



SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LAS CAJAS DE COMPENSACIÓN EN LA CIUDAD DE TALCA

**ELCIRA BARO VENEGAS
JUAN PABLO ÁLVAREZ PIZARRO**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

El presente estudio pretende conocer el grado de satisfacción de los afiliados con respecto al servicio en relación con: la atención pública y los beneficios que otorga a sus beneficiarios.

Para lo anterior fue necesario dividir el estudio en dos etapas. La primera de ellas comprende un estudio de tipo exploratorio, el que se realizó en base a revisión de material bibliográfico y entrevistas con expertos en cada una de las Cajas de Compensación existentes en la ciudad de Talca, esto permitió obtener una base teórica y referencial sobre la cual sustentar la investigación, como parte de esta primera etapa esta también la realización de un grupo foco el que permitió obtener aquellos atributos del servicio y de las prestaciones que eran relevantes de medir. Una vez concluida esta primera etapa se dio paso a una segunda etapa, siendo esta de tipo descriptiva y además transversal. Esta segunda etapa comprende la aplicación de una encuesta aplicada a los afiliados al sistema de Cajas en la ciudad de Talca, con el fin de determinar la satisfacción existente a cada una de las variables medidas. Posterior a la aplicación de la encuesta se realiza el análisis de datos sobre la cual se extraen las conclusiones y proyecciones futuras de las Cajas de Compensación.

Del análisis de datos se pudo concluir que las principales causantes de satisfacción son en mayor medida las variables relacionadas con el servicio (atención de público) más que las variables relacionadas con las prestaciones o beneficios que las Cajas otorgan a sus beneficiarios. Por otra parte se concluye que los principales causantes de insatisfacción son las variables relacionadas con los bonos ofrecidos por cada una de las Cajas de Compensación.