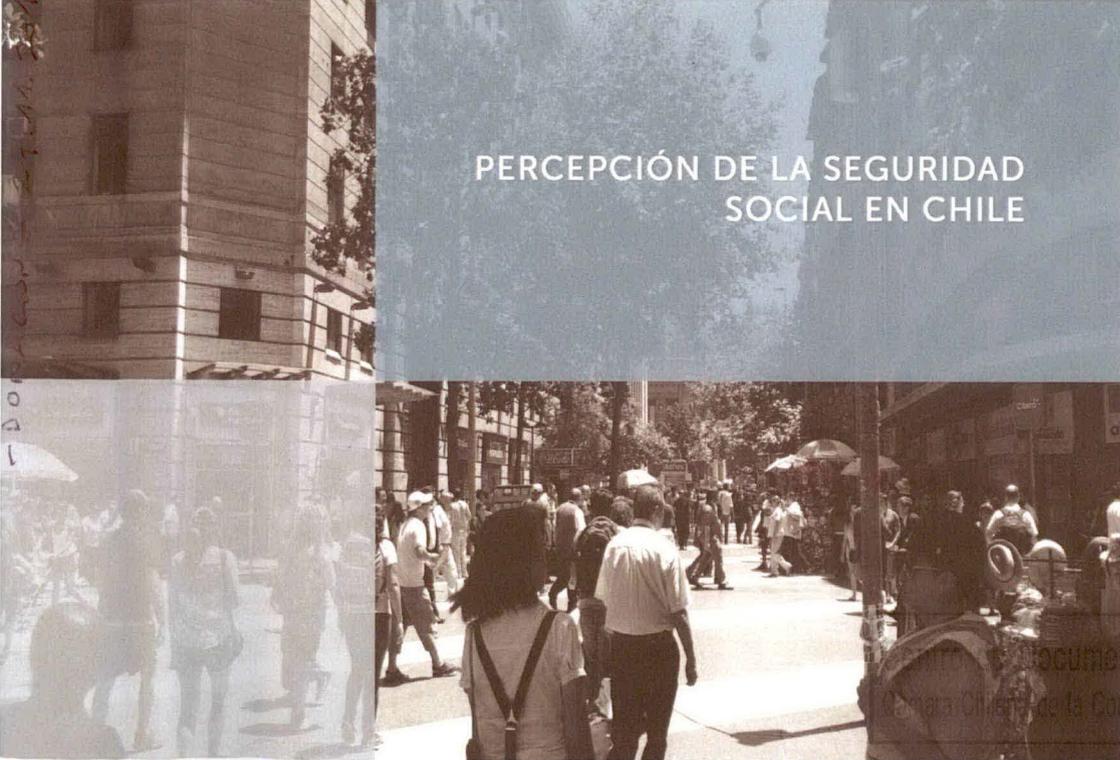


362.098 3
E82e
2015
c.1



ESTUDIO
**PERCEPCIÓN DE LA
SEGURIDAD SOCIAL EN CHILE**
2015

CONTEXTO



PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD
SOCIAL EN CHILE

Documentación
para el desarrollo de la Construcción

¿QUÉ ES LA SEGURIDAD SOCIAL?

La Seguridad Social es el sistema de normas, instituciones, políticas y herramientas de interés público, destinadas a enfrentar los estados de necesidad que afectan a las personas frente a carencias de ingreso o incremento de sus gastos, cuando se ven enfrentados a diversas contingencias sociales tales como: **vejez, invalidez, muerte, accidentes, enfermedades, maternidad o cesantía.**

La Seguridad Social **es un derecho** establecido en la Constitución, para todas las personas, sin distinción de edad, sexo o condición social.

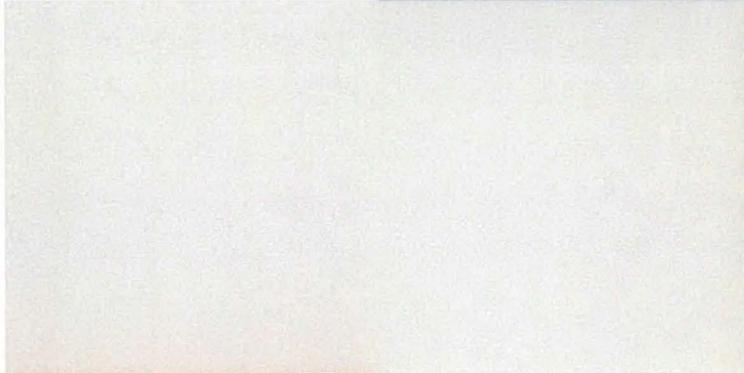
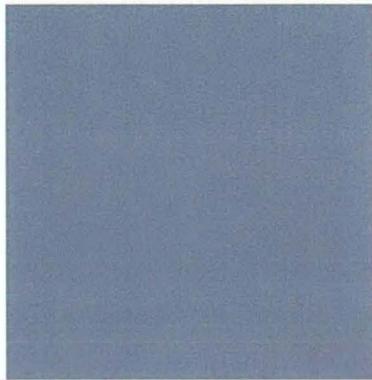


LA SEGURIDAD SOCIAL EN CHILE

En Chile se han configurado sistemas de protección tales como: sistema de pensiones (**AFP**), sistema de seguros de salud (**FONASA e ISAPRES**), sistema de seguridad laboral (**Mutualidades e ISL**), sistema de beneficios sociales (**Cajas de Compensación**), y seguro de desempleo (**AFC**).

Cada uno de estos regímenes considera **sistemas complejos** de normas, instituciones, políticas, procesos y relaciones entre personas, cuyo propósito es **entregar protección** a las personas y sus familias.





EL MOMENTO ACTUAL

La Seguridad Social enfrenta un **entorno cada vez más complejo**, ocasionado por las crecientes necesidades de la población, el incremento de las expectativas de vida, nuevos modos de organización del trabajo, **empoderamiento ciudadano** en relación a derechos, flujos migratorios, inequidades de género, aumento de los costos y necesidades de financiamiento, entre otros.

La Seguridad Social se encuentra crecientemente tensionada por exigencias de mayor **transparencia**, a la vez que sus instituciones son cuestionadas en su **credibilidad y legitimidad** por parte de la ciudadanía.

CIEDESS ha decidido realizar un estudio destinado a medir la **percepción de protección** de las personas en relación con la Seguridad Social, desarrollando un **indicador de referencia** para los actores interesados en el sistema: instituciones de Gobierno, entidades administradoras de los distintos regímenes, líderes de opinión, investigadores, grupos de interés, y la ciudadanía en general.

**¿POR QUÉ
ESTE
ESTUDIO?**

Este estudio pretende aportar información valiosa para orientar el diseño de mejoras y reformas compatibles con una **Seguridad Social moderna**, que es parte del proceso de desarrollo económico y social del país, y que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida y bienestar de las personas.





**OBJETIVOS
DEL ESTUDIO**

PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD
SOCIAL EN CHILE

El estudio tiene como objetivo medir la **percepción de protección de las personas en relación con la Seguridad Social**, a nivel global del sistema y de cada uno de los regímenes que lo componen: **pensiones** (AFP), **salud** (FONASA e ISAPRES), **seguridad laboral** (Mutualidades e ISL) y **beneficios sociales** (CCAF).

A su vez, la percepción de protección se obtiene mediante la evaluación de una serie de atributos (**conocimiento, expectativas, experiencia, confianza y empoderamiento**).

**OBJETIVO
CENTRAL**

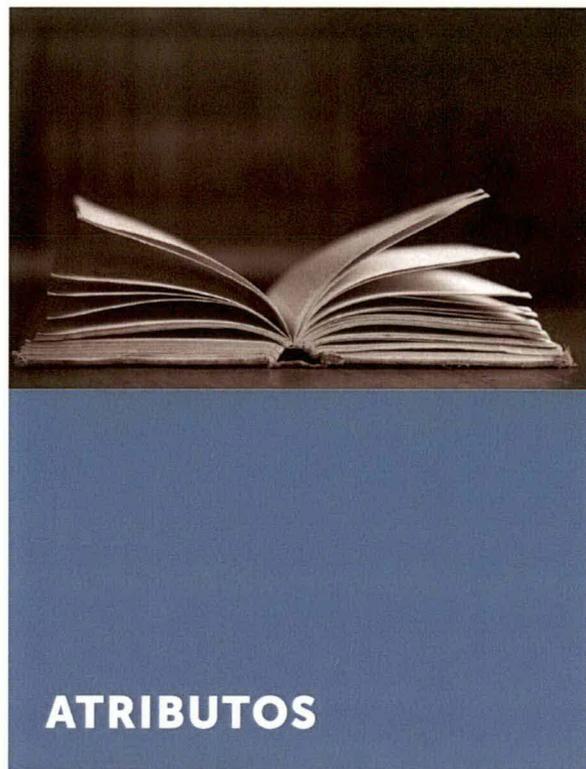
**SISTEMA DE
BENEFICIOS
SOCIALES**

**SISTEMA DE
PENSIONES**

**SISTEMA DE
SEGURIDAD
LABORAL**

**SISTEMA DE
SALUD**





Evaluar el nivel de conocimiento que tienen las personas sobre la existencia de la Seguridad Social (en general y en relación con los distintos regímenes).

En particular, importa conocer si las personas saben a cuáles entidades están afiliadas y qué deben hacer en caso de tener que recurrir a alguna de ellas (por ejemplo: a qué servicios o beneficios tienen derecho, dónde deben ir, cuáles procedimientos deben seguir, entre otros).

CONOCIMIENTO

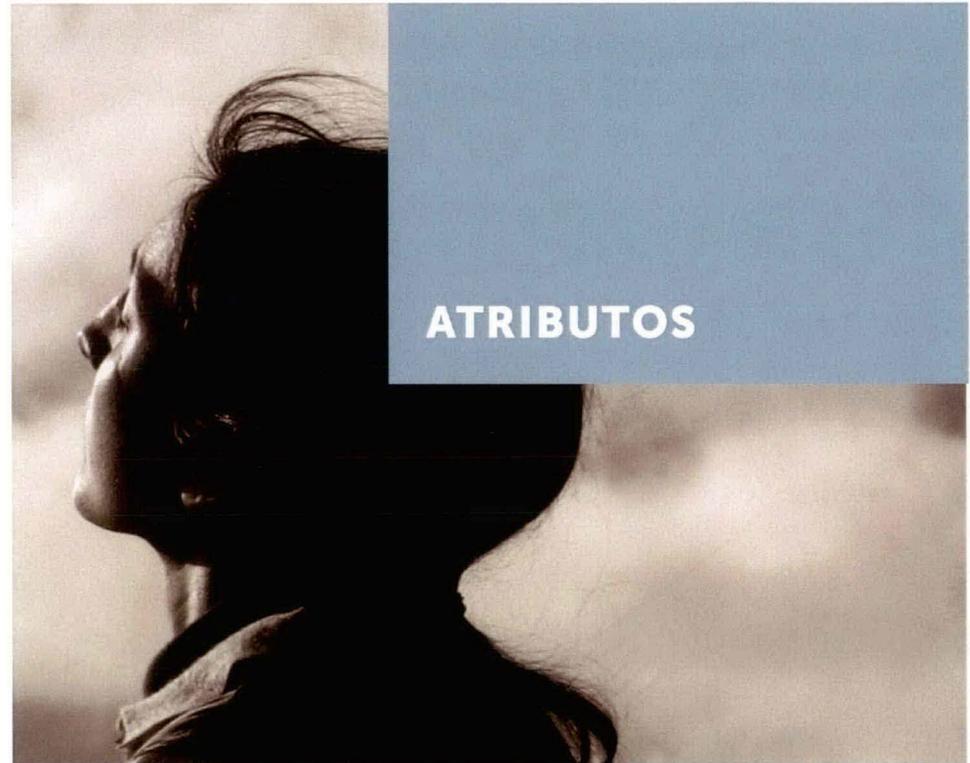
EXPECTATIVAS

Indagar en las expectativas de protección de las personas frente a eventuales contingencias a las cuales se vean enfrentados (en general o en relación con entidades de los distintos regímenes).

En particular, importa conocer cuáles son las expectativas que las personas tienen respecto a que si las entidades de seguridad social responderán con un servicio oportuno y de calidad frente a sus necesidades (por ejemplo: si tendrán cobertura, oportunidad y calidad en la atención, entre otros).



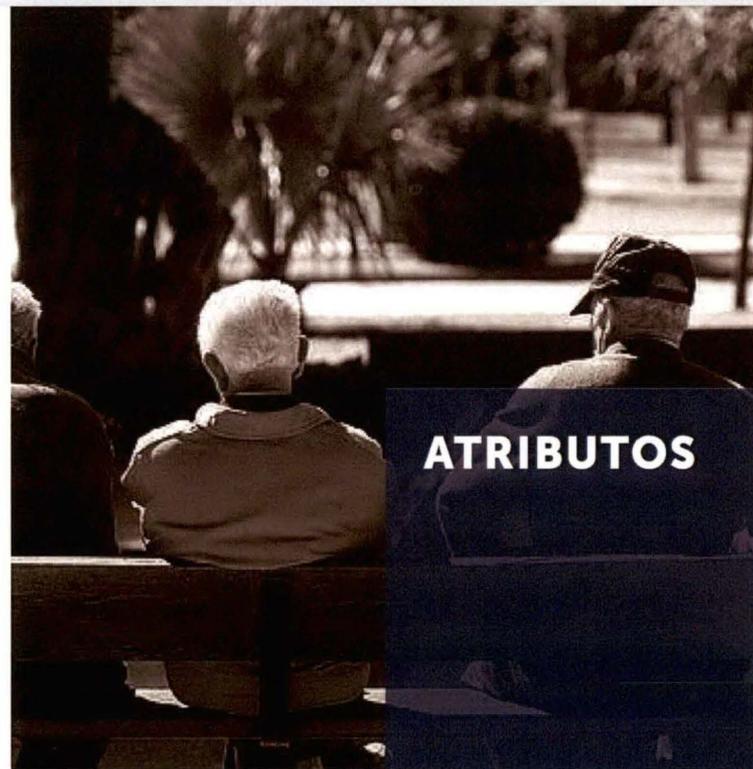
ATRIBUTOS



EXPERIENCIA

Conocer cuál es la evaluación de la experiencia de uso o de interacción de las personas con los productos y servicios de las entidades de los distintos regímenes de la Seguridad Social.

En particular, se requiere indagar en el nivel de satisfacción de las personas respecto a los "momentos de verdad" que enfrentan como usuarios (por ejemplo: en el acceso a distintas prestaciones y beneficios).





ATRIBUTOS

CONFIANZA

Indagar en el juicio de legitimidad y la existencia de un vínculo afectivo o cercanía de las personas con la Seguridad Social y sus distintos regímenes.

En particular, importa conocer cuáles son las emociones predominantes de las personas en relación con la Seguridad Social, y cómo a partir de ellas se establecen diferentes grados de credibilidad y confianza con las diversas entidades.

Evaluar el nivel de empoderamiento de las personas en el ejercicio de sus derechos de acceso a la Seguridad Social en general y con sus distintos regímenes.

En particular, importa evaluar el grado de auto-gestión de las personas, en relación con su actitud y capacidad para buscar información y obtener el máximo provecho posible de los beneficios del sistema. Se pretende indagar en el cambio desde conductas pasivas a prácticas activas y responsables.



EMPODERAMIENTO

ATRIBUTOS



ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

CONSTRUCCIÓN DE UN ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL (IPSS)

El estudio permitirá la construcción de un **Índice de Percepción de la Seguridad Social (IPSS)**, indicador evolutivo que entregará una medida de la percepción ciudadana y del imaginario de protección de las personas en torno a cómo el sistema es capaz de responder a sus necesidades.

En síntesis, se trata de un **"indicador ciudadano"** del desempeño de la Seguridad Social.



ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

El Índice de Percepción de la Seguridad Social (IPSS) se construye por subíndices para cada uno de los regímenes que componen la Seguridad Social:

Subíndice Sistema de Pensiones

Subíndice Sistema de Salud

Subíndice Sistema de Seguridad Laboral

Subíndice Sistema de Beneficios Sociales

SUBÍNDICE
SISTEMA DE
PENSIONES

+

SUBÍNDICE
SISTEMA DE
SALUD

+

SUBÍNDICE
SISTEMA DE
SEGURIDAD
LABORAL

+

SUBÍNDICE
SISTEMA DE
BENEFICIOS
SOCIALES

▼
IPSS

A su vez cada subíndice de cada uno de los subsistemas o regímenes que componen la Seguridad Social se compone de 5 dimensiones:





**DISEÑO
METODOLÓGICO**

PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD
SOCIAL EN CHILE

DISEÑO METODOLÓGICO

FASE 1

INVESTIGACIÓN
CUALITATIVA



FOCUS GROUP

FASE 2

INVESTIGACIÓN
CUANTITATIVA



ENCUESTA



DISEÑO METODOLÓGICO

FASE 1

INVESTIGACIÓN
CUALITATIVA



FOCUS GROUP



OBJETIVOS FASE CUALITATIVA

EXPLORAR Y CONOCER el imaginario, las metáforas, claves de relación y satisfacción de la ciudadanía con relación a la Seguridad Social en general y a sus distintos regímenes en particular.

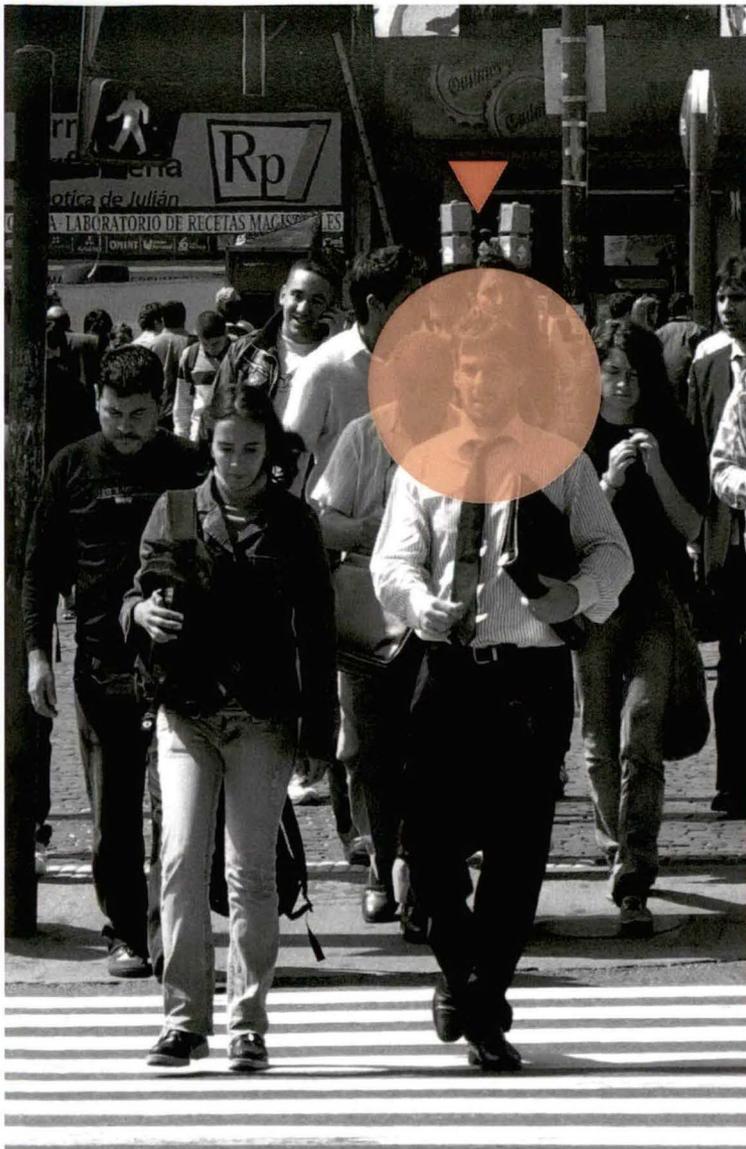
Esta fase permitirá entender el tipo de vínculo y experiencia emocional que los usuarios tienen con la Seguridad Social y sus regímenes así como el valor proyectado sobre los mismos y la conversación pública que se genera en torno al tema.

Asimismo, de esta fase se levantarán los atributos y dimensiones a cuantificar en la construcción del Índice de Percepción de la Seguridad Social (IPSS).

TÉCNICA FASE CUALITATIVA

Focus Group compuestos por 6 a 8 personas. duración máxima de 1 hora y 45 minutos. Aplicación de técnicas de exploración proyectivas, tales como: la indagación semántica de los conceptos, la suscitación de metáforas y la vinculación con emociones relacionadas.





SEGMENTOS FASE CUALITATIVA

HOMBRES Y MUJERES
GSE C1 / C2 / C3 / DE
EIDADES DESDE 25 AÑOS
LABORALMENTE ACTIVOS
Y PENSIONADOS
RESIDENTES EN SANTIAGO

El diseño asume como variables críticas el GSE, la condición laboral y la edad. Para la edad se opta por explorar distintas etapas del ciclo de vida que permitan encontrar distinciones y similitudes generacionales.



**DISTRIBUCIÓN
MUESTRAL**
(FOCUS GROUP)

* Los Focus Group del segmento C1 serán realizados en Hoteles. El resto serán realizados en oficinas de Critería Research.

FOCUS GROUP (6 A 8 PERSONAS)* MIX DE AFILIADOS A DISTINTAS ENTIDADES DE SISTEMAS DE PENSIONES, SALUD, SEGURIDAD LABORAL Y BENEFICIOS SOCIALES.	C1	C2	C3	DE	TOTAL
TRABAJADORES ACTIVOS ENTRE 25 Y 34 AÑOS	1	1	1	1	4
TRABAJADORES ACTIVOS ENTRE 40 Y 55 AÑOS	1	1	1	1	4
PENSIONADOS	1	1	1	1	4
TOTAL	3	3	3	3	12*



DISEÑO METODOLÓGICO

FASE 2

INVESTIGACIÓN
CUANTITATIVA



ENCUESTA

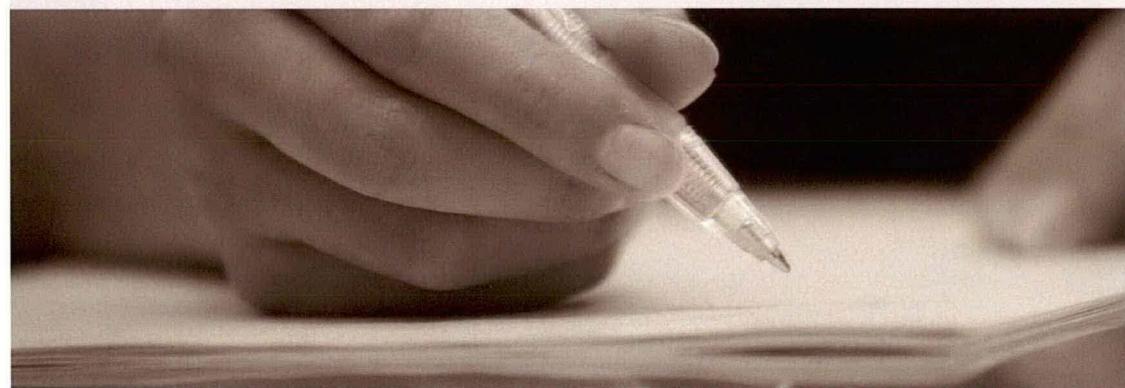
OBJETIVOS FASE CUANTITATIVA

EVALUAR Y DETERMINAR los parámetros que permitan la construcción del Índice de Percepción de la Seguridad Social (IPSS) y sus 4 Subíndices (Pensiones, Salud, Seguridad Laboral y Beneficios Sociales) en base a la medición de sus 5 atributos, en relación a las entidades a las cuales están afiliadas las personas:

Conocimiento
Expectativas
Experiencia
Confianza
Empoderamiento

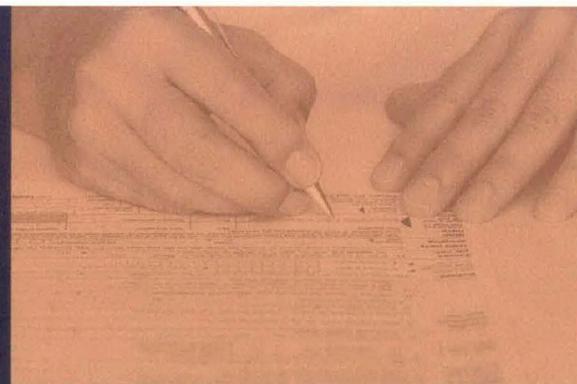
TÉCNICA FASE CUANTITATIVA

Encuesta estructurada con preguntas abiertas y cerradas, duración máxima de 25 minutos. Aplicación en modalidades **cara a cara en hogares y on line** según segmentos. El cuestionario será el mismo en ambos casos.



CONOCIMIENTO	EXPECTATIVAS	EXPERIENCIA	CONFIANZA	EMPODERAMIENTO
<p>¿Qué se entiende por seguridad Social?</p> <p>¿Cuáles son las entidades de la Seguridad Social?</p> <p>Conocimiento de su afiliación.</p> <p>Conocimiento de prestaciones y beneficios.</p> <p>Conocimiento sobre procedimientos.</p>	<p>¿Qué se espera de cada entidad?</p> <p>Sensación de protección frente a la eventualidad de uso.</p> <p>Percepción de mejora de la Seguridad Social o de sus regímenes.</p> <p>Mapa de Relevancia -Utilidad.</p>	<p>Nivel de Uso.</p> <p>Relación actual.</p> <p>Satisfacción.</p> <p>Imagen y posicionamiento.</p> <p>Antigüedad afiliación.</p> <p>Cambios de institución.</p> <p>Ecuación de valor: Costo vs. Beneficios.</p>	<p>Lealtad declarada.</p> <p>Ranking de Confianza.</p> <p>Instituciones de la Seguridad Social vs. otras instituciones relacionadas.</p>	<p>Nivel de información de prestaciones y beneficios.</p> <p>Nivel de información de uso y procedimientos.</p> <p>Nivel de responsabilidad y autogestión.</p> <p>Actitud frente a derechos y deberes.</p>

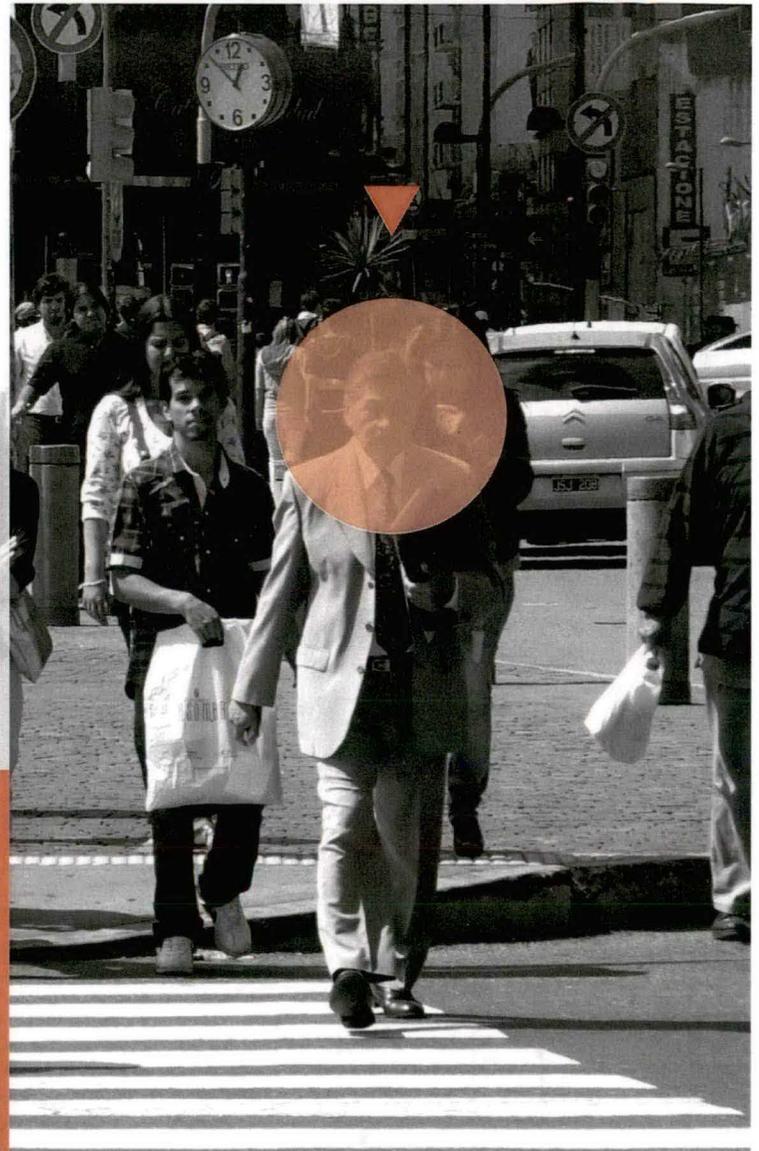
LA APLICACIÓN DE LA **ENCUESTA** PERMITIRÁ OBTENER INFORMACIÓN VALIOSA SOBRE LOS ATRIBUTOS QUE DETERMINAN LA PERCEPCIÓN DE LAS PERSONAS Y SOBRE LOS CUALES SE CONSTRUIRÁ EL IPSS Y LOS SUBÍNDICES POR INDUSTRIA.



**SEGMENTOS
OBJETIVO FASE
CUANTITATIVA**

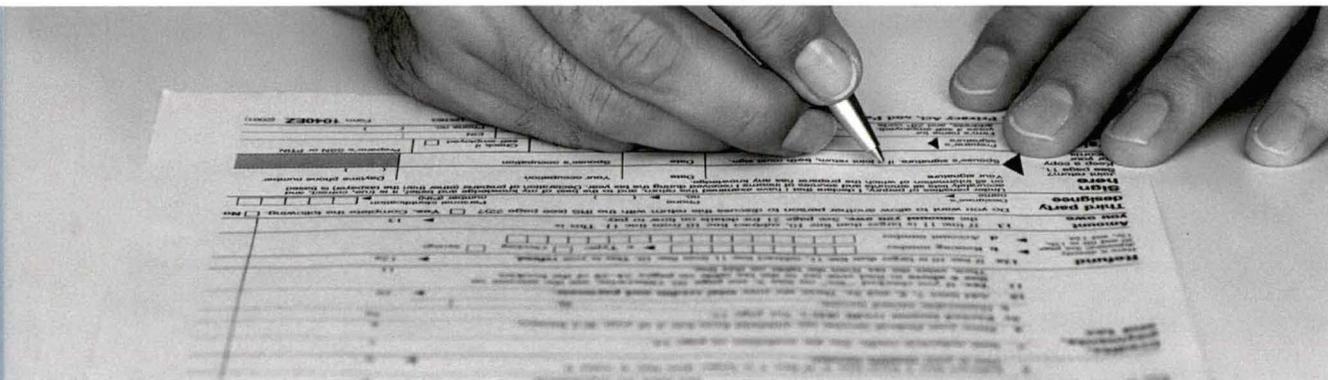
HOMBRES Y MUJERES
GSE C1 / C2 / C3 / DE
EDADES DESDE 25 AÑOS
LABORALMENTE ACTIVOS
(TRABAJADORES DEPENDIENTES
O INDEPENDIENTES)
Y PENSIONADOS
RESIDENTES EN SANTIAGO
(50%) Y PRINCIPALES
CIUDADES DEL PAÍS (50%)

El diseño considera la composición familiar y el tipo de actividad (laboralmente activos o pensionados) como variables descriptivas para los análisis.



CIUDADES	% POBLACIÓN > 25 AÑOS	MUESTRA	ERROR MUESTRAL MÁXIMO (NIVEL DE CONFIANZA 95%)
SANTIAGO	36,2%	1.080	3,0%
IQUIQUE - ALTO HOSPICIO	1,5%	135	8,4%
ANTOFAGASTA	1,9%	135	8,4%
LA SERENA - COQUIMBO	2,5%	135	8,4%
VIÑA DEL MAR - VALPARAÍSO	3,2%	135	8,4%
TALCA	1,4%	135	8,4%
CONCEPCIÓN - TALCAHUANO	2,3%	135	2,3%
TEMUCO	1,8%	135	8,4%
PUERTO MONTT	1,4%	135	8,4%
TOTAL	52,4%	2.160	2,1%

**DISTRIBUCIÓN
MUESTRAL
(POR CIUDAD)**

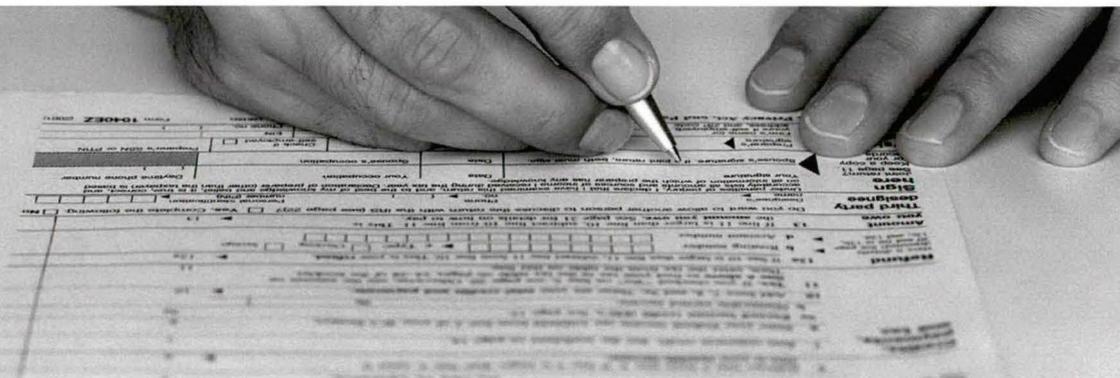


SEGMENTO	C1	C2	C3	DE	TOTAL
HOMBRES TRABAJADORES ENTRE 25 Y 65 AÑOS	120	240	240	120	720
MUJERES TRABAJADORAS ENTRE 25 Y 60 AÑOS	120	240	240	120	720
HOMBRES MAYORES DE 65	60	120	120	60	360
MUJERES MAYORES DE 60	60	120	120	60	360
TOTAL	360	720	720	360	2.160

On line aleatorio sobre panel de personas suscritas en la comunidad Nicequest, orientado a estudios de opinión en mercados hispano parlantes. En Chile cuenta con más de 50.000 panelistas activos.

Presencial aleatorio en hogares. Selección de encuestados por sorteo bi-etápico, manzana y hogar.

**DISTRIBUCIÓN
MUESTRAL
(SEGMENTACIÓN
DE ENCUESTAS)**



The background of the slide features a grayscale photograph of two hands shaking in a firm grip, symbolizing agreement or partnership. In the lower-left corner, a hand is shown holding a black pen, poised to write on a document. The overall composition is clean and professional, with text overlaid on semi-transparent rectangular boxes.

RESULTADOS

PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD
SOCIAL EN CHILE



RESULTADOS DEL ESTUDIO

INFORME PÚBLICO

REPORTE
CUALITATIVO

ÍNDICE DE
PERCEPCIÓN
DE LA
SEGURIDAD
SOCIAL (IPSS)

INFORME PRIVADO

BENCHMARK
CON IPSS Y
SUBÍNDICE DE
LA INDUSTRIA

REPORTES:
MARCA
IMAGEN Y
POSICIONAMIENTO
SATISFACCIÓN



Este Informe Público será difundido por CIEDESS con la motivación de contribuir al debate público en torno al perfeccionamiento de la Seguridad Social en Chile.

INFORME PÚBLICO

REPORTE CUALITATIVO

ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE LA
SEGURIDAD PÚBLICA (IPSS)

**INFORME
PÚBLICO**

**REPORTE
CUALITATIVO**

Para el **concepto de seguridad social**, se entregará un **mapping cualitativo** de su imaginario y sus territorios. Se caracteriza cada eje con sus opuestos y cuadrantes de valor y dis-valor, siendo los ejes aquellos que mejor representan el imaginario. También es posible que los ejes se representen en **metáforas** ilustrativas.

EJE 1

METÁFORA EJE 2

CARACTERÍSTICA

CARACTERÍSTICA

CARACTERÍSTICA

CARACTERÍSTICA

EJE 2

CARACTERÍSTICA

CARACTERÍSTICA

CARACTERÍSTICA

CARACTERÍSTICA

METÁFORA EJE 1

**INFORME
PÚBLICO**

**REPORTE
CUALITATIVO**

Para cada **industria** se identifican aspectos favorables y desfavorables desde la perspectiva de las personas, y de acuerdo con el **mapping cualitativo** para la Seguridad Social, se especifica dónde las personas sitúan a cada industria a partir de la proyección de sus fortalezas y debilidades.

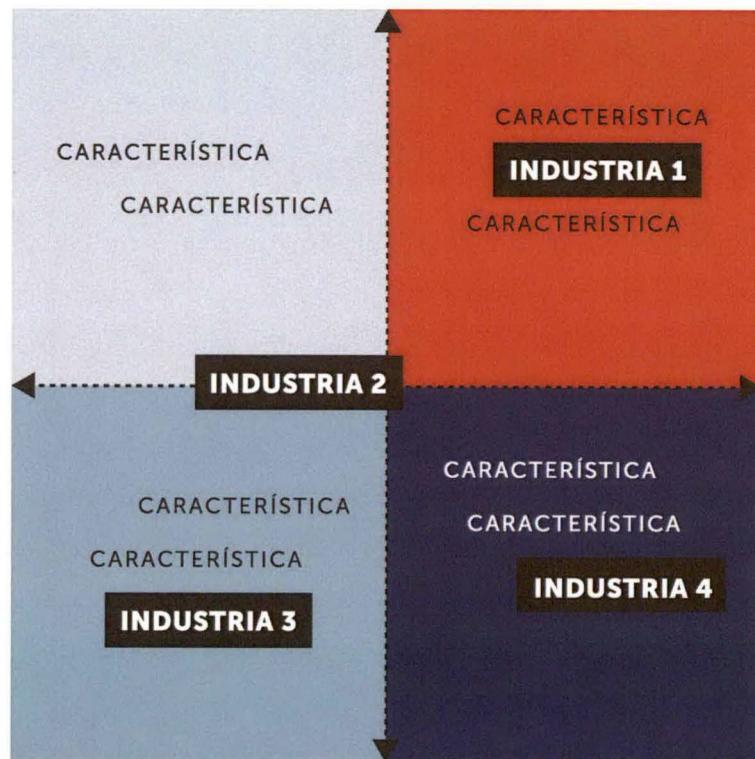
INDUSTRIA X

ASPECTOS FAVORABLES

ASPECTOS DESFAVORABLES

Mención 1: Explicación
Mención 2: Explicación
Mención 3: Explicación

Mención 1: Explicación
Mención 2: Explicación
Mención 3: Explicación



INFORME PÚBLICO

REPORTE CUALITATIVO

Para cada **industria** se exploran los atributos de **identidad, imagen y posicionamiento**, identificando las emociones dominantes y las asociaciones espontáneas para cada una. Para representar estos conceptos y su imaginario se utilizan Word Clouds, destacándose aquellas palabras con mayor frecuencia de menciones espontáneas.

Vejez Accidente
Beneficios Estafa
Confianza
Seguridad Educación
Enfermedad
Robo

Industria x levanta asociaciones espontáneas con diversos conceptos, atributos, ideas o juicios, tales como: confianza, vejez seguridad, los cuales se explican por (...).

RABIA INTERÉS ENVIDIA
RELAJO TRISTEZA EMPATÍA
ASOMBRO TERNURA
DECEPCIÓN DESESPERACIÓN
ENTRETENCIÓN ENTUSIASMO
SORPRESA AMOR

Industria x genera emociones vinculantes como entretención y sorpresa a partir de (...). Sin embargo, al mismo tiempo produce emociones des-vinculantes como rabia y decepción.

INFORME PÚBLICO

REPORTE CUALITATIVO

Además, en el plano de la **identidad e imagen** de cada industria, se trabajarán ejercicios proyectivos mediante relaciones con estereotipos o imágenes de personas, animales, países y otras representaciones.

SI FUERA UNA PERSONA

HOMBRE ADULTO MAYOR
MUJER LLENA DE VIDA
CASADO CON HIJOS
MUJER JEFA DE HOGAR
(...)



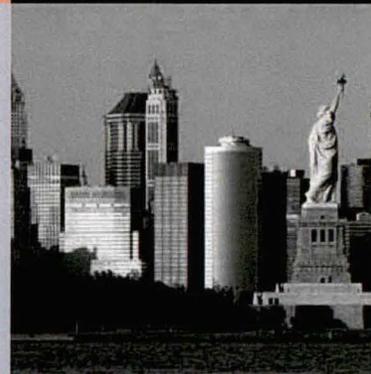
SI FUERA UN ANIMAL

LEÓN
ELEFANTE
SERPIENTE
OSO
(...)



SI FUERA UN PAÍS

POTENCIA DESARROLLADA
POBRE Y CORRUPTO
EMERGENTE Y MODERNO
OSO
(...)



Finalmente, se indagará en el imaginario **cognitivo o racional** de las personas, comparando diversas industrias entre sí: las vinculadas a la Seguridad Social y otras de servicios públicos y privados. Un **ranking cualitativo**.

PEOR EVALUADAS

INDUSTRIA 5

EVALUADAS
MODERADAMENTE

INDUSTRIA 6

INDUSTRIA 3

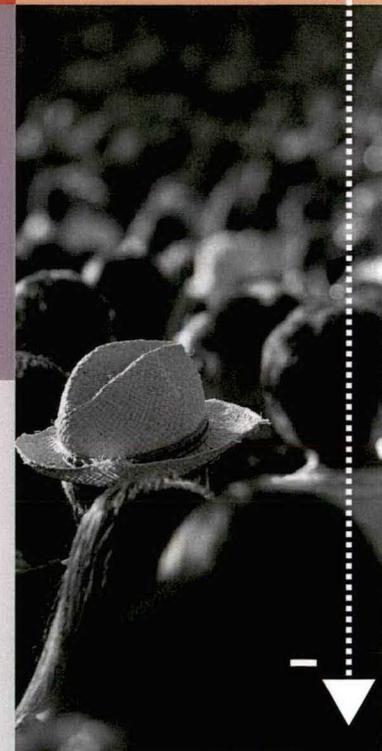
MEJOR EVALUADAS

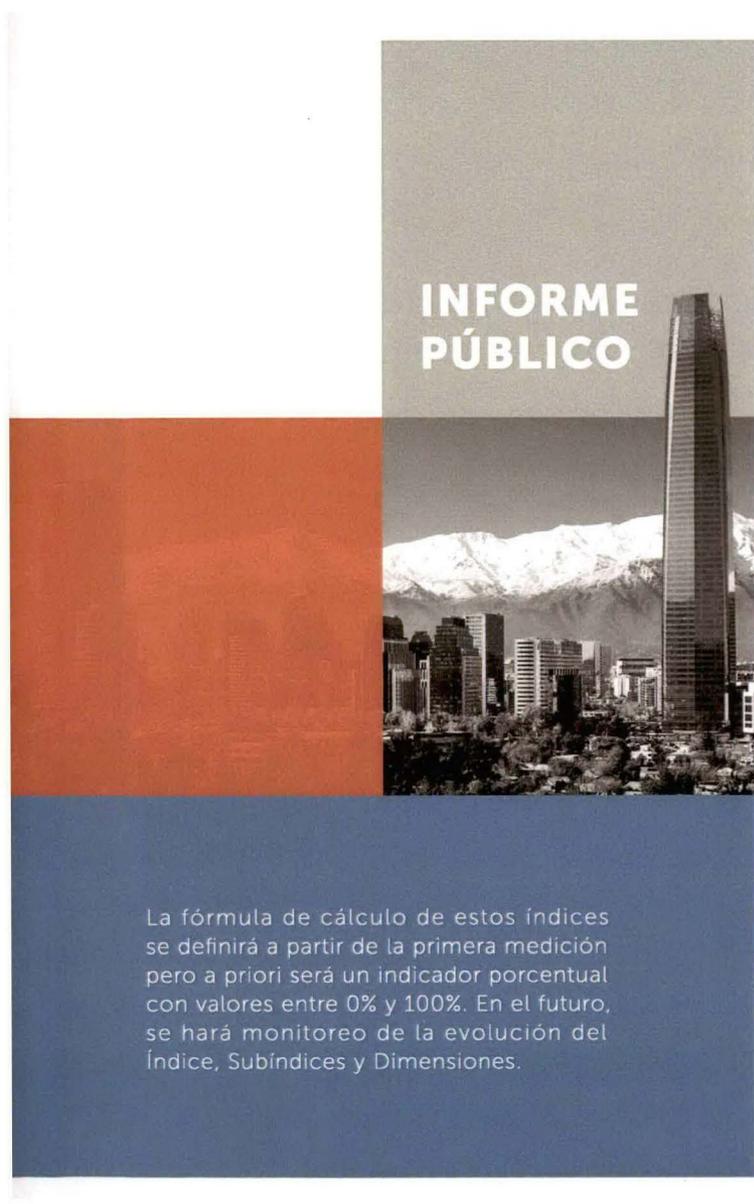
INDUSTRIA 7

INDUSTRIA 4

INDUSTRIA 1

INDUSTRIA 2





INFORME PÚBLICO

ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL (IPSS)

A nivel de Seguridad Social se obtendrán los siguientes indicadores entre otros:

- Resultado del IPSS y sus Subíndices
- Resultado del IPSS y sus Dimensiones
- IPSS por segmentos sociodemográficos

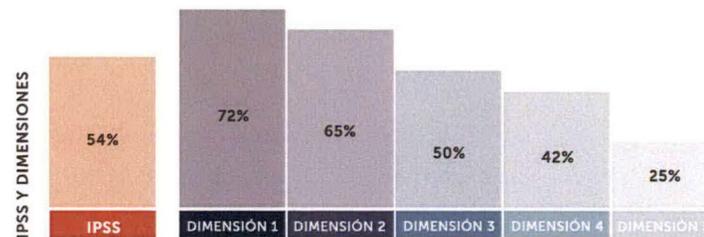
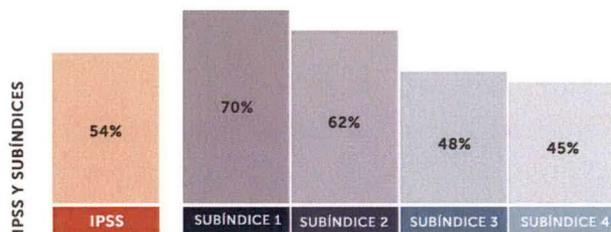
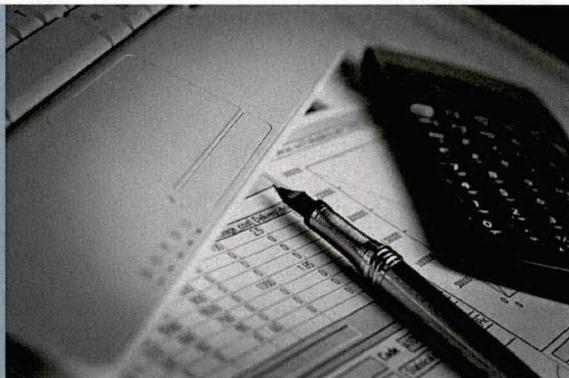
La fórmula de cálculo de estos índices se definirá a partir de la primera medición pero a priori será un indicador porcentual con valores entre 0% y 100%. En el futuro, se hará monitoreo de la evolución del Índice, Subíndices y Dimensiones.

A nivel de cada industria o Subsistema se obtendrán los siguientes indicadores entre otros:

- Resultados de Subíndices y sus Dimensiones
- Subíndices por segmentos sociodemográficos
- Análisis comparado y ranking de industrias

INFORME PÚBLICO

ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL (IPSS)



Se determinan valores para el Índice de Percepción de la Seguridad Social (IPSS) y **Subíndices** de cada una de las industrias: Pensiones, Salud, Seguridad Laboral y Beneficios Sociales.

Se obtienen valores para el Índice de Percepción de la Seguridad Social (IPSS) y para cada una de las **Dimensiones** que componen el Índice (conocimiento, expectativas, experiencia, confianza y empoderamiento).

INFORME PÚBLICO

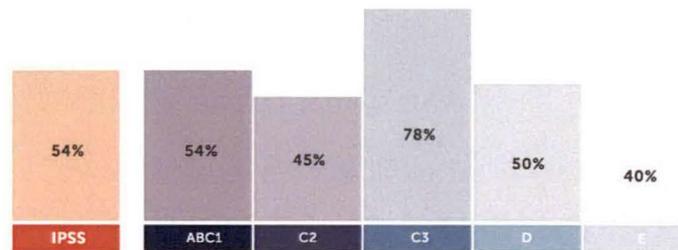
ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL (IPSS)



IPSS POR SEXO Y EDAD



IPSS POR GRUPO SOCIOECONÓMICO



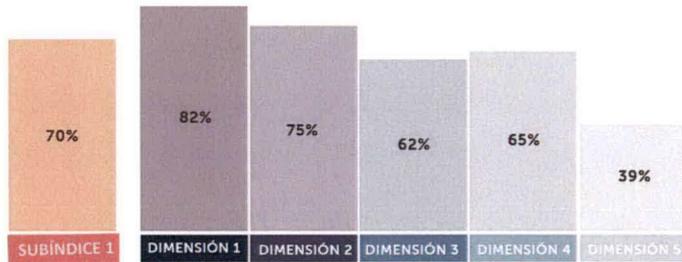
El Índice de Percepción de la Seguridad Social (IPSS) también se desagrega en valores segmentados por **Grupos Socioeconómicos (GSE), Sexo y Grupos Etarios**. Adicionalmente, se explorarán otras segmentaciones en base a percepciones de la Seguridad Social que puedan obtenerse a partir de los resultados de la medición.

INFORME PÚBLICO

ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL (IPSS)



SUBÍNDICES Y DIMENSIONES



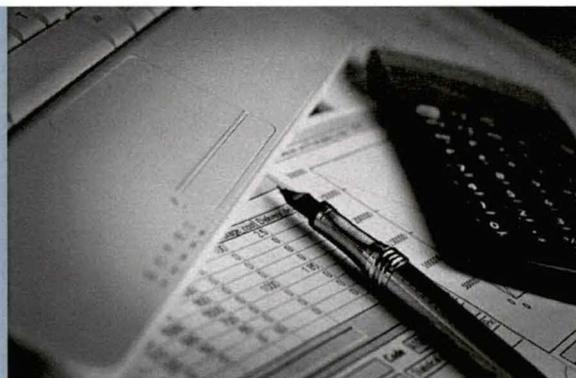
SUBÍNDICES POR SEGMENTOS SOCIODEMOGRÁFICOS



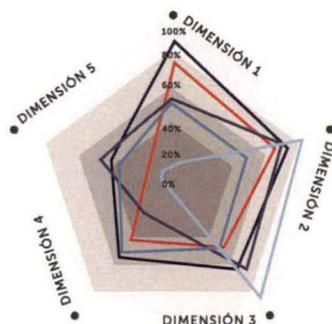
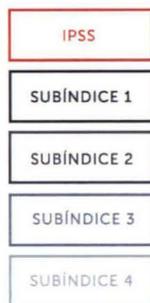
Para cada **Subíndice** (industria) se presenta el valor alcanzado por cada una de las **Dimensiones** que lo componen (conocimiento, expectativas, experiencia, confianza y empoderamiento) y también se despliegan resultados por **segmentos** sociodemográficos. Adicionalmente, se explorarán otras segmentaciones en base a los resultados obtenidos.

INFORME PÚBLICO

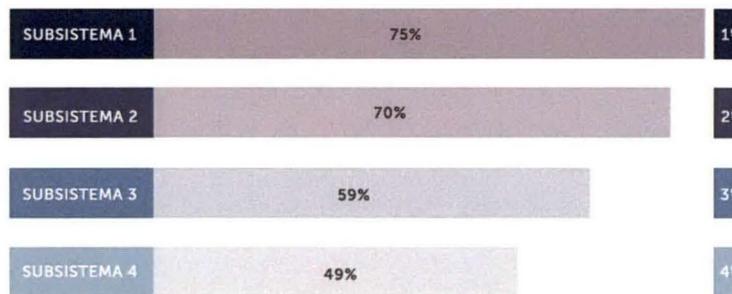
ÍNDICE DE PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL (IPSS)



COMPARACIÓN SUBÍNDICES POR DIMENSIONES.

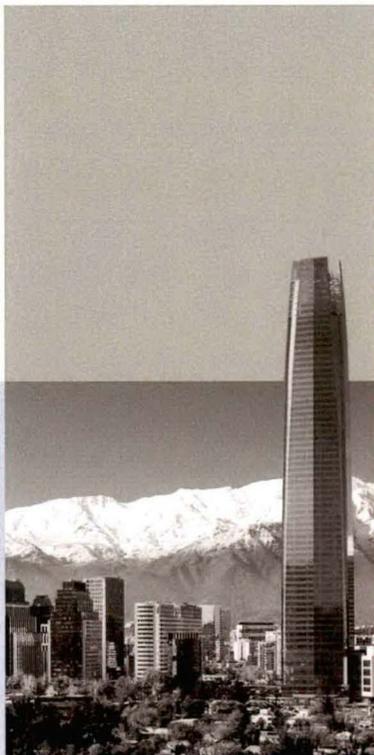


CONFIANZA



Se presenta un **análisis comparado** entre industrias de la Seguridad Social a través de los indicadores obtenidos para cada Dimensión. Esto permite entender cuál es la dimensión más fuerte y más débil en cada industria y cómo ello afecta su desempeño global en el Índice de Percepción de la Seguridad Social (IPSS).

Asimismo, es posible establecer para cada dimensión un **ranking de las industrias** de la Seguridad Social. Por ejemplo, un Ranking de Confianza.

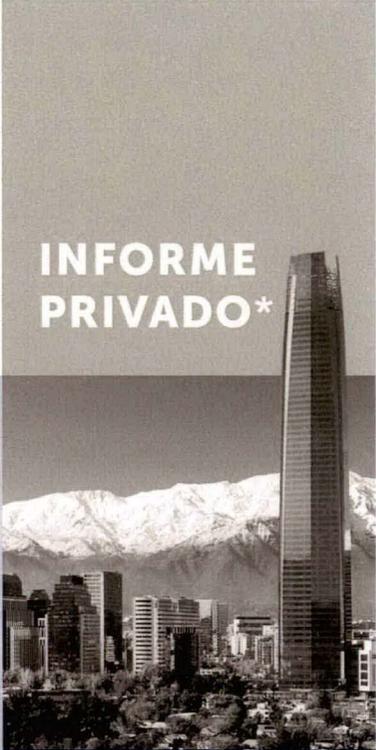


Este Informe Privado estará disponible para cada una de las entidades que integran la Seguridad Social, y en él podrán encontrar un análisis comparado con otras entidades de su industria, con su industria como un todo y con la Seguridad Social globalmente.

INFORME PRIVADO

**BENCHMARK CON IPSS Y SUBÍNDICE
DE LA INDUSTRIA**

**REPORTES:
MARCA
IMAGEN Y POSICIONAMIENTO
SATISFACCIÓN**



INFORME PRIVADO*

*Informe Privado requiere un mínimo de 60 casos para estimar resultados con robustez estadística aceptable (error máximo de 12% con un nivel de confianza de 95%). Aquellas entidades que logren mayor cantidad de observaciones (mayor participación de mercado) obtendrán resultados con errores menores. Se especificará la magnitud del error en cada caso particular.

- **Benchmark con IPSS y Subíndice de la industria:**

Comparación con Subíndice de la industria y con IPSS, global y por dimensiones.

- **Reporte de Marca:**

Conocimiento de marcas (TOM, Espontánea y Asistida)
Historial y Movimientos entre marcas (trayectoria de las personas entre marcas).

- **Reporte de Imagen y Posicionamiento:**

Marca preferida
Perfil de fortalezas y debilidades (asociación con atributos).
Aceptación y rechazo.
Ranking Confianza.

- **Reporte de Satisfacción:**

Satisfacción general y por atributos
Lealtad

INFORME PRIVADO

BENCHMARK CON IPSS Y SUBÍNDICE DE LA INDUSTRIA

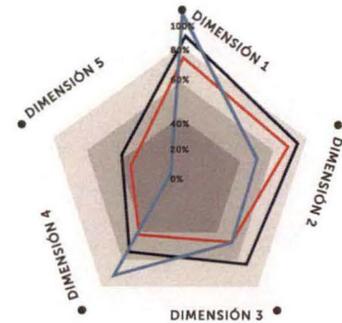
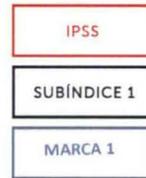


COMPARACIÓN MARCA
VS. SUBÍNDICE VS. IPSS



Comparación del Indicador alcanzado por la marca, en comparación con el IPSS y el Subíndice de su industria.

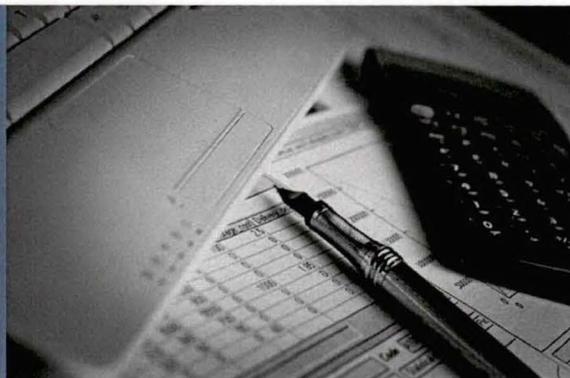
COMPARACIÓN DIMENSIONES
MARCA VS. SUBÍNDICE VS. IPSS



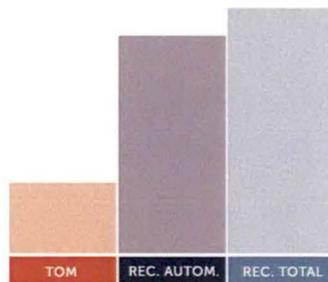
Comparación del indicador de desempeño de la marca con el indicador del IPSS y con el Subíndice de su industria, para cada una de las 5 dimensiones.

INFORME PRIVADO

REPORTE DE MARCA



MARCA 1



MARCA 2



MARCA 3



MARCA 3

Conocimiento de cada marca de la industria en 3 niveles:

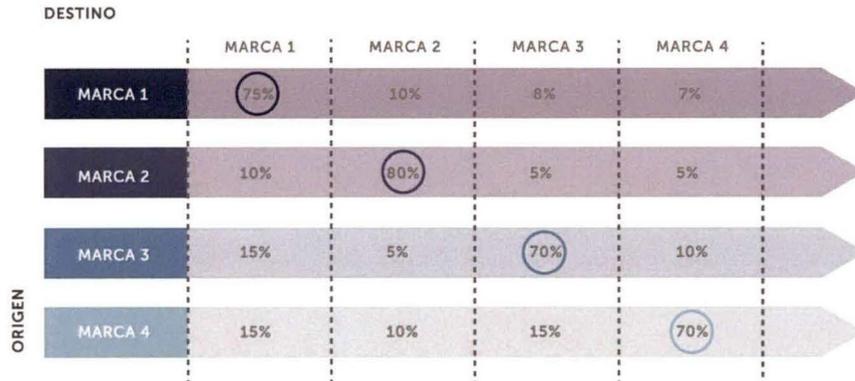
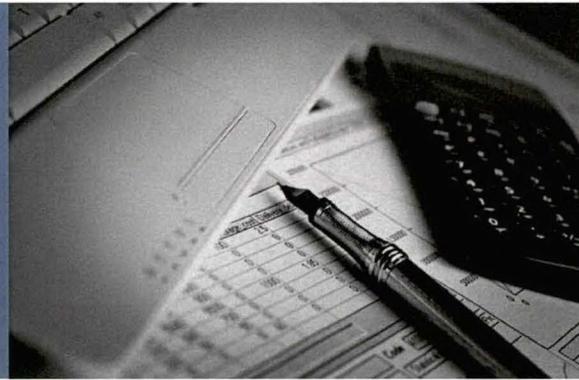
TOM (Top of Mind)

Rec. Espontánea

Rec. Total: espontánea + asistida

INFORME PRIVADO

REPORTE DE MARCA

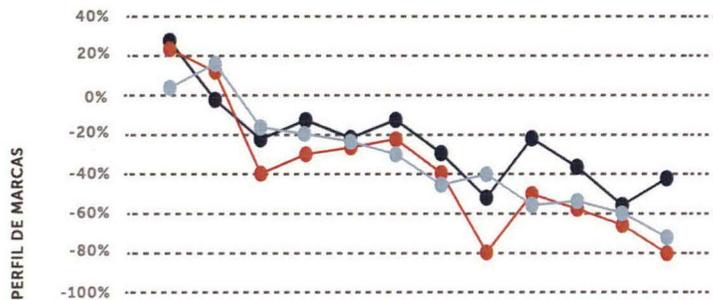
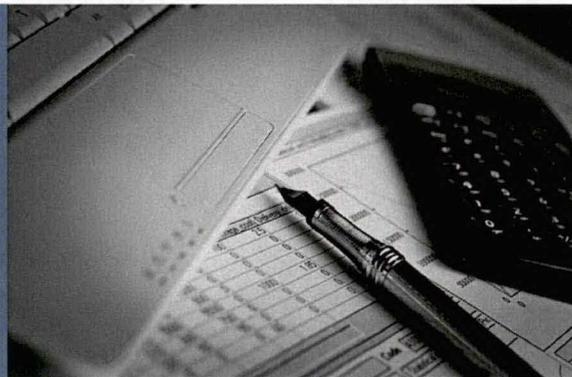


Historial y movimientos de los afiliados entre marcas:

Desde qué marcas vienen (ORIGEN) y a qué marcas se van (DESTINO).
Cuántos afiliados recibo de las otras marcas y cuántos les entrego a las otras marcas.

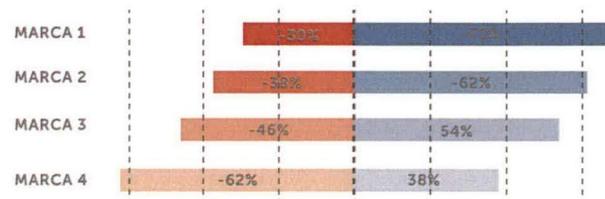
INFORME PRIVADO

REPORTE DE IMAGEN Y POSICIONAMIENTO



Perfil de cada marca, considerando una serie de atributos fundamentales de cada industria. Se indicará en qué atributos está posicionada la marca y en cuáles no lo está.

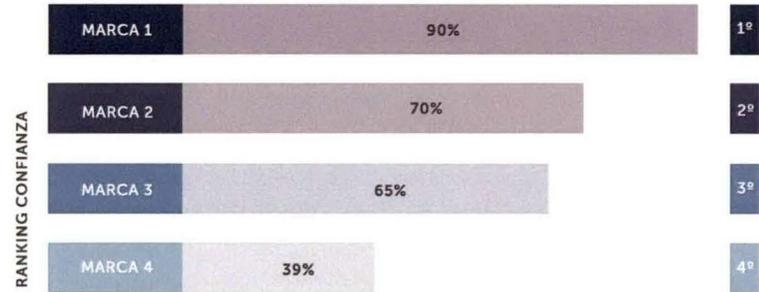
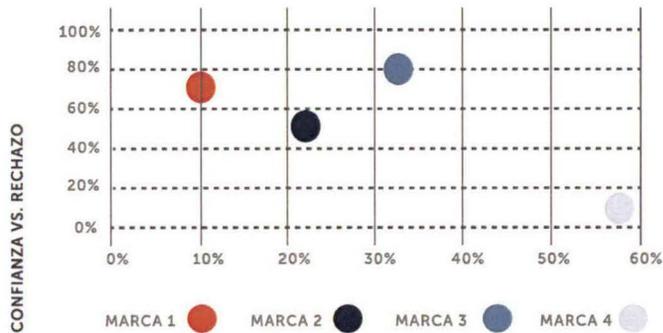
ACEPTACIÓN Y RECHAZO



Niveles de aceptación y rechazo declarados a cada marca. Se podrá analizar las fortalezas de la marca en relación a su perfil. Se indicará qué atributos se asocian a cada marca por quienes las prefieren y aceptan.

INFORME PRIVADO

REPORTE DE IMAGEN Y POSICIONAMIENTO

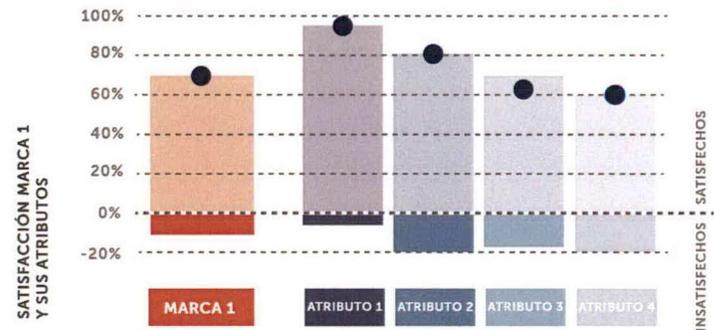
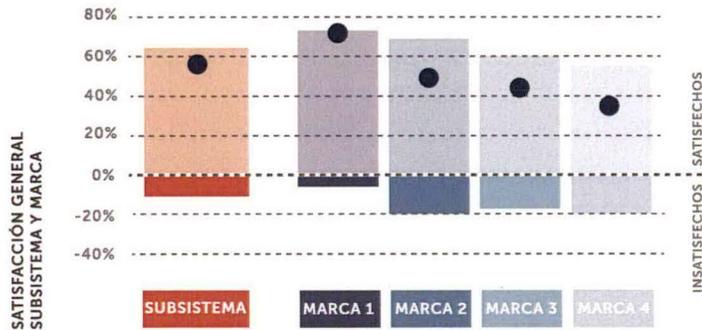


Mapping de marcas para distintos cruces de variables que ayuden a entender el posicionamiento de cada marca. Por ejemplo: Confianza vs Rechazo ayudaría a entender en qué medida la desconfianza en la marca es la causante del rechazo a la misma.

Ranking de marcas para cada una de las dimensiones. Por ejemplo: Ranking de Confianza.

INFORME PRIVADO

REPORTE SATISFACCIÓN Y LEALTAD

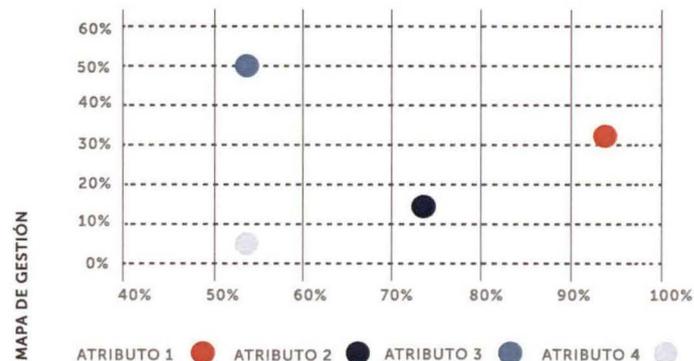


Nivel de satisfacción de cada Industria o Subsistema y las marcas, determinando la posición relativa de cada una de ellas. La escala de satisfacción será de 1 a 7 y se consideran satisfechos quienes evalúan con 6 ó 7 e insatisfechos a quienes evalúan entre 1 y 4.

Se considerarán los atributos de servicio más relevantes de cada industria para medir los niveles de satisfacción de cada marca en estos atributos.

INFORME PRIVADO

REPORTE SATISFACCIÓN Y LEALTAD



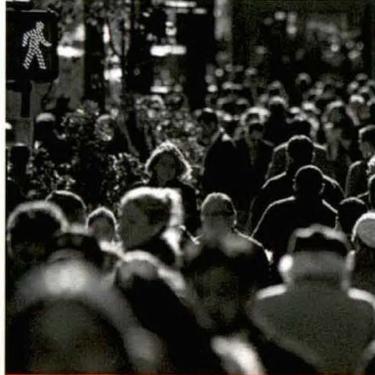
Modelo de importancia de atributos de servicio en la satisfacción general con la marca, obtenido mediante análisis de regresión.

Mapa de gestión de la satisfacción para cada marca, entendiendo como prioridades de gestión aquellos atributos de mayor importancia y bajo desempeño relativo, obtenido a partir del cruce entre la importancia y la satisfacción de cada atributo.

The background of the slide features a grayscale photograph. On the left, a hand holds a black pen, poised to write on a document. On the right, two hands are shown in a firm handshake. The overall composition suggests a professional agreement or the start of a project.

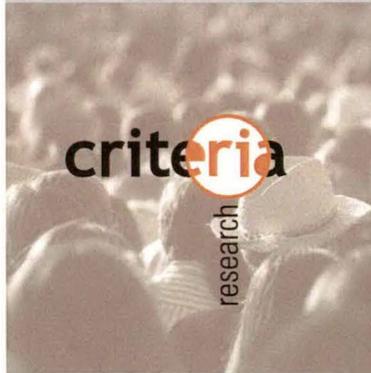
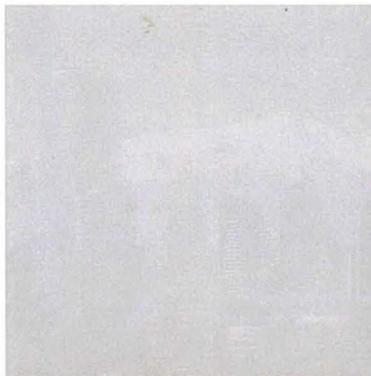
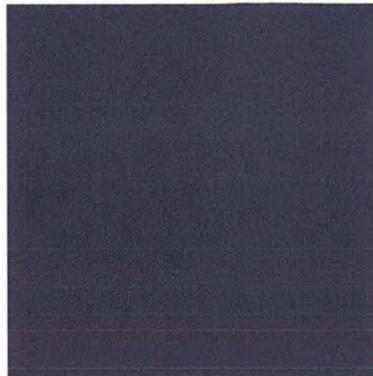
PROGRAMACIÓN

PERCEPCIÓN DE LA SEGURIDAD
SOCIAL EN CHILE



ETAPAS	PERÍODO
DISEÑO CONCEPTUAL	1 de abril al 30 de mayo
EJECUCIÓN FASE CUALITATIVA	1 de junio al 15 de julio
EJECUCIÓN FASE CUANTITATIVA	6 de julio al 4 de septiembre
PRESENTACIÓN DE RESULTADOS DE INFORME PÚBLICO*	30 de septiembre
ENTREGA DE INFORMES PRIVADOS*	A partir del 1 de octubre

* Fechas estimadas, pueden sufrir modificaciones.



critería
research



ESTUDIO
**PERCEPCIÓN DE LA
SEGURIDAD SOCIAL EN CHILE**
2015