

Encuesta de satisfacción con el servicio de mutualidades: Segmento Empresas



Enero 2025



Objetivos Generales

Objetivo General

Medir la **satisfacción de las empresas** con el servicio de prestaciones preventivas y de la asistencia técnica de IST, ACHS y MUSEG en cada etapa de su experiencia con el servicio.



Metodología

Metodología

TIPO DE ESTUDIO

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

GRUPO OBJETIVO

Empresas, casa matriz y RUT único a nivel nacional, con antigüedad mínima de 6 meses y 1 trabajador como mínimo.

DISEÑO MUESTRAL

Se realizaron 1.569 casos totales, según la siguiente distribución:

<i>Tamaño de la Empresa por número de trabajadores</i>	ACHS	MUTUAL	IST	TOTAL	Peso por segmentos
1 a 5 trabajadores	218	242	158	618	39%
6 a 25 trabajadores	175	188	122	485	31%
26 a 100 trabajadores	112	115	68	295	19%
Más de 100 trabajadores	65	65	41	171	11%
TOTAL	570	610	389	1.569	
Error	+/-4,1%	+/-4,0%	+/-5,0%	+/-2,5%	

* Para el caso de IST, se hace una sobre representación para lograr una muestra que permita hacer análisis estadístico y tener una comparabilidad con medición anterior.

TRABAJO DE CAMPO

El estudio se llevó a cabo entre el 29 de julio y el 16 de noviembre de 2024.

PONDERACIÓN

Los datos fueron ponderados por mutualidad según porcentaje de empresas adheridas y tamaño 2024:

MARGEN DE ERROR

Referencialmente, si el muestreo fuera probabilístico, el margen de error estimado, considerando el supuesto de varianza máxima y un nivel de confianza de 95%, para una muestra de 1.569 casos es de +/- 2,5%.

DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS

Las diferencias significativas se marcan al 95% de confianza entre mediciones 2024 vs 2023. →   Diferencias estadísticamente significativas

Metodología Ponderación

Los datos fueron ponderados por mutual, por tamaño y por zona para asegurar representatividad y comparación con los resultados del 2023

- ✓ Por Mutualidad, de acuerdo al peso de cada una de ellas en el total de empresas adheridas según Observatorio SST a julio 2024:

MUTUAL	2024
MUSEG	50%
IST	6%
ACHS	45%

- ✓ Por tamaño de la empresa según cantidad de trabajadores por mutual, según empresas adheridas Observatorio SST a julio 2024:

TAMAÑO	MUSEG	IST	ACHS
1 a 5	58%	56%	48%
6 a 25	34%	30%	41%
26 a 100	6%	10%	8%
MÁS DE 100	2%	4%	3%

Para el caso de la distribución de 1 a 5 y de 6 a 25 trabajadores se realizó en base a información entregada por cada Mutual, dado que no se encuentra disponible en el observatorio.

- ✓ Por zona a la que pertenece cada empresa por mutual, según empresas adheridas Observatorio SST a julio 2024:

ZONA	MUSEG	IST	ACHS
RM	60%	24%	56%
NORTE	7%	6%	9%
CENTRO	15%	53%	16%
SUR	17%	17%	19%

Regiones:

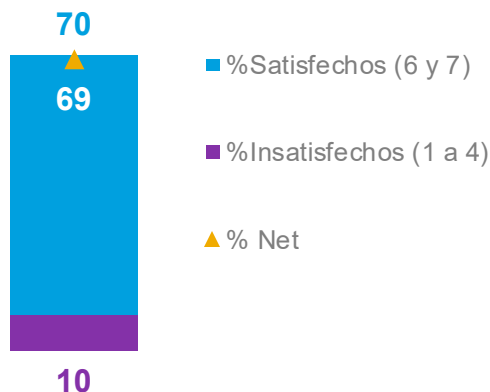
Norte: XV, I, II, III, IV

Centro: V, VI, VII

Sur: VIII, IX, X, XI, XII, XVI

✓ **Explicación de escala de medición:**

- ✓ **La satisfacción** se midió con una escala de 1 a 7, donde 1 es muy Insatisfecho y 7 Muy Satisfecho. La satisfacción neta es un indicador que mide el nivel de satisfacción de los clientes con un producto o servicio, basado en sus experiencias y expectativas. Los resultados se muestran de la siguiente forma:



$$\text{Satisfacción Neta (Net)} = \% \text{Clientes Satisfechos} - \% \text{Clientes Insatisfechos}$$

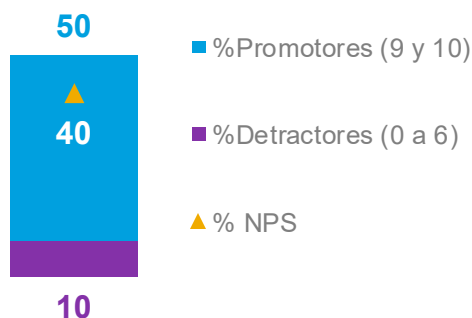
Donde:

Clientes satisfechos: Responden con puntuaciones altas en encuestas (6 y 7).

Clientes neutrales: No se incluyen en el cálculo (5).

Clientes insatisfechos: Responden con puntuaciones bajas (1 a 4).

- ✓ **La recomendación** se mide con una escala de 0 a 10, donde 0 es “Definitivamente no la recomendaría” y 10 “Definitivamente lo recomendaría”, donde la pregunta es “*Si un amigo o colega que trabaja en una Empresa de similares características quisiera adherirse a (mencionar Mutualidad) ¿Qué tanto la recomendaría?*”. Los resultados se muestran de la siguiente forma:



$$\text{Net Promoter Score (NPS)} = \% \text{Promotores} - \% \text{Detractores}$$

Donde:

Clientes Promotores: Tienen alta recomendación, se consideran leales con el servicio (9 y 10).

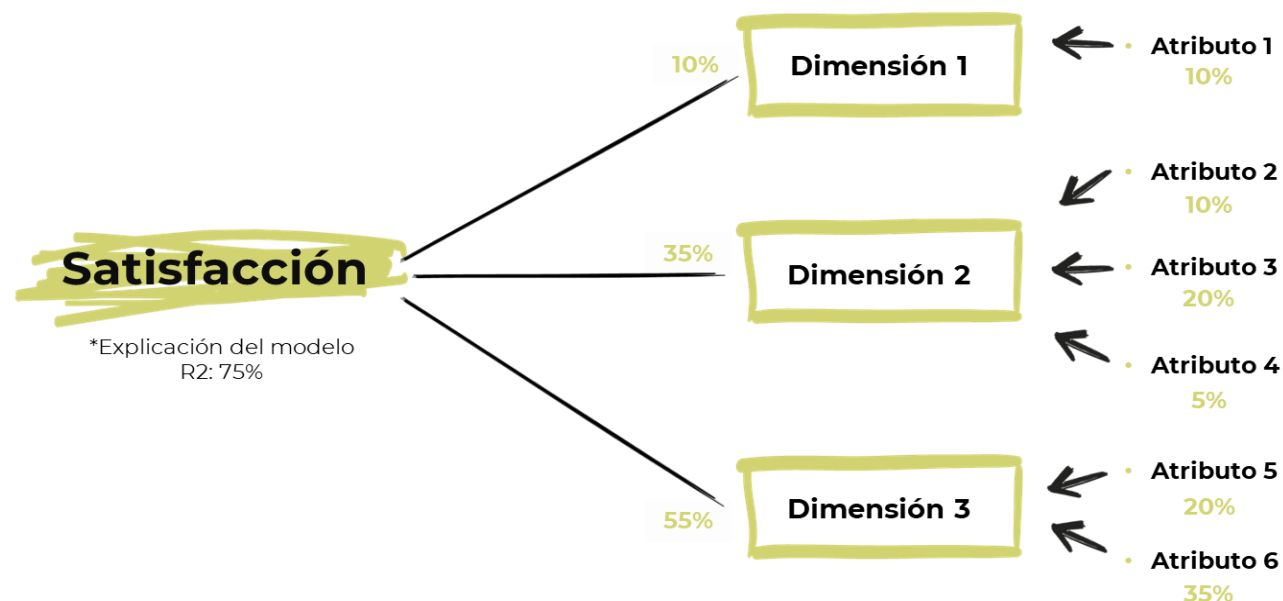
Clientes Pasivos: No se incluyen en el cálculo (7 y 8).

Clientes Detractores: Tienen baja nivel de recomendación, se encuentran descontentos y podrían hablar mal del servicio (0 a 6).

✓ Explicación de cálculo de impacto de las dimensiones:

- ✓ **Regresión lineal:** para determinar que dimensión o atributo impacta más en la satisfacción, se realizó un análisis de regresión lineal, que es una técnica de análisis de datos para entender cómo una variable depende de otra, de esta manera le asigna un peso (coeficiente) a cada factor. Estos pesos nos dicen que tanto impacta cada variable en la satisfacción general.

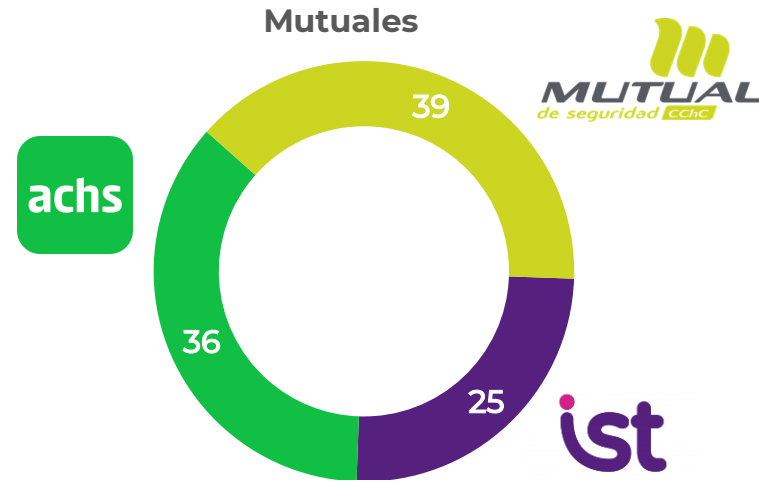
El objetivo de utilizar este tipo de análisis es poder ver qué atributos o elementos tienen más peso en la satisfacción de los usuarios, de forma que las Mutuales puedan priorizar en qué elementos trabajar para mejorar la satisfacción de sus clientes.



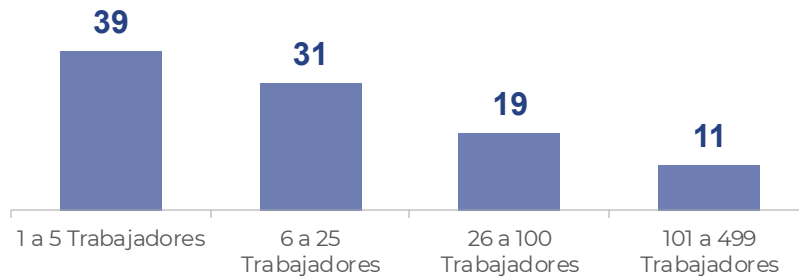
Se utiliza la satisfacción general y dimensiones de **servicios y prestaciones, apoyo y asesoría en prevención, prevencionista e información**, junto con los atributos respectivos de cada dimensión.

Datos de la muestra

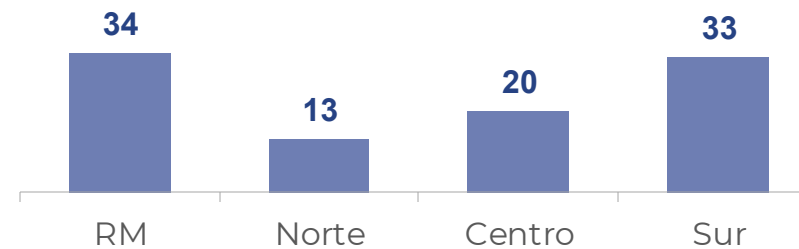
% Segmento Empresas
(datos sin ponderar)



Tamaño de la empresa

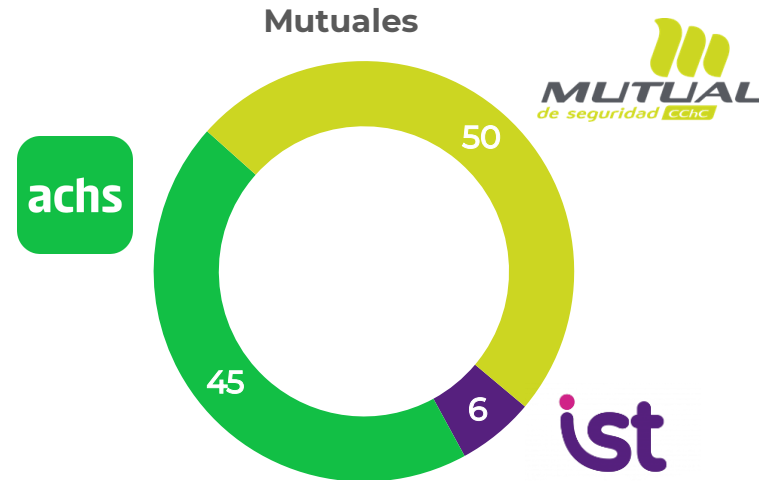


Región

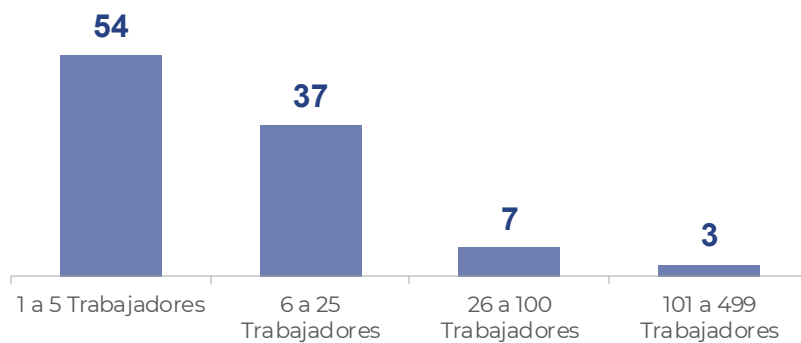


Datos de la muestra

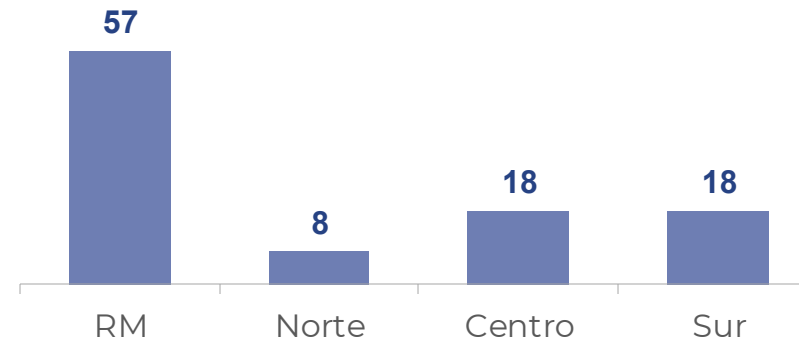
% Segmento Empresas
(datos ponderados)



Tamaño de la empresa



Región



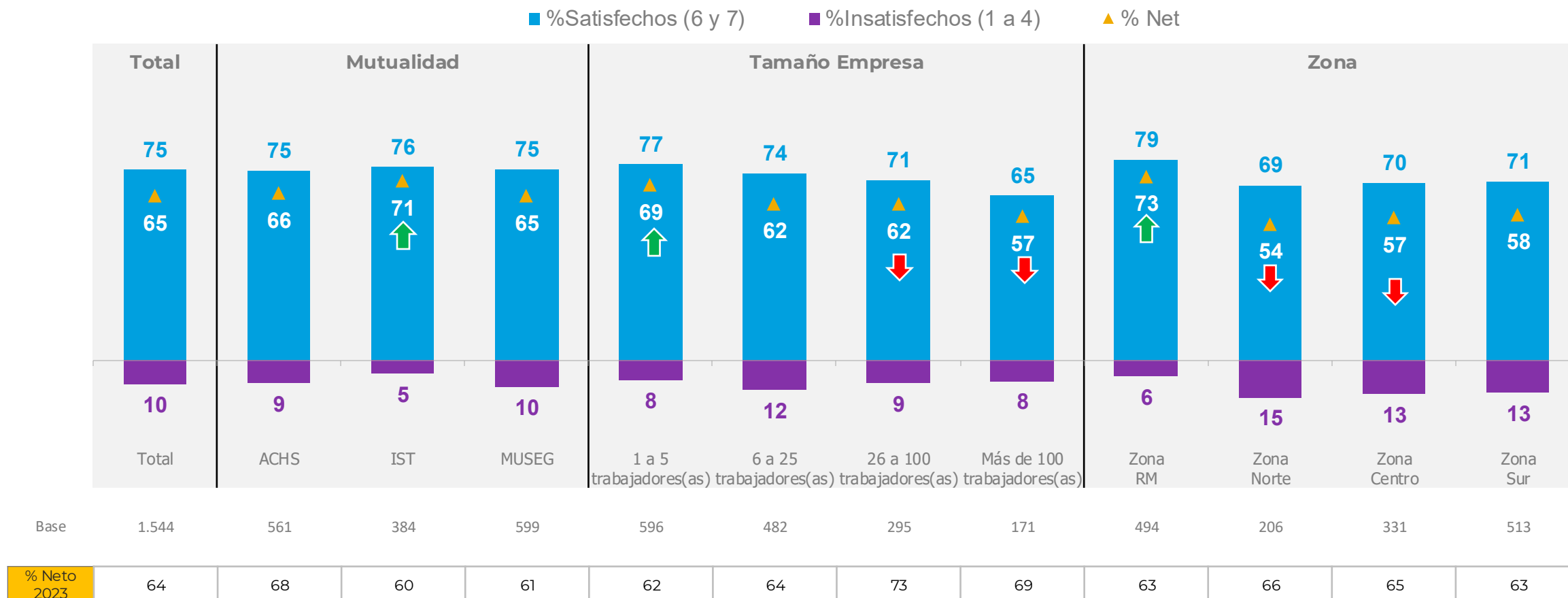
Resultados

**Satisfacción inicial
y recomendación**

Nivel de satisfacción general con servicio

En una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra en general con el servicio brindado por _____ a su Empresa?

Datos en %

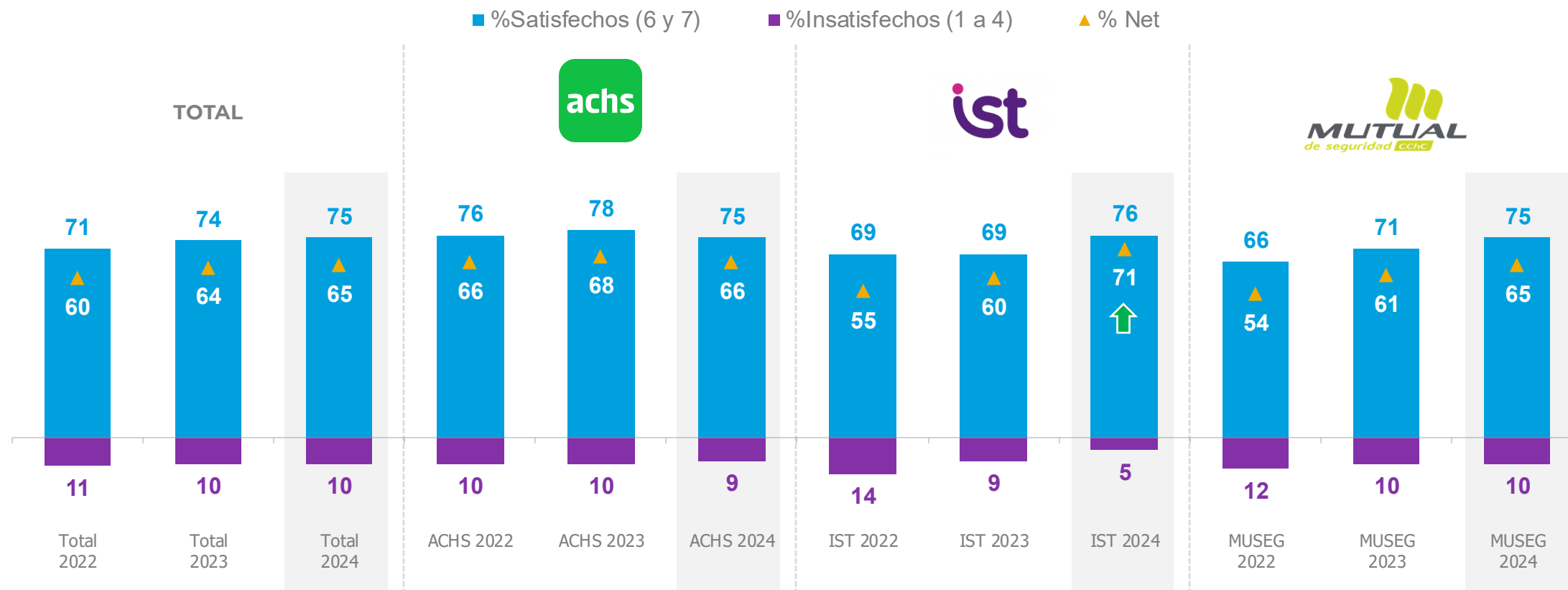


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción general con servicio – Evolutivo

En una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra general con el servicio brindado por _____ a su Empresa?

Datos en %

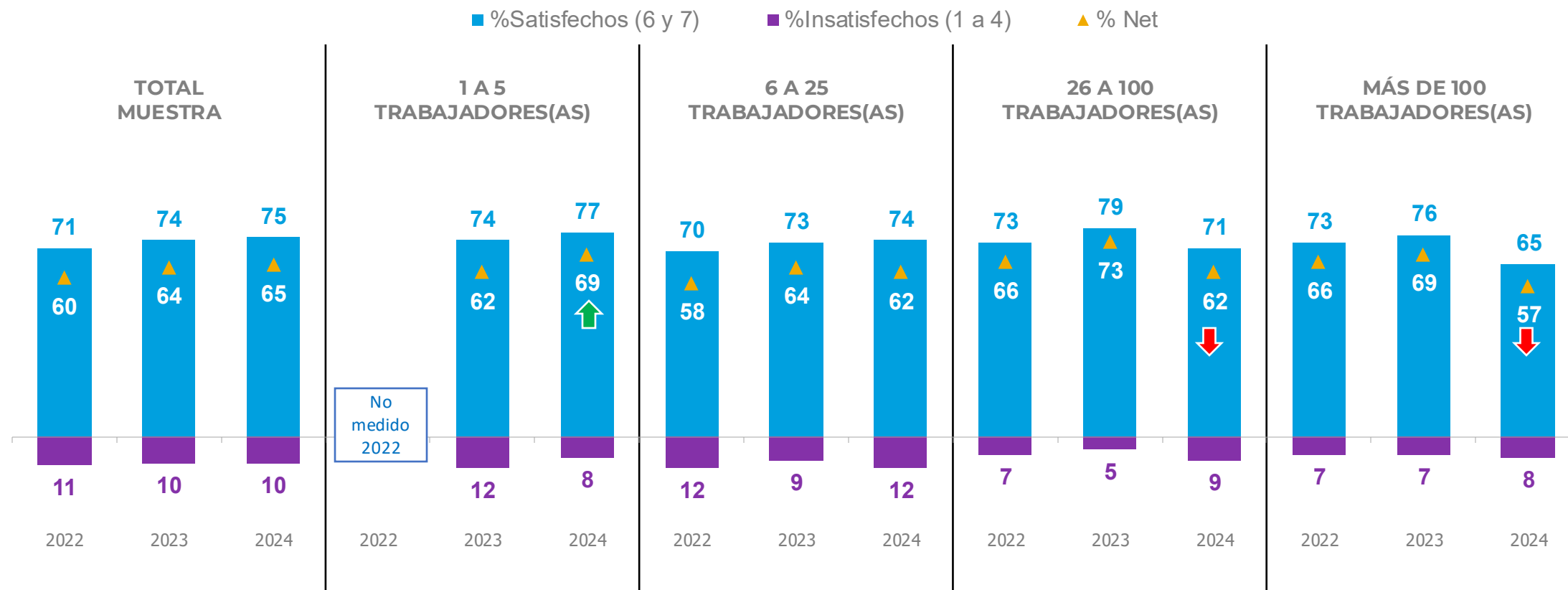


Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción general con servicio – Evolutivo

En una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra general con el servicio brindado por _____ a su Empresa?

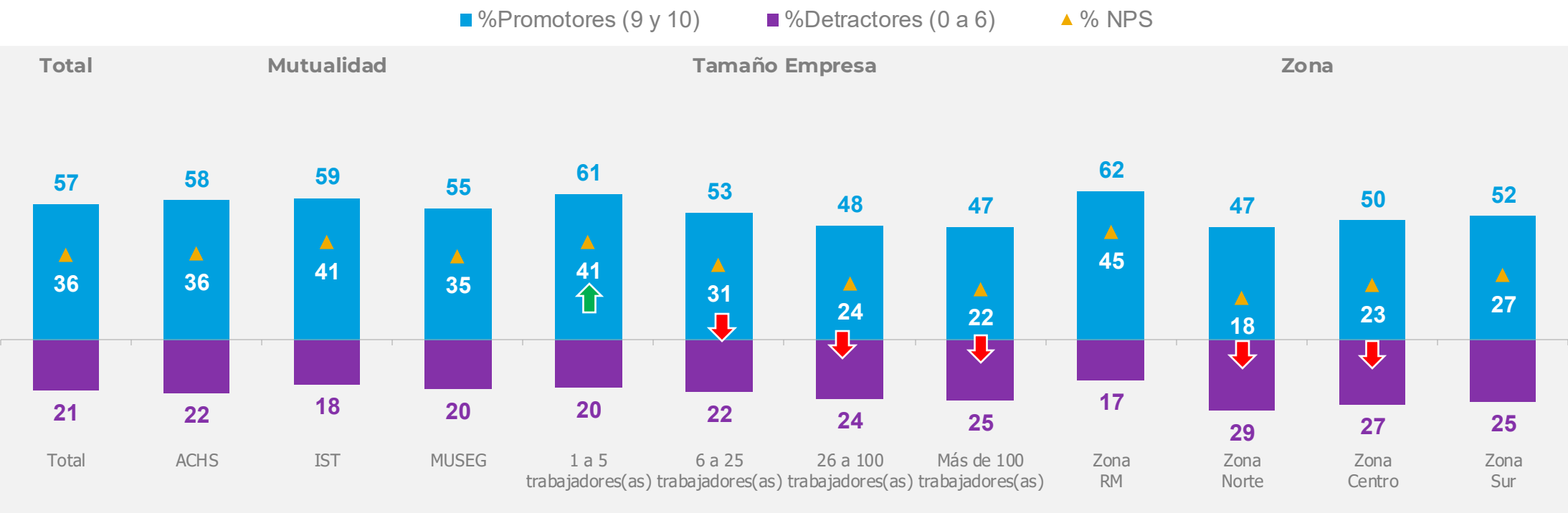
Datos en %



↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de recomendación

Si un amigo o colega que trabaja en una Empresa de similares características quisiera adherirse a _____ ¿Qué tanto la recomendaría? Utilice una escala de 0 a 10, donde 0 es “definitivamente NO la recomendaría” y 10 es “definitivamente SÍ la recomendaría”. **Datos en %**

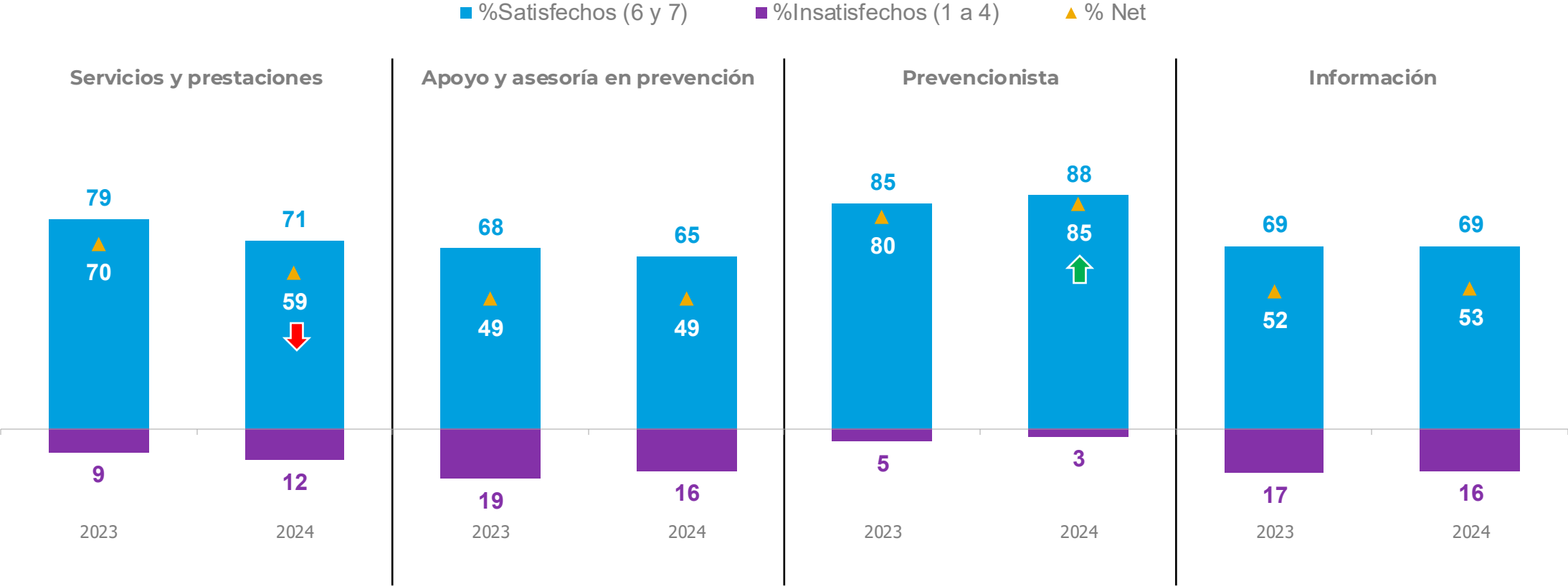


Base	1.540	560	382	598	598	479	292	171	499	207	330	504
% NPS 2023	38	40	36	37	34	42	43	54	42	48	36	30
%prom 2023	52	53	50	52	52	52	52	62	54	62	51	48
%Detra 2023	14	13	13	16	18	11	10	8	13	14	15	17

↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con las etapas de la atención

Considerando lo anterior, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con...
Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”. **Datos en %**



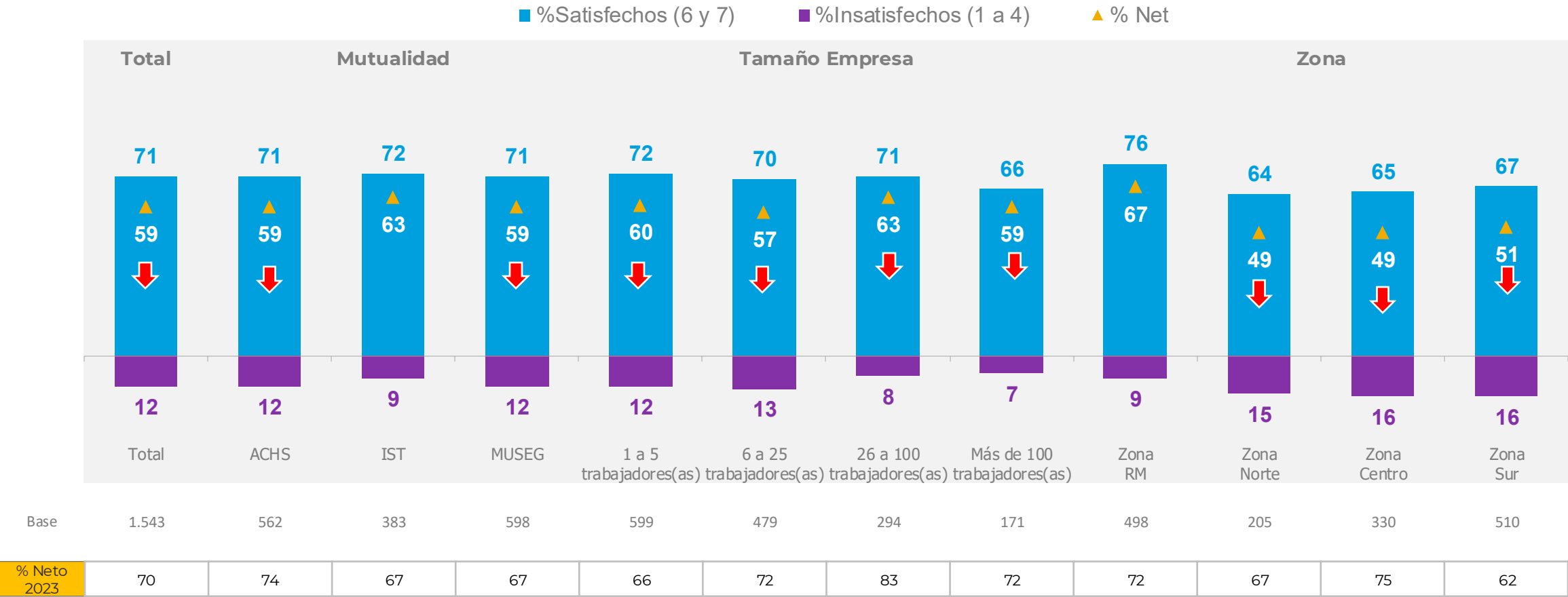
↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

**Servicios y
prestaciones**

Nivel de satisfacción con servicios y prestaciones

¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con los servicios y prestaciones que entrega _____ a su Empresa? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”

Datos en %

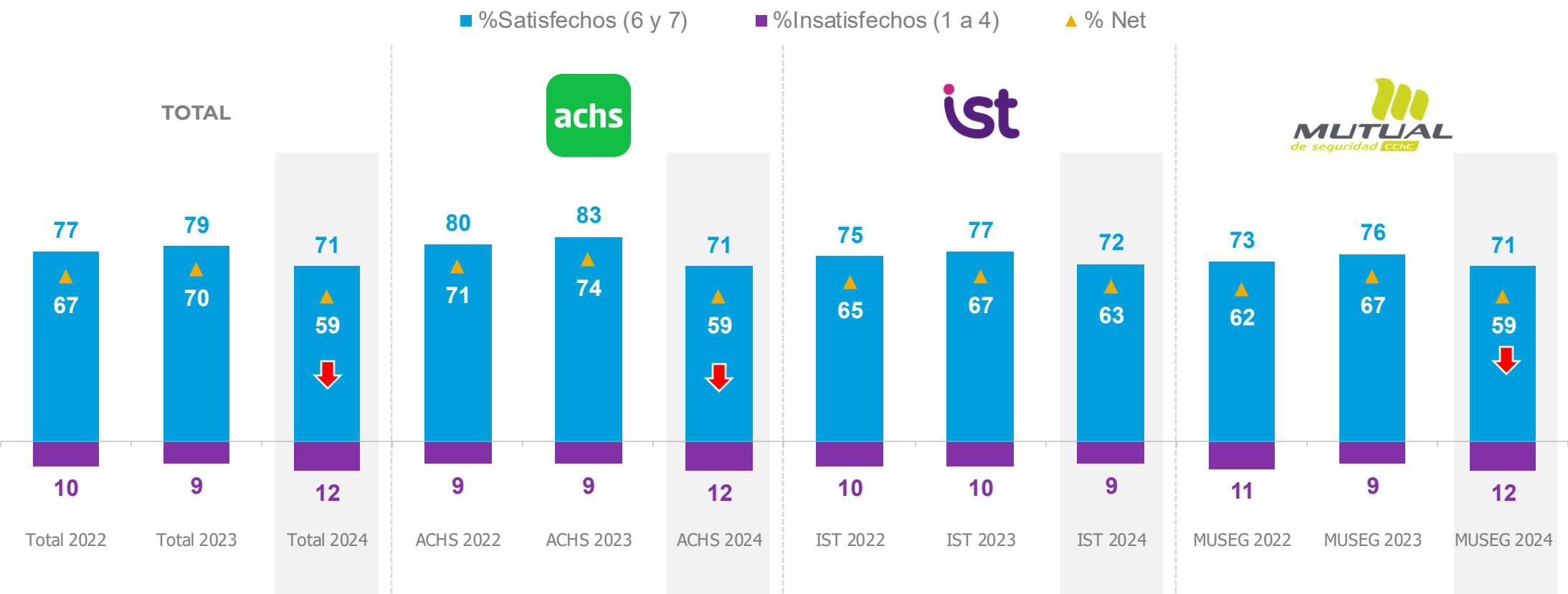


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con servicios y prestaciones – Evolutivo

¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con los servicios y prestaciones que entrega _____ a su Empresa? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”

Datos en %

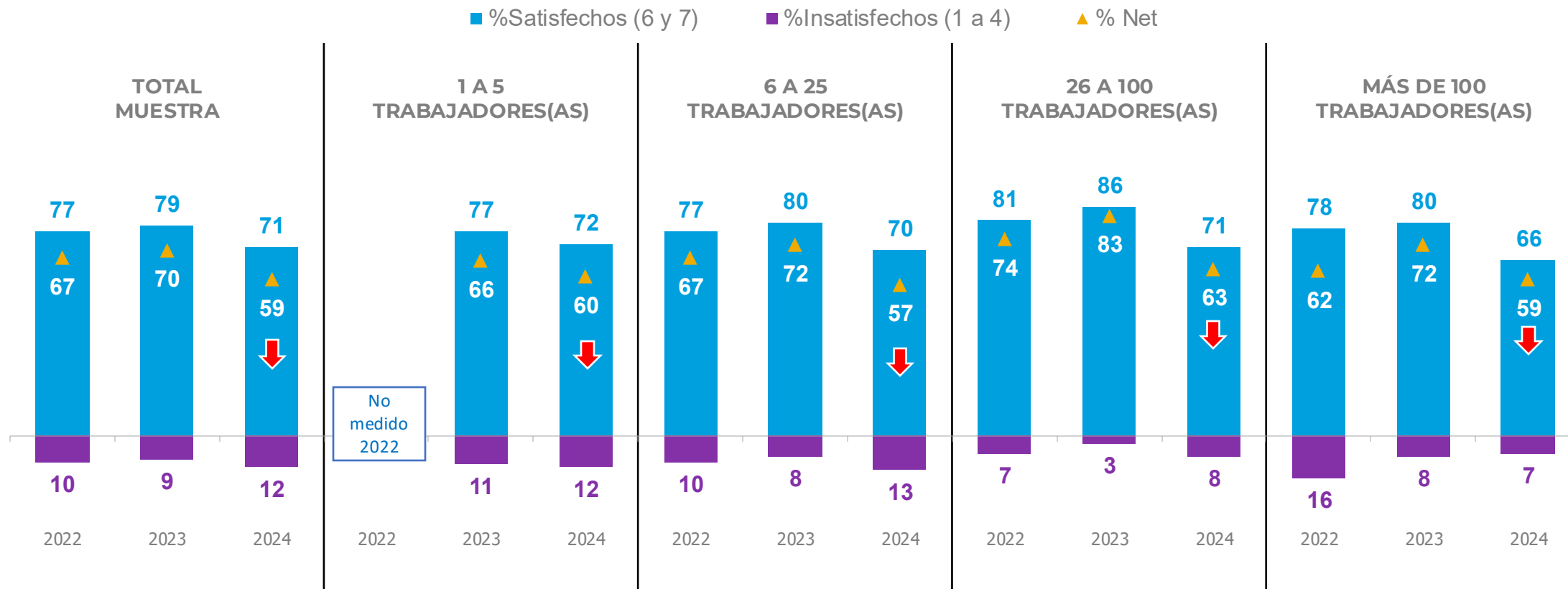


Red ↓ Green ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con servicios y prestaciones – Evolutivo

¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con los servicios y prestaciones que entrega _____ a su Empresa? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”

Datos en %

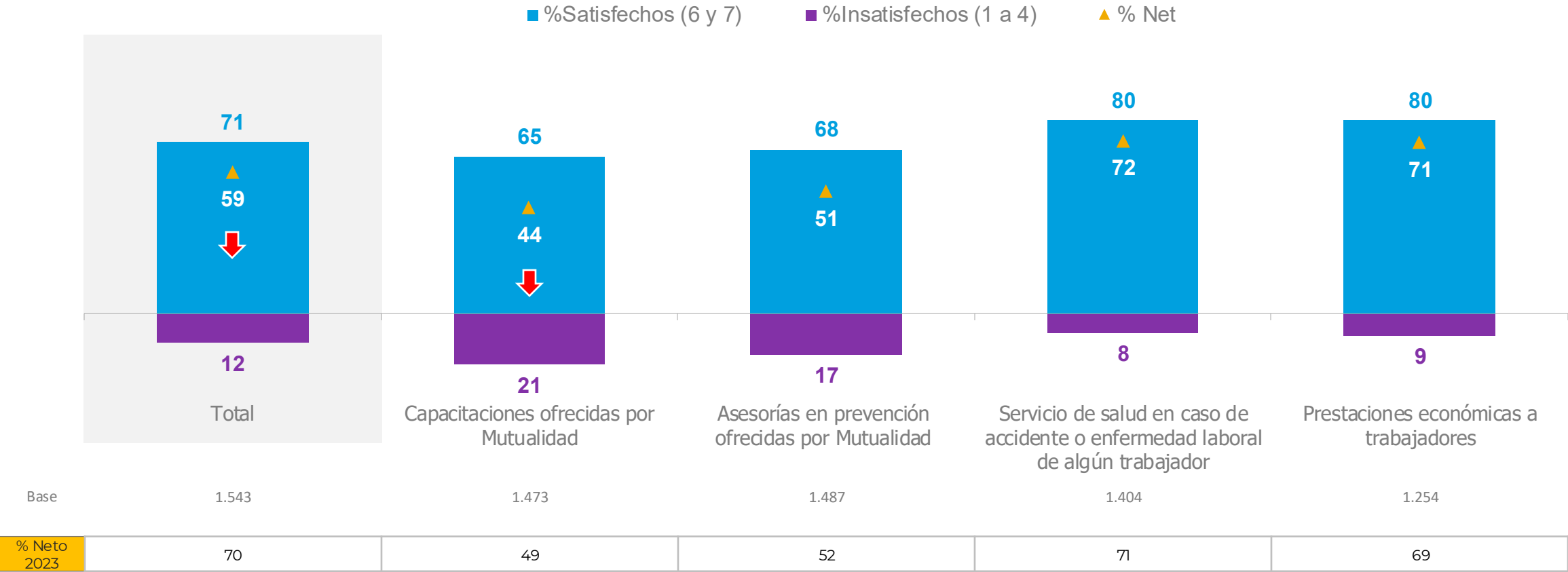


Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

Respecto los servicios y prestaciones que entrega _____ a su Empresa, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”.

Datos en %



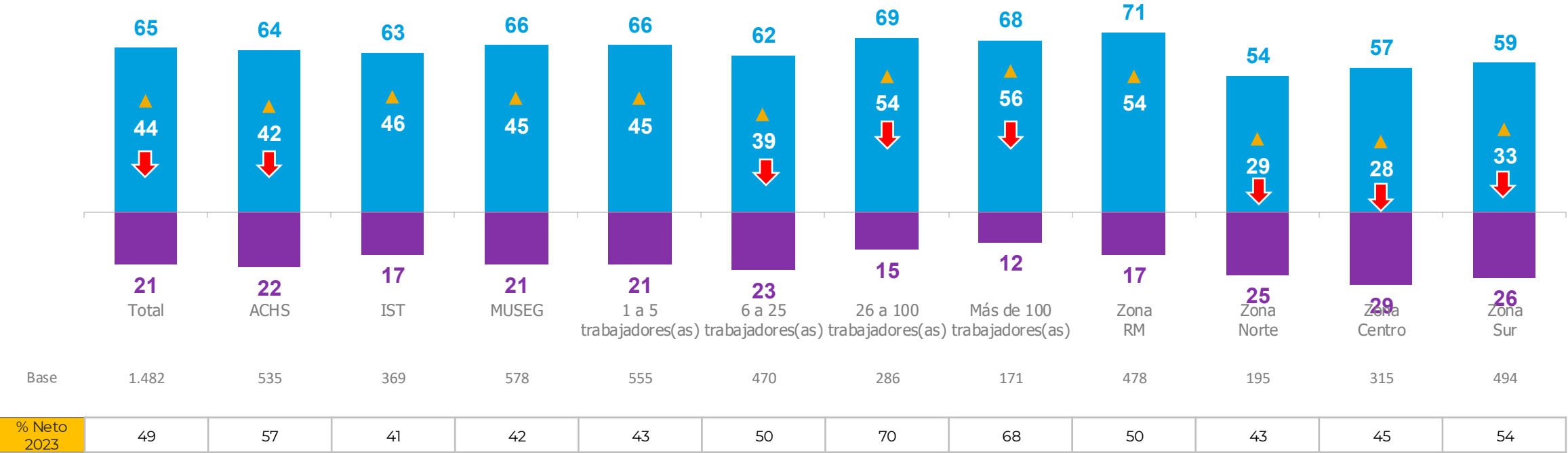
↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

Capacitaciones ofrecidas por la Mutualidad

Datos en %

■ %Satisfechos (6 y 7) ■ %Insatisfechos (1 a 4) ▲ % Net



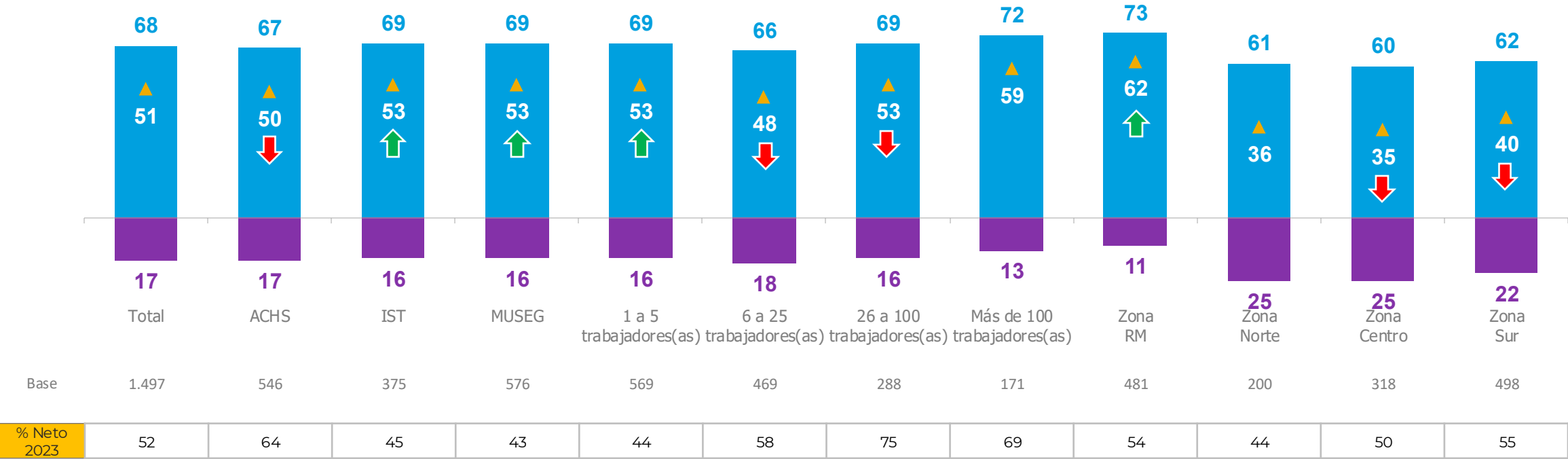
↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

Asesorías en prevención ofrecidas por la Mutualidad

Datos en %

■ %Satisfechos (6 y 7) ■ %Insatisfechos (1 a 4) ▲ % Net



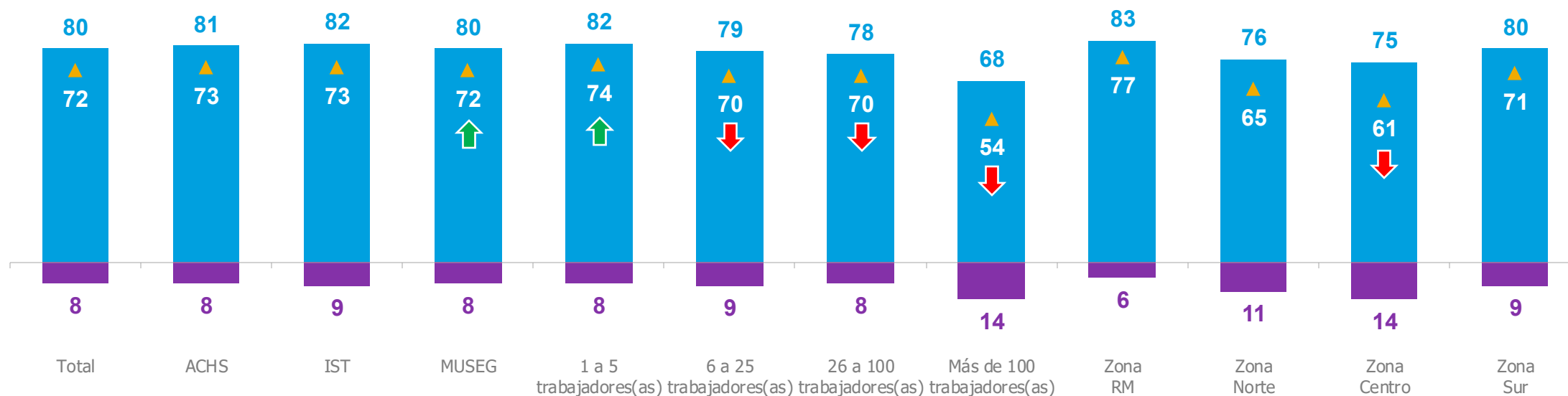
↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

Servicio de salud en caso de accidente o enfermedad laboral de algún trabajador

RU – Datos en %

■ %Satisfechos (6 y 7) ■ %Insatisfechos (1 a 4) ▲ % Net



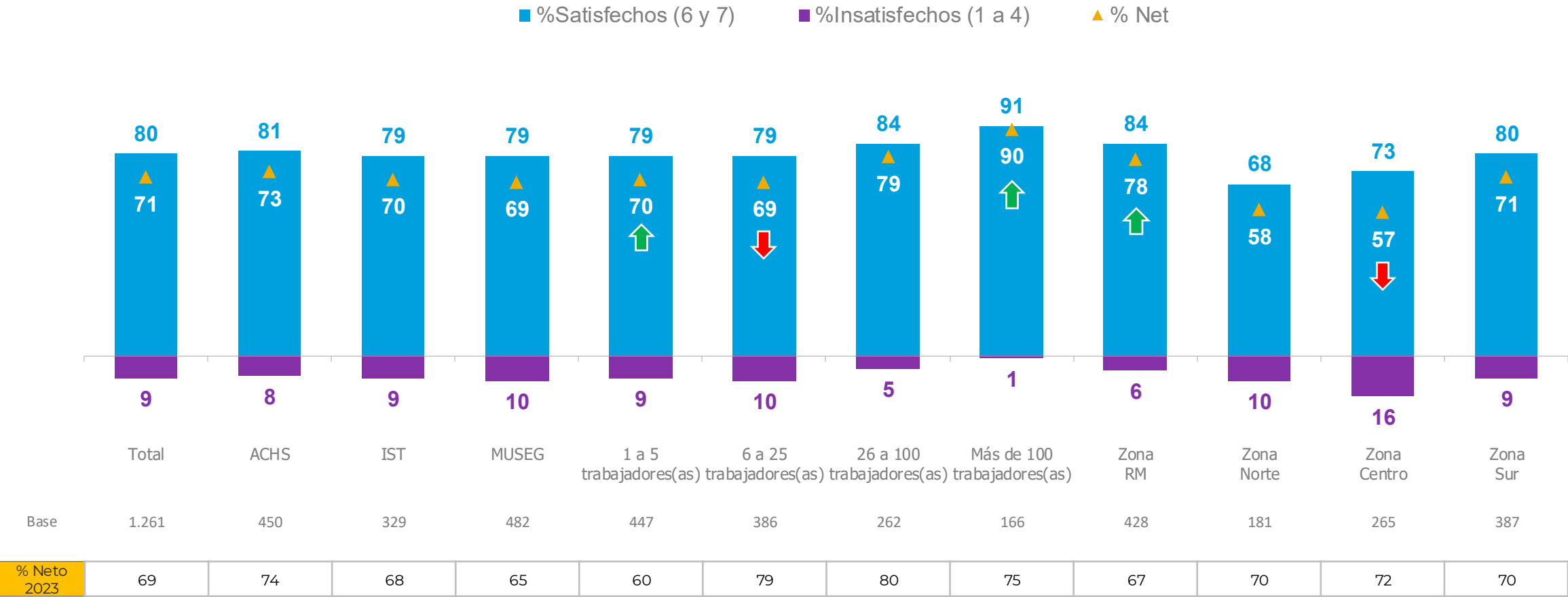
Base 1.414 499 353 562 512 445 288 169 462 187 300 465

% Neto 2023	71	77	70	65	66	76	81	72	72	72	73	66
-------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

Prestaciones económicas a trabajadores
Datos en %



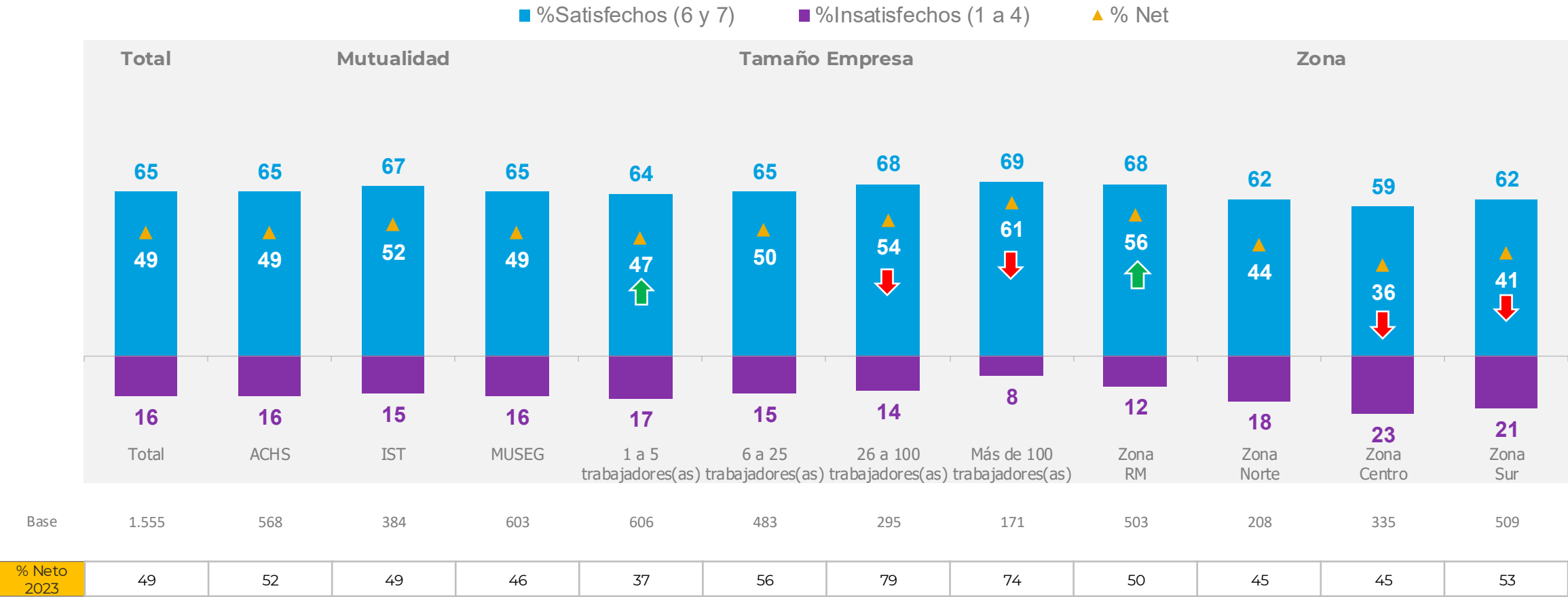
↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

**Apoyo y asesoría
en prevención**

Nivel de satisfacción con apoyo y asesoría en prevención

¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con el apoyo y asesoría que entrega _____ a su Empresa sobre la prevención?
Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”.

Datos en %

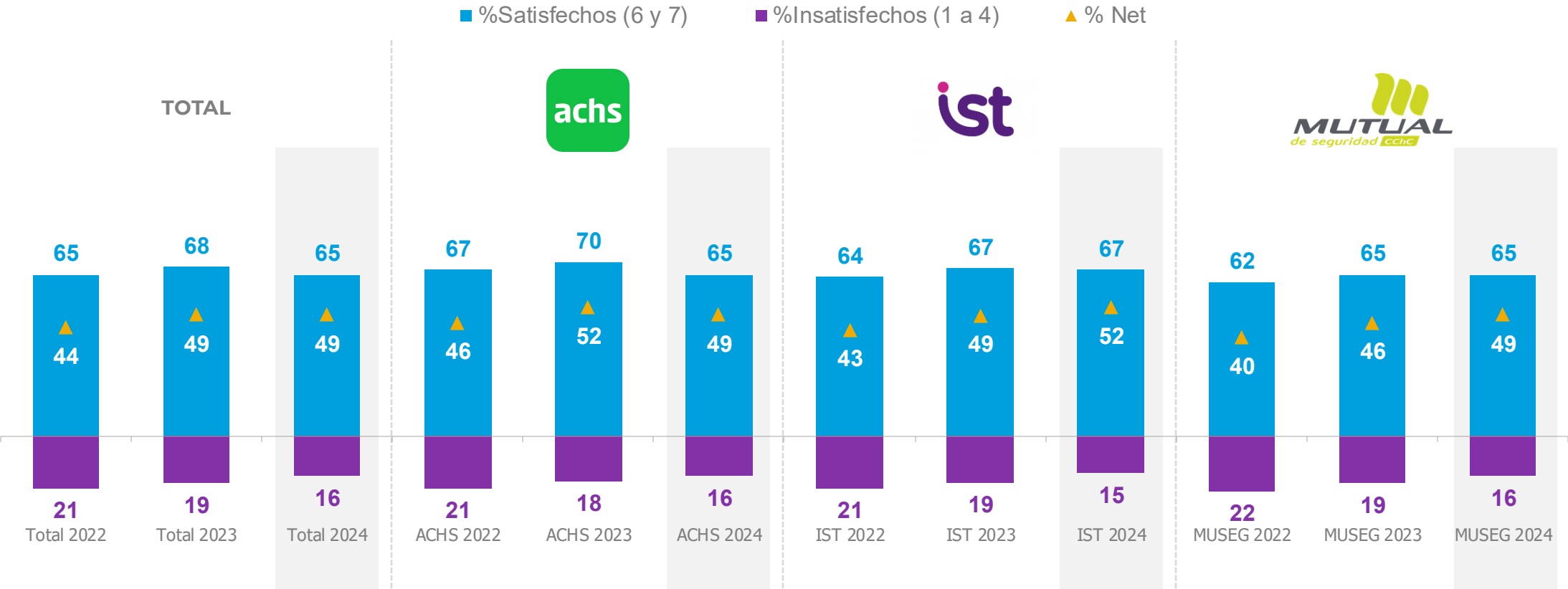


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con apoyo y asesoría en prevención – Evolutivo

¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con el apoyo y asesoría que entrega _____ a su Empresa sobre la prevención?
Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”.

Datos en %

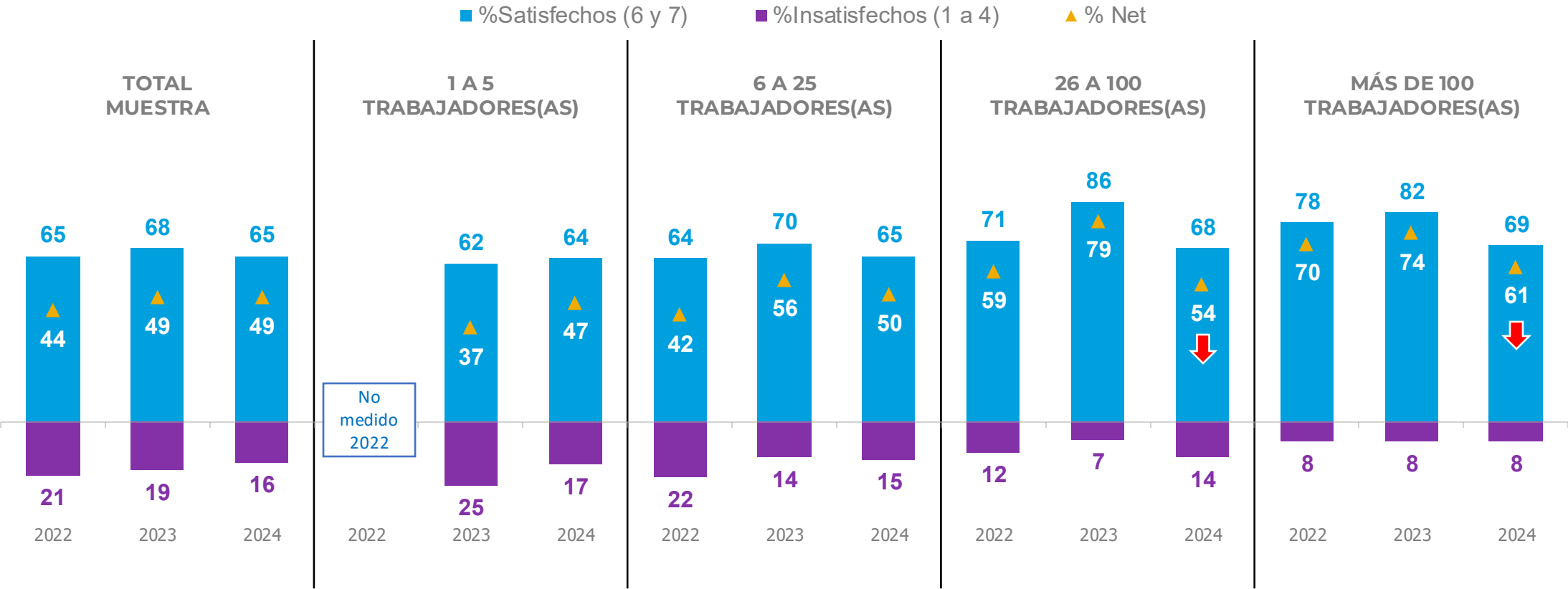


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con apoyo y asesoría en prevención – Evolutivo

¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con el apoyo y asesoría que entrega _____ a su Empresa sobre la prevención?
Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”.

Datos en %

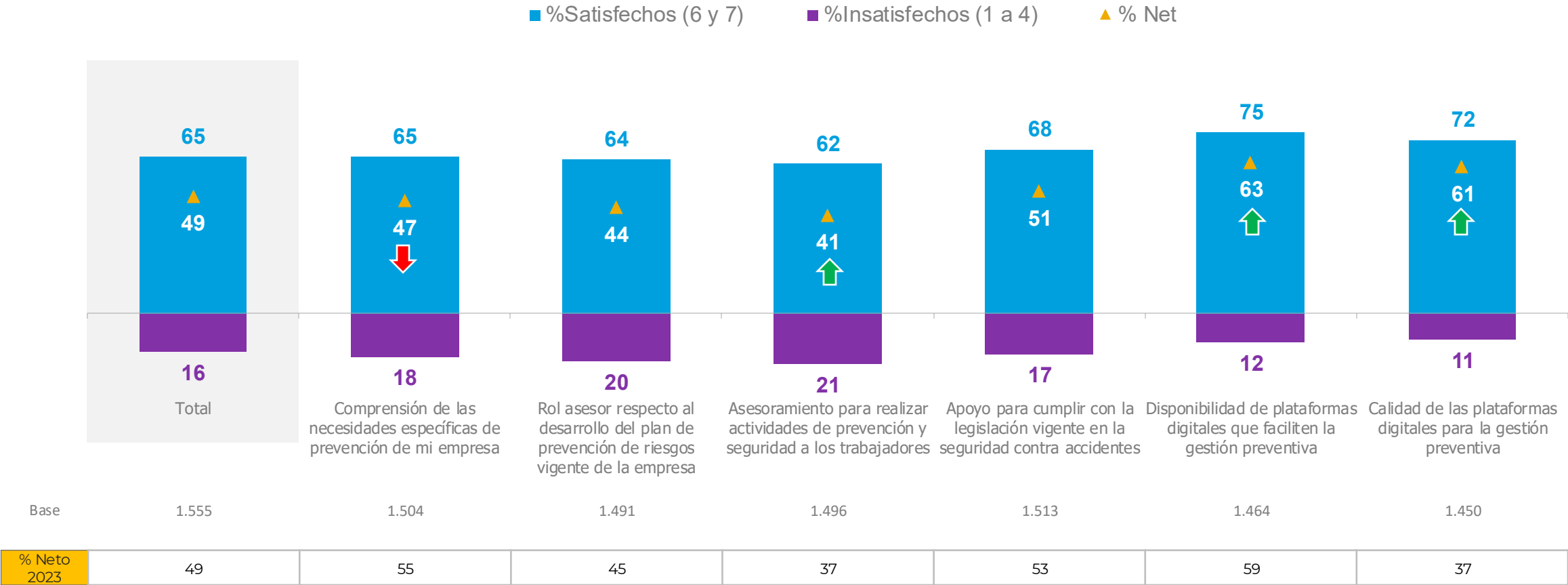


Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

Respecto al apoyo y asesoría que entrega _____ a su Empresa sobre la prevención (entendiendo que no sólo se refiere a la capacitación), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”.

Datos en %



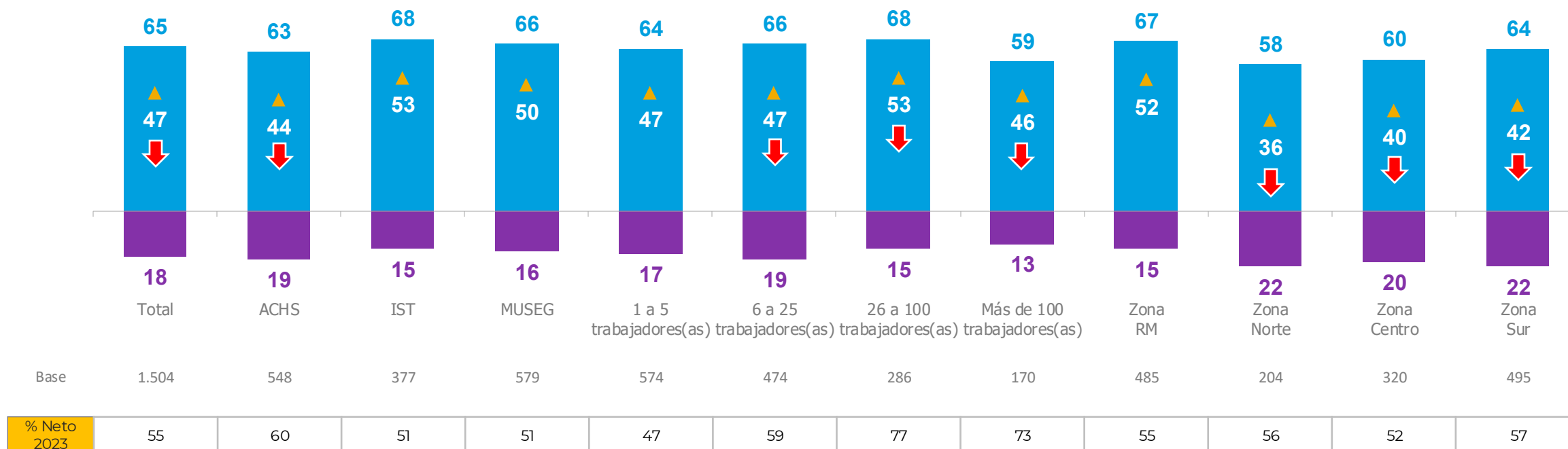
↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

Comprensión de las necesidades específicas de prevención de mi empresa

Datos en %

■ %Satisfechos (6 y 7) ■ %Insatisfechos (1 a 4) ▲ % Net



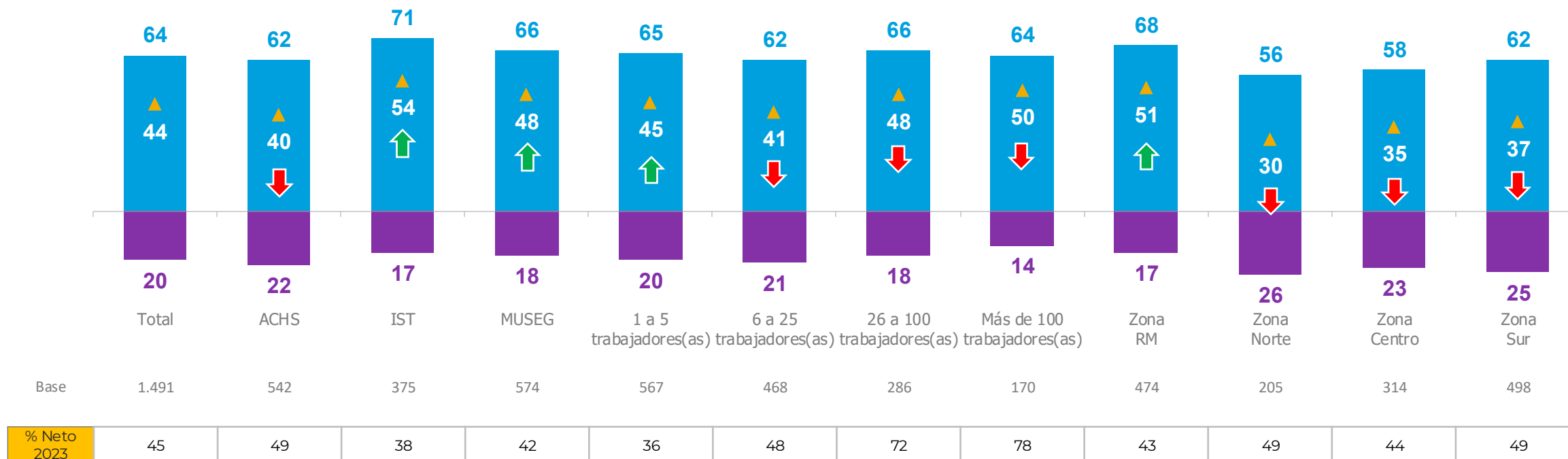
↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

Rol asesor respecto al desarrollo del plan de prevención de riesgos vigente de la empresa

Datos en %

■ %Satisfechos (6 y 7) ■ %Insatisfechos (1 a 4) ▲ % Net



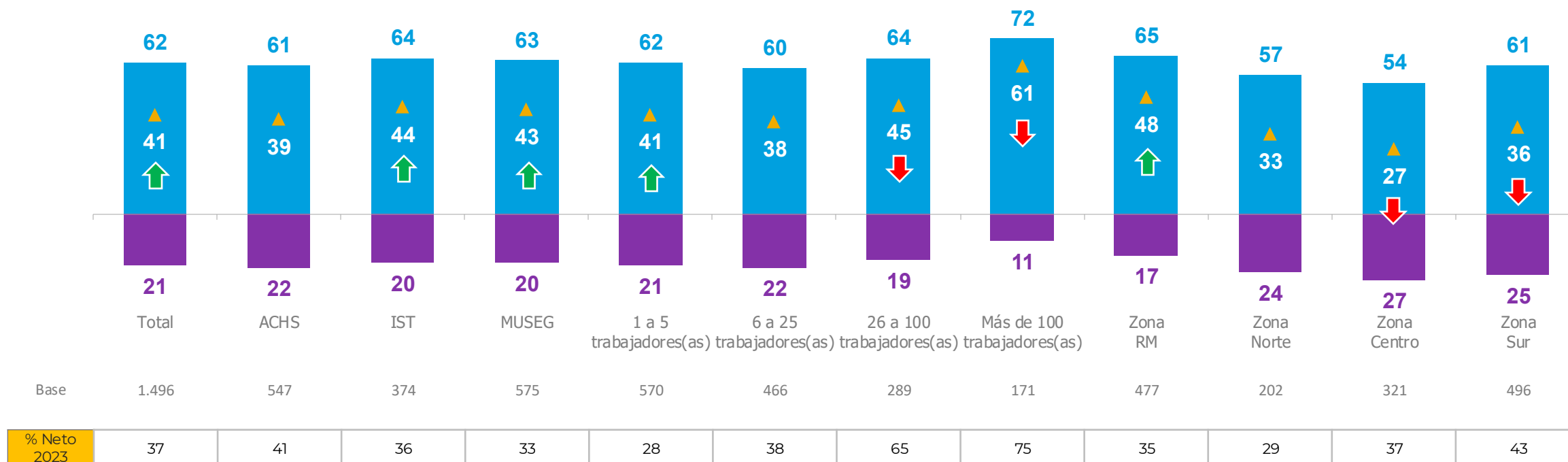
↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

Asesoramiento para realizar actividades de prevención y seguridad a los trabajadores

Datos en %

■ %Satisfechos (6 y 7) ■ %Insatisfechos (1 a 4) ▲ % Net



↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

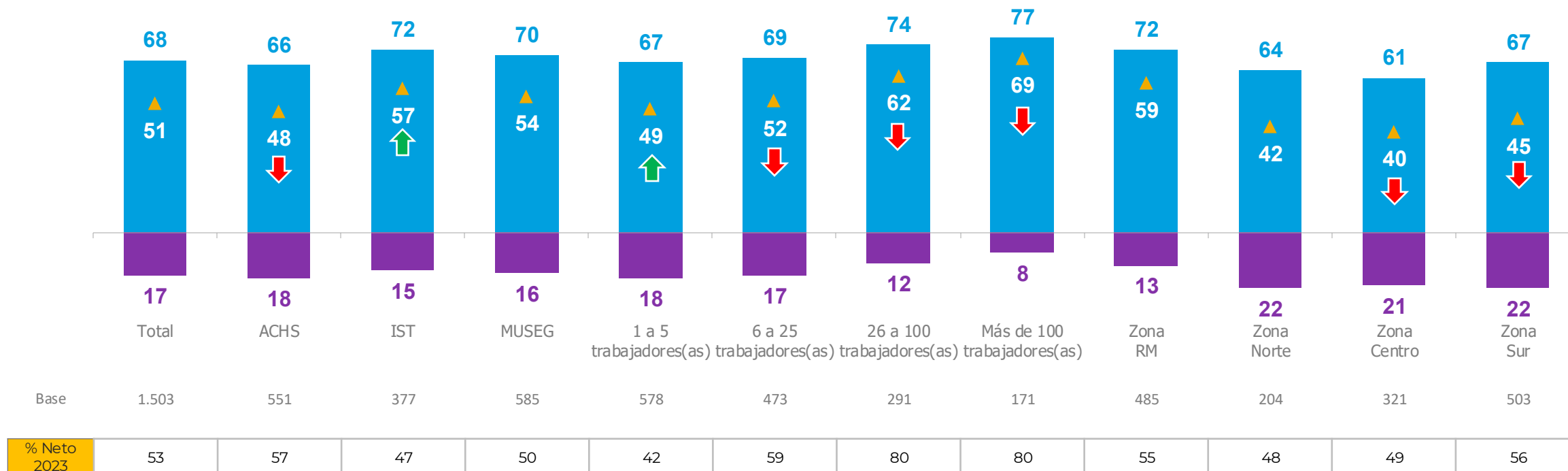
Apoyo para cumplir con la legislación vigente en la seguridad contra accidentes

Datos en %

■ %Satisfechos (6 y 7)

■ %Insatisfechos (1 a 4)

▲ % Net

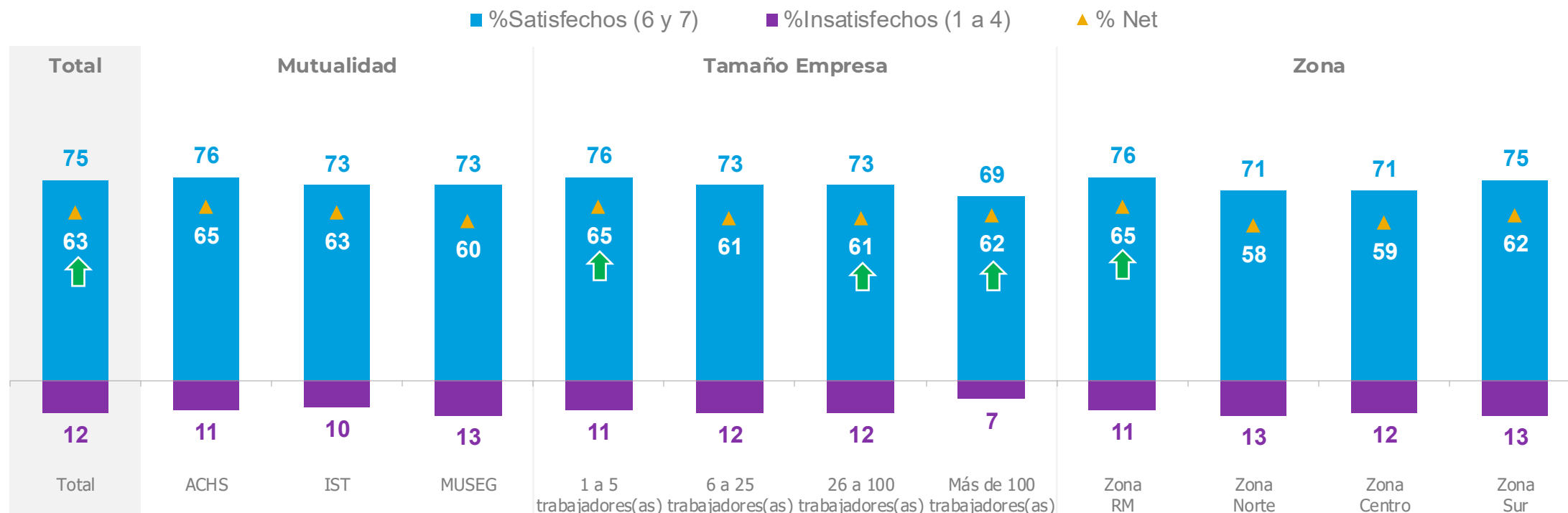


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

Disponibilidad de plataformas digitales que faciliten la gestión preventiva

RU – Datos en %



Base

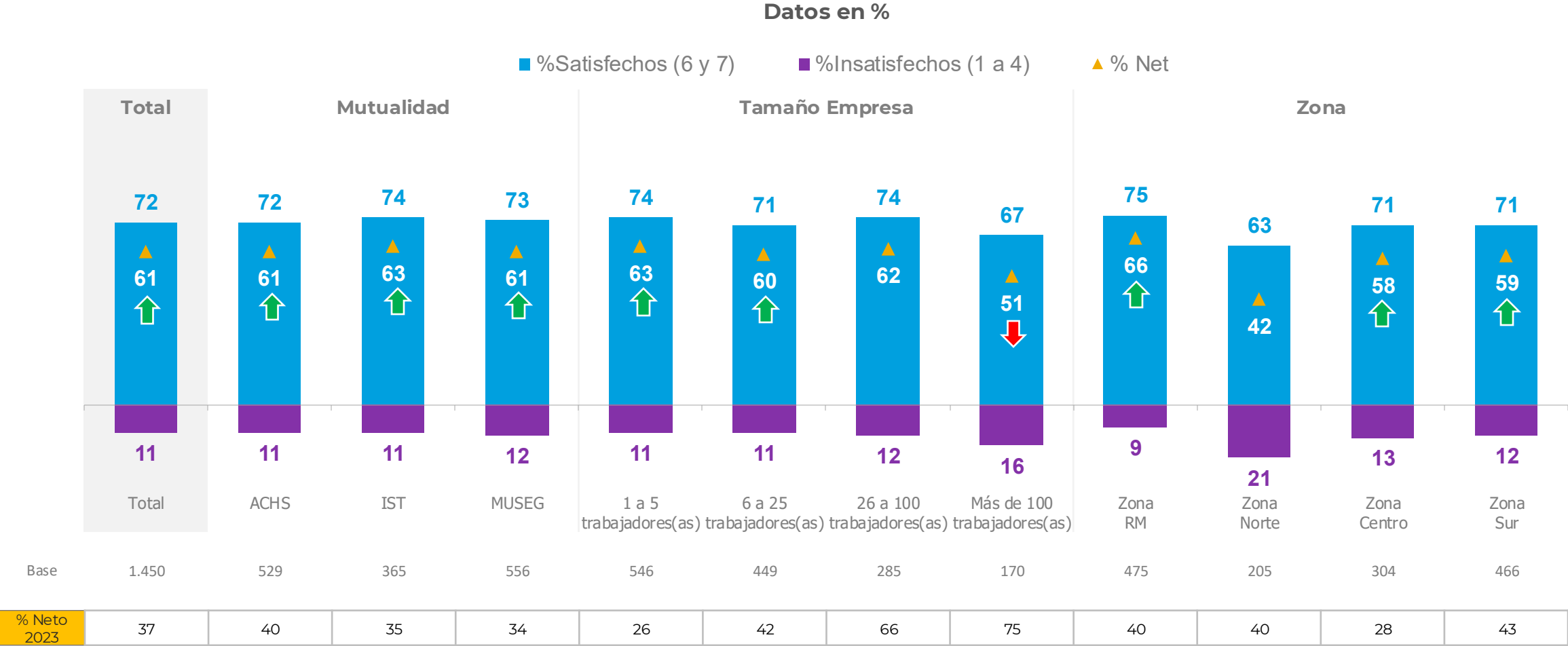
% Neto 2023	59	61	58	58	51	65	78	78	59	48	60	62
-------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----



 Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

Calidad de las plataformas digitales para la gestión preventiva

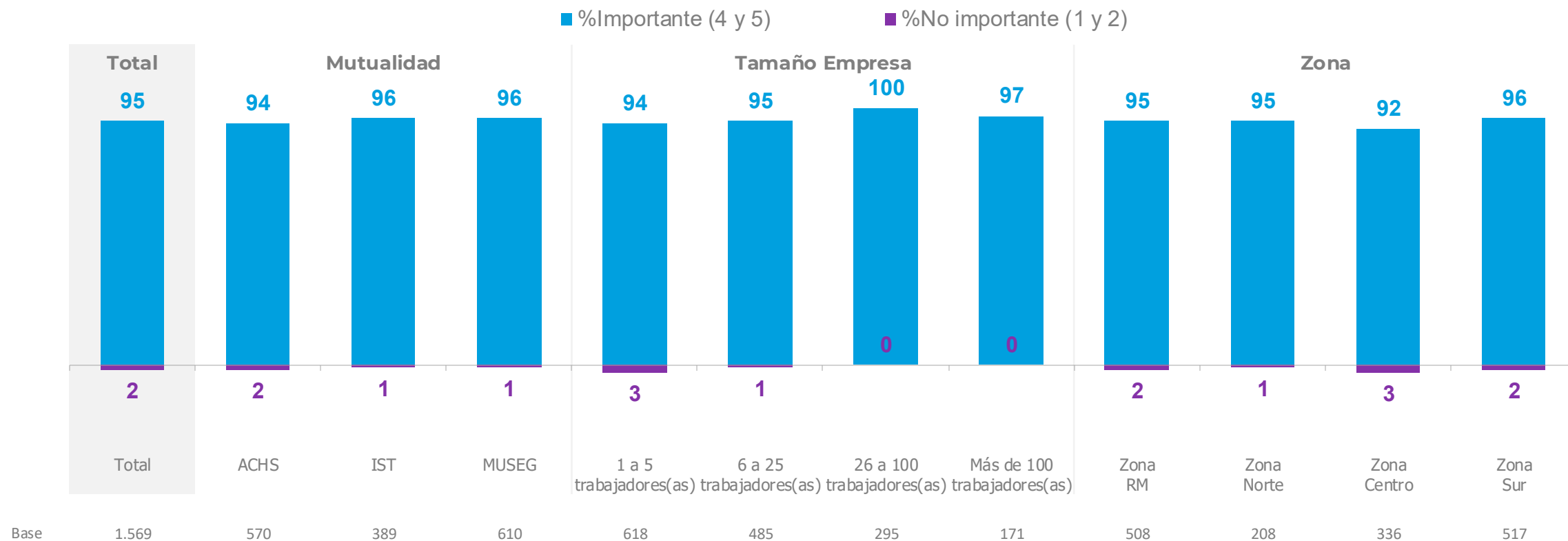


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de importancia de la asesoría y apoyo en prevención

En su opinión, ¿qué tan importante es que su empresa cuente con asesoría y apoyo en prevención entregado por...?

Datos en %



Diferencias estadísticamente significativas

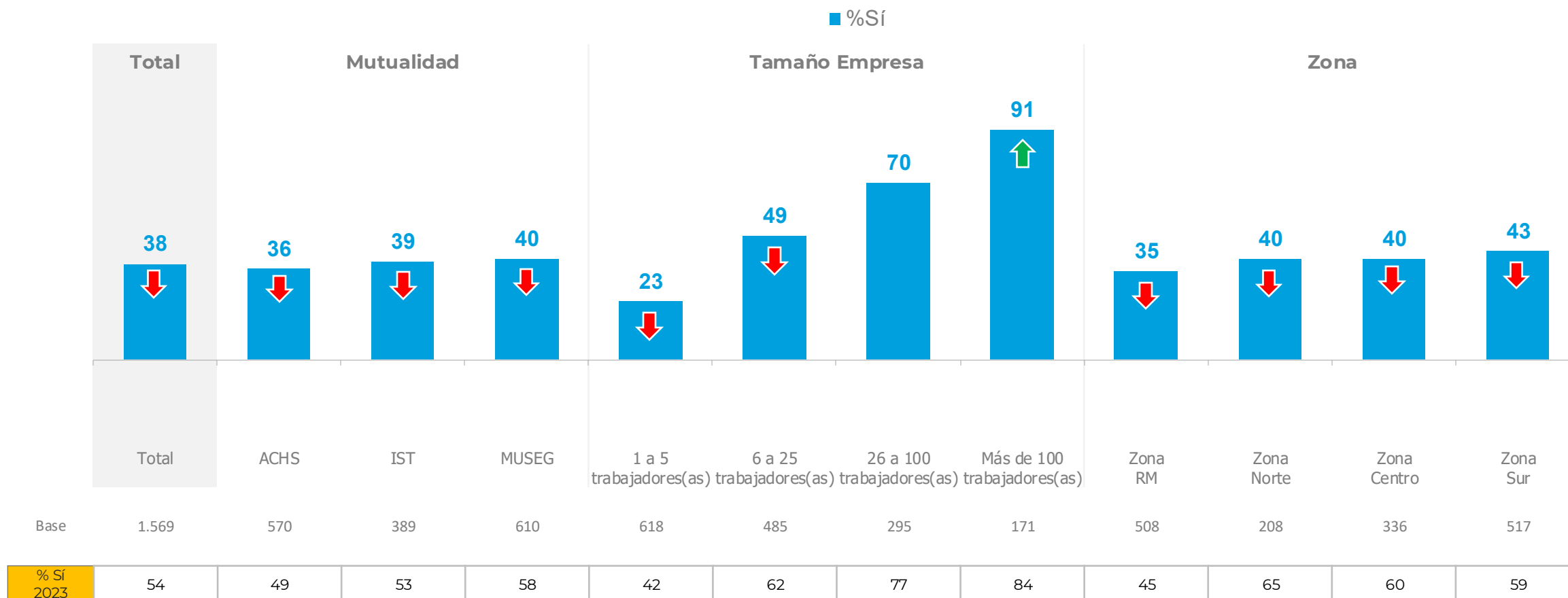


Prevencionista

Contacto con prevencionista

¿Ha tenido contacto con algún prevencionista de (mencionar Mutuality según F.3) en los últimos 6 meses?

Datos en %



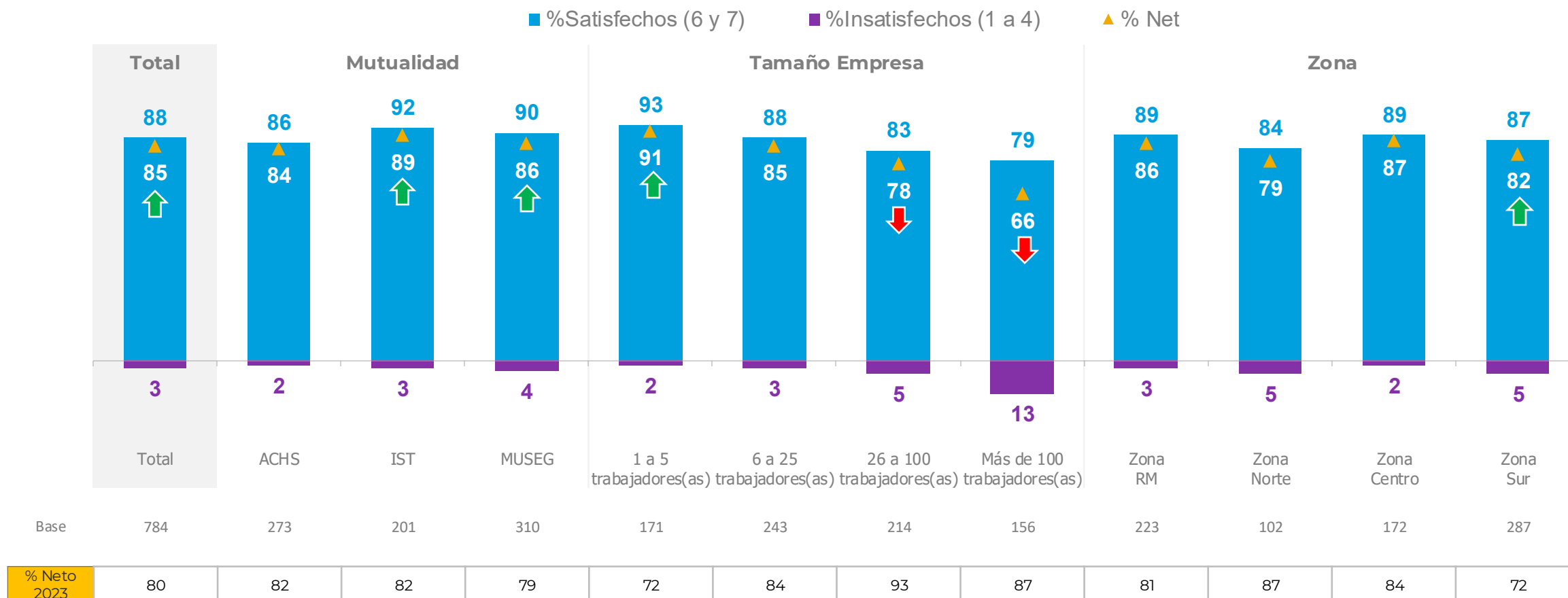


 Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con prevencionista

¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con la atención y servicio entregado por el Prevencionista de _____ a su Empresa?
Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”.

Datos en %

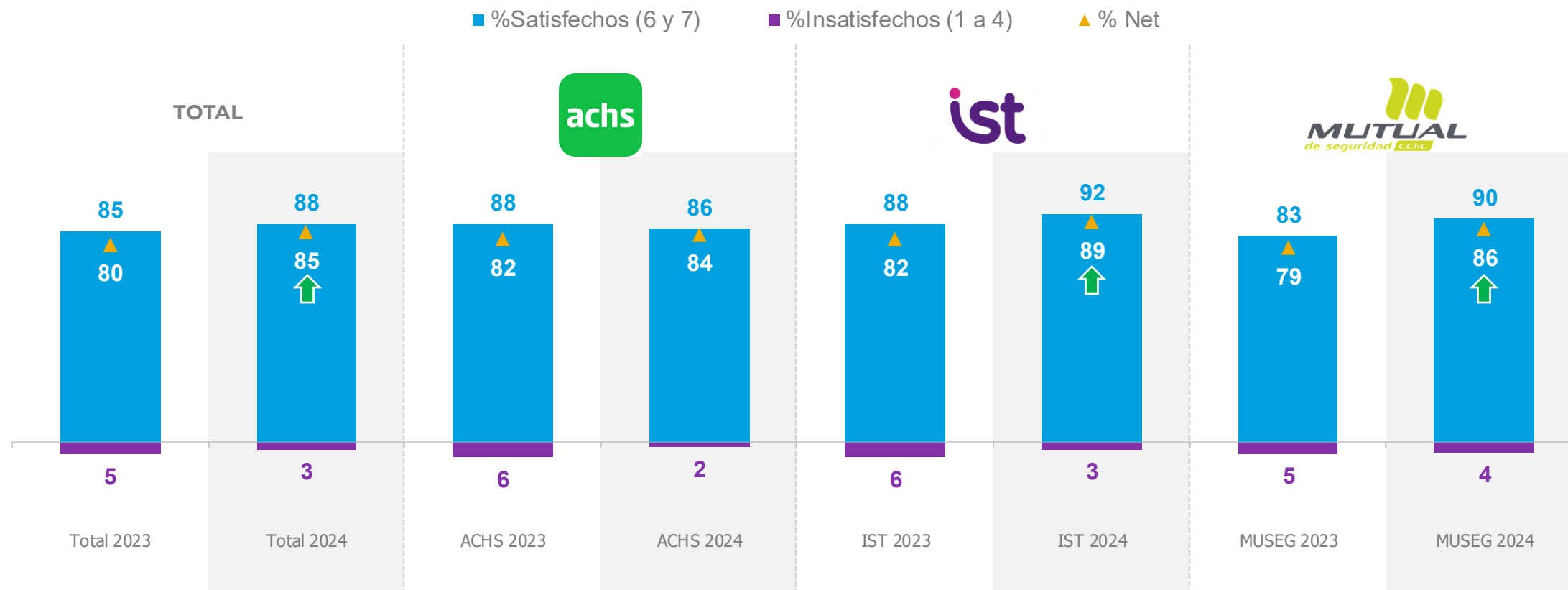


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con prevencionista – Evolutivo

¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con la atención y servicio entregado por el Prevencionista de _____ a su Empresa?
Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”.

Datos en %

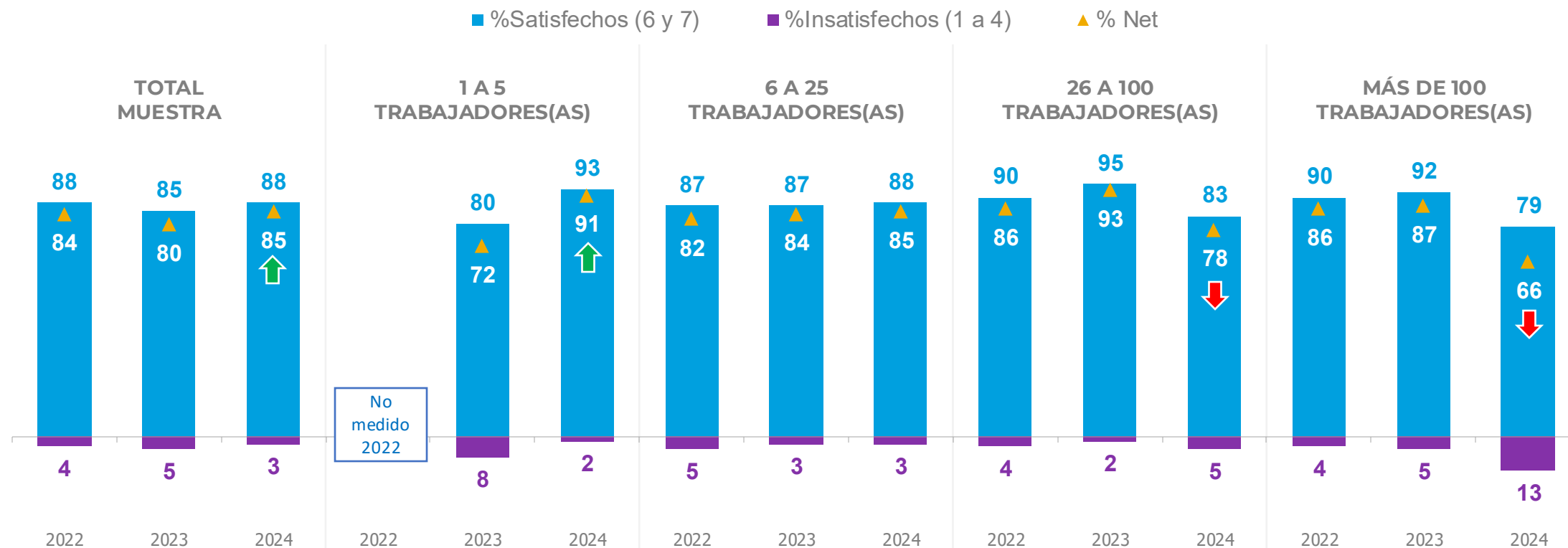


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con prevencionista – Evolutivo

¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con la atención y servicio entregado por el Prevencionista de _____ a su Empresa?
Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”.

Datos en %



↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

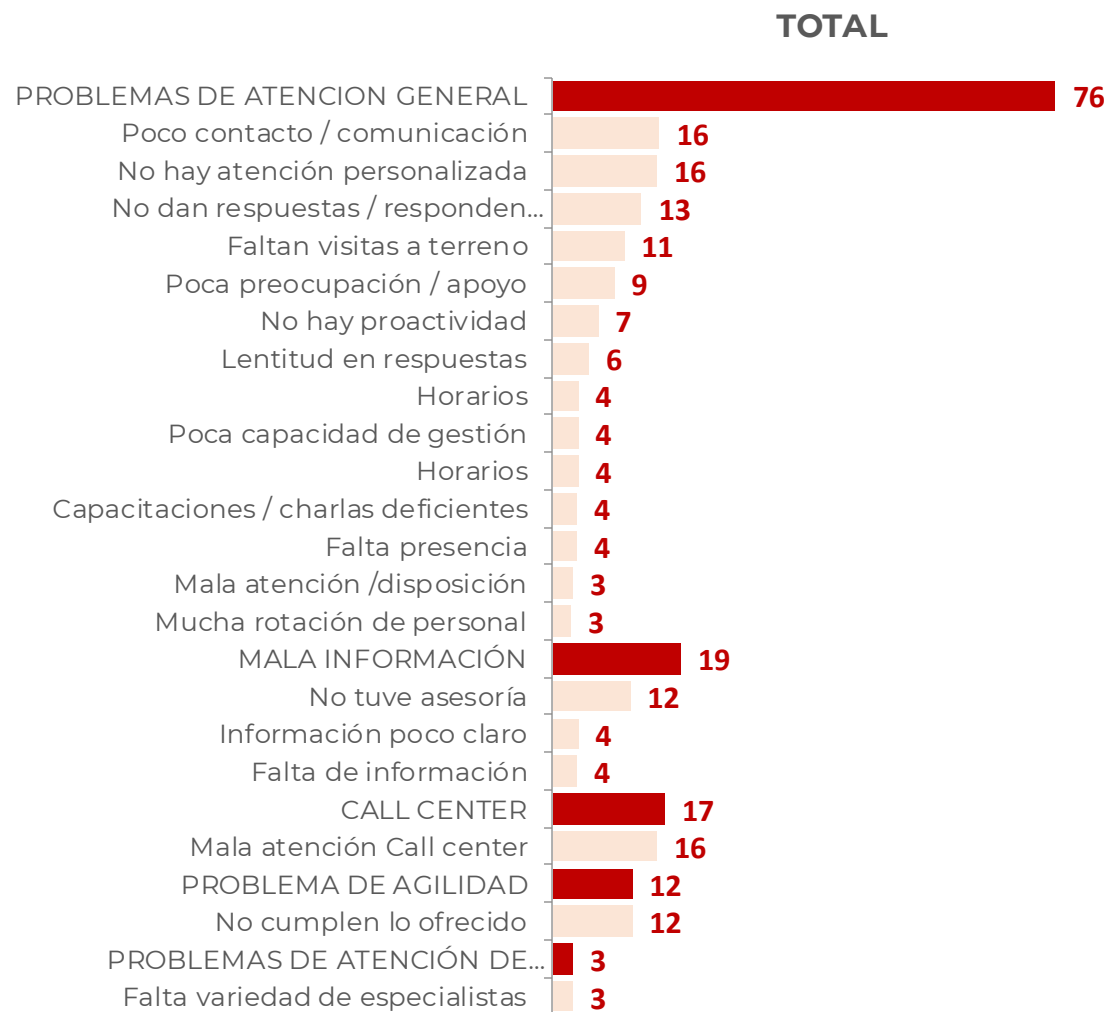
Razones de satisfacción – Satisfechos (Notas 6 y 7)

¿Por qué evalúa con (6 o 7) a?
Respuesta Abierta – Datos en %

	TOTAL	Cantidad de Trabajadores				Zona			
		1 a 5	6 a 25	26 a 100	Más de 100	RM	Norte	Centro	Sur
ATENCION GENERAL	55	54	56	51	55	56	58	51	55
Buena actitud de servicio / disposición	30	31	33	25	24	33	29	25	29
Preocupación por la Empresa / Apoyo	17	15	18	15	19	14	22	21	19
Buena comunicación / contacto	6	6	6	8	7	5	10	8	6
Atención amable	6	7	6	2	2	9	0	5	2
Visitas a terreno	5	4	4	6	3	3	7	6	6
Agilidad en la atención	4	4	3	2	4	5	1	3	1
Es proactivo	3	1	4	2	4	4	0	0	3
INFORMACIÓN	38	49	31	35	31	42	26	35	32
Buena información / Clara	20	27	16	21	9	24	16	18	14
Dan capacitaciones / charlas	11	18	7	9	10	13	9	11	8
Dan asesorías	10	9	9	12	18	10	7	7	14
SERVICIO	31	29	31	34	33	31	36	29	30
Soluciona problemas / Dan respuestas	15	17	14	22	9	15	13	18	14
Rapidez respuestas / Procesos rápidos	7	5	9	5	15	8	6	6	8
Buen servicio	5	5	6	3	6	6	12	2	4
Buena experiencia / No ha tenido problemas	3	4	3	0	1	3	3	1	3
Cumplen compromisos	2	2	2	3	4	2	5	2	1
ATENCIÓN DE PROFESIONALES / ESPESPECIALISTA	9	15	6	5	5	11	8	7	6
Profesionales eficientes / Capacitados	9	15	6	5	5	11	8	7	6

Razones de satisfacción – Insatisfechos (Notas 1 a 4)

¿Por qué evalúa con (1 a 4) a?
Respuesta Abierta – Datos en %



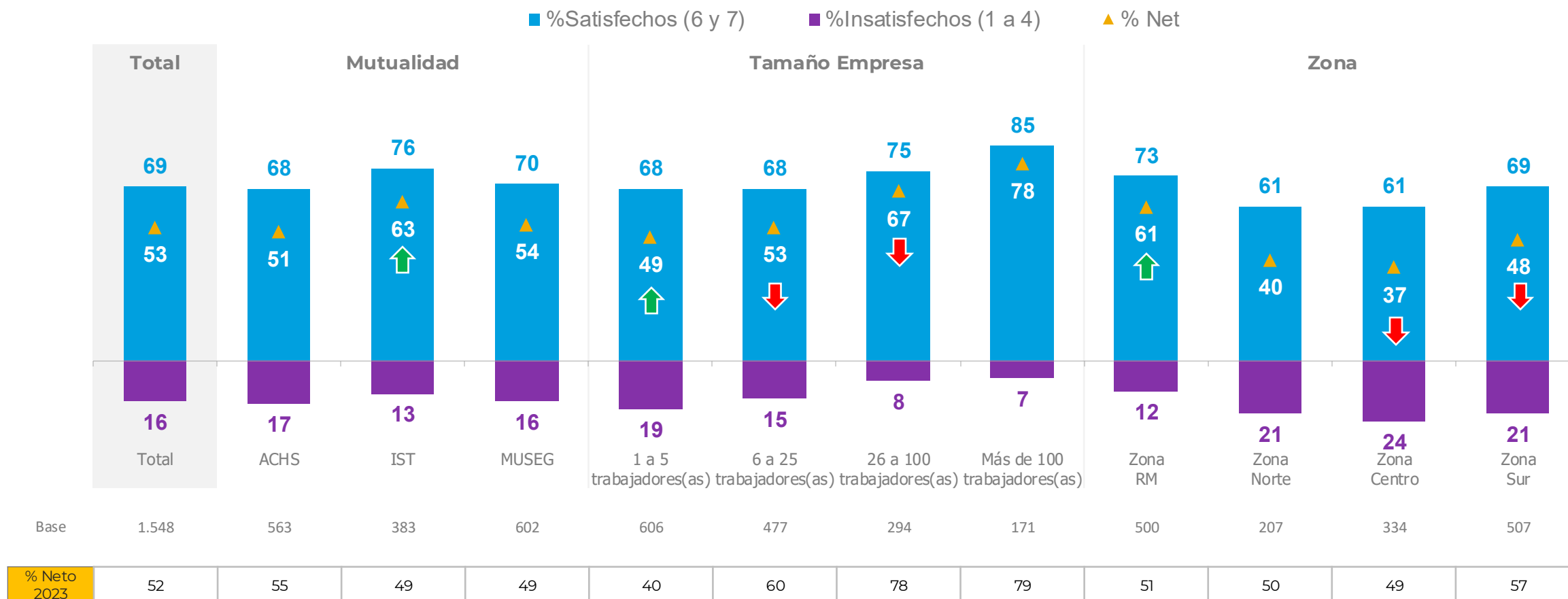


Información

Nivel de satisfacción con información

¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con la información entregada por _____ a su Empresa respecto a la prevención?
Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”.

Datos en %

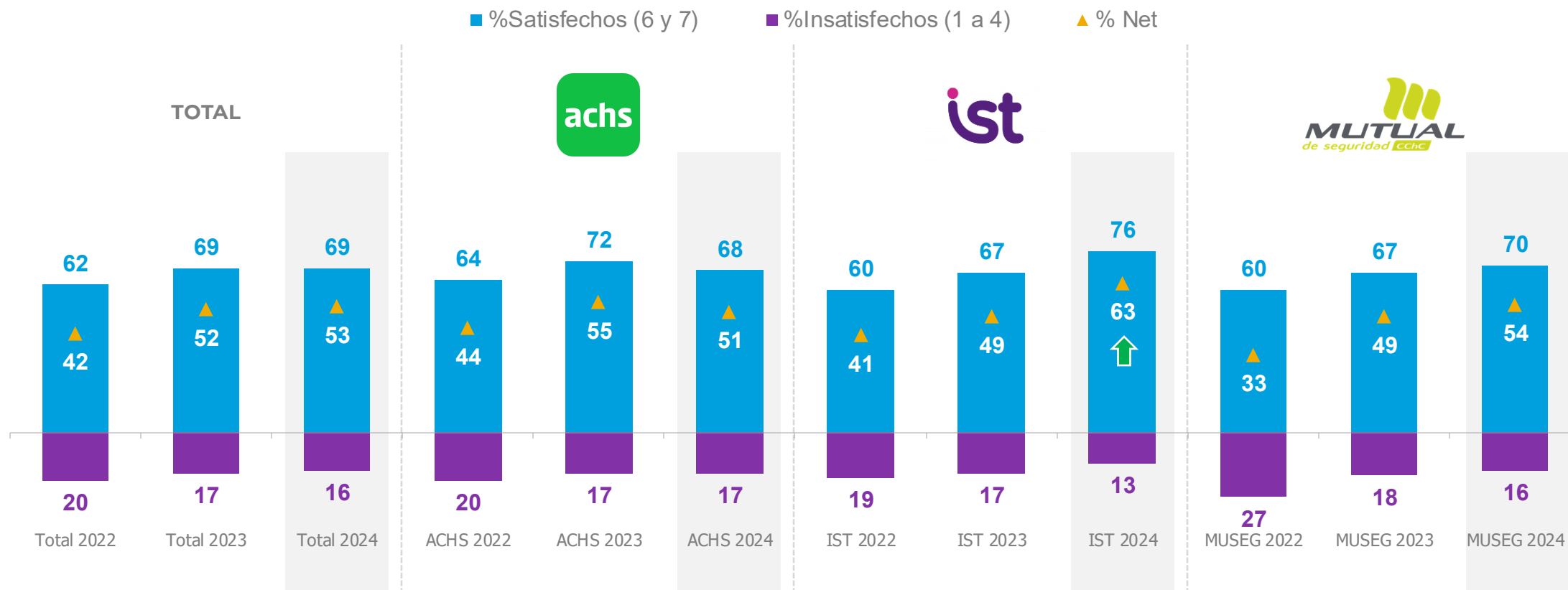


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con información – Evolutivo

¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con la información entregada por _____ a su Empresa respecto a la prevención?
Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”.

Datos en %

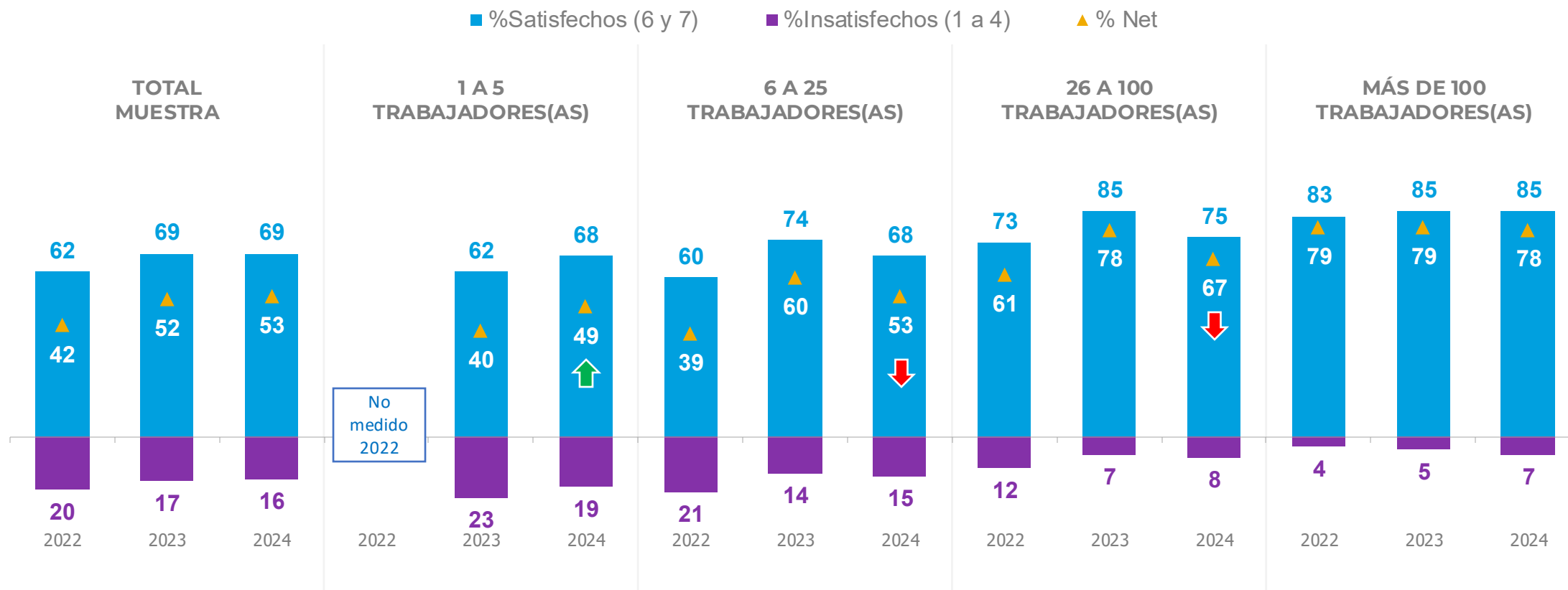


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con información – Evolutivo

¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con la información entregada por _____ a su Empresa respecto a la prevención?
Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”.

Datos en %

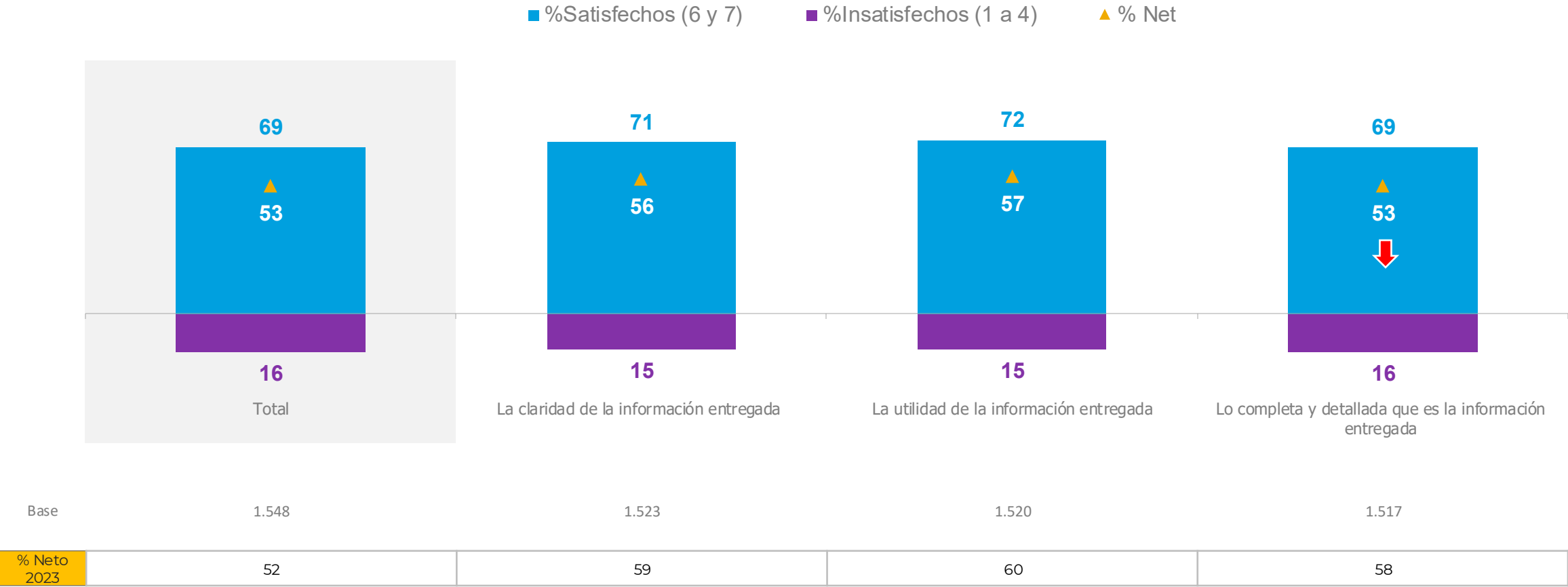


Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

Respecto la información entregada por _____ a su Empresa respecto a la prevención, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con los siguientes aspectos...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”.

Datos en %

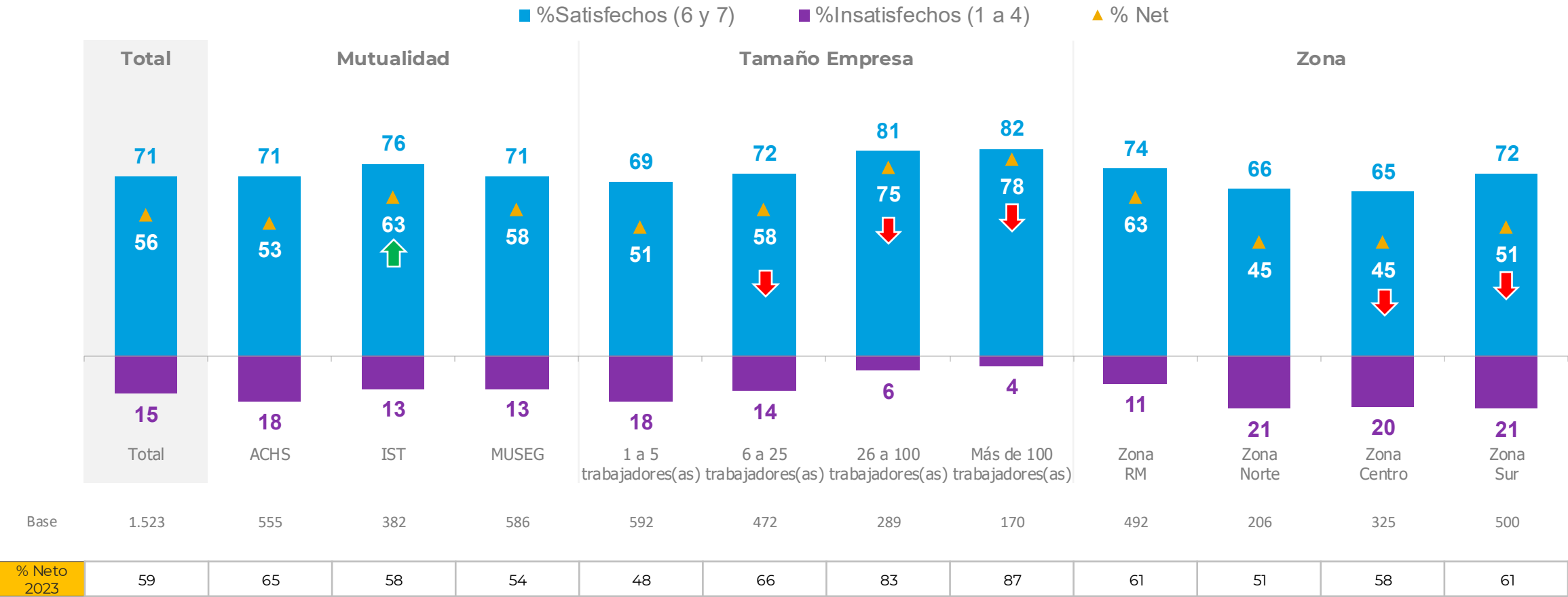


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

La claridad de la información entregada

Datos en %

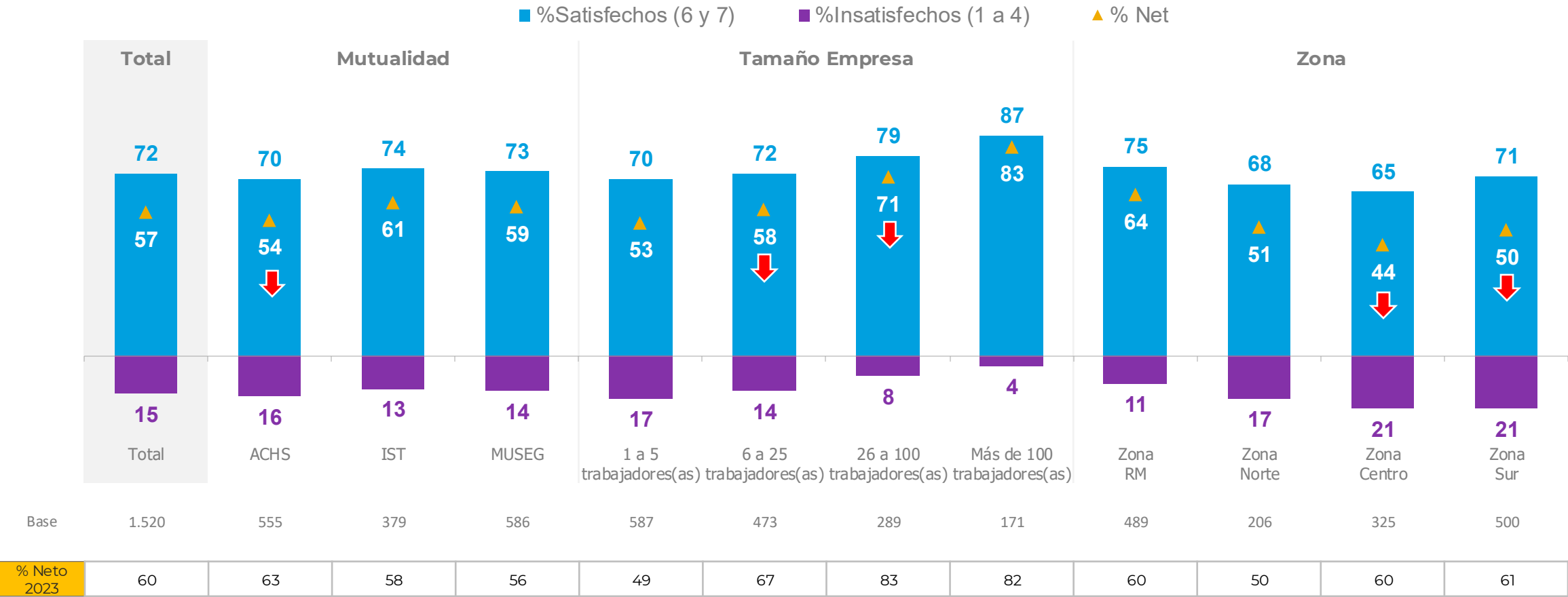


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

La utilidad de la información entregada

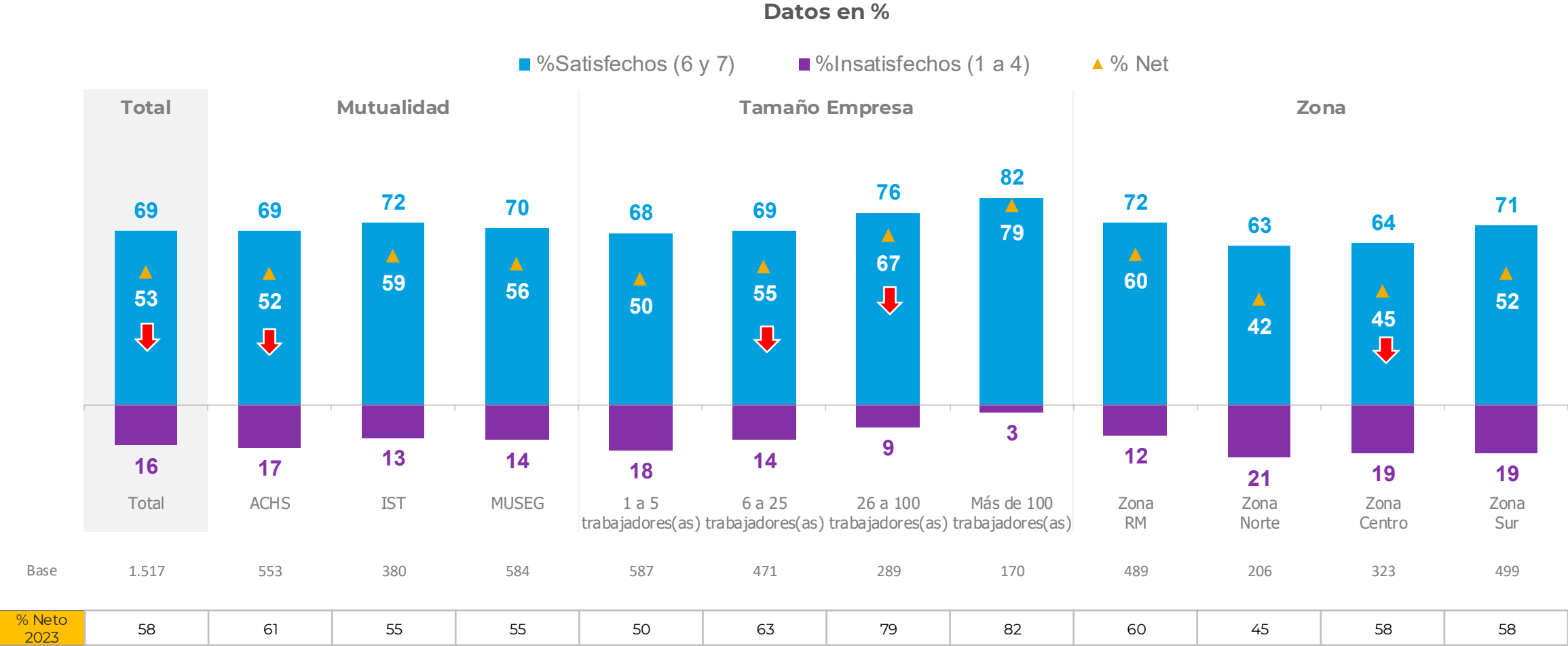
Datos en %



↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

Lo completa y detallada que es la información entregada



↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

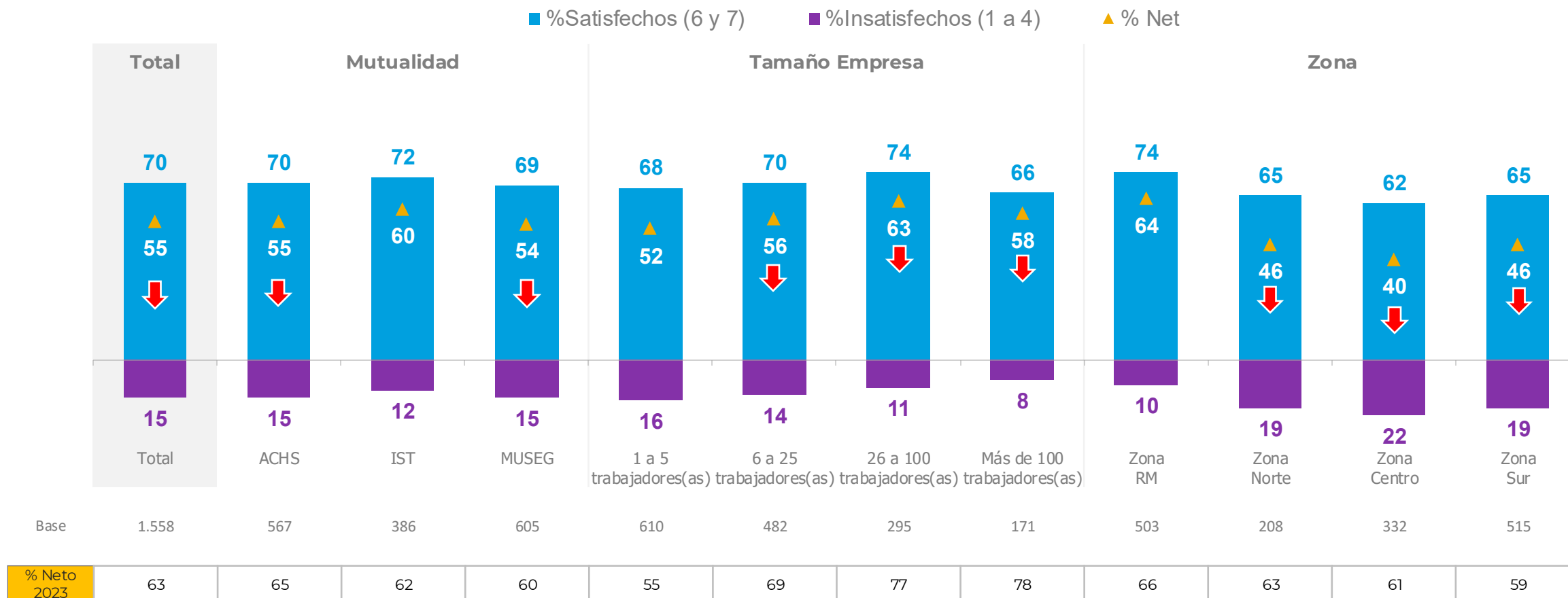


**Satisfacción
general (final)**

Nivel de satisfacción general (Final)

Considerando todos los aspectos evaluados anteriormente, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra EN GENERAL con el servicio brindado por _____ a su Empresa? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”.

Datos en %



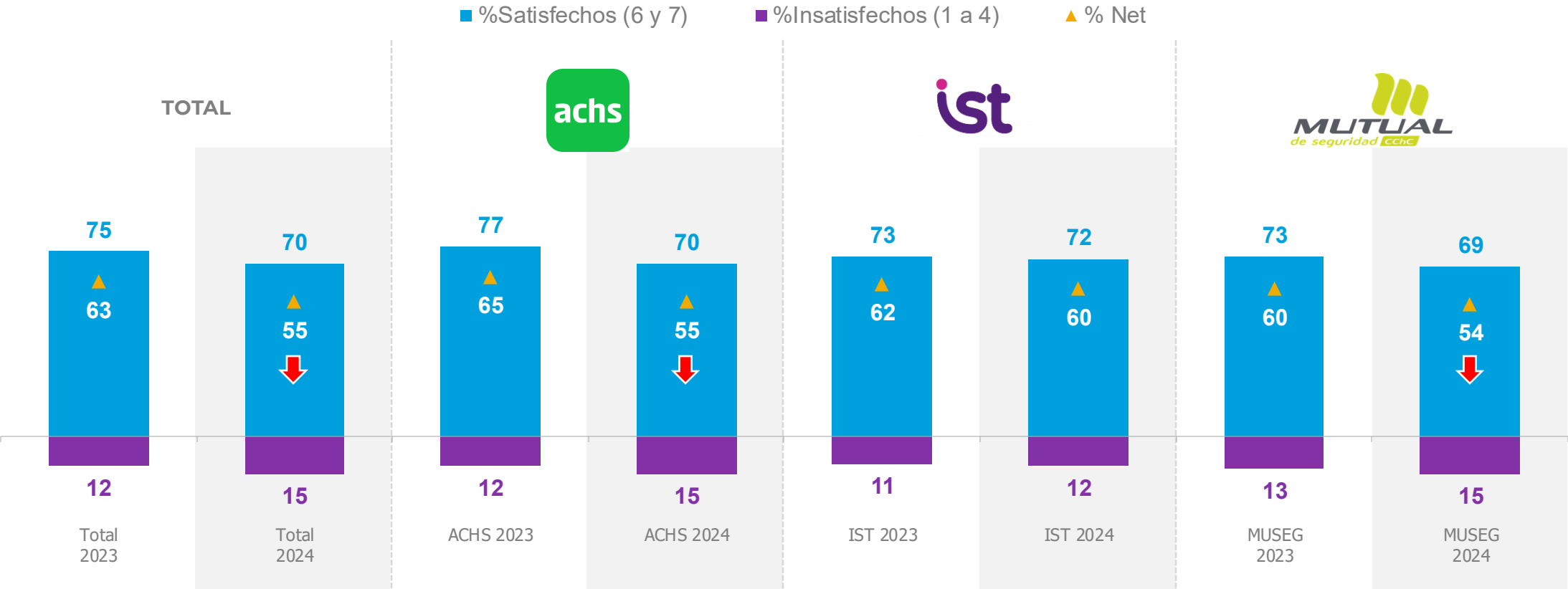


Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción general (Final) - Evolutivo

Considerando todos los aspectos evaluados anteriormente, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra EN GENERAL con el servicio brindado por _____ a su Empresa? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”.

Datos en %

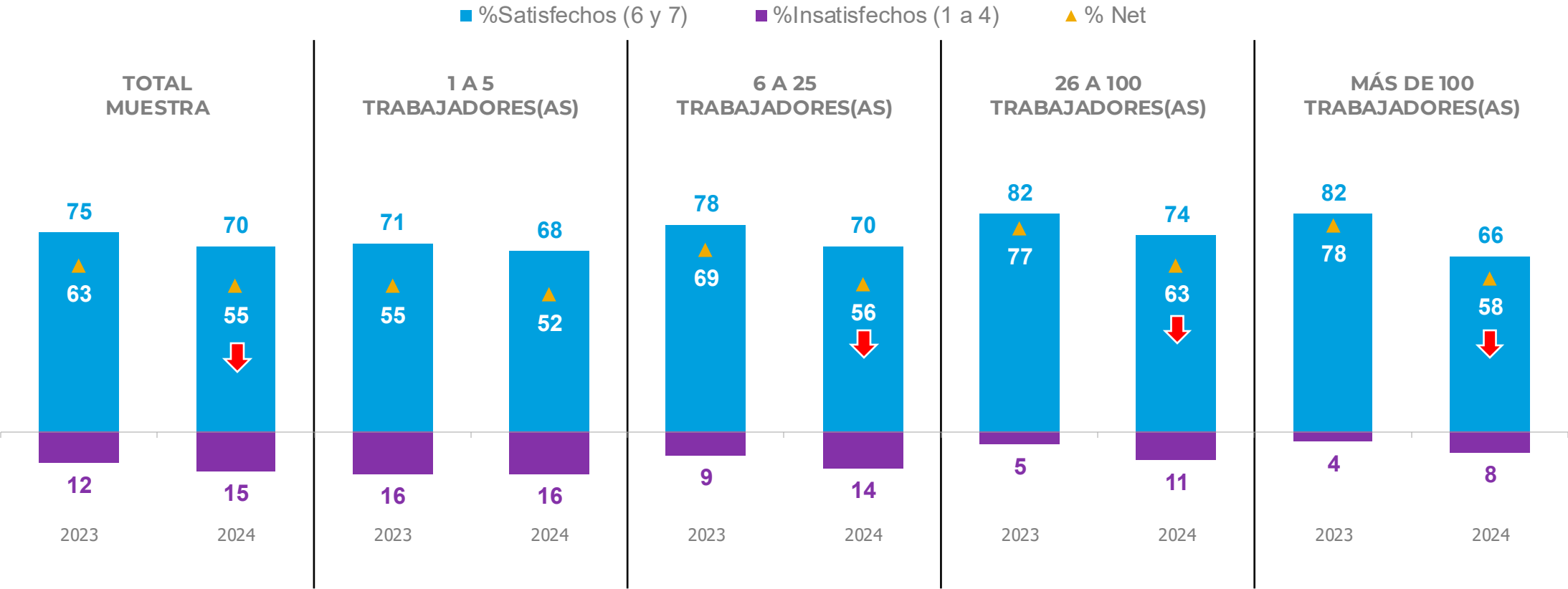


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción general (Final) - Evolutivo

Considerando todos los aspectos evaluados anteriormente, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra EN GENERAL con el servicio brindado por _____ a su Empresa? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”.

Datos en %

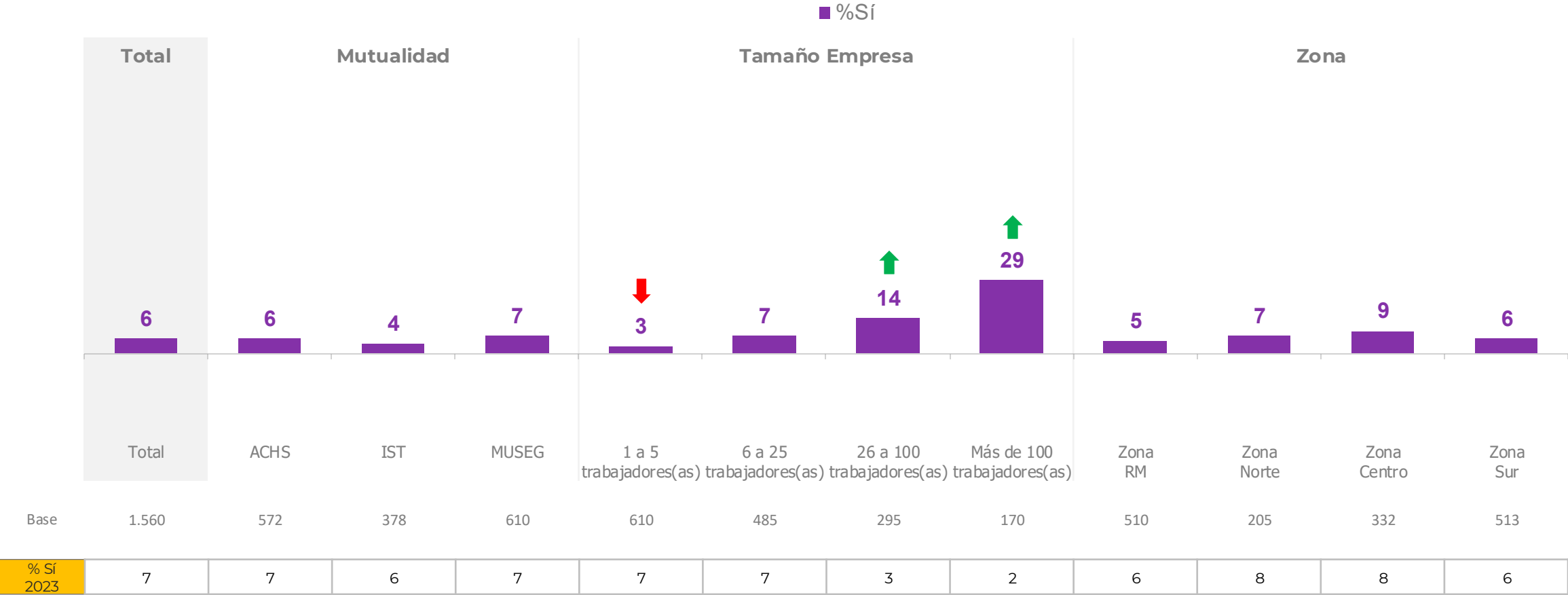


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

**Tasa de
problemas**

Tasa de problemas

¿Ha tenido algún problema con ____ durante el último año?
Datos en %



Diferencias estadísticamente significativas

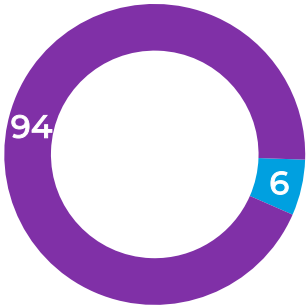
Tasa de problemas

¿Ha tenido algún problema con ____ durante el último año? (N=1.569)

Datos en %

■ Sí

■ No



Responde "Sí"

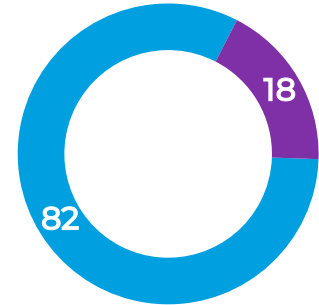
¿Cuál fue su problema? (N=139)
Respuesta abierta – Datos en %

PROBLEMAS DE ATENCIÓN	34
No pudieron comunicarse con el paciente	6
Mala atención en la mutual / no atienden como corresponde	5
Errores administrativos/ documentos /agendamiento de horas	5
Falta de apoyo	4
Mucha rotación de personal	4
No hay seguimiento después del alta	3
Problemas con la asesoría	3
No cumplen lo ofrecido	3
PROBLEMAS DE ATENCIÓN DE ESPECIALISTAS	24
No dan respuestas	11
Mala atención del médico/especialistas	4
El médico no lo atendió	3
Demoras en exámenes	3
PAGOS	14
Problemas con licencias / no las pagan / rechazan / se demoran	12
Problemas con los pagos de los trabajadores / demoran / no los validan	1
NO HAY UN DIAGNÓSTICO CERTERO	12
No califica un accidente como accidente laboral / lo derivan a servicio público	9
Dan diagnóstico errado / poco certero / no dan diagnóstico	3
PROBLEMAS DE INFORMACIÓN	8
Falta de información y asesoría de prevención / mala información	8
PÁGINA WEB	5
Página web no es amistosa	4
La calidad de página	4
PROBLEMAS DE COBROS	3
Errores de cobros / indebidos	3
OTRAS	6

¿Comunicó su problema? (N=139)
Datos en %

■ Sí

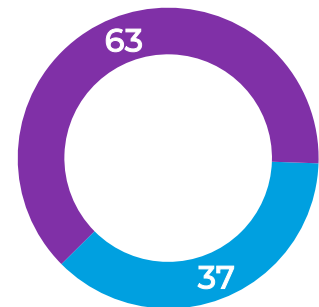
■ No



¿Fue solucionado? (N=119)
Datos en %

■ Sí

■ No

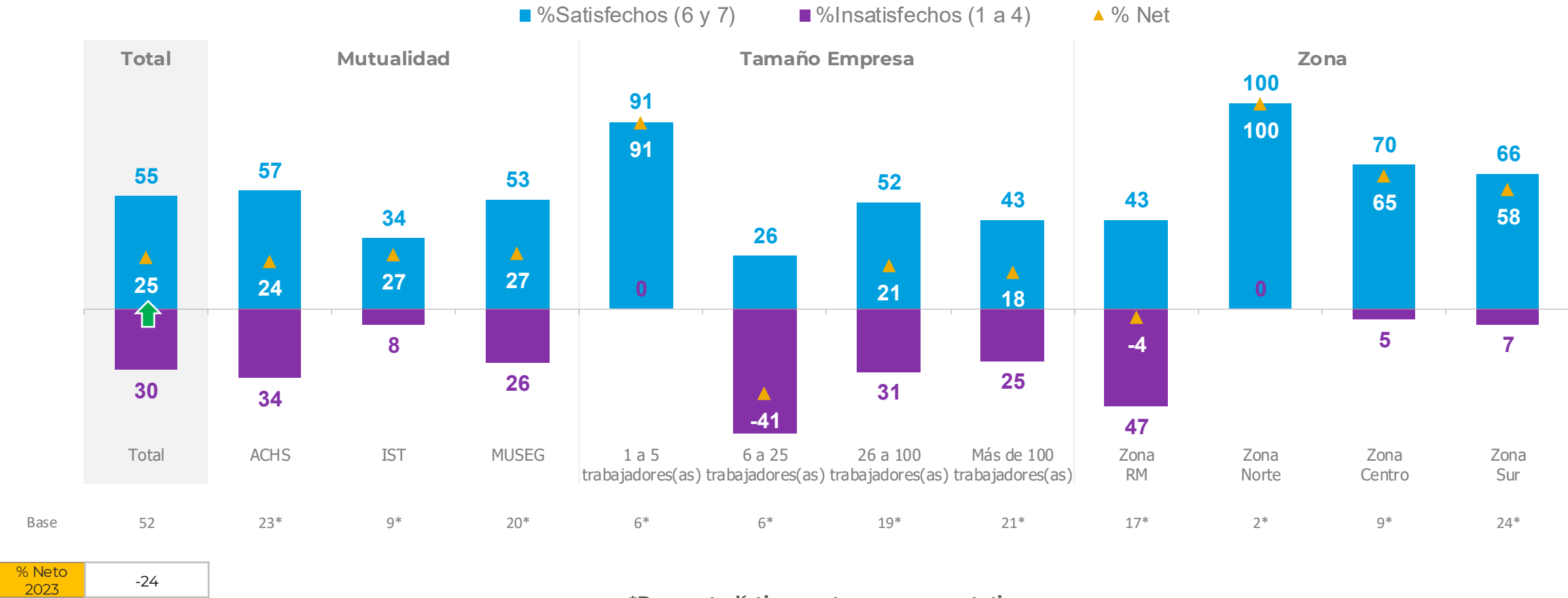


Responde "Sí"

Nivel de satisfacción con la solución entregada

En una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con la solución entregada?

Datos en %



*Base estadísticamente no representativa

↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

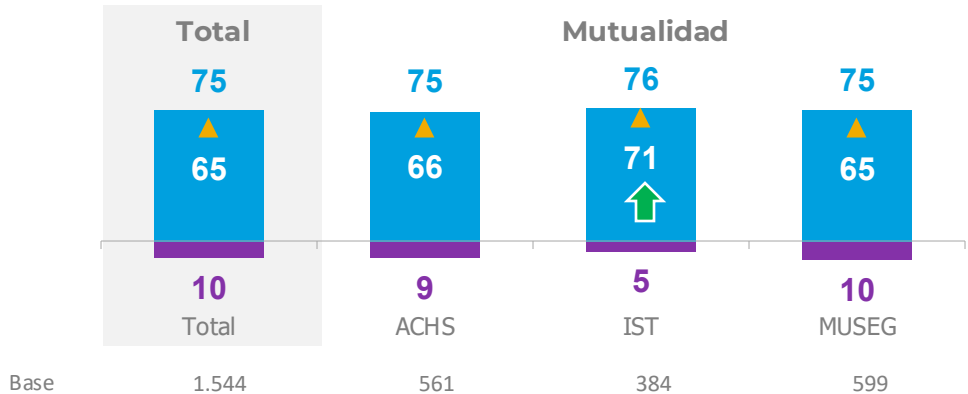
**Resumen de
resultados**

Resumen de Resultados

↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

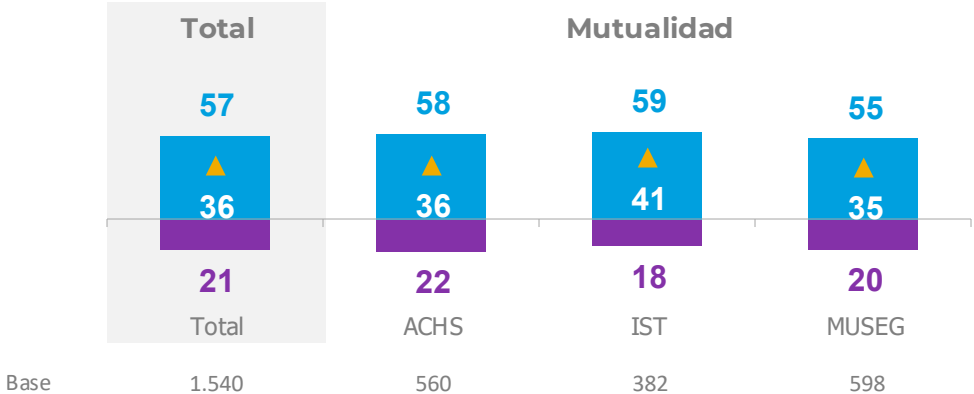
Satisfacción inicial

■ %Satisfechos (6 y 7) ■ %Insatisfechos (1 a 4) ▲ % Net



Recomendación

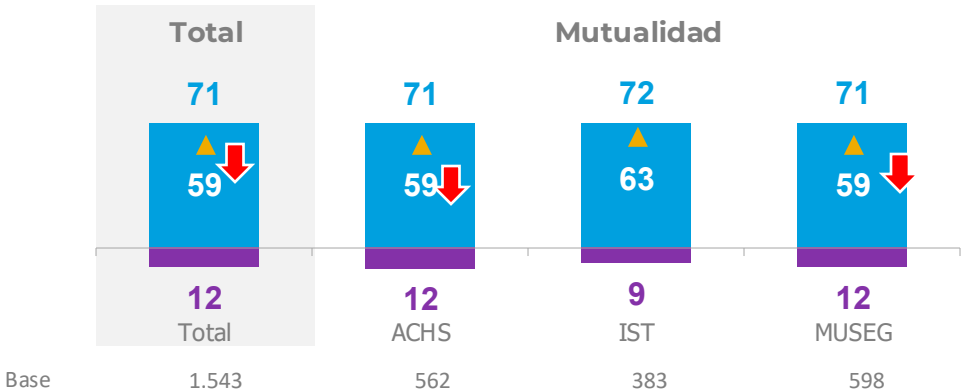
■ %Promotores (9 y 10) ■ %Detractores (0 a 6) ▲ % NPS



%Net 2023	64	68	60	61	%Net 2023	38	40	36	37
-----------	----	----	----	----	-----------	----	----	----	----

Servicios y prestaciones

■ %Satisfechos (6 y 7) ■ %Insatisfechos (1 a 4) ▲ % Net



%Net 2023	70	74	67	67
-----------	----	----	----	----

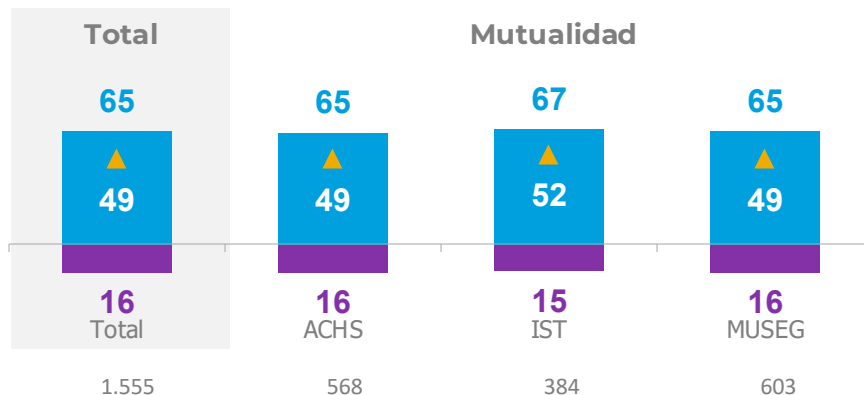
Resumen de Resultados



 Diferencias estadísticamente significativas

Apoyo y asesoría en prevención

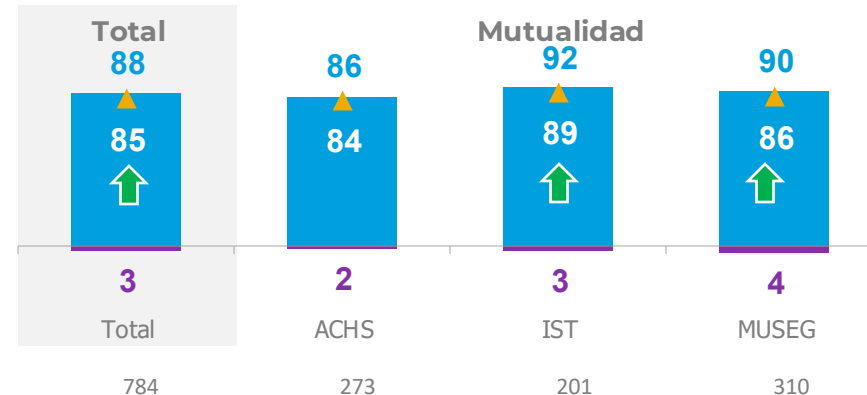
 %Satisfechos (6 y 7)
  %Insatisfechos (1 a 4)
  % Net



%Net 2023	49	52	49	46
-----------	----	----	----	----

Prevencionista

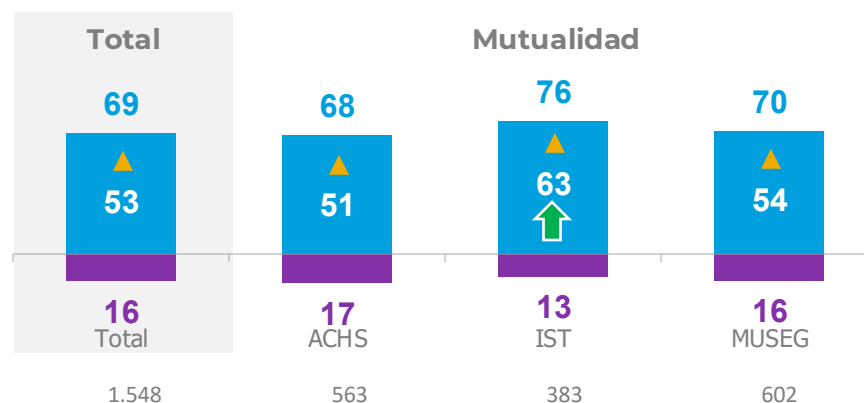
 %Satisfechos (6 y 7)
  %Insatisfechos (1 a 4)
  % Net



%Net 2023	80	82	82	79
-----------	----	----	----	----

Información

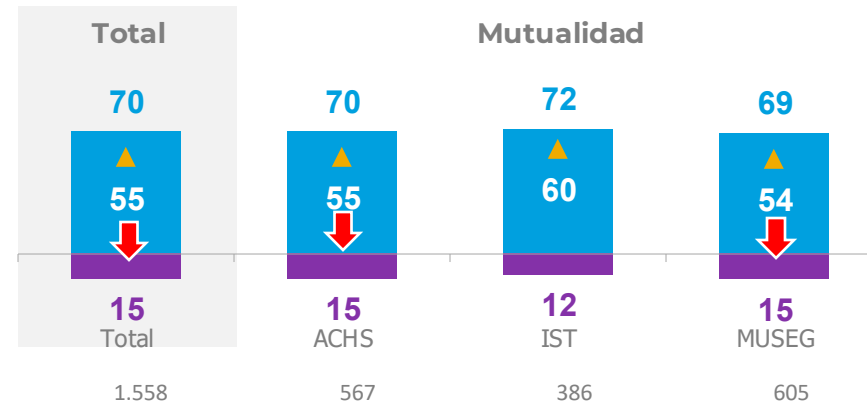
 %Satisfechos (6 y 7)
  %Insatisfechos (1 a 4)
  % Net



%Net 2023	52	55	49	49
-----------	----	----	----	----

Satisfacción final

 %Satisfechos (6 y 7)
  %Insatisfechos (1 a 4)
  % Net



%Net 2023	63	65	62	60
-----------	----	----	----	----



Conclusiones

Principales Hallazgos

- **En términos generales, se observa estabilidad en la satisfacción general del servicio recibido por parte de las empresas.**

Si bien la satisfacción inicial muestra estabilidad en los indicadores, la satisfacción final evidencia una disminución significativa en el indicador explicado principalmente por el grupo de segmentos mayores a 6 trabajadores y las regiones.

En la misma línea que la satisfacción inicial, el NPS se muestra estable al igual que las dimensiones de apoyo y asesoría e información. Por otro lado, se muestran cambios en el ítem del prevencionista que mejora su desempeño, mientras que los servicios y prestaciones evidencian una disminución.

- **Si bien el NPS se mantiene estable, se observa un aumento de los promotores y detractores, donde los problemas en la atención en general es el principal motivo mencionado de forma espontánea para no recomendar a las Mutuales.**

La poca comunicación, preocupación y la atención mala o lenta son las principales críticas que realizan las empresas sobre la experiencia que han tenido con las mutuales.

- **Dimensión de servicios y prestaciones muestra una caída, mientras que prevencionista evidencia una mejora en sus resultados.**

Se presenta una baja generalizada en la satisfacción con los servicios y prestaciones, caída que es transversal para todos los segmentos de tamaño de empresa. Capacitaciones ofrecidas por las mutuales es el atributo que muestra el mayor descenso.

En cuanto a los prevencionistas, si bien se ve un alza en su satisfacción, baja la tasa de contacto con ellos, en especial en las empresas con menor tamaño.

- **La tasa de problemas se mantiene a nivel general, siendo mayor en empresas con más de 26 trabajadores**

A nivel total, la tasa de problemas se mantiene con respecto al año pasado, mencionando problemas de atención referidos a la falta de comunicación, mala atención, errores administrativos, falta de respuestas y problemas con el pago de las licencias. Pese a que la tasa de problemas se mantiene, se observa una mejora en la satisfacción con la resolución de problemas.

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

www.cadem.cl

