



PRESENTACIÓN RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOCIOS ACTIVOS DEPARTAMENTO DE BIENESTAR

AGOSTO 2016

RESUMEN EJECUTIVO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE BIENESTAR

RESUMEN EJECUTIVO

Durante el mes de mayo de 2016 se aplicó una encuesta cuyo propósito fue conocer cuán satisfechos se encuentran en la actualidad los socios y socias activas de Bienestar; esto significa, que la encuesta fue aplicada a socios/as que se encuentran actualmente cumpliendo funciones laborales al interior del Poder Judicial y que presentan correo institucional.

El interés por conocer la satisfacción del usuario y usuaria no sólo se basa en la valoración que se tiene hacia el Departamento de Bienestar o la calidad de la información o trato entregado por el funcionario del Departamento, sino también ahondar en los servicios y beneficios que se ofrecen por parte de Bienestar, la frecuencia de uso y evaluación general de éstos.

Frente a esto, se encuestó un total de 7.679 socios (4.693 mujeres y 2.986 hombres) quienes en su gran mayoría valoraron la ayuda entregada por el Departamento de Bienestar del Poder Judicial a través de los servicios y beneficios ofrecidos.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE BIENESTAR

RESUMEN EJECUTIVO

Entre los servicios más utilizados y preferidos por los socios y socias, se encuentran aquellos de tipo económico tales como: Seguro complementario y de Vida y Préstamos financieros con tasas y plazos preferenciales.

La solicitud por acceder a nuevos beneficios de tipo cultural y recreativos también se hizo presente entre los usuarios, entregando nuevas ideas para el Departamento de Bienestar.

A su vez, el sitio web creado recientemente para informar nuevos servicios, beneficios, noticias u otros temas debe ser publicitado de manera estratégica ya que sólo la mitad de los participantes lo conocen. Por su parte, el correo institucional del PJUD seguirá siendo el medio más importante para recibir noticias referentes a los servicios y beneficios ofrecidos por el Departamento de Bienestar.

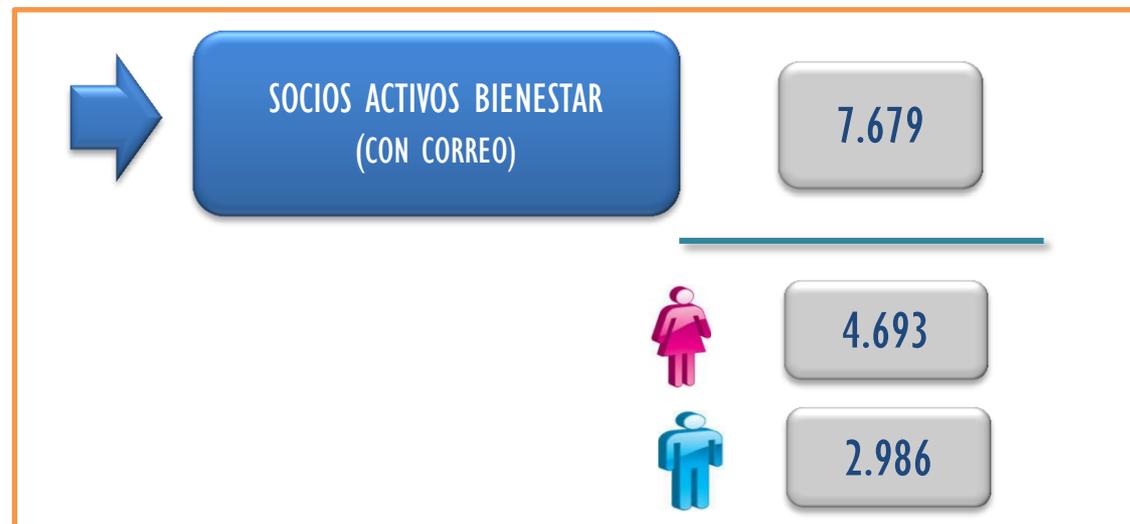
METODOLOGÍA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE BIENESTAR

ANTECEDENTES



La encuesta fue aplicada al total de socios activos de bienestar que cuentan con correo electrónico (ver cuadro naranja).



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE BIENESTAR

METODOLOGÍA

FORMULA PARA OBTENER TAMAÑO MUESTRAL

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Gracias al total de respuestas recibidas los resultados tienen un bajo margen de error (3%) y un alto nivel de confianza (97,5%).

Ver cuadro naranja,

SEXO	N	Total Respuestas	n (con un Nc: 97,5% y e: 3%)
MUJER	4.693	1.231	1.075
HOMBRE	2.986	951	950
TOTAL	7.679	2.182	2.025

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE BIENESTAR

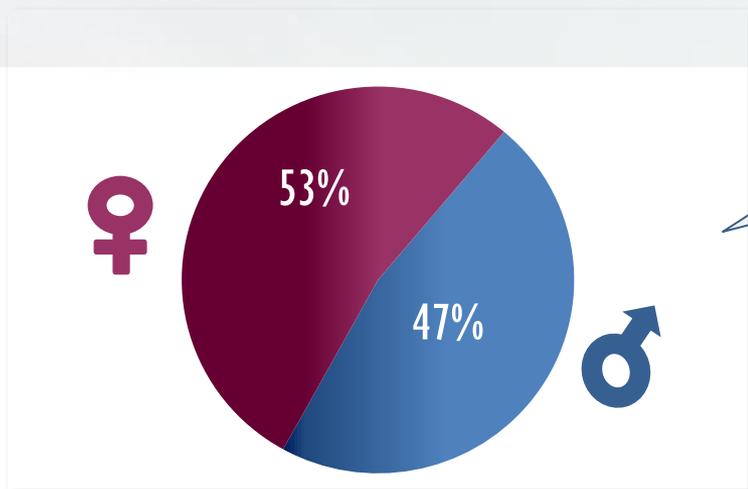
TEMÁTICAS ENCUESTA

La encuesta se estructuró en 5 grandes temas:

1. VALORACIÓN DEPARTAMENTO DE BIENESTAR Y SERVICIOS OFRECIDOS
2. FRECUENCIA DE USO DE BENEFICIOS Y SERVICIOS OFRECIDOS
3. MEDIOS DE DIFUSIÓN UTILIZADOS POR EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR
4. EVALUACIÓN DEPARTAMENTO DE BIENESTAR
5. ESTADÍSTICA MULTIVARIADA

RESULTADOS GENERALES

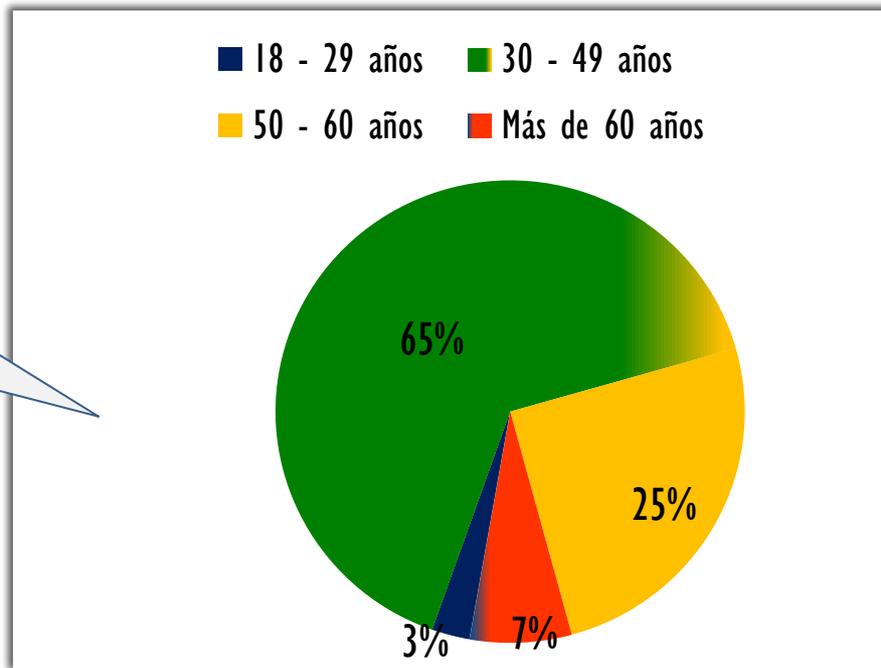
CARACTERIZACIÓN ENCUESTADOS



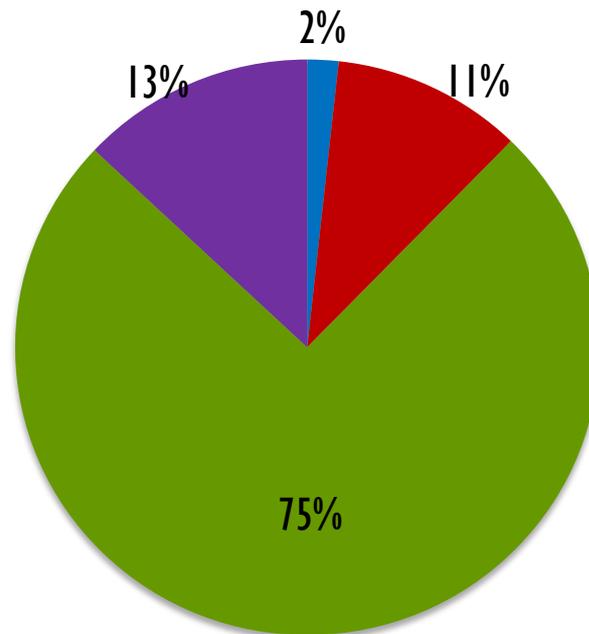
53% PARTICIPANTES SON MUJERES

N: 2.025

65% PARTICIPANTES TIENE ENTRE 30-49 AÑOS



■ Corte Suprema ■ Corte de Apelaciones ■ Tribunales ■ CAPJ

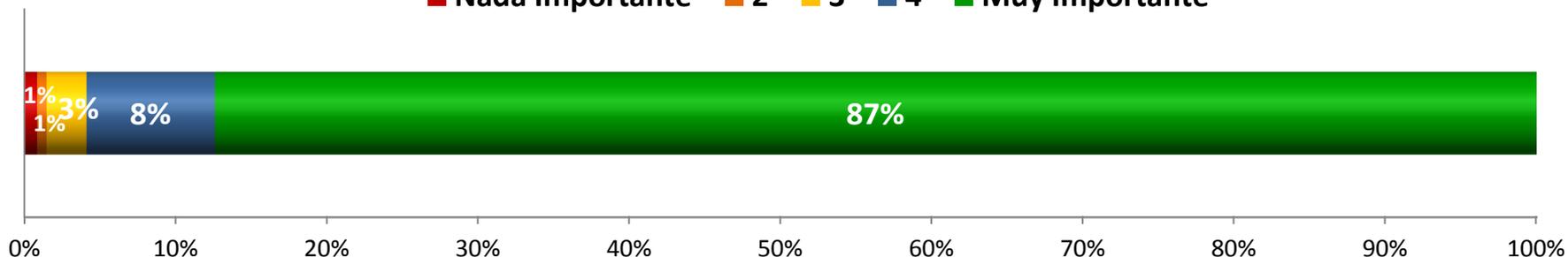


75% PARTICIPANTES ES DE TRIBUNALES; 13% DE LA CAPJ; 11% DE CORTES DE APELACIONES Y 2% DE LA CORTE SUPREMA

I. VALORACIÓN DEPARTAMENTO DE BIENESTAR

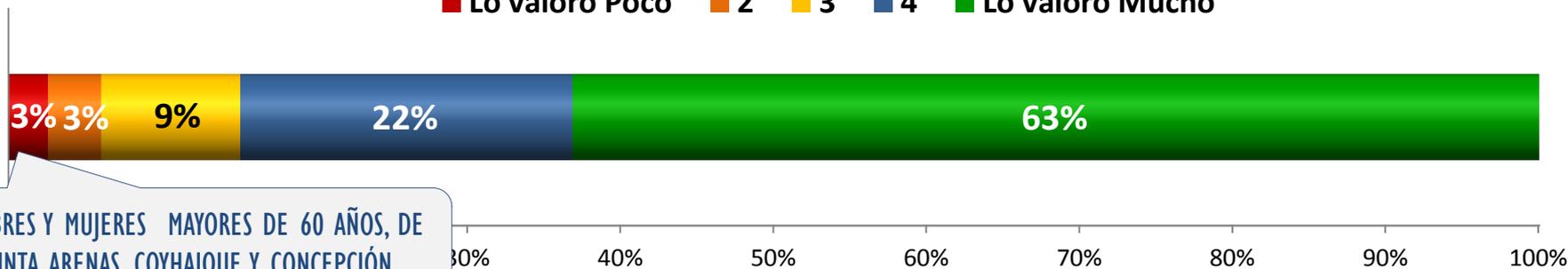
¿CUÁN IMPORTANTE ES PARA UD. QUE EL PODER JUDICIAL TENGA UN DEPARTAMENTO DE BIENESTAR?

■ Nada Importante ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ Muy Importante



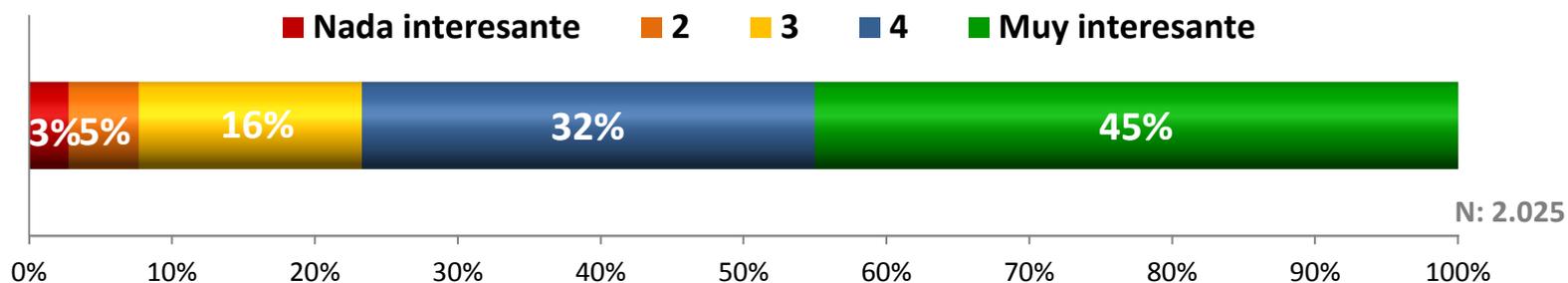
¿CUÁNTO VALORA LA AYUDA ENTREGADA POR EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR A TRAVÉS DE SUS CONVENIOS Y BENEFICIOS?

■ Lo valoro Poco ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ Lo valoro Mucho



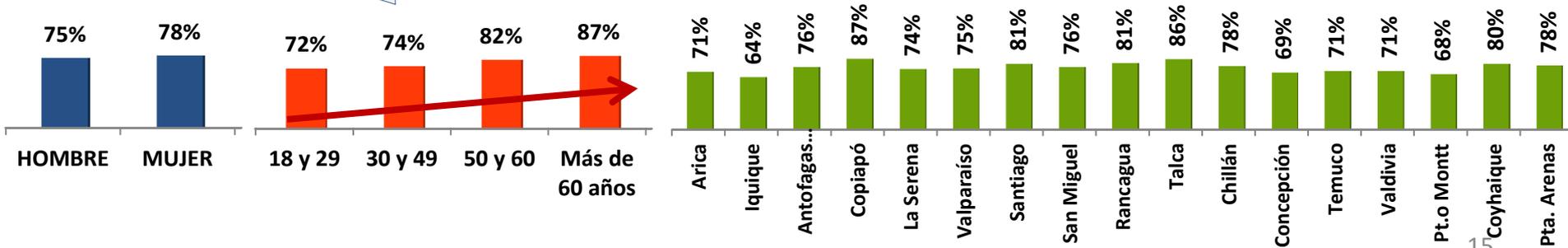
HOMBRES Y MUJERES MAYORES DE 60 AÑOS, DE PUNTA ARENAS, COYHAIQUE Y CONCEPCIÓN

¿CUÁN INTERESANTES LE PARECEN LOS DISTINTOS BENEFICIOS Y CONVENIOS QUE ACTUALMENTE OFRECE EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR?

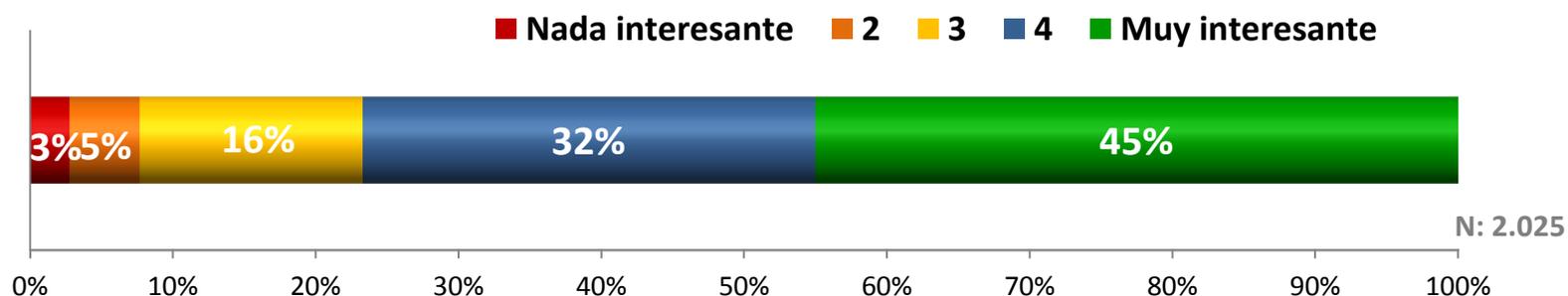


SON LOS SOCIOS/AS MAYORES DE 50 AÑOS QUIENES CONSIDERAN MÁS INTERESANTES LOS BENEFICIOS Y CONVENIOS OFRECIDOS

QUIENES MENCIONARON «BASTANTE + MUY INTERESANTE»

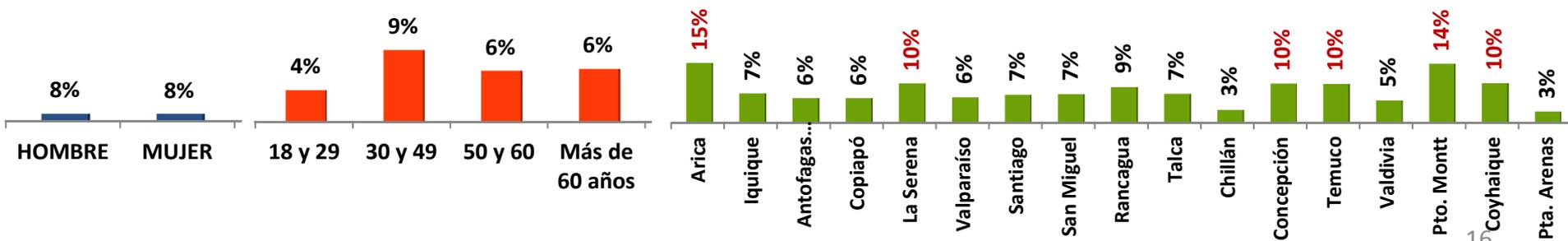


¿CUÁN INTERESANTES LE PARECEN LOS DISTINTOS BENEFICIOS Y CONVENIOS QUE ACTUALMENTE OFRECE EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR?



SON SOCIOS/AS ENTRE 30 Y 49 AÑOS QUIENES NO CONSIDERAN INTERESANTES LOS BENEFICIOS Y CONVENIOS

QUIENES MENCIONARON NADA INTERESANTE + POCO



PRINCIPALES CONCLUSIONES SOBRE VALORACIÓN DEL DEPARTAMENTO BIENESTAR

1. 96% de los encuestados y encuestadas valora bastante y mucho que el Poder Judicial tenga un Departamento de Bienestar.
2. 85% valora bastante y mucho la ayuda entregada por el Departamento a través de convenios y beneficios.
3. Para un 87% es muy importante que el Poder Judicial tenga un Departamento de Bienestar.
4. Un 63% valora mucho la ayuda entregada pero un 15% lo valora con bajas calificaciones (1 a 3).
5. El 77% valora positivamente (bastante y mucho) los beneficios y convenios.
6. Un 45% encuentra muy interesante los actuales beneficios y convenios y un 24% los valora con bajas calificaciones (1 a 3).
7. En determinadas Cortes (Arica, Puerto Montt y Coyhaique) la valoración de convenios es negativa en porcentajes importantes superiores al 10%.
8. Hay una importante relación entre la valoración positiva de convenios y beneficios con la edad del encuestado.

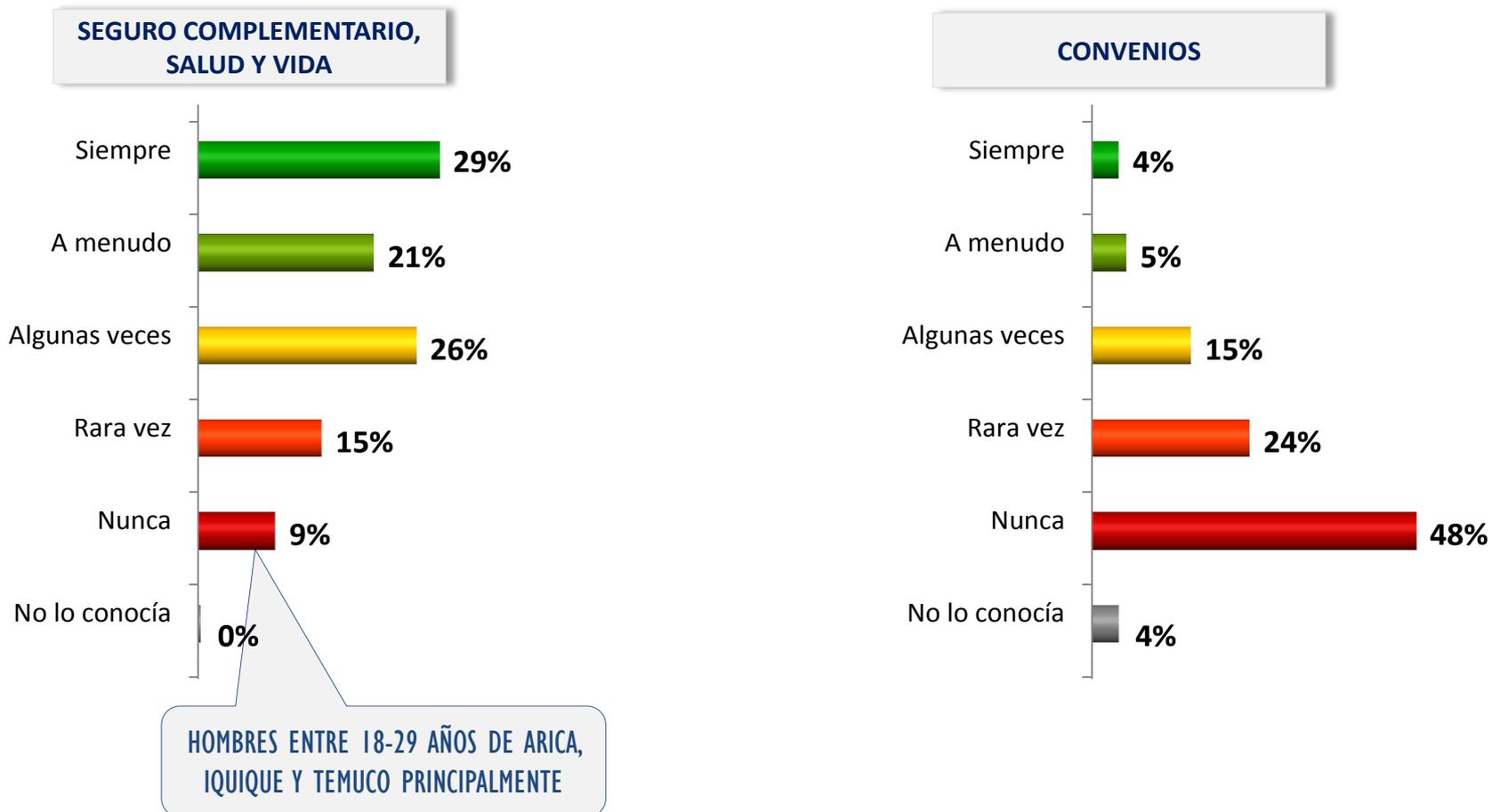
II. BENEFICIOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR

MOTIVO POR EL QUE DECIDIÓ SER SOCIO DE BIENESTAR

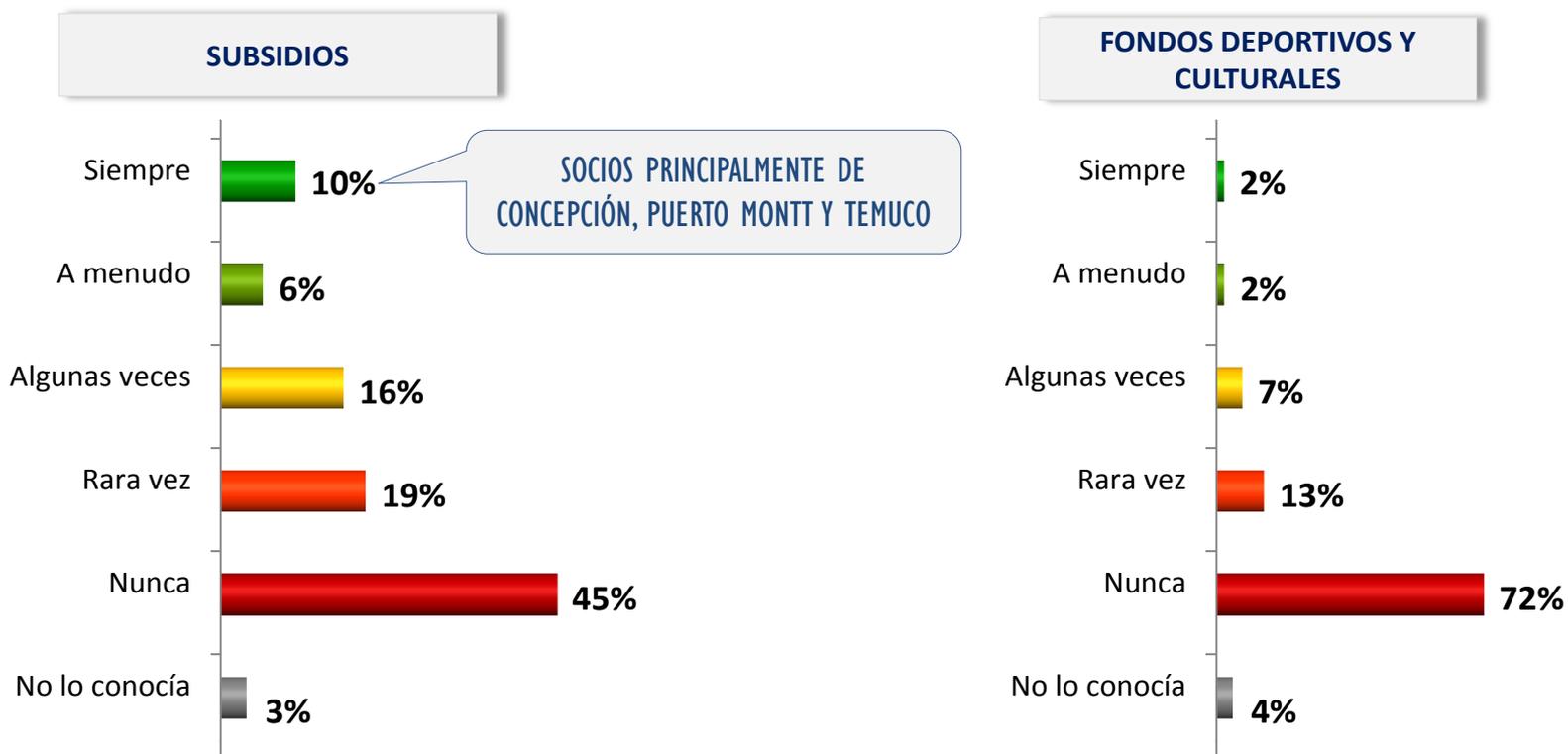


EL PRINCIPAL MOTIVO POR EL QUE FUNCIONARIOS/AS DECIDIERON INTEGRARSE A BIENESTAR FUE POR EL BENEFICIO DEL SEGURO COMPLEMENTARIO DE SALUD, VIDA, MEDICAMENTO Y DENTAL.

FRECUENCIA CON QUE UTILIZA LOS SERVICIOS/BENEFICIOS DE BIENESTAR



FRECUENCIA CON QUE UTILIZA LOS SERVICIOS/BENEFICIOS DE BIENESTAR



FRECUENCIA CON QUE UTILIZA LOS SERVICIOS/BENEFICIOS DE BIENESTAR

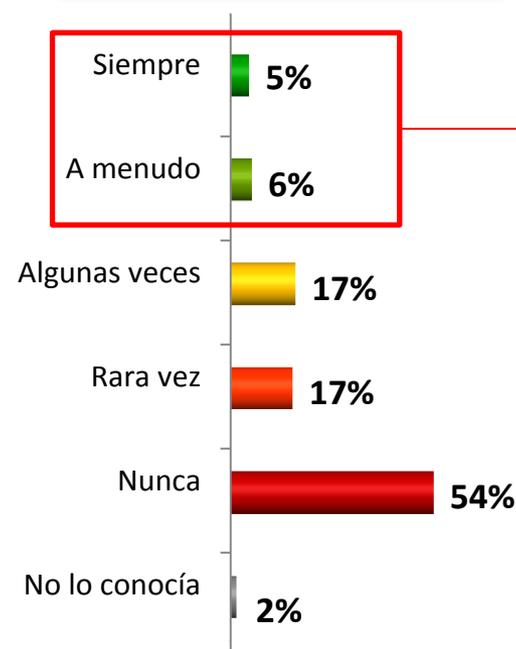
CONCURSOS



TALLERES RECREATIVOS, DEPORTIVOS Y CULTURALES



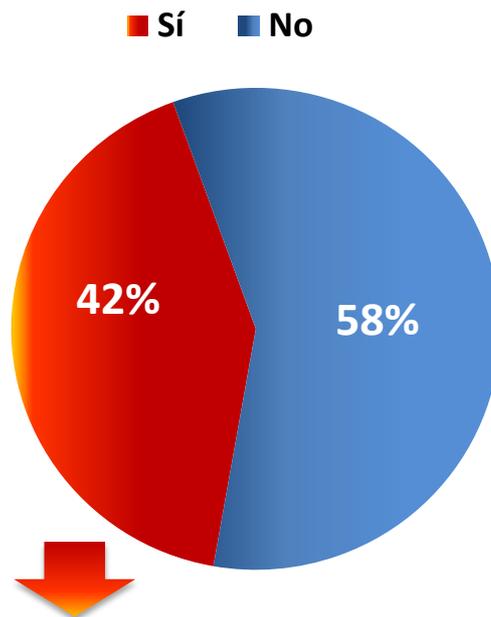
PRÉSTAMOS



HOMBRES Y MUJERES ENTRE 30 Y 49 AÑOS

SOLICITUD DE ALGÚN PRÉSTAMO OTORGADO POR EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR

AQUELLOS SOCIOS/AS QUE HAN SOLICITADO PRÉSTAMOS (42%) SON PRINCIPALMENTE HOMBRES Y MUJERES ENTRE 30 Y 60 AÑOS



EL 89% DE LOS SOCIOS QUE HAN SOLICITADO UN PRÉSTAMOS TENÍA CLARIDAD DE LOS REQUISITOS PARA ACCEDER. A SU VEZ, DE ESTE GRUPO EL 12% NO QUEDÓ SATISFECHO CON LOS PLAZOS Y TASA DE INTERÉS.

CLARIDAD DE LOS REQUISITOS PARA ACCEDER

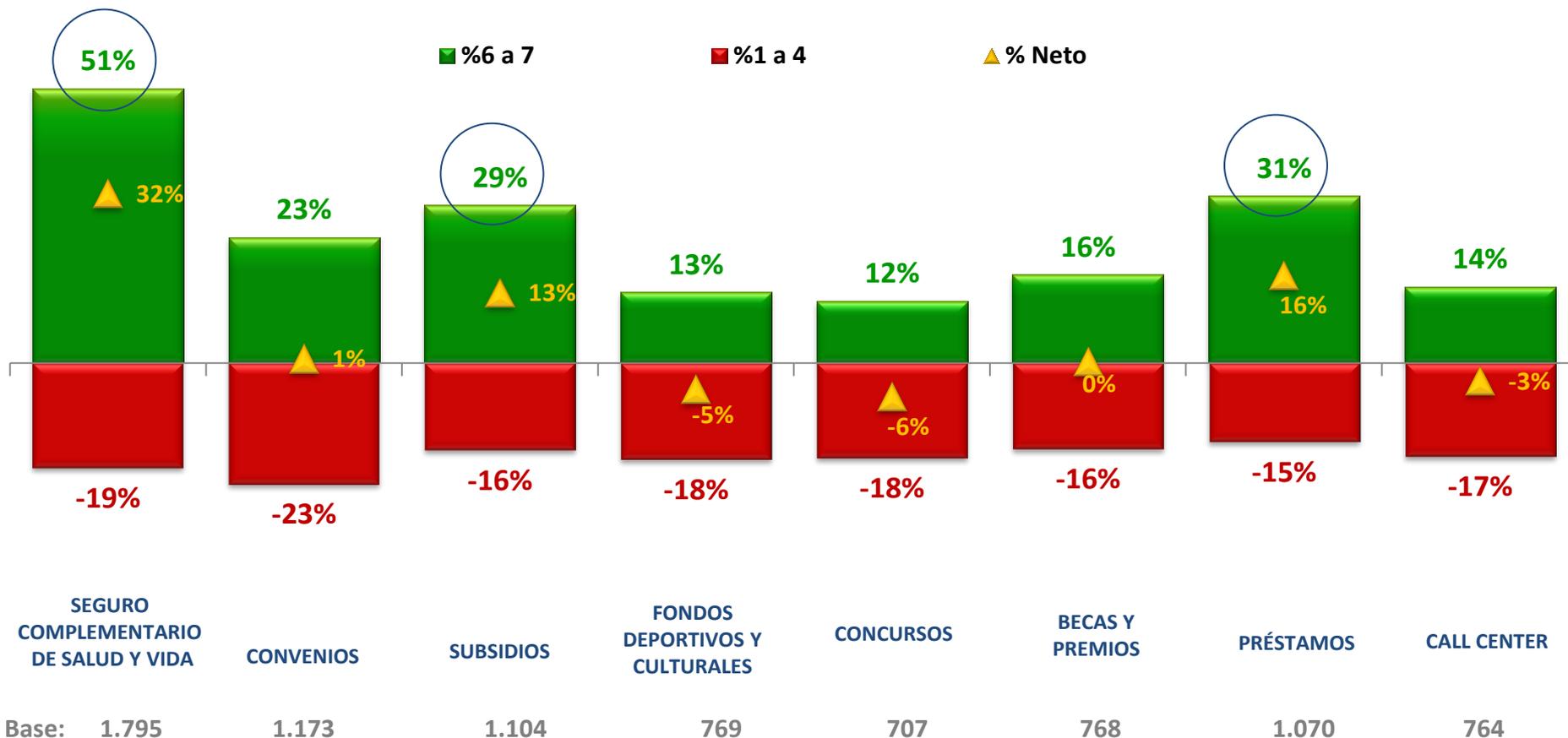
89% **SÍ**

12% **NO**

QUEDÓ SATISFECHO CON EL PLAZO Y TASA DE INTERÉS

SATISFACCIÓN NETA CALCULADA:
(%Notas 6 y 7 - %Notas 1 a 4)

¿CÓMO EVALÚA LOS BENEFICIOS Y/O CONVENIOS A LOS QUE HA ACCEDIDO DURANTE ESTE ÚLTIMO TIEMPO?



Base: 1.795

1.173

1.104

769

707

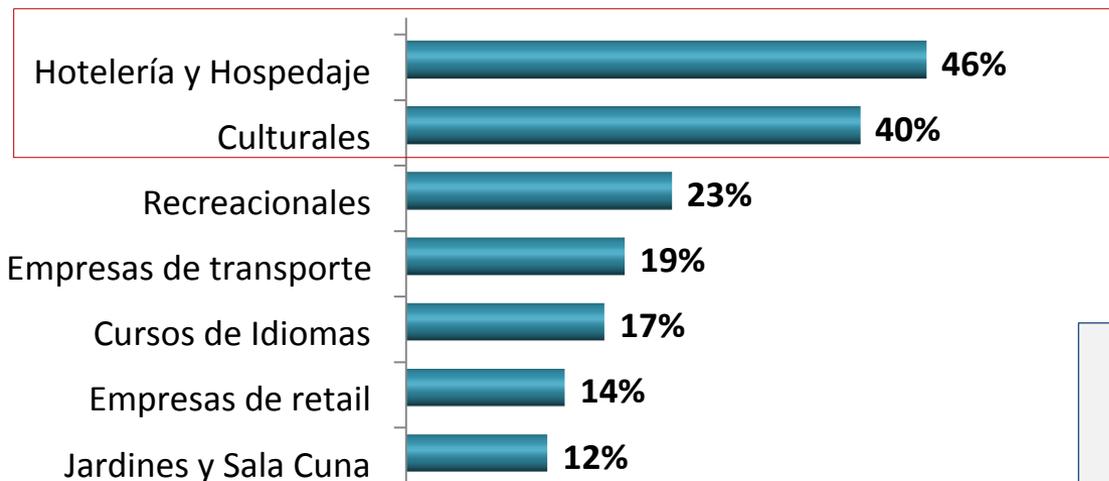
768

1.070

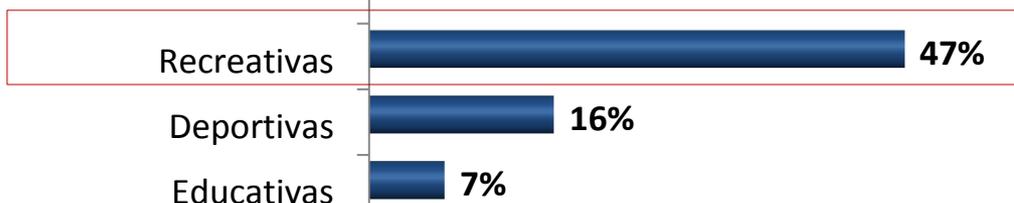
764

OTROS SERVICIOS QUE EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR PUDIESE OFRECER

BENEFICIOS



ACTIVIDADES



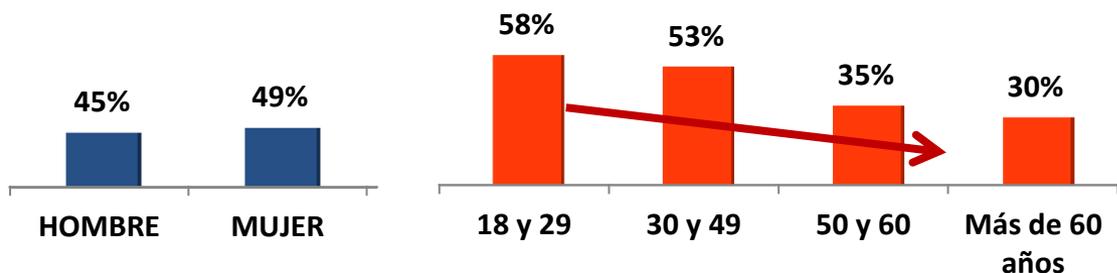
CONVENIOS



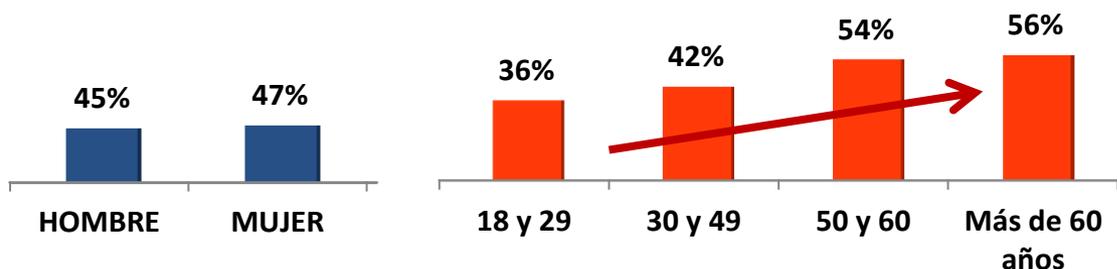
ENTRE OTROS SERVICIOS SE MENCIONAN: CONVENIOS CON EMPRESAS DE GAS; AGENCIAS DE TURISMO; CLÍNICAS Y/O CENTROS MÉDICOS Y DENTALES; CONVENIOS CON GIMNASIOS, RESTAURANTES E INMOBILIARIAS
*NECESIDAD DE COBERTURA EN TODAS LAS REGIONES Y CIUDADES

OTROS SERVICIOS QUE EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR PUDIESE OFRECER (QUIENES MENCIONARON SÍ)

ACTIVIDADES RECREATIVAS (47%)



HOTELERÍA Y HOSPEDAJE (46%)



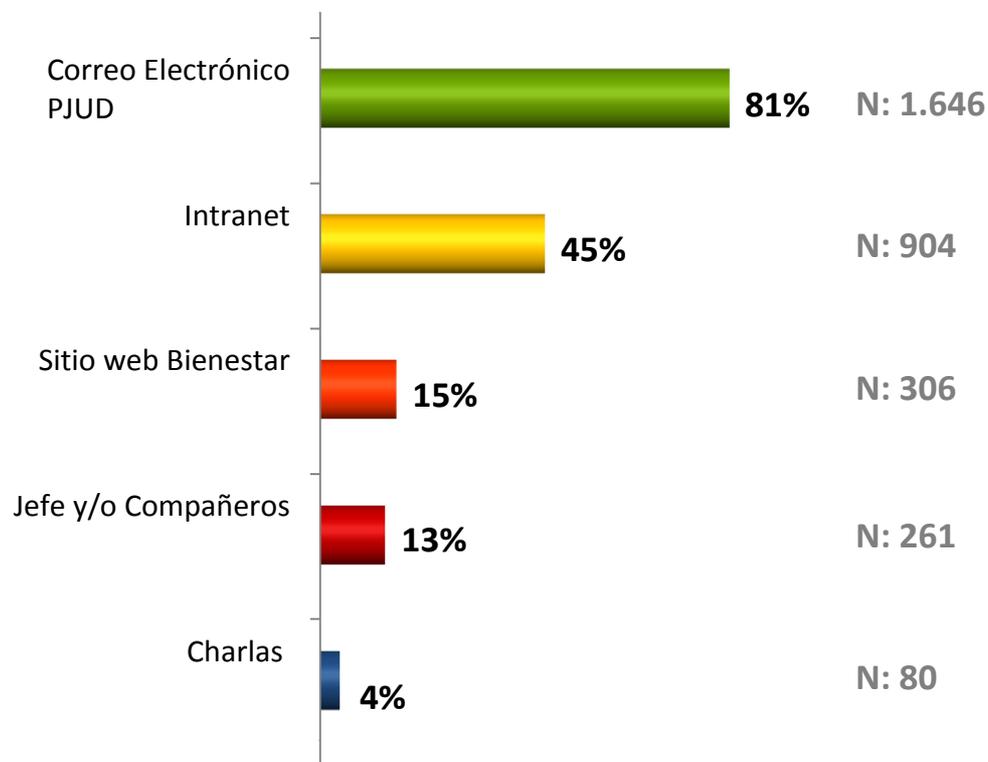
LAS ACTIVIDADES DE TIPO RECREATIVAS SON PREFERIDAS PRINCIPALMENTE POR SOCIOS/AS ENTRE 18 Y 49 AÑOS; MIENTRAS, AQUELLOS BENEFICIOS ASOCIADOS A CONVENIOS CON HOTELES Y HOSPEDAJE SON MENCIONADOS PRINCIPALMENTE POR SOCIOS/AS MAYORES DE 50 AÑOS.

PRINCIPALES CONCLUSIONES SOBRE BENEFICIOS Y SERVICIOS

1. Los principales motivos por el que funcionarios y funcionarias decidieron ser socios del Departamento de Bienestar tiene relación con los beneficios de tipo económico y financiero que son ofrecidos.
2. El seguro complementario y de salud es aquel beneficio con mayor frecuencia de uso por parte de los socios y socias del Departamento de Bienestar.
3. El 42% de los encuestados a solicitado algún préstamo al Departamento de Bienestar. Principalmente son hombres y mujeres entre 30 y 60 años.
4. En cuanto a la evaluación hacia los distintos beneficios y servicios ofrecidos, aquellos que presentan la mayor satisfacción neta son aquellos de tipo económico y financiero: Seguro complementario y de Salud (32%), Préstamos (16%) y Subsidios (13%).

III. MEDIOS DE DIFUSIÓN UTILIZADOS Y PREFERIDOS

¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS ACCEDE O SE INFORMA DE NOTICIAS, CONVENIOS, BENEFICIOS OFRECIDOS POR EL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR?



HOMBRES Y MUJERES
ENTRE 18 Y 29 AÑOS

CONOCIMIENTO SITIO WEB

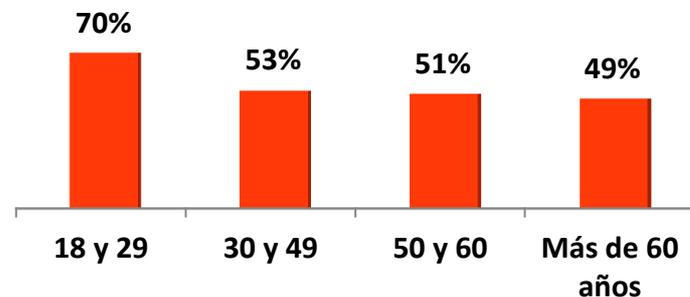
SITIO WEB



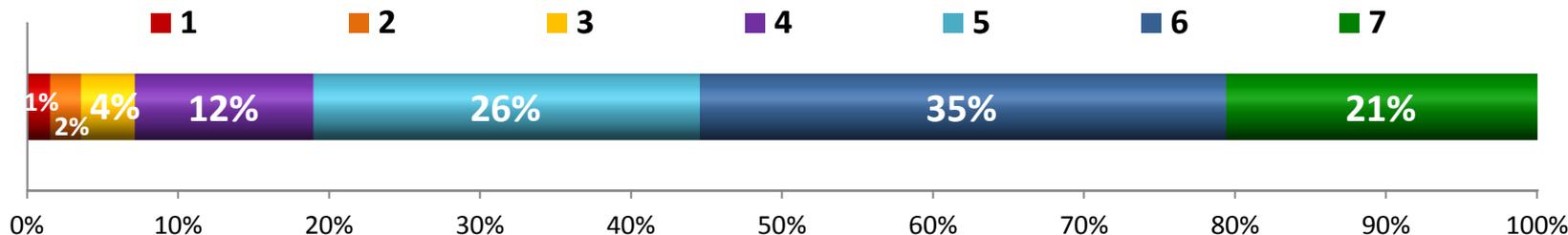
✓ **53%**
LO CONOCE
N: 1.068

Un 53% conoce el sitio web, lo usan en mayor medida socio/as jóvenes entre los 18 y 29 años.

USO SEGÚN TRAMO ETARIO



EVALUACIÓN



CALL CENTER

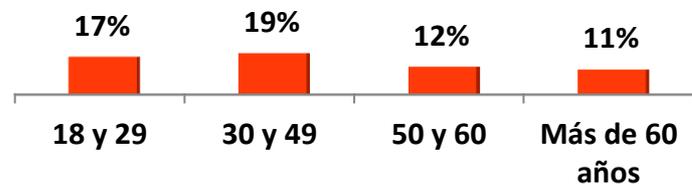


✓ **16%**
LO CONOCE

Un 16% conoce el sitio web,
lo usan en mayor medida
socio/as los 18 y 49 años.

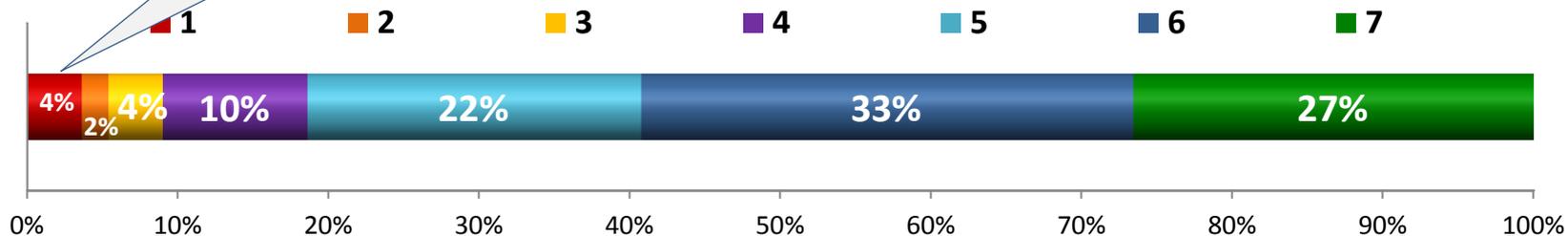
N: 334

USO SEGÚN TRAMO ETARIO

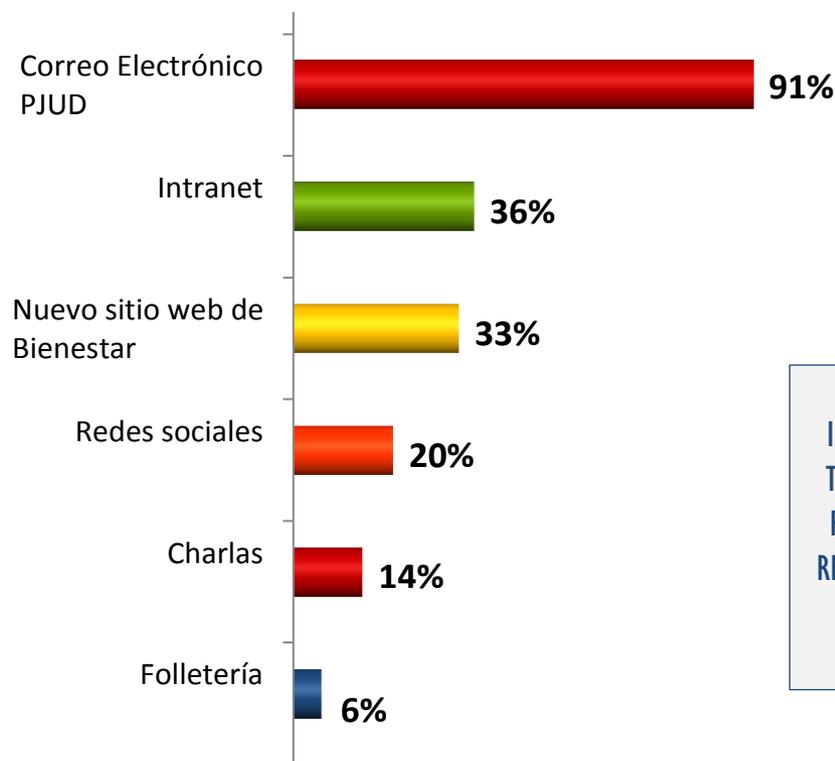


EVALUACIÓN

HOMBRES Y MUJERES
ENTRE 50 Y 60 AÑOS



¿CÓMO LE GUSTARÍA SER INFORMADO ACERCA DE LOS CONVENIOS, SERVICIOS Y BENEFICIOS QUE BRINDA BIENESTAR?



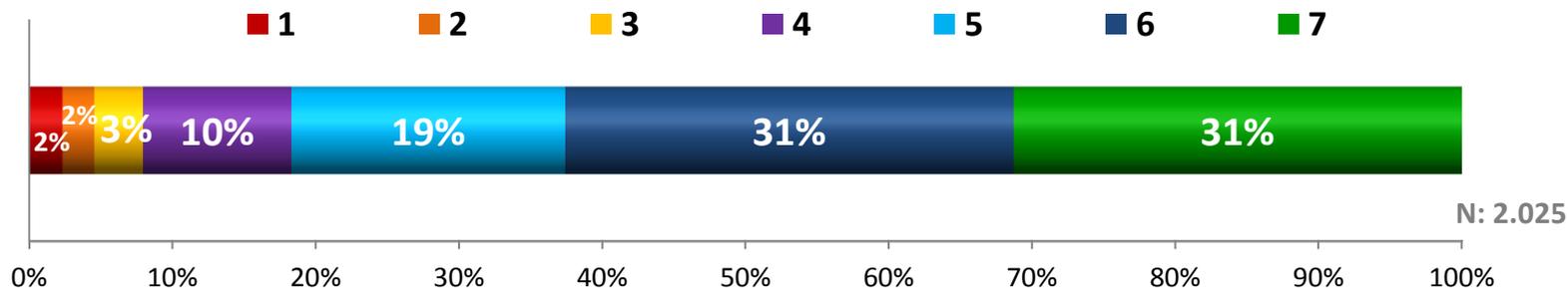
13 ENCUESTADOS MENCIONARON TAMBIÉN, EL CORREO PERSONAL PARA RECIBIR LA INFORMACIÓN RELATIVA A CONVENIOS, SERVICIOS Y BENEFICIOS

PRINCIPALES CONCLUSIONES SOBRE MEDIOS DE DIFUSIÓN

1. La información respecto a noticias, servicios y beneficios ofrecidos por el Departamento de Bienestar es recibida a través del correo institucional PJUD.
2. El 53% de los encuestados conoce el nuevo sitio web del Departamento de Bienestar, y es utilizado principalmente por hombres y mujeres entre 18 y 29 años.
3. El correo institucional PJUD es la herramienta preferida para informarse acerca de los beneficios y servicios ofrecidos.

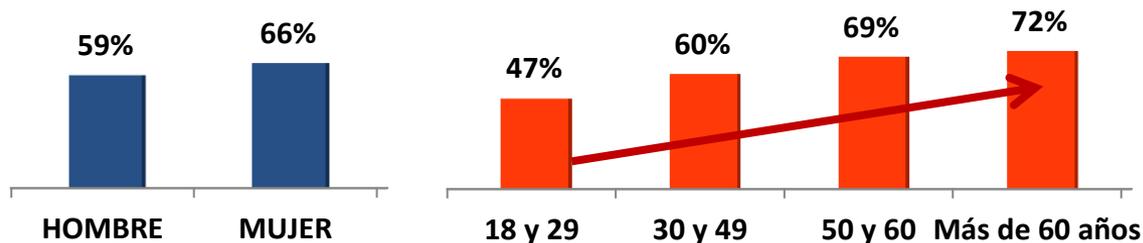
IV. EVALUACIÓN DEPARTAMENTO DE BIENESTAR

AL MOMENTO DE ACUDIR, LLAMAR O ESCRIBIR AL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR FRENTE A UNA CONSULTA ¿CÓMO EVALÚA LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA?

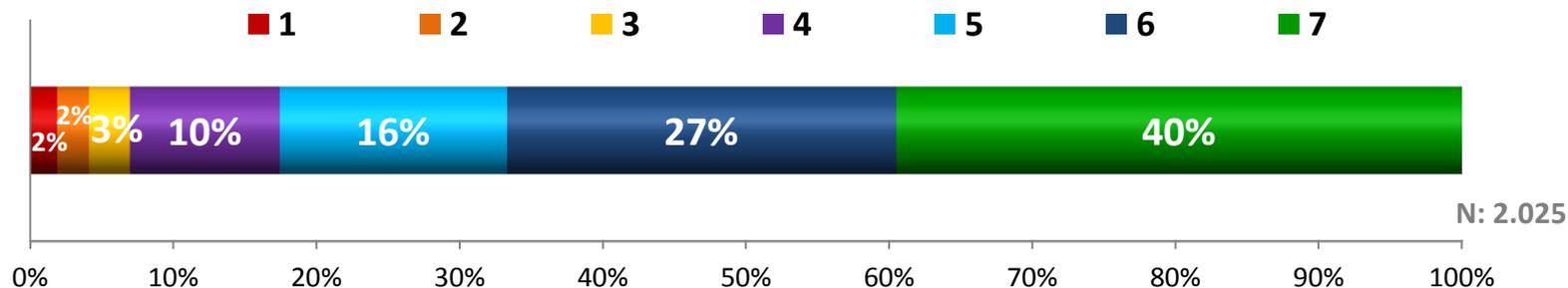


QUIENES EVALUARON CON
NOTA 6 o 7

Quienes mejor evalúan la calidad de la información, son los socios/as de mayor edad

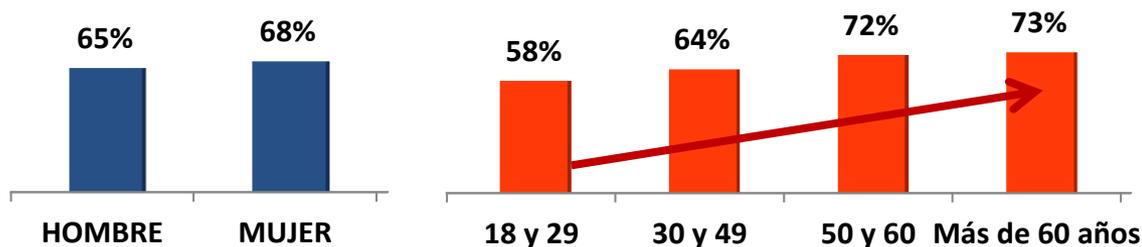


SI HA ACUDIDO A UNA OFICINA DE BIENESTAR ¿CÓMO EVALÚA EL TRATO ENTREGADO POR EL/LA FUNCIONARIO/A DEL DEPARTAMENTO?

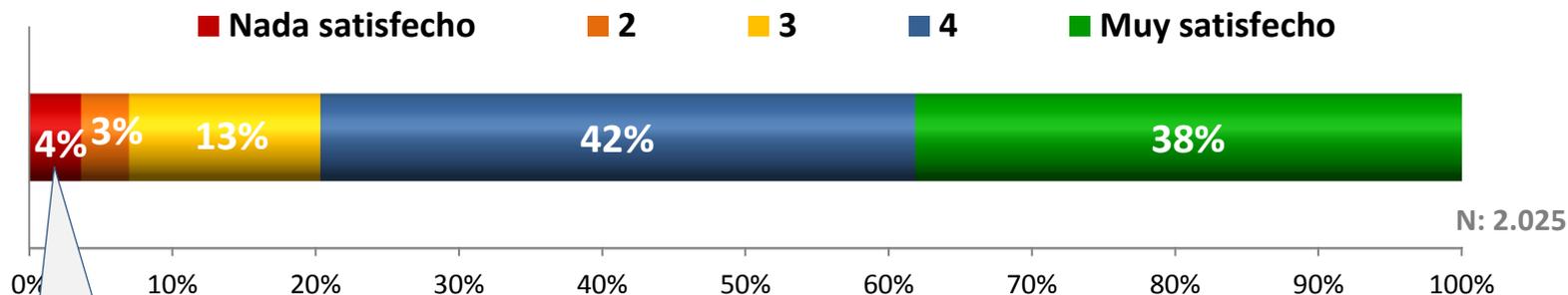


QUIENES EVALUARON CON
NOTA 6 o 7

Quienes mejor evalúan el trato entregado, son los socios/as de mayor edad



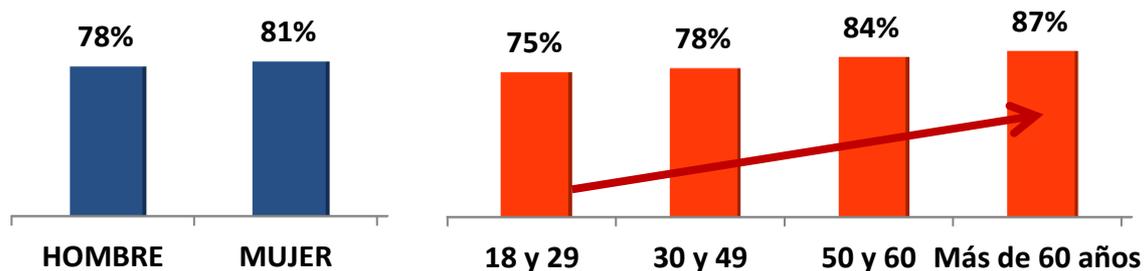
EN GENERAL ¿QUÉ TAN SATISFECHO/A SE ENCUENTRA USTED COMO USUARIO DE BIENESTAR?



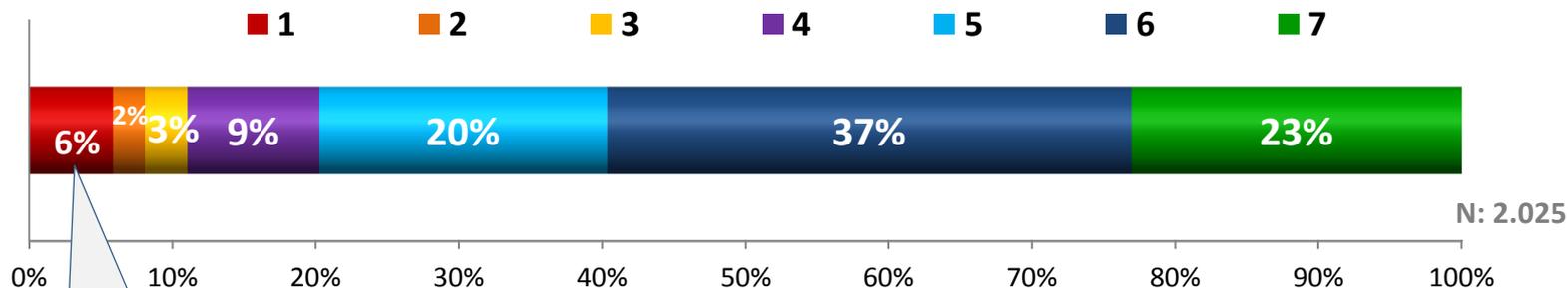
MUJERES MAYORES DE 60 AÑOS

QUIENES MENCIONARON 4 + Muy Satisfecho

Quienes más satisfechos se encuentran como usuario/a de Bienestar, son los socios/as de mayor edad

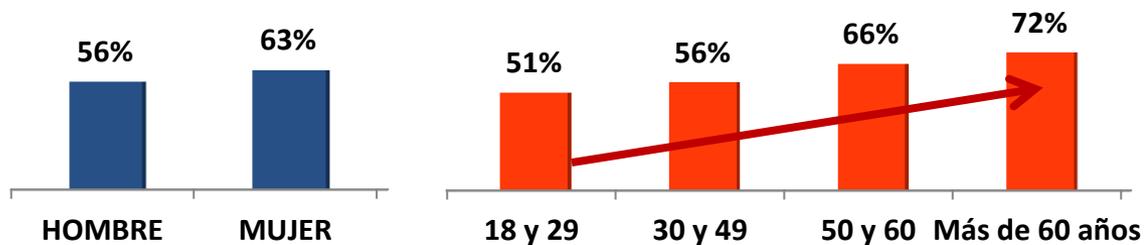


EN GENERAL ¿CÓMO EVALÚA AL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR?



MUJERES MAYORES DE 60 AÑOS

QUIENES EVALUARON CON NOTA 6 o 7



PRINCIPALES CONCLUSIONES SOBRE EVALUACIÓN

1. En aquellas preguntas relativas a evaluación (nota 1 a 7) sobre «Calidad de la información», «Trato entregado por el/la funcionaria» y «Evaluación del Departamento de Bienestar» el 60% de los encuestados evaluó con nota 6 o 7. esto indica la existencia de una buena evaluación del Departamento de Bienestar.
2. En general, los socios y socias (80%) del Departamento de Bienestar se encuentran satisfechos como usuarios.

V. ESTADÍSTICA MULTIVARIADA

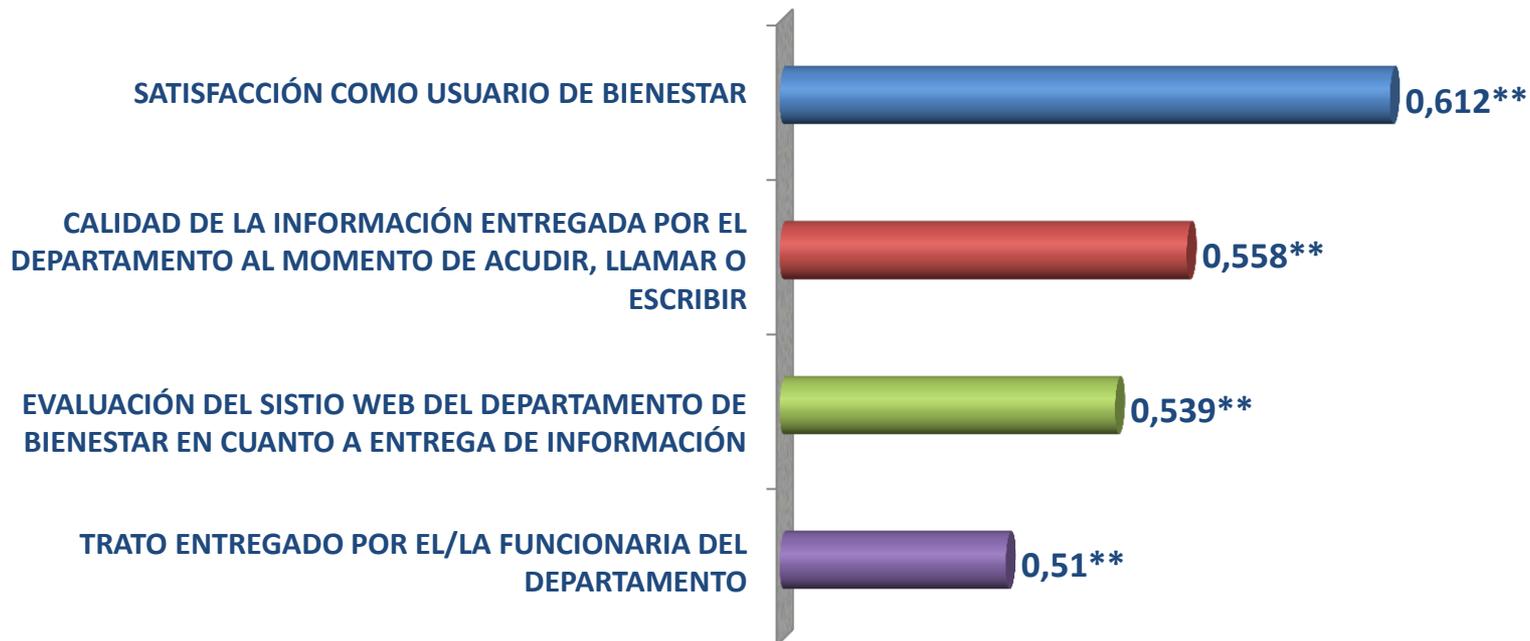
CORRELACIONES

- EL CONCEPTO DE RELACIÓN O CORRELACIÓN ENTRE DOS VARIABLES SE REFIERE AL GRADO DE PARECIDO O VARIACIÓN CONJUNTA EXISTENTE ENTRE LAS MISMAS.
- LA CORRELACIÓN INDICA LA FUERZA Y LA DIRECCIÓN DE UNA RELACIÓN LINEAL Y PROPORCIONALIDAD ENTRE DOS VARIABLES ESTADÍSTICAS.
- SE CONSIDERA QUE DOS VARIABLES ESTÁN CORRELACIONADAS CUANDO LOS VALORES DE UNA DE ELLAS VARÍA SISTEMÁTICAMENTE CON RESPECTO A LOS VALORES HOMÓNIMOS DE LA OTRA

CRITERIOS EMPLEADOS:

- H0: LA RESPUESTA DE LA PREGUNTA X INFLUYE EN EL RESULTADO DE LA PREGUNTA Y EN ESTUDIO
- SPEARMAN: LOS VALORES DEL COEFICIENTE VAN DE -1 A +1
- PRUEBA DE SIGNIFICACIÓN BILATERAL
- P-VALOR (SIGNIFICANCIA)

EVALUACIÓN GENERAL AL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR



SATISFACCIÓN COMO USUARIO DE BIENESTAR



TRATO ENTREGADO POR EL/LA FUNCIONARIO/A DEL DEPARTAMENTO



CALIDAD DE LA INFORMACIÓN ENTREGADA POR EL DEPARTAMENTO AL MOMENTO DE ACUDIR, LLAMAR O ESCRIBIR AL DEPTO DE BIENESTAR



EVALUACIÓN DEL SITIO WEB DEL DEPARTAMENTO DE BIENESTAR EN CUANTO A ENTREGA DE INFORMACIÓN-



PRINCIPALES CONCLUSIONES SOBRE CORRELACIÓN

I. En general, el Socio de bienestar relaciona su satisfacción como usuario y emite una evaluación general del Departamento de Bienestar ponderando situaciones vividas al momento de requerir información, utilizando los distintos medios previstos para esto, más que a los beneficios que el departamento entrega por ser parte de Bienestar.

- Existe una alta relación entre la experiencia personal del Socio de bienestar frente a (i) la información que recibe al momento de acudir, escribir o llamar al departamento, (ii) a la hora de informarse mediante el sitio web y (iii) el trato entregado por el/la funcionaria y la evaluación general que éste entrega al Departamento de Bienestar en su conjunto.
- La Satisfacción como Usuario de Bienestar está altamente relacionada con todos los puntos anteriores, más, y en posiciones de relevancia más bajas: (iv) Valorización a la ayuda que entrega el departamento de bienestar a través de sus convenios y beneficios y (v) la información que entrega el Call Center del departamento.

II. Respecto a la Evaluación del Sitio Web, el usuario considera que ésta se encuentra altamente relacionada con (i) la calidad de la información entregada al momento de acudir, llamar o escribir al departamento de bienestar y (ii) la información entregada por parte del call center.

III. Finalmente, la calidad de la información que entrega el departamento al momento de acudir, llamar o escribir es relacionada por el usuario con el (i) trato entregado por el/la funcionaria del departamento, con la (ii) información entregada por el call center y con (iii) la evaluación que hace del sitio web del departamento de bienestar en cuanto a entrega de información.

CONCLUSIONES FINALES

- I. Los principales beneficios a los que socios y socias de Bienestar acceden son: Seguro Complementario y de Salud, Préstamos y Subsidios. (BENEFICIOS ECONÓMICO – FINANCIERO)
- II. En general se evalúa positivamente los distintos servicios y beneficios otorgados por el Departamento de Bienestar; a diferencia de aquellos fondos deportivos y culturales cuya frecuencia de uso es baja y presentan una evaluación más bien negativa; no obstante, aquellos servicios o beneficios que usuarios y usuarias les gustaría que el Departamento de Bienestar ofreciese, tienen relación con actividades recreativas, de hotelería y culturales.
- III. Es importante considerar que las evaluaciones más negativas, en general, son realizadas por socios y socias cuya edad fluctúa entre los 18 y 29 años.
- IV. Un 53% de los encuestados dice conocer el sitio web de Bienestar, presentando un mayor uso por parte de los socios y socias de menor edad.

RECOMENDACIONES

1. Establecer un diagnóstico/ caracterización de los socios y socias de Bienestar con el propósito de evaluar si los beneficios y servicios otorgados son adecuados a los perfiles.
2. Realizar entrevistas grupales (Focus group) con el objetivo de ahondar en aquellos servicios, beneficios a demandar por los socios y socias.
3. Mejorar y publicitar de manera activa el sitio web del Departamento de Bienestar, dando de baja aquellos accesos que se encuentran en Intranet u otros sitios al interior del Poder Judicial.