

# “CONOCIMIENTO, PERCEPCIÓN & EXPECTATIVAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL”

Estudio 2009



# Introducción

2

- Medir el grado de **conocimiento, percepción y expectativas** de la población sobre la Seguridad Social en Chile,
  - A nivel de Instituciones públicas y privadas de seguridad social
  - A nivel de programas de protección.
- Ciudadanos con más conocimiento de la estructura, características, beneficios y requisitos, podrán establecer relaciones de confianza con sus instituciones “protectoras”.
- También se deben generar insumos para cambiar la visión tradicional del ciudadano–beneficiario hacia uno nuevo donde éste sea visto como **“cliente”**.
  - Contribuyendo a mejorar su nivel de conocimiento,
  - Entendiendo sus percepciones y
  - Alineando sus expectativas con los esfuerzos de las entidades y programas.

# Muestreo del Estudio

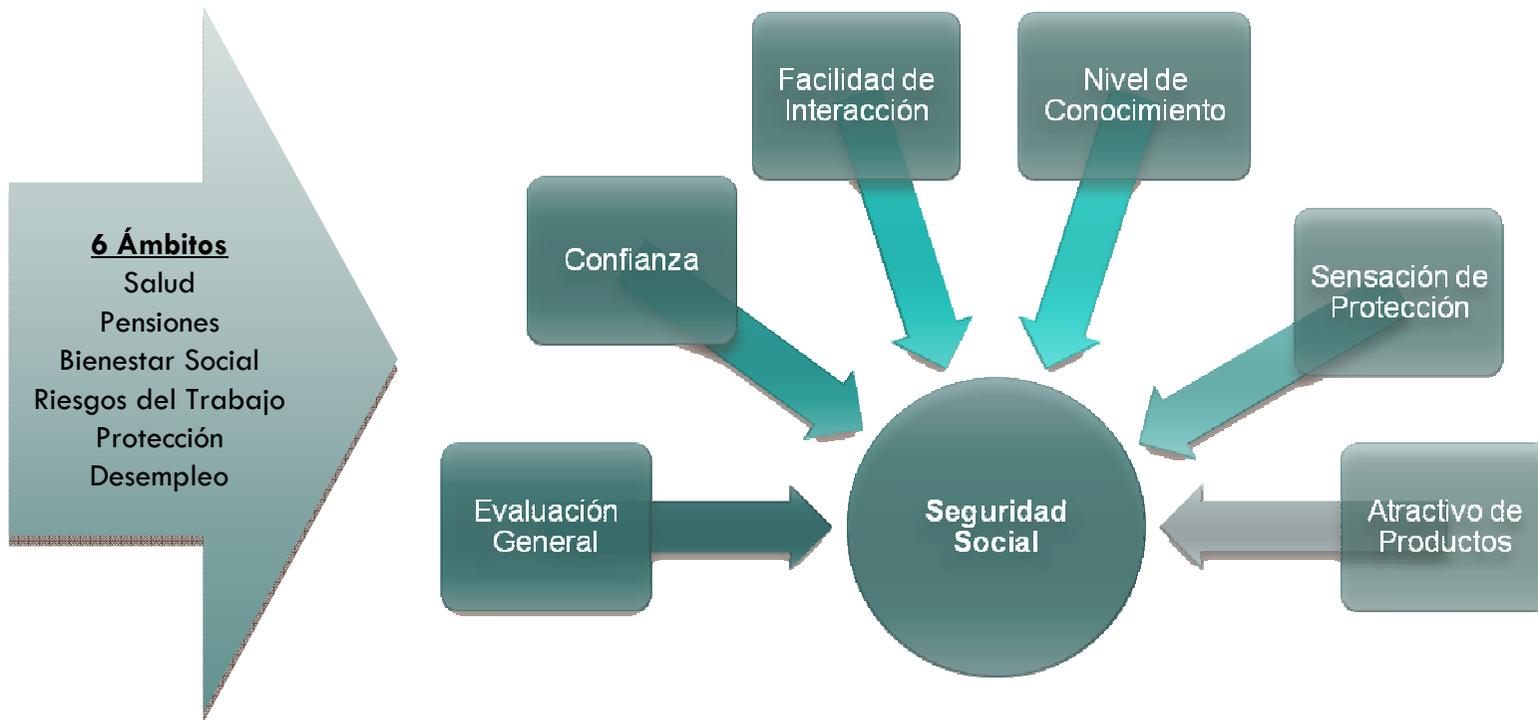
3

MUESTRA ESTUDIO SEGURIDAD SOCIAL 2009

	Total Plan	ABC1		C2		C3		D		Total Real
		Jefe de Hogar	Dueña de casa							
<b>Santiago</b>	362	60	30	61	30	61	30	60	30	<b>362</b>
Arica	52	9	4	9	4	9	4	9	4	<b>52</b>
Iquique	52	9	4	9	4	9	4	9	4	<b>52</b>
Antofagasta	52	9	4	9	4	9	4	9	4	<b>52</b>
Calama	52	9	4	9	4	9	4	9	4	<b>52</b>
Copiapó	52	9	4	9	4	9	4	9	4	<b>52</b>
Coquimbo	52	9	4	9	4	9	4	9	4	<b>52</b>
La Serena	52	9	4	9	4	9	4	9	4	<b>52</b>
Valparaíso	52	9	4	9	4	9	4	9	4	<b>52</b>
Viña del Mar	52	9	4	9	4	9	4	9	4	<b>52</b>
Rancagua	52	9	4	9	4	9	4	9	4	<b>52</b>
Curicó	52	9	4	9	4	9	4	9	4	<b>52</b>
Talca	52	9	4	9	4	9	4	9	4	<b>52</b>
Concepción	52	9	4	9	4	9	4	9	4	<b>52</b>
Los Angeles	52	9	4	9	4	9	4	9	4	<b>52</b>
Temuco	52	9	4	9	4	9	4	9	4	<b>52</b>
Osorno	52	9	4	9	4	9	4	9	4	<b>52</b>
Puerto Montt	52	9	4	9	4	9	4	9	4	<b>52</b>
Coihaique	52	9	4	9	4	9	4	9	4	<b>52</b>
Punta Arenas	52	9	4	9	4	9	4	9	4	<b>52</b>
	<b>1350</b>	<b>231</b>	<b>106</b>	<b>232</b>	<b>106</b>	<b>232</b>	<b>106</b>	<b>231</b>	<b>106</b>	<b>1350</b>

# Modelo del Estudio

4

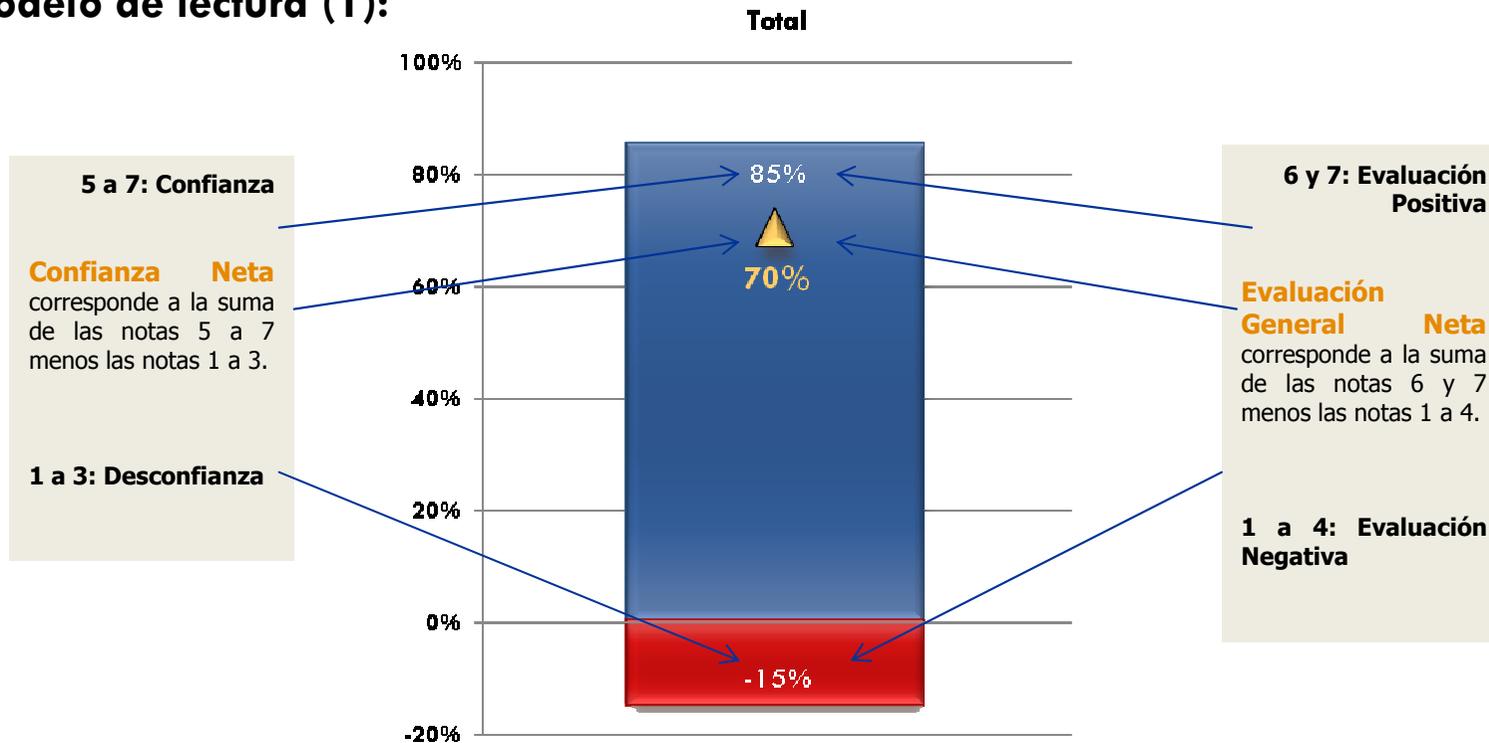


DIMENSIONES DE LA MEDICIÓN

# Presentación Resultados de Evaluación General

5

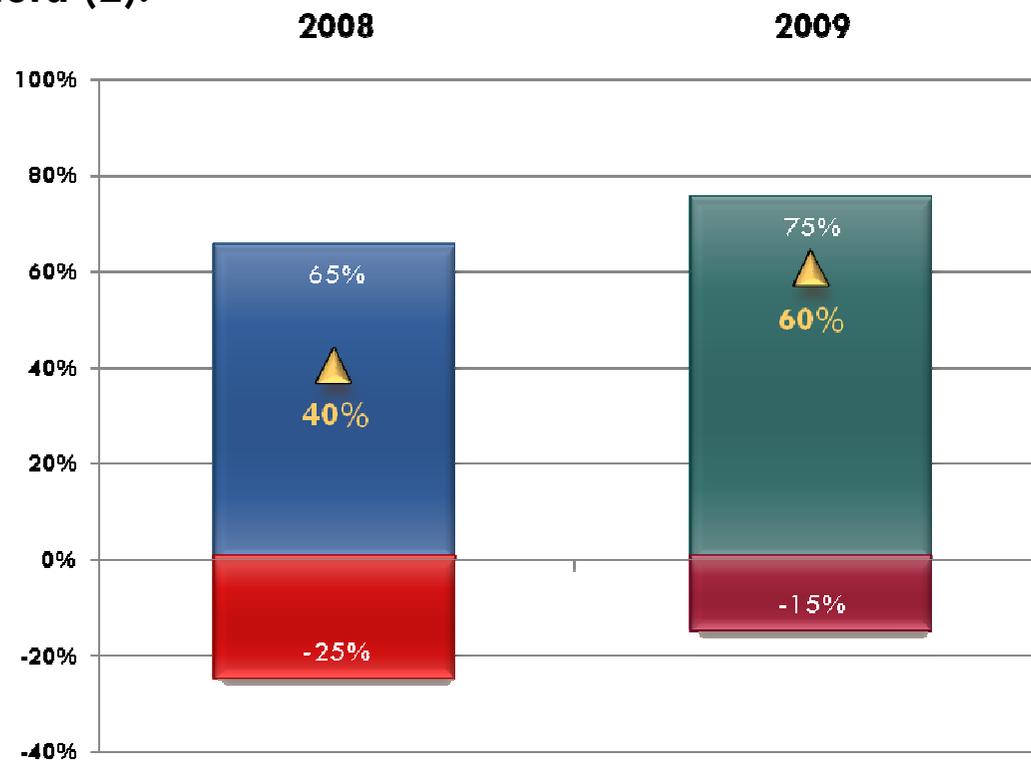
## Modelo de lectura (1):



# Presentación Resultados 2008 & 2009

6

## Modelo de lectura (2):



# Resultados Ponderados y a Nivel Agregado

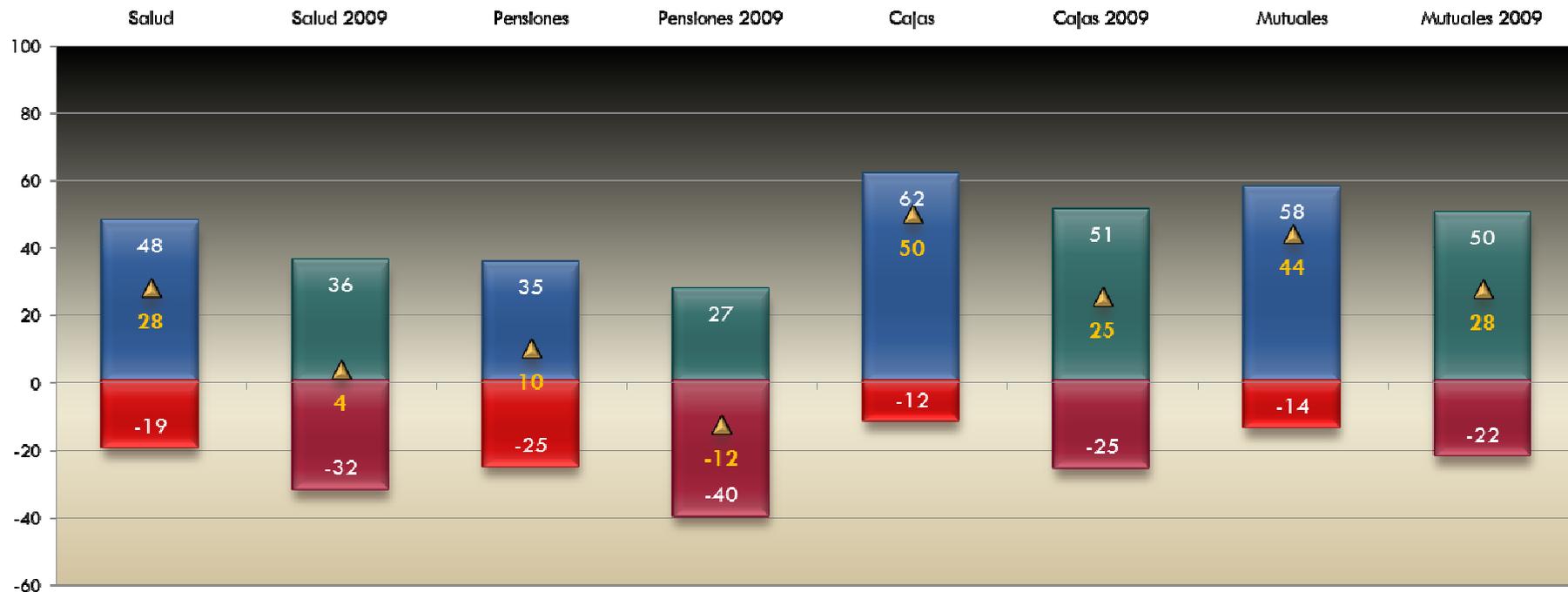


# Evaluación de las Instituciones de Seguridad Social

8

Se observa una baja generalizada en la satisfacción con el servicio de las distintas instituciones de la Seguridad Social, la que es particularmente marcada en Pensiones (¿efecto bajas rentabilidades obtenidas del último año?.)

Considerando una escala de 1 a 7, donde 1 es "Pésimo" y 7 "Excelente", ¿Cómo evalúa usted en general...?

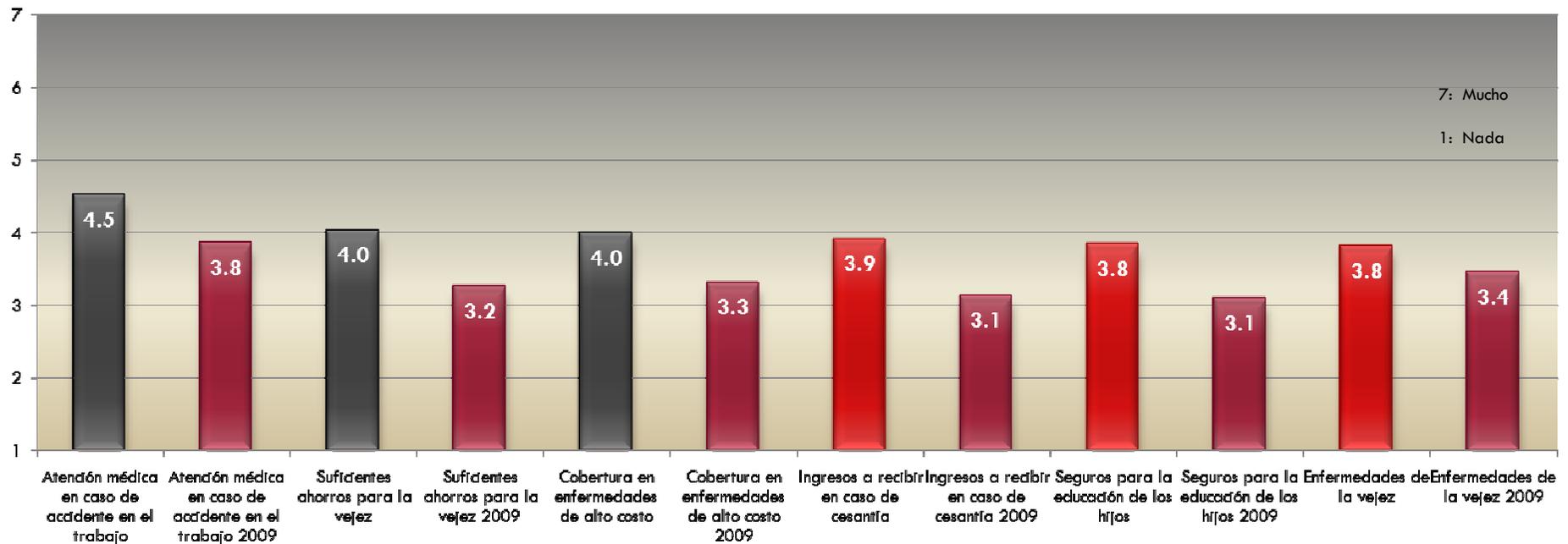


# Sensación de Protección en Diversos Ámbitos de la Seguridad Social

9

La percepción de Protección es la que se ve más afectada en esta nueva medición, notándose una sensación de desamparo generalizada en lo que a Seguridad Social se refiere. En particular los ámbitos más afectados son Pensión, Cesantía y Educación de los hijos.

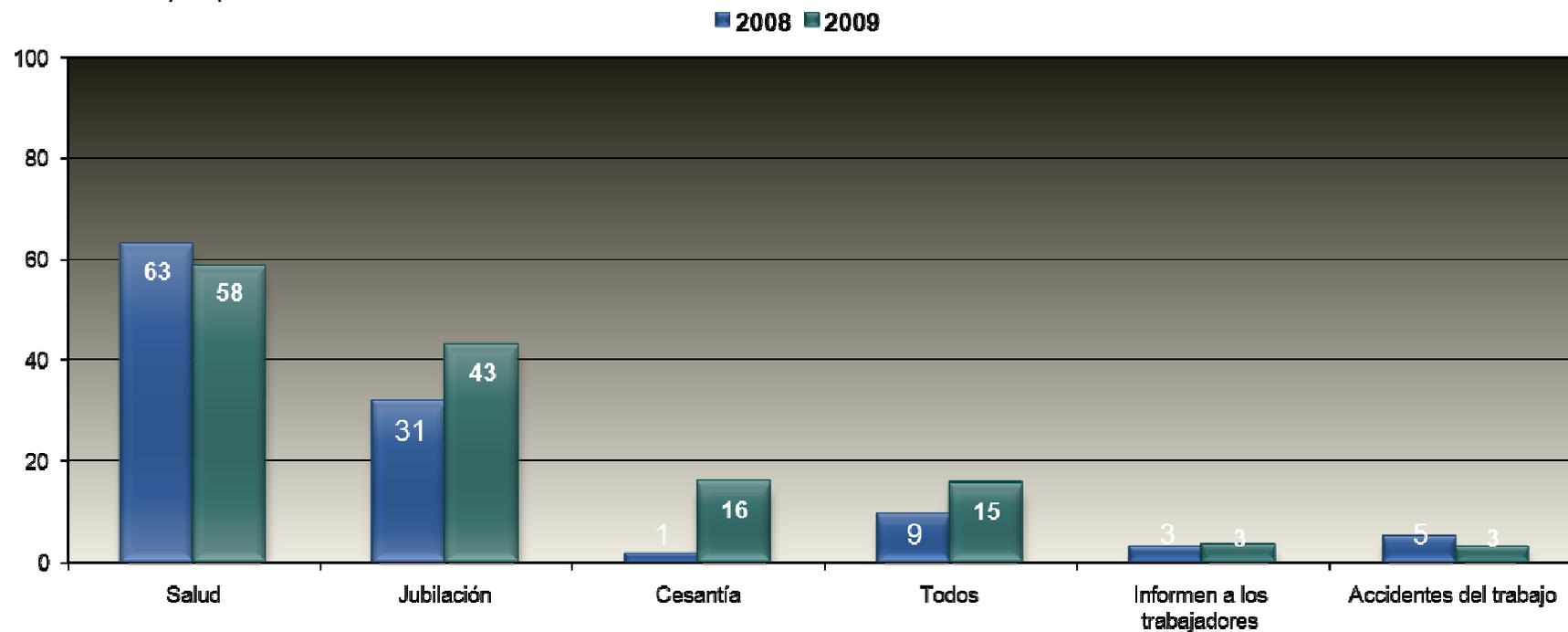
¿Qué protegido siente ud. en cuanto a...? tan se en



# Aspectos que se deben mejorar en Seguridad Social

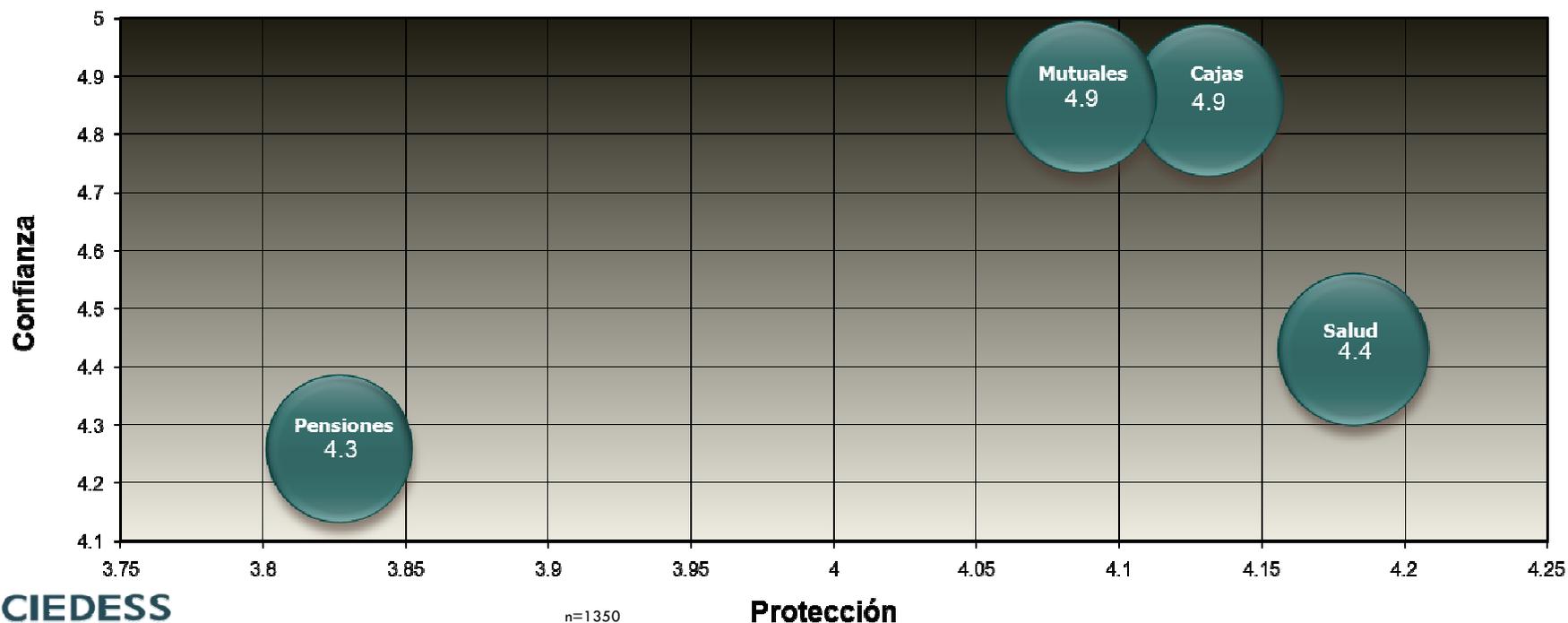
10

Espontáneamente, las personas siguen posicionando en el primer lugar al área de la Salud como el principal foco que debiese tener el gobierno en Seguridad Social, no obstante relevan en importancia los ámbitos relacionados con las Pensiones y el problema de la Cesantía.



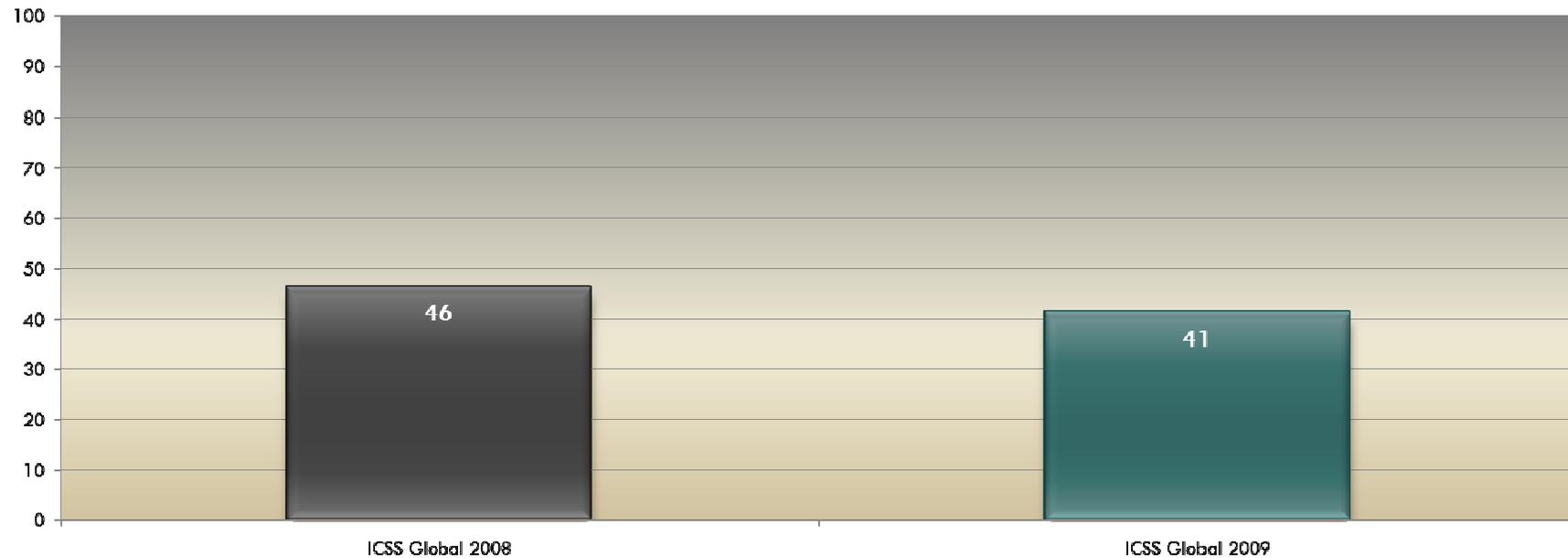
# Aspectos que deben mejorar en la Seguridad Social

Al cruzar estos 3 parámetros para las distintas áreas de la Seguridad Social, se aprecia que la más débil hoy es el ámbito de las Pensiones con relativamente bajas percepciones de Confianza y Protección. Por el contrario las Cajas, seguidas de cerca por las Mutuales, muestran el mejor posicionamiento. Las instituciones vinculadas a la Salud, con el mejor indicador de Percepción de Protección, debe mejorar en Confianza.



# Índice de Conocimiento de la Seguridad Social (ICSS)

Hay una baja importante en el ICSS. Puede leerse como un mayor nivel de desinformación o desconocimiento.

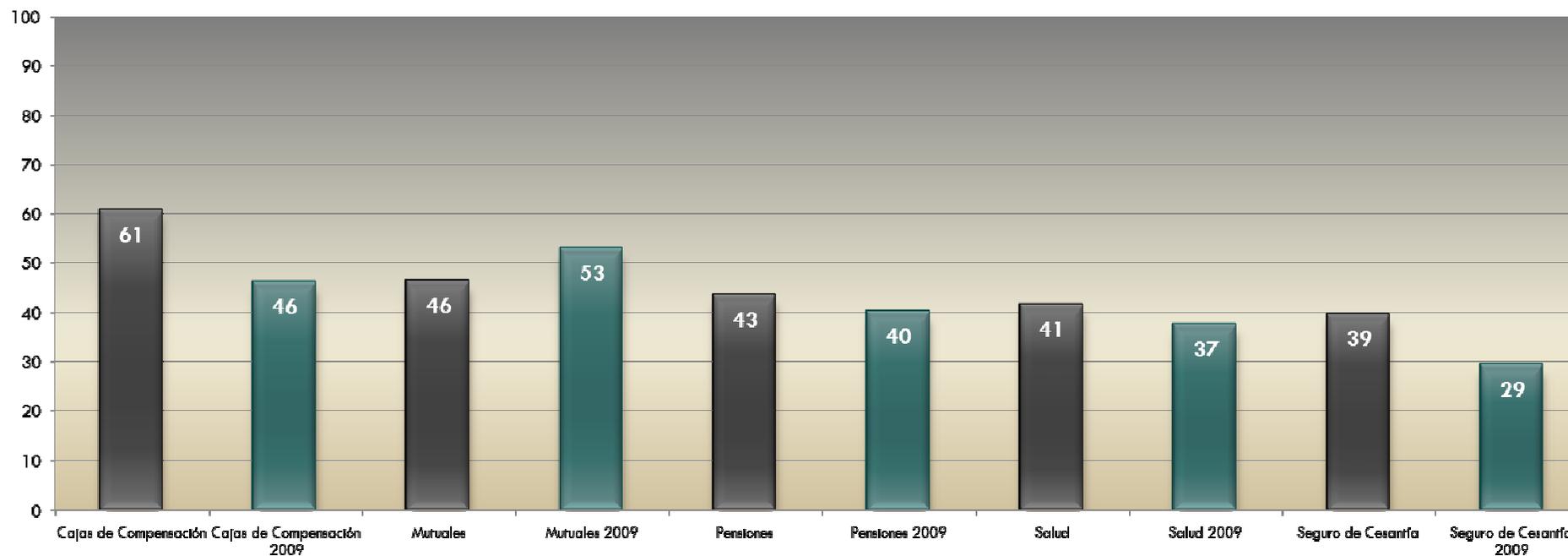


# Índice de Conocimiento de la Seguridad Social (ICSS)

13

Bajas fuertes en conocimiento en las Cajas de Compensación y en el Seguro de Cesantía

• mayor exposición mediática (recientes campañas publicitarias) en el caso de las primeras – a mayor conciencia de su existencia, más me doy cuenta que no las conozco - y a una mayor sensación de incertidumbre laborar en el caso del Seguro.



# Salud

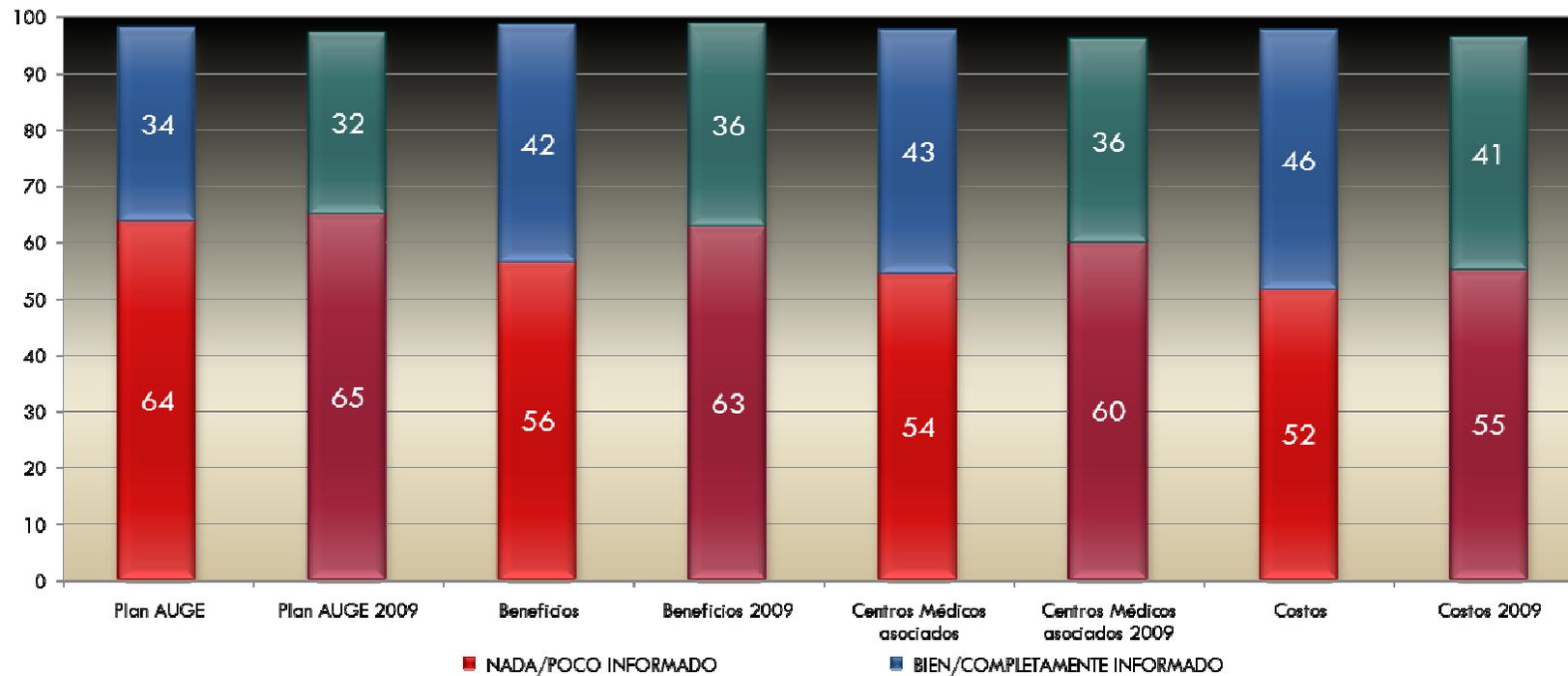


# Conocimiento del Sistema de Salud

15

En comparación al año 2008, los afiliados en general declaran menores niveles de conocimiento, particularmente en lo que se refiere a los beneficios que les debe entregar su seguro.

Respecto de su Plan de Salud, ¿Qué tan informado se siente ud. en cuanto a...?



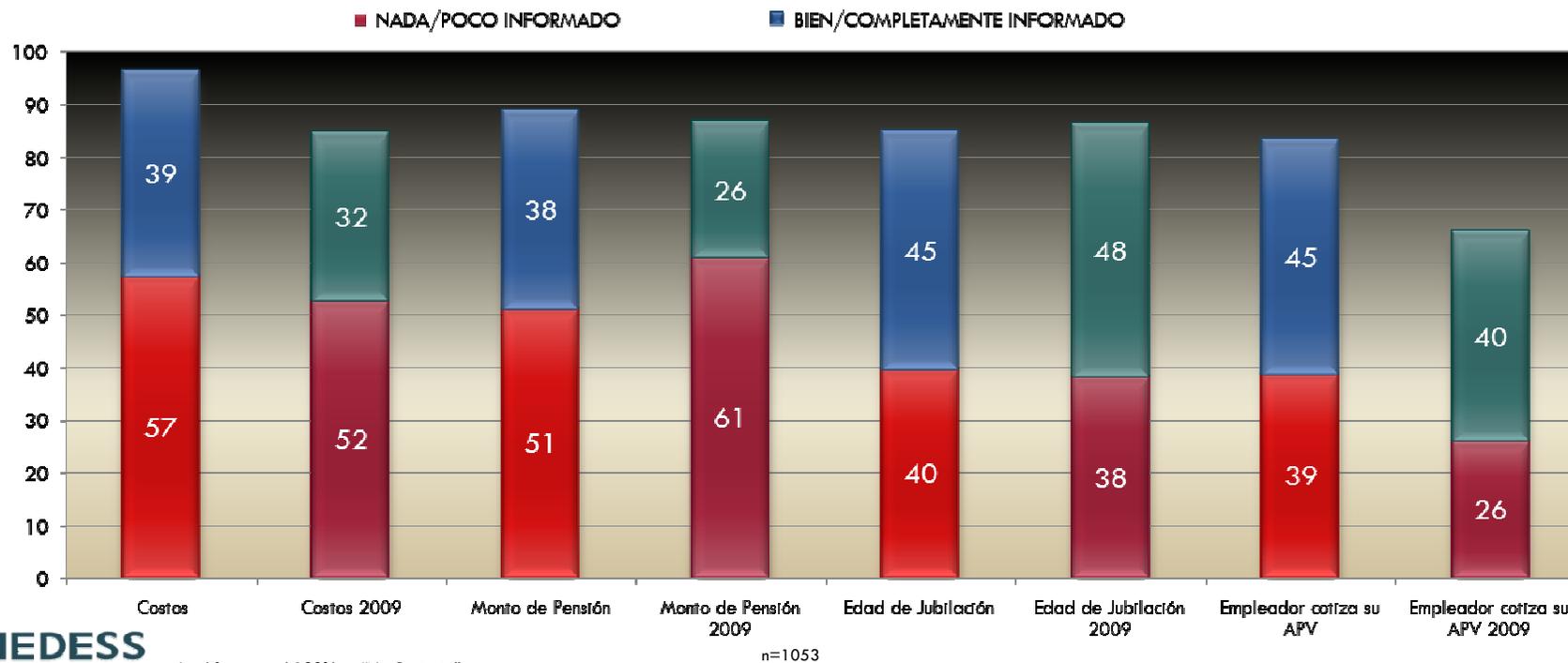
# Pensiones



# Conocimiento del Sistema de Pensiones

A excepción de la Edad de Jubilación, en comparación al año 2008 los afiliados en general declaran menores niveles de conocimiento, particularmente en lo que se refiere al monto que recibirán en su pensión. Esto, más que un desconocimiento, puede ser un reflejo de la incertidumbre que mostraron los mercados el último año.

Respecto de su Plan de Pensiones, ¿Qué tan informado se siente ud. en cuanto a...?

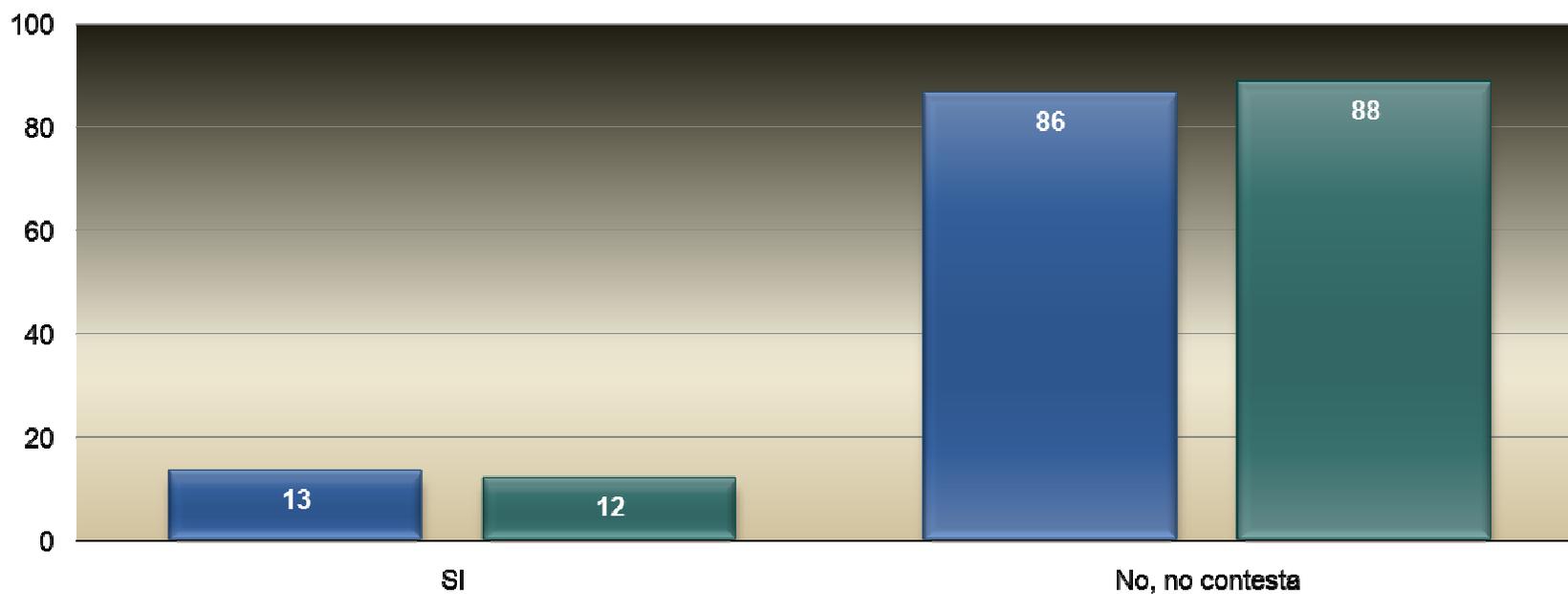


# Aportes Voluntarios en el Sistema de Pensiones

18

El porcentaje de afiliados al sistema de pensiones que hacen APV se mantiene. Ahora bien, si consideramos que el porcentaje que se reconoce afiliado aumentó, entonces tenemos un alza en los aportes voluntarios.

¿Realiza usted aportes voluntarios a su Fondo de pensiones? (Filtro: afiliados a SP)



■ 2008 ■ 2009

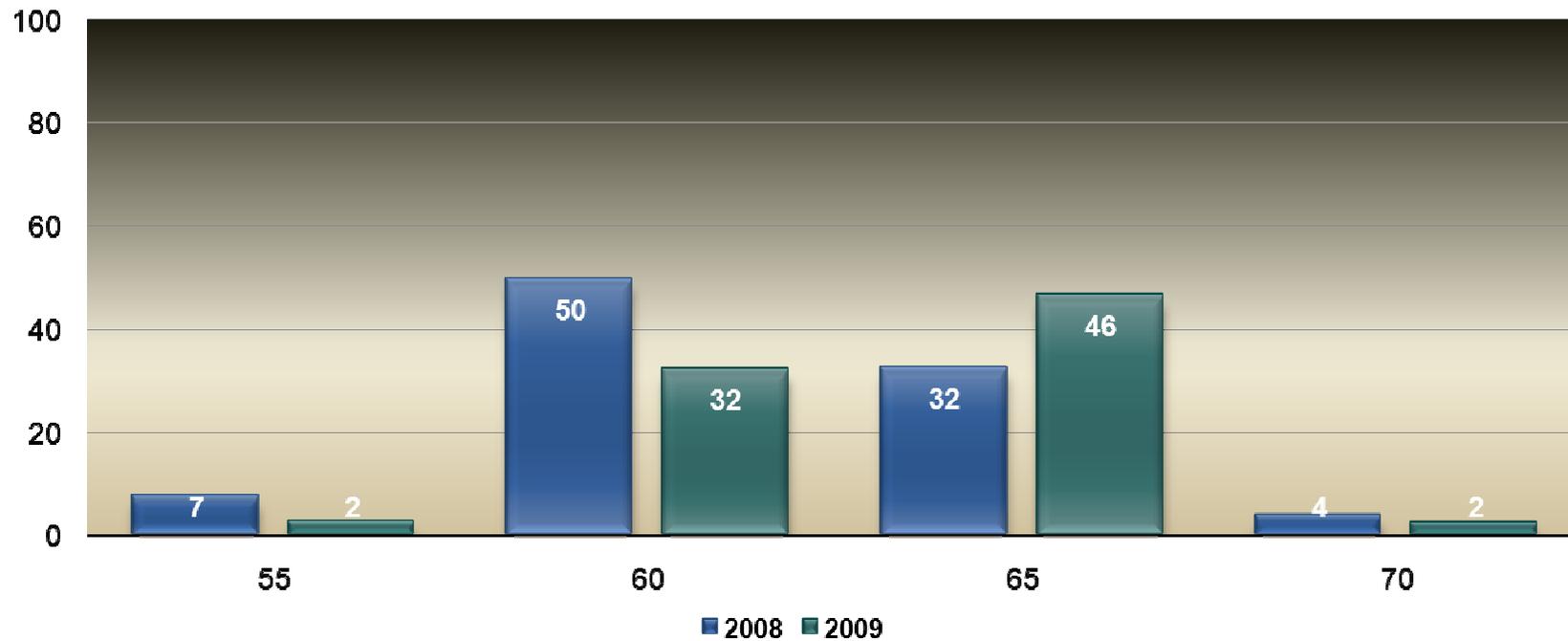
n=1053

# Edad de Jubilación en el Sistema de Pensiones

19

Se cambian las expectativas de edad para jubilar. Si el 2008 veíamos una concentración en las preferencias centrada en los 60 años, esta se ha desplazado a los 65.

¿A qué edad se piensa jubilar?  
(Filtro: afiliados)



# Cajas de Compensación

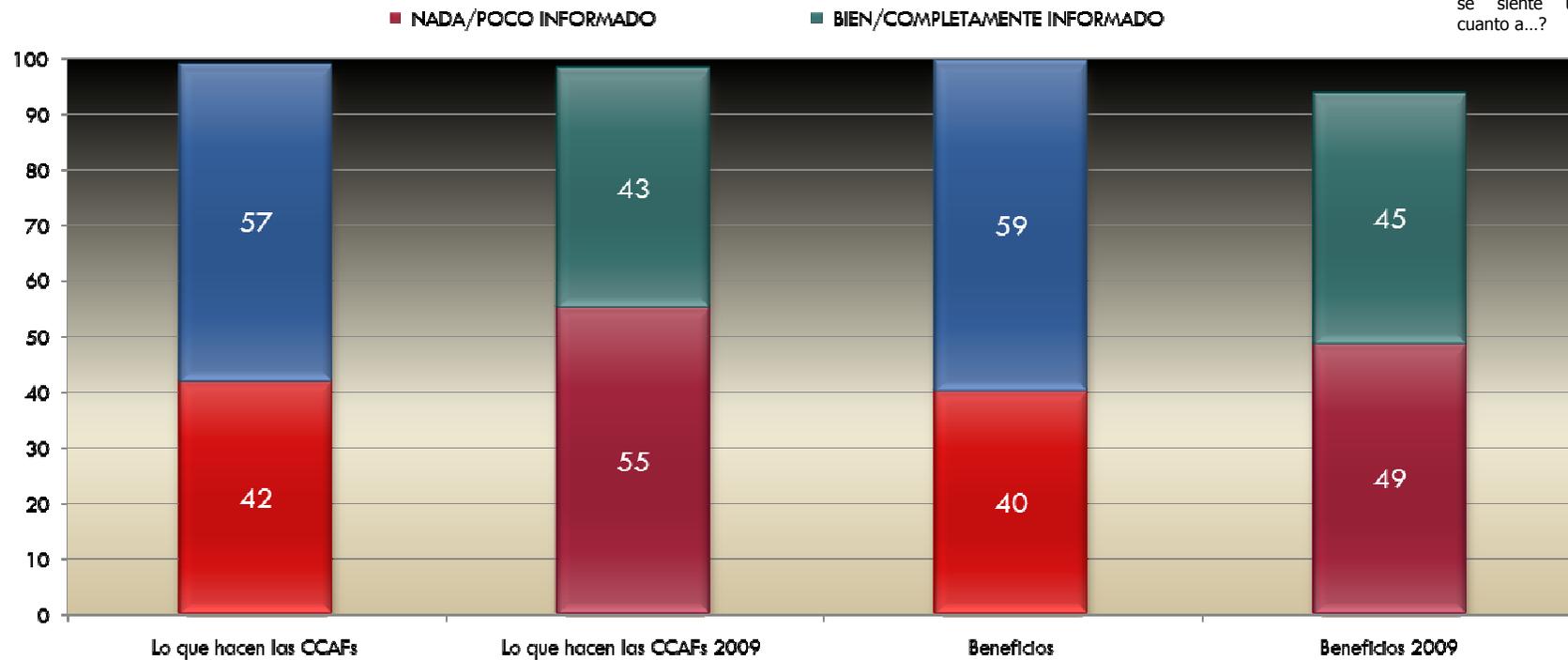


# Conocimiento de las Cajas de Compensación

21

Los niveles de conocimiento del rol de las Cajas y sus beneficios, también caen de manera importante.

Respecto de la Caja de Compensación, ¿Qué tan informado se siente ud. en cuanto a...?



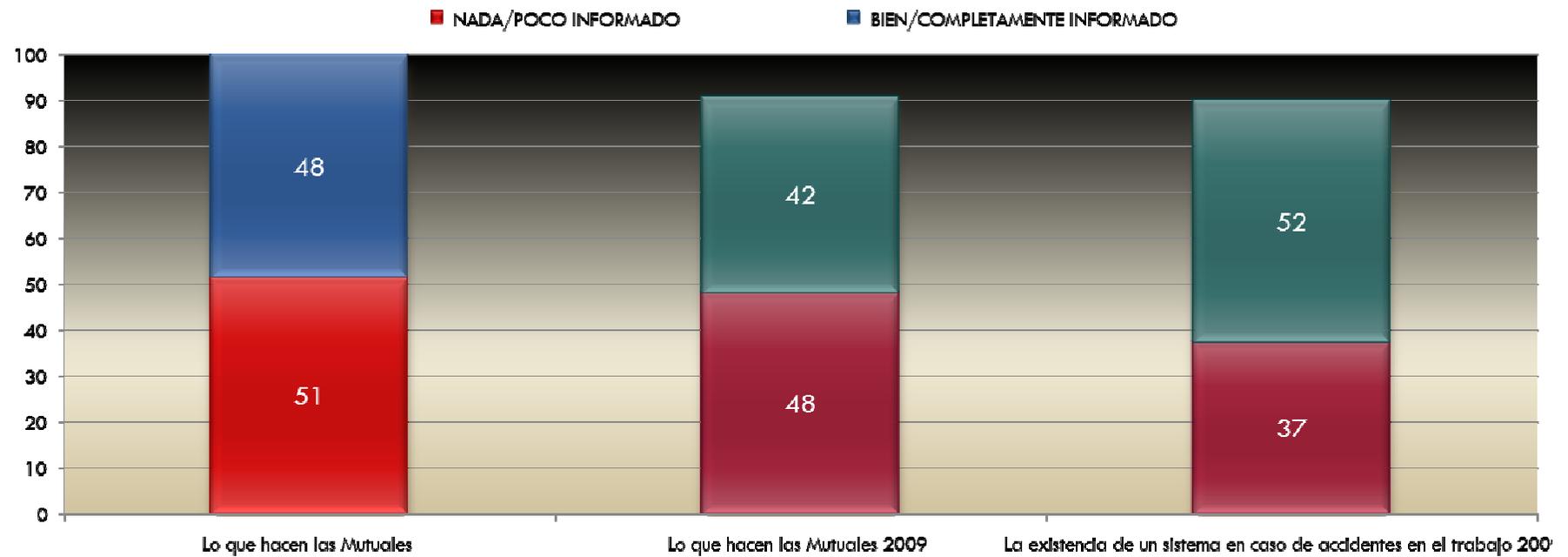
# Mutuales



# Conocimiento de las Mutuales

Los niveles de conocimiento del rol de las Mutuales cae levemente.

Respecto de la Mutual, ¿Qué tan informado se siente ud. en cuanto a...?



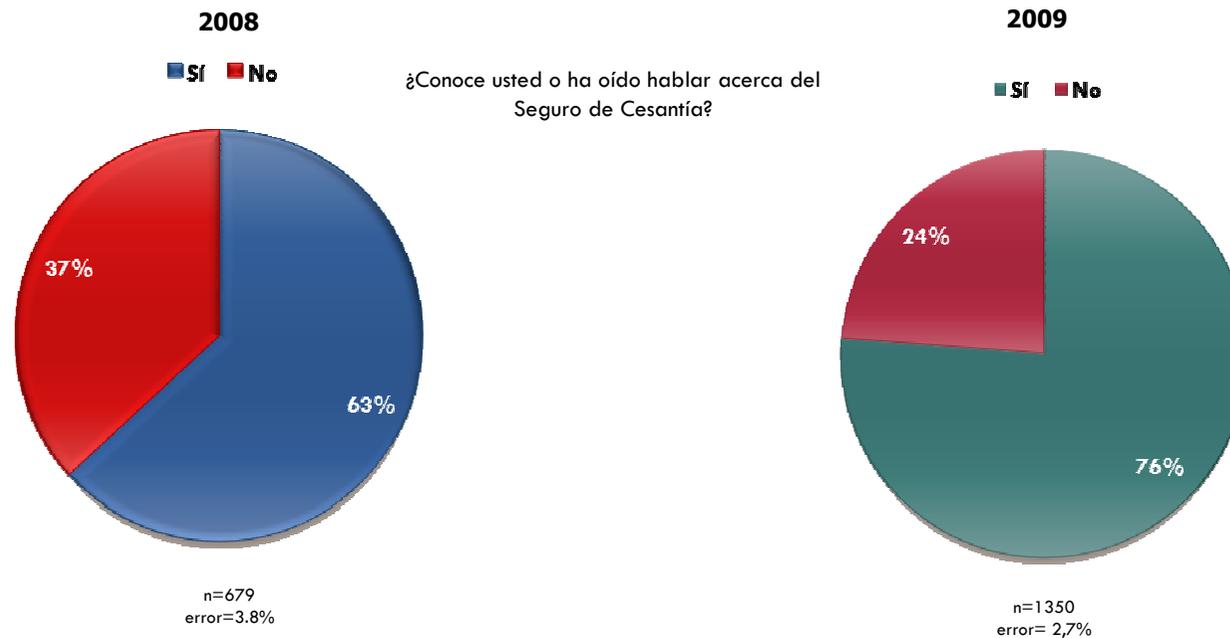
# Seguro de Cesantía



# Conocimiento del Seguro de Cesantía

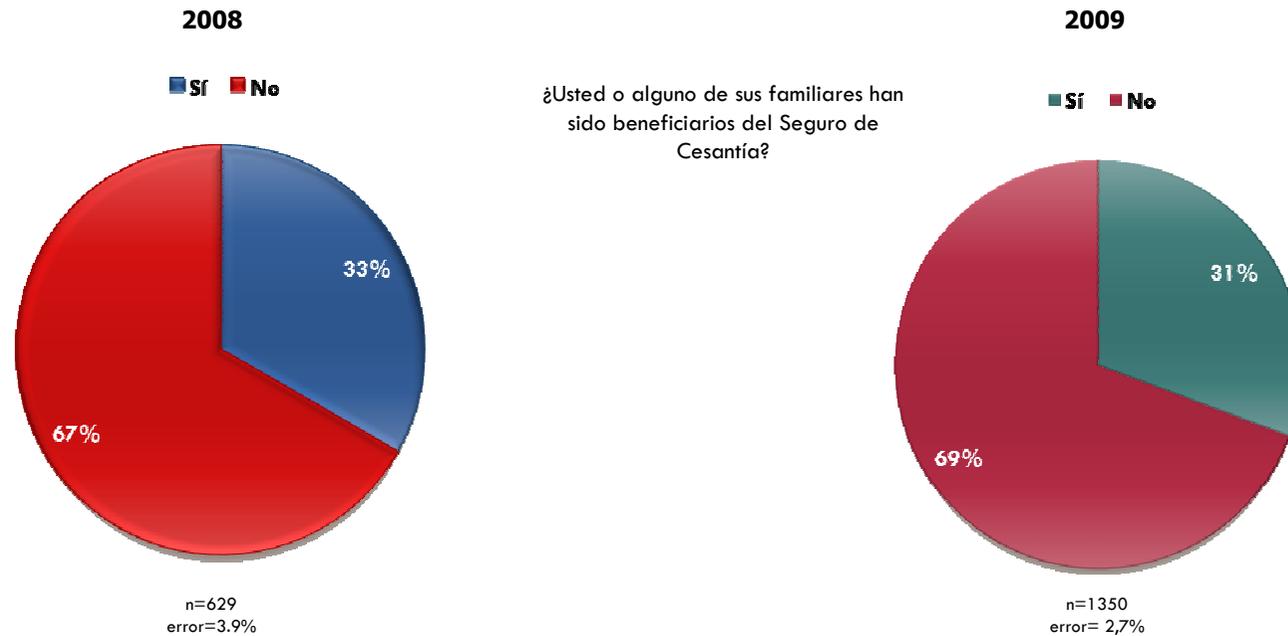
25

Se observa un notable aumento del nivel de conocimiento de este seguro, presumiblemente motivado por una mayor percepción de incertidumbre laboral.



# Uso del Seguro de Cesantía

Entre los entrevistados se observa un aumento del uso o conocimiento de algún usuario de los beneficios de este seguro.



# Resumen & Conclusiones



**Muchas Gracias**



**CIEDESS**

---

Corporación de Investigación, Estudio  
y Desarrollo de la Seguridad Social