

Informe de resultados
**Encuesta de Satisfacción
con el servicio de
mutualidades: segmento
personas trabajadoras**





Objetivos Generales

Objetivo General

Medir la **satisfacción de las personas** con el servicio entregado por las 3 mutualidades privadas.



Metodología

Metodología

TIPO DE ESTUDIO

Estudio cuantitativo en base a entrevistas telefónicas a través de CATI Cadem.

GRUPO OBJETIVO

Personas que se atendieron en cada mutualidad atendidos en los servicios de Urgencias por accidentes de trabajo o trayecto en la quincena anterior, según base de datos entregada por la Asociación de Mutualidades.

DISEÑO MUESTRAL

Se realizaron 1.100 casos totales, según la siguiente distribución:

	Muestra	Error muestral
Instituto de Seguridad del Trabajo (IST)	340	5,31%
Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)	380	5,03%
Mutual de Seguridad CChC (MUSEG)	380	5,03%
Total	1.100	2,95%

El margen de error se calcula considerando el supuesto de varianza máxima y un nivel de confianza de 95%.

* 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 durante el 25 de julio al 27 de septiembre 2024.

PONDERACIÓN

Los datos fueron ponderados por mutualidad según porcentaje de trabajadores afiliados 2024:

IST	ACHS	MUSEG
9%	51%	40%

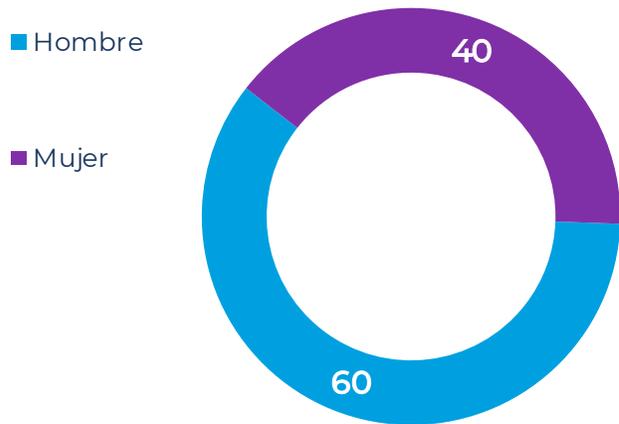
DIFERENCIAS SIGNIFICATIVAS

Las diferencias significativas se marcan al 95% de confianza entre mediciones:   Diferencias estadísticamente significativas

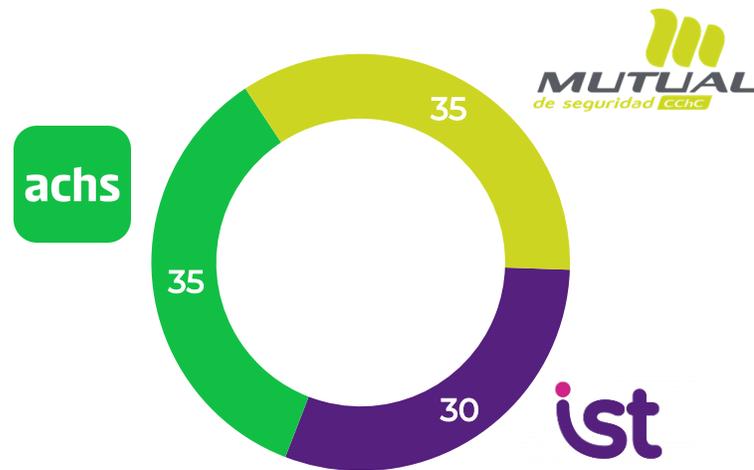
Datos de la muestra

Segmento Trabajadores
(datos sin ponderar)

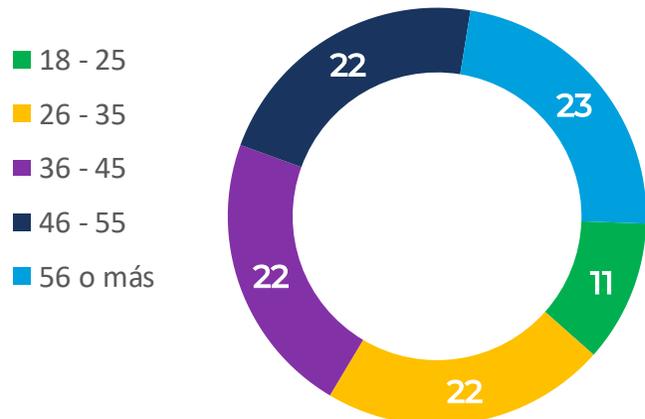
Género



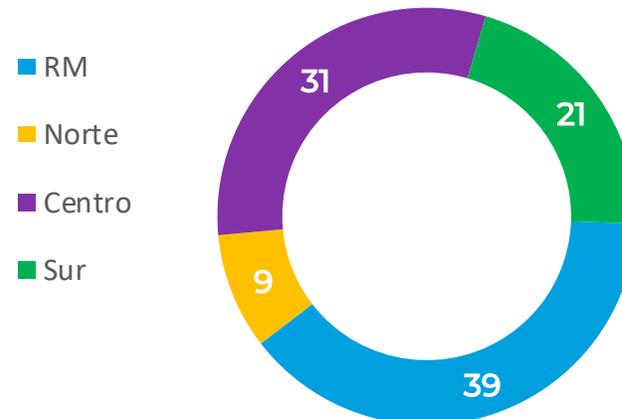
Mutuales



Tramos de edad



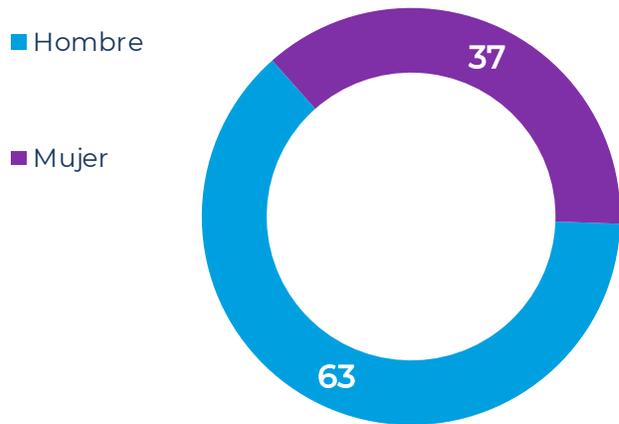
Región



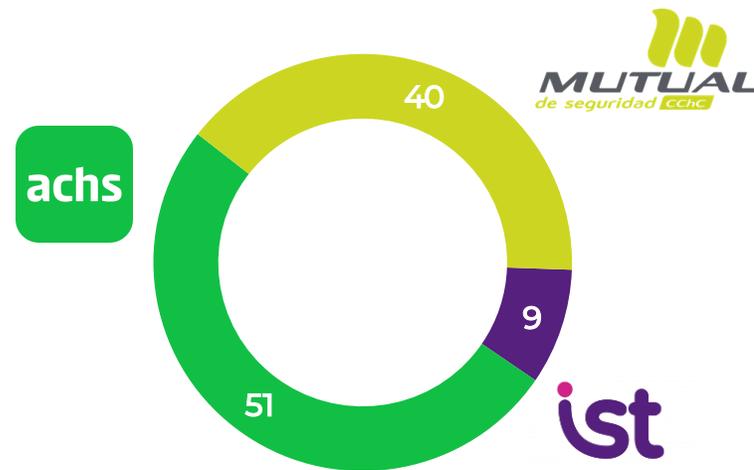
Datos de la muestra

%Segmento Trabajadores
(datos ponderados)

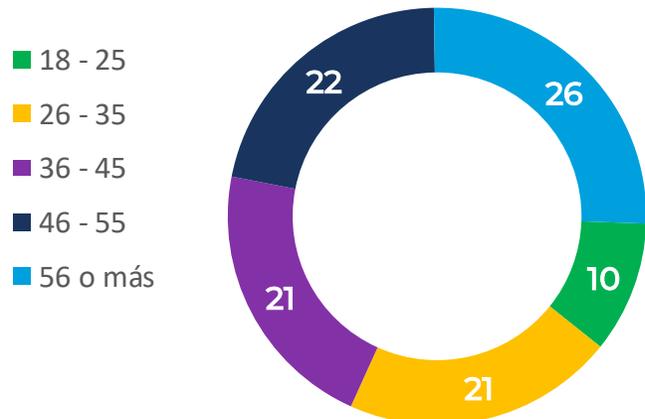
Género



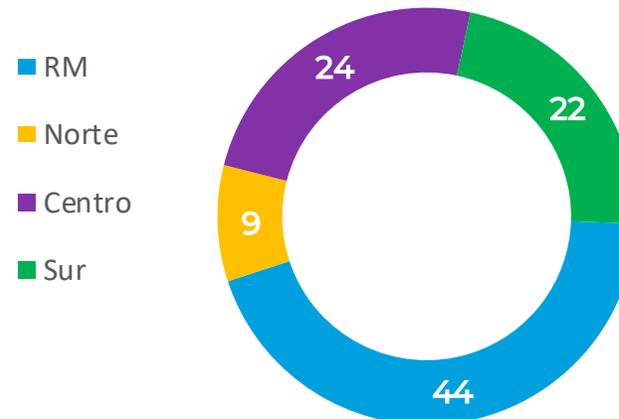
Mutuales



Tramos de edad

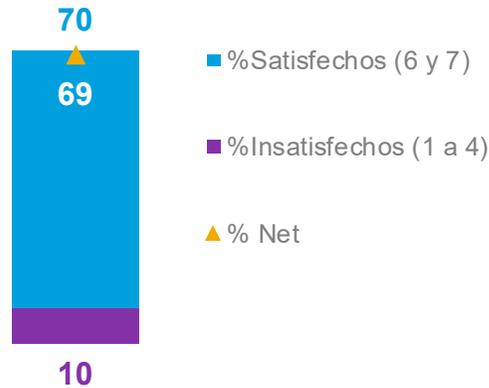


Región



✓ **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:



Satisfacción Neta (Net) = %Clientes Satisfechos - %Clientes Insatisfechos

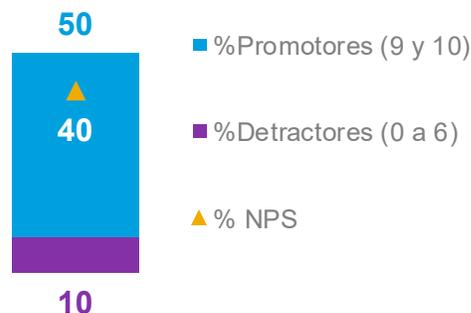
Donde:

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:



Net Promoter Score (NPS) = %Promotores - % Detractores

Donde:

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

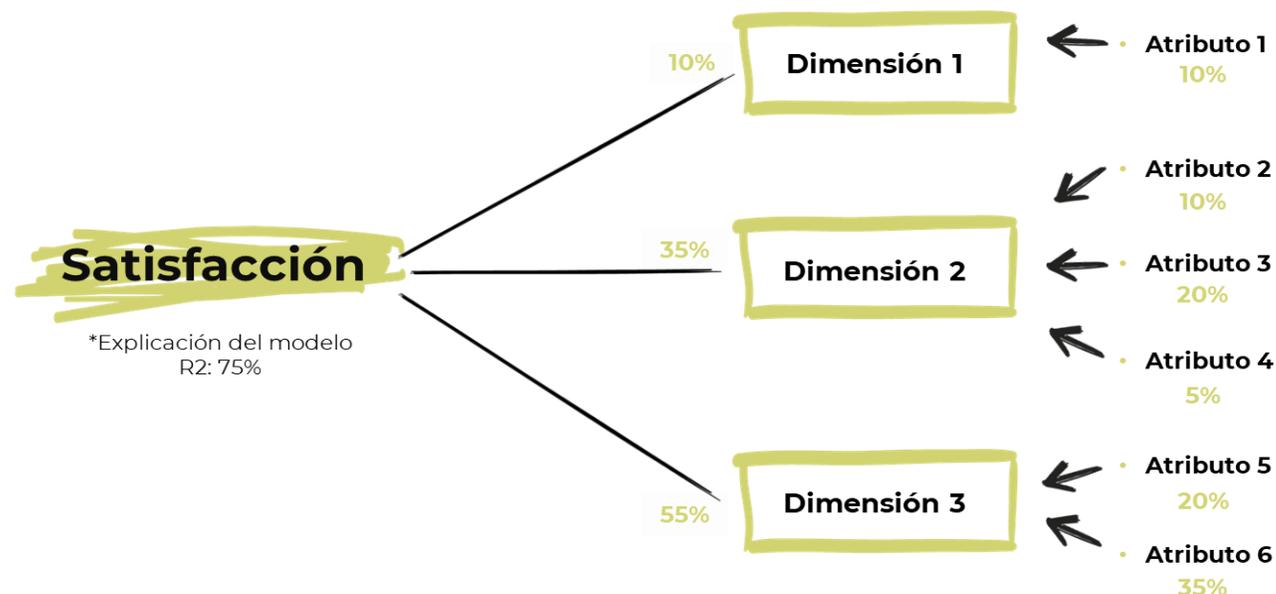
Clientes Pasivos: No se incluyen en el cálculo (7 y 8).

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, prevenciónista e información**, junto con los atributos respectivos de cada dimensión.



Resultados

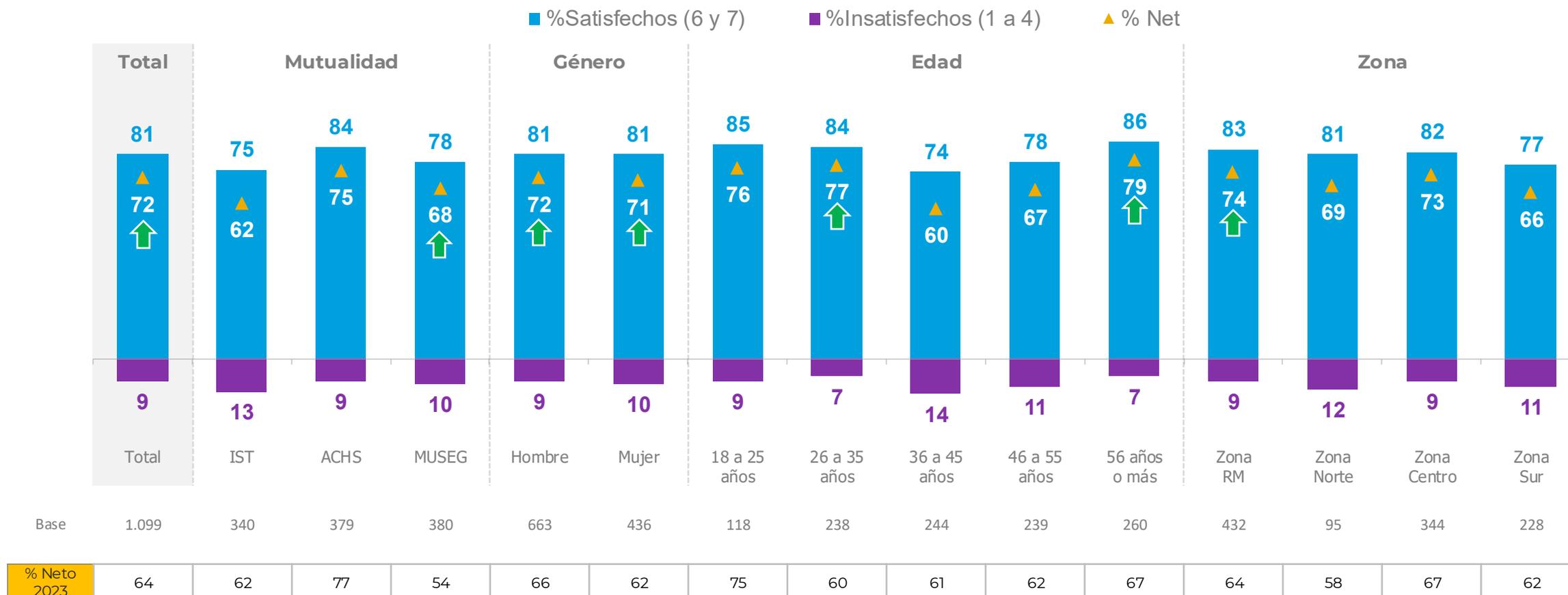


**Experiencia y
Lealtad con el
servicio**

Nivel de satisfacción con la atención general

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 la atención recibida en...

Datos en %

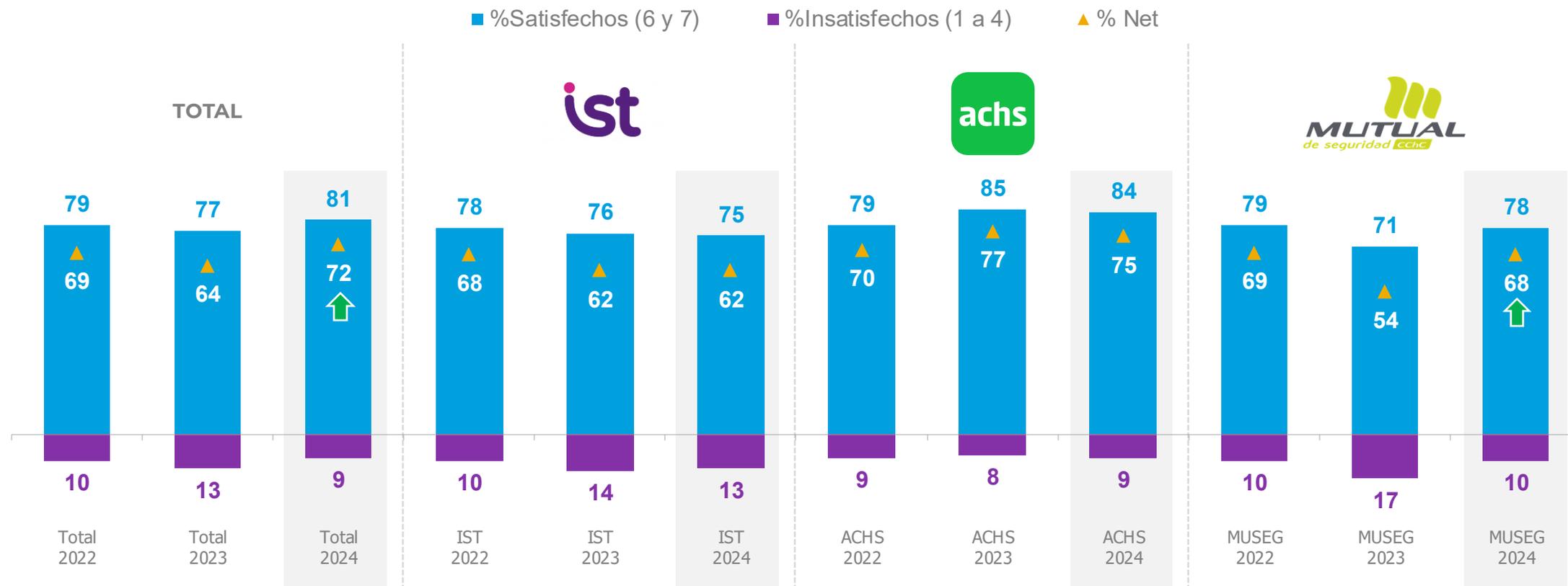


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con la atención general – 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 la atención recibida en...

Datos en %

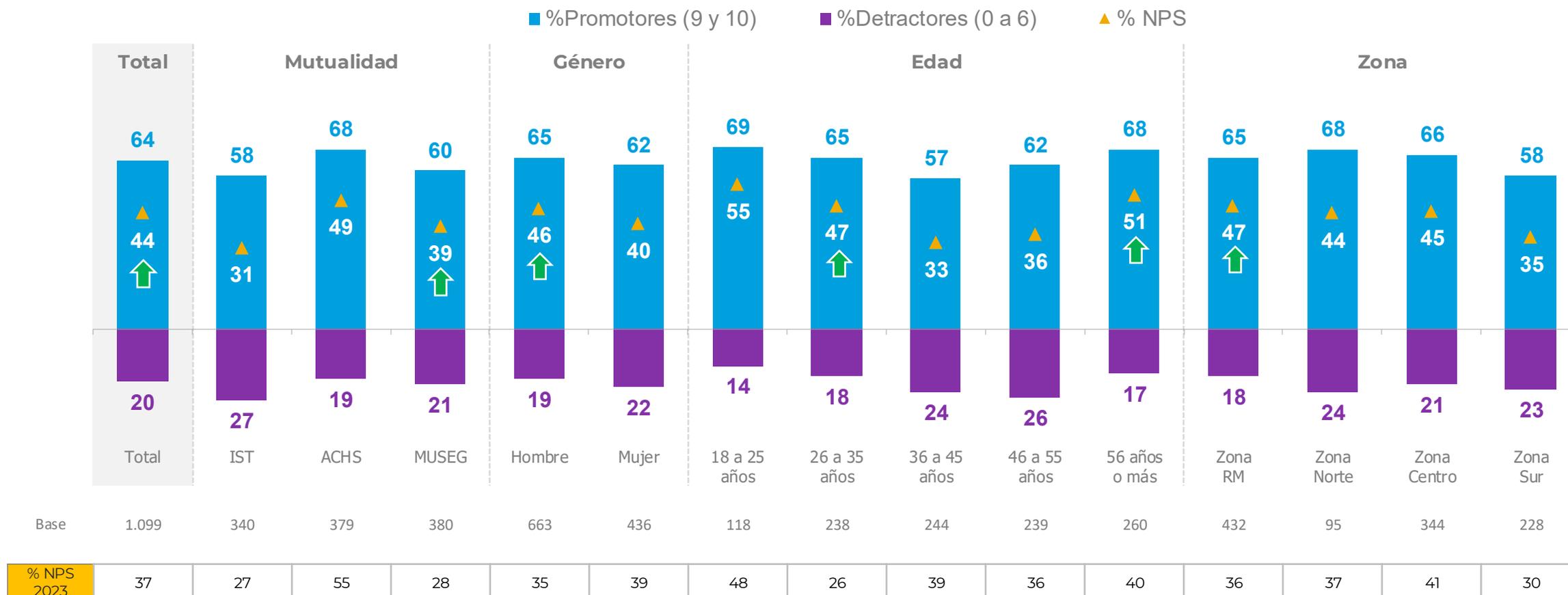


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de recomendación

¿Qué tan probable es que recomiende ... a un familiar o a un amigo?
 Utilice una escala de 0 a 10, donde 0 es "nada probable" y 10 es "muy probable"

Datos en %

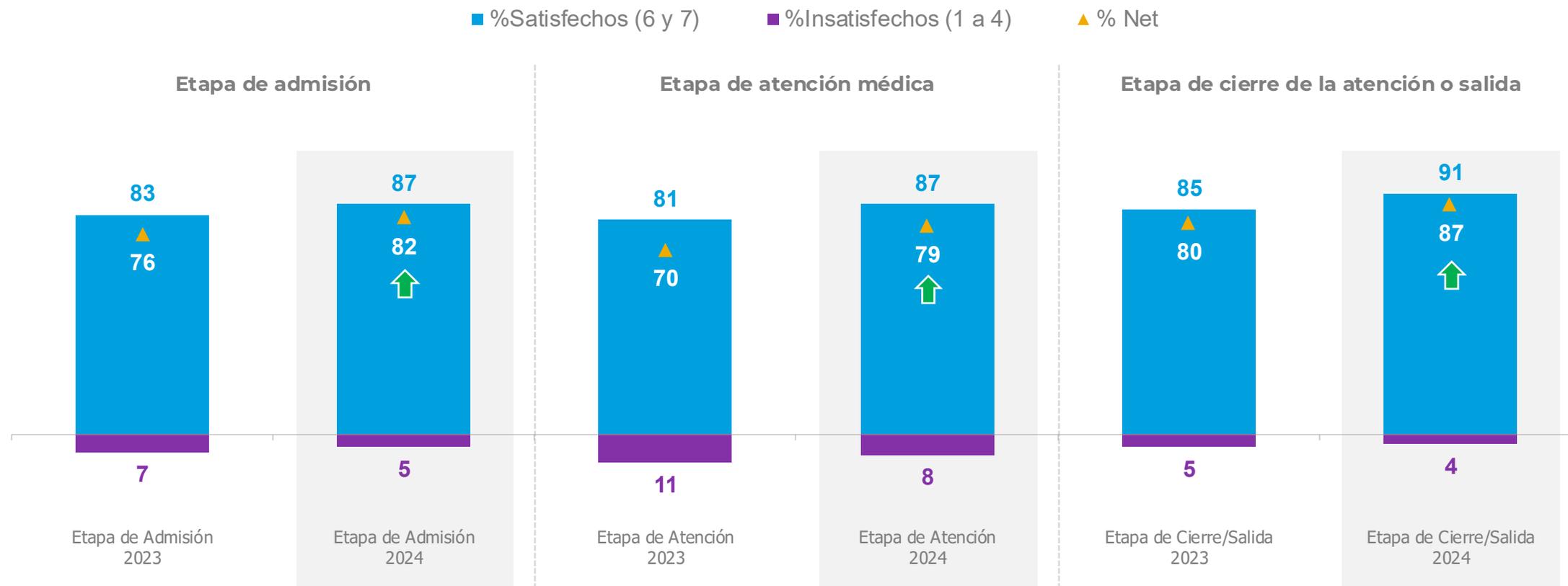


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con las etapas de la atención - evolutivo

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

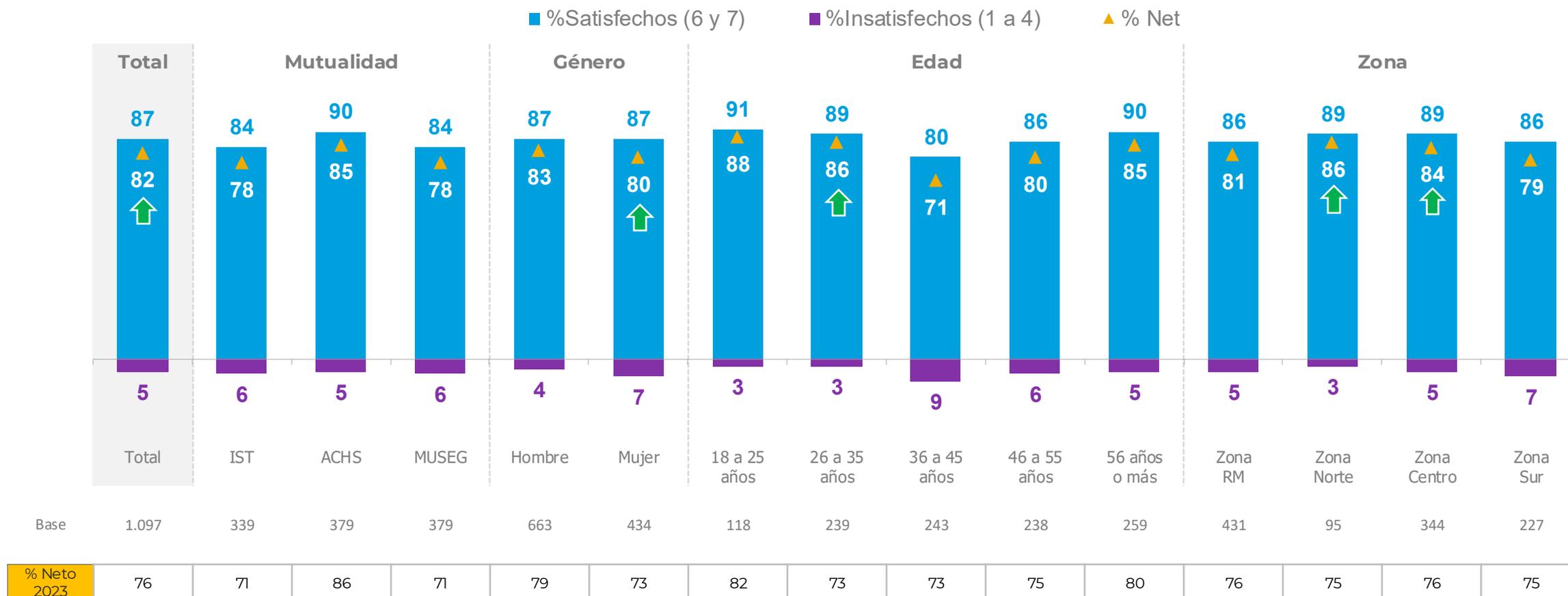


**Etapa de
Admisión**

Nivel de satisfacción con la etapa de admisión

Considerando lo anterior, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con el centro de salud de...en el momento de la admisión? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”

Datos en %

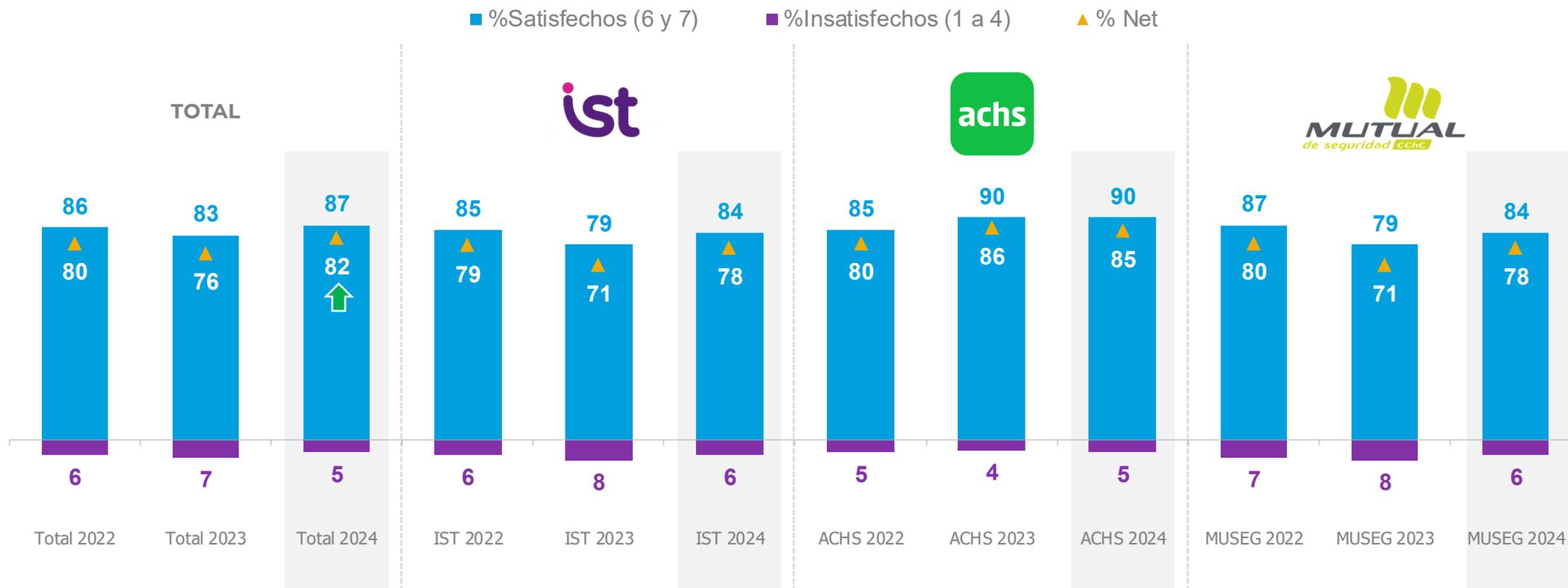


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con la etapa de admisión – Evolutivo

Considerando lo anterior, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con el centro de salud de...en el momento de la Admisión? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”

Datos en %

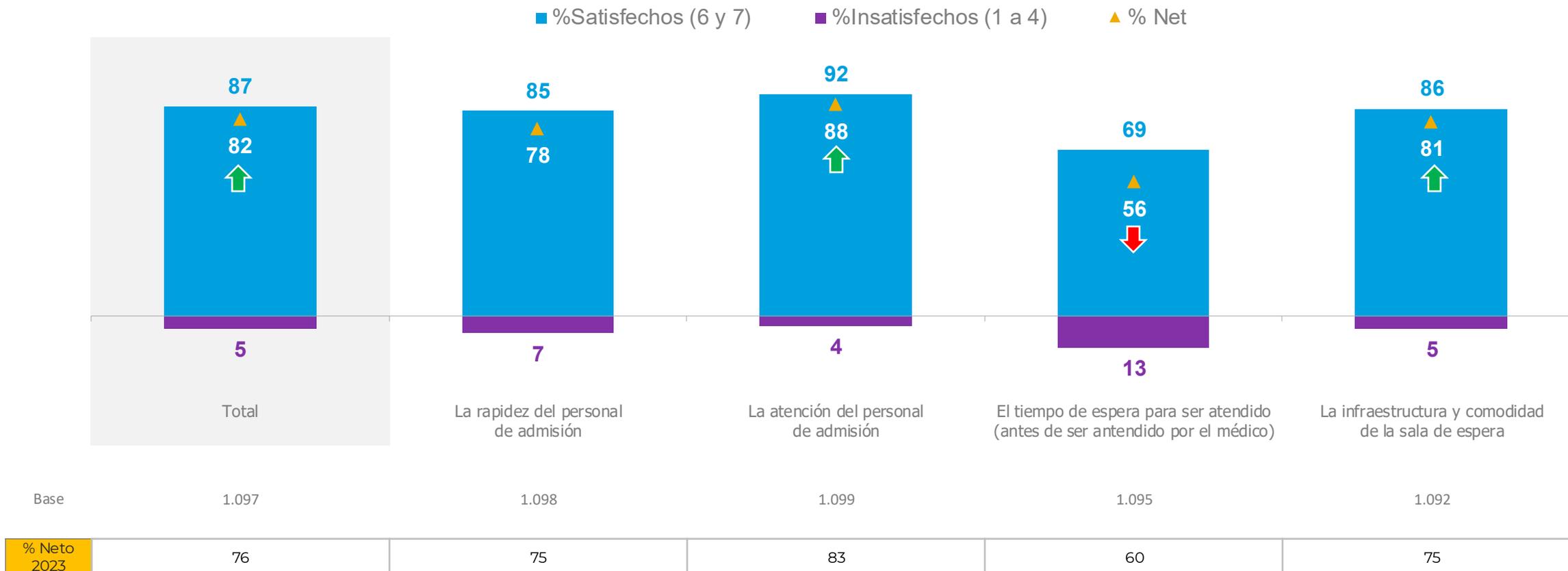


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

Respecto al momento de la admisión al centro de salud / centro asistencial de... ¿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 %

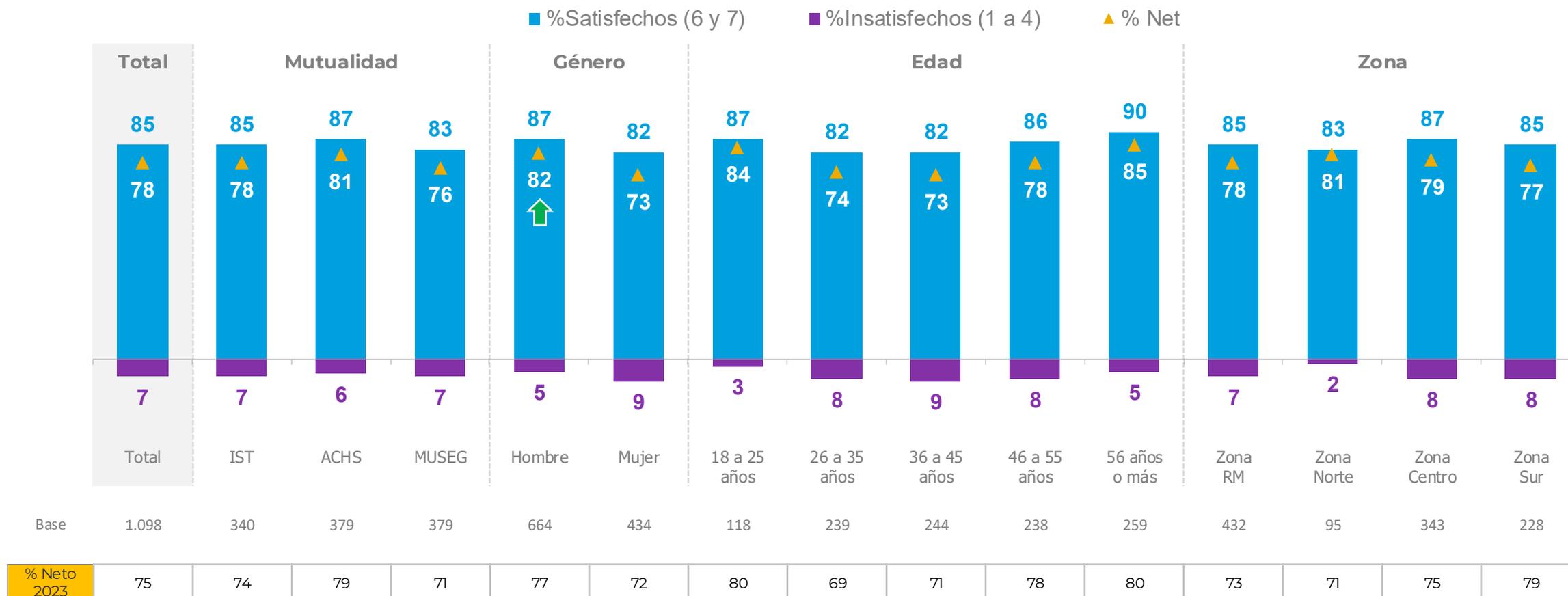


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

La rapidez del personal de admisión

Datos en %

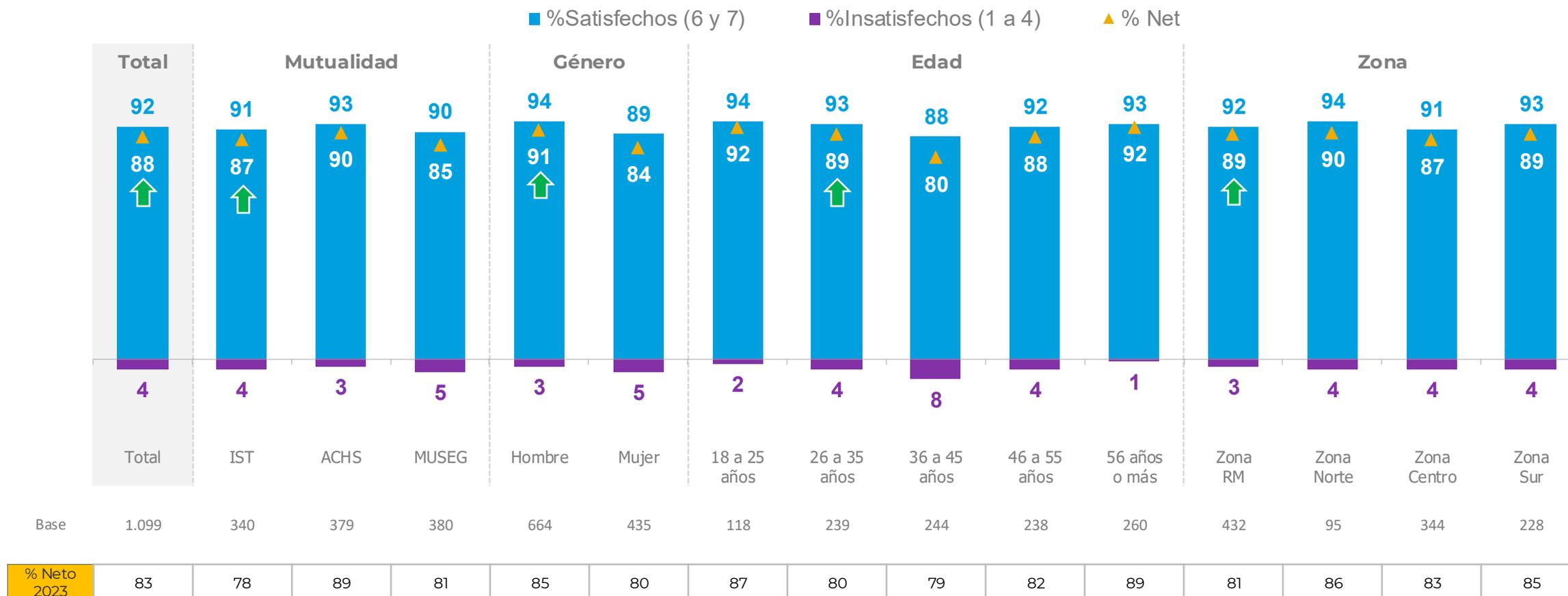


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

La atención del personal de admisión

Datos en %



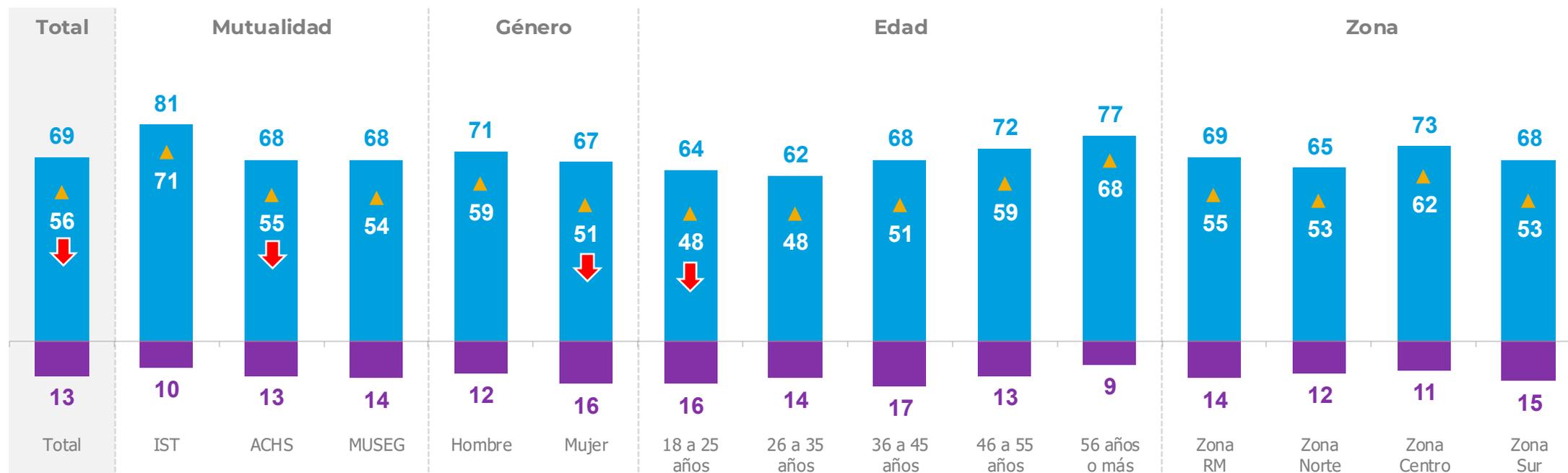
↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

El tiempo de espera para ser atendido (antes de ser atendido por el médico)

Datos en %

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



Base 1.095 337 379 379 660 435 118 238 242 237 260 432 95 342 226

% Neto 2023	60	69	63	47	61	58	62	51	59	66	66	60	52	65	55
-------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

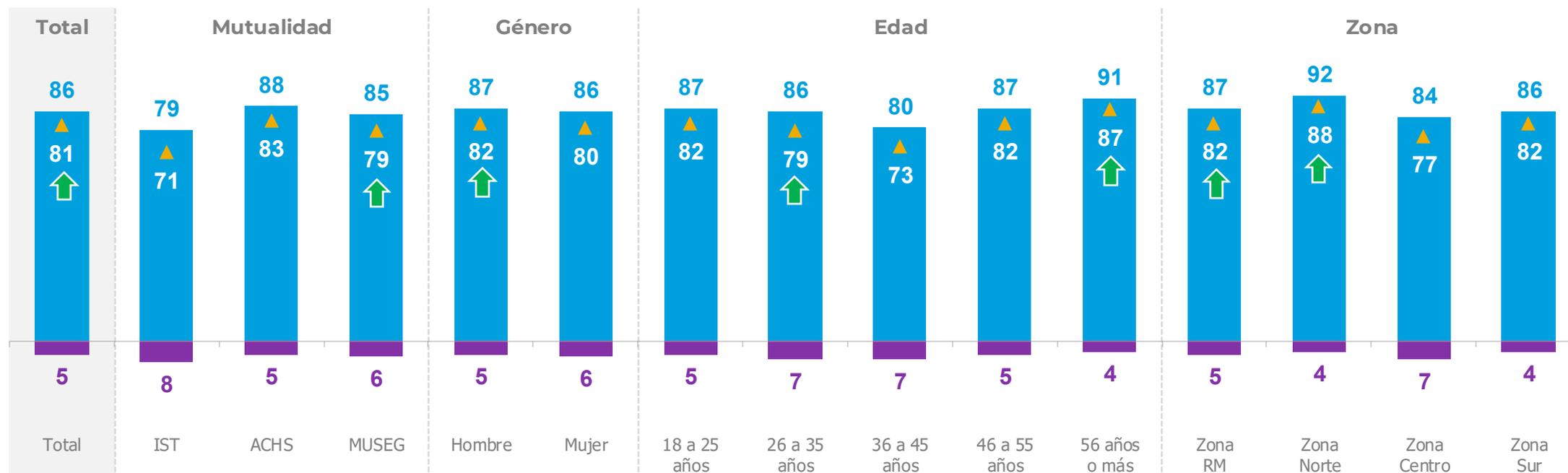
↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

La infraestructura y comodidad de la sala de espera

Datos en %

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



Base: Total (1.092), IST (335), ACHS (380), MUSEG (377), Hombre (660), Mujer (432), 18 a 25 años (117), 26 a 35 años (238), 36 a 45 años (239), 46 a 55 años (239), 56 años o más (259), Zona RM (427), Zona Norte (94), Zona Centro (344), Zona Sur (227)

% Neto 2023	75	70	85	71	76	75	79	71	73	78	79	73	75	76	79
-------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

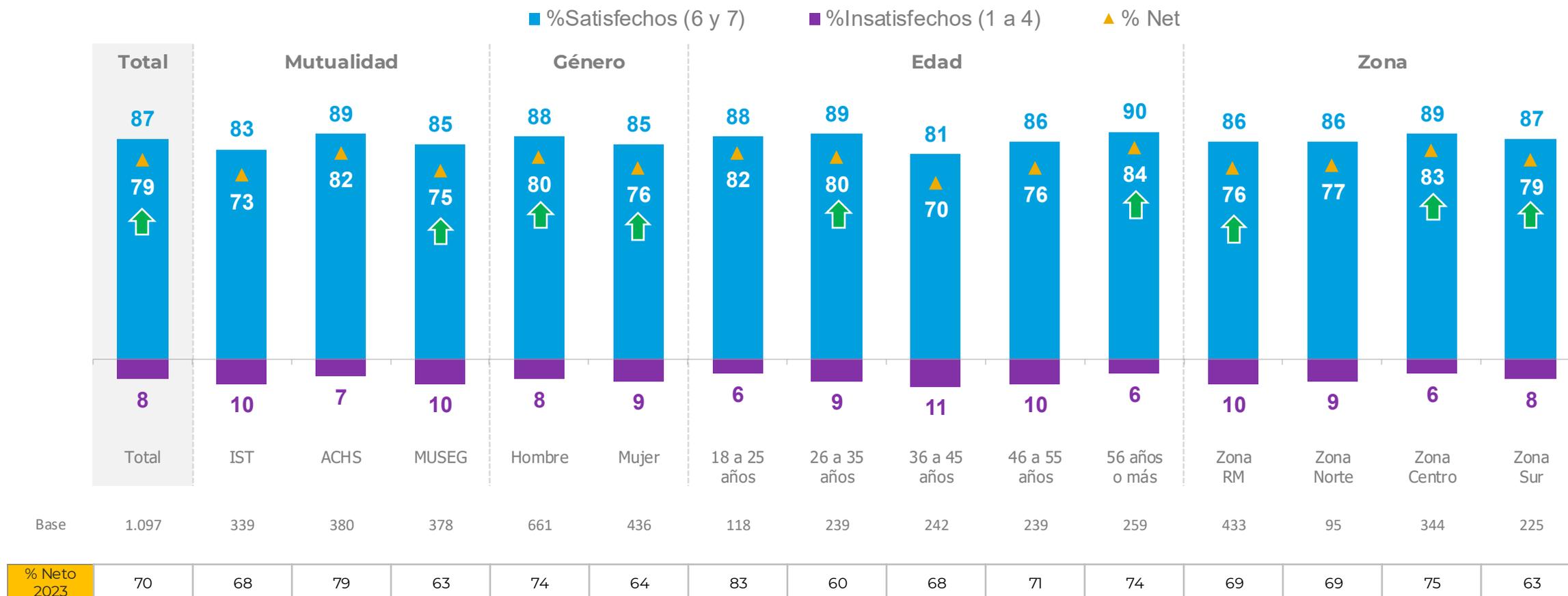
The background features a blurred image of a person's hands using a tablet. Overlaid on this are several semi-transparent icons: a row of seven human figures, a location pin, a bar chart, a circular gauge, and a network diagram. The right side of the image is dominated by large, overlapping circular shapes in shades of purple and blue.

Etapa de Atención Médica

Nivel de satisfacción con la etapa de atención -Médico

Considerando lo anterior, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con el servicio brindado por el médico que lo(a) atendió en...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”

Datos en %



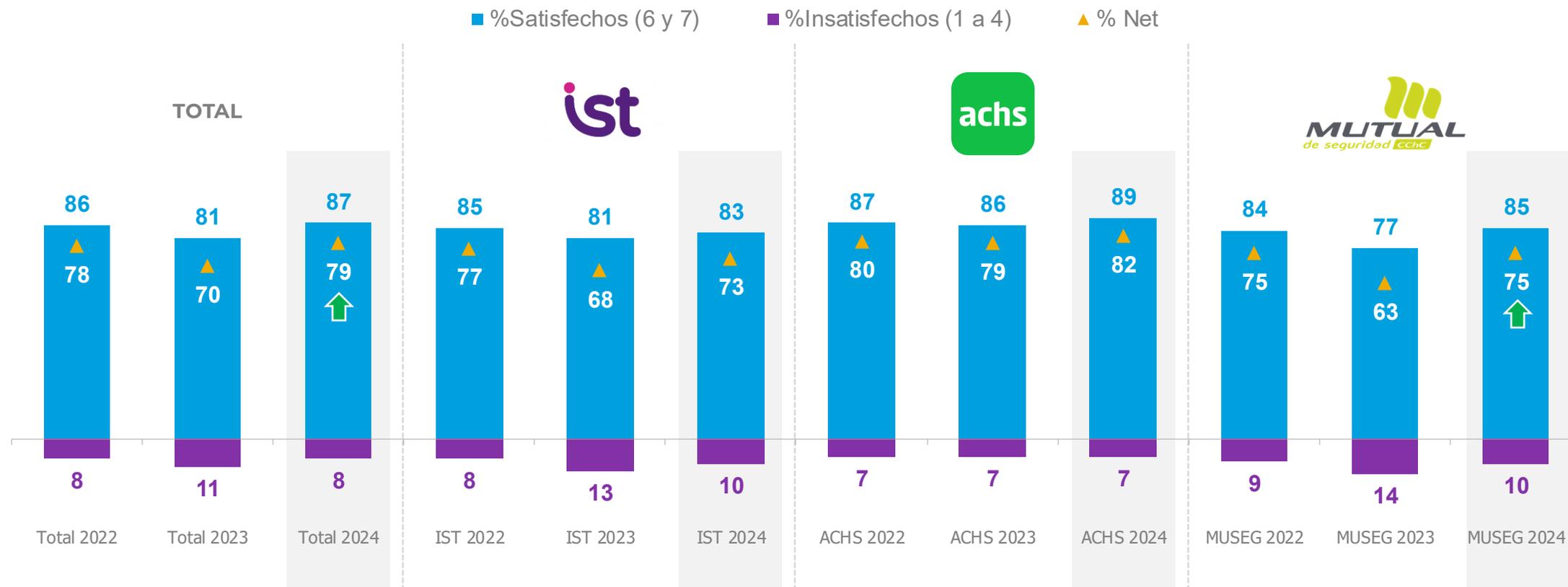


 Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con la etapa de atención - Médico – Evolutivo

Considerando lo anterior, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con el centro de salud de...en el momento de la Admisión? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”

Datos en %



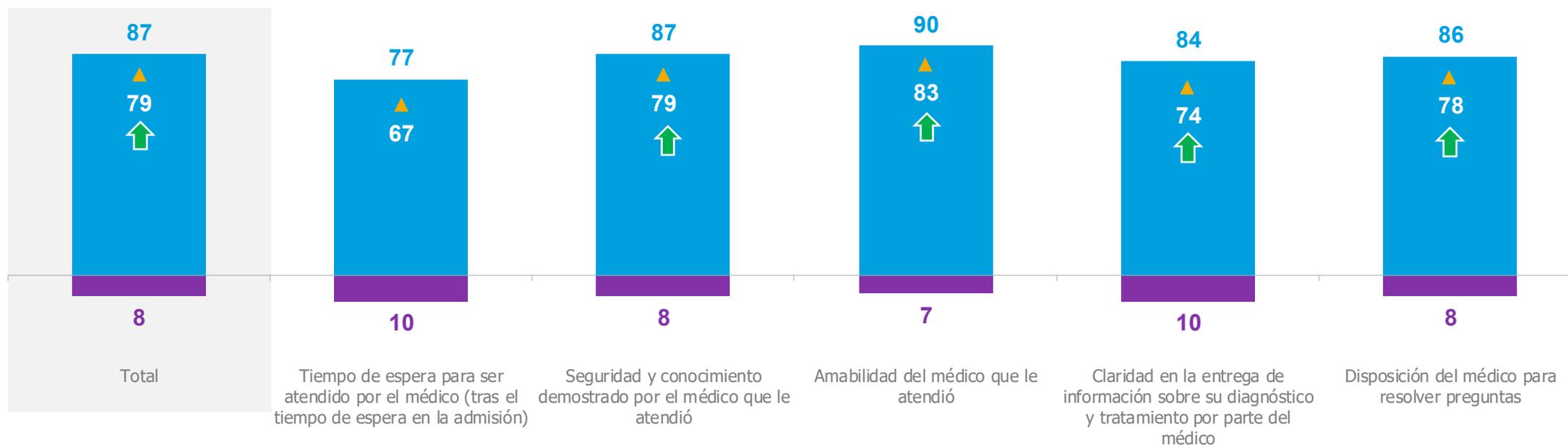
↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas Médico

Respecto al servicio entregado por el o la Médico que lo atendió cuando usted ingresó al servicio de urgencia de... ¿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 %

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



Base: Total 1.097, Tiempo de espera 1.094, Seguridad y conocimiento 1.093, Amabilidad 1.097, Claridad 1.094, Disposición 1.096

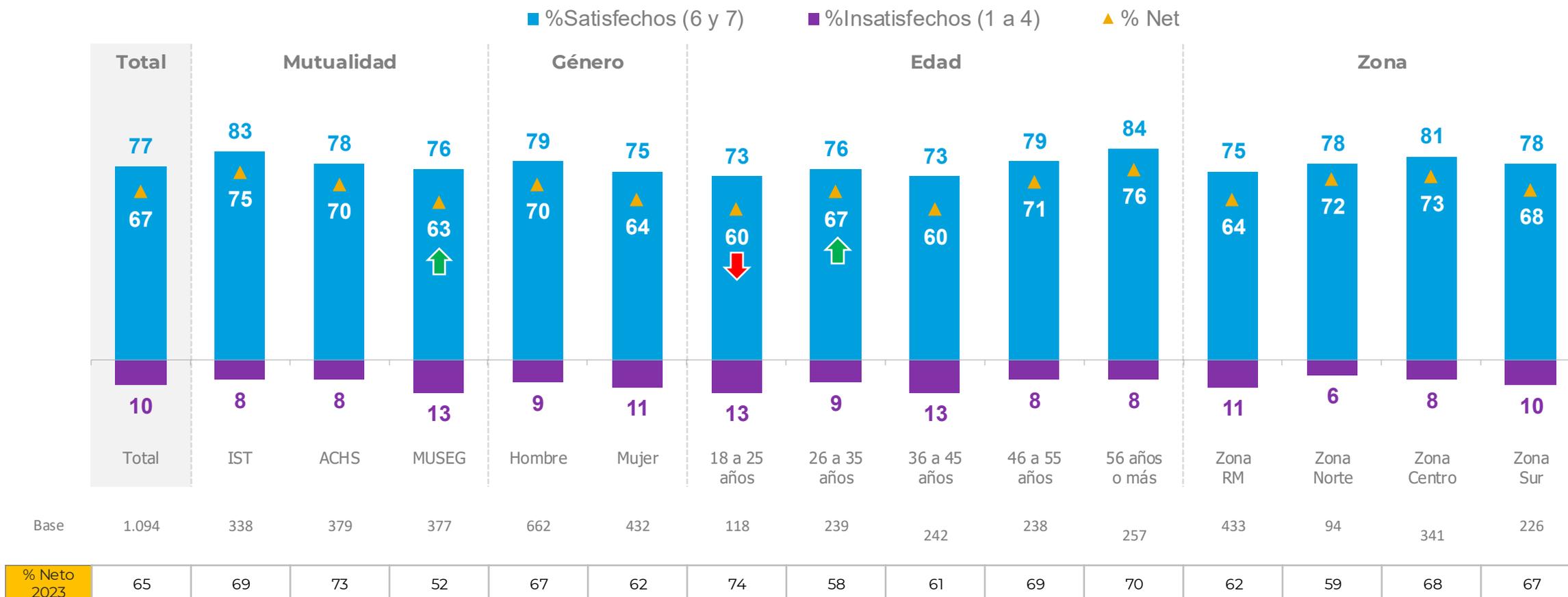
% Neto 2023	70	65	71	78	66	71
-------------	----	----	----	----	----	----

↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas - Médico

Tiempo de espera para ser atendido por el médico (luego de la admisión)

Datos en %

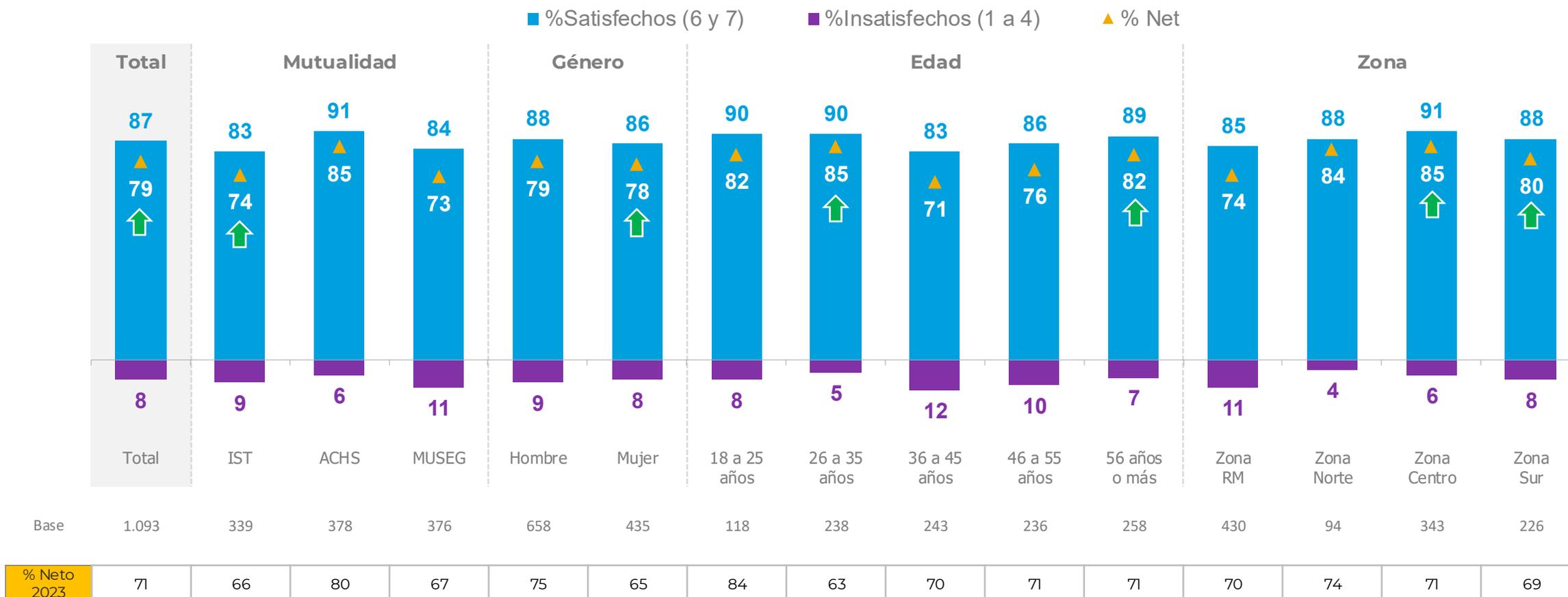


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas - Médico

Seguridad y conocimiento demostrado por el médico que lo atendió

Datos en %



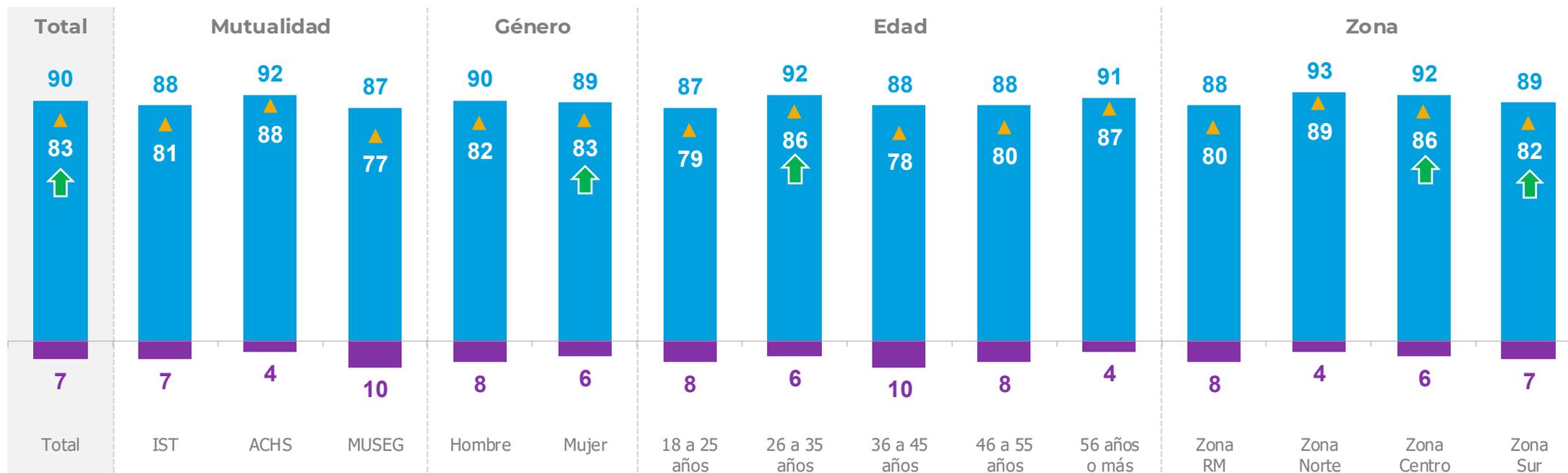
↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas - Médico

Amabilidad del médico que lo atendió

Datos en %

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



Base: Total (1.097), IST (339), ACHS (380), MUSEG (378), Hombre (662), Mujer (435), 18 a 25 años (118), 26 a 35 años (239), 36 a 45 años (243), 46 a 55 años (238), 56 años o más (259), Zona RM (432), Zona Norte (95), Zona Centro (343), Zona Sur (227)

% Neto 2023	Total	IST	ACHS	MUSEG	Hombre	Mujer	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más	Zona RM	Zona Norte	Zona Centro	Zona Sur
78	77	85	72	80	76	83	68	81	79	83	78	80	80	80	73

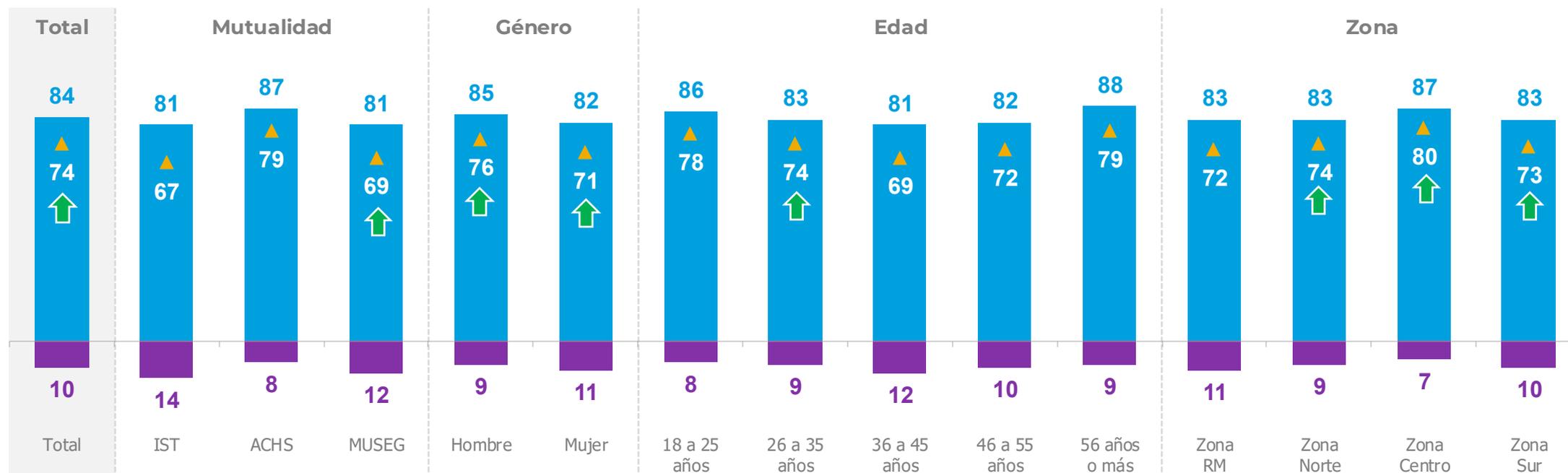
↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas - Médico

Claridad en la entrega de información sobre su diagnóstico y tratamiento

Datos en %

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



Base 1.094 338 380 376 659 435 118 238 243 238 257 431 95 342 226

% Neto 2023	66	63	75	60	69	62	76	57	65	68	70	66	61	69	63
-------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

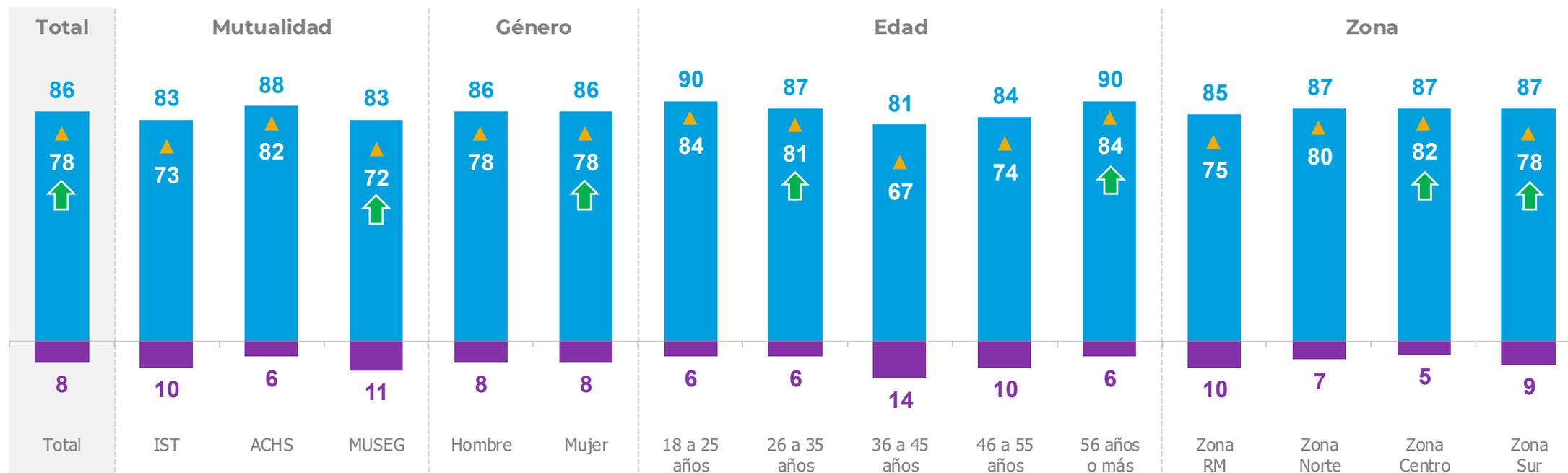
↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas - Médico

Disposición para resolver preguntas

Datos en %

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



Base: Total (1.096), IST (339), ACHS (380), MUSEG (377), Hombre (661), Mujer (435), 18 a 25 años (118), 26 a 35 años (239), 36 a 45 años (242), 46 a 55 años (239), 56 años o más (258), Zona RM (433), Zona Norte (95), Zona Centro (342), Zona Sur (226)

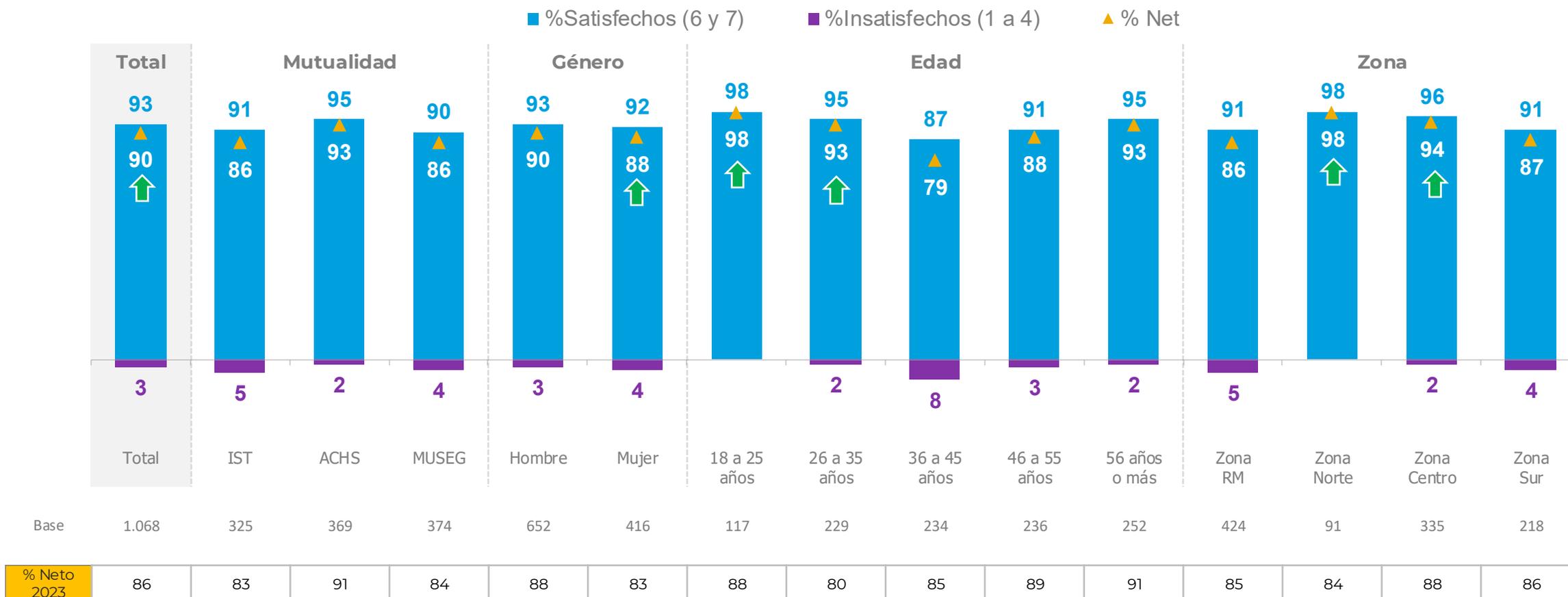
% Neto 2023	Total	IST	ACHS	MUSEG	Hombre	Mujer	18 a 25 años	26 a 35 años	36 a 45 años	46 a 55 años	56 años o más	Zona RM	Zona Norte	Zona Centro	Zona Sur
71	71	68	82	63	74	67	83	64	70	71	72	71	69	73	68

↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con la etapa de atención - Enfermería

Respecto al personal de Enfermería (incluyendo a auxiliares de enfermería), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con la atención y servicio entregado por el personal de Enfermería en...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”

Datos en %

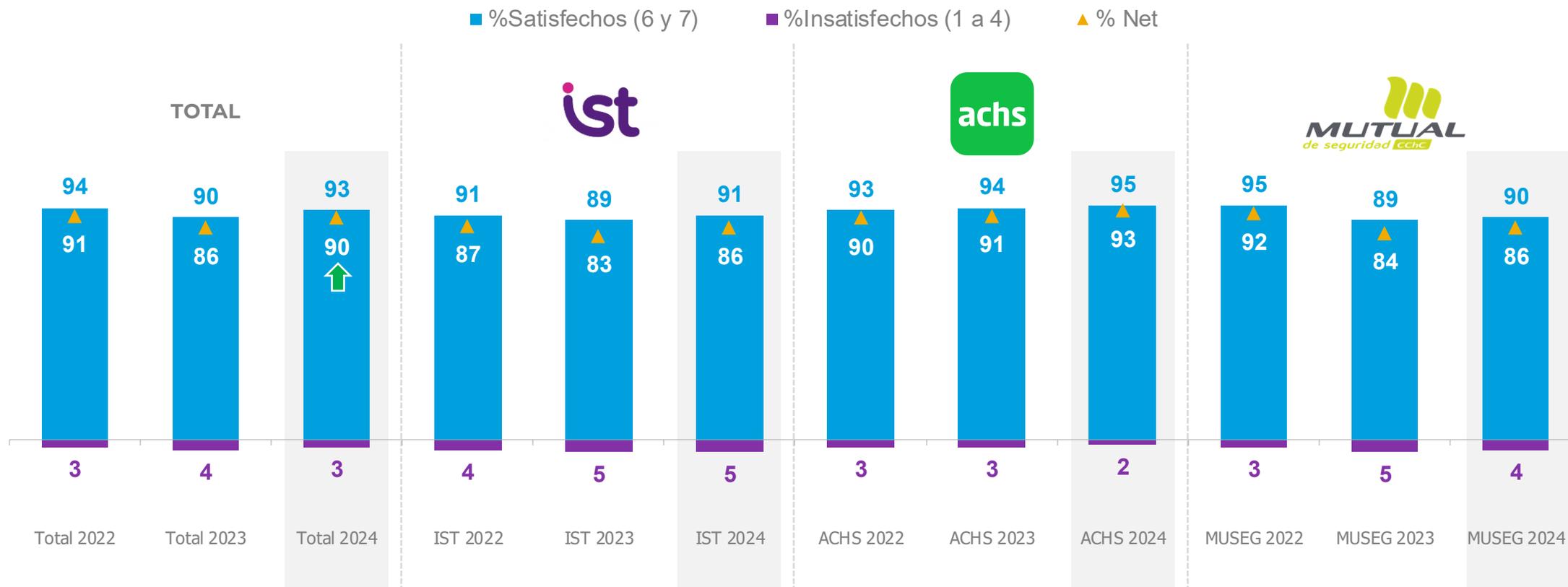


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con la etapa de atención - Enfermería- Evolutivo

Respecto al personal de Enfermería (incluyendo a auxiliares de enfermería), ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con la atención y servicio entregado por el personal de Enfermería en...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”

Datos en %



↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

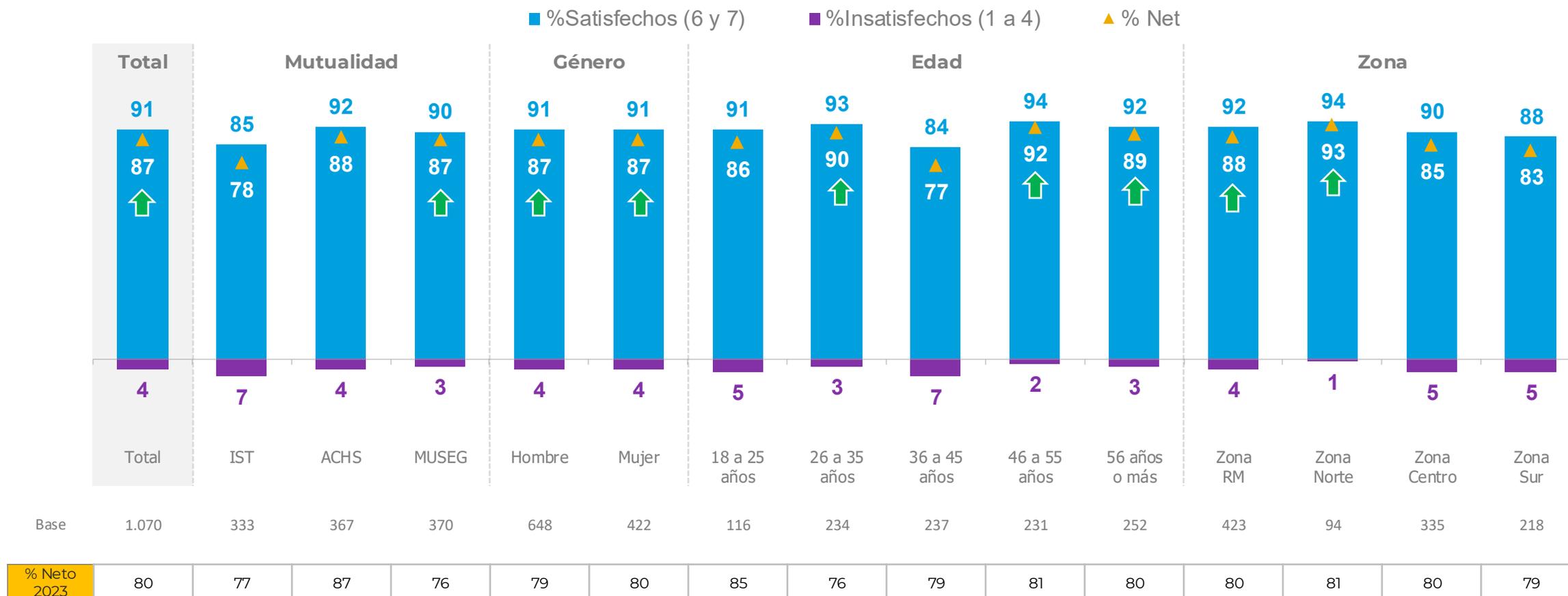


Etapa de Cierre / salida

Nivel de satisfacción con la etapa de cierre

Considerando lo anterior, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con el servicio brindado por el personal administrativo que lo atendió en su salida / alta en...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”

Datos en %

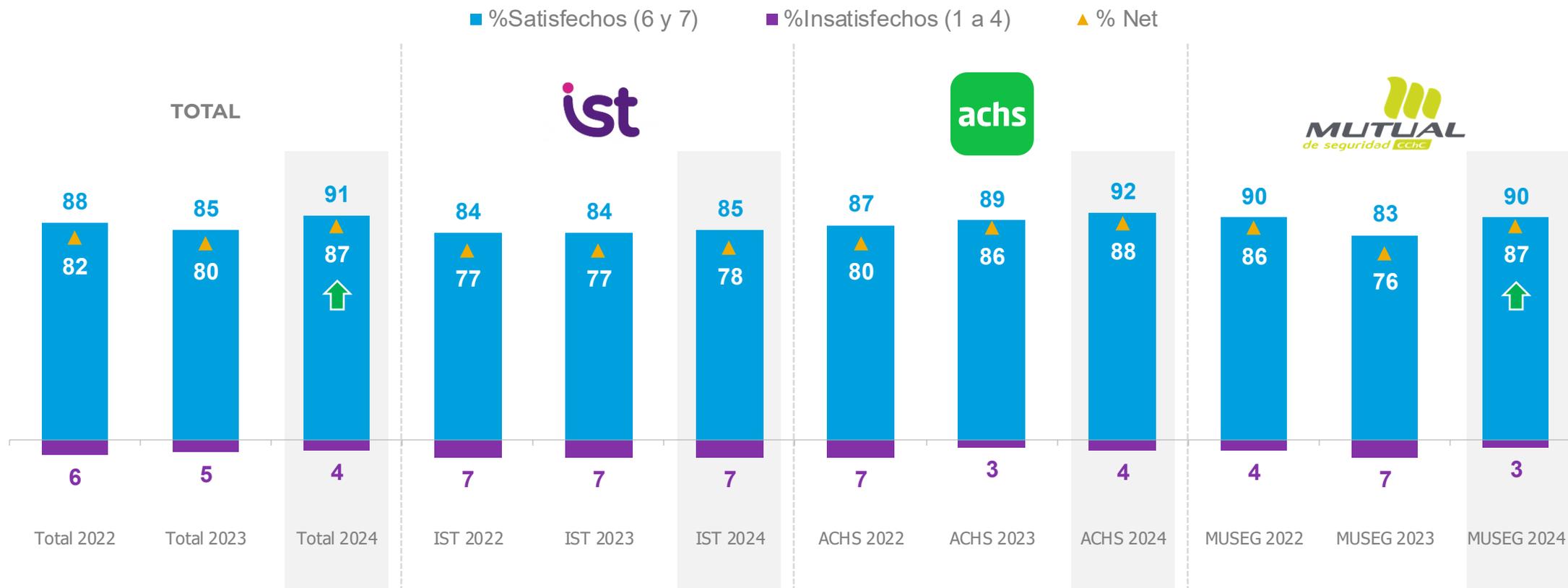


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con la etapa de cierre – Evolutivo

Considerando lo anterior, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con el servicio brindado por el personal administrativo que lo atendió en su salida / alta en...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”

Datos en %

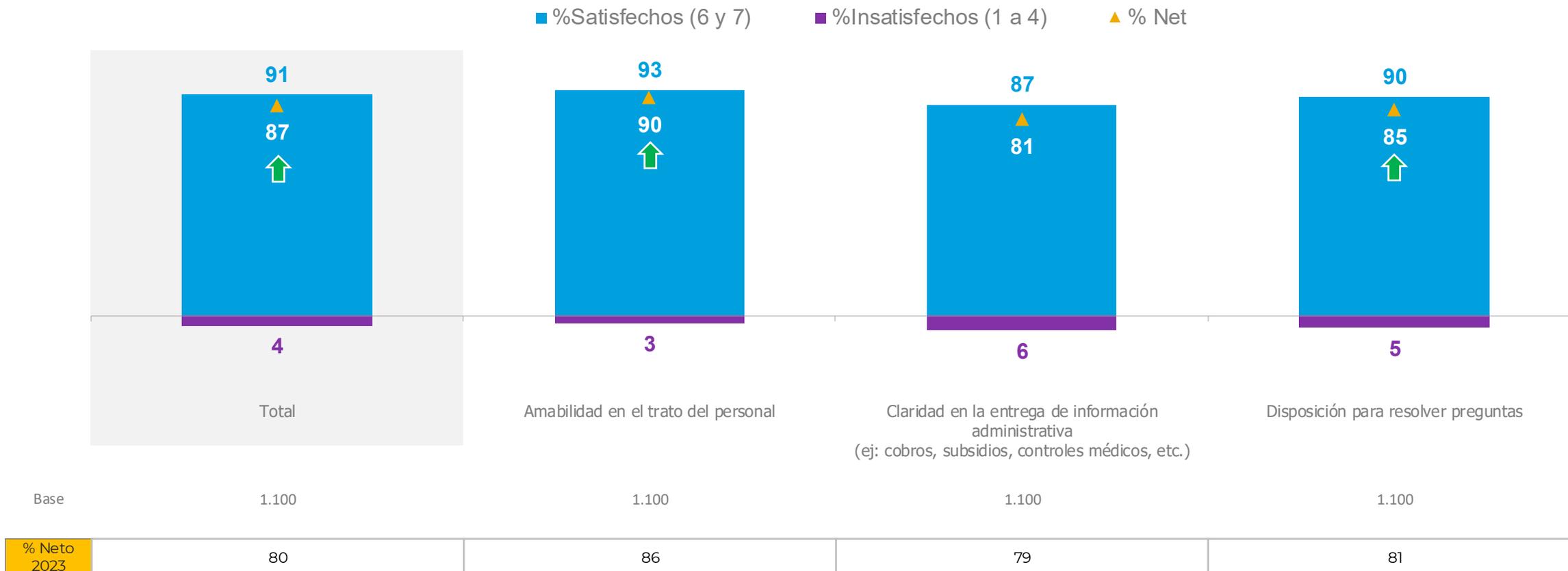


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

Respecto al servicio entregado por el personal administrativo que lo atendió en el cierre de su atención/alta en... ¿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 %

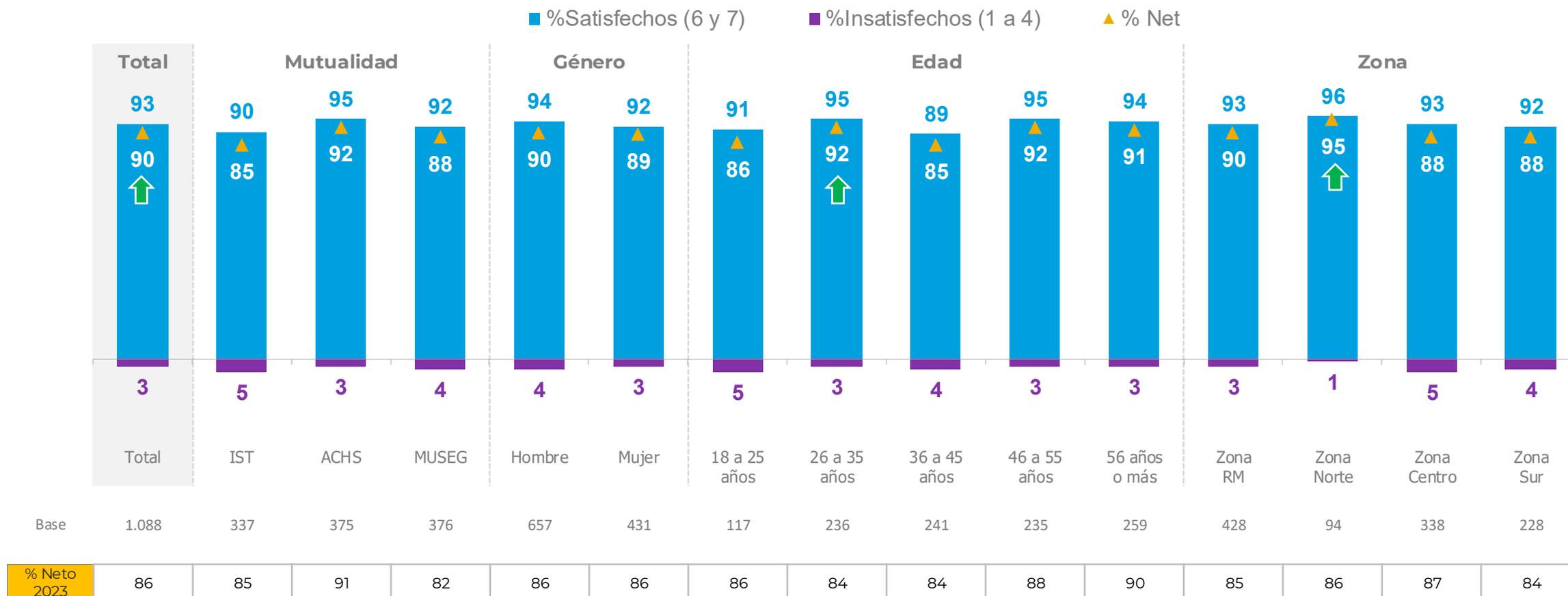


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

Amabilidad en el trato del personal

Datos en %

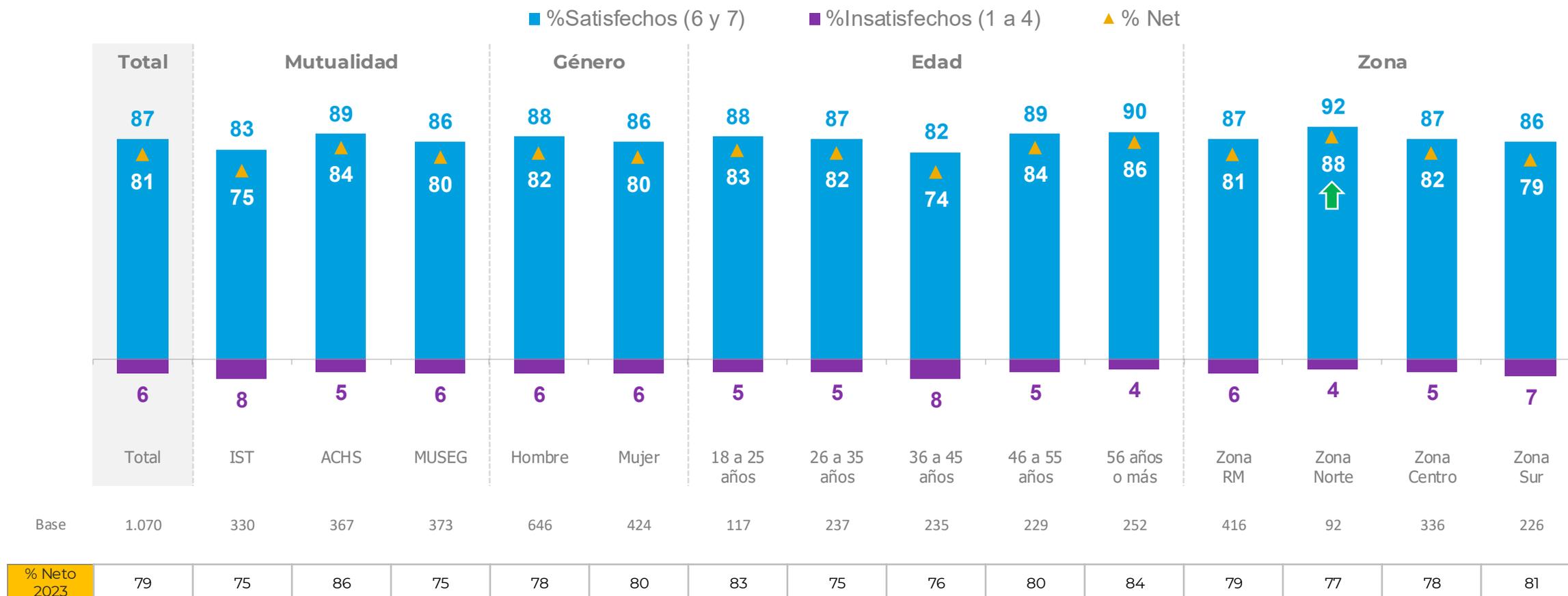


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

Claridad en la entrega de información administrativa

Datos en %

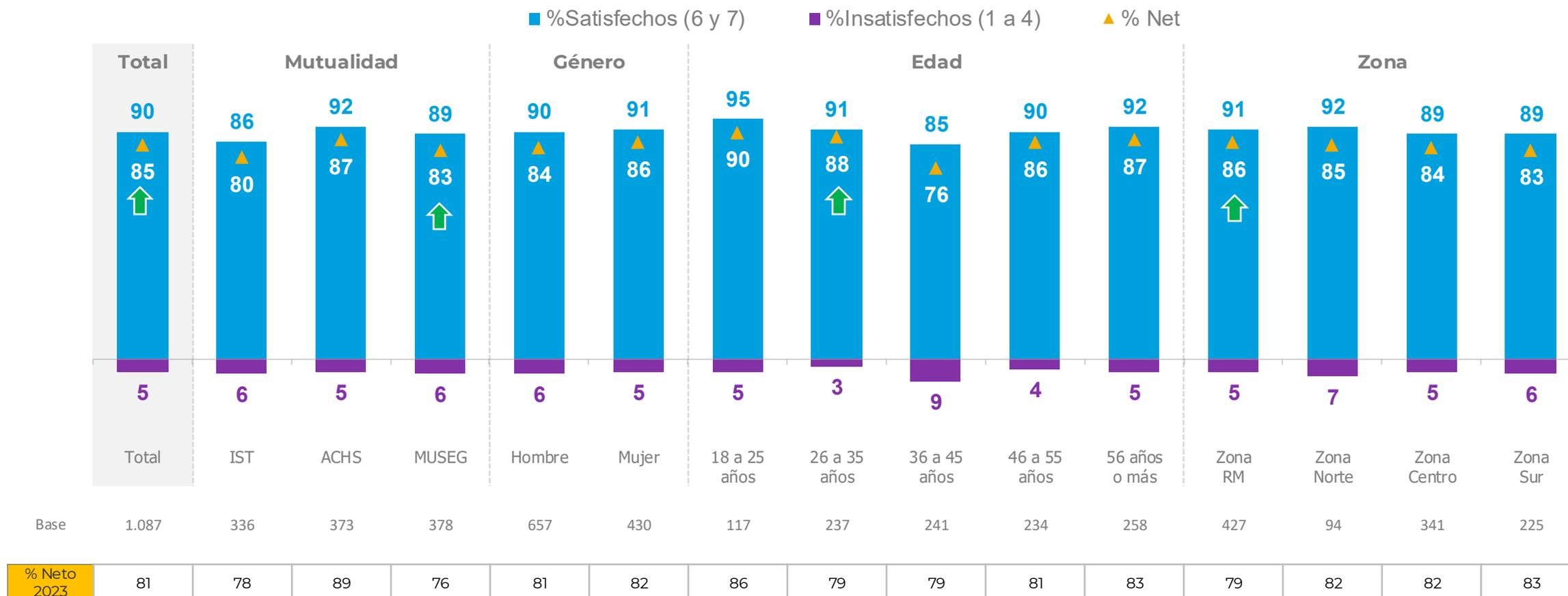


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Nivel de satisfacción con dimensiones específicas

Disposición para resolver preguntas

Datos en %



↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

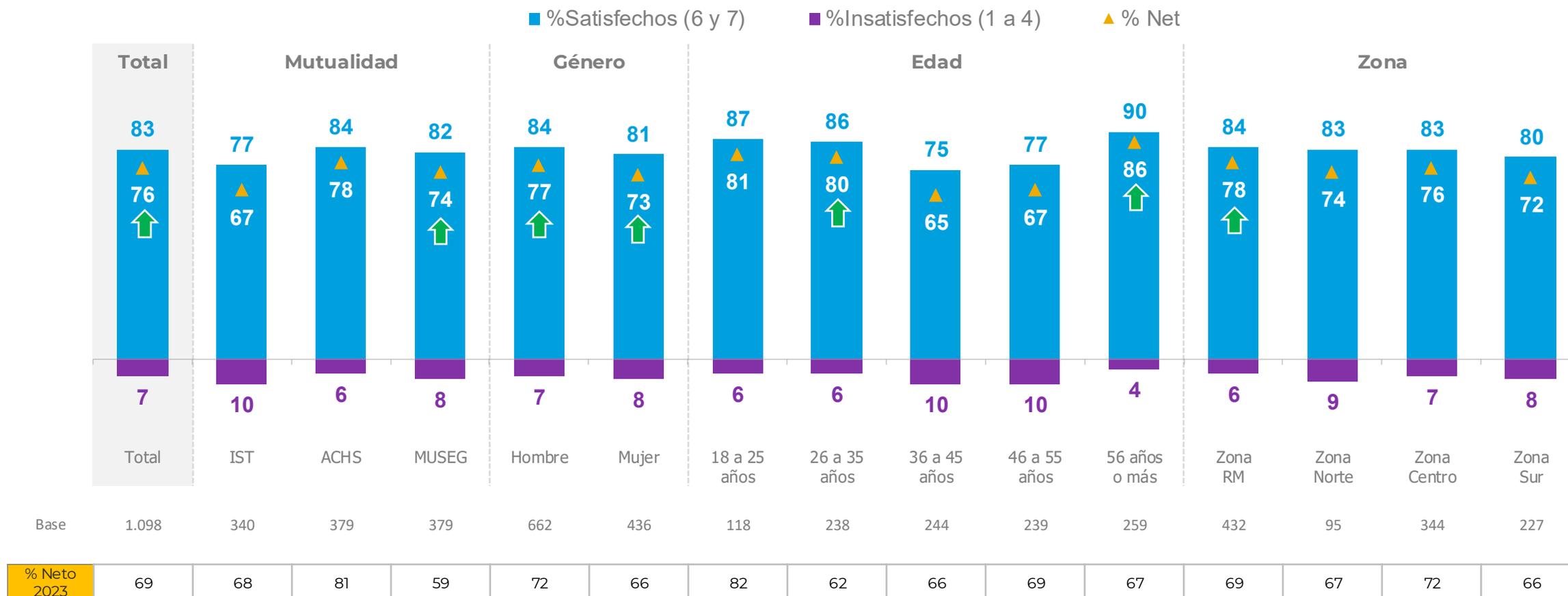


Satisfacción Final

Nivel de satisfacción final

Considerando todos los aspectos evaluados anteriormente ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con la atención recibida en...? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es “muy insatisfecho(a)” y 7 es “muy satisfecho(a)”

Datos en %



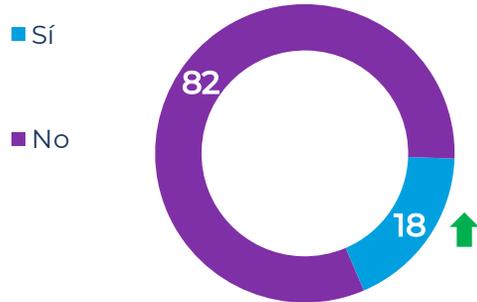
↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas



**Tasa de
problemas**

Tasa de problemas

¿Tuvo algún problema durante su atención en...? (N=1.100)
Datos en %



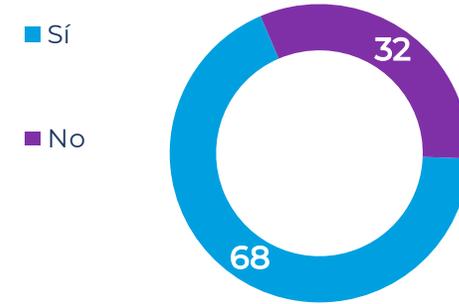
% SI IST	12
% SI ACHS	20
% SI MUSEG	18
% SI 2023	10

Responde "Sí" →

¿Cuál fue su problema? (N=180)
Respuesta abierta – Datos en %

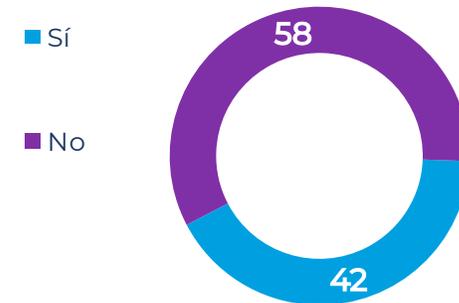


¿Comunicó su problema? (N=180)
Datos en %



Responde "Sí"

¿Fue solucionado? (N=117)
Datos en %

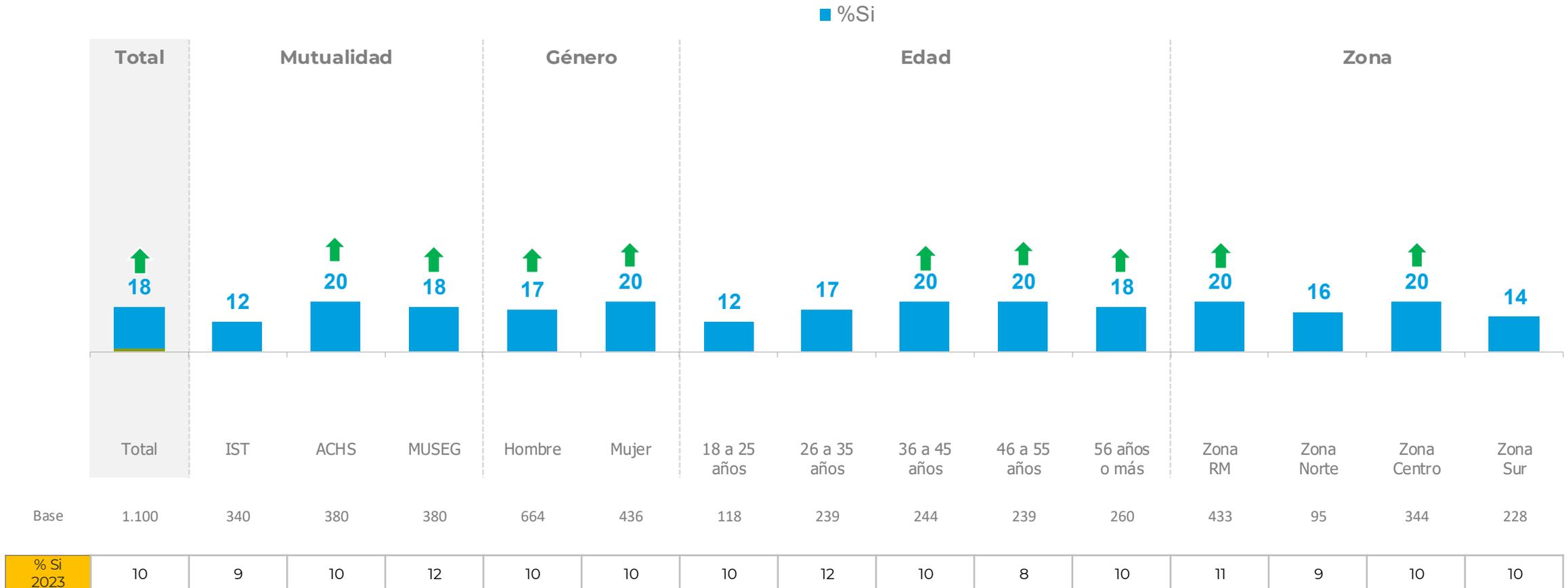


↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

Tasa de Problemas

¿Tuvo algún problema durante su atención en...?

Datos en %



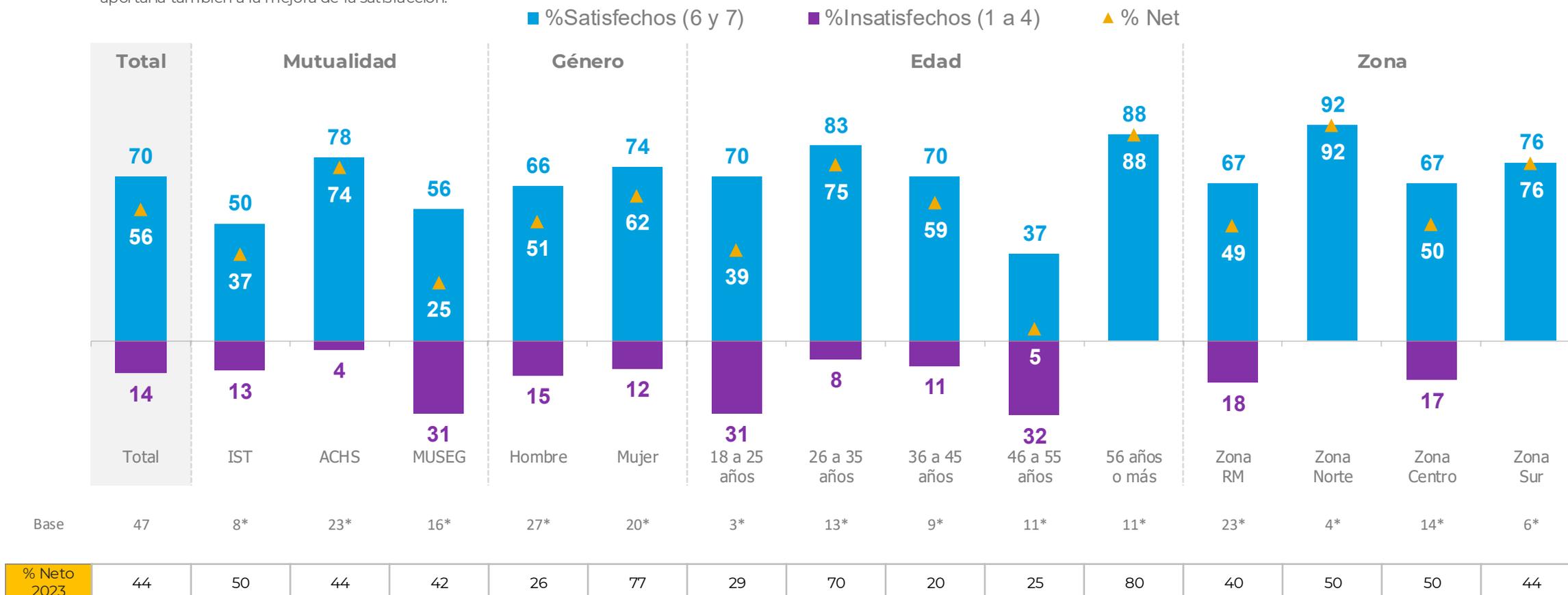
↓ ↑ Diferencias estadísticamente significativas

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?

Aunque se presenta una mayor tasa de problemas respecto a la medición pasada (18%), el resultado en la resolución mejora, lo que aportaría también a la mejora de la satisfacción.

Datos en %



Error muestral
N: 47 = 14,29%

*Base estadísticamente no representativa

The background features a blurred image of a person's hand holding a green pen, pointing at a tablet. Overlaid on this are several semi-transparent icons: a row of seven human figures, a location pin, a bar chart, and a circular gauge. The right side of the image is dominated by large, overlapping circular shapes in shades of purple and blue.

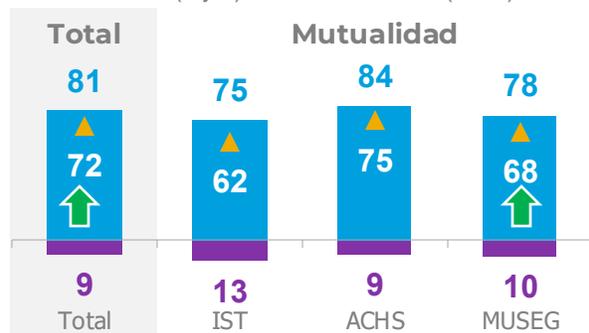
Resumen del modelo

Resumen de Resultados

↓
↑
 Diferencias estadísticamente significativas

Satisfacción inicial

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

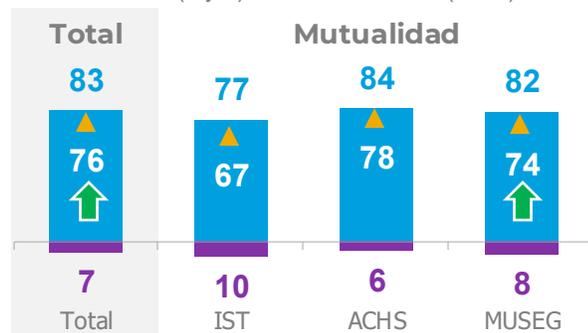


Base: Total 1.099, IST 340, ACHS 379, MUSEG 380

%Net 2023	Total	IST	ACHS	MUSEG
	64	62	77	54

Satisfacción Final

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

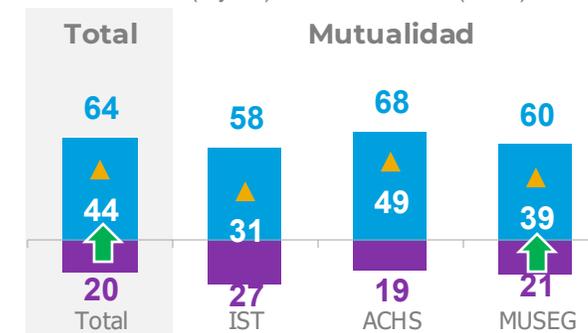


Base: Total 1.100, IST 340, ACHS 380, MUSEG 380

%Net 2023	Total	IST	ACHS	MUSEG
	69	68	81	59

Recomendación

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

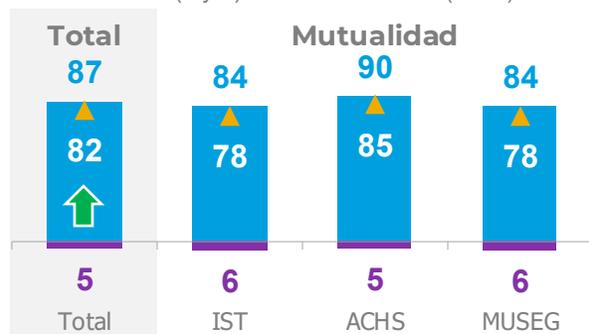


Base: Total 1100, IST 340, ACHS 380, MUSEG 380

%NPS 2023	Total	IST	ACHS	MUSEG
	37	27	55	28

Etapa de Admisión

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

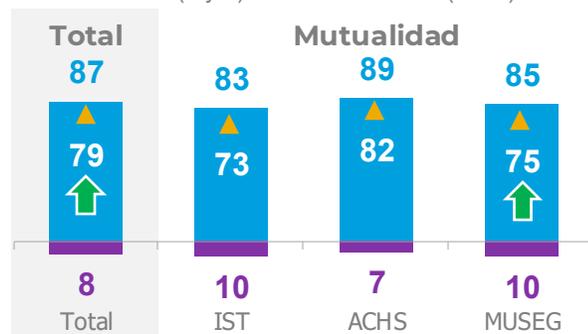


Base: Total 1.100, IST 340, ACHS 380, MUSEG 380

%Net 2023	Total	IST	ACHS	MUSEG
	76	71	86	71

Etapa de Atención - Médico

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

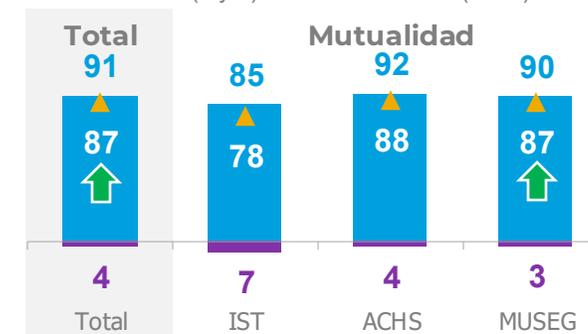


Base: Total 1.100, IST 340, ACHS 380, MUSEG 380

%Net 2023	Total	IST	ACHS	MUSEG
	70	68	79	63

Etapa de Cierre / Alta

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



Base: Total 1.100, IST 340, ACHS 380, MUSEG 380

%Net 2023	Total	IST	ACHS	MUSEG
	80	77	87	76

A hand holding a pen points to a tablet. The background is a blurred office scene. Overlaid on the image are several semi-transparent icons: a row of seven human figures, a location pin, a bar chart, a map of Europe, and a circular gauge. The right side of the image features a large purple and blue abstract shape.

Conclusiones

Principales Hallazgos

- **Se observa un aumento general de la satisfacción con el servicio.**

Tanto para los indicadores de satisfacción inicial, satisfacción final y recomendación, como las etapas de recepción, atención y cierre/salida, se puede observar un alza estadísticamente significativa en los resultados respecto al año pasado. A nivel general, se observa un aumento en las evaluaciones de satisfacción inicial, satisfacción final y recomendación en los segmentos de 26 a 35 años, 56 años y más y en la Región Metropolitana.

- **La atención surge como categoría principal en cuanto a las razones de promoción y detracción.**

La buena actitud de servicio y disposición, junto con la agilidad en la atención, fueron las razones que transversalmente se mencionaron como principales entre los promotores de las mutuales, mientras que los problemas de atención fueron las principales razones de detracción.

- **En un contexto de alta satisfacción, los principales focos de mejora se encuentran en las etapas de admisión y atención.**

En el caso de la etapa de admisión, los tiempos de espera se muestran como un aspecto a monitorear. En la etapa de atención, la prioridad de mejora radica en la claridad de la información entregada por el médico o especialista, mientras que, en la etapa de cierre, es la disposición para responder preguntas por el personal administrativo. Recaltar que lo anterior se producen en un contexto de alta satisfacción, donde los focos de mejora no implican necesariamente un mal desempeño.

- **La tasa de problemas aumentó respecto al año pasado, pero aumentó la satisfacción con la resolución.**

A nivel total, la tasa de problemas aumentó respecto al año pasado. Estos se relacionan con la mala atención del especialista, errores administrativos y demoras en la atención. A pesar de que la tasa de resolución y la satisfacción con el requerimiento no varió significativamente en este período, sí se observa un aumento, lo que también podría estar impactando en la satisfacción general con las mutualidades.

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

www.cadem.cl



CADEM
RESEARCH
& ESTRATEGIA