

Informe Satisfacción Mutualidades Segmento Empresas

Diciembre 2018



Objetivos

Objetivos Generales

Conocer el nivel de satisfacción de las Empresas con las Mutualidades

Conocer las debilidades y fortalezas de la Industria

Estimar el impacto en la experiencia del cliente que tienen las diferentes dimensiones que conforman el servicio en la Industria



Con el objetivo de mejorar la Experiencia de las Empresas afiliadas con el servicio entregado en esta Industria



Metodología



Metodología

Técnica

Estudio Cuantitativo, a través de entrevistas telefónicas en CATI, utilizando un cuestionario estándar semiestructurado de alrededor de 10 minutos de duración, con barrido a partir de una BBDD de Cadem que contiene un listado de alrededor de 35.000 Empresas a nivel Nacional

La BBDD contiene principalmente Empresas de los rubros comercio, educación, industria, agrícola y otros.

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.

- 1 El dueño de la empresa/Gerente General
- 2 El Gerente de Recursos Humanos
- 3 El Gerente de Operaciones
- 4 Gerente de Prevención de Riesgos
- 5 Contador / administrativo / secretaria

Metodología

Selección de Contacto

Informante de contacto: La persona que atiende la llamada permitirá comprobar que la empresa cumple 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
- 6) Antigüedad en la Mutualidad

Metodología

Muestra

Muestra aporporcional al tamaño de la Empresa en la Industria pero considerando como mínimo una muestra 20:1 en relación al Universo.

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

TAMAÑO DE LA EMPRESA Por Número de Trabajadores	Mutuales			Total
	A.CH.S.	MUTUAL DE SEGURIDAD	I.S.T	
6 a 25 Trabajadores	262	350	233	845
26 a 100 Trabajadores	121	96	105	322
> a 100 Trabajadores	125	71	37	233
Total	508	517	375	1400
<i>Margen de error</i>	<i>± 4,4%</i>	<i>± 4,3%</i>	<i>± 5,0%</i>	<i>± 2,6%</i>

Metodología

Muestra por Región: A nivel de región la muestra se realizó proporcional al N° de Empresas de cada mutualidad en la región de acuerdo a datos de Estadísticas de la Seguridad Social 2016 (Mayo 2017) SUSESO.

Región	Mutuales			Total
	A.CH.S.	MUTUAL DE SEGURIDAD	I.S.T	
De Arica y Parinacota	0	1	1	2
De Tarapacá	1	6	1	8
De Antofagasta	9	10	9	28
De Atacama	6	0	1	7
De Coquimbo	11	8	0	19
De Valparaíso	18	27	182	227
Del Libertador Gral. Bdo. O'Higgins	24	21	0	45
Del Maule	23	22	9	54
Del Biobío	46	42	17	105
De La Araucanía	9	8	0	17
De Los Ríos	8	8	0	16
De Los Lagos	9	21	13	43
Aisén del Gral. Carlos Ibáñez del Campo	3	1	0	4
De Magallanes y la Antártica Chilena	3	2	14	19
Metropolitana de Santiago	338	340	128	806
Total	508	517	375	1400
<i>Margen de error</i>	$\pm 4,4\%$	$\pm 4,3\%$	$\pm 5,0\%$	$\pm 2,6\%$

Metodología

Ponderación: A nivel de mutualidad la muestra fue ponderada por tamaño de empresa por número de trabajadores y a nivel Industria por Tamaño de Empresa por número de trabajadores y participación de las Mutualidades en la Industria, según datos entregados por cada mutualidad para tres rangos de tamaño según número de trabajadores, como se indica en el siguiente cuadro:

Participación en la Industria				
TAMAÑO DE LA ENTIDAD Número de Trabajadores	Mutuales			Total Mutuales
	A.CH.S.	MUTUAL DE SEGURIDAD	I.S.T.	
6 a 25 trabajadores	28,6%	35,2%	6,2%	69,9%
26 a 100 trabajadores	10,4%	9,3%	2,1%	21,9%
> a 100 trabajadores	4,2%	3,2%	0,8%	8,2%
TOTAL	43,2%	47,7%	9,1%	100,0%

Metodología

No se presenta comparación con mediciones anteriores debido al cambio metodológico realizado para levantar la muestra del estudio. Las principales diferencias son:

MEDICIÓN 2017

- Cada Mutual Entregó la Base de datos de clientes. Si bien esto es aceptado metodológicamente en muchos estudios, puede tener el sesgo de que los clientes con contacto tengan más vínculo con las mutualidades.
- El ponderador utilizado se basó en los Universos de Empresas que entregó cada Mutual, donde el supuesto fue que era representativa del total de clientes con las características que se requerían en el estudio.

MEDICIÓN 2018

- En esta medición se utilizó una Base de Datos de Empresas de propiedad de Cadem, lo que permitió levantar una muestra más representativa de la industria al contactar a todo tipo de Empresas.
- El ponderador se generó de acuerdo al N° total de Empresas que tienen en tres rangos de tamaño por N° de trabajadores, el que fue contrastado con las estadísticas de la Seguridad Social (Mayo 2017).

Este cambio de metodología no permite saber si las variaciones se deben a la forma en que se levantó la muestra a cambios en la Experiencia de las Empresas en la Industria. Es por ello, que se recomendó no compara con mediciones anteriores.

Resultados

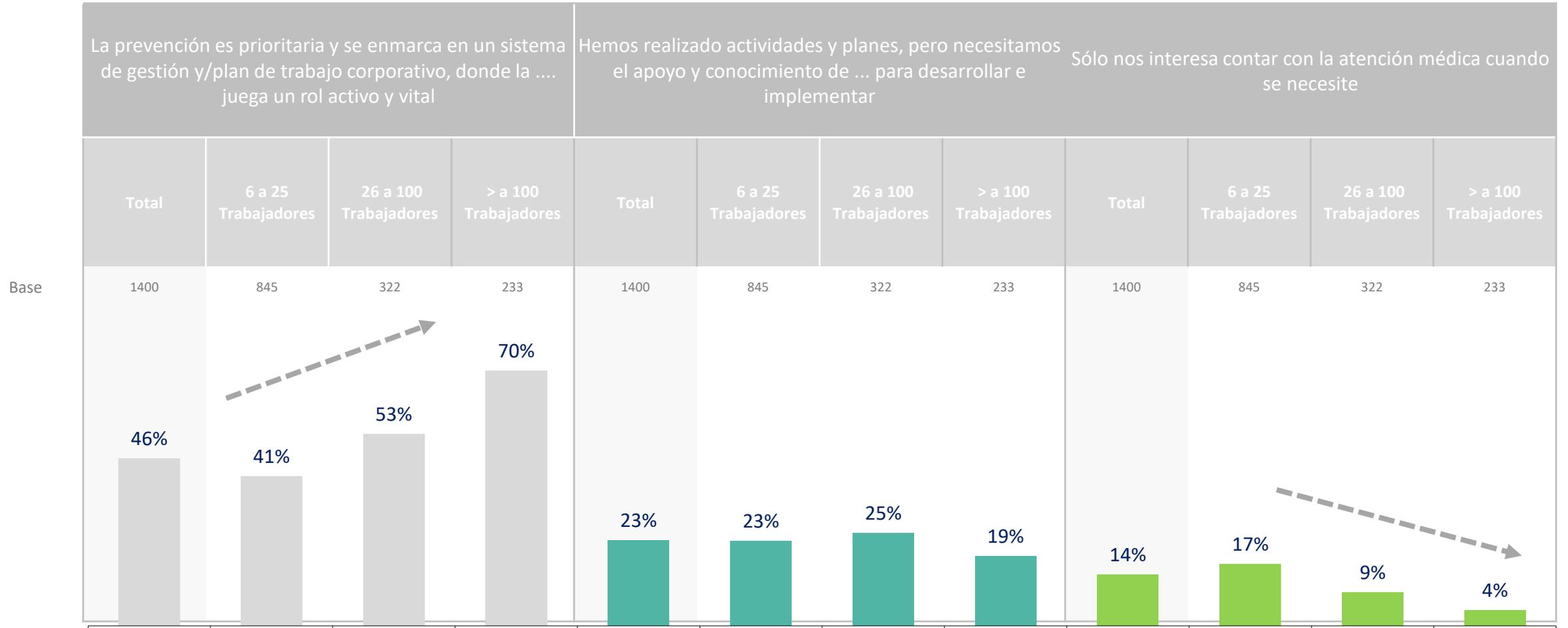


Situación actual de la Empresa en torno a la prevención

Situación actual de la empresa en torno a la Prevención

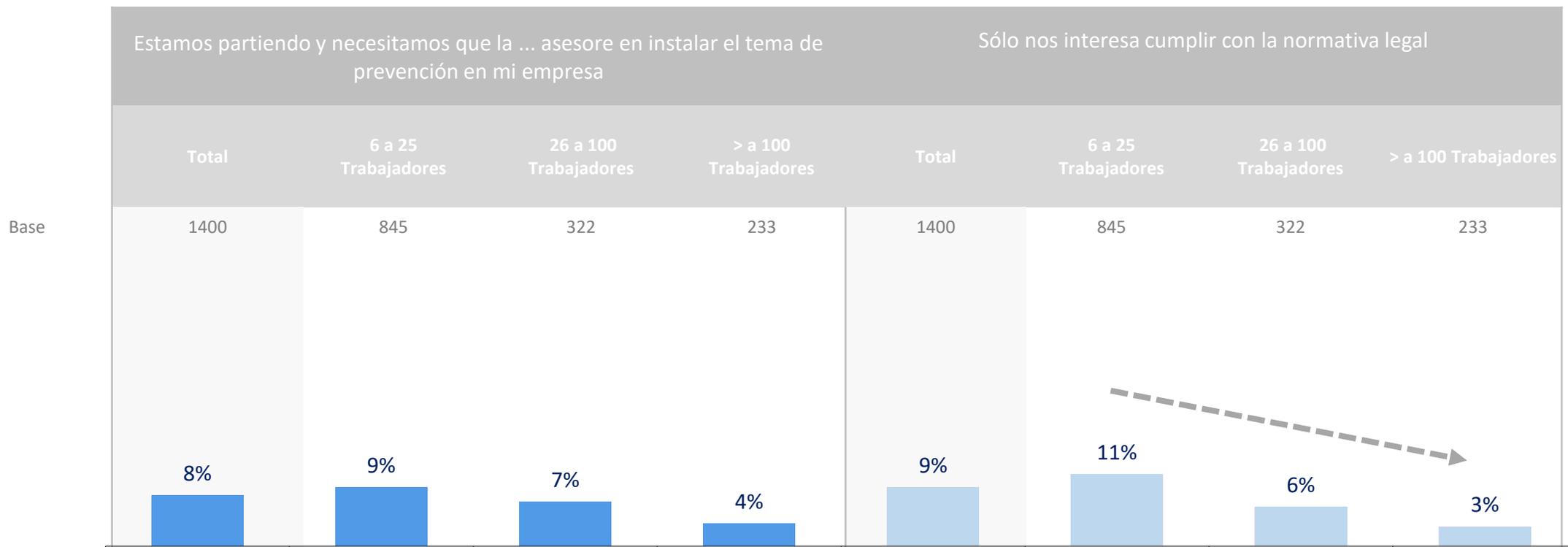
Tamaño de la Empresa

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



Situación actual de la empresa en torno a la Prevención por Tamaño de la Empresa

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

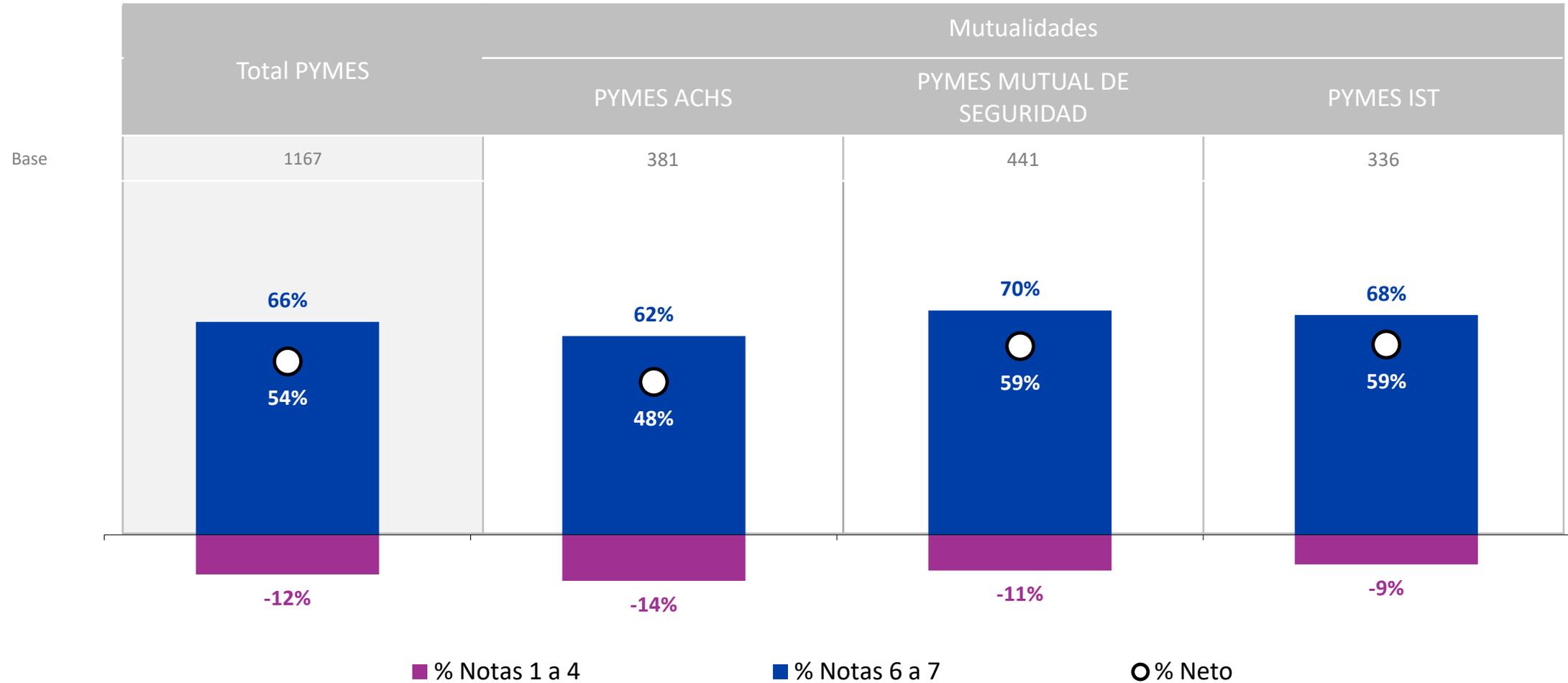


Satisfacción Global Mutualidades



Satisfacción Global Mutualidades en Segmento Empresas - PYMES

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)?

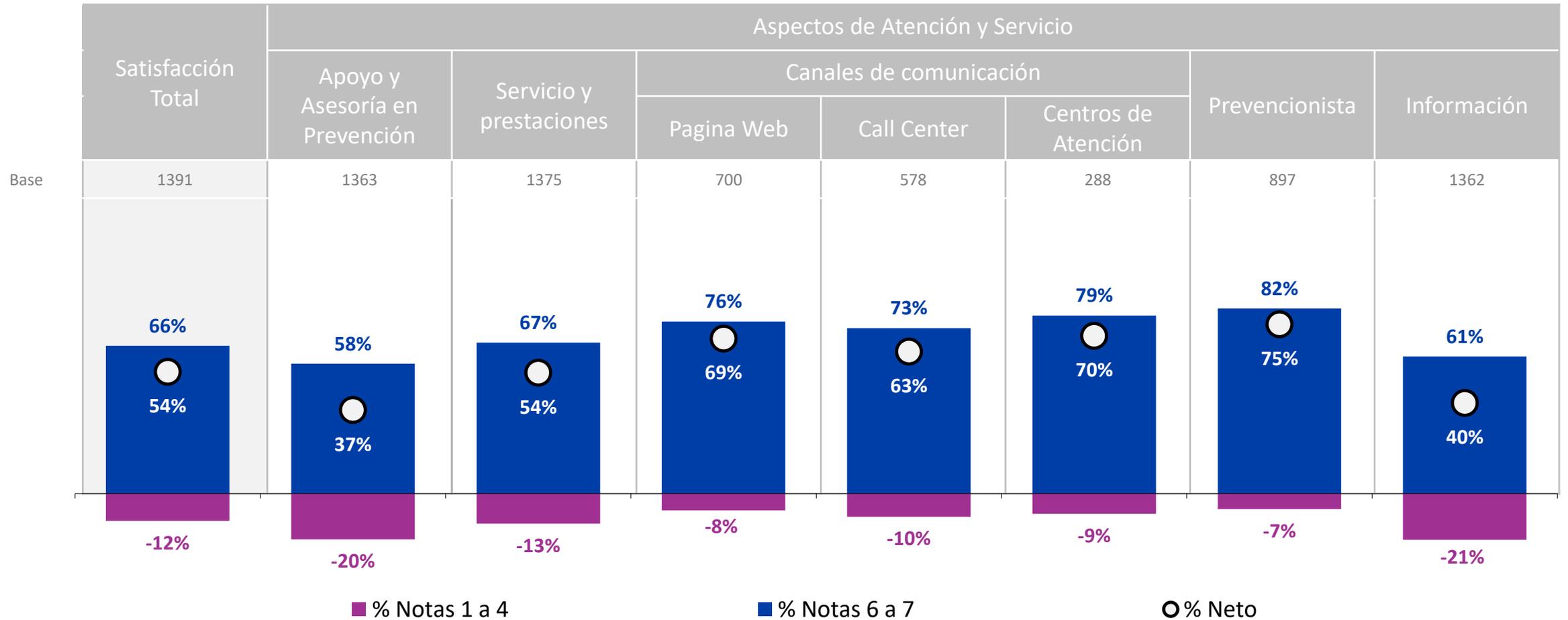


PYMES: Considera Empresas con 6 a 100 trabajadores

Resumen Indicadores Satisfacción en Instancias de Contacto

Satisfacción General Instancias de Contacto– Total

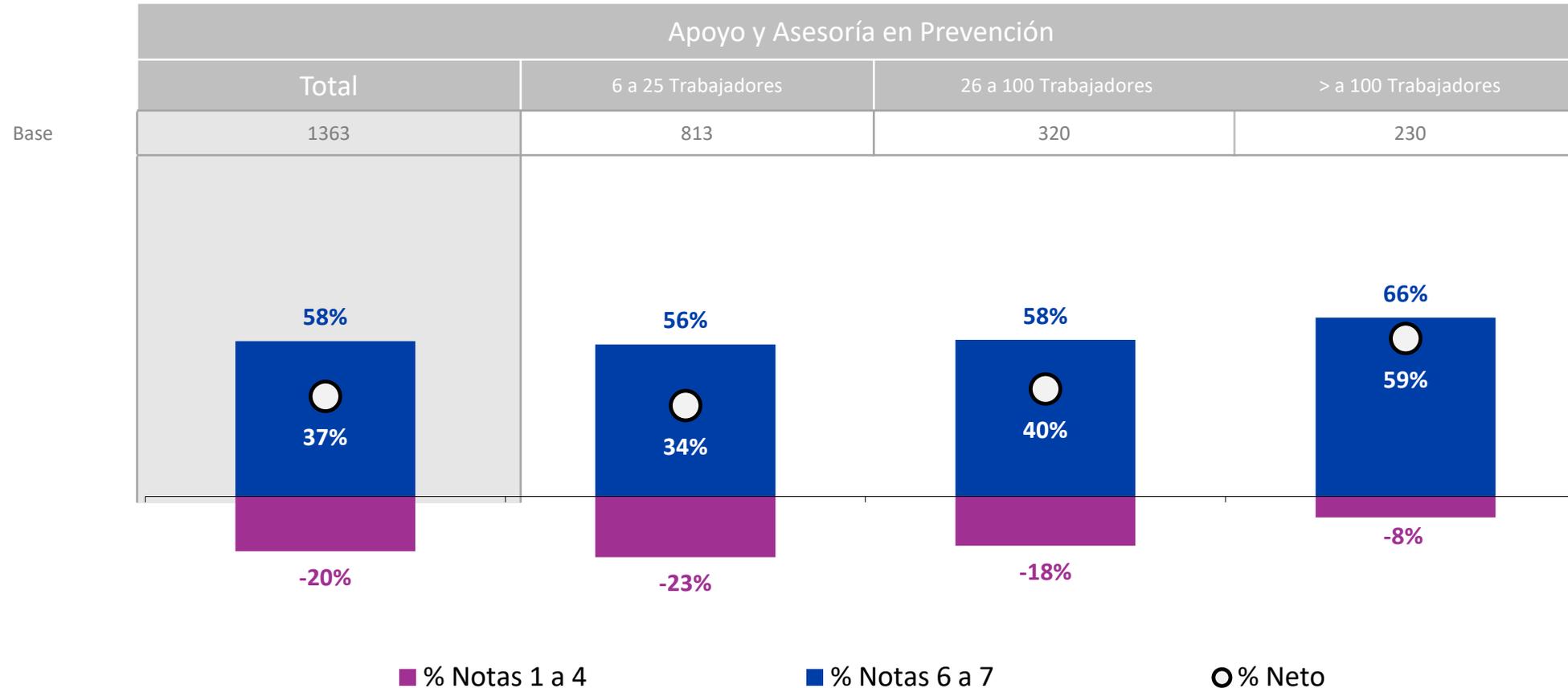
¿Cuál es su nivel de satisfacción general con..?



Apoyo y Asesoría en Prevención

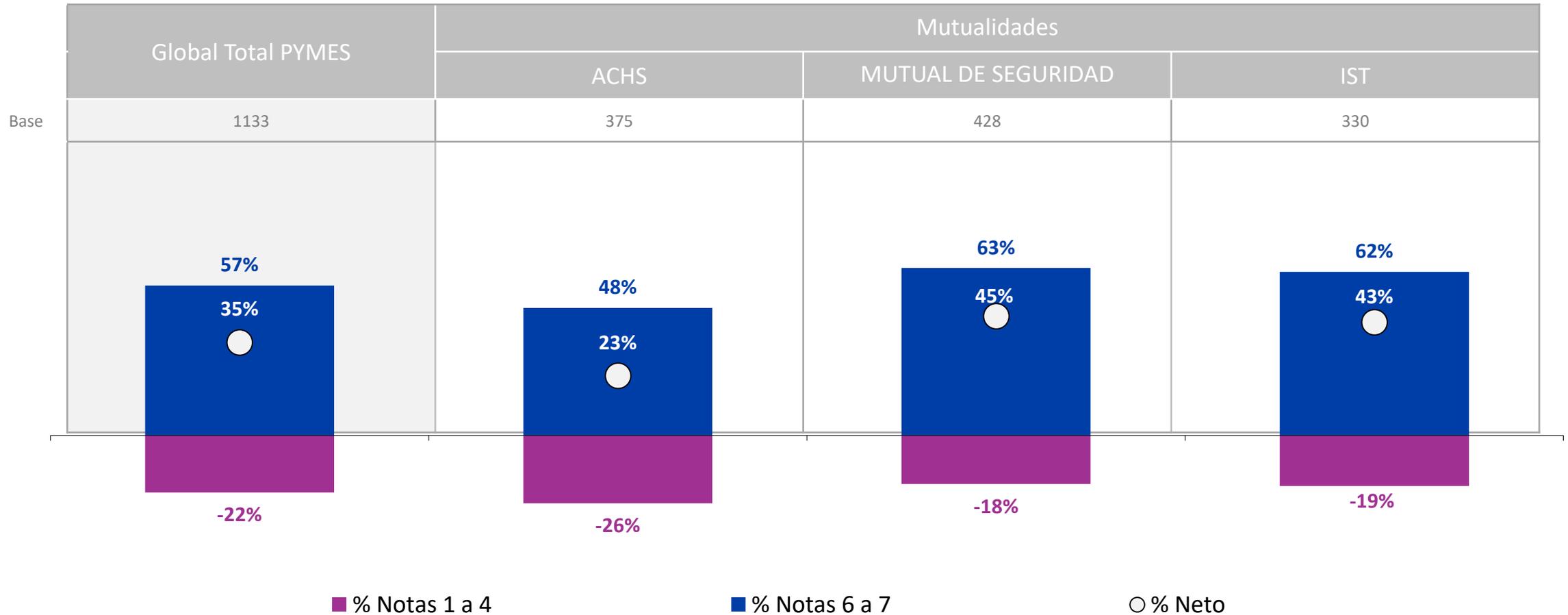
Satisfacción en Apoyo y Asesoría en Prevención por Tamaño de la Empresa

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



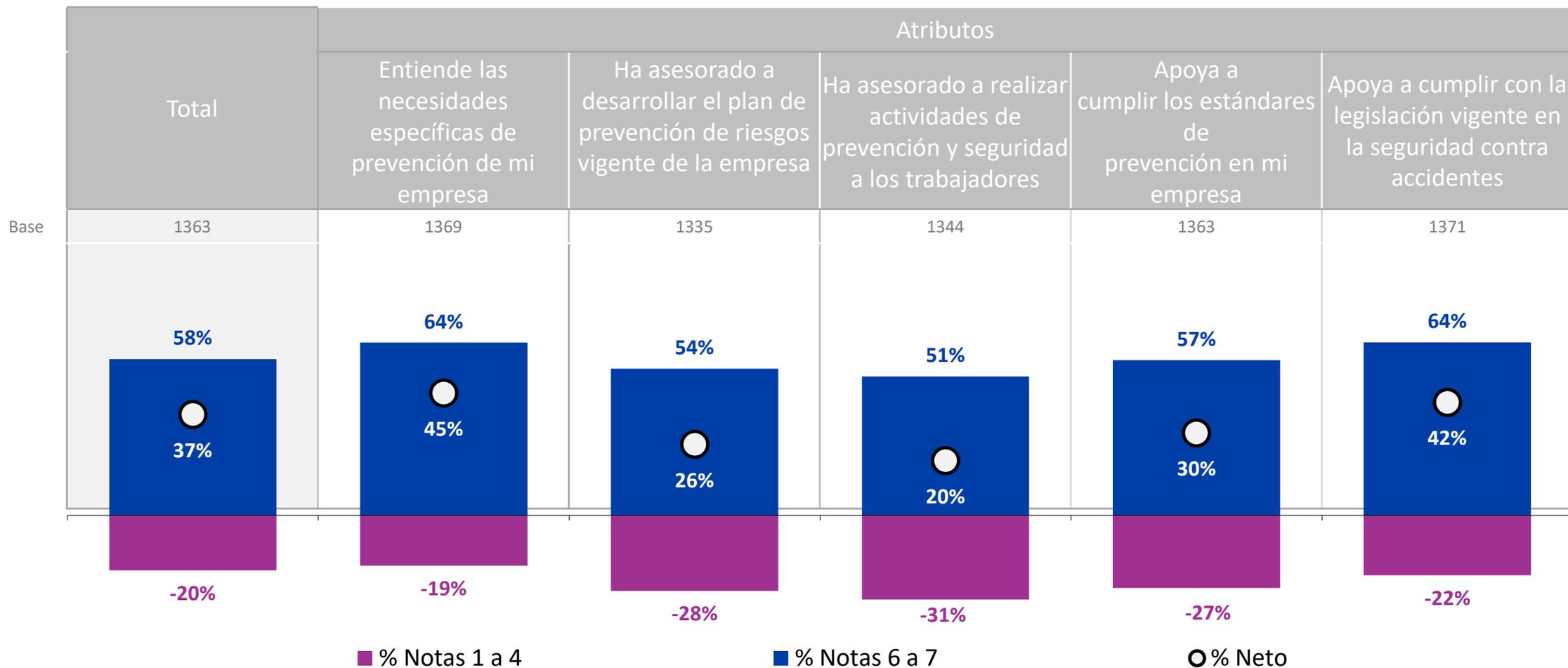
Satisfacción en Apoyo y Asesoría en Prevención - PYMES

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



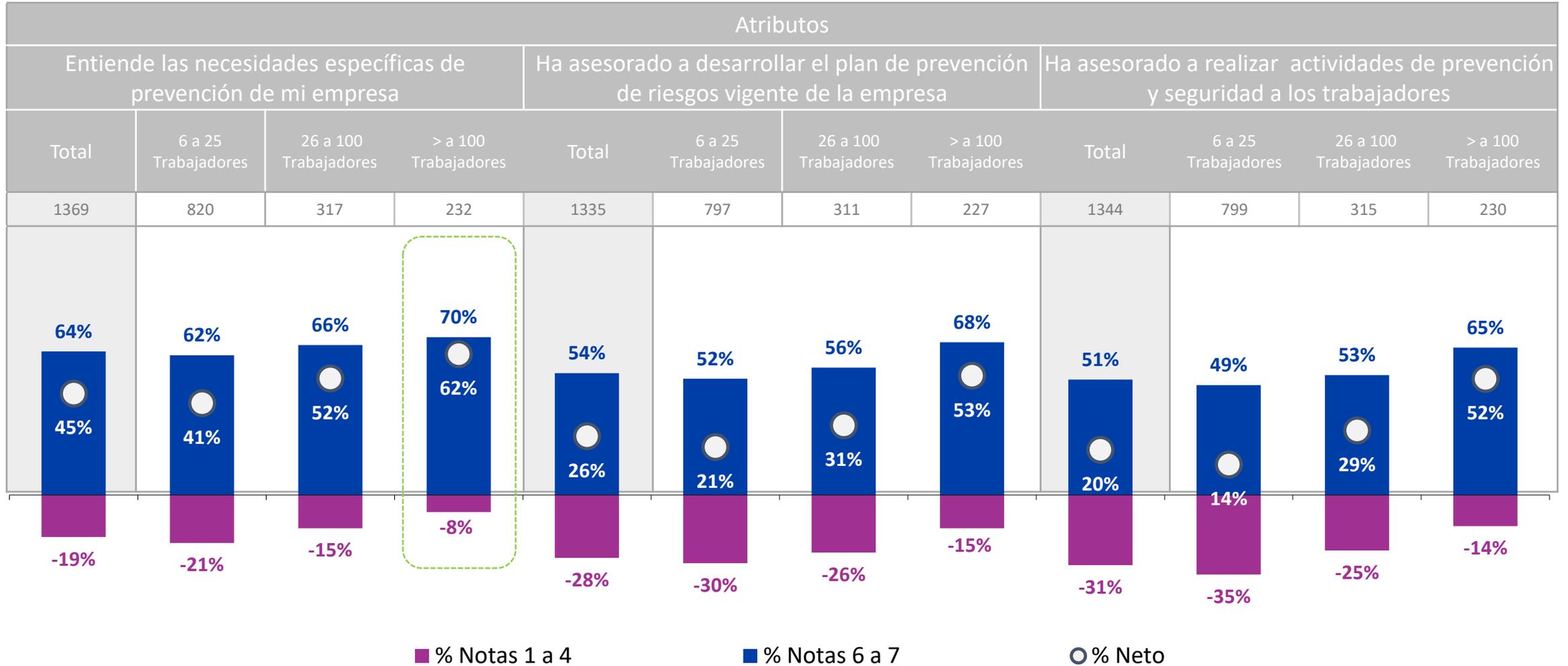
Satisfacción en Apoyo y Asesoría en Prevención Evaluación de Atributos

En general, ¿Cómo evalúa..?



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

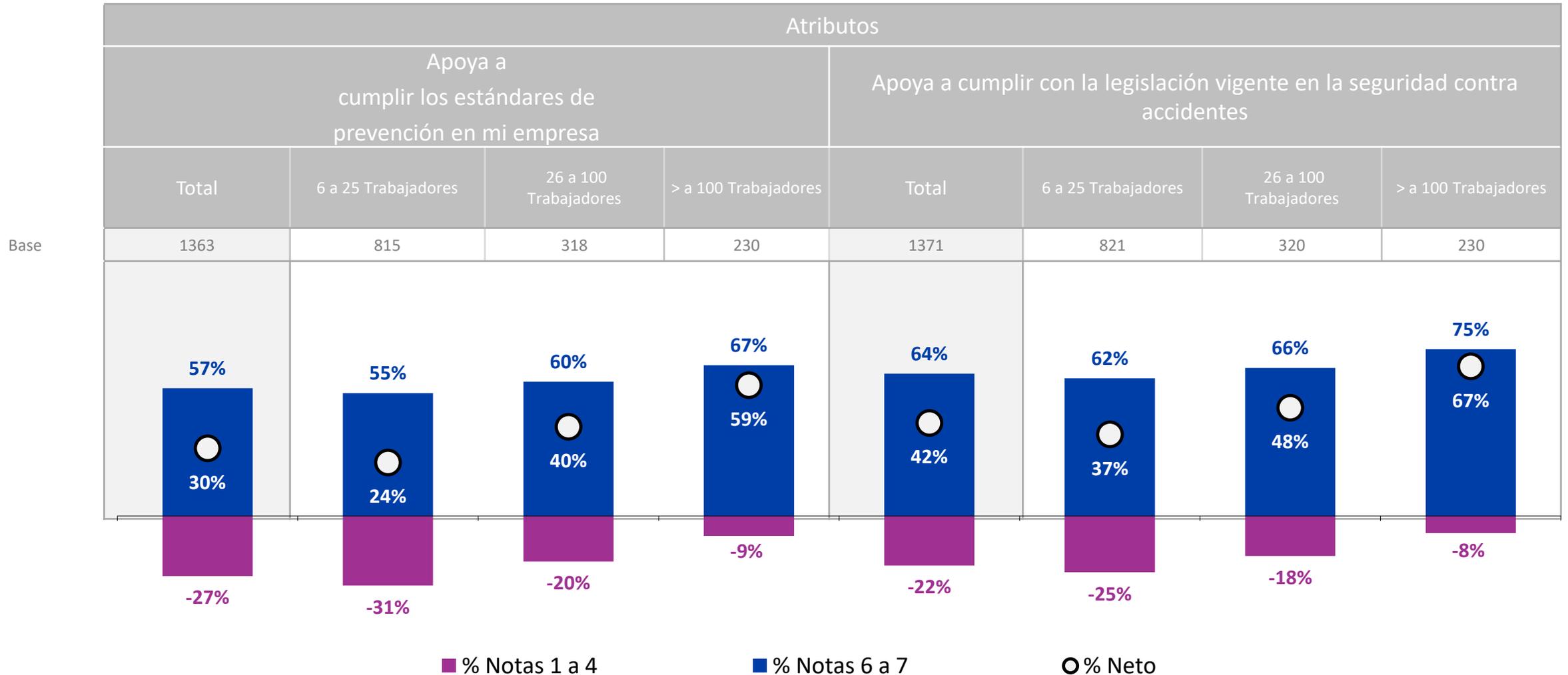
En general, ¿Cómo evalúa..?



 Significativamente más alto

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

En general, ¿Cómo evalúa..?

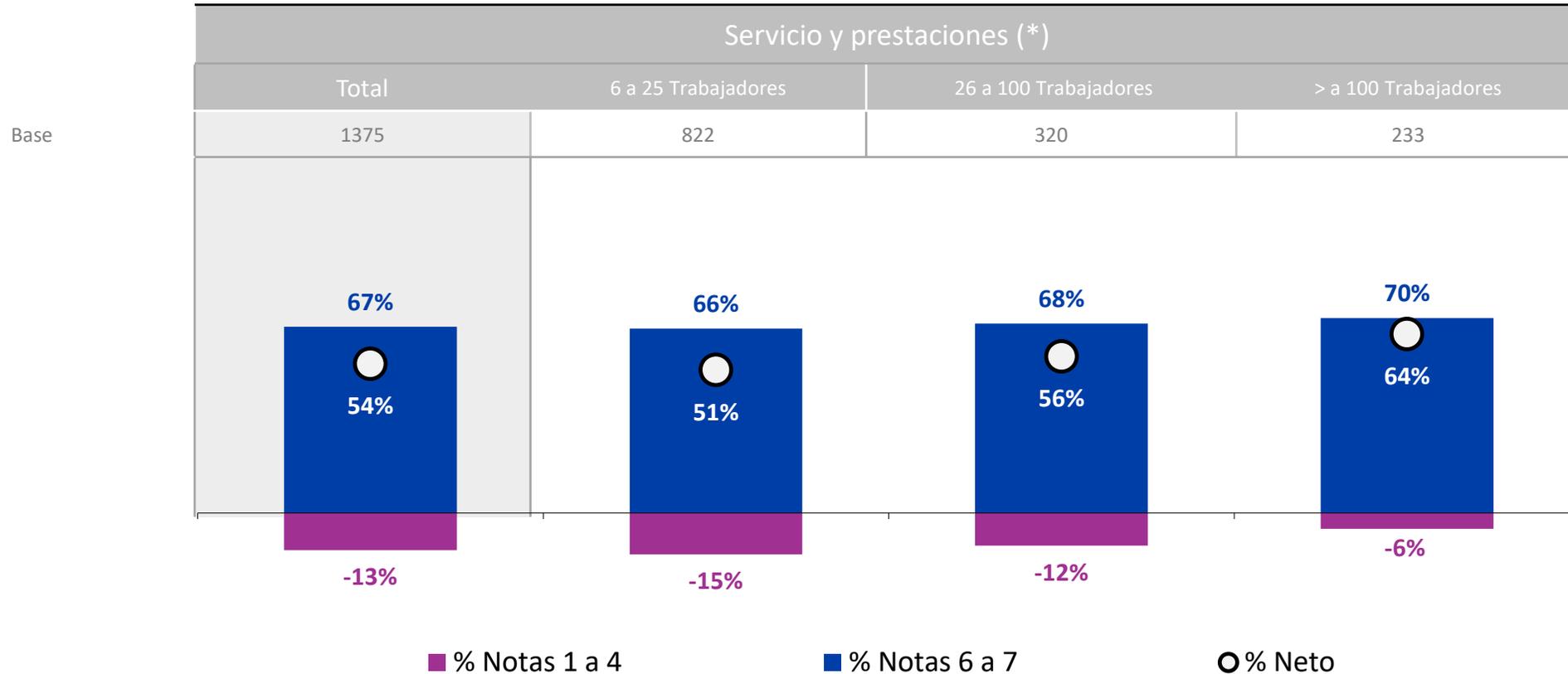


Servicios y Prestaciones



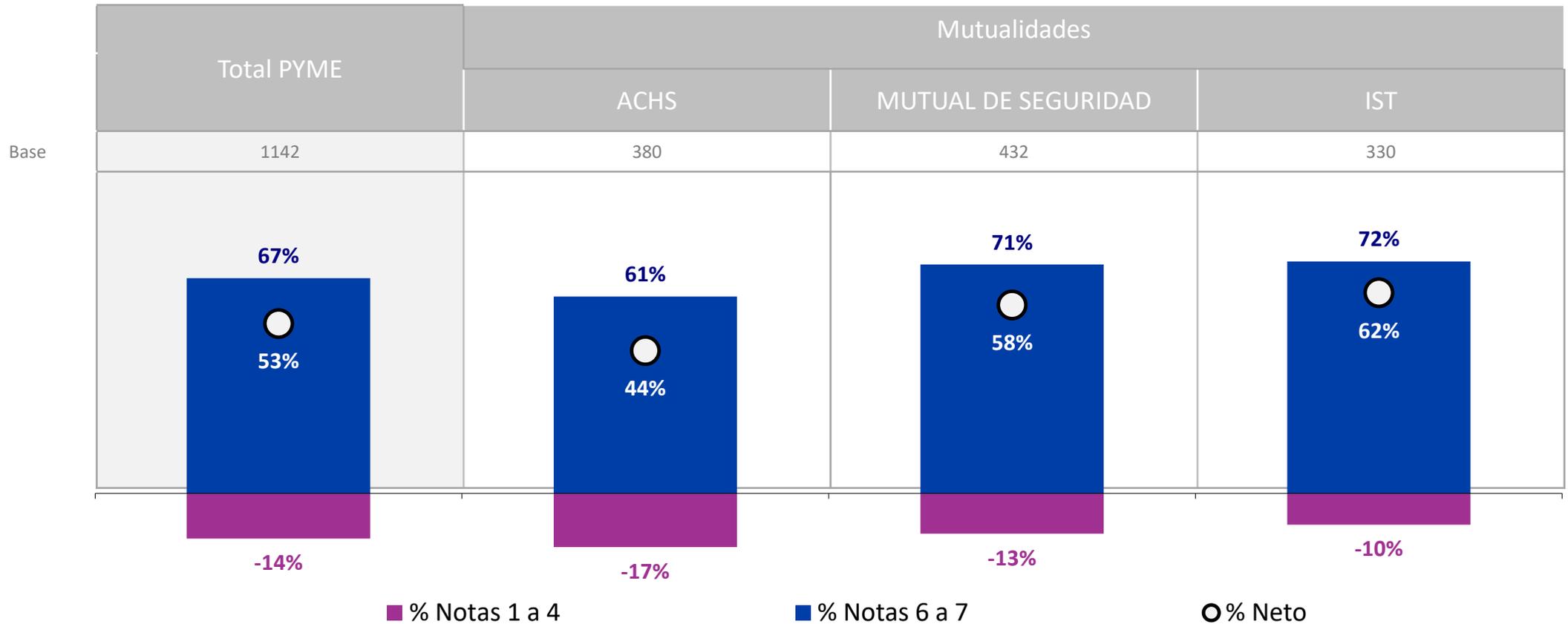
Satisfacción Servicios y Prestaciones por Tamaño de la Empresa

En general, ¿cómo evalúa los servicios y prestaciones que le ofrece... (MENCIONAR MUTUALIDAD)



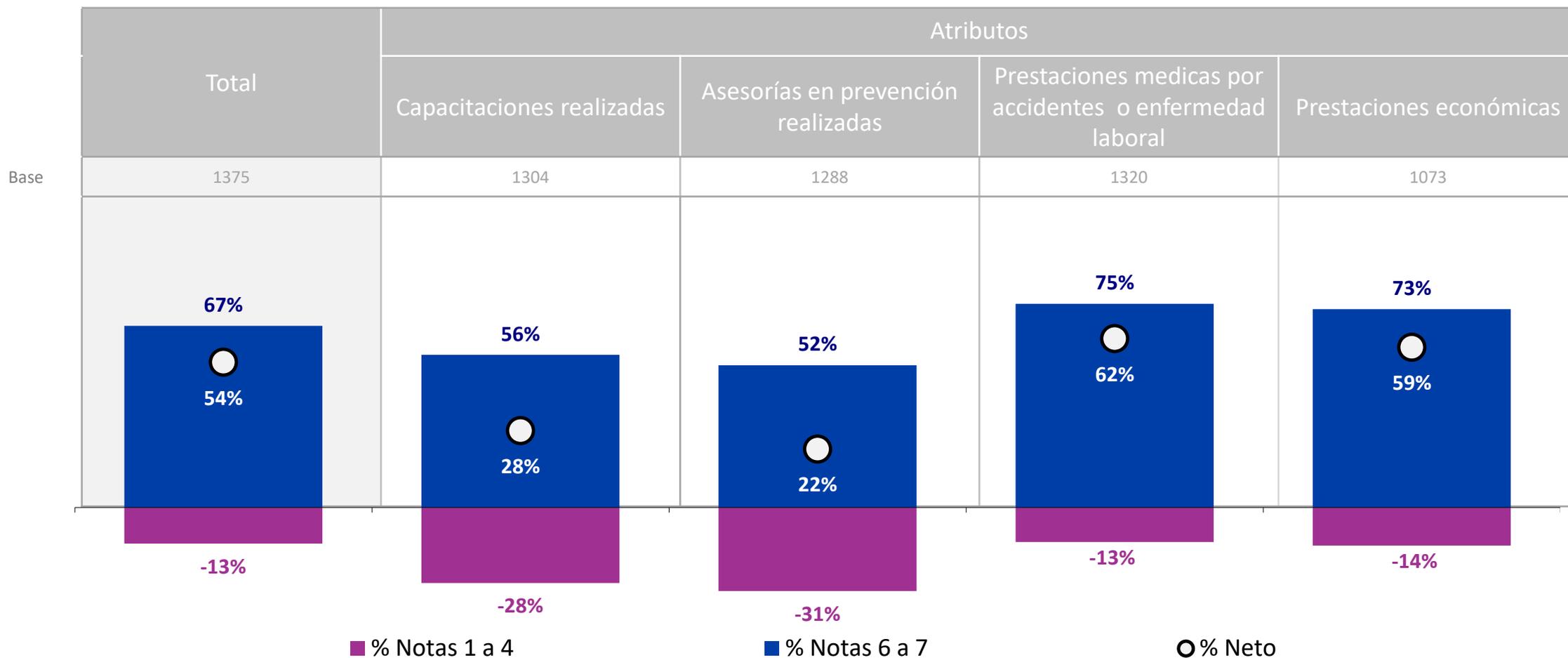
Satisfacción Servicios y Prestaciones - PYME

En general, ¿cómo evalúa los servicios y prestaciones que le ofrece... (MENCIONAR MUTUALIDAD)



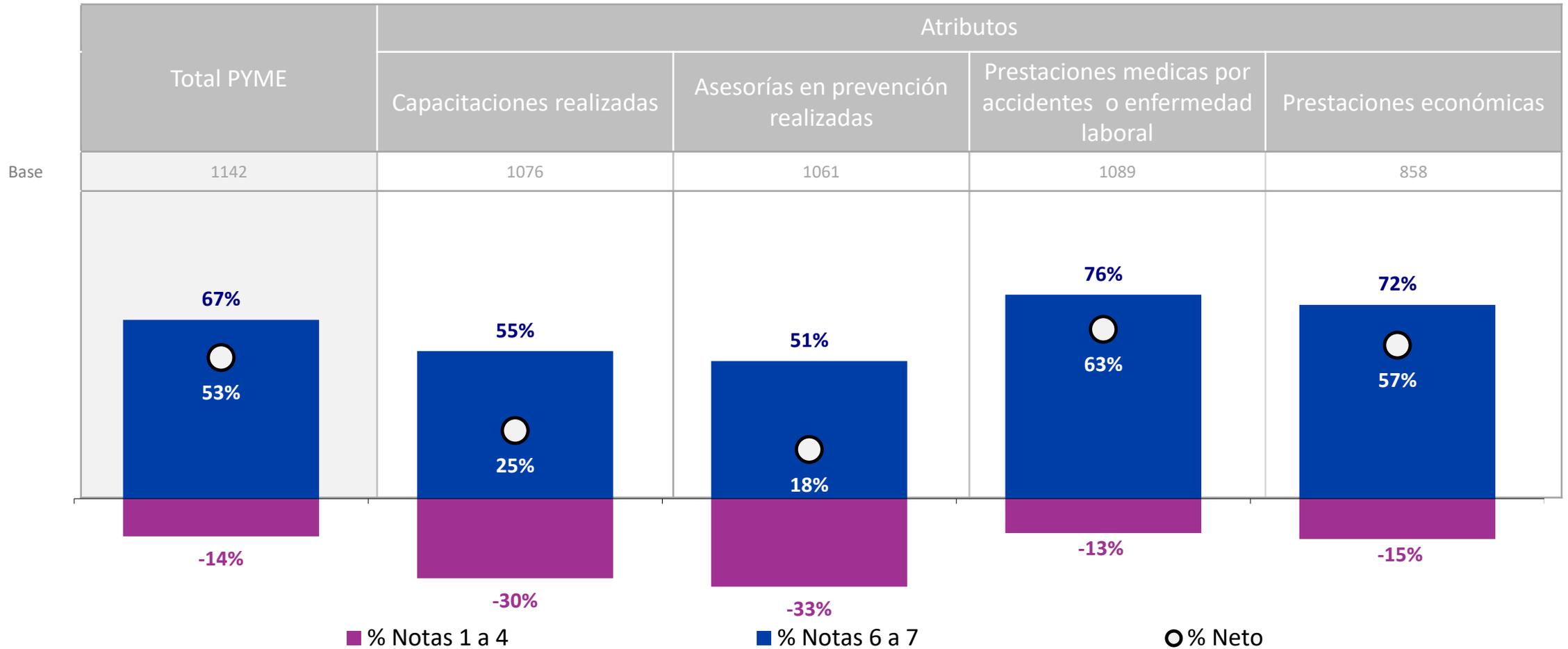
Satisfacción Servicios y Prestaciones – Evaluación de Atributos

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 a su empresa?



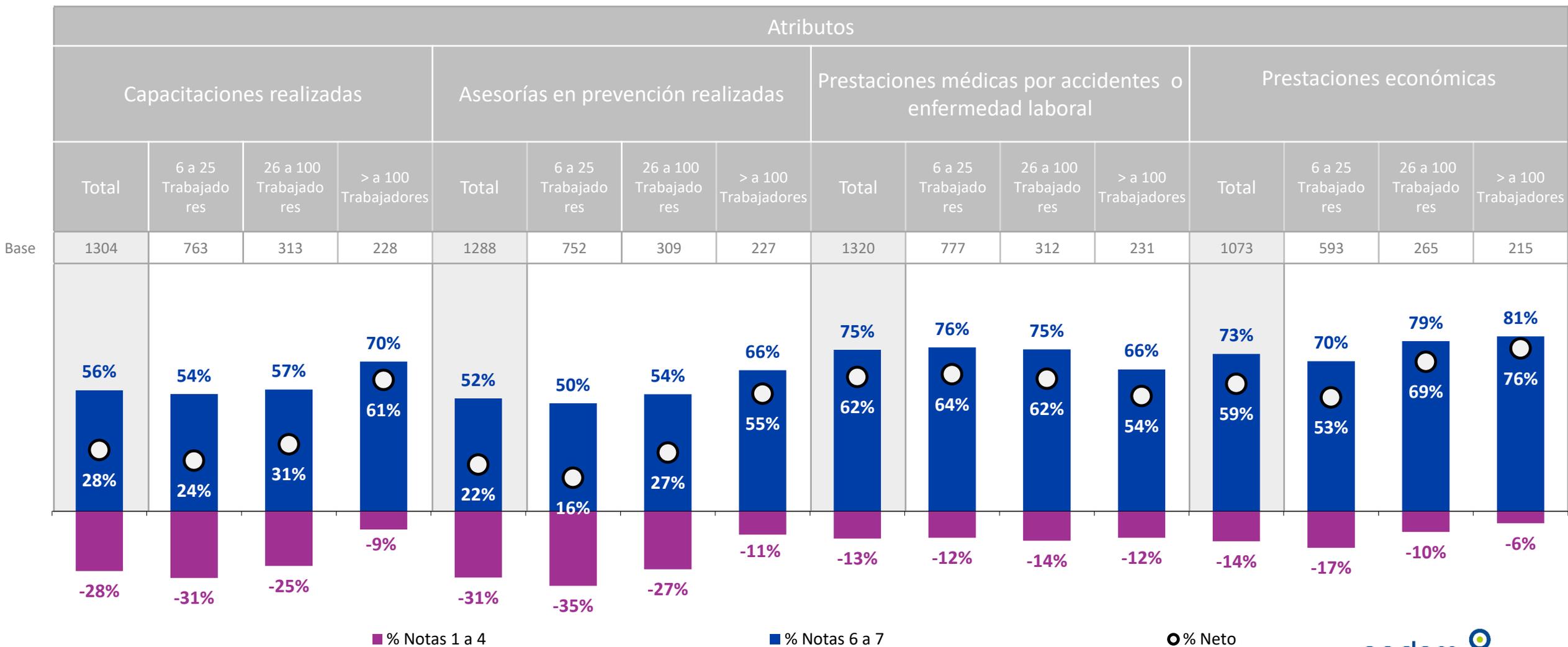
Satisfacción Servicios y Prestaciones – Evaluación de Atributos PYME

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?



Satisfacción Servicios y Prestaciones – 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) a su empresa?

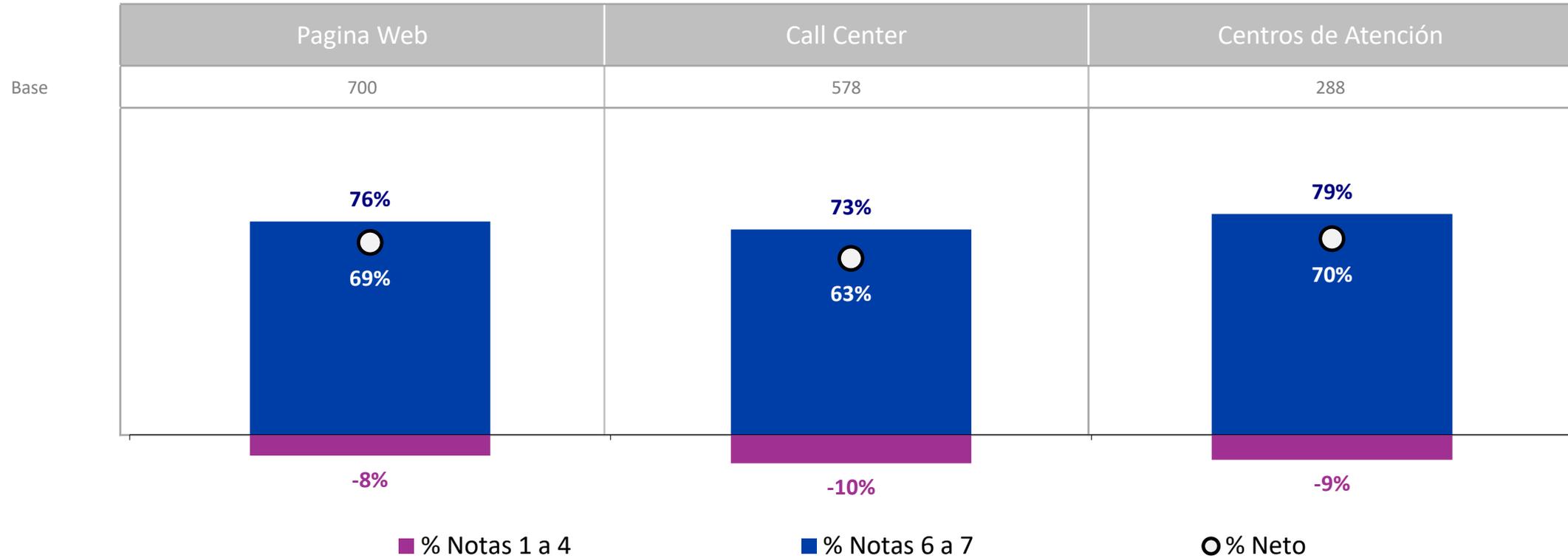


Canales de Comunicación



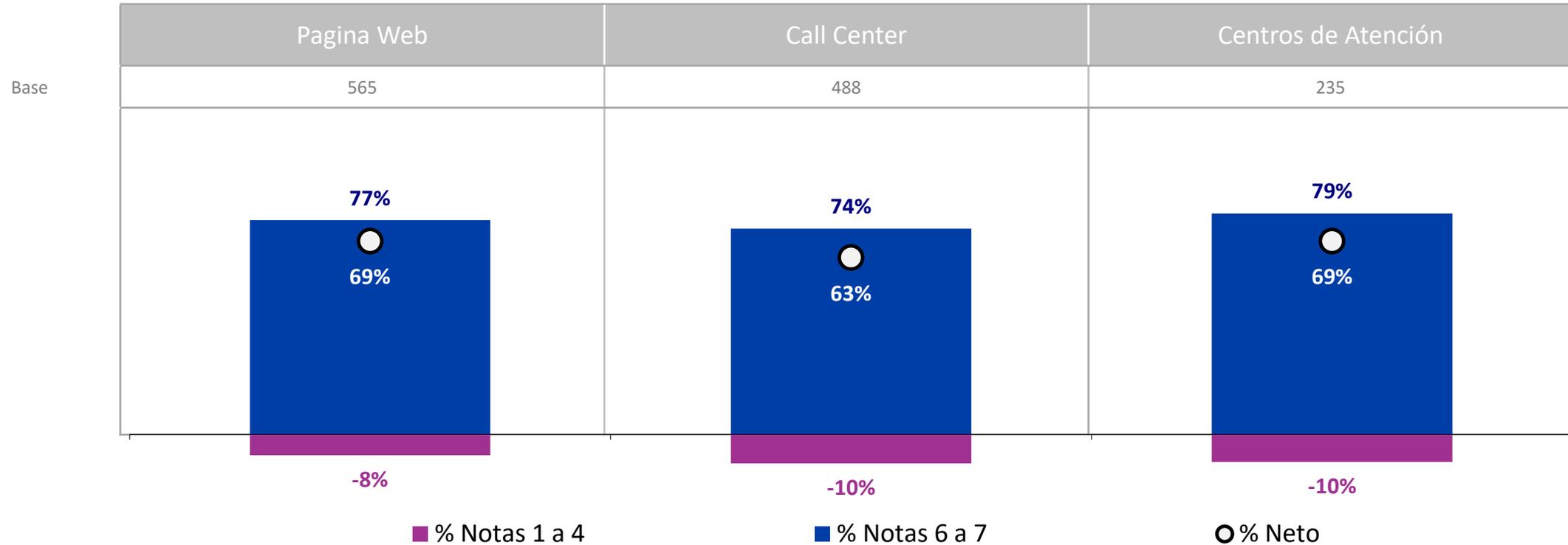
Satisfacción Canales de comunicación - Total

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



Satisfacción Canales de comunicación - PYMES

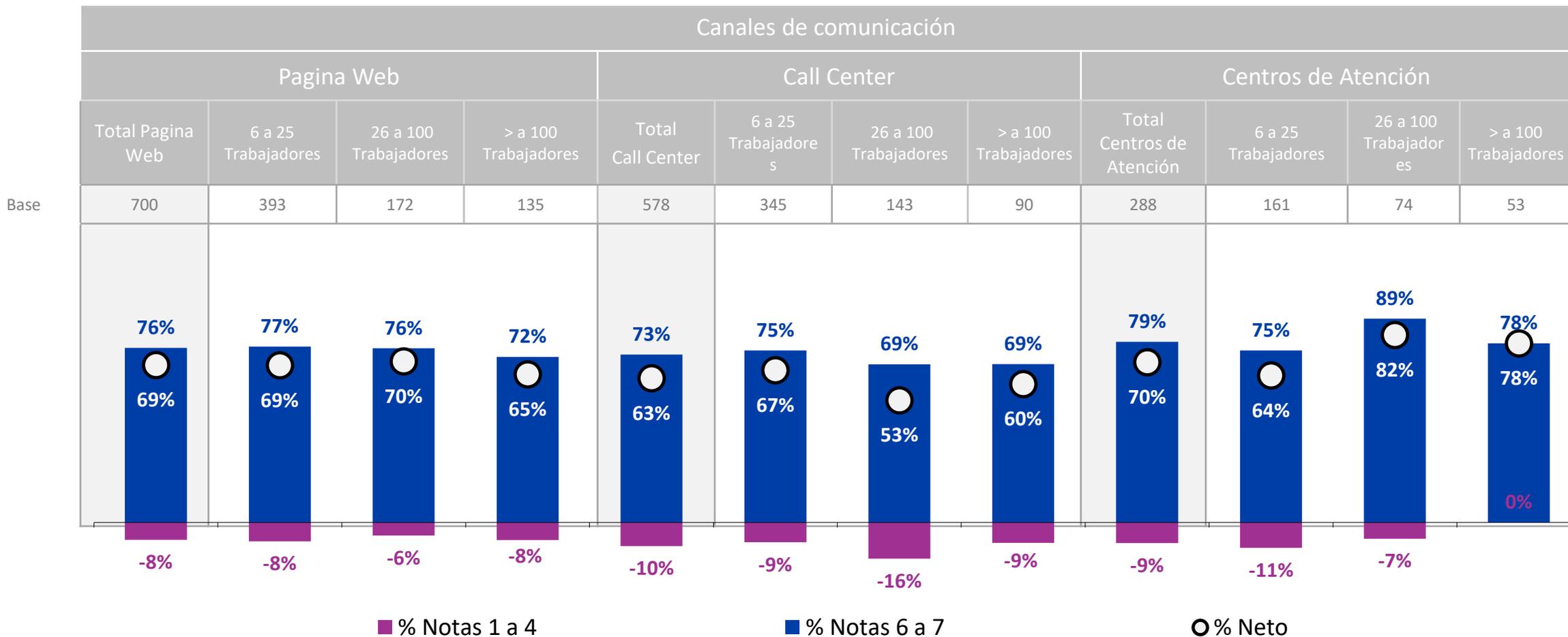
¿Y cuál es su nivel de satisfacción general con el canal utilizado? Evalúe en escala de 1 a 7...



% Neto 2018 PYMES	Pagina Web	Call Center	Centros de Atención
ACHS	73%	63%	61%
MUTUAL	66%	63%	76%
IST	76%	65%	68%

Satisfacción General canales de comunicación por Tamaño de la Empresa

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

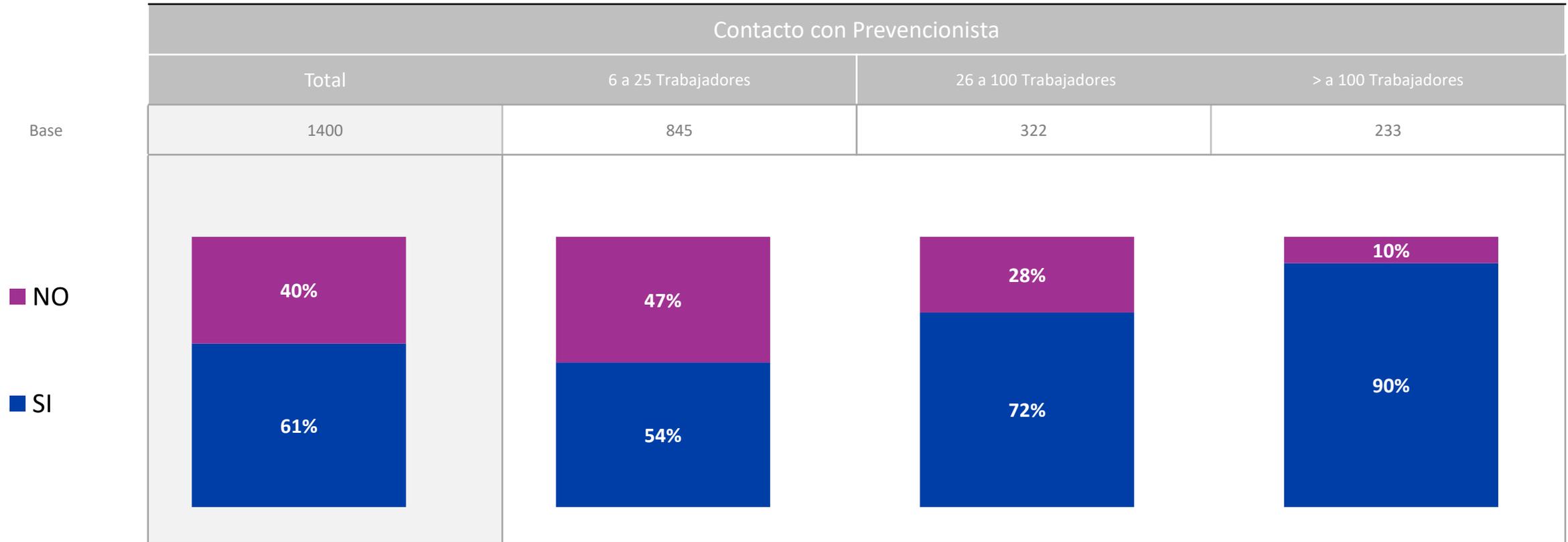


Prevencionista



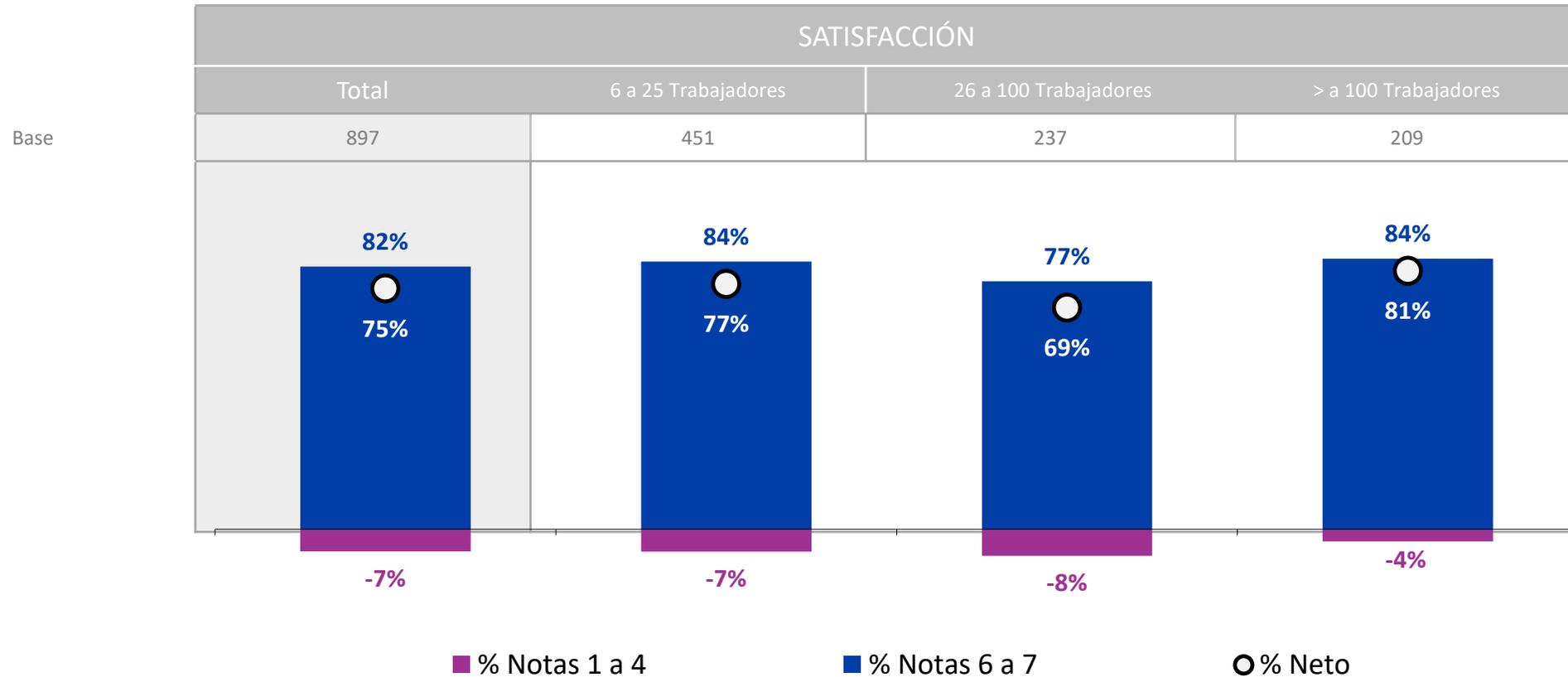
Contacto con Previsionista por Tamaño de la Empresa

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



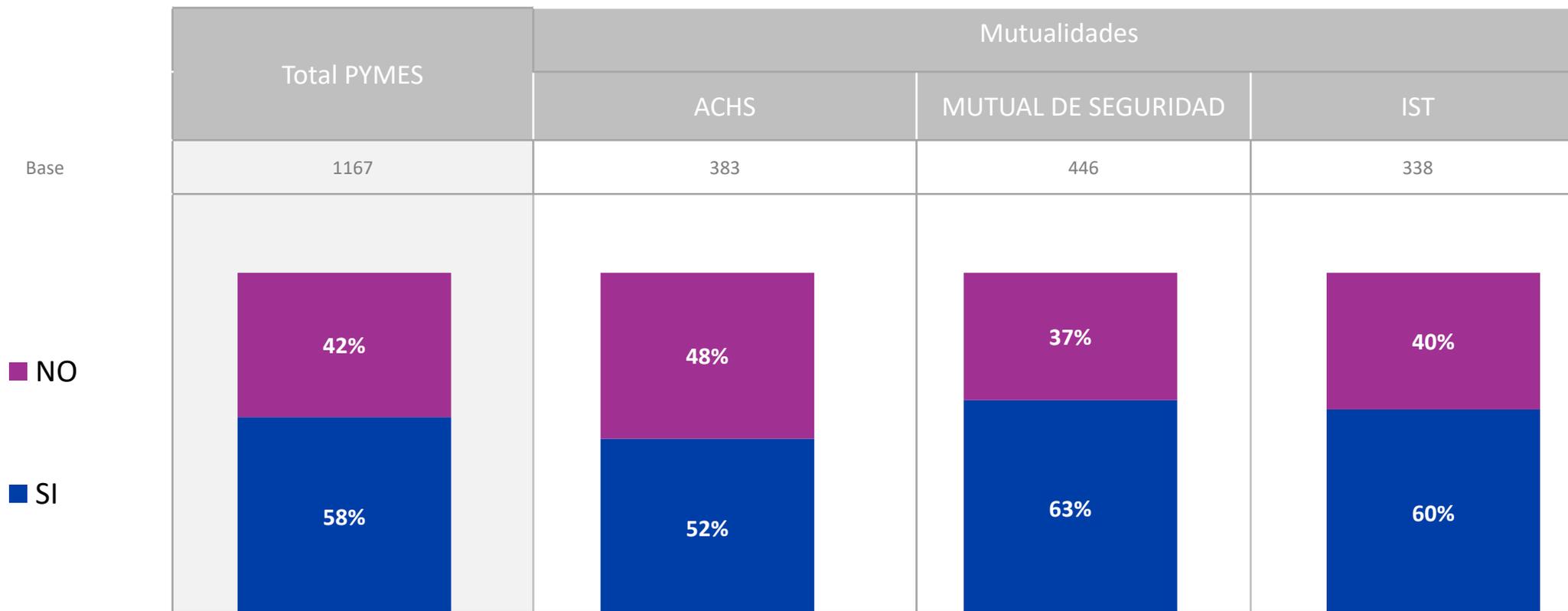
Satisfacción con Prevencionista por Tamaño de la Empresa

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



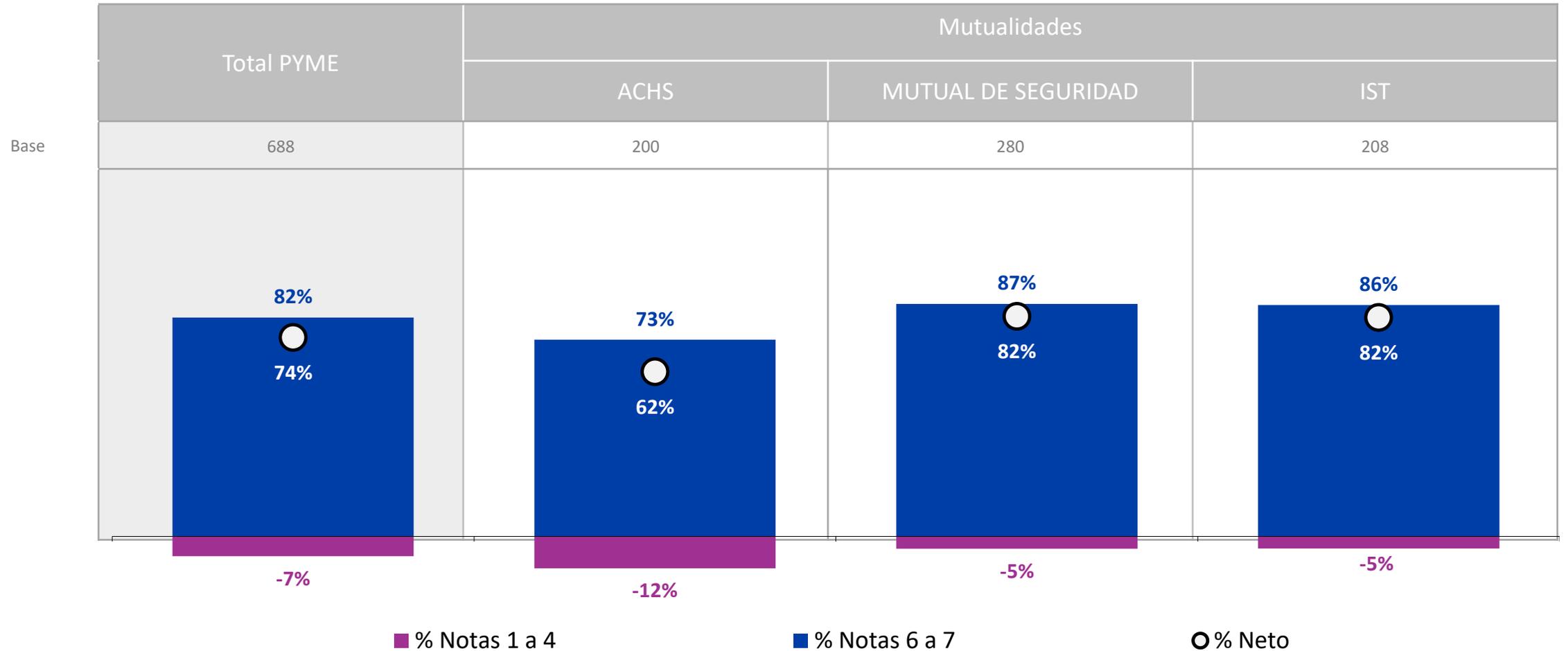
Contacto con Previsionista - PYMES

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



Satisfacción con Previsionista - PYMES

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención y servicio entregado en general por el previsionista?

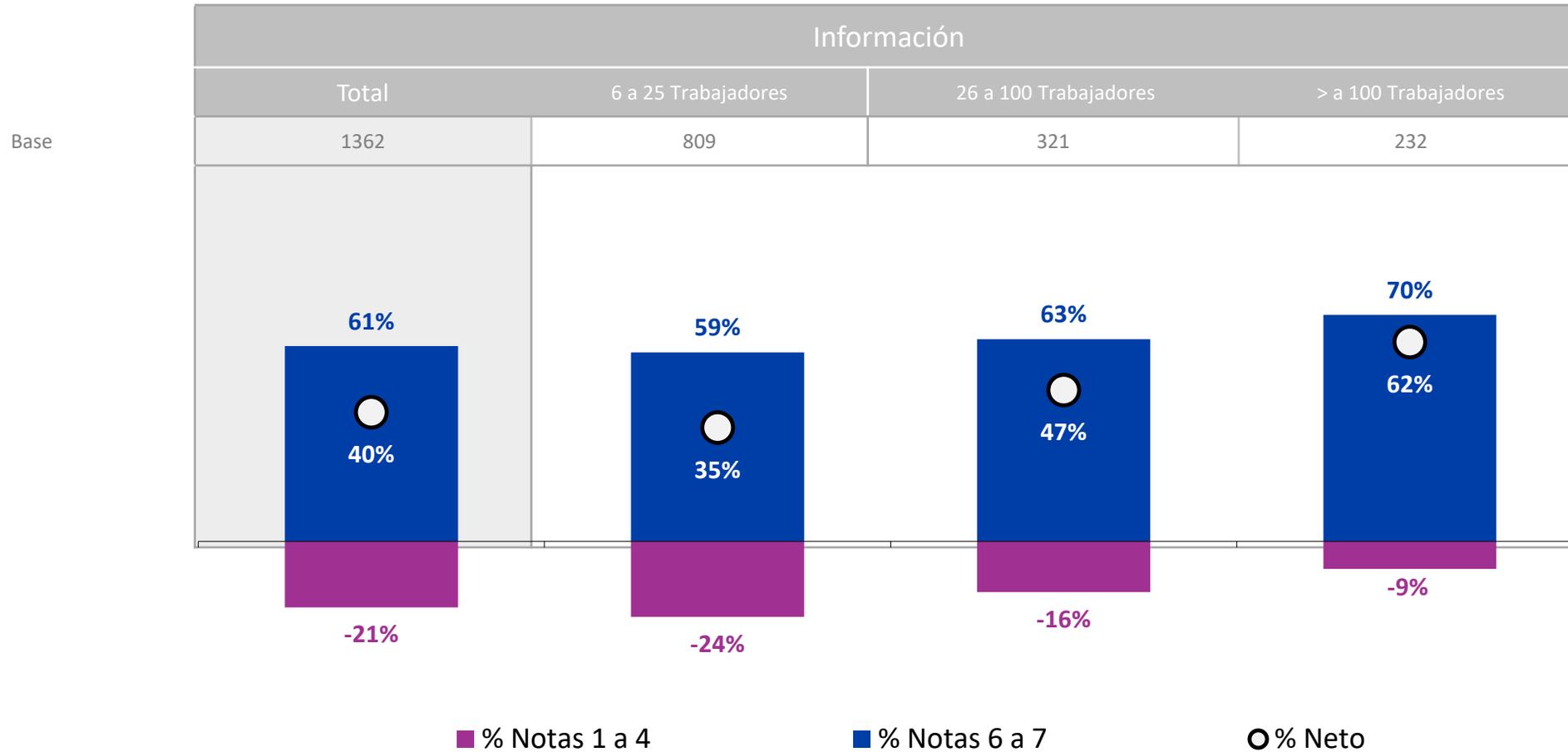


Información



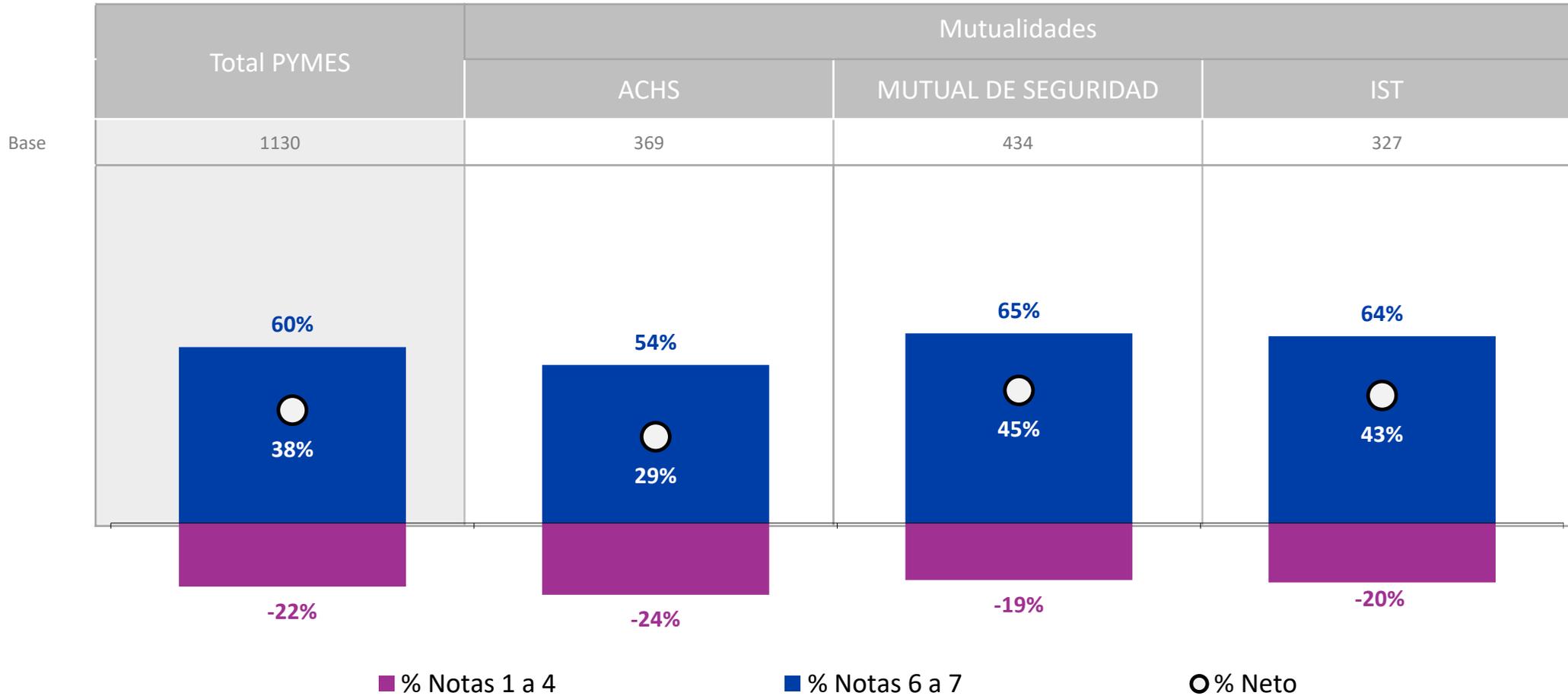
Satisfacción con la Información por Tamaño de la Empresa

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



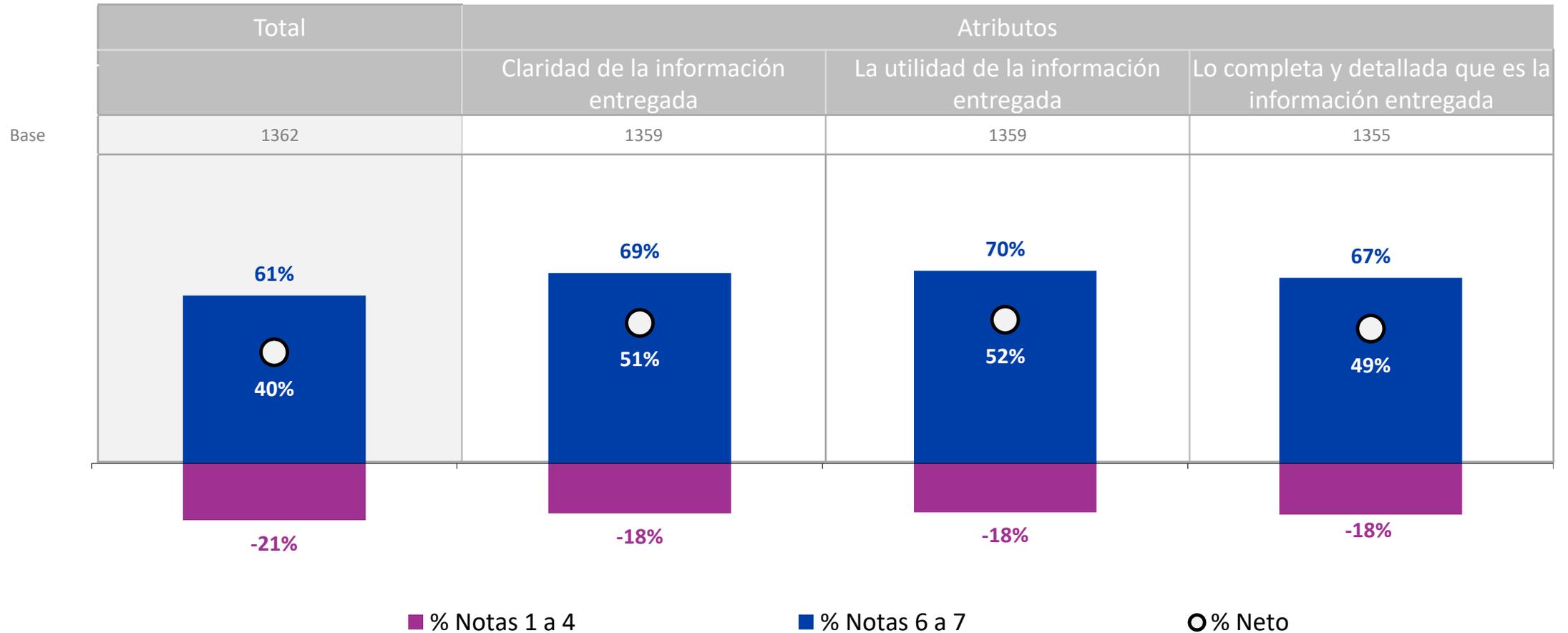
Satisfacción con la Información - PYMES

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



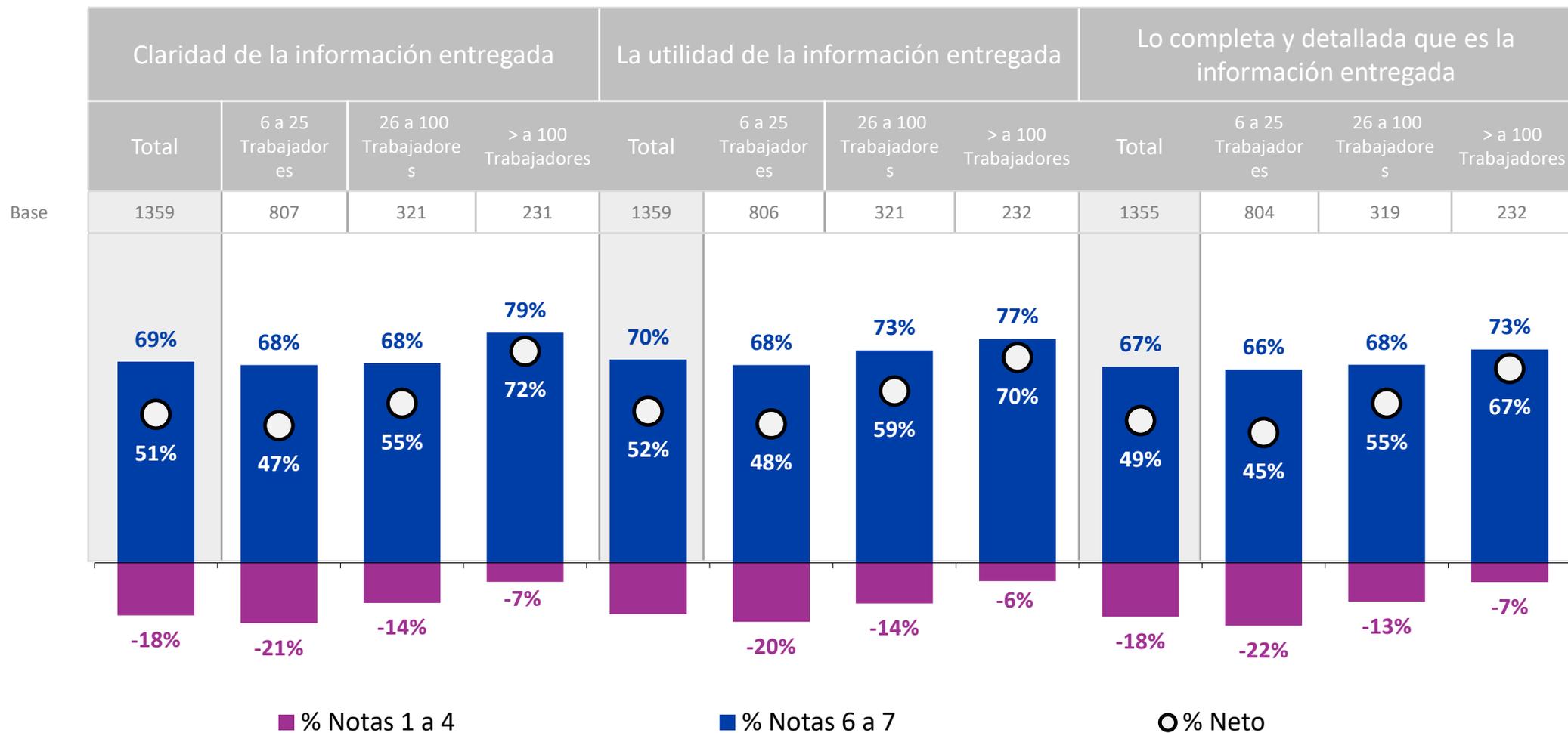
Satisfacción Información -Evaluación de Atributos Total

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...



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...

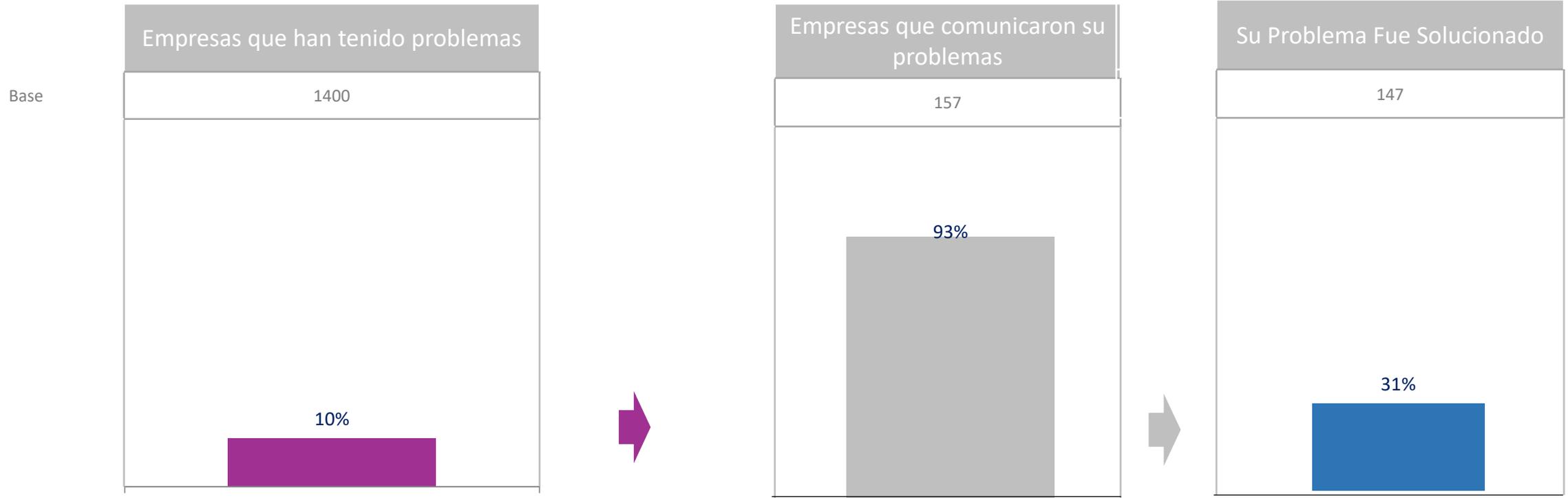


Problemas



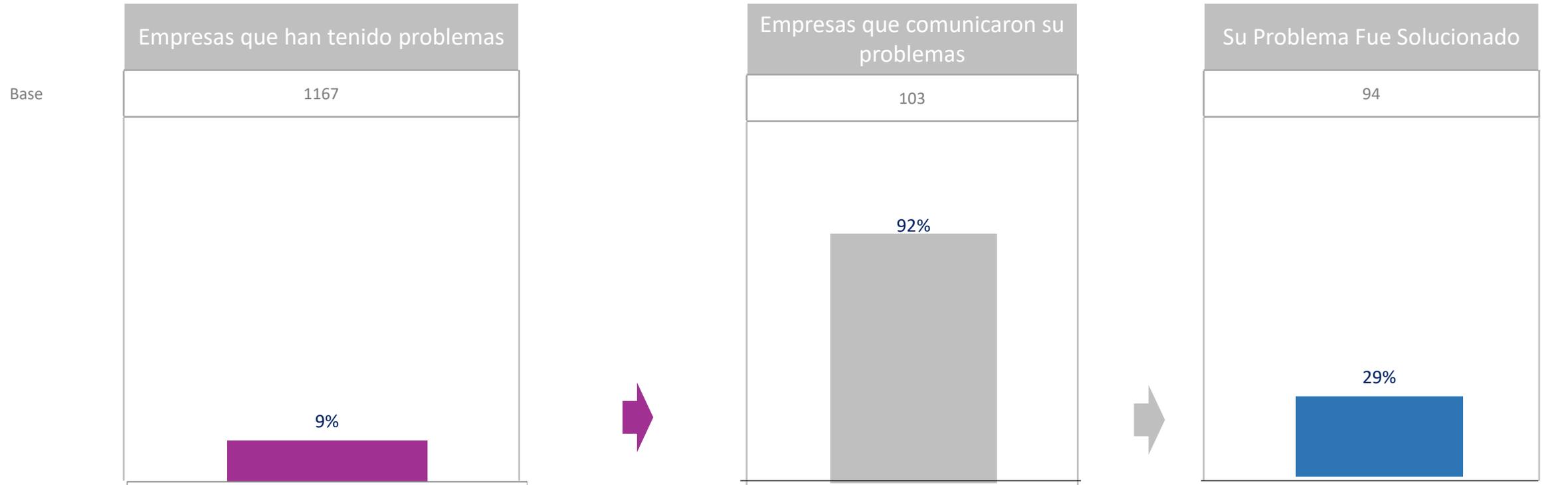
Tasa y Solución de Problemas - Total

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



Tasa y Solución de Problemas - PYMES

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



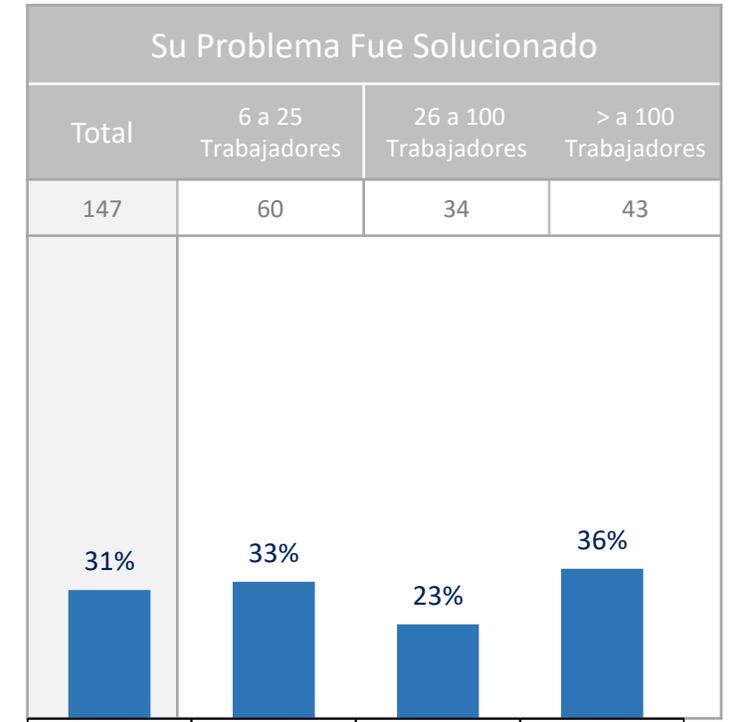
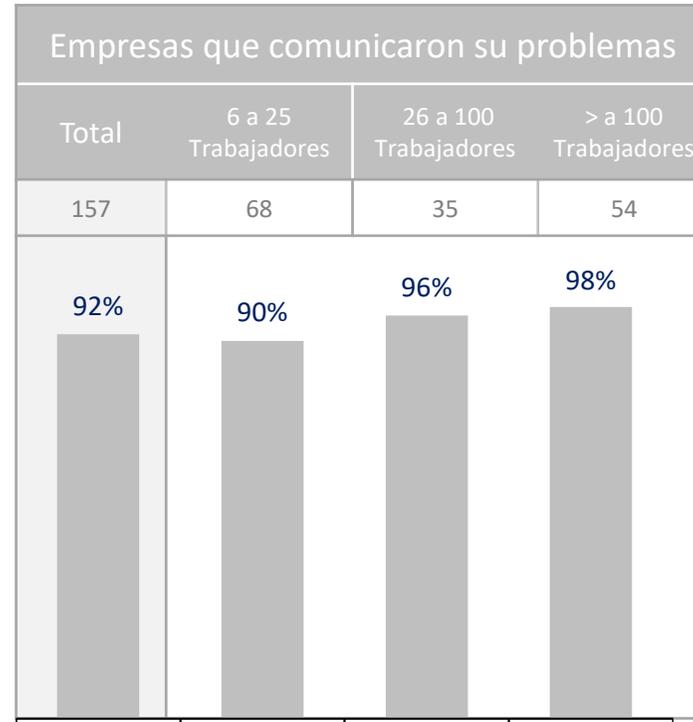
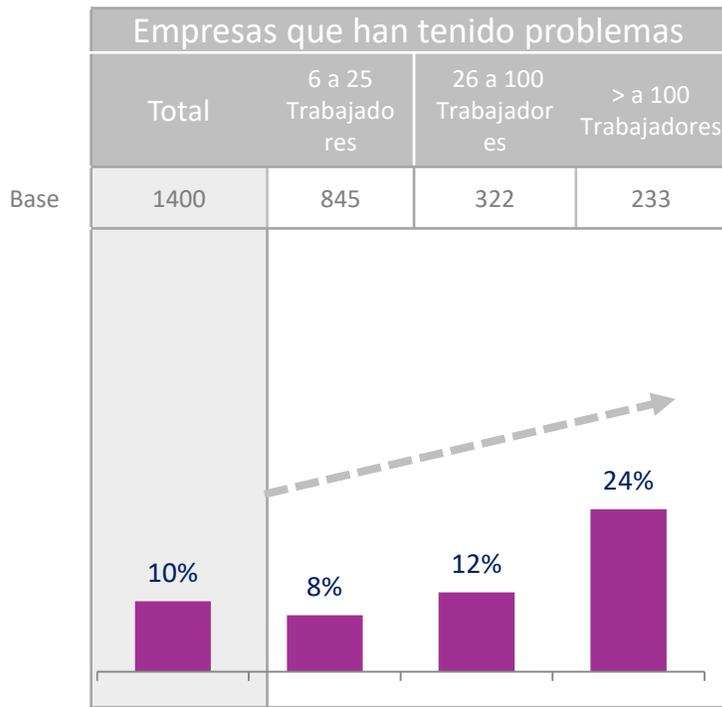
ACHS	10%
MUTUAL	9%
IST	8%

92%
92%
87%

35%
23%
37%

Tasa y Solución de Problemas por Tamaño de la Empresa - Total

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

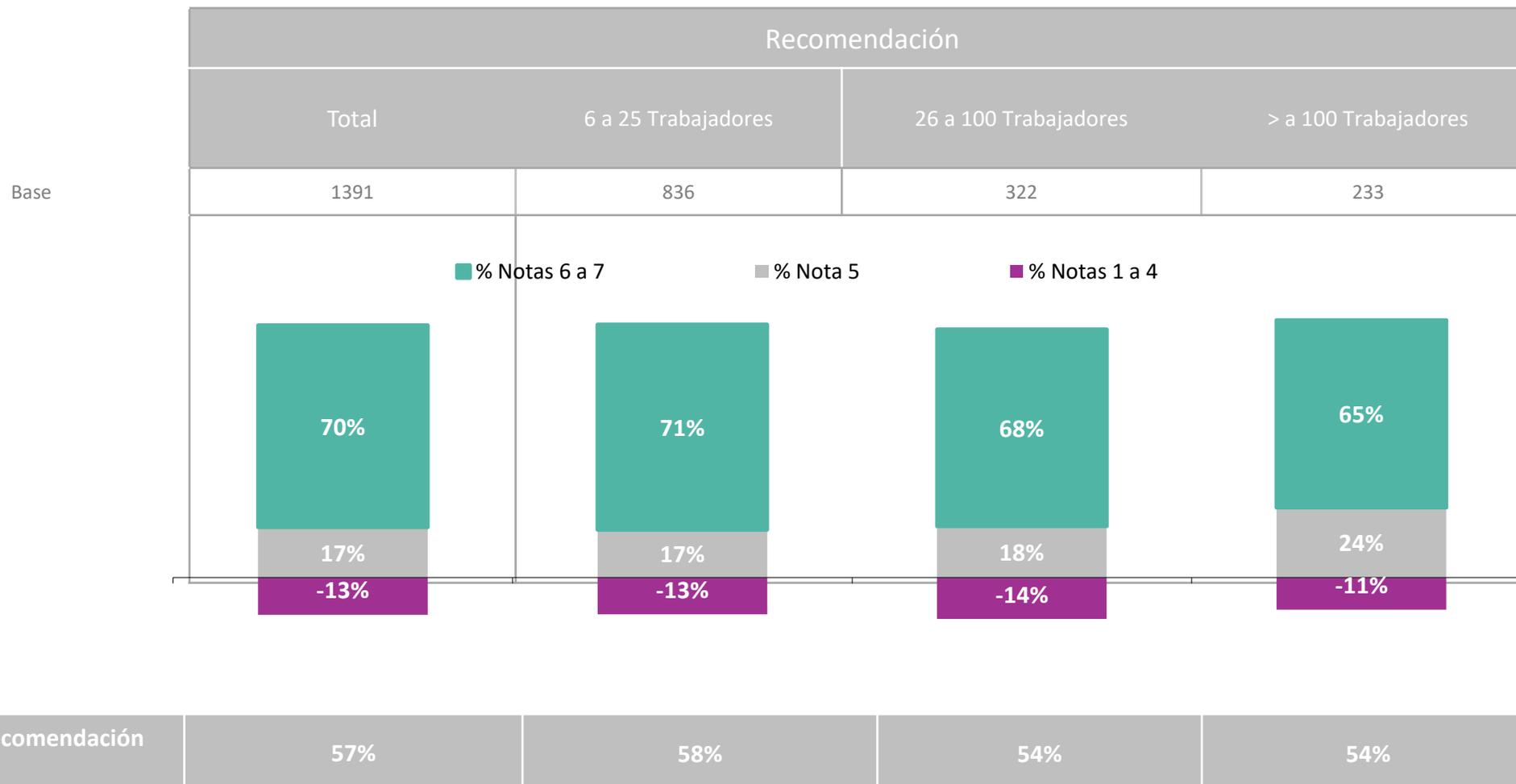


Lealtad



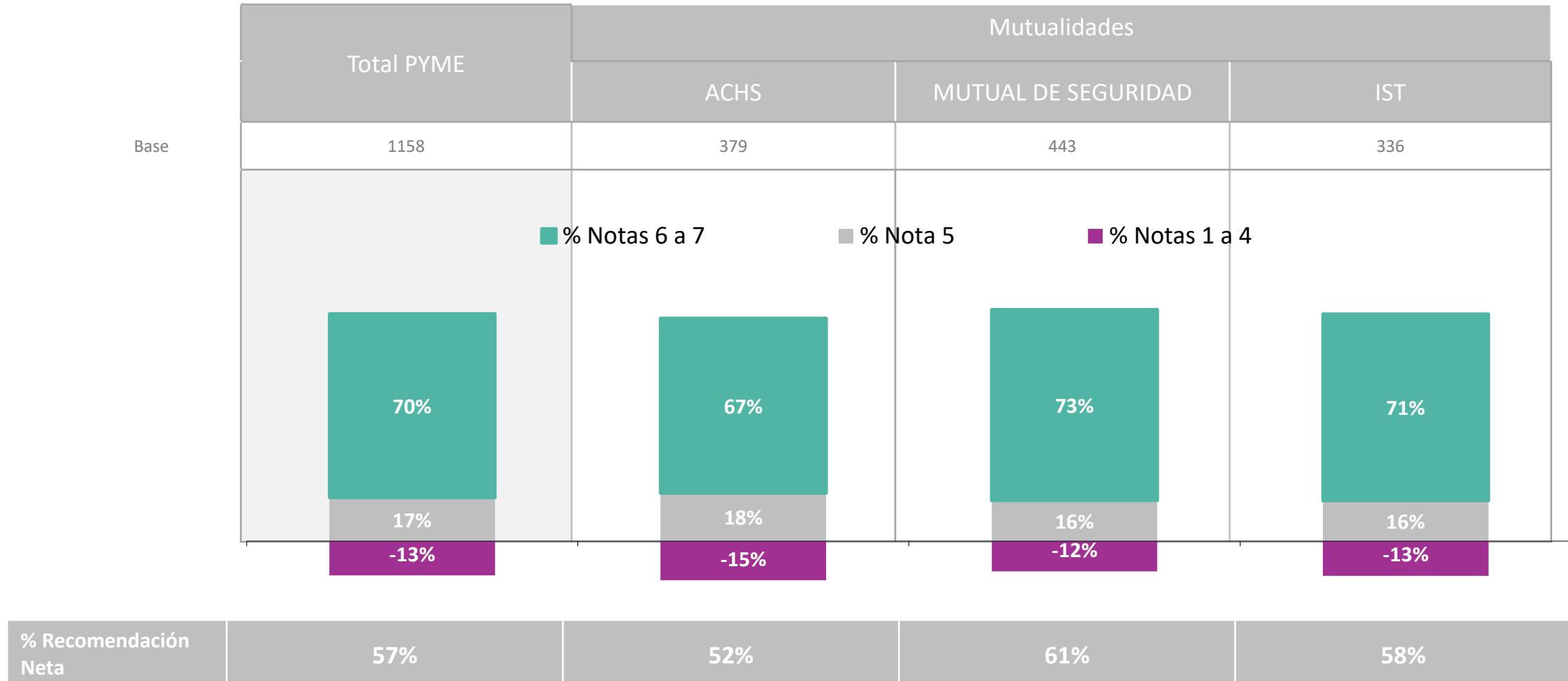
Nivel de Recomendación Mutualidades por Tamaño de la Empresa

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?



Nivel de Recomendación Mutualidades - PYME

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?



Conclusiones



Conclusiones

1

Las Empresas perciben que la prevención es prioritaria y se enmarca en un plan de gestión corporativo donde las Mutualidades juegan un rol activo y vital.

Esta percepción aumenta en la medida que aumenta el tamaño de la Empresa, pero es lo que más representa la situación actual de la Empresas en torno a la prevención. Lo que menos representa a las Empresas, es solo cumplir con la normativa legal, lo que da cuenta, de que es un tema relevante, aunque esto se observa en mayor medida en Empresas de menor tamaño 6 a 25 trabajadores.

2

A nivel general, dos de cada tres empresas adheridas a Mutualidades, se encuentran satisfechas con el servicio que les ofrecen, y solo una entre 10 muestra insatisfacción.

Si bien la mayoría de las Empresas tiene una experiencia positiva y que genera Lealtad (alta recomendación), no es una Industria que logre una alta satisfacción neta, principalmente porque existe una proporción relevante de Empresas que son neutras frente al servicio recibido.

En este contexto, a nivel general, sin considerar aspectos específicos del servicio, se muestran más satisfechas las Empresas de menor tamaño, siendo más críticas las empresas de 26 o más trabajadores.

Conclusiones

3

Los canales de Comunicación con las Mutualidades y el Previsionista logran ser las instancias de contacto más satisfactorias.

La atención del Previsionista de las mutualidades y sus Centros de atención al cliente, alcanzan satisfacción neta de 70% o más, consolidándose como los puntos de contacto que generan una mejor experiencia de las Empresas adheridas.

Es relevante a considerar que las PYME de 25 a 100 trabajadores son más críticas con la atención del Previsionista, alcanzando entre estas Empresas un nivel de satisfacción neta de 69% mientras que las más pequeñas y las más grandes superan el 70% neto.

Por otro lado, lo menos satisfactorio es el apoyo y asesoría en prevención, principalmente en las Empresas de menor tamaño, siendo el apoyo a desarrollar planes de riesgo y la realización de actividades de prevención los aspectos que más explican la menor satisfacción con este factor. Otro factor a considerar es la información que las mutualidades ofrecen a las Empresas, que también se explica por la baja satisfacción de las Empresas de 6 a 25 trabajadores.

Las mutualidades ofrecen un servicio libre de problemas, (solo un 10% a nivel total), pero se observa mayor declaración de problemas en empresas de más de 100 trabajadores.



Nueva de Lyon 145 Piso 2,
Providencia Santiago, Chile.

www.cadem.cl

cadem@cadem.cl

+562 2438 6500

