

# Informe de Resultados

## Encuesta SUSESO 2023

### *Segmento Empresas*

Cliente: Asociación de Mutualidades

Diciembre 2023

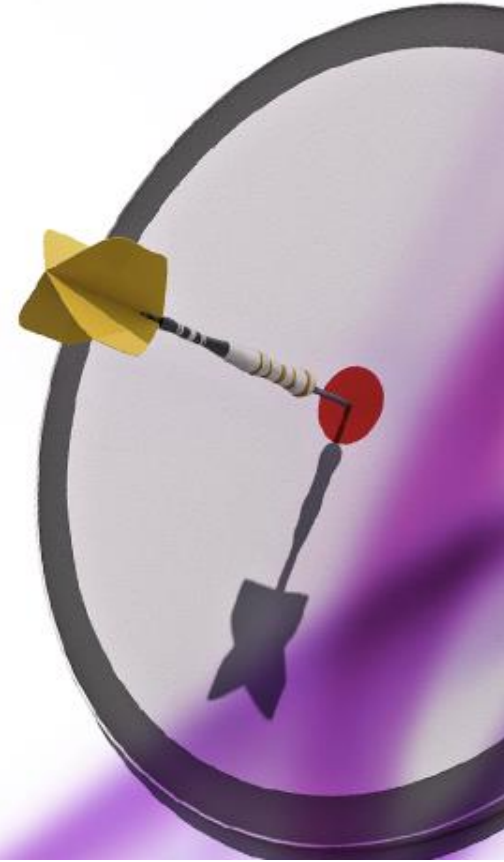
Código: 2010423



Asociación de  
**Mutualidades**

# OBJETIVOS

- Medir la satisfacción de las Entidades Empleadoras con el servicio entregado por las 3 mutualidades privadas.



# METODOLOGÍA

## ➤ TIPO DE ESTUDIO

- Cuantitativo. Tracking, con periodicidad anual.
- Cuestionario semiestructurado con una duración promedio aproximada de 14 minutos de aplicación.
- El estudio cubre Empresas (Entidades Empleadoras) de las siguientes mutualidades:
  - Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)
  - Instituto de Seguridad del Trabajo (IST)
  - Mutual de Seguridad CChC (MUSEG)

## ➤ TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Encuestas telefónicas (CATI).
  - *Encuestas aplicadas por encuestador con el uso de software de apoyo para encuestas telefónicas.*

## ➤ PERÍODO DE CAMPO

- Del 05 de Agosto al 29 de Noviembre del 2023.



## ➤ GRUPO OBJETIVO

- Empresas.
  - Entidades empleadoras adheridas a las Mutualidades: ACHS, IST o MUSEG.
    - *Empresas que declaren no haberse cambiado de mutualidad en los últimos 6 meses.*
    - *Dentro de cada empresa, se entrevista a la persona responsable de la relación comercial u operativa con la mutualidad a la que su organización está adherida.*
    - *Para el año 2023, empresas con 1 o más trabajadores(as) protegidos (hasta el 2022, el grupo objetivo no incluía empresas de 1 a 5 trabajadores(as)).*

## ➤ MÉTODO DE SELECCIÓN MUESTRAL

- Para el segmento Empresas (Entidades Empleadoras), estratificado por Mutualidad.
  - Dentro de cada Mutualidad, estratificado por tamaño de empresa, de acuerdo a la cantidad de entidades empleadoras adheridas en cada tramo según cantidad de trabajadores(as).
    - *Se incluye el tramo 1 a 5 trabajadores(as).*



## ➤ MARCO MUESTRAL

(1.2)

- BD propias de Fibra Research complementadas con listado de contactos de Empresas (nombre empresa, fono) provisto por la Asociación de Mutualidades a partir de información enviada por cada mutualidad:
  - Para la selección muestral a partir de BD propias de Fibra Research.
    - *Respecto al marco muestral. Fibra Research cuenta con una BD con más de 30.000 decisores e interlocutores de diferentes empresas, que es el primer panel B2B de Chile.*
    - *No todas estas personas son los responsables de la relación comercial u operativa con la mutualidad. Y no todas las empresas cuentan previamente con el dato respecto a la mutualidad a la que se encuentra adherida.*
    - *Dado esto, los potenciales encuestados estaban sujetos a un set de filtros que incluían la validación de estos como interlocutores de su empresa a partir de su relación con la mutualidad y, además, la mutualidad a la que se encontraba adherida la empresa.*
    - *Cada vez que una empresa pasaba el set de filtros de la encuesta, entonces se validaba su pertenencia al grupo objetivo y a la mutualidad a la que estaba adherida, utilizando una BD (sin datos de contacto) provista por cada mutualidad al inicio del proyecto que contenía el nombre de la entidad empleadora y la cantidad de trabajadores(as) de esta.*
    - *Entre los interlocutores válidos de empresas que pasan los filtros, el 32% acepta responder la encuesta, lo que representa una alta tasa de respuesta efectiva.*
    - *El 52% de la muestra total de este estudio proviene de BD propias de Fibra Research.*



## ➤ MARCO MUESTRAL

(2.2)

- BD propias de Fibra Research complementadas con listado de contactos de Empresas (nombre empresa, fono) provisto por la Asociación de Mutualidades a partir de información enviada por cada mutualidad:
  - Para la selección muestral a partir de listado de contactos de Empresas (nombre empresa, fono) provisto por la Asociación de Mutualidades.
    - *Respecto al marco muestral, este se construyó de la siguiente manera. Cada mutualidad le envió a la Asociación de Mutualidades una BD con el total de empresas adheridas. Esta base solo contaba con los campos nombre empresa y fono contacto del interlocutor válido. Luego, la Asociación de Mutualidades consolidó esta información en un listado unificado de empresas adheridas que solo contenía el nombre empresa y fono contacto del interlocutor válido. No se agregó la mutualidad. La Asociación de Mutualidades envió a Fibra Research este listado para complementar su marco muestral propio.*
    - *Por lo tanto, Fibra Research recibió un listado de contactos anonimizado según la mutualidad a la que estaba adherida cada empresa (solo venía el nombre de la empresa y un fono), que contenía 136.589 registros (aunque no todos con teléfono válido).*
    - *Dado esto, los potenciales encuestados estaban sujetos a un set de filtros que incluían la validación de estos como interlocutores de su empresa a partir de su relación con la mutualidad y, además, la mutualidad a la que se encontraba adherida la empresa*
    - *Entre los interlocutores válidos de empresas que pasan los filtros, el 28% acepta responder la encuesta, lo que representa una alta tasa de respuesta efectiva.*
    - *El 48% de la muestra total de este estudio proviene del listado enviado por la Asociación.*





## ➤ DISEÑO Y ERROR MUESTRAL

- **EMPRESAS (ENTIDADES EMPLEADORAS):**

- **1.563** casos a nivel total, distribuidos de la siguiente manera:

	Muestra (n)	Error Muestral
Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)	522	4,3%
Instituto de Seguridad del Trabajo (IST)	520	4,3%
Mutual de Seguridad CChC (MUSEG)	521	4,3%
<b>Total</b>	<b>1.563</b>	<b>2,5%</b>

- Error muestral calculado asumiendo un nivel de confianza de 95% y suponiendo varianza máxima y universo que tiende a infinito (mayor o igual a 3.000).

*La muestra solicitada por la Asociación de Mutualidades consideraba muestras iguales de 520 casos aprox. por Mutualidad.*

## ➤ PONDERACIÓN DE LOS DATOS

- Para asegurar representatividad en los resultados a nivel industria y por mutualidad, los datos fueron ponderados de la siguiente manera:
  - Por Mutualidad, de acuerdo al peso de cada una de ellas sobre el total de empresas adheridas. (Fuente: Observatorio SST actualizado al 4 de marzo 2023).
  - A nivel industria, también por Tamaño, de acuerdo al número de entidades empleadoras adheridas a cada mutualidad según tramos definidos por la cantidad de trabajadores(as) de estas ("1 a 5 trabajadores(as)", "6 a 25 trabajadores(as)", "26 a 100 trabajadores(as)" y "Más de 100 trabajadores").
    - Para la participación de los estratos: "1 a 25 trabajadores(as)", "26 a 100 trabajadores(as)" y "Más de 100 trabajadores(as)", sobre el total industria, se utilizaron como fuente los datos del Observatorio SST actualizado al 4 de marzo 2023.
    - Para la participación de los estratos "1 a 5 trabajadores" y "6 a 25 trabajadores" sobre el tramo "1 a 25 trabajadores(as)" se utilizaron como insumo los listados de entidades adheridas provistos por las Mutualidades en Julio 2023 (excluyendo las entidades que venían con número de trabajadores igual a 0 ó S/I).



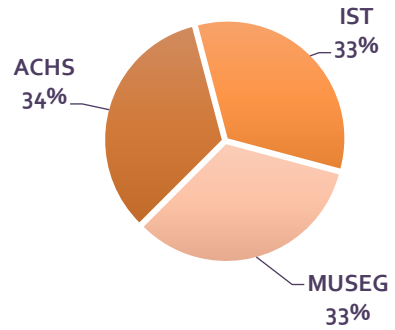
# DATOS DE LA MUESTRA

Base: Total Muestra Entidades Empleadoras = 1563

## EMPRESAS

MUTUALIDAD

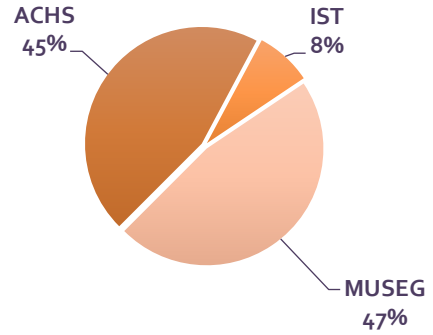
Dato No Ponderado



(se pondera por Mutualidad y Tamaño)



Dato Ponderado

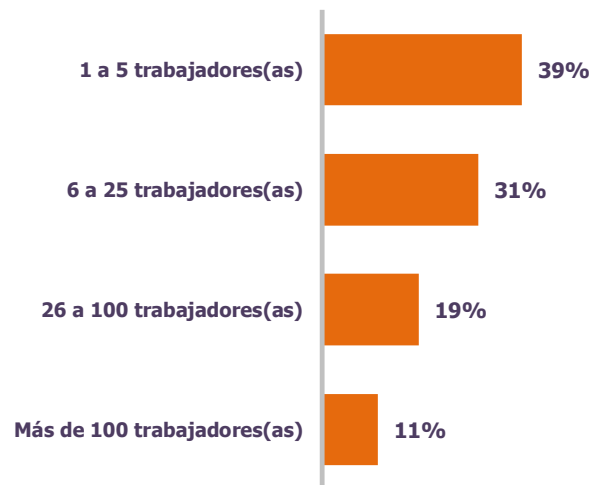


Base: Total Muestra Entidades Empleadoras = 1563

## EMPRESAS

### TAMAÑO

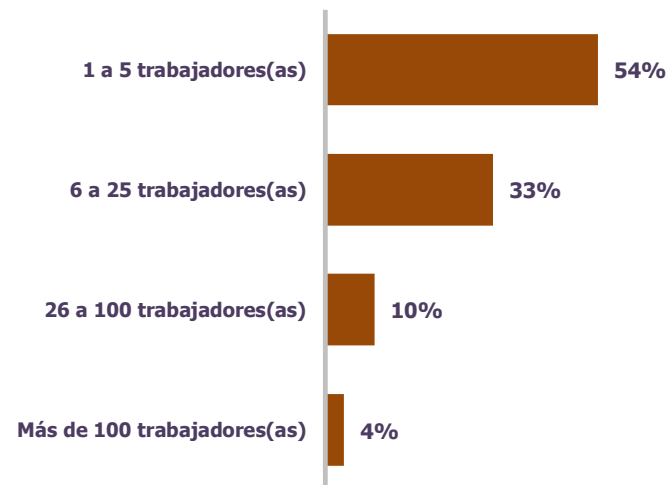
#### Dato No Ponderado



(se pondera por  
Mutualidad y Tamaño)



#### Dato Ponderado

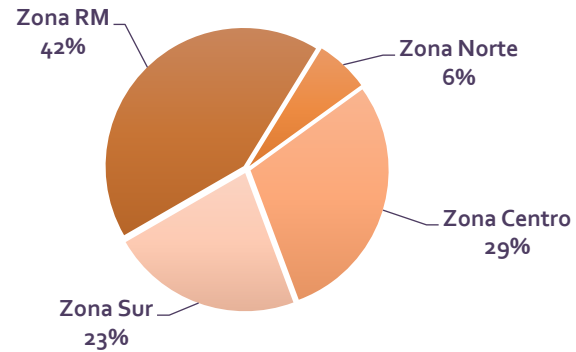


Base: Total Muestra Entidades Empleadoras = 1563

## EMPRESAS

### Datos Ponderados

ZONA



# PRINCIPALES RESULTADOS

MÓDULO 1:  
SATISFACCIÓN INICIAL Y  
RECOMENDACIÓN



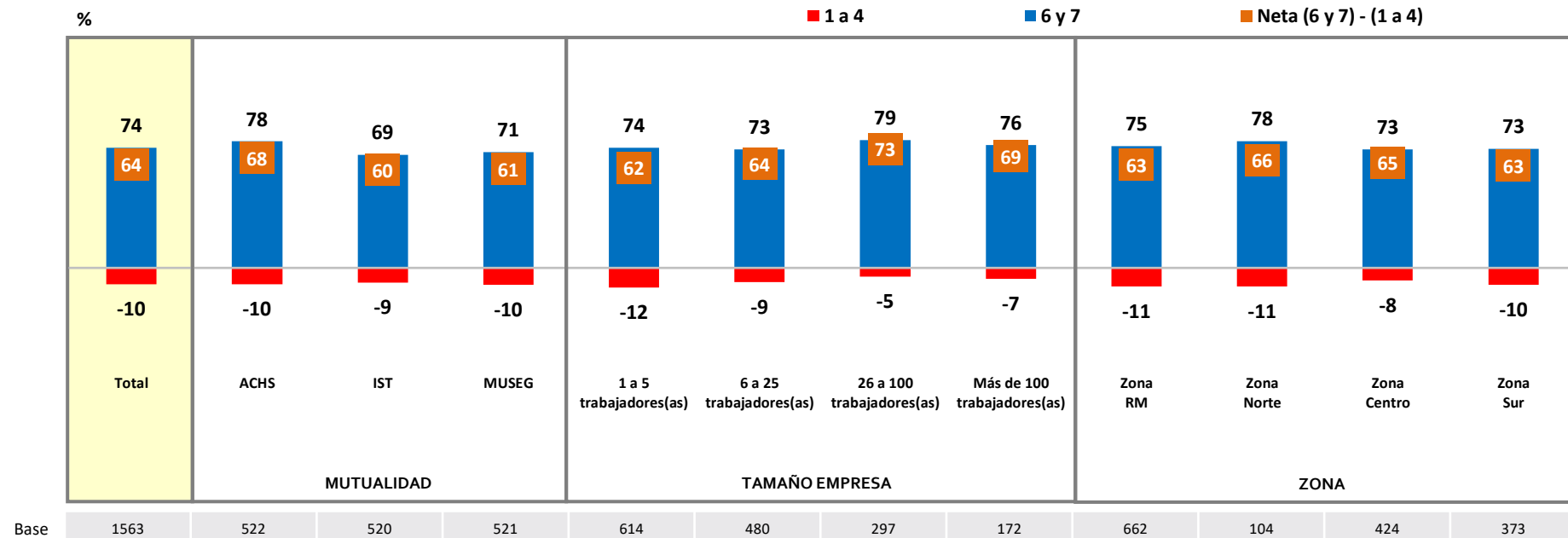
# SATISFACCIÓN INICIAL (GENERAL)

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, en general, con el servicio brindado por (mencionar Mutualidad según F.3) a su Empresa?

Base: Total Muestra Entidades Empleadoras = 1563

EMPRESAS

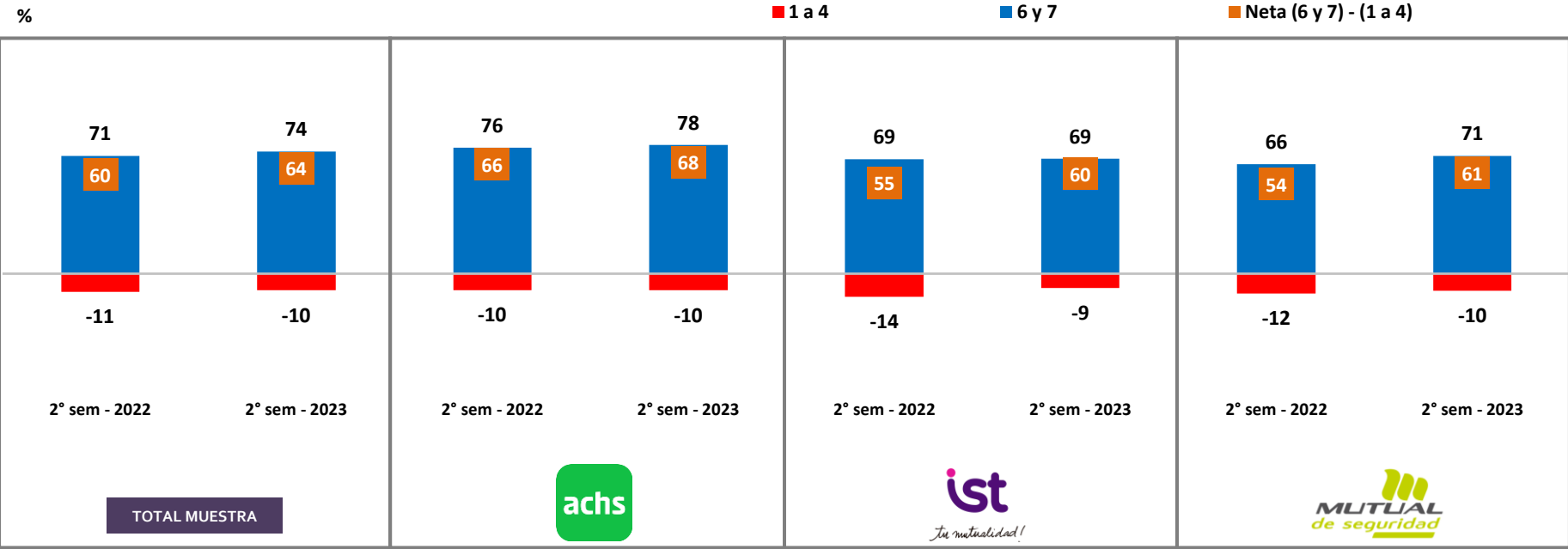
## TOTAL Y SEGÚN SEGMENTO



# EVOLUTIVO INDICADOR DE SATISFACCIÓN INICIAL (GENERAL)

EMPRESAS

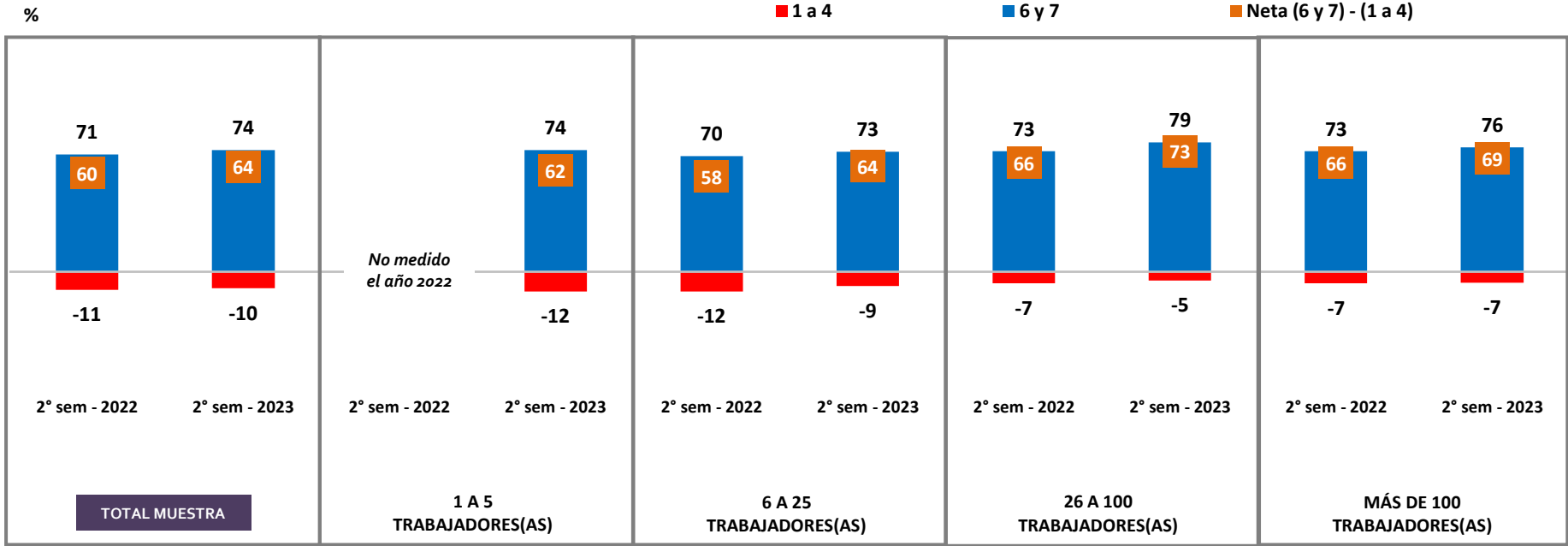
## COMPARATIVO Y EVOLUTIVO POR MUTUALIDAD



# EVOLUTIVO INDICADOR DE SATISFACCIÓN INICIAL (GENERAL)

EMPRESAS

## COMPARATIVO Y EVOLUTIVO POR TAMAÑO EMPRESA



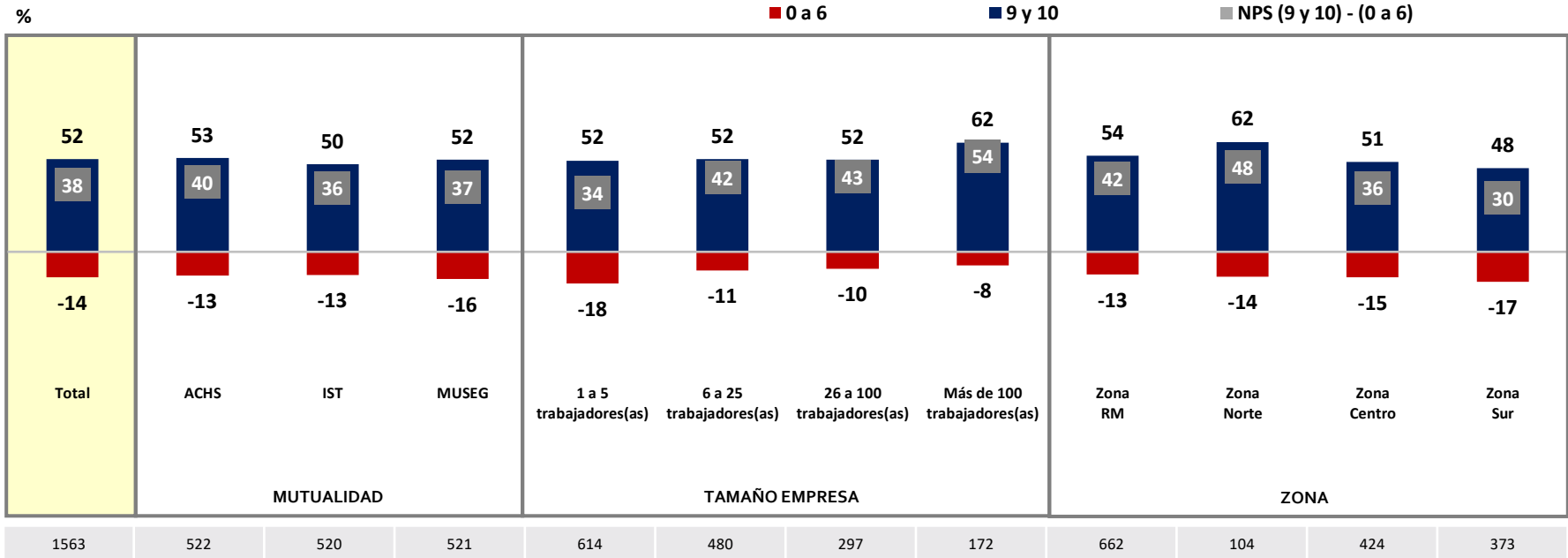
# RECOMENDACIÓN (NPS)

Si un amigo o colega que trabaja en una Empresa de similares características quisiera adherirse a (mencionar Mutualidad según F.3) ¿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".

Base: Total Muestra Entidades Empleadoras = 1563

EMPRESAS

## TOTAL Y SEGÚN SEGMENTO



Base

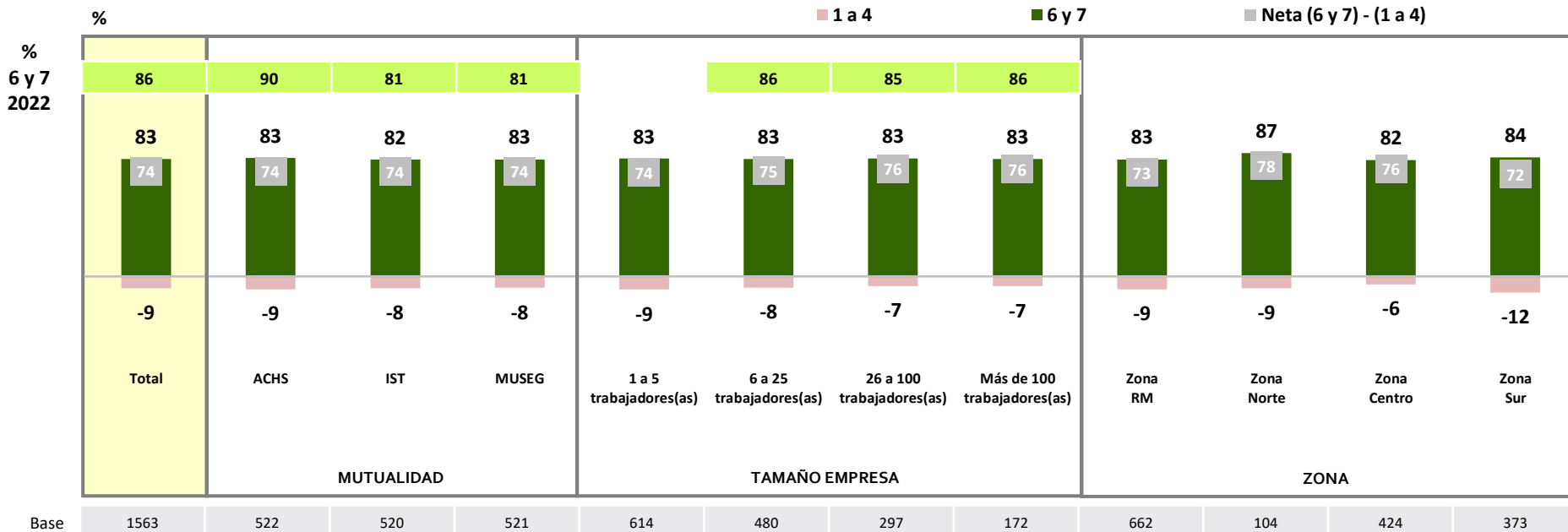
# INTENCIÓN DE PERMANENCIA

Utilizando una escala en que de 1 es "nada probable" y 7 es "muy probable", considerando la experiencia de su Empresa con (mencionar Mutualidad según F.3), ¿Qué tan probable cree Ud. que es que su Empresa permanezca como cliente de (mencionar Mutualidad según F.3)? .

Base: Total Muestra Entidades Empleadoras = 1563

EMPRESAS

## TOTAL Y SEGÚN SEGMENTO



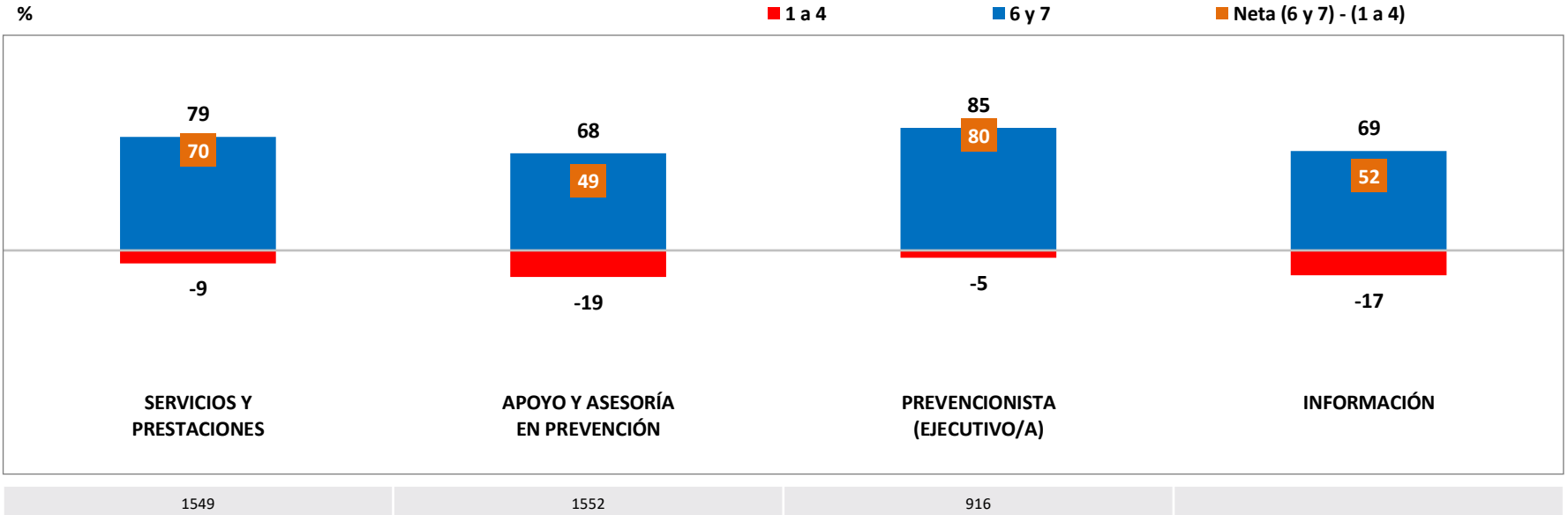
# SATISFACCIÓN GLOBAL POR DIMENSIÓN

Considerando lo anterior, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con.... que entrega (mencionar Mutualidad según F.3) a su Empresa? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: entre las Entidades Empleadoras que responden la pregunta

EMPRESAS

## COMPARATIVO POR DIMENSIÓN



MÓDULO 2:  
SATISFACCIÓN CON  
SERVICIOS Y PRESTACIONES

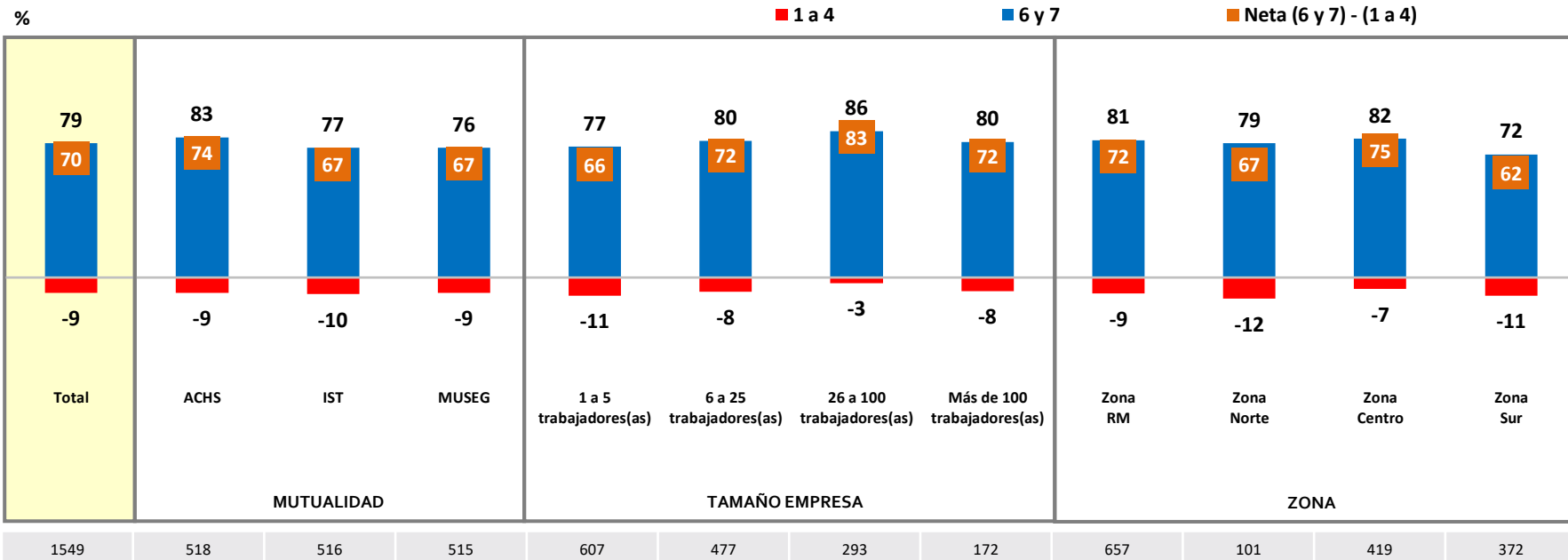
# SATISFACCIÓN GENERAL - SERVICIOS Y PRESTACIONES

Considerando lo anterior, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con los servicios y prestaciones que entrega (mencionar Mutualidad según F.3) a su Empresa? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: entre las Entidades Empleadoras que responden la pregunta = 1549

EMPRESAS

## TOTAL Y SEGÚN SEGMENTO





# EVOLUTIVO INDICADOR DIMENSIÓN SERVICIOS Y PRESTACIONES

EMPRESAS

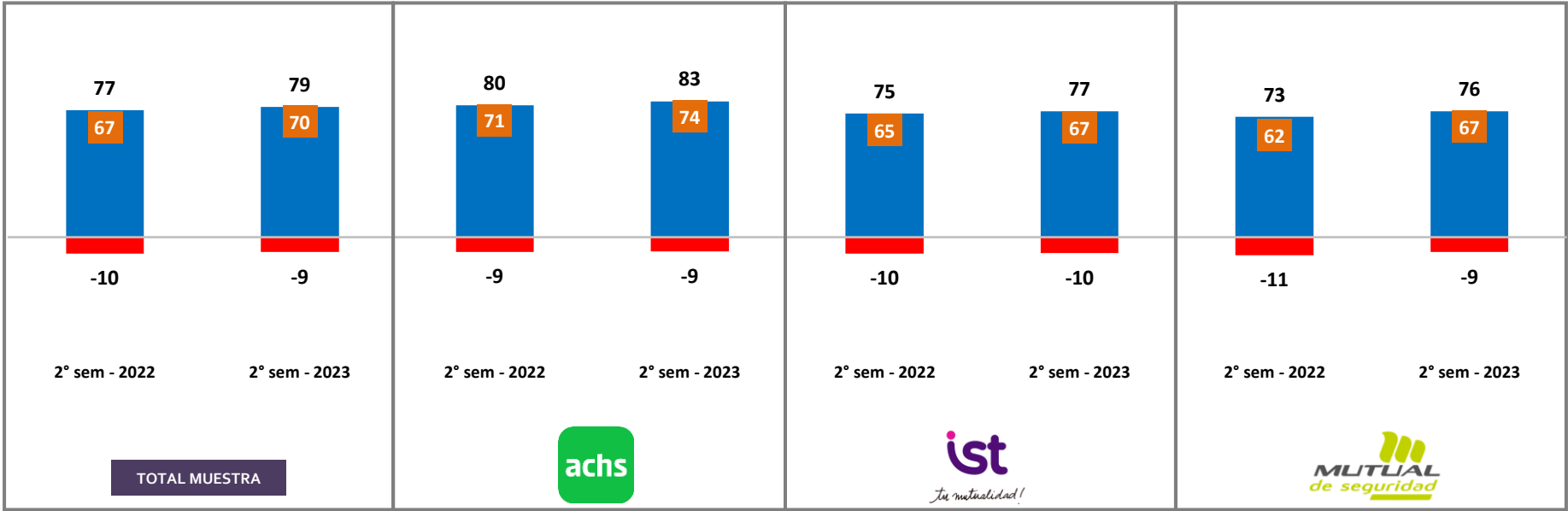
## COMPARATIVO Y EVOLUTIVO POR MUTUALIDAD

%

■ 1 a 4

■ 6 y 7

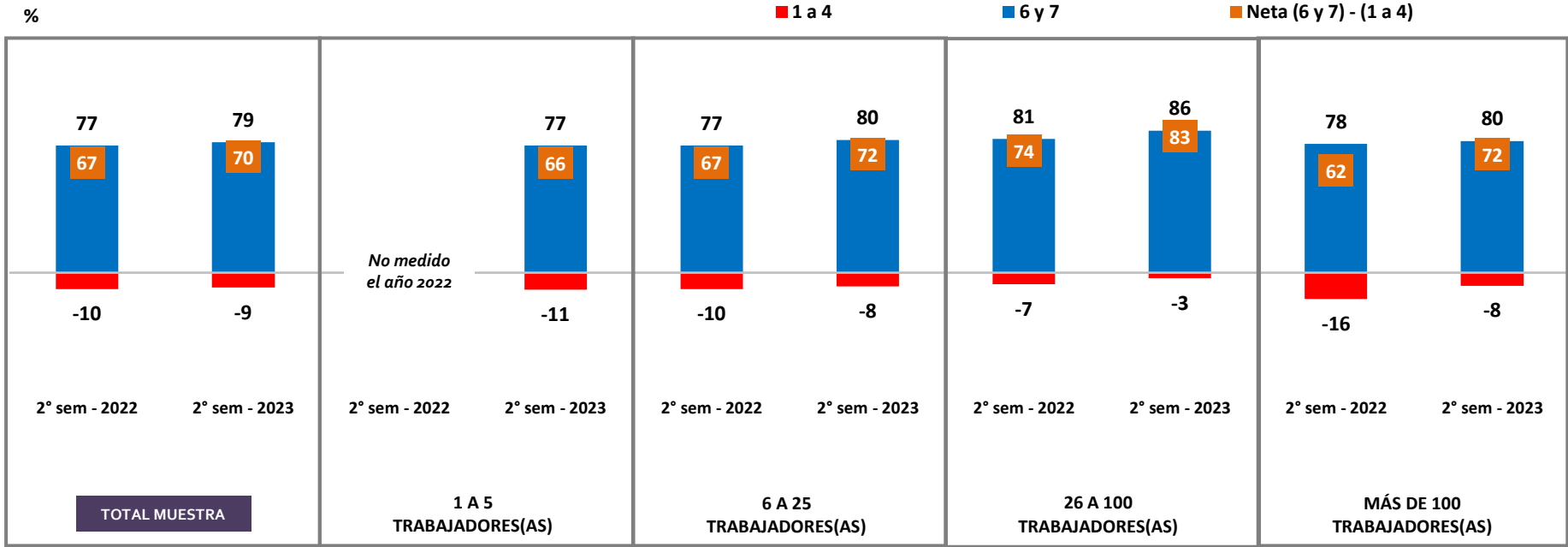
■ Neta (6 y 7) - (1 a 4)



# EVOLUTIVO INDICADOR DIMENSIÓN SERVICIOS Y PRESTACIONES

EMPRESAS

COMPARATIVO Y EVOLUTIVO POR TAMAÑO EMPRESA



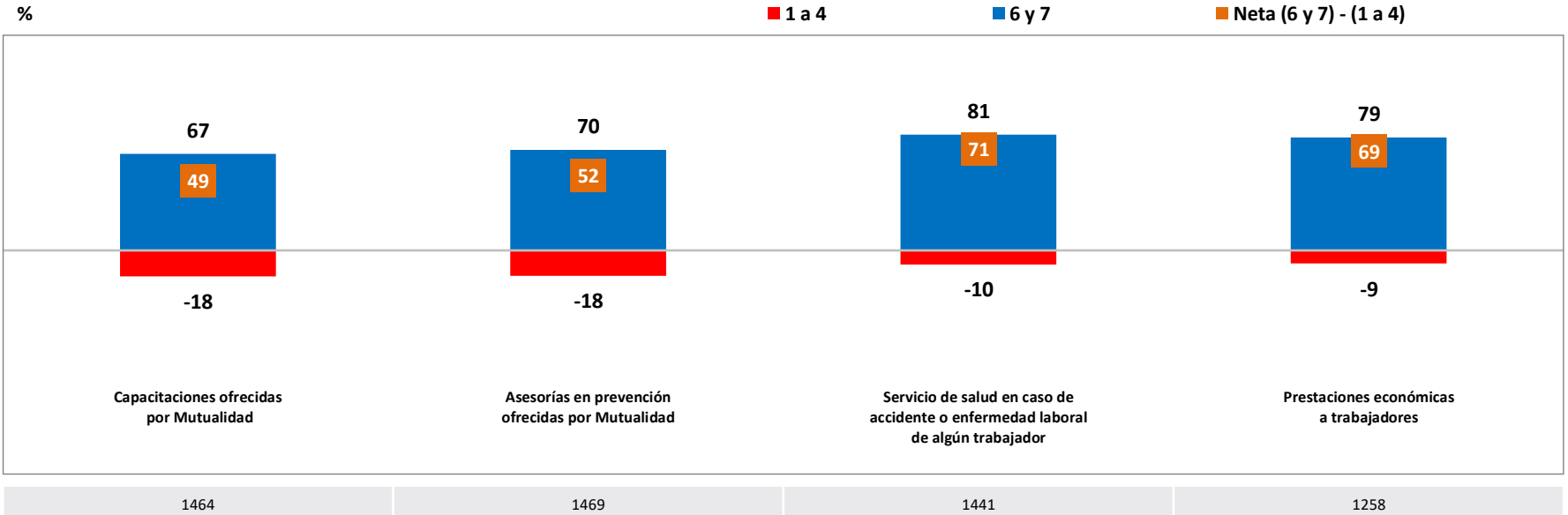
# SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - SERVICIOS Y PRESTACIONES

Respecto a los servicios y prestaciones que entrega (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre las Entidades Empleadoras que responden la pregunta = 1464

EMPRESAS

## COMPARATIVO POR ATRIBUTO



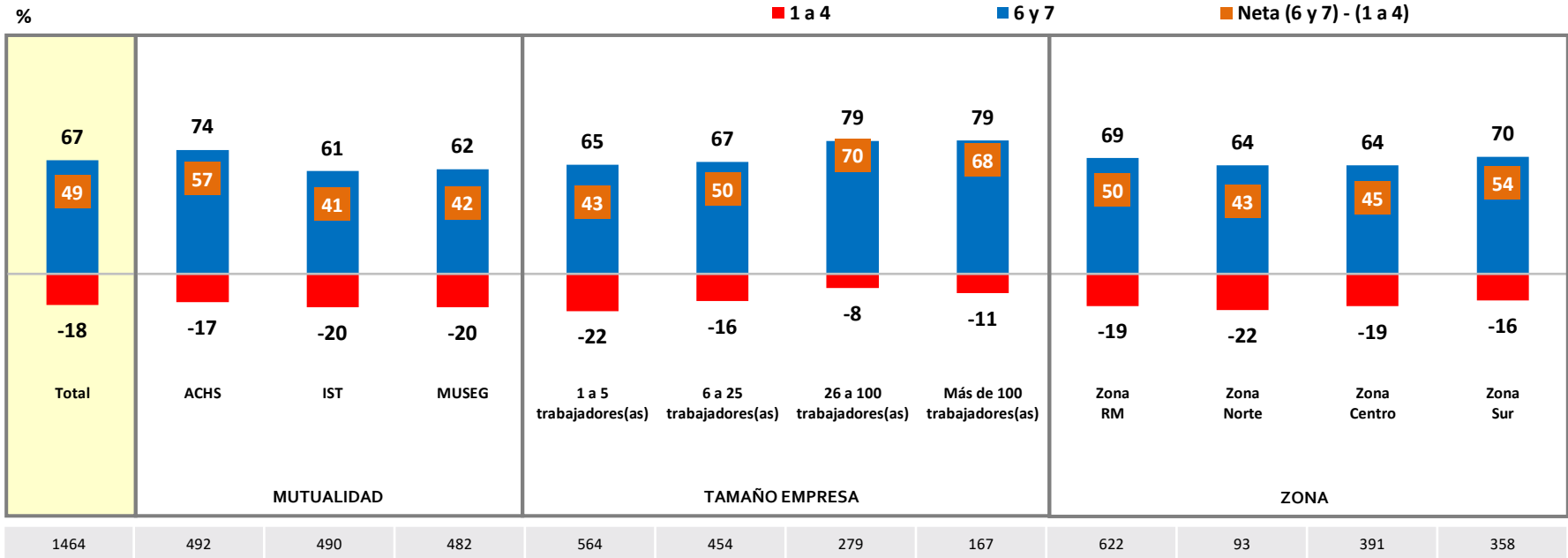
# SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - SERVICIOS Y PRESTACIONES

Respecto a los servicios y prestaciones que entrega (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre las Entidades Empleadoras que responden la pregunta = 1464

EMPRESAS

## Capacitaciones ofrecidas por la Mutualidad



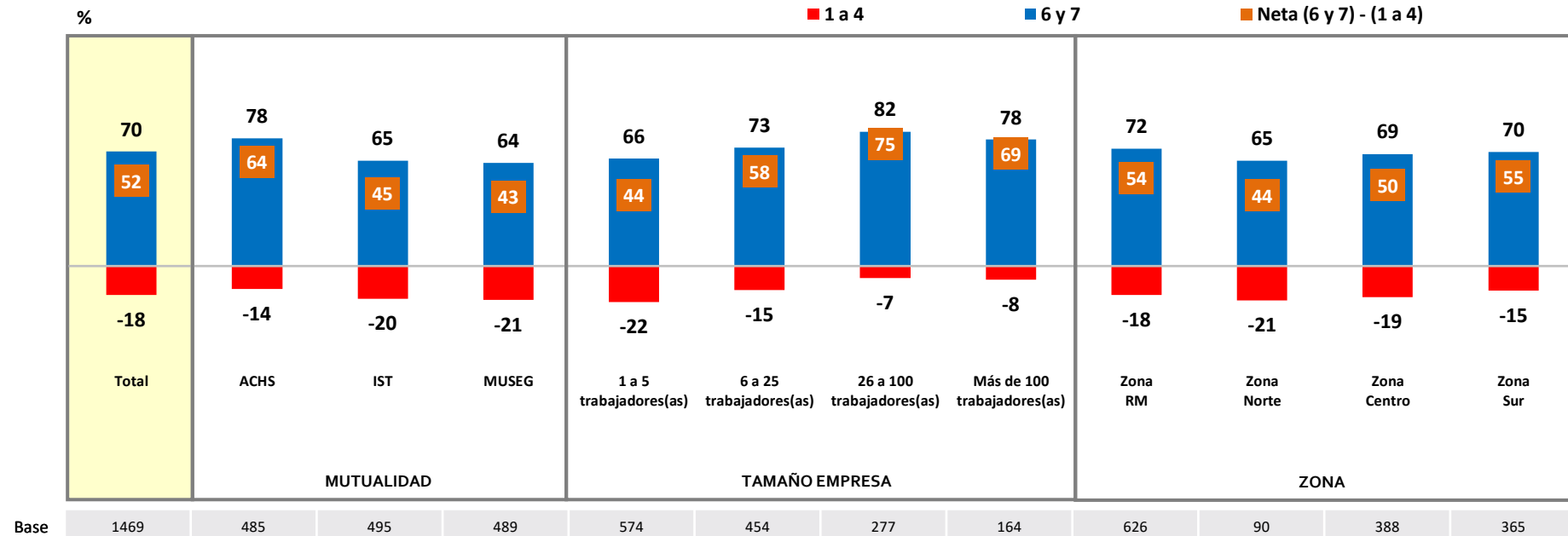
# SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - SERVICIOS Y PRESTACIONES

Respecto a los servicios y prestaciones que entrega (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre las Entidades Empleadoras que responden la pregunta = 1469

EMPRESAS

Asesorías en prevención ofrecidas por la Mutualidad (por ejemplo: higiene, ergonomía, seguridad industrial)



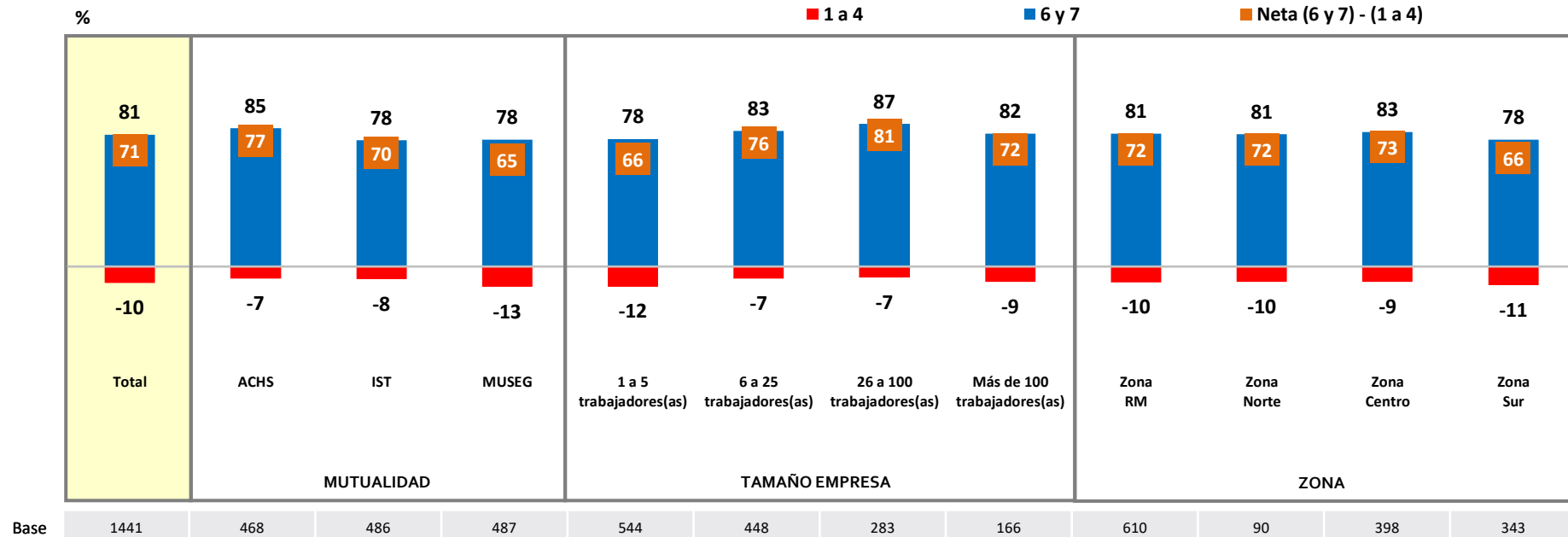
# SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - SERVICIOS Y PRESTACIONES

Respecto a los servicios y prestaciones que entrega (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre las Entidades Empleadoras que responden la pregunta = 1441

EMPRESAS

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



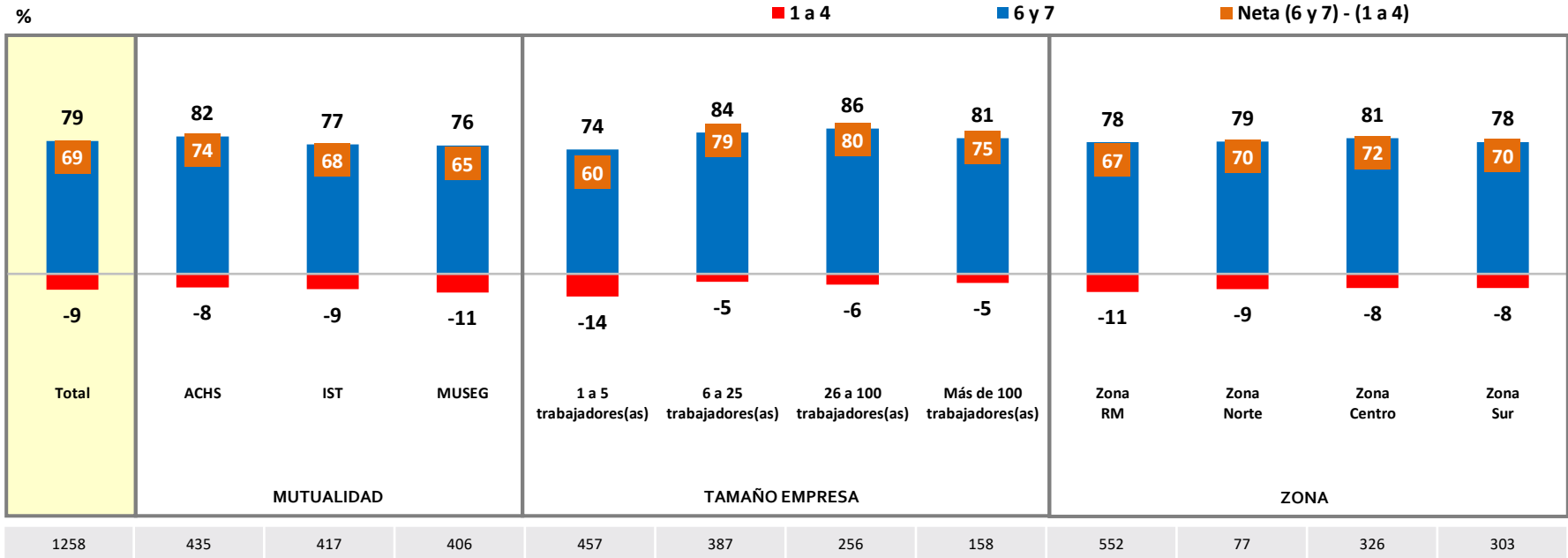
# SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - SERVICIOS Y PRESTACIONES

Respecto a los servicios y prestaciones que entrega (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre las Entidades Empleadoras que responden la pregunta = 1258

EMPRESAS

## Prestaciones económicas a trabajadores (por ejemplo: subsidios, indemnizaciones o pensiones por accidentes laborales o enfermedades profesionales)



# SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - SERVICIOS Y PRESTACIONES

Respecto a los servicios y prestaciones que entrega (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre quienes reconocen el atributo en la Etapa de Servicios y Prestaciones

EMPRESAS

## EVOLUTIVO POR SERVICIO

SATISFACCIÓN NETA	2018	2022	2023	Dif. Actual vs Ult. Medición
	Capacitaciones ofrecidas por Mutualidad	28	36	49
Asesorías en prevención ofrecidas por Mutualidad (por ejemplo: higiene, ergonomía, seguridad industrial)	22	40	52	↑ 12
Servicio de salud en caso de accidente o enfermedad laboral de algún trabajador	62	68	71	↑ 3
Prestaciones económicas a trabajadores (por ejemplo: subsidios, indemnizaciones o pensiones por accidentes laborales o enfermedades profesionales)	59	63	69	↑ 6



MÓDULO 3:  
SATISFACCIÓN CON  
APOYO Y ASESORÍA EN PREVENCIÓN

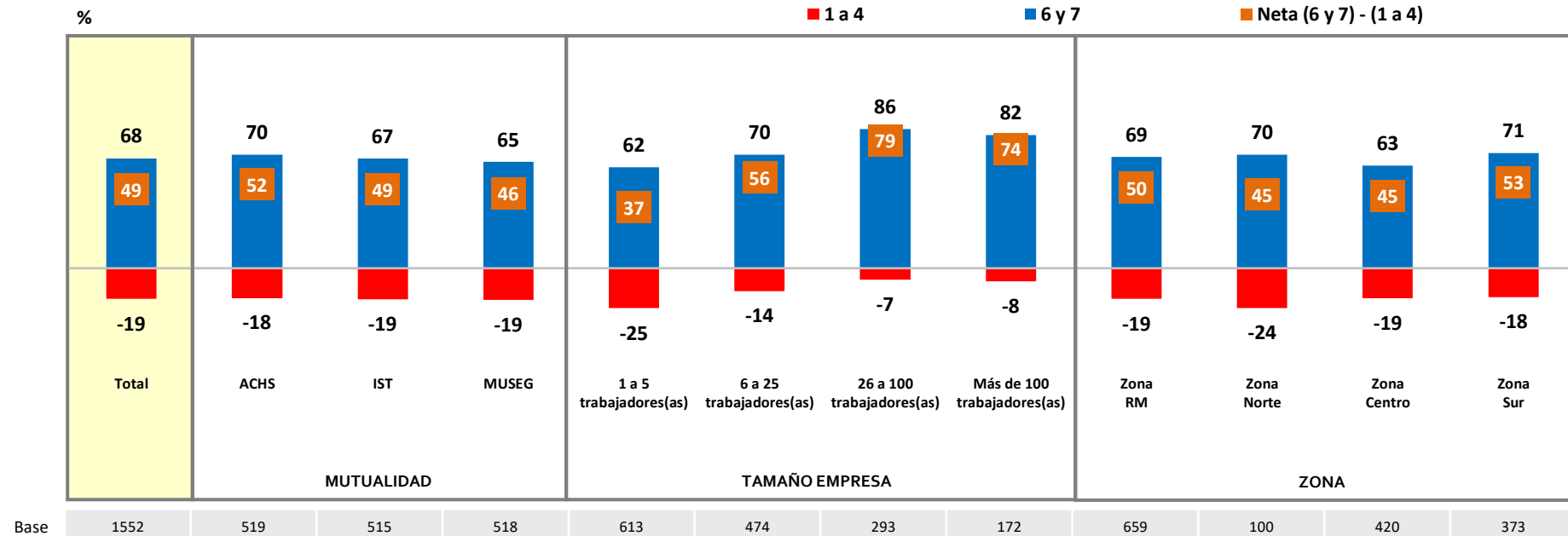
# SATISFACCIÓN GENERAL - APOYO Y ASESORÍA EN PREVENCIÓN

Considerando lo anterior, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con el apoyo y asesoría que entrega (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre las Entidades Empleadoras que responden la pregunta = 1552

EMPRESAS

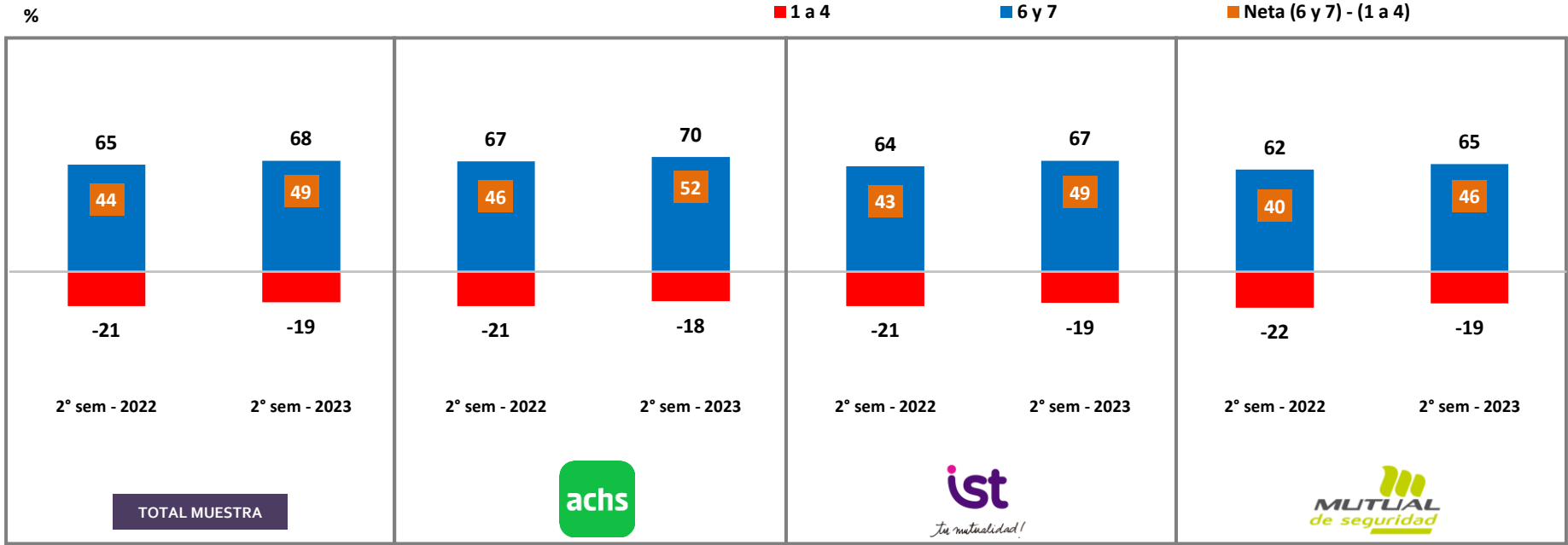
## TOTAL Y SEGÚN SEGMENTO



# EVOLUTIVO INDICADOR DIMENSIÓN APOYO Y ASESORÍA EN PREVENCIÓN

EMPRESAS

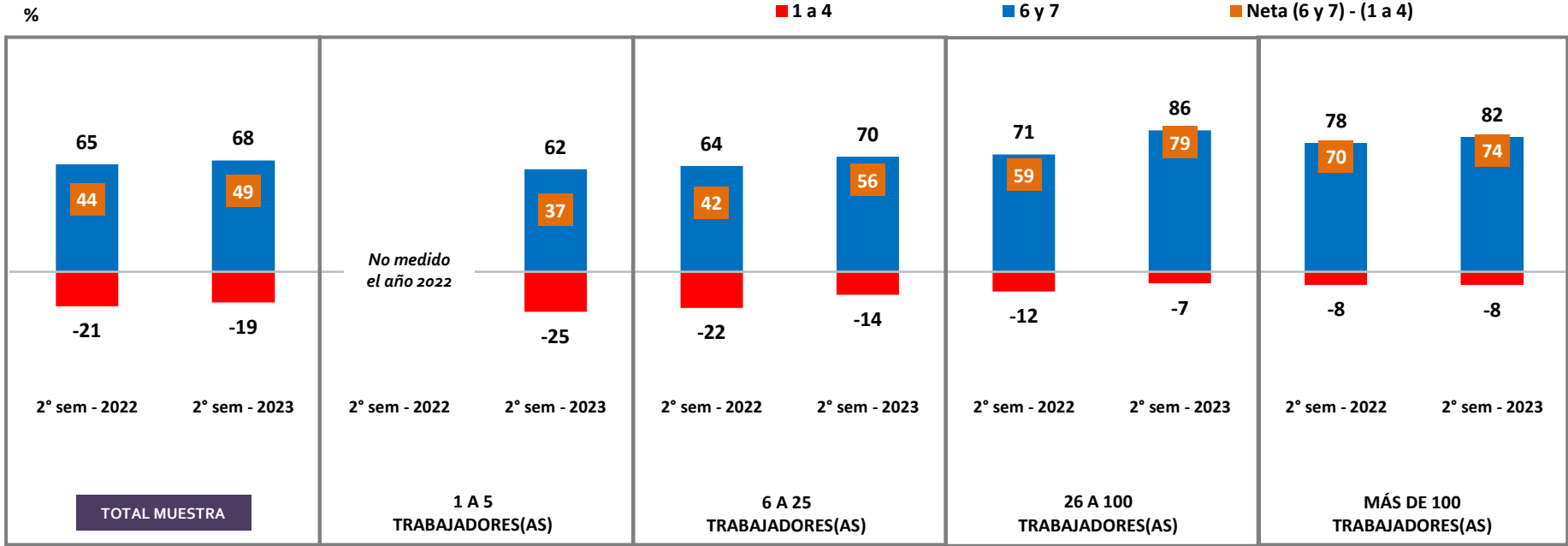
## COMPARATIVO Y EVOLUTIVO POR MUTUALIDAD



# EVOLUTIVO INDICADOR DIMENSIÓN APOYO Y ASESORÍA EN PREVENCIÓN

EMPRESAS

COMPARATIVO Y EVOLUTIVO  
POR TAMAÑO EMPRESA



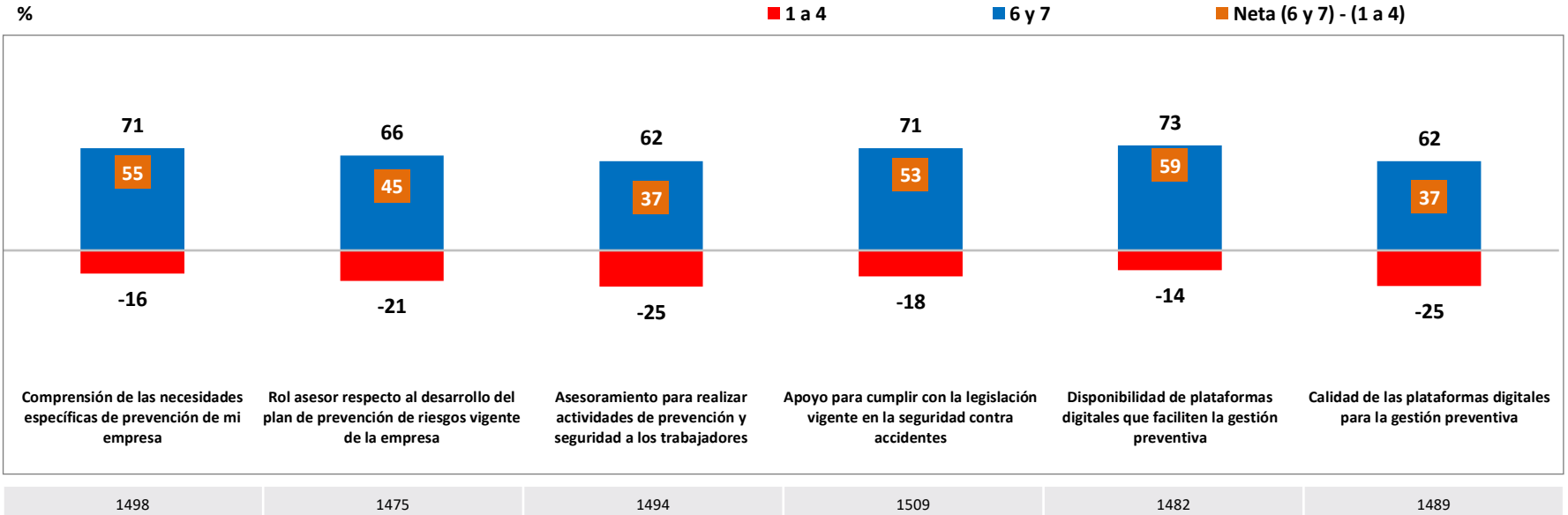
# SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - APOYO Y ASESORÍA EN PREVENCIÓN

Respecto al apoyo y asesoría que entrega (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre quienes reconocen el atributo en la Etapa de Apoyo y Asesoría en Prevención

EMPRESAS

## COMPARATIVO POR ATRIBUTO



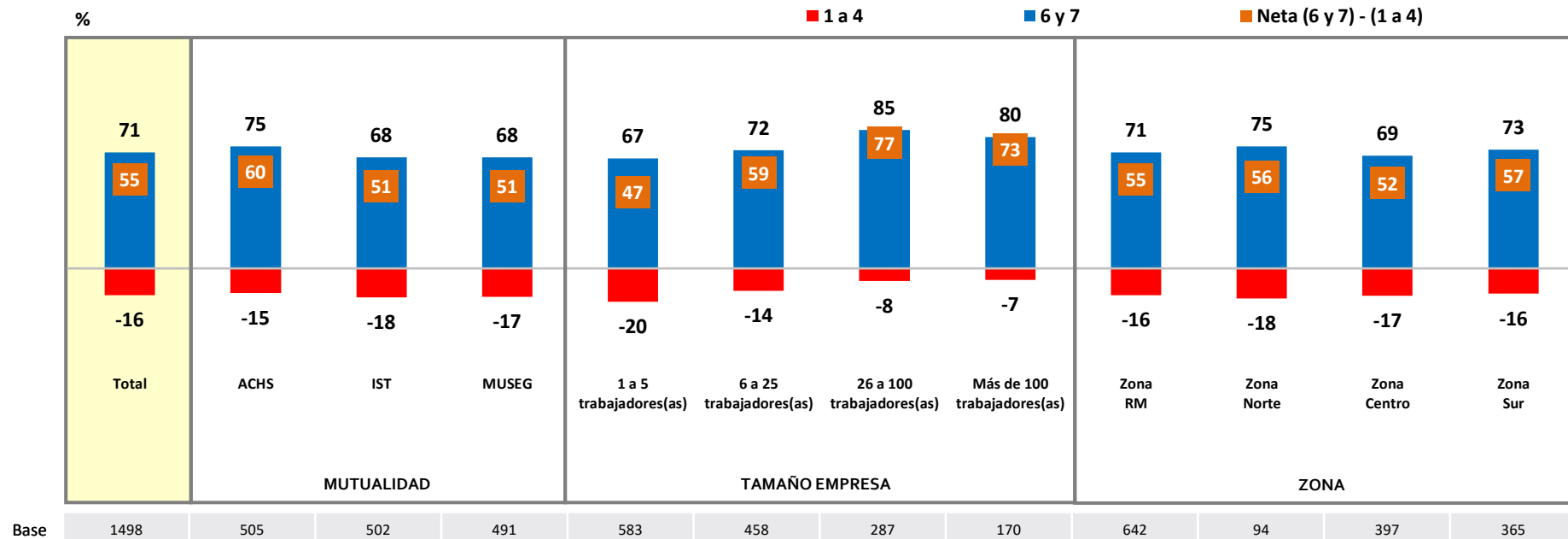
# SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - APOYO Y ASESORÍA EN PREVENCIÓN

Respecto al apoyo y asesoría que entrega (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre las Entidades Empleadoras que responden la pregunta = 1498

EMPRESAS

## Comprensión de las necesidades específicas de prevención de mi empresa



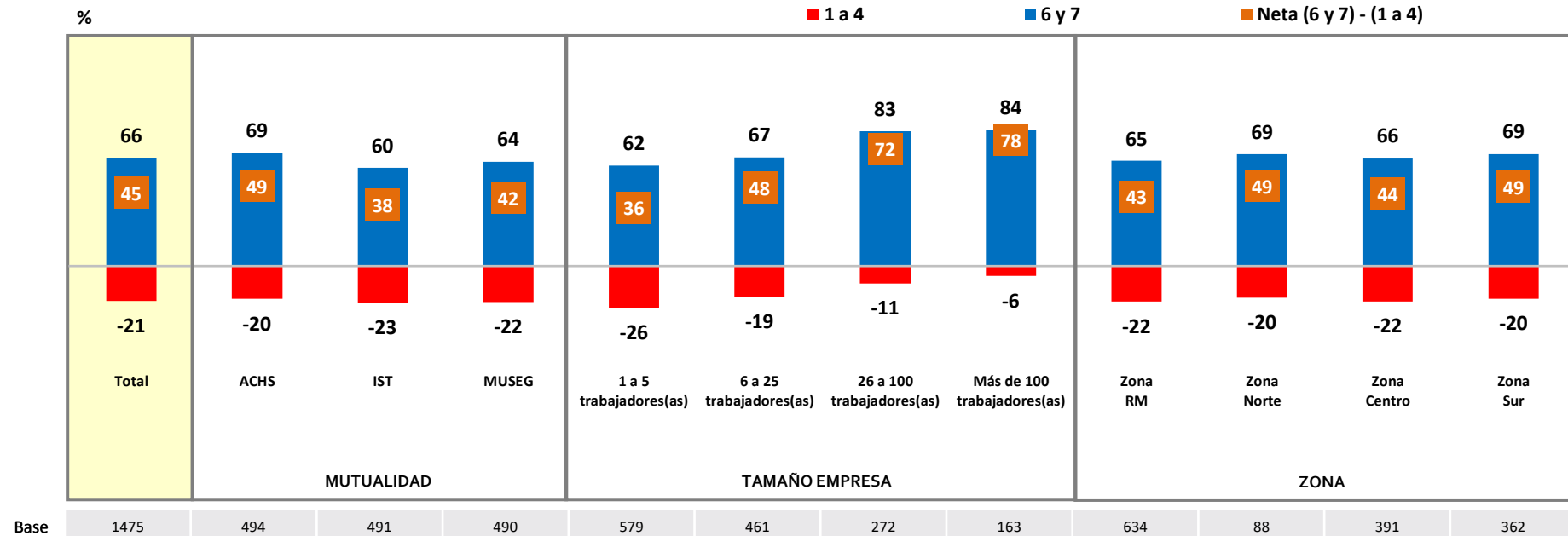
# SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - APOYO Y ASESORÍA EN PREVENCIÓN

Respecto al apoyo y asesoría que entrega (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre las Entidades Empleadoras que responden la pregunta = 1475

EMPRESAS

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



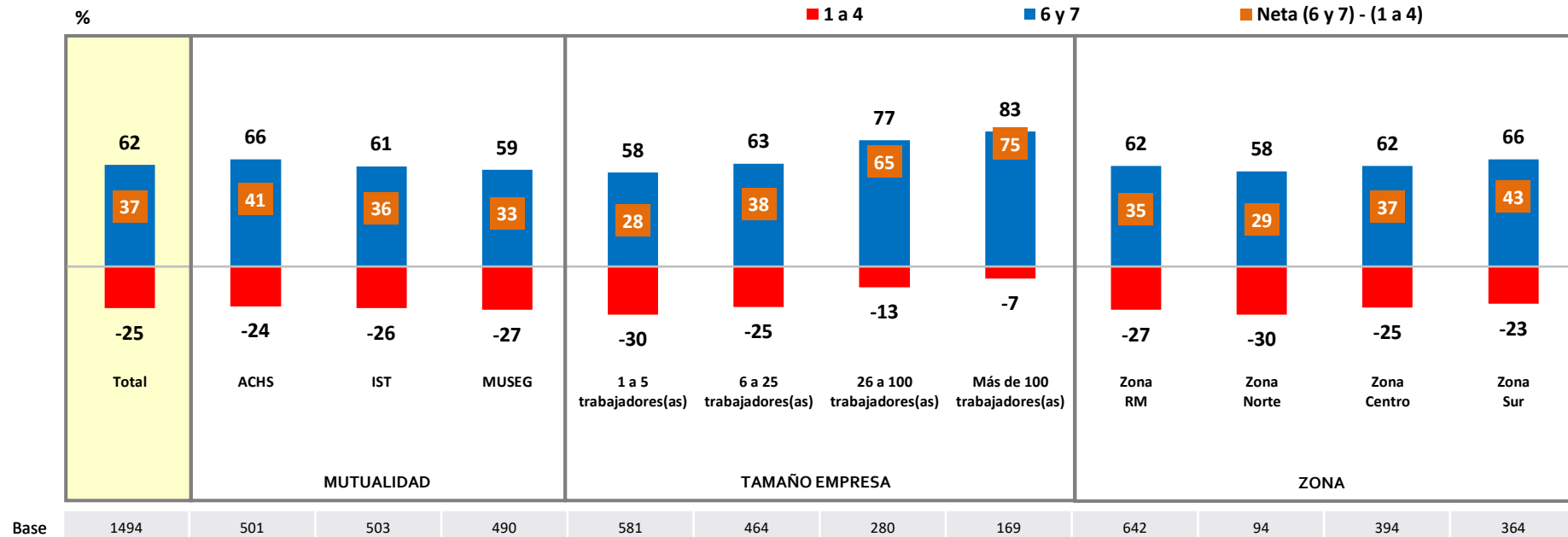
# SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - APOYO Y ASESORÍA EN PREVENCIÓN

Respecto al apoyo y asesoría que entrega (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre las Entidades Empleadoras que responden la pregunta = 1494

EMPRESAS

## Asesoramiento para realizar actividades de prevención y seguridad a los trabajadores





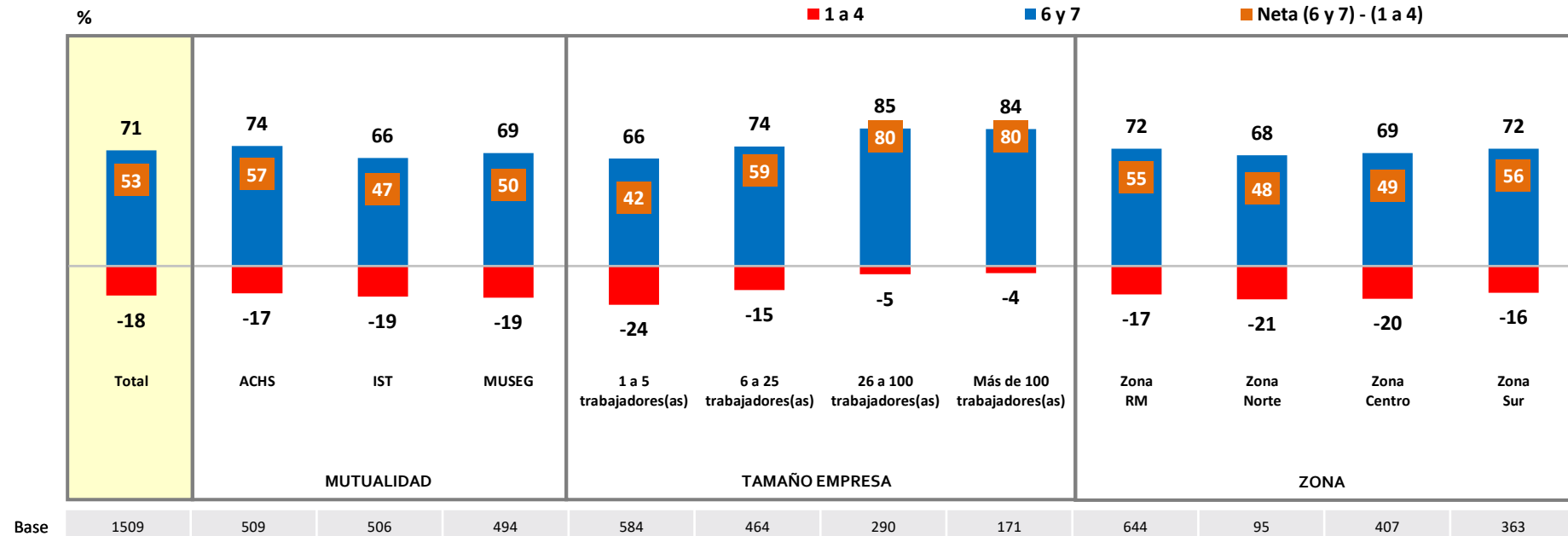
# SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - APOYO Y ASESORÍA EN PREVENCIÓN

Respecto al apoyo y asesoría que entrega (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre las Entidades Empleadoras que responden la pregunta = 1509

EMPRESAS

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



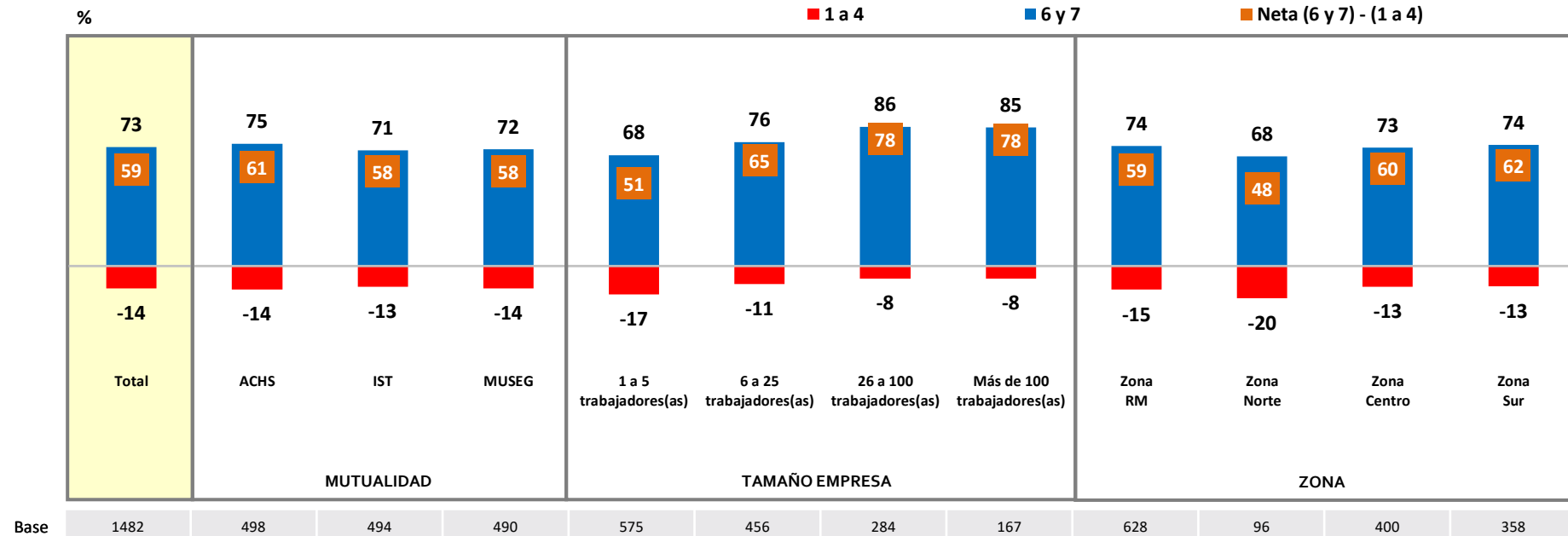
# SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - APOYO Y ASESORÍA EN PREVENCIÓN

Respecto al apoyo y asesoría que entrega (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre las Entidades Empleadoras que responden la pregunta = 1482

EMPRESAS

## Disponibilidad de plataformas digitales que faciliten la gestión preventiva



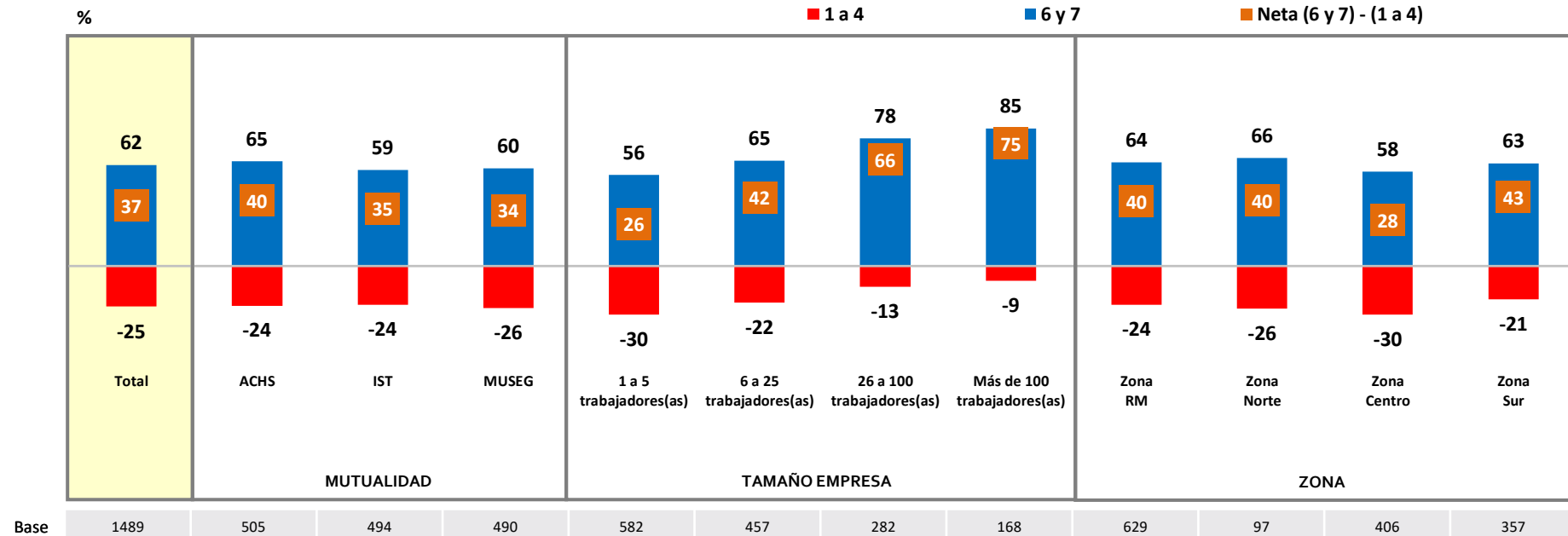
# SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - APOYO Y ASESORÍA EN PREVENCIÓN

Respecto al apoyo y asesoría que entrega (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre las Entidades Empleadoras que responden la pregunta = 1489

EMPRESAS

## Calidad de las plataformas digitales para la gestión preventiva



# SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - APOYO Y ASESORÍA EN PREVENCIÓN

Respecto al apoyo y asesoría que entrega (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre quienes reconocen el atributo en la Etapa de Apoyo y Asesoría en Prevención

EMPRESAS

## EVOLUTIVO POR SERVICIO

SATISFACCIÓN NETA	2018	2022	2023	Dif. Actual vs Ult. Medición
	Comprensión de las necesidades específicas de prevención de mi empresa	45	45	55
Rol asesor respecto al desarrollo del plan de prevención de riesgos vigente de la empresa	26	36	45	↑ 9
Asesoramiento para realizar actividades de prevención y seguridad a los trabajadores	20	29	37	↑ 8
Apoyo para cumplir con la legislación vigente en la seguridad contra accidentes	42	45	53	↑ 8
Disponibilidad de plataformas digitales que faciliten la gestión preventiva	S/I	53	59	↑ 6
Calidad de las plataformas digitales para la gestión preventiva	S/I	S/I	37	*

MÓDULO 4:  
SATISFACCIÓN CON  
PREVENCIONISTA  
(EJECUTIVO/A)

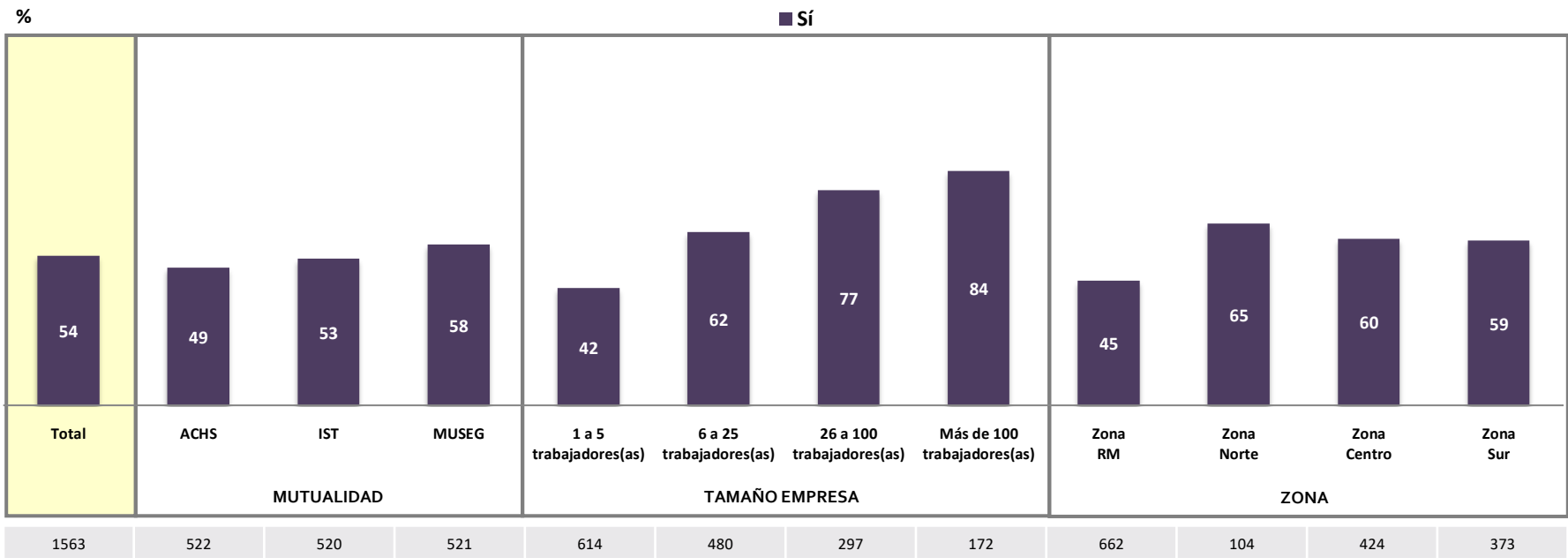
# INCIDENCIA DE CONTACTO CON EL O LA PREVENCIÓNISTA

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

Base: Total Muestra Entidades Empleadoras = 1563

EMPRESAS

TOTAL Y SEGÚN SEGMENTO



Base



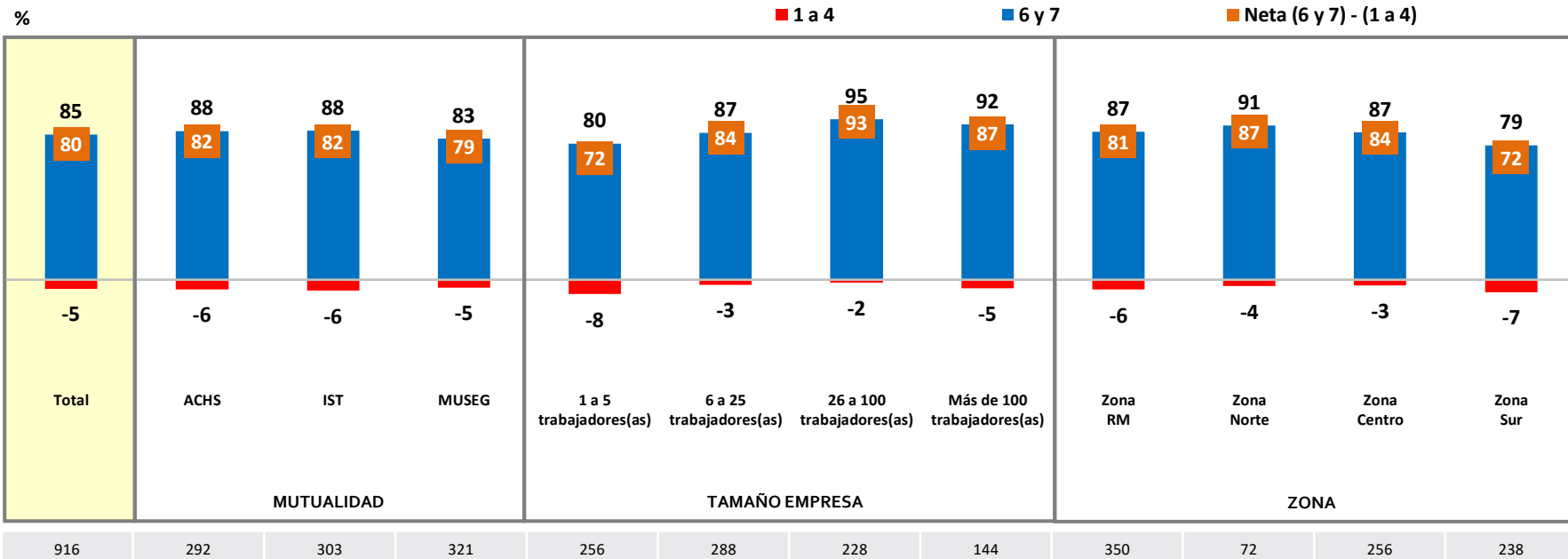
# SATISFACCIÓN GENERAL - PREVENCIÓNISTA (EJECUTIVO/A)

¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con la atención y servicio entregado por el Previsionista de (mencionar Mutualidad según F.3) a su Empresa?  
 Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: entre las Entidades Empleadoras que han tenido contacto con Previsionista en los últimos 6 meses = 916

EMPRESAS

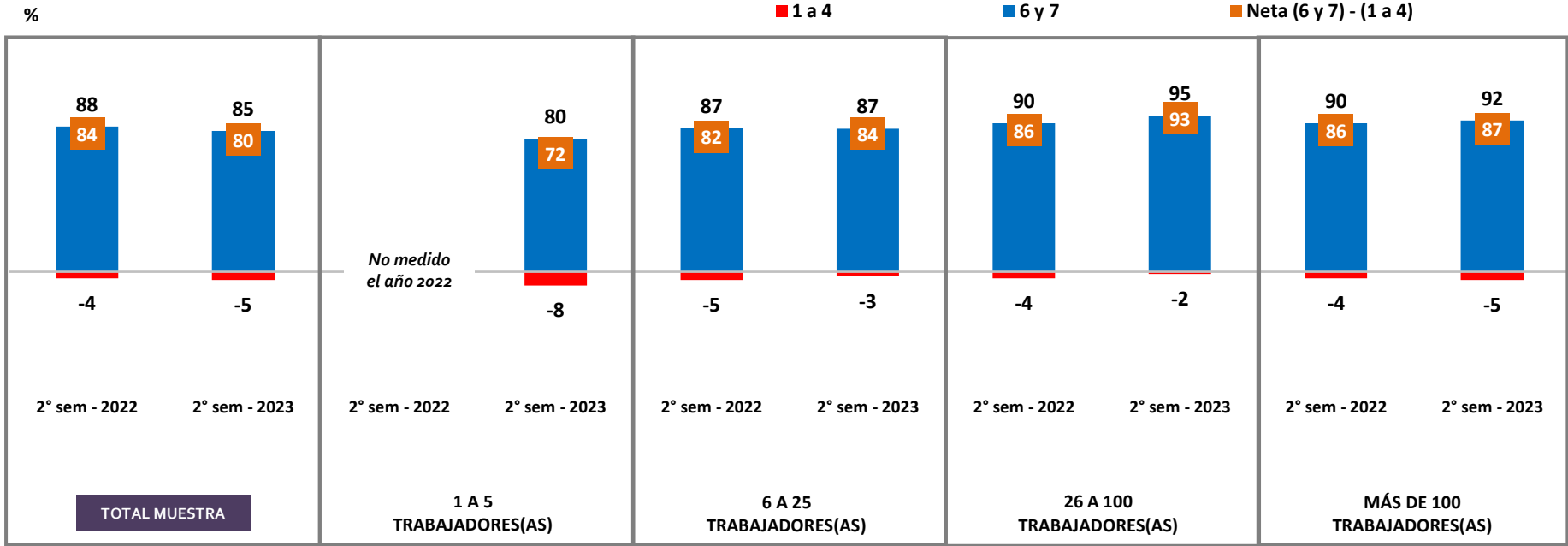
## TOTAL Y SEGÚN SEGMENTO



# EVOLUTIVO INDICADOR DIMENSIÓN PREVENCIÓNISTA (EJECUTIVO/A)

EMPRESAS

## COMPARATIVO Y EVOLUTIVO POR TAMAÑO EMPRESA





MÓDULO 5:  
SATISFACCIÓN CON  
INFORMACIÓN

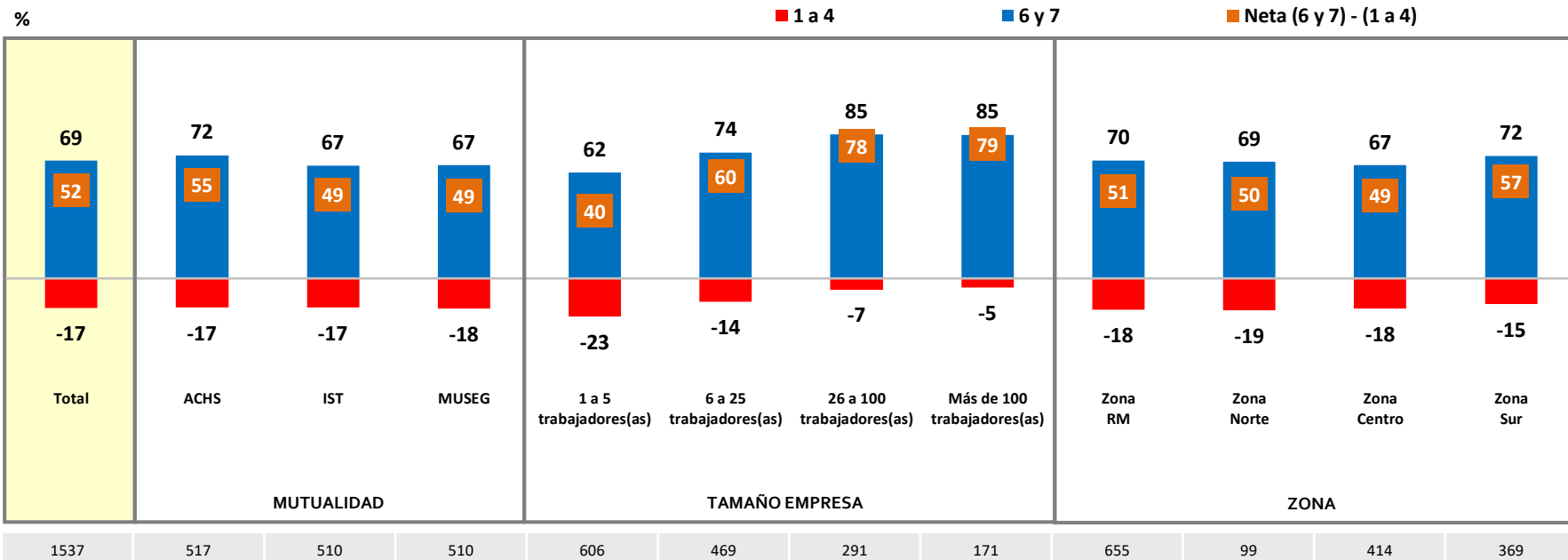
# SATISFACCIÓN GENERAL - INFORMACIÓN

Considerando lo anterior, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, en general, con la información entregada por (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre las Entidades Empleadoras que responden la pregunta = 1537

EMPRESAS

## TOTAL Y SEGÚN SEGMENTO



# EVOLUTIVO INDICADOR DIMENSIÓN INFORMACIÓN

EMPRESAS

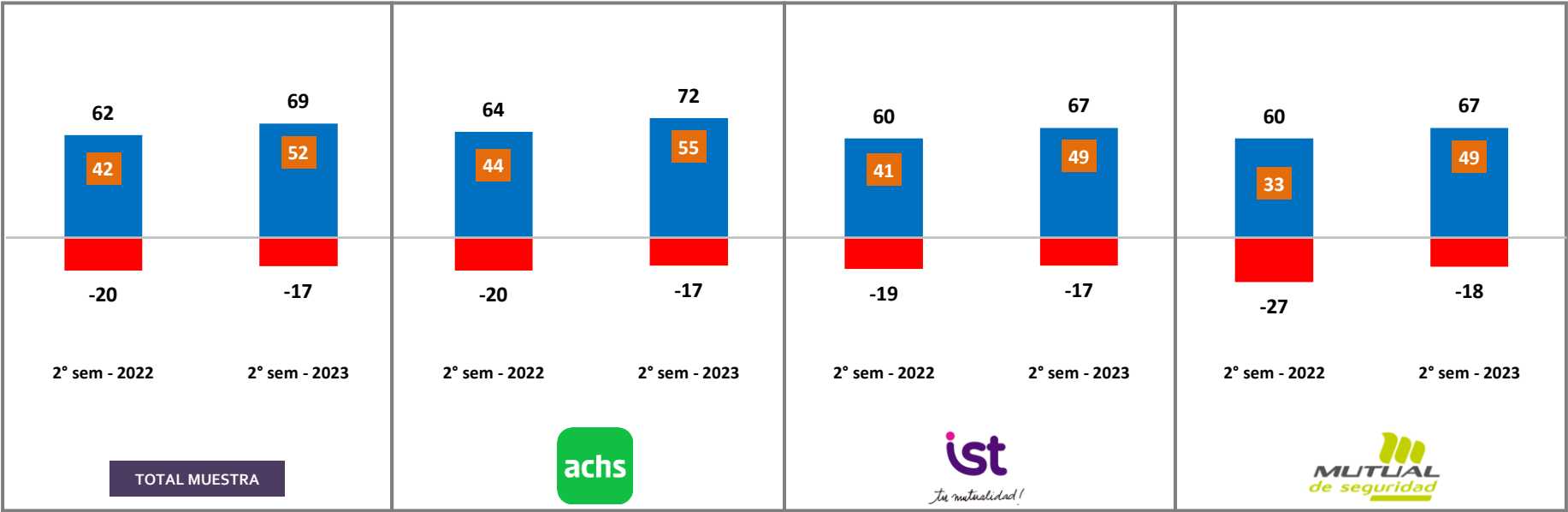
## COMPARATIVO Y EVOLUTIVO POR MUTUALIDAD

%

■ 1 a 4

■ 6 y 7

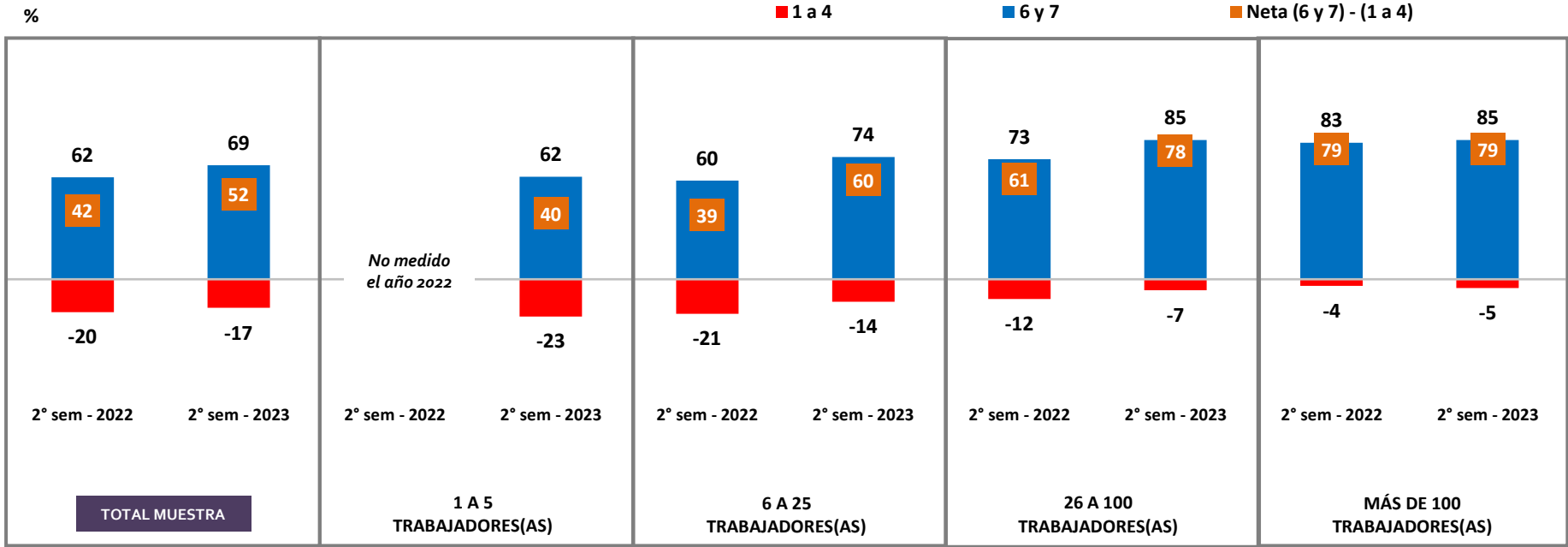
■ Neta (6 y 7) - (1 a 4)



# EVOLUTIVO INDICADOR DIMENSIÓN INFORMACIÓN

EMPRESAS

COMPARATIVO Y EVOLUTIVO POR TAMAÑO EMPRESA



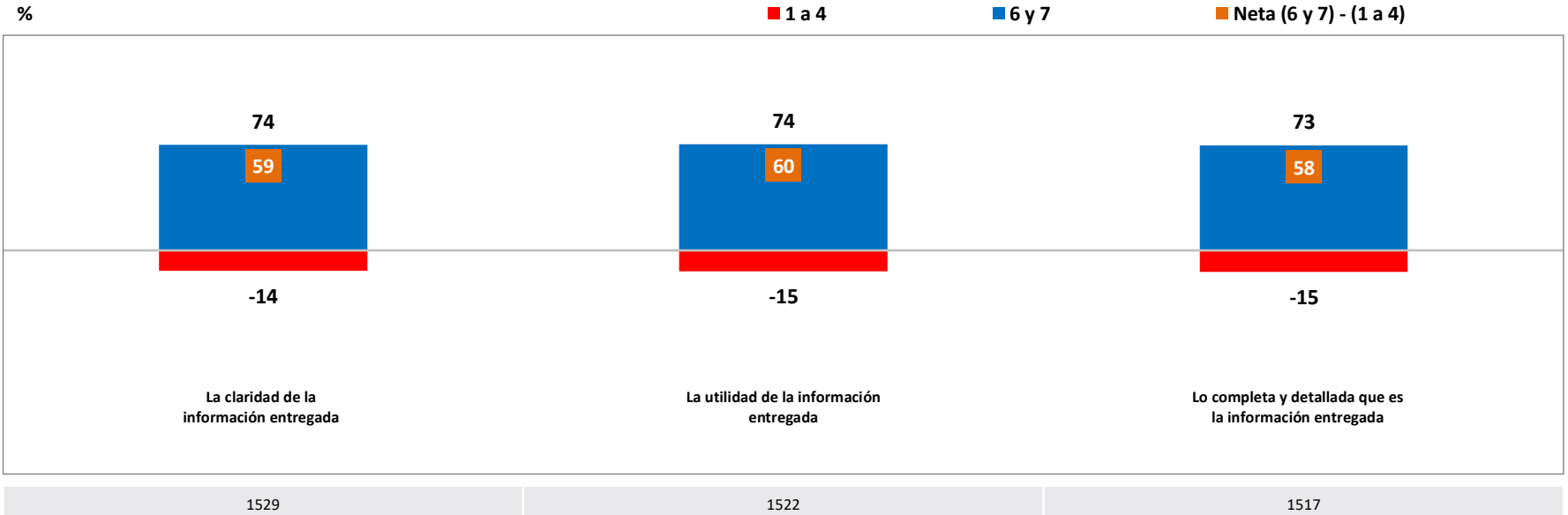
# SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - INFORMACIÓN

Respecto a la información entregada por (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre quienes reconocen el atributo en la Etapa de Información

EMPRESAS

## COMPARATIVO POR ATRIBUTO



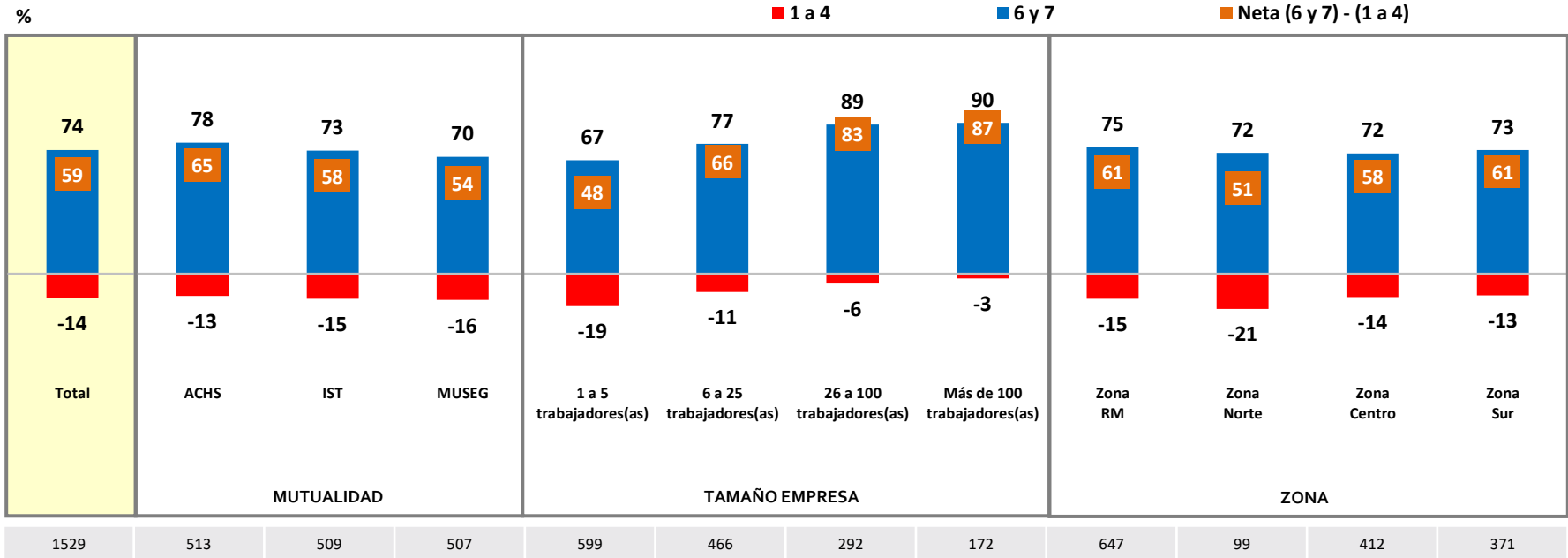
# SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - INFORMACIÓN

Respecto a la información entregada por (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre las Entidades Empleadoras que responden la pregunta = 1529

EMPRESAS

## La claridad de la información entregada



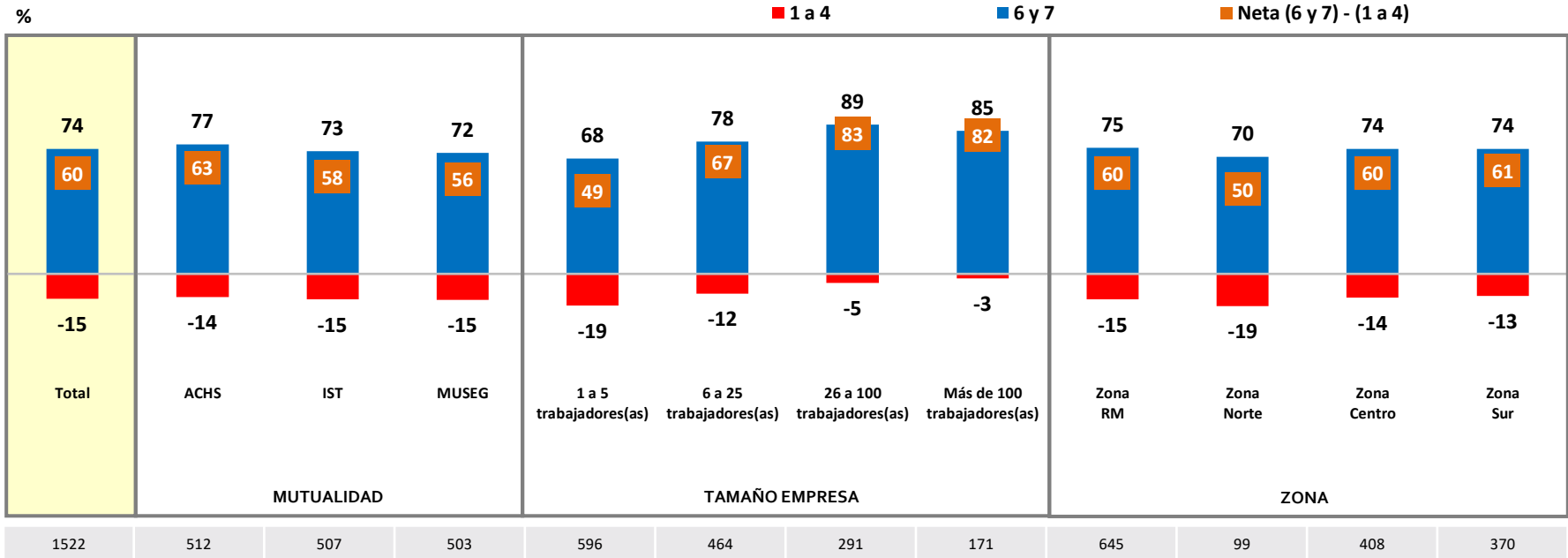
# SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - INFORMACIÓN

Respecto a la información entregada por (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre las Entidades Empleadoras que responden la pregunta = 1522

EMPRESAS

## La utilidad de la información entregada



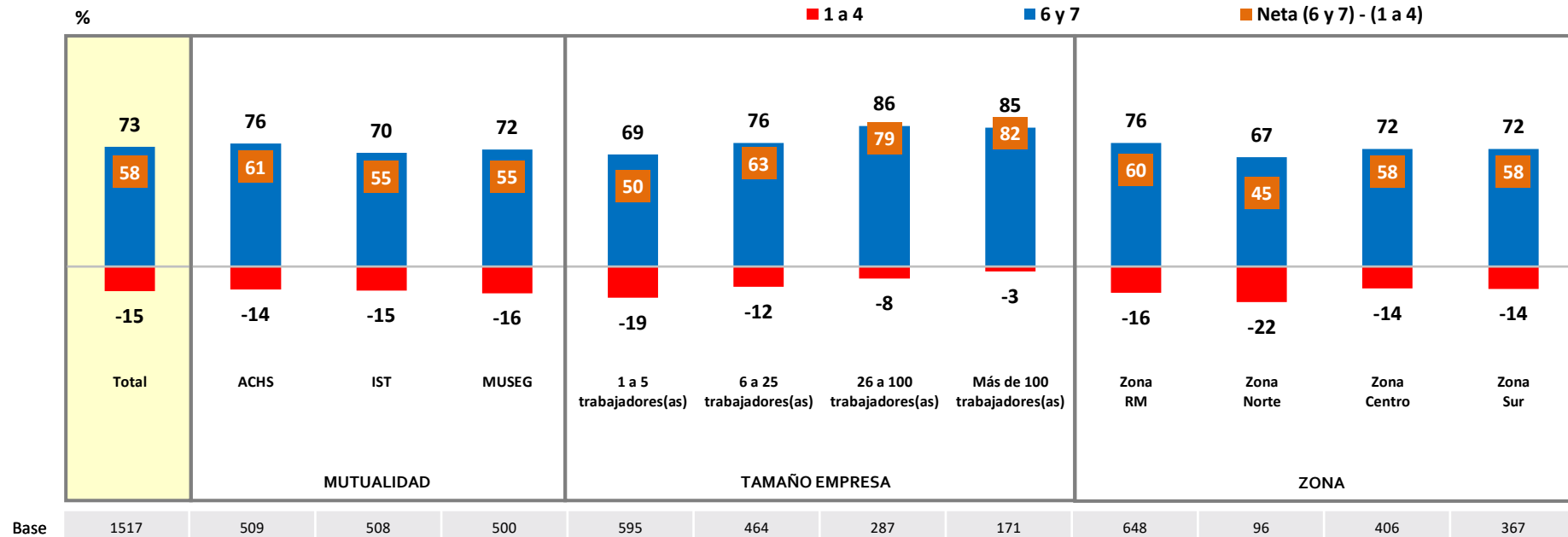
# SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - INFORMACIÓN

Respecto a la información entregada por (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre las Entidades Empleadoras que responden la pregunta = 1517

EMPRESAS

## Lo completa y detallada que es la información entregada





# SATISFACCIÓN ASPECTOS ESPECÍFICOS - INFORMACIÓN

Respecto a la información entregada por (mencionar Mutualidad según F.3) 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)".

Base: entre quienes reconocen el atributo en la Etapa de Información

EMPRESAS

## EVOLUTIVO POR SERVICIO

SATISFACCIÓN NETA	2018	2022	2023	Dif. Actual vs Ult. Medición
	La claridad de la información entregada	51	52	59
La utilidad de la información entregada	52	52	60	↑ 8
Lo completa y detallada que es la información entregada	49	49	58	↑ 9

MÓDULO 6:  
SATISFACCIÓN GENERAL  
(FINAL)

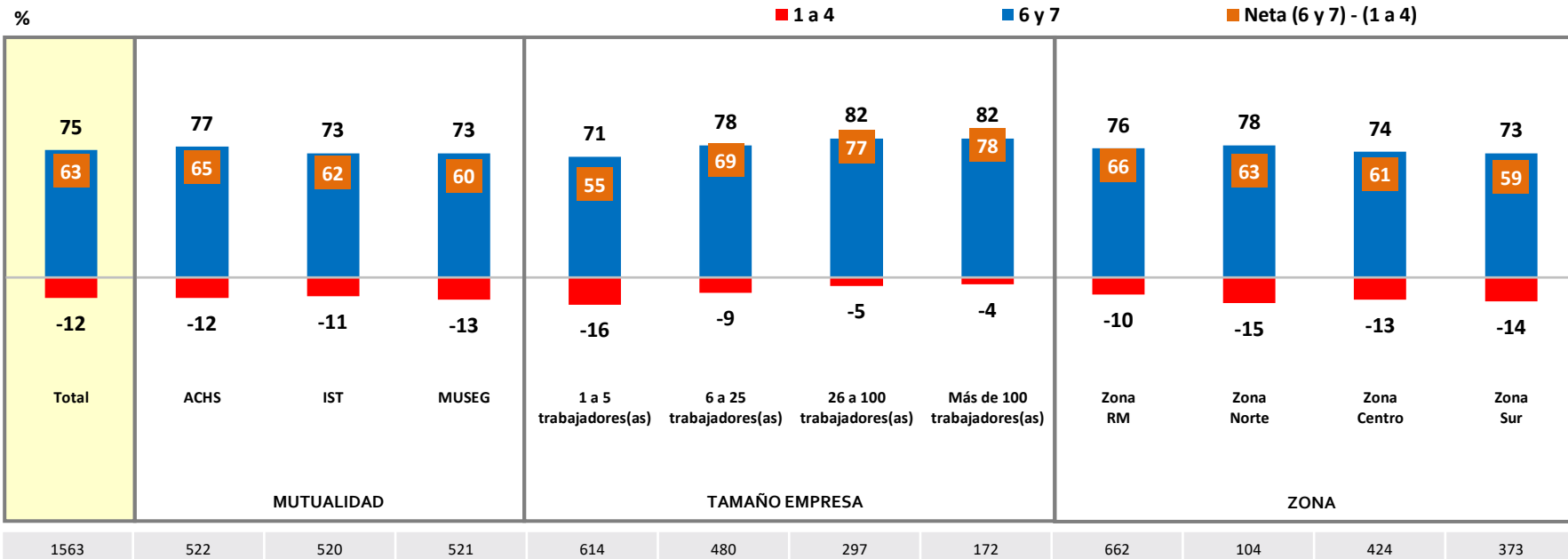
# SATISFACCIÓN GENERAL (FINAL)

Considerando todos los aspectos evaluados anteriormente, ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra, EN GENERAL, con el servicio brindado por (mencionar Mutualidad según F.3) a su Empresa? Utilice una escala de 1 a 7, donde 1 es "muy insatisfecho(a)" y 7 es "muy satisfecho(a)".

Base: Total Muestra Entidades Empleadoras = 1563

EMPRESAS

## TOTAL Y SEGÚN SEGMENTO



MÓDULO 7:  
PROBLEMAS

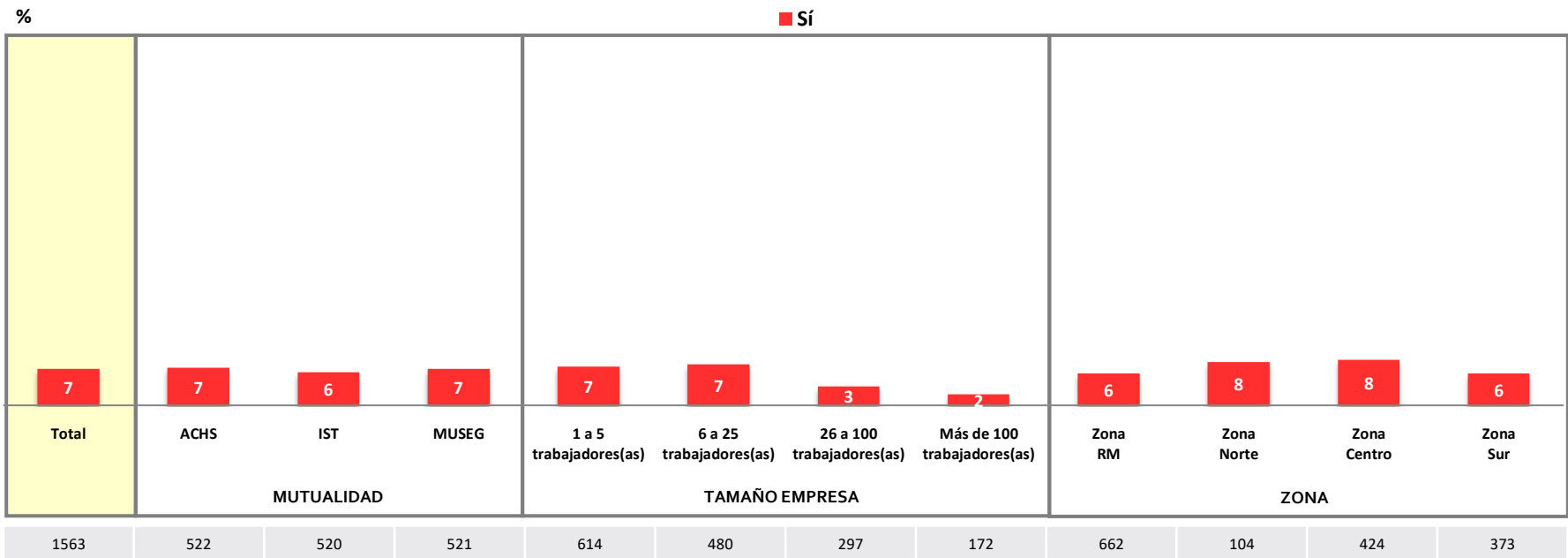
# TENENCIA DE PROBLEMAS

¿Tuvo algún problema durante su atención en (mencionar Mutualidad según BD)?

Base: Total Muestra Entidades Empleadoras = 1563

EMPRESAS

TOTAL Y SEGÚN SEGMENTO



# TIPOS DE PROBLEMAS MENCIONADOS

¿Cuál fue el problema que tuvieron? (Si tuvo más de uno, considere el más importante para Ud.)

(R. Espontánea) (R. Múltiple)

Base: entre quienes tuvieron algún problema durante su atención = 95

## EMPRESAS

Literalas codificados.

Primero, se generan códigos mediante análisis semántico y de contenido de las respuestas de los encuestados.

Luego, se asignan los literalas de los encuestados a estos códigos.

Este es un proceso de trabajo iterativo de aprendizaje supervisado que es realizado por expertos en codificación de preguntas abiertas y que cuenta con el apoyo de text analytics.

TOTAL



Menciones mayores a 2%

Base: 95 casos

Error: 10,1%

# COMUNICACIÓN Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

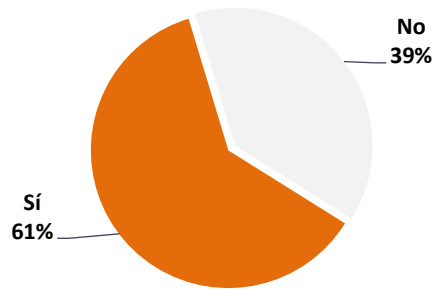
¿Comunicó su problema a... (mencionar Mutualidad según BD)?

¿El problema fue solucionado?

Base: entre quienes tuvieron algún problema durante su atención = 132

EMPRESAS

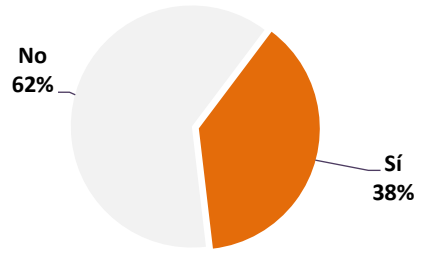
¿Comunicó su problema?



Base: 103 casos  
Error: 9,7%

¿Fue solucionado?

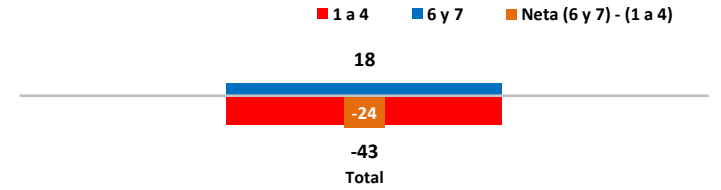
Base: entre quienes comunicaron su problema = 63



Error: 12,4%

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?

Base: entre quienes declaran que su problema que solucionado = 20



# CONCLUSIONES



# CONCLUSIONES

- Considerando la satisfacción inicial, se observa que las mutualidades privadas, a nivel industria, obtienen 64 puntos de S. Neta (74% de satisfechos y 10% de insatisfechos). Lo anterior, representa un aumento estadísticamente significativo de 4 puntos respecto del año anterior.
- Considerando la satisfacción global (final) de las entidades empleadoras con el servicio entregado por las mutualidades, se observa que estas alcanzan 63 puntos de S. Neta (75% de satisfechos y 12% de insatisfechos).
- Comparativamente por segmento, se observa que la satisfacción de las entidades empleadoras aumenta a medida que crece el tamaño (en cantidad de empleados) de las empresas e instituciones adheridas. En efecto, las entidades empleadoras de 1 a 5 trabajadores(as) son las que se encuentran más insatisfechas con el servicio entregado por su mutualidad. Luego, vienen las empresas e instituciones de 6 a 25 trabajadores(as), las que se encuentran en un nivel de satisfacción mayor que las entidades empleadoras de menos colaboradores pero claramente inferior que las empresas medianas y grandes. Efectivamente, las empresas e instituciones de más de 25 trabajadores(as) son las que presentan un mayor grado de satisfacción con las mutualidades.
- Por zona, aun cuando no existen grandes diferencias, se observa que las empresas e instituciones de las zonas RM y Norte son las que presentan el mayor nivel de satisfacción con las mutualidades y que, a su vez, las entidades empleadoras de la zona Sur son las menos satisfechas con el servicio recibido.
- A nivel industria, las mutualidades alcanzan un NPS de 38 puntos (52% de promotores y 14% de detractores).

# CONCLUSIONES

- Considerando las dimensiones de servicio, se observa que “Apoyo y Asesoría en Prevención” e “Información” son las que obtienen, a nivel general, un menor nivel de satisfacción por parte de las entidades empleadoras (49 y 52 puntos de S. Neta a, nivel general, respectivamente).
- En contrapartida, el o la “Prevencionista (Ejecutivo(a))” es la dimensión del modelo de servicio mejor evaluada por las empresas e instituciones (80 puntos de S. Neta).
- Por su parte, los “Servicios y Prestaciones” obtienen 70 puntos de S. Neta a nivel general. Esta evaluación se sustenta en la muy buena percepción que tienen los interlocutores válidos de las empresas e instituciones respecto al “Servicio de salud en caso de accidente o enfermedad laboral de algún trabajador” que ofrecen las mutualidades (71 puntos de S. Neta).
- A nivel industria, la tasa de problemas es de 7%.



**fibra**

**RESEARCH**

Insights | Analytics | Consulting

[www.fibraresearch.cl](http://www.fibraresearch.cl)