

CONFIDENCIAL

artool.

RESULTADOS · JULIO 2026

Barómetro de Protección Social.

PREPARADO PARA CAJAS DE CHILE

1 / 51

Contenidos.

00	Objetivos y Metodología	p. 03	03	Encuesta de Opinión Pública	p. 19
01	Desk Research	p. 04	04	Síntesis final	p. 45
02	Monitoreo de Redes Sociales	p. 06			

OBJETIVO GENERAL

Un panorama completo de la protección social en Chile.

Que integre data pública sobre el tema, comentarios en redes sociales y la percepción de la opinión pública, en un índice que contribuya a la discusión público - privada sobre protección social.

01

Desk Research

Levantamiento de indicadores objetivos sobre protección social, que sirvan de base para la elaboración del Barómetro.

02

Monitoreo de Redes Sociales

Pulso de la conversación sobre protección social y anticipación de variaciones en la percepción.

03

Encuesta de Opinión Pública

Percepción de la opinión pública sobre protección social en Chile.

Desk Research.

Qué entendemos por protección social: el indicador de cinco dimensiones.

Previo a la ejecución del levantamiento en redes sociales y al diseño del instrumento de medición, se desarrolló un desk research donde se levantaron fuentes y enfoques para la medición de la protección social. Ello permitió establecer dimensiones preliminares de levantamiento y análisis que se aplicaron en las siguientes etapas.

D1 · Vejez, pensiones y cuidados

- Sistema previsional, PGU y dependencia.
- Cuidados de largo plazo — cuarto pilar emergente.

D2 · Salud y enfermedad

- Cobertura sanitaria y licencias médicas.
- Gasto de bolsillo, transversal a toda la población.

D3 · Trabajo y cesantía

- Seguro de cesantía e informalidad.
- Densidad de cotización, población activa.

D4 · Bienestar familiar

- Asignación familiar y subsidios maternales.
- Bonos del Fondo Social CCAF — hogares afiliados.

D5 · Inclusión financiera (nueva)

- Crédito social y financiamiento protegido.
- Barreras al crédito informal, transversal.

Monitoreo de Redes Sociales.

Ficha técnica.

TIPO DE ESTUDIO

Método mixto: cuantitativo y cualitativo.

UNIDAD DE OBSERVACIÓN

Publicaciones y comentarios propios y de terceros en X (Twitter), YouTube, páginas públicas de Facebook e Instagram, y notas de prensa con mención a las instituciones de protección social en Chile.

RANGO DE FECHA

01 de abril de 2026 al 30 de junio de 2026.

Universo de análisis sobre la protección social en Chile.

Abril 2026 – Junio 2026

Fonasa

Isapres

Mutuales de Seguridad

AFP

Instituto de Previsión Social (IPS)

Administradora de Fondos de Cesantía (AFC)

Cajas de Compensación

35

Organizaciones

33.733

Menciones totales, propios y de terceros

1.812.253

Interacciones totales

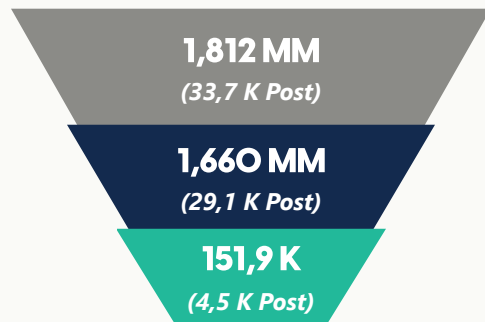
5

Plataformas: Facebook, Instagram, X, YouTube, Prensa digital

NÚMEROS, TRACCIÓN Y VOLUMEN

Conversación sobre protección social en cifras de interacciones.

*Cifras en interacciones



Conversación total (100%)

Engagement, posts propios y de terceros hablantes sobre instituciones de protección social en Chile.

Conversación de terceros hablantes (92%)

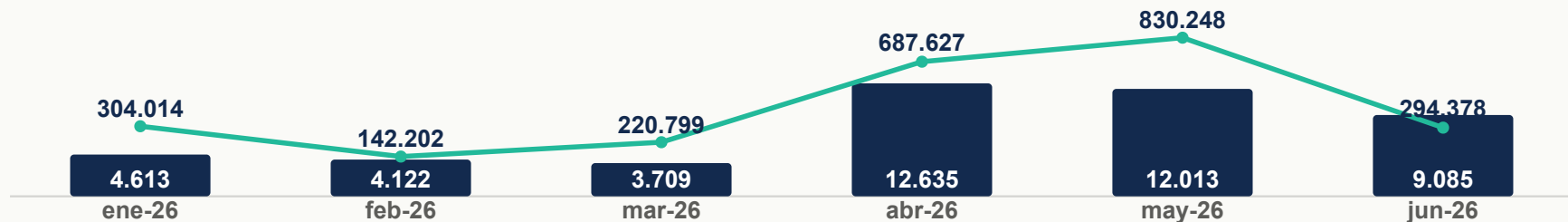
Engagement y posts sobre instituciones de protección social en Chile realizados por usuarios de redes sociales y medios digitales.

Actividad propia (8%)

Engagement y posts realizados por las instituciones de protección social en Chile.

Evolución de los contenidos sobre instituciones de protección social.

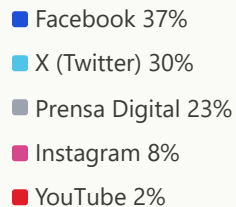
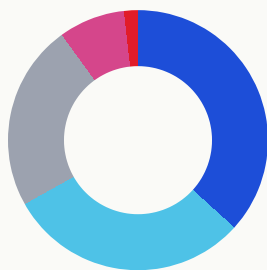
- Abril concentró el mayor volumen de publicaciones, marcado por la discusión sobre eventuales ajustes fiscales en el ámbito de beneficios sociales.
- Mayo alcanzó el peak de interacciones, impulsado por el debate sobre la posibilidad de ajustes presupuestarios en salud y previsión, además de problemas informáticos en organismos públicos.
- En junio bajó la actividad, la que estuvo centrada en beneficios (Bono PAD) y en el cierre judicial de conflictos relacionados con licencias médicas, junto con la entrada en vigencia del Sistema Único de Cobranza y Cotizaciones (SUCC).



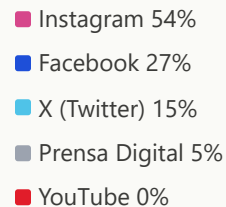
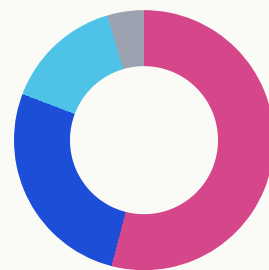
Medios de difusión de la conversación sobre instituciones de protección social.

- Existen grandes diferencias entre la plataforma en que se genera el contenido y su performance, ya que el 8% de las publicaciones en Instagram concentra el 54% de las interacciones. Lo acompañan Facebook y X (Twitter), que mantienen relevancia pero con menor conversión.
- El caso más extremo es la Prensa Digital, que aporta el 23% de los contenidos pero solo el 5% de las interacciones y YouTube que registra bajísima atención.

% de Publicaciones



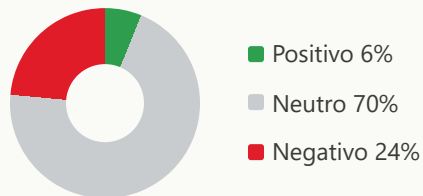
% de Interacciones



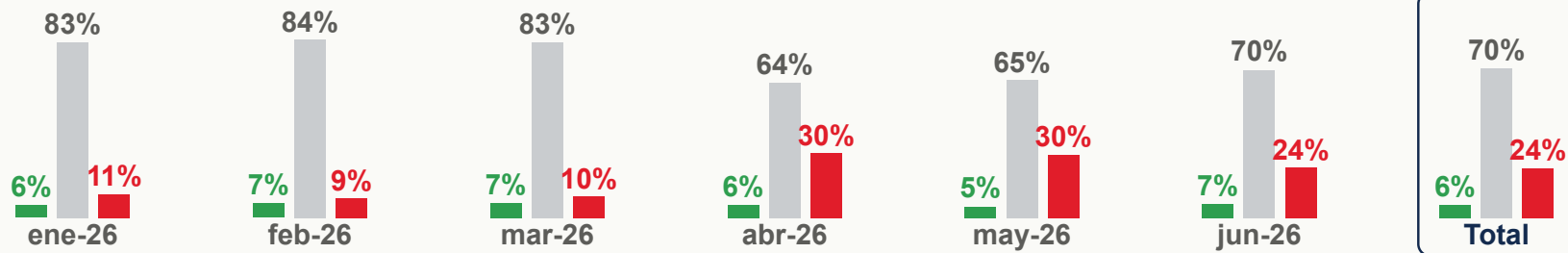
¿En qué tono se habla en torno a la protección social?

- La conversación digital mostró un aumento del tono negativo, en especial en abril, con una leve baja hacia junio. Este incremento se explica principalmente por publicaciones asociadas a discusiones de política pública, como el debate por el ajuste fiscal.

Publicaciones según Sentiment

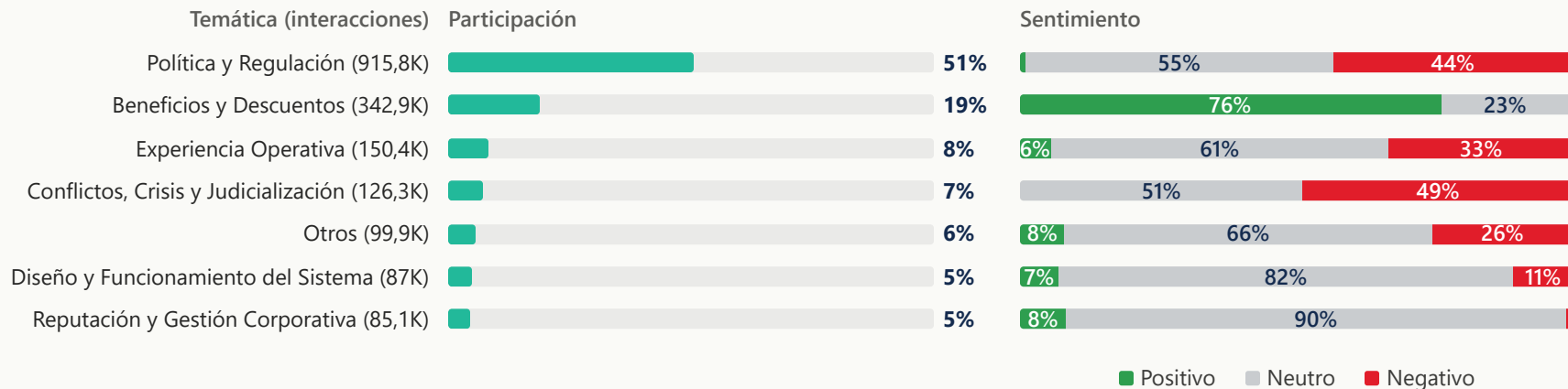


Valor neto de la cobertura a la institucionalidad de Protección Social



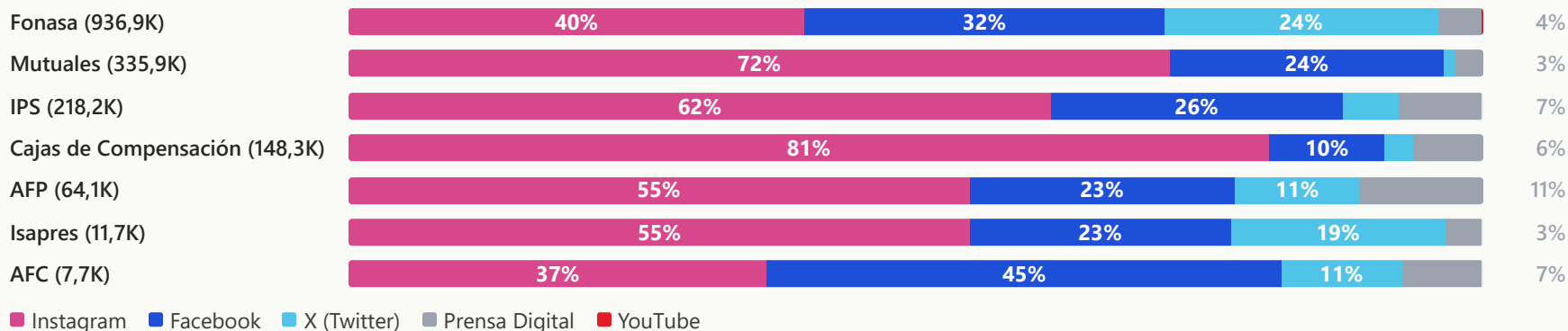
Temáticas de conversación (interacciones) en torno a las instituciones de protección social.

- Política y Regulación concentra más de la mitad de las interacciones del trimestre y es la temática más negativa, con escasa conversación positiva. Experiencia Operativa también muestra presión negativa relevante, asociada a problemas informáticos en organismos públicos.
- Beneficios y Descuentos es el contrapunto: tracciona casi toda la interacción positiva y está prácticamente libre de detracción.
- Mientras que Diseño y Funcionamiento del Sistema y Reputación y Gestión Corporativa son neutros y de baja interacción.



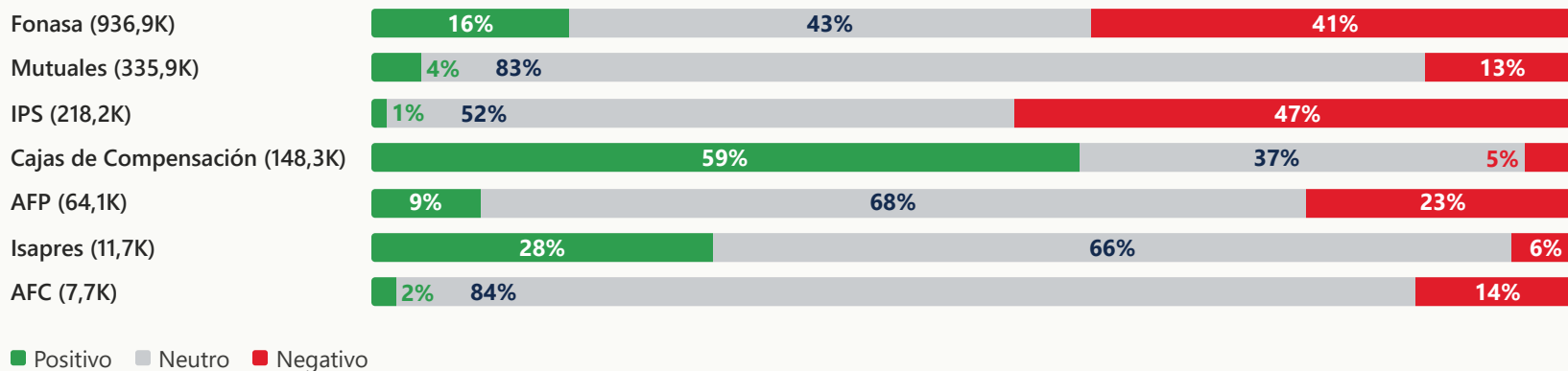
Interacciones digitales de los contenidos y su distribución según plataforma.

- **Instagram concentra la mayor parte de la interacción**, liderando en casi todas las categorías, con máximos en Cajas de Compensación y Mutuales.
- En Fonasa su peso es menor (40,2%, cerca del 31,7% de Facebook), aunque en términos absolutos es su plataforma más relevante.
- AFC es la excepción, con Facebook como canal principal, mientras que Prensa Digital es relevante para IPS y AFP.
- YouTube es marginal en todas las categorías.



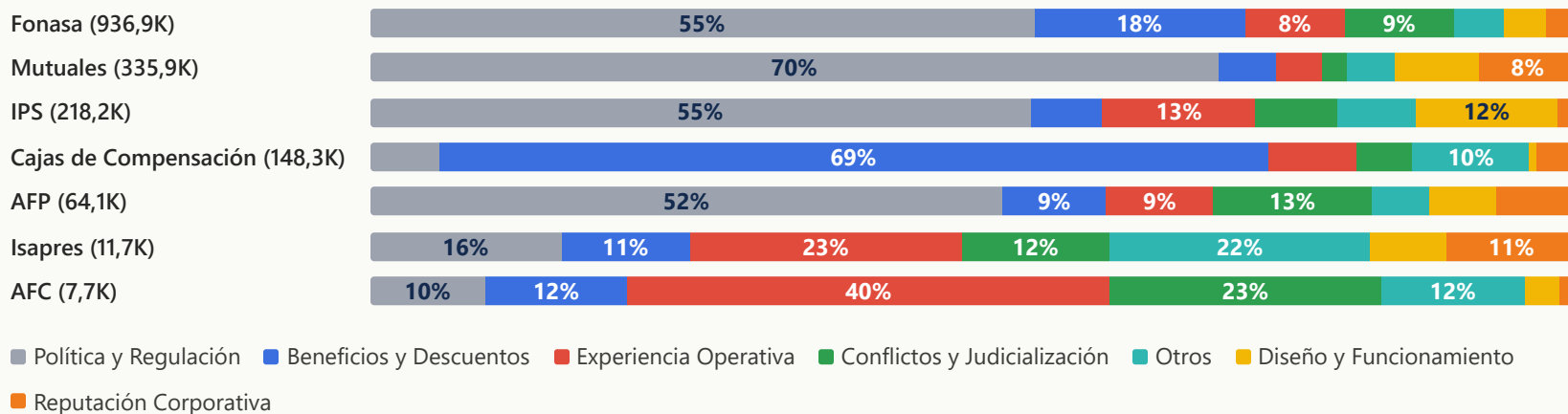
Sentimiento asociado a las interacciones digitales de los contenidos.

- Las Cajas de Compensación concentran la mayor interacción positiva, por su rol de bienestar y la promoción de beneficios a sus afiliados.
- El sentimiento varía según la naturaleza y el rol de cada institución, mostrando un comportamiento diverso con predominio de interacciones neutras en la mayoría de los casos.



Temáticas asociadas a las interacciones de la institucionalidad de protección social.

- Cajas de Compensación concentran su actividad en un relato vinculado a Beneficios y Descuentos.
- La AFC e Isapres traccionan en Experiencia Operativa, ligada a trámites y atención de clientes.
- Fonasa, Mutuales, IPS y AFP se concentran en Política y Regulación.



Barómetro de Protección Social: Redes Sociales.

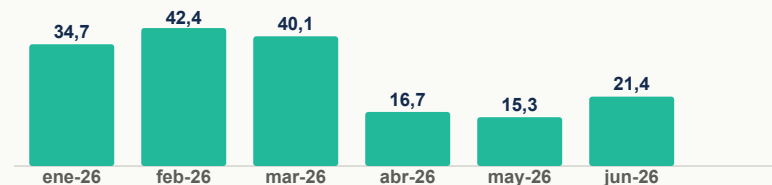
Desempeño del Barómetro de Protección Social de Redes Sociales.

- El indicador muestra un mejor desempeño en los tres primeros meses del año y luego cae debido al aumento de la detracción entre abril y junio.
- A nivel total, alcanza un 20,6 considerando los primeros seis meses del año.

20,6

BARÓMETRO DE PROTECCIÓN
SOCIAL RRSS
PROMEDIO TOTAL, ESCALA 0-100

Evolución mensual del indicador



¿CÓMO SE CALCULA?

Se eliminan los comentarios neutros y se ajustan a 100 los positivos y negativos; el indicador final corresponde a los positivos ajustados.

$$((1/(\text{Positivo}+\text{Negativo}))\times\text{Positivo})\times100 = \text{BPS Redes Sociales}$$

Encuesta de Opinión Pública.

Ficha técnica.

GRUPO OBJETIVO	Hombres y mujeres mayores de 18 años, niveles socioeconómicos ABCD, residentes de todo el país, con acceso a internet.
MUESTRA TOTAL	1.000 casos. Margen de error a nivel total de $\pm 3,1\%$, varianza máxima, 95% de confianza.
DISEÑO MUESTRAL	Muestreo aleatorio y estratificado por cuotas. Ponderado por género, edad, zona y GSE a nivel poblacional.
TÉCNICA DE RECOLECCIÓN	Encuestas online autoaplicadas.
INSTRUMENTO	25 preguntas cerradas.
TIEMPO DE APLICACIÓN	10 minutos promedio.
FECHA DE EJECUCIÓN	24 al 30 de junio.

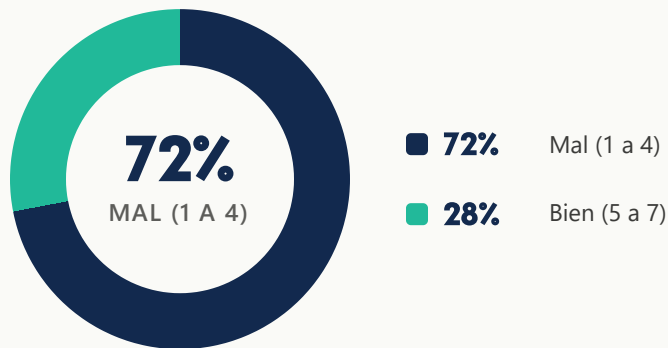
Percepción global.

¿Cómo evalúa el sistema de protección social en Chile en general?

Escala 1 a 7, donde 1 es Muy mal y 7 es Muy bien.

- El sistema recibe una evaluación mayoritariamente negativa: un 72% lo califica con nota 1 a 4.
- Solo un 28% lo evalúa bien (nota 5 a 7). Media general: 3,4.

Base: total entrevistas, 1.000 casos.



¿Cómo evalúa el sistema de protección social en Chile en general? - Segmentos

- La evaluación negativa es transversal, pero se agudiza en los jóvenes de 18-34 años.
- Los adultos de 65+ tienen la evaluación relativamente menos negativa.

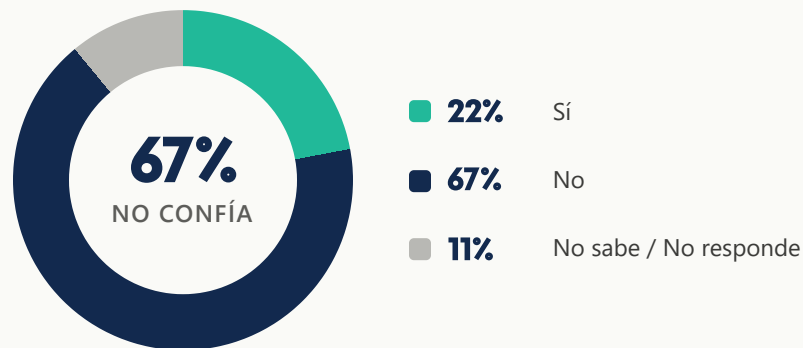
SEGMENTO	TOTAL	HOMBRE	MUJER	18-34	35-49	50-64	65+
Base	1.000	487	513	68	500	254	178
Media	3,4	3,6	3,3	3,3	3,2	3,6	3,9
Mal (1 a 4)	72%	70%	74%	81%	76%	69%	60%
Bien (5 a 7)	28%	30%	26%	19%	24%	31%	40%

Base: total entrevistas, 1.000 casos.

¿Confía en que el sistema de protección social chileno lo protegerá ante una emergencia grave o necesidad urgente en el futuro?

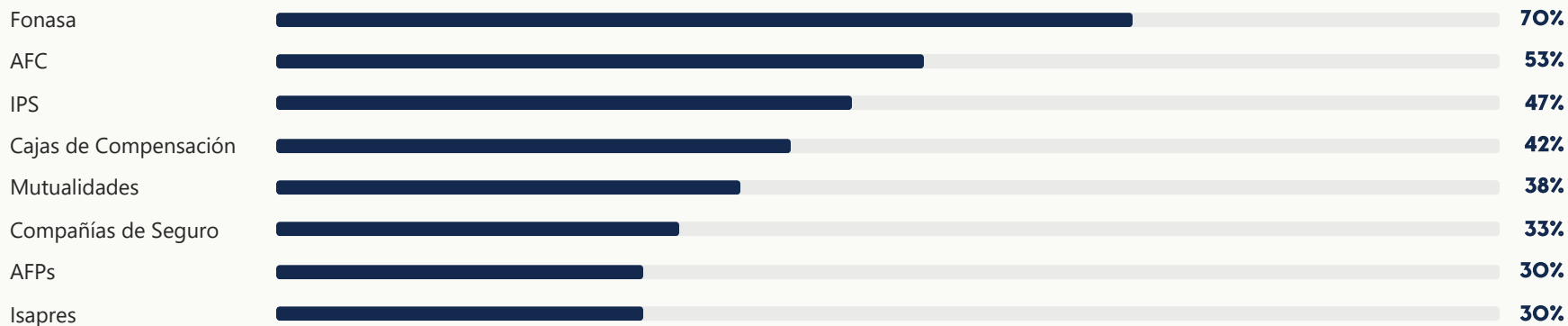
- Solo un 22% confía en que el sistema lo protegerá; un 67% no confía en ello.
- Esta desconfianza es consistente con la fuerte desprotección declarada frente a pérdida de ingreso laboral y problemas de salud costosos.

Base: total entrevistas, 1.000 casos.



¿Cómo evalúa la contribución a su bienestar de las siguientes instituciones que forman parte del sistema de protección social?

% que contribuye al bienestar (nota 5 a 7).

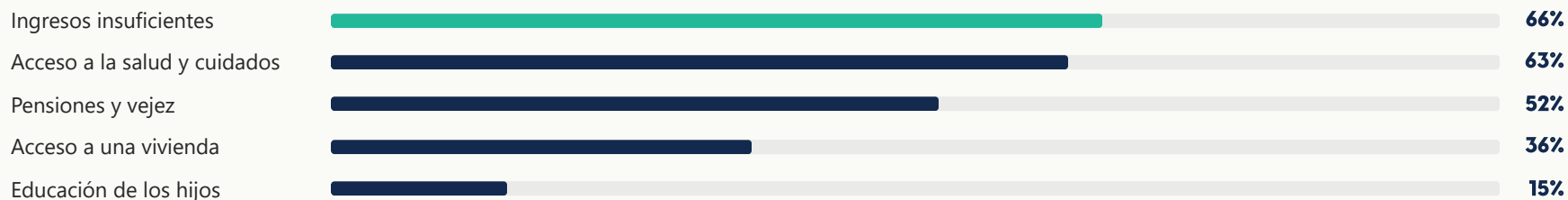


Fonasa lidera ampliamente la contribución (70% con nota 5 a 7), superando por más de 15 puntos al resto de las instituciones. Las Cajas de Compensación, con un 42%, ocupan el primer lugar entre las instituciones privadas.

Base: conocen la institución.

Pensando en su situación actual, ¿en cuál ámbito se siente hoy más desprotegido(a)?

Seleccione hasta 3 opciones.



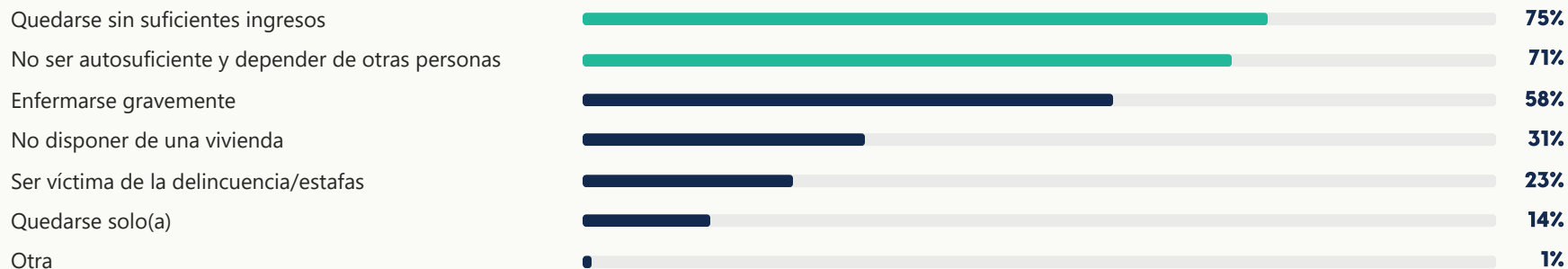
Desprotección en ingresos y salud son las más habituales, con 2 de cada 3 menciones cada una. Pensiones y vejez le sigue con más de la mitad; vivienda y educación quedan más rezagadas.

Base: total entrevistas, 1.000 casos.

Pensiones, cuidados y vejez.

¿Cuáles son sus principales preocupaciones al enfrentar la vejez?

Seleccione hasta 3 opciones.



Quedarse sin ingresos suficientes (75%) y no ser autosuficiente/depender de otros (71%) son las principales preocupaciones, muy por sobre enfermarse gravemente (58%) y no disponer de vivienda (31%).

Base: total entrevistas, 1.000 casos.

¿Usted realiza labores de cuidado no remuneradas de forma principal o parcial?

% Sí.

- Clara brecha de género: las mujeres declaran esto 16 puntos por sobre los hombres (51%).
- Por edad, quienes más cuidan tienen entre 35 y 64 años.
- La carga recae con más fuerza en los segmentos socioeconómicos más vulnerables.

Base: total entrevistas, 1.000 casos.

44%

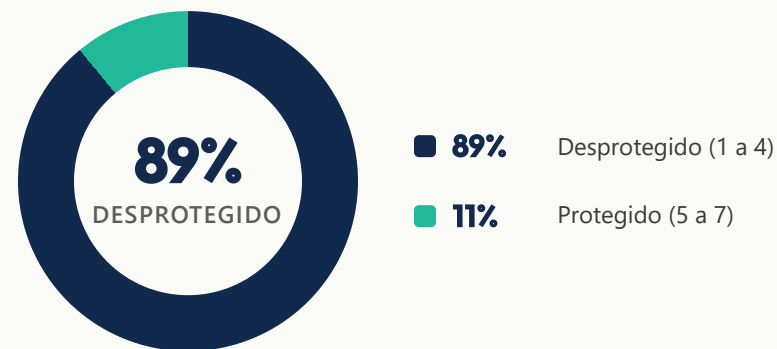
REALIZA LABORES DE CUIDADO NO REMUNERADAS

Trabajo y cesantía.

¿Cuán protegido(a) o desprotegido(a) se siente en el caso que pierda su fuente de ingreso laboral?

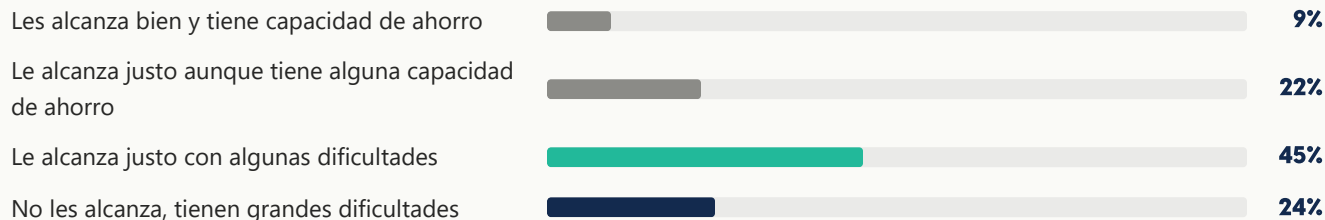
- Predomina la sensación de desprotección frente a una eventual pérdida de ingresos laborales.

Base: total entrevistas, 1.000 casos.



Pensando en el ingreso total de su hogar, ¿diría que...?

- 45% dice que le alcanza justo, con algunas dificultades, junto a un 24% que dice que no le alcanza.
- 1 de cada 10 personas dice que le alcanza bien y tiene capacidad de ahorro.



Base: total entrevistas, 1.000 casos.

69%

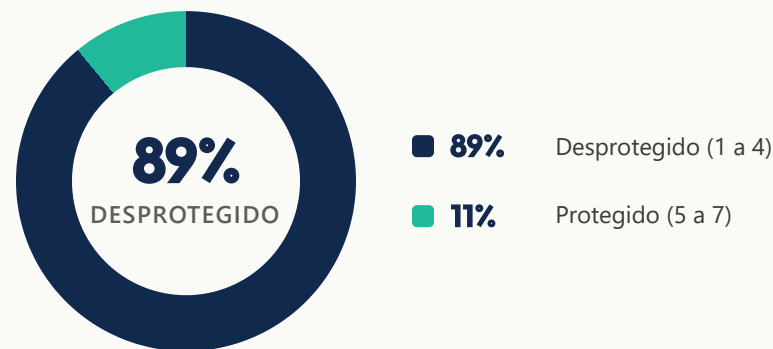
con dificultades económicas

Salud y enfermedad.

Frente a un problema muy costoso de salud, ¿cuán protegido(a) se siente financieramente?

- Un 89% se siente desprotegido financieramente ante un problema de salud costoso.
Este resultado es muy similar al observado frente a la pérdida de ingreso laboral, reflejando una vulnerabilidad financiera igual de intensa ante ambos tipos de eventos.

Base: total entrevistas, 1.000 casos.



En los últimos 12 meses, ¿usted o alguien de su hogar tuvo una necesidad de salud que no pudo atender por falta de recursos?

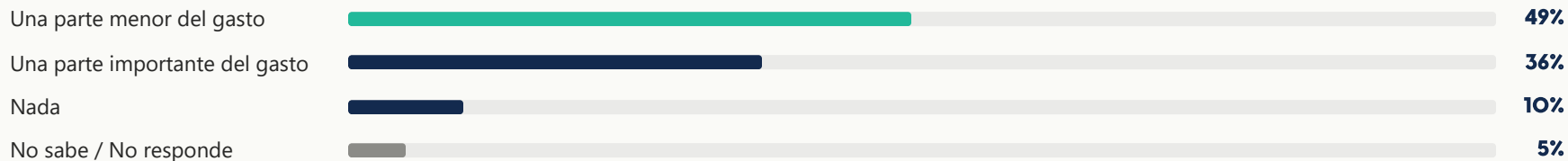
- El acceso oportuno a la salud está fuertemente condicionado por el nivel socioeconómico, pasando de un 21% en ABC1 a 61% en D que no pudo atenderse.

Base: total entrevistas, 1.000 casos.

45%

TUVO UNA NECESIDAD DE SALUD
NO ATENDIDA

Considerando su gasto mensual en salud (consultas médicas, hospitalizaciones, medicamentos, etc.) usted diría que su sistema actual, sin seguros complementarios, cubre...



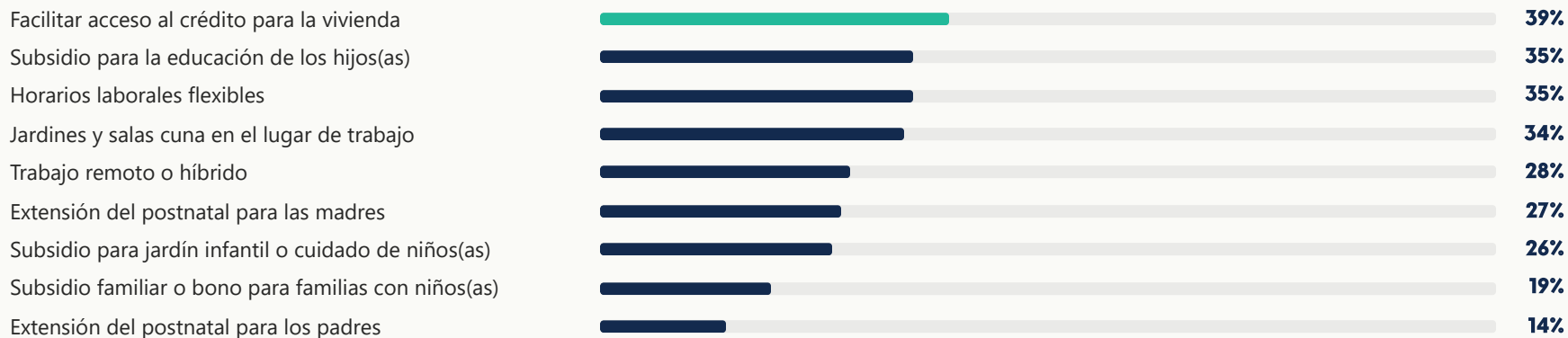
Para el 49% de los encuestados, su sistema actual cubre solo una parte menor de su gasto en salud, y para un 36% cubre una parte importante. Un 10% declara que no cubre nada.

Base: total entrevistas, 1.000 casos.

Natalidad.

¿Qué medidas considera más efectivas para aumentar la tasa de natalidad en Chile?

Seleccione hasta 3 opciones.



Facilitar el acceso al crédito para la vivienda es la medida mejor evaluada para incentivar la natalidad (39%), seguida de cerca por subsidios a la educación de los hijos y horarios laborales flexibles (ambas 35%).

La extensión del postnatal para los padres es la opción menos valorada (14%), muy por debajo de la extensión para las madres (27%).

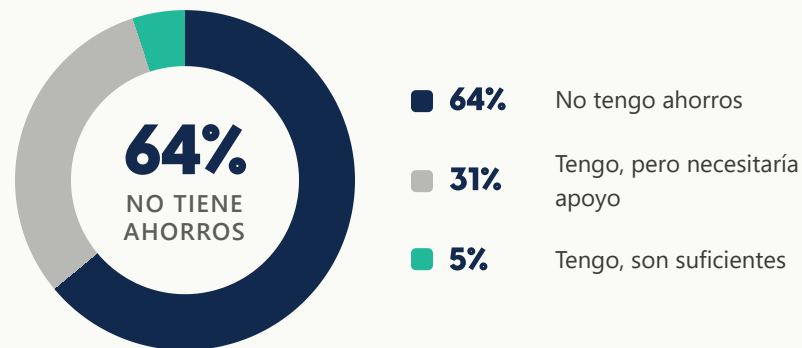
Base: total entrevistas, 1.000 casos.

Inclusión financiera.

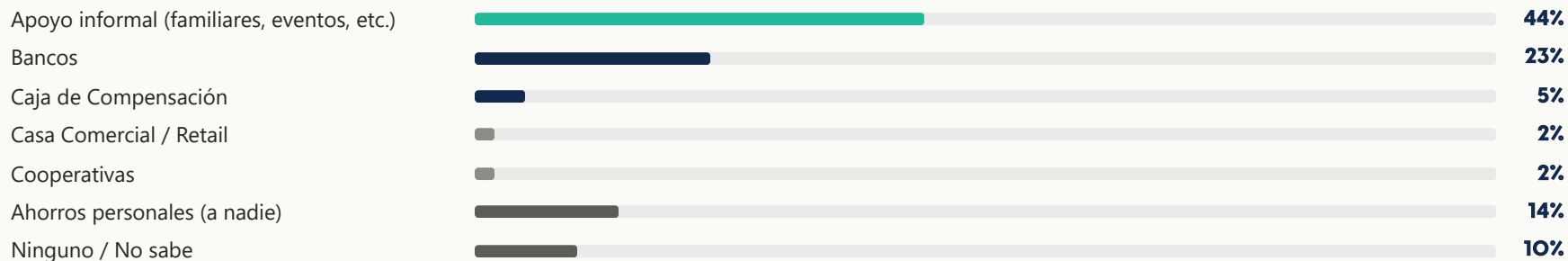
¿Tiene ahorros suficientes para enfrentar emergencias financieras?

- Coherente con lo revisado antes: la mayoría declara que el ingreso le alcanza justo con dificultades o no le alcanza, dejando poco margen para ahorrar.

Base: total entrevistas, 1.000 casos.



Si tuviera un problema económico y necesitara pedir apoyo, ¿a quién acudiría primero?



El apoyo informal es la primera opción para el 44% de los encuestados, con familiares/amigos o cercanos, eventos o rifas para recaudar fondos y crédito informal/prestamista. Le sigue el apoyo formal, liderado por Bancos, seguido de las Cajas de Compensación.

Un 14% recurriría primero a sus ahorros personales, sin buscar apoyo en otras personas o instituciones.

Base: total entrevistas, 1.000 casos.

Barómetro de Protección Social: Encuesta de Opinión Pública.

Construcción del índice: dimensiones y preguntas.

DO · Global / Percepción

- Incluye variables como percepción global, confianza en protección y percepción sobre los actores.

D1 · Pensiones, Cuidados y Vejez

- Incluye afiliación declarada y realización de labores de cuidado.

D2 · Trabajo y Cesantía

- Incluye afiliación declarada, situación laboral e ingresos.

D3 · Salud y Enfermedad

- Incluye afiliación declarada, cobertura y necesidades no cubiertas.

D4 · Inclusión Financiera

- Incluye posibilidad de ahorro, apoyo en caso de necesidad y experiencia.

¿CÓMO SE CALCULA?

Cada índice se compone de preguntas cuyas respuestas toman valores de 0 a 10. El índice es el promedio simple de sus preguntas, en escala 0–10: 0 indica ausencia total del comportamiento evaluado, 10 su total presencia.

Resultado del barómetro de Encuesta de Protección Social en Chile.

39

BARÓMETRO DE PROTECCIÓN SOCIAL
PROMEDIO TOTAL, ESCALA 0-100



El Índice llega a un 39 de 100, es decir, que la protección social en Chile estaría lejos aún del ideal.

La dimensión Salud y Enfermedad es la que mejor desempeño tiene, mientras que la más baja es la Percepción Global que se tiene de la protección social en Chile, lo que habla de una sensación que desprotección que va más allá a lo que las instituciones aportan.

Barómetro de Protección Social Consolidado.

Desempeño del Barómetro de Protección Social Consolidado.

- El indicador muestra un mejor desempeño en los tres primeros meses del año y luego cae debido al aumento de la detracción entre abril y junio.
- A nivel total, alcanza un 20,6 considerando los primeros seis meses del año.

31,6
BARÓMETRO DE PROTECCIÓN
SOCIAL CONSOLIDADO

¿CÓMO SE CALCULA?

El Barómetro Consolidado pondera el Barómetro de Redes Sociales en un 40% y el Barómetro de la Encuesta de Opinión Pública en un 60%.

$$(BPS \text{ Redes Sociales} \times 0,4) + (BPS \text{ Redes Encuesta} \times 0,6) =$$

BPS Consolidado

Conclusiones.

Componente 1 • Desk Research.

La reciente Reforma Previsional representa un avance: elevó la PGU a \$250.000 y proyecta una tasa de reemplazo del 61%, desde el 34% actual. Sin embargo, la cobertura formal convive con déficits de suficiencia en todas las dimensiones: el gasto de bolsillo en salud equivale al 35% del gasto total -el doble del promedio OCDE-, la informalidad laboral alcanza el 37,7% según cotización efectiva y el 31,9% de las personas con dependencia no dispone de cuidador.

Las Cajas de Compensación cruzan las cinco dimensiones del índice como infraestructura multipilar. En bienestar familiar administran por delegación estatal la asignación familiar, subsidios maternales y el Fondo Social.

El desk de revisión inicial permitió levantar los principales temas, actores y controversias en torno a la protección social, insumo que se utilizó para afinar el diseño de la encuesta y orientar el levantamiento de redes sociales, asegurando que ambos insumos capturaran las dimensiones más relevantes de la discusión pública.

Componente 2 · Monitoreo de Redes Sociales.

Entre abril y junio de 2026 se registraron 33.733 publicaciones y 1.812.253 interacciones sobre instituciones de protección social. Fonasa concentra el 56,9% de las publicaciones y el 51,7% de las interacciones; las Cajas de Compensación aportan con un volumen de publicaciones marcadamente positivo (58,5%), vinculadas a beneficios.

Instagram genera el mayor impacto con solo el 8,2% de las publicaciones pero el 54,1% de las interacciones.

Política y Regulación concentra el 50,7% de las interacciones y es el eje más negativo, mientras que Beneficios y Descuentos (19,0%) es el único eje con predominio positivo (76%).

El Barómetro de Protección Social RRSS promedió 20,6 en el trimestre, con mínimos en abril (16,7) y mayo (15,3), recuperándose a 21,4 en junio.

Componente 3 · Encuesta de Opinión Pública.

El sistema de protección social recibe evaluación mayoritariamente negativa: el 72% lo califica con nota 1 a 4 (media: 3,4) y solo el 22% confía en que lo protegerá ante una emergencia grave. Los ámbitos de mayor desprotección declarada son ingresos (66%) y salud (63%), seguidos de pensiones (52%).

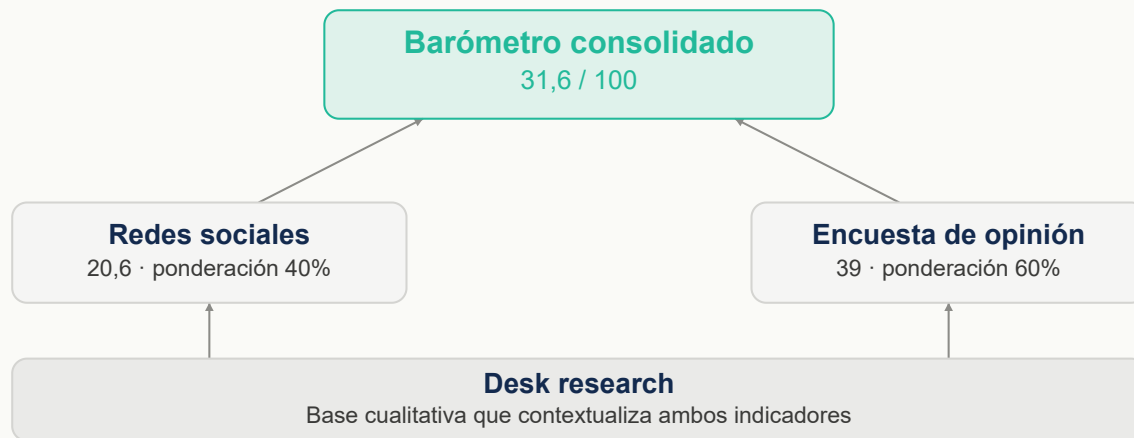
En contribución al bienestar, Fonasa lidera (70% positivo), seguida de AFC (53%), IPS (47%) y Cajas de Compensación (42%). Ante un problema económico, el 44% acudiría a apoyo informal y el 32% a apoyo formal; el 64% declara no tener ahorros suficientes para emergencias.

El 89% se siente desprotegido ante la pérdida de ingreso laboral y el 89% ante un problema de salud costoso. En vejez, las principales preocupaciones son quedarse sin ingresos suficientes (75%) y perder la autosuficiencia (71%); el 73% demanda elevar la PGU y mejorar la focalización de beneficios estatales.

El Barómetro de Protección Social llegó a un 39, lo que evidencia que las incertidumbres asociadas a la cobertura en caso de contingencias graves son importantes.

Síntesis integrada.

Los tres componentes convergen en un diagnóstico consistente: el sistema de protección social en Chile es percibido como insuficiente. El Barómetro RRSS de 20,6 y la evaluación negativa del 72% en la encuesta reflejan una ciudadanía que percibe alta desprotección en ingresos y salud.



Las Cajas de Compensación se posicionan favorablemente en los tres componentes: son la institución con mayor diversificación multipilar en el desk research, la institución con menor negatividad digital en redes sociales, y la cuarta institución mejor evaluada en contribución al bienestar en la encuesta, superando a AFP e Isapres y siendo la segunda fuente de apoyo formal ante emergencias económicas.

CONFIDENCIAL

artool.

RESULTADOS · JULIO 2026

Barómetro de Protección Social.

PREPARADO PARA CAJAS DE CHILE

