



## SINTESIS

### CALIDAD DE SERVICIO MEDIACION LICITADO POR EL MINISTERIO DE JUSTICIA.

#### I. ANTECEDENTES

El presente informe corresponde a la síntesis de resultados de la investigación realizada por la Dirección de Asistencia Técnica de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Concepción con el objeto de conocer el **Grado de satisfacción** de la calidad de la atención del sistema de mediación de los usuarios atendidos, durante los meses de febrero a julio del año 2006, en los centros de mediación que operan en el marco de la actual licitación pública.

#### II. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

- ❖ Conocer el Grado de satisfacción de la calidad de la atención del sistema de mediación que presentan los usuarios atendidos.
- ❖ Construir Indicadores que permitan evaluar la calidad del servicio de mediación.
- ❖ Construir un Índice de Satisfacción Global que permita evaluar el grado de Satisfacción de los usuarios del servicio de mediación.
- ❖ Identificar los aprendizajes adquiridos por los usuarios en las distintas del proceso de mediación

#### III. METOLOGIA SINOPTICA

##### 3.1 Universo.

El universo corresponde a todas aquellas personas que, durante los meses de febrero a julio del año 2006, fueron parte en conflicto en una o más causas derivadas desde los juzgados de familia o tribunales de letras, con competencia en asuntos de familia a nivel nacional, y que



fueron atendidas en alguno de los centros de mediación adjudicatarios o en convenio de contrato directo con el Ministerio de Justicia, que ascienden aproximadamente a 4.600 causas a nivel nacional.

Para el estudio, se consideraron como representativas las Regiones VIII, VII y RM, que representan aproximadamente el 50% del Total Nacional.

### 3.2 Caracterización del Universo.

La distribución del Universo por Región y Tipo de Mediación se presenta en la Siguiete Tabla:

**Tabla N°1: Distribución del Universo por Región y tipo de Mediación.**

Tipo	Región			Total
	RM	VIII	VII	
Alimentos	77%	72%	75%	75%
Cuidado Personal (Tuición)	7%	21%	4%	12%
Relación Directa (Visita)	23%	32%	23%	26%
Divorcio	1%	9%	1%	4%
Otros	7%	16%	14%	11%
<b>Total</b>	<b>839</b>	<b>634</b>	<b>160</b>	<b>1633</b>
<b>%</b>	<b>51%</b>	<b>39%</b>	<b>10%</b>	<b>100%</b>

### 3.3 Tamaño Muestral.

Para la definición del tamaño muestral se utilizó **Muestreo de Proporciones** con varianza máxima con un nivel de confianza de 95% y un error de muestreo de 4%. Con esto el tamaño muestral fue de 531 usuarios, los cuales fueron distribuidos entre las tres regiones de acuerdo a su importancia relativa, asignando un mayor peso a la Región Metropolitana.

**Tabla N°2: Distribución muestral por Región**

Región	Tamaño Muestral	%
RM	295	55%
VIII	176	33%
VII	65	12%
<b>Total</b>	<b>536</b>	<b>100%</b>

### 3.4 Fecha de Medición

El trabajo de campo se realizo entre los días 6 y 17 de Enero de 2007.



## IV. MEDICION DE LA SATISFACCION.

### 4.1 Índice De Satisfacción

Con el propósito de medir el Grado de Satisfacción que los usuarios del proceso de Mediación, se construyó un índice cuantitativo en base a las respuestas de una serie de preguntas que pretendían medir en forma directa e indirecta la valoración y/o importancia que los usuarios asignan a diversos aspectos relacionados con el servicio de Mediación.

Para cumplir con este objetivo se aplicó un cuestionario a los usuarios del Proceso de Mediación en 3 Regiones del país. El cuestionario consta de un total de 25 preguntas, de las cuales 21 intervienen directamente en el calculo del Índice. Además de 6 preguntas que definen el perfil del usuario.

La escala de evaluación utilizada es de 1 a 7, donde 7 representa la nota máxima indicando alta satisfacción por el servicio y la nota 1 es la nota mínima que representa una nula satisfacción por el servicio. Cinco de la preguntas consideradas en el Índice están calificadas directamente en la escala de 1 a 7, las otras 21 son de respuesta múltiple, de manera que dependiendo de la respuesta se le asigna una nota de 1 a 7 de acuerdo a una Tabla de Asignación de Puntaje, de manera que las **respuestas asociadas a “mayor calidad o satisfacción” debe corresponder el valor 7**



#### 4.2 Temas de Evaluación

En la construcción del Índice de Satisfacción se consideraron ocho temas que representan las dimensiones de la Satisfacción.

Temas
•Calidad de la Información
•Calidad Proceso mediación
•Calidad de la información del Mediador:
•Calidad del Mediador
•Calidad de la Atención
•Calidad de Actas y Cumplimiento
•Calidad del Servicio
•Calidad de aprendizajes

#### 4.3 Calculo de la Calificación Global del Proceso de Mediación.

1. Calculo de promedios. Para cada usuario, se calcula el promedio de las notas parciales de cada tema. En aquellos temas que además de las notas parciales se incorpora una nota global del tema se ponderara en proporción 60% y 40%.
2. Transformación a escala de 1 a 7. Todas las variables que han sido incluidas en algunos de los temas de calificación que no han sido plateadas como calificación directa deben ser transformadas en escala de 1 a 7.
3. Para cada usuario se calcula el promedio general, dando igual ponderación a cada uno de los temas. Esta nota global corresponde a la calificación del Proceso de Mediación de cada persona encuestada. El promedio para toda la muestra será la Calificación Global del Proceso de Mediación.

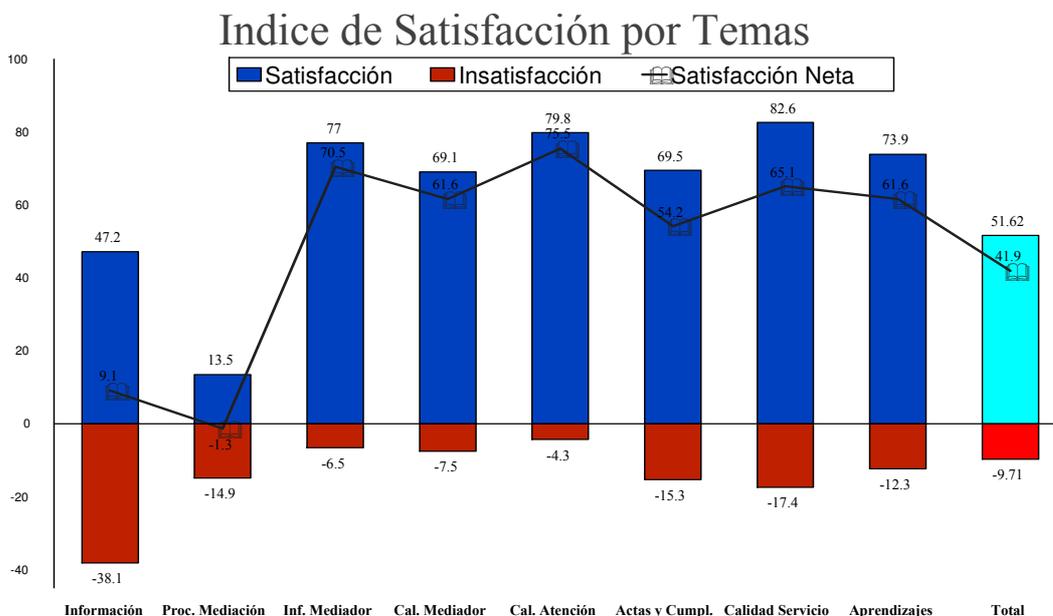


#### 4.4 Calculo del Indice de Satisfacción Neta

- ❖ **Cálculo de Satisfacción.** Para la muestra de usuarios del proceso de mediación se calcula el porcentaje de usuarios con nota global mayor o igual a 6.
- ❖ **Calculo de Insatisfacción.** Para la muestra de usuarios del proceso de mediación se calcula el porcentaje de usuarios con nota global menor o igual a 4.
- ❖ **Calculo de Satisfacción Neta, definición del índice.** Se calcula la diferencia entre la Satisfacción y la Insatisfacción. Este numero representaría el Índice de Satisfacción del Proceso de Mediación.

## PRINCIPALES RESULTADOS

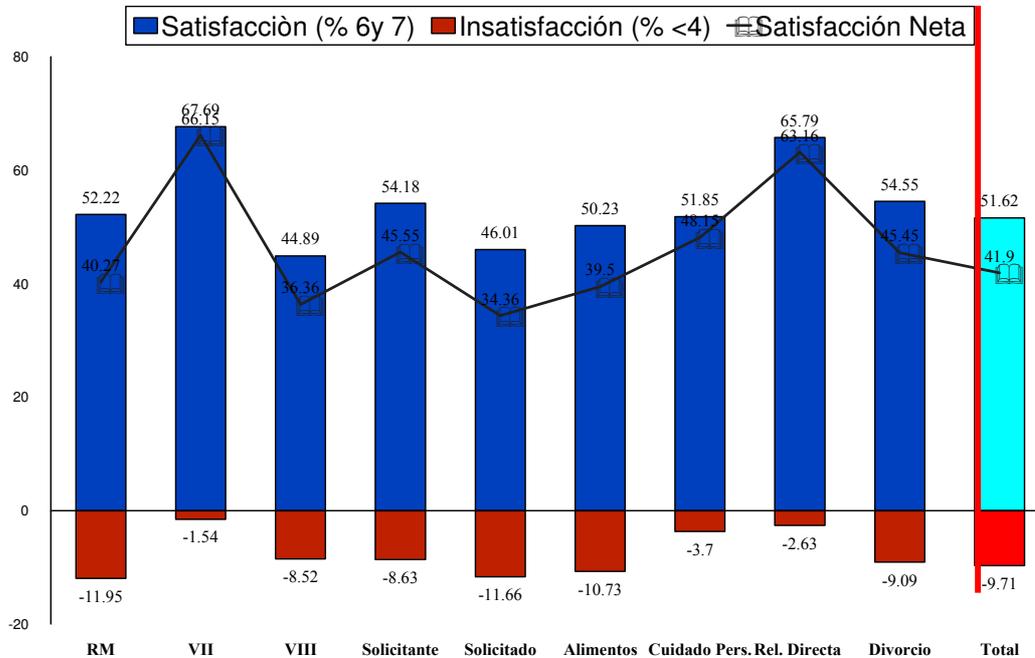
### INDICE DE SATISFACCION USUARIOS PROCESO DE MEDIACION



El Índice de Satisfacción Global revela una Satisfacción Neta de 41.9, desglosado en 51.62% de usuario satisfechos y un 9.714% de usuarios insatisfechos.

El Índice de Satisfacción por Temas confirma que los mayores niveles de Satisfacción se encuentran en aquellas materias relacionadas con la labor del mediador, así los mayores Índices de Satisfacción Neta se dan para Calidad de Atención (75.5) e Información Entregada por el Mediador (70.5). En cuanto al Indicador de Calidad de Servicio, se observa el máximo nivel de Satisfacción (82.6), con una Satisfacción Neta de 65.1. Solo en la evaluación del Proceso de Mediación se obtiene una Satisfacción Neta Negativa de -1.3, explicado principalmente por la insatisfacción en los costos de pasajes, distancias al lugar de atención del mediador y el número de sesiones

### Índice de Satisfacción por Región y Tipo de Mediación



Los Usuarios de la VII Región y aquellos que mediaron por temas de visitas son los más satisfechos en términos netos, con Índices de 67.60 y 65.79 respectivamente. Por otro lado, los solicitantes presentan un Índice de Satisfacción Neta superior que el de los Solicitados.



## Calificación Global y por Temas

Calificación Promedio : 5.74  
Satisfacción Neta : 41.9

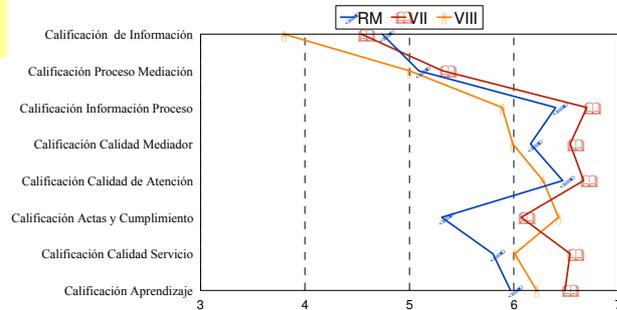
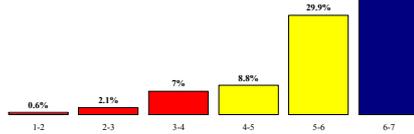


Tabla Nº1 : Calificación Promedio General y por Temas

	Región			Solicitante		Tipo					Total
	RM	VII	VIII	Solicitante	Solicitado	Alimentos	Cuidado Personal (Tuición)	Relación Directa (Visita)	Consecuencias Divorcio		
Calificación de Información	4.74	4.54	3.80	4.71	3.71	4.34	4.65	5.23	3.78	4.39	
Calificación Proceso Mediación	5.09	5.32	5.00	5.07	5.15	5.09	4.93	5.27	5.03	5.09	
Calificación Información Proceso	6.40	6.70	5.89	6.23	6.37	6.25	6.01	6.47	6.48	6.26	
Calificación Calidad Mediator	6.16	6.54	5.99	6.18	6.09	6.09	6.36	6.40	6.43	6.14	
Calificación Calidad de Atención	6.47	6.67	6.28	6.46	6.36	6.40	6.46	6.61	6.51	6.42	
Calificación Actas y Cumplimiento	5.31	6.07	6.43	5.76	5.79	5.77	5.41	6.26	5.67	5.78	
Calificación Recomendación Proceso Mediación	5.80	6.54	6.01	5.94	6.00	5.88	6.33	6.37	6.18	5.95	
Calificación Aprendizaje	5.97	6.49	6.22	6.11	6.12	6.05	6.48	6.25	6.54	6.10	
Satisfacción Global	5.69	6.09	5.70	5.78	5.66	5.70	5.82	6.10	5.81	5.74	

Facultad de Economía U. de Concepción

En este resumen global se aprecia: en el ángulo superior izquierdo la concentración de notas por rango, mas de la mitad de las calificaciones (51,6%) son iguales o superiores a seis, en el ángulo superior derecho el promedio de la calificación global por tema que permite la comparación visual de las calificaciones globales entregada a los ocho ítemes de calificación desarrollados en forma previa a el cálculo del índice de satisfacción, se puede apreciar que las mejores calificaciones se asocian directamente con el mediador, y por ultimo la calificación general promedio y por temas, que permite analizar los extremos: peor calificación se asigna en la Octava región y corresponde la ítem de información previa, la mejor calificación se entrega en la Séptima Región y corresponde a calificación de la información en el proceso, por ultimo la calificación general promedio mayor corresponde en general al tema calidad de la atención, en todas la s regiones y en los distintos tipos de mediación.



La principal conclusión de este estudio es que los mayores niveles de Satisfacción se encuentran en aquellas materias relacionadas con la labor del mediador destacándose como los mas satisfechos los usuarios de la VII Región y que, en general, existen dos áreas claramente deficitarias que generan calificaciones bajas por parte de un número importante de los usuarios, en primer lugar el área correspondiente a la calificación del proceso de mediación y, en segundo lugar, el área correspondiente a la calificación de la información.