

Noviembre 2022



Informe

Satisfacción con el Servicio de Mutualidades Segmento Empresas





Objetivo General



Objetivos Generales

Conocer el nivel de satisfacción de clientes relevantes para las Mutualidades:
Empresas.

Monitorear indicadores de satisfacción en el tiempo.



Metodología

Metodología

TIPO DE ESTUDIO

Estudio Cuantitativo, a través de entrevistas telefónicas dirigidas, utilizando un cuestionario estándar semiestructurado, con barrido a partir de una BBDD proporcionada por Cadem.

GRUPO OBJETIVO

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/jefe de Recursos Humanos
- Gerente/jefe de Operaciones
- Gerente/jefe de Prevención de Riesgos
- Contador / administrativo / secretaria.

Metodología

SELECCIÓN DE CONTACTO

Informante de contacto: La persona que atiende la llamada permitió comprobar que la empresa cumplía las condiciones de elegibilidad a través de aplicación de un Filtro contacto:

- 1) Contacto con el responsable de la relación comercial u operativa con la Mutualidad a la que la Empresa está adherida
- 2) N° de trabajadores
- 3) Facturación anual de la Empresa
- 4) Cargo del contacto responsable
- 5) Mutualidad en la que la Empresa está adherida

Metodología

DISEÑO MUESTRAL

Muestra aporportional al tamaño de la Empresa en la Industria, considerando al menos 380 por mutualidad con el fin de tener un error estadístico de $\pm 5,0\%$

Esta muestra permite analizar los resultados a nivel total Industria, a nivel de mutualidad y a nivel tamaño empresa.

TAMAÑO DE LA EMPRESA Por Número de Trabajadores	Mutuales			Total
	ACHS	MUTUAL DE SEGURIDAD	I.S.T	
6 a 25 Trabajadores	217	253	186	656
26 a 100 Trabajadores	155	154	124	433
> a 100 Trabajadores	128	113	70	311
Total	500	520	380	1400
Margen de error	$\pm 4,4\%$	$\pm 4,3\%$	$\pm 5,0\%$	$\pm 2,6\%$

Metodología

MUESTRA POR REGIÓN

A nivel de región la muestra se realizó proporcional al N° de Empresas de cada mutualidad en cada región.

Región	Mutuales			Total
	A.CH.S.	MUTUAL DE SEGURIDAD	I.S.T	
De Arica y Parinacota	2	8	2	12
De Tarapacá	5	3	1	9
De Antofagasta	11	14	4	29
De Atacama	8	8	0	16
De Coquimbo	20	14	3	37
De Valparaíso	27	28	141	196
Del Libertador Gral. Bdo. O'Higgins	29	18	10	57
Del Maule	27	27	8	62
Del Biobío	33	29	42	104
De Ñuble	14	11	6	31
De La Araucanía	13	29	2	44
De Los Ríos	8	16	3	27
De Los Lagos	24	45	24	93
Aisen del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	2	11	2	15
De Magallanes y la Antártica Chilena	4	14	42	60
Metropolitana de Santiago	273	245	90	608
Total	500	520	380	1400
Margen de error	± 4,4%	± 4,3%	± 5,0%	± 2,6%

Ponderación Empresas

PONDERACIÓN

A nivel de mutualidad la muestra fue ponderada en base a dos criterios:

- Según participación de las Mutualidades en la Industria
- Por tamaño de empresa por cada mutualidad para tres rangos de tamaño según número de trabajadores, como se indica en el siguiente cuadro:

TAMAÑO DE LA EMPRESA Por Número de Trabajadores	Mutuales			Total
	ACHS	MUTUAL DE SEGURIDAD	I.S.T	
6 a 25 Trabajadores	38,5%	42,7%	7,3%	88,5%
26 a 100 Trabajadores	3,3%	4,0%	0,8%	8,1%
> a 100 Trabajadores	1,6%	1,4%	0,3%	3,3%
Total	43,4%	48,1%	8,5%	100,0%

TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se desarrolló entre los días 03 de agosto y 17 de octubre de 2022

DURACIÓN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

La duración del cuestionario para esta medición fue de 19 minutos promedio. Se sugiere revisar el cuestionario en términos de su duración para lograr un cuestionario de 12 minutos aproximadamente.

The image features a blurred background of people in a meeting. A hand in the foreground holds a green pen, pointing at a tablet. Overlaid on the scene are several semi-transparent icons: a row of seven human figures, a location pin, a bar chart, a pie chart, and a network diagram. The right side of the image is dominated by large, overlapping circular shapes in shades of purple and blue.

Resultados

Presentación de los resultados

1. Perfil Empresas entrevistadas

2. Satisfacción Global Mutualidades

- Apoyo y Asesoría en Prevención
- Apoyo por Covid
- Prevencionista
- Información

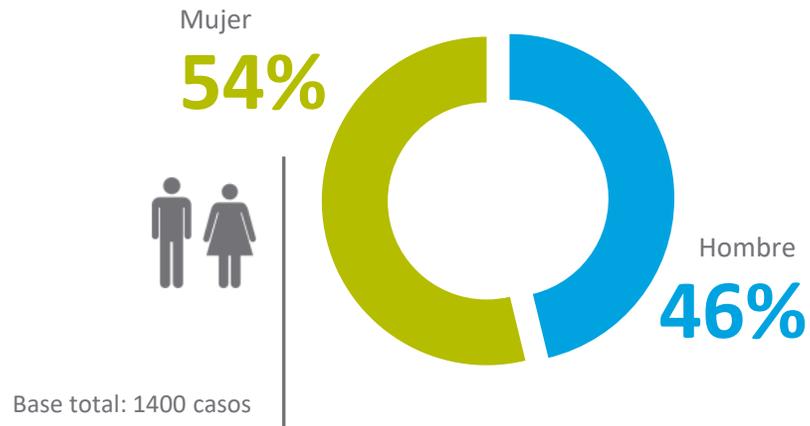
3. Indicadores de Lealtad

Presentación de los resultados

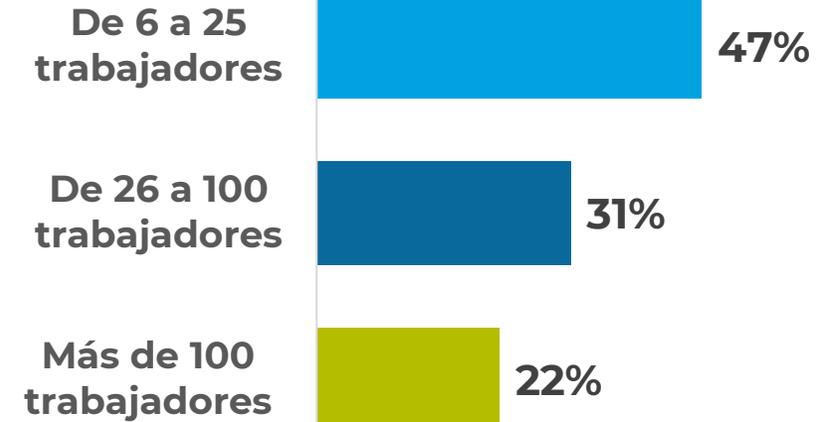
- 1. Perfil Empresas entrevistadas**
2. Satisfacción Global Mutualidades
3. Apoyo y Asesoría en Prevención
4. Apoyo por Covid
5. Prevencionista
6. Información
7. Indicadores de Lealtad

Perfil Entrevistados

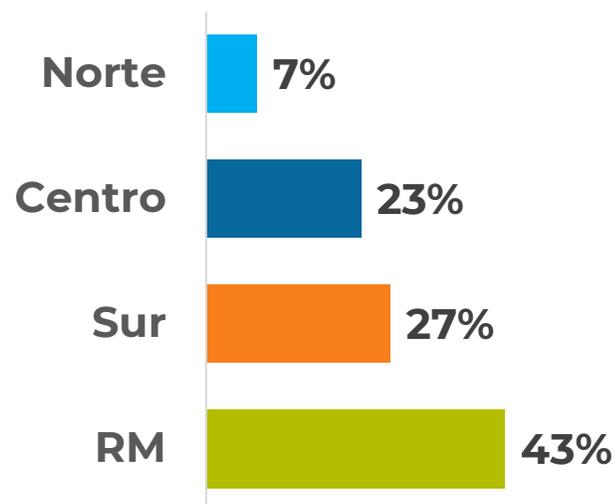
SEXO



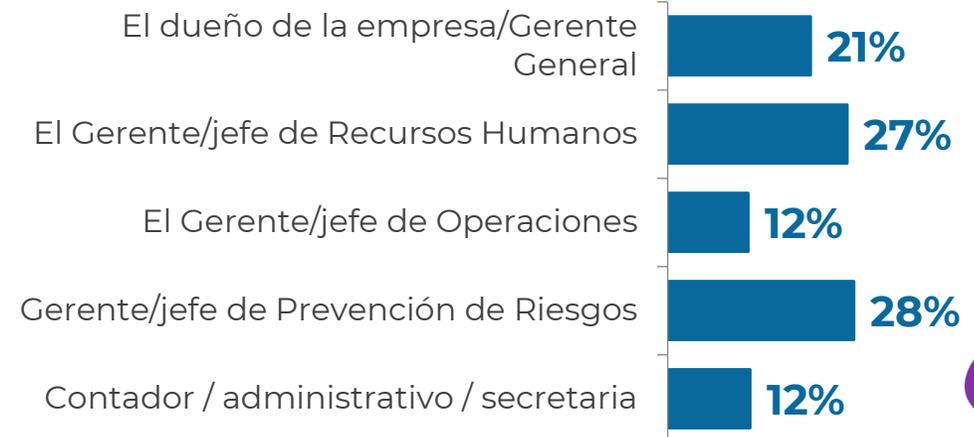
TAMAÑO DE LA EMPRESA



ZONA



CARGO EN LA EMPRESA



Presentación de los resultados

1. Perfil Empresas entrevistadas

2. Satisfacción Global Mutualidades

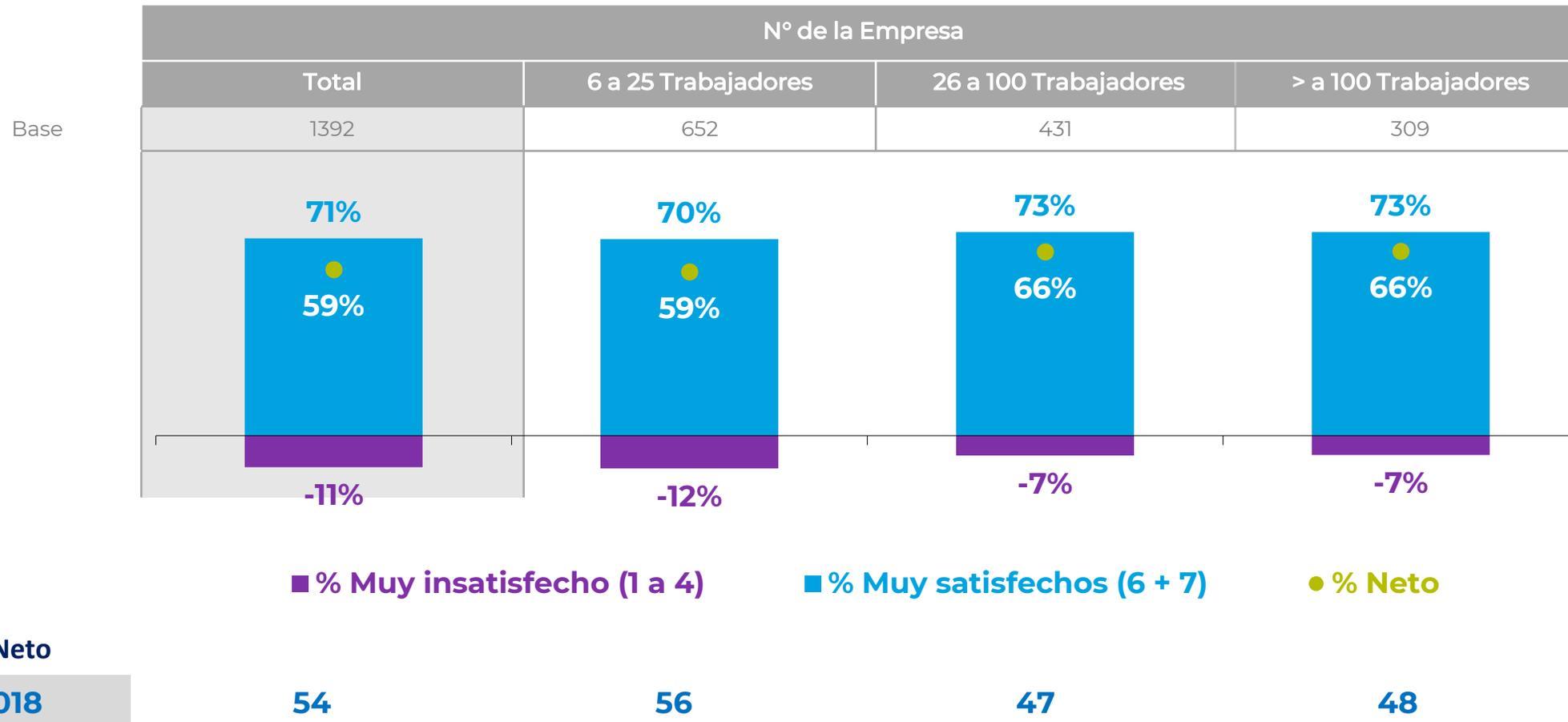
- Apoyo y Asesoría en Prevención
- Apoyo por Covid
- Prevencionista
- Información

3. Indicadores de Lealtad

Satisfacción Global Mutualidades por Tamaño de la Empresa

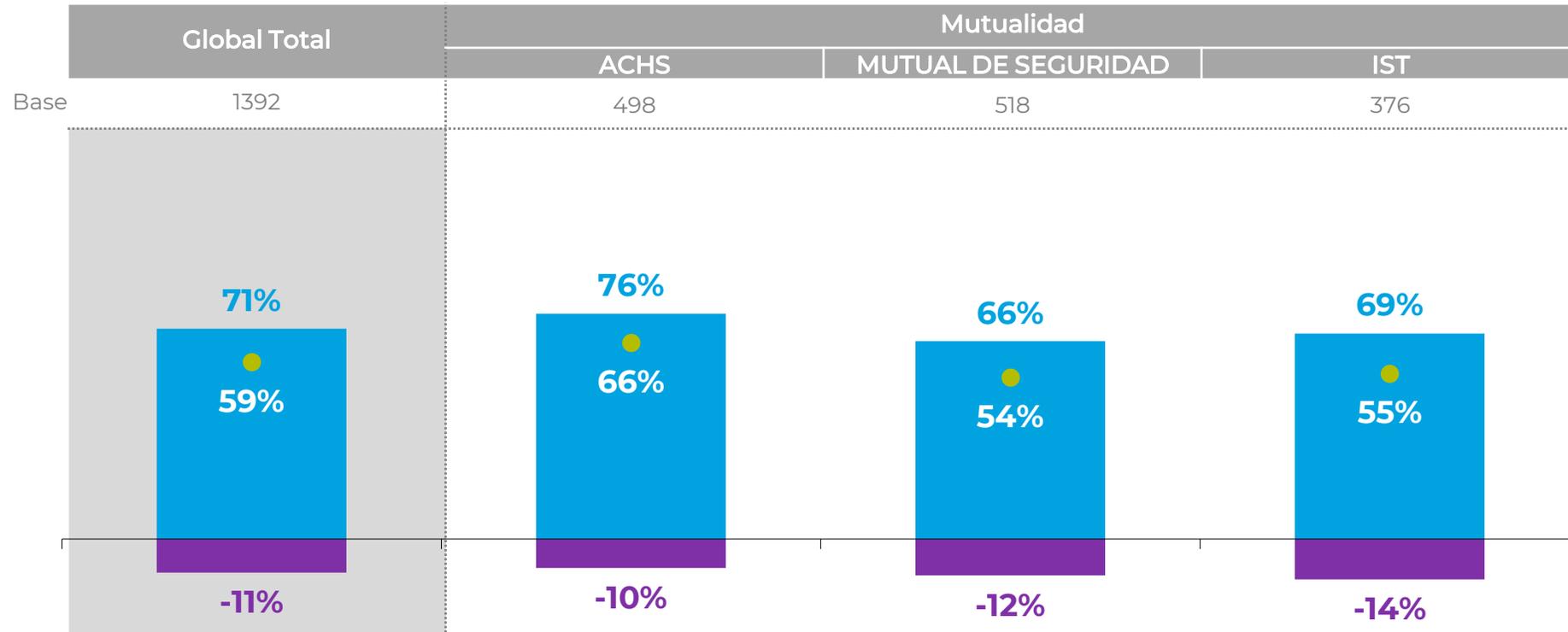
Para comenzar utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es Muy insatisfecho y 7 es Muy satisfecho ¿Cuál es su nivel de satisfacción general de su empresa con.... ?

Respuesta única y guiada.



Satisfacción Global Mutualidades por Mutualidad

De acuerdo a su Experiencia como Empresa ¿Cuál es el nivel de satisfacción general de su Empresa con...)?
Respuesta única y guiada.



% Neto ■ % Muy insatisfecho (1 a 4) ■ % Muy satisfechos (6 + 7) ● % Neto

% Neto

% 2018

54

47

58

58

± 2,6%

± 4,4%

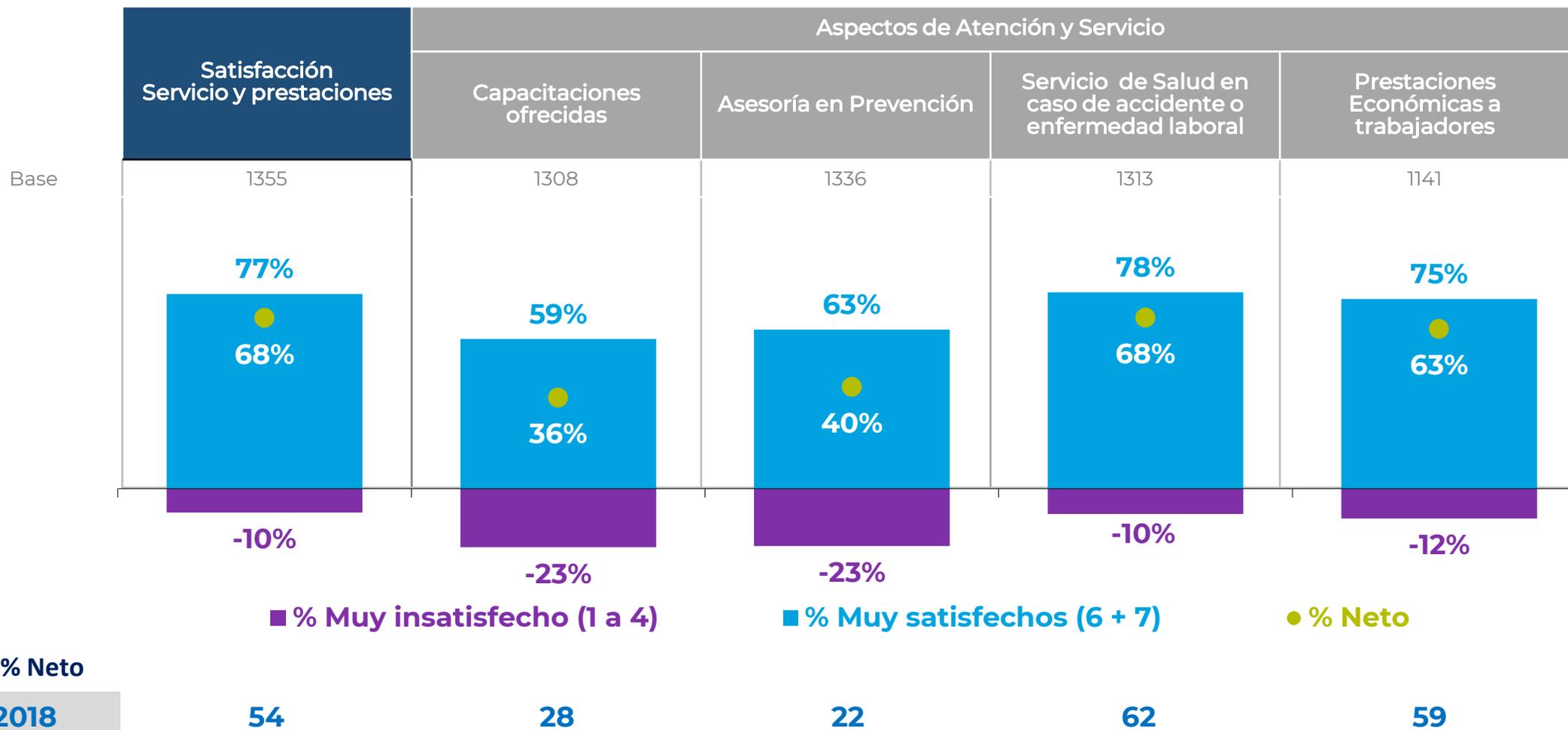
± 4,3%

± 5,0%

Margen de error

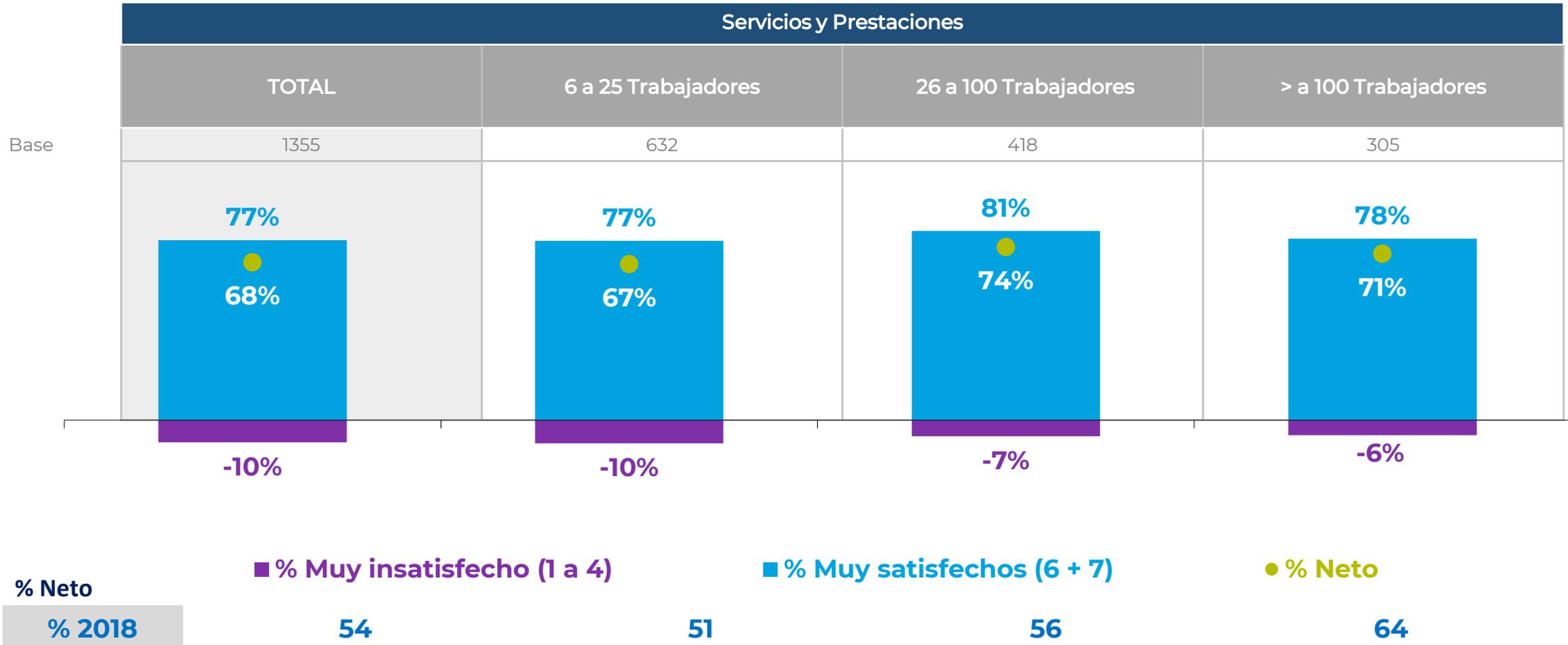
Satisfacción General Servicios Ofrecidos

¿Cuál es su nivel de satisfacción general con..?
Respuesta única y guiada.



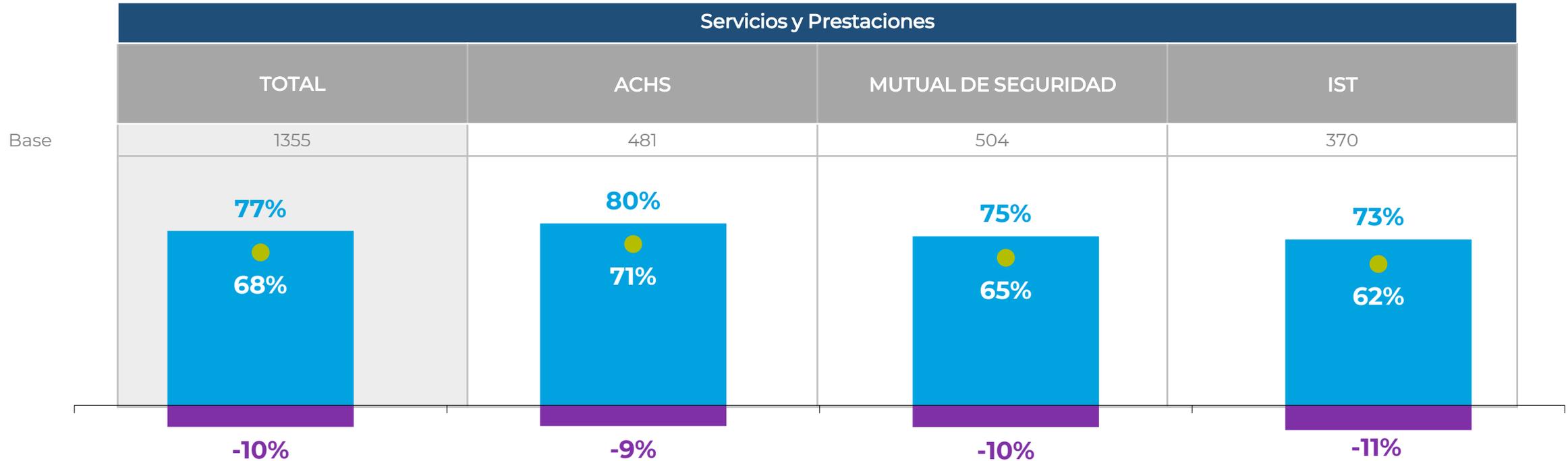
Satisfacción General Servicios Ofrecidos por Tamaño de la Empresa

¿Cuál es su nivel de satisfacción general con..?
Respuesta única y guiada.



Satisfacción General Servicios Ofrecidos por Mutualidad

¿Cuál es su nivel de satisfacción general con..?
 Respuesta única y guiada.



% Neto

% 2018

■ % Muy insatisfecho (1 a 4)

■ % Muy satisfechos (6 + 7)

● % Neto

54

46

59

61

Margen de error

± 2,6%

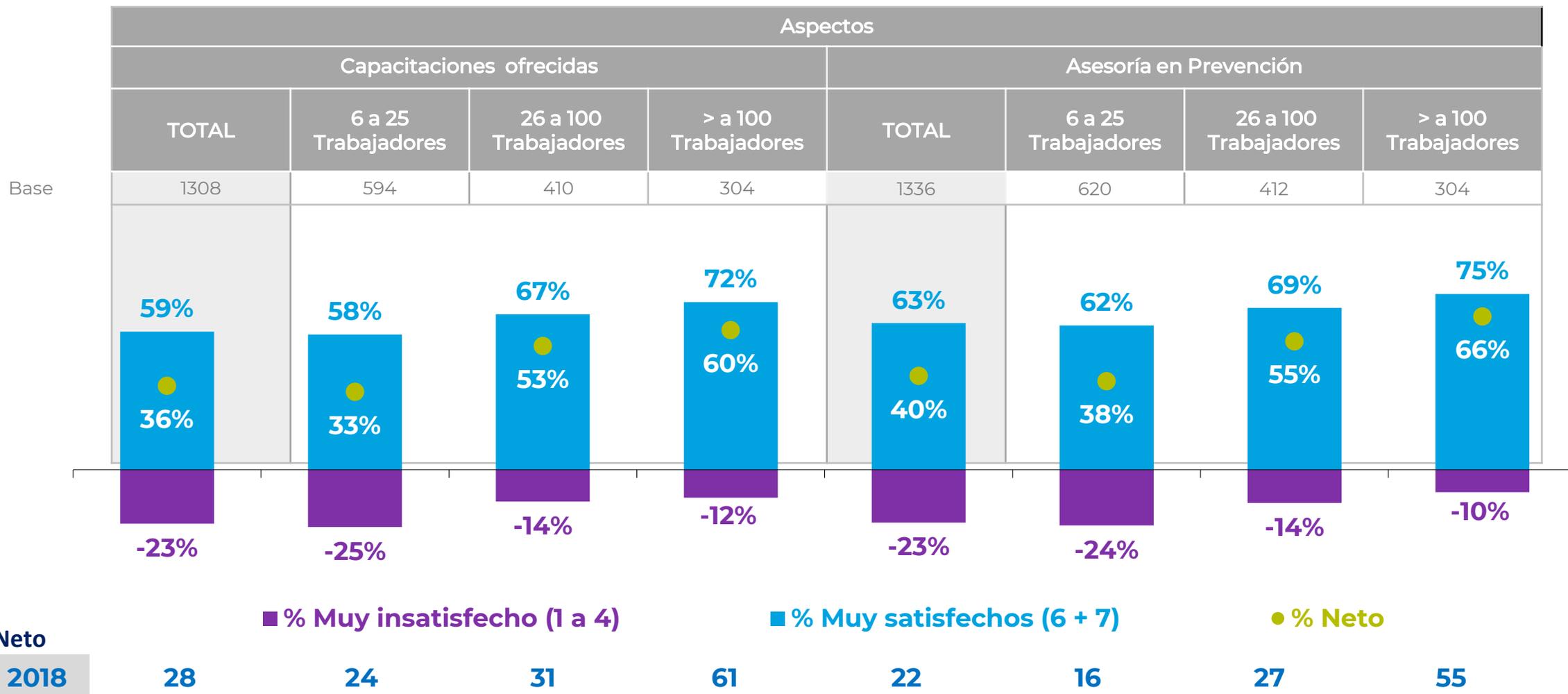
± 4,5%

± 4,4%

± 5,1%

Satisfacción Atributos Servicios Ofrecidos por Tamaño de la Empresa

¿Cuál es su nivel de satisfacción general con..?
Respuesta única y guiada.

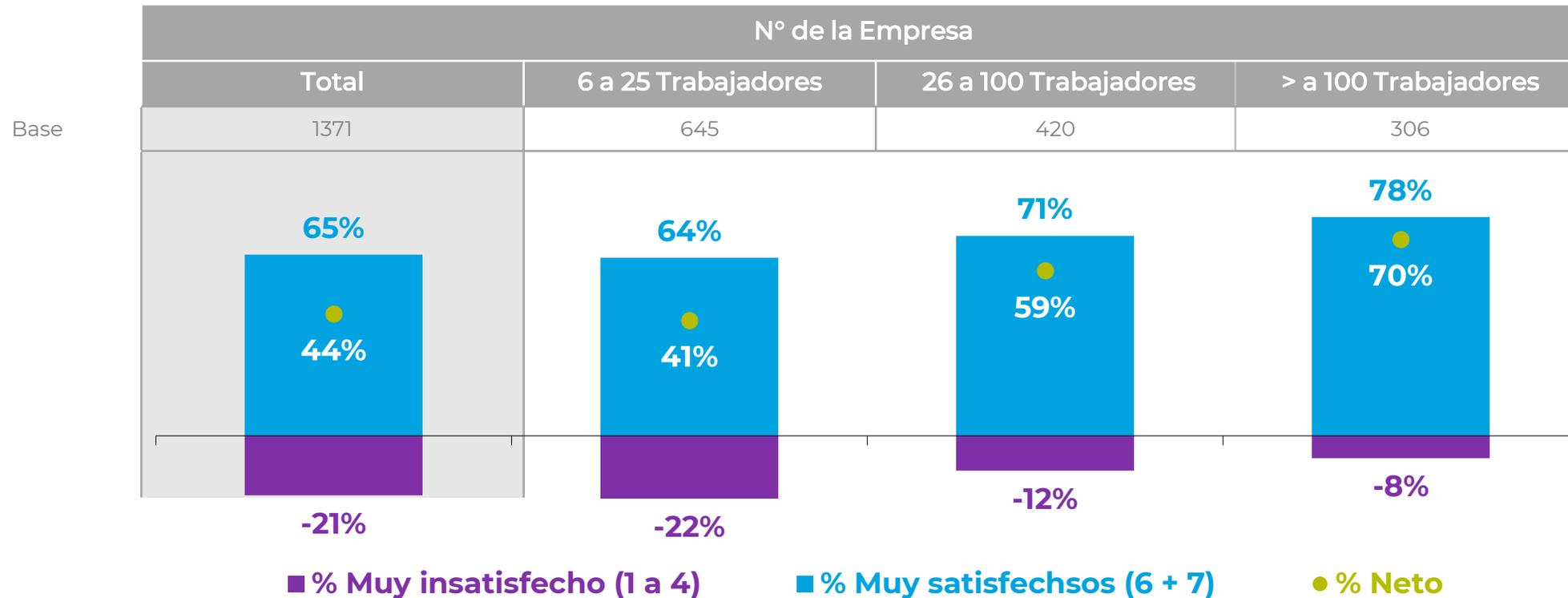


Presentación de los resultados

1. Perfil Empresas entrevistadas
2. Satisfacción Global Mutualidades
 - **Apoyo y Asesoría en Prevención**
 - Apoyo por Covid
 - Prevencionista
 - Información
3. Indicadores de Lealtad

Satisfacción en Apoyo y Asesoría en Prevención por Tamaño de la Empresa

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



% Neto

% 2018

37

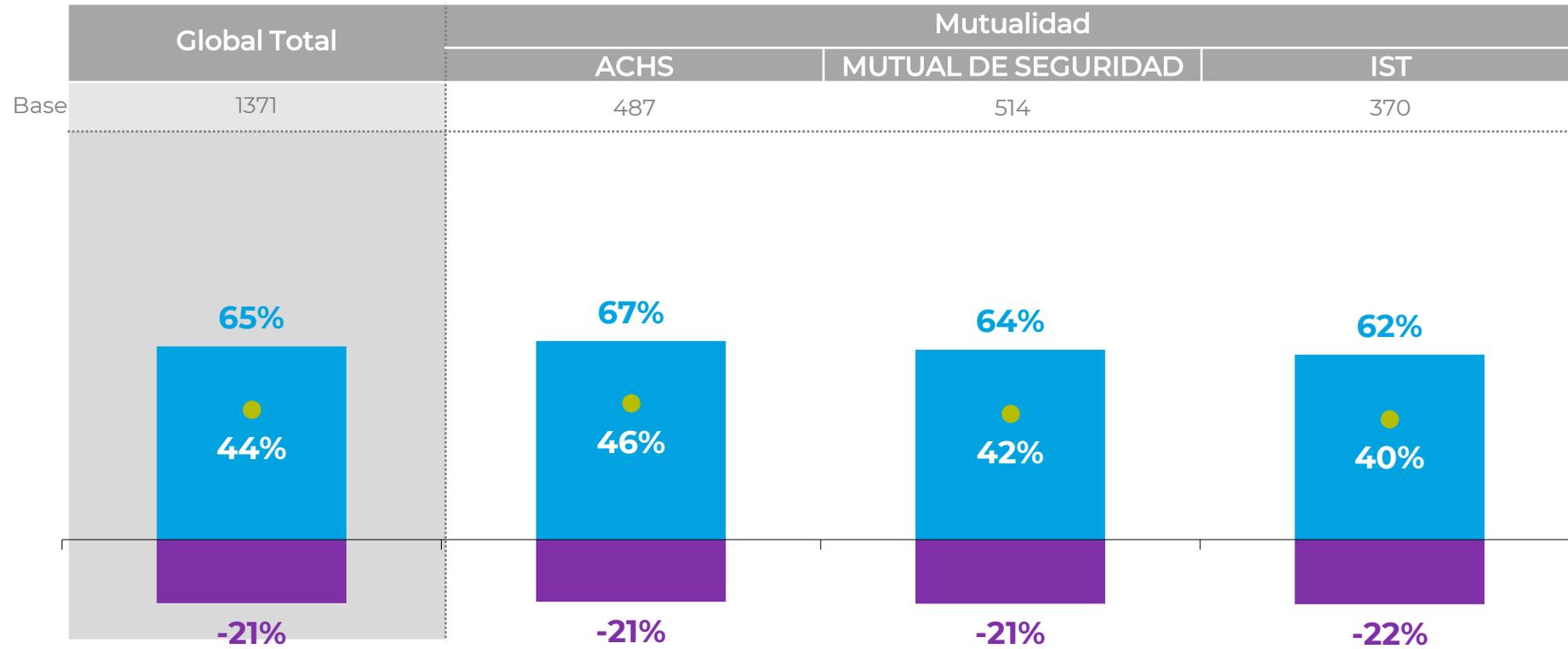
34

40

59

Satisfacción en Apoyo y Asesoría en Prevención por Mutualidad

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



■ % Muy insatisfecho (1 a 4)

■ % Muy satisfechos (6 + 7)

● % Neto

% Neto

% 2018

37

47

58

58

Margen de error

± 2,6%

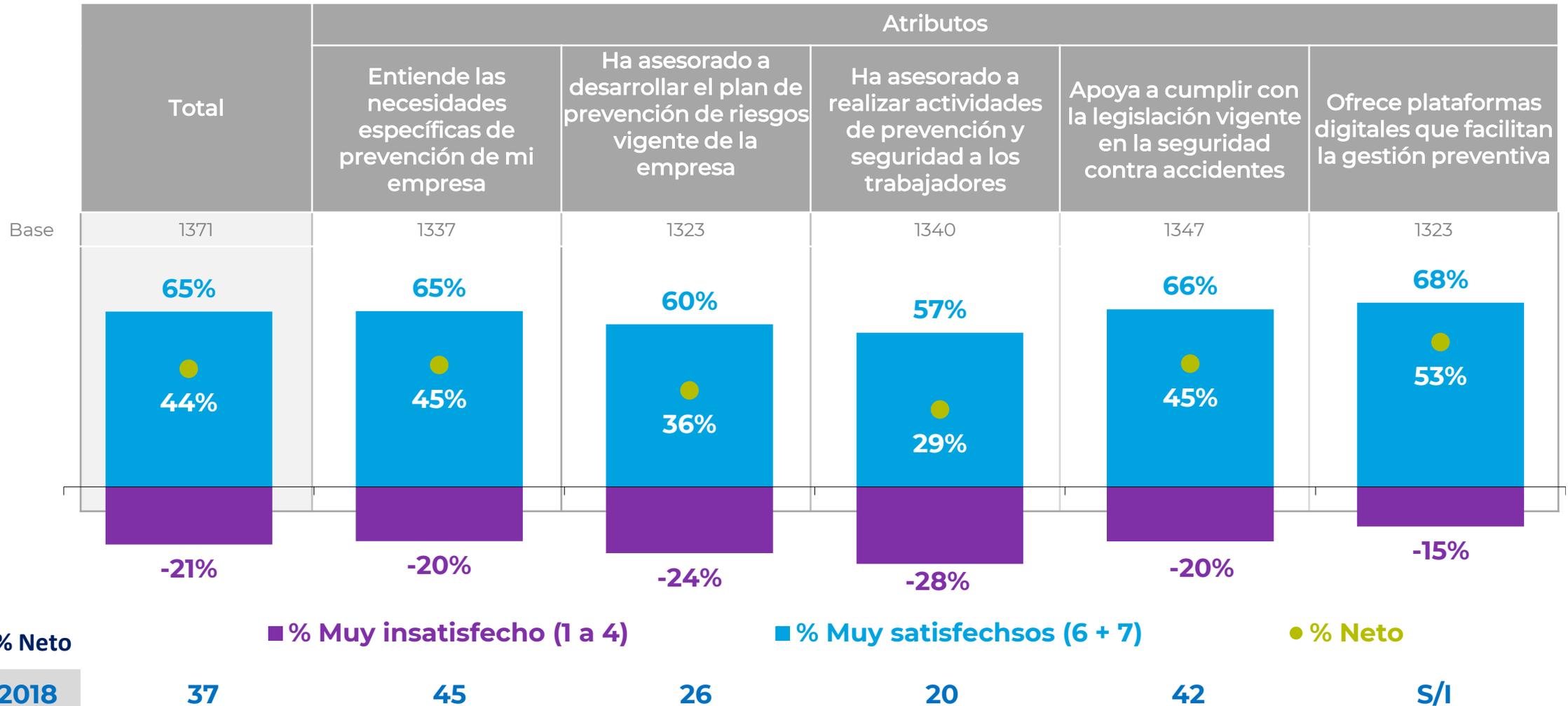
± 4,4%

± 4,3%

± 5,0%

Satisfacción en Apoyo y Asesoría en Prevención Evaluación de Atributos

En general, ¿Cómo evalúa..?
Respuesta única y guiada

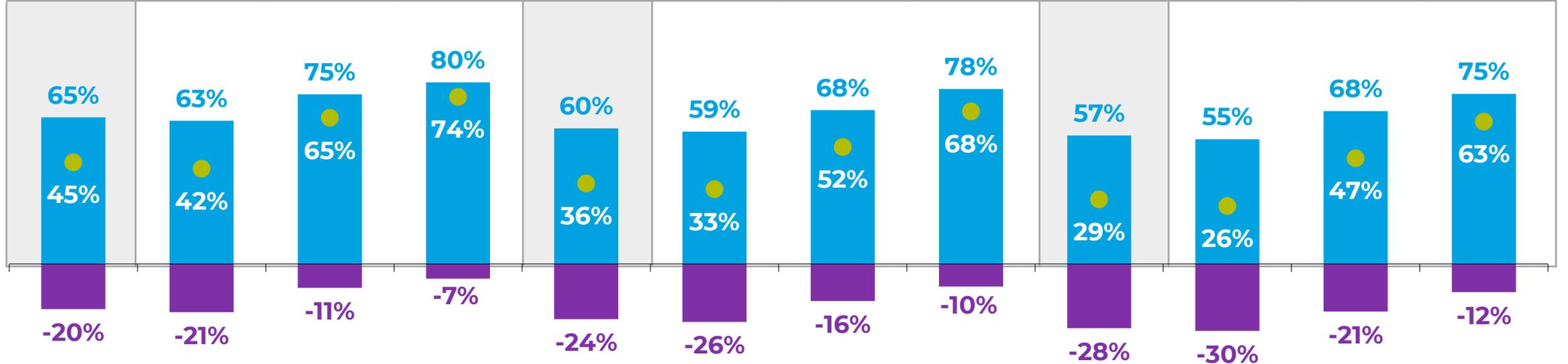


Satisfacción en Apoyo y Asesoría en Prevención Evaluación de Atributos – Tamaño Empresa

En general, ¿Cómo evalúa..?
Respuesta única y guiada

Atributos

	Entiende las necesidades específicas de prevención de mi empresa				Ha asesorado a desarrollar el plan de prevención de riesgos vigente de la empresa				Ha asesorado a realizar actividades de prevención y seguridad a los trabajadores			
	Total	6 a 25 Trabajadores	26 a 100 Trabajadores	> a 100 Trabajadores	Total	6 a 25 Trabajadores	26 a 100 Trabajadores	> a 100 Trabajadores	Total	6 a 25 Trabajadores	26 a 100 Trabajadores	> a 100 Trabajadores
Base	1337	625	408	304	1323	618	411	294	1340	623	414	303



■ % Muy insatisfecho (1 a 4)

■ % Muy satisfechos (6 + 7)

● % Neto

% Neto

% 2018

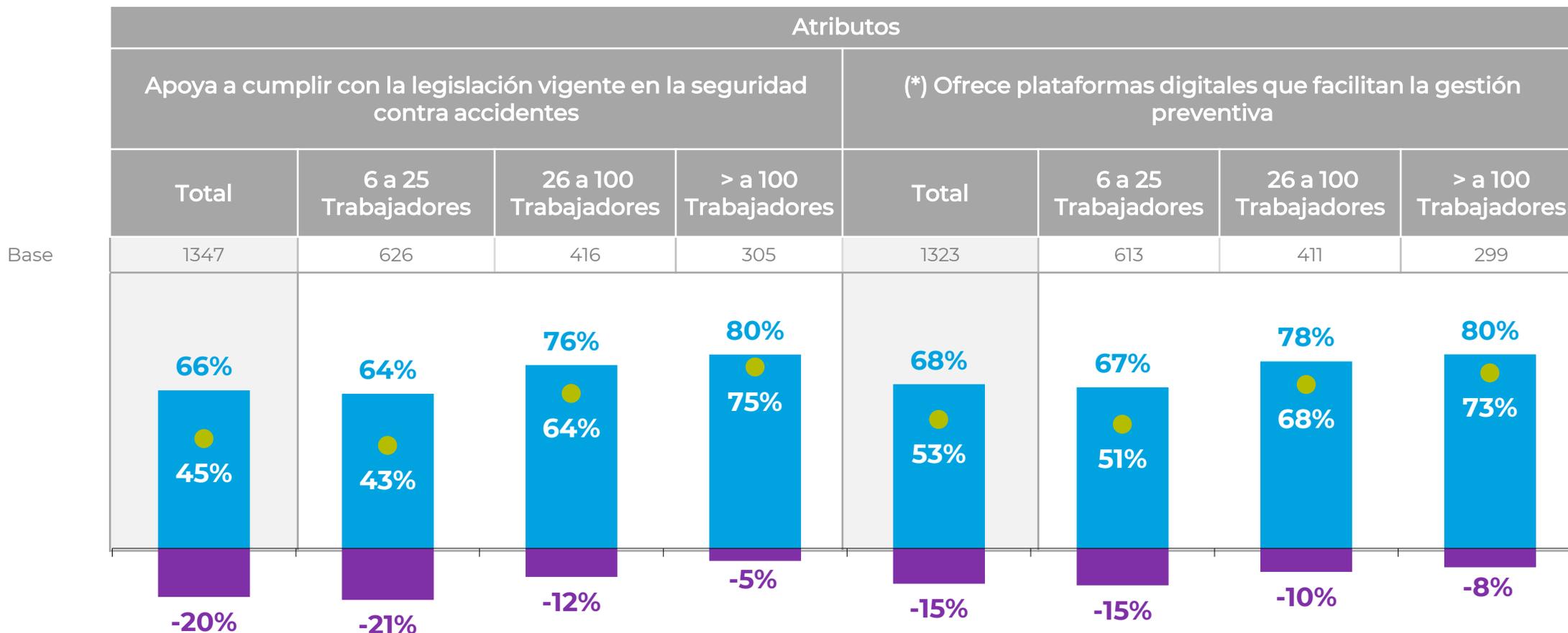
45 41 52 62 26 21 31 53 20 14 29 52



Satisfacción en Apoyo y Asesoría en Prevención Evaluación de Atributos – Tamaño Empresa

En general, ¿Cómo evalúa..?
Respuesta única y guiada

(*) Atributo incorporado en medición 2022



% Neto

■ % Muy insatisfecho (1 a 4)

■ % Muy satisfechos (6 + 7)

● % Neto

% 2018

42

37

48

67

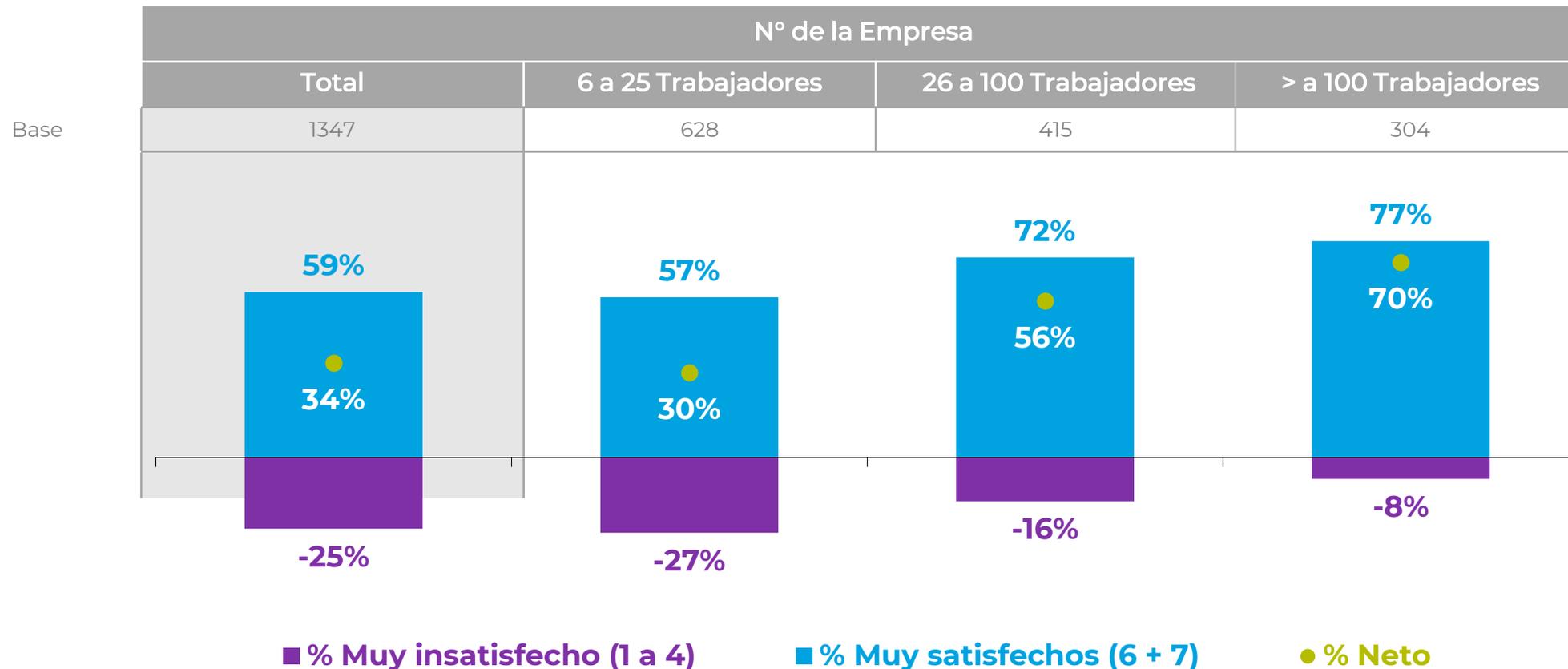
Presentación de los resultados

1. Perfil Empresas entrevistadas
2. Satisfacción Global Mutualidades
 - Apoyo y Asesoría en Prevención
 - **Apoyo por Covid (*)**
 - Prevencionista
 - Información
3. Indicadores de Lealtad

Satisfacción Apoyo asociado a Covid -Tamaño de la Empresa

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el apoyo en prevención asociado a Covid que le ha brindado la ...a su Empresa?

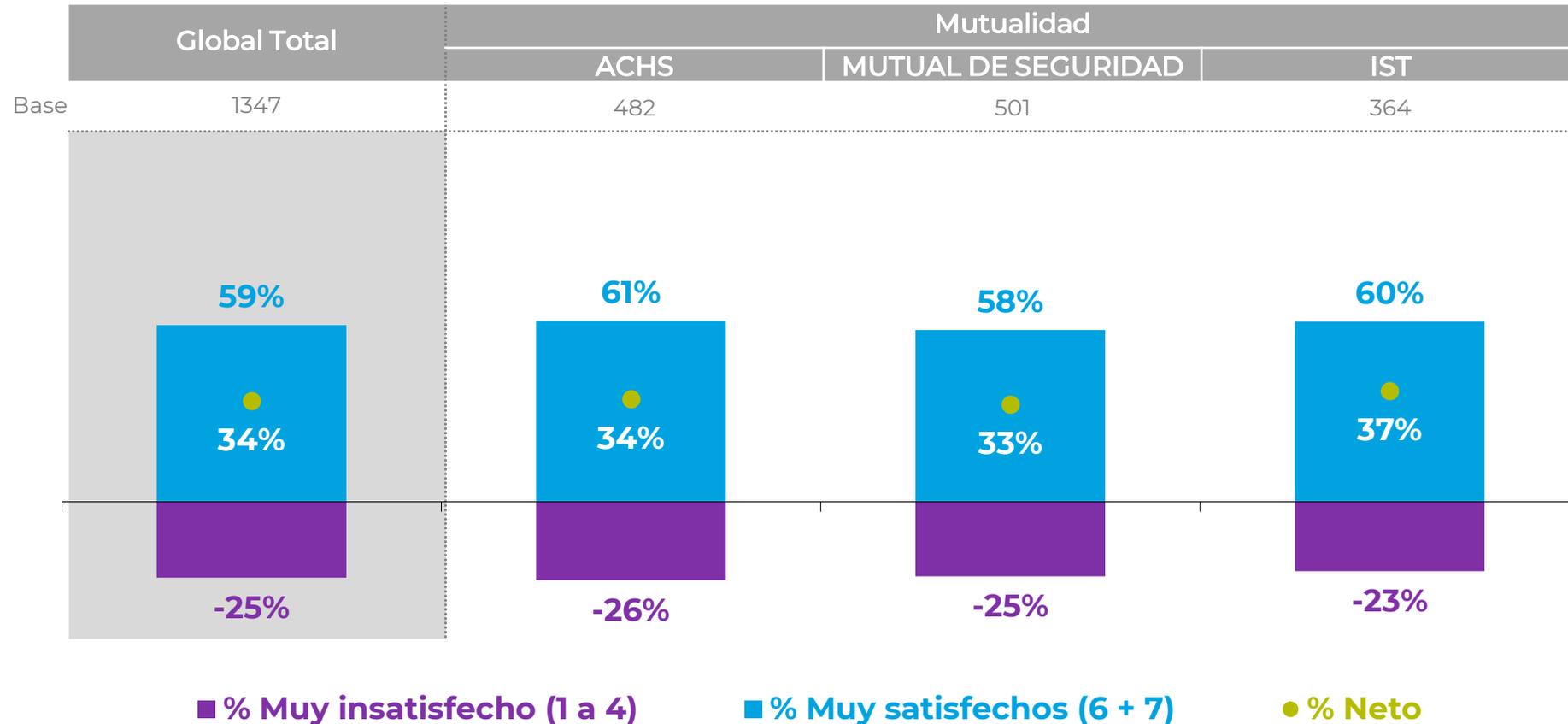
Respuesta única y guiada



Satisfacción Apoyo asociado a Covid - Mutualidad

¿Qué tan satisfecho se encuentra con el apoyo en prevención asociado a Covid que le ha brindado la ...a su Empresa?

Respuesta única y guiada



Margen de error

± 2,6%

± 4,4%

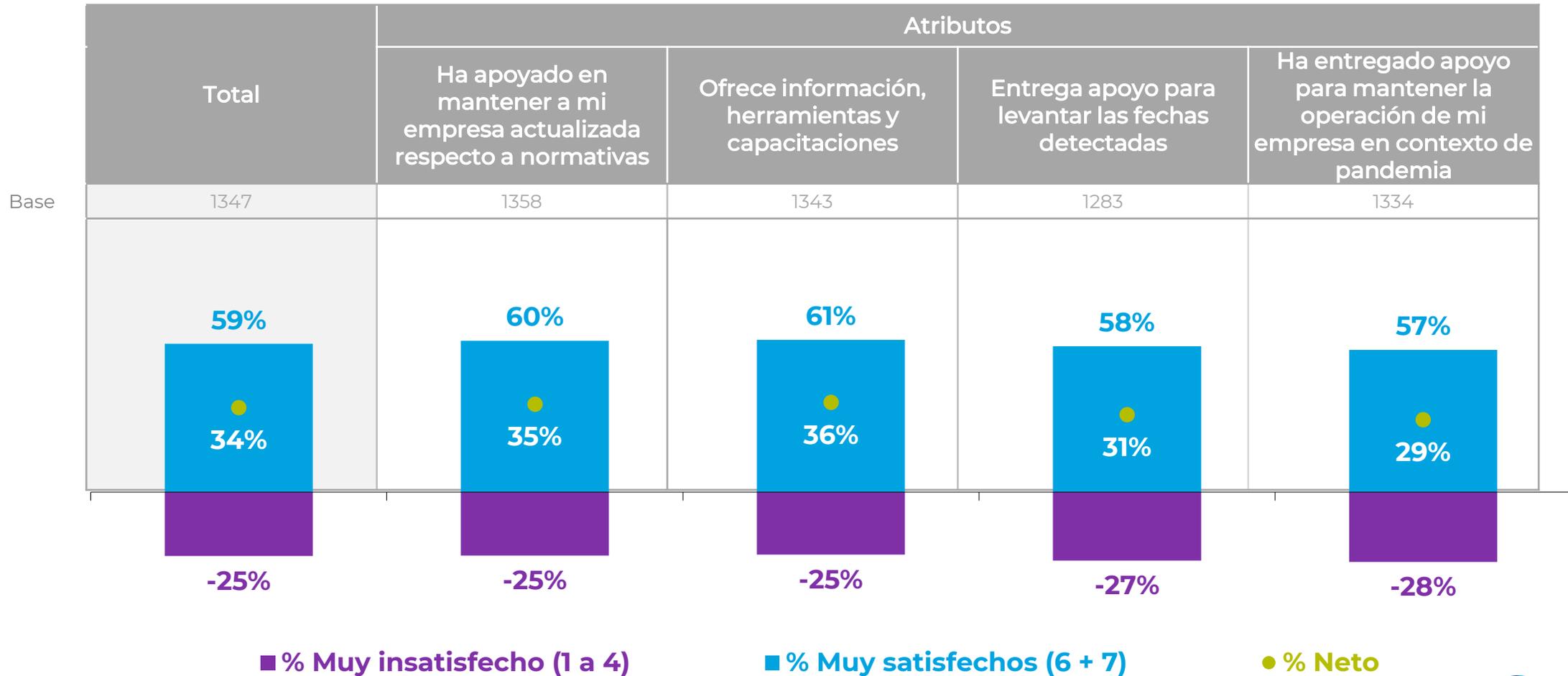
± 4,3%

± 5,1%

Satisfacción Apoyo asociado a Covid – Evaluación de Atributos

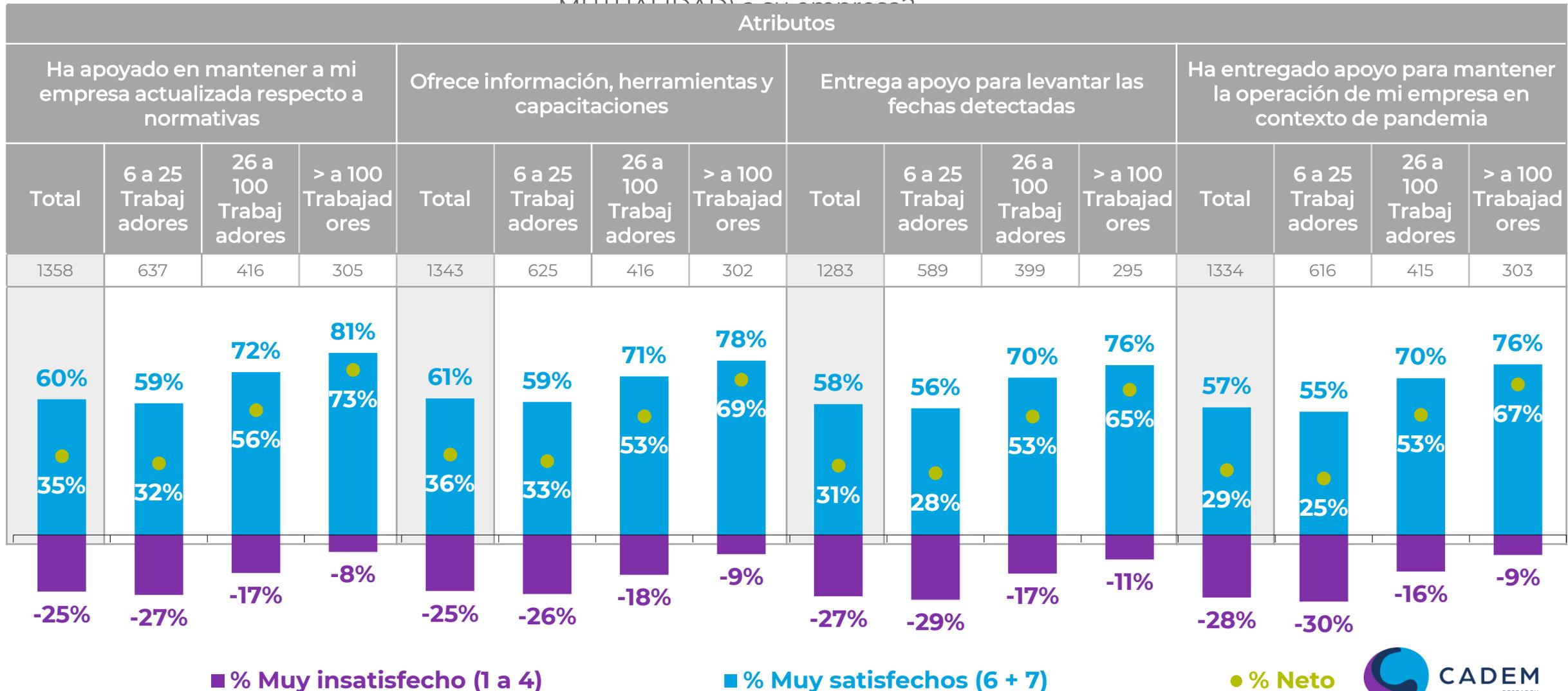
Respecto de los servicios y prestaciones que entrega... (NOMBRAR MUTUALIDAD), de 1 a 7, ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes aspectos de los servicios y prestaciones que realiza a su empresa?

Respuesta única y guiada



Satisfacción Apoyo asociado a Covid – Evaluación de Atributos por Tamaño de la Empresa

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) en su empresa?

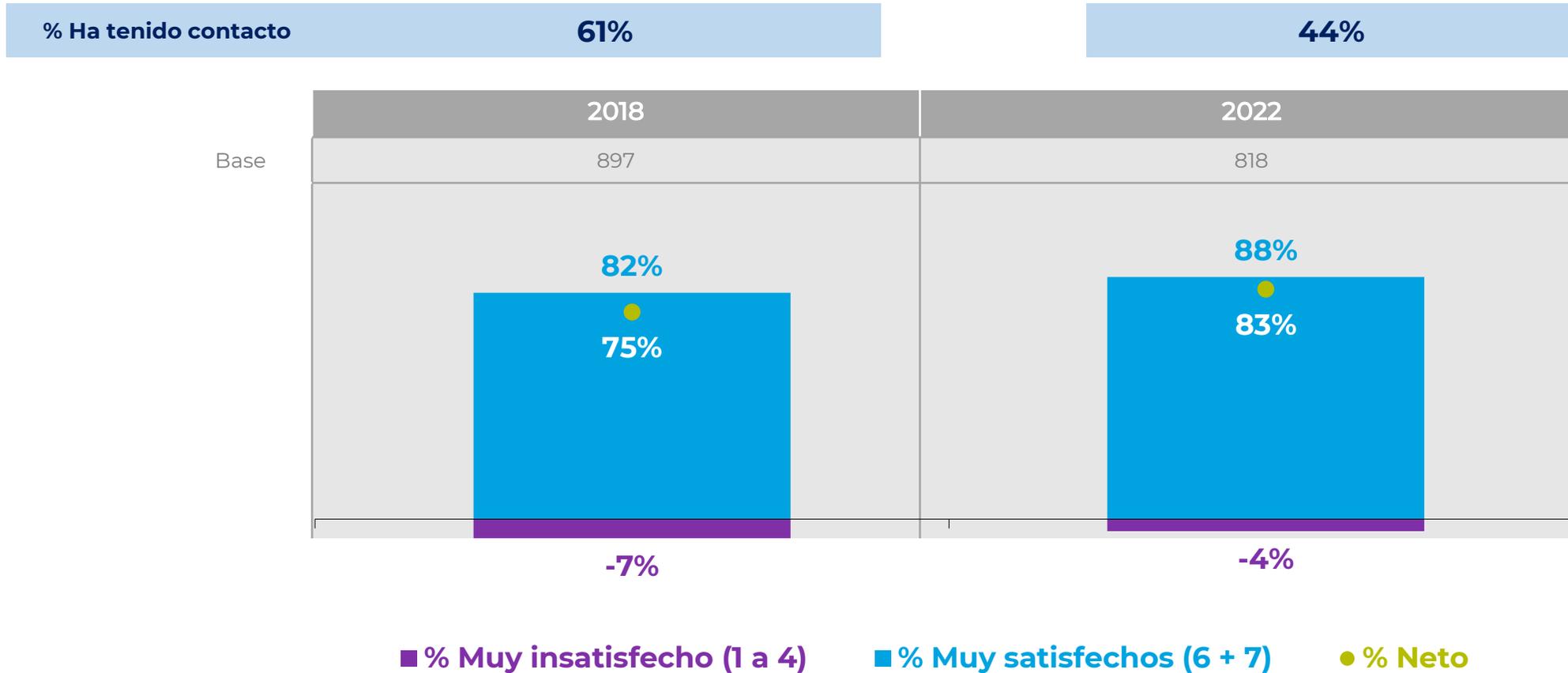


Presentación de los resultados

1. Perfil Empresas entrevistadas
2. Satisfacción Global Mutualidades
 - Apoyo y Asesoría en Prevención
 - Apoyo por Covid
 - **Prevencionista**
 - Información
3. Indicadores de Lealtad

Satisfacción con Prevencionista

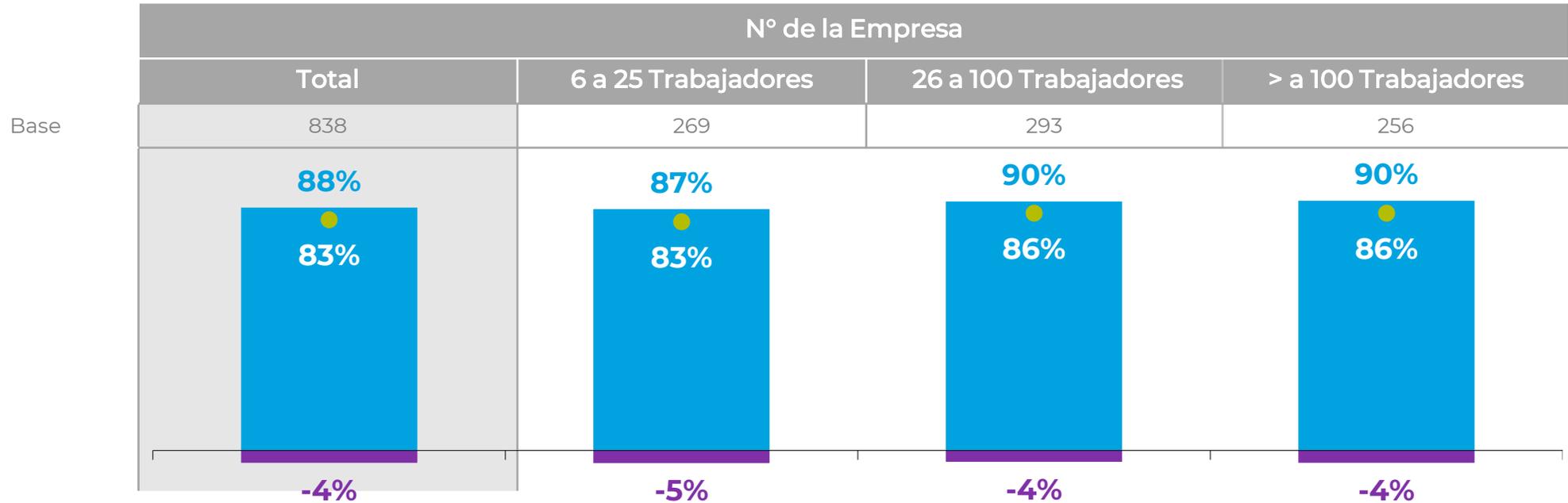
¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención y servicio entregado en general por el prevencionista?
Respuesta única y guiada



Satisfacción con Prevencionista

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención y servicio entregado en general por el prevencionista?
Respuesta única y guiada

% Ha tenido contacto	44%	41%	68%	84%
-----------------------------	------------	------------	------------	------------



■ % Muy insatisfecho (1 a 4)

■ % Muy satisfechos (6 + 7)

● % Neto

% 2018

Margen de error

75

± 3,4%

77

± 6,0%

69

± 5,7%

81

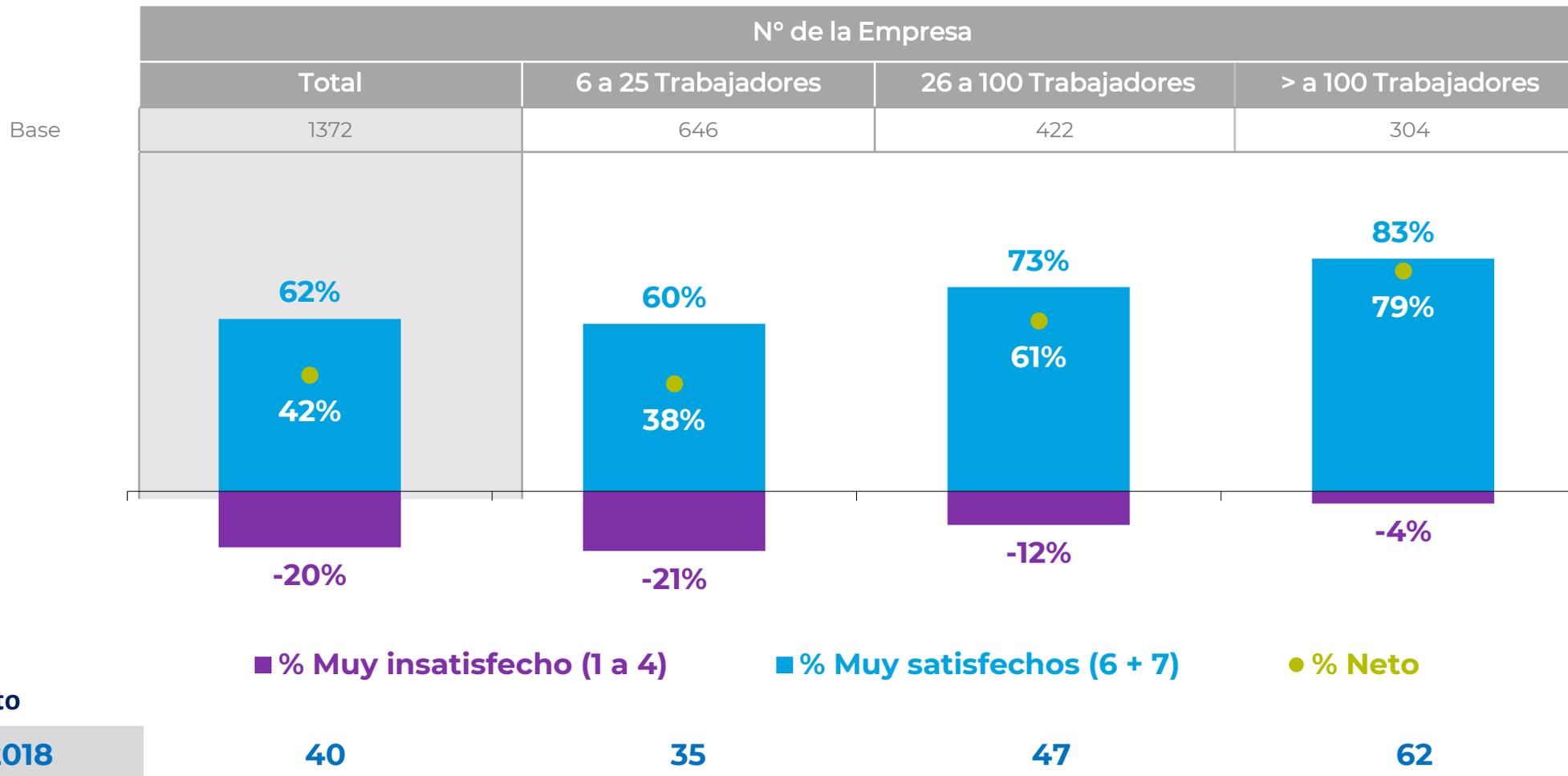
± 6,1%

Presentación de los resultados

1. Perfil Empresas entrevistadas
2. Satisfacción Global Mutualidades
 - Apoyo y Asesoría en Prevención
 - Apoyo por Covid
 - Prevencionista
 - **Información**
3. Indicadores de Lealtad

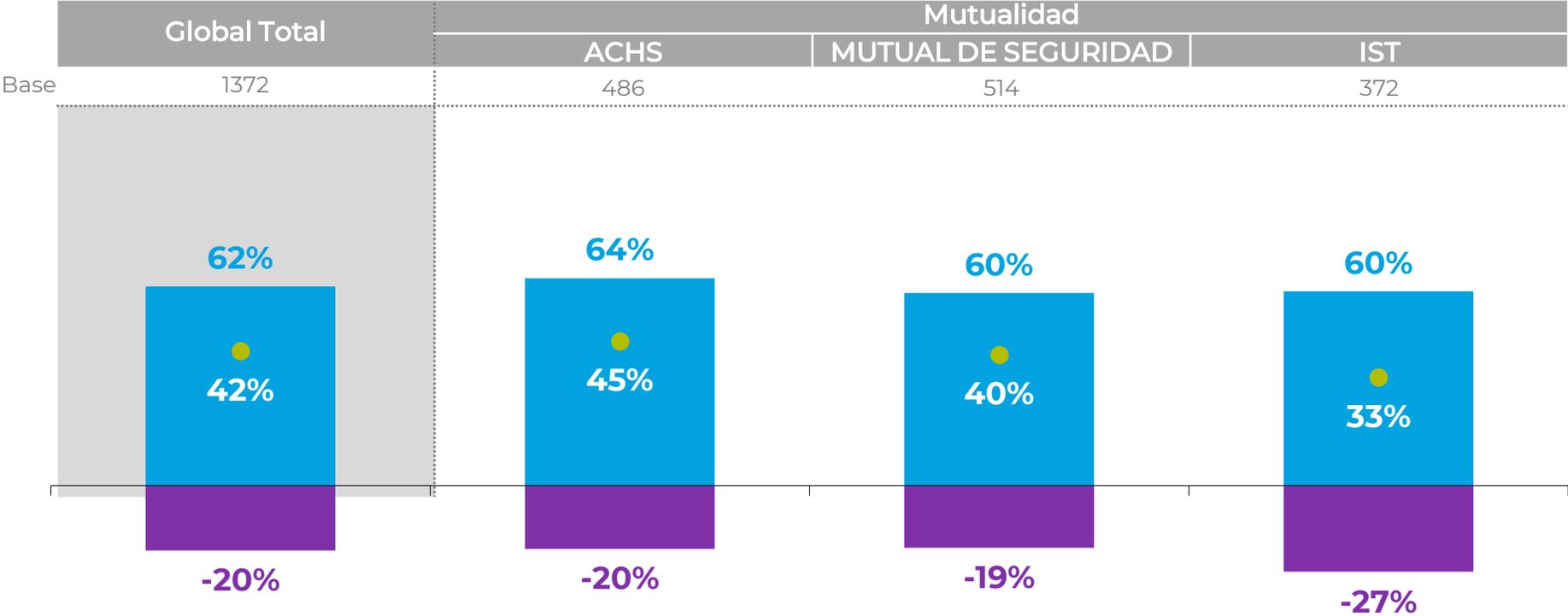
Satisfacción con la Información por Tamaño de la Empresa

¿Cómo evalúa la información que le entrega (NOMBRAR MUTUALIDAD) a su Empresa?
Respuesta única y guiada



Satisfacción con la Información por Mutualidad

¿Cómo evalúa la información que le entrega (NOMBRAR MUTUALIDAD) a su Empresa?
Respuesta única y guiada



■ % Muy insatisfecho (1 a 4)

■ % Muy satisfechos (6 + 7)

● % Neto

% Neto

% 2018

40

33

46

44

Margen de error

± 2,6%

± 4,4%

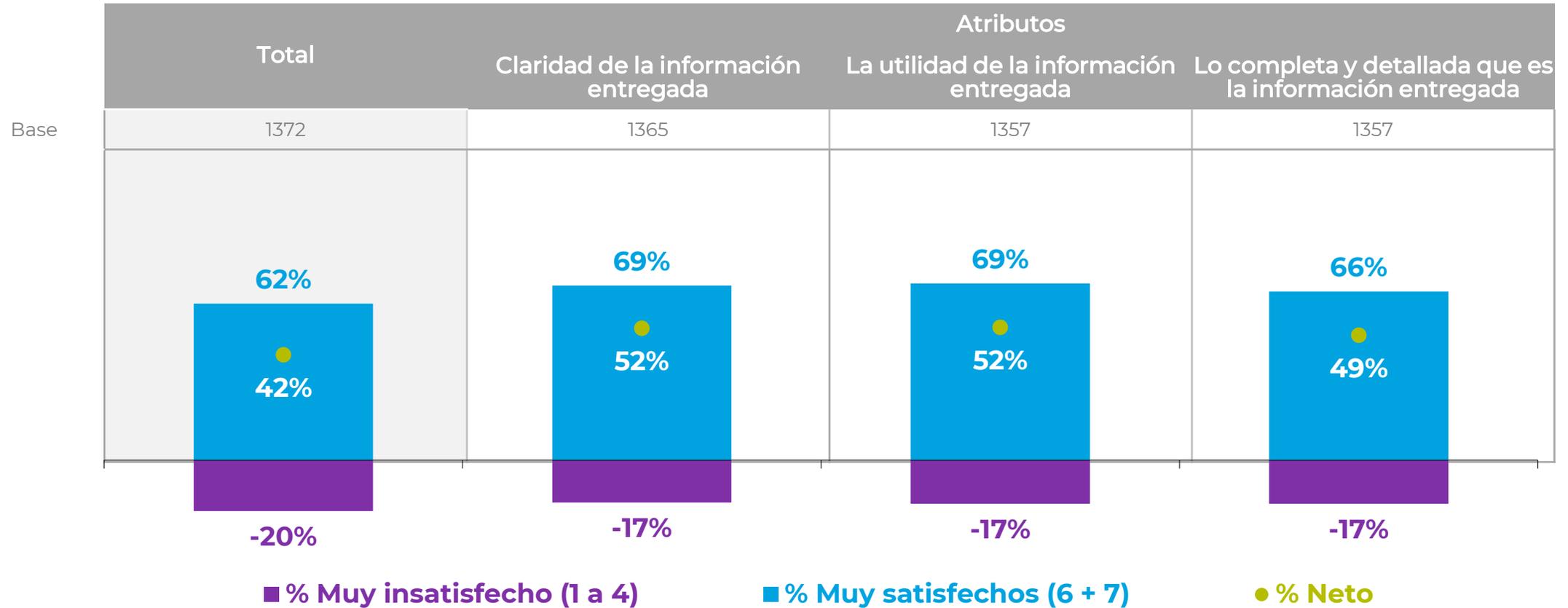
± 4,3%

± 5,0%



Satisfacción Información -Evaluación de Atributos Total

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

% 2018

40

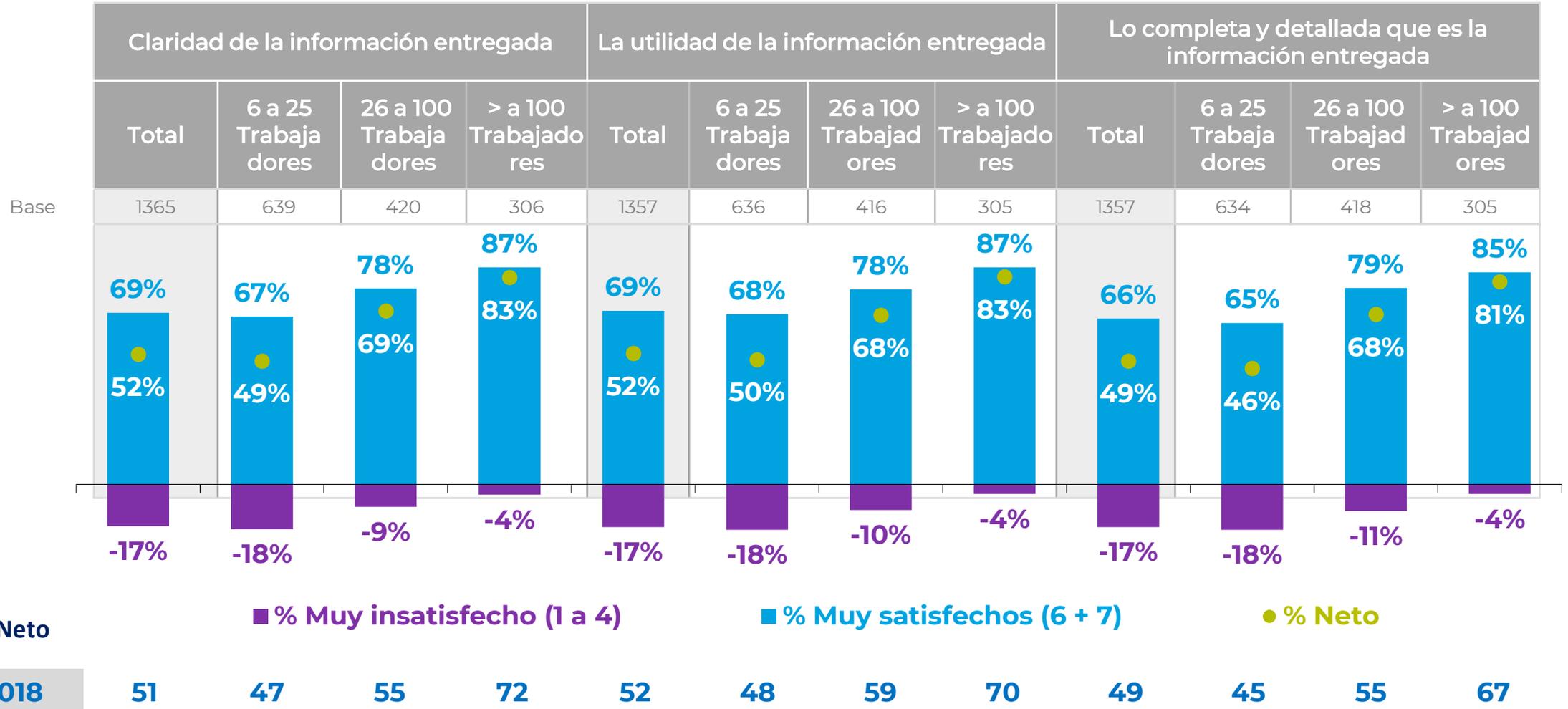
51

52

49

Satisfacción Información -Evaluación de Atributos por Tamaño de la Empresa

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...

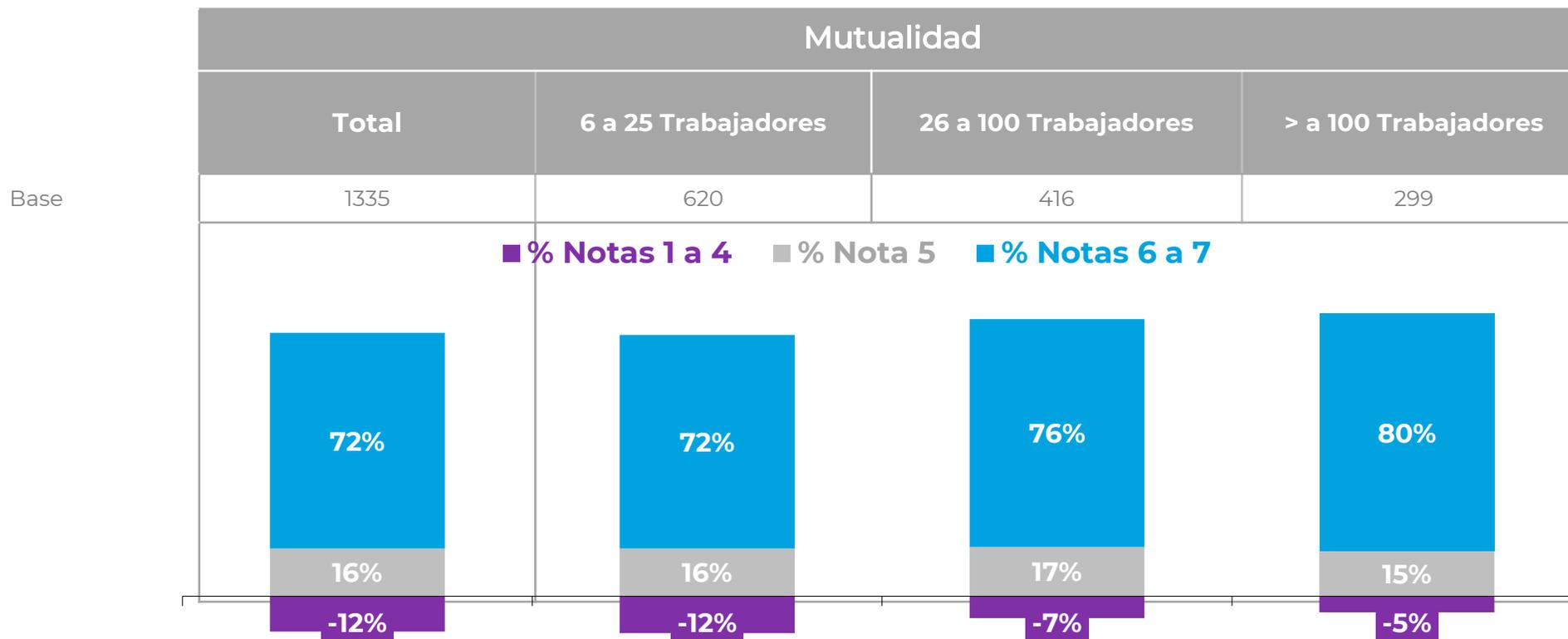


Presentación de los resultados

1. Perfil Empresas entrevistadas
2. Satisfacción Global Mutualidades
 - Apoyo y Asesoría en Prevención
 - Apoyo por Covid
 - Prevencionista
 - Información
3. Indicadores de Lealtad

Nivel de Recomendación Mutualidades por Tamaño de la Empresa

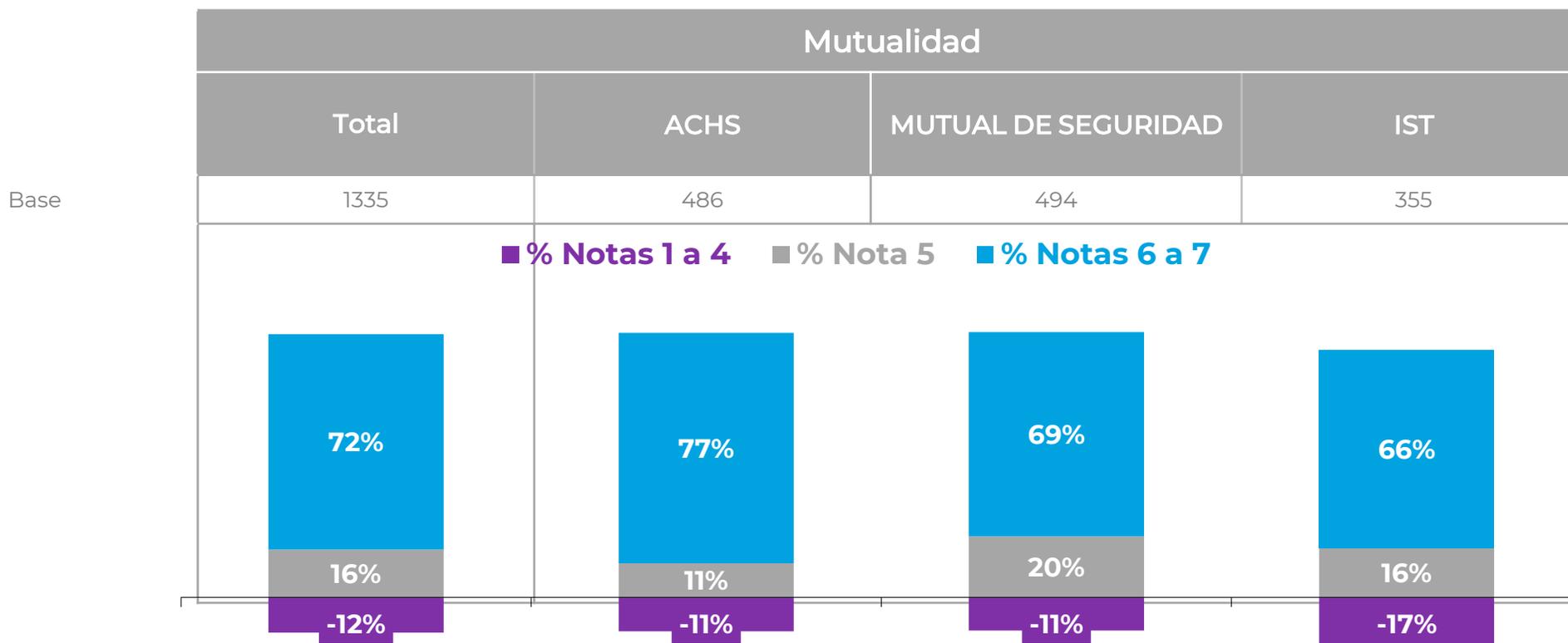
Por favor piense en la siguiente situación: Una empresa de similares características está interesada en utilizar los servicios de una Mutualidad y en base a una escala de 1 a 7 en la que 1 significa "DEFINITIVAMENTE NO LO RECOMENDARÍA" y 7 significa "DEFINITIVAMENTE LO RECOMENDARÍA", ¿Con qué nota recomendaría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



% NPS 2022	60%	59%	69%	74%
% NPS 2018	57%	58%	54%	54%

Nivel de Recomendación Mutualidades por Tamaño de la Empresa

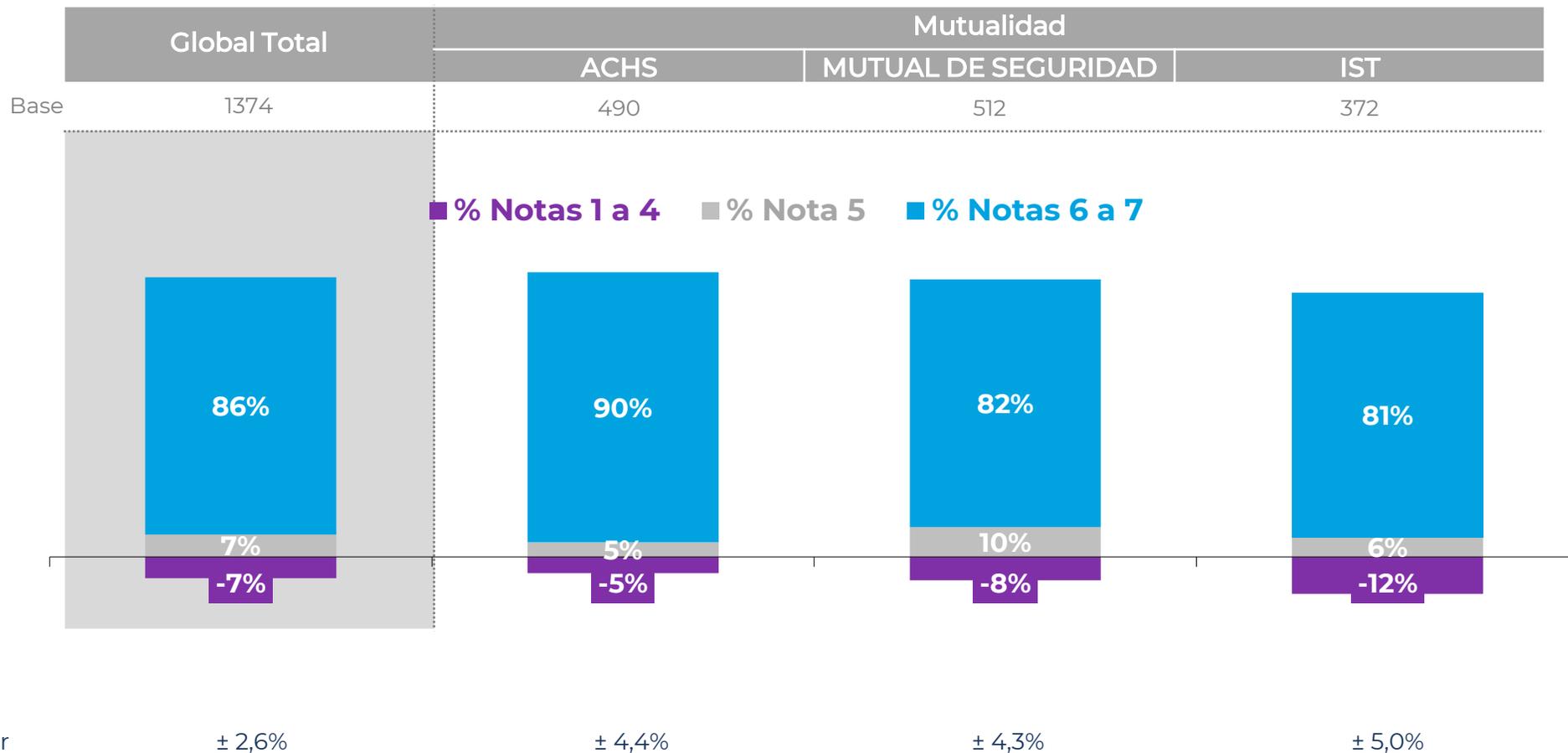
Por favor piense en la siguiente situación: Una empresa de similares características está interesada en utilizar los servicios de una Mutualidad y en base a una escala de 1 a 7 en la que 1 significa "DEFINITIVAMENTE NO LO RECOMENDARÍA" y 7 significa "DEFINITIVAMENTE LO RECOMENDARÍA", ¿Con qué nota recomendaría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



% NPS 2022	60%	66%	57%	49%
% NPS 2018	57%	52%	61%	56%
Margen de error	± 2,6%	± 4,4%	± 4,4%	± 5,2%

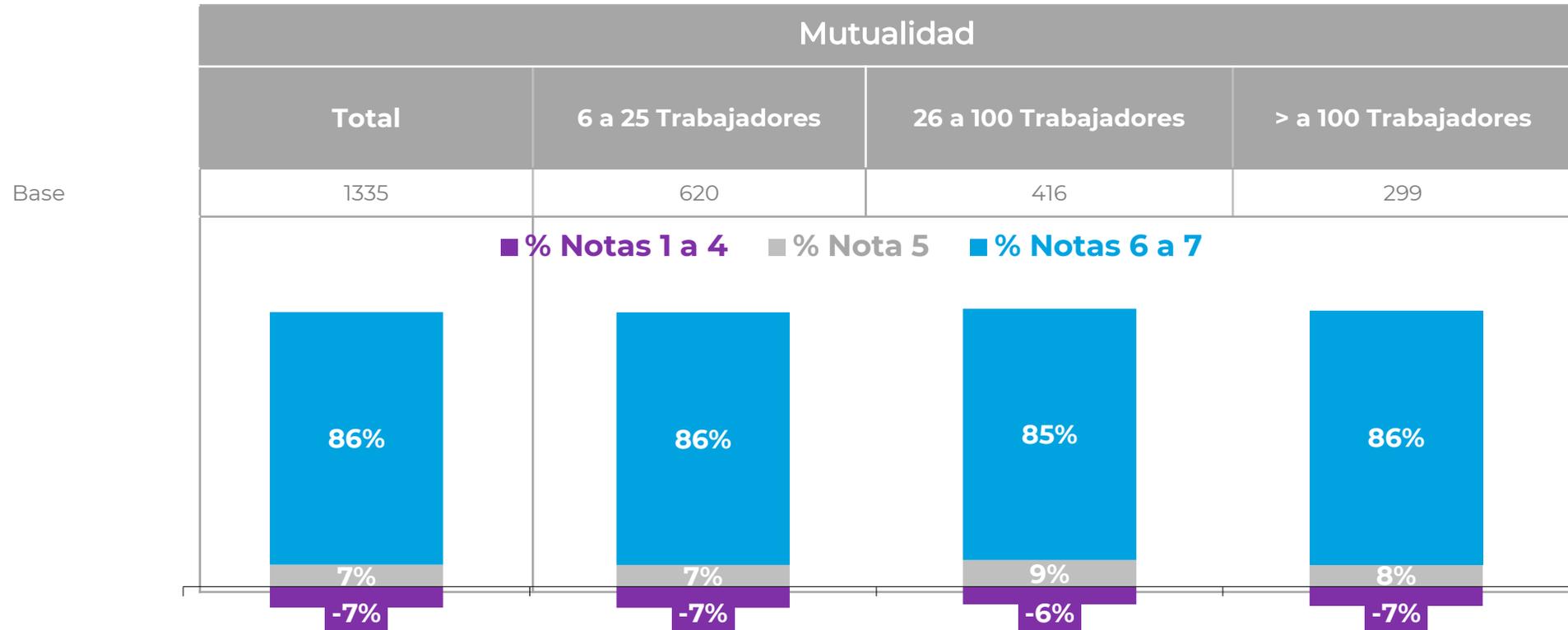
Disposición a permanecer en la Mutualidad

Utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es Muy poco probable y 7 es muy probable y considerando la experiencia de su empresa con.... (MENCIONAR MUTUALIDAD), ¿Qué tan probable es que permanezca como cliente de.... (MENCIONAR MUTUALIDAD)?



Disposición a permanecer en la Mutualidad

Utilizando una escala de 1 a 7 donde 1 es Muy poco probable y 7 es muy probable y considerando la experiencia de su empresa con.... (MENCIONAR MUTUALIDAD), ¿Qué tan probable es que permanezca como cliente de.... (MENCIONAR MUTUALIDAD)?





Conclusiones

Conclusiones

1

7 de cada 10 empresas adheridas a Mutualidades, se encuentran satisfechas (% Notas 6 y 7) con el servicio que les ofrecen, y sólo 1 entre 10 muestra insatisfacción (% Notas 1 a 4)

- Se observa un alza significativa en la satisfacción global con las mutualidades en la mayoría de los indicadores.
- Desde una mirada por tamaño de empresas, se observa que son las empresas de mayor tamaño las que se muestran más satisfechas con el servicio recibido, con mejoras respecto de la última medición. Sin embargo, se aprecia una mejora en la satisfacción en todos los segmentos de tamaños de empresas respecto a la medición 2018.
- Los aspectos que se valora en las mutualidades son la atención que dan a sus trabajadores (buena y eficiente), un servicio libre de problemas y resolutivo.

Nueva de Lyon 145 Piso 2,
Providencia Santiago, Chile.
cadem@cadem.cl
+562 2438 6500

www.cadem.cl



CADEM
RESEARCH
& ESTRATEGIA

Noviembre 2022

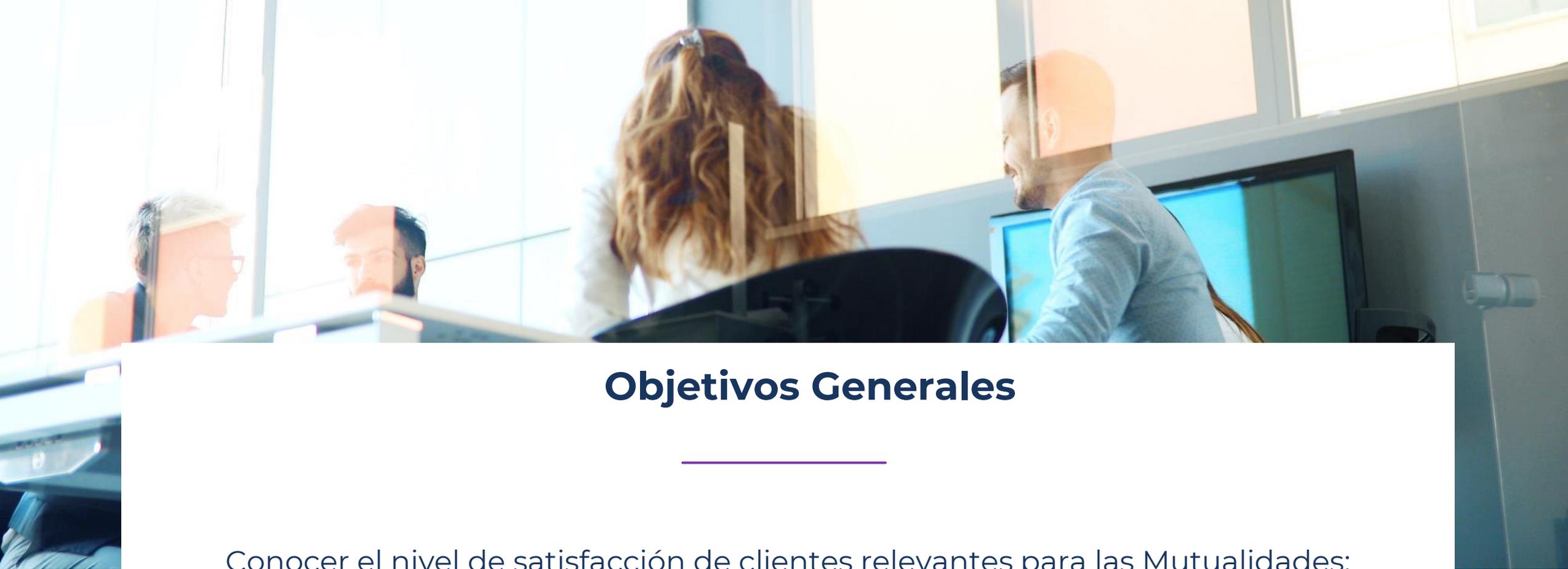


Informe Satisfacción con el Servicio de Mutualidades Segmento Trabajadores





Objetivo General



Objetivos Generales

Conocer el nivel de satisfacción de clientes relevantes para las Mutualidades:
Trabajadores

Monitorear indicadores de satisfacción en el tiempo



Metodología

Metodología

TIPO DE ESTUDIO

Estudio Cuantitativo a través de entrevistas telefónicas en CATI, utilizando un cuestionario estándar semiestructurado.

GRUPO OBJETIVO

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.

SELECCIÓN DE LA MUESTRA

De Agosto a Octubre del 2022, se realizaron mediciones mensuales, considerando a trabajadores de Empresas afiliadas que recibieron atención los dos meses anteriores.

La muestra total para cada mutualidad se dividió en 3 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 3 meses.

Metodología

DISEÑO MUESTRAL

Se realizaron 1083 casos en trabajadores con la siguiente estructura:

Se considero tener al menos 335 por mutualidad para tener un error muestral de 5,0%.

	ACHS	MUTUAL	IST	TOTAL
RM	314	315	162	791
Valparaíso	12	16	144	172
Concepción	42	27	23	92
Antofagasta	8	14	6	28
Total	376	372	335	1083
Error	+5%	+5%	+5%	+3%

PONDERACIÓN

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

	ACHS	MUTUAL	IST	TOTAL
Ponderación	48,7%	39,9%	11,4%	100%

TRABAJO DE CAMPO

El trabajo de campo se desarrolló entre los días 03 de agosto y 17 de octubre de 2022.

DURACIÓN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

La duración del cuestionario para esta medición fue de 6,5 minutos promedio.

Incidencias Trabajadores

DISPOSICIÓN DE RESPUESTA

Una vez realizado el contacto con los entrevistados la disposición de respuesta fue positiva. Sin embargo, la contactabilidad presentó dificultades alcanzando un rendimiento de casi 3 encuestas cada 10 intentos.

Las principales incidencias se indican en el cuadro siguiente:

Principales resultados del recorrido de la base	
Fono no contesta/ocupado	23,58%
Rechazo Cliente	23,36%
Entrevista correcta	21,64%
Buzón o Grabadora	16,42%
Fono fuera de servicio/ Número malo	5,89%
Llamar más tarde/otro día	4,18%
Fono ocupado	3,94%
Agendada	0,46%
No se atendió en la mutualidad	0,36%
Entrevista rechazada por supervisión	0,14%
Tiene otra mutualidad	0,04%
Total	100,0%

SUPERVISIÓN

La supervisión se llevó a cabo de forma telefónica y abarcó el 21% de la muestra total

Metodología – Sección Tasa de Problemas

Se hace el alcance que existe una bajada de base en las preguntas de la sección tasa de problemas, produciendo un aumento del error muestral a un 7,7% a nivel total y más alto aún por mutualidad por lo que este resultado no se muestra.

Error muestral:

- **Comunicación del problema= $\pm 7,7\%$**
- **Tipo de problema= $\pm 7,7\%$**

Presentación de los resultados – Trabajadores No Covid

1. Satisfacción Global Mutualidades

2. Satisfacción Instancias de Contacto

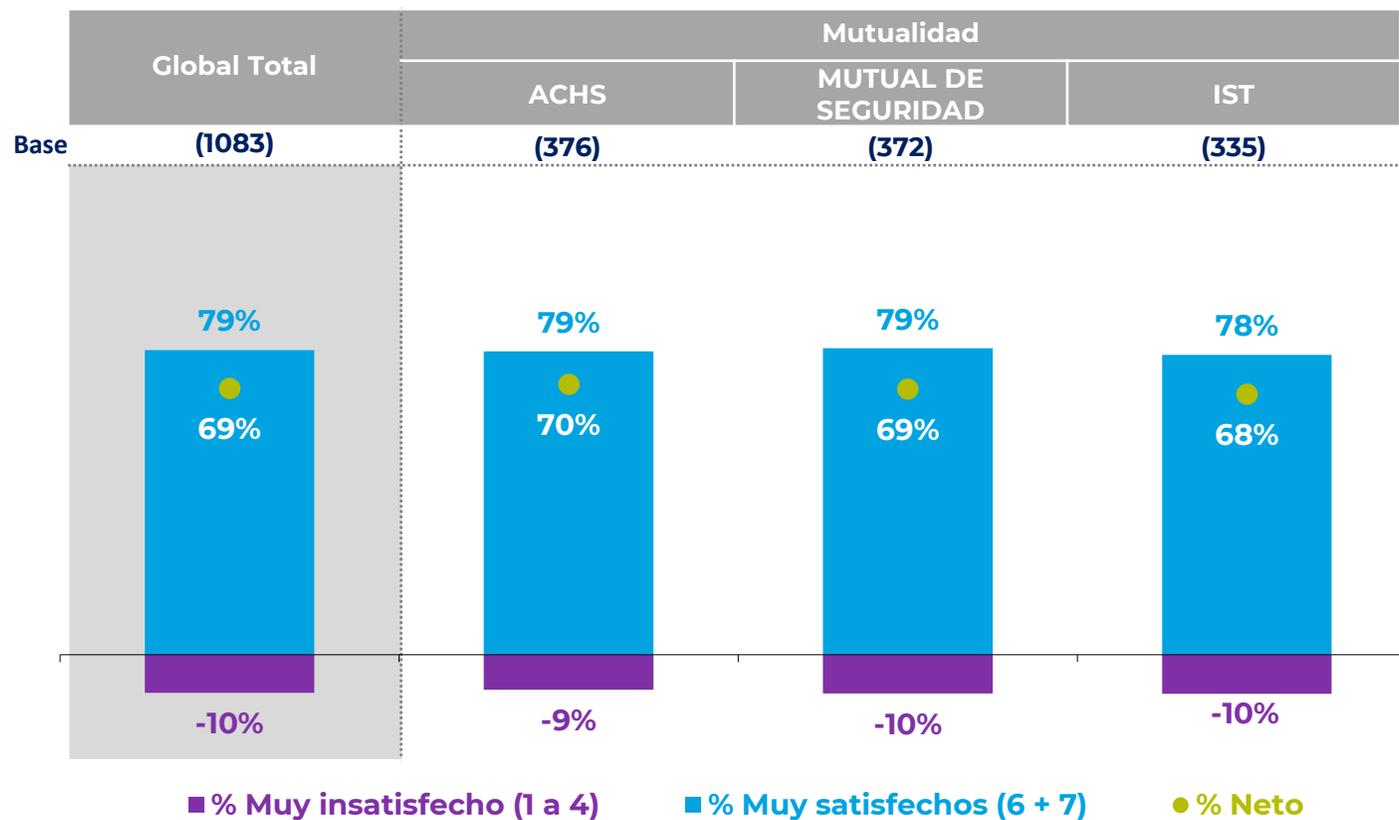
- Etapa de Admisión
- Etapa de Atención Médica
- Etapa de cierre de la atención o salida

3. Lealtad

Satisfacción Global Mutualidades Trabajadores 2022

¿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)?

Respuesta única y guiada.



Margen de error

± 2,9%

± 5,0%

± 5,0%

± 5,3%

Presentación de los resultados – Trabajadores No Covid

1. Satisfacción Global Mutualidades

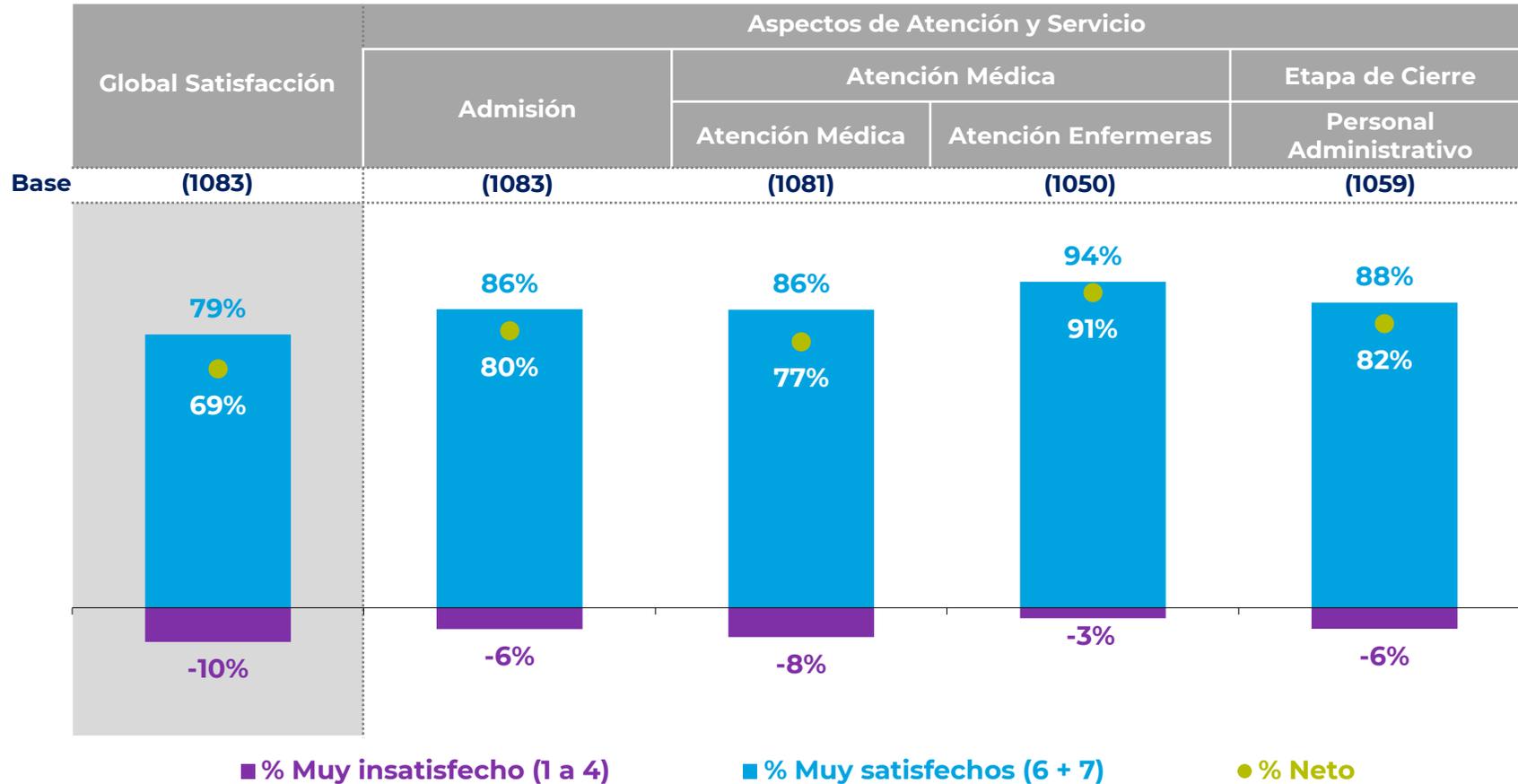
2. Satisfacción Instancias de Contacto

- Etapa de Admisión
- Etapa de Atención Médica
- Etapa de cierre de la atención o salida

3. Lealtad

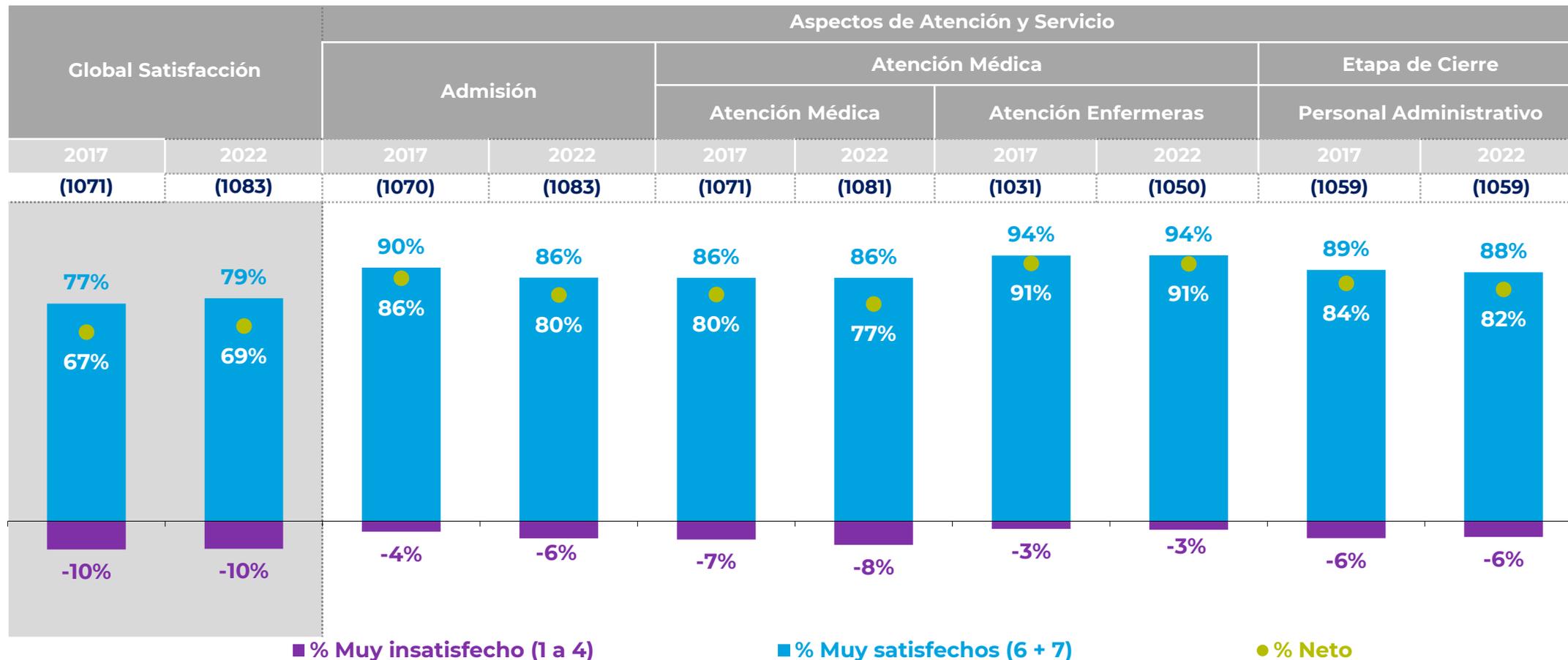
Indicadores Generales – Total Trabajadores 2022

¿Cuál es su nivel de satisfacción general con..?
Respuesta única y guiada.



Indicadores Generales – Total Trabajadores evolutivo

¿Cuál es su nivel de satisfacción general con..?
Respuesta única y guiada.



Presentación de los resultados – Trabajadores No Covid

1. Satisfacción Global Mutualidades

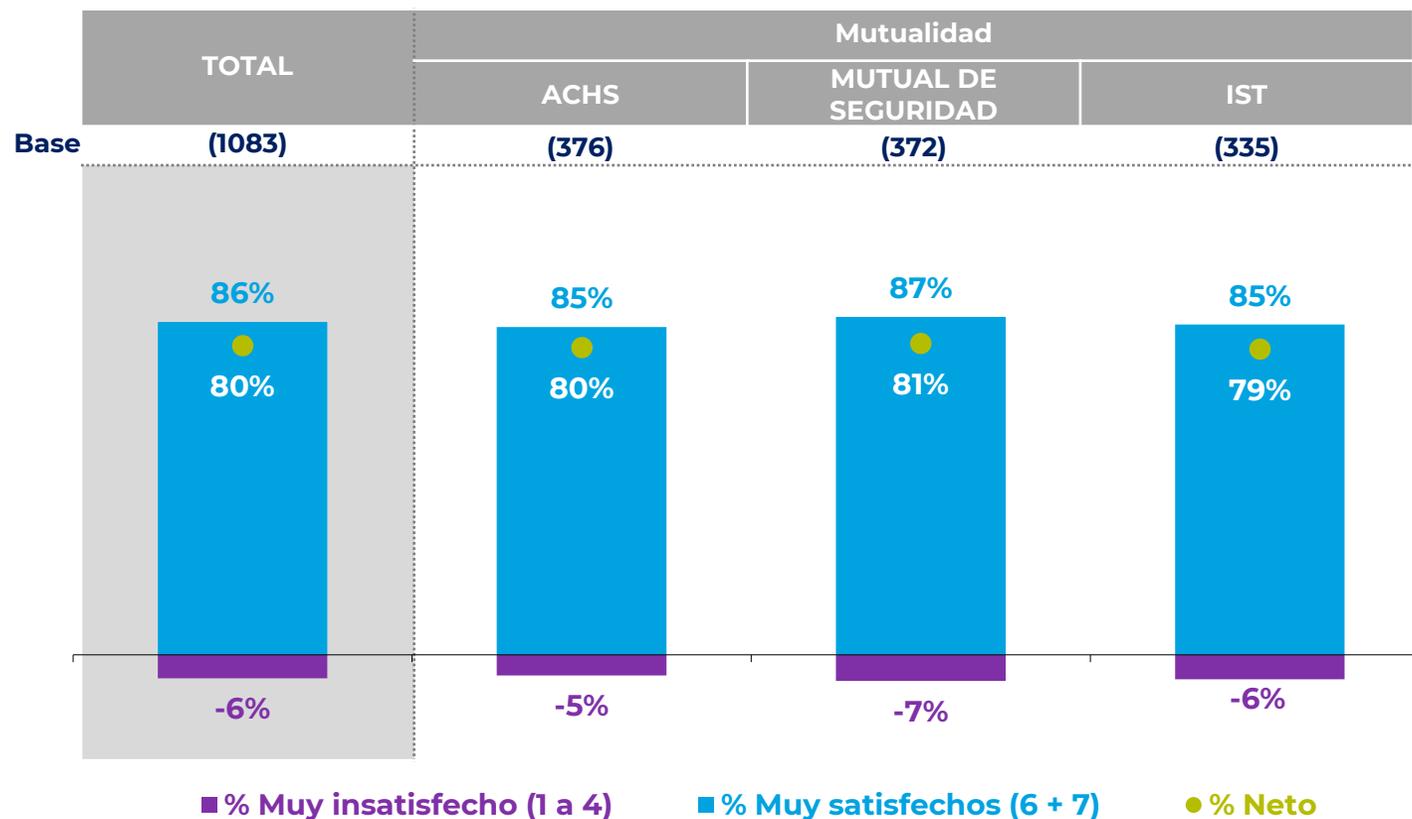
2. Satisfacción Instancias de Contacto

- **Etapa de Admisión**
- Etapa de Atención Médica
- Etapa de cierre de la atención o salida

3. Lealtad

Satisfacción del Servicio en la etapa de Admisión 2022

En general, ¿Cómo evalúa el servicio brindado por el Centro de Salud en el momento de la ADMISIÓN? Respuesta única y guiada.



Margen de error

± 2,9%

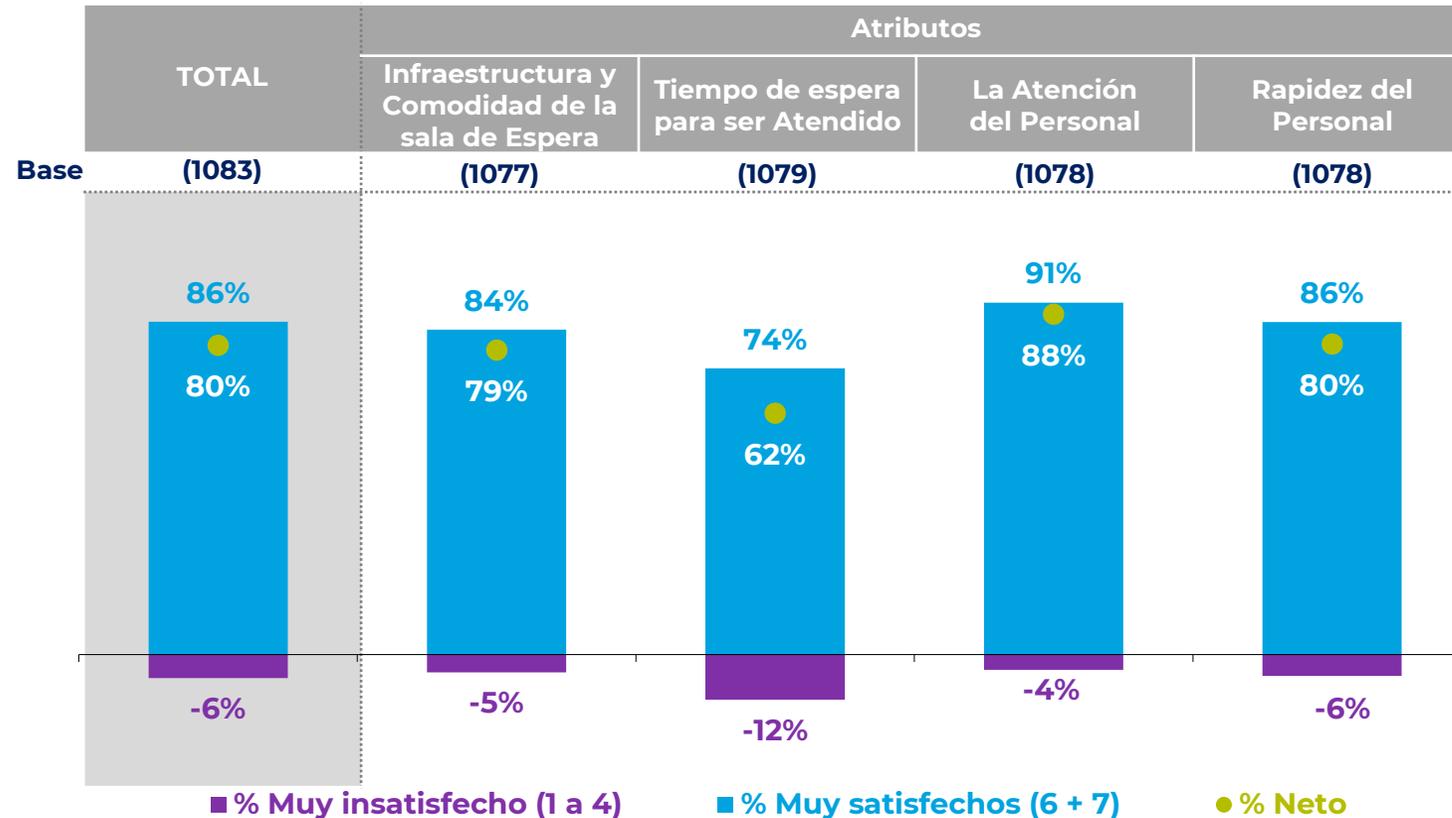
± 5,0%

± 5,0%

± 5,3%

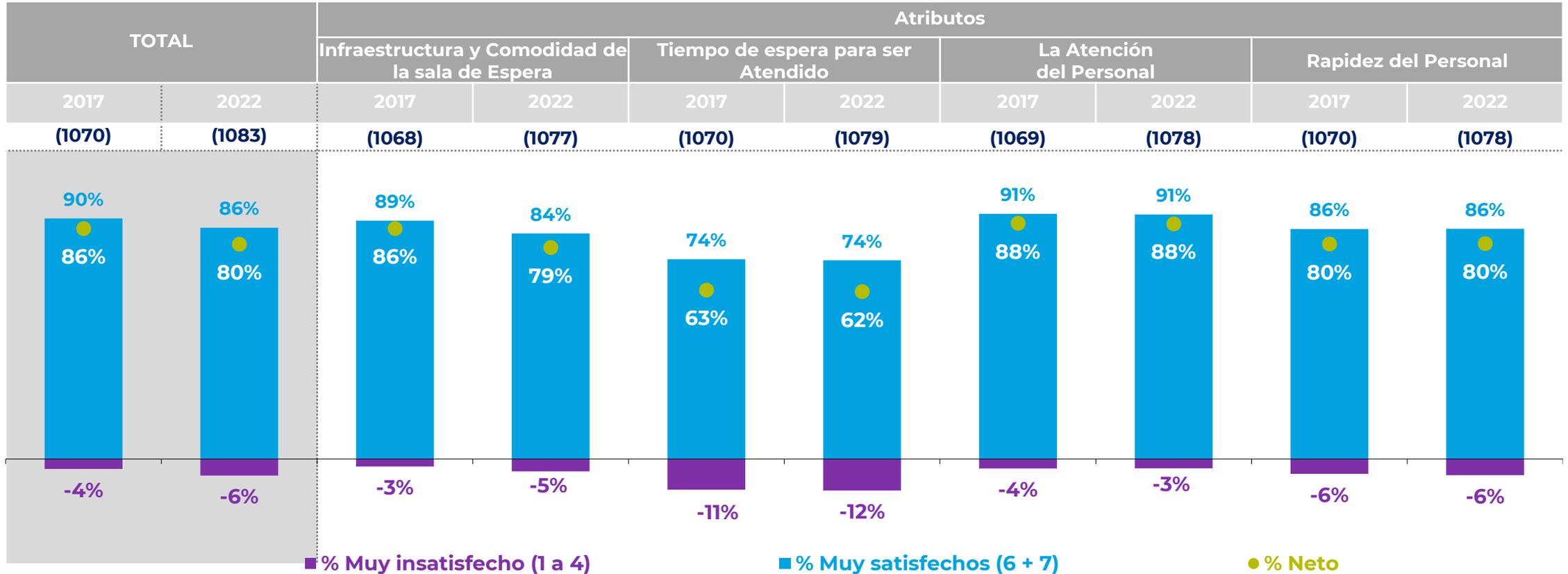
Satisfacción del Servicio en la etapa de Admisión – Evaluación Atributos 2022

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... **Respuesta única y guiada.**



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

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... **Respuesta única y guiada.**



Presentación de los resultados – Trabajadores No Covid

1. Satisfacción Global Mutualidades

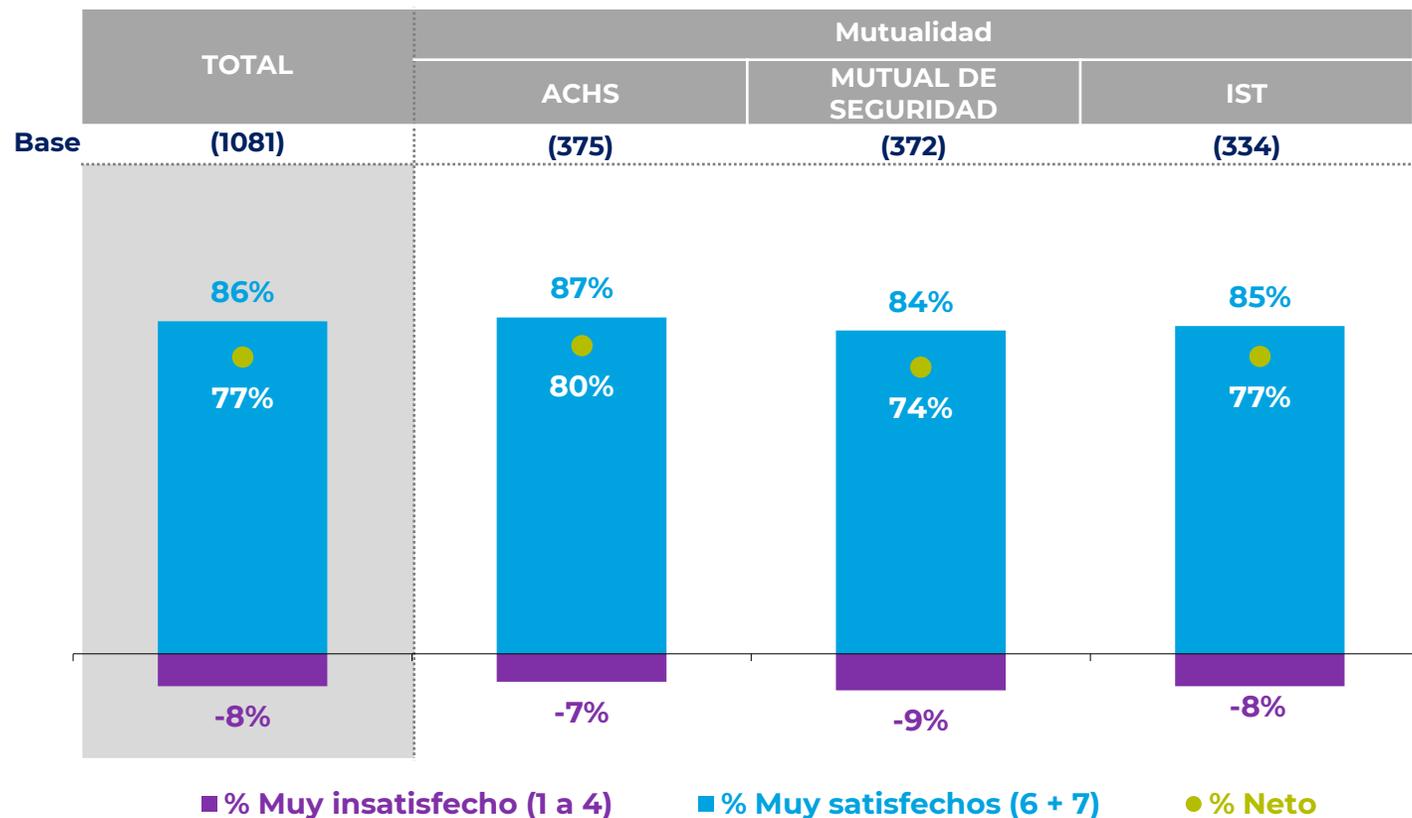
2. Satisfacción Instancias de Contacto

- Etapa de Admisión
- Etapa de Atención Médica
- Etapa de cierre de la atención o salida

3. Lealtad

Satisfacción del Servicio durante Atención Médica 2022

En general, ¿Cómo evalúa el servicio brindado por el MÉDICO que lo atendió?
 Respuesta única y guiada.



Margen de error

± 2,9%

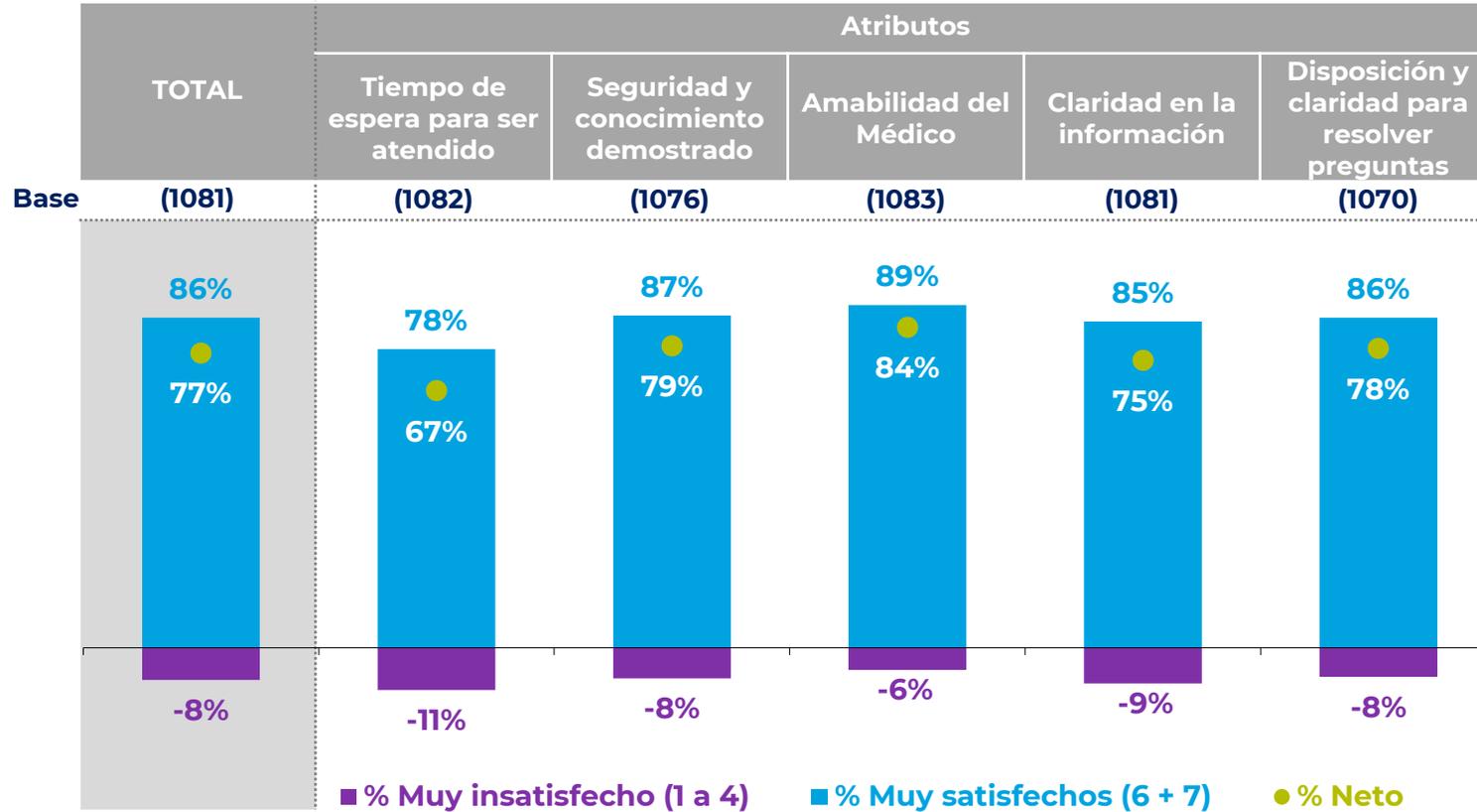
± 5,0%

± 5,0%

± 5,3%

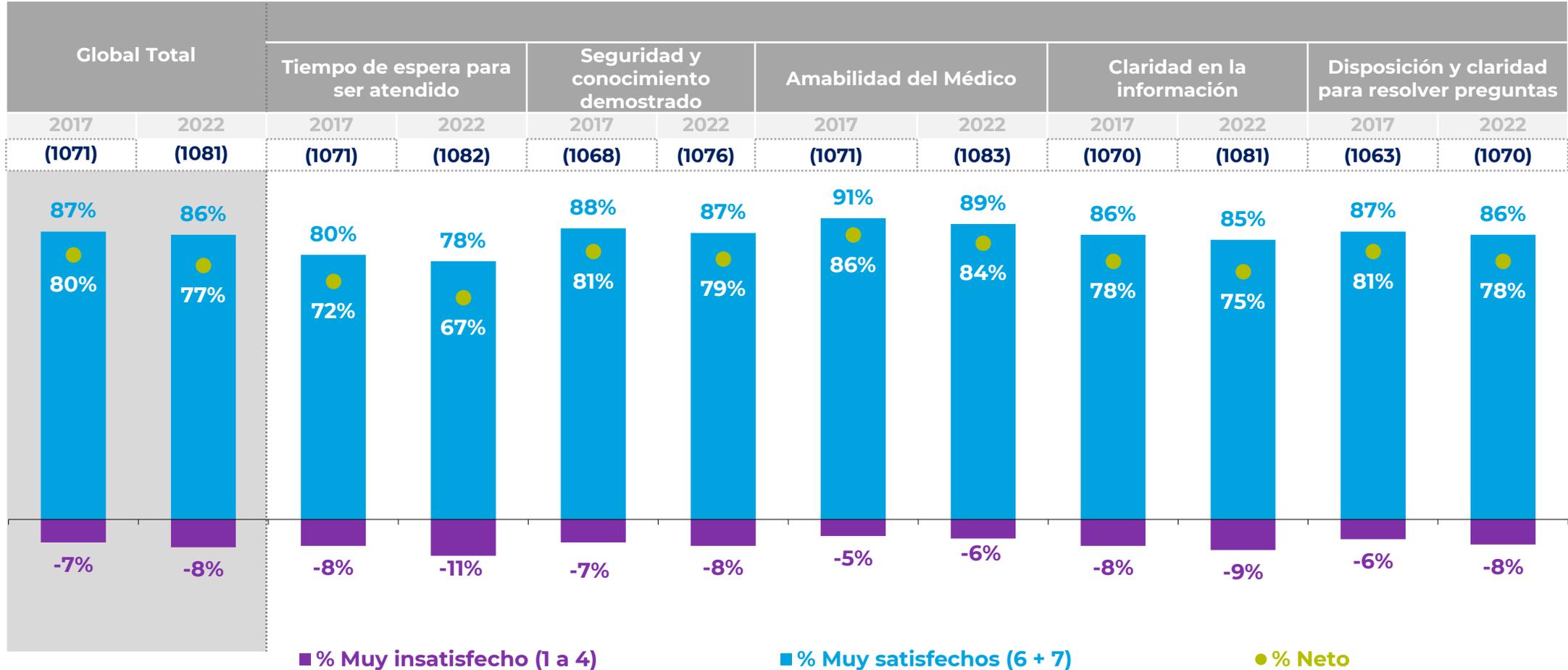
Satisfacción del Servicio durante Atención Médica- Evaluación de Atributos 2022

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... **Respuesta única y guiada.**



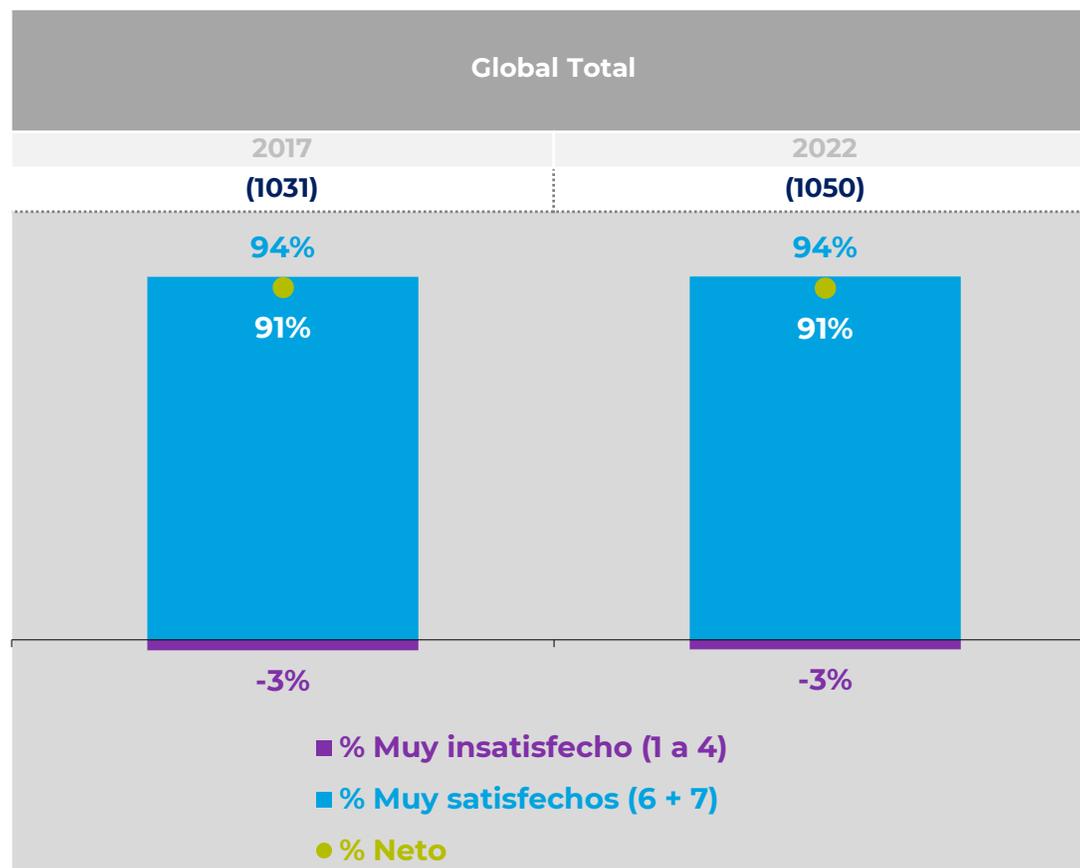
Satisfacción del Servicio durante Atención Médica- Evaluación de Atributos Evolutivo

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... **Respuesta única y guiada.**



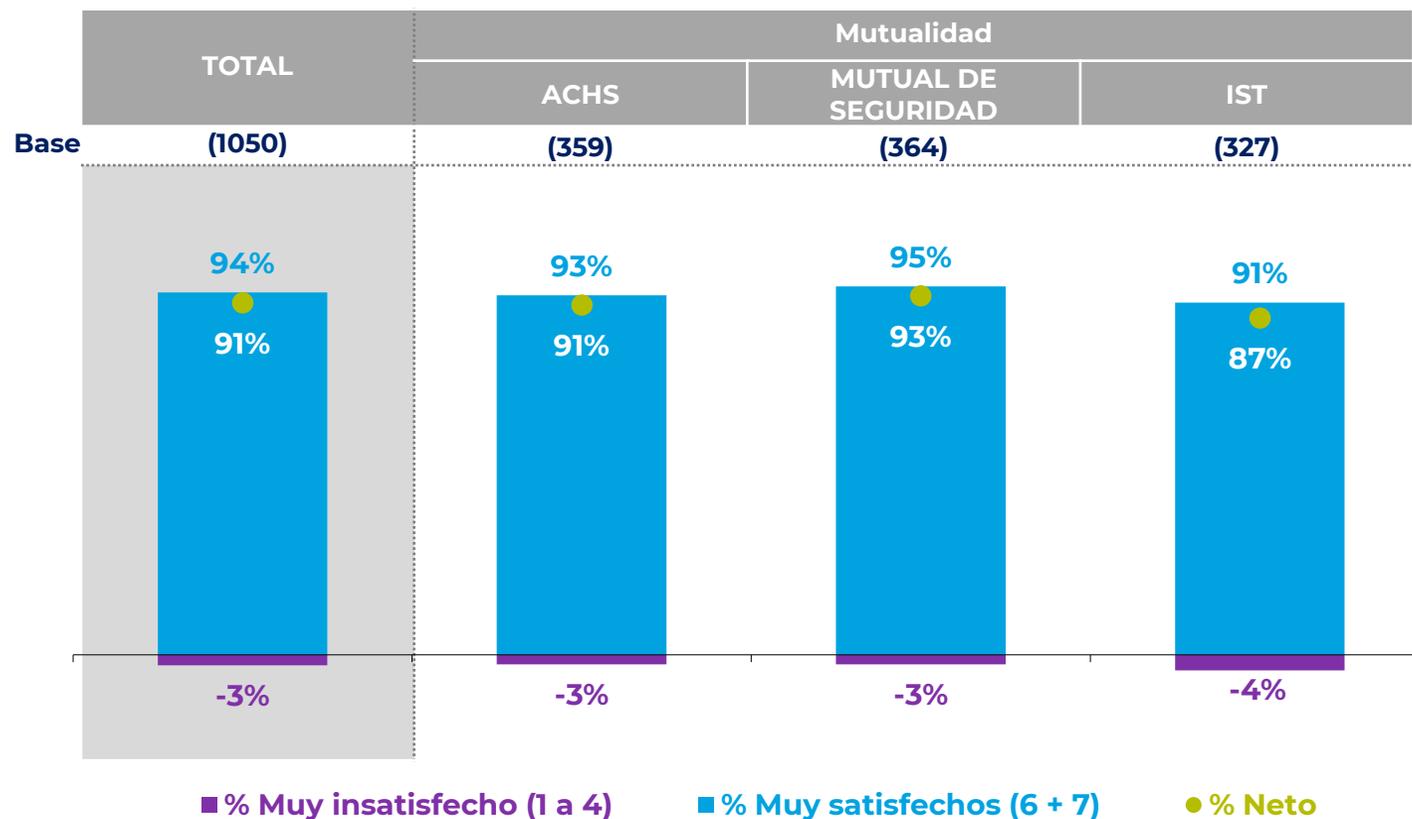
Satisfacción con las Enfermeras Evolutivo

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... **Respuesta única y guiada.**



Satisfacción con las Enfermeras 2022

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... **Respuesta única y guiada.**



Margen de error

± 2,9%

± 5,0%

± 5,0%

± 5,3%

Presentación de los resultados – Trabajadores No Covid

1. Satisfacción Global Mutualidades

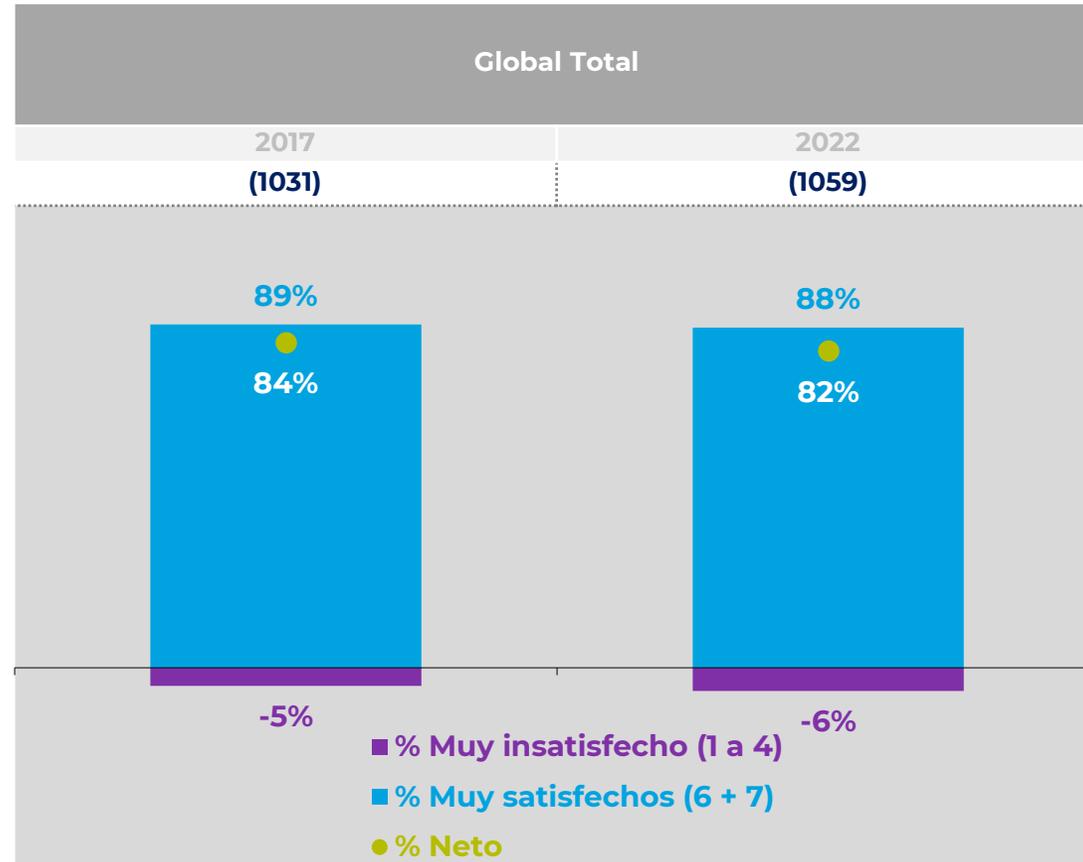
2. Satisfacción Instancias de Contacto

- Etapa de Admisión
- Etapa de Atención Médica
- Etapa de cierre de la atención o salida

3. Lealtad

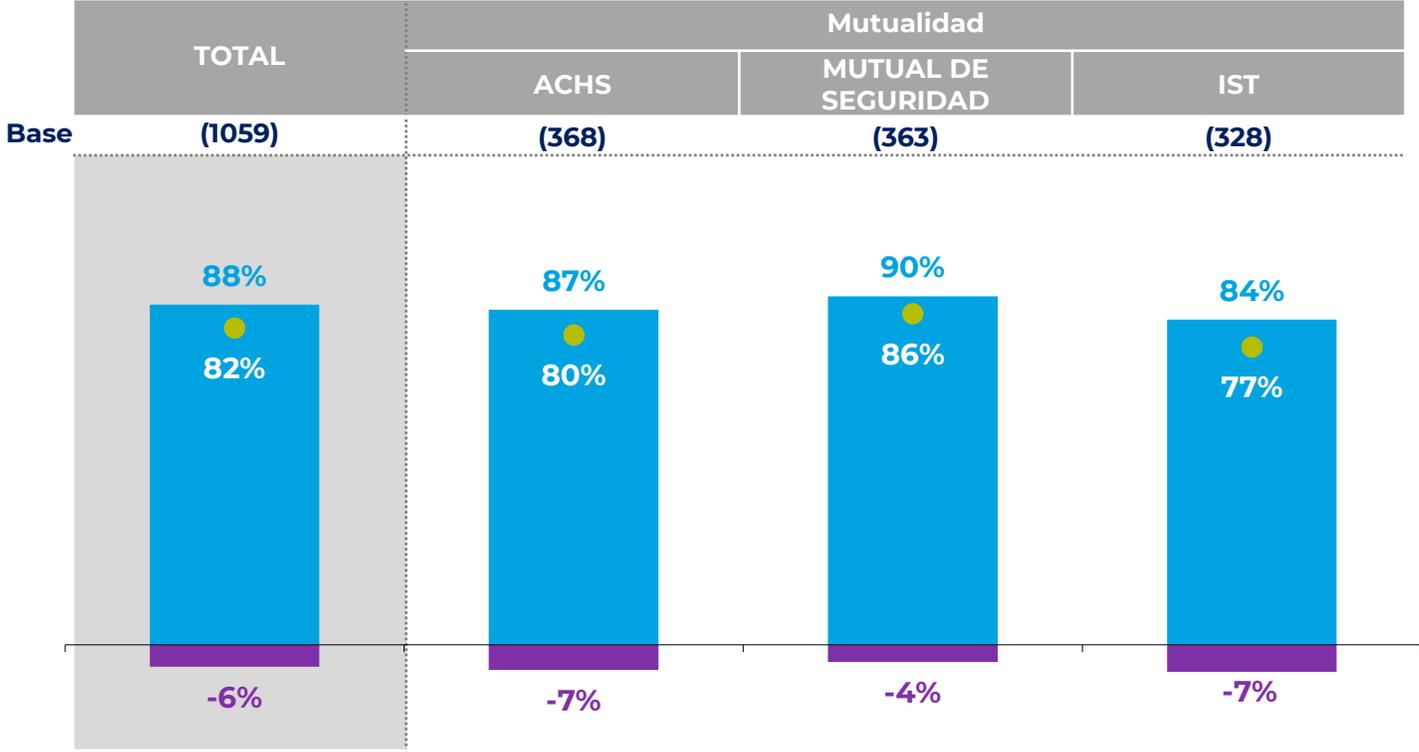
Satisfacción Personal Administrativo al momento del Alta - Evaluación de Atributos

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... **Respuesta única y guiada.**



Satisfacción con Personal Administrativo al momento del Alta 2022

En general, ¿Cómo evalúa el servicio brindado por el PERSONAL ADMINISTRATIVO que lo atendió en su salida / alta? **Respuesta única y guiada.**

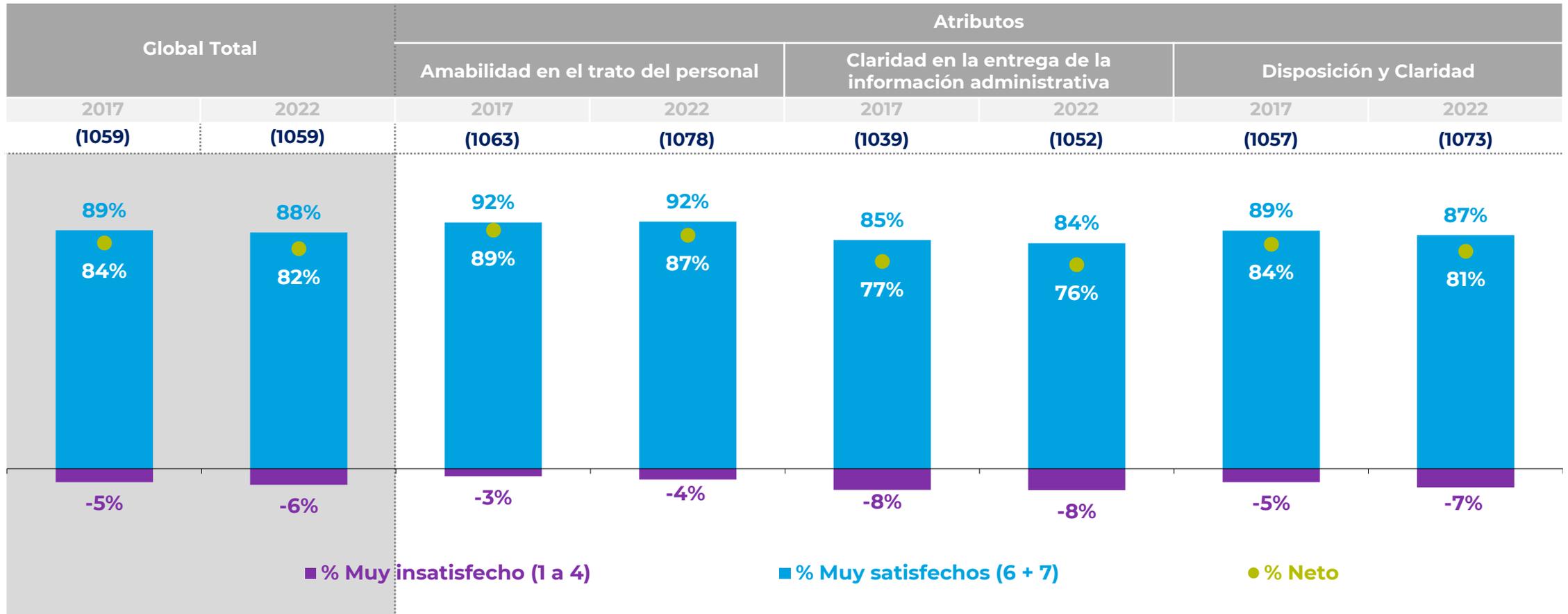


■ % Muy insatisfecho (1 a 4) ■ % Muy satisfechos (6 + 7) ● % Neto

Margen de error ± 2,9% ± 5,0% ± 5,0% ± 5,3%

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... **Respuesta única y guiada.**



Presentación de los resultados – Trabajadores No Covid

1. Satisfacción Global Mutualidades

2. Satisfacción Instancias de Contacto

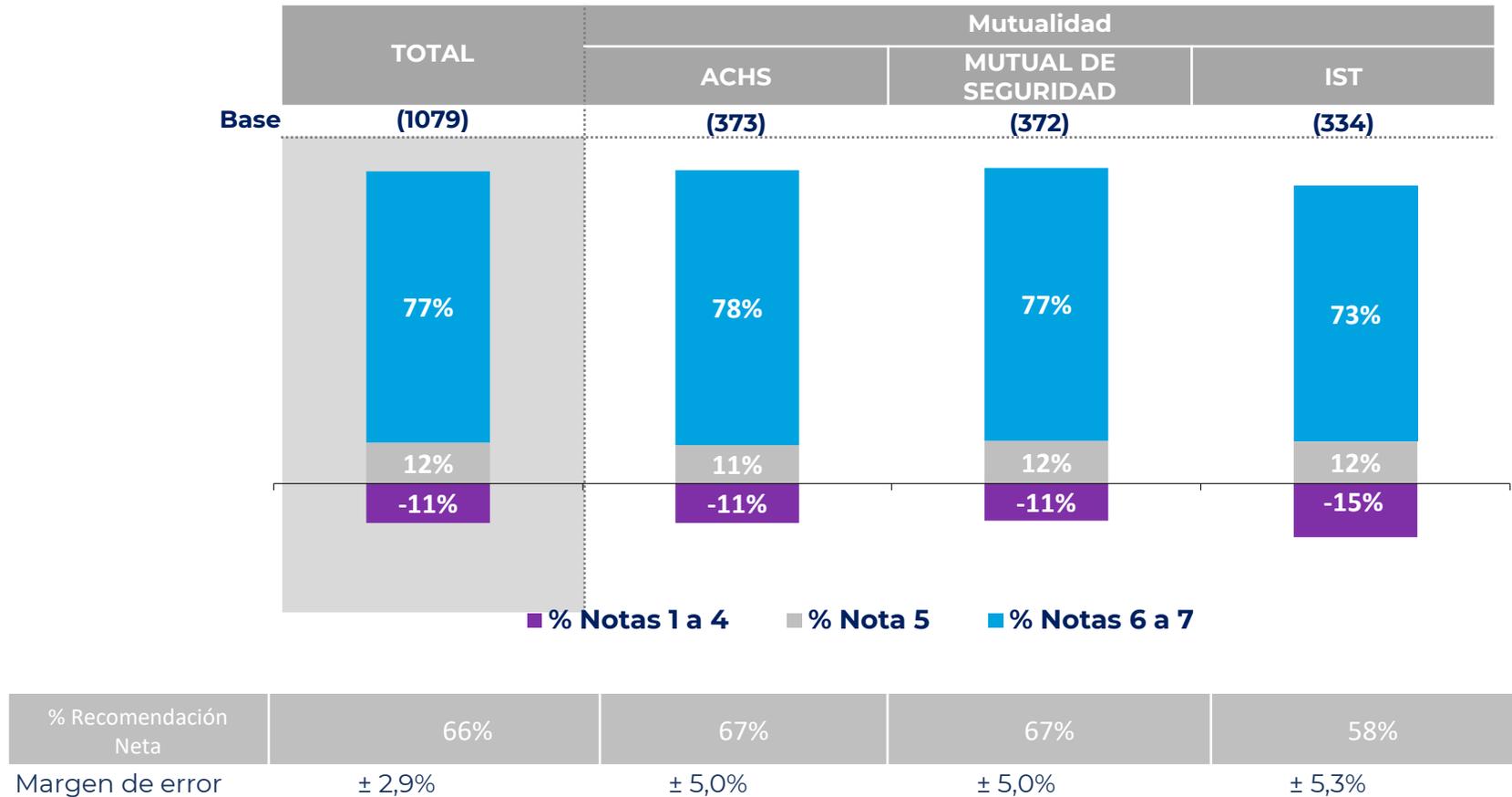
- Etapa de Admisión
- Etapa de Atención Médica
- Etapa de cierre de la atención o salida

4. Lealtad

Recomendación Global Mutualidades 2022

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

Respuesta única y guiada.





Conclusiones

Conclusiones

TRABAJADORES

En general, los trabajadores continúan estando satisfechos con el servicio obtenido por parte de las mutualidades

- En las instancias de contacto, se observa una satisfacción media a alta (69%), donde la atención de las enfermeras es lo mejor evaluado (91%), seguido del personal administrativo (81%), la admisión (80%) y finalmente, la atención médica (77%).

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%
PROMEDIO	68%	63%

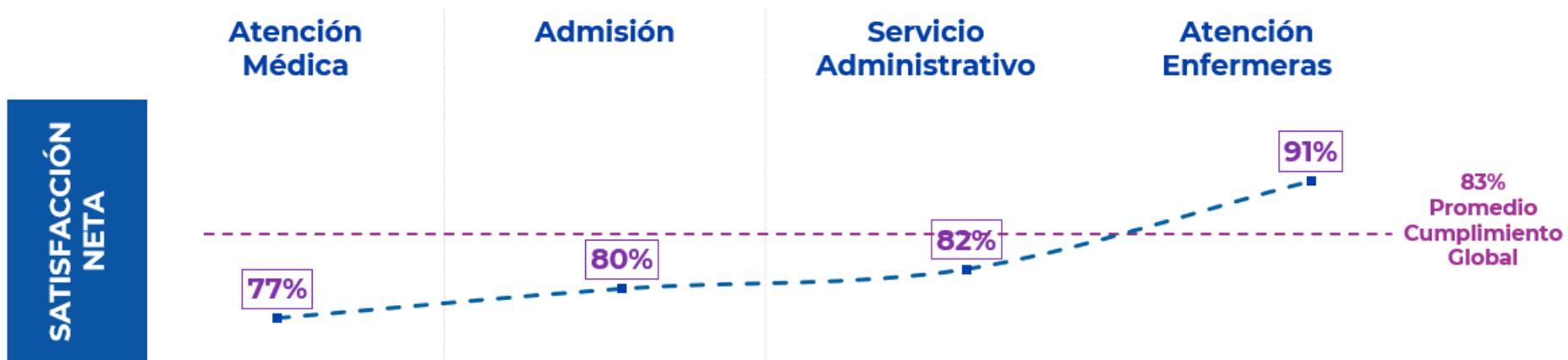
FUENTE: Benchmark Cadem

Conclusiones

TRABAJADORES

En general, los trabajadores continúan estando satisfechos con el servicio obtenido por parte de las mutualidades

- **ADMISIÓN:** 80% de los entrevistados están satisfechos con el servicio brindado al momento de la admisión en el centro de salud, sin grandes diferencias entre mutualidades. Existe una caída en el nivel de satisfacción con respecto al 2017, debido principalmente a la infraestructura y comodidad que existe en las salas de espera.
- **ATENCIÓN MÉDICA:** En general, el 77% de los entrevistados se encuentran satisfechos con el servicio brindado por el médico, solo -3pts en relación a la medición 2017. Esta baja es gatillada a que existe una menor satisfacción con respecto al tiempo de espera para ser atendido y, la disposición y claridad para resolver dudas.
- **ENFERMERAS:** 9 de cada 10 personas se encuentran satisfechas con la atención y servicio recibido por las enfermeras.
- **ETAPA DE CIERRE:** Alto nivel de satisfacción (82%) que se mantiene este 2022 aunque disminuye en 2 pts con respecto a la medición anterior. Esto debido a que una baja principalmente en disposición y claridad.



Nueva de Lyon 145 Piso 2,
Providencia Santiago, Chile.
cadem@cadem.cl
+562 2438 6500

www.cadem.cl



CADEM
RESEARCH
& ESTRATEGIA