



Proyecto de Medición del Impacto de las Cajas de Compensación de Chile

Marco de Resultados y
Plan de Monitoreo y Evaluación

Santiago de Chile, Octubre de 2023

Proyecto de Medición del Impacto de las Cajas de Compensación de Chile

Marco de Resultados y Plan de Monitoreo y Evaluación

Copyright © 2023 Corporación Interamericana de Inversiones (CII). Este trabajo tiene licencia bajo Creative Commons IGO 3.0 Attribution-NonCommercial-NoDerivatives (CC-IGO Licencia BY-NC-ND 3.0 IGO) (<http://creativecommons.org/licenses/by-ncnd/3.0/igo/le-galcode>) y puede ser reproducido con atribución a la CII y para cualquier propósito no comercial. No se permite ningún trabajo derivado.

Cualquier disputa relacionada con el uso de los trabajos de la CII que no pueda resolverse de manera amistosa deberá someterse a arbitraje de conformidad con las reglas UNCITRAL. El uso del nombre de la CII para cualquier otro propósito que no sea la atribución, y el uso del logotipo de la CII estará sujeto a un contrato de licencia escrito entre la CII y el usuario y no está autorizado como parte de esta licencia CC-IGO.

Luego de un proceso de revisión por pares, y previo consentimiento por escrito de la CII, una versión revisada de este trabajo también puede reproducirse en cualquier revista académica, incluidas las indexadas por la Asociación Americana de Economía Econ-Lit, siempre que se acredite a la CII y que el (los) autor (es) no reciban ingresos de la publicación. Por lo tanto, la restricción para recibir ingresos de dicha publicación solo se extenderá al autor (es) de la publicación. Con respecto a tal restricción, en caso exista cualquier inconsistencia entre la licencia de Creative Commons IGO 3.0 Attribution-NonCommercial- NoDerivatives y estas declaraciones, este último prevalecerá.

Tenga en cuenta que el enlace proporcionado anteriormente incluye términos y condiciones adicionales de la licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son las de los autores y no necesariamente reflejan las opiniones del Grupo del Banco Interamericano de Desarrollo, sus respectivas Juntas de Directores, o los países que representan.

Diseño: [Filez](#)

Agosto 2023

Acerca de este reporte

Las Cajas de Compensación, junto con la Asociación Gremial de las Cajas de Compensación (AGCC) de Chile, buscan medir el impacto que generan dichas entidades con base a las prestaciones sociales que proveen. Para ello, como punto de partida, encargaron al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) generar un marco de resultados que permita definir y cuantificar objetivos, impactos y resultados. Este reporte presenta dicho marco y un "Plan de Monitoreo y Evaluación", herramienta de gestión estratégica que, al brindar información clave para la toma de decisiones, permite mejorar la eficacia y eficiencia de proyectos, programas y de las instituciones en general.

El documento fue realizado por Verónica Alaimo (BID), Rodolfo Stucchi y Diego Flaiban (BID Invest), María Luisa Maino Vergara, María Jesús Bofill, y Jacinta Diestre (Consilium). La dirección fue realizada por Verónica Alaimo y Rodolfo Stucchi. Los autores agradecen a la AGCC, Caja La Araucana, Caja Los Andes, Caja Los Héroes, y Caja 18 de Septiembre por los valiosos comentarios realizados durante el desarrollo de este documento.

Acerca de Las Cajas de Compensación de Chile

Las Cajas de Compensación de Chile son instituciones privadas, sin fines de lucro y con patrimonio propio, que, por ley, forman parte del sistema de protección social de Chile, con la función de administrar y proveer prestaciones sociales orientadas a fortalecer el bienestar de trabajadores y pensionados, y de sus familias, a lo largo de las diferentes etapas de sus vidas. Las Cajas se autofinancian, no reciben mayor aporte de empleadores ni de trabajadores. Sus ingresos provienen principalmente de los excedentes del Crédito Social. Con estos recursos han conformado un Fondo Social, el cual les ha permitido entregar diversos beneficios y servicios a sus afiliados, en ámbitos tales como inclusión financiera, salud, educación y recreación, entre otros.

Acerca del BID



El Banco Interamericano de Desarrollo tiene como misión mejorar vidas. Fundado en 1959, el BID es una de las principales fuentes de financiamiento a largo plazo para el desarrollo económico, social e institucional de América Latina y el Caribe. El BID también realiza proyectos de investigación de vanguardia y ofrece asesoría sobre políticas, asistencia técnica y capacitación a clientes públicos y privados en toda la región. [Accede a nuestro tour virtual.](#)

Acerca de BID Invest



BID Invest, miembro del Grupo BID, es un banco multilateral de desarrollo comprometido a promover el desarrollo económico de sus países miembros en América Latina y el Caribe a través del sector privado. BID Invest financia empresas y proyectos sostenibles para que alcancen resultados financieros y maximicen el desarrollo económico, social y medio ambiental en la región. Provee soluciones financieras innovadoras y servicios de asesoría que responden a las necesidades de sus clientes en una variedad de sectores.

Como parte de su [Marco de Gestión de Impacto](#), BID Invest trabaja con clientes en distintos sectores para desarrollar sus capacidades de medición y gestión de impacto. Provee apoyo técnico para la definición de métricas de impacto, colección y análisis de datos de impacto, creación de sistemas de monitoreo y evaluación, desarrollo de productos de conocimiento, y el diseño e implementación de evaluaciones de impacto, entre otras actividades. Este trabajo con las Cajas de Compensación de Chile es un ejemplo de estos servicios de asesoría.

RESUMEN EJECUTIVO

Las Cajas de Compensación, junto con la Asociación Gremial de las Cajas de Compensación (AGCC) de Chile, buscan medir el impacto de su labor considerando las prestaciones sociales que proveen. Para ello, como punto de partida, encargaron al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) generar un marco de resultados que permita definir y cuantificar objetivos, impactos y resultados. Este reporte presenta dicho marco y un "Plan de Monitoreo y Evaluación" (PME), herramienta de gestión estratégica que, al brindar información clave para la toma de decisiones, permite mejorar la eficacia y eficiencia de sus proyectos y programas.

Metodología

En conjunto con la AGCC y las Cajas, el BID trabajó en la definición del marco de resultados que presenta los objetivos generales y específicos, así como los resultados esperados por las Cajas. Se identificaron también los indicadores para medir dichos resultados. La AGCC, con el apoyo técnico del BID, contrató una Encuesta de Monitoreo y Evaluación cuyo objetivo principal fue medir el bienestar y seguridad social de los afiliados, así como la satisfacción de los mismos con los productos y servicios gestionados o entregados

por las Cajas. El documento presenta además una propuesta de indicadores que las Cajas podrían incluir a futuro en la medida en que se avance en la sistematización de la información y/o se fortalezcan ciertos servicios o beneficios. El documento también contiene una propuesta de evaluación de impacto del crédito social otorgado por las CCAF.

Como resultado de este trabajo, fue posible obtener la definición y cuantificación de un total de 32 indicadores asociados a un Objetivo General y cuatro Objetivos Específicos. Cabe destacar, que también fueron definidos indicadores adicionales que no fue posible cuantificar en esta etapa, para los cuales, se plantearon guías claras para las siguientes mediciones. Al ser esta la primera medición y al no contar con metas para los indicadores, esta medición podría considerarse como una línea de base que permita comprar y analizar la evolución de los indicadores en los años siguientes.

Principales Resultados

A continuación se muestra resumen de los objetivos, indicadores y los resultados obtenidos:

Objetivo General	Indicador	Origen de información	Resultado General	Trabajadores	Pensionados
Mejorar el bienestar y la protección social de los afiliados frente a contingencias o riesgos sociales	Indicador de protección social	Encuesta de Monitoreo y Evaluación	51%	52%	50%
	Generación de Bienestar	Encuesta de Monitoreo y Evaluación	85%	85%	84%
	Nivel de Satisfacción	Encuesta de Monitoreo y Evaluación	78%	79%	76%
	Aumento del ingreso anual disponible al utilizar beneficios Cajas (% del ingreso de afiliados)	Información Cajas	0,40%	0,30%	1,10%
	Tasa de reclamos asociados a créditos	Sernac	5,90%	No Aplica	No Aplica
	Tasa de resoluciones desfavorables asociadas a créditos reclamados	Sernac	32,90%	No Aplica	No Aplica

Objetivo Específico 1	Indicador	Origen de información	Resultado General	Trabajadores	Pensionados
Mejorar la protección de los afiliados ante eventos relacionados con el empleo	Nota promedio de la Cajas de Compensación en relación con las licencias médicas electrónicas	Información pública SUSESO	6,1	No Aplica	No Aplica
	Nº de días promedio en que se realiza el proceso de liquidación desde el pronunciamiento	Información Cajas	2,4	No Aplica	No Aplica
	Satisfacción con el servicio relacionado a subsidios de incapacidad laboral	Encuesta de Monitoreo y Evaluación	83%	83%	No Aplica
	Satisfacción de asignaciones familiares	Encuesta de Monitoreo y Evaluación	74%	75%	74%

Objetivo Específico 2	Indicador	Origen de información	Resultado General	Trabajadores	Pensionados
Mejorar el acceso de los afiliados a beneficios para hacer frente a gastos o contingencias de salud	Reducción de gasto por bonos, reembolsos y convenios	Información Cajas	56.748.836.948	47.065.435.577	9.683.401.371
	Nº de afiliados que reciben bonos, reembolsos o usan convenios de descuento	Información Cajas	874.611	496.013	378.598
	Efecto multiplicador estrategia de convenios relacionados con salud	Información Cajas	18,7	No disponible	No disponible
	Satisfacción de los afiliados con bonos, reembolsos y convenios	Encuesta de Monitoreo y Evaluación	81%	86%	76%
	Reducción de gasto por uso de convenios de descuentos en farmacia	Información Cajas	19.573.715.098	15.325.514.913	4.248.200.186
	Nº de afiliados que usan descuentos en farmacias	Información Cajas	1.934.857	1.688.769	246.088
	Satisfacción de los afiliados con descuentos en farmacias	Encuesta de Monitoreo y Evaluación	80%	81%	78%

Objetivo Específico 3	Indicador	Origen de información	Resultado General	Trabajadores	Pensionados
Propiciar la inclusión financiera a través de mejoras en las condiciones de acceso y uso de servicios financieros	Porcentaje de afiliados con al menos un crédito social	Información Cajas	22%	18%	37%
	Porcentaje de créditos sociales nuevos otorgados a mujeres en relación al total de créditos nuevos otorgados.	Datos reportados por las Cajas a SUSESO	48%	No Aplica	No Aplica
	Porcentaje de créditos sociales nuevos otorgados a pensionados en relación al total de créditos nuevos otorgados.	Datos reportados por las Cajas a SUSESO	10%	No Aplica	No Aplica

Objetivo Específico 3	Indicador	Origen de información	Resultado General	Trabajadores	Pensionados
Propiciar la inclusión financiera a través de mejoras en las condiciones de acceso y uso de servicios financieros	Porcentaje de créditos nuevos otorgados a afiliados con sueldo menor al ingreso mínimo o pensión igual o menor a PGU en relación al total de créditos nuevos otorgados.	Información Cajas	No Aplica	8%	63%
	Porcentaje de afiliados cuya única fuente de créditos de consumo es una Caja de Compensación	Encuesta de Monitoreo y Evaluación	51%	46%	61%
	Satisfacción de los afiliados con los créditos sociales	Encuesta de Monitoreo y Evaluación	79%	79%	78%
	Comparación de tasas de interés en créditos sociales y otros créditos de consumo	Información pública	No Aplica	-30,9%	-39,4%
	Plazos promedio de entrega de los créditos sociales	Datos reportados por las Cajas a SUSESO	No Aplica	17	39
	Porcentaje de afiliados que presentan una morosidad superior a 3 meses en algún crédito social	Información Cajas	9%	12%	3%
	Porcentaje promedio del sueldo destinado a pagar cuota mensual del crédito social	Información Cajas	No Aplica	13%	10%

Objetivo Específico 4	Indicador	Origen de información	Resultado General	Trabajadores	Pensionados
Mejorar el bienestar de los afiliados a través del acceso a bienes y servicios con precios preferenciales, actividades recreativas, cobertura ante ciertos servicios de apoyo	Reducción de gasto por bonos o reembolsos en estudios, aniversario matrimonio, nupcialidad, natalidad o fallecimiento	Datos reportados por las Cajas a SUSESO	4.524.365.961	3.088.725.785	797.691.426
	Nº de afiliados beneficiados con bono o reembolso anterior	Datos reportados por las Cajas a SUSESO	138.588	99.398	12.427
	Satisfacción de los afiliados con cada bono o reembolso anterior	Encuesta de Monitoreo y Evaluación	73%	67%	85%
	Satisfacción de los afiliados con centros recreacionales y vacacionales	Encuesta de Monitoreo y Evaluación	96%	96%	95%
	Satisfacción de los afiliados con descuentos y convenios para actividades recreativas, sociales y deportivas, y descuentos para gastos generales del hogar.	Encuesta de Monitoreo y Evaluación	88%	88%	90%

Con base a la información anterior, es posible visualizar la obtención de resultados que, aunque preliminares, son muy relevantes. Primero, el aporte monetario total a los hogares asociados a la entrega de beneficios sociales superó los 80 mil millones de pesos durante 2021. Cifra que representa un aumento de 0,3% en el ingreso anual disponible para trabajadores afiliados y de 1,1% para pensionados. Esta reducción de gasto está relacionada principalmente a salud, oftalmología y salud dental. Segundo, otro resultado relevante está relacionado a la extensión masiva de convenios que las Cajas generan en diversos ámbitos. En particular, se estimó, con información preliminar, que por cada peso que las Cajas desembolsan en temas relacionados a salud, los afiliados reducen su gasto en salud en 18,7 pesos. Lo cual, muestra un efecto multiplicador que genera un impacto positivo dentro de la población afiliada. También se destaca el resultado que las Cajas obtienen en el ranking de reclamos que elabora periódicamente el SERNAC, donde obtienen mejores resultados que las otras entidades que ofrecen productos financieros (banca comercial, cooperativas y casas comerciales).

Adicionalmente, con la aplicación de la Encuesta de Monitoreo y Evaluación, fue posible determinar que el 60% de la población no afiliada encuestada conoce poco o nada de la función de las Cajas de Compensación, que el 51% de los afiliados dice sentirse algo protegido o protegido frente a factores externos que podrían afectarlos frente al 25,9% de los no afiliados y que el 85% de los afiliados dice estar satisfecho con su vida frente al 52% de los no afiliados. Si bien, existen factores adicionales al hecho de pertenecer o no a una Caja—por ejemplo, la situación laboral—que también determinan esa percepción y nivel de satisfacción, los resultados muestran indicios de que las Cajas podrían estar mejorando la protección social y bienestar de los afiliados. Para confirmar el rol de las Cajas en esta percepción de mayor protección social y bienestar, este documento plantea realizar evaluaciones de impacto específicas por producto.

Respecto al nivel de satisfacción de los beneficios que ofrecen las Cajas, esta primera medición arrojó que el 78% de los afiliados que disfruta de uno o varios beneficios (como el uso de centros vacacionales, créditos sociales, licencias médicas y descuentos en farmacias), han quedado

satisfechos y muy satisfechos con estos servicios, siendo el descuento de farmacias el más utilizado. Al ser la primera medición, no hay un parámetro de comparación, sin embargo, al ubicarse sobre el 78% es una cifra inicial satisfactoria.

Continuidad y Gobernanza

La propuesta presentada y el contar con una primera medición de los indicadores incluidos en la matriz permitió hacer un traspaso de capacidades al equipo interno de la Asociación Gremial de Cajas en base a la experiencia obtenida en el proceso de recolección, análisis de datos y generación de los indicadores del 2021, y disponer de datos que sean el punto de partida para el monitoreo y el análisis de la evolución de estos en los años siguientes.

Finalmente, con el objetivo de asegurar la continuidad del proceso de medición y análisis de los indicadores, el documento plantea recomendaciones para la gobernanza y coordinación entre las Cajas de Compensación y la Asociación Gremial de Cajas para la entrega de información y evaluación de los indicadores de forma oportuna, precisa, y transparente.



 **BID | Invest**

