado el bajo *n* de casos totales utilizado para una apertura de varios valores.

Gráfico 12 Problema al intentar realizar el trámite vía web, según Institución



N total: 357 (de quienes usaron la página web para realizar un trámite)

Nota: en barras se omiten categoría No sabe y No responde

Al analizar la ocurrencia de problemas en la web según tramos etarios (en los 357 usuarios que declararon usar la página web para hacer un trámite), se ve en la Tabla 29 que son los adultos quienes declaran más problemas respecto a los adultos mayores y jóvenes. Por otro lado, quienes más declaran haber tenido problemas son los usuarios encuestados de estratos socioeconómicos medios. Finalmente, se puede observar que la proporción de quienes señalan haber tenido problemas en realizar trámites vía web, es mayor en trámites de consulta, y en los que son considerados como complejos.

Tabla 29. Problema al intentar realizar el trámite vía web, según edad y motivo de realizar el trámite (% fila)

Cuando utilizó la página web, ¿tuvo algún problema que le impidió realizar exitosamente su trámite?		Sí	No
Edad	De 18 a 29 años	42	58
	De 30 a 45 años	64	35
	De 46 a 64 años	63	37
	65 años y más	48	52
Nivel socioeconómico	Bajo	59	41
	Medio	76	24
	Alto	43	56
Motivo de realizar el trámite	Consulta	80	20
	Hacer un reclamo o solucionar un problema	56	42
	Por requerimiento, solicitar o cobrar un beneficio	53	46
Complejidad del trámite	No complejo	55	45
	Complejo o muy complejo	63	35

N total: 357 (de quienes usaron la página web para realizar un trámite)

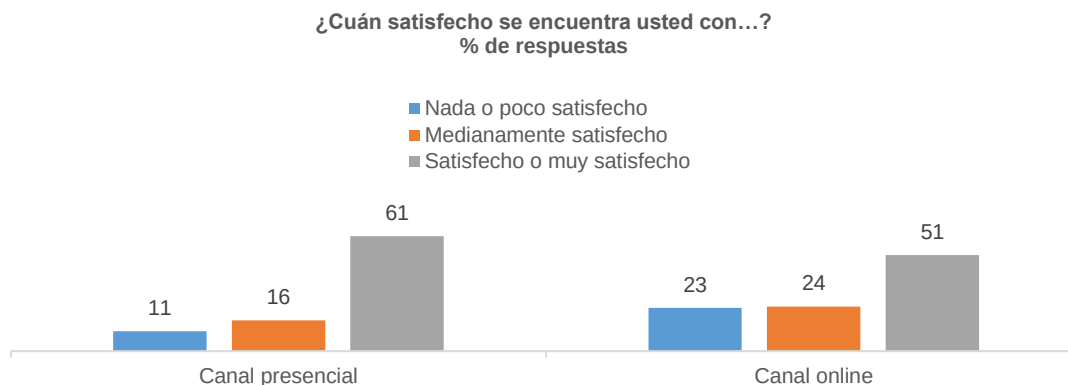
Nota: en barras se omiten categoría No sabe y No responde

Ahora, los aspectos revisados anteriormente -conocimiento, uso y experiencia de canal online- son la antesala de la satisfacción con esta vía. La literatura de fidelización de consumidores, señala que la satisfacción es un tema primordial para mantener o traspasar a clientes desde lo presencial a lo web.

De hecho, desde la fase cualitativa se observó este tema en el ejemplo dado para FONASA, donde la mala experiencia obtenida en la página web termina “obligando” –como menciona una usuaria- a ir a las sucursales (*“mal que mal, te obligan a ir”*).

En el Gráfico 13 se observa que si bien la satisfacción con ambos canales se sitúa sobre la mitad de los casos, **la proporción de encuestados satisfechos o muy satisfechos es levemente mayor para el canal presencial que para el online**. En general, la gente que usa ambos canales, suele estar satisfecha con la experiencia, siendo más críticos para el canal online.

Gráfico 13 Satisfacción con canales

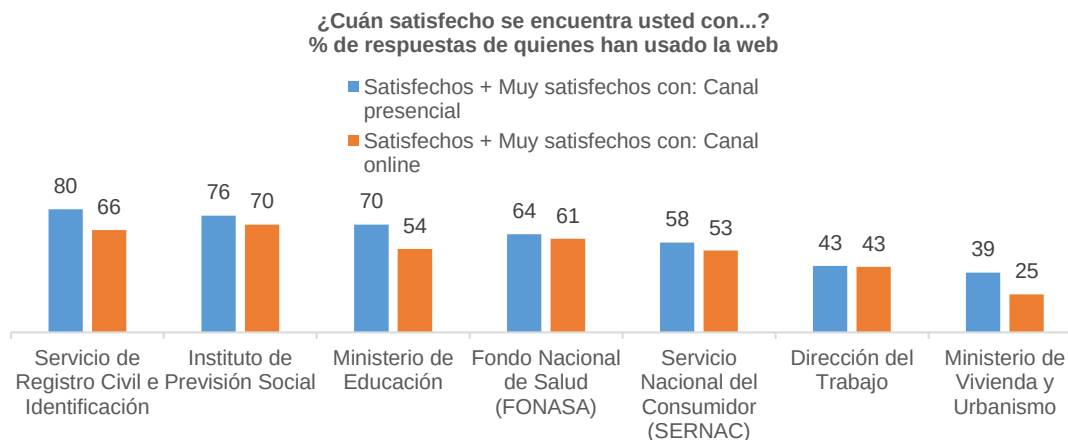


N total: Presencial 3.324 y Online 1.277 (de quienes han usado la web)

Nota: en barras se omiten categoría No sabe y No responde

Centrándonos en los usuarios satisfechos o muy satisfechos, en el Gráfico 14 se muestra que en todas las instituciones la satisfacción con el canal presencial es mayor que con el canal online. Aunque se debe notar que los niveles de satisfacciones generales son más altos en Registro Civil, IPS y Mineduc, mientras que en la Dirección del Trabajo y Minvu se dan los niveles más bajos en ambos canales.

Gráfico 14 Usuarios satisfechos o muy satisfechos con canales, según Institución



N total: Presencial 2.074 y Online 671 (de quienes han usado la web)

Nota: en barras se omiten categoría No sabe y No responde

Considerando la satisfacción con los canales según la edad y otras variables, la Tabla 30 muestra que a medida que avanza la edad, la satisfacción con el canal presencial aumenta, mientras que en el canal online permanece más bien constante. En relación al motivo del trámite, la mayor brecha de satisfacción se encuentra cuando el trámite se debe a un requerimiento o consulta, donde la satisfacción con el canal presencial es mayor si se compara con el online. Finalmente, según la complejidad del trámite, destaca que la

proporción de usuarios satisfechos con el canal presencial alcanza el 72% en trámites no complejos, porcentaje que es de solo un 57% en el canal online.

Tabla 30. Usuarios satisfechos o muy satisfechos con canales, según edad, motivo de realización del trámite y complejidad del trámite (% fila)

¿Cuán satisfecho se encuentra usted con...?			
		Satisfechos + Muy satisfechos con: Canal presencial	Satisfechos + Muy satisfechos con: Canal online
Edad	De 18 a 29 años	61	54
	De 30 a 45 años	59	47
	De 46 a 64 años	60	54
	65 años y más	74	62
Motivo de realizar el trámite	Consulta	48	34
	Hacer un reclamo o solucionar un problema	54	52
	Por requerimiento, solicitar o cobrar un beneficio	72	60
Complejidad del trámite	No complejo	72	57
	Complejo o muy complejo	37	37

N total: Presencial 2.074 y Online 671 (de quienes han usado la web)

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Atributos de los canales y sus ganancias asociadas

Como se mencionó al inicio de la dimensión de factores asociados al canal, tanto la literatura como los **hallazgos cualitativos, dieron cuenta de ciertos atributos que son relegados a un determinado canal y que parecen incluir en la decisión del usuario de realizar un trámite de manera presencial u online.**

Abordando entonces los atributos observados en cada canal, el Gráfico 15 muestra la percepción de los encuestados respecto al atributo de facilidad. En específico, un 75% declara estar de acuerdo con que es más fácil hacer los trámites presencialmente, y en el contrapunto, un 49% declara estar de acuerdo con que las páginas webs son fáciles para la realización de trámites.

Gráfico 15 Percepción de ganancia en facilidad de los canales

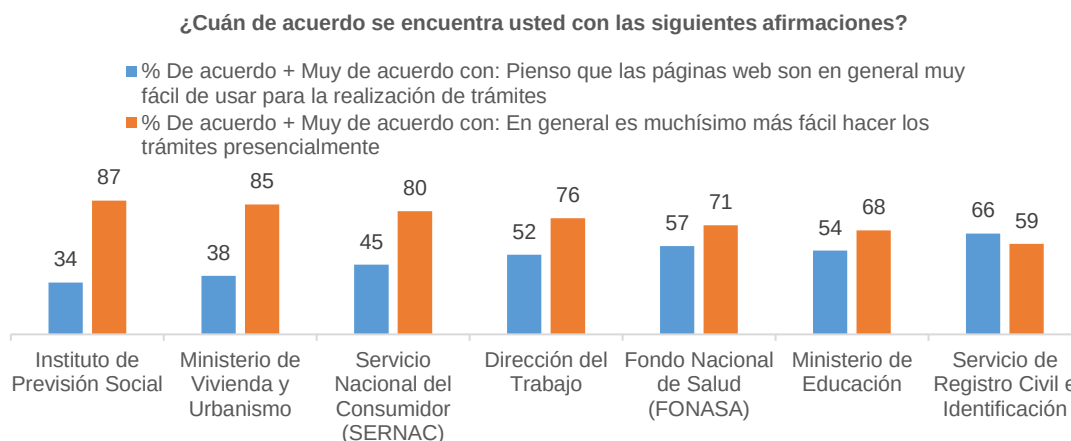


N total: 3.324

Nota: en barras se omiten categorías Ni en acuerdo ni en desacuerdo, No sabe y No responde

Si nos enfocamos en aquellos usuarios que están de acuerdo con cada una de las afirmaciones, en el Gráfico 16 se puede ver que en usuarios de Registro Civil la proporción que está de acuerdo con la facilidad en las páginas web es mayor que en el caso de realizar los trámites presencialmente, lo que concuerda con los hallazgos cualitativos. En el resto de las instituciones esto se revierte, acentuándose en el caso de IPS.

Gráfico 16 Percepción de ganancia en facilidad de los canales, según Institución



N total: 3.324

Nota: en barras se omiten categoría Muy en desacuerdo o en desacuerdo, Ni en acuerdo ni en desacuerdo, No sabe y No responde

Observando este atributo según variables de interés, destaca que son las personas de mayor edad, y nivel socioeconómico bajo quienes consideran que es más fácil realizar los trámites presencialmente. Por otro lado, son quienes han tenido problemas los que atribuyen más facilidad al canal presencial, y por el contrario, quienes perciben como simple el trámite son quienes tienden a atribuir la facilidad al canal online.

Tabla 31. Usuarios de acuerdo o muy de acuerdo con ganancia en facilidad de los canales, según edad, nivel socioeconómico, motivo de realizar el trámite y complejidad del trámite (% fila)

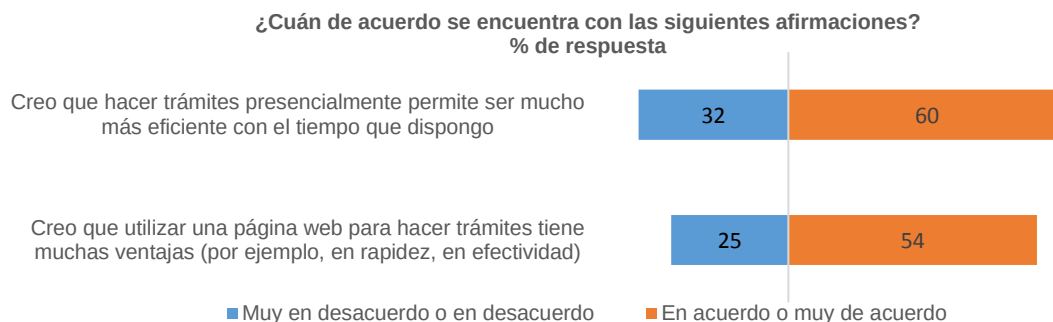
¿Cuán de acuerdo se encuentra usted con las siguientes afirmaciones?			
		% De acuerdo + Muy de acuerdo con: Pienso que las páginas web son en general muy fácil de usar para la realización de trámites	% De acuerdo + Muy de acuerdo con: En general es muchísimo más fácil hacer los trámites presencialmente
Edad	De 18 a 29 años	61	68
	De 30 a 45 años	61	69
	De 46 a 64 años	39	81
	65 años y más	26	90
Nivel socioeconómico	Bajo	39	86
	Medio	46	79
	Alto	63	60
Motivo de realizar el trámite	Consulta	43	82
	Hacer un reclamo o solucionar un problema	47	79
	Por requerimiento, solicitar o cobrar un beneficio	54	69
Complejidad del trámite	No complejo	54	73
	Complejo o muy complejo	44	75

N total: 3.324

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

En cuanto a la percepción de utilidad de los canales, en el Gráfico 17 se puede ver que un 60% está de acuerdo con que hacer trámites presencialmente permite ser más eficiente con el tiempo, y un 54% considera que hacer trámites por la web tiene muchas ventajas como rapidez y efectividad. Si bien, en el testeó del cuestionario no se aplicaron técnicas como las entrevistas cognitivas que permiten identificar el proceso cognitivo de respuesta del encuestado –y por ende, no se tuvo acceso a lo que éste entiende por los ítems-, desde los hallazgos cualitativos se observó que lo presencial genera confianza, seguridad o certezas referidas a la efectividad del trámite. En este sentido, puede ser que los usuarios estén entendiendo la eficiencia desde la perspectiva de lograr el objetivo del trámite.

Gráfico 17 Percepción de ganancia en utilidad de los canales

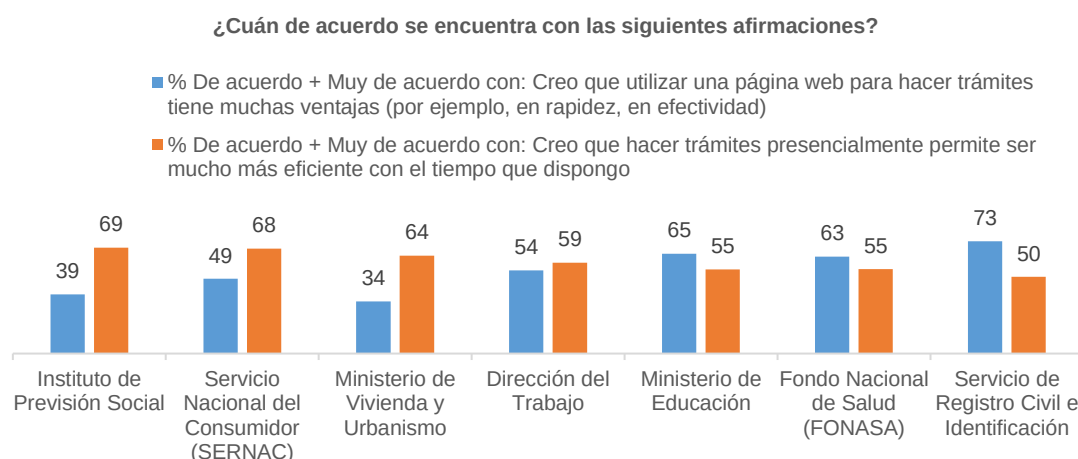


N total: 3.324

Nota: en barras se omiten categoría Ni en acuerdo ni en desacuerdo, No sabe y No responde

Si diferenciamos según institución, en el Gráfico 18 se ve que las mayores brechas de percepción de utilidad de los canales se dan en usuarios de Registro Civil, que perciben como más útil el canal web, y en IPS y Minvu, donde por el contrario, la percepción de que asistir presencialmente es más eficiente, es mayor. En este sentido, parece ser que -como se ha observado en otras variables- la institución demanda abordajes distintos para temas como, por ejemplo, la difusión y uso del canal web. Esto como se mencionó en la fase cualitativa debiera mirarse a la luz del tipo de trámite de cada institución y la percepción de complejidad de los mismos.

Gráfico 18 Percepción de ganancia en utilidad de los canales, según Institución



N total: 3.324

Nota: en barras se omiten categoría Muy en desacuerdo o en desacuerdo, Ni en acuerdo ni en desacuerdo, No sabe y No responde

Observando este atributo según la edad, la Tabla 32 muestra un resultado claro. La percepción de utilidad del canal web desciende a medida que aumenta la edad, fenómeno que se revierte en el canal presencial, donde a mayor edad, mayor es el porcentaje de usuarios que están “de acuerdo” con que asistir presencialmente es más eficiente con el tiempo. Esto reafirma la hipótesis mencionada previamente, donde al parecer ciertos usuarios –de mayor edad- tienden a tildar de eficiente el canal presencial, más por la posibilidad de lograr su objetivo sin dificultades (similar al atributo medido posteriormente sobre resolutivez).

Adicionalmente, se observa que en los niveles socioeconómicos bajos se percibe como más eficiente con el tiempo el canal presencial, y en el estrato alto, el canal online.

Respecto al motivo de realizar el trámite, la fortaleza en eficiencia del canal online se da en casos de requerimientos, y el canal presencial cuando se necesita hacer un reclamo o solucionar un problema. Esto es muy convergente con los resultados de la fase cualitativa, donde los usuarios mencionaban que ante un problema, la importancia del “otro” permitía la resolución inmediata de los trámites, tal como se menciona en la siguiente cita de un usuario de MINEDUC:

“Porque internet no me va a contestar las dudas que me frustran en el transcurso del trámite, prefiero ir presencialmente y cualquier duda la hago al tiro y que me la respondan ahí.”
(Mujer, MINEDUC, Usuaría)

Siguiendo en la línea anterior, cuando el trámite es complejo –como se observa en la tabla-, hay una mayor proporción de usuarios que están de acuerdo con que el canal presencial es más eficiente con el tiempo.

Tabla 32. Usuarios de acuerdo o muy de acuerdo con ganancia en facilidad de los canales, según edad, nivel socioeconómico, motivo de realizar el trámite y complejidad del trámite (% fila)

¿Cuán de acuerdo se encuentra usted con las siguientes afirmaciones?			
		% De acuerdo + Muy de acuerdo con: Creo que utilizar una página web para hacer trámites tiene muchas ventajas (por ejemplo, en rapidez, en efectividad)	% De acuerdo + Muy de acuerdo con: Creo que hacer trámites presencialmente permite ser mucho más eficiente con el tiempo que dispongo
Edad	De 18 a 29 años	64	50
	De 30 a 45 años	60	57
	De 46 a 64 años	46	65
	65 años y más	38	74
Nivel socioeconómico	Bajo	45	69
	Medio	53	60
	Alto	64	50
Motivo de realizar el trámite	Consulta	39	59
	Hacer un reclamo o solucionar un problema	50	68
	Por requerimiento, solicitar o cobrar un beneficio	64	56
Complejidad del trámite	No complejo	57	60
	Complejo o muy complejo	49	58

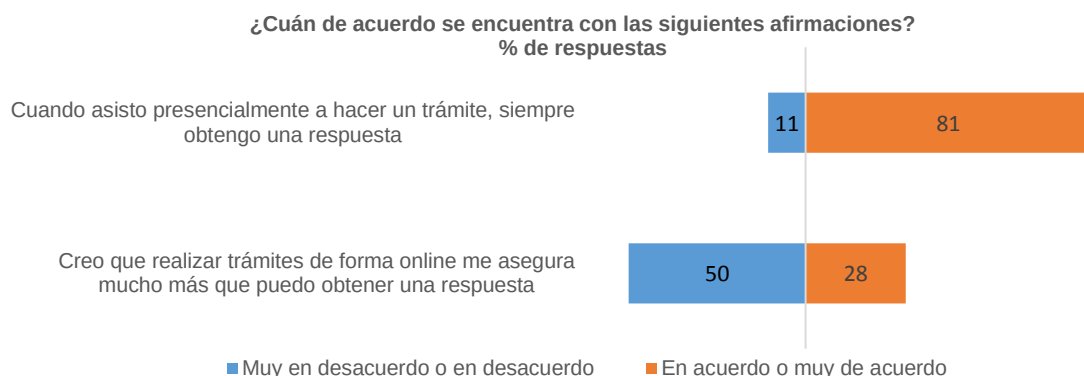
N total: 3.324

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Ahora bien, en términos de la percepción de la resolutivez de los canales, en el Gráfico 19 se puede ver que un 81% de los usuarios está de acuerdo con que asistir presencialmente asegura una respuesta, porcentaje que desciende a un 28% en el caso de realizar los trámites de forma online. **Este resultado se relaciona fuertemente con lo observado en la fase cualitativa desde la seguridad/confianza en el canal**, aspecto que se asociaba a la idea de que presencialmente uno se va “a la segura” ya que probablemente podrá resolver su trámite, tal como se menciona en la siguiente cita de una usuaria de Fonasa:

“Prefiero hacerlo presencial por si tengo dudas, más que dudas por si tengo alguna respuesta concreta, porque obviamente on line quizás no va a estar la opción de lo que yo necesitaba aclarar y también porque necesitaba una respuesta para saber qué es lo que pasaba en ese momento” (Mujer, FONASA, Usuaría)

Gráfico 19 Percepción de ganancia en resolutivez de los canales

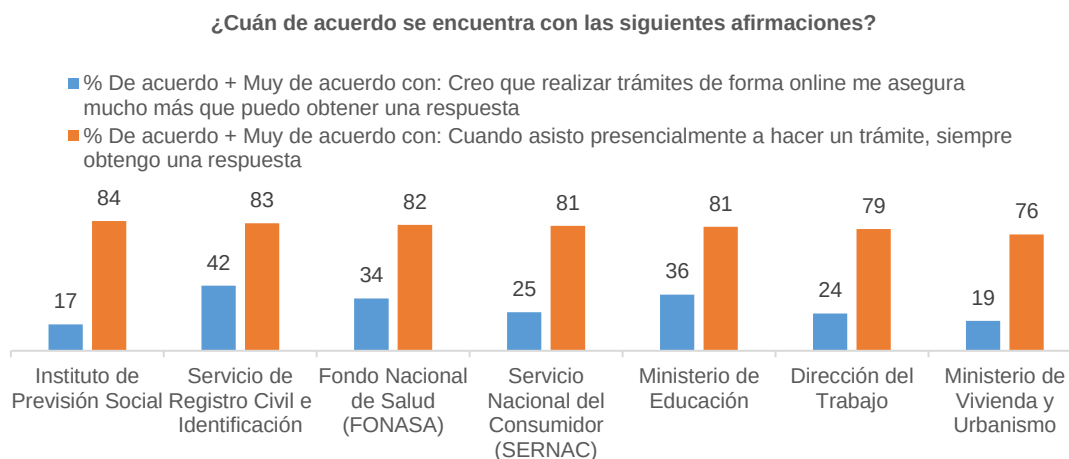


N total: 3.324

Nota: en barras se omiten categoría Ni en acuerdo ni en desacuerdo, No sabe y No responde

Este escenario se replica para todas las instituciones, sin embargo, cabe destacar que en Registro Civil la distancia entre la percepción de resolutivez se estrecha entre el canal presencial y online, y se agranda en IPS.

Gráfico 20 Percepción de ganancia en resolutivez de los canales, según Institución



N total: 3.324

Nota: en barras se omiten categoría Muy en desacuerdo o en desacuerdo, Ni en acuerdo ni en desacuerdo, No sabe y No responde

Al igual que los fenómenos anteriores, la brecha de percepción de resolutivez para el canal presencial es mayor a medida que aumenta la edad, y en los niveles socioeconómicos más bajos. También se debe notar que la percepción de resolutivez del canal online tiene un alza cuando se trata de trámites por requerimientos y que se perciben como más sencillos.

Tabla 33. Usuarios de acuerdo o muy de acuerdo con ganancia en resolutivez de los canales, según edad y nivel socioeconómico (% fila)

¿Cuán de acuerdo se encuentra usted con las siguientes afirmaciones?			
		% De acuerdo + Muy de acuerdo con: Creo que realizar trámites de forma online me asegura mucho más que puedo obtener una respuesta	% De acuerdo + Muy de acuerdo con: Cuando asisto presencialmente a hacer un trámite, siempre obtengo una respuesta
Edad	De 18 a 29 años	32	78
	De 30 a 45 años	35	83
	De 46 a 64 años	24	79
	65 años y más	17	85
Nivel socioeconómico	Bajo	21	83
	Medio	30	83
	Alto	34	76
Motivo de realizar el trámite	Consulta	22	80
	Hacer un reclamo o solucionar un problema	25	81
	Por requerimiento, solicitar o cobrar un beneficio	33	81
Complejidad del trámite	No complejo	31	84
	Complejo o muy complejo	28	75

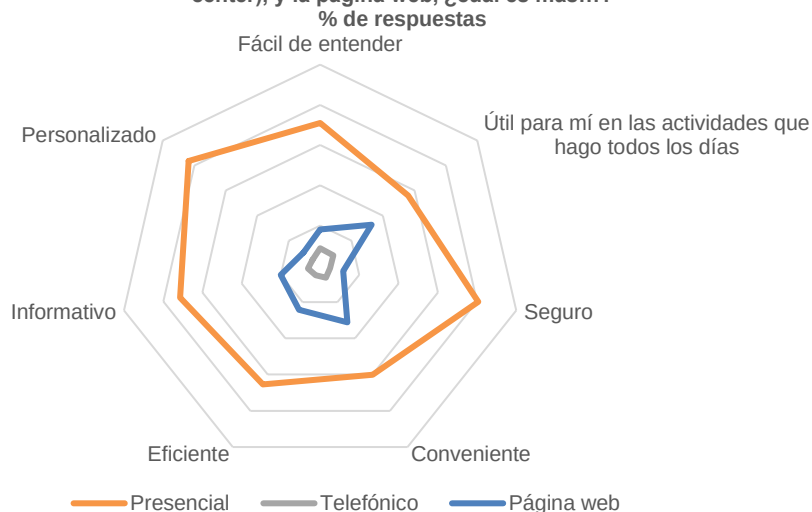
N total: 3.324

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Los resultados recién expuestos pueden ser complementados con los atributos que le otorgan los usuarios a los canales. En el Gráfico 21 se observa que el canal presencial es el que se identifica en mayor medida con todos los atributos presentados. Sin embargo, es importante mencionar que la mayor brecha de distancia entre el canal presencial y web se da en el atributo de “personalizado” y “seguro”. Mientras que características como “conveniente” y “útil para mí en las actividades que hago todos los días”, la distancia entre dichos canales se estrecha.

Gráfico 21 Asociación de atributos con canales

En su opinión, entre el canal presencial (venir a las sucursales), el telefónico (el call center), y la página web, ¿cuál es más...?

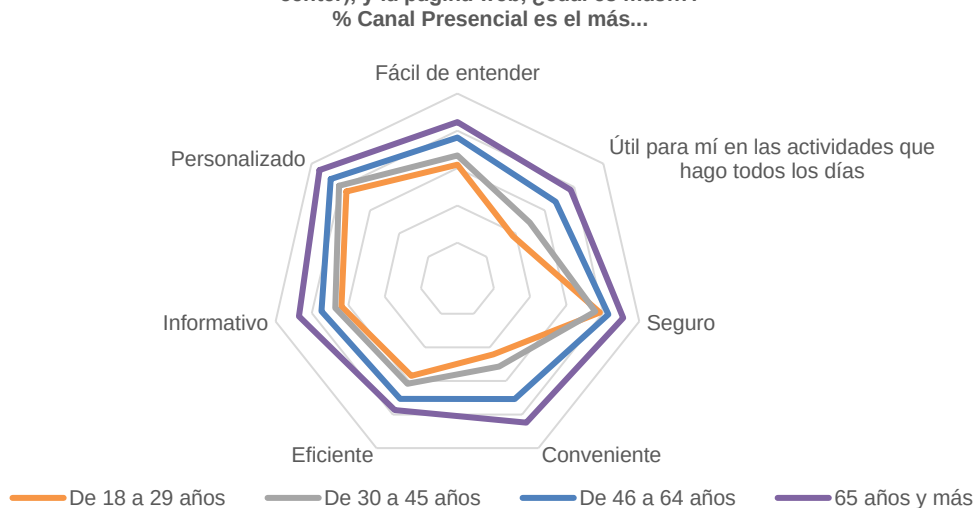


N total: 3.324

Ahora, si analizamos esta variable según edad, se observa que a medida que disminuye la edad, la proporción de personas que califica al canal presencial como eficiente, conveniente y útil en las actividades que se realizan todos los días también descende. Esto da cuenta que el canal presencial pierde valor en estos términos en los rangos etarios más jóvenes.

Gráfico 22 Asociación de atributos con canal presencial según edad

En su opinión, entre el canal presencial (venir a las sucursales), el telefónico (el call center), y la página web, ¿cuál es más...?

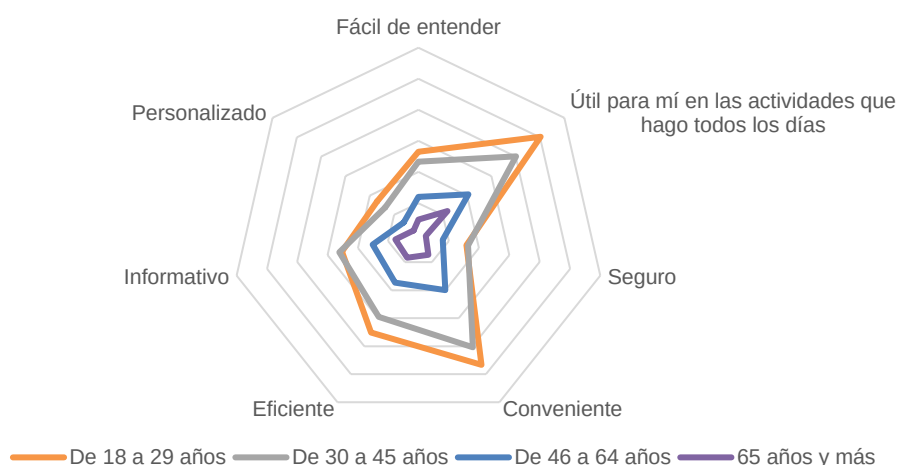


N total: 3.324

En diálogo con esto, al analizar los atributos del canal web según edad, el gráfico a continuación permite ver que la asociación de éste canal con atributos como conveniente y útil para las actividades que se realizan todos los días se da de una manera muy fuerte en los más jóvenes, mostrando que es en éste grupo etario donde se valoran más los atributos de este tipo en el canal online.

Gráfico 23 Asociación de atributos con canal web según edad

En su opinión, entre el canal presencial (venir a las sucursales), el telefónico (el call center), y la página web, ¿cuál es más...?
% Canal Web es el más...



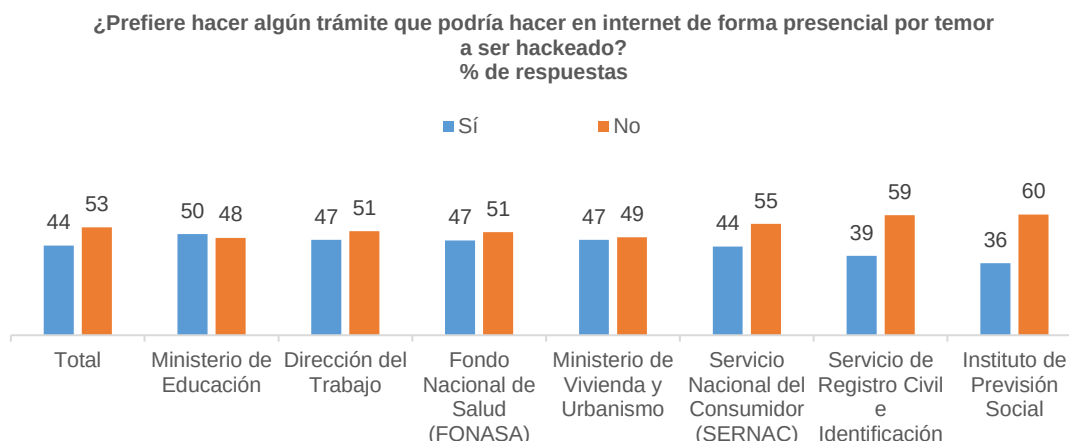
N total: 3.324

Estos últimos gráficos también nos muestran que un aspecto como seguridad resulta ser el atributo más débil del canal remoto, sin importar la edad de los usuarios, emergiendo como un factor importante que podría facilitar o dificultar el uso de éste canal.

Respecto al atributo de seguridad, como se observó en la fase cualitativa, los usuarios tienden a referirse a este concepto con algunos matices. Por ejemplo, en la DT la seguridad se relaciona con la confidencialidad de sus datos personales en vista que el trámite que se encuentran realizando implica un reclamo contra algún empleador que puede tomar represalias contra ellos, aunque también se cruza con la idea de efectividad en el trámite; de “irse a la segura”. En otras instituciones, donde se piensa que existen pagos por los trámites (aspecto que no necesariamente se condice con la realidad), la seguridad versa sobre lo financiero (clonación de tarjetas, etc.). Finalmente, la seguridad sobre sus datos personales se deja entrever como un aspecto que preocupa a los usuarios si eligieran el canal online (hacking de sus cuentas de correo electrónico u otro).

Tomando en consideración la acepción mencionada, respecto al hacking de datos, el Gráfico 24 muestra que un 44% de los usuarios declara que prefiere hacer un trámite en forma presencial en vez de online por temor a ser hackeado. Este porcentaje se mantiene relativamente constante entre instituciones, salvo en IPS, donde el porcentaje es de 36%.

Gráfico 24 Temor a ser hackeado por realizar un trámite por internet, según Institución



N total: 3.324

Nota: en barras se omiten categoría No sabe y No responde

En cuanto a la edad, como es de esperar, se ve que en el grupo etario más joven existe una menor proporción que declara temor a ser hackeado, lo que aumenta en el resto de los grupos (llama la atención que ésta proporción también es baja en el grupo etario mayor, lo que puede explicarse por desconocimiento en la temática). Respecto al nivel socioeconómico, se observa que el porcentaje de usuarios que declara temor a ser hackeado es notoriamente menor en el nivel socioeconómico alto, en comparación con el bajo y medio.

Tabla 34. Temor a ser hackeado por realizar un trámite por internet, según edad y nivel socioeconómico (% fila)

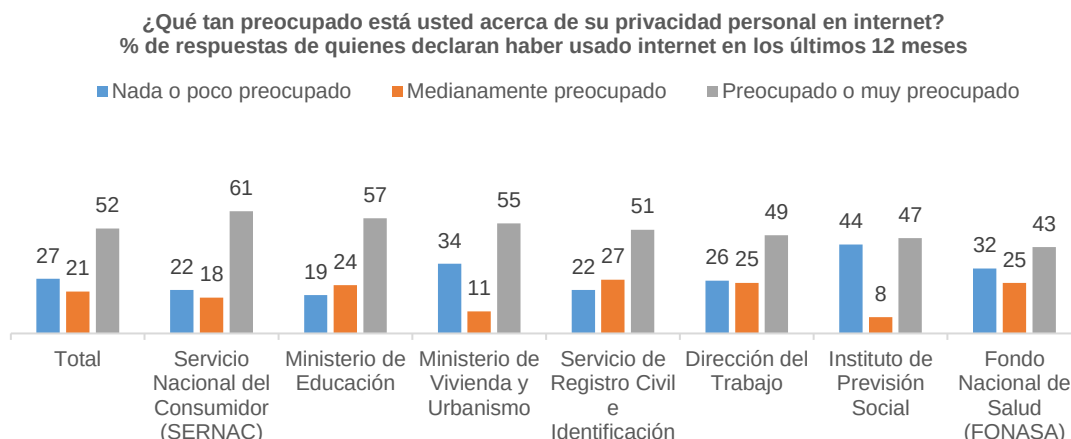
¿Prefiere hacer algún trámite que podría hacer en internet de forma presencial por temor a ser hackeado?		Sí	No
Edad	De 18 a 29 años	38	61
	De 30 a 45 años	44	55
	De 46 a 64 años	54	43
	65 años y más	35	60
Nivel socioeconómico	Bajo	49	48
	Medio	51	48
	Alto	33	64

N total: 3.324

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Continuando con esta línea, en el gráfico siguiente se puede ver que el 52% de los usuarios que han utilizado internet declara sentirse preocupados o muy preocupados respecto de su privacidad internet. Esto es particularmente alto en Sernac, Minvu y Mineduc.

Gráfico 25 Preocupación respecto a privacidad en la web, según Institución



N total: 2.443 (de quienes declaran haber utilizado internet los últimos 12 meses)

Nota: en barras se omiten categoría No sabe y No responde

Analizando este fenómeno por nivel socioeconómico, en la siguiente tabla se ve que la preocupación por la privacidad es menor en el estrato más alto, donde se puede ver una mayor confianza en internet.

Tabla 35. Preocupación respecto a privacidad en la web, según nivel socioeconómico (% fila)

¿Qué tan preocupado está usted acerca de su privacidad personal en internet?				
Nivel socioeconómico		Nada o poco preocupado	Medianamente preocupado	Preocupado o muy preocupado
	Bajo	30	14	56
	Medio	26	22	52
	Alto	26	24	50

N total: 2.443 (de quienes declaran haber utilizado internet los últimos 12 meses)

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

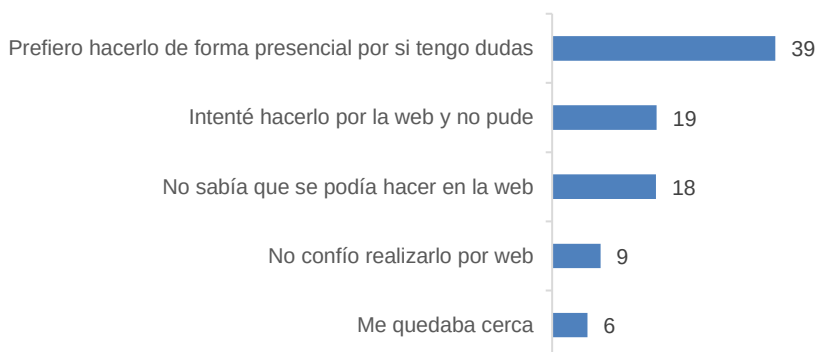
Preferencia declarada de uso de canales por los usuarios

Pasando ahora a la preferencia declarada al uso de canales, en el Gráfico 26 se observa que cuando se les pregunta a las personas directamente el motivo de realizar el trámite de manera presencial (y no online), un **39% declara que prefiere hacerlo de manera presencial por si tiene dudas**, un 19% intentó realizarlo online y no pudo, y un 18% señala que no sabía que se podía hacer en la web.

Llama la atención este resultado en relación a estudios previos en Chile, donde años anteriores la razón predominante de no realizar trámites online se situaba en el desconocimiento de ese canal (IPSOS, 2013).

Gráfico 26. Preferencia declarada de uso de canal presencial

¿Por qué se encuentra realizando el trámite actual de manera presencial y no online?
% respuestas



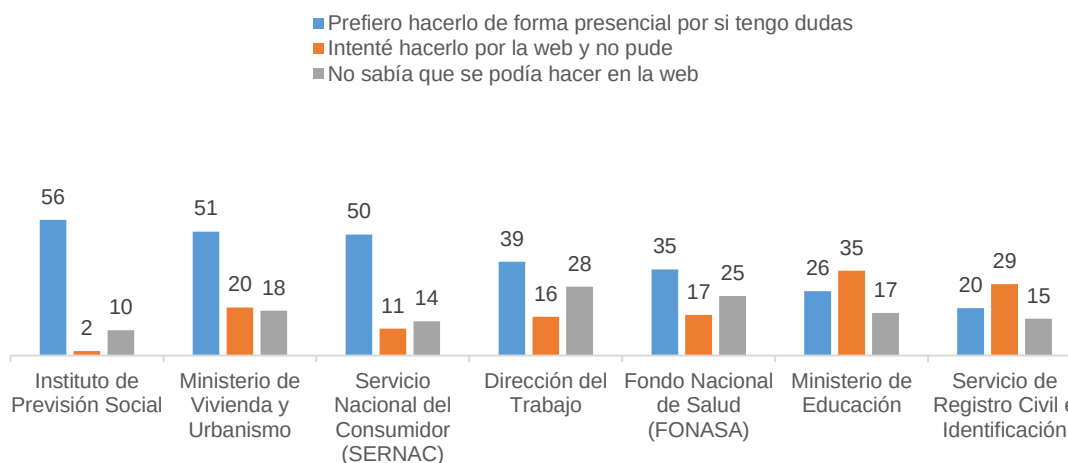
N total: 3.324

Nota: en barras se omiten categoría No tenía clave única, No sé utilizar la web, Otro motivo, No sabe y No responde

Analizando estos motivos por institución, en el Gráfico 27 se puede ver que en general la preferencia del canal presencial para resolver dudas es la razón más señalada en todas las instituciones. Sin embargo, en **Registro Civil y MINEDUC se ve que el mayor motivo es la imposibilidad de hacerlo por la vía web**. Este aspecto resulta concordante con los hallazgos cualitativos, ya que por ejemplo en MINEDUC, los usuarios mencionaban que asistir presencialmente se debía en su mayoría a problemas con el trámite que habían aparecido en su intención de hacerlo por la web (por ejemplo, que no aparecieran sus notas de enseñanza media en el sistema online).

Gráfico 27. Preferencia declarada de uso de canal presencial, según institución

¿Por qué se encuentra realizando el trámite actual de manera presencial y no online?
% respuestas



N total: 3.324

Nota: en barras se omiten categoría No tenía clave única, No confío realizarlo en la web, Me quedaba cerca, No sé utilizar la web, Otro motivo, No sabe y No responde

Ahora bien, si se estudian estos motivos por edad, en la siguiente tabla se observa que **la resolución de dudas surge como un motivo para realizar el trámite de manera presencial con más fuerza en los grupos etarios de mayor edad**. Sin embargo, es importante notar que éste sigue siendo el motivo más mencionado en todos los rangos etarios. Por otro lado, y según el nivel socioeconómico, se observa que en el nivel bajo un 48% declara que prefiere hacer el trámite de manera presencial por si tiene dudas, porcentaje que es de 33% y 35% en niveles socioeconómicos medio y alto respectivamente. Continuando, según la complejidad percibida del trámite, destaca que la proporción de personas que declara realizar el trámite de forma presencial por si tiene dudas es de 35% cuando el trámite que se realiza se percibe no complejo, y aumenta a un 41% cuando el trámite se considera complejo.

Tabla 36. Preferencia declarada de uso de canal presencial, según edad, nivel socioeconómico y complejidad del trámite

¿Por qué se encuentra realizando el trámite actual de manera presencial y no online?		Prefiero hacerlo de forma presencial por si tengo dudas	Intenté hacerlo por la web y no pude	No sabía que se podía hacer en la web
Edad	De 18 a 29 años	30	26	20
	De 30 a 45 años	34	24	22
	De 46 a 64 años	46	13	16
	65 años y más	53	3	9
Nivel socioeconómico	Bajo	48	10	17
	Medio	33	21	22
	Alto	36	25	16
Complejidad del trámite	No complejo	35	22	17
	Complejo o muy complejo	41	19	22
	Sin clasificación-trámite esporádico	48	10	16

N total: 3.324

Nota: se omiten categoría No tenía clave única, No confío realizarlo en la web, Me quedaba cerca, No sé utilizar la web, Otro motivo, No sabe y No responde. Para variable de complejidad, se omite categoría no sabe-no responde.

Desde la literatura, como se presentó en el apartado de antecedentes teóricos, las teorías que tratan de explicar la adopción de tecnologías (TAM, IDT, UTAUT), como el uso de canales digitales, consideran en sus modelos una variable que se considera como dependiente y que resulta previa al uso efectivo del canal presencial u online, referente a la intención de uso del canal (Davis et.al, 1989; En: (Al-Hujran, Al-Debei, Chatfield, & Migdadi, 2015)). Es por ello que en la operacionalización de la encuesta de la fase cuantitativa, se incluyó una variable asociada a la intención de uso de canal

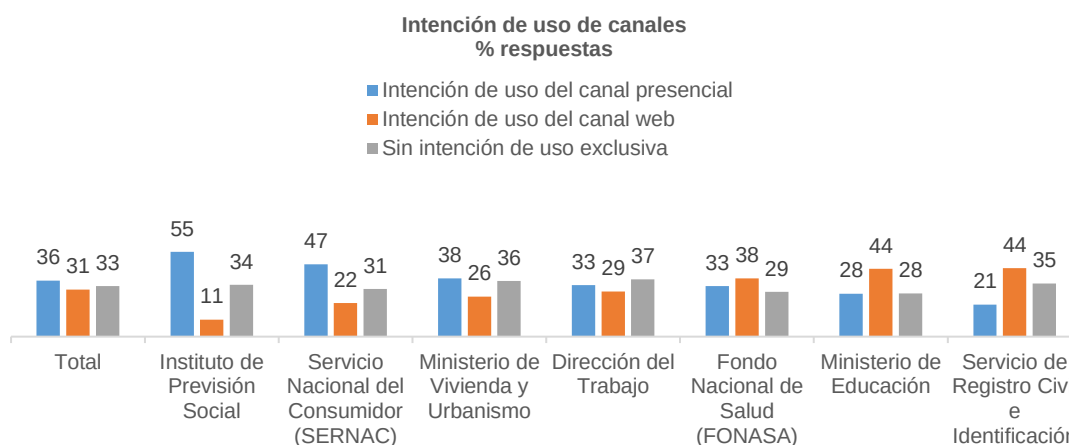
Esta variable, incluyó dos ítems asociados a la preferencia o intención de uso del canal presencial y al online. En base a esos dos ítems se construyó una tipología que permitió identificar tres tipos de intenciones: (1) la intención de uso del canal presencial (que respondieron estar de acuerdo o muy de acuerdo con actitudes positivas hacia este canal,

y a la vez mostraron actitudes negativas hacia el canal online), (2) la intención de uso del canal online (actitud positiva hacia dicho canal y negativa hacia el canal presencial), y (3) a personas sin intención de uso exclusiva (quienes pueden tener actitudes negativas o positivas hacia ambos canales). La forma de construcción de este indicador se detalla en el apartado de metodología, página de este informe, al respecto cabe señalar que es un indicador exigente, ya que permite identificar intenciones de uso más bien estrictas.

Observando el comportamiento de esta variable, en el Gráfico 28 se ve que el 36% de las personas tiene una intención de uso exclusiva al canal presencial, un 31% al canal online y un 33% no presenta una intención de uso exclusiva. Centrándonos en la intención de uso del canal presencial, este porcentaje aumenta a un 47% en Sernac y de 55% en IPS. Mientras que -por el contrario- un 44% de los usuarios de Registro Civil y Mineduc tienen una intención de uso más exclusiva al canal online.

Los datos anteriores nos permiten dar cuenta que la preferencia por el canal presencial y online no se distribuye de manera uniforme entre las instituciones, lo cual puede deberse a los tipos de trámites a los que ellos refieren. Como se observó en la fase cualitativa, en las instituciones de Registro Civil y MINEDUC, los usuarios tendían a preferir el canal online dado que los trámites se constituían en un documento o transacción simple. Esto a diferencia de instituciones como IPS donde el trámite conllevaba mayores dudas o dificultades, especialmente la solicitud de beneficios previsionales (no necesariamente los pagos).

Gráfico 28. Intención de uso de canales, según institución



N total: 3.324

Nota: en barras se omiten categoría No sabe y No responde

Observando la intención de uso de canales según la edad, la Tabla 37 muestra claramente que la intención de uso del canal presencial aumenta en los rangos etarios mayores, fenómeno que se revierte en la preferencia al canal web.

Centrándose ahora en la intención de uso de canales según nivel socioeconómico, la preferencia por el canal presencial es notoriamente mayor en los niveles más bajos, mientras que la predisposición al uso del canal online aumenta en los niveles más altos.

Ahora bien, si se analiza la intención de uso del canal según la percepción de complejidad del trámite, la tabla muestra que **no existen grandes diferencias en las intenciones de uso si el trámite no se percibe como complejo**. Sin embargo, se muestra un alza en la intención de uso al canal presencial cuando el trámite es considerado como complejo.

Tabla 37. Intención al uso de canales, según edad, nivel socioeconómico y complejidad del trámite

		Intención de uso al canal presencial	Intención de uso al canal online	Sin intención de uso exclusiva
Edad	De 18 a 29 años	22	44	34
	De 30 a 45 años	31	39	30
	De 46 a 64 años	46	21	34
	65 años y más	54	10	36
Nivel socioeconómico	Bajo	46	18	36
	Medio	38	28	35
	Alto	25	47	28
Complejidad del trámite	No complejo	32	33	34
	Complejo o muy complejo	38	31	31
	Sin clasificación-trámite esporádico	32	25	43

N total: 3.324. Nota: se omiten categoría No sabe y No responde. En variable de complejidad se omite categoría de no sabe-no responde.

A **modo de resumen** de los factores asociados al canal, se observa respecto al conocimiento de los canales, que éste disminuye a medida que aumenta la edad, y es mayor en personas con nivel socioeconómico alto. Este escenario se replica para el caso del conocimiento que se puede realizar el trámite vía web, donde el mayor desconocimiento se concentra en usuarios de IPS, Dirección del Trabajo, Minvu, Fonasa, y de mayor edad y nivel socioeconómico.

Más en específico, el uso de la página web para realizar trámites se da en mayor proporción en Registro Civil y Mineduc, y en una muy baja proporción en IPS. Como es de esperar, el uso de la página web para dichos fines se concentra en los usuarios de menor edad.

En cuanto a la satisfacción con los canales, los resultados mostraron que en general los niveles de satisfacción son mayores en el canal presencial, lo que se acentúa en usuarios de IPS, de mayor edad, y en aquellos que realizan el trámite por un requerimiento y consultas.

En torno a los atributos de los canales, se puede señalar que los encuestados consideran que el canal presencial es útil y fácil, opinión que se acentúa en personas de mayor edad. Sin embargo, esta preponderancia del canal presencial versus web se desdibuja en los usuarios de Registro Civil.

Ahora, es en la resolutiveidad donde se generan las mayores diferencias. En todas las instituciones, rangos etarios y niveles socioeconómicos se considera que el poder de resolutiveidad del canal presencial es mayor que el web. A pesar de ello, es necesario notar que en usuarios de Registro Civil y de menor edad esta distancia se acorta, pero sigue existiendo.

En línea con lo anterior, la asociación de los canales con atributos positivos mostró que existe una amplia distancia entre el canal presencial y el resto, siendo el primero el más vinculado con atributos positivos. Sin embargo, es necesario notar que donde se generan mayores brechas entre el canal presencial y el web es en el atributo de personalizado y seguro, mientras que dichos canales se “acercan” en cuanto a conveniencia y utilidad para acoplarse a las actividades diarias.

Considerando los resultados presentados previamente respecto a preferencias declaradas de uso de canales, se puede señalar que **el principal motivo mencionado para asistir presencialmente a las sucursales es la resolución de dudas**, elemento que se ve más acentuado en la población de mayor edad.

Ligado a lo anterior, la intención al uso del canal presencial se encuentra más presente en usuarios de instituciones como Sernac e IPS, y con un perfil de mayor edad y nivel socioeconómico bajo. Adicionalmente, esta intención de uso se acentúa cuando el trámite se percibe con mayor complejidad.

En contraposición, en instituciones como Registro Civil y Mineduc la proporción de usuarios con intención al uso del canal online es mayor en comparación con el resto de las instituciones. El perfil de dichos usuarios corresponde a jóvenes y personas de un nivel socioeconómico alto.

6.2 Análisis multivariado

Como se mencionó al iniciar el apartado de resultados, se realizaron dos tipos de análisis, uno descriptivo y uno multivariado. En ambos casos se utilizan las dimensiones de operacionalización (factores asociados al usuario, al canal y al trámite), como elementos ordenadores de los resultados. A continuación, se mostrarán entonces los resultados obtenidos a partir del análisis multivariado, donde se estudia en profundidad la relación entre las variables de interés del estudio.

Es importante mencionar, que dado los hallazgos cualitativos, donde se observó que las razones asociadas al canal presencial son variadas, los análisis de regresión se ajustan a este tema de estudio, dado que permiten identificar la influencia de distintos factores en su conjunto, sin presuponer relaciones de causalidad.

En específico, se presenta un análisis de regresión logística, la cual corresponde a un tipo de análisis estadístico que estudia cómo la presencia de ciertas variables independientes afecta en las chances (probabilidades) de que ocurra un determinado fenómeno (variable dependiente). En este caso, el fenómeno a estudiar es intención de uso de canales, dando paso a dos modelos de regresión, donde se analizan dos variables dependientes de manera diferenciada¹⁶.

6.2.1 Variables incluidas en los modelos de regresión

Con el fin de que los modelos puedan ser comprendidos en el detalle de sus alcances, se presenta a continuación una breve descripción de las variables usadas como dependientes e independientes.

Variables dependientes

Como variable dependiente, y tal como se sugiere en la investigación respecto a adopción de nuevas tecnologías por parte de usuarios o consumidores de servicios, se consideró para este estudio la **intención de uso del canal** (Davis et.al, 1989; En: (Al-Hujran, Al-Debei, Chatfield, & Migdadi, 2015)). Esta variable, se construyó a partir de una pregunta de dos ítems incluida en el cuestionario. A continuación, se menciona la forma de construcción de esta variable, sin embargo, el detalle de su construcción se presenta en el apartado metodológico, página 43:

- Intención de uso del canal presencial: se construye a partir de personas que respondieron estar de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación “*Prefiero seguir realizando todos mis trámites en las sucursales*”, y a su vez, no declara estar de acuerdo o muy de acuerdo con “*Si pudiera, usaría lo más que pudiera los servicios online de las instituciones de gobierno para realizar mis trámites*”. De esta forma, se

¹⁶ Se realizó un análisis de regresión logística utilizando como variable dependiente “Sin intención de uso exclusiva a algún canal”, sin embargo, no se incluye en los análisis por el bajo nivel explicativo del modelo (Pseudo R cuadrado: 0,01)

identifica a usuarios que tienen una intención de uso exclusiva del canal presencial para realizar trámites.

- Intención de uso del canal online: se construye de manera opuesta a la intención de uso del canal presencial. En específico, identifica a personas que respondieron no estar de acuerdo o muy de acuerdo con la afirmación “*Prefiero seguir realizando todos mis trámites en las sucursales*”, y a su vez, declara estar de acuerdo o muy de acuerdo con “*Si pudiera, usaría lo más que pudiera los servicios online de las instituciones de gobierno para realizar mis trámites*”. Se determinan así a personas que señalan una intención de uso exclusiva al canal online.

Variables independientes

Ahora, para analizar la intención de uso del canal, se considerarán como variables independientes un set de indicadores relacionados con las tres dimensiones relevantes distinguidas en la operacionalización de la fase cuantitativa a partir de los antecedentes teóricos y hallazgos cualitativos, a saber, los factores asociados al usuario, al trámite y al canal.

Dentro de las variables de la dimensión factores asociados al usuario, se incluyen:

- Sexo: variable dicotómica que permite analizar el cambio de probabilidad para hombres versus mujeres.
- Edad: variable que permite estudiar las chances del grupo etario más joven (18 a 29 años), versus los grupos de mayor edad.
- Nivel socioeconómico: permite analizar los cambios de probabilidad del estrato bajo en comparación con el medio y alto.
- Uso de internet: identifica a personas que declaran haber utilizado internet los últimos 12 meses, versus el resto que no lo utilizó.

En cuanto a variables independientes relacionadas con los factores asociados al trámite se incluyen:

- Motivo de realización del trámite: variable que permite comparar los resultados para trámites de requerimientos, versus reclamos y consultas.
- Complejidad del trámite: variable que analiza los resultados diferenciando cuando se realizan trámites percibidos como complejos, versus los no complejos.

En factores asociados al canal, por otra parte, se incluyen en los modelos las siguientes variables:

- Preocupación por privacidad: variable que distingue a usuarios que han utilizado internet y no declaran estar preocupados o muy preocupados por su privacidad en internet, y usuarios que no han utilizado internet, versus usuarios que utilizan internet y se muestran preocupados por su privacidad en la red.

- Conocimiento página web: variable que distingue entre usuarios que conocen la página web de la institución, en comparación con aquellos que no la conocen.
- Satisfacción con el canal presencial: variable que distingue a usuarios que se encuentran satisfechos o muy satisfechos con la atención en sucursales, versus aquellos que no lo están. No se incluye su contrapunto de satisfacción con el canal web, debido a que esa pregunta se realiza sólo a quienes han usado previamente los canales online para hacer trámites, por lo que el número de casos disminuye drásticamente.
- Problema en página web: variable que distingue a usuarios que utilizaron la página web de la institución para realizar un trámite y tuvo algún problema, los que no tuvieron problema, en comparación con aquellos usuarios que no han utilizado la página web de la institución.

6.2.2 Modelos de regresión logística

A continuación, se muestran los resultados de las regresiones logísticas para las dos variables dependientes: la intención de uso del canal presencial, y la intención de uso del canal online.

Como se observa en el Modelo 1 presentado en el Gráfico 29 y en el Modelo 2 presentado en el Gráfico 30, el ajuste ambos resultó ser bajo, lo cual nos señala que parecen existir otras variables involucradas en la explicación de la intención de uso exclusiva de canales, además de las incluidas en el modelo. En este sentido, se vuelve a mencionar lo señalado durante el cuerpo de resultados, donde si bien en la fase cuantitativa se aludieron a factores observados en los discursos cualitativos, existen aspectos que no fueron posibles de cuantificar para esta fase, como resulta ser la importancia personal otorgada al trámite, y las ganancias del canal presencial en aspectos como el conocimiento de otras experiencias mediante el “dateo” de procedimientos con otros usuarios o con funcionarios de atención al público. Asimismo, hay aspectos que no se incluyeron en el análisis multivariado –que resultaban difíciles debido a la forma en que se midieron las variables-, pero que sí resultaron ser llamativas en el análisis descriptivo, como por ejemplo, el atributo de personalización y efectividad con que se relaciona el canal presencial.

Pese a lo anterior, los resultados del análisis multivariado, permiten clarificar ciertos aspectos ya observados en el análisis descriptivo, por lo que la presentación de éstos resulta crucial para el análisis sintético de las dimensiones estudiadas.

Intención de uso exclusiva al canal presencial para la realización de trámites

Respecto a los factores asociados al usuario, el Modelo 1 presentado en el Gráfico 29, nos muestra que a medida que aumenta la edad, aumentan las probabilidades de tener una intención de uso exclusiva al canal presencial. Destaca en este caso que **tener 65 años o más aumenta las chances de tener esta intención de uso** llegando a duplicarlas -

comparado con el grupo etario más joven-, siendo significativo a un 99% de nivel de confianza.

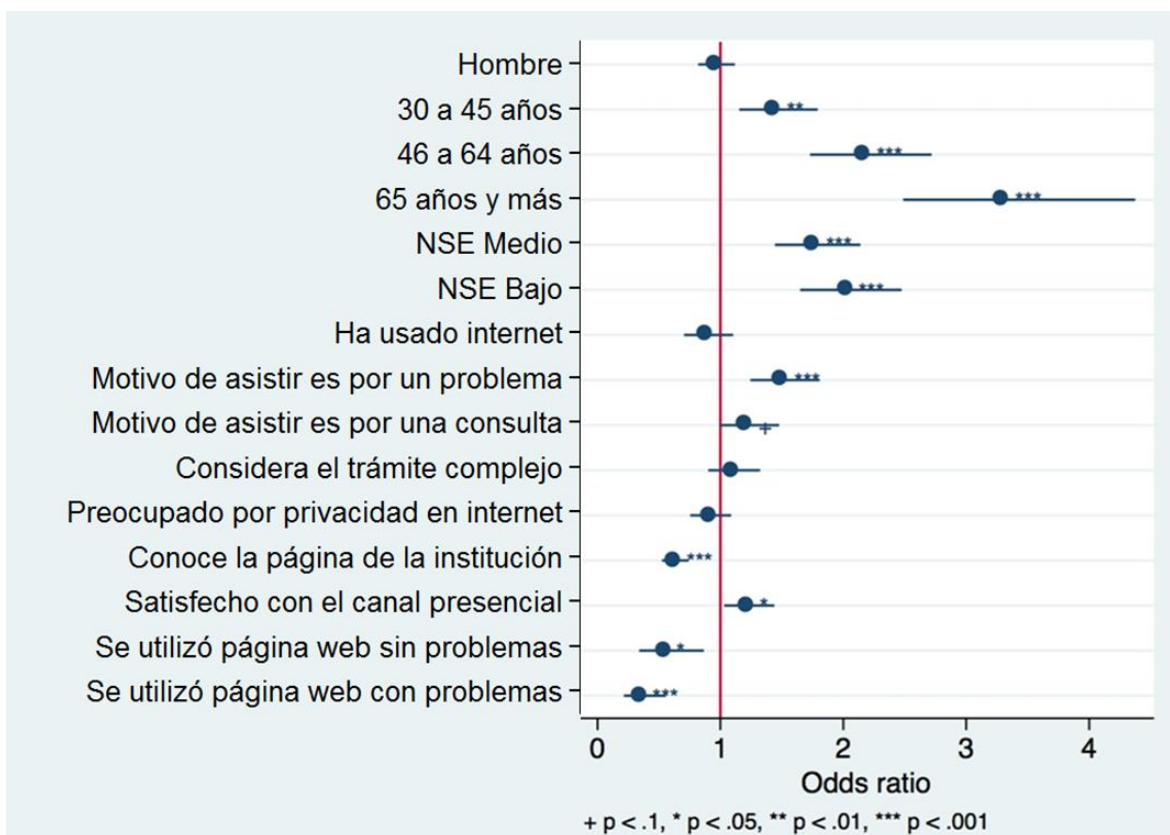
Del mismo modo, **las chances de tener una intención de uso exclusiva al canal presencial aumentan en los niveles socioeconómicos más bajos**, de tal manera que ser de nivel socioeconómico bajo aumenta las chances de tener esta predisposición en un 101% en comparación con las personas de nivel socioeconómico alto, lo cual es significativo a un 99% nivel de confianza. Sin embargo, **el sexo y el haber usado internet no resultaron como variables significativas en el modelo.**

En cuanto a los factores asociados al trámite, **cuando el motivo de realizar el trámite es para resolver un problema, las chances de tener una intención de uso exclusiva al canal presencial aumentan en un 50% en comparación a los que realizan el trámite por un requerimiento**, lo cual es significativo a un 99% nivel de confianza. Por otra parte, **la percepción de complejidad del trámite no resultó significativa.**

Ahora, con respecto a los factores asociados al canal, el modelo muestra que **conocer la página web de la institución disminuye las probabilidades de tener una intención de uso exclusiva al canal presencial en un 38%** en comparación con aquellos que no la conocen. Adicionalmente, **estar satisfecho con el canal presencial aumenta las chances de tener una intención de uso exclusiva a éste en un 22%**. Ambos efectos son estadísticamente significativos en los niveles convencionales de confianza.

Por otra parte, los resultados muestran que tanto haber tenido un problema en la web al realizar un trámite, o no haberlo tenido disminuyen las chances de tener una intención de uso exclusiva al canal presencial, en comparación con aquellos que no han utilizado la página web de la institución. Este resultado muestra que **la experiencia o no de un problema en la web es menos determinante que el uso de la página web** para poseer una intención de uso al canal presencial.

Gráfico 29 Regresión logística para intención de uso de canal presencial¹⁷



N total: 3.324

Pseudo R cuadrado: 0.11

Log Likelihood: -1949.117

Se presentan asteriscos para señalar el valor p, referente al nivel de significancia: cuando una variable independiente resulta significativa a un 95% de nivel de confianza, se presentan dos asteriscos, si lo es a un 99% se presentan tres asteriscos.

Intención de uso exclusiva al canal online para la realización de trámites

En primer lugar, y dando cuenta de los factores asociados al usuario, en el modelo 2 se ve que **a medida que aumenta la edad, las chances de tener una intención de uso exclusiva al canal online disminuyen**. Por ejemplo, una persona del grupo etario mayor tiene 69% menos de probabilidad de tener una intención de uso exclusiva a este canal, en comparación con las personas más jóvenes. En cuanto al nivel socioeconómico, los resultados muestran que **las chances de tener una intención al uso del canal online disminuyen en los estratos más bajos**. En específico, ser de nivel socioeconómico bajo disminuye estas probabilidades en un 59% si se compara con personas de estrato alto.

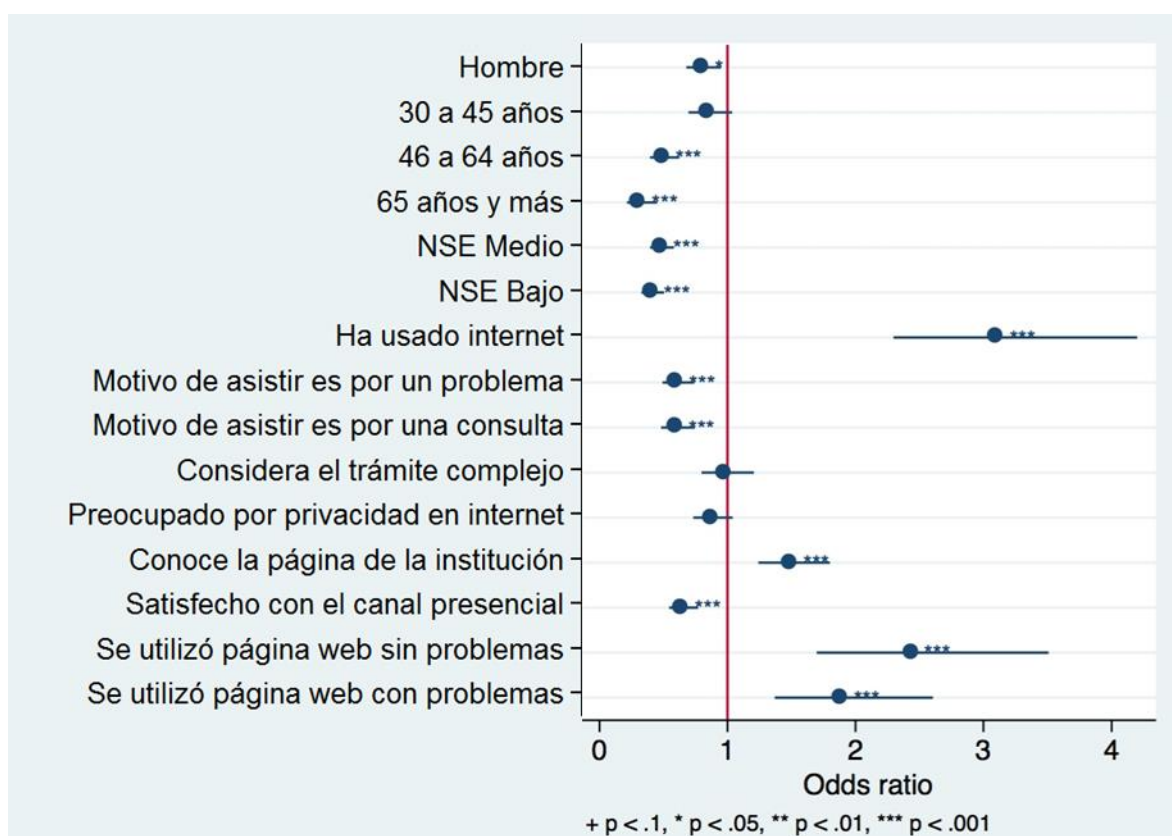
¹⁷ Todas las variables se presentan sobre una categoría, aquella categoría no presentada corresponde a la categoría de referencia sobre la que se realiza la interpretación de las chances. En sexo, la categoría de referencia es "mujer", presentándose el valor de "hombre" respecto de "mujer". En edad, la categoría de referencia es "18 a 29 años". En Nivel Socioeconómico (NSE), la categoría de referencia es "NSE alto". En uso de internet, la categoría de referencia es "no ha usado internet". En motivo de realización del trámite, la categoría de referencia es "motivo de asistir es por un requerimiento". En complejidad del trámite, la categoría de referencia es "considera el trámite simple o corresponde a trámite recurrente". En la preocupación por privacidad en internet, su categoría de referencia es "no preocupado por privacidad en internet". En conocimiento de página web, su categoría de referencia es "no conoce la página de la institución". En satisfacción con el canal presencial, la categoría de referencia es "no satisfecho con canal presencial". Finalmente, en problemas en página web, la categoría de referencia es "no uso la página web y no tuvo o tuvo problemas (dependiendo del caso en la última variable)."

Respecto al uso de internet, **una persona que declara haber utilizado internet en los últimos 12 meses tiene un 210% más de probabilidades de tener una intención de uso exclusiva del canal online**, que una persona que no ha utilizado internet. Todos estos efectos son estadísticamente significativos a un 99% de nivel de confianza, mientras que ser hombre disminuye las chances de tener esta intención de uso en un 19% en comparación con mujeres, lo cual es marginalmente significativo.

Pasando a los factores asociados al trámite, se observa que **cuando los motivos de realizar el trámite son una consulta o un reclamo, las probabilidades de tener una intención de uso exclusiva al canal online disminuyen**. A modo de ejemplo, cuando el trámite es por una consulta, las chances de tener esta intención de uso son 40% menos que cuando se realiza un requerimiento, siendo significativo a un 99% nivel de confianza. Por otra parte, **la dificultad del trámite, al igual que en el primer modelo, no resultó ser estadísticamente significativo**.

En cuanto a factores asociados al canal, los resultados indican que **conocer la página web de la institución aumenta las chances de tener una intención de uso exclusiva al canal online** en un 50%, en comparación con aquellos que no la conocen. Siguiendo en esta línea, las chances de tener una intención de uso del canal online aumentan cuando se utilizó la página web de la institución para hacer un trámite (en comparación con aquellos que no la han utilizado), **sin importar si se tuvo o no un problema en la realización del trámite**. Sin embargo, **es importante notar de todas formas que cuando se utilizó la página y no se tuvo ningún problema, las chances de tener una intención de uso del canal online aumentan en 143%** en comparación con aquellos que no la han usado, en cambio, estas chances aumentan en 88% cuando sí se experimentó un problema. Respecto a la **satisfacción con las sucursales de la institución, una persona que está satisfecha con ellas tiene 35% menos de probabilidades de tener una intención de uso del canal online**, en comparación con aquellos que no se encuentran satisfechos. Todos estos efectos son estadísticamente significativos a un 99% nivel de confianza, mientras que la variable de preocupación por la privacidad no resultó significativa en el modelo.

Gráfico 30 Regresión logística para intención de uso del canal online¹⁸



N total: 3.324

Pseudo R cuadrado: 0.17

Log Likelihood: -1717.011

Se presentan asteriscos para señalar el valor p, referente al nivel de significancia: cuando una variable independiente resulta significativa a un 95% de nivel de confianza, se presentan dos asteriscos, si lo es a un 99% se presentan tres asteriscos.

¹⁸ Todas las variables se presentan sobre una categoría, aquella categoría no presentada corresponde a la categoría de referencia sobre la que se realiza la interpretación de las chances. En sexo, la categoría de referencia es "mujer", presentándose el valor de "hombre" respecto de "mujer". En edad, la categoría de referencia es "18 a 29 años". En Nivel Socioeconómico (NSE), la categoría de referencia es "NSE alto". En uso de internet, la categoría de referencia es "no ha usado internet". En motivo de realización del trámite, la categoría de referencia es "motivo de asistir es por un requerimiento". En complejidad del trámite, la categoría de referencia es "considera el trámite simple o corresponde a trámite recurrente". En la preocupación por privacidad en internet, su categoría de referencia es "no preocupado por privacidad en internet". En conocimiento de página web, su categoría de referencia es "no conoce la página de la institución". En satisfacción con el canal presencial, la categoría de referencia es "no satisfecho con canal presencial". Finalmente, en problemas en página web, la categoría de referencia es "no uso la página web y no tuvo o tuvo problemas (dependiendo del caso en la última variable)".

6.3 Análisis por institución

Luego de haber presentado los resultados globales segmentados por institución desde una perspectiva descriptiva, además del análisis multivariado a nivel global, el presente apartado pretende generar un insumo para cada una de las instituciones abordadas en el estudio, de tal manera que les permita realizar una lectura específica y ordenada para sus realidades. Al respecto, cabe señalar que en cada institución los datos se presentan según la estructura seguida para los resultados generales, esto es, asociada a los factores del usuario, del trámite y del canal. Finalmente, se presenta un resumen de los hallazgos generados en cada institución.

Es importante mencionar que los datos recabados para cada institución constituyen un número de casos menor a la muestra total, lo que impone restricciones al análisis por trámite (es por eso que no se efectúa), y también a los resguardos en la lectura de resultados respecto a las aperturas presentadas (ya que genera inestabilidad en la muestra). Adicionalmente, en las instituciones no se presentan segmentaciones por sexo, ya que no se observaron diferencias por esta variable en ninguna de las instituciones del estudio.

Finalmente, se generan menciones a los resultados cualitativos cuando se presentan o convergencias o divergencias importantes entre ellos.

6.3.1 Servicio Nacional del Consumidor

En el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), los trámites abordados en el estudio fueron: Solicitudes y Reclamos. En total, se encuestaron a 411 usuarios asociados a los trámites mencionados, la distribución de los encuestados por trámites se presenta a continuación (en su estructura no ponderada):

Tabla 38. Encuestas de usuario por tipo de trámite

Trámites abordados		Encuestas completas		% de la institución
Sernac	Solicitudes	45	411	11%
	Consultas	366		89%

Ahora, a pesar de que la muestra se generó bajo un enfoque inspirado en *Time Location Sampling* (TLS), por lo que no se ajustan supuestos de las muestras poblacionales, se puede identificar un error muestral asumiendo el supuesto de un muestreo aleatorio simple (MAS), varianza máxima ($p=.5$), y un nivel de confianza de 95%; con ello en consideración, la muestra de esta institución alcanzó un error de $\pm 4,8$. Cabe señalar, que como no se cuenta con marcos muestrales de usuarios, se utiliza el cálculo con el supuesto de poblaciones infinitas. Esto significa que las estimaciones puntuales pueden tener una variación de aproximadamente cinco puntos hacia ambos lados generando así un intervalo de confianza. Vinculado a ello, con el fin de cuidar la validez de los datos, no se realizan aperturas por trámites, en tanto el tamaño muestral sería muy reducido para realizar estimaciones.

A continuación, se presentan los resultados considerando las dimensiones del usuario, del trámite y del canal.

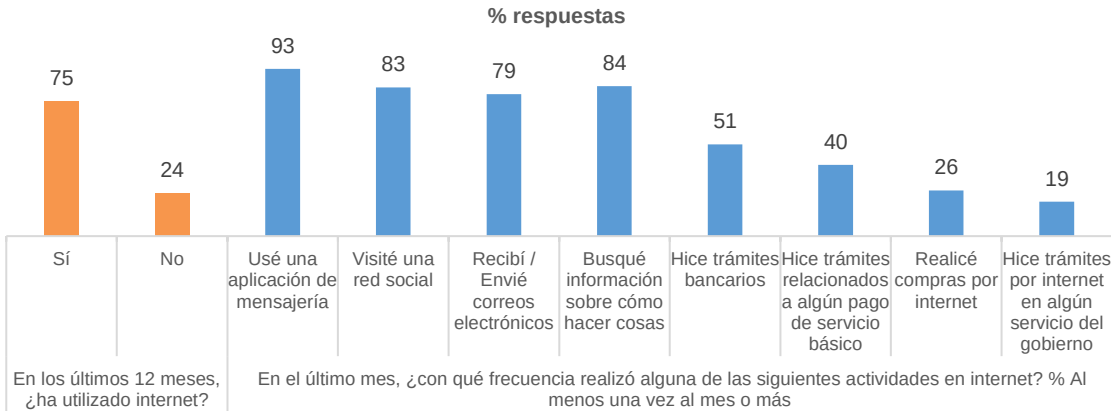
Factores asociados al usuario

Respecto a los factores asociados al usuario, Sernac presentó una distribución homogénea respecto al **sexo**, encontrando un 51% de encuestadas mujeres y un 49% de encuestados hombres. En términos de la **edad**, éstos se concentraron en los tramos adultos, teniendo un 15% de encuestados entre 18 y 29 años, un 31% de encuestados entre 30 y 45 años, un 39% de encuestados de 46 a 64 años, y un 15% de encuestados de 65 años y más.

Considerando el **nivel socioeconómico**, los usuarios encuestados de Sernac presentaban una leve inclinación al nivel socioeconómico alto, teniendo un 42% en esa categoría, mientras que un 33% de los encuestados pertenecían a niveles socioeconómicos medios y un 25% a bajos. Esas características dan cuenta de un usuario en la edad adulta media, y de estratos socioeconómicos medios o altos.

En torno a sus **niveles de apropiación del canal web**, un 75% menciona haber utilizado internet el último año, teniendo que en un uso frecuente de al menos una vez al mes o más, sólo un 19% había realizado trámites de gobierno. En este sentido, es un usuario que presenta altos niveles de penetración de tecnologías de información por su uso masificado –centrado en redes sociales e información- pero sus transacciones son menores con el Estado. Ahora, es importante notar que este porcentaje es mayor que en usuarios de instituciones como Minvu e IPS.

Gráfico 31. Uso de internet, y tipo de uso en frecuencia de al menos una vez al mes o más



N total: 411 (la pregunta por tipo de uso y frecuencia se realiza sólo para quienes declararon utilizar internet)
Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

La siguiente tabla presenta los niveles de apropiación con el canal digital, desglosado por edad y nivel socioeconómico para los usuarios encuestados de Sernac. Tal como se dio en las demás instituciones, los resultados muestran que el uso de internet aumenta en

personas de menor edad y nivel socioeconómico más alto. Este escenario se replica para la realización de trámites web para el gobierno.

Tabla 39. Factores Asociados al Usuario según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Uso de internet	Ha utilizado internet en los últimos 12 meses	75	94	90	70	34	54	77	87
Tipo de uso de internet	Usé una aplicación de mensajería	93	98	96	91	77	97	92	93
(%Al menos una vez al mes o más...)	Visité una red social	83	93	92	73	56	84	85	82
	Recibí / Envié correos electrónicos	79	90	89	64	81	57	76	90
	Busqué información sobre cómo hacer cosas	84	86	90	77	78	72	84	88
	Hice trámites bancarios	51	50	64	39	45	31	38	68
	Hice trámites relacionados a algún pago de servicio básico	40	36	56	27	25	31	27	52
	Realicé compras por internet	26	44	29	12	23	16	24	30
	Hice trámites por internet en algún servicio del gobierno	19	30	24	9	14	17	12	25

N total: 411

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

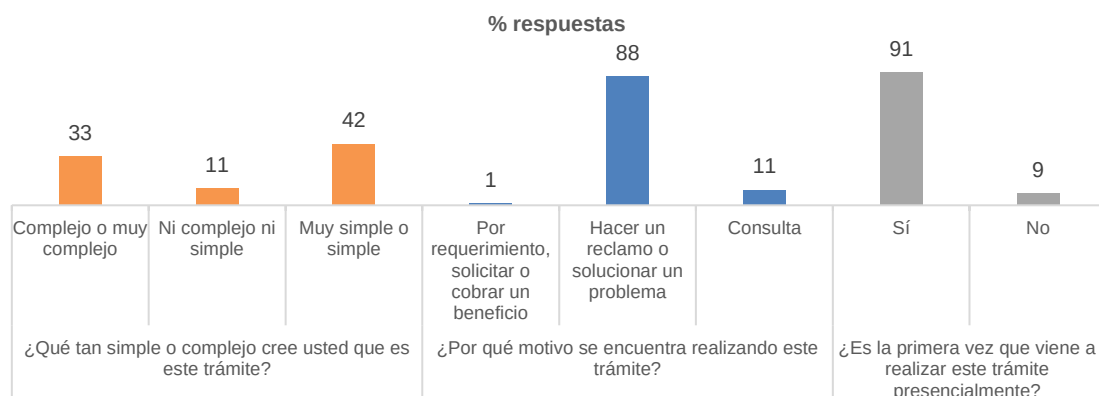
Factores asociados al trámite

Desde los resultados cualitativos (los cuales se obtuvieron a partir de entrevistas en profundidad), se notó cómo los trámites de solicitudes y reclamos se asocian con una última instancia de apelación ante alguna situación previa que no fue solucionada, siendo de todas maneras una transacción rápida entre funcionario y usuario.

Siendo coincidente con esto, los resultados cuantitativos muestran que los usuarios encuestados de Sernac tienden a considerar en su mayoría el trámite como muy simple o simple (42%), teniendo que **la naturaleza del trámite**, como es de esperar, se vincula a reclamos o consultas.

La rapidez expuesta por los entrevistados en la fase cualitativa también se evidencia en que la encuesta mostró que la gran mayoría de los usuarios era la primera vez que iba a realizar el trámite (91%), a diferencia de otras instituciones donde este porcentaje es mucho mayor, dando cuenta de un trámite de mayor complejidad.

Gráfico 32. Factores asociados al trámite: percepción de complejidad, naturaleza del trámite, recurrencia del trámite



N total: 411

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Continuando, en la siguiente tabla se pueden ver los factores asociados al trámite por edad y nivel socioeconómico.

En particular, destaca que los mayores niveles socioeconómicos se vinculan con una percepción de mayor simpleza en el trámite, mientras que no existe una tendencia clara al desagregar por edad, lo que se puede deber al reducido tamaño muestral. En las variables sobre la naturaleza del trámite y la asistencia reiterada no existen grandes diferencias, mostrando que en su mayoría el trámite es un reclamo o consulta, y se asiste solo una vez.

Tabla 40. Factores Asociados al Trámite según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Complejidad del trámite	Complejo o muy complejo	33	37	31	32	38	38	36	29
	Ni complejo ni simple	11	17	7	14	8	6	12	15
	Muy simple o simple	42	25	53	40	43	39	37	48
Naturaleza del trámite	Por requerimiento, solicitar o cobrar un beneficio	1	0	3	1	0	1	1	1
	Hacer un reclamo o solucionar un problema	88	84	84	91	96	92	88	87
	Consulta	11	16	13	9	4	7	12	12
Problemas con el trámite	Ha tenido que asistir más de una vez a realizar el trámite a la sucursal	9	5	10	8	11	10	8	8

N total: 411

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Factores asociados al canal

Con respecto a los factores asociados al canal, los resultados cuantitativos se condicen con los hallazgos del levantamiento cualitativo, en tanto se perfilan usuarios con un grado importante de conocimiento de la realización de trámites online, la web de la institución y el uso de ésta. Sin embargo, estos **niveles de conocimiento** no se vinculan necesariamente con una intención de uso exclusiva hacia el canal online. De hecho, un 47% de los usuarios de Sernac tienen una intención de uso al canal presencial.

Este resultado se explica en base a los **atributos** que se le vinculan a cada canal, donde se puede observar que el canal presencial es ampliamente preferido por sobre los otros en aspectos como personaliza, eficiente y seguro. Esto se encuentra en línea con los discursos de los entrevistados en la fase cualitativa, en donde la principal motivación para asistir presencialmente a las sucursales se vincula con la atribución de resolutiveidad que tiene esa instancia, en tanto se le habla a un otro. De esa manera, la distancia en términos de personalización del canal remoto versus la presencialidad parece, al menos, muy lejana.

"Mi primera opción siempre va a ser ir. Es mi manera en verdad, mi manera de hacer las cosas" (Mujer, SERNAC, Usuario)

"Me da la certeza y seguridad que mi interlocutor está atento a lo que estoy diciendo, si yo llamo por teléfono yo no sé si el chico o la chica se está pintando las uñas o está con altavoz y cosas así, eh, el internet, es fantástico, pero también es impersonal. Por eso te digo, para mí el face to face, me gusta decirlo en la cara para saber lo que está pasando. En el fondo cuando la persona está frustrada lo que necesita es eso, quiere el feedback" (Hombre, SERNAC, Usuario)

Gráfico 33. Factores asociados al canal: Conocimiento trámite online, conocimiento página web, utilización página web e intención de uso canal presencial

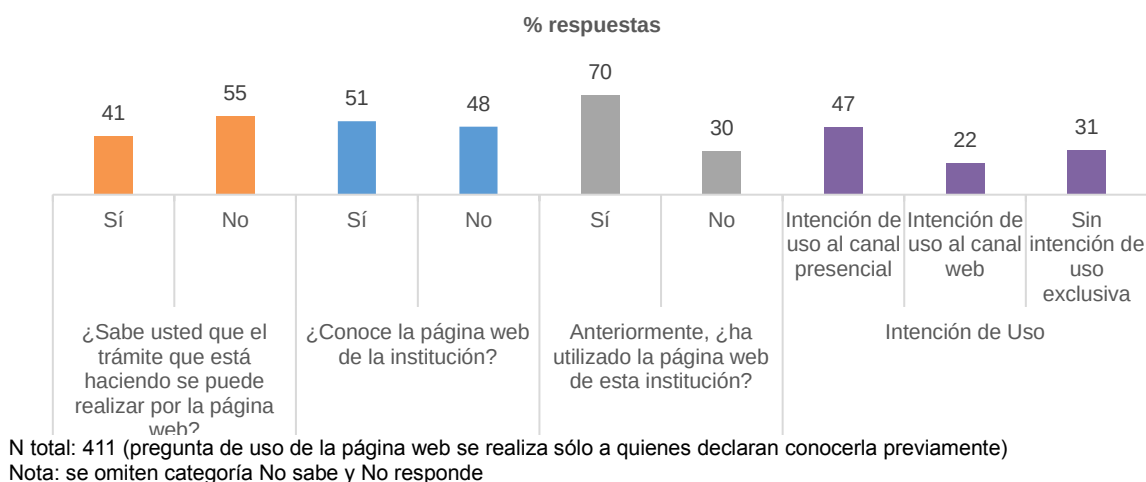
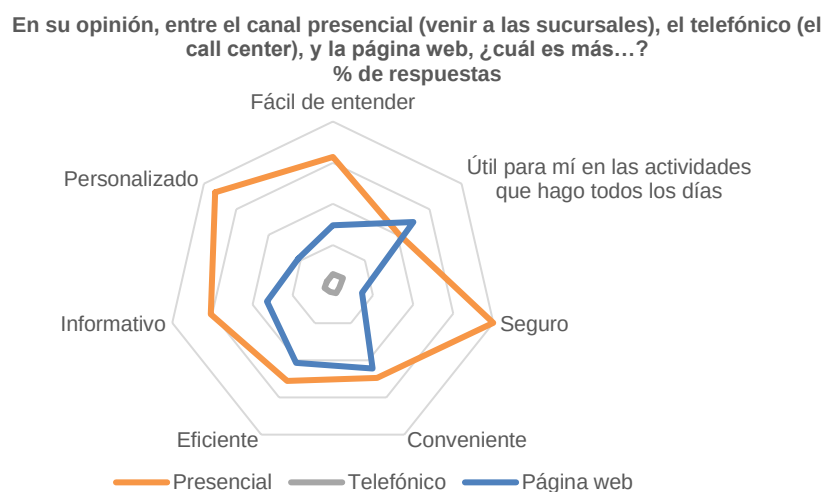


Gráfico 34. Atributos asociados al canal presencial, web y telefónico



N total: 411

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Analizando estos aspectos **según edad y nivel socioeconómico**, la siguiente tabla muestra que el nivel de conocimiento y uso de las plataformas web – al igual que en los resultados generales – se vincula con grupos etarios jóvenes y el nivel socioeconómico alto.

Respecto a los atributos que les vincula a cada canal, se puede ver que las valoraciones más positivas del canal presencial se dan consecuentemente en las personas de mayor edad y menor nivel socioeconómico. En contraposición, el canal remoto posee una mayor valoración en los grupos etarios más jóvenes y el estrato de nivel socioeconómico alto.

Esto se replica en la intención de uso declarada, teniendo de esta manera una mayor proporción de uso del canal presencial en personal mayores y nivel socioeconómico bajo, mientras que la predisposición al canal web se encuentra con mayor fuerza en jóvenes y personas de estrato alto.

Tabla 41. Factores Asociados al Trámite según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Sabía que se podía realizar el trámite online (categoría "sí")		41	54	44	35	37	33	42	45
Conoce la página web (categoría "sí")		51	74	66	41	22	33	51	63
Ha usado la página web (categoría "sí")		70	76	70	64	66	75	64	71
En su opinión, entre el canal presencial y la página web, ¿cuál es más...?									
Fácil de entender	Presencial	73	60	72	76	81	71	78	70
	Web	14	32	17	6	6	4	11	22
Útil para mí en las actividades que hago todos los días	Presencial	62	50	51	69	78	70	67	53
	Web	23	36	38	11	9	11	16	36
Seguro	Presencial	82	81	77	84	91	87	85	77
	Web	10	18	13	6	5	3	7	16
Conveniente	Presencial	66	49	59	73	85	70	72	59
	Web	22	41	30	12	7	9	17	33
Eficiente	Presencial	74	61	73	76	83	80	79	66
	Web	13	26	16	8	6	5	11	20
Informativo	Presencial	72	59	69	74	91	80	75	66
	Web	18	35	23	12	6	9	15	26
Personalizado	Presencial	86	74	87	88	93	86	90	83
	Web	8	23	10	3	2	4	7	11
Intención de Uso	Intención de uso al canal presencial	47	33	36	55	66	63	51	34
	Intención de uso al canal web	22	38	29	13	11	14	17	31
	Sin intención de uso exclusiva	31	29	35	32	22	23	32	35

N total: 411

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Recapitulando, los resultados mostraron que los usuarios encuestados de Sernac responden a un perfil alfabetizado digitalmente, que conoce y utiliza los canales remotos disponibles por la institución. Sin embargo, y a pesar de que los trámites que se realizan en Sernac son percibidos como no complejos, los usuarios relevan tanto en sus discursos como en sus respuestas en la encuesta la importancia de la presencialidad para la resolución de sus consultas o reclamos. En ese sentido, la valoración del canal presencial es transversal, aunque se acentúa en los grupos etarios mayores y de nivel socioeconómico bajo.

6.3.2 Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU)

En la institución del Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), se abordaron cuatro trámites para el estudio, a saber: subsidio de grupos emergentes Título I tramo 1, Subsidio grupos emergentes Título I tramo 2, Subsidio clase media Título II, y Subsidio arriendo de vivienda. En total, se encuestaron a 399 usuarios asociados a los trámites mencionados, la distribución de los encuestados por trámites se presenta a continuación (en su estructura no ponderada):

Tabla 42. Encuestas de usuario por tipo de trámite

	Trámites abordados	Encuestas completas		% de la institución
MINVU	Subsidio grupos emergentes Título I tramo 1	118	399	30%
	Subsidio grupos emergentes Título I tramo 2	79		20%
	Subsidio clase media Título II	72		18%
	Subsidio arriendo de vivienda	130		33%

Si bien la muestra se generó bajo un enfoque inspirado en *Time Location Sampling* (TLS), por lo que no se ajustan supuestos de las muestras poblacionales, se puede identificar un error muestral asumiendo el supuesto de un muestreo aleatorio simple (MAS), varianza máxima ($p=.5$), y un nivel de confianza de 95%; con ello en consideración, la muestra de esta institución alcanzó un error de $\pm 4,9$. Cabe señalar, que como no se cuenta con marcos muestrales de usuarios, se utiliza el cálculo con el supuesto de poblaciones infinitas. Esto significa que las estimaciones puntuales pueden tener una variación de cinco puntos hacia ambos lados generando así un intervalo de confianza.

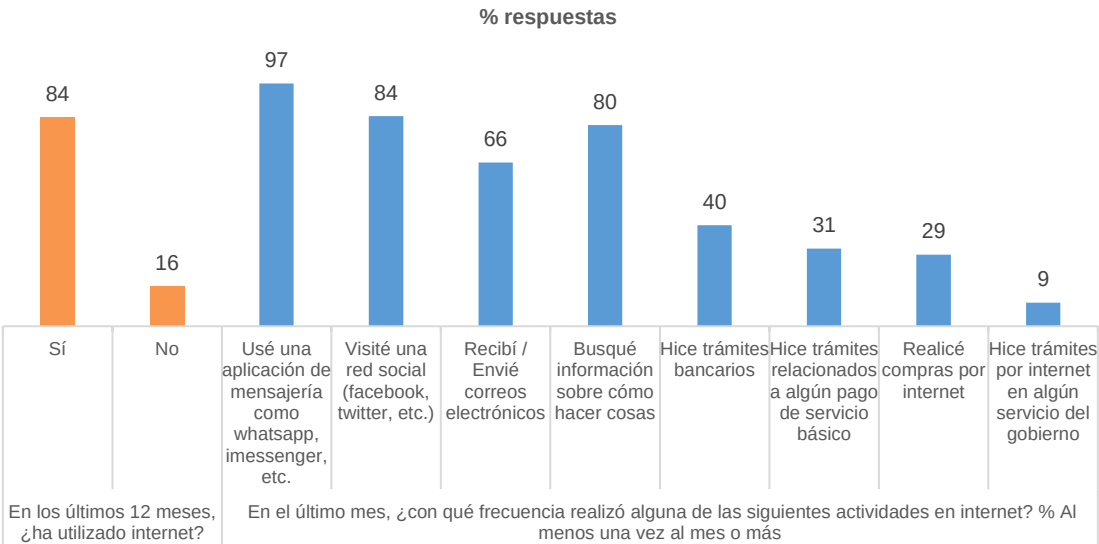
A continuación, se presentan los resultados considerando las dimensiones del usuario, del trámite y del canal.

Factores asociados al usuario

Respecto a los factores asociados al usuario, y tal como se mencionó en los resultados generales, MINVU presentó una distribución dispareja por **sexo** a diferencia de las demás instituciones que puede deberse a características propias de esta institución encontrando un 64% de encuestadas mujeres y un 36% de encuestados hombres. En términos de la **edad**, éstos se concentraron –coherentemente a los trámites de la institución- en los tramos adultos, teniendo un 18% de encuestados entre 18 y 29 años, un 44% de encuestados entre 30 y 45 años, un 34% de encuestados de 46 a 64 años, y sólo un 3% de encuestados de 65 años y más. Considerando el **nivel socioeconómico**, los usuarios encuestados de MINVU presentaban una leve inclinación al nivel socioeconómico bajo, teniendo un 38% en esa categoría, mientras que un 31% de los encuestados pertenecían a niveles socioeconómicos altos y otro 31% a medio. Lo anterior da cuenta de un usuario más feminizado, concentrado en la edad madura, y con preponderancia en niveles socioeconómicos bajos y medios.

En torno a sus **niveles de apropiación del canal web**, un 84% menciona haber utilizado internet el último año, teniendo que en un uso frecuente de al menos una vez al mes o más, sólo un 9% había realizado trámites de gobierno. En este sentido, si bien es un usuario que presenta altos niveles de penetración de tecnologías de información por su uso masificado –centrado en redes sociales e información- ésta no se refleja en la ejecución de transacciones con el estado, sí en mayor medida a nivel de la banca (con un 40% que lo ha usado al menos una vez al mes o más).

Gráfico 35. Uso de internet, y tipo de uso en frecuencia de al menos una vez al mes o más



N total: 399 (la pregunta por tipo de uso y frecuencia se realiza sólo para quienes declararon utilizar internet)
 Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

La siguiente tabla presenta los niveles de apropiación con el canal digital, desglosado por edad y nivel socioeconómico para los usuarios encuestados de MINVU. Como se observa las tendencias por edad y nivel socioeconómico se presentan similares a lo observado en los resultados a nivel de todas las instituciones. Destaca en este caso que el uso de trámites por internet en servicios del gobierno es mayor en niveles socioeconómicos medios, bajando en los niveles altos, lo que puede deberse más que a resultados anómalos, a la inestabilidad de la muestra ya que la apertura con esa variable implica sólo alrededor de cincuenta casos.

Tabla 43. Factores Asociados al Usuario según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Uso de internet	Ha utilizado internet en los últimos 12 meses	84	94	93	70	38	78	89	85
Tipo de uso de internet (%Al menos una vez al mes o más...)	Usé una aplicación de mensajería	97	99	98	94	98	97	97	97
	Visité una red social	84	97	95	56	57	64	94	95
	Recibí / Envié correos electrónicos	66	91	80	23	48	39	64	97
	Busqué información sobre cómo hacer cosas	80	98	88	57	60	60	87	96
	Hice trámites bancarios	40	73	44	11	29	14	49	60
	Hice trámites relacionados a algún pago de servicio básico	31	34	43	9	24	11	28	56
	Realicé compras por internet	29	24	46	3	7	4	25	59
	Hice trámites por internet en algún servicio del gobierno	9	34	4	2	0	4	18	7

N total: 399 casos

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Factores asociados al trámite

Desde los resultados cualitativos, se observó que en MINVU existía una preferencia del canal presencial debido a la aparente complejidad del trámite, que implicaba recolectar documentación bajo instrucciones que a veces resultaban confusas para el usuario, tal como se menciona en la siguiente cita:

“Yo solamente, o sea porqué preferí presencial, porque como era casa de familia, yo tenía que saber por ejemplo, yo tengo la escritura, entonces obviamente en la web no aparece específico como tengo que llevar la escritura, que firmas tiene que tener, que por ejemplo, yo tengo dos personas que me ceden su parte, tengo que llevar, yo le conté todo eso y ella me dijo que esas personas tienen que hacerme un poder notarial diciendo que la parte tanto tanto de, todo lo específico ir firmado por ellos, notarial, eso en la web no sale, entonces como era específicamente el tema era así, yo preferí presencial y ahí me informé que documentos tenía que llevar.” (Mujer, MINVU, Usuaría)

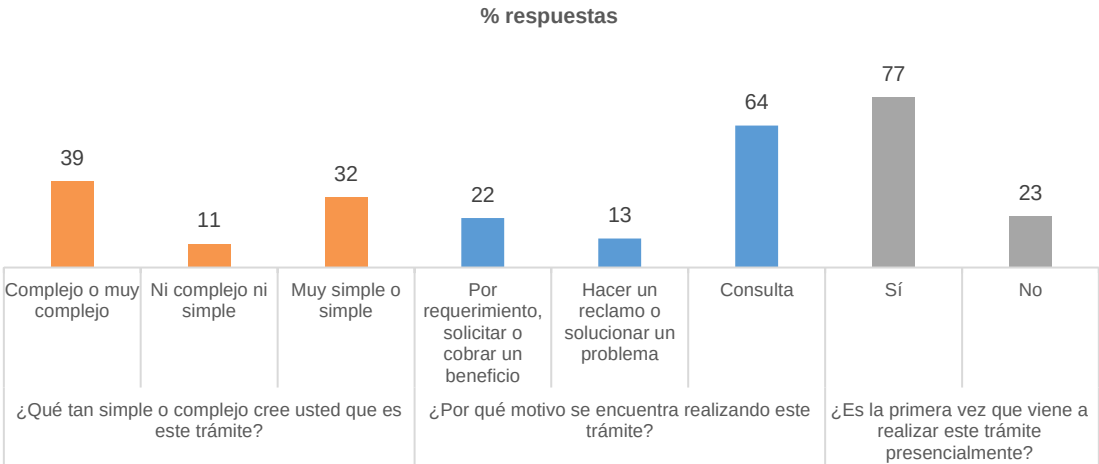
Coincidente con la fase cualitativa, desde los hallazgos cuantitativos, se observa que los usuarios encuestados de MINVU tienden a considerar en su mayoría el trámite como complejo o muy complejo (39%), teniendo que la naturaleza del trámite es generalmente catalogada como consultas (64%). Lo último es coincidente con la fase cualitativa, donde se observó que la información asociada a los trámites era confusa entre las instituciones involucradas, lo que llevaba al usuario a asistir presencialmente, como se observa en la

siguiente cita mencionada por uno de los funcionarios de atención al público entrevistados en esta institución:

*“Es lo mismo que cuando nos dijeron, los municipios o específicamente las oficinas de vivienda de todos los municipios están haciendo convenio marco con la SEREMI y además el IPS se suma para descongestionar en los procesos de postulación, al final es lo mismo. Porque es ahí cuando te digo que nos prestan ayuda o son nuestros auxiliares en los procesos de postulación, los postulan mal o le entregan mal información, o se ganan el subsidio y no le entregan la información como corresponde, **entonces porque la gente, qué es lo que hace la gente, viene pa’ acá, porque la red no funciona**” (Hombre, MINVU, Funcionario).*

Finalmente, en el gráfico se observa que en general un 77% de usuarios encuestados están realizando el trámite por primera vez, teniendo un 23% que acude presencialmente en una segunda ocasión o más.

Gráfico 36. Factores asociados al trámite: percepción de complejidad, naturaleza del trámite, recurrencia del trámite



N total: 399
Nota: se omiten categoría No sabe y No responde.

La siguiente tabla, presenta los factores asociados al trámite según edad y nivel socioeconómico. En general, el tramo de mayor edad suele calificar el trámite como más complejo, siendo ellos y el tramo adulto quienes han presentado problemas con el trámite (es el tramo adulto el que aglomera la mayor cantidad de personas en esta institución, por lo que el resultado resulta esperable). Por nivel socioeconómico, se presentan variaciones diferentes a las tendencias generales, lo que puede deberse a la inestabilidad de la muestra por el bajo número de casos en cada casilla de apertura.

Tabla 44. Factores Asociados al Trámite según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Complejidad del trámite	Complejo o muy complejo	39	31	47	31	56	31	23	64
	Ni complejo ni simple	11	12	6	15	14	16	10	5
	Muy simple o simple	32	51	27	28	29	39	39	16
Naturaleza del trámite	Por requerimiento, solicitar o cobrar un beneficio	22	38	19	15	47	26	24	16
	Hacer un reclamo o solucionar un problema	13	8	8	21	32	10	23	7
	Consulta	64	54	71	64	22	64	53	75
Problemas con el trámite	Ha tenido que asistir más de una vez a realizar el trámite a la sucursal	23	7	29	24	27	33	17	17

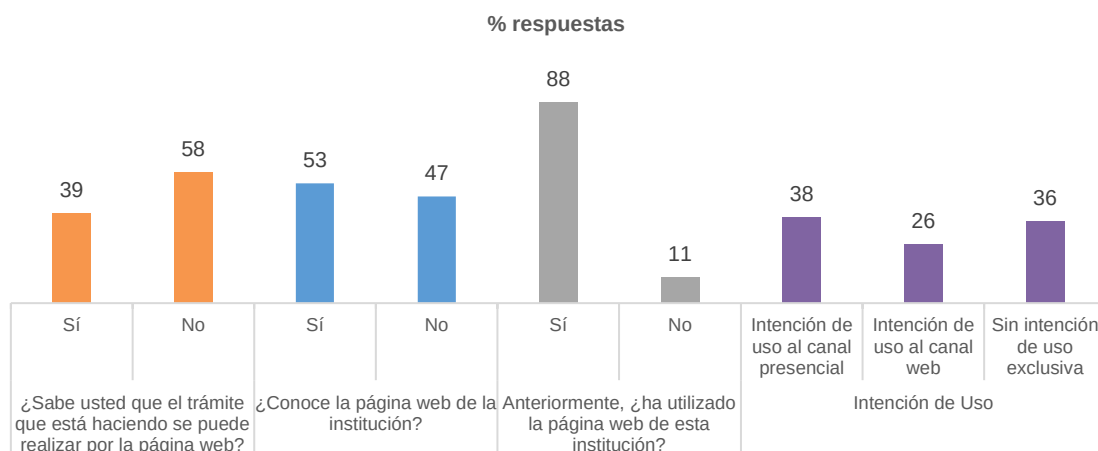
N total: 399

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Factores asociados al canal

Desde los hallazgos cualitativos, se mencionaba que la existencia de canales web para realizar los trámites no es información manejada por todos los usuarios, aspecto que concuerda con lo observado a nivel cuantitativo, ya que en el siguiente gráfico se demuestra que sólo un 39% de los usuarios encuestados sabían que el trámite se podía realizar por la página web. Por otro lado, un 53% declaró conocer la página web, y de ellos, un 88% la había utilizado, es decir, que el conocimiento de la misma va aparejado de su uso. Finalmente, en términos de la intención de uso de canales, un 38% de los usuarios encuestados de MINVU tienen una intención hacia el canal presencial, mientras que un 26% una intención de uso exclusiva del web.

Gráfico 37. Factores asociados al canal: Conocimiento trámite online, conocimiento página web, utilización página web e intención de uso canal presencial



N total: 399 (pregunta de uso de la página web se realiza sólo a quienes declaran conocerla previamente)

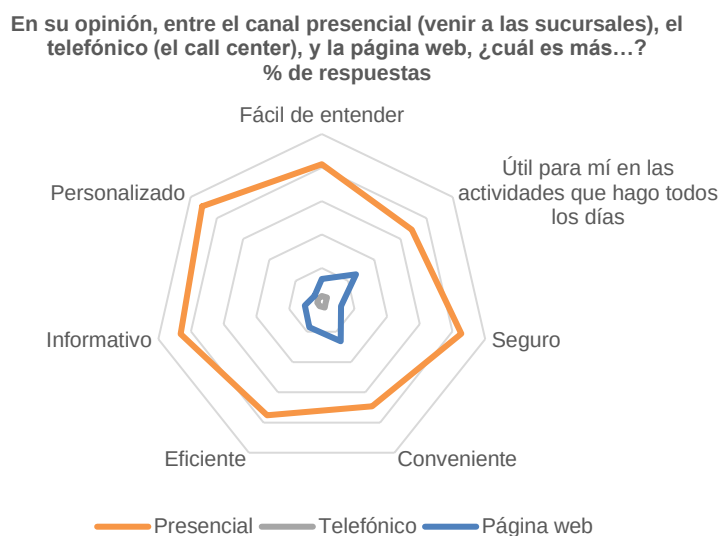
Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Lo anterior, es concordante con los resultados cualitativos, donde se observó que los usuarios entrevistados tendían a preferir el canal presencial, esto tanto desde la declaración de los usuarios como de los funcionarios:

“Qué hace la persona, prefiere postular de manera presencial, esperar de dos a cuatro horas pero que el funcionario te postule bien para poder adjudicarte el subsidio.” (Hombre, MINVU, Funcionario).

Respecto a los atributos que se adjudican al canal presencial, web y telefónico, el siguiente gráfico muestra que para el caso de MINVU se sigue la tendencia general antes presentada, respecto a que la mayor brecha entre el canal presencial y web es en los atributos de personalizado y seguro.

Gráfico 38. Atributos asociados al canal presencial, web y telefónico



N total: 399

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

La siguiente tabla, da cuenta de las variables antes mencionadas, segmentadas por edad y nivel socioeconómico. Como se puede observar, respecto al conocimiento de que el trámite se puede realizar en la web, éste es mayoritario en los tramos jóvenes y adultos así como nivel alto y medio. Lo mismo sucede para el conocimiento de la página web y su uso.

En torno a los atributos asociados al canal presencial y web, y centrándonos en aquellos relevantes según el gráfico anterior, se observa que en los jóvenes es donde los atributos de seguro y personalizado varían un poco más hacia el web.

Tabla 45. Factores Asociados al canal según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Sabía que se podía realizar el trámite online (categoría “sí”)		39	42	50	26	18	32	41	47
Conoce la página web (categoría “sí”)		53	77	64	27	33	42	53	65
Ha usado la página web (categoría “sí”)		88	93	97	54	78	72	96	95
En su opinión, entre el canal presencial y la página web, ¿cuál es más....?									
Fácil de entender	Presencial	82	60	85	91	71	86	75	84
	Web	14	32	12	5	14	8	19	15
Útil para mí en las actividades que hago todos los días	Presencial	69	39	67	86	79	79	66	60
	Web	26	52	30	9	16	15	29	37
Seguro	Presencial	85	67	87	93	90	88	85	82
	Web	12	29	11	4	5	7	13	16
Conveniente	Presencial	69	51	60	90	81	82	69	54
	Web	26	41	37	6	9	11	27	44
Eficiente	Presencial	75	67	73	82	81	78	76	72
	Web	17	30	23	4	0	7	20	27
Informativo	Presencial	86	71	88	93	82	89	80	89
	Web	10	21	11	4	8	6	17	9
Personalizado	Presencial	91	80	92	97	90	94	84	95
	Web	6	14	6	1	5	3	12	2
Intención de Uso	Intención de uso al canal presencial	38	17	36	50	52	44	36	32
	Intención de uso al canal web	26	37	32	14	11	20	18	41
	Sin intención de uso exclusiva	36	46	32	36	37	36	46	26

N total: 399

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

A modo de resumen, MINVU presentó resultados individuales que siguen en general la tendencia de la muestra completa, si bien se presentan algunas diferencias. Esta institución presentó la particularidad de haber abordado a una mayor proporción de mujeres bajo los procesos de muestreo sistemático, por lo que cabe preguntarse si efectivamente es una institución que atiende a un público feminizado. Por otro lado, en la muestra predominaron usuarios principalmente adultos de niveles socioeconómicos heterogéneos inclinados hacia nivel socioeconómico bajo (en esto es importante considerar la composición de los trámites

abordados y el periodo de muestreo que generó mayor muestra del trámite de subsidio de arriendo, lo que ciertamente genera una composición que no necesariamente es la que caracteriza a esta institución). En términos de la apropiación del uso del canal web se observó una alta penetración de tecnologías de información centrada en el uso de redes sociales y muy poco en la ejecución de trámites del estado, sí con la banca.

Se observa una preferencia al canal presencial dada la mirada de complejidad del trámite abordado, así como de la importancia entregada por el usuario a éste y a su naturaleza de consulta o resolución de dudas. No resulta mayoritario el conocimiento de la posibilidad de realizarlo vía web, teniendo que la mitad de los encuestados conocían la página web, notando que de ellos la mayoría declaraba haberla utilizado.

6.3.3 Registro Civil e Identificación

En el Servicio Registro Civil e Identificación (SRCel), los trámites abordados en el estudio fueron: Certificado de antecedentes, Certificado de nacimiento, Activación de clave única, y Certificado de anotaciones vigentes de vehículos. En total, se encuestaron a 383 usuarios asociados a los trámites mencionados, la distribución de los encuestados por trámites se presenta a continuación (en su estructura no ponderada):

Tabla 46. Encuestas de usuario por tipo de trámite

	Trámites abordados	Encuestas completas		% de la institución
SRCel	Certificado de antecedentes	208	383	54%
	Certificado de nacimiento	83		22%
	Activación clave única	39		10%
	Certificado anotaciones vigentes de vehículos	53		14%

Ahora, a pesar de que la muestra se generó bajo un enfoque inspirado en *Time Location Sampling* (TLS), por lo que no se ajustan supuestos de las muestras poblacionales, se puede identificar un error muestral asumiendo el supuesto de un muestreo aleatorio simple (MAS), varianza máxima ($p=.5$), y un nivel de confianza de 95%; con ello en consideración, la muestra de esta institución alcanzó un error de ± 5 . Cabe señalar, que como no se cuenta con marcos muestrales de usuarios, se utiliza el cálculo con el supuesto de poblaciones infinitas. Esto significa que las estimaciones puntuales pueden tener una variación de aproximadamente cinco puntos hacia ambos lados generando así un intervalo de confianza. Vinculado a ello, con el fin de cuidar la validez de los datos, no se realizan aperturas por trámites, en tanto el tamaño muestral sería muy reducido para realizar estimaciones.

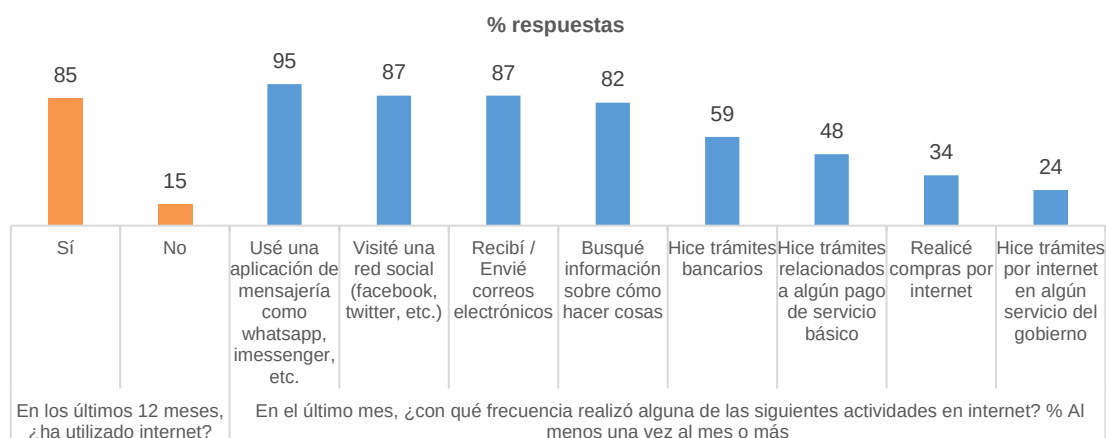
A continuación, se presentan los resultados considerando las dimensiones del usuario, del trámite y del canal.

Factores asociados al usuario

Respecto a los factores asociados al usuario, Registro Civil presentó una distribución homogénea respecto al **sexo**, encontrando un 52% de encuestadas mujeres y un 48% de encuestados hombres. En términos de la **edad**, y al contrario de otras instituciones, éstos se concentraron en los tramos de adulto-jóvenes, teniendo un 37% de encuestados entre 18 y 29 años, un 36% de encuestados entre 30 y 45 años, un 23% de encuestados de 46 a 64 años, y solo un 4% de encuestados de 65 años y más. Considerando el **nivel socioeconómico**, los usuarios encuestados de RCel presentaban una inclinación al nivel socioeconómico alto, teniendo un 43% en esa categoría, mientras que un 27% de los encuestados pertenecían a niveles socioeconómicos medios y un 30% abajo. Esas características dan cuenta de un usuario en la edad adulta joven, y de estratos socioeconómicos medios o altos.

En torno a sus **niveles de apropiación del canal web**, un 85% menciona haber utilizado internet el último año, teniendo que en un uso frecuente de al menos una vez al mes o más, un 19% había realizado trámites de gobierno. En este sentido, es un usuario que presenta altos niveles de penetración de tecnologías de información por su uso masificado – principalmente concentrado en redes sociales e información. Sin embargo, es importante notar que un 24% de los usuarios encuestados de la institución declara que al menos una vez al mes hizo un trámite del gobierno, y ésta es la proporción más alta de todas las instituciones del estudio.

Gráfico 39. Uso de internet, y tipo de uso en frecuencia de al menos una vez al mes o más



N total: 383 (la pregunta por tipo de uso y frecuencia se realiza sólo para quienes declararon utilizar internet)
 Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

En la siguiente tabla se presenta los niveles de apropiación con el canal digital, desglosado por edad y nivel socioeconómico para los usuarios encuestados de Registro Civil. Tal como se dio en las demás instituciones, los resultados muestran que el uso de internet aumenta en personas de menor edad y nivel socioeconómico más alto. En cuanto al tipo de uso del internet, destaca que el uso de mensajería ha penetrado con fuerza en todos los grupos etarios y niveles socioeconómicos. Sin embargo, se debe notar que el uso para trámites del gobierno es más alto en el grupo etario de mayor edad (lo que puede deberse al comportamiento inestable de una muestra tan pequeña) y de mayor estrato socioeconómico.

Tabla 47. Factores Asociados al Usuario según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Uso de internet	Ha utilizado internet en los últimos 12 meses	85	96	85	80	36	74	84	94
Tipo de uso de internet	Usé una aplicación de mensajería	95	93	99	92	100	94	91	98
%Al menos una vez al mes o más...	Visité una red social	87	93	84	81	83	81	85	92
	Recibí / Envié correos electrónicos	87	94	85	79	51	72	85	97
	Busqué información sobre cómo hacer cosas	82	88	82	73	82	72	80	90
	Hice trámites bancarios	59	62	59	55	49	35	42	83
	Hice trámites relacionados a algún pago de servicio básico	48	45	53	45	66	32	28	68
	Realicé compras por internet	34	42	30	27	0	16	19	52
	Hice trámites por internet en algún servicio del gobierno	24	23	27	21	33	13	17	34

N total: 383

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Factores asociados al trámite

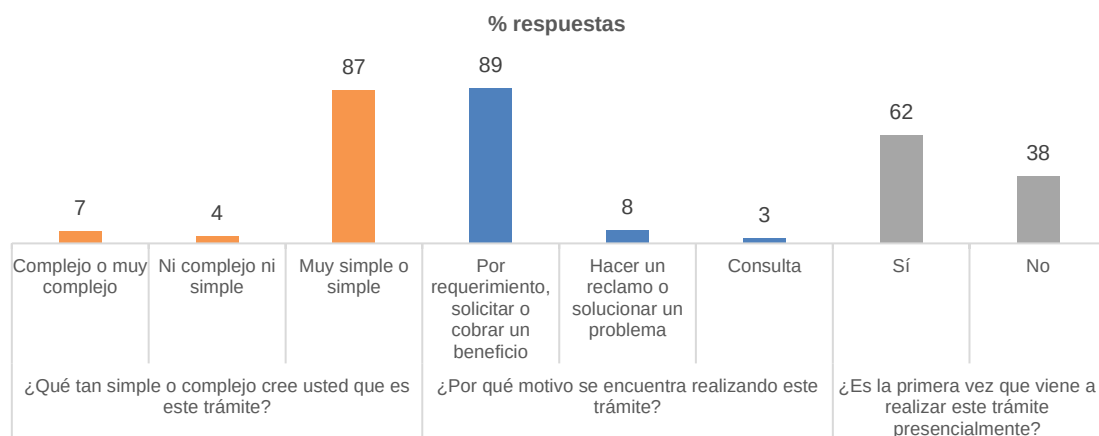
Desde los resultados cualitativos se notó cómo los trámites realizados en Registro Civil se vinculan con transacciones que resultan instrumentales para otros fines, y de amplio conocimiento, lo que no es compartido con otras instituciones como IPS y Minvu, cuyos trámites requieren una alfabetización mayor.

“Yo creo que la gente que va precisamente al Registro Civil, no a otra institución, sabe lo que tú puedes encontrar en el Registro Civil. Ahora han aparecido otras instituciones que tú no sabes; por ejemplo, el INP, no sé para qué me sirve. Pero, el Registro Civil, sí” (Mujer, SRCel, Usuario)

En línea con ello, los resultados cuantitativos muestran que los usuarios encuestados de Registro Civil consideran en su gran mayoría el trámite como muy simple o simple (87%), teniendo que **la naturaleza del trámite**, tal como se vió en la fase cualitativa, se relaciona con requerimientos.

Ahora bien, el 38% de los usuarios encuestados declaró que no era la primera vez que iba a realizar el trámite, lo cual podría vincularse con transacciones que no son complejas, pero sí recurrentes en el tiempo.

Gráfico 40. Factores asociados al trámite: percepción de complejidad, naturaleza del trámite, recurrencia del trámite



N total: 383

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Adicionalmente, en la siguiente tabla se pueden ver los factores asociados al trámite por edad y nivel socioeconómico.

En particular, destaca que la percepción de que el trámite es simple no muestra variaciones hasta los usuarios de 65 años y más, donde un 24% considera que el trámite es complejo, porcentaje que es de un 12% en las personas de nivel socioeconómico bajo. Por otra parte, en cuanto a la naturaleza del trámite, no se observan diferencias relevantes por edad y nivel socioeconómico.

Tabla 48. Factores Asociados al Trámite según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Complejidad del trámite	Complejo o muy complejo	7	7	4	7	24	12	7	3
	Ni complejo ni simple	4	4	5	4	0	5	6	2
	Muy simple o simple	87	89	91	89	41	81	83	94
Naturaleza del trámite	Por requerimiento, solicitar o cobrar un beneficio	89	92	88	84	88	87	89	90
	Hacer un reclamo o solucionar un problema	8	6	6	14	0	6	7	9
	Consulta	3	3	4	1	12	4	4	2
Problemas con el trámite	Ha tenido que asistir más de una vez a realizar el trámite a la sucursal	38	34	45	40	25	45	39	33

N total: 383

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

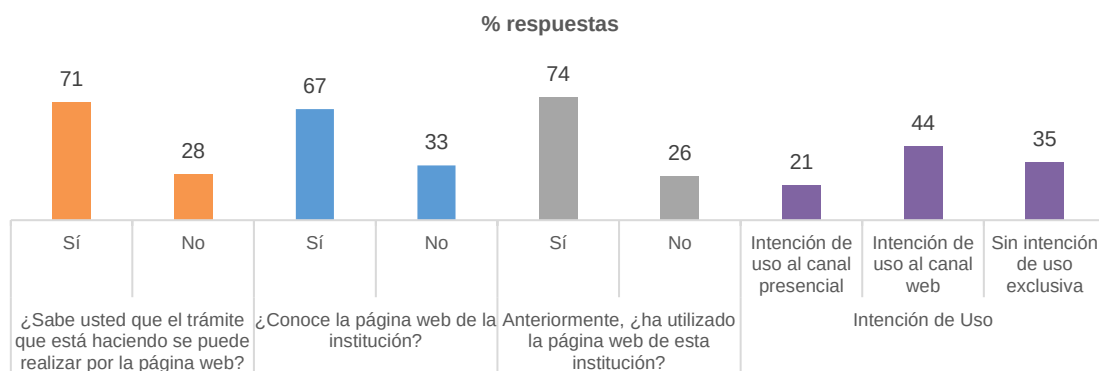
Factores asociados al canal

Con respecto a los factores asociados al canal, los resultados cuantitativos se condicen con los hallazgos del levantamiento cualitativo, en tanto se perfilan usuarios- al igual que en el caso de Sernac y Mineduc, con un grado importante de conocimiento de la realización de trámites online, la web de la institución y el uso de ésta. Estas características parecen posibilitar en esta institución una proporción importante de usuarios con intención de uso del canal web (44%), y una relativamente baja intención de uso del canal presencial (21%).

Este resultado se explica en base a los **atributos** que se le vinculan a cada canal, donde se puede observar que a diferencia del resto de las instituciones estudiadas, el canal web sí es más o igual de valorado que el canal presencial en atributos como útil para la persona en las actividades diarias que realiza, eficiencia y conveniencia. Este tipo de valoración puede vincularse con la baja satisfacción de la experiencia usuaria de la asistencia a sucursales (lo cual se evidenció en algunos discursos de la fase cualitativa). De esta manera, el canal web surge como una alternativa para la evasión de los costos que implica asistir presencialmente a la sucursal.

Yo cuando tengo que hacer alguna gestión respecto al registro civil, me organizo el día anterior. Entonces me planifico de tal manera que digo ya, “a tal hora voy a estar en el registro, para que no esté colapsado en cuanto a filas” y me resulta bastante efectivo” (Mujer, SRCel, Usuario)

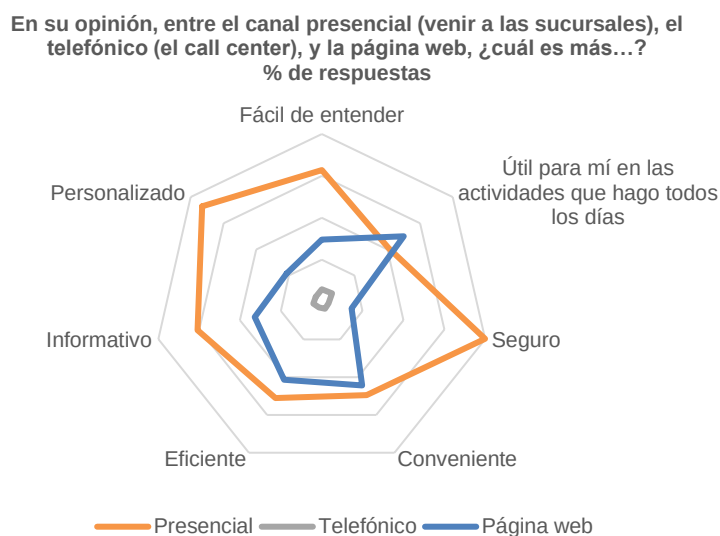
Gráfico 41. Factores asociados al canal: Conocimiento trámite online, conocimiento página web, utilización página web e intención de uso canal presencial



N total: 383 (pregunta de uso de la página web se realiza sólo a quienes declaran conocerla previamente)

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Gráfico 42. Atributos asociados al canal presencial, web y telefónico



N total: 383

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Analizando estos resultados **según edad y nivel socioeconómico**, la siguiente tabla muestra que el nivel de conocimiento y uso de las plataformas web – al igual que en los resultados generales – se vincula con grupos etarios jóvenes y el nivel socioeconómico alto. Respecto a los atributos que les vincula a cada canal, se puede ver que las valoraciones más positivas del canal presencial se dan generalmente en las personas de mayor edad y menor nivel socioeconómico, replicándose de esta forma la tendencia general del resto de las instituciones. Por consiguiente, es en los jóvenes y personas de estrato socioeconómico alto donde en mayor proporción de vincula al canal web con atributos positivos.

Siendo coincidente con un perfil de usuarios alfabetizado digitalmente, y con una alta valoración relativa del canal web, la intención de uso del canal presencial se centra en los adultos de edad media y en el nivel socioeconómico bajo. En cambio, la intención de uso del canal remoto se centra más en jóvenes y en usuarios del estrato alto.

Tabla 49. Factores Asociados al Trámite según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Sabía que se podía realizar el trámite online (categoría "sí")		71	80	69	60	67	57	75	79
Conoce la página web (categoría "sí")		67	77	63	61	31	42	67	84
Ha usado la página web (categoría "sí")		74	81	72	63	59	72	65	79
En su opinión, entre el canal presencial y la página web, ¿cuál es más...?									
Fácil de entender	Presencial	63	57	58	77	71	74	66	53
	Web	30	35	37	16	12	17	28	39
Útil para mí en las actividades que hago todos los días	Presencial	41	29	46	51	46	53	47	29
	Web	50	64	46	37	35	34	48	62
Seguro	Presencial	80	82	74	86	71	82	79	79
	Web	15	13	26	7	0	12	13	18
Conveniente	Presencial	49	41	50	59	65	63	54	37
	Web	44	55	47	29	23	29	40	58
Eficiente	Presencial	51	45	55	59	34	58	56	43
	Web	41	50	40	32	25	30	34	54
Informativo	Presencial	61	58	56	72	58	67	62	56
	Web	33	36	40	21	24	24	32	39
Personalizado	Presencial	73	67	73	83	71	81	70	69
	Web	22	28	24	10	12	14	24	26
Intención de Uso	Intención de uso al canal presencial	21	9	28	32	13	27	26	13
	Intención de uso al canal web	44	51	46	33	42	26	40	60
	Sin intención de uso exclusiva	35	40	26	36	45	47	34	26

N total: 383

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

A modo de síntesis, tanto los hallazgos de la fase cualitativa, como los de la fase cuantitativa dan cuenta de que el perfil de usuarios de Registro Civil difiere de gran parte del resto de las instituciones. En efecto, el nivel de alfabetización digital y uso de plataformas virtuales de la institución es el más alto. Esto se relaciona favorablemente con una alta valoración de atributos vinculados a la eficiencia de los canales remotos, traduciendo en la intención de uso más alta de dicho canal entre todas las instituciones.

Ahora bien, los discursos de los usuarios en la fase cualitativa también mostraron que en un contexto de alto conocimiento y uso, lo que se le exige a la plataforma online son mejoras en el ámbito de efectividad y estabilidad de la página web.

“Cuando yo me metí, se pegaba. Y después te decía no se puede acceder a la página, inténtelo más tarde. Y ahí se queda. Tienes que tener mucha suerte para que te opere”
(Hombre, SRCel, Usuario)

De esta manera, en Registro Civil a diferencia de otras instituciones, los requerimientos para la transitividad hacia el canal remoto, no son los de difusión o educación en el manejo, sino que versan más bien sobre factibilidades técnicas.

6.3.4 Ministerio de Educación (MINEDUC)

Para el Ministerio de Educación (MINEDUC), se abordaron tres trámites, específicamente: certificado anual de estudios que abarcó el 50% de los encuestados, la licencia de enseñanza media que contempló el 41% de los encuestados, y el certificado de título técnico profesional que involucró a un 9% de los encuestados, tal como se desglosa en la siguiente tabla. En total, se lograron 388 casos.

Tabla 50. Encuestas de usuario por tipo de trámite

	Trámites abordados	Encuestas completas		% de la institución
MINEDUC	Certificado anual de estudios	193	388	50%
	Licencia de enseñanza media	161		41%
	Certificado título técnico profesional	34		9%

Como se mencionó para el caso de instituciones anteriores, la muestra se generó bajo un enfoque inspirado en *Time Location Sampling* (TLS), por lo que no se ajustan supuestos de las muestras poblacionales. Pese a ello, se puede identificar un error muestral asumiendo el supuesto de un muestreo aleatorio simple (MAS), varianza máxima ($p=.5$), y un nivel de confianza de 95%; con ello en consideración, la muestra de esta institución alcanzó un error de $\pm 5,0$. Cabe señalar, que como no se cuenta con marcos muestrales de usuarios, se utiliza el cálculo con el supuesto de poblaciones infinitas. Esto significa que las estimaciones puntuales pueden tener una variación de cinco puntos hacia ambos lados generando así un intervalo de confianza.

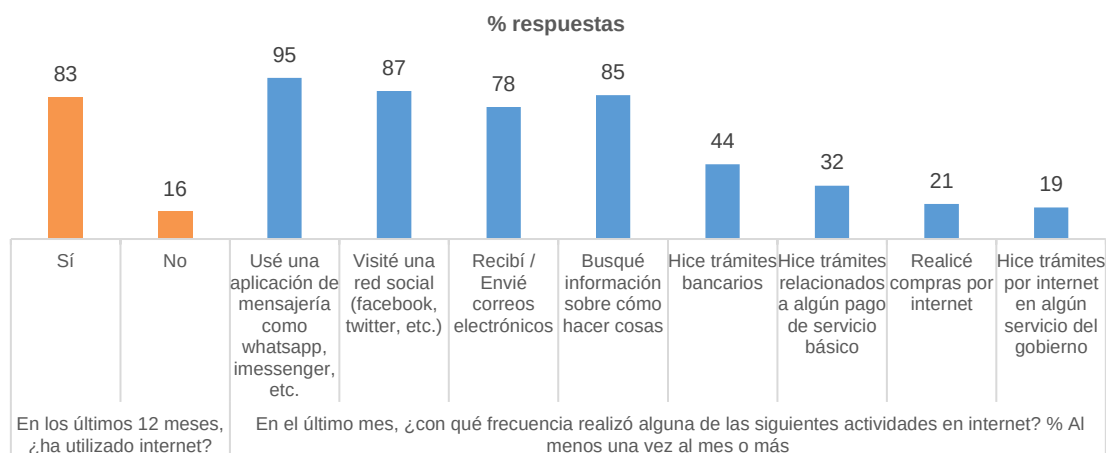
A continuación, se presentan los resultados considerando las dimensiones de usuario, trámite y canal.

Factores asociados al usuario

Lo primero a mencionar en los factores asociados al usuario, refiere a las características sociodemográficas de los usuarios encuestados. En MINEDUC se encuestaron a un leve porcentaje mayor de mujeres, si bien la proporción era bastante pareja (44% hombres y 56% mujeres). En términos etarios, la mayoría de los usuarios encuestados correspondían a tramos adultos, teniendo sólo un 4% de personas mayores de 65 años.

Respecto a la apropiación con el canal online, un 83% de los usuarios encuestados declararon haber usado internet el último año. De ellos, y en frecuencia mayor a una vez al mes, la mayoría presenta un uso centrado en las redes sociales, correo electrónico y búsqueda de información, teniendo un 19% que declara haber realizado trámites del estado vía web. Es importante notar que un 44% ha mencionado haber realizado trámites bancarios en la misma frecuencia, lo que da cuenta de la brecha en el uso entre tipos de instituciones.

Gráfico 43. Uso de internet, y tipo de uso en frecuencia de al menos una vez al mes o más



N total: 388 (la pregunta por tipo de uso y frecuencia se realiza sólo para quienes declararon utilizar internet)

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

A diferencia de instituciones como MINVU, el uso de trámites por internet de instituciones del estado para los usuarios encuestados de MINEDUC es mayor, lo cual también se pudo evidenciar en los hallazgos cualitativos. En ellos, se observó que si bien hay algunos usuarios que desconocen el canal web, otros lo conocen y tienden a usarlo en primera opción.

La siguiente tabla muestra las variaciones observadas por edad y nivel socioeconómico. Como es de esperar, el uso de internet es mayoritario en la población joven y niveles socioeconómicos altos. Lo mismo ocurre con la utilización, en frecuencia mensual o más, de los trámites en línea del gobierno.

Tabla 51. Factores Asociados al Usuario según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Uso de internet	Ha utilizado internet en los últimos 12 meses	83	97	91	71	39	68	88	94
Tipo de uso de internet	Usé una aplicación de mensajería	95	95	98	90	93	88	97	98
(%Al menos una vez al mes o más...)	Visité una red social	87	94	91	77	59	86	86	90
	Recibí / Envié correos electrónicos	78	86	79	69	78	55	76	95
	Busqué información sobre cómo hacer cosas	85	85	89	79	71	71	90	89
	Hice trámites bancarios	44	52	48	31	22	28	44	55
	Hice trámites relacionados a algún pago de servicio básico	32	27	42	23	0	15	34	40
	Realicé compras por internet	21	30	25	6	0	13	15	33
	Hice trámites por internet en algún servicio del gobierno	19	19	26	8	0	14	20	20

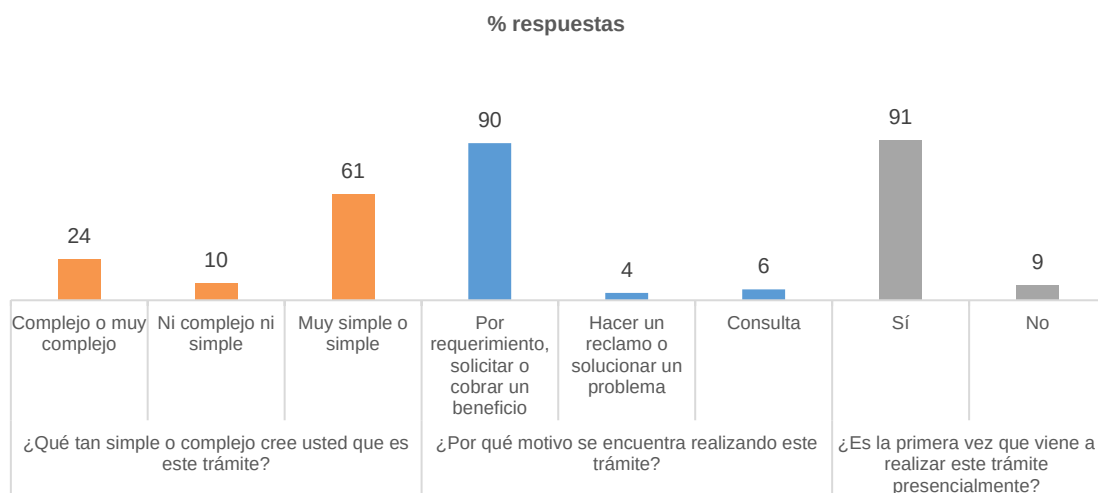
N total: 388

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Factores asociados al trámite

Tal como se observó en los hallazgos cualitativos, donde los discursos de los usuarios entrevistados versaban sobre un trámite de complejidad baja cuya naturaleza alude a otro fin, el siguiente gráfico muestra que un 61% de los encuestados percibe el trámite como muy simple o simple, y el 90% se encuentra realizándolo por requerimientos (la idea de obtener un certificado para otro fin). Finalmente, y a diferencia de otras instituciones, efectivamente es un trámite que se acaba en una visita, teniendo un 91% de los usuarios encuestados que se encuentran realizándolo por primera vez.

Gráfico 44. Factores asociados al trámite: percepción de complejidad, naturaleza del trámite, recurrencia del trámite



N total: 388

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Estos resultados, visibilizan lo observado a nivel cualitativo, donde la naturaleza del trámite en esta institución está marcada en un “para qué” que no tiende a agotarse en la institución misma. Esta característica de ser un “servicio” para otro fin es concordante con lo declarado por funcionarios:

“Ya. Acá llega la gente y dice “me mandaron del trabajo a pedir este certificado de estudios”, eso es lo que nos dicen todo el día, “me mandaron del trabajo a pedir este certificado de estudios”. Y eso es lo único que saben del trámite, que lo deben de pedir acá.”
(Hombre, MINEDUC, Funcionario)

La siguiente tabla da cuenta de estos aspectos según edad y nivel socioeconómico. Como es de esperar, la simpleza del trámite es evaluada en mayor proporción por los jóvenes y los entrevistados de niveles socioeconómicos altos. En las demás variables, no se muestran variaciones importantes según edad y nivel socioeconómico.

Tabla 52. Factores Asociados al Trámite según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Complejidad del trámite	Complejo o muy complejo	24	18	24	28	7	24	27	20
	Ni complejo ni simple	10	9	12	7	22	12	9	9
	Muy simple o simple	61	71	59	56	57	56	59	67
Naturaleza del trámite	Por requerimiento, solicitar o cobrar un beneficio	90	80	88	97	89	87	91	90
	Hacer un reclamo o solucionar un problema	4	7	5	2	6	3	5	5
	Consulta	6	13	7	1	6	9	4	5
Problemas con el trámite	Ha tenido que asistir más de una vez a realizar el trámite a la sucursal	9	10	6	11	6	9	7	10

N total: 388

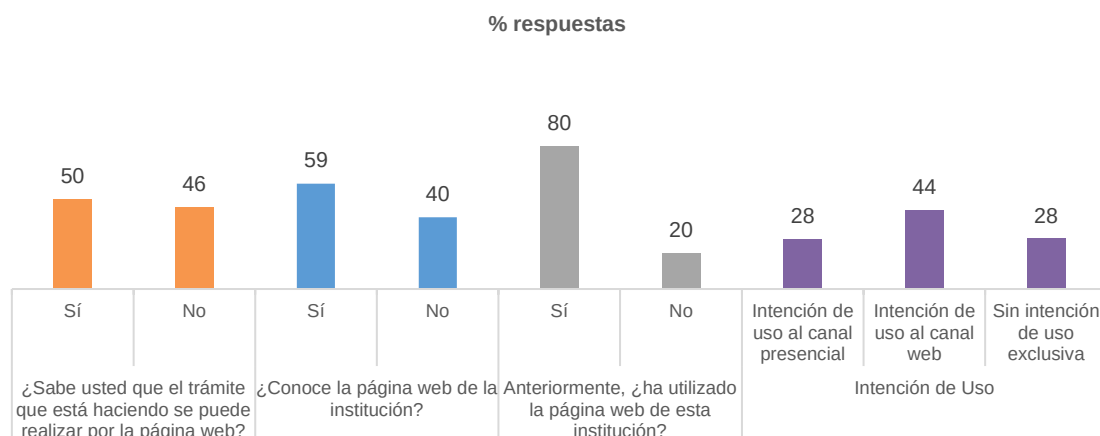
Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Factores asociados al canal

Desde los hallazgos cualitativos se observó que una parte de los entrevistados no conocían el canal online. A nivel cuantitativo, el siguiente gráfico muestra que un 50% sabe que el trámite se puede realizar de manera online. Este porcentaje aumenta a un 59% para el conocimiento de la página web, observando que entre quienes la conocen, un 80% la ha utilizado.

Finalmente, y en concordancia a la idea de que MINEDUC presenta trámites más simples, un 44% de los encuestados poseen una intención de uso del canal web. Esta tendencia se diferencia a otras instituciones, lo que genera expectativas hacia un avance más agresivo hacia este canal.

Gráfico 45. Factores asociados al canal: Conocimiento trámite online, conocimiento página web, utilización página web e intención de uso canal presencial



N total: 388 (la pregunta de uso de la página web, se realiza sobre quienes conocen la página web).

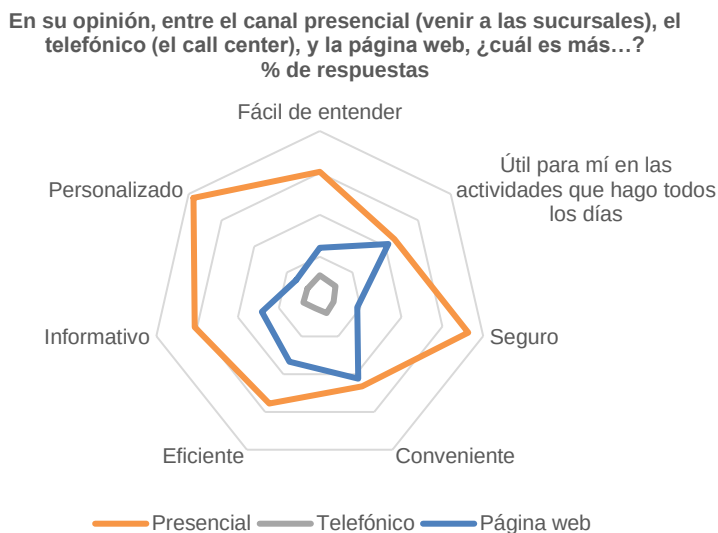
Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

En general, desde el cualitativo, efectivamente los entrevistados mencionaban preferir el canal online cuando era conocido, siendo el uso del canal presencial preferido cuando surgían problemas en la web o con el trámite mismo, tal como se menciona en la siguiente cita:

*M2: “Yo lo hice online, porque estaba la opción de descargarlo, pero como no estaban mis notas tuve que ir al Mineduc”
(Mujer, MINEDUC, usuaria)*

Respecto a los atributos, y siguiendo la tendencia de toda la muestra, los usuarios encuestados de MINEDUC encuentran mayores brechas de atributos entre el canal presencial y web en las características de personalizado y seguro, tal como se da cuenta en el siguiente gráfico.

Gráfico 46. Atributos asociados al canal presencial, web y telefónico



N total: 388

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

En concordancia con los anteriores resultados, los hallazgos cualitativos se dirigían justamente a situar la desconfianza en la web como una justificación declarada para el uso del canal presencial, lo cual se daba incluso en participantes alfabetizados digitalmente. Esta idea de seguridad muchas veces se anclaba a las *expectativas* de resolutiveidad que ofrece internet en general, como se observa en la siguiente cita:

“Yo creo que eso habla de confianza en que cuando tu mandai un correo, no sabis a quien le llega, quien lo va a recibir, quien lo va a leer, lo va a tomar en cuenta o no, va a ser prioridad o no... donde va a quedar, en donde lo van a revisar... uno no sabe ninguna de esas cosas”

(Hombre, MINEDUC, Usuario)

La siguiente tabla, da cuenta de los resultados antes expuestos gráficamente según edad y nivel socioeconómico. El conocimiento del trámite vía web parece ser mayor en el tramo adulto de 30 a 45 años y en niveles socioeconómicos medios (que pueden requerir más este certificado). El conocimiento de la página web se observa mayoritario en tramos más jóvenes y en niveles socioeconómicos altos, tendencia que se repite para su uso.

Respecto a los atributos, la seguridad que los usuarios encuestados le otorgan a lo presencial resulta proporcionalmente pareja entre edades y niveles socioeconómicos, observando que el atributo de resolutiveidad ligado a lo presencial parece enfatizarse un poco más en edades mayores y niveles socioeconómicos bajos.

Tabla 53. Factores Asociados al canal según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Sabía que se podía realizar el trámite online (categoría “sí”)		50	40	59	49	33	34	62	52
Conoce la página web (categoría “sí”)		59	81	65	40	27	37	66	72
Ha usado la página web (categoría “sí”)		80	82	87	67	41	64	85	82
En su opinión, entre el canal presencial y la página web, ¿cuál es más...?									
Fácil de entender	Presencial	61	58	56	65	87	74	59	50
	Web	24	29	27	21	0	7	27	38
Útil para mí en las actividades que hago todos los días	Presencial	46	31	36	62	79	53	46	37
	Web	42	56	50	27	6	25	47	52
Seguro	Presencial	73	74	70	74	79	75	71	72
	Web	18	21	19	17	6	13	23	18
Conveniente	Presencial	47	40	41	52	93	58	44	39
	Web	42	46	48	38	6	32	44	50
Eficiente	Presencial	56	61	48	58	78	69	49	50
	Web	33	33	38	31	16	19	37	42
Informativo	Presencial	61	63	54	65	94	68	62	54
	Web	28	20	35	29	6	23	24	38
Personalizado	Presencial	77	75	73	81	94	81	72	78
	Web	14	15	19	11	0	8	20	14
Intención de Uso	Intención de uso al canal presencial	28	20	25	35	36	33	31	20
	Intención de uso al canal web	44	56	49	34	11	33	41	58
	Sin intención de uso exclusiva	28	24	26	30	53	34	28	22

N total: 388

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

A modo de resumen, MINEDUC presenta ciertas tendencias generales observadas para la muestra completa, con matices interesantes de mencionar. Al respecto, es una institución donde el trámite se percibe mayoritariamente simple, teniendo una naturaleza ligada a una única transacción. Adicionalmente, los usuarios encuestados presentaban un uso de internet mayor para trámites del estado que otras instituciones (como MINVU), encontrando mayor conocimiento de la posibilidad de realizarlo web, declarando además una mayor intención de uso del canal online.

En términos generales, MINEDUC resulta ser una de las instituciones donde si bien lo presencial sigue anclado en la percepción de una plataforma más segura y resolutive, posee características del trámite y del usuario que hacen creer un mayor avance hacia la digitalización en sus transacciones.

6.3.5 Instituto de Previsión Social

En el Instituto de Previsión Social (IPS), los trámites abordados en el estudio fueron: Pensión básica solidaria de vejez, Pensión básica solidaria de invalidez, Aporte previsional solidario de vejez, Aporte solidario de invalidez, Bono por hijo, y Pagos IPS. En total, se encuestaron a 558 usuarios asociados a los trámites mencionados, la distribución de los encuestados por trámites se presenta a continuación (en su estructura no ponderada). Destaca que la mayoría de los encuestados se concentra en los pagos IPS:

Tabla 54. Encuestas de usuario por tipo de trámite

	Trámites abordados	Encuestas completas		% de la institución
IPS	Pensión básica solidaria de vejez	134	558	24%
	Pensión básica solidaria de invalidez	24		4%
	Aporte previsional solidario de vejez	27		5%
	Aporte solidario de invalidez	8		1%
	Bono por hijo	69		12%
	Pagos IPS	296		53%

Ahora, a pesar de que la muestra se generó bajo un enfoque inspirado en *Time Location Sampling* (TLS), por lo que no se ajustan supuestos de las muestras poblacionales, se puede identificar un error muestral asumiendo el supuesto de un muestreo aleatorio simple (MAS), varianza máxima ($p=.5$), y un nivel de confianza de 95%; con ello en consideración, la muestra de esta institución alcanzó un error de $\pm 4,1$. Cabe señalar, que como no se cuenta con marcos muestrales de usuarios, se utiliza el cálculo con el supuesto de poblaciones infinitas. Esto significa que las estimaciones puntuales pueden tener una variación de aproximadamente cuatro puntos hacia ambos lados generando así un intervalo de confianza. Vinculado a ello, con el fin de cuidar la validez de los datos, no se realizan aperturas por trámites, en tanto el tamaño muestral sería muy reducido para realizar estimaciones.

A continuación, se presentan los resultados considerando las dimensiones del usuario, del trámite y del canal.

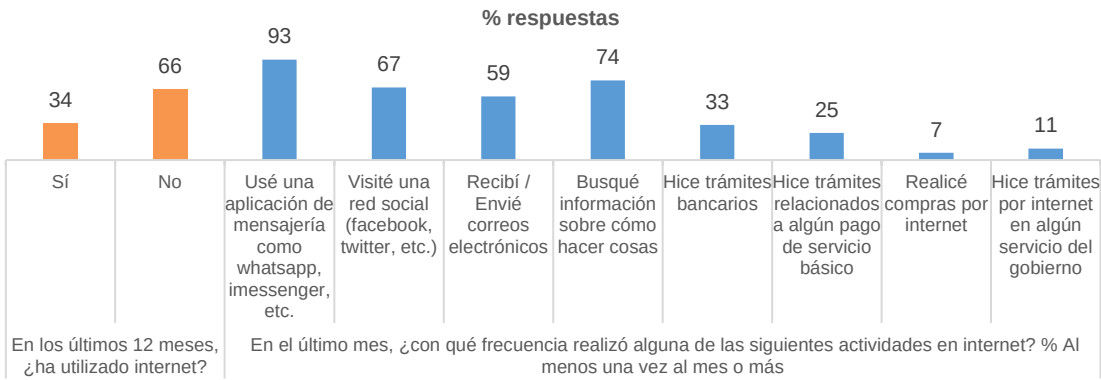
Factores asociados al usuario

Respecto a los factores asociados al usuario, el Instituto de Previsión Social presentó una distribución desigual respecto al **sexo**, encontrando un 76% de encuestadas mujeres y un 24% de encuestados hombres. En términos de la **edad**, y marcando desde principio una diferencia relevante con respecto a otras instituciones, los encuestados de IPS se concentraron en el tramo de adulto mayores, teniendo solo un 5% de encuestados entre 18 y 29 años, un 11% de encuestados entre 30 y 45 años, un 25% de encuestados de 46 a 64 años, y un 58% de encuestados de 65 años y más. Considerando el **nivel socioeconómico**, los usuarios encuestados de IPS presentaban una marcada inclinación

al nivel socioeconómico bajo, teniendo un 64% en esa categoría, mientras que un 23% de los encuestados pertenecían a niveles socioeconómicos medios y un 13% a alto. Esas características dan cuenta de un perfil de usuario particular, en específico, adultos mayores de estratos socioeconómicos bajos.

En torno a sus **niveles de apropiación del canal web**, un 34% menciona haber utilizado internet el último año, teniendo que en un uso frecuente de al menos una vez al mes o más, un 11% había realizado trámites de gobierno. En este sentido, es un usuario que a diferencia de los de Registro Civil o Mineduc, presenta bajos niveles de uso de internet, y cuando se utiliza, éste uso se concentra en redes sociales o búsqueda de información.

Gráfico 47. Uso de internet, y tipo de uso en frecuencia de al menos una vez al mes o más



N total: 558 (la pregunta por tipo de uso y frecuencia se realiza sólo para quienes declararon utilizar internet)
 Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

En la siguiente tabla se presenta los niveles de apropiación con el canal digital, desglosado por edad y nivel socioeconómico para los usuarios encuestados de IPS. Tal como se dio en las demás instituciones, los resultados muestran que el uso de internet aumenta en personas de menor edad y nivel socioeconómico más alto, aunque se debe destacar que a proporción general de uso de internet es de solo un 34%.

En cuanto al tipo de uso del internet, destaca que el uso de mensajería parece ser lo más masificado, sin importar los grupos etarios. Ahora, con respecto a usos transaccionales como realización de trámites bancarios o pagos de servicios básicos, la mayor proporción se encuentra en el tramo etario de mayor edad, lo cual se puede deber a lo inestable de las estimaciones en un tamaño muestral pequeño (personas que han usado internet).

Tabla 55. Factores Asociados al Usuario según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Uso de internet	Ha utilizado internet en los últimos 12 meses	34	84	87	35	21	22	46	73
Tipo de uso de internet	Usé una aplicación de mensajería	93	94	98	95	89	94	92	94
%Al menos una vez al mes o más...	Visité una red social	67	98	90	67	41	83	71	42
	Recibí / Envié correos electrónicos	59	40	71	58	57	30	64	95
	Busqué información sobre cómo hacer cosas	74	77	73	71	76	72	67	84
	Hice trámites bancarios	33	20	34	24	43	24	30	48
	Hice trámites relacionados a algún pago de servicio básico	25	10	9	33	36	3	33	47
	Realicé compras por internet	7	8	16	3	2	5	7	9
	Hice trámites por internet en algún servicio del gobierno	11	4	18	6	11	11	1	21

N total: 558

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Factores asociados al trámite

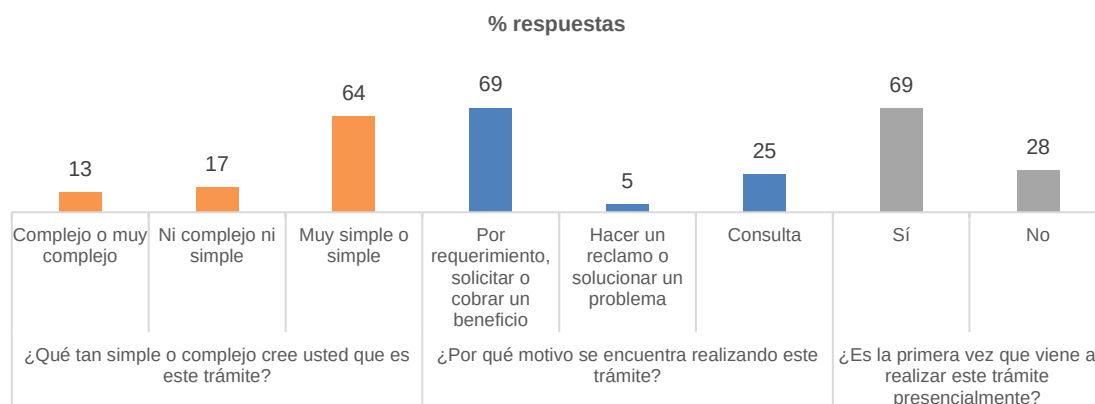
Ya desde la fase cualitativa del estudio se pudo observar cómo las características de los trámites que se realizan en IPS son en esencia distintos al resto de las instituciones. En particular, parte importante de dichos trámites corresponden a solicitud de beneficios vinculados con hitos importantes en el ciclo vital de las personas, tales como invalidez laboral o jubilación.

A pesar de ello, los resultados cuantitativos muestran que los usuarios encuestados de IPS consideran en su gran mayoría el trámite como muy simple o simple (64%)¹⁹, teniendo que **la naturaleza del trámite**, tal como se vio en la fase cualitativa, se relaciona con requerimientos solicitud de beneficios o requerimiento.

Ahora bien, el 28% de los usuarios encuestados declaró que no era la primera vez que iba a realizar el trámite.

¹⁹ La variable complejidad excluye trámites recurrentes, por lo que no considera pagos IPS.

Gráfico 48. Factores asociados al trámite: percepción de complejidad, naturaleza del trámite, recurrencia del trámite



N total: 558

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

En la siguiente tabla se pueden ver los factores asociados al trámite por edad y nivel socioeconómico.

En particular, destaca que la percepción de que el trámite es simple no muestra grandes variaciones por edad, pero sí por nivel socioeconómico. En particular, un 18% de las personas de estrato bajo considera el trámite como complejo, porcentaje que es de un 3% en el nivel alto. En contraposición, el 88% de las personas de estrato alto considera que el trámite es fácil o muy fácil, porcentaje que desciende a un 60% en el caso de personas pertenecientes al nivel socioeconómico bajo. Por otra parte, en cuanto a la naturaleza del trámite, no se observan diferencias relevantes por edad y nivel socioeconómico. Adicionalmente, el porcentaje de personas que ha tenido que asistir más de una vez a realizar el trámite es mayor en los tramos medios de edad, y es relativamente estable según el nivel socioeconómico.

Tabla 56. Factores Asociados al Trámite según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Complejidad del trámite	Complejo o muy complejo	13	13	13	19	11	18	5	3
	Ni complejo ni simple	17	14	11	24	15	16	20	9
	Muy simple o simple	64	68	76	52	65	60	65	88
Naturaleza del trámite	Por requerimiento, solicitar o cobrar un beneficio	69	63	76	68	69	67	71	77
	Hacer un reclamo o solucionar un problema	5	0	7	8	4	4	8	7
	Consulta	25	37	17	24	27	29	21	16
Problemas con el trámite	Ha tenido que asistir más de una vez a realizar el trámite a la sucursal	28	22	36	35	23	27	28	31

N total: 558

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Factores asociados al canal

Con respecto a los **factores asociados al canal**, los resultados de la encuesta fueron coincidentes con los antecedentes entregados por el levantamiento cualitativo. En particular, podemos perfilar a los usuarios de IPS con un bajo conocimiento de la plataforma online de la institución, lo que se vincula con sus características demográficas. Estas condiciones explican que la mayoría de sus usuarios tengan una intención de uso del canal presencial, destacando que solo un 11% declara tener una intención de uso por el canal web.

Este escenario se traduce directamente en la valoración transversal que tiene el canal presencial versus el resto. En particular, la gran mayoría de los usuarios de IPS asocia al canal presencial como el portador de los **atributos** positivos consultados.

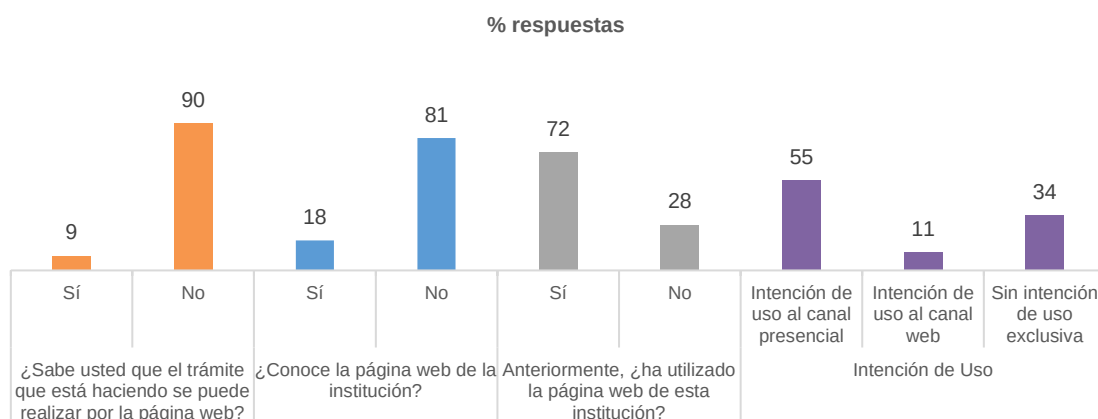
Los discursos de los usuarios durante la fase cualitativa nos permite interiorizarnos respecto a sus percepciones. De esta manera, al igual que en Sernac, destaca la importancia de la seguridad atribuida a la copresencialidad y personalización que el usuario encuentra en las sucursales.

“Pero yo creo que uno también como es de otra época más antigua, no está ad hoc con los cabros, uno se quedó en el pasado, entonces esa seguridad que a uno que le da el papel eso, esa seguridad, queda ahí... y queda tranquila uno, porque de repente veis, mi hija me dice, no, si lo pagué por internet, que se yo... y yo digo, lo habrá pagado, entonces... lo habrá pagado.... O cualquier cosa. Entonces, si yo, me dice, mamá... yo pagué... y donde está la boleta... aquí está, y yo me quedo tranquila.” (Mujer, IPS, Usuaría)

“¿Sabes por qué? Encuentro que es una, un aparato que de forma virtual tú estás metiendo tus antecedentes, tus cosas y nadie te contesta, nadie te dice nada. Y pasó al olvido. Es una cosa muerta, que no es ningún

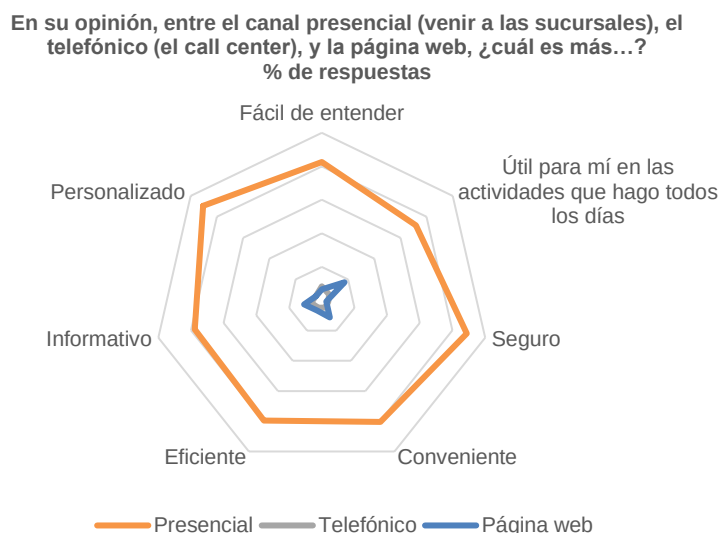
aporte. Me gusta la forma física, mirar a la cara, decir lo que pienso, decir lo que siento y que alguien me conteste. Si algún día si pasa algo, fui a tal parte, hablé con tal persona. Ese es el tema. La máquina nunca me va a decir.” (Mujer, IPS, Usuaría)

Gráfico 49. Factores asociados al canal: Conocimiento trámite online, conocimiento página web, utilización página web e intención de uso canal presencial



N total: 558 (la pregunta de uso de la página web, se realiza sobre quienes conocen la página web).
 Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Gráfico 50. Atributos asociados al canal presencial, web y telefónico



N total: 558
 Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

En cuanto a las diferencias por **edad y nivel socioeconómico**, al igual que la tendencia general presentada anteriormente, el conocimiento y uso de las plataformas web se da en mayor proporción en jóvenes y adulto-jóvenes, y en el estrato socioeconómico alto. Del mismo modo, las valoraciones positivas del canal remoto se encuentran más presente en personas con dichas características, mientras que es en personas de mayor edad y nivel socioeconómico bajo donde el canal presencial tiene una mayor valoración.

Siguiendo en esta línea, y manera coherente con los hallazgos del levantamiento cualitativo, es que la proporción de usuarios que tiene una intención de uso del canal sucursal en general es mayor en personal de más edad y nivel socioeconómico bajo, mientras que la intención de uso al canal remoto es mayor en personas de 30 a 45 años, y de estrato socioeconómico alto.

Tabla 57. Factores Asociados al Trámite según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Sabía que se podía realizar el trámite online (categoría "sí")		9	12	10	15	6	7	14	10
Conoce la página web (categoría "sí")		18	10	33	26	12	6	30	54
Ha usado la página web (categoría "sí")		72	72	93	68	66	55	69	84
En su opinión, entre el canal presencial y la página web, ¿cuál es más...?									
Fácil de entender	Presencial	83	69	71	81	86	90	79	54
	Web	7	6	16	10	3	1	11	25
Útil para mí en las actividades que hago todos los días	Presencial	72	57	49	68	79	82	63	42
	Web	17	25	44	21	10	9	28	40
Seguro	Presencial	89	79	81	80	95	92	84	83
	Web	3	12	6	4	1	1	5	6
Conveniente	Presencial	80	66	61	75	87	87	75	58
	Web	11	8	35	15	5	4	17	37
Eficiente	Presencial	80	75	85	78	80	84	84	50
	Web	7	8	7	7	6	3	9	22
Informativo	Presencial	78	67	65	63	88	84	80	45
	Web	11	14	32	11	7	5	14	32
Personalizado	Presencial	90	70	81	83	97	93	87	86
	Web	4	6	16	7	1	4	7	4
Intención de Uso	Intención de uso al canal presencial	55	30	42	62	56	59	47	48
	Intención de uso al canal web	11	13	40	11	6	5	17	28
	Sin intención de uso exclusiva	34	58	17	27	38	35	35	24

N total: 558

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Resumiendo, se puede señalar que en los usuarios de IPS existe una amplia valoración del canal presencial, asentado en la seguridad que entrega el hablarle a un “alguien”, aspectos que se perciben como lejanos en el canal remoto.

Es así como el conocimiento, uso y disposición de uso de las plataformas virtuales es de los más bajos de todas las instituciones. Como se vio en los resultados, esta situación se explica por las características de los usuarios de IPS, que responden a un perfil de mayor edad y menor nivel socioeconómico. Es importante señalar también, que estas “barreras” surgieron también en el discurso de los funcionarios, quienes esbozan las dificultades de la transición total hacia el canal online en una institución con las características de IPS.

“Lo que yo pienso es que a lo mejor, nosotros de repente nos estamos... o sea, lo que yo, a lo mejor yo me enfusco en decir ah, que sea como un 80% que hagan por online, pero yo creo que nunca, especialmente nosotros, que es una institución antigua y todo el asunto por el tipo de gente que tenemos, yo creo que de todo eso, si se digitaliza a lo mejor, no sé un 5% o un 10% lo va a utilizar, el otro va a seguir yendo a la oficina, y no podemos pensar que el 100% o el 80% lo va a hacer online” (Hombre, IPS, Funcionario)

6.3.6 Fondo Nacional de Salud (FONASA)

En la institución del Fondo Nacional de Salud (FONASA), se abordaron cuatro trámites para el estudio, a saber: afiliación, certificado de afiliación, venta de bonos y valorización de un bono. En total, se encuestaron a 609 usuarios asociados a los trámites mencionados, la distribución de los encuestados por trámites se presenta a continuación (en su estructura no ponderada):

Tabla 58. Encuestas de usuario por tipo de trámite

Trámites abordados		Encuestas completas		% de la institución
FONASA	Afiliación	212	609	35%
	Certificado afiliación	174		29%
	Venta de bonos	181		30%
	Valorización de un bono	42		7%

Ahora, a pesar de que la muestra se generó bajo un enfoque inspirado en *Time Location Sampling* (TLS), por lo que no se ajustan supuestos de las muestras poblacionales, se puede identificar un error muestral asumiendo el supuesto de un muestreo aleatorio simple (MAS), varianza máxima ($p=.5$), y un nivel de confianza de 95%; con ello en consideración, la muestra de esta institución alcanzó un error de $\pm 4,0$. Cabe señalar, que como no se cuenta con marcos muestrales de usuarios, se utiliza el cálculo con el supuesto de poblaciones infinitas. Esto significa que las estimaciones puntuales pueden tener una variación de aproximadamente cuatro puntos hacia ambos lados generando así un intervalo de confianza. Vinculado a ello, con el fin de cuidar la validez de los datos, no se realizan aperturas por trámites, en tanto el tamaño muestral sería muy reducido para realizar estimaciones.

A continuación, se presentan los resultados considerando las dimensiones del usuario, del trámite y del canal.

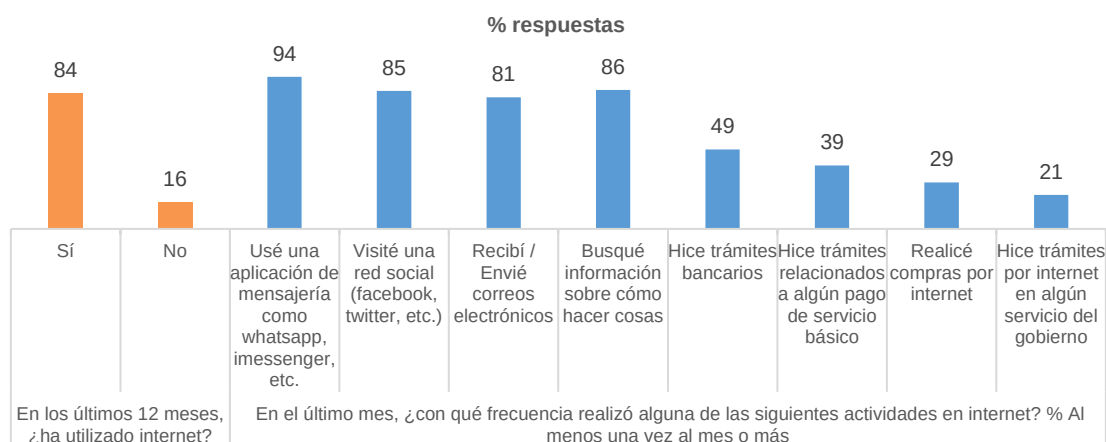
Factores asociados al usuario

Desde los factores asociados al usuario, lo primero es contextualizar en términos de los usuarios encuestados. En este caso, se presentó una muestra relativamente balanceada por sexo, encuestando un 44% de mujeres y 56% de hombres, siendo su población distribuida de manera pareja entre los tramos de jóvenes a adultos, con menor proporción (esperable) en el tramo de 65 años y más.

Respecto a los niveles de apropiación con el canal web, el siguiente gráfico da cuenta del indicador de uso de internet, el cual muestra que en estos usuarios un 84% declara haberlo usado en los últimos 12 meses. De ellos, su uso –con una frecuencia de al menos una vez al mes o más– está centrado en redes sociales, búsqueda de información y correos electrónicos. Sin embargo, un no despreciable 21% de los encuestados declara haber

realizado trámites por internet en algún servicio del estado, proporción mayor que la observada en otras instituciones y que corresponde a la segunda institución con mayor prevalencia de esta acción.

Gráfico 51. Uso de internet, y tipo de uso en frecuencia de al menos una vez al mes o más



N total: 609 (la pregunta por tipo de uso y frecuencia se realiza sólo para quienes declararon utilizar internet)

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Cuando se observan estas variables según edad y nivel socioeconómico de los usuarios observados, el uso de internet –como es de esperar- es bastante alto en tramos jóvenes y adultos hasta 45 años, así como en niveles socioeconómicos medios y altos. Respecto al tipo de uso, y centrándonos en la realización de trámites por internet en servicios del estado, la proporción aumenta para tramos más jóvenes de 18 a 29 años a un 38%, así como en niveles socioeconómicos altos que llega a un 55%.

Tabla 59. Factores Asociados al Usuario según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Uso de internet	Ha utilizado internet en los últimos 12 meses	84	97	92	72	33	61	90	97
Tipo de uso de internet	Usé una aplicación de mensajería	94	94	98	89	76	88	96	96
%Al menos una vez al mes o más...	Visitó una red social	85	92	89	73	54	88	85	85
	Recibí / Envié correos electrónicos	81	85	89	66	41	60	81	93
	Busqué información sobre cómo hacer cosas	86	93	92	69	49	73	89	90
	Hice trámites bancarios	49	49	53	44	39	46	37	61
	Hice trámites relacionados a algún pago de servicio básico	39	38	41	35	54	28	29	55

Realicé compras por internet	29	38	29	15	18	16	22	42
Hice trámites por internet en algún servicio del gobierno	21	24	25	12	1	14	20	26

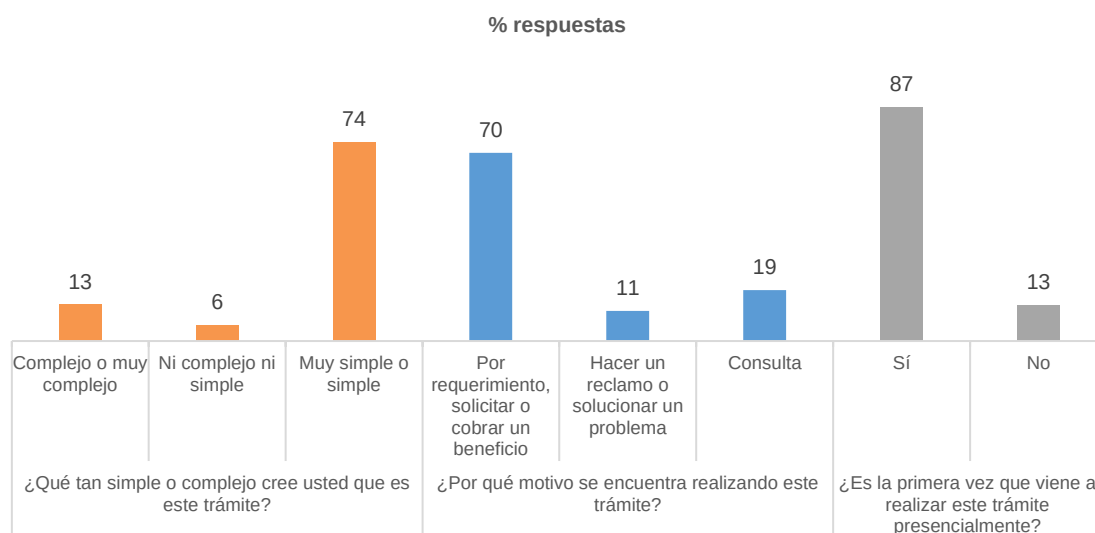
N total: 609

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Factores asociados al trámite

Adentrándonos en los factores asociados al trámite, el siguiente gráfico da cuenta de tres indicadores analizados en esta dimensión. Como se observa una gran mayoría (74%) califica los trámites de FONASA como simples o muy simples, siendo un 70% que menciona realizarlo por requerimiento o solicitud específica, teniendo que en un 87% de los casos encuestados sólo ha tenido que asistir una vez de manera presencial para el trámite que se encontraba realizando.

Gráfico 52. Factores asociados al trámite: percepción de complejidad, naturaleza del trámite, recurrencia del trámite



N total: 609

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde. Se excluye en la variable de complejidad los trámites recurrentes, como venta de bonos.

Desde los hallazgos cualitativos se observaron aspectos más negativos de la experiencia usuaria a lo observado acá de manera cuantitativa, dando cuenta de que si bien los trámites se observaban como simples, en ocasiones cuando los entrevistados encontraban problemas, estos requerían una inversión de tiempo de los mismos asociado a “malos ratos”. En esta percepción, y tal como se plantea en los resultados cualitativos, se mezclan aspectos de la mala experiencia con el servicio de salud en general (el imaginario de la salud pública), y las expectativas de los usuarios con el trámite mismo, como menciona un funcionario de atención al público en la siguiente cita:

“De repente hay gente que se sorprende por la rapidez del trámite, y hay otra gente que se decepciona, por ejemplo, que tú le reembolses un lente que costó 180 lucas y le des 10 mil pesos... es una decepción ahí ya generalizada” (Mujer, FONASA, Funcionario)

En la siguiente tabla, se presentan los indicadores antes mencionados según edad y nivel socioeconómico de los usuarios encuestados. En general, la percepción de simplicidad es mayoritaria en todos los tramos etarios a excepción de los usuarios de 65 y más años. Por otro lado, según nivel socioeconómico se observa predominancia en la percepción de simplicidad en el tramo socioeconómico medio.

Tabla 60. Factores Asociados al Trámite según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Complejidad del trámite	Complejo o muy complejo	13	14	14	10	22	12	12	16
	Ni complejo ni simple	6	7	5	7	0	7	5	6
	Muy simple o simple	74	77	72	77	31	70	80	69
Naturaleza del trámite	Por requerimiento, solicitar o cobrar un beneficio	70	72	74	69	46	72	73	65
	Hacer un reclamo o solucionar un problema	11	12	13	6	15	3	13	17
	Consulta	19	16	13	24	36	25	14	18
Problemas con el trámite	Ha tenido que asistir más de una vez a realizar el trámite a la sucursal	13	14	10	18	17	11	10	18

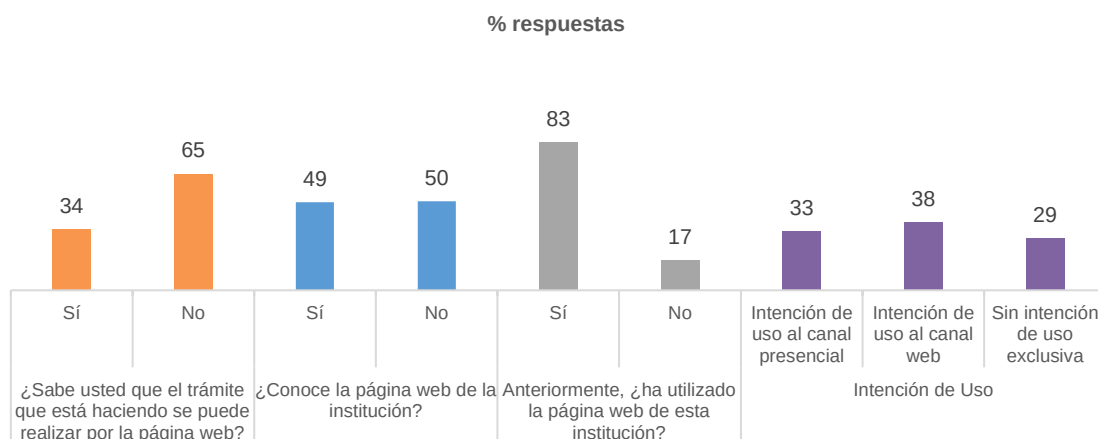
N total: 609

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde. Se excluye en la variable de complejidad los trámites recurrentes, como venta de bonos.

Factores asociados al canal

Finalmente, respecto a los factores asociados al canal, el siguiente gráfico muestra que un 34% de los usuarios encuestados sabían que el trámite que se estaba realizando podía efectuarse vía online. Este porcentaje se eleva a un 49% para quienes declaran conocer la página web; de ellos, un 83% menciona que ha utilizado la página. Por otro lado, y respecto a la intención de uso, un 38% presenta una intención de uso al canal web, el cual resulta mayor –considerando errores muestrales- a la intención de uso del canal presencial.

Gráfico 53. Factores asociados al canal: Conocimiento trámite online, conocimiento página web, utilización página web e intención de uso canal presencial



N total: 609 (la pregunta de uso de la página web, se realiza sobre quienes conocen la página web).
 Nota: se omiten categoría No sabe y No responde.

Los datos anteriores se condicen con lo observado en los hallazgos cualitativos previos, ya que de los usuarios entrevistados, no todos conocían bien la posibilidad de realizar sus trámites online, sin embargo, tenían una alta predisposición a utilizar ese canal. De hecho, aparecieron discursos asociados más a la presentación de problemas desde el canal web que obligaba a asistir presencialmente, como se observa en la siguiente cita:

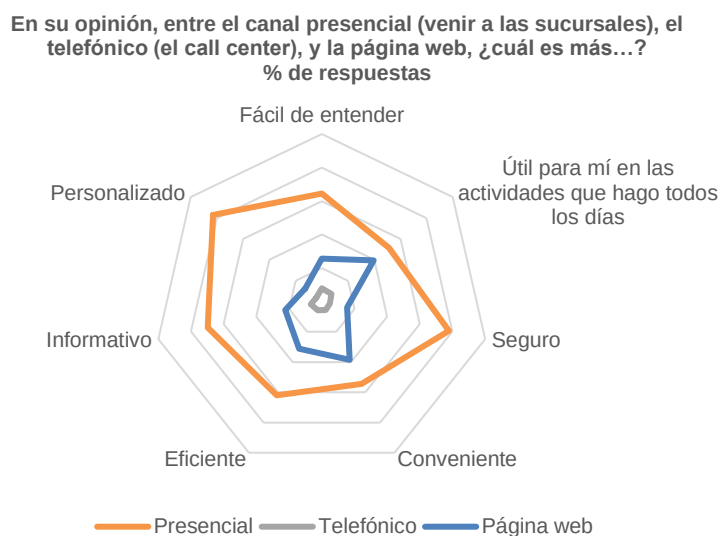
*“Es que igual ellos te dicen que puedes hacerlo on line, o sea te informan, pero **no es amigable la página para hacerlo**, entonces mal que mal te obligan a ir, si la información ya está, salió en los medios masivos, los mismos funcionarios te dicen pero la página es ineficiente total” (Mujer, FONASA, Usuaría)*

Sin embargo, las razones que más predominaron en el uso de lo presencial desde la fase cualitativa, fue la idea que lo presencial entregaba más beneficios que otros canales, como la posibilidad de resolver dudas, datearse, etc.:

*“**Prefiero hacerlo presencial por si tengo dudas**, más que dudas por si tengo alguna respuesta concreta, porque obviamente on line quizás no va a estar la opción de lo que yo necesitaba aclarar y también porque necesitaba una respuesta para saber qué es lo que pasaba en ese momento” (Mujer, FONASA, Usuaría)*

Esto se ve reflejado desde los resultados cuantitativos, en el siguiente gráfico, donde el canal presencial es principalmente visto como personalizado y seguro, con una gran brecha respecto al canal web. El atributo de seguro, puede referirse a la protección de sus datos personales, como a la confianza de que el trámite resulte desde lo observado a nivel cualitativo.

Gráfico 54. Atributos asociados al canal presencial, web y telefónico



N total: 609

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde.

Cuando se analizan los datos presentados anteriormente según edad y nivel socioeconómico, se observa que la proporción de usuarios encuestados que conocen que el trámite se puede realizar vía web aumenta de manera importante en el tramo de 30 a 45 años, siendo mayor en niveles socioeconómicos altos (llegando a un 43%). Respecto al conocimiento de la página web, se observa la misma tendencia que para conocimiento del trámite, repitiéndose en el uso de la página web.

En torno a los atributos de canales, la idea de que el canal presencial resulta más seguro y personalizado, aumenta en los tramos etarios mayores y niveles socioeconómicos bajos y medios.

Por otro lado, en la intención del canal de uso presencial y web, se observan fenómenos contrarios, teniendo que el uso presencial es mayoritario en edades mayores y niveles socioeconómicos bajos, dándose la tendencia contraria para la intención de uso del canal web.

Tabla 61. Factores Asociados al canal según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Sabía que se podía realizar el trámite online (categoría “sí”)		34	35	42	27	18	21	36	43
Conoce la página web (categoría “sí”)		49	56	60	37	14	27	57	61
Ha usado la página web (categoría “sí”)		83	87	85	67	87	80	77	88
En su opinión, entre el canal presencial y la página web, ¿cuál es más...?									
Fácil de entender	Presencial	64	59	58	74	88	77	65	54
	Web	26	32	33	13	8	13	21	41
Útil para mí en las actividades que hago todos los días	Presencial	51	36	49	64	82	72	49	35
	Web	40	55	43	24	16	21	38	57
Seguro	Presencial	78	79	71	84	83	81	84	69
	Web	15	17	20	11	4	8	9	28
Conveniente	Presencial	55	36	51	76	75	71	54	41
	Web	38	57	40	21	14	19	39	55
Eficiente	Presencial	62	55	59	69	78	75	64	49
	Web	31	38	33	26	14	17	28	46
Informativo	Presencial	70	65	63	77	95	78	68	64
	Web	22	25	30	15	4	14	20	33
Personalizado	Presencial	83	82	77	88	96	88	83	78
	Web	13	14	16	9	4	6	13	18
Intención de Uso	Intención de uso al canal presencial	33	23	29	44	53	48	32	21
	Intención de uso al canal web	38	53	40	22	19	21	37	53
	Sin intención de uso exclusiva	29	24	31	35	28	31	31	26

N total: 609

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

A modo de resumen, de acuerdo a lo recabado en los usuarios abordados de manera cuantitativa y cualitativa, se observa una posibilidad de avance hacia el canal online, tanto porque el perfil de los usuarios encuestados tiende a ser adultos de niveles socioeconómicos medios con alto uso de internet y con experiencia de al menos un 21% en trámites en línea del estado, como porque declaran mayor intención de uso del canal web que el presencial.

Sin embargo, es importante para estos usuarios, que observan el trámite como sencillo, generar una experiencia web expedita, ya que, según los discursos cualitativos, este proceso encontraba trabas que en ocasiones obligaba a ir presencialmente.

Con todo lo anterior, parece ser una de las instituciones donde se puede esperar un crecimiento del trámite en línea de manera mayoritaria, tanto por su disposición al uso del canal, como por las características propias del trámite, y de los usuarios que atiende.

6.3.7 Dirección del Trabajo

En la Dirección del Trabajo (DT), los trámites abordados en el estudio fueron: Reclamo laboral y Consulta laboral. En total, se encuestaron a 576 usuarios asociados a los trámites mencionados, la distribución de los encuestados por trámites se presenta a continuación (en su estructura no ponderada):

Tabla 62. Encuestas de usuario por tipo de trámite

Trámites abordados		Encuestas completas		% de la institución
DT	Reclamo laboral	267	576	46%
	Consulta laboral	309		54%

Ahora, a pesar de que la muestra se generó bajo un enfoque inspirado en *Time Location Sampling* (TLS), por lo que no se ajustan supuestos de las muestras poblacionales, se puede identificar un error muestral asumiendo el supuesto de un muestreo aleatorio simple (MAS), varianza máxima ($p=.5$), y un nivel de confianza de 95%; con ello en consideración, la muestra de esta institución alcanzó un error de $\pm 4,1$. Cabe señalar, que como no se cuenta con marcos muestrales de usuarios, se utiliza el cálculo con el supuesto de poblaciones infinitas. Esto significa que las estimaciones puntuales pueden tener una variación de aproximadamente cuatro puntos hacia ambos lados generando así un intervalo de confianza. Vinculado a ello, con el fin de cuidar la validez de los datos, no se realizan aperturas por trámites, en tanto el tamaño muestral sería muy reducido para realizar estimaciones.

A continuación, se presentan los resultados considerando las dimensiones del usuario, del trámite y del canal.

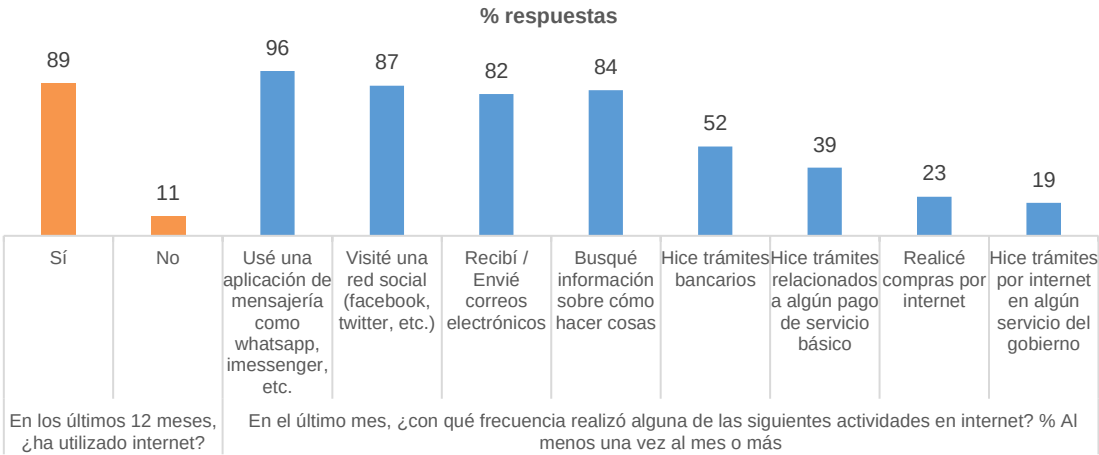
Factores asociados al usuario

Analizando los factores asociados al usuario, la Dirección del Trabajo presentó una distribución homogénea respecto al **sexo**, encontrando un 54% de encuestadas mujeres y un 46% de encuestados hombres. En términos de la **edad**, los encuestados de DT se concentraron en los tramos de adultos medios, teniendo un 28% de encuestados entre 18 y 29 años, un 40% de encuestados entre 30 y 45 años, un 30% de encuestados de 46 a 64 años, y solo un 2% de encuestados de 65 años y más. Considerando el **nivel socioeconómico**, los usuarios encuestados de DT presentaron una distribución similar entre niveles, teniendo un 36% de usuarios de nivel socioeconómico bajo, mientras que un 37% de los encuestados pertenecían a niveles socioeconómicos medios y un 27% a alto.

En torno a sus **niveles de apropiación del canal web**, un 89% menciona haber utilizado internet el último año, teniendo que en un uso frecuente de al menos una vez al mes o más, un 19% había realizado trámites de gobierno. De esta manera, se visualiza que el perfil digital de los usuarios se corresponde con una alta penetración del uso de internet, aunque concentrándose en aspectos de mensajería y redes sociales. De todas formas, destaca que

el 52% de los usuarios realiza trámites bancarios al menos una vez al mes, denotando un uso de internet no simplemente recreacional, sino que también transaccional.

Gráfico 55. Uso de internet, y tipo de uso en frecuencia de al menos una vez al mes o más



N total: 576 (la pregunta por tipo de uso y frecuencia se realiza sólo para quienes declararon utilizar internet)
 Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Analizando estos resultados según características como edad y nivel socioeconómico del usuario, en la siguiente tabla se ve que al igual que en el resto de las instituciones, el uso de internet aumenta en personas de menor edad y nivel socioeconómico más alto.

Con respecto al tipo de uso del internet, destaca que en la Dirección del Trabajo el grupo etario de mayor edad presenta alta proporciones de uso en la mayoría de los distintos tipos de uso, mostrándose así cómo la tercera edad no siempre obedece a las tendencias generales encontradas en el resto de las instituciones. Ahora bien, con respecto al nivel socioeconómico, sí se observa que se replican los escenarios generales, donde la proporción de uso de las distintas actividades aumenta a medida que nos movemos a niveles socioeconómicos más altos.

Tabla 63. Factores Asociados al Usuario según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Uso de internet	Ha utilizado internet en los últimos 12 meses	89	97	95	74	15	75	91	96
Tipo de uso de internet	Usé una aplicación de mensajería	96	98	97	88	100	95	93	99
%Al menos una vez al mes o más...	Visité una red social	87	90	91	76	83	85	85	90
	Recibí / Envié correos electrónicos	82	82	85	76	100	72	78	92
	Busqué información sobre cómo hacer cosas	84	81	90	79	59	76	85	89
	Hice trámites bancarios	52	53	60	36	41	38	36	75
	Hice trámites relacionados a algún pago de servicio básico	39	44	45	23	59	26	26	60
	Realicé compras por internet	23	24	26	15	41	16	12	36
	Hice trámites por internet en algún servicio del gobierno	19	20	24	9	41	14	12	29

N total: 576

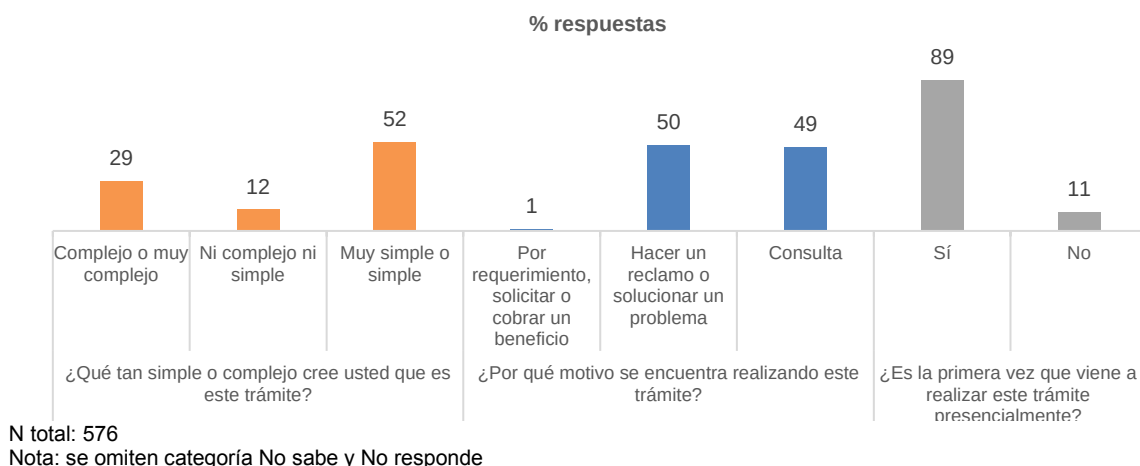
Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Factores asociados al trámite

En cuanto a los factores asociados al trámite, los resultados cuantitativos muestran que un 52% de los usuarios encuestados declara que considera simple o muy simple el trámite que está realizando, y un 29% cree que es complejo o muy complejo.

En cuanto a la **naturaleza del trámite**, como es de esperar, casi la totalidad de los usuarios está realizando un trámite de reclamo (50%) o consulta (49%), mientras que el 89% de los usuarios declaró que era la primera vez que realizaba el trámite.

Gráfico 56. Factores asociados al trámite: percepción de complejidad, naturaleza del trámite, recurrencia del trámite



Analizando estas variables por edad y nivel socioeconómico, la siguiente tabla muestra que la percepción de complejidad del trámite es particularmente sensible según la edad de los encuestados. Por ejemplo, el 52% de los usuarios de 18 a 29 años considera que el trámite es simple, porcentaje que disminuye a un 13% en el tramo etario de mayor edad. En cuanto al nivel socioeconómico, y a diferencia del resto de las instituciones, la percepción de complejidad no muestra grandes variaciones según nivel socioeconómico. Este resultado podría explicarse en tanto la complejidad de un trámite ligado a un hito laboral no depende tanto del estrato socioeconómico, sino que más bien del momento del ciclo vital donde se vive.

En consecuencia a ello, la naturaleza del trámite y la asistencia reiterada no mostró variaciones relevantes según variables sociodemográficas.

Tabla 64. Factores Asociados al Trámite según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Complejidad del trámite	Complejo o muy complejo	29	31	27	28	68	31	27	30
	Ni complejo ni simple	12	12	11	16	6	10	12	15
	Muy simple o simple	52	52	58	47	13	46	56	53
Naturaleza del trámite	Por requerimiento, solicitar o cobrar un beneficio	1	2	0	0	0	0	1	1
	Hacer un reclamo o solucionar un problema	50	54	45	53	61	49	56	45
	Consulta	49	45	54	47	39	51	43	54
Problemas con el trámite	Ha tenido que asistir más de una vez a realizar el trámite a la sucursal	11	11	10	12	16	10	11	12

N total: 576

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Ahora bien, la fase cualitativa esbozó lineamientos sobre cómo los trámites que se realizan en la Dirección del Trabajo tienen particularidades que los diferencian del resto. Éstas características se vinculan con cargas emocionales que acompañan situaciones laborales complejas. De esta manera, esta emocionalidad puede condicionar las expectativas que se tienen sobre el actuar de la institución, y con ello, la experiencia de los usuarios.

"Normalmente, el trabajador involucra cosas personales, involucra sentimientos, está toda una vida trabajando, de repente, en una empresa, y llegan algunos poco menos que llorando porque perdieron su trabajo" (Hombre, DT, Funcionario)

"bueno, ¿ustedes son pro-trabajador o pro-empleador?" Entonces ahí ya hay un mito, o sea, un prejuicio de creer que nosotros tenemos que darle en el gusto de todo lo que el trabajador piensa. Y ahí se produce un choque, y eso significa una presión también para nosotros porque esa persona después puede transformar eso en decir que tú lo atendiste mal, que tú no servís pa atender" (Hombre, DT, Funcionario)

Factores asociados al canal

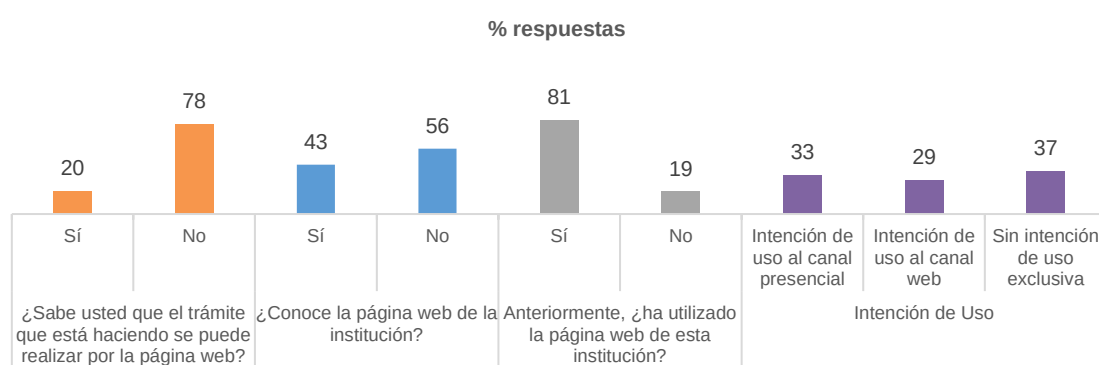
Con respecto a los factores asociados al canal, los resultados cuantitativos mostraron que a pesar de que el perfil de los usuarios de DT corresponde a personas que utilizan diversas plataformas virtuales, existe desconocimiento sobre las potencialidades del canal web para la resolución de trámites en la institución, quedando expresado en el 78% de los usuarios que declara que no sabía que podía realizar el trámite por internet. Siguiendo en esta línea, el 56% de los usuarios no conocía la página web de la institución, aunque el uso de la página es alto (81%) entre aquellos usuarios que sí conocen la web de la institución.

Con respecto a los **atributos** que se asocian a cada canal, los resultados muestran la alta valoración de la personalización y seguridad del canal presencial, escenario que se ha dado en todas las instituciones, tanto en los resultados cuantitativos, como cualitativos.

"Ahí es donde la comunicación se establece totalmente, pues se emplean los tres tipos de lenguaje, que es verbal, no verbal y para verbal, y en la telecomunicación solamente se utiliza la verbal. Nada más que agregar" (Hombre, DT, Usuario)

"Queremos ver la cara de quien nos está atendiendo, porque queremos una asesoría que por web o por teléfono no la vamos a encontrar. Porque incluso en persona, sentimos que la seriedad del respecto merece ir" (Mujer, DT, Usuario)

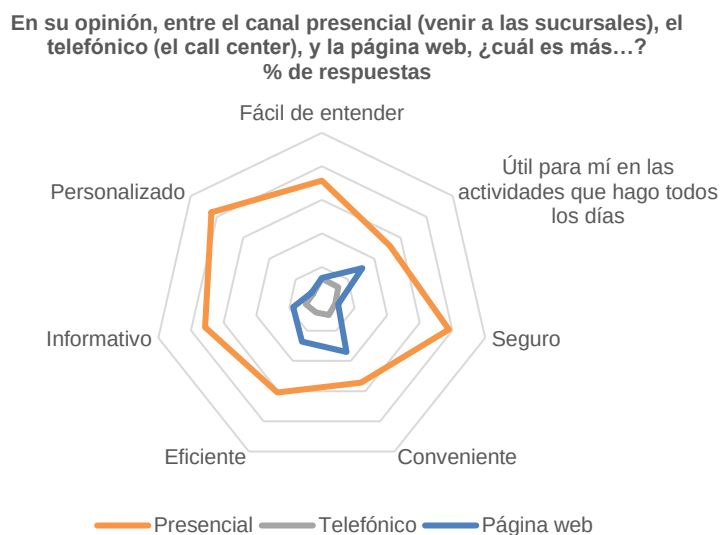
Gráfico 57. Factores asociados al canal: Conocimiento trámite online, conocimiento página web, utilización página web e intención de uso canal presencial



N total: 576 (la pregunta de uso de la página web, se realiza sobre quienes conocen la página web).

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Gráfico 58. Atributos asociados al canal presencial, web y telefónico



N total: 576

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

Analizando los resultados por edad y nivel socioeconómico, al igual que en los resultados generales, el conocimiento de la plataforma web de la institución se vincula en mayor proporción con personas de menor edad y mayor nivel socioeconómico. Este escenario, en cambio, se desdibuja en el uso de la página web, lo que puede explicarse por el pequeño tamaño muestral de las estimaciones en este grupo (solo quienes conocen la página web).

En cuanto a los atributos, destaca que las percepciones de personalización, seguridad y eficiencia no existe una tendencia clara en cuanto a la edad, a diferencia del resto de los atributos, donde se asocian en mayor proporción con el canal presencial a medida que aumenta a la edad. Con respecto al nivel socioeconómico, los resultados mostraron que nuevamente es en el estrato alto donde el canal web adquiere mayores valoraciones positivas en comparación con el canal presencial.

Analizando ahora la intención de uso, la mayor proporción de intención de uso del canal presencial se da en personas de 46 a 64 años y con nivel socioeconómico medio. En cambio, la disposición de uso del canal remoto es mayor en usuarios de 30 a 45 años y personas de estrato alto.

Tabla 65. Factores Asociados al Trámite según edad y nivel socioeconómico

		Total	Edad				Nivel Socioeconómico		
			De 18 a 29 años	De 30 a 45 años	De 46 a 64 años	65 años y más	Bajo	Medio	Alto
Sabía que se podía realizar el trámite online (categoría "sí")		20	18	22	19	13	16	13	29
Conoce la página web (categoría "sí")		43	45	50	31	22	23	28	72
Ha usado la página web (categoría "sí")		81	88	82	68	100	81	76	83
En su opinión, entre el canal presencial y la página web, ¿cuál es más...?									
Fácil de entender	Presencial	72	76	68	71	100	74	75	66
	Web	14	5	19	15	0	9	6	24
Útil para mí en las actividades que hago todos los días	Presencial	52	47	46	65	85	59	58	41
	Web	31	34	36	21	15	19	23	48
Seguro	Presencial	78	82	73	80	85	83	82	69
	Web	10	6	15	8	6	6	6	17
Conveniente	Presencial	54	50	44	70	91	63	63	39
	Web	34	36	42	22	6	22	25	52
Eficiente	Presencial	61	61	55	69	58	70	68	46
	Web	27	25	34	20	26	15	19	45
Informativo	Presencial	71	68	69	78	65	72	77	65
	Web	18	14	21	15	33	13	9	29
Personalizado	Presencial	84	83	84	86	80	83	88	82
	Web	8	8	10	5	0	8	4	11
Intención de Uso	Intención de uso al canal presencial	33	33	30	39	26	39	41	21
	Intención de uso al canal web	29	29	37	20	13	18	22	46
	Sin intención de uso exclusiva	37	38	33	41	62	43	37	33

N total: 576

Nota: se omiten categoría No sabe y No responde

A modo de síntesis, los resultados muestran que los usuarios de la Dirección del Trabajo a pesar de que son alfabetizados digitalmente, la difusión de las potencialidades del canal web no se han visto reflejadas al menos en el conocimiento de la web de la institución. Y, por otra parte, las exigencias al canal remoto se relacionan también a mejoras técnicas, que ayuden a una experiencia exitosa en la resolución del trámite.

"Sí, yo sabía, pero para mí como que era más como difícil hacerlo, porque había que leer hartas cosas primero para llegar como a hacerlo, ah, mejor, dije yo, mejor voy mañana no más... así se me hacía más fácil, me levanto a las siete y media, y estoy a las ocho allá" (Mujer, DT, Usuario)

"Yo creo que quedamos de acuerdo de que se pueden hacer trámites vía internet y trámites presenciales, o sea, que es fundamental tener las dos partes. Y si en la página web, los que se puedan hacer vía internet, que sean más expeditos y más fácil de entender" (Mujer, DT, Usuario)

Esto, a su vez, se complementa con la vinculación constante del canal presencial con atributos como personalización y seguridad, aspectos que resultan relevantes para los usuarios en un contexto donde el trámite realizado se puede dar en contextos laborales complejos. En ese sentido, la asistencia a la sucursal y el rol que juega el funcionario se vuelve relevante, en tanto representa a una institución que "ampara" al trabajador.

"Yo iba por un reclamo y ellos me, al momento que me atendieron, me asesoraron entre otras cosas, porque me empezaron a hacer preguntas de mi entorno laboral, mi situación laboral y todo, y ahí yo me fui enterando de otras cosas que mi jefe simplemente no me había pagado, entonces dije, que bueno que vine, porque igual saqué más de lo que yo fui a reclamar" (Mujer, DT, Usuario)

Debido a ello, es la personalización de la plataforma una condición que parece ser muy necesaria para la transición hacia el canal remoto, convirtiéndose así en el principal desafío en la modernización de la realización de trámites en la institución.

7 CONCLUSIONES

La pregunta de investigación que guio el presente estudio, se enfocó en **conocer por qué los usuarios de distintas instituciones del Estado continúan realizando sus trámites de manera presencial, cuando actualmente, existe la posibilidad de realizarlos de manera online.**

Las instituciones abordadas en el estudio fueron: Instituto de Previsión Social (IPS), Ministerio de Educación (MINEDUC), Dirección del Trabajo (DT), Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU), Fondo Nacional de Salud (FONASA), Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), y Servicio Nacional de Registro Civil e Identificación (SRCel). En cada una de ellas, se acordó en conjunto con representantes de las mismas, los trámites sujetos a estudio. En todos los casos, los trámites eran posibles de realizar vía web, salvo para el caso de clave única (más detalles de los trámites abordados, en la sección de metodología).

Para indagar en la pregunta de investigación, el estudio generó, en primer lugar, un proceso de levantamiento de datos cualitativo que permitió explorar desde los discursos subjetivos de usuarios y funcionarios de las instituciones abordadas en el estudio, las razones por las que los usuarios prefieren realizar sus trámites de manera presencial. Los resultados de esta fase fueron clarificadores en tanto hallazgos en sí mismos, pero también como insumo para la construcción del instrumento de la fase cuantitativa, el cual también se nutrió de una revisión teórica de antecedentes -en el entendido que la investigación internacional y nacional previa permite establecer modelos teóricos y operacionalizaciones de mayor utilidad en una nueva investigación-.

Considerando lo anterior, la ejecución de la fase cuantitativa implicó un instrumento basado en la indagación de **tres grandes dimensiones** que pretenden comprender las razones de realización de trámites en forma presencial: **los factores asociados al usuario, los factores asociados al trámite, y los factores asociados al canal.** Estas dimensiones, emergieron tanto de los antecedentes teóricos, como de los hallazgos cualitativos, refiriéndose a los siguientes aspectos:

- **Factores asociados al usuario:** se consideraron características sociodemográficas de los usuarios, así como los niveles de apropiación de internet, de acuerdo a lo observado en la investigación en preferencias de canal por consumidores (Sousa & Voss, 2012); siendo aspectos también emergentes en el levantamiento cualitativo, donde por ejemplo, en instituciones como IPS -que se abordaron principalmente a adultos mayores- la disposición a las nuevas tecnologías era baja o matizada.
- **Factores asociados al trámite:** en esta dimensión, se evaluaron aspectos propios del trámite; al respecto la literatura ya hacía referencia a la idea de que el uso de canal depende de la naturaleza de la interacción o problema, entendido desde la

complejidad del mismo (Ebberts, Pieterse, & Noordman, 2008). Sin embargo, desde los hallazgos cualitativos, se añadieron nociones de naturaleza del problema que no necesariamente fueron posibles de operacionalizar en la fase cuantitativa, como lo es la importancia del trámite para la vida del usuario

- **Factores asociados al canal:** esta dimensión abarcó los atributos que se relacionan a cada canal por parte del usuario. Esta dimensión se nutre de lo mencionado por la literatura internacional que destaca la importancia para la intención de uso, la percepción de facilidad o utilidad del canal (Liao, Chen, & Yen, 2007) (Zaglat, Shrafat, & Ziad, 2016) (Al-Hujran, Al-Debei, Chatfield, & Migdadi, 2015) (Kumar, Sachan, & Mukherjee, 2017) (Mohd, 2016) (Rabaa, 2015). Sin embargo, desde la fase cualitativa también emergieron otros factores de difícil operacionalización, pero que se trataron de reflejar en el cuestionario, como por ejemplo la seguridad/confianza observada en el canal presencial (referente tanto a la seguridad de datos como a la confianza en la efectividad del trámite), o a las ganancias entregadas por el canal, como la posibilidad de datearse desde otros usuarios o funcionarios de atención al público.

De esta manera, a partir de las dimensiones antes mencionadas, es que se estructuró un instrumento que permitió cuantificar los distintos factores señalados por la literatura y fase cualitativa. Para este fin, la fase cuantitativa se desarrolló considerando un enfoque metodológico basado en poblaciones móviles, por lo que el diseño muestral se inspiró en la metodología de *Time Location Sampling* (TLS). Al respecto, es importante recordar que, si bien esta metodología posee varios beneficios dado el contexto del estudio, no posee las potencialidades de los muestreos en hogares que permiten realizar inferencias poblacionales, por lo que resulta necesario tener este resguardo en la generación de conclusiones (esto porque además la encuesta se desarrolló en sucursales de sólo siete instituciones públicas en la zona del gran Santiago). Con todo, la encuesta abordó un total de 3.324 usuarios.

A partir de los resultados del estudio, donde se considera una perspectiva de triangulación de los hallazgos cualitativos como cuantitativos –expuestos en extensión en este informe– es posible aventurar cinco ideas fuerza asociadas al problema de investigación, y que se exponen en los siguientes títulos.

Cabe señalar respecto a la triangulación, que metodológicamente ésta se puede realizar en diferentes niveles. Para este estudio, se privilegió la congruencia de la información obtenida entre lo cualitativo y cuantitativo, en este sentido, si bien se observaron aspectos relevantes desde los hallazgos cualitativos, si esto no se observó en la misma fuerza para los resultados cuantitativos, no fueron considerados como aspectos a destacar en las ideas fuerza que se presentan a modo de conclusión²⁰. Adicionalmente, a lo largo del texto de

²⁰ Por ejemplo, desde la fase cualitativa se observó que la complejidad del trámite constituía un factor de relevancia para que un usuario decidiera realizar sus trámites de manera presencial u online. Si bien, en la fase cuantitativa a nivel descriptivo se observaron ciertas variaciones, al integrar esta variable junto a otras en los análisis multivariados, se observó una baja

resultados, también se consideró un nivel analítico de triangulación correspondiente a las bases teóricas frente a los hallazgos empíricos de este estudio, lo que permite analizar la información en contraste con lo obtenido por otros investigadores en el área de interés.

1. La particularidad del trámite e institución: un problema multifactorial

Como todo problema estudiado desde las ciencias sociales, las razones que se involucran en por qué un usuario de instituciones del Estado utiliza el canal presencial para la realización de trámites, parece obedecer a varios factores. Si bien, se identificaron factores de diversos ámbitos (del usuario, del canal y del trámite), **la razón del uso del canal presencial no se puede asociar a un solo factor, sino que más bien parece depender bastante de la institución y del tipo de trámite realizado**. Por ejemplo, en el caso de IPS, se atiende a una población mayoritariamente adulta mayor, de niveles socioeconómicos más bajos que poseen poco uso declarado de internet (sólo 34% de los usuarios encuestados en esta institución han utilizado internet en los últimos 12 meses). Esta población suele además, percibir principalmente los trámites como simples, lo cual establece la necesidad de un abordaje distinto al de MINVU –por ejemplo-, donde los usuarios encuestados se caracterizaron por ser del tramo adulto, de niveles socioeconómicos con tendencia al bajo, con un alto uso de internet, pero una percepción del trámite más bien complejo (39%). De hecho, en MINVU es donde los usuarios generaban estrategias de apoyo, por ejemplo, a partir del establecimiento de grupos de facebook donde se compartía información para poder entender el trámite y generar una postulación sin errores.

Lo anterior, trata de poner un ejemplo de cómo **las distinciones por institución (y también nos parece que por trámite) generan abordajes a una problemática cualitativamente distinta en cada caso, lo que establece un desafío para la política del sector hacia la generación de lineamientos genéricos, pero con la suficiente apertura para la consideración de las particularidades de cada una de las instituciones del Estado**, las cuales atienden a usuarios diferentes con problemas y necesidades distintas.

2. Una barrera conocida: la edad y el nivel socioeconómico

Debido a la forma de estratificación social de Chile, donde se encuentran niveles de desigualdad importantes en la población, referentes a los accesos y posibilidades educativas, laborales y culturales –documentado en múltiples estudios, por ejemplo, el informe “Desiguales” de PNUD (2017)-, el nivel socioeconómico vuelve a situarse en éste ámbito de estudio como un factor de relevancia para la comprensión de por qué los usuarios realizan trámites presenciales.

En este sentido, y como se observó a lo largo del cuerpo de resultados descriptivos, **los usuarios que pertenecían a niveles socioeconómicos más altos, tendían por ejemplo,**

significancia, lo que indica que existen otros aspectos de mayor importancia a considerar en el abordaje del problema de investigación.

a conocer más el canal online (69% conocía la página web de la institución en que fue encuestado, versus un 27% de los encuestados de nivel socioeconómico bajo). Además, los usuarios encuestados de niveles socioeconómicos altos utilizaban en mayor medida el internet, e incluso generaban atribuciones del canal digital menos estrictas, encontrándolo –a diferencia del grueso de los encuestados- más seguro ya que declaran menos temor a ser “hackeados”, teniendo sólo un 33% de los usuarios de nivel socioeconómico alto con este temor, respecto al 49% y 51% de los usuarios encuestados de nivel socioeconómico bajo y medio respectivamente. Esto se confirma con los análisis multivariados a partir de los modelos de regresión logística.

Por otro lado, la edad también termina siendo una barrera infranqueable en el avance de los trámites digitales, ya que efectivamente **son los adultos mayores los que sistemáticamente presentan menos uso de ese canal**, así como una percepción más negativa del mismo (en términos de seguridad, confianza, etc.). De esta manera, el crecimiento en políticas digitales a nivel gubernamental, debe considerar los desafíos etarios, comprendiendo que su expansión puede generarse en mayor medida en los jóvenes y adultos.

3. La permanencia del conocimiento del canal web como factor de relevancia

Si bien, los hallazgos cualitativos permitieron expandir la comprensión del uso del canal presencial no sólo a explicaciones asociadas al desconocimiento del canal web -agregando matices y factores no antes observados en estudios previos-, **el conocimiento del canal sigue siendo de relevancia para entender el uso de trámites presenciales.**

Si bien, en los resultados descriptivos de la fase cuantitativa, se observa que el desconocimiento del canal web no es el primer motivo mencionado directamente por los usuarios encuestados para entender el uso del canal presencial (sólo un 18% lo menciona), los resultados del análisis multivariado resultan tajantes para seguir considerándolo como un factor de relevancia. Esto, porque **quienes declaran conocer la página web aumentan sus probabilidades en un 50% de tener intención de usar el canal online** respecto de quienes no la conocen, y aún más, **quienes la usaron previamente aumentan en un 143% la intención de uso del canal online** respecto de quienes no la usaron o no la conocen.

En este sentido, la generación de políticas asociadas a la promoción del canal digital, deben seguir considerando la difusión de las páginas web, **pero principalmente el uso de las mismas.**

4. La subjetividad: la naturaleza del trámite y las ganancias asociadas. El aporte de los hallazgos cualitativos

Tal como se mencionó en este informe, la naturaleza del trámite parece influir en la elección del canal, observando que quienes realizan trámites por razones de reclamos o solución de un problema, tienden a considerar el trámite como complejo y por ende a tener una intención de uso del canal presencial mayor proporcionalmente (ver página 57 de este informe). En este sentido, **la naturaleza del trámite parece disponer al usuario en su elección de canal**. Esto queda aún más claro en el análisis multivariado, donde se observó que cuando el motivo de realización del trámite es un problema se aumentan las probabilidades de tener una intención de uso del canal presencial.

Sin embargo, desde la fase cuantitativa, no se logra abordar ni cuantificar todos los hallazgos cualitativos. Al respecto, se observa que la naturaleza del trámite, entendida desde los hallazgos cualitativos como la importancia observada del trámite para la vida de los usuarios, parece ser un factor fundamental en la elección del mismo que no se logra captar desde la fase cuantitativa –esto por razones metodológicas asociadas a la construcción de ítems válidos y confiables para la medición de este aspecto–.

Sobre este punto, desde lo cualitativo emergían diferencias entre los trámites de distintas instituciones respecto a lo importante que terminaban siendo en tanto se vinculaban a hitos de importancia en la vida de los usuarios. Cabe recordar el ejemplo entre la institución de MINEDUC y DT. En MINEDUC, los trámites abordados eran entendidos básicamente como “un medio para otro fin”, por lo que la obtención de un documento no permitía discursar mayormente al respecto, ya que no tocaba directamente la vida del usuario. En este sentido, en la mayoría de los consultados, se observó una disposición (y muchas veces lo habían realizado previamente) a solucionarlo eligiendo el canal digital (luego acudían, en su mayoría, presencialmente por los problemas que encontraron en esa vía).

Para el caso, en cambio, de la DT o de IPS donde varios de los trámites abordados se basaban o en reclamos o en beneficios que influían en la calidad de vida del usuario, emergía una necesidad sentida de asistir a la sucursal, dada la importancia del trámite en su vida. Acá cabe recordar cómo para el caso de la DT los funcionarios transmiten que son vistos (y su institución) como “impartidores de justicia”, o los de FONASA e IPS como “asistentes sociales” que se encargan de beneficiar a quienes lo necesitan.

Adicional a lo anterior, desde la fase cualitativa, se observó cómo hay ciertos aspectos que parecen influir en la decisión de realizar un trámite presencial y que fueron difíciles de cuantificar, como por ejemplo, las externalidades asociadas a esa acción. Nos referimos, por ejemplo, a la posibilidad de “datearse” con otros usuarios, o con funcionarios de atención al público tildados de “simpáticos”; o porque para el usuario el trámite presencial no reporta desagrado sino más bien es parte de su espacio de sociabilidad (cabe recordar ciertas citas de la fase cualitativa, donde usuarios mencionaban que les gustaba ir presencialmente ya que aprovechaban de pasear).

5. La resolutiveidad no equiparada del canal presencial

Finalmente, **uno de los hallazgos más impactantes a nivel cuantitativo y cualitativo, resulta ser la resolutiveidad asociada a lo presencial. Es de tal importancia que las diferencias por grupo etario y niveles socioeconómicos no generan distinciones relevantes**, observando que, para todos los usuarios encuestados, el canal presencial difiere del online principalmente en su atributo de resolutiveidad. Esto se complementa en la razón declarada directamente por los usuarios como de mayor relevancia para entender su asistencia presencial, a saber “*prefiero hacerlo de forma presencial por si tengo dudas*” (con un 39%).

Adicionalmente, varios usuarios del canal digital se observaron disconformes en la fase cualitativa con el servicio web, o en la fase cuantitativa manifestaron problemas en la ejecución de su trámite bajo esta vía. En este sentido, los usuarios encuestados reafirman que dado que el canal web no termina siendo siempre rápido y eficiente en la transacción efectuada, tiende a generar menor fidelización, y por ende, no se visualiza con el nivel de resolutiveidad del presencial. Al respecto, es importante señalar que el canal web se ve en esto más desafiado que el presencial, ya que las expectativas del mismo son de una ejecución rápida y simple, lo cual aumenta el nivel de desempeño esperado por las mismas (a diferencia del presencial, donde el imaginario siempre se sitúa en la fila, espera, etc.²¹).

Complementando, desde los hallazgos cualitativos, esto se observó en las “certezas” que otorga lo presencial. Para los usuarios, la ejecución de sus trámites presenciales implica la certeza de resolverlo, ya que estando en ese lugar es capaz de responder sus dudas y obtener lo que necesita dada la interacción con un interlocutor en tiempo real. Acá resulta relevante entonces volver a recordar la idea de lo presencial como “*status quo*”. Bajo esta idea, si lo presencial ya es el “*status quo*” que genera además ganancias para los usuarios, el canal web debiera ser capaz de al menos nivelarse para poder llegar a ser una opción posible de elegir para los usuarios.

²¹ Cabe recordar los hallazgos cualitativos respecto a la “noción de trámite” que versaban siempre sobre la presencialidad, y la fila, la espera, y el tiempo.

8 RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones antes expuestas, y especialmente, tomando en consideración los cinco aspectos mencionados, es posible realizar las siguientes recomendaciones. Cabe señalar, que, como ente técnico, lo aquí expuesto obedece a las observaciones realizadas desde los datos cualitativos y cuantitativos de modo agregado, entendiendo que la especificidad de la política queda a criterio de las unidades especializadas del estado. En este sentido, el estudio versó sobre distintos aspectos que pueden ser abordados desde estrategias específicas, sin embargo, lo acá expuesto obedece a una mirada general, en el entendido que constituye una orientación para quienes toman decisiones.

1. Generar políticas comprensivas, pero con atención a la especificidad de las instituciones y trámites

Como se observó en los resultados expuestos durante el estudio, en sus dos fases cualitativa y cuantitativa, hay aspectos que resultan generales para entender por qué un usuario elige el canal presencial en los hallazgos de todas las instituciones, por ejemplo, las diferencias de edad y nivel socioeconómico, la importancia del conocimiento web y experiencia usuaria, la naturaleza del trámite, etc.

En este sentido, creemos relevante que la política y estrategias en el área sigan una lógica centrada en aspectos claves, pero que consideren un área para la especificación por parte de las instituciones. Esto porque, si bien hay factores generales que inciden en la preferencia del canal presencial, se presentaron matices por instituciones que hacen relevante un tratamiento distinto para cada una. Es así el caso de IPS, donde el tipo de trámite y tipo de usuario abordado implica la generación de acentuaciones distintas que las posibles de realizar con Registro Civil o Mineduc, por ejemplo.

Además de la especificación por instituciones, es relevante considerar que incluso los trámites difieren entre sí. Uno de los hallazgos importantes de este estudio es la diferencia que se establece en la naturaleza del trámite; considerando la triangulación de resultados en este estudio, sería importante tomar en cuenta aspectos como los siguientes para la elaboración de estrategias de gobierno digital: si un trámite es importante para la vida del usuario (si constituye un subsidio que cambia la situación habitacional de una persona, o si sólo refiere a un documento requerido para otro fin), si es más bien una consulta o una resolución de problema, si es un trámite sencillo o complejo, si tiene varios pasos o se resuelve en una sola interacción, etc. Todos estos aspectos influyen en la decisión de un usuario de acudir presencialmente, en este sentido, será diferente establecer un lineamiento para trámites como la postulación a subsidios de MINVU, que para la obtención del certificado de antecedentes en Registro civil.

El detalle de las estrategias para cada institución y trámite, debiera ser acordado por los expertos en la materia en conjunto con las instituciones, quienes tienen el conocimiento acabado de las mismas.

2. Abordar los desafíos que impone la edad y nivel socioeconómico del usuario

Si bien la generación de trámites digitales permite responder las demandas ciudadanas de forma más oportuna, eficiente y eficaz, tal como se menciona en la Agenda Digital del Gobierno²², la masificación del uso de los servicios en línea puede tener desafíos a abordar.

Al respecto, tanto la edad como el nivel socioeconómico se observaron como aspectos de vital importancia para entender la intención de uso del canal presencial y online. En este sentido, y para el caso de la edad, si bien la penetración de las tecnologías de información ha sido generalizada en las distintas edades, esta es más bien enfocada en el uso de redes sociales, y no necesariamente en la ejecución de acciones como trámites en instituciones del Estado. Al respecto, el tramo etario de mayor edad posee menos intención de uso del canal web en esta utilización funcional. Lo mismo pasa con los niveles socioeconómicos más bajos.

Ahora, más que establecer límites en el sentido de “no podemos lograr que los adultos mayores o personas de nivel socioeconómico bajo accedan masivamente a los servicios de gobierno digital”, esto genera un desafío a la política. Este desafío encuentra su asidero en el hallazgo observado respecto a que sólo el conocimiento de la posibilidad de hacerlo web abre las puertas a su uso, pero aún más haber tenido la experiencia de realización digital.

Considerando los hallazgos cualitativos, y específicamente, las recomendaciones realizadas por los propios usuarios entrevistados, debiera ser importante la inclusión de “andamiajes” para el uso del canal online en trámites del estado. Este punto, se considera en extensión en la siguiente sentencia.

3. Generar “andamiajes” para el uso del canal digital, desde el presencial

El concepto de “andamiaje” se utiliza en psicología del desarrollo y del aprendizaje -desde la perspectiva constructivista-, para dar cuenta de la importancia de recibir ayuda, orientación e información, para asentar nuevas informaciones, conductas y desarrollo de tareas. Este concepto trata de enfatizar la importancia de la interacción didáctica, para el asentamiento de aprendizajes.

Para seguir esta idea cabe recordar dos aspectos. Un hallazgo desde lo cuantitativo y otro desde lo cualitativo. Desde lo cuantitativo, se observó en los resultados que, si bien el conocimiento del canal web no es declarado desde los usuarios como relevante en la elección del canal presencial, sí aumenta las probabilidades que elijan lo online para la realización de trámites. Pero lo que hace la diferencia es la experiencia de uso. El haber utilizado el canal online, aumenta las probabilidades que un usuario vuelva a realizar una transacción por esa vía. Por otro lado, un hallazgo cualitativo a recordar, fue lo mencionado por los usuarios en torno a las recomendaciones para masificar el canal online, esto es:

²² Fuente: <http://www.agendadigital.gob.cl/#!/agenda/contenido>

introducir guías para lo online, como “tótems” digitales en las sucursales que sean orientados por funcionarios de atención al público, o chats en línea que puedan guiar su navegación por la página web (lo que se aborda también más adelante).

Ambos aspectos, nos llevan a mencionar que las acciones para masificar los trámites en línea debieran considerar “andamiajes” hacia la población que les permitan acercarse al canal online desde una perspectiva funcional. Estos “andamiajes” implican el establecimiento de orientaciones directas hacia lo online, sobre todo desde las sucursales para poder acercar a los usuarios más reacios a este canal: específicamente aquellos que pertenecen a niveles socioeconómicos más bajos o de mayor edad. Esto permitiría generar aprendizajes, y ganancias en experiencias de los usuarios, habilitando a los mismos para el uso posterior de plataformas digitales.

En concreto, significa establecer acceso al canal online desde las sucursales, con el apoyo de funcionarios de atención al público, que orienten la ejecución, resuelvan dudas asociadas al trámite en el canal, y lo habiliten para posteriores experiencias de transacciones por esta vía. Asimismo, es importante en este proceso dar a conocer a los usuarios las medidas de seguridad que dispone el Estado para la protección de sus datos personales, aspecto que surgió como preocupación relevante de los usuarios tanto desde la fase cualitativa como cuantitativa.

En este sentido, es insuficiente la simple difusión del canal web. Resulta necesario, a la luz de los resultados, que la difusión se acompañe de procesos de aprendizaje guiados: andamiajes hacia la transacción digital.

4. Personalizar el canal digital

Para entender esta recomendación, es necesario aludir a dos grandes hallazgos, uno cualitativo y otro cuantitativo. Uno de los resultados de la fase cuantitativa más relevante, es la importancia que le otorga el usuario a la personalización que recibe en la atención de las sucursales, respecto a lo obtenido online. Por otro lado, desde la fase cualitativa se observó la importancia que reviste para el usuario tener un “otro” al cual consultar dudas en el proceso de ejecución del trámite; lo que además de personalizarlo, le otorga certezas de respuesta.

En vista de lo anterior, uno de los aspectos que creemos resulta fundamental para la expansión de los trámites en línea del gobierno, es la posibilidad de dotar al proceso de “interacciones”. Tal como mencionaron los usuarios en la fase cualitativa, desde un contexto de recomendaciones hacia el estado, el canal online debiese implementar formas que le permitan al usuario asegurarse que su transacción cumplió su cometido. Si bien, la especificidad de esta implementación compete a las unidades especializadas de la contraparte, podemos aventurar lo siguiente: el acceso en línea a orientación mediante *chat* de atención al usuario, la respuesta personalizada de correos posteriores a la realización

del trámite, la entrega de información certera sobre pasos a seguir luego de la realización de una transacción, entre otras.

5. Mejorar el servicio web: acercar el lenguaje al usuario

Tanto desde los hallazgos cuantitativos como cualitativos, se observó que los usuarios que accedían al canal web no siempre lograban realizar su trámite de forma rápida y eficaz (que constituye la expectativa hacia ese canal), encontrando problemas en el proceso. Estos problemas dependían a su vez de la complejidad del trámite. Al respecto cabe recordar la observación de los funcionarios públicos entrevistados en la fase cualitativa, respecto a que en ciertas instituciones el lenguaje utilizado del trámite resultaba ser o sofisticado o no se ajustaba a las denominaciones con las cuales eran comúnmente conocidos. En este sentido, parece ser relevante avanzar en la mejora de la usabilidad web, simplificando las instrucciones y pasos de las transacciones digitales, además de adecuar el lenguaje hacia conceptos generales o que contengan definiciones asociadas, lo que contribuiría en la ejecución exitosa de transacción por las plataformas virtuales.

Finalmente, y aludiendo a experiencias internacionales, en materias de gobierno digital vale la pena recordar que el estudio evidencia –al igual que la literatura internacional- una diferencia entre las intenciones de promoción de la transacción digital, con las preferencias de los usuarios que se inclinan hacia lo presencial. En este sentido, y como propone Ebbers, Pieterse & Noordman (2008), **parece ser necesario generar alternativas de multicanalidad que tomen en cuenta tanto las necesidades de los usuarios como de los gobiernos, generando distinciones de complementariedad según canales, trámites y usuarios.**

9 REFERENCIAS

- AIM. (2015). *Cómo clasificar los grupos socioeconómicos en Chile*. Obtenido de <http://www.iab.cl/wp-content/uploads/2015/12/Presentaci%C3%B3n-final-AIM.pdf>
- Al-Hujran, O., Al-Debei, M., Chatfield, A., & Migdadi, M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. *Computers in Human Behavior*, 189-203.
- Amable. (2013). *Guía Práctica para el Desarrollo de Trámites en Línea del Estado*.
- Amagoh, F. (2016). Determinants of e-government diffusion in Nigeria: An examination of theoretical models. *Information Development*, 1137-1154.
- APPOR. (2011). *Standar Definitions: Final Dispositions of Case Codes and Outcome Rates for Surveys*. AAPOR 7° Edition.
- Baqir, N., & Iyer, L. (2010). E-government maturity over 10 years: A comparative analysis of e-government maturity in select countries around the world. En C. Reddick, *Comparative e-government* (págs. 3-22). Springer Science+Business Media.
- Chung, H.-Y., Lee, G.-G., & Kuo, R.-Z. (2016). Determinants of public servants' intention to adopt e-government learning. *Review of Public Personnel Administration*, 396-411.
- Ebbers, W., Pieterse, W., & Noordman, H. (2008). Electronic government: Rethinking channel management strategies. *Government Information Quarterly*, 181-201.
- González, R. (2007). *Investigación cualitativa y subjetividad: Los procesos de construcción de la información*. México: McGraw Hill.
- Groves, R., Fowler, F., Couper, M., Lepkowski, J., Singer, E., & Tourangeau, R. (2009). *Survey Methodology*. New Jersey: Wiley.
- IPSOS. (2013). *Informe de Avance N°5. Estudio de Satisfacción de los Usuarios de los Servicios de ChileAtiende*. Obtenido de <http://www.observatoriodigital.gob.cl/content/estudio-de-evaluacion-de-la-experiencia-del-usuario-con-los-servicios-de-chileatiende-para>
- Kalton, G. (1991). Sampling flows of mobile human populations. *Survey Methodology*, 183-194.
- Karon, J. (2005). The analysis of time-location sampling study data. *ASA Section on Survey Research Methods*, 3180-3186.
- Karon, J., & Wejnert, C. (2012). Statistical Methods for the Analysis of Time-Location Sampling Data. *Journal of Urban Health*, 565-586.
- Klandermans, B., Van Stekelenburg, J., Van Troost, D., Van Leeuwen, A., Walgrave, S., Verhulst, J., . . . Wouters, R. (2011). Manual for data collection on protest demonstrations. *Caught in the act of protest: Contextualizing contestation (CCC-project)*, Version, 3.
- Kumar, R., Sachan, A., & Mukherjee, A. (2017). Qualitative approach to determine user experience of e-government services. *Computers in Human Behavior*, 299-306.
- Liao, C., Chen, J.-L., & Yen, D. (2007). Theory of planning behavior (TPB) and customer satisfaction in the continued use of e-service: An integrated model. *Computers in Human Behavior*, 2804-2822.

- Mackellar, D., Valleroy, L., Jaron, J., Lemp, G., & Janssen, R. (1996). The young men's survey: Methods for estimating HIV seroprevalence and risk factors among young men who have sex with men. *Behavioral science*, 138-144.
- Ministerio de Hacienda. (2016). *Informe Final. Estudio Línea Base de Satisfacción. Programa de Modernización del Sector Público*. Obtenido de <http://modernizacion.hacienda.cl/biblioteca/3-estudios-relativos-a-modernizacion/satisfaccion-usuaria-y-atencion/medicion-de-la-satisfaccion-usuaria/informe-final-estudio-medicion-linea.html>
- Mohd, S. (2016). Significant Factors Determining E-government adoption in Selangor, Malaysia. *Acta Universitatis Danubius*, 163-172.
- OECD. (2014). *Recommendation of the Council on Digital Government Strategies*. Obtenido de <http://www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf>
- OECD. (2016). *Digital Government in Chile: Strengthening Institutional and Governance Frameworks*. Obtenido de <https://www.sicexchile.cl/portal/documents/10180/16900/digital-government-in-chile-version-24-3-16.pdf/433c2812-5599-4a74-82ff-3da349a2a557>
- Palma, M., Lavín, C., & Rodríguez-Peña, N. (2014). Medición de usabilidad de trámites públicos en línea en Chile: Un caso de estudio en gobierno electrónico. *Journal of Information Systems and Technology Management JISTEM Brazil*, 85-104.
- PNUD. (2017). *Desiguales. Orígenes, cambios y desafíos de la brecha social en Chile*. Santiago de Chile: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Rabaa, A. (2015). An empirical investigation on the adoption of e-government in developing countries: The case of Jordan. *Computer and Information Science*, 83-102.
- Reddick, C., & Turner, M. (2012). Channel choice and public service delivery in Canada: Comparing e-government to traditional service delivery. *Government Information Quarterly*, 1-11.
- SEGPRES. (2015). *Estudio Cualitativo de Experiencia Usuaria Digital en Servicio ChileAtiende IPS*. Obtenido de <http://www.observatoriodigital.gob.cl/content/estudio-cuali-cuantitativo-de-experiencia-usuaria-digital-en-servicio-chileatiende-ips>
- Sousa, R., & Voss, C. (2012). The impacts of e-service quality on customer behaviour in multi-channel e-services. *Total Quality Management & Business Excellence*, 789-806.
- Sousa, R., & Voss, C. (2012). The impacts of e-services quality on customer behaviour in multi-channel e-services. *Total Quality Management & Business Excellence*, 789-806.
- SUBTEL. (2015). *Resultados Encuesta Nacional de Acceso y Usos de Internet*. Obtenido de http://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2015/04/Presentacion_Final_Sexta_Encuesta_vers_16102015.pdf
- Wirtz, B., & Tuna, O. (2016). Local e-government and user satisfaction with city portals-the citizens' service preference perspective. *Int. Rev. Public Nonprofit Mark*, 265-287.

Zaglat, D., Shrafat, F., & Ziad, A.-S. (2016). The impact of the e-service quality of online databases on users' behavioral intentions: a perspective of postgraduate students. *International Review of Management and Marketing*, 1-10.

10 ANEXOS

10.1 Anexo: Resultados Cualitativos – MINVU

A continuación, se presentan los resultados cualitativos para el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (en adelante, MINVU), a partir de la realización de un total de cinco grupos focales, de los cuales, cuatro corresponden a usuarios y uno a funcionarios. Los grupos correspondientes a usuarios, se realizaron en dependencias de la Universidad Católica, mientras que el grupo focal de funcionarios fue realizado en las dependencias de MINVU.

La presentación de la data cualitativa analizada para esta institución, se realizará a partir de los tres principales apartados que fueron abordados durante los grupos focales. En primer lugar, se presentarán las nociones generales que tienen los usuarios respecto al concepto de trámite, ahondando también en el conocimiento general de los mismos, las razones que incitan su realización y la evaluación. Junto con esto, se presenta el análisis sobre la experiencia del trámite, desde lo que se pudo recabar sobre el trayecto que comporta el mismo.

Posteriormente, en un segundo apartado, se presentará la caracterización y valoración de los distintos canales de realización de trámites, dando cuenta del conocimiento general que tienen -tanto usuarios como funcionarios- sobre los trámites vía web, las razones asociadas a cada canal y finalmente, las ventajas y desventajas percibidas para ambos. Finalmente, los resultados cierran con un apartado de recomendaciones realizadas por los consultados, ahondando también en las posibles sinergias entre canales presenciales y web.

10.1.1 Resultados descriptivos: Nociones generales sobre el trámite

Con la intención de guiar la conversación hacia las percepciones de los consultados respecto a la realización de trámites presenciales en MINVU, los cinco grupos focales se iniciaron con una pregunta abierta, permitiendo la emergencia de los conceptos que están asociados a la realización de un trámite en términos generales –sin especificidad de institución o tipo de trámite. El resultado se presenta a continuación en el formato de nube de palabras, construida a partir de los conceptos mencionados por los entrevistados, los que adquieren predominancia en la imagen en razón al peso en el discurso, medido según la cantidad de personas que lo mencionaron²³.

Figura 3. Nociones espontáneas para el concepto 'trámite' en usuarios de MINVU



Fuente: Elaboración propia a partir de todos los conceptos mencionados en relación a la noción de “trámite”, en los grupos focales de MINVU tanto de usuarios como de funcionarios.

Tal como se observa en la figura, los conceptos mayormente mencionados por parte de los usuarios son: “tiempo”, “fila”, “papeles”, “necesidad”. Otros que destacan en cuanto a menciones, son: “burocracia”, “engorroso”, “paciencia” y “desconocimiento”.

²³Las dinámicas de acopio de información (grupos focales usuarios) se inician con la pregunta: “En general, cuando pensamos en la palabra trámite, ¿qué es la primera palabra que se les viene a la cabeza?”. El objetivo de iniciar las dinámicas intersubjetivas con este tipo de interrogantes, permite situar la conversación y capturar la modulación de elementos espontáneos antes del trabajo con las temáticas que se abordan en los puntos siguientes. Vale la pena señalar que, para los funcionarios, no se realizó esta actividad, ya que el grupo focal de funcionarios fue el primero en llevarse a cabo, y esta actividad se incorporó de manera posterior. Por ello, no se relevan en este apartado las diferencias discursivas entre funcionarios y usuarios para las nociones espontáneas recopiladas.

En términos particulares, los conceptos de *tiempo*, *paciencia* y *desinformación* que asoman en las percepciones generales respecto a la realización de trámites, siguen siendo mencionados y ejemplificados de diversas formas a lo largo de las dinámicas grupales de la institución MINVU. Es posible sostener que la realización de trámites en esta institución tiende a identificarse ampliamente con la percepción negativa general que se le atribuyó a largo de todos los grupos focales, para las seis instituciones. Tal como se verá posteriormente, lo anterior se explica principalmente debido a la cantidad de veces que los usuarios declaran recurrir a las dependencias de MINVU (corroborado por los mismos funcionarios), junto con lo engorroso que se percibe la tramitación de los documentos necesarios, es decir, el papeleo previo a la consecución del trámite propio de la institución.

La percepción de que realizar un trámite en esta institución es engorroso lleva a reflexiones posteriores, tanto en funcionarios como en usuarios, respecto a las falencias que se observan en la información que es entregada principalmente (aunque no exclusivamente) por otras vías distintas al canal presencial, a saber, el canal web y los “canales alternativos” de información tanto oficiales como informales. Estas falencias han permitido inclusive la emergencia de una “comunidad virtual” de usuarios que desde redes sociales comparten su experiencia respecto a la realización de los trámites de MINVU, posibilitando instancias de asesoría y resolución de dudas que, según la visión de los funcionarios, muchas veces puede conllevar la entrega de información errónea o desactualizada²⁴.

Conocimiento general y motivaciones: ¿Por qué se realizan los trámites?

A partir de los grupos focales sostenidos con usuarios y funcionarios de MINVU, fue posible vislumbrar que **la principal motivación para asistir de manera presencial a la institución a realizar los trámites, está relacionada con la naturaleza misma del trámite** de esta institución, a saber, **un trámite que se percibe como un proceso complejo por parte de los usuarios**, ya que requiere usualmente ir más de alguna vez, presentar variados documentos e incluso postular más de una vez para adjudicarse el beneficio. Así, independiente del tipo de trámite a realizar²⁵, se observa que los usuarios acuden a las oficinas a resolver dudas que van desde el tipo de subsidio del que pueden ser beneficiarios, hasta –en instancias posteriores, que suelen ser más de una- dudas sobre la minucia del trámite, por ejemplo, requisitos para postular, documentos a presentar, montos que deben ahorrar, fechas de postulación, entre otros. En perspectiva tanto de usuarios como de funcionarios:

“Yo fui a hacer el mío (trámite) porque tenía un sitio y quería armarme una casa. Me dijeron que podía postular con sitio, construcción en sitio propio, se llama.” (Mujer, MINVU, Usuaría)

24 Esto se expresa en los relatos de los entrevistados, respecto a la búsqueda de apoyo frente a dudas en redes sociales.
25 Como se ha indicado en las consideraciones metodológicas generales de este informe, no se abrirán resultados por trámite debido a la imposibilidad de saturar información pertinente. No obstante, vale la pena señalar que el reclutamiento de informantes consideró a personas que hubiesen hecho los siguientes trámites presenciales: (1) Subsidio grupos emergentes Título I tramo 1 (2) Subsidio grupos emergentes Título I tramo 2 (3) Subsidio clase media Título II (4) Subsidio arriendo de vivienda.

“Yo, yo fui a averiguar hace más menos como 8 meses, porque mi mamá falleció, y yo vivía siempre en esa casa, (...) entonces fui a ver a qué subsidio podría postular, que cuáles eran los requisitos, cuánto yo tenía que tener en la libreta, bueno ahí me explicaron que tenía que llevar la escritura, todo saneado po’, todo. Y como mi mamá falleció hace poco, entonces en eso estamos.” (Mujer, MINVU, Usuaría)

“Para todos te van a consultar: cuáles son los requisitos para postular, la información general de los programas, las fechas de postulación, y el monto subsidio, cuánto te va a otorgar el subsidio y cómo se aplica. Esas son las cinco preguntas que te hacen para cada uno de estas alternativas o para cada una de las preguntas.” (Hombre, MINVU, funcionario)

La percepción del trámite que se realiza en MINVU como un trámite complejo que es preferible o necesario realizar de manera presencial, está relacionada también –según el relato de funcionarios- con **la cantidad de instituciones que están envueltas en el proceso y con los errores de información entre instituciones y dentro de la misma institución** (página web). El hecho de que exista información que debe ser solicitada a los municipios, OIRS pertenecientes al mismo Ministerio e incluso que los usuarios consulten la página web de MINVU, puede significar, según los relatos, un factor complejo que lleva a informaciones erróneas y, finalmente, a que el usuario falto de certeza se acerque al canal presencial, entendido como el canal *verídico*:

“¿Por qué la gente prefiere venir de manera presencial y no acudir a la página web? Primero que todo, dado que, en una primera oportunidad fueron a ver, tanto municipal como IPS o la misma OIRS que pertenecen al ministerio, entregaron una mala información, y luego cuando se enfrentaron a su postulación en esta oficina, se encontraron que aquí estaba la información que correspondía, por lo tanto, la gente dice “yo voy a evitar todas las otras posibilidades, incluyendo la página web y voy a ir a esta oficina.” (Hombre, MINVU, funcionario)

Dicho lo anterior, es posible sostener que existe poco conocimiento respecto del trámite que se va a realizar, percepción que se observa tanto en los discursos de los usuarios, como en los de funcionarios. Existe, tal como denotan las primeras citas expuestas, **un perfil de usuario** que, sobre todo en el caso de quienes postulan por primera vez, presenta un **conocimiento impreciso del trámite que va a realizar**, desconocimiento que tiene como resultado la concurrencia frecuente de un usuario en más de una instancia a la institución.

El desconocimiento respecto del trámite, tal como se señala, obedece tanto a la falta de claridad que entregan las instituciones distintas a MINVU, y que se ven involucradas en el trámite, como a la falta de información de la página web. Ante ello, la desinformación independiente de las razones, se sortea no sólo con el uso del canal presencial, sino también entre los mismos usuarios a partir de “comunidades virtuales” que se conforman a través de Facebook:

“Moderadora: Ah, ¿existen grupos de Facebook?”

Respuesta general: Sí

Moderadora: ¿Y ahí se pasan datos?

M1: Sí, y la niña se ganó y dijo “pucha el que quiera, por favor háganme las preguntas que quieran, yo estoy dispuesta a responder las preguntas todo”

H1: ¿Ve? Se vuelve experta.

*H2: No, si como tú preguntabas ¿Cómo te apoyas? Los grupos de Facebook son re buenos.
(MINVU, Usuarios)*

“M1: Hay otra forma. También ellos a veces hacen consultas, por ejemplo, en el municipio. Y tienen la asociación de que el municipio somos nosotros también, y la información de las municipalidades no generalmente coincide con la nuestras...”

M2: Es que tenemos muy malos aliados.

M1: Y lo otro, es que ellos mismos se hacen Facebook. Tienen grupos de Facebook, y nosotros le hacemos aclaraciones y dicen “Ah, es que en el grupo de Facebook nos dijeron”. Hay un grupo de Facebook para postulante y ellos como que se intercambian la información y ese tipo de cosas.”

(MINVU, Funcionarios)

Finalmente, la falta de conocimiento respecto de los trámites –y lo que esto implica en términos de desgaste para el usuario- se perfila como uno de los factores relevantes que median las percepciones de los consultados respecto a la evaluación y satisfacción general del trámite.

Evaluación y satisfacción general del trámite

Como se planteó en el apartado anterior, a la luz de las dinámicas intersubjetivas sostenidas con los usuarios de MINVU, se observa que **la evaluación y satisfacción general con el trámite depende en parte de la resolución del mismo, y también de lo engorroso que pudiese ser el proceso para llegar al resultado buscado.**

En los grupos focales, la dificultad del proceso se observó claramente en la brecha de percepciones entre aquellos (pocos) que obtuvieron su beneficio de manera relativamente rápida (no más de dos intentos), contrastando con la percepción de aquellos que hasta el momento en que se realizó la dinámica grupal luego de varios intentos, como se observa en la cita anterior, no consiguen el beneficio.

La evaluación negativa respecto al trámite tendió a ser más observable aun cuando los costos de realizarlo comienzan a percibirse como mayores ante la eminente posibilidad de que los esfuerzos no tengan un resultado positivo:

“Porque al final también eso encarece el trámite, porque no solamente es que tú te tienes que transportar para el trámite, sino porque ese trámite tiene un valor, el otro tiene otro valor, entonces al final tú dices “tengo tanto dinero como para poder hacer el trámite”, y cuando empezaste a sacar la cuenta ya te saliste del presupuesto que tenías para poder sacar los documentos que necesitabas.” (Mujer, MINVU, Usuaría)

Finalmente, la experiencia y satisfacción de trámite, como se verá más adelante, se encuentra **mediada por el tiempo que toma llegar a resoluciones** definitivas, y por lo difícil y tedioso –en voz de los consultados- que es conseguir un subsidio en términos de las condiciones (“papeleo”) que son requeridas.

La experiencia del trámite

¿Cómo viven los usuarios el proceso de realización de un trámite? Se les pidió a los consultados que narraran con quién, cómo y por qué organizan la experiencia del trámite, incluyendo lo que pudieran aducir respecto a trayectos, distancias, entre otros.

En el caso de MINVU, se presenta una condición importante que incide en los relatos de este trayecto: **el proceso de trámite, según los relatos, involucra más visitas a la sucursal en comparación a otras instituciones** que han sido parte de este estudio. Tanto por la naturaleza del trámite mismo –como fue visto en un inicio– como por la falta de información. En voz de un funcionario:

“Entonces, viene una vez para saber si puede postular, luego viene para que le recuerden los requisitos, después viene para que le informen cómo ahorrar, luego viene porque se acerca la fecha o viene el llamado. En la fecha del llamado viene a postular, pero como no consiguió la hora, si no hay cupo y no hay posibilidad de atender a la demanda espontánea, se le va otorgar una hora para que venga otro día. Luego viene ese día y ese día no viene con toda la documentación, por tanto, se le cita para otra vez más y recién ahí queda postulada.” (Hombre, MINVU, Funcionario)

Considerando que el perfil de usuario de esta institución debe presentar en muchas ocasiones ahorros y capacidad crediticia, quienes buscan los beneficios de MINVU son mayormente adultos en etapa laboral. La realización de un trámite en MINVU comporta, por ende, la necesidad de acomodar su rutina cotidiana de trabajo a la realización no sólo de un único trámite, sino también de un conjunto de trámites asociados que conllevan, por ejemplo, la solicitud constante de permisos laborales:

“A mí me complica cuando tenía que hacer trámites por el tema del trabajo, o sea yo no tengo ningún problema en salir porque mi jefe es así, me concede los permisos y con todos, con todos los que trabajamos en el departamento de... en tránsito trabajo yo, pero tampoco la idea es aprovecharse de eso y estar pidiendo permiso a cada rato para salir a hacer un trámite igual eso como que “uf, tengo que hacer un trámite” y es “uh, que lata” porque donde yo vivo tengo que viajar a Santiago a hacer cualquier cosa, la mayoría de los trámites se hacen acá en Santiago, entonces el viaje, el tiempo, las lucas, y eso.” (Mujer, MINVU, Usuaría)

Así, la rutina que da lugar a la experiencia del trámite suele realizarse con planificación. Los usuarios declaran programarse y dejar libre una cantidad considerable de tiempo que puede significar hasta un día completo, como lo ejemplifica la cita a continuación:

“No, yo hice la postulación, hice llamada telefónica, y ahí me dieron un lugar, una fecha y un horario, ¿ya? Que fue la última vez que... que hice, la séptima vez que hice la postulación y para mí más buena suerte me tocó ir a Melipilla porque acá en Santiago no había cupo ni fecha ni nada. Yo me fui a Melipilla e hice la postulación a través de... claro, daba lo mismo porque la puedes hacer en cualquier lugar de Chile, para el lugar donde yo quería vivir, entonces fui a Melipilla, que a lo que significa ir, levantarse temprano, que ahí perdí un día entero, esa fue la última postulación, pero la hora y todo eso me la dieron por el teléfono.” (Mujer, MINVU, Usuaría)

Postular a un subsidio de cualquier tipo, implica la necesidad de asistir más de una vez a las sucursales del MINVU, además del requerimiento de visitar a distintas instituciones con el fin de obtener los antecedentes necesarios. Esto implica, que el trámite para esta institución no suele realizarse o acomodarse en torno a la realización de otros trámites, a menos que éstos se asocien a documentación solicitada por la misma institución para que se otorgue el beneficio que está siendo solicitado.

La experiencia del trámite, da indicios de un asunto que será tratado posteriormente en este informe, a saber, la necesidad de fortalecer el canal web tanto respecto a la calidad de la información entregada, como respecto a su capacidad resolutoria en cuanto plataforma capaz efectivamente, de llevar un proceso de trámite que no requiera un “usuario presencial”. Esta necesidad se ejemplifica a partir del relato de una usuaria:

“Mira, por teléfono también cuando no quiero pegarme el pique y gastar plata, y hacer la fila y todo eso, si también ocupo el teléfono pero en internet, por ejemplo, a mí me tocó hacer el trámite cuando postulé al subsidio de arriendo donde decía que tenía que tener una arriendo que no superara los 210 mil pesos, y llevar al notario, hacer un contrato y todo. Perfecto, yo fui, hice el contrato y después llamé por teléfono cuando ya tenía todos los papeles para asegurarme si me faltaba alguno y la persona que me atendió me dice “el problema es que el contrato que usted hizo no corresponde porque usted tiene que descargar el contrato tipo de internet” entonces yo le dije “chuta, es que eso nos alía en la página principal del MINVU donde decía que necesitaba un contrato. Yo fui a una notaría, pagué 20.000 pesos por ese contrato, fui con la persona que me iba a arrendar y, chuta, lo tengo válido” y la niña me dice “no, no le sirve, tiene que descargarlo por internet”.
(Mujer, MINVU, Usuaria)

El tiempo que conlleva llegar a resoluciones definitivas, las informaciones erróneas que llevan a gastos monetarios considerados importantes por los usuarios, y finalmente las dificultades de acomodar la rutina que enfrentan quienes buscan acceder a los subsidios, resultan ser elementos importantes para la problematización sobre la evaluación general y satisfacción del trámite, ya que, en muchos casos, estas experiencias influyen en las percepciones de forma negativa.

10.1.2 Razones de uso de trámites presenciales

La caracterización y valoración de los canales tanto web como presenciales para el caso particular de la institución MINVU -tal como se ha planteado desde un inicio de este informe- nuevamente debe ser vista a la luz de la naturaleza de los trámites de subsidio. Las percepciones respecto a estos trámites indican que las características particulares de la documentación solicitada pueden resultar confusas para el usuario. El detalle, según los relatos, tampoco puede ser obtenido a través de la web:

“Yo solamente, o sea porqué preferí presencial, porque como era casa de familia, yo tenía que saber por ejemplo, yo tengo la escritura, entonces obviamente en la web no aparece específico como tengo que llevar la escritura, que firmas tiene que tener, que por ejemplo, yo tengo dos personas que me ceden su parte, tengo que llevar, yo le conté todo eso y ella me dijo que esas personas tienen que hacerme un poder notarial diciendo que la parte tanto tanto de, todo lo específico ir firmado por ellos, notarial, eso en la web no sale, entonces como era específicamente el tema era así, yo preferí presencial y ahí me informé que documentos tenía que llevar.” (Mujer, MINVU, Usuaria)

De la cita anterior es posible inferir que la **certeza respecto del proceso del trámite (conseguir el documento correcto, depositar en la fecha que corresponde, entre otros) es una cualidad que los consultados, a nivel de discursos, adjudican mayormente al canal presencial**. La importancia de la co-presencialidad es tal en el caso de los usuarios de MINVU, que muchos de los presentes en las dinámicas grupales, siendo digitalmente alfabetos, optaron igualmente por este canal, ya que adquiere la cualidad de *garante de información* y evidencia de que se está llevando correctamente el proceso. En voz de funcionarios:

“Qué hace la persona, prefiere postular de manera presencial, esperar de dos a cuatro horas pero que el funcionario te postule bien para poder adjudicarte el subsidio.” (Hombre, MINVU, Funcionario).

Esta cualidad se asocia tanto a la posibilidad que entrega el funcionario de asegurar la correcta ejecución del trámite, como a la capacidad que tiene éste de responder a todas las dudas de quienes consultan –características que no se encuentran asociadas a nivel de discurso al canal web:

“Más allá de que tu bajes el nivel de los tecnicismos de la información que está publicado en las páginas y lo pongas en un idioma súper universal, la gente aun así siempre va a preferir la atención en forma presencial” (Hombre, MINVU, Funcionario)

A diferencia de IPS, cabe destacar, esta cualidad que se le otorga al canal presencial no está relacionada con las características del usuario, sino más bien, con las deficiencias (a nivel de información y de eficacia para la óptima ejecución del trámite) que se perciben respecto al canal web y telefónico.

Conocimiento general del trámite vía web

Para la institución MINVU fue posible constatar que **la existencia de canales web para realizar los trámites no es información manejada por todos los usuarios**. Los funcionarios, por su parte, aunque sí manejan la información, no tienden a divulgar este canal porque, sostienen, conocen sus deficiencias en cuanto a efectividad.

Para quienes declararon por parte de los usuarios conocer el canal web, ninguno sostuvo que pudo llevar su trámite a cabo a través de esta vía. Por ende, si bien es cierto, se observa que existe una brecha de acceso a la plataforma web para la realización de trámites por desconocimiento, la mayor problemática, tal como fue señalado con anterioridad, recae en las dificultades que presenta el canal web para llevar a cabo un trámite (esto será profundizado a nivel de recomendaciones).

Razones asociadas a los canales: ventajas y desventajas

Tal como se adelantó en los apartados anteriores de este informe, las razones por las que los usuarios prefieren realizar sus trámites de manera presencial de acuerdo a los hallazgos cualitativos en esta institución, principalmente son tres: (1) desconocimiento del canal web; (2) preferencia por el presencial; (3) dificultades en la ejecución del trámite web. Con respecto a esta última razón, los usuarios, a partir de sus relatos dan cuenta de las dificultades no sólo de la plataforma web, sino también de obtener respuestas mediante el canal de comunicación web (correo electrónico). La cita a continuación ejemplifica la experiencia de un usuario que intento utilizar este medio sin éxito:

“Le escribo por correo que es lo que más me gusta, por correo, por internet: “en diez días más le tenemos la respuesta” y yo digo “pero cómo si yo voy al Serviu y hay, no sé po de las 3 de la tarde en adelante no hay nadie ocupado en estas cosas, es decir hay personas que están de sobra o no, haciendo nada y no son capaces de responder una simple pregunta por correo.” (Hombre, MINVU, Usuario)

Con respecto al canal presencial, independiente de las ventajas que ya han sido caracterizadas anteriormente, cabe mencionar los elementos que son percibidos por el usuario como una desventaja. En primer lugar, la congestión de los puntos de atención de público que -aunque en voz de los consultados, ha disminuido a través de los años- implica esperar entre dos a cuatro horas promedio, situación que resulta ser crítica en aquellos casos en que los usuarios presentan alguna discapacidad o son adultos mayores:

“Tenía que esperar una persona con muletas dos horas parado para que pueda ser atendido por una información, y a veces la página web, que es lo que contaban los chiquillos que está mala la información, decía por requisito acercarse con su carnet y una boleta de pensión -cuando el ministerio dijo que eran 6. Entonces eso da lata, que la atención a los adultos mayores no sea como corresponde.” (Hombre, MINVU, Funcionario)

Nuevamente, como se observa, existe una **falta de sinergia entre el canal web, las otras instituciones que entregan documentos que son insumos para los trámites abordados por este estudio, y el canal presencial**. Según los relatos, la entrega de

“informaciones cruzadas” genera filas, larga espera y, en algunos casos, usuarios y funcionarios con mala disposición. Desde la perspectiva de un usuario:

“O sea es una caricatura, es de verdad como caricaturizan a todo el servicio público los humoristas, los stand up y todo el cuento, es la famosa caricatura que tú encontrarías, y ojalá que esté de buenas, ojalá te toque alguien simpático y tú le puedas contar tu angustia, porque en el fondo ya estoy angustiado po’, ya venís con esa... chuta, sufriendo de ¿qué me va tocar? Claro, y pensando en que ¿habré traído todo? Cachai, si uno es ordenado, (...) “si está acá”, y empezai a pinponear y como que te buscan el resquicio pa’ que no lo tengas (ríen)” (Hombre, MINVU, Usuario)

10.1.3 Recomendaciones declaradas

En el caso de MINVU, haciendo eco de lo planteado a lo largo de todo este informe, las recomendaciones realizadas por funcionarios y usuarios apuntan a variadas posibles mejoras. Si bien es cierto, muchos usuarios –en su mayoría alfabetizados digitalmente– recomiendan mejorar el canal web para que funcione como sustituto del canal presencial, otros usuarios y los funcionarios consideran que esto jamás será posible del todo, por lo que esperan que el canal web ayude en la descongestión de las sucursales. En la cita a continuación se observan ambas perspectivas:

“Moderadora: ¿Cuáles ven ustedes que son las ventajas más grandes de poder hacer los trámites vía online?

M1: Descongestionarlo.

H1: Esa es la idea principal es que se agilice.

Monitora: y para ustedes como persona, ¿por qué elegirían hacerlo online?

M3: porque es más cómodo.

M2: La comodidad, completamente”

(MINVU, Usuarios)

En cuanto a las mejoras recomendadas a la web, en primer lugar, estas no apuntan tanto al diseño de la misma –como ocurrió para otras instituciones– sino más bien a las funcionalidades que no permiten que el trámite sea realizado con éxito:

“Moderadora: Pero ¿Por qué fueron? ¿Por qué no pudieron hacerlo todo online?

M1: No, lo que pasa es que él empezó cuando yo le hablé del tema de la vivienda y él empezó a hacerlo todo por internet, y empezaba a poner sus datos y se caía, no mandaba, no tenía respuesta porque ellos te hacen escribir todo, tus datos, toda esas cosas y se supone que te llega un correo de vuelta, y nunca le llegó el correo de vuelta”

(Mujer, MINVU, Usuaría)

Las fallas en el sistema que expone la usuaria de la cita anterior, fueron un relato recurrente tanto a nivel de usuarios como a nivel de funcionarios.

Otra recomendación respecto de la página web, está relacionada con la especificidad con la que se entrega la información en este canal. Como se observó en apartados anteriores, existe la percepción de que la información que se entrega mediante el canal web y el canal presencial no es coincidente, lo que lleva a que los usuarios opten por el segundo canal y se genere obstrucción en las oficinas. Esto a nivel de discurso también se encuentra relacionado con la posibilidad de generar mejoras en la red de instituciones que operan en

conjunto, lo que implicaría no sólo tener una base unificada de datos (para que los usuarios no tuviesen que solicitar el mismo documento más de una vez), sino que también mejorar los canales de comunicación entre instituciones y entre plataformas, para que la información que se entregue al usuario sea homogénea independiente de a quién recurra para obtenerla. En voz de un consultado:

“Es lo mismo que cuando nos dijeron, los municipios o específicamente las oficinas de vivienda de todos los municipios están haciendo convenio marco con la SEREMI y además el IPS se suma para descongestionar en los procesos de postulación, al final es lo mismo. Porque es ahí cuando te digo que nos prestan ayuda o son nuestros auxiliares en los procesos de postulación, los postulan mal o le entregan mal información, o se ganan el subsidio y no le entregan la información como corresponde, entonces porque la gente, qué es lo que hace la gente, viene pa’ acá, porque la red no funciona.” (Hombre, MINVU, Funcionario).

La base unificada de datos no sólo facilitaría la comunicación entre instituciones, sino que también colaboraría en la postulación en segundas (y posteriores) instancias para quienes no se adjudicaron el subsidio en determinada postulación, ahorrando trámites burocráticos tanto a usuarios como a instituciones, y disminuyendo la frustración de los usuarios ante lo que implica volver a gestionar todos los trámites para una nueva postulación:

“Ni siquiera guiarte, adjudicártelo por defecto o sea, si te evalúan una vez pa’ qué te van a evaluar diez mil veces en todos los subsidios, o sea tú eliges después o vas tomando un subsidio pero si te evaluaron una vez debería ser así pa’ todo, cachai? o sea si hay un ministro de fe es el que va, ¿te das cuenta? Es un ministro de fe, por tanto ese ministro de fe con todos los antecedentes que te pidan debería ser suficiente información y como está todo en línea hoy día, se supone, para adjudicar en forma automática los subsidios habidos y por haber, ahí verá qué (no se entiende), que se yo, que ajustes se pueden hacer pero debieran adjudicarse de esa forma” (Hombre, MINVU, Usuario)

Finalmente, los funcionarios consideran que una posibilidad importante de mejora podría gestarse a partir de ellos mismos. Los funcionarios que fueron parte del grupo focal, relatan que durante un tiempo existieron espacios de capacitación a usuarios que evitaban la constante afluencia de público a la sucursal para resolver dudas:

“M4: Entonces, juntas a 60 personas con una hora más o menos que dura la charla, una charla güena cachai, con un buen ppt, un lápiz y papel pa’ cada uno, pa que anoten etcétera, y les informai de todos.

M3: De hecho, los usuarios después de que lo dejamos de hacer preguntan: ¿cuándo van hacer charlas? Yo vengo a las charlas.

*M4: Lo que se hacía era sacar gente del público”
(MINVU, Funcionarios)*

A esta idea, se suman también dos sugerencias que fueron comúnmente mencionadas en los otros grupos focales a modo de sinergia entre los canales web y presenciales: la existencia de tótems para que las personas dentro de las sucursales puedan realizar su trámite con asistencia de algún ejecutivo presencial, por una parte, y la posibilidad de tener un chat virtual en la página de MINVU que resuelva dudas a usuarios.

10.2 Anexo: Aplicación Piloto

A continuación, se da cuenta del proceso de aplicación piloto del instrumento, comenzando con una descripción de la metodología utilizada, para pasar a los resultados de la misma que se enfocan en los comentarios del instrumento, tasas de no respuesta y funcionamiento general de los ítems. Finalmente, se presentan las sugerencias arrojadas desde la aplicación para las modificaciones del instrumento.

10.2.1 Metodología del piloto

La aplicación piloto consideró una muestra no probabilística, siguiendo un proceso de levantamiento en terreno que siguió los estándares de las aplicaciones habituales, con el fin de también testear procedimientos. A continuación, se detallan los aspectos de la muestra teórica, lograda, los procesos de terreno, supervisión y análisis.

Muestra piloto

La muestra utilizada en el proceso de pilotaje fue no probabilística y obedece a un muestreo intencionado por cuotas. Originalmente, se estableció una muestra pequeña con el fin de probar el cuestionario en términos generales, y no en el comportamiento de sus variables. De esta manera, como se muestra en la siguiente tabla, se abordarían en las siete instituciones, sólo 10 casos en cada una, teniendo un total de 70.

Tabla 66. Muestra teórica aplicación piloto

Institución	Casos
Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU)	10
Instituto de Previsión Social (IPS)	10
Ministerio de Educación (MINEDUC)	10
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	10
Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel)	10
Dirección del Trabajo (DT)	10
Fondo Nacional de Salud (FONASA)	10
Total	70

A partir de la muestra teórica antes establecida, se procedió a solicitar la colaboración de las instituciones en la realización del piloto a partir del envío de un protocolo de aplicación, donde se señalaban fechas de aplicación, y la solicitud de las sucursales donde se autorizaba a realizar los puntos de encuestaje.

De esta manera, cinco instituciones respondieron favorablemente para la realización del pilotaje en las fechas señaladas, entregando las fechas y horarios de encuestaje. Las instituciones que no fue posible abordar en ese periodo fue Dirección del Trabajo e Instituto de Previsión Social. En el caso de IPS, esta institución se encontraba realizando durante todo el mes de septiembre la medición de satisfacción de sus usuarios, por lo que no se observó pertinente adicionar una nueva encuesta desde IPS. La DT por su parte, tampoco pudo autorizar el proceso de pilotaje en las fechas estipuladas por dificultades de agenda.

En ambas instituciones, se traspasaron los casos asociados al piloto para la encuesta definitiva.

La siguiente tabla, da cuenta de las fechas de levantamiento en las instituciones, y los casos logrados en cada una de ellas. En el caso del SRCel, se logró una encuesta adicional, ya que el encuestador a cargo decidió realizar más encuestas dado las dificultades de sincronización de la Tablet.

Para el terreno definitivo, y con el fin de prever las pérdidas de casos por no respuesta se decidió sobredimensionar la cantidad de encuestas a obtener por institución, sucursal y visita. La sobredimensión de la muestra es una práctica recomendada por AAPOR (American Association for Public Opinion Research) y constituye un *gold estándar* en el levantamiento de datos debido a la posibilidad de trazar los procesos de terreno.

Tabla 67. Muestra lograda por institución

Institución	Fecha	Sucursal	Casos logrados
Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU)	12-09-2017	OIRS SERVIU RM	10
Ministerio de Educación (MINEDUC)	13-09-2017	Sucursal Santiago Centro	10
Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)	13-09-2017	Dirección Regional Metropolitana	10
Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel)	13-09-2017	Sucursal Providencia	11
Fondo Nacional de Salud (FONASA)	13-09-2017	Sucursal Nueva Miraflores	10
Total	---	---	51

En términos de trámites, se obtuvieron las siguientes frecuencias por trámite en los casos encuestados.

Tabla 68. Trámites realizados en los encuestados

Institución	Trámite	Casos
SERNAC	Solicitudes	3
	Reclamos	7
SRCel	Certificado de antecedentes	7
	Certificado de nacimiento	3
	Certificado de anotaciones vigentes	1
MINVU	Subsidio grupos emergentes Título I tramo 1	3
	Subsidio grupos emergentes Título I tramo 2	3
	Subsidio clase media Título II	3
	Subsidio arriendo de vivienda	1
MINEDUC	Certificado anual de estudios	4
	Licencia de enseñanza media	4

	Certificado título técnico profesional	2
FONASA	Afiliación	4
	Certificado afiliación	1
	Valorización de un bono	5
Total		51

Procedimiento de levantamiento de datos en piloto

La aplicación de la encuesta en modalidad piloto, tuvo una duración de una semana, llevándose a cabo entre el 12 de Agosto y 15 de Septiembre del presente año. La aplicación en su conjunto siguió los siguientes hitos procedimentales:

- **Reclutamiento encuestadores:** Se consideraron 4 encuestadores para la fase piloto, con previa experiencia en encuestas de punto en modalidad CAPI (*Computer Assisted Personal Interviewing*).
- **Capacitación:** Se estructuró considerando los objetivos, metodología, protocolo de aplicación de las encuestas, y cuestionarios de apoderados y estudiantes (tipos de preguntas).
- **Materiales entregados a los encuestadores:** Manual del encuestador y encuestadora, hojas de asignación de casos, consentimientos informados, y protocolo de aplicación de datos.
- **Proceso de aplicación:** Se entregó un protocolo de aplicación que permitiera estandarizar el acercamiento de los encuestadores a las distintas sucursales.

Al finalizar la aplicación piloto, se realizó una jornada cualitativa con los encuestadores el día Viernes 22 de septiembre, donde se recogieron sus percepciones y comentarios respecto al proceso de encuestaje.

Supervisión y construcción de base de datos en piloto

El presente piloto contempló una supervisión en oficina del 100% de los casos en términos de completitud del instrumento a partir de la utilización de la plataforma para CAPI denominada *LimeSurvey*. Se revisó la compaginación con el consentimiento informado recibido y se supervisaron las encuestas de todos quienes entregaron datos para ello.

Con las encuestas completas y aprobadas se descargó la información en una base de datos en SPSS.

10.2.2 Resultados del piloto

El presente apartado da cuenta en primer lugar de comentarios generales respecto a la encuesta del Estudio “Razones de Uso de Trámites Presenciales”, la información ligada a la tasa de no respuesta del cuestionario, preguntas con alternativa “otro” y la batería de la pregunta E1.

Comentarios generales de la aplicación de la encuesta

Los comentarios generales asociados a la aplicación de la encuesta devienen de los datos extraídos de la jornada cualitativa realizada con los encuestadores posterior al levantamiento de datos en terreno el día viernes 22 de septiembre del presente año.

Las observaciones, se realizaron en torno a cuatro grandes tópicos, el primero asociado a la recepción en las sucursales, el segundo relacionado a los usuarios y modos de acercamiento, el tercero vinculado a la duración, y el cuarto asociado al cuestionario en formato CAPI, mediante la aplicación de LimeSurvey.

- **Recepción:** Hubo una buena recepción desde las instituciones y sucursales al proceso de levantamiento en terreno, y específicamente a los encuestadores, a quienes se les permitió desarrollar su labor sin mayores dificultades.
- **Acercamiento a encuestados:** Los encuestadores mencionaron que, en la mayoría de las instituciones, las personas abordadas no generaron rechazo de la encuesta, salvo en la institución de SRCel. En las demás instituciones, todas las personas abordadas presentaron disposición hacia la encuesta, considerándola informativa, pero con una percepción de ser demasiada extensa para el contexto donde se ubica. En general, los encuestadores abordaron a los usuarios una vez finalizada su atención esto especialmente en instituciones como Mineduc, SRCel, que se caracterizaban por la rapidez de las filas. En FONASA y MINVU, en cambio, se abordaron o después de la atención, o durante la espera de manera intermitente (mientras se encontraban en la fila y al finalizar la atención). Los encuestadores declararon que los usuarios consultaban aspectos asociados a las instituciones posterior a la encuesta, como el contacto para la página web o call center.
- **Duración:** La percepción de los usuarios encuestados (a partir de la declaración de los encuestadores) fue la de un cuestionario demasiado extenso para el contexto de una encuesta de punto. En la declaración de los encuestadores, el cuestionario tomaba entre 9 minutos a un máximo de 20 minutos.
- **Cuestionario en Capi:** Durante la jornada con los encuestadores, se revisó el cuestionario en su versión CAPI, entregando comentarios por pregunta, presentándose en la siguiente tabla aquellas preguntas donde hubo comentarios. Aquellas que no se presentan no generaron comentarios desde usuarios ni encuestadores, y tampoco fueron inducidas por el equipo consultor.

Tabla 69. Comentarios cuestionario versión CAPI desde encuestadores

Pregunta	Comentario
A3	Mejorar programación en CAPI (se presenta como alternativa múltiple y corresponde a alternativa única)
B2	Mejorar programación en CAPI (se presenta como alternativa única de respuesta, y la instrucción corresponde a alternativa múltiple)
B3	La pregunta se entiende en los usuarios respecto a trámites en general y no en particular el que se encuentra realizando en esos momentos.
C1	Mejorar programación en CAPI (se presenta como alternativa única de respuesta, y la instrucción corresponde a alternativa múltiple)
C5	En la declaración de los encuestadores, no hubo dificultades con el término “hackeado”, encontrando comprensión generalizada de la palabra por parte de los usuarios.
C7	En la declaración de los encuestadores, se observa comprensión generalizada del concepto “clonación” utilizada en el cuestionario.
D9	Los encuestadores mencionan que surge la duda en los usuarios respecto a si se refieren a la atención que han recibido en ese trámite en particular o en toda su experiencia acumulada con la institución.
E1	Los encuestadores observan efecto de primacía en la batería presentada, ya que el primer ítem refiere a preferencia por trámites presenciales, lo que en su observación parece influir en la forma de respuesta.
E2	Los encuestadores declaran comprensión desde los usuarios de los atributos presentados en esta pregunta.

Tasas de no respuesta al ítem

Las tasas de no respuesta al ítem reflejan la proporción de preguntas en las que cada encuestado decide no responder la pregunta. Las razones de por qué alguien puede optar por no responder una pregunta son diversas y depende de la naturaleza de cada una. Por ejemplo, si una pregunta presenta conceptos difusos, poca claridad, o mide temas sensibles, hay mayores posibilidades de obtener una no respuesta.

Para esta encuesta, el promedio de No Respuesta (NR) de los 51 casos levantados en este piloto, corresponde a **1%**. Es decir, en promedio los encuestados no respondieron un 1% de las preguntas. Esta cifra en general es muy positiva, ya que los cuestionarios tienden a devolverse en promedio completos. Sólo un caso no responde el 5% de las preguntas que es el máximo de no respuesta total observada, número que resulta bastante positivo y muy por debajo de otras encuestas.

Para analizar la NR a nivel más específico, es decir por ítem, se calculó la proporción de casos que responden No Responde (NR) por pregunta. De esta forma se logra identificar aquellas preguntas con altas tasas de NR y que son necesarias considerar para su revisión en el instrumento final. La tabla a continuación presenta las variables (ítems dentro de cada pregunta) que presentan tasas de NR mayores al 10%. Es importante mencionar que la cantidad de casos es baja, por ende, los porcentajes de respuesta encierran n bajos, ante lo cual es necesario tomar esto en consideración para la evaluación sustantiva de la no respuesta.

Como se puede observar en el siguiente gráfico, sólo tres preguntas presentaron alta no respuesta. La pregunta B2 tenía como alternativas de respuesta “online” y “telefónico”, por lo que el alta no respuesta puede deberse a que no hayan utilizado ninguno de esos canales antes; de esta manera, sería necesario añadir una alternativa de respuesta como “no he utilizado otros canales antes de realizar este trámite”. En el caso de las preguntas B4 y B5, el porcentaje de 11% no llega a ser preocupante, por lo que puede deberse al bajo N de casos, no observando mayores dificultades en la pregunta.

Tabla 70. Preguntas con NR sobre 10%

N°	Pregunta	Casos	%
B2	Para realizar este trámite, además de venir a la sucursal ¿qué otros canales ha utilizado?	33	65%
B4	Durante los últimos 3 meses, ¿cuántas veces ha tenido que venir a hacer algo relacionado con este trámite?	2	11%
B5	¿Por qué razón ha tenido que venir más de una vez?	2	11%

En ocasiones se considera la respuesta de “no sabe” como parte de la no respuesta. Sin embargo, resulta de utilidad diferenciarla de la no respuesta bruta, por lo que a continuación se presenta una tabla de aquellas preguntas donde más del 10% mencionó “no sabe” como alternativa de respuesta.

Como se observa, los casos de más de 10% de “no sabe” se concentra en la pregunta E1, especialmente los ítems asociados a trámites online, lo cual se condice más menos con las personas que señalan no usar internet (18%). Esto pese a que los ítems están diseñados de manera actitudinal por lo que no se requiere que la persona efectivamente use la página, ya que interesa su percepción general de ese canal. En este sentido, no resultan preocupantes los porcentajes ya que encuentran sentido en el perfil de los encuestados, sin embargo, resultaría relevante en la instrucción de la pregunta añadir un encabezado donde se invite a responder desde su percepción general.

Tabla 71. Preguntas con alternativa “No sabe” sobre 10%

N°	Pregunta	Casos	%
E1_2	Pienso que las páginas web son en general muy fácil de usar para la realización de trámites	6	12%
E1_7	Creo que utilizar una página web para hacer trámites tiene muchas más ventajas (por ejemplo, en rapidez, en efectividad)	6	12%
E1_8	Pienso que las páginas web son muy confiables para la realización de los trámites en línea	12	24%
E1_10	Creo que hacer trámites online permite ser mucho más eficiente con el tiempo que se dispone	7	14%
E1_12	Creo que una persona está totalmente protegida ante cualquier problema de seguridad que pueda surgir al hacer un trámite online	6	12%

Preguntas con alternativa “otro”

Dentro del cuestionario, habían preguntas tenían la posibilidad de contestar la alternativa “otro”, especificando su opción. Se presentan a continuación estas preguntas (y donde se marcó efectivamente “otro”) que pueden ser un insumo para las modificaciones del cuestionario.

Como se observa en la tabla, la pregunta B1, requiere incluir una especificación en la alternativa 5 “vengo a solicitar o cobrar un beneficio (bono, subsidio, etc.)”, añadir específicamente en los ejemplos “postular a subsidio”. En la pregunta E4, sería relevante incluir una alternativa asociada a “porque me quedaba cerca de mi hogar o lugar de trabajo”. Las demás alternativas resultan variadas por lo que se considera seguir manteniendo la alternativa de “otro” para ellas.

Tabla 72. Preguntas con alternativa “otro”

N°	Pregunta	Casos alternativa “otro”	% alternativa “otro”	Respuestas abiertas	Casos	Institución
B1	¿Por qué motivo se encuentra realizando este trámite?	14	28%	Llenar formulario en policía local	1	SERNAC
				Pide edificación	1	MINVU
				Postulación	1	MINVU
				Postular	6	MINVU
				Trabajo	4	SRCEI
				Trámite carnet	1	SRCEI
B5	¿Por qué razón ha tenido que venir más de una vez?	7	39%	A informarse	1	SERNAC
				Buscar información	1	MINVU
				Diferentes trámites	1	SRCEI
				Hoja mal ingresada	1	MINVU
				Retiro documentación para la firma	1	MINVU
				Telefónicamente no tuve respuesta	1	MINVU
				Trabajaba en RRHH	1	SRCEI
E4	¿Por qué se encuentra realizando el trámite actual de manera presencial y no online?	19	37%	Cercanía	5	
				Más seguro	1	MINVU
				Más seguro y rápido	1	MINVU
				Necesitaba además clave única	1	SRCEI
				No he podido aprender internet	1	MINEDUC
				No se podía hacer online	1	MINEDUC
				Olvide la cuenta	1	SRCEI
				Por estar más cerca	1	MINEDUC
				Porque estaba citado	1	MINVU
				Por ser postilla	1	MINEDUC
				Por ser primera vez	1	MINEDUC
				Porque necesitaba una firma	1	MINEDUC
				Procedimiento previo	1	SRCEI
				También venía a sacar carnet	1	SRCEI
				Tienen respuesta más rápido	1	MINEDUC

Batería E1

Dado que la pregunta E1 se realizó con el fin de testear los ítems más adecuados, dejando para la aplicación definitiva los que mejor funcionaron, se presenta a continuación la tabla de aquella pregunta. Es importante mencionar que, dado que sólo son 51 casos los encuestados, se deben mantener precauciones de interpretación sustantiva. De esta manera, resulta útil observar la distribución general del ítem, junto a la revisión de operacionalización conceptual.

Al respecto, y dado que las preguntas C5, C6 y C7 miden aspectos de seguridad, se recomienda eliminar de esta batería los ítems asociados al concepto.

Por otro lado, se recomienda dejar un ítem asociado a la sucursal y otro a lo web. Respecto a los ítems específicos:

- En el indicador de facilidad de sucursal se recomienda mantener el ítem 1 dado su mejor distribución, además de su especificidad conceptual hacia facilidad y no claridad.
- En el indicador de facilidad web, se recomienda mantener el ítem 3 dada su especificidad conceptual hacia la facilidad.
- En el indicador de efectividad del trámite asociado a la sucursal se recomienda mantener ítem 5, y el ítem 6 trasladarlo a resolutiveidad web para tener el indicador en ambos canales.
- En el indicador de utilidad debiera renombrarse conceptualmente a resolutiveidad, dado que los ítems refieren mayormente a este concepto, y puede ser que (debido a que provienen de adaptaciones de escalas en inglés) su traducción conceptual no haya sido la más adecuada. Al respecto se recomienda dejar el ítem 7 e ítem 9.

Tabla 73. Resultados batería E1

Indicador	N°	Pregunta	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En acuerdo	Muy de acuerdo	No sabe
Facilidad (sucursal)	1	En general es muchísimo más fácil hacer los trámites presencialmente]	0%	6%	16%	59%	20%	0%
Facilidad (sucursal)	2	Cuando voy a las sucursales a hacer un trámite, me explican todo en forma muy clara	0%	6%	10%	55%	25%	4%
Facilidad (web)	3	Pienso que las páginas web son en general muy fácil de usar para la realización de trámites	6%	16%	12%	47%	8%	12%
Facilidad (web)	4	Pienso que hacer trámites online no requiere grandes esfuerzos	2%	14%	18%	51%	8%	8%
Resolutiveidad (sucursal)	5	Creo que realizar trámites de forma presencial me asegura mucho más que lograré lo que necesito	0%	2%	6%	63%	27%	2%

Resolutividad (sucursal)	6	Cuando asisto presencialmente a hacer un trámite, siempre obtengo una respuesta	0%	6%	4%	67%	22%	2%
Utilidad (sucursal)	7	Creo que ir a las sucursales a hacer trámites me permite obtener lo que necesito con mucha más rapidez	0%	8%	12%	59%	22%	0%
Utilidad (sucursal)	8	Encuentro que haciendo los trámites en las sucursales obtengo respuestas mucho más rápido	0%	6%	10%	63%	22%	0%
Utilidad (web)	9	Creo que utilizar una página web para hacer trámites tiene muchas más ventajas (por ejemplo, en rapidez, en efectividad)	2%	20%	22%	41%	4%	12%
Utilidad (web)	10	Creo que hacer trámites online permite ser mucho más eficiente con el tiempo que se dispone]	0%	14%	12%	45%	16%	14%
Seguridad (sucursal)	11	Creo que las sucursales son un lugar muy seguro para la realización de mis trámites]	0%	4%	14%	67%	16%	0%
Seguridad (sucursal)	12	Me siento sumamente seguro en las sucursales para realizar mis trámites	0%	2%	6%	82%	8%	2%
Seguridad (web)	13	Pienso que las páginas web son muy confiables para la realización de los trámites en línea	0%	31%	16%	29%	0%	24%
Seguridad (web)	14	Creo que una persona está totalmente protegida ante cualquier problema de seguridad que pueda surgir al hacer un trámite online	0%	27%	20%	37%	4%	12%

10.2.3 Ajustes instrumentos a partir del piloto

A partir de los resultados del piloto, a continuación, se presenta en una tabla resumen, las modificaciones sugeridas a las preguntas que requieren ser revisadas tanto en su planteamiento, eliminación o estructura.

Tabla 74. Modificaciones sugeridas a preguntas

Pregunta	Modificación sugerida
A3	Mejorar programación en CAPI
B1	Especificar en alternativa 5 los ejemplos asociados a postulación a subsidio.
B2	- Mejorar programación en CAPI. - Incluir alternativa “no he utilizado otros canales antes de realizar este trámite”
B3	Mejorar instrucción respecto a que refiere al trámite en particular.
C1	Mejorar programación en CAPI
D9	Mejorar instrucción. Evaluar con contraparte si la pregunta referirá a toda su experiencia en la atención presencial con esa institución, o con la atención recibida en ese trámite particular.
E1	Modificar presentación de ítems, comenzando con ítems presenciales. Mejorar instrucción especificando que se refiere a su percepción general.
E4	Añadir alternativa de “Me quedaba cerca de mi hogar o lugar de trabajo”

En términos generales, dada la extensa duración de la encuesta, y la necesidad de incluir en la aplicación definitiva las preguntas asociadas a caracterización socioeconómica, se presenta a continuación una propuesta de eliminación de alternativas basada en aspectos asociados a la operacionalización, y el testeo de la batería E1:

- Eliminar todas las alternativas de E1 asociadas al concepto de “seguridad” dado que esto se mide previamente en alternativas C5, C6, C7.
- Eliminar alternativas de E1 (2, 4, 8, 10).
- Modificar alternativa E1 ítem 6 hacia lo web.

A nivel operacional se recomienda que el indicador “utilidad” refiera más bien a “resolutividad” en la atención. Quedando de esta manera la subdimensión de “ganancias” con los indicadores de facilidad, resolutividad y efectividad.

10.2.4 Operacionalización final y Cuestionario post piloto

La operacionalización presentada a continuación, fue construida acogiendo las recomendaciones emanadas de la aplicación piloto y de las observaciones de la contraparte técnica del estudio.

Tabla 75. Operacionalización final

DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTA	N°	ATRIBUTOS DE RESPUESTA	FUENTE
Factores asociados al trámite	Naturaleza del trámite	Motivos de realización del trámite	¿Por qué motivo se encuentra realizando este trámite?	B1	1. Vengo a realizar una consulta 2. Vengo a hacer un reclamo 3. Vengo a cumplir con un requerimiento como obtener un certificado o sacar la clave única 4. Vengo a resolver un problema 5. Vengo a solicitar un beneficio o postular a un subsidio 6. Vengo a cobrar un beneficio, por ejemplo: pensiones, bonos, etc. 7. Otro, ¿cuál? _____ 88. No sabe (NO LEER) 99. No responde (NO LEER)	DESUC
	Dificultad percibida del trámite	Complejidad del trámite	¿Qué tan simple o complejo cree usted que es este trámite?	B6	1. Muy complejo 2. Complejo 3. Ni complejo ni simple 4. Simple 5. Muy simple 88. No sabe (NO LEER) 99. No responde (NO LEER)	DESUC
	Problemas con el trámite	Cantidad de veces que ha asistido a relizar alguna acción relacionada con el trámite	Durante los últimos 3 meses, ¿cuántas veces ha tenido que venir a hacer algo relacionado con este trámite?	B4	1. 2 veces 2. 3 veces 3. 4 veces 4. 5 o más veces 88. No sabe (NO LEER) 99. No responde (NO LEER)	DESUC
		Razones de asistencia más de una vez a la realización del trámite	¿Por qué razón ha tenido que venir más de una vez?	B5	1. Vine a buscar información 2. Vine a entregar antecedentes que me solicitaron (subsidio, bono, etc.) 3. No había tenido respuesta de mi solicitud, por lo que vine a consultar 4. Me negaron una prestación a la que, en mi opinión tenía derecho 5. Tuve problemas para realizarlo por la página web 6. Tuve problemas para realizarlo por el Call center	DESUC

					7. Tuve problemas con la atención en otras sucursales 8. Otra razón, ¿cuál? _____ 88. No sabe (NO LEER) 99. No responde (NO LEER)	
		Problemas asociados al canal online	Cuando utilizó la página web, ¿tuvo algún problema que le impidió realizar exitosamente su trámite?	D4	1. Sí 2. No	DESUC
Factores asociados al usuario	Características sociodemográficas del usuario	Sexo	Sexo	F1	1. Hombre 2. Mujer	DESUC
		Edad	¿Cuál es su edad?	F2		DESUC
		Nivel educacional	¿Me podría decir cuál es su nivel educacional actual?	F4	1. Nunca asistió 2. Sala cuna 3. Jardín Infantil (Medio menor y Medio mayor) 4. Prekinder/Kinder (Transición menor y Transición mayor) 5. Educación Especial (Diferencial) 6. Primaria o Preparatoria (Sistema antiguo) 7. Educación Básica 8. Humanidades (Sistema Antiguo) 9. Educación Media Científico-Humanista 10. Técnica, Comercial, Industrial o Normalista (Sistema Antiguo) 11. Educación Media Técnica Profesional 12. Técnico Nivel Superior (Carreras 1 a 3 años) 13. Profesional (Carreras de 4 o más años) 14. Postgrado 88. No sabe (NO LEER) 99. No responde (NO LEER)	DESUC
	Nivel de apropiación de canal online	Acceso a cuentas para pago online	¿Tiene usted alguna de las siguientes cuentas en un banco?	C1	1. Cuenta Rut 2. Cuenta vista 3. Cuenta corriente 4. Otra 5. No tengo cuentas en un banco 88. No sabe (NO LEER) 99. No responde (NO LEER)	Adaptado cuestionario Vida Móvil, Estudio Movistar - DESUC
		Uso de internet	En los últimos 12 meses, ¿ha utilizado internet? El acceso y uso de internet puede ser con internet fijo o móvil, vía computador, teléfono móvil o smarthphone, tablets, TV o consola de juegos con acceso a internet habilitado, ya sea en su hogar o fuera de este.	C2	1. Sí 2. No	Adaptada de Ministerio de Hacienda (2016)

		Frecuencia de uso de internet según actividades	En el último mes, ¿con qué frecuencia realizó alguna de las siguientes actividades en internet? Visitó una red social (facebook, twitter, etc.) / Usó una aplicación de mensajería como whatsapp, imessenger, etc. / Recibí / Envié correos electrónicos / Busqué información sobre cómo hacer cosas (en videos de youtube, google, manuales, etc.) / Hice trámites bancarios / Hice trámites relacionados a algún pago de servicio básico como luz, agua, gas o teléfono / Realicé compras por internet / Hice trámites por internet en algún servicio del gobierno (como obtener certificados, u otro)	C3	1. Nunca 2. Casi nunca 3. Al menos una vez al mes 4. Al menos una vez a la semana 5. Casi todos los días 6. Todos los días, varias veces al día 7. No sé que es esto	Adaptada de ICILS, Censo, Kids Online, SIMCE TIC
	Actitud hacia canales	Disposición de uso de canales	Siguiendo con los trámites en línea y en sucursales, ¿cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones? Prefiero seguir realizando todos mis trámites en las sucursales / Si pudiera, usaría lo más que pudiera los servicios online de las instituciones de gobierno para realizar mis trámites	E3	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo 4. En acuerdo 5- Muy de acuerdo	Adaptado de Al-Hujran et.al. (2015); Liao et.al. (2007); Rabaa (2015)
	Preferencia declarada del canal	Razones declaradas de realización trámite presencial	¿Por qué se encuentra realizando el trámite actual de manera presencial y no online?	E4	1. No sabía que se podía realizar vía web 2. Intenté hacerlo por la web y no pude 3. No confío realizarlo vía web 4. Prefiero hacerlo presencial por si tengo dudas 5. Me quedaba cerca de mi hogar o lugar de trabajo 6. Otra razón, ¿cuál? 88. No sabe (NO LEER) 99. No responde (NO LEER)	DESUC
Factores asociados al canal	Conocimiento de otros canales	Conocimiento canal online	¿Conoce la página web de (PONER NOMBRE DE INSTITUCIÓN EN CAPI)?	D1	1. Sí 2. No	DESUC
		Conocimiento canal online para trámite	¿Sabe usted que el trámite que está haciendo se puede realizar por la página web?	D2	1. Sí 2. No	DESUC
		Conocimiento canal telefónico	¿Sabe que (PONER NOMBRE DE INSTITUCIÓN EN CAPI) tiene un Call Center para atender a los usuarios?	D6	1. Sí 2. No	DESUC
	Experiencia previa en canales	Utilización previa de canal online	Anteriormente, ¿ha utilizado la página web de esta institución?	D3	1. Sí, para informarme 2. Sí, para realizar un trámite 3. Sí, para otro fin 4. No	DESUC

		Experiencia con canal online	Cuando utilizó la página web, ¿tuvo algún problema que le impidió realizar exitosamente su trámite?	D4	1. Sí 2. No	DESUC
		Utilización previa con canal telefónico	Anteriormente, ¿ha llamado al call center de esta institución?	D7	1. Sí, para informarme 2. Sí, para otro fin 3. Sí, pero no pude contactarme, marcó ocupado 4. No	DESUC
		Utilización previa de canal presencial	¿Es la primera vez que viene a realizar este trámite presencialmente?	B3	1. Sí 2. No	DESUC
		Cantidad de veces que ha asistido presencialmente a realizar alguna acción relacionada con el trámite	Durante los últimos 3 meses, ¿cuántas veces ha tenido que venir a hacer algo relacionado con este trámite?	B4	1. 2 veces 2. 3 veces 3. 4 veces 4. 5 o más veces	DESUC
		Experiencia multicanal para el trámite	Para realizar el trámite que se encuentra haciendo ahora, además de venir a la sucursal ¿qué otros canales ha utilizado?	B2	1. Telefónico (llamó a un call center) 2. Online (ingresó a una página web) 3. Sólo he venido a la sucursal presencialmente	DESUC
	Satisfacción con canales	Satisfacción con canal online	En general, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con el servicio recibido en la página web de esta institución?	D5	1. Nada satisfecho 2. Poco satisfecho 3. Medianamente satisfecho 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho	Adaptada de Ministerio de Hacienda (2016)
		Satisfacción con canal telefónico	En general, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con el servicio recibido en el call center de esta institución?	D8	1. Nada satisfecho 2. Poco satisfecho 3. Medianamente satisfecho 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho	Adaptada de Ministerio de Hacienda (2016)
		Satisfacción con canal presencial	Respecto al servicio que ha recibido/solicitado presencialmente hasta el momento en el trámite que ahora se encuentra realizando, ¿cuán satisfecho se encuentra usted con la atención en las sucursales de esta institución?	D9	1. Nada satisfecho 2. Poco satisfecho 3. Medianamente satisfecho 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho	Adaptada de Ministerio de Hacienda (2016)

	Seguridad/confianza a percibida del canal	Preocupación respecto a seguridad de datos personales en internet	¿Prefiere hacer algún trámite que podría hacer en internet de forma presencial por temor a ser hackeado (es decir, que otras personas no autorizadas por usted ingresen a sus cuentas de correo o bancarias, o que sus datos personales sean utilizados por otras personas)?	C4	1. Sí 2. No	Adaptado cuestionario Vida Móvil, Estudio Movistar - DESUC
			En general, ¿qué tan preocupado está usted acerca de su privacidad personal en internet?	C5	1. Muy preocupado 2. Preocupado 3. Medianamente preocupado 4. Poco preocupado 5. Nada preocupado	Adaptado cuestionario Vida Móvil, Estudio Movistar - DESUC
		Experiencia de vulneración de datos personales en internet	Mientras ha usado internet, ¿alguna vez.....ha sufrido la clonación de sus tarjetas bancarias? (por clonación nos referimos a que alguien duplique alguna tarjeta bancaria y la use robando su dinero) / ...su cuenta de correo electrónico ha sido hackeada? / ...su cuenta de alguna red social ha sido hackeada?	C6 (I, II, III)	1. Sí 2. No	Adaptado cuestionario Vida Móvil, Estudio Movistar - DESUC
	Ganancias que reporta el canal	Facilidad	¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones? Pienso que las páginas web son en general muy fácil de usar para la realización de trámites / En general es muchísimo más fácil hacer los trámites presencialmente /	E1 (1,3)	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo 4. En acuerdo 5- Muy de acuerdo	Adaptado de Al-Hujran et.al. (2015); Liao et.al. (2007); Rabaa (2015)
		Utilidad	¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones? Creo que ir a las sucursales a hacer trámites me permite obtener lo que necesito con mucha más rapidez / Creo que utilizar una página web para hacer trámites tiene muchas ventajas (por ejemplo, en rapidez, en efectividad) / Creo que hacer trámites presencialmente permite ser mucho más eficiente con mi tiempo	E1 (2,4, 5)	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo 4. En acuerdo 5- Muy de acuerdo	Adaptado de Al-Hujran et.al. (2015); Liao et.al. (2007); Rabaa (2015)

		Resolutividad	¿Cuán de acuerdo o desacuerdo está usted con las siguientes afirmaciones? Creo que realizar trámites de forma online me asegura mucho más que puedo obtener una respuesta / Cuando asisto presencialmente a hacer un trámite, siempre obtengo una respuesta	E1 (6,7)	1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo 4. En acuerdo 5- Muy de acuerdo	Adaptado de Al-Hujran et.al. (2015); Liao et.al. (2007); Rabaa (2015)
			En su opinión, entre el canal presencial (venir a las sucursales), el telefónico (el call center), y la página web, ¿cuál es más...? Eficiente (o sea obtengo lo que quiero más rápido)	E2 (e)	1. Presencial 2. Telefónico 3. Página web 4. Ninguno	Adaptado de Al-Hujran et.al. (2015); Liao et.al. (2007); Rabaa (2015)
	Atributos del canal	Conveniente	En su opinión, entre el canal presencial (venir a las sucursales), el telefónico (el call center), y la página web, ¿cuál es más...? Conveniente (se ajusta a mis trayectos o estilo de vida)	E2 (d)	1. Presencial 2. Telefónico 3. Página web 4. Ninguno	Adaptado cuestionario Vida Móvil, Estudio Movistar - DESUC
		Informativo	En su opinión, entre el canal presencial (venir a las sucursales), el telefónico (el call center), y la página web, ¿cuál es más...? Informativo	E2 (f)	1. Presencial 2. Telefónico 3. Página web 4. Ninguno	Adaptado cuestionario Vida Móvil, Estudio Movistar - DESUC
		Personalizado	En su opinión, entre el canal presencial (venir a las sucursales), el telefónico (el call center), y la página web, ¿cuál es más...? Personalizado	E2 (g)	1. Presencial 2. Telefónico 3. Página web 4. Ninguno	Adaptado cuestionario Vida Móvil, Estudio Movistar - DESUC
		Facilidad	En su opinión, entre el canal presencial (venir a las sucursales), el telefónico (el call center), y la página web, ¿cuál es más...? Fácil de entender	E2 (a)	1. Presencial 2. Telefónico 3. Página web 4. Ninguno	Adaptado cuestionario Vida Móvil, Estudio Movistar - DESUC
		Seguridad	En su opinión, entre el canal presencial (venir a las sucursales), el telefónico (el call center), y la página web, ¿cuál es más...? Seguro (respecto a sus datos personales)	E2 (c)	1. Presencial 2. Telefónico 3. Página web 4. Ninguno	Adaptado cuestionario Vida Móvil, Estudio Movistar - DESUC

		Utilidad	En su opinión, entre el canal presencial (venir a las sucursales), el telefónico (el call center), y la página web, ¿cuál es más...? Útil para mí en las actividades que hago todos los días	E2 (b)	1. Presencial 2. Telefónico 3. Página web 4. Ninguno	Adaptado cuestionario Vida Móvil, Estudio Movistar - DESUC
--	--	----------	--	-----------	---	---

