

cadem<sup>o</sup>



R E S E A R C H

I N S I G H T

I N N O V A T I O N

# ESTUDIO CALIDAD DE SERVICIO

## Satisfacción Mutualidades

### Segmento Trabajadores

### Medición 2017

Preparado para:





ANTECEDENTES



RESULTADOS



CONCLUSIONES





ANTECEDENTES



RESULTADOS



CONCLUSIONES



# Metodología



R E S E A R C H   I N S I G H T   I N N O V A T I O N

# Ficha Metodológica

## METODOLOGÍA

Estudio cuantitativo, a través de entrevistas telefónicas en CATI, utilizando un cuestionario estándar semiestructurado de alrededor de 10 minutos de duración.

## UNIVERSO

Trabajadores de Empresas afiliadas a cada Mutualidad atendidos en los servicios de Urgencias por accidentes de trabajo o trayecto, en el mes anterior a cada medición, de la RM, Valparaíso, Concepción y Antofagasta

Conocer el nivel satisfacción de los Trabajadores con el servicio recibido en las Mutualidades.  
Conocer el impacto en la experiencia del trabajador los diferentes puntos de Contacto con las mutualidades.

## APLICACIÓN

El trabajo de campo se realizó entre el 10 de febrero y 30 de junio.

## MUESTRA

La muestra se calcula considerando un error muestral de alrededor  $\pm 5\%$  en cada MARCA.

	Total	MUTUALES		
		ACHS	Mutual CChC	IST
Base	1071	369	370	332
Error Muestral	$\pm 2,99\%$	$\pm 5,1\%$	$\pm 5,1\%$	$\pm 5,4\%$

## Selección de la Muestra

De Febrero a Junio del 2017, se realizó mediciones mensuales, considerando a trabajadores de Empresas afiliadas que recibieron atención el mes anterior a cada medición.

La muestra total para cada mutualidad se dividió en 5 meses y en cada mes se distribuyó de acuerdo a la proporción por ciudad de la BBDD del mes, con el objetivo de tener una muestra representativa al final de los 5 meses.

Se realizó ponderación por tamaño de cada mutualidad la que se presenta a continuación:

	ACHS	Mutual CChC	IST	Total
Ponderación	51%	32%	17%	100%

## Consideraciones resultados Evolutivos

Se debe considerar que el estudio realizado en el 2015 consideró a Trabajadores atendidos 3 meses antes del levantamiento de la Muestra.

La Medición 2017, considera una mejora metodológica dado que la muestra corresponde a trabajadores atendidos el mes anterior a la atención, haciendo que las respuestas estén en un rango de tiempo mucho más cercano a la atención lo que permite tener una muestra más fidedigna en sus resultados.



ANTECEDENTES



RESULTADOS



CONCLUSIONES



# Satisfacción Global



R E S E A R C H

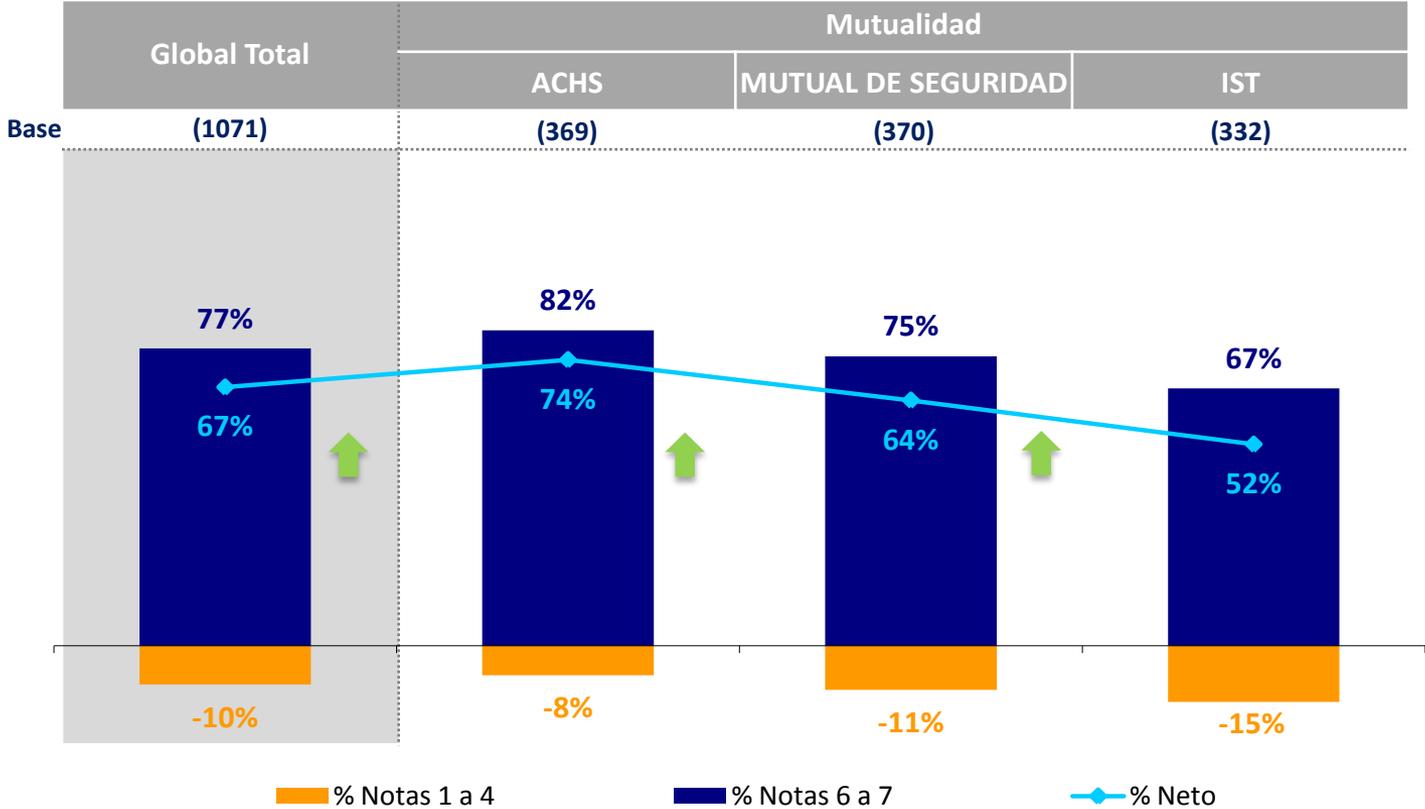
I N S I G H T

I N N O V A T I O N



# Satisfacción Global Mutualidades – Total Trabajadores

Para comenzar utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es Muy insatisfecho y 7 es Muy satisfecho ¿Cuál es su nivel de satisfacción general con.... (MENCIONAR MUTUALIDAD)?



% Neto 2015	49%	49%	49%	52%
-------------	-----	-----	-----	-----

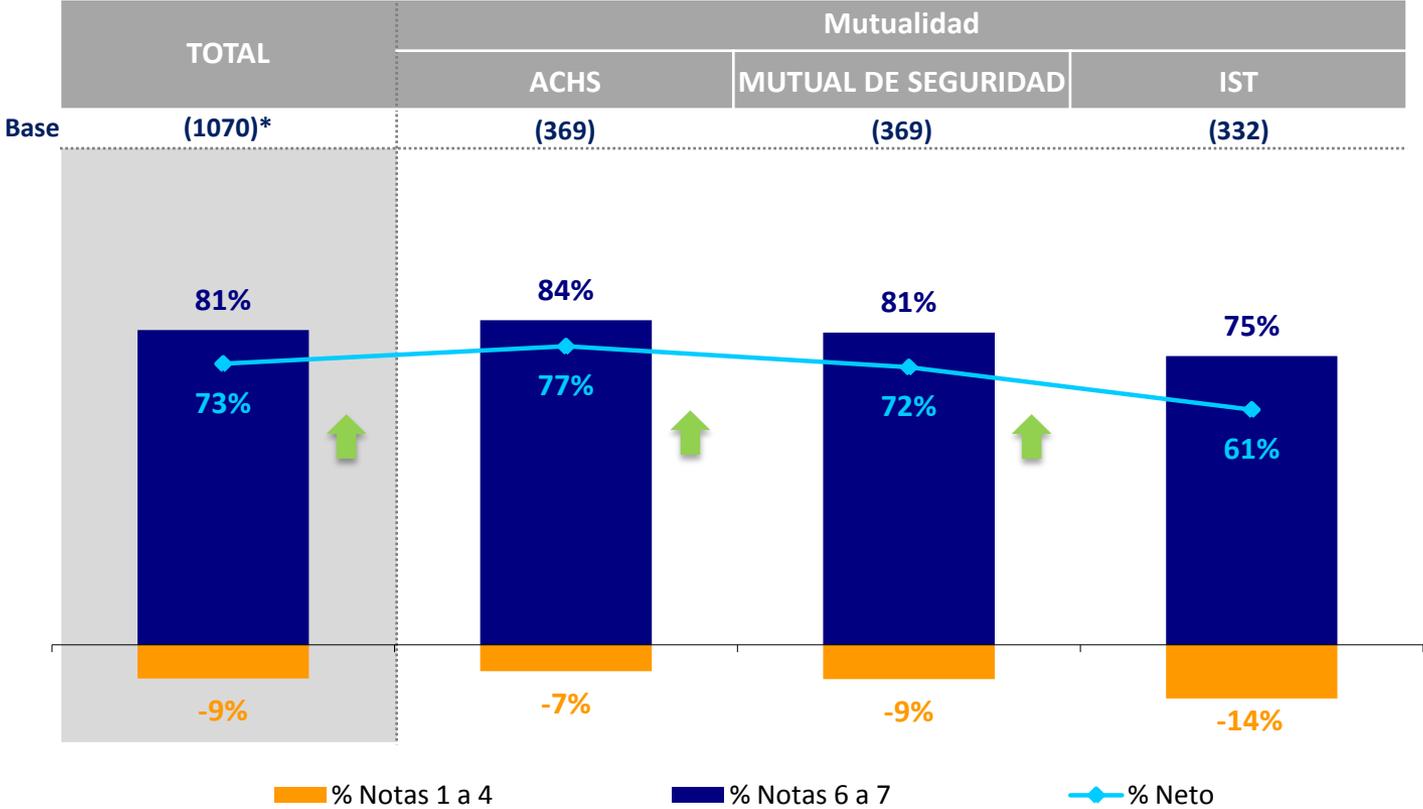
PARÁMETRO SATISFACCIÓN NETA	SERVICIOS	SERVICIOS PÚBLICOS
ALTA	80% O MÁS	MÁS DE 70%
MEDIA	65% A 79%	ENTRE 60% Y 70%
BAJA	MENOS DE 65%	MENOS DE 60%
<b>PROMEDIO</b>	<b>68%</b>	<b>63%</b>

Diferencia significativa con respecto a la medición anterior



# Satisfacción con el Servicio de la Mutualidad – Total Trabajadores

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es muy Insatisfecho y 7 es muy Satisfecho... ¿Cuál es su nivel de satisfacción con el Servicio entregado por... (MENCIONAR MUTUALIDAD) en su atención de (mencionar Mes)?



% Neto 2015	52%	50%	53%	54%
-------------	-----	-----	-----	-----

(\*) la diferencia al N total corresponde a trabajadores que no responden

↑ ↓ Diferencia significativa con respecto a la medición anterior



# Motivos de Satisfacción

¿Por qué razón evalúa con esa nota [SEGÚN P.3 ] el servicio de...(MENCIONAR MUTUALIDAD)

Medición 2015	TOTAL 2017	
Base → (657)	856 (Notas 6 o 7)	
-	<b>ATENCIÓN GENERAL</b>	<b>78%</b>
58%	Buena Atención	54%
39%	Agilidad En La Atención	36%
10%	Preocupación Por El Paciente	8%
-	Atención Amable	6%
-	Buena Actitud De Servicio	2%
-	<b>ATENCIÓN DE PROFESIONALES/ ESPECIALISTA</b>	<b>29%</b>
5%	El Médico Informa con detalles	15% ↑
10%	Buena Atención De Los Médicos	10%
2%	Tiene Buenos Médicos / Especialistas	5% ↑
4%	Profesionales Eficientes	2%
-	<b>SERVICIO</b>	<b>11%</b>
6%	Buen Servicio	6%
-	No Ha Tenido Problemas	4%
4%	<b>ENTREGAN LOS MEDICAMENTOS</b>	<b>7%</b> ↑
3%	<b>BUEN SERVICIO DE TRASLADO DE PACIENTES</b>	<b>3%</b>
-	<b>INFORMACIÓN</b>	<b>3%</b>
1%	Buena Información	3%
-	Información Clara	1%
-	Otras	4%

↑ ↓ Diferencia significativa con respecto a la medición anterior



# Indicadores Generales (Instancias de Contacto)



R E S E A R C H

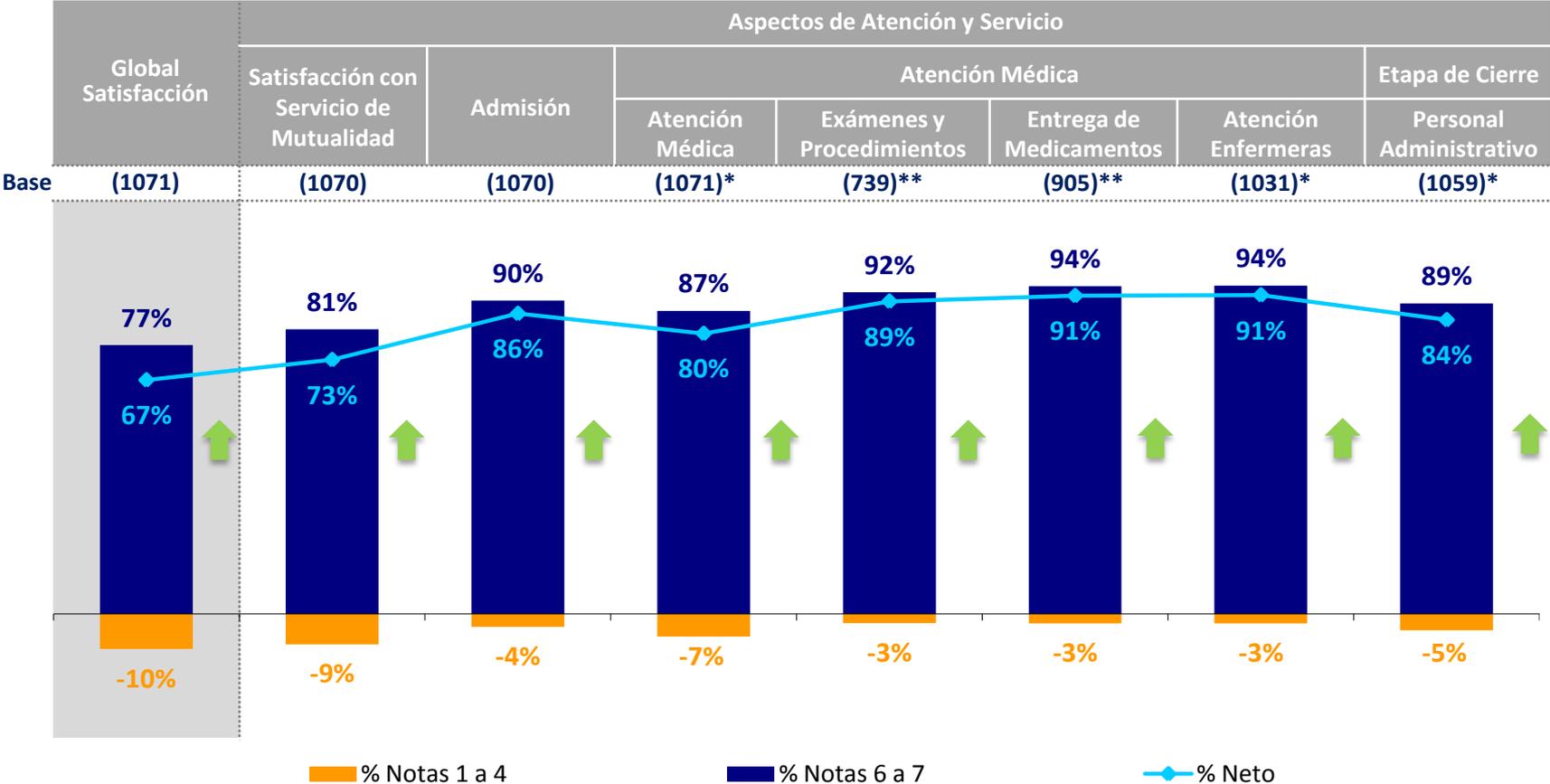
I N S I G H T

I N N O V A T I O N



# Indicadores Generales – Total Trabajadores

¿Cuál es su nivel de satisfacción general con..?



% Neto 2015	49%	52%	73%	66%	83%	82%	74%	75%
-------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

(\*) la diferencia al N total corresponde a trabajadores que no responden  
 (\*\*) Trabajadores que fueron derivados a la Instancia

↑ ↓ Diferencia significativa con respecto a la medición anterior

# Factores a Gestionar - Total Industria

## Impacto de Instancias de Contacto en la Satisfacción con el Servicio de la Mutualidad



R Cuadrado: 0,59

Cortes:

Satisfacción Neta: Satisfacción con el Servicio de la Mutualidad  
Impacto: Promedio impacto de todos los Aspectos del Servicio

/ % representa el Impacto de cada aspecto del servicio



# Tiempo estimado en el Centro Asistencial

¿Respecto del tiempo total que usted estuvo en el centro asistencial desde que entró a urgencia y salió de alta ese día, recuerda aproximadamente cuánto tiempo fue?...

	TOTAL 2017 1071	MUTUALIDAD		
		ACHS 369	Mutual 370	IST 332
Hasta 2 Horas	59%	58%	59%	61%
Entre 2 a 5 horas	29%	32%	29%	27%
Mas de 5 horas	5%	5%	5%	6%
Más de un día	3%	1%	5%	4%
No recuerda	3%	4%	2%	4%



# Etapa de Admisión



R E S E A R C H

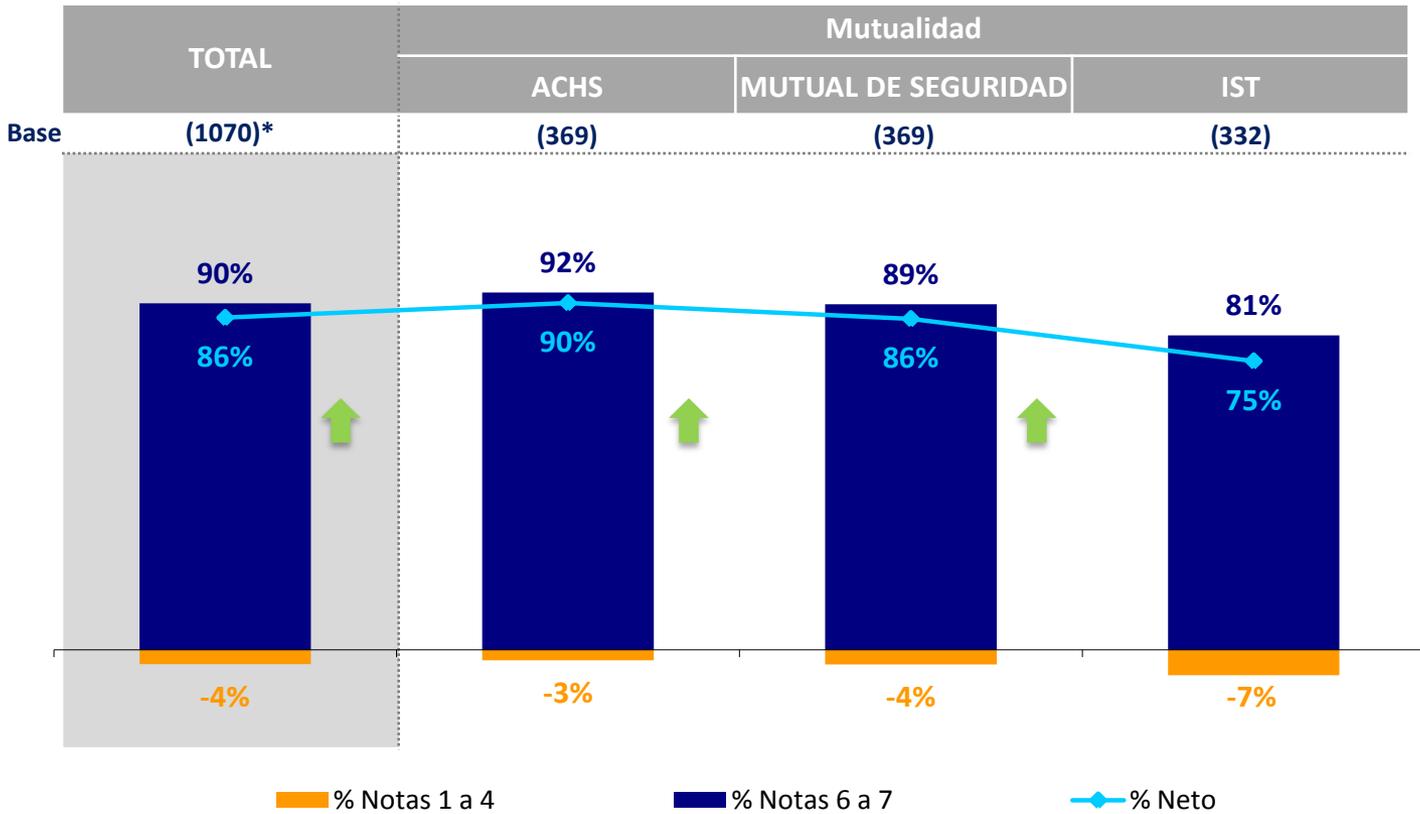
I N S I G H T

I N N O V A T I O N

# Satisfacción del Servicio en la etapa de Admisión - Trabajadores



En general, ¿Cómo evalúa el servicio brindado por el Centro de Salud en el momento de la ADMISIÓN?



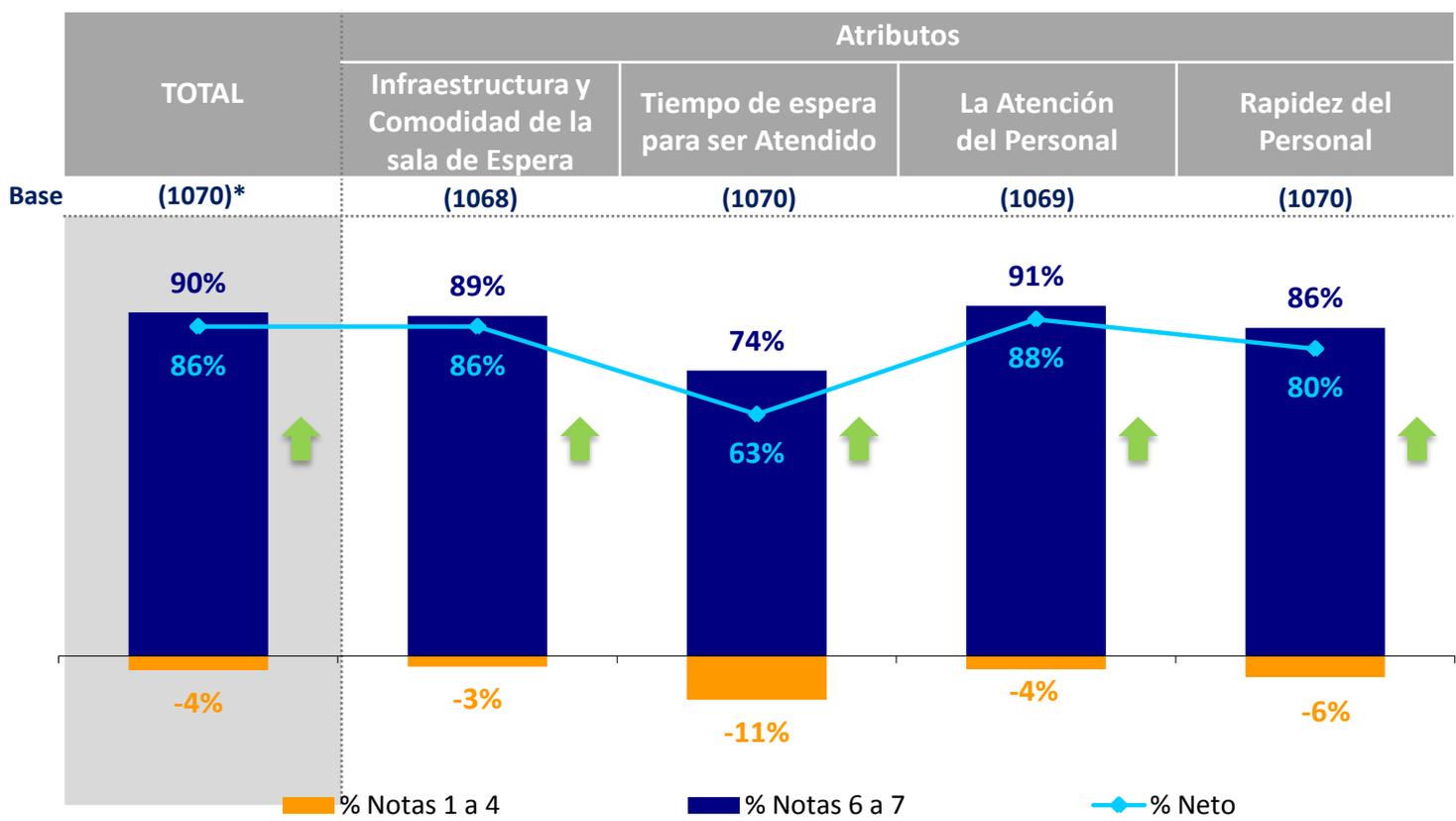
% Neto 2015	73%	70%	74%	79%
-------------	-----	-----	-----	-----

(\*) la diferencia al N total corresponde a trabajadores que no responden



# Satisfacción del Servicio en la etapa de Admisión – Evaluación Atributos

Respecto del momento de la admisión al centro de salud / centro asistencial de...(MENCIONAR MUTUALIDAD), me podría señalar ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos?. Por favor utilice la misma escala de 1 a 7...



% Neto 2015	73%	75%	47%	77%	73%
-------------	-----	-----	-----	-----	-----

↑ ↓ Diferencia significativa con respecto a la medición anterior

(\*) la diferencia al N total corresponde a trabajadores que no responden



# Etapa Atención Médica



R E S E A R C H

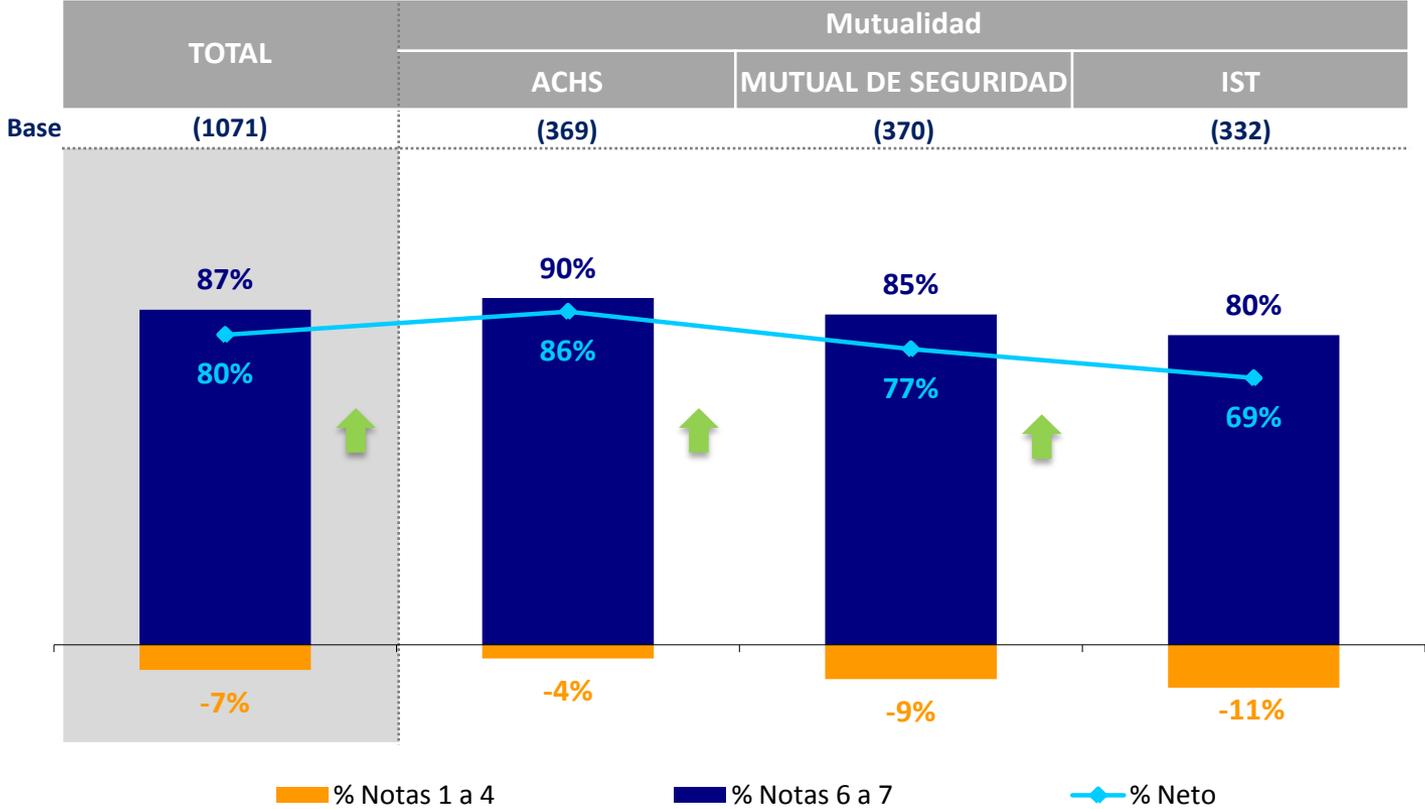
I N S I G H T

I N N O V A T I O N

# Satisfacción del Servicio durante Atención Médica – Trabajadores



En general, ¿Cómo evalúa el servicio brindado por el MÉDICO que lo atendió?

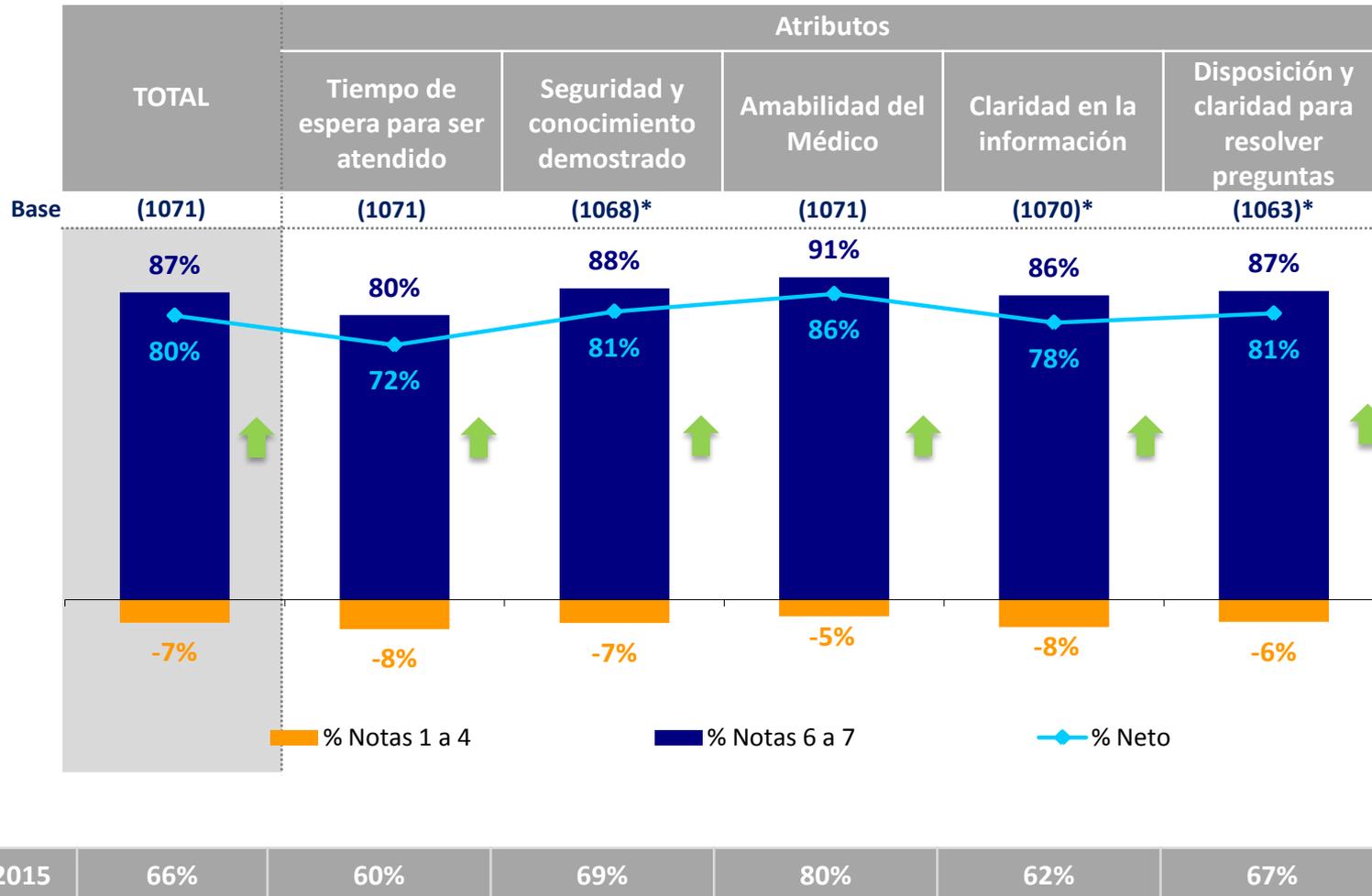


% Neto 2015	66%	70%	63%	64%
-------------	-----	-----	-----	-----



# Satisfacción del Servicio durante Atención Médica- Evaluación de Atributos

Ahora hablaremos del servicio entregado por el MÉDICO que lo atendió cuando usted ingresó al servicio de urgencia..../ Me podría señalar ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos?. Por favor evalúe en la misma escala de 1 a 7...



(\*) la diferencia al N total corresponde a trabajadores que no responden

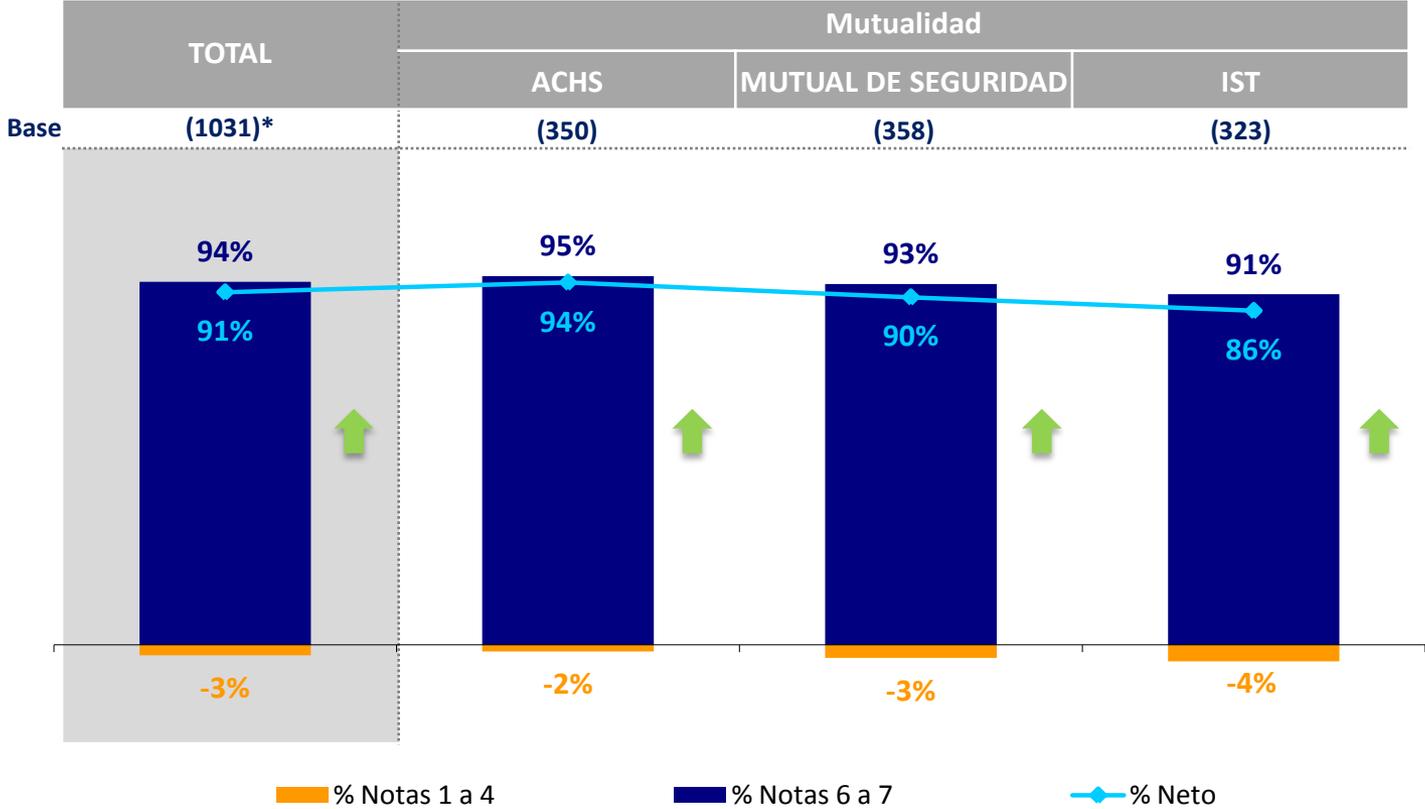


 Diferencia significativa con respecto a la medición anterior

# Satisfacción con las Enfermeras - Total Trabajadores



Respecto de las enfermeras y auxiliares de enfermería ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención y servicio entregado por las enfermeras que lo atendieron en general?, en la misma escala de notas de 1 a 7...



% Neto 2015	74%	73%	77%	69%
-------------	-----	-----	-----	-----

(\*) la diferencia al N total corresponde a trabajadores que no responden

↑ ↓ Diferencia significativa con respecto a la medición anterior



# Etapa de Exámenes, procedimientos y Entrega de Medicamentos



R E S E A R C H

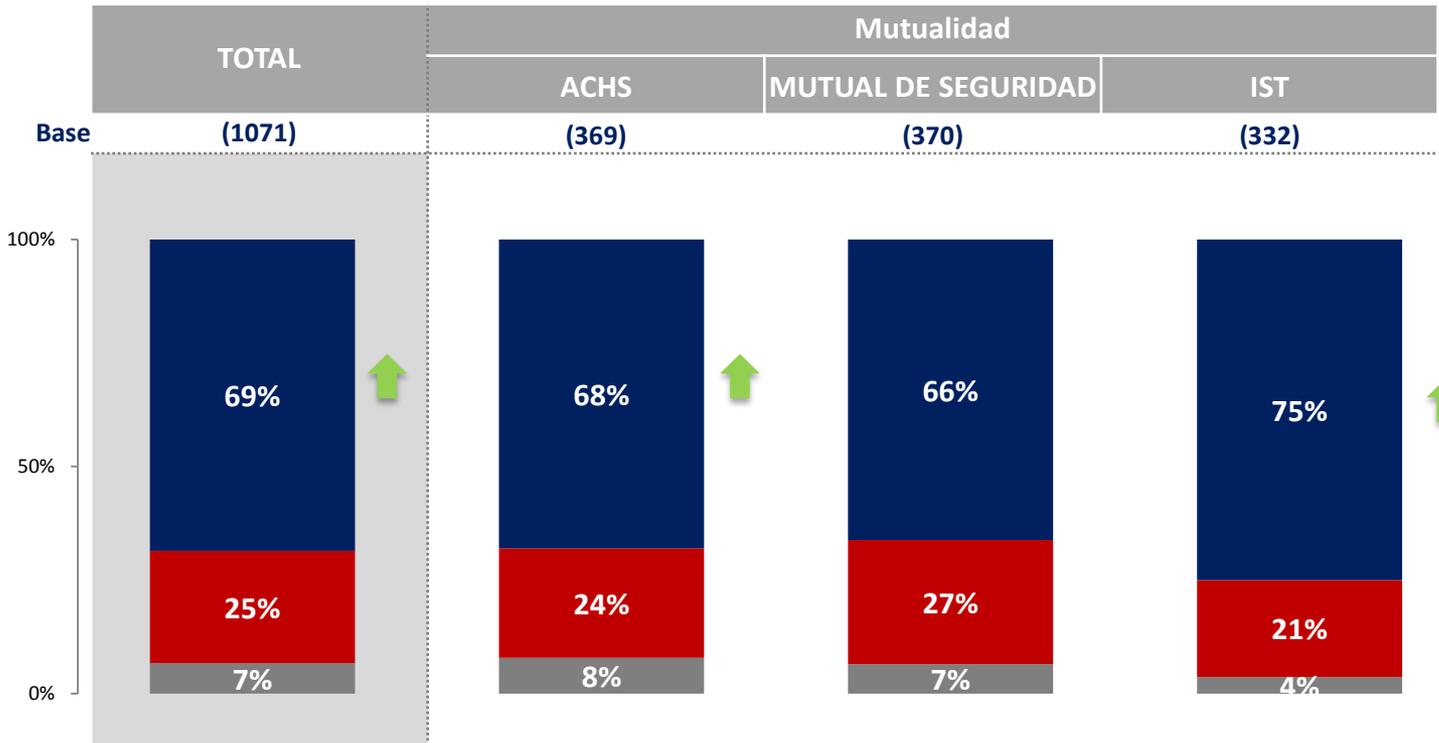
I N S I G H T

I N N O V A T I O N



# Realización de Exámenes y/o Procedimientos - Trabajadores

¿ Fue derivado para realizarse Exámenes y/o Procedimientos?



■ Si  
■ No  
■ NS/NR

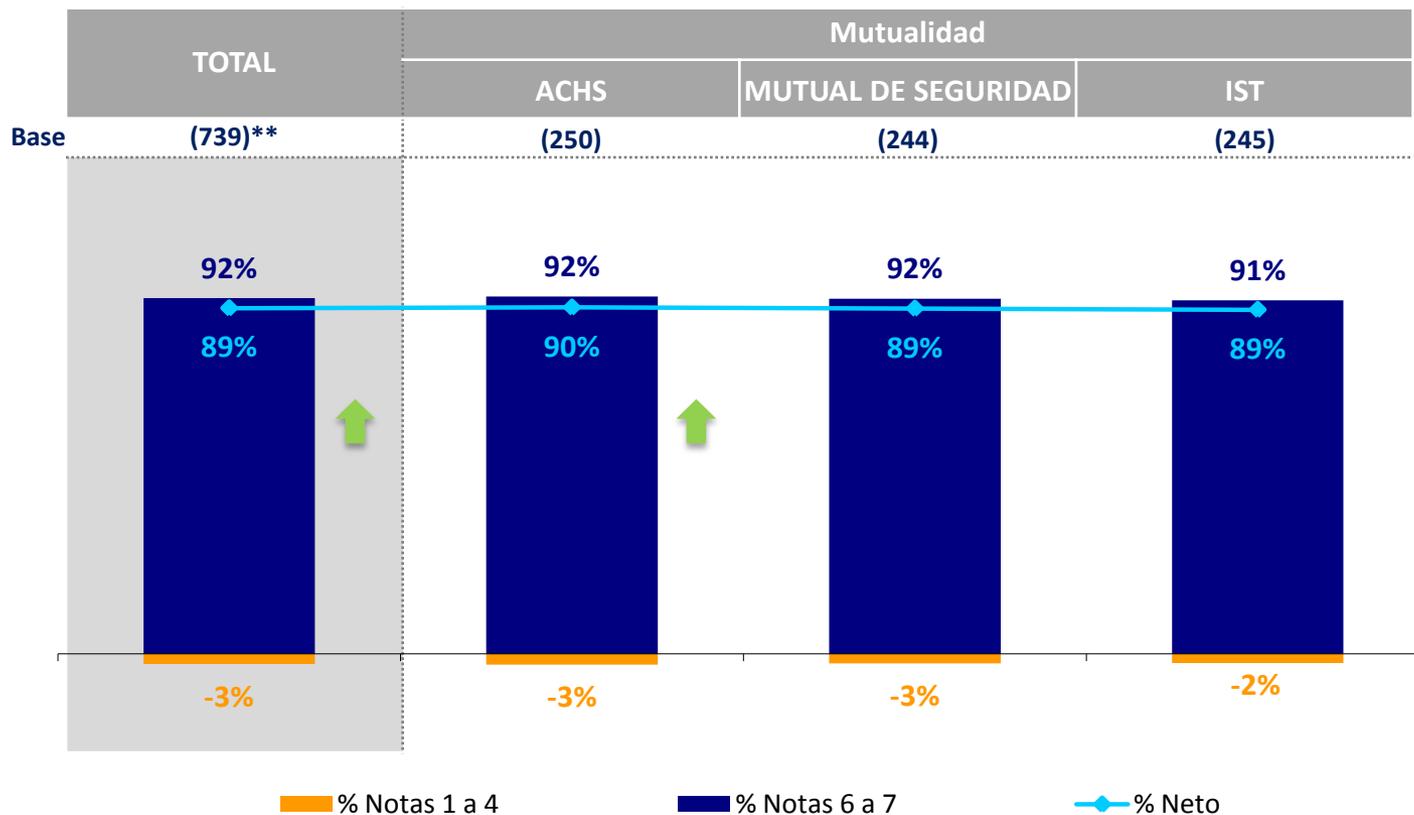
% Si 2015	58%	54%	60%	67%
-----------	-----	-----	-----	-----

↑ ↓ Diferencia significativa con respecto a la medición anterior



# Satisfacción del Servicio en el Área de Exámenes y Procedimientos – Trabajadores

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es Muy Insatisfecho y 7 es Muy Satisfecho, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención y servicio entregado en general?, en el área de Exámenes y Procedimientos.



% Neto 2015

83%

80%

85%

84%

(\*\*) Trabajadores que fueron derivados a la Instancia

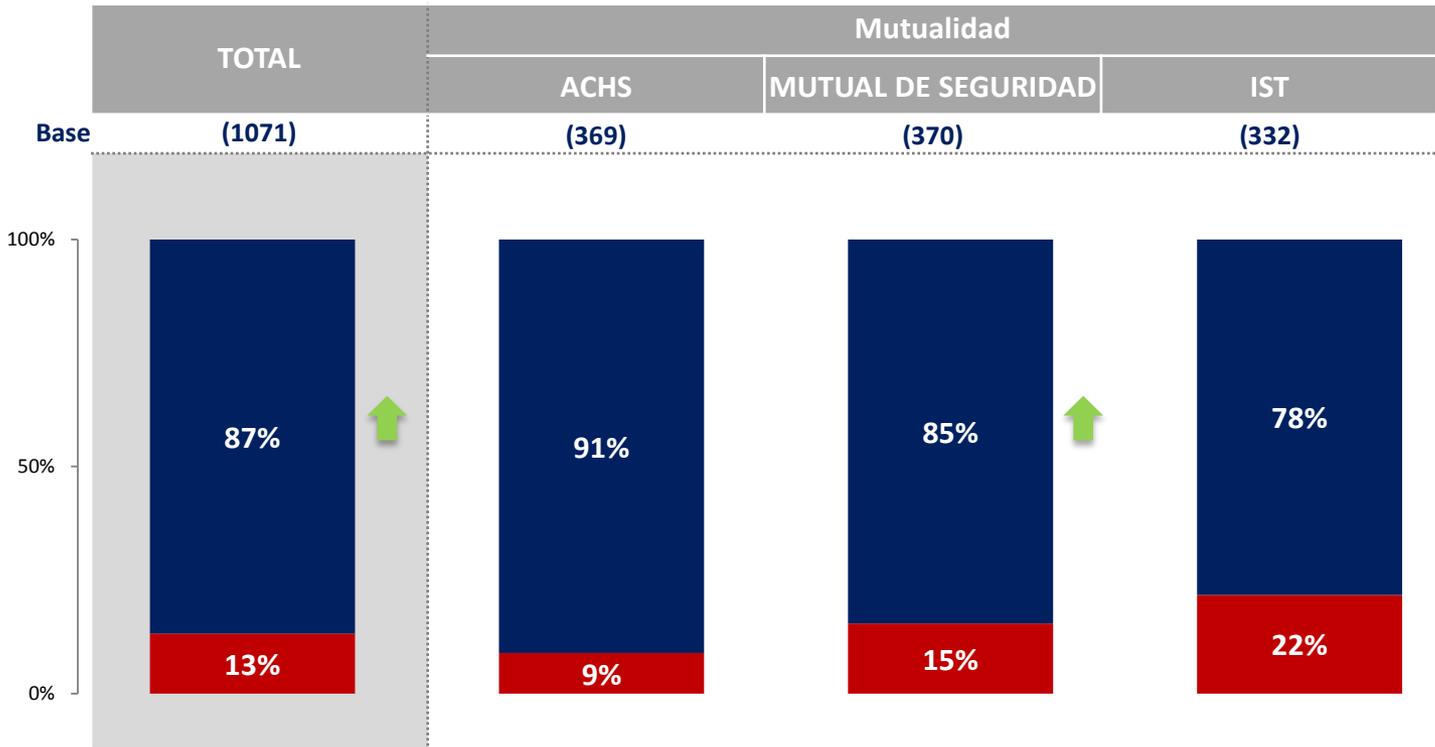


Diferencia significativa con respecto a la medición anterior



# Entrega de Medicamentos – Trabajadores

Y fue derivado al área de Entrega de medicamentos?



■ Si  
■ No

% Si 2015	83%	90%	78%	80%
-----------	-----	-----	-----	-----

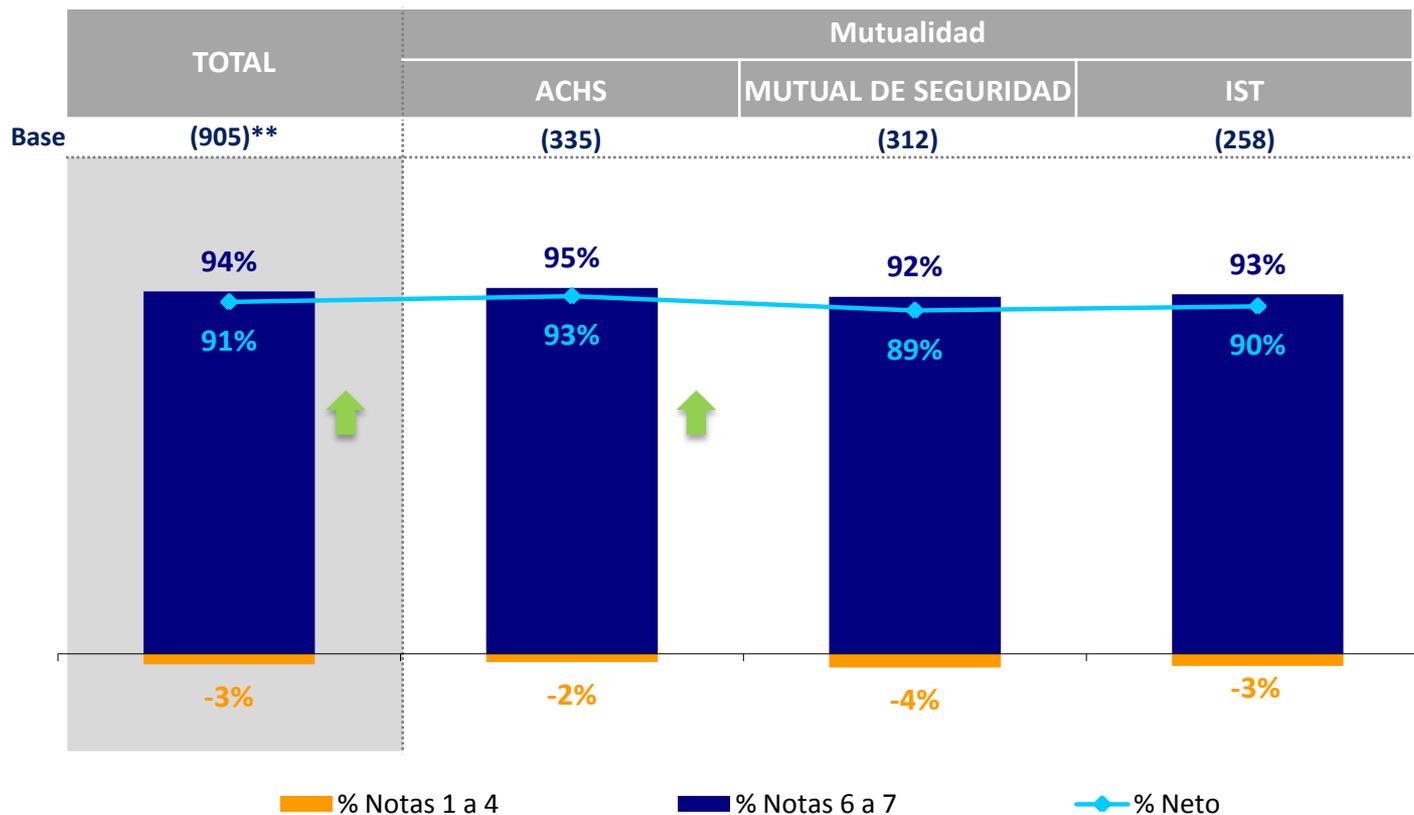
(\*\*) Trabajadores que fueron derivados a la Instancia

↑ ↓ Diferencia significativa con respecto a la medición anterior



# Satisfacción del Servicio en el Área de Entrega de Medicamentos – Trabajadores

Con una escala de 1 a 7, donde 1 es Muy Insatisfecho y 7 es Muy Satisfecho, ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención y servicio entregado en general?, en el área de Entrega de medicamentos.



% Neto 2015	82%	74%	89%	89%
-------------	-----	-----	-----	-----

(\*\*) Trabajadores que fueron derivados a la Instancia

  Diferencia significativa con respecto a la medición anterior



## Atención Etapa de cierre de la atención o salida



R E S E A R C H

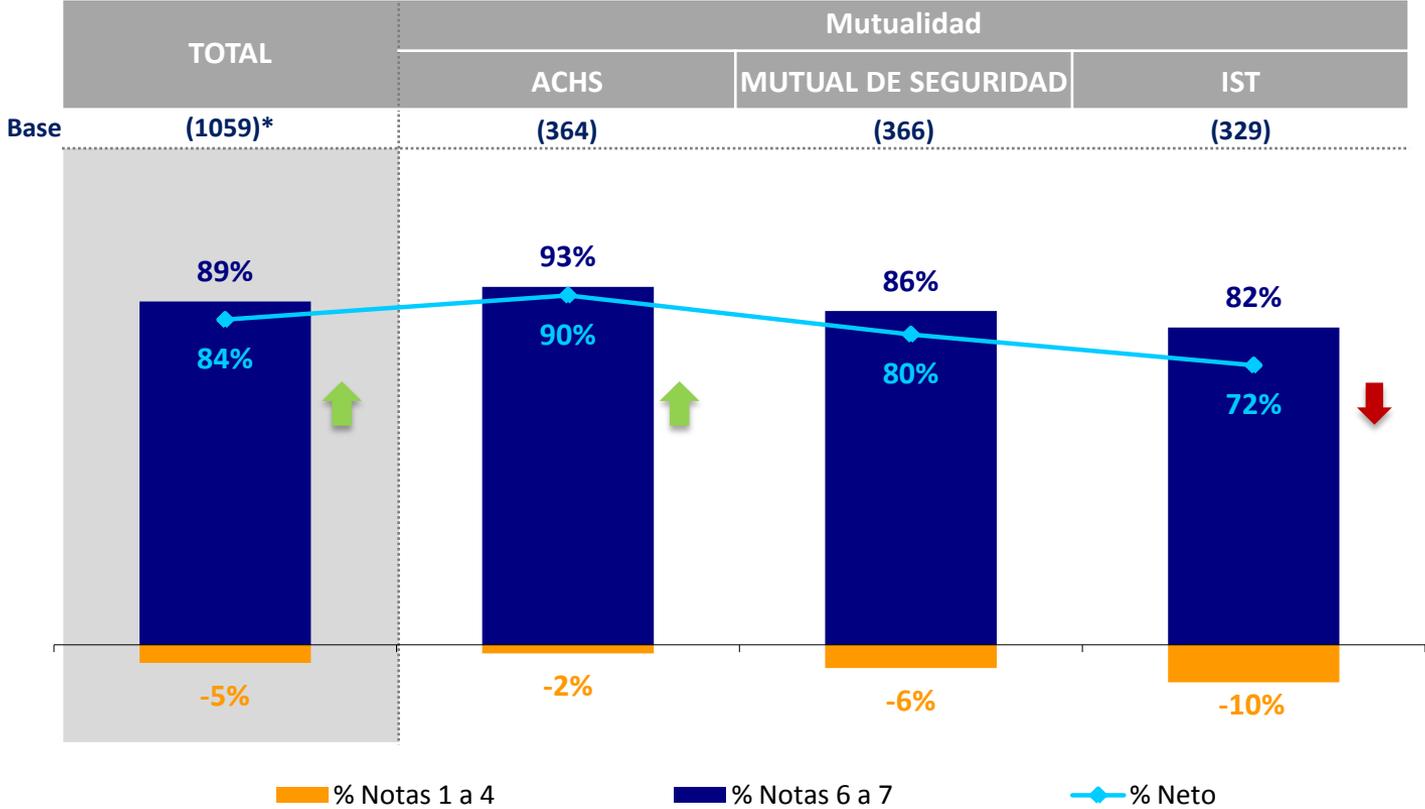
I N S I G H T

I N N O V A T I O N

# Satisfacción con Personal Administrativo al momento del Alta - Trabajadores



En general, ¿Cómo evalúa el servicio brindado por el PERSONAL ADMINISTRATIVO que lo atendió en su salida / alta?



% Neto 2015	75%	74%	75%	80%
-------------	-----	-----	-----	-----

(\*) la diferencia al N total corresponde a trabajadores que no responden

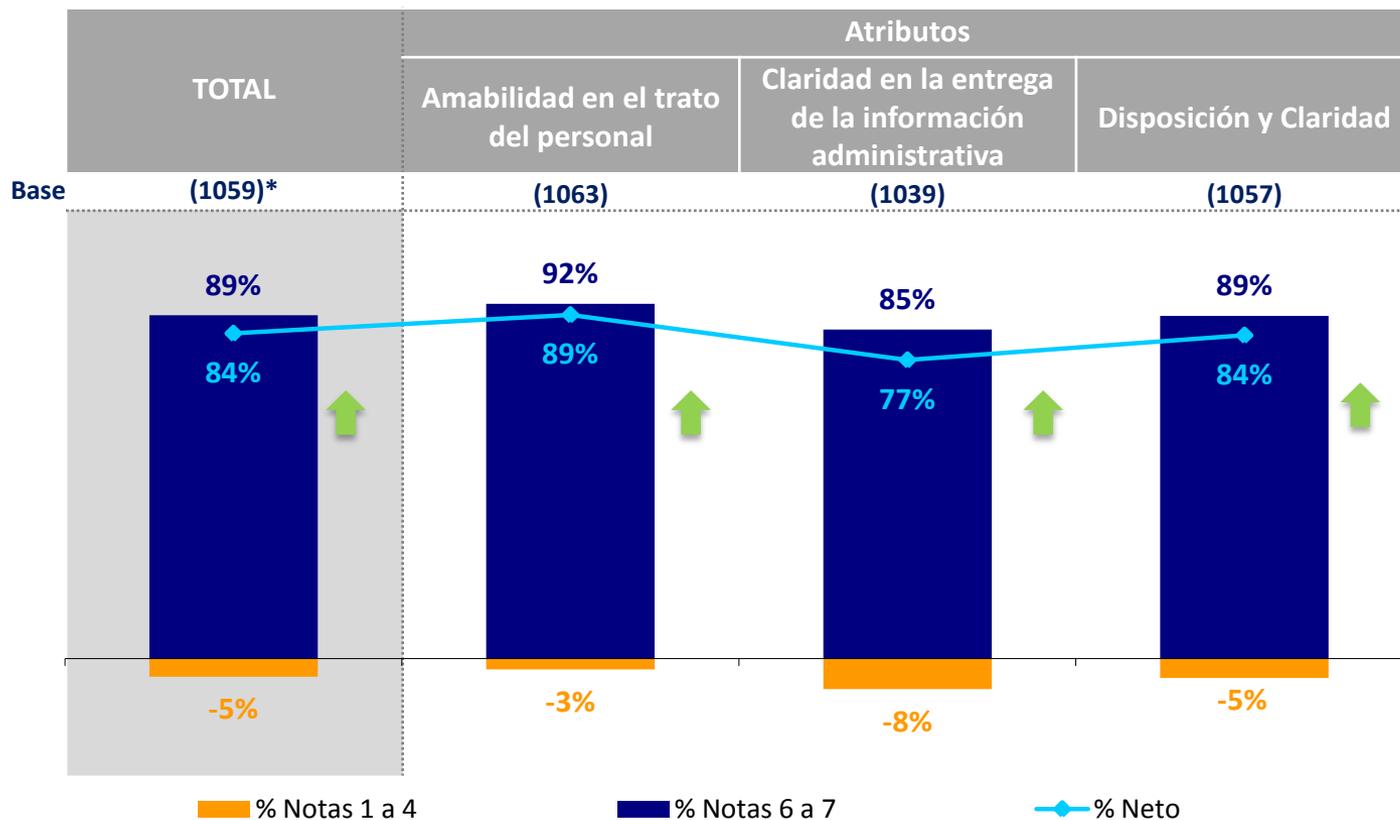
↑ ↓ Diferencia significativa con respecto a la medición anterior

# Satisfacción Personal Administrativo al momento del Alta

## - Evaluación de Atributos



Ahora hablaremos del servicio entregado por el personal administrativo que lo atendió en el cierre de su atención / alta....Me podría señalar qué tan satisfecho quedo con los siguientes aspectos?. Por favor evalúe en la misma escala de 1 a 7...



% Neto 2015	75%	81%	69%	75%
-------------	-----	-----	-----	-----

(\*) la diferencia al N total corresponde a trabajadores que no responden

↑ ↓ Diferencia significativa con respecto a la medición anterior



# Problemas



R E S E A R C H

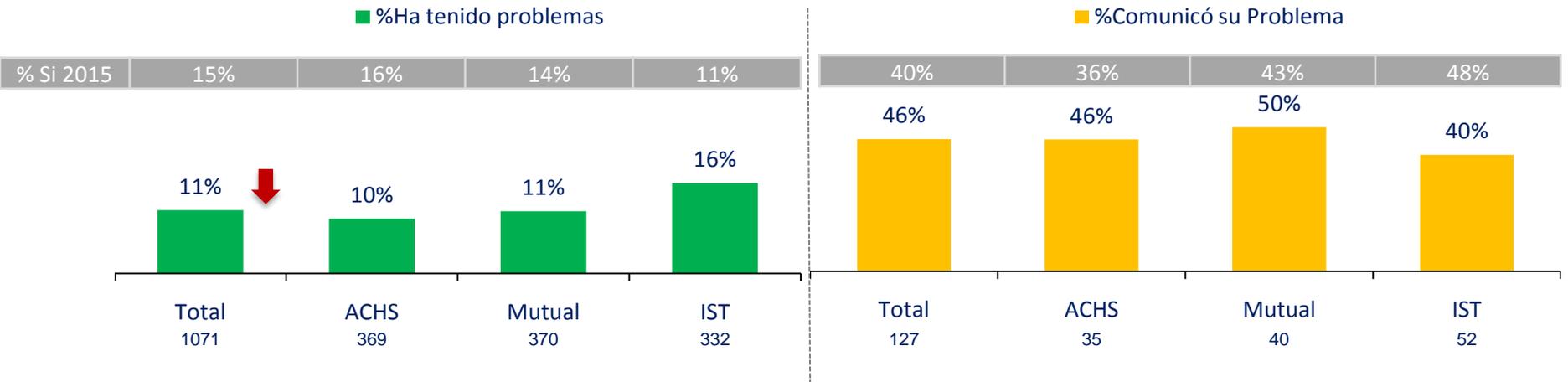
I N S I G H T

I N N O V A T I O N



# Tasa de Problemas - Trabajadores

¿Tuvo algún problema durante su atención en ...(MENCIONAR MUTUALIDAD)?/ ¿Comunicó su problema a ...(MENCIONAR MUTUALIDAD)?/¿El problema fue solucionado?

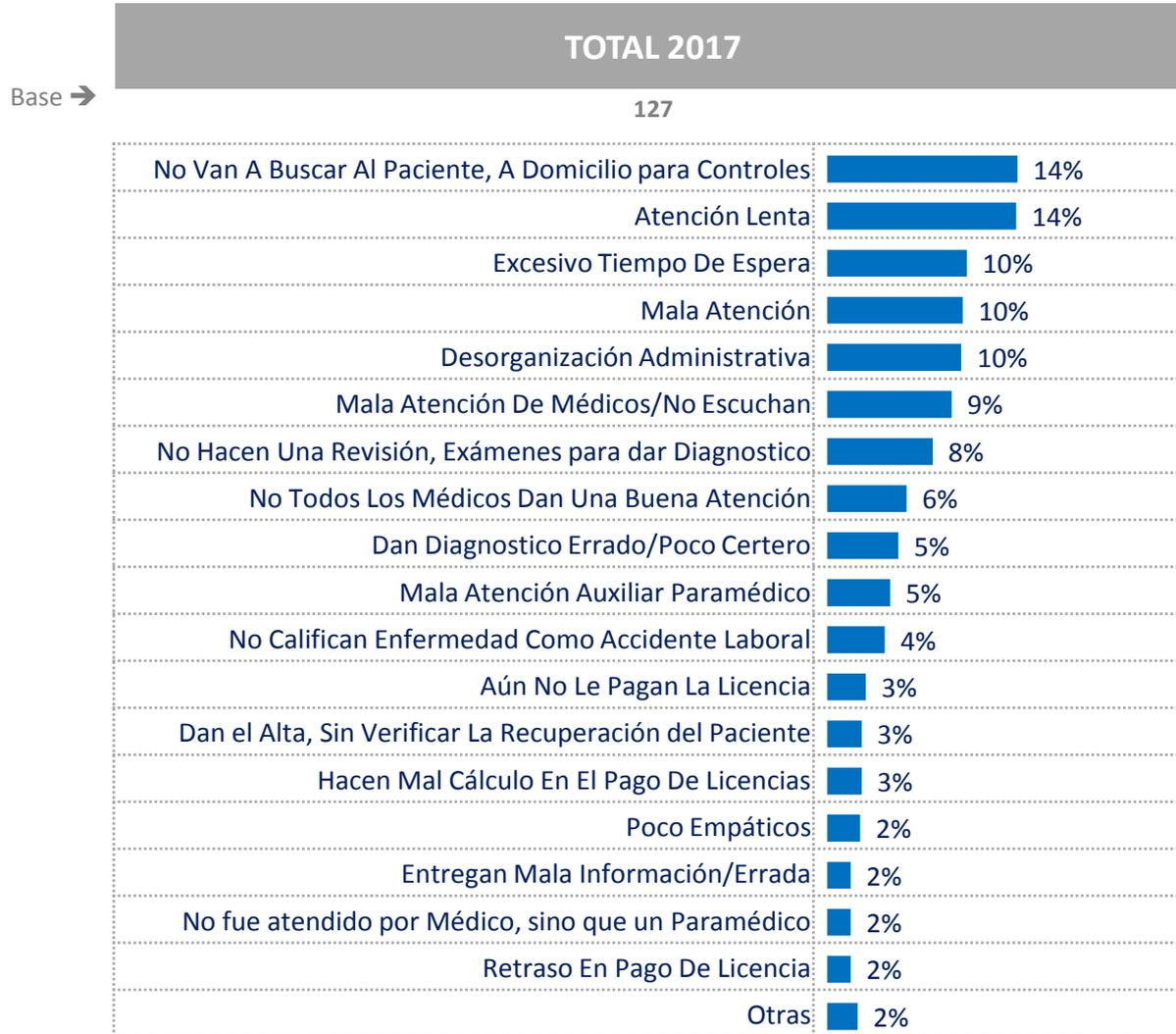


  Diferencia significativa con respecto a la medición anterior



# Tipo de problema

¿Qué problema tuvo?





# Recomendación

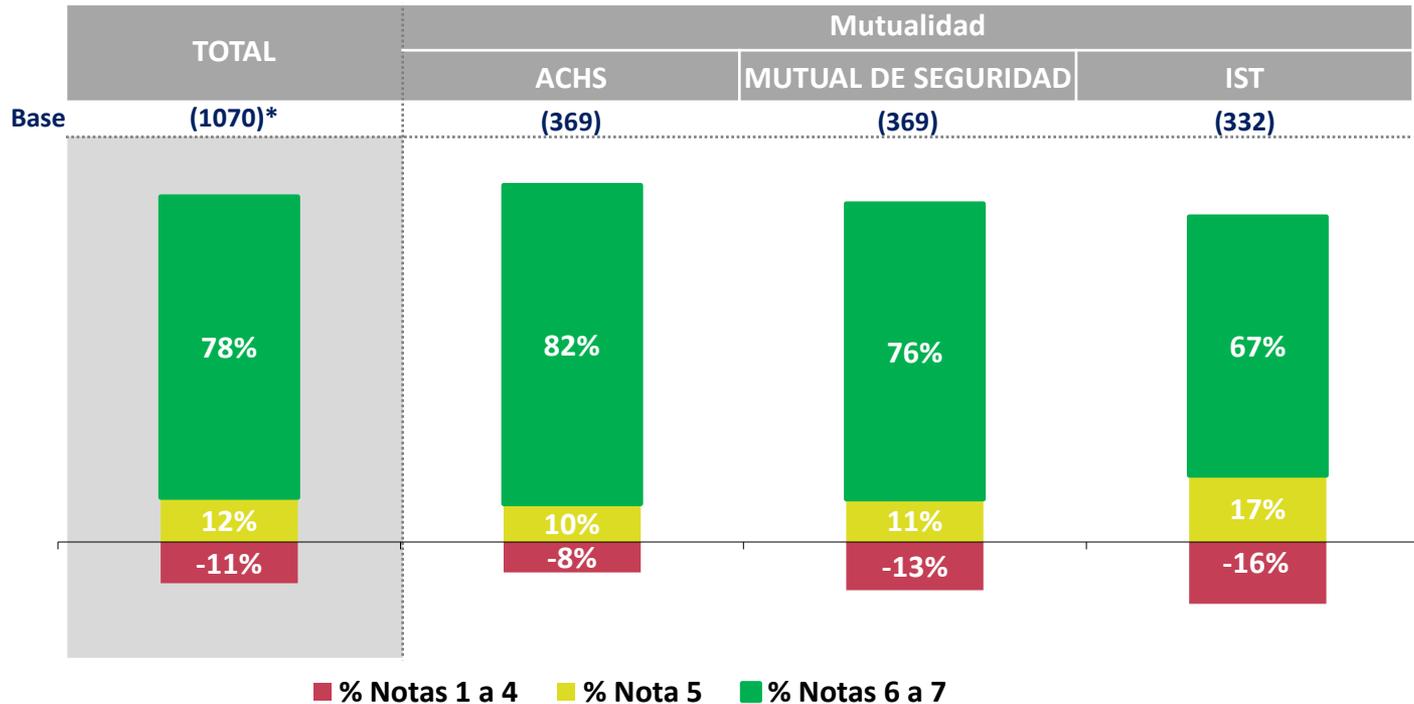


R E S E A R C H   I N S I G H T   I N N O V A T I O N



# Recomendación Global Mutualidades - Trabajadores

Por favor piense en la siguiente situación: Un amigo o un familiar está interesado en utilizar los servicios de una Mutualidad y en base a una escala de 1 a 7 en la que 1 significa " DEFINITIVAMENTE NO LO RECOMENDARÍA" y 7 significa " DEFINITIVAMENTE LO RECOMENDARÍA", ¿Con qué nota recomendaría Usted



% Recomendación Neta	67%	75%	64%	51%
----------------------	-----	-----	-----	-----

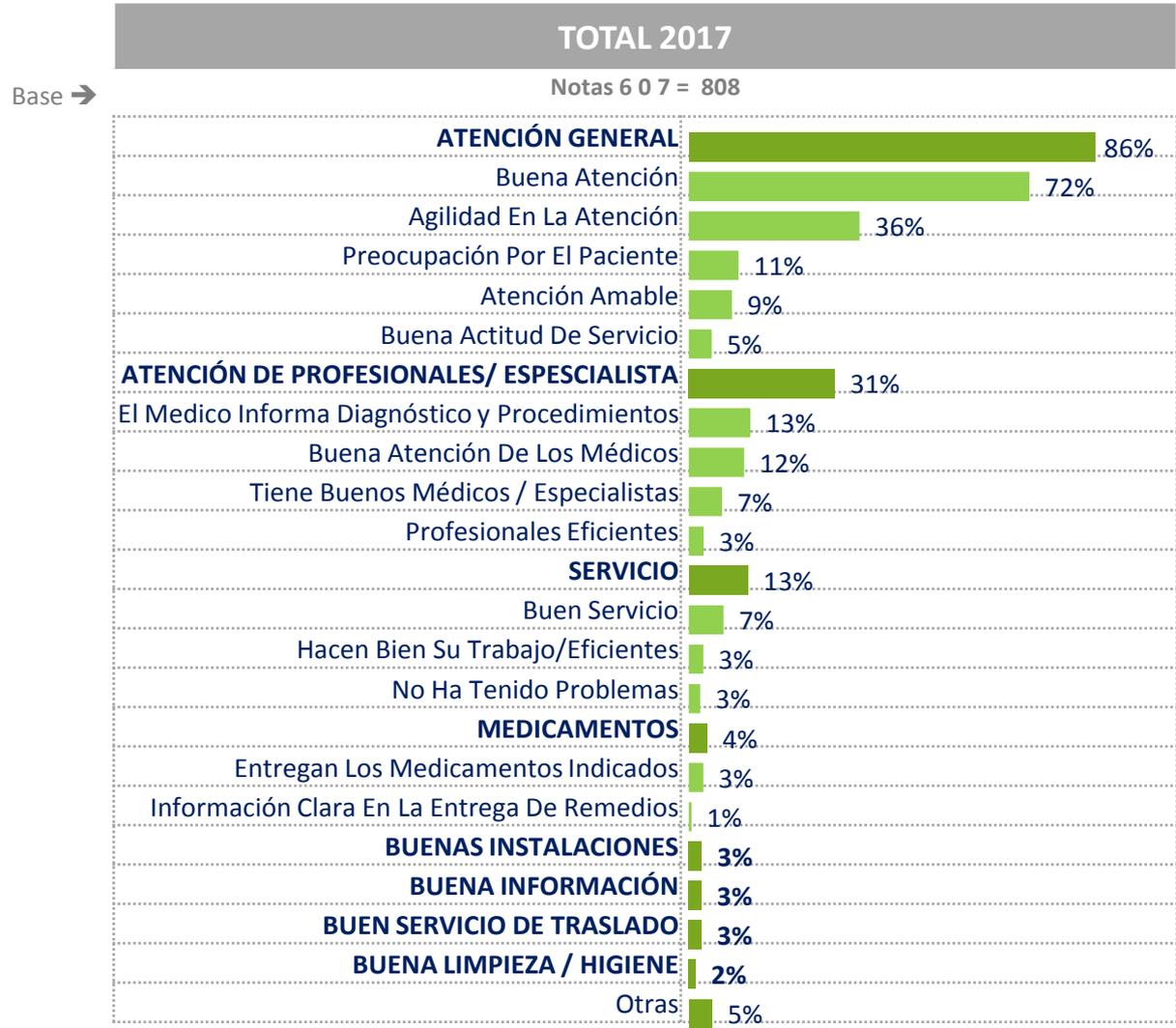
PARÁMETRO RECOMENDACIÓN NETA	SERVICIOS	SERVICIOS PÚBLICOS
ALTA	70% O MÁS	MAS DE 68%
MEDIA	60% A 69%	ENTRE 58% Y 67%
BAJA	MENOS DE 60%	MENOS DE 58%
<b>PROMEDIO</b>	<b>64%</b>	<b>62%</b>

(\*) la diferencia al N total corresponde a trabajadores que no responden



# Motivos de Promoción

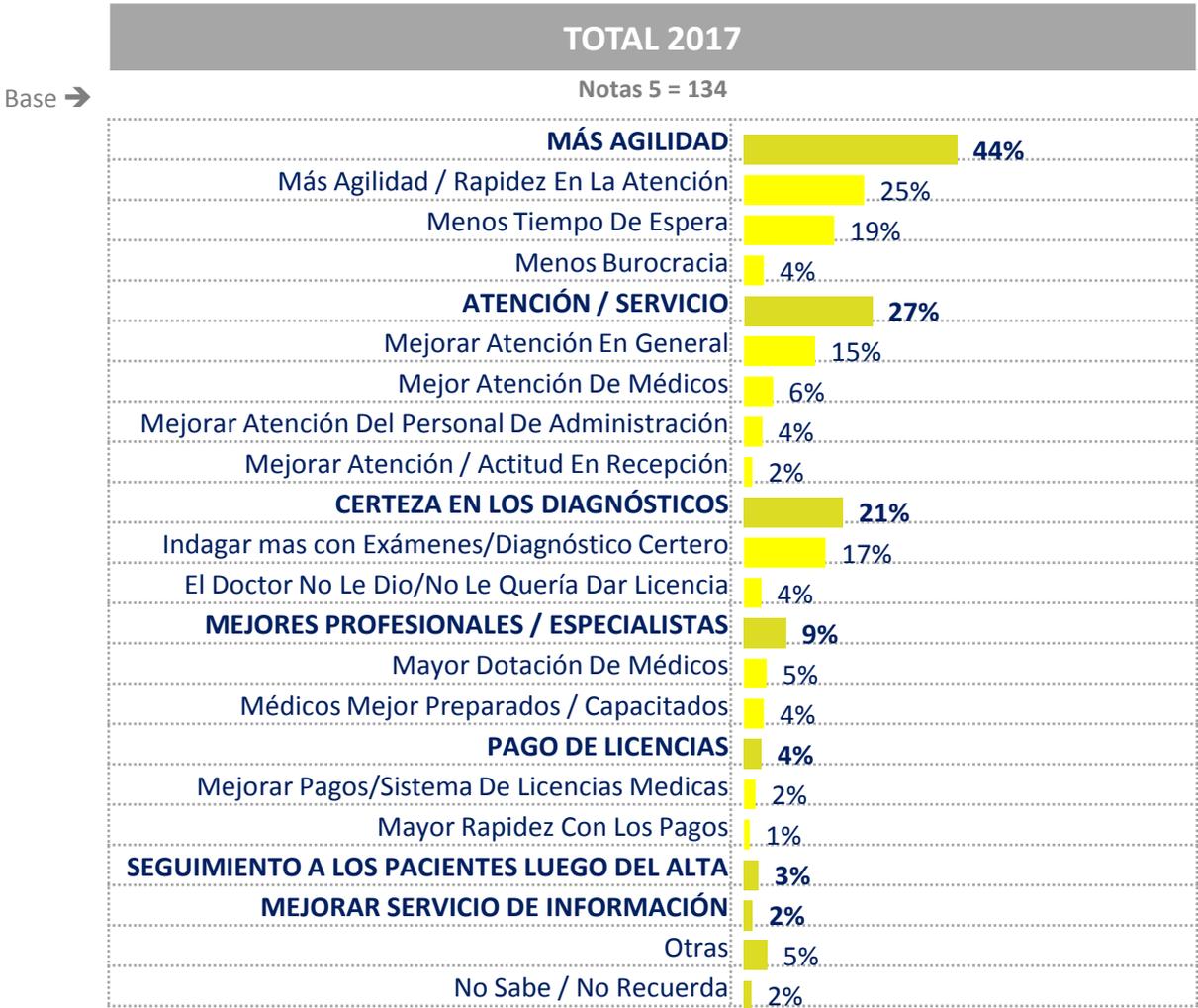
¿Cuál es el motivo o la experiencia que hace que recomiende a (MENCIONAR MUTUALIDAD)?





# ¿Qué Falta para Recomendar?

Pensando en la nota de recomendación (Nota de P.2) ¿Qué es lo que falta para recomendar a (MENCIONAR MUTUALIDAD) ?





# Motivos de Detracción

¿En qué ha fallado (MENCIONAR MUTUALIDAD) que hace que no lo recomiende?

## TOTAL 2017

Notas 1 a 4 = 128

Base →

<b>NO HAY UN DIAGNÓSTICO CERTERO:</b>	<b>47%</b>
No Hacen Una Revisión/Exámenes Completos:	23%
Dan Diagnóstico Errado/poco certero:	19%
No Califican Enfermedad Como Accidente Laboral:	8%
<b>PROBLEMAS DE ATENCIÓN GENERAL:</b>	<b>39%</b>
Mala Atención:	20%
Atención Lenta:	13%
Excesivo Tiempo De Espera:	10%
<b>PROBLEMAS DE ATENCIÓN DE ESPEC./PROFESIONALES:</b>	<b>8%</b>
No Todos Los Médicos Dan Una Buena Atención:	4%
Desorganización Administrativa:	2%
<b>PROBLEMAS CON PAGO DE LICENCIAS:</b>	<b>7%</b>
No Hacen el Pago Completo De La Licencia:	5%
Hacen Mal Cálculo En El Pago De Licencias:	2%
<b>NO HAY SEGUIMIENTO AL PACIENTE:</b>	<b>6%</b>
<b>MALA INFORMACIÓN:</b>	<b>3%</b>
Falta De Información:	2%
No Informan Si Corresponde El Servicio De Traslado:	1%
Otras:	6%



ANTECEDENTES



RESULTADOS



CONCLUSIONES

# Conclusiones



1

**En esta medición se observa una evolución positiva del servicio que las mutualidades ofrecen a los trabajadores.**

- › Mejor desempeño general de la Experiencia de los trabajadores en su atención en la Mutualidad.
- › 8 de cada 10 trabajadores se encuentren satisfechos y recomiendan el servicio recibido en las Mutualidades, logrando que el Índice de Satisfacción Neta 2017 sea significativamente mejor al observado el 2015.
- › En comparación al parámetro Cadem para este indicador, las Mutualidades logran una satisfacción neta en el promedio de Empresas de Servicio y muy por sobre la media de Servicios Públicos.
- › En este contexto, se valora principalmente que la atención es buena y ágil y en un segundo nivel que los profesionales que atienden son preocupados de informar y atender bien a sus pacientes.
- › La tasa de problemas bajó en forma relevante en comparación al 2015, además, la atomización de las respuestas, permite concluir que no existe un problema en particular que afecte la experiencia de los Trabajadores durante su atención.

# Conclusiones



## 2

### **Alta valoración a la atención médica y al proceso de Admisión**

- › Destaca principalmente la satisfacción con el proceso de Admisión y la Atención Médica (médicos y enfermeras), siendo éstas instancias del servicio las que su vez tienen mayor Impacto en la satisfacción global con la Mutualidad.
- › Alto logro en amabilidad del médico, su disposición a resolver dudas y la seguridad en sus conocimientos. La atención de las Enfermeras aparece con un nivel de servicio de excelencia, alcanzado un 91% de satisfacción neta.
- › El Proceso de Admisión cuyo Impacto es relevante también muestra un aumento significativo en todos los aspectos de atención, se valora la infraestructura y comodidad de la sala de espera y la atención del personal de admisión.
- › La última etapa del viaje del trabajador, el momento del alta, logra alta satisfacción con el personal administrativo que realiza este proceso, caracterizándose por una atención amable y una buena disposición y claridad para contestar las preguntas.

# ESTUDIO CALIDAD DE SERVICIO

## Satisfacción Mutualidades

### Segmento Empresas

### Medición 2017

Preparado para:





ANTECEDENTES



RESULTADOS



CONCLUSIONES





ANTECEDENTES



RESULTADOS



CONCLUSIONES

## Objetivo General

Conocer el nivel de satisfacción del Segmento Empresas con las Mutualidades.  
Estimar el impacto en la experiencia del cliente que tienen los diferentes puntos de contacto con las mutualidades, para conocer los factores que gatillan la satisfacción y lealtad.



# Ficha Metodológica

## **METODOLOGÍA**

Estudio cuantitativo, a través de entrevistas telefónicas en CATI, utilizando un cuestionario estándar semiestructurado de alrededor de 10 minutos de duración.

Selección aleatoria a partir de Bases de Datos entregadas por las Mutualidades.

## **APLICACIÓN**

El trabajo de campo se realizó entre el 10 de mayo y el 24 de julio.

## **UNIVERSO**

Empresas Casa matriz y Rut único a nivel nacional, con antigüedad mínima de 6 meses y 6 trabajadores como mínimo.

El respondiente es el encargado de la Empresa que tiene relación comercial u operativa con la Mutualidad, que tenga algunos de los siguientes cargos dependiendo del tamaño de la Empresa:

- Dueño de la empresa/Gerente General
- Gerente de Recursos Humanos
- Gerente de Operaciones
- Gerente de Prevención de Riesgos
- Contador / administrativo / secretaria)

# Ficha Metodológica

## MUESTRA

La muestra se calculó considerando un error muestral de  $\pm 5\%$  en cada Mutualidad y se distribuyó por región según la proporción en el Universo de la BBDD de cada Mutualidad.

UNIVERSO				
REGIONES	ACHS	IST	Mutual de Seguridad	Total General
1	339	64	365	768
2	707	210	530	1447
3	414	30	198	642
4	1030	29	947	2006
5	1370	3821	1805	6996
6	1451	78	886	2415
7	1405	235	1795	3435
8	2982	435	2530	5947
9	859	9	851	1719
10	1146	335	1425	2906
11	128	5	103	236
12	221	387	114	722
13	20048	2405	13295	35748
14	584	17	1085	1686
15	250	34	250	534
<b>TOTAL</b>	<b>32934</b>	<b>8094</b>	<b>26179</b>	<b>67207</b>

MUESTRA				
REGIONES	ACHS	IST	Mutual de Seguridad	TOTAL
1	4	2	5	11
2	7	9	11	27
3	5	3	4	12
4	12	1	10	23
5	16	176	29	221
6	19	4	13	36
7	17	9	19	45
8	35	22	42	99
9	10	-	15	25
10	13	7	11	31
11	1	-	-	1
12	3	18	-	21
13	230	111	200	541
14	7	3	15	25
15	3	2	4	9
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>367</b>	<b>378</b>	<b>1127</b>
Margen de error	$\pm 5,0\%$	$\pm 5,0\%$	$\pm 5,0\%$	$\pm 2,9\%$

La Muestra fue ponderada por cantidad de Empresas que tiene cada Mutualidad y por el tamaño de la Empresa de acuerdo a Número de trabajadores.



ANTECEDENTES



RESULTADOS



CONCLUSIONES



# Situación actual de la Empresa en torno a la prevención



R E S E A R C H

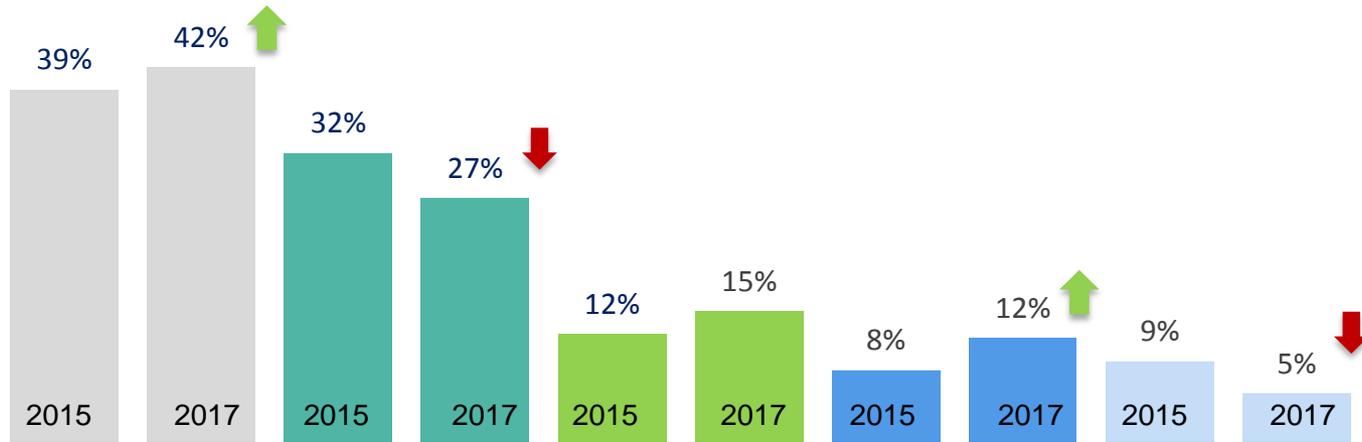
I N S I G H T

I N N O V A T I O N



# Situación actual de la empresa en torno a la Prevención

Ahora respecto de la situación actual en que está su empresa respecto de la prevención, me podría indicar cuál frase la representa mejor?



- La prevención es prioritaria y se enmarca en un sistema de gestión y/plan de trabajo corporativo, donde la .... juega un rol activo y vital
- Hemos realizado actividades y planes, pero necesitamos el apoyo y conocimiento de ..... para desarrollar e implementar
- Sólo nos interesa contar con la atención médica cuando se necesite
- Estamos partiendo y necesitamos que la....asesore en instalar el tema de prevención en mi empresa
- Sólo nos interesa cumplir con la normativa legal

Base: Total entrevistados n=1127

↑ ↓ Diferencia significativa con respecto a la medición anterior



# Satisfacción Global Mutualidades



R E S E A R C H

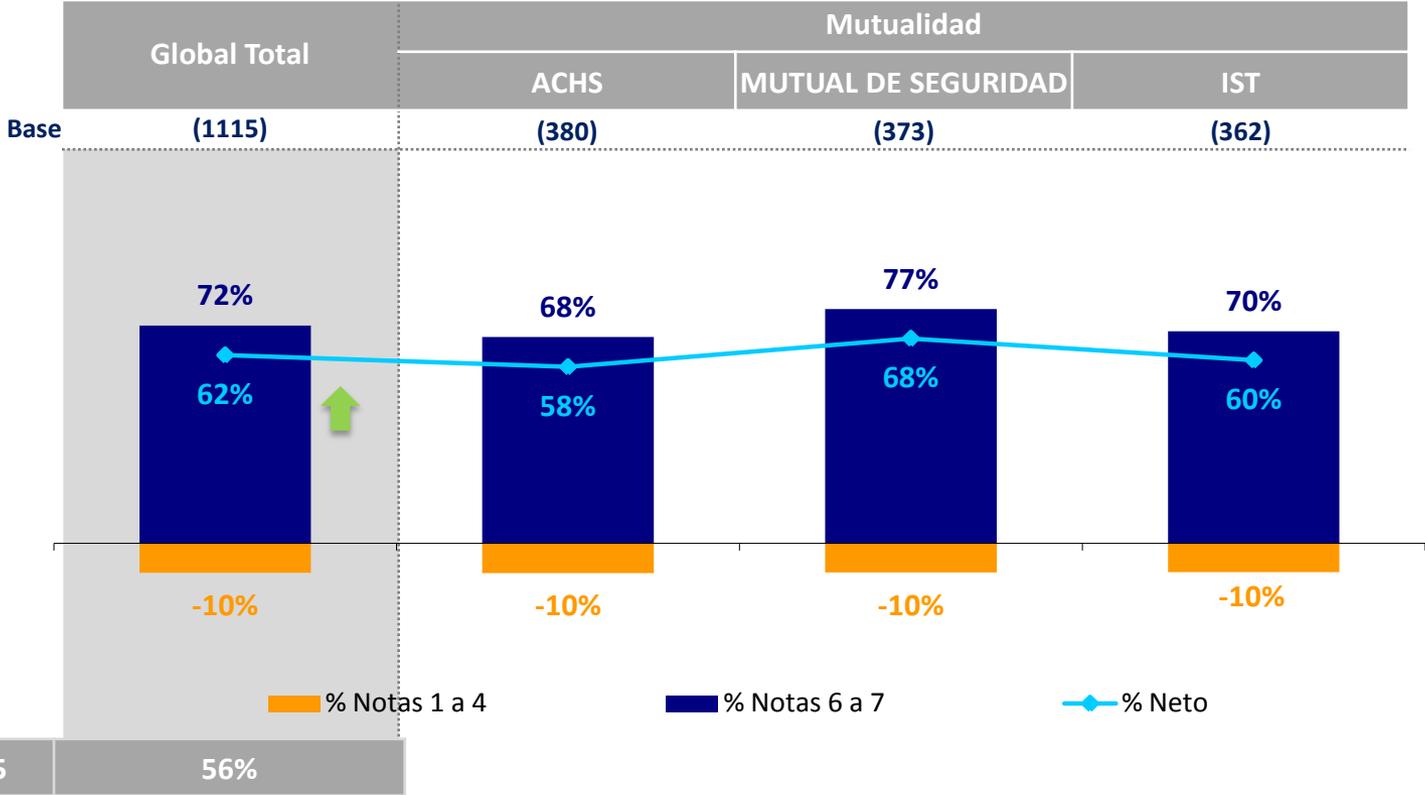
I N S I G H T

I N N O V A T I O N



# Satisfacción Global Mutualidades en Segmento Empresas

Para comenzar utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es Muy insatisfecho y 7 es Muy satisfecho ¿Cuál es su nivel de satisfacción general de su empresa con.... (MENCIONAR MUTUALIDAD)?



BENCHMARK SATISFACCIÓN NETA EN SEGMENTO EMPRESAS	TOTAL
ALTA	66% O MÁS
MEDIA	55% A 65%
BAJA	MENOS DE 55%
<b>PROMEDIO</b>	<b>58%</b>



 Diferencia significativa con respecto a la medición anterior



# Motivos de Satisfacción

¿Por qué razón evalúa con esa nota [SEGÚN P.1 ] el servicio de...(MENCIONAR MUTUALIDAD)

Medición 2015	TOTAL 2017 (Notas 6 y 7)	
Base → (412)	(782)	
24%	Buena atención/ eficiente/atienden bien al trabajador	25%
10%	No ha tenido problemas/todo bien	15% ↑
10%	Solucionan problemas/resuelven requerimientos/buenas respuestas	13%
6%	Buena información/mantienen informado/ dan información	10% ↑
8%	Atención rápida	10%
4%	Han respondido bien/ me han respondido/ ha funcionado bien	7% ↑
4%	Buen servicio	6%
2%	Estamos conformes/ satisfechos/ cumplen expectativas	6% ↑
3%	Hemos tenido capacitaciones/ buenos cursos/ constantes	4%
3%	Buena orientación/ asesorías	3%
2%	Nos ayudan/ apoyan	3%
2%	Tienen visitas/ visitas anuales	3%
2%	Se preocupan de la empresa	3%
2%	Buena relación con la ejecutiva/ contacto permanente/ trato personalizado	2%
-	Buenas referencias	1%
2%	Cumplen lo ofrecido	1%

Diferencia significativa con respecto a la medición anterior



# Motivos de Insatisfacción

¿Por qué razón evalúa con esa nota [SEGÚN P.1 ] el servicio de...(MENCIONAR MUTUALIDAD)

Medición 2015	TOTAL 2017 (Notas 1 a 4)	
Base → (164)	(120)	
13%	No recibió visitas/ pocas	16%
3%	No solucionan problemas/ no resuelven requerimientos/ no dan respuestas	14%
6%	Mala atención/ problemas con la atención	13%
5%	No se preocupan de la empresa/ le falta atención a la empresa/ participación	13%
10%	Demora en la atención/ lenta/ tiempos de espera	10%
11%	Problemas de comunicación/ no se contactan/ no llaman	9%
3%	Mala atención médica/ errores de diagnóstico/ no cumplen tratamientos	7%
-	Mal servicio	7%
6%	Respuestas lentas/ procesos lentos/ demora en soluciones	7%
3%	Problemas con el pago de licencias	5%
-	Poca disposición de horas medicas	5%
4%	Tramitan mucho/ burocráticos	4%
3%	No hay personal estable/ fijo (ejecutivo, prevencionista)	4%
-	Falta capacitaciones	4%
-	No ha tenido problemas	4%
-	Otras	4%



# Indicadores Generales

## Satisfacción en Instancias de Contacto



R E S E A R C H

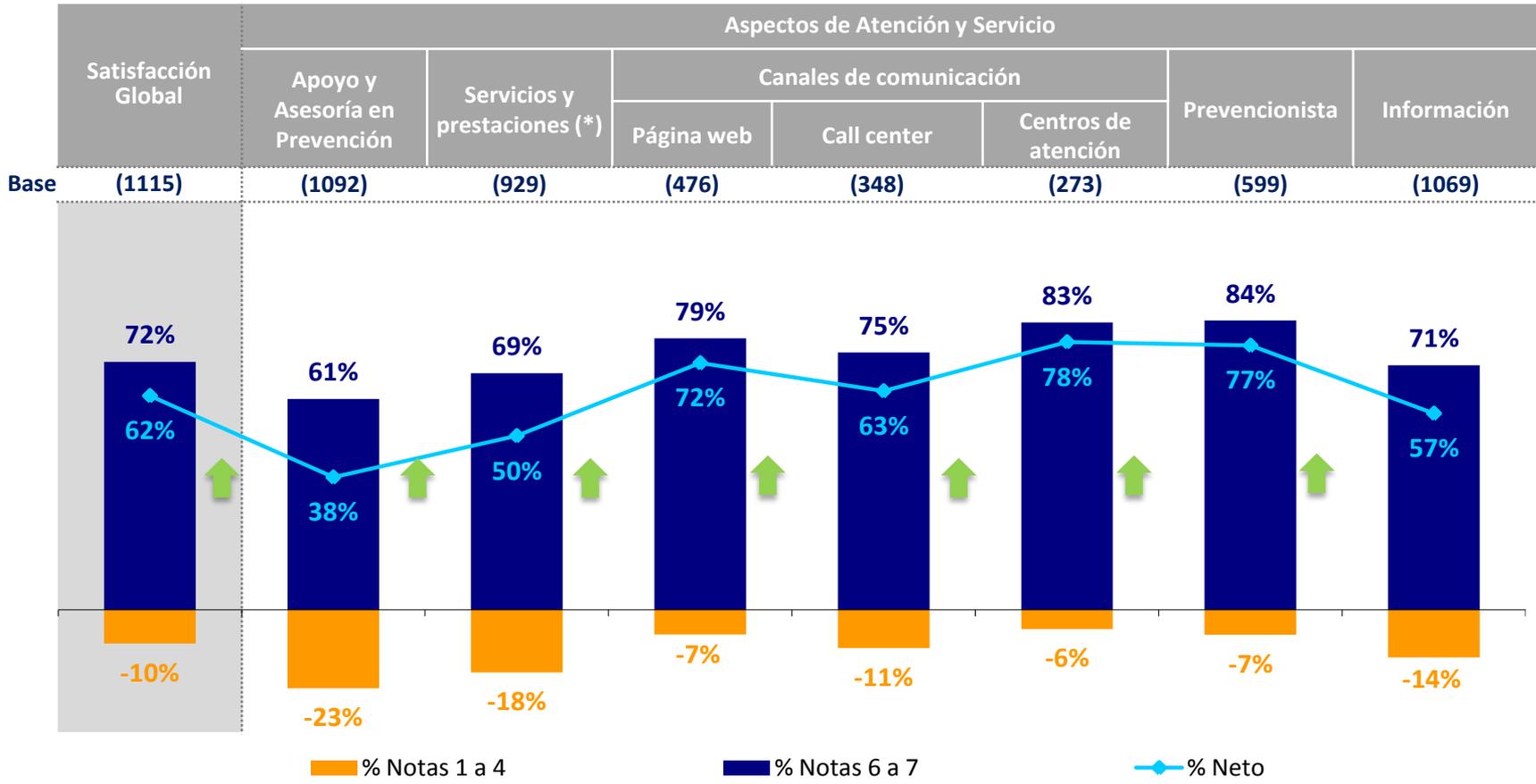
I N S I G H T

I N N O V A T I O N



# Satisfacción General Instancias de Contacto– Total

¿Cuál es su nivel de satisfacción general con..?



% Neto 2015	56%	19%	43%*	56%	55%	62%	67%	55%
-------------	-----	-----	------	-----	-----	-----	-----	-----

(\*) La Satisfacción Global de la Instancia Servicios y Prestaciones se creó como un promedio total de las respuestas a los aspectos evaluados en este factor.

↑ ↓ Diferencia significativa con respecto a la medición anterior



# Apoyo y Asesoría en Prevención



R E S E A R C H

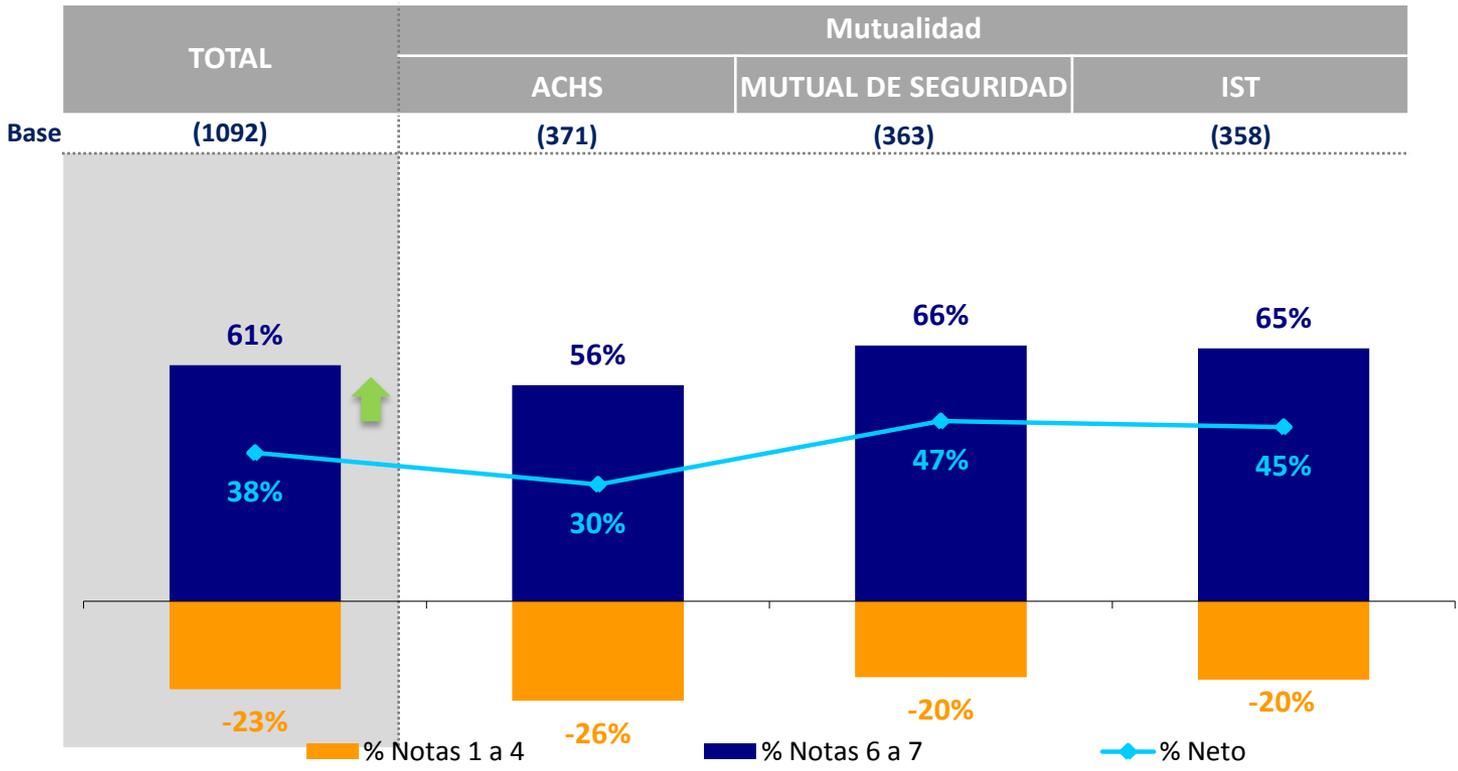
I N S I G H T

I N N O V A T I O N

# Satisfacción en Apoyo y Asesoría en Prevención



En general, ¿Cómo evalúa el servicio brindado por (NOMBRAR MUTUALIDAD) a la prevención en su Empresa?



% Neto 2015      19%

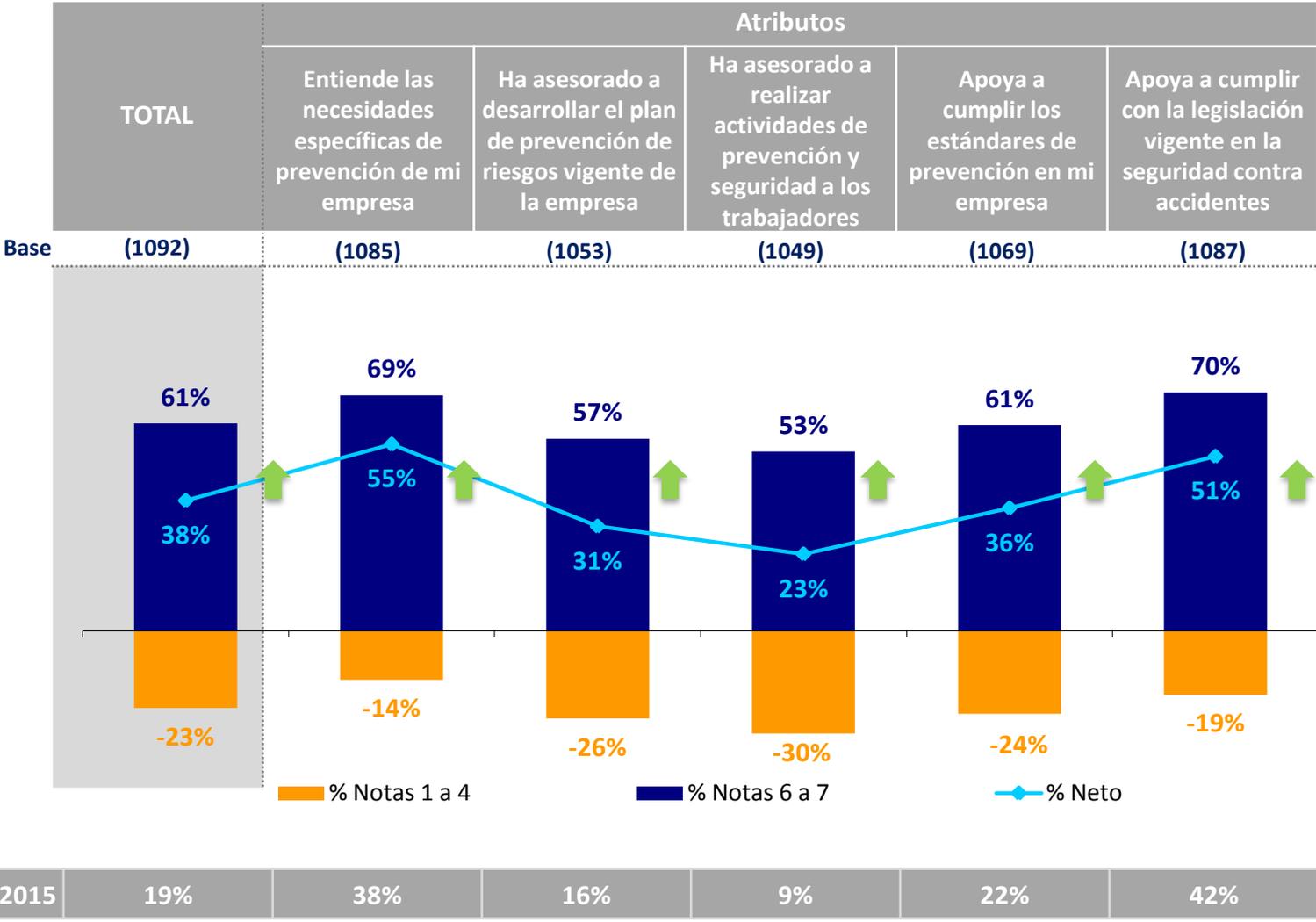


 Diferencia significativa con respecto a la medición anterior

# Satisfacción Apoyo y Asesoría en Prevención – Evaluación Atributos



Ahora respecto del apoyo y asesoría que le brinda... (NOMBRAR MUTUALIDAD), sobre la prevención (entendiendo que no sólo nos referimos a la capacitación), de 1 a 7 me podría indicar cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos?



Diferencia significativa con respecto a la medición anterior

# Factores a Gestionar - Total Industria



Impacto de Aspectos del Servicio en la Satisfacción con el Apoyo y Asesoría



R Cuadrado: 0,78

Cortes:

Satisfacción Neta: Satisfacción en Apoyo y Asesoría

Impacto: Promedio impacto de todos los Aspectos del Servicio

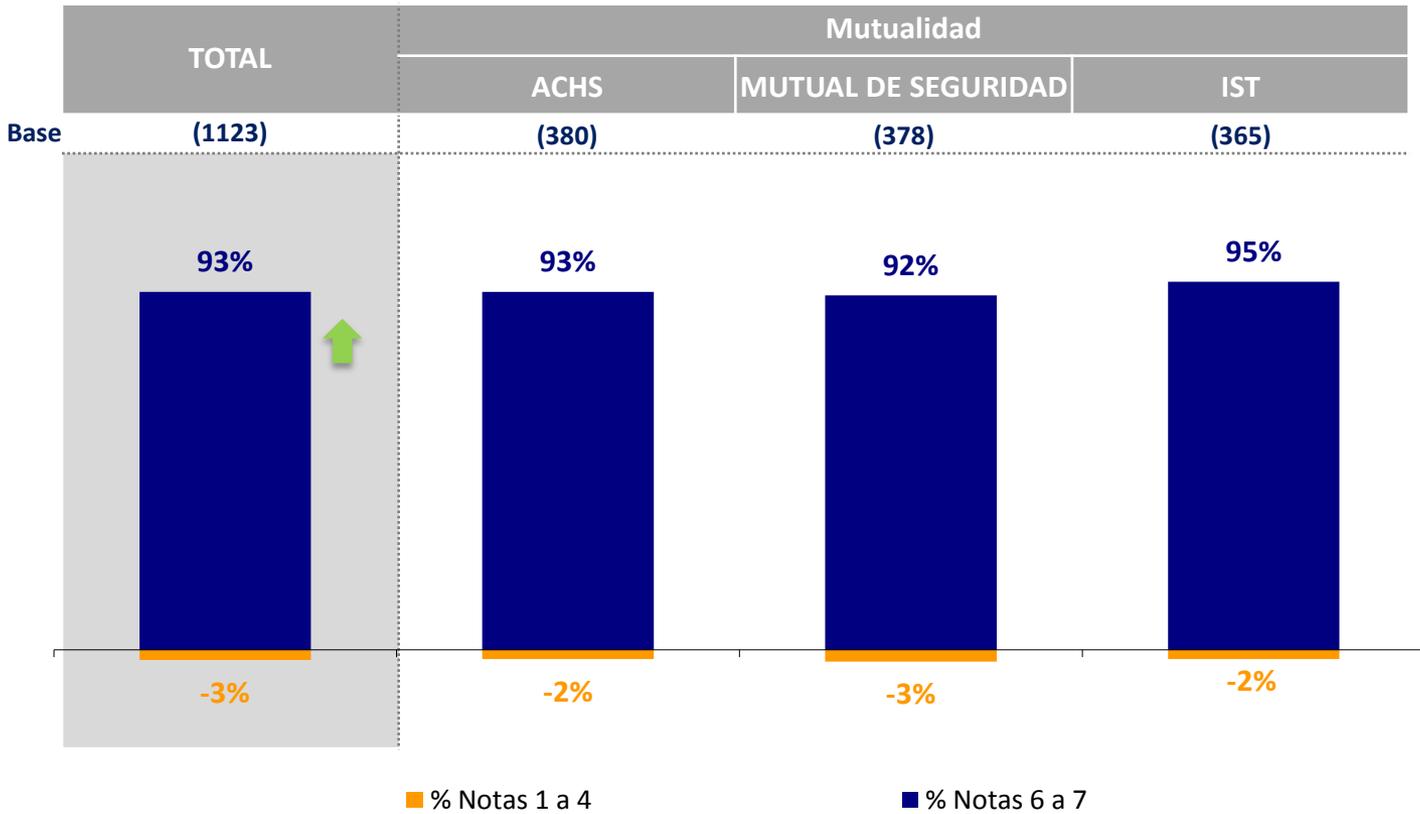
S: % Satisfacción Neta

I: % Impacto

# Importancia en el Apoyo y Asesoría en Prevención



Para usted, ¿qué tan importante es que su empresa cuente con asesoría y apoyo en prevención entregado por... (NOMBRA MUTUALIDAD)? Evalúe en escala de 1 a 7, donde 1 es nada importante y 7 muy importante



% 6 + 7 2015	92%
--------------	-----



# Servicios y prestaciones

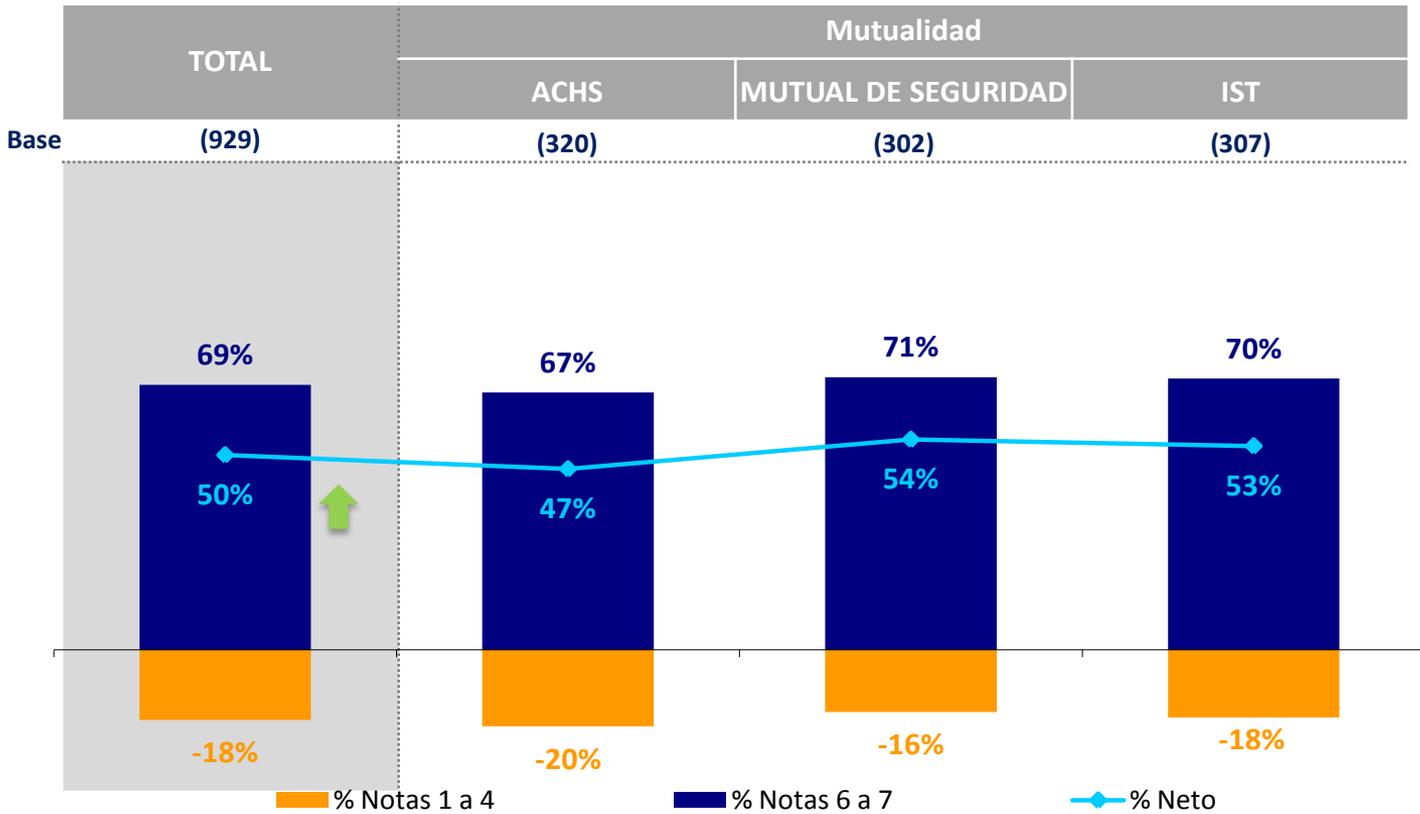


R E S E A R C H   I N S I G H T   I N N O V A T I O N

# Satisfacción Servicios y Prestaciones



Respecto de los servicios y prestaciones que entrega... (NOMBRAR MUTUALIDAD), de 1 a 7, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de los servicios y prestaciones que realiza (NOMBRAR MUTUALIDAD) a su empresa?



% Neto 2015      43%

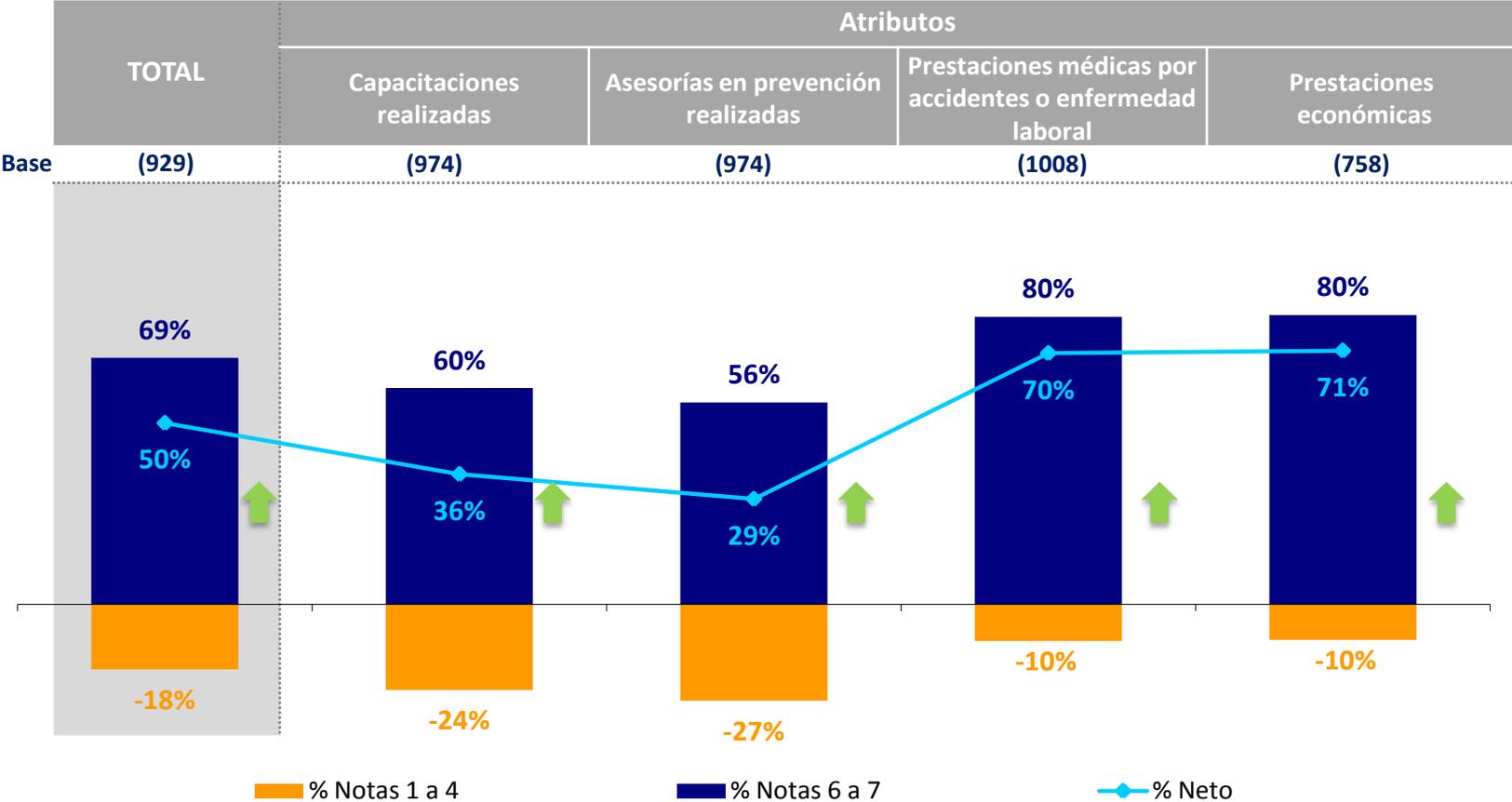
(\*) La Satisfacción Global de la Instancia Servicios y Prestaciones se creó como un promedio total de las respuestas de los aspectos evaluados en este factor.

↑ ↓ Diferencia significativa con respecto a la medición anterior

# Satisfacción Servicios y Prestaciones – Evaluación de Atributos



Respecto de los servicios y prestaciones que entrega... (NOMBRAR MUTUALIDAD), de 1 a 7, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de los servicios y prestaciones que realiza (NOMBRAR MUTUALIDAD) a su empresa?



% Neto 2015	43%	26%	19%	62%	64%
-------------	-----	-----	-----	-----	-----

↑ ↓ Diferencia significativa con respecto a la medición anterior



# Canales de comunicación



R E S E A R C H

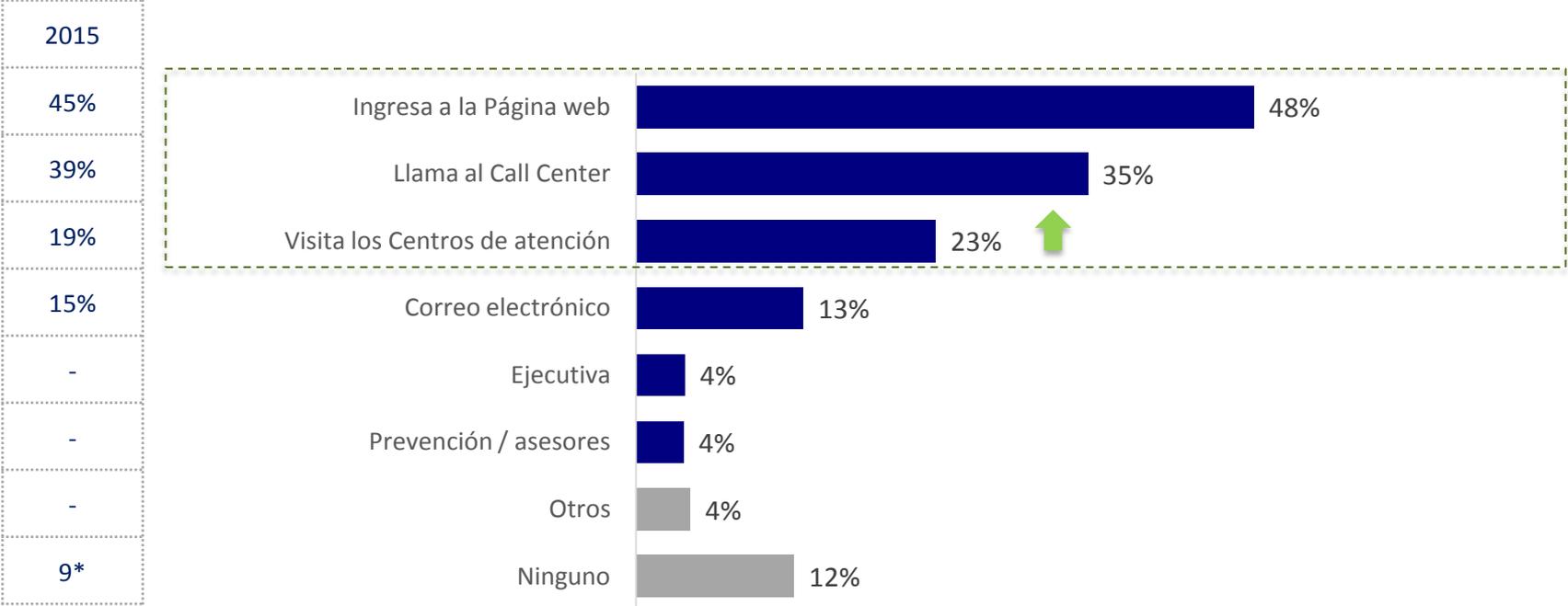
I N S I G H T

I N N O V A T I O N

# Canales de comunicación



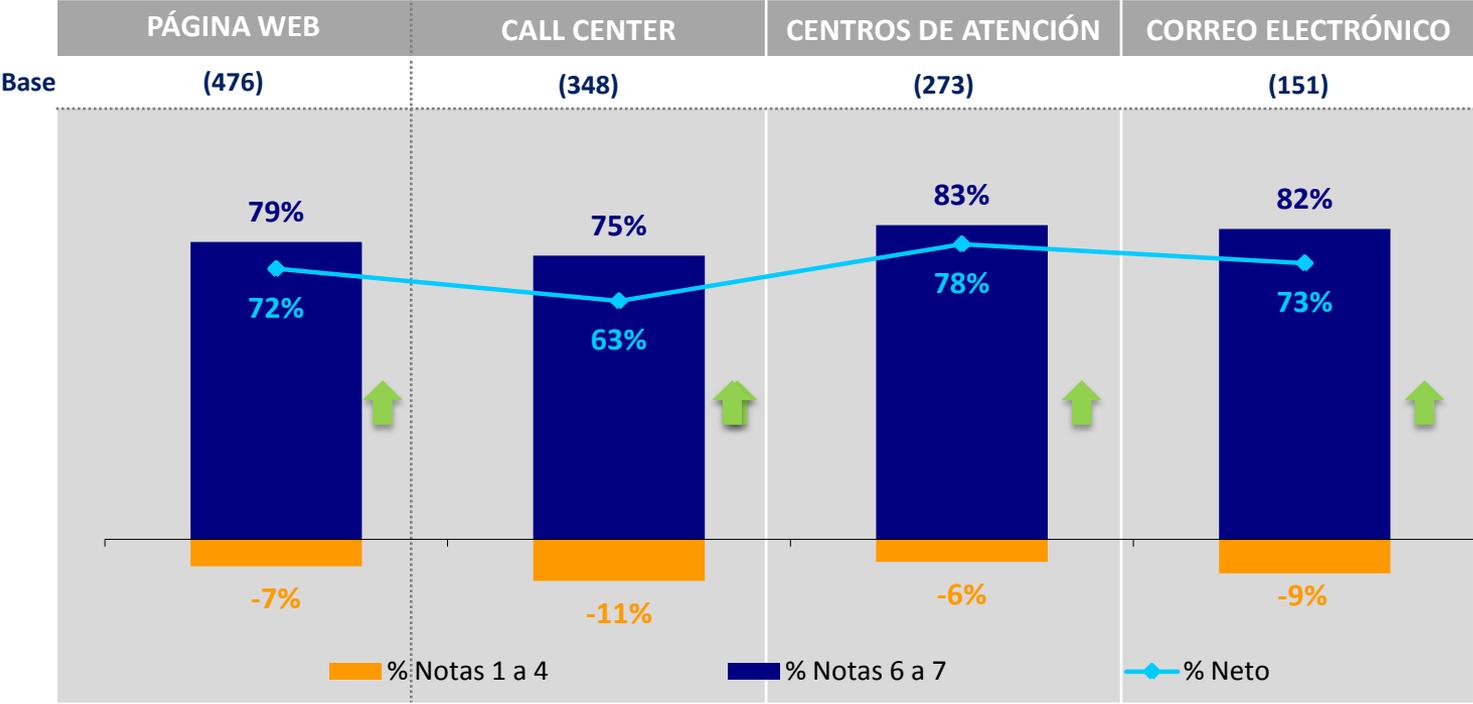
En los últimos 6 meses, en general ¿a través de qué canal(es) se ha comunicado habitualmente con... (NOMBRAR MUTUALIDAD)?



↑ ↓ Diferencia significativa con respecto a la medición anterior

# Satisfacción Canales de comunicación

¿Y cuál es su nivel de satisfacción general con el canal utilizado? Evalúe en escala de 1 a 7...



% Neto 2015	56%	55%	62%	45%
-------------	-----	-----	-----	-----

% Neto 2017				
ACHS	72%	66%	76%	75%
MUTUAL	71%	60%	80%	71%
IST	78%	69%	78%	74%

  Diferencia significativa con respecto a la medición anterior



# Prevencionista



R E S E A R C H

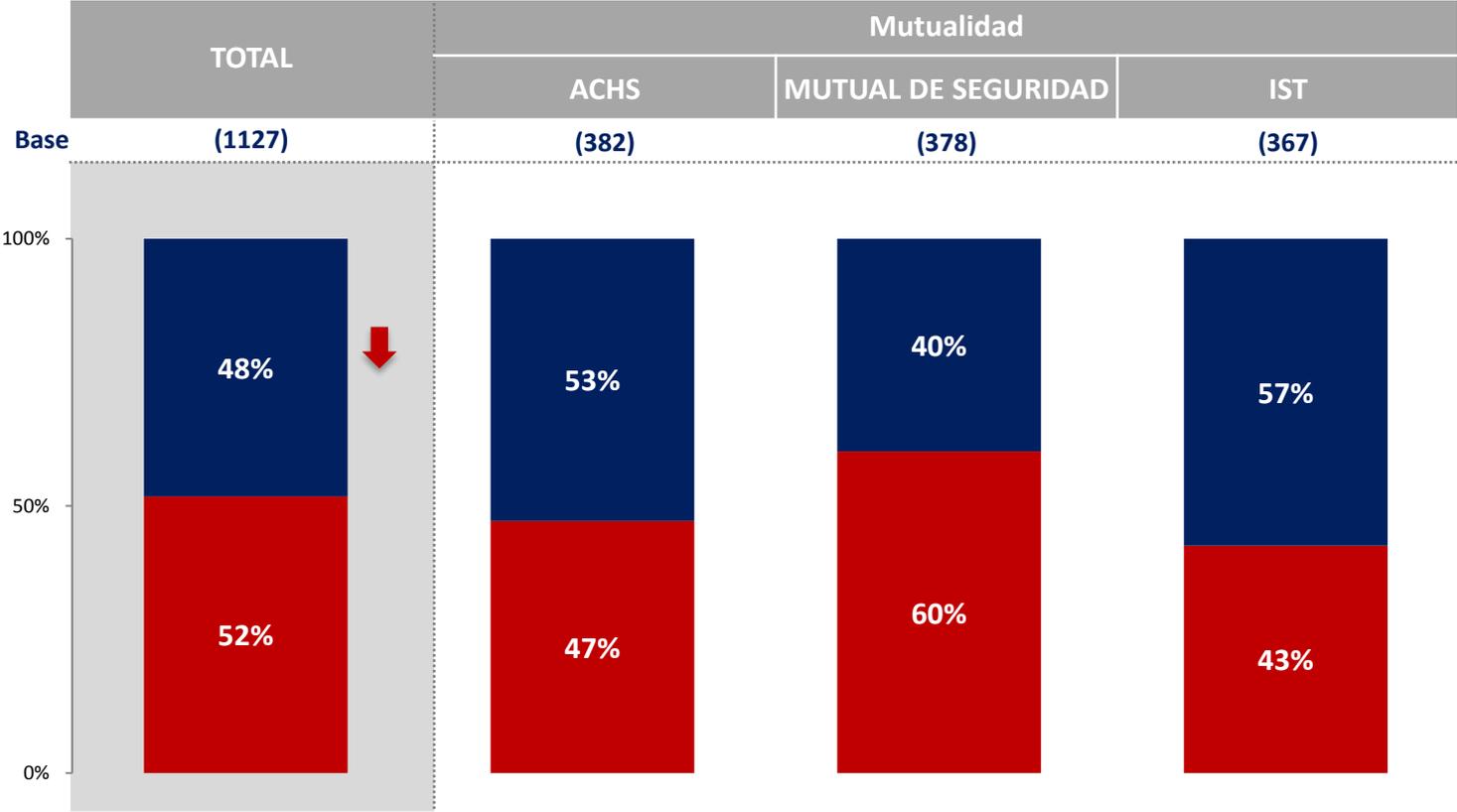
I N S I G H T

I N N O V A T I O N



# Contacto con Prevencionista

En los últimos 12 meses, ha tenido contacto con algún Prevencionista de la (NOMBRAR MUTUALIDAD)?



■ Si  
■ No

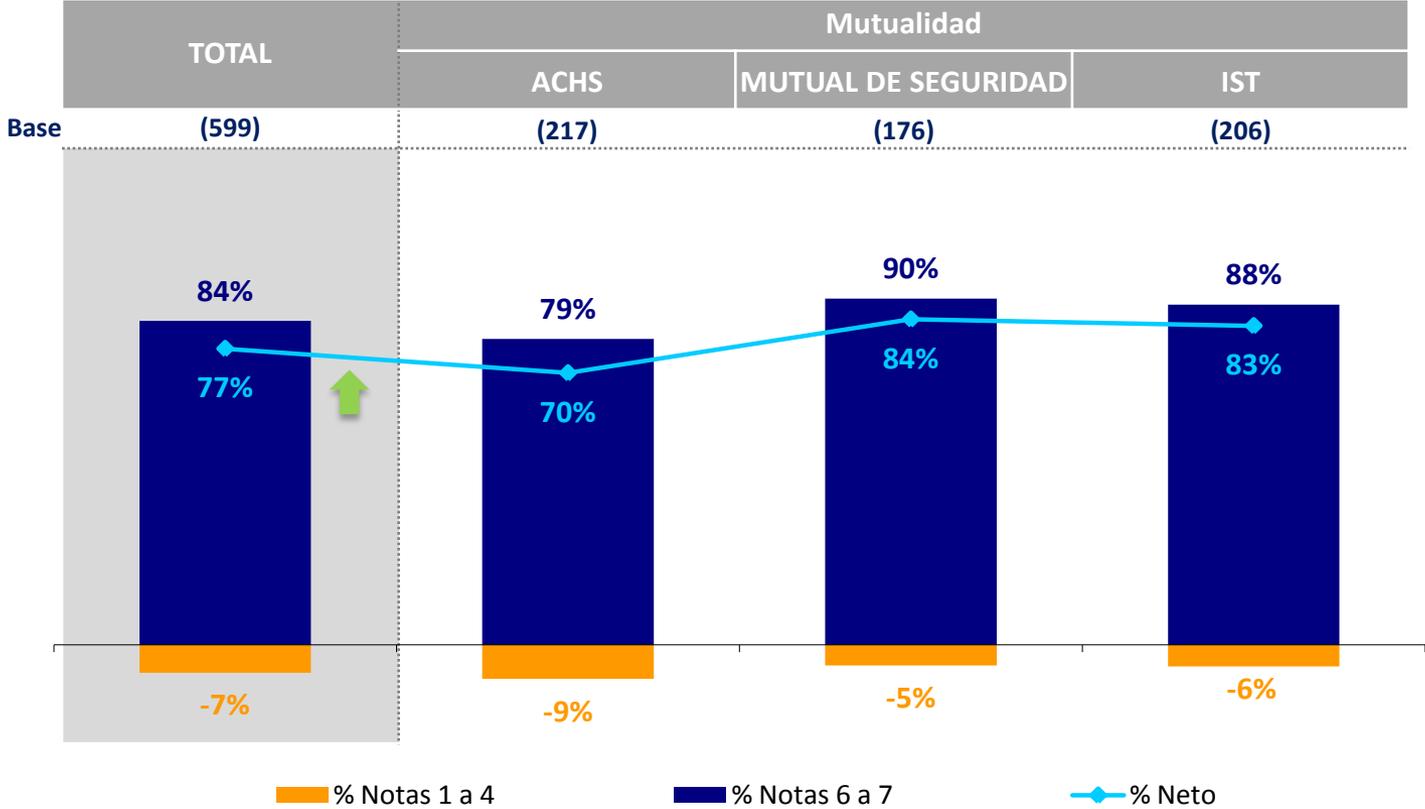
% Si 2015      55%

↑ ↓ Diferencia significativa con respecto a la medición anterior

# Satisfacción con Prevencionista



¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención y servicio entregado en general por el prevencionista? Evalúe en escala de 1 a 7...



% Neto 2016	67%
-------------	-----

↑ ↓ Diferencia significativa con respecto a la medición anterior



# Motivos de Satisfacción Prevencionista

¿Por qué razón evalúa con esa nota al prevencionista?

Medición 2015	TOTAL 2017	
Notas 6 o 7 (295)	Notas 6 o 7 (502)	
16%	Entrega asesorías/orienta	22% ↑
9%	Buena atención/amable	16% ↑
10%	Preocupados/pendientes de la empresa	15% ↑
10%	Aclara dudas/responde dudas	13%
9%	Atiende requerimientos /satisface requerimientos	11%
7%	Mantiene comunicación /contacto / llaman	9%
8%	Visita la empresa	8%
2%	Buen servicio / Eficiente	8% ↑
9%	Son claros / explican bien	7%
10%	Buena información/información clara	7%
8%	Profesionales / capacitados	6%
10%	Ayudan /apoyan	6%
9%	Buena disposición	5% ↓
3%	Soluciones rápidas/oportunas	5%
7%	Solucionan problemas / dan respuestas	4%
4%	Entrega capacitaciones, charlas, talleres,	4%
2%	Ha implementado a la empresa / material de apoyo	3%
0%	Cumple plazos comprometidos	3% ↑
2%	Entrega buena charlas/capitaciones	3%
5%	Atención rápida	2% ↓
2%	Nada es perfecto / podría ser mejor	2%
0%	No ha tenido problemas	1%
3%	Entregan información nueva/actualizada	1%
5%	Otras positivas	1%



 Diferencia significativa con respecto a la medición anterior



# Información



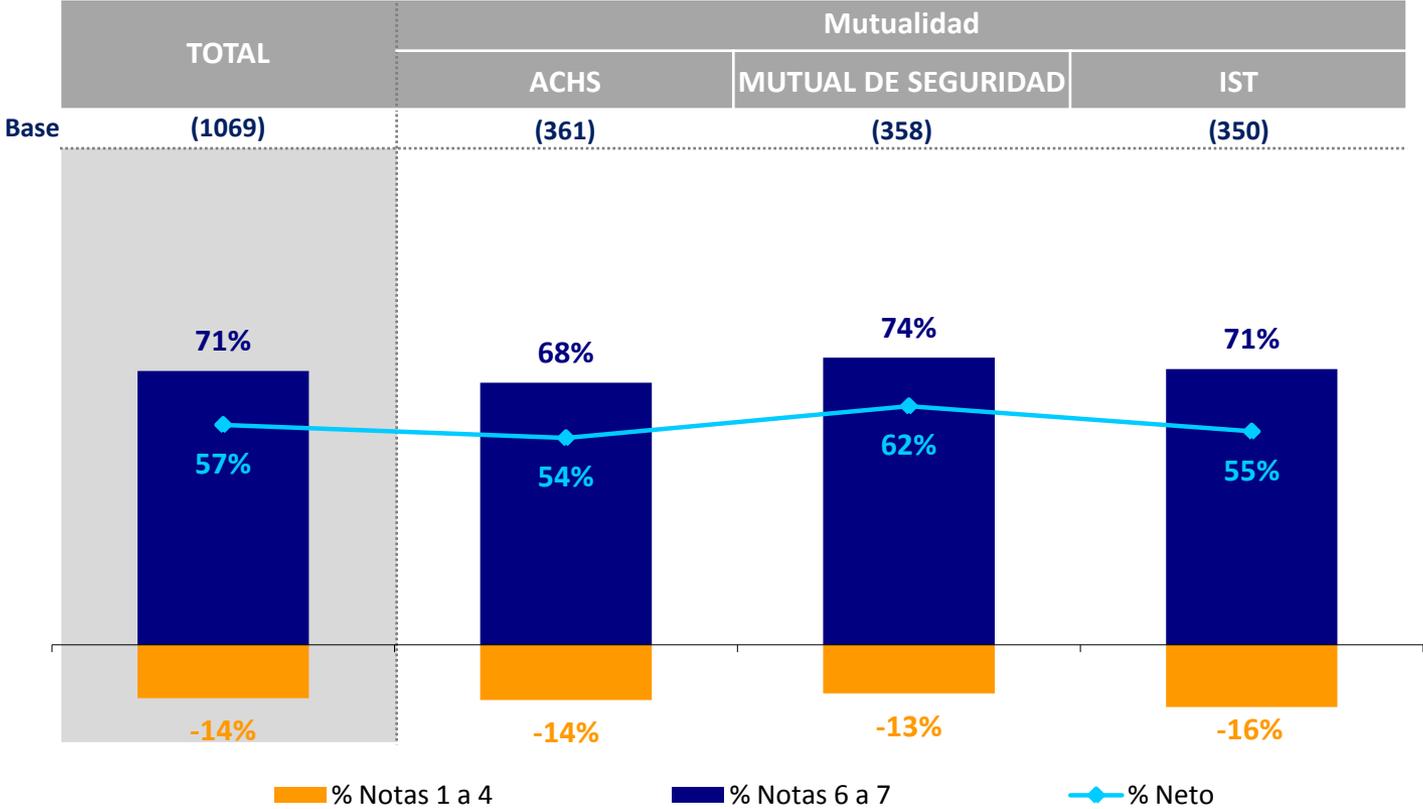
R E S E A R C H

I N S I G H T

I N N O V A T I O N

# Satisfacción con la Información

En general, ¿Cómo evalúa la información que le entrega (NOMBRAR MUTUALIDAD) a su Empresa?

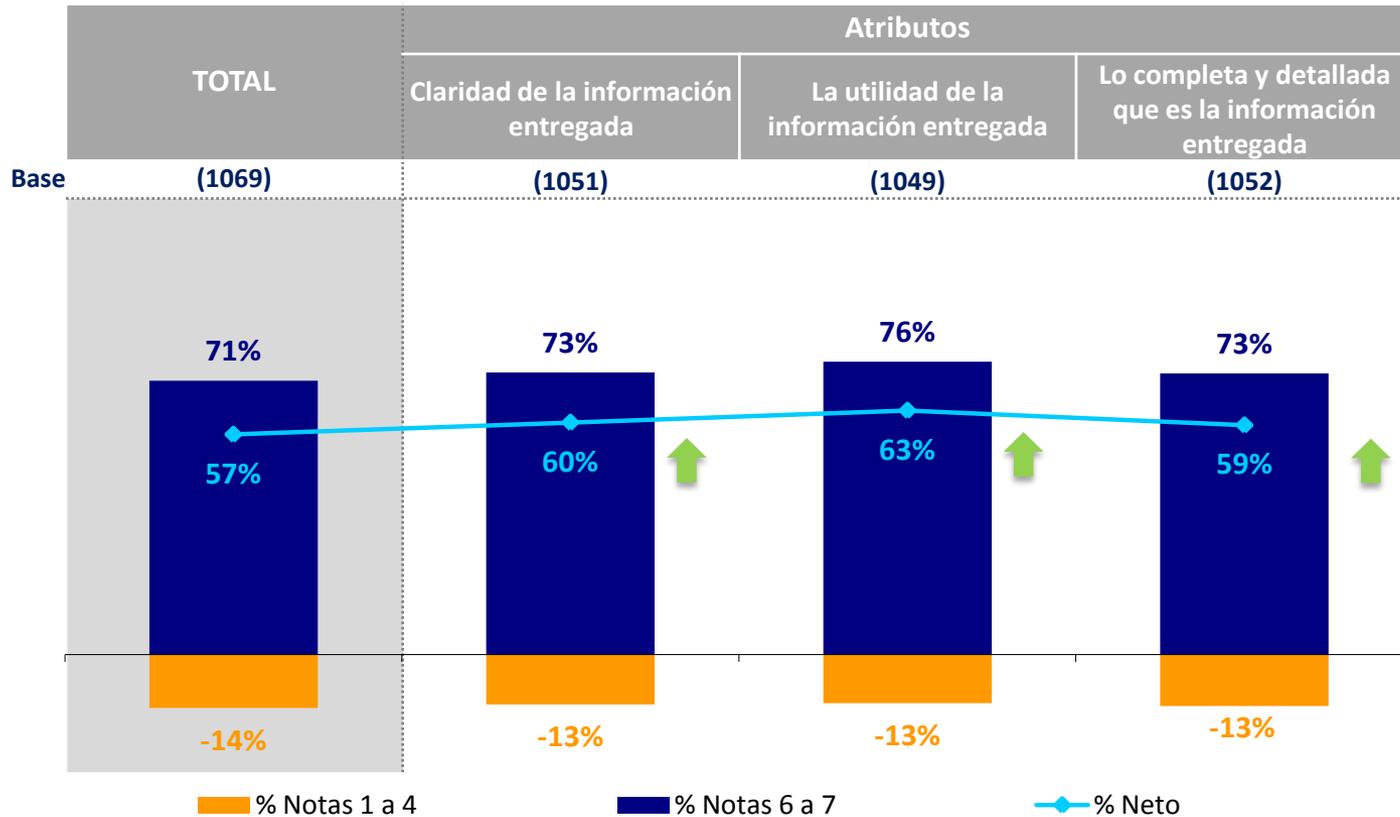


% Neto 2015	55%
-------------	-----



# Satisfacción Información -Evaluación de Atributos

Respecto de la información entregada por... (NOMBRAR MUTUALIDAD), en relación a la prevención, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos... evalúe en la misma escala de 1 a 7...



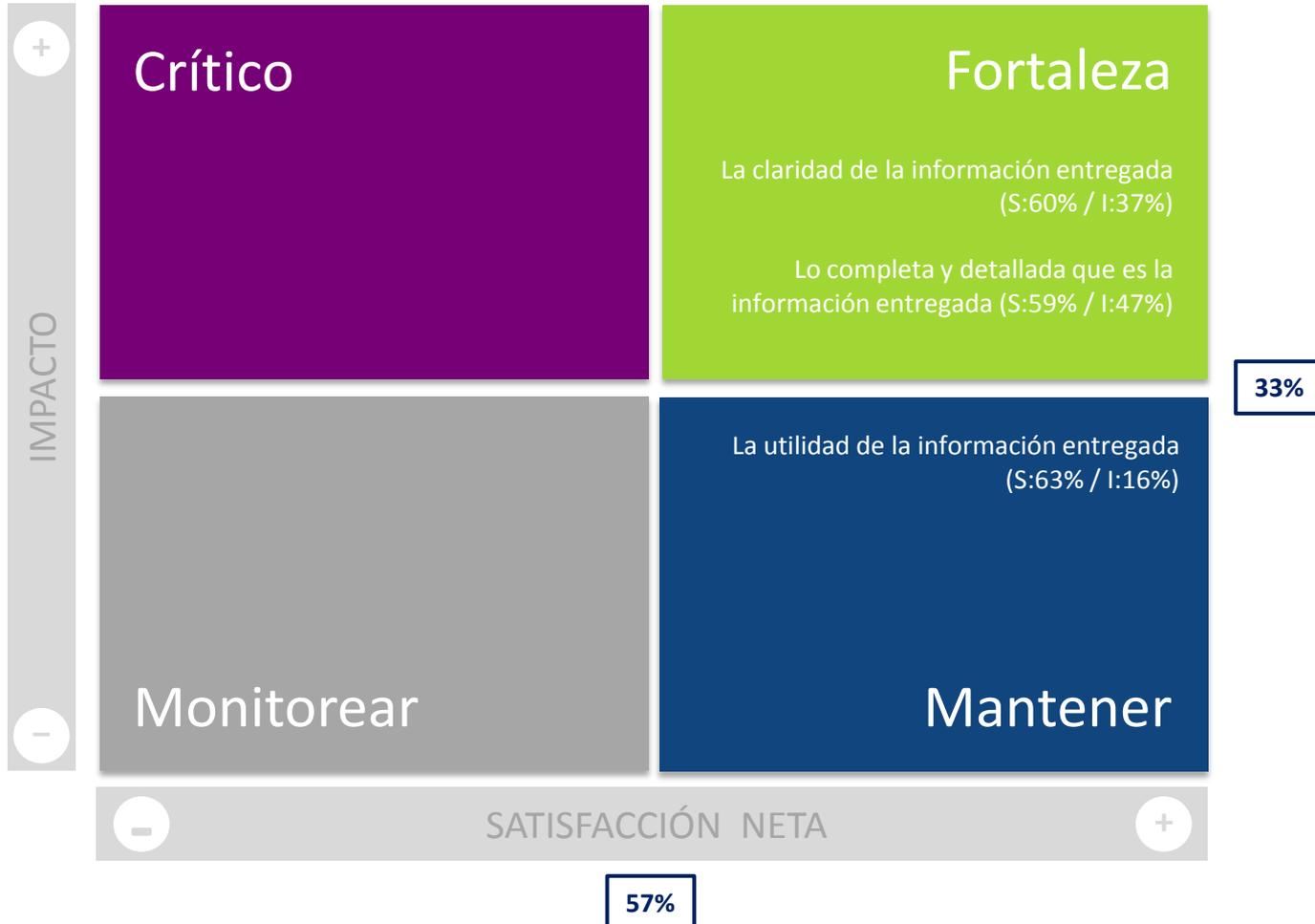
% Neto 2015	55%	53%	53%	54%
-------------	-----	-----	-----	-----

↑ ↓ Diferencia significativa con respecto a la medición anterior

# Factores a Gestionar - Total Industria



Impacto de Aspectos del Servicio en la Satisfacción con la Información



R Cuadrado: 0,81

Cortes:

Satisfacción Neta: Satisfacción con la Información

Impacto: Promedio impacto de todos los Aspectos del Servicio

S: % Satisfacción Neta  
I: % Impacto



# Problemas

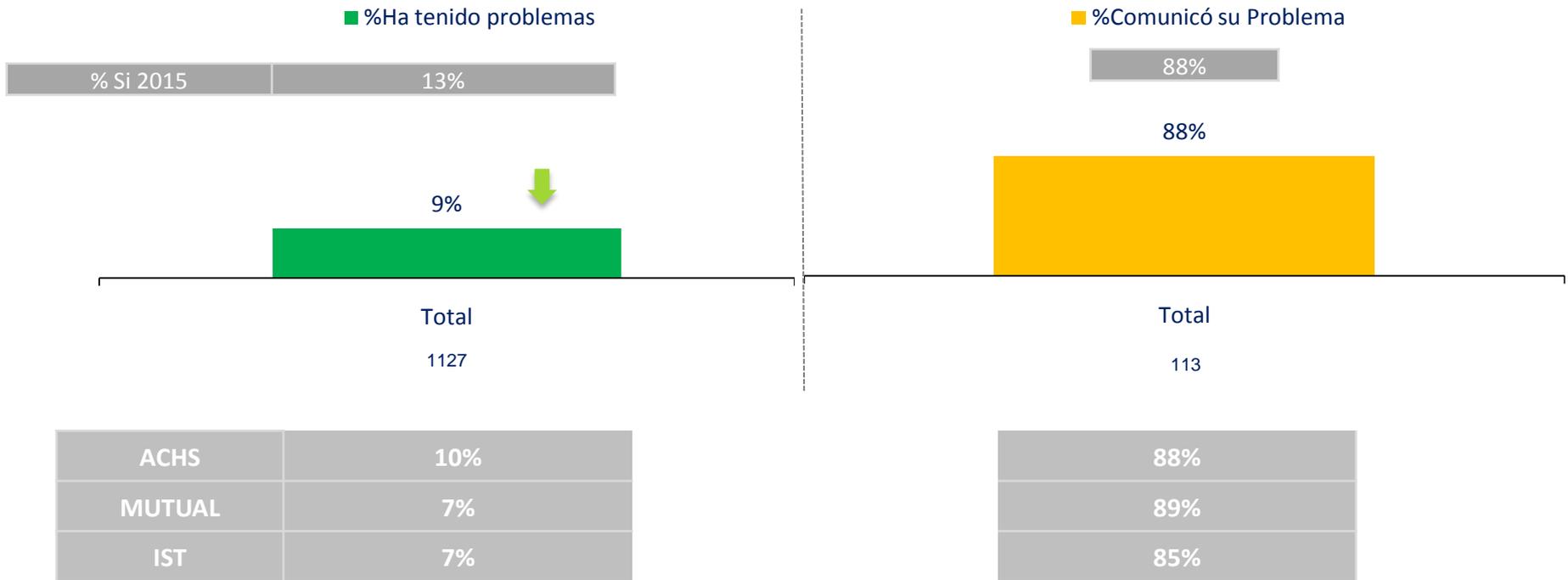


R E S E A R C H   I N S I G H T   I N N O V A T I O N



# Tasa y Solución de Problemas

¿Su empresa, ha tenido algún con...(MENCIONAR MUTUALIDAD) en los últimos 6 meses?/ ¿Comunicó su problema a ...(MENCIONAR MUTUALIDAD)?/¿El problema fue solucionado?



\* Datos insuficientes para análisis estadísticos



# Tipo de problema

¿Qué problema tuvo?

Medición 2015	TOTAL 2017	
Base → (85)	(113)	
5%	Errores de cobros	15% 
12%	Falta de información y asesoría de prevención / mala información	13%
12%	No califica un accidente como accidente laboral / lo derivan a servicio público, Isapre	12%
-	Atención Medica	9%
-	No hay soluciones/respuestas	8%
6%	Errores administrativos	7%
-	Capacitación/Cursos	7%
13%	Problemas con licencias / no las pagan / rechazan / se demoran	6%
6%	La atención es demorosa	6%
-	No cumplen compromisos	5%
-	Diagnósticos	4%
-	Agendamiento de horas medicas	4%
5%	Problemas con la asesoría	3%
6%	No entregan certificados a tiempo	2%
-	Temas laborales	2%
5%	Falta de apoyo / no se siente apoyada	2%
-	Que no tienen ejecutivo de prevención estable	2%
-	Otras	2%

  Diferencia significativa con respecto a la medición anterior



**Lealtad**

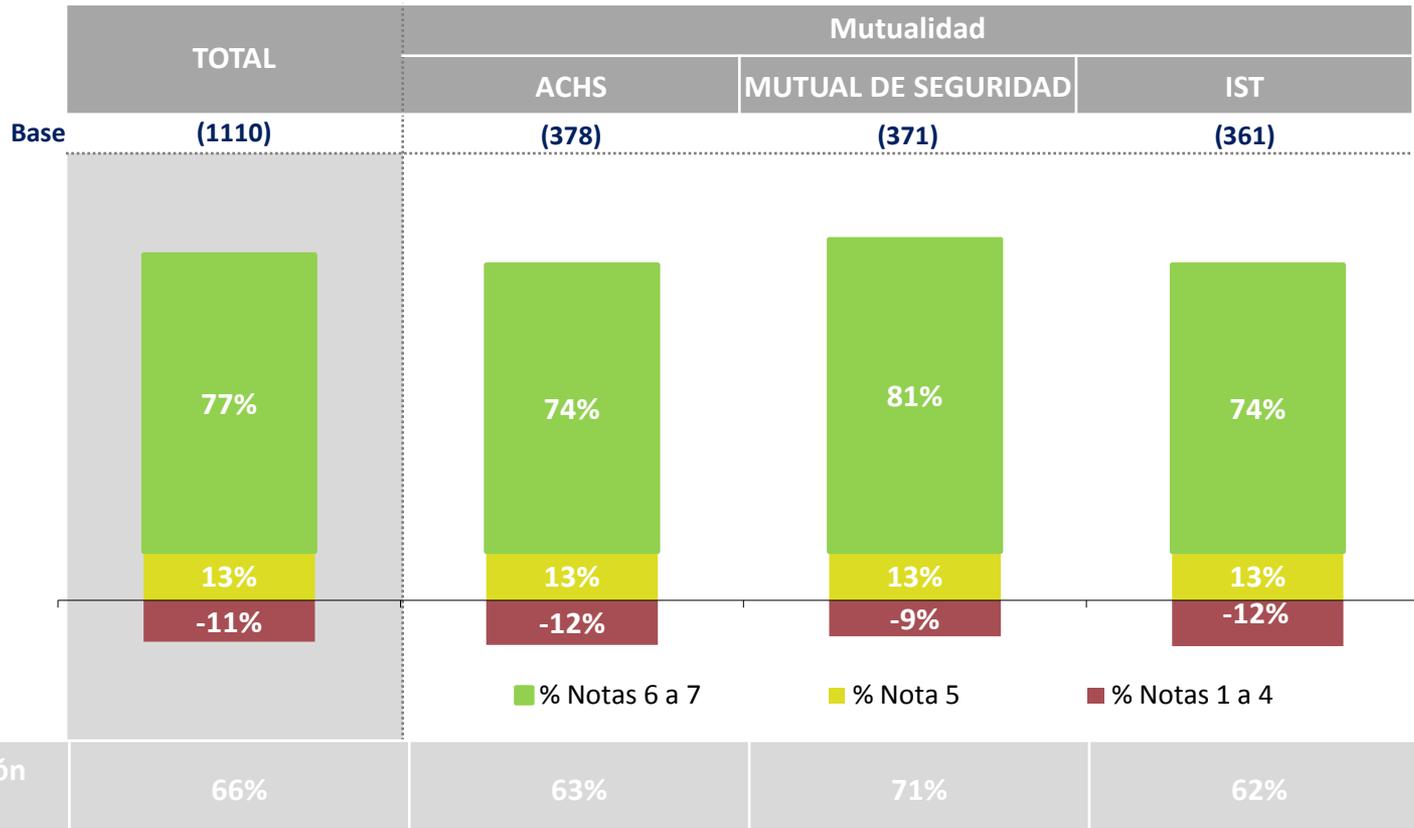


R E S E A R C H   I N S I G H T   I N N O V A T I O N



# Nivel de Recomendación Mutualidades

Por favor piense en la siguiente situación: Una empresa de similares características está interesada en utilizar los servicios de una Mutualidad y en base a una escala de 1 a 7 en la que 1 significa " DEFINITIVAMENTE NO LO RECOMENDARÍA" y 7 significa " DEFINITIVAMENTE LO RECOMENDARÍA", ¿Con qué nota recomendaría Usted a otra empresa?



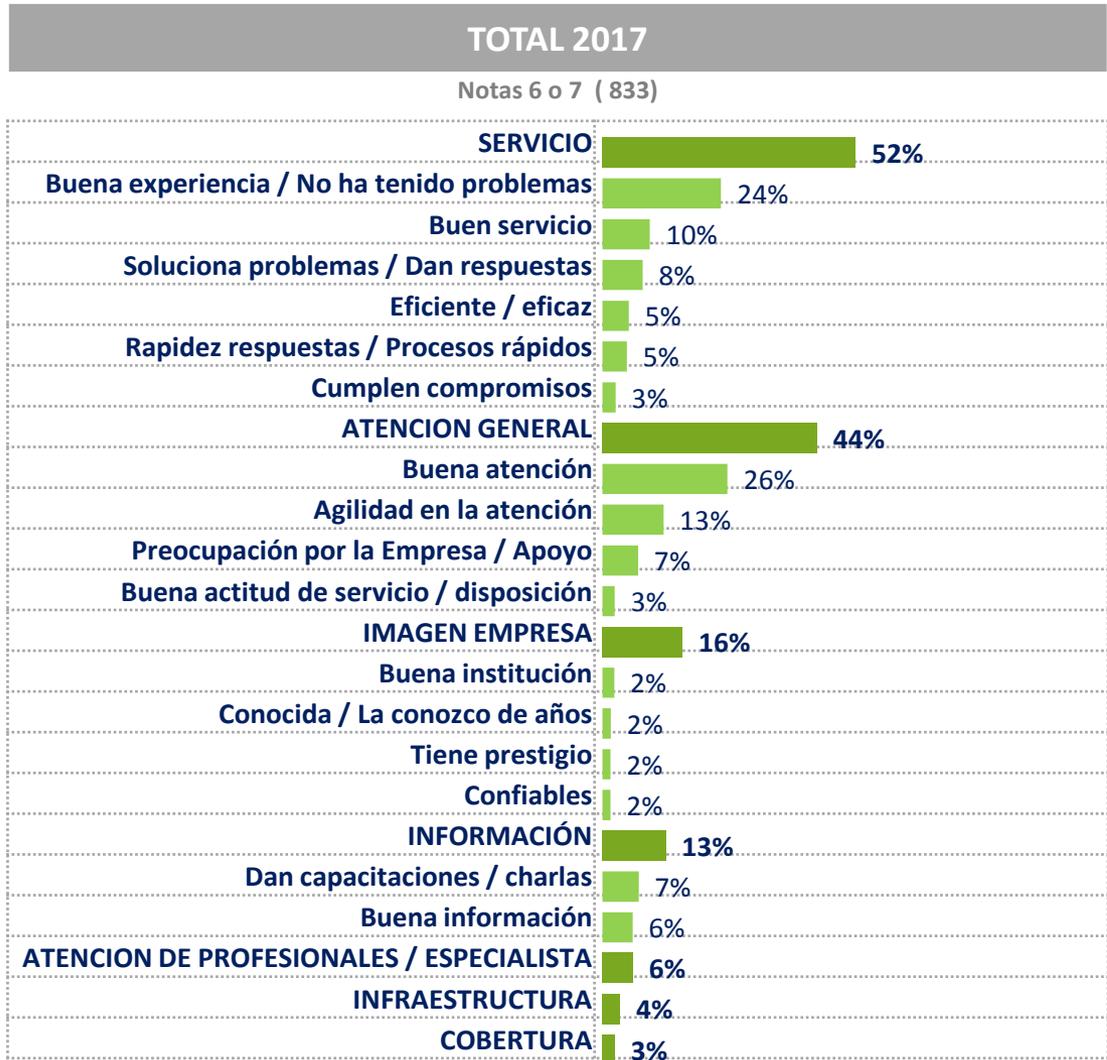
PARÁMETRO RECOMENDACIÓN NETA SEGMENTO EMPRESAS	TOTAL
ALTA	68% O MÁS
MEDIA	60% A 67%
BAJA	MENOS DE 60%
<b>PROMEDIO</b>	<b>62%</b>



# Motivos de Promoción

¿Cuál es el motivo o la experiencia que hace que recomiende a (MENCIONAR MUTUALIDAD)?

Base →

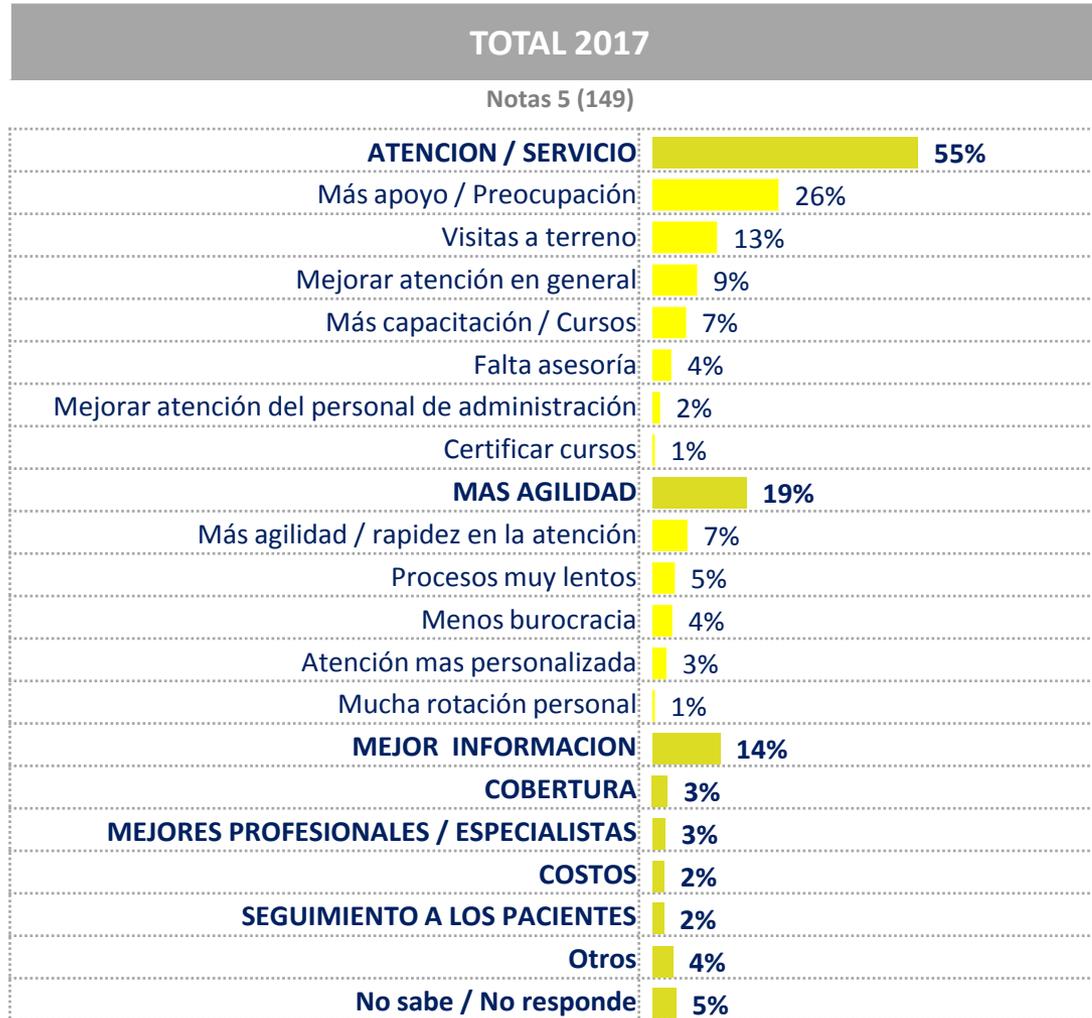




# ¿Qué Falta para Recomendar?

Pensando en la nota de recomendación (Nota de P.2) ¿Qué es lo que falta para recomendar a (MENCIONAR MUTUALIDAD) ?

Base →





ANTECEDENTES



RESULTADOS



CONCLUSIONES Y

# Conclusiones



1

## Las Mutualidades muestran un buen logro con avances relevantes en esta medición.

- › Siete de cada 10 empresas se encuentran satisfechas con su Mutualidad, observándose un aumento relevante de la (subió 6 pp. con respecto al 2015)
- › El nivel de Satisfacción y Recomendación Neta alcanzado en la Industria, supera el promedio del parámetro Cadem del segmento empresas en estos indicadores.
- › Se valora la atención que dan a sus trabajadores (buena y eficiente) y perciben un servicio libre de problemas y resolutivo.
- › En este contexto, se observa un alto desempeño en el servicio del Previsionista y los Centros de Atención con satisfacción neta mayor a 75%.
- › La información entregada por las Mutualidades alcanza un buen nivel de Satisfacción neta, y se percibe una información más clara, más útil y más completa de lo que era el 2015.

# Conclusiones



## 2

### Una positiva evolución con oportunidades de mejora

- › El menor desempeño sigue siendo Apoyo y Asesoría en Prevención, sin embargo, aumentó en forma significativa de 19% a 38% Neto, lo que se explica porque todos los aspectos evaluados en esta dimensión mejoran con respecto al 2015.
- › El mayor alza es en la comprensión de las necesidades de la empresa en torno a la prevención (17pp). Este aumento en dos años, muestra un gran esfuerzo de las Mutualidades por potenciar esta gestión en las Empresas.
- › En Servicios y Prestaciones también mejoran, pero el trabajo debe continuar en Capacitación y Asesoría, que debiera contribuir a consolidar la relación en torno al Apoyo y asesoría en Prevención.



Av. Nueva de Lyon 145 piso -1 y 2  
Providencia Santiago Chile  
Tel: 562 24386500 Fax: 562 24386500  
[www.cadem.cl](http://www.cadem.cl)

