



CSP · INGENIERÍA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE CHILE
CENTRO DE SISTEMAS PÚBLICOS

Ministerio de Desarrollo Social y Familia

Análisis estrategias de microseguros para grupos vulnerables y los usuarios del Subsistema de Seguridad y Oportunidades

INFORME FINAL

Mayo 2020

Estudio realizado entre
Noviembre de 2019 y Mayo de 2020

DIRECTOR ACADÉMICO

Pablo González

JEFE DE PROYECTO

Rodrigo Salas

EQUIPO

Heidi Berner

Ramón Figueroa

Jimena Ramos

Pablo Paredes

Carmen Leyton

Daniela Cornejo

CONTRAPARTE INSTITUCIONAL

Franco Fernández

Jefe Departamento de Diseño Metodológico

Verónica Arriagada

Coordinadora de Unidad de Estudios y Capacitación

Francisca Browne

Profesional de Unidad de Estudios y Capacitación

LICITACIÓN PÚBLICA N°

711841-21-LE19

Las opiniones expresadas en el presente documento no representan necesariamente la posición de la Contraparte Institucional.

TABLA DE CONTENIDOS

1.	Introducción.....	5
1.1.	Objetivo general	5
1.2.	Objetivos específicos	5
2.	Análisis de literatura y experiencia en programas implementados	6
2.1.	Seguridad humana, inclusión financiera y microaseguramiento	6
2.2.	Revisión de literatura científica sobre microseguros	8
2.3.	Revisión de literatura institucional sobre microseguros	11
2.4.	Revisión de literatura en torno a la situación del microaseguramiento en Chile.....	12
2.5.	Conclusiones	19
3.	Análisis econométrico sobre riesgos de las personas en situación de vulnerabilidad	20
3.1.	Análisis Econométrico de Probabilidad de Ocurrencia de Eventos Negativos para los Hogares	20
3.1.1.	Ocurrencia de accidentes o enfermedades en los últimos tres meses (s15)	23
3.1.2.	Ocurrencia de hospitalizaciones y/o intervenciones quirúrgicas en los últimos 12 meses (s27a) 27	27
3.1.3.	Ocurrencia de tratamientos médicos por enfermedades graves en los últimos 12 meses (s28) 31	31
3.1.4.	Ocurrencia de desastres que causen pérdidas o daños a los hogares en los últimos 12 meses	32
3.1.5.	Conclusiones del análisis econométrico de probabilidad de ocurrencia de eventos negativos para los hogares.....	39
4.	Resultados Encuesta a Usuarios del Programa Familia	41
4.1.	Introducción	41
4.2.	Aspectos de la Aplicación y Caracterización de la Muestra.	42
4.3.	Resultados de la encuesta	45
5.	Análisis cualitativo actores municipales y beneficiarios.....	52
5.1.	Aspectos metodológicos.....	52
5.2.	Análisis entrevistas actores municipales.....	53
5.2.1.	Descripción usuarios Programa Familias o Departamento Social	53
5.2.2.	Características de las familias	56
5.2.3.	Principales siniestros.....	59

5.2.4.	Principales Efectos	64
5.2.5.	Formas que usuarios tienen para enfrentar siniestros	65
5.2.6.	Red de apoyo estatal municipal	69
5.2.7.	Seguros	73
5.2.8.	Pertinencia del sistema de microseguros (causas de factibilidad o no factibilidad)	74
5.2.9.	Principales obstáculos respecto a la gestión.....	79
5.2.10.	Principales obstáculos respecto a las y los usuarios	80
5.3.	Síntesis indagación actores municipales	83
5.4.	Análisis focus beneficiarios	86
5.4.1.	Siniestros y formas de enfrentarlo.....	86
5.4.2.	Seguros: participación previa, conocimiento y percepción respecto a estos instrumentos.	90
5.4.3.	Predisposición a tomar seguros, eventos asegurables y montos que pagarían.....	93
5.4.4.	Entes que deberían proporcionar ayuda en caso de siniestros	96
5.5.	Síntesis indagación beneficiarias	96
6.	Análisis de Entrevistas a expertos de la Industria de seguros y directivos públicos asociados al ámbito de microfinanzas y poblaciones vulnerables	99
6.1.	Introducción.....	99
6.2.	Hallazgos por dimensión de análisis	100
6.2.1.	Características del Público objetivo que condicionan la estructuración de una oferta de productos de Microseguros para a poblaciones vulnerables.....	101
6.2.2.	Límites de la industria en Chile para estructurar ofertas pertinentes a poblaciones vulnerables. Límites de la industria para estructurar ofertas pertinentes.	103
6.2.3.	Los productos de Microseguros disponibles o sustitutos cercanos existentes en el mercado y posibles de utilizar o adaptar.....	104
6.2.4.	Mecanismos que facilitan la producción de una oferta pertinente por parte de la industria.	105
6.2.5.	Mecanismos que facilitan la manifestación o expresión de la demanda de estos productos en la población vulnerable.	106
6.2.6.	Espacios o potencialidades de la industria e institucionales para generar una oferta pertinente de Microseguros a poblaciones vulnerables.....	107
7.	Propuesta de diseño de Programa de microseguros para población con Vulnerabilidad.....	109
7.1.	Diagnóstico del Programa.....	109
7.1.1.	Riesgos o eventos negativos que amenazan la estabilidad económica de los hogares	109
7.1.2.	Población que tiene mayor probabilidad de ocurrencia de dichos riesgos.....	111

7.1.3.	Justificación de la intervención del Estado.	112
7.1.4.	Justificación de la existencia del programa de microseguros	116
7.2.	Diseño del Programa de Microseguros para población en situación de vulnerabilidad socioeconómica 118	
7.2.1.	Definición de objetivos del programa	118
7.2.2.	Definición de Población potencial y objetivo del programa.....	122
7.2.3.	Indicadores y Sistemas de información del programa	123
7.2.4.	Gastos del programa.....	123
7.3.	Propuesta de Monitoreo y Evaluación del Programa:	125
7.3.1.	Monitoreo del Programa del piloto propuesto	125
7.3.2.	Propuesta de Evaluación del Programa	127
8.	Bibliografía	132
9.	Anexos	134
9.1.	Metodología de levantamiento de información	134
9.1.1.	Metodología cuantitativa.....	134
9.1.2.	Metodología Cualitativa Levantamiento Actores Municipales.....	136
9.2.	Resultados piloto	140
9.2.1.	Piloto Encuesta	140
9.2.2.	Piloto Evaluación Cualitativa Actores Municipales.....	143
9.3.	Encuesta	145
9.4.	Pauta de entrevista involucrados expertos.....	151
9.5.	Otros resultados de aplicación encuesta	151

1. INTRODUCCIÓN

Con fecha 22 de Julio del presente año el Ministerio de Desarrollo Social y Familia publicó en el Portal www.mercadopublico.cl las bases administrativas y técnicas mediante el cual se invitó a entidades interesadas a presentar ofertas públicas para la ejecución del estudio “Análisis estrategias de microseguros para grupos vulnerables y los usuarios del subsistema de seguridad y oportunidades” (ID:711841-21-LE19), estableciéndose los siguientes objetivos general y específicos:

1.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la factibilidad de implementar un programa de microseguros viable para la población en situación de vulnerabilidad en Chile y proponer un diseño de implementación en base a dicho análisis.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conocer cómo funcionan los microseguros implementados en otros países haciendo énfasis en experiencias exitosas y en aquellas con poblaciones y condiciones acorde a nuestra realidad.
2. Revisar tesis y documentos académicos existentes en el tema del estudio a nivel nacional y/o internacional.
3. Identificar los principales riesgos que afrontan las personas en situación de vulnerabilidad en Chile.
4. Identificar la predisposición de las familias vulnerables a participar de un sistema de microseguros.
5. Identificar las condiciones necesarias para el desarrollo de un mercado de microseguros para la población más vulnerable.
6. Elaborar propuestas y recomendaciones que orienten la implementación de un programa de microseguros en Chile para las poblaciones más vulnerables.
7. Proponer un modelo de gestión para la implementación de microseguros en Chile, identificando herramientas que promuevan el microseguro. El modelo debe considerar estimaciones de costo, cobertura, y requerimientos de estructuras institucionales, entre otros.
8. Diseñar y proponer la implementación de un piloto de microseguros que pueda implementarse en forma gradual, con indicadores de proceso y resultados, medios de verificación y presupuesto.

Finalmente, con fecha 04 de septiembre del presente, mediante Resolución Exenta N° 0654 se adjudicó la ejecución del estudio en cuestión al Centro de Sistemas Públicos del Departamento de Ingeniería Industrial de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile. De acuerdo a lo establecido en las bases de licitación, transcurridas 23 semanas desde la completa tramitación de la adjudicación y contrato entre las partes procede la presentación del informe final del estudio.

2. ANÁLISIS DE LITERATURA Y EXPERIENCIA EN PROGRAMAS IMPLEMENTADOS

Este capítulo tiene por objetivo responder a los dos primeros objetivos específicos del estudio:

1. Conocer cómo funcionan los microseguros implementados en otros países haciendo énfasis en experiencias exitosas y en aquellas con poblaciones y condiciones acorde a nuestra realidad.
2. Revisar tesis y documentos académicos existentes en el tema del estudio a nivel nacional y/o internacional.

Para responder al encargo formulado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, la estrategia de búsqueda de literatura relevante en la materia se centra en dos acciones desarrolladas en forma paralela: Revisión de literatura relacionada publicada en *journals* de divulgación científica y revisión de literatura publicada por entidades públicas y privadas en que se analice evidencia de programas y/o iniciativas implementadas en materia de microseguros.

Para el desarrollo de este trabajo, este capítulo se estructura de la siguiente forma:

- a) Marco conceptual sobre Seguridad humana, inclusión financiera y microaseguramiento.
- b) Revisión de literatura científica sobre microseguros.
- c) Revisión de literatura institucional sobre microseguros, incluyendo casos y recomendaciones de política pública por parte de actores institucionales.
- d) Revisión de literatura en torno a la situación del microaseguramiento en Chile
- e) Tabla resumen de casos de interés
- f) Principales conclusiones a partir de la literatura

2.1. SEGURIDAD HUMANA, INCLUSIÓN FINANCIERA Y MICROASEGURAMIENTO

El 6 de enero de 1941, Franklin D. Roosevelt articuló un histórico discurso en torno a la defensa de cuatro libertades fundamentales: la libertad de expresión, de culto, de vivir sin penuria y de vivir sin miedo. Estas definiciones contribuirían de manera importante en los años siguientes a la proclamación de la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948, así como al desarrollo de políticas de Bienestar que permitieran a las personas disfrutar de una vida no sólo basada en libertades individuales, sino también de ciertas prestaciones sociales garantizadas de forma de enfrentar sus vidas con menor incertidumbre¹. Esta definición política, por otro lado, obtuvo un sustento conceptual adicional a partir de 1971, cuando a través de su obra “Teoría de la justicia”, John Rawls plantea su propuesta de dos principios de justicia. El primero de ellos corresponde a un principio universal de libertades individuales (principio de la libertad), a partir de la noción de que “*cada persona ha de tener un derecho igual al esquema más extenso de libertades básicas que sea compatible con un esquema semejante de libertades para los demás*”.²

El segundo principio se compone, a su vez, de dos ideas: que “*las desigualdades sociales y económicas habrán de ser conformadas de modo tal que a la vez que: a) se espere razonablemente que sean ventajosas para todos*” y que, además, estas desigualdades sociales se configuren de forma tal que “*b) se vinculen a empleos y cargos*”

¹ Benedek, W. (2008). Human security and human rights interaction. *International Social Science Journal*, 59, 7-17.

² Rawls, J. (2009). *Theory of Justice*. Harvard University Press. p.53

*asequibles para todos*³. La primera parte de este principio conforma lo que se entiende por principio de la diferencia, mientras que la segunda parte, asociada al empleo y las oportunidades, recibe el nombre de principio de la justa igualdad de oportunidades⁴.

Estas tradiciones de pensamiento tomaron un nuevo impulso a inicios de la década de los 90', cuando el fin de la guerra fría llevó a los organismos internacionales a desarrollar un nuevo marco sobre el cual pensar el desarrollo humano. De esta forma, en 1994 el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en su Informe de Desarrollo Humano, definió el concepto de "seguridad humana" como la libertad de vivir sin penuria y sin miedo, a un nivel tanto individual como comunitario⁵. Esto implicaba al menos siete niveles de seguridad: económica, alimentaria, de salud, ambiental, personal, comunitaria y de seguridad física. De esta forma, las amenazas a la seguridad humana dejan de percibirse sólo asociados a, por ejemplo, conflictos bélicos del marco de la guerra fría, sino que también se abría a procesos culturales más complejos, así como a una mayor diversidad de riesgos sociales y ambientales⁶.

La perspectiva de la seguridad humana, al reconocer el valor de la comunidad para el desarrollo e implementación de soluciones acorde a sus necesidades, tienden a confluir, en principio, con las soluciones planteadas desde el ámbito de la inclusión financiera y, en particular, con el área de las soluciones microfinancieras, que a partir de la década del 2000 comienzan a tomar relevancia como instrumento para aliviar la situación de familias en condiciones de pobreza. Destaca de esta forma la entrega del Premio Nobel de la Paz al Banco Grameen, y a su fundador, Muhammad Yunus, durante el año 2006, por su contribución a "*crear desarrollo económico y social desde abajo*"⁷.

El auge de las iniciativas microfinancieras de la década de 1990 vino de la mano del microcrédito, bajo la idea de que, pese a sus limitaciones materiales, las personas de bajos ingresos contaban con un potencial de creación de nuevas ideas y negocios. Para ello, el microcrédito otorgaba préstamos de pequeña escala que permitían la adquisición o reparación de pequeños activos, capaces de mejorar los ingresos de las familias de bajos ingresos⁸.

De forma más tardía, a finales de los 90' surge el concepto de microseguro, bajo la noción de que, así como la población vulnerable podía ser sujeto de pequeños créditos, también podía verse beneficiada por seguros que, a un bajo costo y con prestaciones acotadas, podrían reducir los riesgos enfrentados ya sea en su vida familiar, como también en sus actividades productivas⁹. Es de esta forma que, en 1999, David M. Dror y Christian Jacquier lo definen como un seguro voluntario, grupal y de auto-ayuda¹⁰, con un énfasis en comunidades de escasos ingresos, usualmente al margen tanto de los productos financieros del mercado, como de la seguridad social de los Estados avanzados. Esta definición, sin embargo, se ha visto ampliada a lo largo del tiempo, en la medida que el aseguramiento comienza a abarcar a segmentos medios-bajos tradicionalmente excluidos tanto

³ *Ibidem*. P. 54

⁴ Esta formulación del segundo principio ha llevado a la idea de que los dos principios de justicia de Rawls son, en realidad, tres. Véase: Botero, J. J. (Ed.). (2005). *Con Rawls y contra Rawls: una aproximación a la filosofía política contemporánea*. Univ. Nacional de Colombia. P. 21

⁵ PNUD (1994). *Human development report 1994*. P.22

⁶ King, G., & Murray, C. J. (2001). *Rethinking human security*. *Political science quarterly*, 116(4), 585-610.

⁷ Goldsworthy, H. (2010). *Microfinance, human security, and millennium development goal no. 7. Perspectives on Global Development and Technology*, 9(3-4), 449-472.

⁸ *Ibidem*.

⁹ Dror, D. M., & Jacquier, C. (1999). *Micro-insurance: Extending health insurance to the excluded*. *International social security review*, 52(1), 71-97.

¹⁰ *Ibidem*.

de los mercados de seguros tradicionales, como del foco comunitario inicial del microaseguramiento. Es en este contexto donde surge la noción de seguros inclusivos (*inclusive insurance*), definidos como productos de aseguramiento tanto para los desatendidos, como también para los subatendidos, con énfasis en población vulnerable y de bajos ingresos¹¹. Esta perspectiva, de acuerdo a Cheston, permitiría abarcar un mercado potencial del 60% de menores ingresos de la población mundial, siendo de interés en gran medida por el aumento en los ingresos de los sectores medios¹².

2.2. REVISIÓN DE LITERATURA CIENTÍFICA SOBRE MICROSEGUROS

La literatura científica de microseguros¹³ ha mostrado un importante nivel de desarrollo en años recientes, trazándose su principal avance a partir de la publicación de “*Micro-insurance: Extending Health Insurance to the Excluded*” en 1999 por parte de David M. Dror y Christian Jacquier. No obstante, pese a su novedad, esta literatura se nutre de forma importante en la tradición ya existente en torno a aseguramiento y toma de decisiones bajo incertidumbre en general, donde destacan textos clásicos de Akerlof (1970)¹⁴, Rothschild y Stiglitz (1976)¹⁵ y Kahneman (1979)¹⁶. En ese aspecto, Apostolakis et al (2015) señalan que la idea de microseguro está estrechamente vinculada a la definición tradicional de un seguro, con la distinción de orientarse a un segmento de bajos ingresos, y de tratarse de productos de bajo costo¹⁷.

A la fecha, a través de Web of Science (WoS) se logró identificar un total de 150 documentos, mientras que a través de Scopus se encontró un total de 253 textos publicados¹⁸. Las principales categorías disciplinarias de esta literatura correspondieron a economía, ciencias sociales, estudios del desarrollo y estudios ambientales, explicándose esta última categoría por la creciente literatura asociada a metodologías de aseguramiento en contextos de ruralidad y cambio climático. Tanto en WoS como en Scopus, los países que lideran las publicaciones en estas materias son Estados Unidos e India, destacando también entre países en vías de desarrollo las investigaciones realizadas en torno a experiencias en Sudáfrica y Bangladesh. Es importante destacar también el crecimiento experimentado por esta literatura a partir del año 2008, que coincide con el periodo de la última crisis financiera mundial.

¹¹ Cheston, S. (2018). Inclusive Insurance: Closing the Protection Gap for Emerging Customers. Center for Financial Inclusion at Accion and the Institute of International Finance

¹² *Ibidem*. P.10.

¹³ Se ha priorizado el uso de Web of Science (WoS) y Scopus, dado su uso como los principales sistemas de indexación actualmente en uso. Si bien se realizó una búsqueda secundaria en los sistemas de Sage Journals, JSTOR, Wiley Online Library, Oxford Academic, Google Scholar y Science Direct, la mayor parte de la literatura indexada disponible en esos espacios se encuentra también disponible ya sea en WoS o Scopus. La excepción corresponde a la literatura institucional de organismos nacionales o multilaterales, que se analizan de forma separada.

¹⁴ Akerlof, G. A. (1970). The market for lemons: Quality and the market mechanism. *Quarterly Journal of Economics*, 84, 488-500.

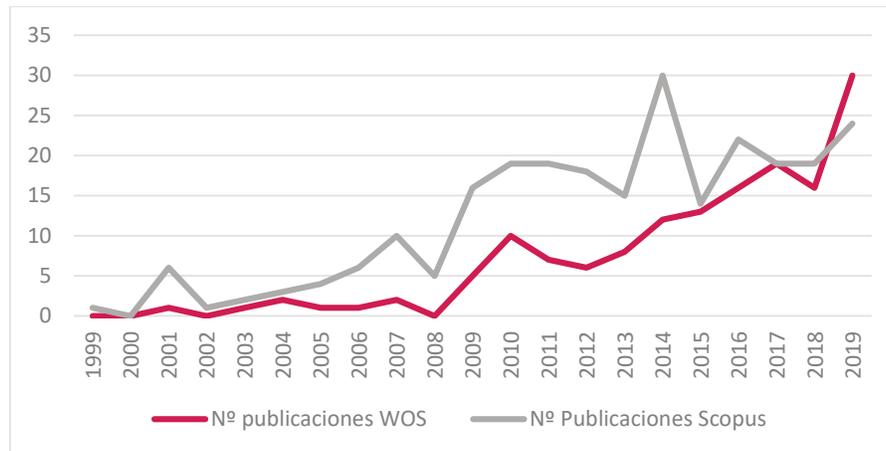
¹⁵ Rothschild, M., & Stiglitz, J. (1976). Imperfect information. *The Quarterly Journal of Economics*, 90(4), 629-649.

¹⁶ Kahneman, D. (1979). Prospect theory: An analysis of decisions under risk. *Econometrica*, 47, 278.

¹⁷ Apostolakis, G., van Dijk, G., & Drakos, P. (2015). Microinsurance performance—a systematic narrative literature review. *Corporate Governance*.

¹⁸ Para la búsqueda preliminar se utilizaron los conceptos de “microinsurance”, de mayor difusión en la actualidad, así como el concepto inicial de “micro-insurance” propuesto por Dror y Jacquier en 1999. Es importante señalar que los artículos indexados por WoS suelen ser indexados también por Scopus.

Ilustración 1: Evolución de publicaciones sobre microseguros en Web of Science y Scopus



Fuente: Elaboración propia

A partir de la construcción de grafos de citas mediante la aplicación VosViewer¹⁹, se logran identificar distintos ámbitos de interés, asociadas en parte a las distinciones disciplinarias previamente descritas. A partir de los textos identificados desde *Web of Science*, por ejemplo, se distingue un grupo de textos asociados al micro aseguramiento en salud, donde se distingue trabajo de David M. Dror (1999), como referente inicial, así como los trabajos del grupo *Micro Insurance Academy*, con base en India (Panda et al, 2013; Dror et al, 2019). En este grupo de artículos el foco de investigación suele estar en analizar las condiciones que impiden a determinados segmentos de la población acceder a aseguramiento de salud, tales como las restricciones de capital de las aseguradoras, selección adversa entre los beneficiarios, y problemas de alfabetización financiera en general. Frente a ello, este tipo de literatura también plantea ideas para estructurar esquemas de microseguros más inclusivos y sustentables, tales como unas estimaciones de capital para la sustentabilidad financiera de estos productos, o estrategias de aproximación a hogares de bajos ingresos, tales como organizaciones sociales locales y segmentos de mujeres jefas de hogar como grupos de interés prioritario.

Un segundo grupo distinguible en la literatura son las investigaciones asociadas a cambio climático y riesgos ambientales. En este tipo de textos destaca un texto pionero de Mosley (2003), donde se hace una revisión sobre el valor generado por el microaseguramiento en salud en Uganda, y se plantea como otros riesgos locales (como sequías e inundaciones) podrían ser cubiertos por esquemas similares. A este planteamiento inicial, se han sumado otros esfuerzos más recientes, documentando casos de microseguros aplicados a riesgos ambientales en Malawi (Suarez et al, 2010), Etiopía (Peterson, 2012) y el sur global en general (Johnson, 2013). Vinculado a este grupo de publicaciones se encuentra también un área de desarrollo en torno a los llamados seguros indexados (*index insurance*), cuyo pago se indexa a variables fácilmente observables, como por ejemplo pluviometría (Elabed et al, 2013).

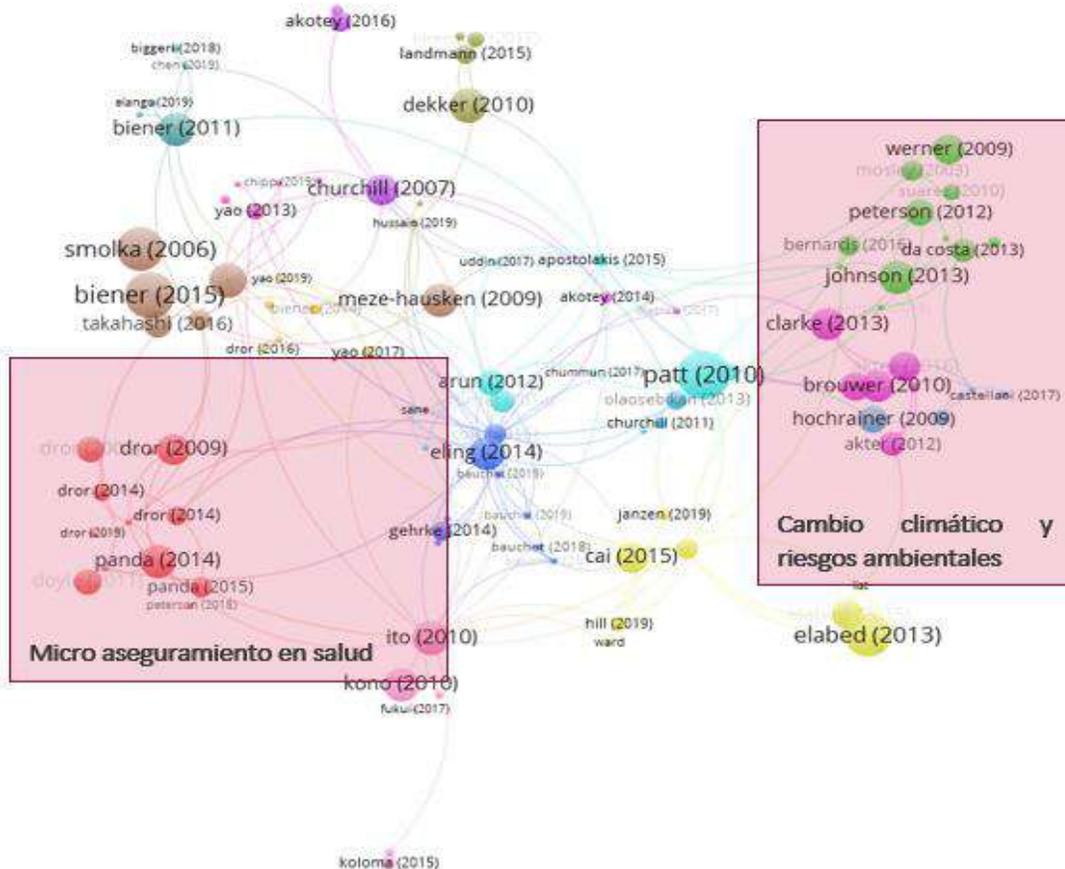
Finalmente, existe un grupo heterogéneo de literatura, que trata aspectos de diseño e implementación de microseguros, sin una distinción evidente de sectores económicos. En este ámbito, Cole (2015) realiza una revisión de literatura, de forma de abordar el problema de las limitaciones que impiden una mayor adopción

¹⁹ Van Eck, N., & Waltman, L. (2009). Software survey: VOSviewer, a computer program for bibliometric mapping. *Scientometrics*, 84(2), 523-538.

de microseguros en países del tercer mundo, así como sobre el creciente rol de los Estados en entregar este tipo de soluciones. En contraposición, otro grupo de literatura, donde destaca Churchill (2007), se enfoca al problema sobre cómo el sector privado puede aproximarse a entregar microseguros a población de riesgo, y cuáles son los desafíos a los que se debe enfrentar para tener éxito en este objetivo.

En relación a los problemas enfrentados por los microseguros, Biener & Eling (2012) realizan una revisión de casos para discutir por qué los microseguros no logran muchas veces sus objetivos, llegando a conclusiones tales como la falta de recursos para evaluar riesgos por parte de las aseguradoras, la existencia de asimetrías de información entre los participantes, así como la conformación de grupos de tamaño insuficiente para hacer viables los productos financieros. En esta misma línea, Eling (2014), a través de una revisión de literatura, aborda los distintos factores que inciden en el microaseguramiento por el lado de la demanda, apuntando a temas tales como el nivel de alfabetización financiera y la existencia de mecanismos de riesgos compartidos entre potenciales usuarios. En esta misma línea, Patt et al (2010) realizan una revisión de casos sobre educación financiera a campesinos en varios países de África, a partir de la tesis de que los microseguros son poco utilizados por el desconocimiento que genera su funcionamiento. Para ello, plantea distintas metodologías para mejorar la comprensión sobre el funcionamiento de los microseguros en población de bajos ingresos.

Ilustración 2: Ilustración Principales agrupaciones bibliográficas de microseguros en *Web of Science*



Fuente: Elaboración propia

2.3. REVISIÓN DE LITERATURA INSTITUCIONAL SOBRE MICROSEGUROS

A nivel institucional, la literatura sobre políticas de microaseguramiento comienza a aparecer pocos años después de su aparición en la literatura especializada, y suele hacerlo de la mano de cierta coincidencia de autores. Destaca en este aspecto un trabajo pionero de Dror & Peker (2002) para el Banco Mundial, donde se plantea un esquema de microseguros comunitarios de salud con apoyo estatal, donde se refuerza la importancia del capital social para la estructuración de este tipo de seguros, entendido como la confianza entre individuos e instituciones participantes de estos esquemas de aseguramiento comunitario. Este aspecto resulta de relevancia, dado el desconocimiento que existe normalmente en segmentos de menores ingresos con respecto al funcionamiento de los seguros y la limitada confianza ante un producto que no resulta tangible a la mayoría de los beneficiarios. Cheston et al (2018), en este aspecto, destacan el impacto negativo que este desconocimiento y falta de confianza en el seguro tienen en cuanto a la probabilidad de ocurrencia del reaseguramiento.

En América Latina los microseguros comenzaron a tener un seguimiento continuo a partir del primer estudio de “El Panorama de los microseguros en América Latina y el Caribe”, publicado por el MicroInsurance Centre el año 2012, y que cuenta ya con tres versiones, siendo la última de ellas la correspondiente al año 2017²⁰.

En su última edición, el estudio de Microinsurance Centre identifica 113 productos de microseguros en América Latina, distribuidos en seis categorías de aseguramiento:

- Agricultura
- Propiedad
- Salud
- Accidentes personales
- Vidacrédito
- Vida

Estos microseguros representan apenas el 0,3% del total de las primas de la industria aseguradora de América Latina. No obstante, esta cifra muestra importantes diferencias entre países, destacando Ecuador (5,3%) y Guatemala (4,1%) como países con una mayor presencia de microseguros en su industria. En el caso de Chile, esta cifra alcanza al 0,69%, que se encontraría por encima del promedio regional. Entre los motivos expresados por los proveedores para no ofrecer microseguros entre su cartera de productos, se plantean como principales razones el hecho de que la población de menores ingresos no es mercado objetivo, no ver demanda suficiente en ese segmento, la falta de canales de distribución, así como la falta de información de mercado para diseñar productos orientados a ese segmento. Debido a estas razones, el mismo estudio plantea que un segmento importante del mercado de aseguradoras de América Latina prioriza más bien a ofrecer planes de productos en masa (36%), en lugar de enfocarse en sectores de bajos ingresos. A esta estrategia se le suma el objetivo explícito de no tener entre sus objetivos contar con planes de atender a ese segmento de la población (29%). Sin embargo, un 21% de los encuestados que actualmente no ofrecen microseguros, declaran tener previsto ofrecerlos a futuro²¹. Esta perspectiva de planes futuros se alinea con lo planteado por Cheston et al (2018), en relación a las expectativas de negocio futuro de un segmento de la industria aseguradora a nivel mundial,

²⁰ Microinsurance Network (2018). El Panorama del Microseguro en América Latina y el Caribe 2017.

²¹ Ibídem. P. 14

producto del crecimiento de los ingresos de los segmentos de menores ingresos en tránsito hacia la clase media²².

Al año 2017, el tipo de microseguro con mayor presencia en las primas anuales en América Latina era, sin duda, el mercado de los microseguros de vida²³, que representan el 64% del total. Esta cifra, sin embargo, muestra un descenso importante desde el 76% del año 2014, lo que muestra una progresiva complejización de los mercados de microseguros en la región. Llamativamente, los microseguros de salud (1%) y agrícolas (6%) son categorías de muy baja cobertura, pese a ser el tipo de producto usualmente más investigado por la literatura académica, que tiende a concentrarse en iniciativas de Asia y África subsahariana²⁴. En este sentido, resulta llamativo que, a diferencia de los micro-seguros comunitarios definidos inicialmente por Dror en su artículo de 1999, en América Latina el microaseguramiento ha ido más bien de la mano de un mercado asegurador ya consolidado, que, ya sea por incentivos legales u oportunidades de mercado, amplía sus operaciones tradicionales hacia segmentos de menores ingresos. Un ejemplo de este fenómeno es MAPFRE en Colombia, que se ha consolidado como el mayor operador de microseguros de ese país, con más de un millón y medio de clientes²⁵. En ese sentido, el microseguro en esta región, más que un producto nuevo, pareciera ser la extensión natural del seguro tradicional hacia un nuevo segmento de usuarios.

Los resultados del estudio desarrollado por Microinsurance Network son consistentes con una iniciativa anterior desarrollada por el BID el año 2014²⁶, donde se destaca la rápida expansión del microseguro en América Latina, en particular en cuanto a seguros de vida, pero se llama la atención sobre la necesidad de que esta industria pueda responder tanto a las formas de agregar valor a los potenciales usuarios; en aspectos como pertinencia de los productos, simplicidad y transparencia, así como en garantizar la sustentabilidad financiera de estos productos a lo largo del tiempo. En ese aspecto, el BID planteó la necesidad de avanzar en nuevos canales de distribución de productos financieros, así como en aprovechar la capacidad instalada de servicios actualmente operativos de microfinanzas en la región. Finalmente, se plantea una oportunidad en el ámbito de productos orientados a mujeres, así como a comunidades indígenas, dado ciertos perfiles de riesgo específicos de esos espacios, así como por la situación de invisibilización que podría enfrentarse a través de productos específicos.

2.4. REVISIÓN DE LITERATURA EN TORNO A LA SITUACIÓN DEL MICROASEGURAMIENTO EN CHILE

En Chile el primer estudio sobre microaseguramiento consistió en un piloto diseñado por FOSIS en el contexto del estudio “*Recomendaciones Para un Programa de Microseguros en Chile*”, elaborado por EA Consultants el año 2011, con apoyo del Fondo de Innovación de Microseguros de la OIT²⁷. Este trabajo propuso un programa de microseguros orientado inicialmente a población beneficiaria del programa Puente de FOSIS, escalable a

²² Cheston, S. (2018). Inclusive Insurance: Closing the Protection Gap for Emerging Customers. Center for Financial Inclusion at Accion and the Institute of International Finance

²³ Microinsurance Network (2018). El Panorama del Microseguro en América Latina y el Caribe 2017.

²⁴ Ibídem.

²⁵ MAPFRE (30 de agosto de 2018). “Continúa Creciendo En Colombia La Cultura Del Microseguro”. <https://www.mapfre.com.co/seguros-co/sobre-nosotros/sala-de-prensa/noticias/continua-creciendo-la-cultura-del-microseguro-en-colombia.jsp>

²⁶ BID (2014). Microseguros: Análisis de experiencias destacables en América Latina y el Caribe.

²⁷ Barbara Magnoni, Patricia Rojas y Aurea Basurto (2011). Recomendaciones para un Programa de Microseguros en Chile. EA Consulting/OIT.

otros segmentos vulnerables no necesariamente cubiertos por dicha iniciativa. Se plantea, además, el gran esfuerzo de venta necesario para levantar un programa de estas características, dada la desconfianza de la población con los seguros, así como la necesidad del Estado de subsidiar las primas asociadas a este tipo de productos. Institucionalmente se sugiere, además, una vinculación con BancoEstado y FondoEsperanza, como dos instituciones con potencial para ingresar a este mercado.

De manera más reciente, un estudio de René Streng (2018), con apoyo del Proyecto Capital analiza las barreras regulatorias que enfrentan los microseguros en Chile²⁸, destacando la existencia a la fecha de tres iniciativas que podían catalogarse como tales: dos productos de microaseguramiento crediticio ofrecido por FondoEsperanza, y los agroseguros con subsidio estatal administrados por el Instituto Nacional de Desarrollo Agropecuario (INDAP).

En el caso de los seguros del Fondo Esperanza, se encuentran los siguientes productos:

- Mi Familia + Protegida: Iniciativa introducida el año 2015, y que entrega indemnizaciones en caso de accidentes inhabilitantes o muerte. En este último caso, junto con entregar los beneficios a herederos, cubre gastos funerarios y soporte telefónico a la familia.
- Microseguro desgravamen: Iniciativa que cubre la deuda de emprendedores con créditos vigentes con Fondo Esperanza, en caso de muerte del titular.

En el caso de los Agroseguros, se trata de un seguro creado el año 2000, que opera a través de aseguradoras privadas con subsidio estatal, y cubre riesgos específicos de producción rural asociadas al cambio climático. El seguro no discrimina por tamaño de empresas, pero el subsidio al ser de monto fijo, se focaliza en las PYMEs, siendo sus principales beneficiarios los clientes INDAP.

De acuerdo al autor, las principales dificultades regulatorias que enfrentan los microseguros en Chile son:

- La exigencia de un capital mínimo a empresas aseguradoras, que implica un alto costo para empresas orientadas al segmento del microaseguramiento.
- La frecuencia y contenido de reportes exigidos por la entidad regulatoria.
- La prohibición de que vendedores de seguros puedan trabajar en más de un segmento de mercado en más de una aseguradora. Esto resulta particularmente complejo, dado el alto costo de venta que representan los microseguros.

Junto a los problemas regulatorios, Streng presenta dos problemas adicionales, que afectan de manera relevante la forma en cómo la regulación influye en el mercado:

- La existencia de un doble problema cultural, en tanto que potenciales oferentes no ven una oportunidad de negocio en la población vulnerable, y entre potenciales usuarios hay una mala imagen del sector financiero. A modo de ejemplo, se señala que en iniciativa desarrollada por Fondo Esperanza se necesitó una fuerza de venta de 1500 personas para capturar a 3000 microempresarios.
- La existencia de un problema de tamaño del mercado: No hay grandes volúmenes de población para el desarrollo sustentable financieramente de este tipo de productos.

²⁸ Streng, R. (2018). Proyecto Capital, Enbreve 69: Barreras Regulatorias al Crecimiento de los Microseguros en Chile: Un Estudio Exploratorio.

El estudio de Streng finaliza con una serie de recomendaciones a partir del diagnóstico realizado, donde se incluye, entre otros aspectos, el plantearse la obligatoriedad a aseguradoras de ofrecer este tipo de productos. Se plantea el ejemplo de Brasil, donde se exigió a este mercado destinar un 2% de depósitos a actividades microfinancieras. En Chile, adicionalmente, esto debiese acompañarse de cambios legales para que compañías se adapten a este mercado, principalmente en materia de regulación de la fuerza de venta y capital mínimo exigido.

En el ámbito universitario chileno, existen también dos trabajos a nivel de tesis de grado que abarcan iniciativas de microseguros en Chile. El primero de ellos, desarrollado por Marco Antonio Escobar en la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile el año 2013²⁹, analizó la viabilidad de un programa de microseguros como apoyo al emprendimiento en población vulnerable en Chile, concluyendo que otras iniciativas orientadas a este segmento social cuentan con una mayor aceptación y grados de conocimiento. En este aspecto, se destaca la existencia de diversos programas públicos de apoyo al micro-emprendimiento, como aquellos vinculados a SERCOTEC o FOSIS, que cuentan con un mayor grado de conocimiento entre potenciales beneficiarios de microseguros. También se destaca que, a diferencia de otros países de menores ingresos, existe un seguro de salud de cobertura nacional, FONASA, el que sin embargo podría ser potencialmente acompañado de microseguros complementarios.

Finalmente, y de manera más reciente, Donna Barrera (2018), en el marco de estudios de magíster en la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile³⁰, analiza distintas estrategias para evitar el incumplimiento de pago en instituciones microfinancieras, destacando las iniciativas de microaseguramiento crediticio promovidas por Fondo Esperanza, aunque no se profundiza en una evaluación de dichos instrumentos.

²⁹ Escobar Valenzuela, M. (2013-04). Inclusión financiera a través de microseguros: "camino para el desarrollo y fortalecimiento de microemprendimientos en los sectores vulnerables". Disponible en <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/112865>

³⁰ Barrera Soto, D. (2018). Benchmarking internacional de estrategias para la disminución del no pago de créditos en instituciones microfinancieras caso de estudio: Fondo Esperanza SPA. Disponible en <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/169842>

Tabla 1: Comparación de casos

País	Programa(s)	Año de estudio	Población cubierta	Sector	Características	Referencia
Perú	La Positiva Seguros: Microseguros asociados a Uniones de Crédito y Ahorro	N/A	Miembros de Uniones de Crédito y Ahorro (UNICAS)	General	El año 2014, la empresa La Positiva Seguros lanzó una serie de productos de microaseguramiento, orientado a población adscrita a Uniones de Crédito y Ahorro (UNICAS). Estas uniones se forman por iniciativa del Banco del Desarrollo del Perú (COFIDE), de forma de agrupar a pequeñas comunidades de personas, mayoritariamente en condiciones rurales. Se debe considerar que, desde el año 2007 Perú cuenta con un Reglamento de Microseguros, que fija los términos de funcionamiento del microaseguramiento en el país.	Camargo y Furst, 2014
Colombia	Seguros MAPFRE asociado a cuentas eléctricas	2009	Población de bajos ingresos	General	El año 2001 MAPFRE inició un proyecto piloto para el ofrecimiento de seguros de bajo costo a población de bajos ingresos del país. Al año 2007 ya superaban el millón de personas aseguradas, y al año 2018 superaban el millón y medio. Una de las principales estrategias de acercamiento a población de bajos ingresos, fue una asociación con la empresa distribuidora de electricidad CODENSA, de forma que los suscritos pudiesen realizar el pago de los seguros a través de las cuentas de la luz, una fórmula que garantizaba la estabilidad financiera del producto, a la vez que permitía a la población acceder a un producto fácil de pagar.	Rivera y Caro, 2009.
Malawi	Malawi pilot scheme, National Smallholder Farmers Association of Malawi (NASFAM)	2010	Pequeños productores de maní	Agricultura	Pilotaje de un programa de microseguro de crédito para pequeños productores de maní altamente expuestos a sequías durante el periodo 2005-2006, agrupados en torno a la asociación NASFAM. El programa consistió en la firma de un contrato indexado a variables climáticas, donde la prima se calcula a partir de la probabilidad de ocurrencia del pago, junto a un microcrédito conformado por insumos agrícolas. Dado que el uso de dinero es acotado, NASFAM recibe los insumos y los distribuye entre los beneficiarios, y luego colecta las cosechas y los vende en el mercado. Al final de la temporada, el agricultor deberá a NASFAM un monto por el crédito, prima, intereses e impuestos. Si las lluvias (y las cosechas) son buenas, NASFAM gana la prima y el agricultor paga su crédito. Si no, NASFAM paga parcial o totalmente el crédito contraído. De esta forma	Suarez, P., & Linnerooth-Bayer, J. 2010

País	Programa(s)	Año de estudio	Población cubierta	Sector	Características	Referencia
					<p>se opera bajo la dinámica de un “colateral social”, donde todos los integrantes de una comunidad son responsables de cubrir el déficit, forzando de esa forma el cumplimiento de los socios.</p> <p>El piloto tuvo resultados mixtos, con un alto porcentaje de beneficiarios interesados en su continuidad, pero con una alta dependencia de NASFAM en la interacción con los mercados, lo que generó disconformidad en términos de precios alcanzados, generando riesgos de salida de la organización en caso de lograrse mejores precios fuera de ella.</p>	
India	Swasthya Kamal, Cooperativa, India Sanjeevani, ONG, Nepal	2019	Población rural de bajos ingresos	Salud	<p>El artículo de Dror et al (2019) busca estimar el capital requerido para lanzar, escalar y sostener en el tiempo la operación de planes de microseguros de salud, basado en la experiencia de dos esquemas de Community-Based Health Insurance (CBHI) en India y Nepal. Los CBHI se plantean como soluciones comunitarias en espacios donde el Estado tiene un alcance limitado en ofrecer aseguramiento a la población, pero que tienen el riesgo de carecer de suficiente capital para escalar sus soluciones.</p> <p>Los dos seguros analizados contaban con un total de 15.729 beneficiarios al año 2016, con un valor de la prima anual por individuo cubierto de USD 4,51. Bajo este esquema, los costos atribuidos al uso del seguro por parte de los beneficiarios representan el 70% del total de las primas colectadas durante el periodo.</p> <p>Los autores plantean un piloto teórico de 40.000 personas a partir del comportamiento de los dos seguros analizados, señalando la necesidad de un capital inicial de USD 62.477, y una tasa de cobro no superior al 70% observado en los datos empíricos. A partir de los antecedentes, así como de la simulación propuesta, se concluye que es posible lograr esquemas de sustentabilidad a partir del capital inicial señalado, teniendo cuidado en cinco parámetros: atracción de usuarios, primas, costos operacionales, tasas de renovación y tasas de reclamación.</p>	Dror, D. et al, 2019.
India	Yeshasvini Co-operative Farmers	2010	Socios de bajos ingresos de	Salud	<p>El año 2000 India impulsó una reforma que exigió que las aseguradoras del país debiesen colocar el 5% de sus recursos en productos de aseguramiento para población rural y socialmente desfavorecida.</p>	Seiro & Hisaki, 2010

País	Programa(s)	Año de estudio	Población cubierta	Sector	Características	Referencia
	Health Care Scheme		una cooperativa lechera		<p>En este contexto, Seiro y Hisaki evalúan el programa Yeshasvini, iniciado el año 2003, un esquema de seguros de salud (con tarifa fija universal) vendidos a miembros de una cooperativa lechera con ingresos semanales. El valor de este seguro es de USD 2,4 al año, con descuento por cargas familiares sobre 5 personas. El asegurador es el Estado de Karnataka.</p> <p>Este esquema cubre apróx. USD 4.000 por individuo, y USD 2.000 por cirugía individual al año.</p> <p>El estudio identifica tres problemas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Baja suscripción, 2) Altas tasas de cobro 3) Bajas tasas de renovación <p>De lo anterior, se plantea como problema basal que los beneficiarios subestiman baja probabilidad de pérdidas. A su vez, el sistema tiende a atraer a usuarios de mayor riesgo.</p>	
N/A	N/A	2012	N/A	Salud	<p>Estudio orientado a analizar las distintas formas de estimar la disposición a pagar por microseguros de salud en población vulnerable.</p> <p>Se hace comparación conceptual entre preferencias reveladas y declaradas, planteándose que, al año del estudio, no existía literatura sobre preferencias reveladas aplicada a microseguros. En cuanto a métodos basados en preferencias declaradas, se plantea el uso de la metodología de valoración contingente a partir de encuesta como las más frecuentes. En este aspecto, se evalúan distintas formas de encuesta para levantar valoración contingente, identificando los sesgos generados en cada uno de ellos.</p>	Dror, D. & Koren, R., 2007
Chile	Agroseguros, Seguros Agrícolas	2012	Población campesina	Agricultura	<p>El Seguro Agrícola de Chile fue creado el año 2000, siendo administrado por el Comité de Seguro del Agrícola (COMSA), hoy Agroseguros.</p> <p>Este seguro, proporcionado a la fecha por las aseguradoras MAPFRE y HDI Seguros, incluye un subsidio estatal de 1 UF por póliza, más un 50% por valor de prima neta, con tope de 80 UF por agricultor y temporada agrícola.</p> <p>Si bien no se trata de un “microseguro” definido como tal, al año 2020 considera un tope de 250 UF como máximo asegurable, lo que limita su</p>	De la Fuente, Canales & Valdés, 2012

País	Programa(s)	Año de estudio	Población cubierta	Sector	Características	Referencia
					<p>alcance a productores de menor tamaño. Esto representa una reducción importante con respecto al año 2011, cuando el tope era de 800 UF.</p> <p>El mercado potencial de este seguro, al año 2011, era de 151.364 agricultores, de los cuales más del 80% correspondía a microempresarios. No obstante, al año 2011 sólo el 13% de esta población objetivo era efectivamente cubierta por el programa.</p>	
Chile	Fondo Esperanza: Mi Familia + Protegida y Microseguro Desgravamen	2018	Micro empresarios	General	<p>Fondo Esperanza es la principal institución de microcrédito en Chile, operando con capital propio y financiamiento CORFO, con el fin de apoyar el microemprendimiento en Chile. Al año 2018 contaba con 117.331 clientes, de los cuales 82% eran mujeres.</p> <p>Su operación se basa en “bancos comunales”, nombre dado a agrupaciones de entre 18 a 25 clientes, que actúan como una red social que dispersa el riesgo entre ellos. Para ello resulta relevante el capital social existente entre grupos de microemprendedores (colateral social). Desde el año 2015 FE ofrece dos productos de microaseguramiento, asociado a su línea de microcrédito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mi Familia + Protegida: Cubre incapacidad o muerte por un tope de 50 UF, más eventuales gastos funerarios por 20 UF adicionales. Su costo aproximado es de \$1.025 pesos. • Microseguro Desgravamen: Cubre la deuda pendiente en caso de microcréditos individuales, de forma de evitar que la familia herede la deuda. El valor corresponde al 0,336% del monto otorgado de microcrédito. <p>La venta de estos seguros ha tenido un alto costo en términos de fuerza de venta, en parte atribuido a la desconfianza que generan los seguros entre la población de bajos ingresos del país.</p>	Robles, Gomez & Olfos, 2018

Fuente: Elaboración propia

2.5. CONCLUSIONES

La literatura de microseguros cuenta ya con más de veinte años de trayectoria, agrupando una importante cantidad de experiencias durante este periodo, así como una ampliación desde su definición original, asociada a la idea de seguros comunitarios en contextos de baja presencia institucional. Si bien esta figura sigue siendo un tema central en países de bajos ingresos de África y el Sudeste asiático, una mayor institucionalización económica ha permitido que en América Latina el microaseguramiento tenga sus mayores expresiones en una expansión hacia nuevos segmentos de mercado por parte de empresas aseguradoras, como MAPFRE en Colombia, así como en políticas de Estado en torno al subsidio de primas para sectores de bajos ingresos, como Agroseguros en Chile. Este cambio ha contribuido, posteriormente, a la noción de seguros inclusivos, orientados a cubrir a segmentos más amplios de la población, incluyendo no sólo a los excluidos, sino también a los sub-atendidos por el mercado asegurador.

A partir de la literatura analizada, se identifican las siguientes dificultades asociadas al desarrollo e implementación de programas de microseguros:

1. Dificultad en la evaluación de riesgos por parte de las aseguradoras.
2. Asimetrías de información entre participantes de los esquemas aseguradores
3. Desarrollo de grupos muy pequeños de potenciales beneficiarios, con impacto en pool de riesgo.

En el caso de Chile, se suma además:

4. Existencia de barreras legales que desincentivan el ingreso de actores de nicho.
5. Desconfianza en el sector financiero entre la población de bajos ingresos, que hace de alto costo reclutar clientes en dicho segmento.

Elementos facilitadores

Frente a este tipo de dificultades, en países como Colombia y Perú se han visto interesantes iniciativas en cuanto al:

1. Desarrollo de legislaciones especializadas en materia de microseguros.
2. Vinculación entre aseguradoras y otras entidades con vínculo directo con comunidades de bajos ingresos.

3. ANÁLISIS ECONÓMTRICO SOBRE RIESGOS DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD

3.1. ANÁLISIS ECONÓMTRICO DE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA DE EVENTOS NEGATIVOS PARA LOS HOGARES

Otro de los objetivos establecidos en las Bases de Licitación consiste en la indagación de la probabilidad de ocurrencia de eventos negativos que amenazan la estabilidad de los hogares (riesgo). Al respecto cabe señalar que un set de preguntas contenidas en la Encuesta CASEN 2017 permite efectuar análisis como los solicitados puesto que en ella se consulta por la ocurrencia específica de ciertos eventos negativos en los últimos 3 o 12 meses (según se trate la pregunta), información que debidamente procesada proporciona nociones de la probabilidad de ocurrencia de dichos eventos. Para analizar la información contenida en estas preguntas se utiliza como unidad de análisis los hogares. A manera de ejemplo, en el caso de las preguntas relacionadas con salud en las que se efectúa indagaciones individuales con cada uno de los miembros del hogar, se ha creado una variable que resume la ocurrencia de eventos negativos a por lo menos un miembro del hogar, colapsando las respuestas individuales en una sola variable dicotómica que toma el valor “1” si es que alguno de los miembros del hogar hubiese declarado la ocurrencia del evento negativo en cuestión. Son estas variables las que se constituyen como modelo variables dependientes (dicotómicas) de los modelos estimados. La siguiente tabla despliega la totalidad de las preguntas CASEN analizadas, así como las categorías de respuestas específicas utilizadas para la creación de las variables dependientes de los modelos a estimar:

Tabla 2: Texto Preguntas Seleccionadas CASEN 2017 y Modelos Estimados

Pregunta	Opciones de respuesta	Variables dependientes creadas para modelos PROBIT	
S15. En los últimos 3 meses, ¿tuvo algún problema de salud, enfermedad o accidente? (registrar sólo la más reciente)	1. Sí, enfermedad provocada por el trabajo 2. Sí, enfermedad no provocada por el trabajo 3. Sí, accidente laboral o escolar 4. Sí, accidente no laboral ni escolar 5. No tuvo ninguna enfermedad o accidente 9. No sabe / No recuerdo	1. Ocurrencia de accidentes o enfermedades laborales o escolares 3 últ. meses	Alt. 1 y 3 = 1 99 = missing Todas las demás = 0
		2. Ocurrencia de accidentes o enfermedades ni laborales ni escolares 3 últ. Meses	Alt. 2 y 4 = 1 99 = missing Todas las demás = 0
		3. Ocurrencia de accidentes o enfermedades 3 últ. Meses	Alt. 1, 2, 3 y 4 = 1 99 = missing Todas las demás = 0
s27.a. En los últimos 12 meses, ¿ha estado hospitalizado o se ha realizado alguna intervención quirúrgica?	1. Sí, por enfermedad que requirió intervención quirúrgica 2. Sí, por enfermedad que sólo requirió tratamiento médico 3. Sí, por embarazo 4. Sí, por parto normal o inducido 5. Sí, por cesárea 6. Sí, por accidente que requirió intervención quirúrgica	1. Ocurrencia de hospitalizaciones y/o intervenciones quirúrgicas por enfermedad 12 últ. meses	Alt. 1 y 2 = 1 99 = missing Todas las demás = 0
		2. Ocurrencia de hospitalizaciones y/o	Alt. 7 y 8 = 1 99 = missing



	<p>7. Sí, por accidente que sólo requirió tratamiento médico</p> <p>8. Sí, por otra razón</p> <p>99. No sabe / No recuerda Pasa a s28</p>	<p>intervenciones quirúrgicas por accidente 12 últ. meses</p>	<p>Todas las demás = 0</p>
		<p>3. Ocurrencia de hospitalizaciones y/o intervenciones quirúrgicas 12 últ. Meses</p>	<p>Alt. 1, 2, 7 y 8 = 1</p> <p>99 = missing</p> <p>Todas las demás = 0</p>
<p>s28. Durante los últimos 12 meses ¿ha estado en tratamiento médico por...?</p>	<p>1. Hipertensión arterial</p> <p>2. Urgencia odontológica</p> <p>3. Diabetes</p> <p>4. Depresión</p> <p>5. Infarto agudo al miocardio</p> <p>6. Cataratas</p> <p>7. Enfermedad pulmonar obstructiva crónica</p> <p>8. Leucemia</p> <p>9. Asma bronquial moderada o grave</p> <p>10. Cáncer gástrico</p> <p>11. Cáncer cérvico uterino</p> <p>12. Cáncer de mama</p> <p>13. Cáncer de testículo</p> <p>14. Cáncer de próstata</p> <p>15. Colectomía preventiva</p> <p>16. Insuficiencia renal crónica terminal</p> <p>17. Accidente cerebral isquémico</p> <p>18. Cáncer colorectal</p> <p>19. Trastorno bipolar</p> <p>20. Lupus</p> <p>21. Otra condición de salud</p> <p>22. No ha estado en tratamiento por ninguna condición de salud anterior</p> <p>99. No sabe / No recuerda</p>	<p>1. Ocurrencia de Tratamiento Médico por enfermedad grave últ. 12 meses</p>	<p>Alt. 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 = 1</p> <p>99 = missing</p> <p>Todas las demás = 0</p>
<p>v40. Durante los últimos 12 meses, ¿alguno de los siguientes desastres causó a su hogar alguna pérdida o daño (humana, económica, medios de subsistencia)?</p>	<p>1. Terremoto o tsunami</p> <p>2. Inundación, aluvión o anegamiento</p> <p>3. Sequía</p> <p>4. Incendios forestales</p> <p>5. Incendios iniciados dentro de la zona urbana o explosiones</p> <p>6. Erupción volcánica</p> <p>7. Derrumbes o deslizamientos de tierra</p> <p>8. Heladas o nevazones</p> <p>9. Emergencia sanitaria o desastre medioambiental (por ejemplo: marea roja, vertido de desechos químicos o industriales en el suelo, agua o aire, emisiones de gases tóxicos, etc.)</p> <p>10. Otra. Especifique</p>	<p>1. Ocurrencia de pérdida o daño hogar producto de terremoto o tsunami últ. 12 meses</p>	<p>Alt. 1 = 1</p> <p>Todas las demás = 0</p>
		<p>2. Ocurrencia de pérdida o daño hogar producto de inundación últ. 12 meses</p>	<p>Alt. 2 = 1</p> <p>Todas las demás = 0</p>
		<p>3. Ocurrencia de pérdida o daño hogar producto de sequía desastre últ. 12 meses</p>	<p>Alt. 3 = 1</p> <p>Todas las demás = 0</p>
		<p>4. Ocurrencia de pérdida o daño hogar producto de incendio forestal últ. 12 meses</p>	<p>Alt. 4 = 1</p> <p>Todas las demás = 0</p>

	11. No. No tuvo ninguna pérdida o daño a causa de desastres	5. Ocurrencia de pérdida o daño hogar producto de helada últ. 12 meses	Alt. 8 = 1 Todas las demás = 0
		6. Ocurrencia de pérdida o daño hogar producto de desastre últ. 12 meses	Alt. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 = 1 Todas las demás = 0

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

De acuerdo a la propuesta del CSP, el análisis de ocurrencia específica de eventos negativo se enriquece sumándole un análisis de las variables con mayor nivel de incidencia en la probabilidad de los eventos negativos contenidos en CASEN. Así, por ejemplo, en el caso de la ocurrencia de “algún problema de salud, enfermedad o accidente” (Pregunta s15.) luego de estimar su frecuencia de ocurrencia se estima modelos de regresión de variable dependiente dicotómica, en específico modelos Probit. En ellos la probabilidad de ocurrencia de una enfermedad provocada por el trabajo es explicada por un set de atributos de los hogares, siendo algunos de ellos características de los jefes de hogar y otras de los hogares.

El siguiente es el listado de variables explicativas utilizadas en los modelos Probit:

- a. Edad del jefe de hogar (edad): Variable de intervalo/ratio correspondiente a la edad en años cumplidos por el jefe de hogar al momento de aplicar la encuesta
- b. Sexo del Jefe de Hogar (sexo): Variable dicotómica que adopta el valor 1 en caso de que el encuestado/a declare ser hombre y 2 en el caso de que declare ser mujer.
- c. Situación ocupacional (ocup): variable dicotómica procesada de la encuesta original en que el valor 1 indica que la persona se encuentra ocupada y 0 si se encuentra desocupada (inactiva o desocupada)
- d. Tamaño del hogar (tam): indica el número (autodeclarado) de miembros que componen cada hogar encuestado.
- e. Adulto Mayor (AM): Variable dicotómica que adopta el valor 1 cuando alguno de los miembros del hogar tiene edad superior a 60 años y 0 en caso contrario.
- f. Menor de 12 años (ME): Variable dicotómica que adopta el valor 1 cuando alguno de los miembros del hogar tiene edad igual o inferior a 12 años y 0 en caso contrario.
- g. Región (reg): variable categórica politómica que permite individualizar la región en que se emplaza el hogar. Para ser adecuadamente incorporada en los modelos esta variable debe transformarse en 15 variables dicotómicas distintas (dummies), considerando que la encuesta CASEN ya separa a la región del Ñuble. De esta forma se selecciona una región base y luego se crea una dummy por cada una de las otras regiones se crea una variable dicotómica que adopta el valor 1 en el caso de que el hogar resida en la región a la que se asocia la dummy. Cuando todas las dummies tienen el valor 0, ello es un indicador de que se trata de un hogar de la Región Metropolitana.
- h. Decil de Ingreso autónomo (DAU): Se trata de una variable categórica politómica ordinal de CASEN que permite individualizar el decil de ingreso autónomo al que pertenece el hogar. Al igual que lo ocurrido con la variable región, para ser incluida en el modelo se crean variables dummy (9) utilizando en este caso el primer decil como la categoría base.

Considerando estas variables explicativas y cada uno de los riesgos identificados en la sección precedente:

$$riesgo_i = \beta_0 + \beta_1 edad_i + \beta_2 sexo_i + \beta_3 ocup_i + \beta_4 tam_i + \beta_5 AM_i + \beta_6 ME_i + \beta_7 reg_i + \beta_8 DAU_i$$

Una vez estimados los modelos Probit que permiten individualizar las variables que son significativas en términos de explicar la probabilidad de ocurrencia de cada evento negativo analizado. Dicha significancia se determina a través de un test estadístico en el cuál la hipótesis nula es que el coeficiente estimado para cada variable (o variables en el caso de las variables categóricas politómicas transformadas en dummies) tiene un valor “0”, esto es, no tendría capacidad explicativa de la probabilidad de ocurrencia del evento negativo. En otras palabras, si la evidencia estadística obtenida permite rechazar la hipótesis nula ello es señal de que la variable que acompaña al coeficiente estimado tiene algún poder explicativo sobre la probabilidad ya mencionada. Adicionalmente, el signo del coeficiente estimado permite, en el caso de las variables explicativas de intervalo ratio (edad del jefe de hogar, tamaño del hogar), determinar si la variable explicativa tiene una relación directa (signo positivo) o inversa (signo negativo) con la probabilidad de cada evento analizado. Por su parte, en el caso de las variables explicativas categóricas el signo de cada coeficiente estimado permite determinar para cada categoría si la probabilidad de ocurrencia es mayor (signo positivo) o menor (signo negativo) respecto a la categoría base. Así, por ejemplo, un coeficiente positivo y estadísticamente significativo para la dummy creada para alguna región indica que la probabilidad de ocurrencia del evento negativo en la región que acompaña a la dummy es mayor que la probabilidad de ocurrencia del mismo evento en la categoría base (en el caso de las regiones, la Región Metropolitana).

A continuación, se presentan los análisis efectuados de acuerdo a la modalidad descrita en las líneas precedentes

3.1.1. Ocurrencia de accidentes o enfermedades en los últimos tres meses (s15)

3.1.1.1. Problemas de salud, enfermedades o accidentes ámbito laboral/escolar

Para comenzar el análisis de este evento es necesario señalar que los eventos se han separado en aquellos asociados al ámbito laboral escolar de aquellos asociados a otros ámbitos. La Tabla 3 despliega el riesgo de problemas de salud, enfermedades o accidentes laborales o escolares:

Tabla 3: Probabilidad ocurrencia problema de salud, enfermedad o accidente **laboral/escolar** en los últimos 3 meses³¹:

Hogares	N Hogares	% Hogares	N Hogares SSyOO	% Hogares SSyOO
No ha ocurrido evento negativo	5.488.725	94,7%	51.252	94,1%
Ha ocurrido evento negativo	305.371	5,3%	3.237	5,9%
Total	5.794.096	100%	54.489	100%

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

Tal como puede observarse, el 5,3% de los hogares manifiesta haber sufrido de este tipo de problemas en los tres últimos meses, cifra que en el caso de los beneficiarios del Subsistema es sólo levemente mayor (0,6%).

Por otro lado, si se analiza las variables que mayor poder explicativo tienen sobre esta probabilidad se observa que, con la sola excepción de la edad, todos los demás atributos del jefe de hogar son significativos en explicar la probabilidad de este tipo de eventos. En particular, los coeficientes positivos asociados a las variables sexo y ocupado indican que la probabilidad de este tipo de eventos aumenta cuando la jefatura del hogar es ejercida

³¹ Test estadístico diferencia proporciones entre usuarios y no usuarios SSyOO $P > |t| = 0,784$. Diferencia no estadísticamente significativa (95% NC)

por una mujer y cuando el jefe de hogar está ocupado. De la misma manera, el que uno o varios miembros del hogar sean niños o adultos mayores reduce la probabilidad de problemas de salud, enfermedades o accidentes laborales o escolares. Lo anterior puede observarse en la Tabla 4.

Tabla 4: Efectos Marginales Modelo Probit probabilidad de ocurrencia problema de salud, enfermedad o accidente **laboral o escolar** en los últimos 3 meses:

Variable	Efecto Marginal	Variable	Efecto Marginal
Edad Jefe de Hogar	0,0001	Decil de Ingreso Autónomo	
Sexo Jefe de Hogar	0,0055*	II	0,0049
Condición Ocupado Jefe de Hogar	0,2728*	III	0,0072
Tamaño del hogar	0,0065*	IV	0,0085*
Presencia Adulto Mayor	-0,0083*	V	0,0148*
Presencia menor 12 años	-0,0081*	VI	0,0160*
Región		VII	0,0214*
Tarapacá	-0,0141*	VIII	0,0195*
Antofagasta	-0,0332*	IX	0,0061
Atacama	-0,0155*	X	0,0180*
Coquimbo	-0,0312*	Constante	-2,1548*
Valparaíso	-0,0112*		
O'Higgins	-0,0199*		
Maule	0,0000		
Biobío	-0,0151*		
Araucanía	-0,0063		
Los Lagos	-0,0054		
Aysén	0,0040		
Magallanes	-0,0188*		
Los Ríos	-0,0021		
Arica y Parinacota	-0,0308*		
Ñuble	-0,0034		

*Significativo 95% de nivel de confianza

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

Por su parte, la mayoría de los coeficientes de regiones son estadísticamente significativos, lo que indica que la probabilidad de este tipo de eventos está distribuida heterogéneamente por el país, siendo la probabilidad en la RM mayor que todas las otras regiones con coeficientes significativos. Por último, en el caso del decil de ingreso autónomo llama la atención el hecho de que sólo a partir del IV decil (con la sola excepción del decil IX) se observan diferencias significativas con el primero, tendiendo generalmente a aumentar la probabilidad de este tipo de eventos en la medida en que se trata de deciles de mayores ingresos. Puede conjeturarse que la explicación de que estos coeficientes tengan signo positivo se deba al hecho de que por tratarse de riesgo asociado a accidentes en el ámbito laboral o escolar. Dado que las tasas de ocupación son mayores en los deciles de ingreso más altos, los grupos de mayores ingresos tendrían mayor tasa de este tipo de accidentes.

3.1.1.2. Problemas de salud, enfermedades o accidentes fuera del ámbito laboral/escolar

En el caso del mismo tipo de eventos, pero ocurridos fuera del ámbito laboral o escolar se observa que prácticamente un 37% de los hogares ha sufrido de este tipo de eventos, tal como se detalla en la Tabla 5.

Tabla 5: Probabilidad ocurrencia problema de salud, enfermedad o accidente **fuera del ámbito escolar/laboral** en los últimos 3 meses:³²

Hogares	N Hogares	% Hogares	N Hogares SSyOO	% Hogares SSyOO
No ha ocurrido evento negativo	3.673.318	63,4%	35.440	65,0%
Ha ocurrido evento negativo	2.120.778	36,6%	19.049	35,0%
Total	5.794.096	100%	54.489	100%

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

Se observa también que la proporción de hogares participantes del SSyOO que ha sufrido este tipo de eventos es levemente inferior a la del resto de los hogares (1,4%).

Por su parte, en el caso de los análisis de probabilidad explicada en función de atributos de los jefes de hogar y/o de los hogares, resulta llamativo que prácticamente todas las variables son estadísticamente significativas. Dicha información se expone en la Tabla 6.

Tabla 6: Efectos Marginales Modelo Probit probabilidad de ocurrencia problema de salud, enfermedad o accidente **fuera del ámbito escolar/laboral** en los últimos 3 meses

Variable	Efecto Marginal	Variable	Efecto Marginal
Edad Jefe de Hogar	0,0012*	Decil de Ingreso Autónomo	
Sexo Jefe de Hogar	0,0128*	II	-0,0092
Condición Ocupado Jefe de Hogar	-0,0157*	III	-0,0120
Tamaño del hogar	0,0266*	IV	-0,0161
Presencia Adulto Mayor	0,0411*	V	-0,0287*
Presencia menor 12 años	0,0322*	VI	-0,0093
Región		VII	-0,0434*
Tarapacá	-0,2507*	VIII	-0,0501*
Antofagasta	-0,3333*	IX	-0,0612*
Atacama	-0,2251*	X	-0,0740*
Coquimbo	-0,2867*	Constante	-0,5447*
Valparaíso	-0,0790*		
O'Higgins	-0,0790*		
Maule	-0,1389*		
Biobío	-0,0465*		
Araucanía	-0,2600*		
Los Lagos	-0,0957*		
Aysén	0,0479*		
Magallanes	-0,2693*		
Los Ríos	-0,1786*		
Arica y Parinacota	-0,3033*		
Ñuble	0,0044		

*Significativo 95% de nivel de confianza

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

³² Test estadístico diferencia proporciones entre usuarios y no usuarios SSyOO $P > |t| = 0,654$. Diferencia no estadísticamente significativa (95% NC)

Se observa que los hogares con jefatura femenina tienen mayor probabilidad de este tipo de eventos, así como dicha probabilidad aumenta en la medida en que el jefe de hogar es mayor. Sólo el hecho de que el jefe de hogar se encuentre ocupado permite reducir la probabilidad mencionada. Por otro lado, en todas las regiones se observa menor probabilidad de ocurrencia de este tipo de eventos que los constatados en la RM. Finalmente, se observa una homogeneidad singular en los primeros deciles de ingreso, siendo esta probabilidad estadísticamente distinta (inferior) en los deciles de ingreso más altos. Es importante destacar que, al igual que lo ocurrido al analizar el riesgo de ocurrencia de enfermedades/accidentes en el ámbito escolar/laboral también se constató en los primeros deciles de ingreso que el efecto del decil de ingreso es similar entre los primeros deciles, así como estos efectos se diferencian significativamente de los observados en los deciles de ingreso más alto.

3.1.1.3. Problemas de salud, enfermedades o accidentes total (fuera o dentro del ámbito laboral/escolar)

Si los dos eventos cuyas probabilidades recién se analizaron se fusionan en un solo análisis el riesgo de este tipo de eventos alcanza por sobre el 40% de ocurrencia siendo levemente inferior su valor entre los participantes del SSyOO, tal como se despliega en la Tabla 7.

Tabla 7: Probabilidad ocurrencia problema de salud, enfermedad o accidente **total** en los últimos 3 meses:³³

Hogares	N Hogares	% Hogares	N Hogares SSyOO	% Hogares SSyOO
No ha ocurrido evento negativo	3.452.479	59,59%	33.316	61,1%
Ha ocurrido evento negativo	2.341.617	40,41%	21.173	38,9%
Total	5.794.096	100%	54.489	100%

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

Respecto a los análisis tendientes a indagar aquellas variables significativas en explicar la probabilidad de ocurrencia de riesgo de enfermedades y/o accidentes fuera o dentro del ámbito escolar/laboral, se observa un patrón muy similar al observado en los eventos descritos en los análisis precedentes destacando principalmente la notoria homogeneidad en la probabilidad entre los primeros deciles de ingreso comparados con los más altos, tal como se exhibe en la Tabla 8.

Tabla 8: Efectos Marginales Modelo Probit probabilidad de ocurrencia problema de salud, enfermedad o accidente **total** en los últimos 3 meses

Variable	Efecto Marginal	Variable	Efecto Marginal
Edad Jefe de Hogar	0,0014*	Decil de Ingreso Autónomo	
Sexo Jefe de Hogar	0,0178*	II	-0,0051
Condición Ocupado Jefe de Hogar	0,0049	III	-0,0055
Tamaño del hogar	0,0292*	IV	-0,0081
Presencia Adulto Mayor	0,0317*	V	-0,0180
Presencia menor 12 años	0,0200*	VI	0,0035
Región		VII	-0,0280*

³³ Test estadístico diferencia proporciones entre usuarios y no usuarios SSyOO $P > |t| = 0,735$. Diferencia no estadísticamente significativa (95% NC)

Variable	Efecto Marginal	Variable	Efecto Marginal
Tarapacá	-0,2535*	VIII	-0,0347*
Antofagasta	0,3536*	IX	-0,0558*
Atacama	-0,2309*	X	-0,0562*
Coquimbo	-0,3078*	Constante	-0,0133*
Valparaíso	-0,0870*		
O'Higgins	-0,0940*		
Maule	-0,1387*		
Biobío	-0,0561*		
Araucanía	-0,2600*		
Los Lagos	-0,1002*		
Aysén	0,0398*		
Magallanes	-0,2748*		
Los Ríos	-0,1736*		
Arica y Parinacota	-0,3218*		
Ñuble	-0,0002		

*Significativo 95% de nivel de confianza

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

3.1.2. Ocurrencia de hospitalizaciones y/o intervenciones quirúrgicas en los últimos 12 meses (s27a)

3.1.2.1. Hospitalización por Enfermedad

Avanzando en el análisis de la encuesta para efectos de medir la probabilidad de ocurrencia de eventos que pueden afectar la calidad de vida de los hogares procede verificar la probabilidad de ocurrencia de hospitalizaciones y/o intervenciones quirúrgicas como consecuencia de enfermedades. Tal como se muestra en la Tabla 9, en la población general dicho riesgo se eleva al 14% de la población siendo levemente superior (1,5%) entre los usuarios del SSyOO.

Tabla 9: Probabilidad ocurrencia Hospitalización **por Enfermedad** en los últimos 12 meses:³⁴

Hogares	N Hogares	% Hogares	N Hogares SSyOO	% Hogares SSyOO
No ha ocurrido evento negativo	4.979.757	86,0%	46.008	84,4%
Ha ocurrido evento negativo	814.339	14,05%	8.481	15,6%
Total	5.794.096	100%	54.489	100%

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

Esta probabilidad está significativamente determinada por la mayoría de los atributos incorporados en los análisis. En efecto, la edad del jefe de hogar aumenta la probabilidad de este tipo de eventos, tal como lo hace el tamaño de hogar y la presencia de adultos mayores, mientras que el hecho de que el jefe de hogar sea mujer la disminuye, tal como la condición de ocupado del jefe y la presencia en el grupo de menores de 12 años. La Tabla 10, despliega los efectos marginales de los coeficientes sobre la variable dependiente.

³⁴ Test estadístico diferencia proporciones entre usuarios y no usuarios SSyOO $P > |t| = 0,076$. Diferencia no estadísticamente significativa (95% NC)

Tabla 10: Efectos Marginales Modelo Probit probabilidad de ocurrencia Hospitalización **por Enfermedad** en los últimos 12 meses

Variable	Efecto Marginal	Variable	Efecto Marginal
Edad Jefe de Hogar	0,0008*	Decil de Ingreso Autónomo	
Sexo Jefe de Hogar	-0,0142*	II	-0,0065
Condición Ocupado Jefe de Hogar	-0,0229*	III	0,0006
Tamaño del hogar	0,0244*	IV	-0,0144*
Presencia Adulto Mayor	0,0304*	V	0,0007
Presencia menor 12 años	-0,0006	VI	-0,0190*
Región		VII	-0,0057
Tarapacá	-0,0245*	VIII	-0,0063
Antofagasta	-0,0769*	IX	0,0125
Atacama	-0,0427*	X	0,0216*
Coquimbo	-0,0729*	Constante	-1,4746*
Valparaíso	-0,0140*		
O'Higgins	-0,0238*		
Maule	-0,0136*		
Biobío	-0,0043		
Araucanía	-0,0227*		
Los Lagos	-0,0054		
Aysén	0,0033		
Magallanes	0,0064		
Los Ríos	-0,0033		
Arica y Parinacota	-0,0677*		
Ñuble	-0,0043		

*Significativo 95% de nivel de confianza

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

Luego, se observa un conjunto importante de regiones en que la probabilidad de eventos de este tipo es menor a la probabilidad observada en la RM. Finalmente, vuelve a observarse que entre los primeros deciles de ingreso autónomo no existe gran diferencia en la probabilidad de ocurrencia observándose probabilidades significativamente distintas respecto al primer decil en los deciles VI y X.

3.1.2.2. Hospitalización por Accidente

Si se repite el análisis anterior pero esta vez considerando únicamente ya no las hospitalizaciones por enfermedades, sino que por accidentes se observa que sólo el 1% de los hogares declara que uno o más de sus miembros han pasado por esta situación en los últimos 12 meses, no existiendo diferencias entre el indicador calculado para la población general y aquel focalizado sólo en los beneficiarios del SSyOO tal como se despliega en la Tabla 11.

Tabla 11: Probabilidad ocurrencia Hospitalización **por Accidente** en los últimos 12 meses:³⁵

Hogares	N Hogares	% Hogares	N Hogares SSyOO	% Hogares SSyOO
No ha ocurrido evento negativo	5.738.217	99,0%	53.964	99,0%
Ha ocurrido evento negativo	55.879	1,0%	525	1,0%
Total	5.794.096	100%	54.489	100%

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

Al efectuar el análisis sobre las variables que mayormente explicarían la probabilidad de este tipo de eventos se observa que sólo el tamaño del hogar y el hecho de que los hogares cuenten con integrantes con edades de 12 años o menos. De igual manera, se observa que en algunas regiones la probabilidad es significativamente mayor a la constatada en la RM, así como también se observa que, en el caso de los deciles de ingreso, sólo en el quinto se observa una probabilidad significativamente menor a la observada en el primer decil de ingreso autónomo. La Tabla 12 despliega los efectos marginales de las variables explicativas consideradas sobre la probabilidad del efecto negativo.

Tabla 12: Efectos Marginales Modelo Probit probabilidad de ocurrencia Hospitalización **por Accidente** en los últimos 12 meses

Variable	Efecto Marginal	Variable	Efecto Marginal
Edad Jefe de Hogar	-0,0000	Decil de Ingreso Autónomo	
Sexo Jefe de Hogar	0,0001	II	-0,0027
Condición Ocupado Jefe de Hogar	-0,0007	III	-0,0021
Tamaño del hogar	0,0009*	IV	-0,0029
Presencia Adulto Mayor	0,0015	V	-0,0038*
Presencia menor 12 años	0,0028*	VI	-0,0023
Región		VII	-0,0016
Tarapacá	0,0041*	VIII	-0,0026
Antofagasta	0,0031	IX	-0,0003
Atacama	0,0042	X	0,0023
Coquimbo	-0,0008	Constante	-2,4532*
Valparaíso	0,0108*		
O'Higgins	0,0004		
Maule	0,0045*		
Biobío	0,0061*		
Araucanía	0,0020		
Los Lagos	0,0027		
Aysén	0,0022		
Magallanes	0,0052*		
Los Ríos	-0,0005		
Arica y Parinacota	0,0098		
Ñuble	-0,0022		

*Significativo 95% de nivel de confianza

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

³⁵ Test estadístico diferencia proporciones entre usuarios y no usuarios SSyOO $P > |t| = 0,374$. Diferencia no estadísticamente significativa (95% NC)

3.1.2.3. Hospitalización total (por enfermedad o por accidente)

Si se analizan los dos tipos de hospitalizaciones simultáneamente (por enfermedades y/o accidentes) dada la mayor prevalencia en probabilidad del primer tipo de eventos negativos, el patrón observado se asemeja al constatado respecto de la probabilidad de ocurrencia de hospitalizaciones y/o intervenciones quirúrgicas como consecuencia de enfermedades tal como se despiiega en la Tabla 13 y la Tabla 14.

Tabla 13: Probabilidad ocurrencia Hospitalización **por Enfermedad o por Accidente** en los últimos 12 meses:³⁶

Hogares	N Hogares	% Hogares	N Hogares SSyOO	% Hogares SSyOO
No ha ocurrido evento negativo	4.927.723	85,1%	45.609	83,7%
Ha ocurrido evento negativo	866.373	15,0%	8.880	16,3%
Total	5.794.096	100%	54.489	100%

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

Tabla 14: Efectos Marginales Modelo Probit probabilidad de ocurrencia Hospitalización **por Enfermedad o por Accidente** en los últimos 12 meses

Variable	Efecto Marginal	Variable	Efecto Marginal
Edad Jefe de Hogar	0,0007*	Decil de Ingreso Autónomo	
Sexo Jefe de Hogar	-0,0147*	II	-0,0092
Condición Ocupado Jefe de Hogar	-0,0238*	III	-0,0015
Tamaño del hogar	0,0254*	IV	-0,0183*
Presencia Adulto Mayor	0,0318*	V	-0,0037
Presencia menor 12 años	0,0019	VI	-0,0216*
Región		VII	-0,0081
Tarapacá	-0,0192*	VIII	-0,0095
Antofagasta	-0,0730*	IX	0,0110
Atacama	-0,0384*	X	0,0237*
Coquimbo	-0,0730*	Constante	-1,4179*
Valparaíso	-0,0025		
O'Higgins	-0,0228*		
Maule	-0,0084		
Biobío	0,0020		
Araucanía	-0,0196*		
Los Lagos	-0,0020		
Aysén	0,006		
Magallanes	0,0112		
Los Ríos	-0,0028		
Arica y Parinacota	-0,0587*		
Ñuble	-0,0059		

*Significativo 95% de nivel de confianza

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

³⁶ Test estadístico diferencia proporciones entre usuarios y no usuarios SSyOO $P > |t| = 0,059$. Diferencia no estadísticamente significativa (95% NC)

3.1.3. Ocurrencia de tratamientos médicos por enfermedades graves en los últimos 12 meses (s28)

Al analizar la ocurrencia de enfermedades graves que exigen tratamientos se observa que la prevalencia de este tipo de eventos alcanza una proporción cercana al 3,6% la que es levemente inferior entre los usuarios del SSyOO, tal como se despliega en la Tabla 15.

Tabla 15: Probabilidad ocurrencia Tratamiento Médico por Enfermedad Grave en los últimos 12 meses:³⁷

Hogares	N Hogares	% Hogares	N Hogares SSyOO	% Hogares SSyOO
No ha ocurrido evento negativo	5.587.703	96,4%	52.826	97,0%
Ha ocurrido evento negativo	206.393	3,6%	1.663	3,1%
Total	5.794.096	100%	54.489	100%

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

Luego al analizar la relación entre la probabilidad de ocurrencia y los atributos del hogar y de sus integrantes se observa que, con la excepción del sexo del jefe de hogar, todas las variables tienen asociados coeficientes estadísticamente significativos, aumentando la probabilidad algunas de ellas (edad del jefe, tamaño del hogar y presencia de adultos mayores) y otras la disminuyen (Condición de ocupación y presencia de integrantes con edades de 12 o menos años). Respecto a las regiones se observa nuevamente que los coeficientes estadísticamente significativos dan cuenta de que la probabilidad de que ocurran este tipo de tratamientos es mayor en la Región Metropolitana. Si bien la distribución espacial de este tipo de patologías excede los alcances del presente estudio es posible conjeturar el que esta mayor probabilidad se deba a una mayor capacidad de acceso a diagnóstico que a una efectiva mayor tasa de enfermedades en la RM. El detalle de los efectos marginales se despliega en la Tabla 16.

Tabla 16: Efectos Marginales Modelo Probit probabilidad de ocurrencia Tratamiento Médico por Enfermedad Grave en los últimos 12 meses

Variable	Efecto Marginal	Variable	Efecto Marginal
Edad Jefe de Hogar	0,002*	Decil de Ingreso Autónomo	
Sexo Jefe de Hogar	-0,009	II	0,001
Condición Ocupado Jefe de Hogar	-0,0092*	III	0,0086
Tamaño del hogar	0,0061*	IV	-0,0034
Presencia Adulto Mayor	0,0123*	V	-0,0037
Presencia menor 12 años	-0,0143*	VI	-0,0032
Región		VII	-0,0030
Tarapacá	-0,0048	VIII	-0,0010
Antofagasta	-0,0165*	IX	-0,0033
Atacama	-0,0102*	X	-0,0095*
Coquimbo	-0,1716*	Constante	-2,1169*
Valparaíso	-0,0037		
O'Higgins	-0,0078*		
Maule	-0,0003		
Biobío	-0,0046		

³⁷ Test estadístico diferencia proporciones entre usuarios y no usuarios SSyOO $P > |t| = 0,447$. Diferencia no estadísticamente significativa (95% NC)

Variable	Efecto Marginal	Variable	Efecto Marginal
Araucanía	-0,0070		
Los Lagos	-0,0140*		
Aysén	-0,0097*		
Magallanes	-0,0063		
Los Ríos	-0,0122*		
Arica y Parinacota	-0,0106*		
Ñuble	-0,0097*		

*Significativo 95% de nivel de confianza

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

En el caso de la distribución de la probabilidad por decil de ingreso autónomo, sólo se observan diferencias significativas en el decil X con respecto al primero, constatándose una menor probabilidad en este último que en el I.

3.1.4. Ocurrencia de desastres que causen pérdidas o daños a los hogares en los últimos 12 meses

3.1.4.1. Terremoto o Tsunami

Finalmente, un último aspecto al cual la Encuesta de Caracterización Socio Económica permite calcular probabilidad de ocurrencia son los desastres naturales y/o humanos que afectan la vida de las personas. La encuesta permite indagar en ellos por separado. Es importante señalar previo a los análisis que ninguno de ellos supera prevalencias de 4% por lo que los resultados deben ser considerados con cautela, a excepción del análisis que los fusiona todos, indicador que alcanza prácticamente un 10%.

Para comenzar, en el caso de los terremotos y tsunamis que causan daños se observa que sólo un 3,1% de los encuestados declara haber sido afectado por este tipo de eventos en los últimos 12 meses, mientras que en el caso de los usuarios del SSyOO dicha magnitud resulta levemente superior (0,3% superior). La Tabla 17 detalla esta información.

Tabla 17: Probabilidad ocurrencia Desastre Hogar: **Terremoto o Tsunami**.³⁸

Hogares	N Hogares	% Hogares	N Hogares SSyOO	% Hogares SSyOO
No ha ocurrido evento negativo	5.614.820	96,9%	52.635	96,6%
Ha ocurrido evento negativo	179.276	3,1%	1.854	3,4%
Total	5.794.096	100%	54.489	100%

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

Al analizar los atributos de los hogares que afectarían la probabilidad de este tipo de eventos se observa sistemáticamente que lo único relevante es la región en la que se emplazan los hogares. Constatándose que en todas las regiones se observan mayores probabilidades de ocurrencia que en la Región Metropolitana. Tampoco el decil de ingreso autónomo determina diferencias significativas en la probabilidad de ocurrencia de

³⁸ Test estadístico diferencia proporciones entre usuarios y no usuarios SSyOO $P > |t| = 0,853$. Diferencia no estadísticamente significativa (95% NC)

estos eventos negativos. Todo lo anterior resulta consistente con el tipo de fenómenos analizados ya que su distribución sólo estaría afectada por la ocurrencia efectiva de movimientos telúricos de magnitud en distintas zonas del país teniendo ningún poder explicativo los atributos de los hogares. Tal vez si la única diferencia que podría conjeturarse respecto a este tipo de eventos es que, en el caso de las familias con menores recursos, eventualmente una mayor precariedad de sus viviendas les haría más susceptibles a las consecuencias de estos eventos. Sin embargo, tal como se señaló la evidencia contenida en CASEN no permite respaldar dicha tesis. La Tabla 18 despliega el detalle de los efectos marginales estimados.

Tabla 18: Efectos Marginales Modelo Probit probabilidad de ocurrencia Desastre Hogar: **Terremoto o Tsunami**:

Variable	Efecto Marginal	Variable	Efecto Marginal
Edad Jefe de Hogar	-0,0000	Decil de Ingreso Autónomo	
Sexo Jefe de Hogar	0,0006	II	-0,0015
Condición Ocupado Jefe de Hogar	0,0009	III	0,0031
Tamaño del hogar	-0,0003	IV	0,0050
Presencia Adulto Mayor	0,0029	V	-0,0003
Presencia menor 12 años	-0,0012	VI	-0,0005
Región		VII	0,0022
Tarapacá	0,0094*	VIII	0,0031
Antofagasta	0,0267*	IX	-0,0009
Atacama	0,0269*	X	0,0058
Coquimbo	0,0384*	Constante	-2,0496*
Valparaíso	0,0138*		
O'Higgins	0,0085*		
Maule	0,0420*		
Biobío	0,0012		
Araucanía	0,1159*		
Los Lagos	0,0248*		
Aysén	0,0561*		
Magallanes	0,0438*		
Los Ríos	0,0013		
Arica y Parinacota	0,0342*		
Ñuble	0,0039		

*Significativo 95% de nivel de confianza

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

3.1.4.2. Inundaciones

En el caso de inundaciones se observa una menor prevalencia que respecto a terremotos y tsunamis, lo que también resulta consistente con sucesivos años en que en muchas regiones los indicadores de pluviosidad han disminuido, mientras que en otras (incluyendo algunas regiones del norte con menor población) en los últimos años se producen inundaciones con una frecuencia mayor. Es importante destacar también que, si bien el indicador es tan sólo un punto porcentual mayor entre los usuarios del SSyOO respecto al indicador para la población global, este mayor porcentaje implica prácticamente una prevalencia un 30% mayor de este tipo de fenómenos entre los primeros que entre los segundos. La Tabla 19 da cuenta del detalle de probabilidades.

Tabla 19: Probabilidad ocurrencia Desastre Hogar: **Inundación**:³⁹

Hogares	N Hogares	% Hogares	N Hogares SSyOO	% Hogares SSyOO
No ha ocurrido evento negativo	5.646.896	97,5%	52.611	96,6%
Ha ocurrido evento negativo	147.200	2,5%	1.878	3,5%
Total	5.794.096	100%	54.489	100%

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

Respecto a los atributos que tienen significancia estadística sobre la probabilidad de ocurrencia de este tipo de eventos, nuevamente se observa que sólo la región en la que se emplazan los hogares tiene significancia estadística sobre la probabilidad de daños a la calidad de vida de los hogares producto de inundaciones. La Tabla 20 muestra los detalles.

Tabla 20: Efectos Marginales Modelo Probit probabilidad de ocurrencia Desastre Hogar: **Inundación**:

Variable	Efecto Marginal	Variable	Efecto Marginal
Edad Jefe de Hogar	0,0000	Decil de Ingreso Autónomo	
Sexo Jefe de Hogar	0,0051*	II	0,0014
Condición Ocupado Jefe de Hogar	0,0012	III	0,0006
Tamaño del hogar	0,0011*	IV	-0,0008
Presencia Adulto Mayor	0,0027	V	-0,0017
Presencia menor 12 años	0,0008	VI	-0,0004
Región		VII	-0,0033
Tarapacá	0,0054	VIII	-0,0036
Antofagasta	0,0796*	IX	-0,0012
Atacama	0,1637*	X	0,0013
Coquimbo	0,0503*	Constante	-2,4311*
Valparaíso	0,0039		
O'Higgins	0,0041		
Maule	0,0119*		
Biobío	0,0012		
Araucanía	-0,0052*		
Los Lagos	-0,0051		
Aysén	0,0385*		
Magallanes	0,0190*		
Los Ríos	-0,0103*		
Arica y Parinacota	0,0081		
Ñuble	0,0016		

*Significativo 95% de nivel de confianza

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

3.1.4.3. Sequías

Para el caso de las sequías si bien se observa una prevalencia baja (menos del 1% de los hogares declara haberse visto afectado por este tipo de eventos cifra muy similar al indicador calculado usando sólo como referencia la

³⁹ Test estadístico diferencia proporciones entre usuarios y no usuarios SSyOO $P > |t| = 0,066$. Diferencia no estadísticamente significativa (95% NC)

población de atendidos por el SSyOO), no sólo se reitera el patrón de regiones con diferencias significativas con la RM (en la mayoría se observan probabilidades mayores de este tipo de eventos que las constatadas en la RM, sino que además se observa un llamativo patrón de coeficientes significativos entre las variables dummies creadas para incorporar en los análisis la distribución por decil de ingreso autónomo. Esta información puede observarse en la Tabla 21.

Tabla 21: Probabilidad ocurrencia Desastre Hogar: **Sequía**:⁴⁰

Hogares	N Hogares	% Hogares	N Hogares SSyOO	% Hogares SSyOO
No ha ocurrido evento negativo	5.762.092	99,5%	54.032	99,2%
Ha ocurrido evento negativo	32.004	0,6%	457	0,8%
Total	5.794.096	100%	54.489	100%

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

En efecto, tal como se observa en la Tabla 22, si bien es cierto se observa un patrón similar de probabilidades en los primeros tres deciles de ingreso, las probabilidades son significativamente menores en los deciles de ingreso superiores. Este hallazgo podría ser interpretado como que, en el caso de la sequía, su ocurrencia produce efectos más significativos entre aquellos que tienen menos mecanismos de protección contra los efectos de este tipo de eventos, esto es, precisamente los hogares con mayores niveles de vulnerabilidad. La significancia de las variables explicativas incorporadas se detalla en la Tabla 22.

Tabla 22: Efectos Marginales Modelo Probit probabilidad de ocurrencia Desastre Hogar: **Sequía**:

Variable	Efecto Marginal	Variable	Efecto Marginal
Edad Jefe de Hogar	0,0000	Decil de Ingreso Autónomo	
Sexo Jefe de Hogar	-0,0005	II	-0,0000
Condición Ocupado Jefe de Hogar	0,0006	III	-0,0009
Tamaño del hogar	-0,0001	IV	-0,0025*
Presencia Adulto Mayor	-0,0001	V	-0,0025*
Presencia menor 12 años	-0,0001	VI	-0,0011
Región		VII	-0,0034*
Tarapacá	0,0019	VIII	-0,0029*
Antofagasta	0,0095*	IX	-0,0027*
Atacama	0,0033	X	-0,0041*
Coquimbo	0,0053*	Constante	-2,784*
Valparaíso	0,0024*		
O'Higgins	0,0016		
Maule	0,0114*		
Biobío	0,0002		
Araucanía	0,0158*		
Los Lagos	0,0084*		
Aysén	0,0126*		
Magallanes	0,0077*		
Los Ríos	0,0010		

⁴⁰ Test estadístico diferencia proporciones entre usuarios y no usuarios SSyOO $P > |t| = 0,208$. Diferencia no estadísticamente significativa (95% NC)

Variable	Efecto Marginal	Variable	Efecto Marginal
Arica y Parinacota	0,0027		
Ñuble	0,0138*		

*Significativo 95% de nivel de confianza

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

3.1.4.4. Incendios Forestales

Al analizar la probabilidad de ocurrencia de incendios forestales que afecten a los hogares, se constata prevalencias todavía inferiores a las observadas en el caso de los efectos de la sequía, tal como puede revisarse en la Tabla 23.

Tabla 23: Probabilidad ocurrencia Desastre Hogar: **Incendio Forestal**:⁴¹

Hogares	N Hogares	% Hogares	N Hogares SSyOO	% Hogares SSyOO
No ha ocurrido evento negativo	5.756.317	99,4%	54.197	99,5%
Ha ocurrido evento negativo	37.779	0,7%	292	0,5%
Total	5.794.096	100%	54.489	100%

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

Sin embargo, a pesar de esta menor prevalencia, el hallazgo sobre el efecto de este tipo de desastre entre los hogares de menores ingresos puede nuevamente constatarse, particularmente cuando se tiene en consideración a los hogares del primer decil. En efecto, en varios de los deciles superiores se observa probabilidades de ocurrencia significativamente menores a las constatadas entre los hogares del primer decil. Los efectos marginales y la significancia estadística de las variables explicativas se muestran en la Tabla 24.

Tabla 24: Efectos Marginales Modelo Probit probabilidad de ocurrencia Desastre Hogar: **Incendio Forestal**:

Variable	Efecto Marginal	Variable	Efecto Marginal
Edad Jefe de Hogar	0,0000	Decil de Ingreso Autónomo	
Sexo Jefe de Hogar	-0,0006	II	-0,0023*
Condición Ocupado Jefe de Hogar	0,0009	III	-0,0018
Tamaño del hogar	-0,0004	IV	-0,0027*
Presencia Adulto Mayor	-0,0000	V	-0,0025
Presencia menor 12 años	0,0021*	VI	-0,0012
Región		VII	0,0002
Tarapacá	0,0025*	VIII	-0,0018
Antofagasta	0,0099*	IX	-0,0017
Atacama	0,0061*	X	-0,0031*
Coquimbo	0,0009	Constante	-2,7206*
Valparaíso	0,0037*		
O'Higgins	0,0043*		
Maule	0,0208*		
Biobío	0,0032*		
Araucanía	-0,0004		

⁴¹ Test estadístico diferencia proporciones entre usuarios y no usuarios SSyOO $P > |t| = 0,738$. Diferencia no estadísticamente significativa (95% NC)

Variable	Efecto Marginal	Variable	Efecto Marginal
Los Lagos	-0,0011		
Aysén	0,0127*		
Magallanes	0,0091*		
Los Ríos	-0,0024*		
Arica y Parinacota	0,0011		
Ñuble	0,0046*		

*Significativo 95% de nivel de confianza

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

3.1.4.5. Heladas

El último tipo de desastres cuya probabilidad de ocurrencia se analiza son las heladas. Como puede observarse, la probabilidad de que este tipo de eventos afecte la calidad de vida de los hogares en los últimos 12 meses alcanza un 1,3% de los hogares, lo que representa una tasa mayor en más de 100% al mismo indicador calculado solamente entre los usuarios del SSyOO. La Tabla 25 presenta las probabilidades para este tipo de eventos negativos.

Tabla 25: Probabilidad ocurrencia Desastre Hogar: **Helada**:⁴²

Hogares	N Hogares	% Hogares	N Hogares SSyOO	% Hogares SSyOO
No ha ocurrido evento negativo	5.721.818	98,8%	54.176	99,4%
Ha ocurrido evento negativo	72.278	1,3%	313	0,6%
Total	5.794.096	100%	54.489	100%

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

Luego al analizar las probabilidades de ocurrencia en función de atributos de los hogares se constata que, con la sola excepción del tamaño del hogar (a mayor tamaño mayor proporción de hogares que declara haber sido afectado por este tipo de eventos) el resto de las características del jefe o del grupo del hogar no afecta la probabilidad de que se declare la existencia de este tipo de eventos. Sin embargo, se reitera el patrón en que en varias de las regiones se observa una menor proporción que la constatada en la Región Metropolitana de hogares que señala haberse visto afectados por heladas. Por último, se observa también que la proporción de hogares que declara ser afectado por este tipo de problemas en los últimos 12 meses en el primer decil es mayor a la mayoría de los demás, llamando también la atención el hecho de que en el caso del X decil existe una significativa mayor proporción de afectados por estos eventos, suceso cuya explicación podría conjeturarse radica en el hecho de que existiría en dicho decil de ingreso una relativa mayor proporción de mayores agricultores que podría verse más afectado por las heladas que el resto de los hogares de menores deciles de ingreso autónomo. La Tabla 26 detalla los efectos Marginales de las variables explicativas para el modelo estimado.

⁴² Test estadístico diferencia proporciones entre usuarios y no usuarios SSyOO $P > |t| = 0,481$. Diferencia no estadísticamente significativa (95% NC)

Tabla 26: Efectos Marginales Modelo Probit probabilidad de ocurrencia Desastre Hogar: **Helada:**

Variable	Efecto Marginal	Variable	Efecto Marginal
Edad Jefe de Hogar	0,0000	Decil de Ingreso Autónomo	
Sexo Jefe de Hogar	-0,0001	II	-0,0038*
Condición Ocupado Jefe de Hogar	-0,0003	III	-0,0033*
Tamaño del hogar	0,0007*	IV	-0,0024
Presencia Adulto Mayor	0,0009	V	-0,0037*
Presencia menor 12 años	0,0001	VI	-0,0030
Región		VII	-0,0029
Tarapacá	N/A	VIII	-0,0014
Antofagasta	-0,0224*	IX	0,0031
Atacama	N/A	X	0,0114*
Coquimbo	-0,2232*	Constante	-2,2202*
Valparaíso	-0,2308*		
O'Higgins	-0,0200*		
Maule	-0,0141*		
Biobío	-0,0214*		
Araucanía	-0,0187*		
Los Lagos	N/A		
Aysén	0,0100		
Magallanes	-0,0226*		
Los Ríos	-0,0230*		
Arica y Parinacota	N/A		
Ñuble	-0,0226*		

*Significativo 95% de nivel de confianza

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

Finalmente, al agregar la información de ocurrencia de todos los desastres naturales o humanos anteriormente descritos más otros mencionados en la CASEN pero que por el hecho de tener prevalencias inferiores al 0,6% no se incluyeron en los análisis se constata que un 9% de los hogares declara haberse visto afectado al menos por uno de dichos desastres, siendo la proporción de afectados adscritos al SSyOO levemente superior al mismo indicador, pero calculado para toda la población (0,6%). El detalle de las probabilidades se detalla en la Tabla 27.

Tabla 27: Probabilidad ocurrencia Desastre Hogar: **Todas las Anteriores:**⁴³

Hogares	N Hogares	% Hogares	N Hogares SSyOO	% Hogares SSyOO
No ha ocurrido evento negativo	5.270.354	91,0%	49.240	90,4%
Ha ocurrido evento negativo	523.742	9,0%	5.249	9,6%
Total	5.794.096	100%	54.489	100%

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

⁴³ Test estadístico diferencia proporciones entre usuarios y no usuarios SSyOO $P > |t| = 0,289$. Diferencia no estadísticamente significativa (95% NC)

3.1.4.6. Todos los desastres

Finalmente, se observa que, al analizar el efecto combinado de los desastres incluidos en CASEN, se puede constatar un patrón similar al ya descrito con anterioridad en donde, por regla general, las mayores diferencias no están condicionadas por atributos de los hogares, ni de sus integrantes, sino que principalmente por la región en que se emplazan los hogares, siendo las probabilidades de ocurrencia generalmente mayores en regiones distintas a la Metropolitana. Por último, si bien se observa algunos desastres específicos en que su probabilidad está significativamente asociada a los deciles de ingreso, dicho patrón no resulta sistemático al punto que en el indicador de probabilidad global que agrupa a todos los desastres considerados en el instrumento sólo el V decil presenta una probabilidad significativamente menor al decil de referencia (I). La Tabla 28 detalla los efectos marginales y significancia de las variables explicativas consideradas en el modelo.

Tabla 28: Efectos Marginales Modelo Probit probabilidad de ocurrencia Desastre Hogar: **Todas las Anteriores:**

Variable	Efecto Marginal	Variable	Efecto Marginal
Edad Jefe de Hogar	0,0001	Decil de Ingreso Autónomo	
Sexo Jefe de Hogar	0,0076*	II	-0,0076
Condición Ocupado Jefe de Hogar	0,0053	III	-0,0053
Tamaño del hogar	0,0035*	IV	-0,0068
Presencia Adulto Mayor	0,0067	V	-0,0169*
Presencia menor 12 años	-0,0011	VI	-0,0086
Región		VII	-0,0119
Tarapacá	-0,0051	VIII	-0,0091
Antofagasta	0,1059*	IX	-0,0066
Atacama	0,1755*	X	0,0220*
Coquimbo	0,0719*	Constante	-1,6371*
Valparaíso	0,0107		
O'Higgins	-0,0063		
Maule	0,0739*		
Biobío	-0,0180*		
Araucanía	0,0070		
Los Lagos	0,0028		
Aysén	0,1267*		
Magallanes	0,0534*		
Los Ríos	-0,0370*		
Arica y Parinacota	0,0185		
Ñuble	0,0003		

*Significativo 95% de nivel de confianza

Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2017

3.1.5. Conclusiones del análisis econométrico de probabilidad de ocurrencia de eventos negativos para los hogares.

Tal como ha podido observarse en las páginas precedentes, tanto la probabilidad de ocurrencia de los eventos incluidos en la encuesta CASEN como las variables asociadas con dicha probabilidad presentan un comportamiento heterogéneo, considerando distintos tipos de riesgos. En efecto, mientras que, en el caso de los riesgos asociados a la salud, los atributos de los hogares determinan en gran medida la magnitud de las

probabilidades de ocurrencia de eventos negativos, en el caso de los desastres, el principal elemento que afecta la probabilidad de ocurrencia de dichos eventos es la región en la cual se emplaza el hogar.

Por otro lado, es necesario mencionar que no se observa un patrón sostenido de mayor o menor probabilidad de ocurrencia de los riesgos analizados cuando se compara a la población en general de cuando se analiza específicamente los eventos a los que se ven sometidos los hogares usuarios del Subsistema de Seguridades y Oportunidades. Mientras en algunos casos las probabilidades de ocurrencia son mayores entre la población del SSyOO (riesgo de hospitalización y/o tratamiento quirúrgico), en otros casos la probabilidad de ocurrencia es menor (probabilidad de problema de salud, enfermedad o accidente).

Respecto a los atributos de los hogares que afectan la probabilidad de verse afectado por los eventos analizados en la encuesta CASEN, si bien es cierto en el caso de los eventos relacionados con la salud se corroboró relaciones significativas, los patrones de comportamiento no son estables. Esto es, por ejemplo, en el caso del sexo del jefe de hogar, se constata que, en el caso de algunos eventos, la probabilidad de ocurrencia es mayor cuando se trata de hombres que cuando se trata de mujeres (hospitalizaciones o intervenciones quirúrgicas), en otros casos la probabilidad es mayor cuando se trata de mujeres que entre hombres (enfermedades o accidentes).

Finalmente, es necesario mencionar el hecho de que, en el caso específico de los eventos asociados con la salud, se observa por regla general una alta homogeneidad en las probabilidades de ocurrencia de los eventos analizados entre los hogares pertenecientes a los deciles de menores ingresos. Lo anterior es un factor relevante a la hora de diseñar estrategias de microseguros puesto que, si se requiere contar con una masa crítica de potenciales usuarios de una herramienta como la que se está analizando en el contexto de la presente consultoría, el hecho de que el nivel de riesgo sea similar entre estas categorías de ingreso implicaría que al menos en materia de riesgo los productos a ofrecer a hogares de los menores deciles de ingreso podrían ser similares. ⁴⁴

⁴⁴ Dada la modalidad de aplicación de las preguntas sobre ocurrencia de eventos negativos incluida en CASEN 2017 no resulta procedente calcular un indicador agregado de ocurrencia de eventos negativos.

4. RESULTADOS ENCUESTA A USUARIOS DEL PROGRAMA FAMILIA

4.1. INTRODUCCIÓN

La oferta original del Centro de Sistemas Públicos Consideró la Aplicación de una Encuesta a Usuarios del Programa Familias para indagar tres dimensiones

1. El temor de las familias respecto a la ocurrencia de un conjunto específico de eventos negativos.
2. La materialización efectiva en los últimos 3 años de un evento negativo susceptible de ser asegurado.
3. La disposición de los encuestados a tomar un seguro para tener protección frente a la posibilidad de que se materialice alguno de los riesgos mencionados.

El diseño de los programas del Subsistema de Seguridades y Oportunidades contempla la realización de sesiones de trabajo grupales y sesiones comunitarias. Las sesiones grupales tienen por objetivo que los usuarios de los programas compartan sus experiencias con sus pares. Por su parte, las sesiones comunitarias tienen por objetivo ampliar la oferta programática del Estado a las familias que no son usuarias del Programa. En conocimiento de la realización de estas reuniones la metodología diseñada por el Centro de Sistemas contempló aprovechar estas instancias para la aplicación de las encuestas. Es por ello que se tomó contacto directamente con las contrapartes del Programa en las 3 Regiones en donde se aplicaría el instrumento, esto es, Región Metropolitana, Región de Valparaíso y Región del Biobío. En conjunto con ellos se individualizó las fechas en que se realizarían sesiones grupales durante los meses de Enero y Febrero para aplicar en primera instancia un piloto y en segunda instancia concurrir, de acuerdo a lo establecido en la propuesta, a la realización de sesiones grupales en 6 comunas.

En primer lugar, el piloto se efectuó el día 29 de enero en una sesión grupal desarrollada en la Comuna de la Cisterna. A la instancia concurren 7 asistentes a quienes se aplicó una primera versión del instrumento. La asistencia al encuentro convocado fue muy inferior a lo esperado, prácticamente la mitad, no obstante, que los asistentes mostraron un alto nivel de compromiso quedándose todos por un tiempo adicional para responder la encuesta.

La dificultad para comprender y responder las preguntas en general, pero en particular las que requieren algún tipo de cómputo o las asociadas a la identificación más precisa de los riesgos que los afectan fue más allá de lo esperado, para la gran mayoría del grupo.

Tomando en cuenta estos hallazgos se formuló una nueva versión del instrumento que fue presentada a la contraparte del MDS con quienes finalmente se concordó una versión simplificada de 34 preguntas que puede encontrarse en los anexos del presente informe, distribuidas en 4 secciones, siendo la primera de ellas una que permitiese la caracterización de los hogares de los respondientes y las tres siguientes dirigidas a indagar en las tres condiciones anteriormente mencionadas.

Para finalizar la sección es importante mencionar que, de acuerdo al objeto de estudio sumado a las condiciones en las cuales se aplicaría la encuesta, se definió que se trataría de una encuesta de hogares. Esto es, si bien la encuesta se aplicaría a aquellas personas que concurren a los encuentros organizados por el Programa en condición de representantes del hogar del que forman parte, se les consultaría respecto a atributos de su hogar más que por aspectos personales. De la misma manera, las preguntas referentes al temor,

la ocurrencia y la disposición a buscar protección ante dichos eventos fueron referentes a los integrantes de su hogar (el entrevistado debía responder en representación de éstos).

4.2. ASPECTOS DE LA APLICACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LA MUESTRA.

Habiendo efectuado las coordinaciones con las contrapartes regionales se determinó aquellas, de entre las comunas de las tres regiones que tuvieran planificado realizar encuentros durante el mes de febrero aquellos en los que eventualmente habría mayor asistencia con el objetivo de obtener la mayor muestra posible, determinándose que las mayores probabilidades de concurrencia se esperaban en los encuentros a realizarse en las comunas de Lo Espejo, Colina, Villa Alemana, Quillota, San Pedro de la Paz y Curanilahue. Finalmente, las fechas en que se aplicó la encuesta fueron las siguientes:

- Villa Alemana: 12 de febrero
- San Pedro de la Paz: 14 de febrero
- Lo Espejo: 17 de febrero
- Quillota: 18 de febrero
- Curanilahue: 26 de febrero
- Colina: 27 de febrero

Es necesario mencionar que, en el caso de Villa Alemana, considerando la posibilidad de que el día 12 de febrero se efectuaron 2 encuentros (uno por la mañana y otro por la tarde) se determinó pertinente aprovechar ambas instancias para aplicar la encuesta en cada una de ellas. Producto de estas acciones finalmente se obtuvo los siguientes tamaños muestrales.

Tabla 29: Distribución de la muestra obtenida

Comuna	Muestra
Villa Alemana	20
Quillota	16
San Pedro de la Paz	15
Curanilahue	10
Lo Espejo	5
Colina	15
Total	81

Fuente: Elaboración propia

Respecto a las características de los hogares, pudo constatar una serie de atributos. En primer lugar, que el 42% de los casos, las viviendas en las que residen los hogares corresponden a viviendas propias, el 40% corresponde a hogares que residen en condición de vivienda compartida y/o allegados y el resto corresponde a hogares que arriendan su vivienda. Respecto a dichas viviendas, de acuerdo con las respuestas el 52% correspondería a viviendas construidas de material de albañilería, el 26% de tabique, un 14% de viviendas de hormigón armado, un 6% de adobe, barro o quincha y el resto de otros materiales.

En relación con el tamaño de los hogares de quienes contestaron la encuesta la Tabla 30 despliega la composición de la muestra por tamaño de los hogares.

Tabla 30: Composición de la muestra por tamaño de hogares

Tamaño	% de Hogares
1	16,05%
2	23,46%
3	14,81%
4	25,93%
5	4,94%
6	8,64%
7	2,47%
8	1,23%
9	0,00%
10	2,47%

Fuente: Elaboración propia

Tal como puede observarse, el 80% de los encuestados declara formar parte de hogares con tamaño de 4 integrantes o menos, siendo el tamaño promedio 3,4 integrantes. De acuerdo con la encuesta CASEN 2017 el tamaño promedio de los hogares es de 3,1 integrantes, alcanzando dicho valor 3,5 integrantes si el indicador se calcula sólo considerando familias en condición de pobreza⁴⁵ y 3,2 en el caso de los hogares en pobreza extrema, lo que permite verificar que al menos desde el punto de vista de los tamaños, los hogares de quienes participaron la encuesta tienen tamaños similares a los verificados con dicha encuesta.

Por otro lado, verificando la composición de los hogares por sexo de sus integrantes la Tabla 31 despliega la cantidad promedio de hombres y mujeres que integran hogares de distintos tamaños:

Tabla 31: Cantidad promedio de hombres y mujeres por tamaño del hogar

Tamaño del hogar	Cantidad promedio de hombres	Cantidad promedio de mujeres
1	0,23	0,77
2	0,58	1,42
3	1,08	1,92
4	1,19	2,81
5	2,25	2,75
6	2,71	3,29
7	5,00	2,00
8	3,00	5,00
9	0,00	0,00
10	6,50	3,50

Fuente: Elaboración propia

Tal como puede observarse, la gran mayoría de los hogares monoparentales está conformado sólo por mujeres. Luego en hogares de mayor tamaño la prevalencia de mujeres sigue siendo la regla con la excepción de los hogares de 7 y 10 integrantes, los que tienen mayor prevalencia masculina. Si bien es cierto en CASEN 2017 se observa que entre los hogares pobres la prevalencia femenina es mayor en los hogares monoparentales, para hogares de mayor tamaño la proporción de miembros hombres es mayoritaria para hogares de mayor tamaño.

⁴⁵ Medida a partir del método del ingreso

Esta situación puede ser interpretada como una expresión de una mayor proporción de hogares con jefatura femenina que caracteriza a los hogares participantes en el Programa Familias.

Si se repite el análisis anterior considerando la estructura etaria de sus integrantes se observa la siguiente distribución:

Tabla 32: Cantidad promedio de integrantes de diferentes edades por tamaño del hogar

Tamaño del hogar	N° promedio de integrantes menores de 1 año	N° promedio de integrantes 1 a 12 años	N° promedio de integrantes 13 a 18 años	N° promedio de integrantes 19 a 60 años	N° promedio de integrantes 61 años y más.
1	0,00	0,00	0,00	0,23	0,77
2	0,00	0,16	0,11	0,95	0,74
3	0,08	0,67	0,25	1,50	0,42
4	0,00	1,29	0,38	1,71	0,62
5	0,00	0,75	0,50	3,50	0,25
6	0,00	1,71	0,71	3,00	0,57
7	0,00	1,50	0,50	4,00	1,00
8	0,00	3,00	3,00	2,00	0,00
10	0,00	2,50	1,00	6,50	0,00
% de hogares con al menos uno de sus miembros con edad en el segmento	1,23%	48,15%	23,46%	82,72%	51,85

Fuente: Elaboración propia

Tal como puede observarse, la mayoría de los hogares tiene entre sus integrantes al menos alguien con edades entre 19 y 60 años, o más de 60 años. Este dato contrasta con CASEN 2017 en donde la proporción de hogares en que al menos uno de sus miembros es adulto Mayor alcanza sólo al 28%. En contraste, menos del 2% de los hogares tiene integrantes menores de un año, mientras que prácticamente la mitad tiene entre sus miembros niños con edades entre 1 y 12 años. Por otro lado, entre quienes contestan la encuesta los hogares monoparentales están compuestos esencialmente por adultos mayores, mientras que en el caso de los de dos integrantes estos en promedio están integrados principalmente por mayores de 18 años. Por otra parte, en promedio puede observarse que por lo menos hasta los hogares con 7 integrantes, la mayoría de ellos tiene dentro de sus integrantes al menos un adulto mayor, en el caso de los menores de 12 años estos comienzan a tener una importancia relativa mayor sólo en hogares de 3 o más integrantes (en hogares de 3 integrantes en promedio 0,67 de ellos son menores de 12 años). En el caso de los menores con edades entre 13 y 18 años se observa que en ninguna de las categorías por tamaño del hogar representan más de un quinto de todos los integrantes. En efecto, por ejemplo, el hecho de que entre en hogares de tamaño 3 en promedio 0,25 de sus integrantes tiene edades entre 13 y 18, mientras que en los hogares de tamaño 4 en promedio 0,38 tienen edades en dicho segmento.

Respecto a las condiciones de discapacidad, nacionalidad y etnia de los integrantes de los hogares se observa que el 21%, 11%, y 14% de los hogares presentan respectivamente al menos uno de sus integrantes en tal condición. Respecto a la condición de discapacidad de acuerdo con los datos de CASEN 2017 el 15% de los hogares declara tener al menos uno de sus miembros con una condición permanente de discapacidad, el 5,69% tiene al menos un integrante de nacionalidad extranjera y el 12% tiene al menos un integrante de pueblos

originarios. Estas cifras indican que la muestra tendría eventualmente una sobre representación de hogares con presencia de discapacitados, extranjeros y miembros de pueblos originarios.

Finalmente, respecto a su condición de actividad económica se observa que, entre los encuestados, el 52% menciona tener en su hogar al menos un perceptor de ingresos, mientras que sólo el 31% de los hogares señala tener al menos un perceptor de ingreso con contrato. En CASEN 2017, considerando la población pobre, el 64% de los hogares tiene al menos un perceptor de ingresos, y sólo el 27% de los hogares declara que tiene al menos uno de sus miembros trabajando con contrato. Tal como puede observarse, la muestra tendría un leve sub reporte de familias con al menos un perceptor de ingresos, así como una leve sobre representación de hogares con al menos un perceptor de ingreso con contrato.

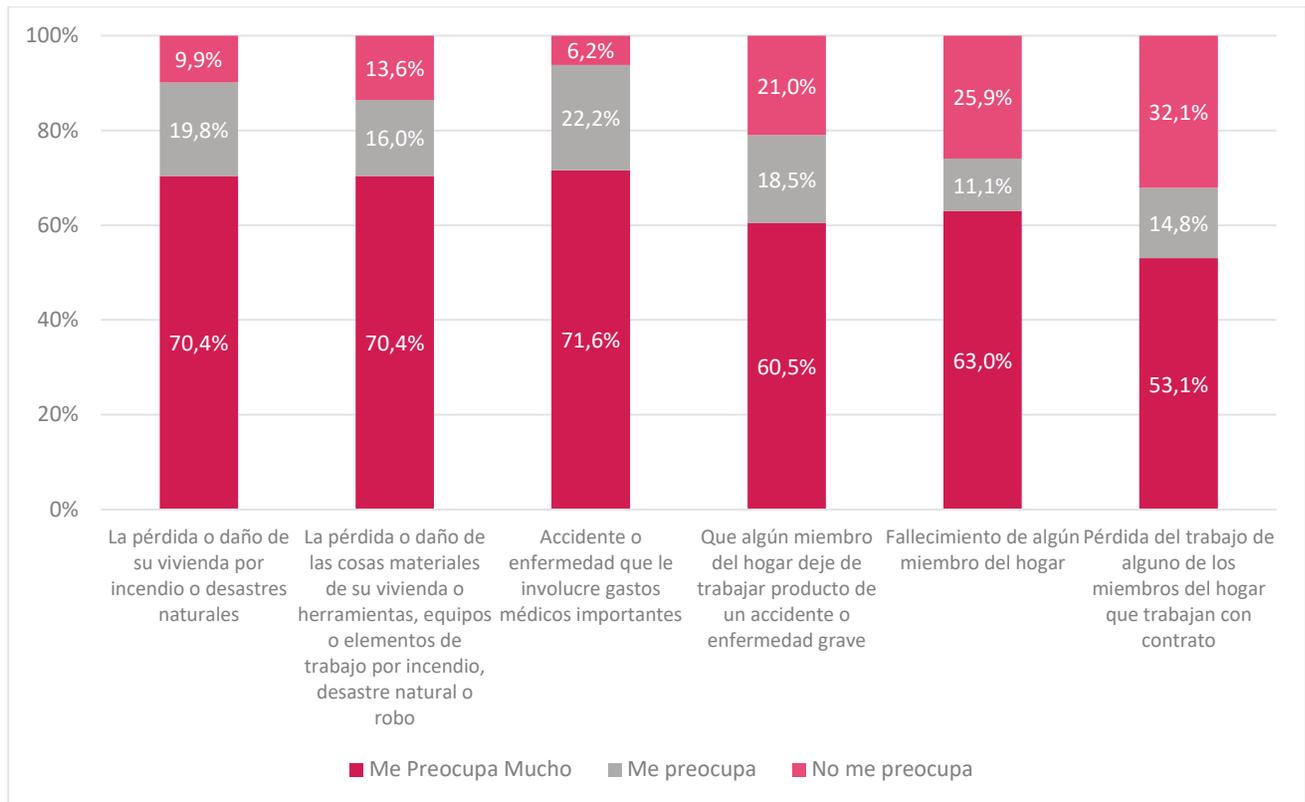
Por otro lado, el 63% de los encuestados señala que en su hogar hay una persona que trabaja por cuenta propia⁴⁶ y el 47% de los encuestados declara que al menos una persona en su hogar recibe ingresos por concepto de pensiones. En CASEN 2017, sólo el 27% de los hogares señala que tiene al menos uno de sus miembros desempeñando un trabajo por cuenta propia. Esta proporción significativamente menor registrada en CASEN respecto de los hogares que en la encuesta señalaron tener al menos un trabajador por cuenta propia, podría dar cuenta de que muchos de dichos trabajadores en la práctica no están generando ingreso al momento de la aplicación de la encuesta. En el caso de los perceptores de ingresos por concepto de Jubilación, en CASEN 2017 se observa que menos del 2% de los hogares pobres recibe ingreso por concepto de pensión. Este hecho es consistente con la alta proporción de hogares con miembros adultos mayores en la muestra anteriormente constatada y daría cuenta de un sobre muestreo de hogares con ingresos por concepto de pensión (y de hogares con presencia de adultos mayores).

4.3. RESULTADOS DE LA ENCUESTA

El primer aspecto a analizar en la encuesta es la percepción de temor de los encuestados respecto a los 6 eventos negativos indagados en el instrumento. La Ilustración 3 despliega dicha información:

⁴⁶ El hecho de que haya una mayor proporción de hogares con al menos un miembro como trabajador por cuenta propia mayor que la proporción de hogares con al menos un perceptor de ingresos del trabajo puede interpretarse como que algunos de los trabajadores por cuenta propia al momento de la encuesta no percibirían ingresos.

Ilustración 3: Temor a la ocurrencia de eventos negativos en los próximos 12 Meses



Fuente: Elaboración propia

Tal como puede observarse, los eventos negativos que más preocupan a los encuestados son la pérdida o daño de la vivienda por incendio o desastres naturales”, la pérdida o daños de cosas materiales de la vivienda y la ocurrencia de enfermedades o gastos médicos que involucren gastos médicos importantes, todos ellos con más de un 70% de menciones a la categoría “me preocupa mucho”. La preocupación por este tipo de riesgos está alrededor de 10% sobre el temor a los otros eventos negativos. Al segmentar los datos sobre la base de las características de los hogares⁴⁷ en búsqueda de diferencias significativas y sistemáticas entre categorías de dichas variables de segmentación, esto es, que para diversos eventos negativos la percepción de temor resulte significativa y reiteradamente mayor entre un grupo específico en contraste con otro, se observa en primer lugar que las diferencias en contrastes como “hogares con presencia de adultos mayores” vs. “hogares sin presencia de adultos mayores” suelen ser pequeñas (menos de 10% de diferencia en el porcentaje de menciones a la opción “me preocupa mucho”) y/o cuando lo son (mayores a 20% entre dos categorías de una variable de segmentación) estas diferencias no se mantiene para todos los eventos negativos mencionados. A manera de ejemplo, se observa que entre los hogares que no cuentan con ningún integrante perteneciente a pueblos originarios, el nivel de temor a la pérdida o daño de la vivienda por incendio o desastre natural es 34% mayor que entre los hogares que si tienen entre sus integrantes a miembros de pueblos originarios. Sin embargo, al analizar el temor a otros eventos negativos, como por ejemplo, el temor a accidente que le involucre gastos médicos importantes, el temor es mayor entre hogares con miembros de pueblos originarios

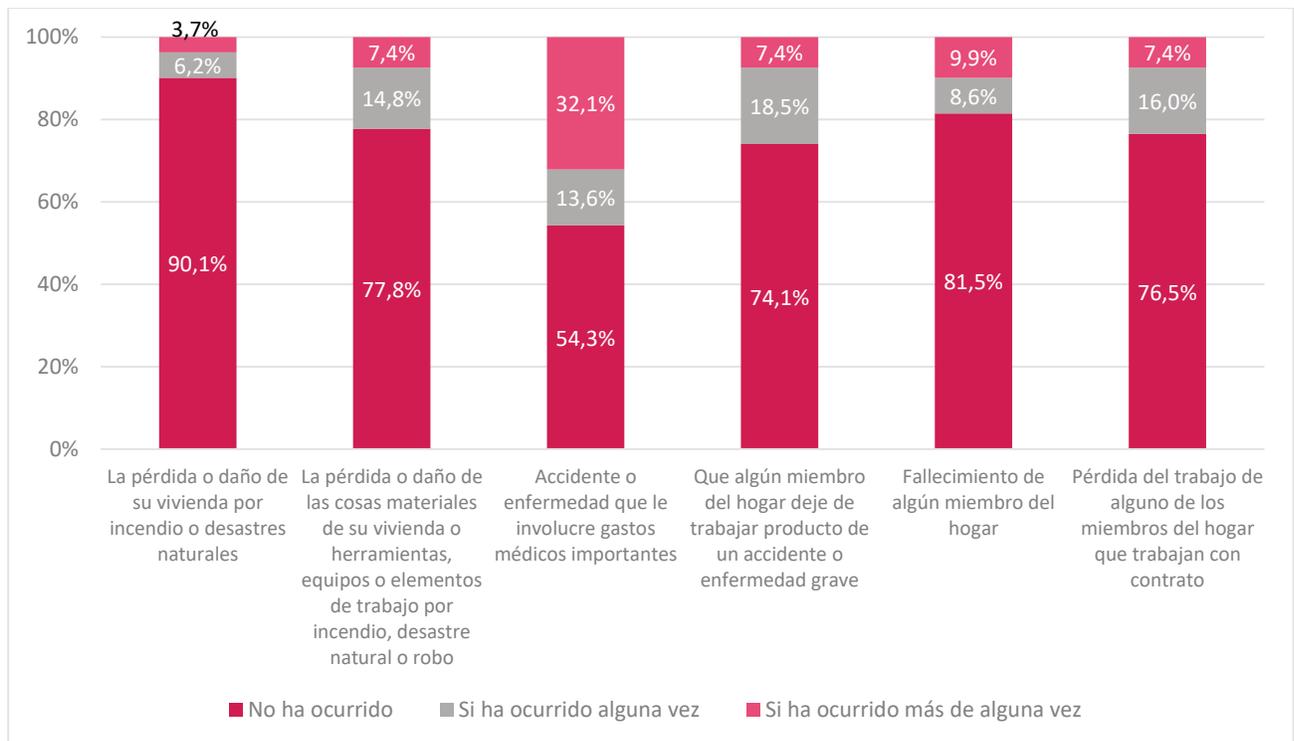
⁴⁷ Detalle gráfico en anexos

que en hogares sin miembros integrantes de pueblos originarios (9% mayor). Por otro lado, aunque las diferencias no sean tan importantes en magnitud, se observa que los hogares con mayor preocupación para la totalidad de los eventos negativos son los hogares con presencia de adultos mayores ocurriendo algo muy similar entre los hogares entre cuyos miembros tienen un receptor de pensiones. De la misma forma, los hogares que tienen entre sus miembros personas con discapacidad, hogares con miembros extranjeros y con integrantes de pueblos originarios, presentan por lo general menor nivel de temor a los distintos eventos mencionados. Algo similar ocurre con los hogares que cuentan entre sus miembros con trabajadores por cuenta propia: menor percepción de temor a varios de los eventos negativos que los hogares que no tienen entre sus miembros a trabajadores por cuenta propia.

En síntesis, si bien la magnitud de las diferencias entre categorías de una segmentación puede no ser significativa, por regla general, mientras haya presencia en los hogares de adultos mayores y/o receptores de pensión, aumentaría el nivel de temor, mientras que la presencia de miembros de pueblos originarios y discapacitados lo disminuye, situación que podría ser considerado como una señal de mayor resiliencia al temor a eventos negativos entre hogares que cuentan con miembros en dicha condición.

Respecto a la ocurrencia efectiva de los 6 eventos negativos incluidos en el instrumento se observa que en 5 de los 6 eventos la prevalencia no supera el 26%, siendo claramente el evento negativo con mayor prevalencia la ocurrencia de accidentes o enfermedades que involucraron gastos médicos importantes, evento que ha ocurrido una o más veces al 46% de los hogares, siendo este evento (de acuerdo al análisis anterior) también aquel frente al cual los entrevistados declaran mayor grado de temor.

Ilustración 4: Ocurrencia efectiva de eventos negativos en los tres últimos años



Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, se verificó la existencia de patrones sistemáticos en la prevalencia de estos eventos considerando las segmentaciones mencionadas. Nuevamente, al igual que lo ocurrido en el análisis del temor a los eventos negativos, si bien las diferencias entre segmentaciones no son importantes, en ciertas variables se observa un patrón claramente definido. Por ejemplo, en el caso de los hogares con miembros que presentan discapacidad se observa menor prevalencia reportada que en aquellos que no tienen entre sus miembros una persona con discapacidad. De la misma forma entre los hogares que cuentan con un miembro extranjero la prevalencia de eventos negativos es mayor que entre los que no cuentan con un miembro extranjero. Por otro lado, entre los hogares que cuentan con miembros que recibe ingresos por pensiones, la prevalencia de eventos negativos es menor que entre los hogares que no tienen entre sus miembros perceptores de ingresos por pensiones, sin embargo, llama la atención que en el caso de la segmentación por presencia de adultos mayores en el hogar ocurra todo lo contrario: la prevalencia declarada de eventos negativos es mayor en hogares que si cuentan con un miembro adulto mayor que entre aquellos que no.

Considerando las consecuencias de los eventos los encuestados que declararon haber sufrido eventos negativos fueron consultados respecto a los gastos que le involucró afrontar el evento negativo ocurrido, información que se despliega en la Tabla 33:

Tabla 33: Considerando todos los eventos negativos que tuvo que enfrentar en estos tres últimos años, aproximadamente ¿Cuánto ha tenido que gastar en total para enfrentarlos?

Alternativas	Porcentaje
a. Hasta un sueldo mínimo al año	38,60%
b. Entre uno y dos sueldos mínimos al año	19,30%
c. Entre dos y tres sueldos mínimos al año	14,04%
d. Más tres sueldos mínimos al año	28,07%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Tal como puede observarse, dos son las categorías de gastos con mayor nivel de menciones: Hasta un sueldo mínimo y más de tres sueldos mínimos. Dada la estructura de la encuesta no es posible indagar el evento negativo específico que requirió efectuar el gasto mencionado.

Por otro lado, se observa que los hogares enfrentaron las consecuencias de los gastos principalmente por la vía de ahorros propios y parientes o amigos. El detalle se presenta en la Tabla 34

Tabla 34: ¿Con qué recursos enfrentó principalmente estos gastos?

Alternativas	Porcentaje
a. Ahorros propios	42,11%
b. Banco	7,02%
c. Financiera	7,02%
d. Caja de compensación o cooperativa	1,75%
e. Parientes y/o amigos	28,07%
f. Otro	14,04%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Otro tipo de acciones que involucró la materialización de los eventos negativos consiste en el hecho de que alguno de los miembros del hogar haya tenido que dejar de trabajar como consecuencia del evento negativo ocurrido, observándose que esencialmente la misma proporción de hogares declara que no ha involucrado dejar de trabajar vs. los que sí.

Tabla 35: Considerando todos los eventos que tuvo que enfrentar en estos tres últimos años ¿Alguno de los miembros de su hogar tuvo que dejar de trabajar o hacer aquellos a lo que se dedicaba para enfrentar dicha?

Alternativa	Porcentaje
a. Si	51,79%
b. No	48,21%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, se observa que entre los que tuvieron que dejar de trabajar existe heterogeneidad respecto del tiempo que dejaron de trabajar puesto que mientras una proporción cercana al 30% tuvo que dejar de trabajar por menos de un mes, casi 40% lo tuvo que dejar de hacer por 6 meses o más:

Tabla 36: Si alguno de los miembros de su hogar tuvo que dejar de trabajar o hacer aquello a lo que se dedicaba antes de que ocurriera el evento negativo ¿Cuánto tiempo tuvo que dedicarle esa persona a enfrentar dicha situación?

Alternativa	Porcentaje
a. Menos de un mes	28,57%
b. Más de un mes, pero menos de 3	19,05%
c. Más de 3 meses, pero menos de 6	14,29%
d. Más de 6 meses	38,10%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, respecto a la voluntad de tomar protección para prevenir los efectos de los eventos negativos, se observa el patrón desplegado en la Ilustración 5:

Ilustración 5: ¿En qué casos Ud. cree que puede serle útil o necesario tomar un seguro?



Fuente: Elaboración propia

El primer aspecto que llama la atención es que existe una gran heterogeneidad en la disposición a protegerse respecto a los eventos negativos que va entre un 77% para accidentes o enfermedades que involucren gastos médicos importantes hasta un 35% para la pérdida de trabajo dependiente. Si se analiza este gráfico junto con el anterior, se observa que, si bien por regla general la disposición a tomar protección es mayor para aquellos eventos negativos que mayor prevalencia tienen (accidentes o enfermedades que involucren un gasto importante en salud), en el caso de la disposición a tomar seguros por la pérdida o daño de la vivienda por incendios o desastres naturales es alta a pesar de que la prevalencia de este evento negativo es baja.

Por otro lado, al efectuar la comparación entre segmentaciones para detectar patrones sistemáticos de diferencias entre categorías que surgen de dichas variables se constata que la predisposición a tomar protección es sistemáticamente mayor entre los hogares con presencia de adultos mayores. De la misma forma, la disposición a tomar seguros es mayor entre los hogares sin miembros de pueblos originarios, sin perceptores de ingreso y sin trabajadores con contrato.

Respecto a la percepción de la modalidad mediante la cual se podría acceder a protección, una proporción mayoritaria declara que no sería necesario tomar protección y enfrentar los eventos cuando estos ocurran, mientras que la proporción más importante de entrevistados declaran que el Estado debe hacerse cargo de ese tipo de intervenciones. De manera complementaria se observa que sólo el 7% se declara expresamente dispuesto a pagar por un seguro para protegerse de los eventos negativos mencionados.

Tabla 37: Considerando el impacto que puedan tener estos eventos para el bienestar de su hogar, y pensando que podría tomar un seguro para prevenir su ocurrencia, usted considera que...

Alternativa	Porcentaje
a. No es necesario ya que es preferible enfrentar estos eventos cuando ocurren	19,75%
b. No debiera haber seguros porque el Estado debe hacerse cargo	41,98%
c. No lo tiene claro	30,86%
d. Tomaría un seguro incluso pagando por él	7,41%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Consistente con la declaración de parte de que el 42% de los encuestados declara que el Estado debería hacerse cargo de la protección prácticamente el 80% declara que estaría dispuesto a participar en sistema de protección utilizando microseguros.

Tabla 38: Si se creara algún sistema de protección utilizando Microseguros para atender estas situaciones, ¿Usted está dispuesto a participar en este programa?

Alternativa	Porcentaje
a. Si, de seguro	37,04%
b. Si, pero sólo si se cumplen algunas condiciones	39,51%
c. No estaría dispuesto	23,46%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, en el caso de aquellos encuestados que declaran participarían en el programa sólo si se cumplen algunas condiciones, las condiciones con mayor frecuencia de menciones son que sea barato o gratis con 50,5% y que lo administrase el Estado con 24%, reiterando la tendencia respecto a que mayoritariamente la participación estaría condicionada por acciones que escapen del ámbito del hogar, tratándose más bien de causas exógenas (precio bajo o que lo administre el Estado)

Tabla 39: ¿Qué condiciones deberían cumplirse? (sólo si lo tomaría con condiciones)

Alternativa	Porcentaje
a. Que sea barato	30,30%
b. Que sea gratis	21,21%
c. Que dé buenos beneficios	15,15%
d. Que no haya intermediarios	0,00%
e. Que lo administre el estado	24,24%
f. Que no lo administre el estado	6,06%
g. Que sea sin fines de lucro	3,03%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia

Respecto a aquellos que no tomarían la protección en ningún caso, la razón es principalmente la falta de interés y el precio.

Tabla 40: ¿Por qué no lo tomaría? (Sólo si no tomaría protección)

Alternativa	Porcentaje
a. No le interesa	68,42%
b. No creo en estos programas	0,00%
c. Puede prestarse para negociado	0,00%
d. Lo manipulan políticamente	0,00%
e. No me interesa	5,26%
f. Pueden ser muy caros. No creo que me ayude mucho a enfrentar algún riesgo.	26,32%
Total	100,00%

Fuente: Elaboración propia

5. ANÁLISIS CUALITATIVO ACTORES MUNICIPALES Y BENEFICIARIOS

5.1. ASPECTOS METODOLÓGICOS

El presente acápite incorpora el análisis de las entrevistas realizadas a actores municipales, coordinadores del Programa Familias, Jefes de los Departamentos Sociales, y asistentes de DIDECO⁴⁸ de las siguientes comunas: Colina, Lo Espejo, Villa Alemana, Curanilahue, San Pedro de la Paz y Quillota. Las entrevistas fueron realizadas presencialmente en las dependencias municipales de cada una de estas comunas o bien a distancia dada la crisis sanitaria por COVID-19.

Además, se incorpora el análisis de cuatro focus groups realizados con beneficiarios del Programa Familias en las comunas de Lo Espejo, San Pedro de la Paz, Curanilahue y Villa Alemana. Estos focus group contaron con, aproximadamente, 9 a 11 usuarios, en su mayoría mujeres, como se especifica en la Tabla 41. Cabe destacar que la convocatoria fue realizada por los apoyos integrales del Programa y que se realizaron en dependencias facilitadas por las distintas municipalidades.

Tabla 41: Asistentes a Grupos de Foco por comunas

Comuna	Mujeres	Hombres	Total
Lo Espejo	9	0	9
Curanilahue	9	0	9
Villa Alemana	8	1	9
San Pedro de la Paz	11	0	11

Fuente: Elaboración Propia

La fase de levantamiento cualitativo de actores municipales y potenciales beneficiarios se realizó entre el 4 de febrero y el 22 de abril del 2020. Se realizaron todas las entrevistas planificadas con los actores municipales, esto es, entrevistas con los encargados/as del Programa Familias y con los/as directores/as o profesionales de DIDECO. Por su parte dos focus group, programados para el mes de Marzo, no se pudieron realizar, debido a la contingencia sanitaria de carácter regional, y especialmente por la imposibilidad de ejecutar esta técnica de forma virtual, así como la imposibilidad de reunir a personas en un lugar adecuado, como lo requiere la técnica.

Para el reclutamiento y selección de las beneficiarias que participaron en los focus group, se utilizó la estrategia de “portero”, ya que a partir de lo señalado por los profesionales del municipio, se pudo abordar: i) la cercanía y confianza que tienen las beneficiarias en los apoyos integrales; ii) la complejidad de citar a las personas de forma individual, ya que los profesionales del municipio señalaron que muchas de las personas no asisten ni siquiera a las reuniones que son requisito para estar en el Programa Familias; iii) la desconfianza de las personas a todo lo relacionado con “seguros”, con la posibilidad de que los investigadores fueran vistos como “vendedores de seguros”; iv) las temáticas complejas que se levantan dentro de los focus group, enfocadas en siniestros que les ocurren a los potenciales beneficiarios. Es por esto, que la convocatoria y presentación previa por parte de los profesionales del Programa, fue esencial para realizar un buen levantamiento de datos.

La información fue analizada a través de un análisis temático, con una codificación de tipo mixto, deductivo e inductivo, ya que se utilizaron las dimensiones desprendidas de los objetivos del estudio, los elementos acordados con la contraparte y también se crearon categorías al leer los propios discursos de las y los entrevistados. En cuanto a las subcategorías, se utilizó un método inductivo de análisis, en el cual se relevaron

⁴⁸Si bien las entrevistas a realizar estaban enfocadas en los coordinadores del Programa Familias, y los jefes del Departamento Social de cada municipio, en algunos de éstos, se nos comunicó que la figura de “Departamento Social”, no existía, sino que ese rol lo ejercía la Dirección de Desarrollo Comunitario. Es por esta razón que se reemplazó en algunas comunas a los jefes del Departamento Social, por profesionales de DIDECO.

las categorías más relevantes dentro de los discursos de las y los entrevistados y participantes de los focus group.

Para fines de resguardo de la identidad de las personas entrevistadas, las citas que se entregan incorporan el tipo de cargo y rotulan a la comuna con una letra de la A hasta la F.

5.2. ANÁLISIS ENTREVISTAS ACTORES MUNICIPALES

Respecto a las y los actores entrevistados, la mayoría ejerce cargos de jefatura, son asistentes sociales de profesión, mujeres y llevan un largo período en el cargo actual, o en alguno relacionado al ámbito social de la municipalidad (Departamento Social o DIDECO), o en programas relacionados históricamente con el Subsistema de Seguridades y Oportunidades (Puente o Chile Solidario).

5.2.1. Descripción usuarios Programa Familias o Departamento Social

Las y los entrevistados indican que ejercen sus funciones en contextos comunales de altos niveles de pobreza y vulnerabilidad, los cuales se caracterizan, en mayor o menor grado, por la presencia de población con bajo nivel educacional e incluso analfabetismo (de base o por desuso), incluso en los segmentos más jóvenes de la población que atienden, altos niveles de precariedad en el empleo o en los mecanismos de generación de ingresos, alto hacinamiento en las viviendas, alta presencia de migrantes y segregación territorial, entre otros.

Sin embargo, el nivel de pobreza y vulnerabilidad de la población atendida en los municipios consultados es heterogéneo. Esto porque a partir del discurso de las y los entrevistados, es posible configurar entornos o contextos comunales muy diferentes. Mientras unos plantean la presencia de una población homogéneamente pobre y vulnerable desde la perspectiva de ingresos y de las variables asociadas a la pobreza multidimensional, otros señalan mayores niveles de heterogeneidad en los niveles socioeconómicos de su población, observando incluso segmentos de la población no pobre.

“La comuna tiene una población, bien diversa tenemos desde lo más vulnerable hasta un sector en donde son las familias más acomodadas por así decir, no obstante también atendemos a esas familias en relación a otras problemáticas...” (Departamento Social Comuna E)

Las comunas con mayores concentraciones de pobreza presentan fenómenos sociales y culturales que configuran territorios y poblaciones excluidas, segregadas y con mínimas posibilidades de acceso a la oferta privada de empleo o a servicios en general. En este tipo de comunas, se plantea existe una alta concentración de situaciones vinculadas a la marginalidad, tales como el narcotráfico y la delincuencia. Respecto a la existencia de territorios segregados y discriminados, una entrevistada plantea lo siguiente:

“(...) la gente habla que por vivir acá, muchas veces se le cierran las puertas, claro no es una comuna que tenga como muy buena reputación, entonces dicen hay mucha gente que habla de que “ah vivo en la comuna, entonces iba súper bien hasta que vieron mi dirección y me dejaron fuera” (...) tenemos altos índices de drogadicción, de narcotráfico (...) la mayoría es como empleos de tipo informales que también tiene que ver con que acá igual tenemos mucha población que no puede trabajar, porque tienen antecedentes, entonces van buscando como estos empleos más libres...” (Departamento Social Comuna C)

Por otra parte, entrevistados de comunas más heterogéneas también plantean situaciones sociales como la existencia de población flotante asociada a la visita de familiares a la cárcel, la existencia de campamentos de población eminentemente migrante o la existencia de tomas de terrenos en comunas más rurales.

“También tenemos mucha población que viene de otras comunas por el tema de la cárcel (...) en el fondo vienen como por el tiempo que el familiar está privado de libertad y arriendan por el sector cercano (...) También tenemos

acá nosotros los campamentos y en los campamentos eso se ve mucho más focalizado, y en la mayoría de los campamentos son gente extranjera, entonces es más aún porque ellos no tienen más redes, entonces llegan al país, se asientan en algún lugar y ese lugar aquí ya está caracterizando algunos sectores...” (Departamento Social Comuna E)

Por otra parte, de acuerdo a lo planteado por las y los entrevistados, independientemente de la distinción realizada entre comunas homogéneamente pobres y aquellas que son más heterogéneas en cuanto al nivel socioeconómico, se plantea como un consenso que la mayoría de los empleos son precarios, en la mayoría de los casos independientes o por cuenta propia, que se asocian a micro-empresarios informales e inestables. En este plano, un entrevistado señala que las familias prefieren estrategias independientes para la generación de ingresos, puesto que éstas le permiten no perder los beneficios sociales a los que acceden.

“Pero la mayoría es de comercio informal y además las familias tienen el paradigma muy enraizado de que quieren ser independientes informales, en el sentido de que eso les permite generar ingresos, mantener a las familias pero no perder beneficios sociales. Entonces cuesta mucho que las familias logren entender que la seguridad social, es un objetivo que puedan generar con contrato y el pago de cotizaciones y, se enfocan siempre más a los emprendimientos”. (Programa Familias Comuna F)

En otras comunas, este tipo de ocupaciones precarias convive con otro tipo de empleos dependientes, también precarios, vinculados en el caso de algunas comunas a la vocación productiva (pesca, agricultura) de los territorios, algunos de los cuales tienen mayores niveles de formalidad y en el caso de las mujeres al desempeño en labores de aseo y cuidados (asesora del hogar). Las y los entrevistados señalan que muchos de estos empleos no tienen contrato, con rentas cercanas al salario mínimo y altamente inestables dado el bajo nivel de calificación que demandan, lo cual expone a las personas a ser fácilmente despedidas y a trabajar sin cobertura de salud o de seguridad social correspondiente.

“[Sectores rurales] Generalmente las familias de esos sectores trabajan más en la informalidad, temporeros agrícolas que cuando se ven enfrentados a una crisis, tampoco tienen acceso a seguro de salud, licencias médicas...” (Departamento Social Comuna E)

“pero muchas veces los trabajos también son precarios y solamente tienen acceso, por ejemplo, al sueldo mínimo, por lo tanto, la realidad la familia tampoco va a verse mejorada (...) por lo menos las mujeres por lo general tienden a trabajar como asesoras de hogar...” (Programa Familias Comuna D)

Si bien la baja escolaridad y la presencia de población analfabeta constituye un fenómeno relevado por la mayoría de las y los entrevistados al caracterizar a la población que accede a los municipios (Programa Familias o departamento social), éste se observa acentuado en aquellos territorios con un mayor nivel de pobreza, donde los bajos niveles educacionales, de acuerdo al relato de las y los entrevistados, no sólo se concentran en las personas mayores, sino que también se observan en los jóvenes quienes tienden a desertar de la educación formal, dada la baja calidad de la misma, la falta de oportunidades, la presencia de un mercado asociado al consumo de drogas y a una cultura centrada en lo inmediato, generando, en la voz de las y los entrevistados, un círculo vicioso que perpetúa la pobreza.

“Y más calificadas también, o sea con más estudios... porque dentro del universo de gente que tenemos, hay personas que tienen hasta la enseñanza media, o algún incluso estudios superiores, pero así también tenemos un universo importante que son analfabetos, por desuso, o porque efectivamente no terminaron o nunca aprendieron digamos...” (Programa Familias Comuna A)

En este tipo de comunas, las y los entrevistados plantean la existencia de una alta deserción escolar de los niños, niñas y adolescentes, lo cual se asocia, entre otros factores, a los altos grados de hacinamiento de los hogares en que viven, la falta de oportunidades para el esparcimiento y la baja calidad de la oferta de educación pública.

*“Si, mucha deserción escolar, alto índice de consumo de sustancias ilícitas desde muy pequeños, porque crecen en este ambiente donde se comercializa, donde está de fácil acceso. O sea el riesgo de caer en consumo, o incluso en tráfico es mucho mayor. Pero también yo vuelvo al tema del hacinamiento, de pocos espacios donde ellos puedan recrearse. El mismo tema de la deserción escolar, que yo también lo asocio un poco a que tampoco acá los colegios tienen la mejor infraestructura, tampoco son como tan acogedores, tampoco hay una preparación mayor con los docentes o con las personas, no sé paradocentes, o inspectores,... es difícil acá estar en un colegio.”
(Departamento Social Comuna C)*

En este plano, las y los entrevistados señalan que la oferta pública en materia de capacitación no es acorde a las características laborales de la población, considerando que un aporte para este tipo de población sería que pudiese acceder a procesos de certificación que les permita acreditar las competencias que han adquirido en su vida laboral. Sin embargo, en esta materia, la política pública tampoco sería pertinente puesto que gran parte de la población no ha rendido la enseñanza básica.

“(...) cuando llegan todos los cursos de capacitación que son principalmente para enfocarlos en un trabajo dependiente, a nosotros casi nos cuesta llenar los cupos que nos dan para eso (...) Es que hay algunos que, que como que no tienen los cursos o las certificaciones que abalen que tienen por ejemplo, o tienen la experiencia en el tema de soldador. Porque toda su vida han trabajado en eso, entonces lo único que los avala es sus años en que ellos han trabajado en eso, pero algo que los certifique” (Programa Familias Comuna C)

Por otra parte, un fenómeno asociado al alto nivel de pobreza y vulnerabilidad de la población atendida en el marco del programa Familias y a los departamentos sociales de las municipalidades consultadas, es el alto grado de hacinamiento que se observa al interior de los hogares, lo cual en algunas comunas se ha agudizado con la llegada de población migrante que, dada sus condiciones, sólo pueden acceder a arriendos de piezas, entregándole a las familias la posibilidad de acceder a un ingreso, lo cual genera el desplazamiento de allegados, muchos de los cuales forman parte de las familias extendidas. A lo anterior, se suma las malas condiciones de habitabilidad de las viviendas y la insuficiente oferta pública orientada a resolver la situación de allegados y del hacinamiento, incluso de las y los beneficiarios del Subsistema de Seguridades y Oportunidades, quienes acceden a cupos preferentes.

“La mayoría de nuestras familias viven en mediagua, entonces de 3 por 6 y estoy siendo generosa, donde tú ves, yo trabajo habitabilidad también, entonces nosotros vamos a ver las viviendas que vamos a arreglar, donde tú ves que los rayos de sol entran por todos lados, y eso si tú lo ves ahora en el verano, en el invierno se transforma en lluvia, en agua (...) el tema de la migración que también es nuestro tema, entonces los migrantes vienen a arrendar a las comunas que son más vulnerables porque los arriendos son más baratos, entonces eso hace que de repente el grupo familiar donde tenían a la sobrina que estaba de allegada, ya no la quieren porque esa pieza la pueden arrendar, y esa pieza es un ingreso, la pueden arrendar para 2 familias y así es” (Programa Familias Comuna C)

Cabe destacar que, con matices, el elevado hacinamiento constituye un fenómeno relevante declarado en todas las entrevistas realizadas. En este marco, algunos entrevistados comunales aducen la falta de acceso a viviendas sociales, lo que explica la alta presencia de fenómenos de allegamiento y de familias extendidas. En tanto, otros señalan al tamaño de las viviendas sociales como una de las principales causas del hacinamiento.

*“El hacinamiento es un tema bien importante acá en la comuna, principalmente porque hay muchas viviendas sociales en donde vive mucha gente. Viviendas sociales de 50 metros cuadrados con 6, 7, 8 o 9 personas, entonces carecen de habitaciones, carecen de espacio para los enseres básicos, y si eso es algo que se ve bastante...”
(Departamento Social Comuna E)*

Más allá de la causa que explica o no el hacinamiento, las y los actores municipales consultados, sin excepción, plantean que la población migrante constituye un segmento relevante de la población de la comuna, que cada

vez acuden más a los municipios en busca de ayuda social, particularmente cuando están en el país en una situación de alta precariedad.

En síntesis, a partir del discurso de las y los entrevistados se aprecia que los beneficiarios del programa Familias y del municipio se caracterizan por:

- Contextos comunales con altos niveles de pobreza y vulnerabilidad, donde las diferencias entre los municipios entrevistados radican en el carácter generalizado o no del fenómeno de pobreza en el territorio.
- Presencia de fenómeno de segregación territorial en algunas comunas y de discriminación asociada a ésta.
- Presencia de población con bajo nivel educacional e incluso analfabetismo (de base o por desuso) incluso en los segmentos más jóvenes de la población que atienden. Presencia de deserción escolar.
- Altos niveles de precariedad en el empleo o en los mecanismos de generación de ingresos, los que en su mayoría son trabajos independientes o autoempleo.
- Alto hacinamiento en las viviendas, explicado por la coexistencia de varios hogares en una misma vivienda y en los déficit asociados a las viviendas sociales (falta de disponibilidad y tamaño), fenómeno que se ha agudizado por la presencia de migrantes que arriendan habitaciones desplazando a los allegados.

5.2.2. Características de las familias

Constituye un consenso entre las y los entrevistados que la información que entregan las personas a los instrumentos de focalización (RSH) tiende a sesgar los datos respecto a las particularidades de las familias atendidas por los municipios. Dicho sesgo sobre representa los hogares monoparentales con jefatura de hogar femenina, situación que se observa más acentuada en las comunas que presentan mayores niveles de pobreza.⁴⁹

“Lo que si podemos ver es que, o mejor dicho declaran, primordialmente ser jefaturas de hogares femeninas, lo cual destaco porque muchas veces las familias por temor a perder ciertos beneficios no incorporan a los hombres en el registro social de hogares y tampoco la composición familiar en el programa, entonces finalmente, es como un público fantasma pero que nosotros sabemos que está”. (Programa Familias Comuna F)

A pesar que las y los entrevistados reconocen la existencia de manipulación de los datos que se entregan al RSH, las voces coinciden en señalar que uno de los rasgos más distintivos de las familias y usuarios que atienden, es que éstos provienen efectivamente de hogares monoparentales con jefatura de hogar femenina, con un alto número de niños (muchos de los cuales desertan de la educación formal), con niveles educacionales bajos, con empleos precarios y muy pocas redes de apoyo, lo cual puede deberse a que es la mujer jefa de hogar la integrante que más se relaciona con el municipio, ya sea con el departamento social o en el marco del programa Familias.

“Entonces un padre ausente, porque generalmente los hombres con mucha problemática como que desertan luego, entonces la mujer sola, con poca red de apoyo. (...) Con jefatura femenina, con estas dificultades de vivienda, donde mucho de los hijos van desertando, donde hay como economías más informales de todo tipo y donde están presente, donde hay mucho acontecimiento que va pasando diariamente digamos”. (Programa Familias Comuna C)

⁴⁹ Cabe señalar, que los actores municipales refieren que los usuarios hombres del municipio tienden a acudir más a las oficinas de carácter más productivo, como por ejemplo la OMIL.

Sin embargo, las y los entrevistados señalan que muchos de estos hogares monoparentales coexisten con otros hogares al interior de una misma vivienda, configurando escenarios de alto allegamiento y agrupamiento de familias que podrían considerarse como familias extendidas. Además, se plantea que, no obstante la alta concentración de hogares monoparentales, se reconoce la presencia de hogares con familias biparentales, extendidas, unipersonales, observando heterogeneidad en la materia.

“Desde lo que es tipología de familia, no hay una media, en el sentido de que nosotros atendemos desde hogares uni personales, hasta hogares extendidos por tanto hay una diversidad tremenda de los tipos de familias con lo que podemos trabajar” (Programa Familias Comuna F)

Además se señala la alta presencia de hogares con adultos mayores, relevando la existencia de una población envejecida, mucha de la cual vive sola o con una pareja que también es adulto mayor; presentan dificultades económicas importantes en la medida que muchos disponen de la pensión básica solidaria o ni siquiera pueden acceder a ésta en la medida que aún no cumplen los 65 años. En este marco, la generación de ingresos sigue siendo una de las prioridades de esta población, la cual sólo puede acceder a realizar emprendimientos de carácter informal.

“hemos visto que tienen problemas con el tema de las pensiones. O sea, es que en el fondo justo ingresa al programa en el segmento de los 60 a los 65 entonces generalmente no tiene cotizaciones, no han trabajado, pero tampoco pueden acceder a los fondos solidarios, porque todavía no cumplen con la edad. Entonces ahí con ellos especialmente trabajamos el tema de los ingresos, porque no tiene ninguno...” (Programa Familias Comuna E)

En este segmento, se plantea que algunas personas mayores tienen casa propia producto del acceso a viviendas sociales y otras no. Independientemente de ello, las y los entrevistados plantean que las personas mayores constituyen un segmento de población que tienen necesidades económicas urgentes.

“como son adultos mayores ya tienen como eso (casa propia), pero son algunos los que no, los que aún se encuentran, por ejemplo, viviendo en casas como de hermanos, o sucesiones, “esta casa era de mis padres, entonces yo me quede acá, y no soy propietario, porque somos 5 hermanos” pero pueden tener una vivienda, pero no es propia”. (Programa Familias Comuna B)

Sin embargo, los actores consultados plantean que las personas mayores son, culturalmente, menos proclive a solicitar apoyo del Estado para resolver sus necesidades, generando una población aislada, muchas veces invisibilizada ante los gobiernos locales. En este plano, se señala que una de las dificultades que aqueja a esta población, es la presencia de enfermedades o accidentes que terminan por postrarla, para las que, los actores señalan, no hay una oferta pública que sea suficiente tanto a nivel local, como en el ámbito de salud.

“Postrados tal vez sería como importante, mira y con algo súper básico y súper mínimo, pero no menos costoso, que son los catres clínicos, tenemos un alto número de personas postradas, y las solicitudes de catres clínicos es algo, es una demanda bastante alta que nosotros no podemos cubrir porque el valor es muy alto, y tampoco el servicio de salud metropolitano, creo que tampoco no se cubre por el costo. Entonces por ejemplo, una persona postrada recibe atención si pertenece al programa postrado, recibe atención en su domicilio y todo.” (Departamento Social Comuna C)

En este plano, se señala que la política pública orientada a las personas mayores presenta un déficit importante, en la medida que no se hace cargo de los adultos mayores que tienen dependencia funcional y se encuentran solos, para los cuales es necesario el acceso a residencias de larga estadía.

“Encuentro que Chile está al debe con respecto a residencias para adultos mayores, hay mucho adulto mayor que va quedando solo y que no puede contar con una red de apoyo. Entonces ese viejito, si bien la vecina podía tener la mejor voluntad, el necesita mucho más que eso, de una voluntad de repente, de vez en cuando, va un ratito, lo cambia. (...) diría que debería ser con los adultos mayores que están en ese tramo, que no están protegidos mucho

con los ingresos, incluso también con la red de apoyo, que nos falta, así como se crearon las salas cuna, claro, le falta a Chile que proteja más a los adultos mayores con residencias.” (Programa Familias Comuna A)

También, las personas mayores, en muchos casos, son cuidadores principales de sus nietos –e incluso de sus bisnietos- porque los padres de los niños están inmersos en la drogadicción o se encuentran privados de libertad.

“Entonces hay un tema además que viene como casi de la cuna, hoy día nosotros tenemos el gran problema que tenemos muchos adultos mayores haciéndose cargo de sus nietos, por mamás que están metidas en el tema de la droga, entonces hoy día casi las mamás su rol materno lo dejaron de lado y están en la calle, consumiendo o están en la cárcel porque las pillaron traficando. Entonces como que hoy día nosotros tenemos un fuerte grupo de adultas mayores que se está haciendo cargo de sus nietos, cumpliendo el rol, es más, incluso bisabuelas que cumplen el rol, porque a veces la abuela y la madre están o presas o en temas de consumo.” (Programa Familias Comuna C)

Además, se plantea la deficiencia que existe en términos de salud mental, lo cual es relevante en la medida que se observa en la población mayor altos niveles de soledad y desesperanza.

“están muy solos yo encuentro, y al estar muy solos como que apura su esperanza de vida, se achica, se acorta, y, lo otro, que lo deteriora más la salud mental, es que no se sienten apoyados, no están con todas las ganas de seguir adelante (...) y las horas de salud mental son muy pocas en este país, o sea tenemos un monto que necesita atención de psicólogos, están dentro del programa, pero tienen que esperar meses y meses”. (Programa Familias Comuna A)

En el marco del análisis de los territorios y las familias donde laboran los actores entrevistados, es posible visualizar dos extremos. Por un lado, se plantea la existencia de una dimensión cultural que explica la persistencia de la situación de pobreza a través de generaciones, lo cual se asocia a gran parte de los elementos ya mencionados, como la pobreza, la deserción escolar, el carácter inmediatista de las personas, la drogadicción y la delincuencia, entre otros aspectos.

“Además termina siendo un ciclo en las familias: es como mamá y papá tuvieron hijos, sus hijos siguen lo mismo, siguen el mismo círculo vicioso. Entonces, porque además van a colegios de mala calidad, que no les permite el acceso, desertan a temprana edad del colegio. Entonces todos esos son riesgos, hacen que las familias sigan el mismo círculo. O sea, una niña adolescente que después tiene sus hijos, sus hijos después conocen esa realidad, entonces para ellos no es mirar más allá, lo normalizaron y finalmente es como “si mis abuelos vivieron así”, o sea, claro qué sentido tiene. Así ha sido y así es. Y en el fondo la realidad es esta y no hay otra realidad donde poder acceder, no veo como otro norte que diga que si estudio voy a tener mejor calidad de vida” (Programa Familias Comuna C)

En el otro extremo, las y los entrevistados señalan la existencia de casos que constituyen la excepción a la regla y que pertenecen a un segmento minoritario con mayores grados de resiliencia, con mayores niveles de formalidad en el empleo y mayores niveles educacionales, los cuales corresponden a familias que vienen de una tradición orientada a la promoción social mediante la incorporación de los hijos a la educación superior.

“Así como hoy tenemos al chiquillo que va a la universidad y uno que está estudiando medicina. Por eso insisto en el tema del círculo, porque seguramente esa familia tiene abuelos que en definitiva pueda que les ha costado mucho, pero se han esforzado y se han esforzado, y entonces sacan a sus papás adelante, los papás traen valores. Entonces como que los papás también siguen esforzándose y de una forma u otra dejan o permiten que los chiquillos vayan a la universidad (...) esas familias tienden a tener trabajos más formales”. (Programa Familias Comuna C)

En síntesis, a partir del discurso de las y los entrevistados es posible señalar lo siguiente:

- Se observan varios tipos de hogares: monoparentales, biparentales, extendidos, etc. Sin embargo, los hogares monoparentales con jefatura de hogar femenina son los más frecuentes, los que se caracterizan por la presencia de un alto número de niños y por tener muy pocas redes de apoyo.
- Coexistencia de muchos hogares al interior de las viviendas, lo que genera que en algunos casos se configuren familias extendidas.
- Alta presencia de hogares con adultos mayores (población envejecida), quienes frecuentemente viven solos o con una pareja que también es adulto mayor; presentan dificultades económicas, ya que muchos sólo disponen de la pensión básica solidaria o ni siquiera pueden acceder a ésta en la medida que aún no cumplen los 65 años; algunos tienen casa propia producto del acceso a viviendas sociales; no son proclives a solicitar ayuda a los municipios; y la postración, la soledad y el aislamiento constituyen uno de los principales y más urgentes desafíos que la política pública debe enfrentar con esta población.

5.2.3. Principales siniestros

Según la opinión de las y los entrevistados, los beneficiarios del programa Familias y del Departamento Social de las municipalidades, en mayor o menor grado de acuerdo a las características socioeconómicas de sus territorios, viven cotidianamente enfrentando una multiplicidad de siniestros que los impulsa a vivir en el día a día, muchos de los cuales forman parte de lo cotidiano, en tanto muchos otros no son previsible.

“Sí, yo creo que ellos constantemente todos los días se levantan a enfrentar el nuevo problema que viene. Siempre hay un problema. Siempre, siempre va a haber un problema o que no están los ingresos para alimentar a todo el grupo familiar porque además los grupos familiares igual son grandes (...)” (Programa Familias Comuna C)

A continuación, se describen los principales siniestros que, según los actores municipales, enfrentan las y los usuarios del programa Familias y del Departamento Social, los cuales no son presentados de acuerdo a la probabilidad de ocurrencia o frecuencia, sino en base a la relevancia dada por las y los entrevistados.

5.2.3.1. Muerte

La muerte, especialmente cuando es accidental o repentina, constituye uno de los siniestros a los que naturalmente están expuestas todas las personas independientemente de su situación económica, frente a la cual los municipios entregan ayudas a las personas que así lo requieren. Sin embargo en los territorios consultados con altos niveles de pobreza y vulnerabilidad, se percibe que la probabilidad de ocurrencia de eventos como accidentes y muertes repentinas es mayor, en tanto las personas conviven en entornos donde se observan fenómenos vinculados a una alta marginalidad, como la delincuencia y el narcotráfico. En este contexto, se plantea que uno de los riesgos a los que se exponen las personas cotidianamente, es a sufrir un accidente e incluso la muerte dada la ocurrencia frecuente de incidentes como balaceras.

“Los principales riesgos es estar en terreno y una balacera por ejemplo, que puede suceder en cualquier momento, en poblaciones que son, que tienen más alto nivel de riesgo que otra, pero en estricto rigor como que eso es con lo que estamos lidiando...” (Programa Familias Comuna C)

5.2.3.2. Incendios

Los incendios son uno de los siniestros más frecuentes y devastadores que los actores refieren, los que en su mayoría responden a las carencias de las viviendas respecto de sus instalaciones eléctricas, el alto hacinamiento y causas de la naturaleza, como es la sequía y la mayor prevalencia de incendios forestales que se extienden hacia áreas habitadas.

Las causas que las y los entrevistados aducen en la generación de incendios, se segmentan de acuerdo al carácter urbano o rural de las comunas consultadas. De esta forma en las de carácter más urbano, se plantean como las causas de los siniestros: la antigüedad de las construcciones, las conexiones eléctricas realizadas de manera irregular, muchas veces por personas que no tienen el conocimiento técnico necesario, sobrecarga del sistema eléctrico dado el hacinamiento, la realización de ampliaciones irregulares, entre otras.

“no han sido más de tres casos en estos tres años, entonces, cuantitativamente es poco, pero si hablamos de supuestos el riesgo es alto porque las construcciones que viven son irregulares, muchas auto construidas, fuera de la norma constructiva, porque viven en calidad de hacinamiento, muchas de ellas, o en terrenos que no califican para ser construidas, las instalaciones eléctricas son deficientes. Si hablamos de incendio domiciliario, generalmente las principales causas tienen que ver con un origen o un desperfecto eléctrico, entonces el tema de incendios siempre va a ser algo latente...” (Programa Familias Comuna F)

En cambio, las comunas que poseen territorios rurales señalan que la sequía y la propagación de incendios forestales constituyen las principales causas de los incendios que ocurren en sus territorios.

“muchos incendios acá en la comuna, principalmente en las fechas entre diciembre, enero y febrero, principalmente estamos en temporada de sequía. La comuna es muy grande y tiene sectores que están muy complejos con la situación de la sequía y tenemos sectores todavía forestales entonces a raíz de incendios forestales, también se pueden ir afectando las viviendas”. (Departamento Social Comuna E)

5.2.3.3. Salud

La salud es uno de los ámbitos de mayor ocurrencia de siniestros según las y los entrevistados, siendo éstos muy relevantes desde el punto de vista de las y los usuarios, en la medida que son frecuentes, muchas veces catastróficos, y porque el sistema de salud al que acceden presenta problemas de cobertura y oportunidad.

“tenemos familias que lamentablemente, han sufrido enfermedades catastróficas, y no tienen forma de afrontar más que con el sistema público, por que como esta lógica informal, la generación de ingresos, generalmente son Fonasa A, entonces eso implica que solamente se pueden atender por el servicio público, o lo que involucre que sabemos del servicios público, de las listas de esperas, de la escasa dotación de personal especialista, de la falta de medicamentos e insumos, etcétera, entonces eso hace que la atención no sea oportuna, no sea de calidad, y las familias con enfermedades catastróficas como cáncer, por ejemplo, no tienen como afrontar...” (Programa Familias Comuna F)

A nivel de salud, las y los entrevistados señalan que las principales preocupaciones de la población se vinculan a los segmentos de niños y de personas mayores. Los primeros, porque la mayoría de las familias están compuestas por un número relevantes de niños/as y también por las precarias condiciones de los centros de salud a los que acceden (falta de medicamentos, baja cobertura de exámenes, falta de especialistas, etc.). Las personas mayores, por otro lado, porque constituyen una población frágil sanitariamente, con una mayor prevalencia de enfermedades crónicas y porque en este segmento se observa una pérdida de autonomía funcional, que en el extremo se traduce en la postración. En este marco, los requerimientos de cuidados generan consecuencias no sólo desde el ámbito médico, sino que también afectan los ingresos del grupo familiar, en la medida que las actividades de cuidado resultan costosas y, por lo general, demandan la presencia en el hogar de un adulto, generalmente una mujer, que debe retirarse del mercado laboral, perdiendo la posibilidad de generar ingresos.

“¿Qué pasa cuando en una familia, en un hogar, hay alguien que cae en postración?, Complejo, de hecho en todo ámbito, económico, principalmente porque es costoso mantener a una persona postrada, son costosos los pañales, todo lo que implica es costoso, los colchones anti escaras y no todo eso está cubierto, no siempre está cubierto. Entonces, ahora a nivel familiar también en la parte más emocional es súper desgastante para quien cuida a esta persona postrada...” (Departamento Social Comuna C)

La respuesta estatal ante los problemas de salud de la población vulnerable, especialmente cuando éstos son urgentes, graves o catastróficos, se constituye en un factor importante de los siniestros que las familias deben enfrentar, en la medida que se tenga bajo acceso y oportunidad de atención en el sistema de salud, agravando muchas veces los cuadros médicos hasta incluso la muerte.

“El tema de los consultorios o el tema de los hospitales que de repente tienen que hacerse una operación urgente y tienen que estar esperando meses para poder realizarse esa operación y para poder acceder a un procedimiento que en el fondo en el sistema privado por ejemplo, no pasaría, uno va y paga y lo hace (..) He pensado que mucha gente que se muere es producto de una enfermedad que a lo mejor si tuviera otras condiciones...”. (Programa Familias Comuna C)

El bajo acceso y oportunidad de la atención, se expresa en la falta de cobertura en exámenes, medicamentos, listas de espera, entre otras, incluso respecto de las patologías AUGE.

“La principal problemática tiene que ver con el área de salud, no contar con los recursos económicos suficientes para solventar necesidades médicas, exámenes, operaciones, medicamento (...) pueden ser patologías AUGE, pero los medicamentos no están dentro de la canasta (...) o los exámenes que se requieren para hacer un estudio respecto de la situación, tampoco están dentro de la cobertura o tienen plazos de espera muy alto”. (Departamento Social Comuna E)

En la voz de los actores consultados, los beneficiarios del municipio deben trasladarse a otras localidades, acudir a centros privados de salud y realizar trámites y exámenes en forma particular para enfrentar las enfermedades o accidentes que puedan tener, desembolsando recursos que deben obtener a través de préstamos, créditos, etc.

“Pero las derivaciones si hay hartas a Arauco, no sé hablemos de oftalmólogo, no hay oftalmólogos acá, especialistas sobre todo no hay acá, siendo que el hospital de acá es hospital provincial y no están los especialistas, entonces por lo general son derivados a Concepción, Arauco, o sea tienen que viajar, en temas de diálisis”. (Departamento Social Comuna B)

En otro ámbito, una entrevistada señala el déficit que existe en términos de atender la salud mental de la población, asegurando que constituye una necesidad urgente ante una población que vive con problemas de ansiedad, estrés y depresión.

“Otra falencia del sistema, de nuestro país que esta al debe con respecto a la salud mental. Entonces qué es lo que pasa, que nosotros, yo me doy cuenta, profesional de años, me visto de una tremenda camiseta, casi lucha, y acompaño y los empodero para que, “mira busca aquí, llamemos al psiquiatra, que yo tengo como un buen contacto”, por darte un ejemplo”. (Programa Familias Comuna A)

5.2.3.4. Pérdida de fuente de ingresos provenientes del trabajo

En otro orden, la pérdida de la fuente de los ingresos constituye otro de los siniestros que las y los usuarios del municipio deben enfrentar, ya sea por la pérdida del empleo en el caso de los trabajadores dependientes; o por la pérdida de herramientas, maquinarias o insumos o la imposibilidad de comercializar sus productos dadas las contingencias, en el caso de los independientes. La pérdida de fuentes de ingreso sumado al sobre endeudamiento de las familias, provoca situaciones de pérdida y embargo de las viviendas, entre otras externalidades negativas.

“nivel de endeudamiento de las familias acá igual es alto, entonces a lo mejor, como el tema del embargo, como ese tipo de cosas también puede que sucedan. Es que en algún minuto, también a lo mejor si trabajaron, si de manera dependiente, y ahí pudieron acceder a este tipo de cosas, que es muy la situación actual de la familia, a lo mejor estoy hablando de que tengan deudas de muchos años atrás, que dejaron de pagar”. (Programa Familias Comuna E)

Respecto a la pérdida de los trabajos dependientes, se plantean dos fenómenos relevantes. Por un lado, se señala que los períodos de desempleo o cesantía, en general, son de larga duración, en la medida que las y los usuarios de los municipios no tienen oficios calificados o especializados ni disponen de herramientas, disposición y redes para buscar empleos, lo que se traduce en bajos niveles de empleabilidad, perpetuando la cesantía. Por otro lado, se señala que la baja calificación y la precariedad de los puestos que ocupan las y los trabajadores dependientes los deja mucho más expuestos a ser despedidos.

“el tema de los trabajos también, como son precarios, también no tienen, no son muy especializados, la mayoría de la gente también es fácil que pierdan sus trabajos, entonces yo creo que por lo menos el tema del trabajo”.
(Programa Familias Comuna C)

La precariedad del empleo dependiente no sólo introduce mayores riesgos de despidos, sino que genera desprotección de los trabajadores en ámbitos como previsión y salud, en la medida que éstos no pueden acceder, por ejemplo, a licencias médicas que permitan tener períodos de incapacidad laboral recibiendo ingresos.

“Tenemos muchos casos que en un momento para otro detectaron alguna enfermedad y están con licencias médicas mucho tiempo y cuando retornan a su trabajo las desvinculan o por su situación de trabajos informales tampoco tienen acceso a licencias médicas, eso sí principalmente es el tema de la pérdida de las fuentes laborales, son lo que más afectan en términos económicos a los grupos familiares...” (Departamento Social Comuna E)

En el ámbito del trabajo independiente o por cuenta propia, se plantea un gran espectro de riesgos que pueden traducirse en la pérdida de la fuente de ingreso. Esto especialmente por la precariedad, informalidad e inestabilidad de estos trabajos. En este ámbito, se señalan fenómenos climáticos (lluvias ininterrumpidas), sociales (estallido), robos o pérdida de maquinarias y productos, entre otros episodios que pueden dejar a la familia sin su principal fuente de ingreso, ya sea por imposibilidad de producir o vender sus productos.

“También en el área laboral, el estallido social, todo lo que se generó a raíz, por ejemplo, del 18 de octubre también género o se puede considerar como un siniestro para la familia, porque muchos que trabajan por ejemplo de forma independiente han tenido problemas para poder generar ingresos, por todo lo que ha sucedido, por ejemplo, en el centro de Concepción, que es básicamente donde se trabaja como comerciantes ambulantes”.
(Programa Familias Comuna D)

Respecto a los robos de herramientas, algunos entrevistados señalan que esta situación ocurre con bastante frecuencia, en tanto otros mencionan lo contrario. No obstante la pérdida de herramientas, sea por robos, incendios u otro tipo de siniestros es un riesgo relevante.

“En el fondo lo que más pasa aquí es el robo, o sea en el fondo, es algo de todos los días casi, por el sector, por las vulnerabilidades de nuestras familias, se ve harto”. (Departamento Social Comuna E)

Otro de los siniestros a los que se enfrentan las personas que trabajan en forma independiente es el alto nivel de competencia a la que se enfrentan, ya que gran parte de la comunidad presenta las mismas estrategias de subsistencia (sobre oferta de sus productos) causando bajas ventas y bajos niveles de rentabilidad.

“Y lo otro que también se ve mucho es que hay muchísimos negocios, entonces de repente hay negocios en una cuadra, pueden haber 3 negocios donde vendan, no sé, abarrotes, pan. Entonces no se vende mucho, se reparten las ganancias entre varios negocios”. (Programa Familias Comuna C)

5.2.3.5. Fenómenos climáticos

Otro de los siniestros declarados por las y los entrevistados de comunas con mayor grado de ruralidad son aquellos que se asocian a fenómenos climáticos como las lluvias y vientos intensos, que deben enfrentar año a año, y para lo cual los municipios consultados tienen preparado protocolos de emergencia. Cabe destacar,

que las y los entrevistados señalan que los siniestros en este ámbito no sólo obedecen a la inclemencia del clima, sino también a la falta de una cultura preventiva que se adelante a la ocurrencia de estos hechos, mitigando sus efectos.

“Principalmente durante la época de invierno el tema de las inundaciones, voladuras de techumbre, que acá por ser una comuna costera también los vientos que se levantan son fuertes, son también intensas las lluvias durante los meses de invierno y nos encontramos principalmente en junio, julio, con bastantes turnos de emergencia. Porque también las viviendas muchas veces son de material ligero y por lo tanto tienden entonces a tener este tipo de problema en invierno. Las inundaciones porque también la gente tiende muchas a eliminar sus desechos en cualquier parte, entonces se tapan las alcantarillas y si bien el municipio trata de hacer un trabajo, muchas veces no alcanza, o si lo hicieron la gente vuelve a eliminar sus desecho y por lo tanto, se tapan las alcantarillas y surgen las inundaciones”. (Programa Familias Comuna D)

5.2.3.6. Otros siniestros

Las y los entrevistados plantean otro tipo de siniestros:

En primer término, se señalan situaciones donde las familias son despojadas de las viviendas que arriendan, ya sea por dificultades con los pagos de los arriendos o porque están sujetas a que se las pidan unilateralmente. En este ámbito, una entrevistada señala que esto constituye un siniestro para las familias, dado los altos precios que se solicita por un arriendo.

En segundo término, se releva un siniestro que afecta principalmente a las mujeres, la violencia intrafamiliar. Una entrevistada plantea que las víctimas deberían abandonar sus hogares, pero tienen pocas redes de apoyo dado que presentan asociados consumo problemático de sustancias.

“Las personas tienen que salir y comenzar de cero. Con redes familiares en los casos que están bien a nivel relacional, pero tenemos bastantes casos, no te podría dar un número (...) hay muchos casos porque como hay situación de droga, no tienen elementos para poder llegar y apoyarse en otros, de repente aparece una hermana, un hermano, qué se yo, pero que ya está aburrido de ayudar a esta persona ¿me entiende? Entonces como que quedan un poquito a la deriva” (Departamento Social Comuna D)

En tercer término, se plantea que la presencia de consumo y comercio de drogas en las comunas no sólo genera un clima de violencia, sino que es un factor de riesgo permanente para todos los habitantes de la comuna respecto del consumo propiamente tal y la pérdida de libertad en el caso de las personas que se involucran en el tráfico.

“Cada vez como que hay sectores que antes era como más fácil acceder, hoy día se están haciendo más complejos en la medida que hay más acceso al tema de drogas. Entonces los jóvenes hoy en día están en otra situación en la cual como que se pierden del mundo. Hay sectores que teníamos focalizados en la cual el terreno se hacía exclusivamente en la mañana, porque sabíamos que en las mañanas era tranquilo, hoy día no porque hoy día hasta en la mañana es peligroso”. (Programa Familias Comuna C)

En síntesis, los principales siniestros que, de acuerdo a los actores municipales, enfrentan las y los usuarios del programa Familias y del Departamento Social de los municipios consultados son:

- Muerte: eventos como accidentes y muertes repentinas, dada la existencia de incidentes vinculados a fenómenos de delincuencia o de tráfico de drogas (balaceras, asaltos, etc.).
- Incendios: responden a carencias que las viviendas tienen respecto de instalaciones eléctricas, hacinamiento y causas de la naturaleza (sequía e incendios forestales).
- Fenómenos climáticos (inundaciones, lluvias y vientos intensos), cuyas consecuencias, además obedecen a la falta de una cultura preventiva.

- Pérdida de fuente de ingresos: precariedad de los empleos dependientes e independientes de los beneficiarios, exponiéndolos con mayor frecuencia a la pérdida de la fuente laboral. En el caso de los trabajadores dependientes, se plantea que éstos tienen un bajo nivel de empleabilidad que se traduce en largos períodos de cesantía. En el caso de trabajadores independientes, los siniestros más mencionados son la pérdida de herramientas, maquinarias, insumos (robos, catástrofes, incendios).
- Salud: constituye uno de los ámbitos donde existe un mayor número de siniestros, siendo aquellos que más preocupan a la población los que afectan a los niños y a las personas mayores. Los siniestros más mencionados son las enfermedades catastróficas, las enfermedades que requiera la intervención de un especialista y los accidentes. Además, se releva la falta de cobertura de salud pública para la realización de exámenes, entrega de medicamentos, atención de especialistas, etc.
- Se plantean otros siniestros como la pérdida de la casa por embargo, no pago de arriendo o por requerimiento del arrendador; situaciones de violencia intrafamiliar que afecta principalmente a mujeres; y, los riesgos asociados al narcotráfico como el consumo y la privación de libertad.

5.2.4. Principales Efectos

En general, todos los siniestros generan efectos asociados al desembolso de recursos para afrontar los siniestros descritos, no obstante las y los entrevistados señalan que la pérdida de calidad de vida y un quiebre del estado anímico de las personas son los efectos más importantes de este tipo de eventos. Además, se señala que en los casos donde se pierde la vivienda (catástrofes naturales o incendios), los afectados no sólo corresponden a quienes sufrieron esta pérdida, sino también a las personas que acuden en su ayuda mediante, por ejemplo, acogerlos transitoriamente en sus propias casas.

“O sea afecta mucho, demasiado. De repente, por ejemplo, el caso de incendio la familia tiene que recurrir a vivir en algún lugar, buscar algún familiar que la reciba, entonces, ahí ya empieza como que el desbarajuste en dos familias, una que quedó sin casa y otra que tiene que recibir a la otra...” (Departamento Social Comuna A)

Respecto al efecto que pueda tener una persona postrada al interior de los hogares, se relevan fuertes impactos económicos para la atención de las mismas (alimentación, cuidados, etc.) y en los ingresos de la familia. En este contexto, esta situación conlleva efectos devastadores cuando el postrado y el cuidador son adultos mayores, quienes sólo pueden acceder a la Pensión Básica Solidaria para sobrevivir.

“[Cáncer al sostenedor] en caso de postrados, las familias tienen mucho gasto y por lo general cuando es el sostenedor... el que padece la enfermedad queda con alguna pensión no más, entonces las pensiones son relativamente bajas, y las familias se mantienen solamente con eso porque a veces es el hombre el que se enferma, la mujer asume casi cuidado total de la persona.” (Departamento Social Comuna B)

También se señala el impacto que implica la necesidad de destinar a algún integrante del hogar para el cuidado de la persona postrada, quien deja de generar ingresos, sin embargo se plantea que esta situación no es tan frecuente.

“(Postrados) Siempre va a haber un familiar que se hace cargo, pero ese familiar casi siempre ya es una persona que tiene su pensión, por ejemplo, no se ve tanto de que un joven deje de hacer tal cosa para hacerse cargo de esto... hay casos sí, pero son los mínimos, o sea no es como que la persona tuvo que dejar el trabajo para hacerse cargo de una persona....” (Departamento Social Comuna A)

Las y los entrevistados realizan distinciones en los efectos de un siniestro en población joven o en personas mayores, no así respecto de distintos géneros. Al respecto, se señala que una enfermedad catastrófica genera un mayor impacto cuando la persona es un adulto joven, en la medida que probablemente corresponde a una persona económicamente activa del que dependen otros miembros del hogar como niños y personas mayores. Por otra parte, se plantea que una catástrofe como un incendio genera mayores consecuencias y riesgos en la

población de personas mayores, no sólo vinculado a los efectos en la salud por la inhalación del humo o de los gases tóxicos, sino que también porque tendrá menores posibilidades para rearmarse.

“No es lo mismo, por ejemplo, que te diagnostiquen un cáncer a los 65, 70 años, que te lo diagnostiquen a los 35 años... en donde tú tienes toda una familia atrás, a la cual tienes que respaldar. Entonces en cuanto a una enfermedad yo creo que afecta de una manera distinta (...) la familia compuesta por personas más jóvenes, que a las familias compuestas por adultos mayores, porque efectivamente, quizás, tiene más posibilidades de levantar una casa una persona joven que una persona adulto mayor que viva sola, le cuesta más salir de su casa, puede que se vea afectada, incluso, por el mismo humo que se genera, los gases tóxicos.”. (Programa Familias Comuna D)

En síntesis, de acuerdo a las y los entrevistados municipales, los efectos que tienen los siniestros sobre los beneficiarios son:

- Desembolso de recursos, pérdida de calidad de vida y un quiebre del estado anímico de las personas son los efectos más importantes.
- El cuidado de las personas postradas genera importantes impactos económicos, dado los recursos que se deben destinar a las labores de cuidado y porque muchas veces el cuidador debe salirse del mercado de trabajo, perdiendo la familia una potencial fuente de ingresos.
- Cuando la persona postrada y el cuidador son adultos mayores, se plantean efectos devastadores, ya que sólo pueden acceder a la Pensión Básica Solidaria para sobrevivir.
- A nivel de segmentos, se plantea diferencias en los efectos según la edad de los afectados. Por ejemplo, una enfermedad catastrófica genera un mayor impacto cuando la persona es un adulto joven, ya que corresponde a una persona económicamente activa. Mientras que un incendio genera mayores consecuencias y riesgos en la población de personas mayores (mayores efectos en salud y menores posibilidades para rearmarse).

5.2.5. Formas que usuarios tienen para enfrentar siniestros

5.2.5.1. Solidaridad de familiares, vecinos y amigos

Son múltiples las estrategias que las y los usuarios del programa Familias y el Departamento Social de la municipalidad tienen para enfrentar los siniestros, siendo las estrategias más utilizadas: solicitar ayuda a cercanos, ya sean familiares, vecinos y amigos; y, complementariamente, acudir al municipio. La solidaridad de las personas cercanas constituye la principal fuente en las que los afectados se apoyan, mediante por ejemplo la solicitud de préstamos o la realización de bingos o rifas, entre otros eventos similares a beneficio, en los cuales se involucra la junta de vecinos y en algunos casos también aporta el municipio, mediante la donación de premios o regalos que se puedan sortear o rifar. En este ámbito, un entrevistado planteó que la demanda por este tipo de donaciones es tan alta que deben evaluar a cual apoyar, de acuerdo a la situación social del afectado y el evento que enfrenta.

“Muchos resuelven en la red familiar, en la solidaridad de los vecinos. Se hacen bingos y eso sí se da muchísimo acá, no solamente por incendio, por enfermedades, personas que necesitan tratamiento, es muy usado, el tema del bingo, o rifas, completadas, campeonatos de futbol. La gente es muy solidaria entre ellos (...) como que yo creo que es como a los primeros que recurren (refiriéndose a cercanos), ya después van agotando las juntas de vecino y esas cosas digamos también. (Programa Familias Comuna C)

En siniestros asociados a pérdida total o parcial de la vivienda por incendios o catástrofes naturales, la solidaridad vecinal se manifiesta también mediante la acogida en el núcleo familiar de los afectados por un tiempo mientras puedan recuperarse.

“Porque por ejemplo, si se voló el techo existe riesgo de que pueda entrar alguien a la casa, entonces, obvio, se quedan en la casa de los vecinos mientras cuidan...”. (Programa Familias Comuna D)

5.2.5.2. Juntas de vecinos

Frente a un siniestro, las juntas de vecinos, para algunos entrevistados, son la primera organización a las que los afectados acuden. Esto porque las juntas de vecinos constituyen un nexo entre los vecinos y los municipios. No obstante, también se señala que el funcionamiento y aporte potencial que las juntas de vecinos pueden realizar varía en forma significativa entre una y otra, incluso perteneciendo a los mismos sectores territoriales.

“Recurren a las instituciones y en esos casos principalmente se comunican con la junta de vecinos. Las juntas de vecinos hacen el nexo con nosotros en ese tipo de casos, porque cuando fallece alguien, generalmente las juntas de vecinos hacen colectas, hacen algún tipo de actividad entre los mismos vecinos de reunir dinero y de esa manera también pueden llegar a nosotros...” (Departamento Social Comuna E)

Las acciones más puntuales que las y los entrevistados refieren, son la participación de las juntas de vecinos en los eventos a beneficio que se organizan, así como la organización de colectas para hacer entrega de aportes económicos a las familias que enfrentan un siniestro, por ejemplo, cuando alguien fallece.

“Hacen eventos, por ejemplo, las juntas de vecinos también participan en eso apoyando con bingos, cosas así como para reunir ciertos recursos, para cubrir esas ciertas cosas que no están cubiertas (...) ahí se echa mano también a la red de apoyo más local, familiar o comunitaria” (Departamento Social Comuna A)

Las voces de una comuna de la Octava Región señalaron a las iglesias, de carácter evangélico, como una entidad a la que los creyentes acuden en búsqueda de apoyo moral y monetario.

“Muchas de las familias acá en la comuna, gran parte de la población son creyentes, cristianos, o van a alguna iglesia, entonces muchos se refugian en eso, en la iglesia o sea, en el apoyo moral, en el apoyo de los hermanos, pero también pueden ayudarle con recursos económicos” (Programa Familias Comuna B)

5.2.5.3. Municipio

Respecto a la búsqueda de apoyo de las personas que han sufrido siniestros en el municipio, los actores consultados manifiestan ciertas distinciones cuando se refiere a beneficiarios del programa Familias (o probablemente de los programas que conforman el Subsistema de Seguridades y Oportunidades) y cuando corresponden a usuarios del municipio en general. Por una parte, los beneficiarios del programa Familias tienen un vínculo expedito con sus apoyos familiares quienes, mediante el uso de WhatsApp, los orientan y les brindan apoyo mediante la activación de las redes comunitarias e institucionales.

“Participantes del programa inmediatamente se ponen en contacto con su apoyo, en el sentido para ver la red de alternativas y soluciones, entonces ahí la red de apoyo es como la primera instancia que ellas presentan su problema y avisa, y lo bueno de todo es que todos los chiquillos tienen Whatsapp, entonces hay una comunicación directa rápidamente y yo apunto ahí de acuerdo a mi experiencia “habla para acá, has esto otro” (...) Se trata como de estimular el trabajo con las redes que hay para apoyarlos, si están dentro del programa”. (Programa Familias Comuna A)

En cambio, las personas que no son beneficiarias del programa Familias acuden al municipio a través del Departamento Social donde, aseguran, saben que serán apoyadas. Además, se plantea que ante siniestro como incendios, la única entidad que puede apoyarlos es el municipio, mediante la activación de las redes institucionales (como la gobernación, por ejemplo) y la entrega de mediaguas, enseres, entre otros. En la sección 5.2.6, se presentan los apoyos municipales previstos para cada tipo de siniestro.

“Acá la gente por el tipo de características que tiene la familia, cuando ocurren estos incendios, inmediatamente dependen casi 100% de nosotros como municipio”. (Programa Familias Comuna C)

5.2.5.4. Solicitud de créditos

Las y los entrevistados señalan que son muy pocas las personas que logran acceder a créditos bancarios, principalmente porque tienen empleos independientes y precarios. Se plantea, que en general piden préstamos informales a familiares y amigos, o bien solicitan avances en efectivos en las tarjetas de créditos de casas comerciales, que posteriormente no son capaces de pagar, aumentando el endeudamiento familiar. Al respecto, las y los entrevistados señalan que muchos usuarios del municipio poseen tarjetas de crédito de casas comerciales, dado que éstas sólo piden el carnet de identidad para poder otorgarlas.

“Sí, en red familiar, hay algunos que si tienen acceso a créditos, pero a través de las cajas de compensación, y la mayoría lo hace a través de estos avances de casas comerciales que es mucho más fácil acceder, porque, en realidad tu sabes que la tarjeta de crédito se la dan a cualquier como una dueña de casa que va pasando por afuera, que por el solo hecho de tener su carnet de identidad. Entonces, eso sobre todo es lo que genera un mayor endeudamiento en las familias, porque, pueden solicitar, no sé 200, 300 mil pesos en un avance, pero después terminan pagando 600, 700 mil pesos que no tienen...”. (Programa Familias Comuna D)

Además, se señala que las personas que trabajan o están jubiladas acceden a los avances en efectivo o créditos que entregan las cajas de compensación, con altas tasas de interés, generando un endeudamiento importante, en la medida que no poseen los recursos ni el manejo necesario para endeudarse en forma responsable. Esta situación afecta especialmente a las personas mayores.

“Para las familias en realidad es un poco difícil poder acceder a créditos y aquellas que logran acceder, en realidad son créditos, por ejemplo, a través de aquellos que trabajan a través de cajas de compensación... o créditos con tasas de intereses súper altos, y por lo tanto terminan súper endeudados (...) ellos tampoco tienen un manejo, por ejemplo, de un endeudamiento responsable, por lo tanto aquellos que logran tener acceso a un crédito, muchas veces tampoco tienen después como pagarlo y se genera un sobre endeudamiento”. (Programa Familias Comuna D)

Respecto al uso de prestamistas, la mayoría de las y los entrevistados señaló que no creen que esto ocurra entre las y los usuarios del municipio, aunque reconocen que han escuchado respecto a la presencia de éstos en las ferias libres o en redes sociales.

“Es que yo sé que existen pero no sé si en ese tipo de casos, no me atrevería, nunca he estado en presencia de algo así. Entonces, sé que existen prestadores, porque lo he visto, y me lo han contado las personas que trabajan en las ferias libres generalmente hay como unos prestadores que por lo que ellos cuentan son colombianos, pero no sé si para ese tipo de emergencias”. (Programa Familias Comuna C)

5.2.5.5. Narcotráfico

El narcotráfico como una fuente de apoyo para afrontar siniestros fue mencionado sólo en una comuna (homogéneamente pobre), señalando que las personas vinculadas al mismo acuden a apoyar a las personas afectadas por el siniestro. En la voz de las entrevistadas, ésta constituye un mecanismo de fidelización que usa el narcotráfico para generar vínculo y apoyo por parte de la comunidad, en territorios donde el Estado está ausente.

“Y ahí volvemos de nuevo a entrar en este tema del tráfico, los traficantes aparecen como el salvador, como benefactores. Entonces por ejemplo, “chuta ella tiene el hijo enfermo, yo voy le aporto para que lleve al niño al hospital o le pago un vehículo para que lo lleve porque es una urgencia” entonces aparece como este personaje el Robin Hood que reparte a los pobres, entonces cuando viene carabineros o hay algún tipo de la PDI, entonces

todos los protegen. Termina siendo como el Estado no resuelve, entonces tratan de resolver entre ellos, y este personaje, es súper querido en la población y obvio, protegido. “Claro, porque como no si fue bueno conmigo”.
(Programa Familias Comuna C)

En síntesis, respecto a las estrategias que las y los usuarios de la municipalidad tienen para enfrentar los siniestros son:

- Solicitar ayuda a cercanos, ya sean familiares, vecinos y amigos (estrategia más utilizada): mediante solicitud de préstamos o realización de bingos o rifas (eventos a beneficio), donde se involucra a la junta de vecinos y al municipio.
- Juntas de vecinos: constituye la primera organización a la que las personas recurren, puesto que son un nexo entre los vecinos y los municipios. Participan en eventos a beneficio que se organizan, así como en organización de colectas.
- Municipios: manejan protocolos de ayuda ante los diversos tipos de siniestros (ver acápite siguiente).
- Solicitud de créditos: pocas personas logran acceder a un crédito en una entidad financiera, aunque algunos disponen de tarjetas de crédito de casas comerciales o acuden a las cajas de compensación (solicitan avances en efectivo). En general, piden préstamos más informales a familiares y amigos.
- Narcotráfico: algunos señalan que las bandas apoyan a las personas que han enfrentado un siniestro como una forma de fidelizarlos.

5.2.5.6. Diferencias entre segmentos

Al analizar los mecanismos para enfrentar siniestros, se observan diferencias entre segmentos de población. De esta forma, los más jóvenes tienden más a realizar eventos a beneficio como completadas, bingos o rifas y acudir en forma rápida al municipio. En tanto las personas mayores, tienden a solicitar préstamos en las cajas de compensación, lo cual se plantea de manera generalizada, impactando de manera importante la calidad de vida de los mismos, toda vez que constituyen créditos a largo plazo con altos intereses que le son descontados mes a mes de sus pensiones. Al respecto, los actores municipales plantean que se da cierta paradoja en esta población, ya que naturalmente es la más dependiente del municipio, pero es la que menos recurre a él y, sostienen, tardan en acercarse al mismo.

“Que se mueven hacia los completos, y las rifas los más jóvenes, porque los mayores son más dependientes de la acción del municipio. El municipio ayuda y compra camas, bueno la unidad de emergencia y tiene reposición en cuanto a vivienda en caso de un incendio, pero la verdad es que se demora bastante”. (Programa Familias Comuna A)

“El adulto mayor es el que pide hartos préstamos en las Cajas de Compensación... de hecho yo creo que es el menos que viene a molestar acá, no lo llamemos molestar, a pedir un tipo de ayuda, creo que son los que menos llegan. Y ellos lo hacen mediante créditos o sea por lo que yo he logrado visualizar, por lo general no sé, las mismas Cajas de Compensación ellos se endeudan ahí”. (Departamento Social Comuna B)

Por su parte, las personas de mediana edad solicitan créditos o avances en efectivo a través de las tarjetas de tiendas comerciales o de los supermercados, generando un alto endeudamiento que no pueden solventar en los plazos estipulados, o bien limitando fuertemente el ingreso líquido que pueden entregar a sus hogares.

“Ahora las familias de más mediana edad lo hacen a través de las tiendas comerciales, que a veces se endeudan... la gente que trabaja en los programas de empleo, tienen algunos beneficios en los cuales pueden pedir vales y con los vales se endeudan, porque tienen convenio con algunas casas comerciales, o tiene convenio con algunos supermercados, entonces se van endeudando”. (Departamento Social Comuna B)

Un entrevistado planteó que no existen diferencias en las estrategias para enfrentar un siniestro, de acuerdo al nivel educacional de las personas. En general, señala que son las mismas.

Una entrevistada menciona que, frente a siniestros como incendios, las familias extendidas o numerosas tienen más redes de apoyo a las que acudir, situación que no es igual para el caso de las mujeres jefas de hogar quienes tienen que irse de allegadas a otros hogares o bien esperar por la ayuda del gobierno.

“porque las familias que tienen redes pueden responder más rápidamente al problema, o sea, pueden buscar soluciones en conjunto o tiene más manos para ayudar, por ejemplo, tuve una familia que antes de navidad, como en noviembre, se le quemó la casa, pérdida total, pero a la semana él fue y tenía la casa parándose. Por qué, porque tenían a familias grandes, y esa familia la estaba ayudando, tanto en mano de obra como en materiales, y estaban parándole una mediagua (...) pero si hubiese sido una jefa de hogar sola, sin pareja, sin familiares cerca, sin redes, ahí lo único que te queda eso irte de allegada a algún lado, o esperar ayuda gubernamental...”
(Programa Familias Comuna F)

Por último, los migrantes, al tener pocas redes de apoyo concentran la búsqueda de soluciones en el municipio y entre la misma comunidad migrante del país que provenga.

“Pensando en la parte del migrante, no tienen muchas redes de apoyo también, entonces si ya no es como por la parte institucional, lo que se ve es que entre ellos mismos se apoyan. En el fondo, ya me pidieron la casa, pero hay otro que a lo mejor están en una mejor situación, se van con ellos...”. (Programa Familias Comuna E)

En síntesis, se observan diferencias entre segmentos de población respecto de los mecanismos que las personas tienen para enfrentar siniestros:

- Jóvenes: realizan más eventos a beneficio como: completadas, bingos o rifas y acuden en forma rápida al municipio.
- Personas mayores: solicitan préstamos en cajas de compensación (avances en efectivo) y tienen una menor proclividad a solicitar ayuda al municipio.
- Personas de mediana edad: solicitan créditos o avances en efectivo de tarjetas de tiendas comerciales o de supermercados.
- Tipo de familias: las extendidas o numerosas tienen más redes de apoyo a las que acudir, que las monoparentales.
- Migrantes: tienen pocas redes de apoyo y concentran la búsqueda de soluciones en municipio (pañales, alimentos, enseres) y en la comunidad migrante del país que provenga. Además, algunos presentan barreras idiomáticas.
- Las mujeres, particularmente cuando son jefas de hogar, tienden más a irse de allegadas a otros hogares y solicitar más ayuda estatal que los hombres, en caso de ocurrencia de un siniestro. Asimismo, en general, las mujeres tienden más que los hombres a asumir la responsabilidad por el cuidado de personas mayores, niños(as), accidentados y enfermos, retirándose para ello del mercado laboral o bien asumiendo una doble función.

5.2.6. Red de apoyo estatal municipal⁵⁰

A partir del discurso de las y los entrevistados, es posible distinguir que la entrega de apoyo por parte del municipio hacia las y los usuarios se organiza, en general, a partir de departamentos de asistencia social, que entrega ayuda instrumental consistente en alimentos, pañales, literas, materiales de construcción, entre otros. Éstas están orientadas hacia personas que enfrentan algún siniestro o atraviesan períodos de crisis. El municipio entrega apoyos diferenciados de acuerdo a la situación laboral, de vulnerabilidad o la gravedad de

⁵⁰ Estos apoyos fueron declarados por los distintos entrevistados, por lo que no constituye una lista exhaustiva del apoyo municipal al que pueden acceder las personas afectadas por un siniestro.

la crisis o siniestro que enfrenta cada familia. Para ello, las familias deben cumplir con una serie de requisitos que les permita demostrar la situación de carencia en la que se encuentran.

“El departamento de asistencia social brinda la ayuda instrumental, entonces en estos casos en donde la familia, por algún evento, en realidad que no está previsto, se ven entonces en la necesidad de poder solicitarlo. Ellos entregan entonces primero ayuda instrumental, consistente en alimentos y pañales para aquellas familias que, por ejemplo, están cesantes, o aquellas familias que por algún tema de enfermedad, por ejemplo, no pueden trabajar (...) las ayudas en alimentos se pueden entregar, por ejemplo, hasta 3 o 6 meses de forma continua, siempre y cuando la familia acredite entonces que hay alguna enfermedad grave, están sin trabajo, que algo sucedió. La mayoría de las familias que si están trabajando y que tienen, por ejemplo, ingresos que son bastante precarios también pueden solicitar estas ayudas, pero para ellos se entregan cada 6 meses, o se entrega, por ejemplo, una vez al año o dos veces al año siempre y cuando la familia lo solicita..”. (Programa Familias Comuna D)

No obstante, se plantea que este tipo de ayuda siempre se realiza mediante la entrega de enseres, enfatizando que a nivel municipal no existen, para estos casos, ayudas de carácter monetario⁵¹.

“Ayudas monetarias dentro del municipio, eso no existe, no se puede, no se puede generar, así que todas las ayuda, principalmente son instrumentales....”. (Programa Familias Comuna D)

Frente a los diversos siniestros analizados, los actores municipales plantean que la municipalidad destina recursos y actividades orientadas a apoyar a las personas que enfrentan este tipo de situaciones. Es así que en el caso de muerte, todos los actores municipales coinciden en señalar la entrega de beneficios que varían sutilmente entre caso y caso. Algunas señalan que frente al fallecimiento de personas vulnerables, se les entregan alimentos, aportes económicos, pago de servicios funerarios, pago de los nichos por un período de tiempo, entre otros. En estos casos, se señala la existencia de criterios para la entrega de dichos beneficios.

“Las personas que no tienen una previsión, pensando que no tienen derecho a una asignación por muerte actúa aquí el municipio con el pago del servicio funerario, desde la ayuda municipal, y eso lo sabe la gente. Acá las asistentes sociales de la unidad de desarrollo social, revisan si están en la AFP, si tienen cotizaciones, si hay cuotas mortuorias, y todo eso”. (Programa Familias Comuna A)

Las y los entrevistados señalan que los municipios activan diversos protocolos de ayuda en caso de incendio que, en forma más o menos habitual, ocurren en sus territorios. En este plano, plantean que existen diversos escenarios dependiendo de si el incendio generó una pérdida parcial o total de la vivienda. En el primer caso, se entregan ayudas en materiales orientados a la reconstrucción o reparación de las partes afectadas, en tanto si la pérdida es total, el municipio realiza las gestiones para la entrega de una mediagua, lo cual presenta demoras importantes. En ambos casos, se solicita el certificado que entrega bomberos. Además, los municipios entregan ayudas en alimentos, colchonetas, frazadas, literas, entre otras.

“Porque el tema de, por ejemplo, reparación, si es que se puede realizar una reparación, o la entrega de una vivienda básica o una mediagua para poder seguir viviendo, para poder seguir subsistiendo es, en general toda la ayuda es nuestra, municipal digamos, que también proviene de la ONEMI, pero nosotros somos como los que entregamos, los canalizadores digamos”. (Departamento Social Comuna C)

Otra de las ayudas declaradas por las y los entrevistados, es el apoyo para la obtención, en el registro civil, de los documentos que se quemaron en el incendio, mediante el copago de un monto reducido de dinero por parte del beneficiario.

⁵¹ Cabe destacar que el Subsistema de Seguridades y Oportunidades, anclado a nivel central en el Ministerio de Desarrollo Social y Familias entrega transferencias monetarias condicionadas y no condicionadas a los beneficiarios de los programas que lo componen.

“Hace unos 10 días atrás, se quemó la casa de una usuaria del programa y el apoyo familiar activó su red de contactos como para poder apoyarla. Entonces ya, se quedaron sin ropa, se quedaron sin carnet de identidad, se quemaron muchas cosas, entonces por ejemplo, nosotros como programa tenemos la posibilidad de entregarle el FEI que es formulario para poder obtener la cédula identidad pagando solamente un copago de 500 pesos (...).”
(Programa Familias Comuna D)

Incluso, algunos actores señalan que en el caso de que el incendio afecte a un conjunto de viviendas, el Estado despliega una serie de ayudas por medio de entidades como ONEMI, SERVIU, gobernaciones, entre otras.

“los incendios siempre son a nivel más micro, pero ahí dependiendo del grado del incendio, porque hemos tenido incendios de una, dos y hasta de ocho viviendas, pero ya cuando sobrepasa las 2 a 3 viviendas ya interfiere ONEMI, entonces la ONEMI se viene a hacer presente, SERVIU llega, hay evaluaciones de todo tipo para ver si las pérdidas si pueden recuperarse” (Departamento Comuna B)

A partir del relato de las y los entrevistados, las inundaciones se enfrentan de forma distinta por parte de los municipios, ya que son siniestros de carácter colectivos, por lo que los protocolos difieren de los aplicados en el caso de otro tipo de siniestros. En este marco, las y los entrevistados de comunas más sureñas refieren la existencia de procesos de preparación y compra de materiales (plásticos, planchas de zinc, sacos de arena), además de la organización de cuadrillas de personas que apoyan con la contención para que el agua no entre a las casas, al tiempo que se activan teléfonos de emergencia y se realizan turnos en el municipio para enfrentar estas situaciones de carácter climática (lluvias, vientos).

“Durante el invierno obviamente, se considera que hay más probabilidades que va a pasar esto. Por lo tanto la municipalidad, que es lo que hace, compra con anterioridad planchas de zinc, de revestimientos interior para poder apoyar a las familias, y en caso de que eso suceda, se desarrollan turnos de emergencias, dentro del municipio, para poder apoyar a las colegas de asistencia social, y evidentemente se van visitando a las familias más complicadas. Tenemos números de emergencia, donde las familias pueden llamar y contar que le está pasando, para que puedan acudir las cuadrillas.” (Departamento Social Comuna D)

En el ámbito de habitabilidad de las viviendas, también el municipio entrega apoyos especialmente cuando las condiciones de las mismas, expone a los integrantes más vulnerables (niños y personas mayores) de las familias a enfermedades o a situaciones de peligro.

“Nosotros atendemos muchos casos de familias que no alcanzan a reunir el monto mínimo para postular a un subsidio habitacional o familias que carecen de lo indispensable en relación a habitabilidad. Qué quiere decir, dormitorio sin forro para un lactante, no necesariamente lo que vemos acá nosotros como departamento social, sino, que también lo vemos con el departamento de vivienda porque hay una evaluación técnica que se debe realizar”. (Departamento Social Comuna E)

Todas las voces también refieren la entrega de ayudas en el ámbito de la salud, las que son definidas en función de lo que no alcanzan a cubrir los establecimientos públicos de salud, es decir medicamentos, exámenes, suplementos alimenticios, pañales, entre otros.

“Tiene que ver con una crisis de salud, que a mi gusto responde a un tema país, no a un tema comunal. Acá igual se ve muy latente, acá la gente, no soy usuaria de acá, por ende tampoco puedo hablar desde lo empírico, sí pero si lo que nos transmiten los usuarios a nosotros es que hay escases de médicos, de medicamentos, de exámenes, que también nosotros lo comprobamos porque trabajamos de manera paliativa con eso, por que como departamento social, tengo 2 programas que apuntan al área médica, que tiene que ver con pago de exámenes, medicamentos, suplementos alimenticios, todo eso, que no logra cubrir el sistema de salud”. (Departamento Social Comuna C)

Las ayudas más frecuentes en materia de salud son los exámenes, puesto que éstos no están disponibles en el sistema público de salud y a nivel privado son muy caros, siendo inasequibles para las y los usuarios del

municipio. En este ámbito, algunos entrevistados municipales manifiestan que intentan que las personas cofinancien este tipo de prestaciones.

“A veces, por ejemplo, por demoras en el sistema público, nosotros tratamos de apoyar en exámenes, en cosas así que son como medios primordiales para cualquier tipo de enfermedad. Lo más frecuente, son exámenes, por el lado de salud, exámenes que son como un poquito más sofisticados y más caros, ya y que tienen una cierta demora en el sistema público, por ejemplo, colonoscopia, dopler, ecotomografía, así como un poquito más sofisticadas, más complejas”. (Departamento Social Comuna A)

Las y los entrevistados plantean que el apoyo se concentra en aquellos medicamentos de alto costo o que no están disponibles en el Sistema de Salud, para lo cual solventan parte del costo de los medicamentos y activan las redes institucionales para la búsqueda de financiamiento.

“Igual el tema de los medicamentos, o sea hay veces que la gente necesita medicamentos de altos costos, y la municipalidad aporta con un porcentaje, y para el resto se empiezan a activar las redes, a veces el ministerio del interior tiene plata, la Intendencia a veces, y aporte de las familias, vamos sumando”. (Programa Familias Comuna C)

También los municipios declaran entregar apoyos para los procedimientos que impliquen el desplazamiento de los pacientes, como las diálisis, donde una municipalidad planteó se entrega el servicio de traslado hacia zonas distantes, dado que este procedimiento no se encuentra disponible en el territorio.

“Mucho paciente de diálisis, el alcalde dio la posibilidad para que a cierto grupo de personas dializadas que viaja más constantemente se les pueda trasladar de forma gratuita, porque se les hace demasiado necesario, algunos tiene que bajar día por medio, [otras comunas], entonces igual son gastos, y es caro, entonces se dispuso desde hace algún tiempo el tema del traslado aquí en el municipio”. (Departamento Social Comuna B)

Respecto de las personas postradas o del cuidado de personas mayores, el municipio entrega mediante programas propios (Programa de Cuidados Domiciliarios) o programas del CESFAM para postrados, apoyos en los domicilios de estas personas, así como entrega pañales, alimentos y otras ayudas de carácter instrumental.

“Nosotros contamos únicamente con un programa de apoyo al postrado con entregas de pañales mensuales. Y eso tampoco lo hace el servicio nacional de salud, o sea, el área de salud tampoco lo cubre. Entonces, sumado a que la mayoría de esas personas tiene pensiones bajas (...) lo único que existe para contrarrestar eso, es que hay un bono que se paga a la gente que se llama estipendio que se paga a las personas que cuidan al postrado, que obviamente tiene que pertenecer a este programa postrado, estar inscrito y todo”. (Departamento Social Comuna C)

Por último, en el caso del apoyo a los migrantes, se plantea muchos de ellos no han regularizado su situación en el país y por lo tanto, al no tener cédula de identidad, no pueden inscribirse en el Registro Social de Hogares y se limita al municipio a ayudar a este segmento.

“Ellos solicitan algunos tipos de apoyo, si nosotros estamos mucho más limitados en relación a eso, porque hay normativas, y dentro de la normativa es el registro social de hogares, que no están porque no tienen regularización en el país, mientras no tengan su cedula de identidad no pueden solicitar el registro, y eso a nosotros nos limita un poco más... pero si ha ido en aumento la cantidad de personas extranjeras que nosotros atendemos”. (Departamento Social Comuna E)

En síntesis, los municipios organizan la ayuda a los afectados de los distintos siniestros, a partir de los departamentos de asistencia social que entregan ayuda en caso de:

- Muerte: entrega de beneficios que varían sutilmente entre caso y caso (alimentos, aportes económicos, pago de servicios funerarios y de nichos por un período de tiempo, entre otros).

- Incendios: la ayuda varía en los casos de pérdida parcial o total de la vivienda. En las pérdidas parciales se entregan ayudas en materiales orientados a la reconstrucción o reparación de las partes afectadas. Si la pérdida es total, se realizan gestiones para la entrega de una mediagua, además se entregan ayudas en alimentos, colchonetas, frazadas, literas, entre otras.
- Inundaciones: constituyen siniestros de carácter colectivo, por lo que los protocolos difieren a los otros tipos de siniestros. Los municipios ayudan, organizando cuadrillas de apoyo, teléfonos de emergencia y entrega de elementos de construcción a afectados.
- Vivienda: apoyos en ámbito de habitabilidad especialmente cuando ésta afecta a personas vulnerables de la familia (lactantes, niños y personas mayores).
- Salud: las ayudas municipales son definidas en función de lo que la salud pública no alcanza a cubrir (medicamentos, exámenes, suplementos alimenticios, pañales, traslado de pacientes para exámenes, entre otros).
- Personas postradas: implementación de Programa de Cuidados Domiciliarios de SENAMA o de programas del CESFAM. Además se entregan pañales, alimentos y otras ayudas de carácter instrumental.
- Migrantes: el municipio tiene restricciones para atender a los migrantes que no han regularizado su situación en el país y no pueden inscribirse en el Registro Social de Hogares.

5.2.7. Seguros

La mayoría de las y los entrevistados consultados, plantean que las y los usuarios del programa Familias o del Departamento Social no poseen, ni han poseído seguros, ni tampoco tienen la intención de hacerlo.

“No (respecto a la tenencia de seguros por parte de la familia), no es un tema entre las familias, no creo que sea un tema para las familias gastar, por lo menos en las familias con las que nosotros trabajamos, a lo mejor otro nivel, en sectores con mayores ingresos puede ser”. (Programa Familias Comuna C)

No obstante, también las y los entrevistados refieren que no saben si las y los usuarios tienen seguros, o bien no saben lo que éstos cubren, el monto de los beneficios y primas, quién el beneficiario, etc. Al respecto, un entrevistado plantea que algunos usuarios que han sufrido, por ejemplo, un incendio, luego de mucho averiguar con casas comerciales o bancos se percatan que el seguro que creía tenían, cubre otro tipo de siniestro.

“Si nos vamos netamente a casos de emergencia me ha tocado muy pocas veces ver que tengan seguro, así como que digan con la seguridad, no yo tengo un seguro que me va a cubrir esto así que lo voy a resolver con eso. Claro, tuve un incendio lo voy a hablar con mi seguro, sí se ha dado pero pocas veces, y en otros casos, parece que tengo un seguro que contraté, algunos que ni siquiera saben si lo tienen, están con el “parece que lo tome por el banco”, y después averiguan y no el banco los tramita y los tramita y no que era un seguro para otra cosa, que no era para incendios... entonces ahí también hay desconocimiento en algunas personas también sobre el tema de seguros, no saben si lo tomaron, no saben qué tomaron”. (Departamento Social Comuna B)

Algunos entrevistados declaran que, las **pocas personas** que han contratado seguros son aquellas que están en un empleo dependiente con contrato, en empresas que tienen convenios con aseguradoras y mantienen seguros mientras trabajan, mediante descuentos en sus remuneraciones. Otros advierten que podría haber algunos usuarios que han obtenido seguros de casas comerciales.

“Si cuando alguien fallece, el jefe de hogar, no sé por razones accidentales. Pero la mayoría de ellos son los que tienen empleos formales, ya que tienen por ejemplo, un seguro de vida que está asociado al contrato, a una empresa que tenía un convenio...” (Departamento Social Comuna C)

También algunos entrevistados suponen la existencia de seguros en el marco del Fondo Esperanza.

Nunca hemos hablado ese tema, pero me imagino hay una cantidad de usuarias nuestras que son parte del Fondo Esperanza, que funciona con micro créditos para el área de emprendimiento y dentro de ese funcionamiento, la lógica de ellos es que ellos tienen un seguro, que pagan un seguro por catástrofe, que pagan una prima pequeña que funciona en base a la solidaridad del grupo en el fondo”. (Programa Familias Comuna F)

Por último, un entrevistado asegura que cerca del 2,3% de las personas que han sufrido un incendio en la comuna han tenido algún tipo de seguro, aunque plantea que corresponde a familias con niveles socioeconómicos más altos, puesto que asevera que las personas más vulnerables no tienen seguros asociados a la vivienda.

“Con los años que yo llevo acá en caso de un incendio, el 2,3% de las viviendas han tenido algún seguro social, no más que eso, muy poco. Son familias que están como en un rango más alto, o sea las familias en situación de vulnerabilidad no tienen seguros de sus viviendas, nada”. (Departamento Social Comuna E)

En síntesis, respecto a los seguros las y los entrevistados plantean lo siguiente:

- La mayoría de las y los usuarios del municipio no poseen, ni han poseído seguros.
- Las pocas personas que han contratado seguros son: i) ocupadas con contrato, donde existen convenios y el pago de las primas a través de descuentos en remuneraciones.; ii) seguros de casas comerciales; y, iii) algunos suponen existencia de seguros en el marco del Fondo Esperanza

5.2.8. Pertinencia del sistema de microseguros (causas de factibilidad o no factibilidad)

A partir del discurso de las y los entrevistados, es posible encontrar posturas dispares respecto a la factibilidad de un sistema o programa de microseguros. En general, las y los entrevistados de comunas de la Quinta Región y Región Metropolitana tienden a presentar posturas más negativas al respecto, mientras que los entrevistados de la Octava Región entregan visiones más favorables y optimistas.

5.2.8.1. Posturas favorables

Las opiniones positivas respecto a la pertinencia de un sistema de microseguros, se fundan en la necesidad de contar con algún respaldo que les permita a las familias afrontar los siniestros que sufren con cierta frecuencia y, al mismo tiempo, descomprimir a los municipios del gasto que deben incurrir para apoyarlas. Al respecto una entrevistada señala que es una iniciativa positiva, pero que requiere de políticas de prevención, transparentes y objetivas, que entregue tranquilidad a las personas.

“Me parece súper bien el tema de los microseguros, yo creo que sería bastante bueno, si se pudiera hacer de manera bastante objetiva y que haya detrás como un orden y que sea transparente, creíble. Porque en esta población, en esta comuna en sí, cualquier tipo de ayuda que sea previsor, que permita que la gente esté más tranquila, pensando en que si me muero no importa, no voy a molestar a mi familia que no tiene los recursos (...) creo que todo eso es bueno y que los recursos no le permiten tenerlo, pero creo que si tuvieran la opción, tuvieran los recursos, si creo que pagarían un seguro”. (Departamento Social Comuna C)

No obstante, las y los entrevistados que poseen una visión positiva respecto del valor de un sistema de microseguros, plantean que la factibilidad del sistema (número de usuarios) depende de las características de los seguros: valor de la prima, cobertura (qué asegura) y la forma en que éste se implemente. Indican que los beneficiarios harían un análisis de costo beneficio antes de participar en el mismo.

“Creo en realidad que sería algo súper positivo, porque le permitiría a la familia también tener seguridad ante cualquier evento no esperado, ya sea de enfermedad, incendio, o algo relacionado, por ejemplo, al invierno, como voladura de techumbre. Creo que va a depender básicamente de cómo funcionaría con la familia, o sea, efectivamente si ellos tendrían que cancelar una prima, de cuánto sería la prima, que es lo que podría llegar a

cubrir, bajo qué términos también, porque por ejemplo, encontramos que muchos de los incendios también pasan a ser, por ejemplo, intencionales, entonces la gente también podría mal interpretar eso y como decir "ah sí le pasa algo a mi casa podría obtener algo", entonces obviamente habría que conocer de cerca bien el proyecto". (Programa Familias Comuna D)

En este marco, se plantea que para implementar un sistema de microseguros en la población vulnerable se requiere, por un lado, de un período de difusión, concientización y educación de la población en general, de modo que ésta pueda participar informada, sobre todo por la falta de experiencia con seguros. Por otro lado, señalan que antes de implementar un sistema de microseguros sería importante realizar una consulta a la comunidad para saber efectivamente cuál es su predisposición a participar.

"Creo que sería útil y muy útil, pero habría que pasar por un periodo de información, de sensibilización hacia ellas para que lo conocieran (...) me doy cuenta que está al debe muchas veces aquí el municipio, yo no sé cómo se estará manejando y todo, pero yo encuentro que no es oportuna la respuesta ahora a un siniestro tan dramático que es un incendio, donde se te desapareció todo (...) la lucha que era que no llegaban nunca los materiales". (Programa Familias Comuna A)

Por otra parte, las y los entrevistados también señalan que las y los usuarios del municipio no son proclives a incorporarse a esquemas colectivos de pago o de participación, debido a malas experiencias anteriores, lo cual es ratificado por la opinión de los beneficiarios en los grupos de foco (ver sección 5.4). No obstante, también se señala que para esquemas colectivos se requeriría llegar a comunidades con afinidades identitarias, lo cual no se da en todos los municipios.

"Lo veo poco probable. A ver, acá en la comuna también operan lo que se llama Banigualdad, Fondo Esperanza, y algunos programas como el centro del emprendedor donde los emprendedores efectivamente tienen que ir poniendo unas cuotas y muchas veces no llegan al objetivo porque alguno de esos integrantes dejó de pagar, y los demás tienen que cubrir esas cuotas. Entonces las familias no se quieren meter en esas cosas (...) También estoy pensando en poblaciones que tienen una carga identitaria hace más tiempo que en el caso de acá, yo no sé si hay poblaciones, hay pocas poblaciones muy antiguas (...) tal vez localidades donde hay algún objetivo en común, sería mucho más fácil aplicar esto". (Departamento Social Comuna E)

5.2.8.2. Posturas desfavorables

Un segmento relevante de entrevistados(as), plantea que un sistema de Microseguros no es factible, ya que las y los usuarios no estarían dispuestos a participar, principalmente porque no pagarían por algo que no consideren una necesidad y porque les resta recursos para afrontar situaciones más urgentes como son la alimentación, salud, transporte, etc. Sin embargo, en algunos casos es posible constatar que la opinión está teñida por la baja predisposición que los mismos entrevistados tienen respecto al uso de seguros.

"Si tú me preguntas eso, yo creo que no es tan factible. Lo digo así honestamente, por lo que decía anteriormente, la gente no está pensando en eso (...) entonces no sé si la población en general estaría dispuesta cómo a decir voy a incurrir en esto, yo creo que pensando un poco en lo que me están ofreciendo (...) A mí me llaman todos los días, te digo mi propia experiencia "mire estamos llamando de la tarjeta Jumbo, y le ofrecemos esto, el seguro con esto y seguro con esto otro, pero todo esto lleva un costo, o sea, no es gratis. Entonces así personalmente yo no creo mucho en los seguros, porque al final, todos estamos expuestos en cualquier momento nos pase algo, todos los días, pero mientras no nos pase, nosotros estamos desembolsando una cantidad de dinero que a veces no es menor". (Departamento Social Comuna A)

Lo anterior implica no sólo una baja disposición a contratar seguros, sino también en una baja disposición a pagar por ellos, principalmente por la precariedad de los empleos y la nula capacidad de ahorro en el contexto de economías de subsistencia. En este contexto las personas no quieren agregar más responsabilidades

financieras, por mínimos que éstas sean. Por tanto, los seguros son una “necesidad no sentida” para la población que atiende el municipio.

“Lo veo igual difícil, porque los ingresos que ellos tienen también son mínimos. Entonces en el fondo, como te digo, el trabajo es a trato, en el día a día, son súper inestables y como nosotros también trabajamos con ellos, y la capacidad de ahorro o de poner es bien complicado porque todo se va como en los gastos básicos”. (Programa Familias Comuna E)

En síntesis, respecto a la factibilidad de un sistema o programa de microseguros se observan posturas favorables y desfavorables. Las posturas favorables:

- Se fundan en la necesidad de contar con algún respaldo que permita: i) a familias afrontar los siniestros; y, ii) descomprimir a municipios del gasto que deben realizar para apoyar a las familias en este tipo de situaciones.
- Sistema de Microseguros constituiría una política de prevención que brinda tranquilidad a vecinos.
- Factibilidad depende de características de seguros incorporados en el sistema: valor de prima, beneficios que entrega y forma de funcionamiento (análisis costo beneficio).
- Se requiere proceso de difusión, concientización y educación de población para que pueda participar informada. También conocer la disposición a participar y a pagar.

Las posturas desfavorables plantean:

- Baja disposición a participar y a pagar de los potenciales usuarios, ya que éstos no pagarían por algo que no es una necesidad y porque les resta recursos para afrontar situaciones más urgentes (alimentación, salud, transporte, etc.), dada precariedad de empleos y nula capacidad de ahorro en contexto de economías de subsistencia.

5.2.8.3. Segmentos

Las y los entrevistados municipales consultados reconocen segmentos al interior de la población usuaria del municipio, que serían más proclives a participar en esquemas de microseguros y a pagar por los mismos. Estos segmentos, se configuran a partir de la capacidad de las personas de generar ingresos en forma estable y administrarlos.

“Hay familias y familias, pero en general, hay familias que yo creo que si serían capaces de proyectarse y de verlo como algo beneficioso para ellos, pero hay familias que, yo creo, que no lo van a considerar como un beneficio, porque puede ser que pase o que no pase, pero esos 1500 que pueden pagar al mes también puede ser el kilo de pan para 1 o 2 días”. (Programa Familias Comuna D)

Se señala que las familias que están en mejores condiciones socioeconómicas, naturalmente tendrían una mayor proclividad a participar y desembolsar mayores montos de dinero para el pago de los seguros, no obstante, se refuerza la necesidad de realizar actividades de difusión y sensibilización.

“Entonces va a depender básicamente también, por eso te digo de las características de la familia, qué puede acceder quizás aquellas familias que si tienen, por ejemplo, un trabajo un poco más estable, que tienen otro tipo de aspiraciones. Pero lamentablemente aquí te encuentras con las dos caras de la moneda familias que si quieren salir adelante y que se esfuerzan día a día para superar la condición de pobreza en la que se encuentran, y otras que están acostumbradas a pedir, pedir, pedir, y el Estado finalmente es quien tiene que hacerse cargo de su situación”. (Programa Familias Comuna D)

Las y los entrevistados perciben que la disposición a participar y a pagar por esquemas de microseguros, es más probable entre las personas que tienen contratos de trabajo y los emprendedores, dada la mayor

estabilidad y certidumbre que éstos tienen respecto al flujo que tendrán sus ingresos. En este marco, las y los entrevistados consideran que los emprendedores debiesen estar más conscientes, que las personas que realizan actividades informales de subsistencia (por ejemplo, vender ropa usada en la feria o comercio ambulante), del impacto que tendría sobre sus ingresos un siniestro que afecte sus herramientas, maquinarias e insumos. Al respecto, también se señala que este segmento se caracteriza por estar conformado por personas adultas que, en general, tienen mayores niveles educacionales y uno de los entrevistados ejemplifica este perfil a partir de los beneficiarios de programas de microemprendimiento de FOSIS (por ejemplo, Yo emprendo semilla), quienes podrían constituir un tipo de beneficiarios del sistema de Microseguros.

“(...) la gente que es emprendedora, o que tiene instrumentos de trabajo, que puede ser un horno, también depende de la familia, o sea no todas van a ver que, por ejemplo, si pierden la herramienta de trabajo por cualquier cosa, puede ser incendio, inundación o robo, o lo que sea, para ellos evidentemente, sí sería un tema beneficioso. Cuando nos enfocamos dentro del 50 que tiene otro tipo de características, son esas familias que sí buscan mejorar su condición, que sí buscan emprender. Mira acá nosotros funcionamos con FOSIS, para distintos proyectos de emprendimiento... hay familias que realmente han hecho de esto su emprendimiento familiar y les ha ido súper bien, (...) evidentemente para ellos, si sería un apoyo porque si ya entendieron que su emprendimiento es su fuente de ingreso, es su trabajo y es la forma de mantener a su familia, van a encontrar un beneficio dentro de estos que podría asegurar”. (Programa Familias Comuna D)

Otro segmento que las y los entrevistados consideran habría una mayor proclividad a participar son aquellas familias que poseen una casa propia, puesto que tendrían “algo que asegurar”. En este segmento, se encuentran los adultos mayores quienes se verían particularmente beneficiadas por un sistema de Microseguros.

“Con los adultos mayores encontramos un porcentaje menor que en realidad arriendan, viven en piezas o de allegados. La mayoría ha podido obtener su vivienda propia, y por lo tanto tienen una mayor seguridad en el ámbito de la vivienda. Creo que para ellos también sería un beneficio poder contar con un seguro ante cualquier tipo de siniestro... habría que ver bien también el tema, por ejemplo, de los montos, que sea algo que puedan pagar dependiendo de sus pensiones”. (Programa Familias Comuna D)

Sin embargo, también hay voces que plantean que los adultos mayores son quienes menores ingresos poseen, lo cual limita su participación. Por otra parte, se mencionan a los migrantes y las familias con familiares privados de libertad como segmentos que no estarían dispuestos a participar.

“Creo que a los que más le costaría acceder a esto serían los adultos mayores y las personas migrantes, ya que ellos son los que tienen menos ingresos, también las personas familiares de privadas de libertad”. (Programa Familias Comuna E)

En síntesis, se reconocen segmentos donde población sería más proclive a participar en esquemas de microseguros, dada su capacidad de generar ingresos:

- Familias en mejores condiciones socioeconómicas.
- Ocupados con contratos de trabajo y emprendedores que tienen mayor estabilidad y certidumbre respecto a ingresos (beneficiarios programas microemprendimiento del FOSIS).
- Familias que poseen casa propia como por ejemplo, los adultos mayores.
- Los migrantes y los hogares con familiares privados de libertad son segmentos que no estarían dispuestos a participar.

5.2.8.4. Disposición a pagar

En general, se plantea una baja disponibilidad a pagar por seguros, incluso en esquemas de microseguros, (primas de montos bajos). No obstante, las y los entrevistados que consideran alguna predisposición positiva

entre las y los potenciales usuarios plantean que la disponibilidad de pago bordea los \$2.000 con un tope de \$5.000. Cabe destacar que las y los entrevistados, en general manifestaron dudas al respecto, puesto que el tema de los seguros constituye algo nuevo y desconocido para muchos, por lo que no se pudo indagar respecto a diferencias entre los seguros orientados a distintos siniestros.

“Sí, hasta \$2000 mensual, perfecto. Cuando ya empieza a acercarse a los \$5.000, ahí yo creo ya no”. (Programa Familias Comuna A)

“Claro, yo creo que sí (1000 pesos) 5 mil pesos como máximo...”. (Departamento Social Comuna E)

“Creo que como monto máximo, quizás se podría considerar unos 3000 pesos, no nomás que eso. Hablar, por ejemplo, de 5000 pesos para una familia es harta plata durante el mes y si sacamos la proporción al sueldo mínimo, o a las pensiones básicas solidarias... yo creo que 3000, es un monto que no es tan poco, pero tampoco es tan alto para la familia”. (Programa Familias Comuna D)

5.2.8.5. Siniestros más propicios para abordar en un sistema de microseguros

El destino del seguro es fundamental al momento que las y los beneficiarios decidan participar o no en un sistema de microseguros. Los seguros de salud y contra incendios son ámbitos que, las y los entrevistados consideran, hay una mayor proclividad por parte de los beneficiarios, independiente de lo mencionado el acápite anterior referido a los emprendedores, dado el perfil de las y los beneficiarios del programa Familias y a las personas que recurren al Departamento Social del municipio.

“Es que yo creo que depende de cuál sea como el objetivo del seguro. Muchas veces si es un seguro de incendio, de salud, de vida, la gente dice “ah que voy a estar pagando una plata, mejor aprovecho”, o piensa muchas veces “ah, de aquí a que me muera no...”. (Programa Familias Comuna B)

Los seguros de salud son, de acuerdo a la opinión de las y los entrevistados, los que mayor recepción y utilidad tendrían para los beneficiarios, debido a las múltiples necesidades y la atención precaria del sistema de salud pública. En este contexto, un seguro de esta naturaleza les permitiría optar a mejores, mayores y más oportunas atenciones a las y los usuarios, disminuyendo el gasto que el municipio realiza en esta materia. Los ámbitos que este seguro podría cubrir son acceso a urgencias, consultas médicas con especialistas, enfermedades catastróficas, exámenes, medicamentos y procedimientos, entre otros.

“Poniéndonos en el caso de que la gente si estuviera dispuesta a hacerlo, yo creo que tendría que ser con salud. Que la gente tuviera acceso a poder hacerse un examen por ejemplo, de manera particular, o en una clínica, o en un centro, y que eso estuviera cubierto, que es eso lo que la persona no alcanzan a hacer, porque, ir al médico es fácil, o sea, \$5000 el bono pero después ahí vienen toda la parte de exámenes, de medicamentos, entonces, y ahí la gente queda al debe, que no se la puede hacer, porque por ejemplo, una colonoscopia sale casi 200 mil pesos, entonces la persona a veces vive con 200 mil pesos todo el mes, no puede pagar un examen (...). (Departamento Social Comuna A)

Respecto al seguro contra incendios, las opiniones se contraponen entre las y los entrevistados. Mientras unos argumentan que los beneficiarios del programa Familias no tienen casas propias, otros consideran que dada la frecuencia y la magnitud de los daños, los seguros contra incendios serían de mucha utilidad.

“Si tú me preguntas si, como asegurar la casa, es difícil en el programa Familia, porque la mayoría vive de allegados. No hay nada que asegurar, en el fondo”. (Programa Familias Comuna C)

“Desde el punto de vista el seguro de incendio sería ideal, porque tenemos muchos incendios”. (Departamento Social Comuna C)

Por último, en sectores rurales se plantea la necesidad de estudiar seguros que permitan afrontar a los agricultores de subsistencia el acceso al agua, ya que estos constituyen sectores con objetivos comunes y alto arraigo, donde un sistema de microseguros podría operar bien.

“[sectores rurales] muchas familias se están trasladando a estos sectores por distintas razones y llegan allá y no tienen factibilidad de agua. Qué es lo que se hace, a través del mismo municipio se solicitan camiones aljibe que llenan copas de agua, entonces, ahí hay población ganadera para esos sectores, donde por eso te digo, tal vez esos sectores tienen objetivos comunes... muchos más específicos y más arraigados, en dónde esto podría operar eventualmente. Hay muchas personas que están dedicadas a la agricultura, la ganadería, si se ven afectados con el tema de la sequía y tal vez si podrían operar con un sistema de microseguros, para enfrentar, para no sé, alimentación de su ganado en algún minuto”. (Departamento Social Comuna E)

En síntesis, los seguros de salud y contra incendios constituyen los ámbitos donde las y los entrevistados, consideran, hay una mayor proclividad a participar. Además, a nivel rural se plantean seguros que le permitan afrontar a los agricultores de subsistencia, las dificultades que puedan tener para acceder a agua en épocas de sequía.

5.2.9. Principales obstáculos respecto a la gestión

Cabe destacar, que al momento de realizar las entrevistas no se contó con el diseño del sistema de Microseguros, por lo que se entregó a las y los entrevistados verbalmente los lineamientos generales de los sistemas que operan en el país y en el mundo. En este marco, los obstáculos que las y los entrevistados refieren constituyen ámbitos gruesos donde la gestión del sistema podría verse obstaculizada o reforzada.

En primer término, las y los entrevistados señalan que la heterogeneidad de la población entre las distintas comunas constituye un obstáculo para empaquetar las prestaciones que se incorporen, en el entendido que la población de cada comuna presenta necesidades, culturas y requerimientos distintos.

“Creo que todo se tiene que adecuar a la realidad comunal, la realidad de cada comuna, hay comunas una que tienen muchos más ingresos, y otras que no, entonces el tipo población también cambia de acuerdo a lo mismo”. (Departamento Social Comuna A)

Por otra parte, se señala como crucial la participación de los municipios en el sistema, ya que éste está vinculado con la comunidad (respaldo) y tienen experiencia con el Fondo Esperanza y Banigualdad.

“En ese sentido, la participación del municipio en el sistema, si hubiese un sistema, un programa de micro seguros, es importante porque el municipio es el respaldo para las personas. (...) Claro y pesando en ellas, en la experiencia de trabajar colectivamente, están las experiencias de Fondo Esperanza y Banigualdad, claro, y algunas funcionan muy bien, y otras no han funcionado. Tenemos de todo, pero hay una experiencia anterior, hay una experiencia en los grupos”. (Departamento Social Comuna C)

El desprestigio y desconfianza que las entidades financieras y las aseguradoras ante la comunidad y la opinión pública en general, es un obstáculo. Esto se profundiza en la sección 5.2.10.

“Tengo que ver la letra chica, debo decirlo, porque yo, por ejemplo, tengo un par de seguros, y la letra chica es bastante... entonces a la hora de los “quiubo”, porque así funciona este sistema, una paga la prima y a la hora de los quiubo cuando lo quiere devuelta, o quieres hacer efectivo el beneficio, cuesta mucho... yo tuve un accidente el año pasado, y me pusieron ene peros para cobrar un seguro, entonces pucha para recibir la plata no me pusieron ni un pero”. (Programa Familias Comuna F)

El tipo de familias que atiende el municipio, es, en la voz de un entrevistado, otro de los obstáculos que un sistema de microseguros debiese enfrentar, en el entendido que corresponden a personas con altos niveles de

informalidad en todos los ámbitos, lo cual implica mayores dificultades para comprobar la existencia de siniestros y la tenencia de los bienes que se pretenden asegurar.

“Imagínate, te doy un ejemplo, si, con el perfil nuestro, que fuese un seguro enfocado a la cesantía, por ejemplo, a la pérdida de ingreso de forma repentina, por alguna catástrofe, algún problema, con nuestro público que es principalmente independiente, informal, que no tienes como comprobar los ingresos (...) porque, por ejemplo, ahora hace muy poco, para el tema del estallido social, no me acuerdo quien fue, pero el Servicio de Impuestos Internos, no me acuerdo quien, lanzó un proyecto que iba a apoyar a las Pymes muy rápidamente para el tema, y los requisitos eran que había que comprobar desde los 3 meses antes del estallido social, y los 3 meses después del estallidos social, había habido una merma en las ganancias. Eso lo puede hacer solamente alguien que esté formalizado, y que tenga libro de cuentas...”. (Programa Familias Comuna F)

Por último, el mecanismo o modalidad de pago de las primas constituye un ámbito central para el éxito de la implementación de un sistema de microseguros. Al respecto, se plantea que esquemas de pago automático mediante el descuento en alguna cuenta aumentaría la factibilidad del sistema. También se plantean otras opciones como el pago a través del IPS, de las cuentas RUT del Banco Estado, de las cajas vecinas o a través de un descuento automático de las transferencias monetarias establecidas en el Subsistema Seguridades y Oportunidades, en el caso de sus beneficiarios.

“ahora distinto es si la metodología es ocupar la plata directamente del bono, no que pase por la gente, o sea, si por ejemplo, son 18 lucas de bono y la prima son 3 lucas, para dar un ejemplo, que la gente reciba 15 y se paga 3 lucas del seguro. Tú le explicas y haces consciente a las familias que durante estos 24 meses, a raíz de este bono que recibe va a tener asociado un seguro que va a funcionar de tal forma, porque de otra forma, la familia no va a pagar...” (Programa Familias Comuna F)

5.2.10. Principales obstáculos respecto a las y los usuarios

En opinión de las y los entrevistados municipales, hay una serie de trabas de tipo cultural que obstaculizarían de forma parcial o total la adquisición de seguros por parte de los potenciales beneficiarios.

Uno de los primeros aspectos mencionados por los actores municipales, dice relación con la percepción de que las personas que recurren al municipio (Familias o Departamento Social) enfrentan muchas dificultades en la planificación de sus finanzas. En este sentido, señalan que por su experiencia –sobre todo respecto a sus intentos para que ahorren para el subsidio habitacional– éstos presentan dificultad para ahorrar de forma constante a través del tiempo.

“A nosotros nos cuesta mucho el hábito de que, como nuestras familias en general viven de allegadas, es como trabajar el hábito de que vayan poniendo y depositando plata para el ahorro para la vivienda, nos cuesta mucho, porque como que se avanzan tres pasos y se retroceden cinco. Como que en un mes, ya llevamos, ya estamos, llegamos a los 100.000 pesos de ahorro, y de repente pasó algo en la familia, listo los 100.000 pesos se fueron porque hubo una enfermedad o pasó una situación puntual entonces, retrocedemos”. (Programa Familias Comuna C)

Esto, a juicio de las y los entrevistados, también tiene un correlato material, ya que frecuentemente los beneficiarios tienen que enfrentar gastos inesperados, con ingresos que son muchas veces imprevisibles. En este sentido, para ellos un seguro sería una última prioridad.

“Y en el fondo, uno lo comprende porque dicen “no, es que justo este mes se me enfermó mi hijo”, o “no, es que ahora que se viene marzo, los uniformes, los útiles, todo”, entonces también lo van ocupando en el día a día”. (Programa Familias Comuna E)

Uno de los entrevistados entrega un matiz a estos relatos, señalando que un segmento que es más proclive al ahorro es el de adultos mayores, esto dado que en su experiencia tienen una mejor planificación y mayor preocupación por los eventos futuros.

“Hay algunas familias que sí están dispuestas, que ellos si yo les digo “hagamos una estrategia de ahorro del bono de su sueldo, vamos dejando 5000 pesos todos los meses, y a la larga no se va ni a ir dando cuenta. Haga de cuenta que no recibe 50, si no que recibe 40” y va y lo hacen, pero son los menos, (...) increíblemente las personas que tienen más disposición a eso, son los adultos mayores, la población más adulta, que ellos son siempre, están como considerando esas cosas que uno les propone, no sé “siempre es bueno tener para cualquier eventualidad”, y ellos tienen como más esa conciencia”. (Programa Familias Comuna B)

El segundo tópico que de forma transversal relevan las y los entrevistados, es la percepción de una “mentalidad” y una actitud “cortoplacista” entre los potenciales beneficiarios del microseguro, la cual se enfoca en lo inmediato, incluso para el consumo de bienes suntuarios, en vez de necesidades o eventos que puedan enfrentar en el futuro.

“Aquí no hay una cultura previsora que ellos piensen en el futuro, no aquí la gente vive el día a día, el tema ahorro no es un tema. O sea, insisto, hay excepciones, pero en su mayoría no, la gente prefiere o tienen un poco más de dinero y va y se compra en la regia zapatilla, las zapatillas caras, marcas y así es como su cultura. No es esa cultura que a lo mejor tenemos los que hemos tenido la posibilidad de estudiar, que uno sabe que hay que tratar de ahorrar lo máximo posible, o no sé tener una vivienda, o uno necesita un ahorro, para diferentes cosas (...) Entonces por eso te digo que no hay una cultura de ahorro” (Departamento Social Comuna C)

Un tercer aspecto es que los beneficiarios no poseen, en general, una vivienda propia, sino que viven de allegados o arriendan, por lo que aquellos siniestros relacionados con pérdida de la vivienda, no es algo que les preocupe mayormente. Esto también se vincula a la constante inestabilidad y exposición a riesgos, incidentes o siniestros, tornándose en una constante ante la cual siempre tienen que hacer frente.

“Es que tienen que enfrentar tantas cosas, que en realidad, claro, que un siniestro es una cosita más, no es como a uno, que se te quema la casa (...) uno piensa además, piensa tú, que ni siquiera tienen casa, o sea ¿qué voy a asegurar si no tengo casa?, si la mayoría vive en sus secciones, entonces es como... muchas veces las viviendas también no pueden venderlas, ni siquiera pueden venderlas porque no tienen cómo venderlas”. (Programa Familias Comuna C)

Un cuarto obstáculo, dice relación con el mecanismo online de pago de primas, en la medida que muchos de los beneficiarios no están familiarizados con los medios electrónicos, por lo que las y los entrevistados presumen que si se implementara esta modalidad, sería un obstáculo importante al menos para algunas familias. Entregan como ejemplo lo que sucedió cuando los bonos correspondientes al programa Familias comenzaron a depositarse en la Cuenta RUT.

“Piensa tú que a las familias se les ha hecho súper complejo el tema de que les depositen los bonos a las Cuentas RUT, porque es el primer, como... las transacciones, las tres primeras son gratis pero después se las cobran el banco, entonces ellos no están acostumbrados a eso tampoco. (...) De hecho casi la mayoría viene acá por que como ahora es automático eso, en definitiva el primer bono sí o sí lo tienen que cobrar a través de transferencias, entonces casi todos vienen después que “no, que quiero renunciar a esto que me complica. Por un tema de cultura, no están acostumbrados a estar bancarizados”. (Programa Familias Comuna C)

Una entrevistada señala que las personas en general no pagan cuotas cuando no tienen la obligatoriedad de hacerlo, aunque sea para un beneficio personal o de la comunidad (característica a nivel de sociedad).

“Mira, te voy a poner un ejemplo, yo participo en una junta de vecinos... 666 casas, 666 socios por así decirlo a la junta de vecinos y 20 paga las cuotas que son \$1000 mensuales, o sea, son \$1000, no es más que eso, pero aparte del tema económico tiene que ver con un compromiso también, como te digo, en una junta de vecinos donde son

tantas viviendas, 20 pagan. Entonces, si no hay una obligatoriedad de pagar, la gente no lo va a hacer, independiente que sea para su propio beneficio". (Departamento Social Comuna E)

Un quinto obstáculo, es la desconfianza frente a instituciones y personas. Un esquema colaborativo para el pago o contrato de seguros constituye, en la voz de las y los entrevistados, un obstáculo para la implementación de un sistema de Microseguros. Esto, porque se señala existe mucha desconfianza de que el resto pague lo correspondiente, lo cual se funda por ejemplo, en experiencias previas con los Comités de Viviendas u otros fondos para emprendimiento, así como por la lógica individualista presente en la sociedad en general.

"Claro, porque ¿qué pasa si yo pago y el de aquí no paga?, empiezan ese tipo de cosas. Así como "claro, ¿y por qué él no ha pagado tres meses y yo he tenido que pagar todo y después él va a recibir lo mismo?", por ejemplo. Si se da eso, eso incluso pasa por los gastos comunes, cuando las personas tienen que pagar gastos comunes, por ejemplo, también hay discordia, hay disputas. Por eso, claro, hay desconfianza por un lado, y desconfianza por el otro lado, desconfianza en quién está juntando la plata, que no ha dado cuenta. En general yo creo que somos desconfiados, o sea, aquí en este momento, en este tiempo somos más desconfiados todavía". (Departamento Social Comuna A)

En este sentido, algunas voces señalan que quizás sería posible realizar un tipo de "ahorro colectivo para siniestros", pero enfocados en grupos que tengan algo en común, como por ejemplo, emprendedores que compartan un rubro en particular.

Profundizando en la temática de la desconfianza, los actores municipales, tanto del Programa Familias, como del Departamento Social y de DIDECO, señalan que, en general, hay desconfianza por parte de las personas hacia instituciones privadas, en especial la banca. Además, señalan que luego de los eventos acaecidos en octubre de 2019, se visualiza una mayor desconfianza hacia cualquier tipo de institución, hecho que presentaría un obstáculo para que crean que el seguro será algo realmente beneficioso para ellos y no un engaño.

"Yo he apreciado que la gente, por todo y yo creo que esto se repite en todo Chile, como está contra el sistema, esta contra los bancos (...)" (Programa Familias Comuna A)

Por tanto, se señala que la participación de la banca en el sistema de Microseguros generaría aún más desconfianza, porque algo que comúnmente sucede es que ciertas instituciones –especialmente casas comerciales – adosan seguros a tarjetas de crédito sin un consentimiento plenamente informado por parte de las y los usuarios.

"El tema del seguro es un tema que no está claro, yo te digo, o sea, a mí me han metido seguros (...) yo he hecho muchos reclamos de eso, te cuento mi experiencia porque no sé qué es lo que le habrá pasado a otra persona. Pero de repente que tú te encuentras con que tu dijiste "sí" por teléfono y yo no he dicho que sí, entonces justo le dije "hable con tal persona, sí", "ah, quedo grabado que usted aceptó el seguro". Claro, entonces yo creo que hay desconfianza, o sea, la tengo yo, claro que uno está, entrecomillas, un poquito más preparado, y uno dice, no creo que me metan cuchufleta, pero hay personas que no". (Departamento Social Comuna A)

Un segmento que, a juicio de las y los entrevistados, tiene mayores niveles de desconfianza son las personas mayores. Esto debido a dificultades de lecto-escritura y a que se han sentido estafados por entidades como las AFP o Cajas de Compensación. También señalan que tienden a desconfiar más de las personas en general.

"Sobre todo en los adultos mayores, ellos no confían, porque la mayoría como no entiende mucho, no sabe leer, o no sabe escribir, no va a ir a un banco a pedir un crédito, porque van a tener siempre la desconfianza de qué es lo que le están vendiendo realmente". (Programa Familias Comuna D)

Una entrevistada señala que la única opción de ofrecer un sistema de seguros a estos usuarios y que éstos aceptaran, sería que las mismas asistentes socio-comunitarias del programa Familias, les comunicaran los beneficios de este tipo de herramienta.

*“Pero si a este grupo se lo dijo esta profesional que está trabajando en sesiones, en las que son socio- comunitarias, y además tiene una trayectoria de acompañamiento, por la confianza y el vínculo establecido, va a ser creíble”.
(Programa Familias Comuna A)*

Un sexto elemento relevado por las y los entrevistados, se asocia al carácter asistencialista que tienen los beneficiarios del municipio, quienes esperan que el Estado y especialmente el municipio, los apoyen y resuelvan sus problemas cuando enfrentan eventos inesperados. En la voz de las y los entrevistados, esto se ve reflejado en la importante dependencia que algunas personas tienen de los bonos que entrega el Estado para la subsistencia.

“Mira, acá una de las cosas negativas que tiene la gente o al menos con las que yo he trabajado, es que son muy asistencialistas, siempre esperan que todo sea regalado, o gratis o fácil de conseguir. Nosotros siempre les hacemos hincapié en eso, que todo lo que quisieran lograr o mejorar, parte por ellos, también haciendo gestiones por su parte, pero principalmente ellos son los actores que tienen que lograr ese cambio”. (Programa Familias San Comuna B)

En síntesis, respecto a los obstáculos que un Sistema de Microseguros debe enfrentar se plantean los siguientes desde una perspectiva de gestión:

- Heterogeneidad de la población entre las distintas comunas constituye un obstáculo para empaquetar las prestaciones que se incorporen en el sistema.
- Participación del municipio en el sistema es crucial, ya que éste tiene un vínculo permanente y una relación de confianza con la comunidad, y porque tienen experiencia con el Fondo Esperanza y Banigualdad.
- Desprestigio y desconfianza hacia entidades financieras y aseguradoras.
- Tipo de familias usuarias del municipio constituye un obstáculo puesto que poseen altos niveles de informalidad (dificultades para comprobar existencia de siniestros y tenencia de bienes a asegurar).
- Mecanismo de pago de primas de carácter automático aumentaría factibilidad del Sistema.
- Realizar proceso de concientización, sensibilización e información con familias para que comprendan sentido y la ganancia que puede reportar el contar con un sistema como éste.

Respecto a las y los usuarios, se plantean los siguientes obstáculos:

- En general son trabas de carácter cultural (visión cortoplacista e individualista).
- Las y los usuarios del municipio tienen dificultades para la planificación de sus finanzas y para ahorrar de forma constante a través del tiempo.
- Un seguro sería la última prioridad para las y los usuarios del municipio, ya que enfrentan gastos inesperados y acceden a ingresos mensuales inestables.
- Beneficiarios no poseen una vivienda propia que asegurar.
- Muchos de los beneficiarios no están familiarizados con los medios electrónicos para realizar pagos.
- Desconfianza en el resto disminuye factibilidad de esquemas colectivos de seguros.
- En caso que el sistema de microseguros fuera estatal, se plantea como relevante que sea gratuito y que no exista ningún tipo de pago o co-pago, puesto que las y los usuarios tienen una lógica asistencialista respecto del quehacer del Estado y del municipio.

5.3. SÍNTESIS INDAGACIÓN ACTORES MUNICIPALES

A partir de la indagación cualitativa realizada a actores municipales vinculados a los departamentos sociales y al programa Familias, se puede observar en primer lugar que las opiniones convergen hacia consensos que van más allá del tipo de comuna o de actor analizado. Esto, en cuanto a las características de las familias y usuarios

que atienden los municipios, los riesgos y siniestros que éstos enfrentan, los mecanismos utilizados para su abordaje, las actitudes y predisposiciones de los beneficiarios ante los seguros en general y ante un sistema de micro seguros en particular, entre otros temas tratados.

Se aprecia que las y los entrevistados refieren, entre las y los usuarios que atienden, la presencia de familias, en su mayoría monoparentales, con jefatura de hogar femenina, con un alto número de niños y de personas mayores y con fenómenos de allegamiento y arriendo de piezas que configuran escenarios de alto hacinamiento y vulnerabilidad.

Asimismo, se plantea el predominio de bajos niveles educacionales, incluso casos de analfabetismo entre la población, fenómeno que no está sólo presente en la población adulta mayor, sino que también se observa entre los más jóvenes. Esto porque las y los entrevistados aseguran que entre las y los usuarios de los municipios se dan altos niveles de deserción de la educación formal de los niños, niñas y adolescentes (NNA).

Las ocupaciones de las y los usuarios se caracterizan por ser de carácter independiente, con un alto nivel de informalidad y precariedad, lo cual responde a los bajos niveles de calificación de la población, la falta de redes y, muchas veces, de oportunidades comunales de empleo. En este contexto, se aprecian como estrategias de subsistencia la venta de ropa usada en la feria, el comercio ambulante, la preparación y venta de alimentos, entre muchos tipos de emprendimientos. En el ámbito dependiente, muy pocos usuarios poseen trabajo con salario y contrato, sólo encontrando empleos de baja calificación que, en el caso de las mujeres, se vinculan a ocupaciones como asesoras del hogar y en el caso de los hombres a jornales en la construcción, trabajos de temporada, entre otros, los que en general se caracterizan por una baja estabilidad.

En cuanto a las viviendas, además del hacinamiento, se plantean situaciones de riesgo en el ámbito de la construcción, en las instalaciones eléctricas y en la habitabilidad de las mismas. A su vez, parte de la población vive en campamentos o tomas, los cuales no cuentan necesariamente con los servicios sanitarios básicos.

En este contexto sociocultural, todos los actores apuntan que la población se enfrenta en forma cotidiana a un sinnúmero de riesgos y siniestros que deben ir afrontando y solucionando en el día a día. En este ámbito, se señalan eventos vinculados a muertes, incendios, inundaciones y enfermedades como los más frecuentes, frente a los cuales los beneficiarios acuden a la solidaridad de los más cercanos, familiares y vecinos mediante actividades colectivas como rifas, bingos y completadas; a la junta de vecinos, quien apoya estas actividades y constituye un nexo con el municipio; al propio municipio que entrega ayudas ante la ocurrencia de diversos tipos de siniestros, para lo cual hay protocolos de apoyo establecidos en todas las comunas consultadas; a la solicitud de avances en efectivos o créditos en casas comerciales y cajas de compensación que generan, por sus malas condiciones, altos niveles de endeudamiento, entre otras estrategias descritas en el informe.

Sin embargo, estos eventos coexisten con una infinidad de “micro-siniestros” producidos a partir de la falta de empleo o de ingresos, la falta de acceso a sistemas de salud que den respuestas oportunas y de calidad a sus usuarios, la falta de un sistema educacional público de calidad que forme y retenga en el sistema escolar a los NNA, la existencia de consumo y tráfico de drogas, entre otros fenómenos que van configurando una cultura en la población, que no es acorde a la lógica de los seguros en general.

En este ámbito, se constata que muy pocos beneficiarios han contratado seguros a lo largo de su vida, existiendo una baja información respecto de sus características y formas de funcionar, así como una alta desconfianza hacia las entidades que ofrecen este tipo de productos.

Al respecto, los actores municipales prevén que, a pesar que un sistema de microseguros puede ser un gran alivio para las personas que atienden, así como para el mismo municipio al complementar la ayuda que entregan a las y los usuarios, la cual la califican como tardía y siempre insuficiente, un sistema de microseguros

tendrá que enfrentar ciertos elementos culturales, así como la falta de información y desconfianza de los beneficiarios para lo cual, sostienen, es necesario realizar esfuerzos para informar, concientizar y sensibilizar a las personas sobre las características, forma de funcionamiento y los beneficios de los esquemas de micro seguros. Al respecto, una de las dificultades que un sistema debe enfrentar es la baja predisposición a participar y a pagar, dado que los seguros no son una necesidad sentida de las personas, por el contrario, no requieren agrandar más la carga de responsabilidades y dificultades que enfrentan cada día.

Sin embargo, la predisposición a pagar y a participar no se encuentra homogéneamente distribuida en la población, sino que aquella con mayor estabilidad en el ingreso (emprendedores más formales y ocupados en forma dependiente), los más escolarizados, las personas que cuentan con una casa propia, tendrían una mayor proclividad a participar de esquemas de microseguros, particularmente para tomar seguros de vida, de salud y de maquinarias en el caso de los emprendedores.

Los elementos que aumentarían la factibilidad de un sistema de microseguros son la participación del municipio en el mismo, bajo valor de las primas, pago automático de las mismas, y la realización del proceso de difusión y sensibilización recién mencionado.

Respecto al **enfoque de género**, no se encontraron grandes diferencias entre los discursos relacionados con el segmento de hombres o mujeres. Esto porque la mayoría de las y los entrevistados plantea que las y los usuarios del municipio y del programa Familias corresponden principalmente a mujeres, por lo que no se observan mayores conocimientos respecto de cómo las problemáticas impactan según el género de sus usuarios. No obstante, es posible distinguir algunas particularidades de género:

- La mayoría de las beneficiarias del municipio y del programa Familias son mujeres jefas de hogares monoparentales. Los hombres, en cambio se vinculan con instancias del municipio orientadas al ámbito productivo como por ejemplo, las OMIL.
- Las mujeres son las que presentan una mayor asistencia a las jornadas que se realizan en el programa Familias, denotando una mayor responsabilidad en este sentido.
- La violencia intrafamiliar constituye un siniestro que afecta principalmente a mujeres.
- Doble impacto de los siniestros en el caso de mujeres, quienes deben enfrentar, además de las consecuencias propias de éstos, la necesidad de hacerse cargo del cuidado de los niños, personas mayores o enfermos. En este sentido, se debe fomentar la co-responsabilidad en las tareas domésticas y la conciliación de los diversos ámbitos de la vida diaria.
- Frente a siniestros, las mujeres, mayoritariamente, son quienes dejan de trabajar remuneradamente para dedicarse al cuidado. Además, cuando tienen redes para el cuidado de hijos o familiares –en caso de enfermedad propia o de familiares- dichas personas también son mujeres.
- Mayor impacto de los siniestros en los ingresos de los hogares con jefatura femenina, ya que no tienen la posibilidad de acceder a un segundo ingreso. En este marco, los siniestros profundizan la situación de pobreza de estos hogares, especialmente cuando el siniestro afecta directamente a la jefa de hogar (enfermedad, accidente). Además, los entrevistados plantean que, en general, las mujeres tienen menos redes de apoyo que los hombres.
- Abuelas deben hacerse cargo de sus nietos, ya sea porque los padres trabajan, están inmersos en otras actividades o han caído en consumo o tráfico de drogas.
- Las mujeres al tener un mayor contacto con los municipios, tienen un mayor acceso y conocimiento de las prestaciones sociales a las que puedan optar, considerando que éstas son más planificadas, ordenadas y responsables que los hombres, respecto al uso de los ingresos.

- Existe un segmento importante de mujeres que se desempeñan en emprendimientos más o menos formales que podrían tener una mayor adherencia a un sistema de este tipo. Además, se señala ellas tienen una mayor constancia en cuanto al ahorro o al pago de deudas.

5.4. ANÁLISIS FOCUS BENEFICIARIOS

5.4.1. Siniestros y formas de enfrentarlo

5.4.1.1. Siniestros que han enfrentado y sus efectos

Dentro de los siniestros que las y los usuarios del programa Familias relatan, se pueden establecer una serie de hechos fortuitos y accidentales, tales como incendios, choques o inundaciones, que tienen como efecto perder parte o la totalidad de sus viviendas, así como también enseres esenciales, como refrigeradores o cocinas.

“hace como cuatro años atrás un día en la mañana, un día sábado desperté como a las seis de la mañana con un golpe espantoso, pensé que era terremoto nuevamente y no era eso, era que un vehículo de unas personas que andaban tomadas se quedaron incrustados dentro de mi casa y me echaron todo abajo, toda la parte de vidrio, mi casa es casa esquina, entonces me echaron todo abajo la parte del comedor, el vehículo quedo metido con la trompa todo adentro y lamentablemente ellos arrancaron, dejaron el vehículo” (Beneficiarias Comuna D)

Si bien, algunos de estos hechos son producto de eventos azarosos, también existen causales relacionadas con las condiciones de las viviendas. Dentro de éstas, se encuentran las construcciones irregulares, las conexiones eléctricas realizadas por las mismas personas que pueden provocar incendios, o los lugares donde se emplazan las viviendas. En este marco, las inundaciones constituyen para algunas beneficiarias eventos permanentes en el invierno.

“donde yo vivo es todos los años en el invierno, se llena en la esquina donde yo vivo, vivo en una casa esquina, el agua entra hasta dentro, se pasa. Usted tiene que barrer para afuera, se moja todo...” (Beneficiarias Comuna D).

En general, los siniestros implican un doble impacto para las beneficiarias consultadas, puesto que: i) reducen sus ingresos al tener que cubrir o reparar los daños o consecuencias provocados por los mismos; y, ii) provocan una pérdida o cese en la generación de ingresos, ya que muchas veces quedan imposibilitadas de trabajar.

De acuerdo al relato de las entrevistadas, los siniestros más frecuentes se asocian a sufrir una enfermedad, ya sea propia o de algún familiar cercano, percibiendo, además, que son los siniestros que implican los mayores gastos. Al respecto, las usuarias señalan que han tenido que desembolsar recursos para medicamentos, exámenes o atención de especialistas de forma particular, debido a la demora en la red de salud pública.

“Tengo inestable la columna cervical, ahora estoy recién en proceso de estarme viendo, que debo tener todos los documentos, los exámenes en particular. Pero se demoran años, ellos mismos me lo dijeron, ellos me dijeron que tenía que hacérmelo lo antes posible porque podía tener muchas consecuencias más adelante, así que... pero ahora es juntar un poco de plata y hacerme los exámenes” (Beneficiarias Comuna B)

Adicionalmente, en caso que la persona enferma sea proveedor o jefe de hogar y dado que las beneficiarias han asumido los cuidados, sufrieron despidos, lo cual ha desencadenado otras pérdidas, como la vivienda.

“Yo creo que cuando una se enferma, las familias pierden sus trabajos, a mí me pasó. Cuando quedé embarazada de mi hija, me pillaron un cáncer de útero (...) mi pareja -porque yo me lo pasé casi los nueve meses en el hospital- perdió el trabajo, lo echaron, porque no teníamos con quién dejar a mi hija (...) Nosotros arrendábamos (...) ahí para juntar la plata del arriendo... Nos pidieron la casa y yo me vine aquí, a fines del año pasado, a una toma (...) No pudimos seguir pagando, la señora nos pidió la casa” (Beneficiarias Comuna D)

En el ámbito de salud, se plantean como siniestros la presencia de una persona con algún tipo de dependencia funcional, especialmente cuando ésta es de carácter mediana o alta (postración). En estos casos, las beneficiarias señalan que deben incurrir en gastos importantes (medicamentos, exámenes, traslado a otras comunas), y adicionalmente, no pueden trabajar normalmente.

“Mi mamá tiene 87 años, es una persona mayor y nosotras con mi hermana tenemos que ayudarla porque ella está... nosotras tenemos a una persona que la cuida en el día, tenemos que pagarle, y en la tarde ella se va y tiene que quedarse con ella alguien, no puede quedar sola. Entonces tengo una hermana, porque tengo otra familia, pero está afuera, no está aquí en Concepción, entonces tenemos que nosotras asumir, a veces se me complica trabajar por eso, porque yo tengo que cuidarla (...) entonces a veces ese es el tiempo que a mí me falta como para trabajar en horario completo, cumplir horario se me complica, pero yo tengo todas las ganas de trabajar” (Beneficiarias Comuna D)

Otro siniestro señalado por las beneficiarias, se refiere a la pérdida de las maquinarias o herramientas de trabajo, ya sea por robos o incendios. Esto presenta una importante dificultad para las personas, en tanto deben comprar dichas herramientas, pero adicionalmente no pueden seguir realizando sus emprendimientos.

“Mi marido trabaja independiente y tiene sus máquinas de coser, se metieron a robar a mi casa y me sacaron piezas de la máquina y también perdimos, porque él depende de sus máquinas para generar dinero. Entonces tuve que entrar a trabajar yo, porque a él le prestó otra máquina mi hermana, pero usted sabe que siempre, “pucha, es que me la tiene que devolver. Pucha, es que la necesito” (...) Son máquinas industriales, entonces tocamos varias puertas donde mi marido trabajaba antes y se apiadó un patrón que tenía él y le pasó, tenía las piezas de las máquinas” (Beneficiarias Comuna D)

Por último, algunas de las entrevistadas señalan haber sido víctima de robos en sus casas, hecho que es más o menos generalizado independiente de la comuna consultada. Esto se acentúa en sectores urbanos, donde además algunas beneficiarias señalan que, si bien no han recibido directamente un balazo, sí han entrado balas en su casa.

“A mí me balearon el 2018, yo estaba... o sea, fue bala loca, a mí y a mi vecina, estábamos como a las diez de la noche, yo estaba viendo televisión, mi vecina estaba cosiendo en su máquina y de repente pasó un taxi bus disparando como loco, la bala entro por mi puerta, dejó el hoyo, a la vecina le rompió el vidrio, el vecino si no la empuja, le cae en plena cabeza y bueno, nosotros en ese sector el año pasado y antepasado mucha balacera” (Beneficiarias Comuna D)

5.4.1.2. Principales temores y siniestros frecuentes en su red cercana

En las beneficiarias surgen temores asociados, principalmente, a hechos que les suceden a personas del círculo cercano o de sus barrios, así como los eventos frecuentes que ocurren en sus localidades y dentro del país.

En este ámbito, existe temor por parte de las beneficiarias a sucesos naturales como terremotos o que su vivienda sea alcanzada por algún incendio forestal, sobre todo en comunas con sequía y la cercanía a predios forestales. En general, se observa que el temor a la pérdida de la vivienda no es uniforme para todas las entrevistadas, sino que se ve influenciado por la posesión de una casa propia. En este sentido, a partir del discurso de las entrevistadas se puede visualizar que las adultas mayores propietarias de una casa, sufren este temor más fuertemente, que beneficiarias jóvenes, ya que en general no tienen una vivienda (ni siquiera pagada parcialmente).

*“Yo creo que es el mayor miedo de todas las personas, porque es lo más, digamos, es lo más frecuente porque es cierto, tenemos terremotos, pero suceden, no todos los días... pero los incendios suceden todos los días y a cada rato; **Y acá con el tema más forestal ¿tienen miedo también?**; E: Sí. Está más agudizado ahora por el hecho de la sequía” (Beneficiarias Comuna A)*

De forma coincidente con las experiencias que han sufrido con anterioridad y con las vivencias que perciben en su entorno, uno de los mayores temores de las beneficiarias se refiere a las enfermedades, tanto propias como de familiares, especialmente por los costos emocionales y económicos que provoca no tener acceso a medicamentos u horas médicas de forma oportuna. Esta situación las enfrenta ante la imposibilidad de contar con recursos para agilizar los tratamientos en el sector privado.

“E2: Llevo dos años esperando una cirugía para mi marido, ahora igual está en otro trámite, o sea, en cosas ha tenido respuestas luego y en otras no, pero hay que esperar, cuando uno no tiene los medios; E3: Sobre todo lo que dice el caballero, porque mi marido también tiene una trombosis en la pierna y tiene que esperar, porque hemos visto la posibilidad de hacerlo particular, pero lamentablemente no se ha podido” (Beneficiarias Comuna A)

Otro temor que surge, sobre todo en las comunas urbanas, es la seguridad dentro de los barrios en que residen, debido a la ocurrencia de robos, balaceras y atropellamientos por autos que transitan a alta velocidad. En este sentido, existe un miedo continuo –y un sentimiento de impotencia- ante este tipo de situaciones. Las beneficiarias relatan la ocurrencia de balaceras constantes a las que se ven enfrentadas, a pesar que ellas ni miembros de su familia estén involucrados en los conflictos, los cuales en su mayoría –según relatan- tienen que ver con el narcotráfico. Así, en sus relatos aparecen casos de personas que han recibido disparos caminando por el barrio, conformándose un temor constante a perder la vida en algunos de estos incidentes. Por último, en algunos barrios, se configuran como recurrentes los accidentes donde peatones o niños son atropellados, ya que los autos transitan a alta velocidad.

*“E6: Las balaceras; E2: Eso; E1: Seguridad, delincuencia, venta de droga, inseguridad de caminar en la calle por estas cosas que está comentando la señora, porque uno va caminando en la calle a veces y anda tanto cabro delinquiendo por el problema de la droga que uno va caminando y le quitan lo que lleva o le piden peaje entonces inseguridad yo creo que en todas partes pasa lo mismo; E2: Sí, nosotros en la misma micro asaltan, por el lado que vivo yo (...) E6: Cerca de mi casa empiezan las balaceras y uno despierta aterrada, no sabe qué hacer, porque de verdad que una bala loca... **¿Ha muerto gente**; E1: Sí, mucha; E3: En el sector mío, en el 2018, 2019, fallecieron cinco personas, entonces igual es complicado” (Beneficiarias Comuna D)*

Respecto al temor a morir en forma accidental, las beneficiarias señalan que la mayor aprehensión es el dejar desvalidos a sus seres queridos, lo cual se condice con el hecho de que muchas de las beneficiarias son jefas de hogar con personas e hijos a cargo.

“En mi caso, yo estoy con mis hijos, con mi mamá, entonces, si a mí me llega a pasar algo... y mi mamá también, yo soy como su apoyo emocional en el caso de mi mamá. Entonces, yo me imagino en esa situación, mi mamá está con depresión, los niños, qué va a ser de ellos...” (Beneficiarias Comuna C)

Por otra parte, la cesantía es un temor que algunas de las beneficiarias manifiestan, sin embargo, no es algo generalizado, ya que la mayoría de ellas está en una situación de desempleo o, empleo precario. En caso de las emprendedoras, en general manifiestan que de una u otra forma siempre han tenido que hacer frente a períodos donde el trabajo es escaso y han salido adelante.

“Cesantía y eso yo creo, la inseguridad de todo lo que está pasando, cuánto robo y cuánto saqueo y todas esas cosas son complicadas. O sea, obviamente no metiendo a todos en el mismo saco, pero las cosas que han pasado a una la tienen, en cierta manera alterada y por eso también la cesantía, la inseguridad y muchos trabajos que no se pueden...” (Beneficiarias Comuna A)

5.4.1.3. Formas de enfrentar los siniestros por parte de los beneficiarios

Las beneficiarias relatan una serie de estrategias que han utilizado para enfrentar los siniestros. En primer lugar, de forma transversal, comentan recurren a las redes cercanas para obtener ayuda, ya sea económica, de enseres o de labores de cuidado, según sea el caso. Las primeras redes a las que se recurre, según sus relatos, son las familiares, siendo padres, hijos y hermanos, quienes les han entregado socorro en estos momentos.

Por otra parte, también se nombra frecuentemente a la red barrial, la cual aporta de distintas maneras, ya sea mediante la ayuda a “beneficio” o bingos que realizan para cubrir gastos de enfermedades u otros siniestros, o por cooperación directa.

*“No, no, perdí todo. Eh... trabajar más duro no más para seguir, algunas donaciones, gente que no sé, tiene una cama o un colchón, ropa para los niños; **¿Y esas donaciones venían de personas de vecinos, de familiares?**; E3: vecinos y la municipalidad nos aportó con dos colchonetas y me parece que una frazada, ya no lo recuerdo” (Beneficiarias Comuna A)*

Por otro lado, también es frecuente en algunas comunas que la iglesia evangélica tome un rol preponderante como entidad que presta ayuda en tiempos difíciles. De esta forma, la mayoría de las personas que profesan y acuden a esta iglesia, recibe cooperación por parte de los miembros de la iglesia o también cuentan con el respaldo para realizar eventos dentro de esta comunidad para juntar fondos.

*“**En general ¿Se apoyan en la iglesia cuando tienen este tipo de cosas?**; E1: Sí; E2: Sí; E8: Por ejemplo, si hay un hogar que está enfermo, una persona que lo necesita; E6: Mercadería se da; E7: Eso les decía yo, porque para el incendio, mi papá igual va a la iglesia y la iglesia igual lo fue a ayudar, igual le ayudo, le cooperó y todo” (Beneficiarias Comuna B)*

También es relevante que una gran cantidad de beneficiarias señala que en caso de perder el trabajo o las herramientas de trabajo, han podido salir adelante a través de pequeños emprendimientos y trabajos informales, principalmente consistente en venta de alimentos que ellas mismas fabrican, así como también venta de ropa. Esta forma de enfrentar los siniestros es común y es visto por los mismos beneficiarios como algo que “siempre han tenido que hacer” para sortear su inestable situación económica. En las personas mayores, estas ventas complementan los bajos ingresos que obtienen a través de su jubilación.

“Es que uno igual se va reinventando, o sea, no sé, en el caso de usted que tiene sus máquinas para coser, se las roban a lo mejor, no sé, se puede conseguir plata, vende una cosa, vende otra cosa (...) lo único que pienso es que tendría que salir a trabajar afuera en lo mismo, pero de otra forma. A lo mejor trabajar para otra persona que... hacerle costuras a otra persona” (Beneficiarias Comuna C)

Por otra parte, algunas entrevistadas señalan que han tenido que enfrentar los siniestros endeudándose en casas comerciales, y principalmente con cajas de compensación –sobre todo las personas mayores-. Si bien los créditos son solicitados en forma directa, en muchos casos las beneficiarias que no tienen acceso a ellos. La solicitud, en estos casos, es indirecta y por medio de algún familiar que tiene acceso. Al respecto, algunas beneficiarias señalan que ante urgencias médicas incurren en gastos, que en principio no saben cómo los cubrirán, teniendo que endeudarse para pagarlos.

*“O sea, tuve que costearlo yo todo el arreglo, conseguirme y meterme en un crédito y pagar... pasaron casi tres años para poder arreglar mi casa porque me dejaron todo destruido, todo el espacio; **¿No le hicieron problema para tener crédito?**; E: lo conseguí por otro lado, me lo sacaron, me sacaron crédito, mi hijo mayor me sacó crédito para poder yo solucionar mi problema” (Beneficiarias Comuna D)*

En síntesis, respecto a los siniestros más frecuentes y las formas de enfrentarlos, las beneficiarias manifiestan los siguientes:

- Salud, relativa a enfermedades propias o de familiares cercanos: producen efectos vinculados a la pérdida de ingresos.
- Eventos de la naturaleza: inundaciones, temporales o vientos fuertes que implican la pérdida total o parcial de las viviendas.
- Incendios: forestales y los de las viviendas generan importantes efectos vinculados a la pérdida de ingresos y costos emocionales importantes.

- Inseguridad ciudadana: robos en hogares de enseres, herramientas, narcotráfico y balaceras, los cuales generan importantes impactos en los niveles de temor y en la calidad de vida.
- Accidentes ligados a choques o atropellos.
- Para enfrentar estos eventos, las estrategias más frecuentes son: acudir a redes cercanas (familias, vecinos u organizaciones sociales); peticiones de crédito (de forma directa o indirecta) y; trabajo en emprendimientos informales.

Por su parte, respecto a los temores las entrevistadas señalan que:

- Los mayores temores se refieren a las enfermedades propias y de familiares.
- Además, tienen gran temor respecto a verse afectadas por incidentes relacionados con temáticas de seguridad ciudadana.
- Otro temor relevante es a fallecer y dejar desamparados a aquellas personas que dependen de ellas.

5.4.2. Seguros: participación previa, conocimiento y percepción respecto a estos instrumentos.

5.4.2.1. Participación previa en un sistema de seguro

A partir del relato de las participantes en los focus group, se observan situaciones variadas respecto a la contratación previa de seguros. La mayoría de las beneficiarias señalan no haber contratado seguros con anterioridad, mientras que otras afirman haber tenido seguros que han contrataron involuntariamente o también los han aceptado una vez que ya se los están cobrando. En este marco, la adhesión a este tipo de productos rara vez se ha realizado por iniciativa propia, en términos de contratar un producto que las salvguarde de eventos siniestrosos en la lógica del aseguramiento.

En general, las beneficiarias que han adquirido seguros, lo han hecho a través de otro producto contratado o cuando adquieren deudas con casas comerciales. Dentro de los seguros más frecuentes, se presentan los que se incluyen en los créditos que otorgan las entidades bancarias o las tiendas de retail. Estos seguros son de vida o para cubrir el financiamiento de las propias cuotas si el cliente se retrasa en los pagos. En general, las beneficiarias manifiestan un bajo entendimiento de las características y lógica de funcionamiento de los seguros.

“E10: Yo he tenido seguro en la casa comercial, tuve en [Tienda retail] varios años, me descontaron una cantidad de plata, no me acuerdo, cuatro mil quinientos, cinco mil pesos y llegó el día en que yo me saturé y mi seguro quedó en la nada; ¿Pero usted quería tener el seguro?; E10: No, a mí me lo metieron, me lo ofrecieron y yo lo acepté porque creía que era una buena oportunidad para tener algún seguro. Era un seguro de vida. Entonces si yo, por ejemplo, me pasaba algo, un seguro de vida en caso de un accidente, de alguna enfermedad grave, de algo, el seguro me ayudaba y si yo me moría, el seguro quedaba para mis hijos porque yo anoté a todos mis cabros. Y resulta que después ese seguro quedó en la nada, nunca supe nada de él y como dos o tres meses que no lo pagué y me vetaron al tiro” (Beneficiarias Comuna A)

Otro seguro mencionado por las beneficiarias es el asociado a la Cuenta Rut, el cual opera en forma similar al de las casas comerciales. Las beneficiarias creen que éste es un seguro de vida, que se activa cuando fallece el afiliado, sin embargo, tampoco tienen claridad respecto a la cuantía de la prima ni de los beneficios que se entregará a los familiares. Al respecto, algunas voces señalan que informar respecto a estos elementos es obligación de las entidades que ofrecen los seguros.

“I: ¿Y sabe cuánto, en el caso de que a usted le pase algo, cuánto le va a llegar a ella? [Hija] E1: No, porque a mí me descontaron no más pero no fui a preguntar cuánto, yo lo hice... E3: Más que uno preguntar, es que ellos den toda la información para que uno pueda investigar si acepto o no (...) En ese sentido uno no tiene por qué preguntar, si

ellos nos están metiendo un seguro, ellos tienen la obligación de decirle a uno, explicarle para qué lo del seguro de vida o cuánto le va a llegar a la persona” (Beneficiarias Comuna A)

Otros seguros mencionados por las beneficiarias son los obligatorios, como por ejemplo el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales, cuando deben renovar el permiso de circulación de sus autos.

“Yo sí tuve seguro de auto (...) Con mi pareja teníamos un vehículo y teníamos un seguro para choques, o seguro obligatorio” (Beneficiarias Comuna C)

Algo señalado por todas las beneficiarias que han adquirido algún seguro por los medios descritos, es la frustración que sintieron cuando ven que el dinero que entregaron todos los meses –una vez que se ha acabado el pago del crédito, por ejemplo- no se les devuelve, sino que queda para la casa comercial. Esto trae aparejado una mala opinión ante los sistemas de seguros, lo que se profundizará en la sección 5.4.2.2.

“Esa plata que uno pagó, yo estuve como cinco años pagándola y nunca me devolvieron ni un pesito” (Beneficiarias Comuna D)

Por último, todos los seguros que han contratado las beneficiarias son cobrados junto con los créditos o descontados por algún medio (por ejemplo, en el caso de la Cuenta Rut), no teniendo ellas que ir a realizar los pagos respectivos.

5.4.2.2. Conocimiento y opinión respecto a los seguros

En cuanto al conocimiento que tienen las entrevistadas respecto a los seguros, si bien la mayoría tiene una idea superficial de éstos -ligada sobre todo a seguros de vida-, no se conoce a fondo la lógica de los mismos, en términos de cómo se contrata, cuál es la prima, cuáles son los beneficios que se obtendrían en caso que suceda un siniestro, entre otros.

Dentro de este bajo conocimiento, las beneficiarias tienden a tener una opinión negativa de los seguros, ya sea por sus propias experiencias o por lo que han visto con conocidos o familiares. Como se señaló, una de las primeras críticas es que los aportes monetarios que se entregan a los seguros no son devueltos, ni siquiera parcialmente, una vez el seguro se extingue y el siniestro no ha ocurrido. Esto genera la sensación de un cierto aprovechamiento por parte de las aseguradoras y algunas beneficiarias plantean que si existiera una modalidad de seguro con ahorros, tendrían una mayor proclividad a contratarlo y a pagar por él, en el entendido que sería una forma de ahorrar en forma forzosa.

Sin embargo, no sólo esta situación genera la sensación de que las entidades financieras tratan de “aprovecharse” de quienes toman los seguros, sino que se observan otros elementos que van profundizando la desconfianza hacia las mismas como por ejemplo, los mecanismos de venta que utilizan algunos seguros, entidades financieras y casas comerciales, que incitan a las y los usuarios a contratar productos sin el adecuado conocimiento o conciencia de lo que están adquiriendo y por la “letra chica” que entienden hay en los contratos, los cuales perjudican a las personas.

“Entonces terminé de pagar el préstamo y también me metí a un seguro de vida y yo termine el préstamo y el seguro de vida me cobraba todos los meses, y ayer yo fui al banco que me pasaba el seguro de vida y la señorita me dijo: “No, si usted ya termino su seguro de vida, a usted no le pasó nada”, “entonces ¿usted me va a pasar esa plata?”, “no, tiene que sacar otro préstamo para que siga”; E1: Eso es lo que pasa, en la financiera hacen lo mismo, cuando uno pide el préstamo te dan el seguro de vida, cuando terminas de pagar el préstamo se te acaba el seguro de vida y se quedan con toda la plata” (Beneficiarias Comuna D)

Respecto a los seguros de vida, las entrevistadas manifiestan que se han sentido engañadas, puesto que creyeron que éste formaba parte de la herencia en caso de fallecer, y luego se dan cuenta que el sistema no funciona de esa manera, no entienden para qué servía, finalmente, el dinero que les cobran mensualmente.

“Me llamaron y me dijeron que tenía que tener un seguro de vida, yo acepté y resulta que no tenía cómo saber y perdí toda esa plata; E2: Esa es la técnica po; E3: No, si esa plata se pierde (Beneficiarias Comuna D)

Otro aspecto que profundiza la desconfianza de las personas respecto de los seguros, es que en general se tiene la impresión –mayormente por comentarios de cercanos- que es muy difícil que un seguro cubra los gastos y entregue la cobertura en caso de un siniestro. Existe en las beneficiarias la percepción de que las entidades aseguradoras siempre intentan, de cualquier forma, no cubrir los siniestros, ya sea parcial o totalmente. Además, señalan que los trámites a realizar para cobrar un seguro serían muy costosos y difícil para ellos, y al mismo tiempo consideran que no poseen las herramientas para defenderse ante las aseguradoras en caso de engaños, no saben a quién recurrir, por lo que se plantean la existencia de asimetrías relevantes entre las partes, profundizando la desconfianza.

“No, no confío cien por ciento en los seguros, porque ha pasado, lo he visto que la mayoría de las veces ponen tanta traba que no sé, un ejemplo, no sé, el auto chocó y porque les faltaron cinco centímetros de llegar a la esquina no se puede (...) Y cuando les van a pagar es tanto el trámite que al final la gente cuando no tiene dinero, no los puede hacer (...) porque no sé si eso tiene que ver el SERNAC o tiene que ver alguien, porque normalmente lo que hay que hacer es contratar a un abogado; E1: Al abogado tienes que darle plata igual, es otro gasto; E3: Sí, porque claro, el abogado de la Corporación defiende cuando es una cantidad razonable, pero cuando ya se excede de eso uno tiene que pensar que uno tiene que contratar un abogado particular para que a uno la defienda” (Beneficiarias Comuna A)

En definitiva, la desconfianza hacia las instituciones financieras se basa en la creencia que “nunca van a perder ellos, si por algo nos meten en un seguro, para siempre ganar ellos”, como señala una entrevistada. Al considerar que este es un negocio, se asume que ellas no sacarán réditos positivos de tomar un seguro, sino que serán las entidades quienes sacarán el mayor provecho.

“Es que ellos tienen que ganar, si para qué estamos con cosas, tiene que haber ganancia porque o si no, no sería negocio, porque todo es negocio” (Beneficiaria Comuna A)

Solo dos de las entrevistadas señala haber tenido una buena experiencia con los seguros, en un caso una emprendedora que pudo condonar el pago de las cuotas de una herramienta de trabajo que se incineró. Y otra entrevistada que recibió un monto de dinero cuando su marido falleció, ya que él tenía un seguro de vida contratado.

*“Me pagó las cuotas, las tres cuotas que correspondían cuando yo no pude trabajar, el banco me las cubrió y me las pagó. Yo por haber sido... por haber pedido un préstamo a cambio y yo no sabía, hasta que la doctora me dijo “¿tomaste el seguro que tenías en el banco?” Y ahí fui al banco con el papel que me dio la doctora y supe, así que el banco me pagó las tres cuotas que me faltaban por pagar **I: O sea tuvo como una buena experiencia** E: Sí, en ese sentido sí” (Beneficiarias Comuna B)*

En síntesis, el uso previo, el conocimiento y la percepción de los instrumentos de seguros se caracteriza por:

- La mayoría de las beneficiarias nunca ha tomado un seguro y las pocas que lo han hecho ha sido a través de tarjetas de créditos, cuenta Rut, etc., o en forma indirecta (adosados a otros productos como tarjetas, créditos, etc.)
- Existe un alto desconocimiento respecto a la lógica mediante la cual funcionan los seguros.
- La mayoría de las entrevistadas que han tenido seguros, los adquirieron en forma no consciente o no informada respecto a las características y lógicas de operación de los mismos.

- Existe una alta desconfianza hacia las entidades financieras y las aseguradoras, la cual se funda en experiencias propias o de cercanos con las mismas en los procesos de contratación, eliminación y uso de los seguros en caso de siniestro.

5.4.3. Predisposición a tomar seguros, eventos asegurables y montos que pagarían

5.4.3.1. Predisposición a tomar nuevamente un seguro y frente a qué evento

Lo anteriormente señalado respecto a las percepciones que se tiene frente a las entidades aseguradoras, redundando en una baja predisposición para adquirir seguros. En ese sentido, las beneficiarias sienten que tener un seguro es una “pérdida de dinero”, el que nunca recuperarán aunque sufran un siniestro. En este ámbito, algunas voces plantean que no contratarán seguros, puesto que en lo material “no tienen mucho que perder”.

“E1: No, yo tuve seguro en [tienda retail], pero renuncié. Ayer fui a pagar la boleta y me volvieron a ofrecer seguro y dije que no, prefiero no tener, porque si yo tengo un accidente mañana o pasado, no me va a cubrir nada, no me va a cubrir, porque ellos no devuelven; E2: En las casas comerciales, uno lo pierde” (Beneficiarias Comuna D)

“Con lo poco que uno tiene, ¿qué va a asegurar? Nada.” (Beneficiarias Comuna C)

Las entrevistadas que plantean que no tendrían seguros, consideran que en caso de sufrir algún siniestro, “de alguna forma” saldrán adelante, optando por otras alternativas que no impliquen embarcarse en este tipo de instrumento financiero. Se vislumbra, a raíz de lo comentado, que preferirían endeudarse o ahorrar en vez de tener un seguro en caso de requerir dinero.

“E5: Nadie sabe a dónde se van a llevar la plata que les están descontando; E1: Es que uno dice: no, es que uno quiere una ayuda en el momento, no para que te vaya... E6: Yo creo que en vez de andar pagando tres mil, tres mil quinientos en un seguro, guardas las moneditas, podrías estar ahorrando, hacer cuenta de que están pagando el seguro; E2: Háganse un tarrito chiquillas, legal, salva tanto; E3: Tengo una cajita de madera” (Beneficiarias Comuna B)

Si bien hay algunas entrevistadas que señalan que contratarían seguros, no lo harían en la actualidad, dada su situación económica, ni siquiera si las primas fueran muy bajas. En este ámbito, la inestabilidad de los ingresos con que cuentan las potenciales beneficiarias constituye otro obstáculo para la contratación de seguros.

“¿Ustedes en general no estarían dispuestos a contratar seguros? E4: No; E2: No. Ahora, si tuviera los medios y tuviera una solvencia económica bien relajada, lo más probable es que sí, pero hoy en día la vida no me permite hacerlo; ¿Y si el costo fuera muy bajo ¿estarías dispuesta?; E3: No, porque en este momento yo no cuento con algo fijo” (Beneficiarias Comuna A)

Independiente de la mayor o menor proclividad de las beneficiarias, los seguros con mayor preferencia son los asociados a la salud y a los casos de muerte. Respecto a los seguros de salud, las beneficiarias señalan la necesidad de contar con un mecanismo que le permita a ella y a sus familias acceder a servicios de salud (especialistas, exámenes, medicamentos) en forma oportuna en caso de una emergencia, enfermedad catastrófica, accidente, entre otros. Esto en la medida que una enfermedad o un accidente constituyen eventos que han experimentado en forma habitual y frente a los que se observa uno de los mayores temores de las beneficiarias, especialmente cuando afecta a los hijos.

“En salud me dicen, ¿y como para cubrir qué cosa?, porque están todas en la salud pública, pero es como por las demoras o por los viajes...” E6: Por los tiempos de espera, de los resultados; E8: Las operaciones, para saber lo que te va a pasar, porque me ha pasado (Beneficiarias Comuna B)

Sin embargo, algunas beneficiarias apuntan a los elevados precios de los seguros de salud, dados los ingresos que perciben. En este marco, se observan dos tipos de posturas. Unas señalan que el costo de un seguro de salud no es conveniente, en la medida que enfrentan las contingencias médicas en los servicios de salud, que en la mayoría de los casos son gratuitos. Otras, en cambio plantean que si tuviesen los recursos contratarían un seguro de salud, por lo que si bien les gustaría acceder a ellos, no pueden hacerlo.

*“En lo material no, yo sé que existen de salud, ya, demás por ahí podría ser, pero uno desembolsa mucha plata mensual, en comparación con lo que gasta en salud, son caros; **¿Pero tú has averiguado sobre seguros de salud...?**; E4: Sí, he averiguado, y había uno, son como cerca de treinta mil pesos. En mi caso yo me atiendo en el consultorio, mi hija se atiende en el consultorio, a no ser que sea algo muy puntual, en el que yo las lleve a particular. Entonces en el consultorio no me cobran.” (Beneficiarias Comuna C)*

Otro de los seguros donde habría una mayor proclividad son los de vida, ya que señalan que éste les daría la tranquilidad, en caso de fallecer, de dejar asegurados a sus seres queridos, especialmente a los hijos quienes serían los principales beneficiarios.

“no sé, pero así si me dieran la posibilidad de asegurar a alguien, yo las aseguro a ellas... Sé que los seguros de muerte, que... en caso de accidente, o muerte, que no sea suicidio, se paga al beneficiario, entonces yo beneficiaría a mis hijas” (Beneficiarias Comuna C)

Entre las entrevistadas, las personas mayores y quienes tienen casa propia, son quienes manifiestan una mayor proclividad a contratar seguros contra incendios, especialmente porque la casa es un bienpreciado, debido al sacrificio que implica su obtención. Además, algunas entrevistadas señalan que si tuviesen un emprendimiento o un empleo con contrato que les dé algún nivel de certidumbre respecto del flujo de sus ingresos, estarían más dispuestas a contratar algún tipo de seguro.

*“E1: Yo, por ejemplo, si tuviera que pagar un seguro, yo pagaría no sé, un seguro contra incendios porque es lo que más... de repente a la edad de uno se le olvidan las cosas, que de repente deja una olla puesta y se le olvida y al rato se da cuenta, se acuerda y está toda seca (...) E: Yo tendría, como dice la señora, contra incendio; **Ya ¿Ustedes tienen casa propia?**; E1: Sí;*

Por último, en cuanto a la posibilidad de embarcarse en un modelo comunitario de microseguro, donde se aporten las primas a “un fondo común”, algunas entrevistadas demuestran una alta desconfianza al respecto. Primero, porque señalan la posibilidad de que quien administre el fondo se robe del dinero o porque creen que las demás personas no van a ser responsables con el pago de las cuotas. En este marco, se configura un escenario posible que es percibido como poco justo, en la medida que cabría la posibilidad de que las personas que no cumplan se vean beneficiadas y viceversa, por lo que se tendría que garantizar que el seguro opera a todo evento, independiente de que todos concurren al pago de las cuotas.

*“El tema de seguro **¿participarían?**; E3: Podría ser, a pesar de que existe la posibilidad de que todos digan que sí y después no cumplan, pero sí; E2: Es que eso pasa; **¿Qué pasa? Si se hiciera una cosa así, hicieran una cuenta mensual de quinientos pesos;** E2: No todos van a apoyar E3: En el momento todos van a decir que sí; E2: Pero no todos van a poner quinientos pesos mensuales; E3: y todos van a querer beneficiarse; **¿Y usted participaría?**; E1: No, no, porque tuve una mala experiencia cuando tuve que postular para casa, se fue la persona con todas las personas que estaba colocando, así que no participo” (Beneficiarias Comuna A)*

Sin embargo, hay posturas favorables a esquemas de microseguros, dada las bajas primas que éstos implican y porque corresponden a beneficiarias que confían más en la comunidad donde están insertas.

“E4: Yo lo aceptaría, porque es más acotado. Por un tema de que mil pesos es una cosa más posible E5: Si es barato asegurarse, si una pone mil pesos para asegurar algo mensual, mil pesos no es nada. Ahí sí, ahí sí” (Beneficiarias Comuna C)

5.4.3.2. Dinero que estarían dispuestos a destinar en caso de ingresar a un sistema de seguros

En general, se observa una baja disposición a participar y a pagar por un esquema de microseguros, lo cual responde a las dificultades económicas que plantean las beneficiarias, la alta desconfianza hacia las entidades financieras y al desconocimiento de este tipo de productos en general.

Las posturas desfavorables se dividen entre aquellas que no contratarían un seguro independientemente del valor de la prima y de la disponibilidad de recursos para financiarla, debido a la desconfianza que tienen a las aseguradoras y en el entendimiento que han vivido siniestros, saliendo adelante, por lo que los seguros no son vistos como una necesidad sentida. Otras en cambio, señalan que no contratarían seguros, aunque la prima sea muy baja, puesto que consideran no poseen seguridad respecto al flujo y volumen de sus ingresos. En este marco, algunas usuarias manifiestan que hasta un monto de quinientos pesos mensuales sería elevado para sus finanzas actuales, sin embargo no se negarían a tomar un seguro si tuvieran dinero en el futuro.

“Y si tuviera que pagar quinientos pesos mensuales y si le pasa algo al horno, le pasan un horno ¿lo aseguraría? E1: No. Es que si tuviera los medios sí, pero en este momento...” (Beneficiarias Comuna A)

En este marco, las beneficiarias indican que al no tener un sueldo fijo, no pueden asegurar el pago de una prima, sea del monto que sea. Por su parte, las beneficiarias señalan que si tuviesen una jubilación, por baja que fuera, estarían más proclives a destinar parte de ésta para pagar el seguro, porque podrían programar sus gastos, situación que no sucede en la actualidad.

“E3: Es que ese es el problema, es obligación todos los meses, porque yo ahora puedo tener, este mes puedo tener los dos mil pesos, a lo mejor relajada tengo los dos mil pesos ¿y al otro mes?; E1: Con dos mil pesos me alcanza para comprar pancito; E3: Exacto, si uno dice “son dos mil pesos no más, qué tanto”, pero resulta que hay situaciones que de repente uno no tiene esos dos mil pesos; E1: Ahora está mala la situación como para desperdiciar (Beneficiarias Comuna A)

Por otra parte, las entrevistadas que sí están dispuestos a desembolsar dinero para pagar una prima, señalan que el monto aproximado sería de mil a cinco mil pesos como máximo. Esto se condice con los montos que pagan quienes han tomado seguros con anterioridad (aproximadamente cinco mil pesos).

“E1: Bueno, yo creo que más de cinco mil pesos no creo que uno; E2: Yo pago lo que es cinco mil pesos mensualmente, pero más allá... de repente uno tiene que pagar al costo” (Beneficiarias Comuna D)

En síntesis, frente a la disposición a participar en un sistema de seguros, las entrevistadas plantean:

- La mayoría de las usuarias prefiere otro mecanismo (ahorros, más trabajo, créditos, etc.) para enfrentar incidentes inesperados, y no adquirir seguros.
- La baja disponibilidad para participar en esquemas de seguros se explica por: i) alta desconfianza ante entidades financieras y aseguradoras, debido a experiencias pasadas propias o de cercanos; ii) la precariedad e inestabilidad de los ingresos de las personas; y, iii) porque existe la experiencia de que han enfrentado siniestros en el pasado y han salido adelante, sin requerir un seguro para ello.
- Independiente de la disposición a participar en seguros, la mayor proclividad a su uso se da para los seguros de salud y de vida. En ambos, la principal premisa lo constituye el proteger a los seres queridos, donde el seguro constituye un mecanismo para ello.
- Los montos que estarían dispuestas a pagar por un seguro varían y fluctúan entre los \$1.000 y \$5.000, siendo este último el tope máximo.

5.4.4. Entes que deberían proporcionar ayuda en caso de siniestros

Existen opiniones divididas respecto a cómo se deberían enfrentar los siniestros, y si existen entidades que deban prestar socorro. Una parte de las entrevistadas considera que es el Estado quien debe acudir en ayuda en caso de siniestros, y más específicamente el municipio, al ser la entidad estatal más cercana a la población y porque aducen no cuentan con los recursos suficientes para enfrentar los siniestros.

“E6: Uno quisiera ayuda, lo primero de la municipalidad; E1: De la municipalidad, sí; E6: Uno quisiera ayuda de todo lo que le pasara a uno de la municipalidad, acudir, eso es lo primero que pienso yo; E7: Sí, yo, lo mismo que a los que se les quema la casa, pucha, cómo no tener una medagua para dormir, aunque sea cinco personas en una cama; E9: Lo mismo cuando pasan incendios, nosotros mismos cuando pasó ese problema del incendio no tuvimos a donde estar si no es por un vecino que tiene un aserradero y tiene una pieza desocupada” (Beneficiarias Comuna B)

Sin embargo, también hay un grupo de personas entrevistadas que matiza este punto, señalando que la municipalidad debe prestar apoyo en ciertos siniestros, pero no en todos, ya que hay distintas entidades públicas a las que recurrir. En esta línea, algunas entrevistadas señalan que el municipio debe apoyar en un primer momento, pero luego, consideran debe ser la misma persona quien salga adelante con su propio “trabajo y esfuerzo”.

“O sea, ¿ustedes creen que la municipalidad debería ayudar en un principio quizás y después ustedes u otra cosa?; E2: La prioridad sería la municipalidad E1: Primero; E5: Pero cada uno lo hace con su motivación; E2: Pero lo primero que debe hacer es la municipalidad levantando unas cuatro tablas (...); E1: Si uno se queda ¿Qué va a hacer? No puede hacer nada, sobrevivir sola porque nadie te va a venir a ayudar” (Beneficiarias Comuna B)

Otras opiniones, son críticas respecto a las personas que esperan que entidades públicas como el municipio, les resuelvan sus problemas, puesto que consideran son, en primera instancia, las propias personas quienes tienen que salir adelante después de sufrir incidentes. En este sentido, se cree que la ayuda municipal o estatal en general es auxiliar o complementario a los propios esfuerzos de las personas.

“porque hay gente que cree que es obligación y que todo el mundo tiene que ayudarla, si lamentablemente cuando a una le pasa algo tiene que seguir la vida, luchar más y esforzarse más no más, como salir adelante; E1: Es como que se me incendiara un horno y tuvieran que darme por obligación un horno, como que nada que ver; E2: Eso es un apoyo no más; E3: En algunos casos bienvenido sean si apoyan, por supuesto se recibe con los brazos abiertos, pero no es la obligación, yo lo veo así” (Beneficiarias Comuna A)

En síntesis, respecto a las instituciones que deberían apoyar en los casos de siniestros, las beneficiarias consideran:

- Estado mediante los municipios, son quienes deberían acudir en ayuda de las personas que sufren un siniestro. Otros señalan que el municipio en conjunto con otros servicios del Estados, son los que deberían apoyar a las personas.
- Otros consideran que la ayuda estatal debiese activarse en una primera etapa, para que después sean las personas que se hagan cargo de las situaciones asociadas a los siniestros.
- Otros consideran que no es deber de un ente externo ayudarlas en esos casos, siendo cada persona quien tiene que enfrentarse, con los medios que posea, ante estas situaciones.

5.5. SÍNTESIS INDAGACIÓN BENEFICIARIAS

Las opiniones levantadas en los focus group a potenciales beneficiarias/os de un programa de microseguros, se condice en gran parte con lo señalado por los actores municipales.

Dentro de los relatos recabados, las experiencias de siniestros a los que se han enfrentado las beneficiarias corresponden principalmente a enfermedades propias o de familiares cercanos, robos en su hogar y de herramientas, incendios, accidentes, inundaciones, entre otros. Dentro de estos incidentes, los más relevados son los vinculados a temas de salud como enfermedades y accidentes, esto por su frecuencia y porque los servicios de salud a los que acceden, no les entregan las prestaciones en tiempos oportunos, asumiendo muchas veces largas esperas que agravan la condición de salud. En este ámbito, la condición de jefa de hogar con hijos de muchas de las participantes de los focus, les genera una especial sensibilidad ante este tipo de situaciones, ya sea porque quienes enfermen sean ellas mismas, preocupándose por las labores de cuidado y crianza si no están. O bien, porque los enfermos sean los hijos, lo cual les provoca una preocupación natural.

En cuanto a los temores, éstos coinciden con las experiencias vividas –y también aquello que observan en su entorno cercano-, especialmente en cuanto a los aspectos de salud y a los peligros propios de sus barrios, como robos y balaceras.

Los siniestros como fallecimientos e incendios, generan un fuerte temor entre las participantes, puesto que son percibidos como hechos devastadores que implican altos costos emocionales y/o económicos. Respecto a los fallecimientos, las beneficiarias señalan como el principal temor es el futuro de sus seres queridos en caso que ellas fallezcan, lo que se relaciona con que la mayoría de éstas son jefas de hogar. Mientras que los incendios son más temidos por las personas que poseen una casa propia, principalmente personas mayores participantes de los focus. Para las entrevistadas más jóvenes este riesgo no es tan patente, en la medida que ellas, en general, viven de allegadas o en campamentos, puesto que no poseen una casa propia.

Respecto a las estrategias que despliegan las entrevistadas ante la ocurrencia de siniestros, no se observan mecanismos preventivos como la tenencia de ahorros o alguna planificación frente a algunos posibles acontecimientos, sino que se observan estrategias reactivas como acudir a la solidaridad de vecinos, familiares y conocidos, a las juntas de vecino y al municipio. También, se observa la solicitud de créditos o avances en efectivo en bancos, casas comerciales y cajas de compensación, la cual se gestiona en forma directa o a través de tercero que tiene la posibilidad de acceder a créditos. Por último, algunas entrevistadas señalan que para enfrentar los siniestros tuvieron que trabajar y sacrificarse más, o bien realizaron emprendimientos informales como vender ropa usada o vender sopaipillas.

Adentrándose en la temática de los seguros, las beneficiarias demuestran bajos conocimientos respecto a los mismos. Aquellas que han tenido alguno de estos instrumentos, su contratación, en general, ha sido indirecta (por medio de otra prestación financiera, en especial créditos en casa comerciales y Cuenta Rut) y algunas se han enterado de la existencia luego de ya estar pagando las primas; o contratan seguros sin tener claridad respecto al monto de la prima y de los beneficios al que accederán en caso de siniestros.

La baja disposición a contratar y pagar por seguros se relaciona fuertemente, en el discurso de las entrevistadas, con la alta desconfianza que existe frente a las entidades financieras, entre ellas las aseguradoras. Desconfianza que surge a partir de experiencias propias o de cercanos, vinculadas a mecanismos engañosos de venta, la pérdida del aporte una vez el seguro se extingue, la existencia de letra chica en los contratos y la convicción que las aseguradoras nunca pierden, puesto que cuando deben pagar por un siniestro buscan los mecanismos para pagar lo menos posible. Esto se observa como especialmente peligroso, en la medida que las beneficiarias perciben que no cuentan con el respaldo, el conocimiento y los recursos para defenderse ante las aseguradoras, que son grandes empresas.

Sin embargo, la baja disposición no sólo se funda en la desconfianza descrita, sino también en las dificultades económicas de las participantes, quienes no tienen claridad ni certidumbre respecto al flujo y estabilidad de

sus ingresos, frente a lo cual señalan que en caso que sí la tuvieran tendrían una mayor disposición a contratar un seguro.

Los seguros de salud y de vida son los tipos de seguros para los que las beneficiarias manifiestan una disposición más favorable, en el marco que constituyen instrumentos orientados a proteger a sus seres queridos. Asimismo, un pequeño grupo, señala que aseguraría su casa en caso de incendio, lo cual como ya se mencionó se observa más nítidamente entre las personas que son propietarias de sus casas.

En la situación hipotética de adquirir un seguro, las usuarias señalan que estarían dispuestas a entregar montos que fluctúan entre los \$1000 y \$5.000, siendo esta última cifra el tope, principalmente porque es una cifra que ya pagan o han pagado cuando han tenido seguros asociados a algún otro instrumento financiero. Sin embargo, una proporción importante de ellas, o no estarían dispuestas a tener un seguro, o señalan que cualquier monto sería alto, puesto que no poseen estabilidad en sus ingresos.

Por último, se vislumbra que el municipio se presenta como una entidad muy importante para las usuarias a la hora de pedir ayuda en caso de siniestros. Esto se refleja en que un grupo de entrevistadas señala que son las municipalidades quienes deben auxiliarlas en estos casos. Sin embargo, existen otras voces que creen que son ellas mismas –ya sea por su experiencia previa o por sus creencias personales- quienes tienen que salir adelante frente a situaciones inesperadas.

6. ANÁLISIS DE ENTREVISTAS A EXPERTOS DE LA INDUSTRIA DE SEGUROS Y DIRECTIVOS PÚBLICOS ASOCIADOS AL ÁMBITO DE MICROFINANZAS Y POBLACIONES VULNERABLES

6.1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de estas entrevistas fue indagar y recabar conocimiento experto que facilitara el análisis de factibilidad de la eventual implementación de un programa de microseguros viable y destinada a la población en situación de vulnerabilidad en Chile.

Específicamente, se trató de identificar condiciones para el eventual desarrollo de una intervención del Estado en materia de microseguros para la población más vulnerable, y los elementos críticos de diseño de una propuesta para ese fin.

Respecto del espacio de la oferta se realizaron entrevistas semiestructuradas sobre muestras intencionadas de:

- I. Profesionales directivos de entidades de crédito o aseguradoras que potencial o actualmente atienden a segmentos vulnerables de la población, incluyendo el Banco Estado.
- II. Profesionales de instituciones públicas que tienen injerencia en la materia, ya sea desde la perspectiva normativa o gestionan programas similares al que entregaría un sistema de microseguros orientados a segmentos vulnerables de la población.

La estrategia de muestreo utilizado fue mixta. Por una parte, se tomó en consideración el listado concordado con la contraparte del estudio, y por otra parte se utilizó la técnica de “bola de nieve”. La razón para utilizar dicha técnica, dice relación con que las entrevistas comenzaron con actores con vasto conocimiento sobre la temática y los posibles expertos con experiencia en el tema. Dichos actores fueron sugiriendo entrevistados que podían responder mejor a los objetivos de este levantamiento de información.

Estas entrevistas semiestructuradas se orientaron a identificar:

- I. las condiciones necesarias para el desarrollo de un mercado de microseguros para la población más vulnerable en cuanto a los niveles de rentabilidad esperados, la estructura de costos, la magnitud de la población asegurada, montos de pólizas, entre otros aspectos; y,
- II. el interés del sector asegurador en ofrecer microseguros para población en situación de pobreza y vulnerabilidad.

De esta forma, en el curso del mes de diciembre del año 2019 el equipo CSP, preparó una pauta de entrevista semi-estructurada con los siguientes elementos:

- I. Introducción: exposición al entrevistado de la naturaleza del estudio, así como del uso que se daría a la información recolectada en ellas.
- II. Rol de la institución en la que se desempeña en la actualidad o con anterioridad y como se relaciona con la prestación de servicios de cobertura de riesgos u otros servicios financieros dirigidos a poblaciones vulnerables.

- III. Magnitud y atributos específicos del tipo de población o segmento que se atiende y productos asociados, incluyendo atributos deseables e imprescindibles de dicha población para efectos de la provisión de productos financieros tales como seguros.
- IV. Elementos principales del diseño e implementación de los productos específicos, ya sea primas específicas, préstamos o paquetes de servicios (segmentos, frecuencia).
- V. Existencia y forma de cálculo del costo de la prima, así como el detalle de aquello que paga directamente el usuario separado de eventuales subsidios.
- VI. Disposición a pago y pago efectivo de los servicios de parte de los destinatarios.
- VII. Organización de la entrega del servicio (intervinientes en producción, intermediación, liquidación y pago); Interés y condiciones de participar en Programas de Microseguros;
- VIII. Percepción, sugerencias y recomendaciones para el diseño e implementación de una política pública en materia de microseguros.

Sobre la base de dicha pauta se entrevistó a un total de 7 expertos en la materia.⁵²

Las entrevistas se realizaron tomando en consideración las temáticas expuestas, sin embargo, no se realizó una pauta estructurada, debido a que los distintos expertos –según su experiencia en el tema, y su conocimiento, y las áreas en las que se han desempeñado- podían entregar mayor o menor información sobre los distintos aspectos mencionados, por lo que en función de ello se ahondaba más en una u otra temática, centrándose sobre todo en los sectores en los cuales se han desempeñado.

6.2. HALLAZGOS POR DIMENSIÓN DE ANÁLISIS

Para esta fase del levantamiento cualitativo, también se utilizó un análisis temático. La técnica de análisis también fue mixta (deductiva e inductiva), ya que existían temáticas esenciales en torno a las cuales se establecieron categorías para el análisis. No obstante, al igual que en el caso anterior, las subcategorías emergieron de forma inductiva, respondiendo a aquellos elementos que surgieron dentro de los discursos de los entrevistados. En el caso de este levantamiento cualitativo, las voces de los entrevistados se complementaron por datos recabados de estudios e informes que los mismos consultados sugirieron, para presentar con más precisión ciertos aspectos que los consultados mencionan.

Los resultados de la posterior revisión y análisis de las entrevistas se presentan estructurados en seis apartados, que corresponden a las categorías–establecidas previamente- que abarcan los temas de oferta, demanda e institucionalidad, necesarios de considerar en el diseño de un programa de esta naturaleza, a saber:

1. Características del Público objetivo que condicionan la estructuración de una oferta de productos de Microseguros para a poblaciones vulnerables.
2. Límites de la industria en Chile para estructurar ofertas pertinentes a poblaciones vulnerables.
3. Los productos de Microseguros disponibles o sustitutos cercanos existentes en el mercado y posibles de utilizar o adaptar.
4. Mecanismos que facilitan la producción de una oferta pertinente a poblaciones vulnerables por parte de la industria.

⁵² Cabe destacar que se intentó contactar vía telefónica y por correo electrónico a expertos de Fondo Esperanza y Banigualdad, de modo de agendar una entrevista, pero éstos no dieron respuesta a las solicitudes realizadas.

5. Mecanismos que facilitan la manifestación o expresión de la demanda de estos productos en la población vulnerable.
6. Espacios o potencialidades de la industria e institucionales para generar una oferta pertinente de Microseguros a poblaciones vulnerables.

6.2.1. Características del Público objetivo que condicionan la estructuración de una oferta de productos de Microseguros para a poblaciones vulnerables.

A partir de los antecedentes compartidos y el conocimiento de los entrevistados el juicio dominante es que la demanda potencial radica en general en un público poco informado y educado en términos financieros, y lo más importante con un alto prejuicio negativo a la industria financiera y de seguros⁵³, que se expresa en definitiva en una baja disposición a pagar y una alta disposición a recibir el beneficio si este existiere (pagado por el Estado, por ejemplo).

“Tienen desconfianza con los seguros y no entienden los seguros. Por ejemplo, lo que nos han dicho cuando entrevistamos a clientes nuestros de INDAP, dicen, “yo sé que viene un seguro, pero no me lo explicaron”. Entonces lo encuentran complicado el lenguaje, no saben también cuánto tiempo tienen para hacer una denuncia” (Experto)

“yo creo que hay una falta de cultura de seguros, “a mí no me va a pasar nada”, o cuando me pasó una vez, el testimonio de un asegurado que decía “para qué me aseguro, llevo cinco años pagando la prima y no me pasa nada”, jajá, como haber perdido plata. Entonces hay un tema de cultura. (Experto)

No obstante, dada la heterogeneidad y masividad de la población objetivo, los entrevistados más ligados a la industria advierten que existirían nichos o espacios donde esta regla es menos fuerte. El fenómeno observado es: en la medida que las personas están más vinculadas a cadenas productivas (de menos a más formales) o tienen algún lazo con el mercado financiero formal, tienen mayor información y educación financiera, por lo tanto, manifiestan mayor valoración por los productos de seguros y mayor disposición a pagar. En particular se destacan algunos segmentos pymes de agricultura y comercio.

Uno de los actores que señalan los entrevistados son los agricultores del entorno INDAP, los cuales ya tienen cierto conocimiento y percepción del riesgo, y serían permeables a la labor de promoción. En la práctica existe una gran población⁵⁴ de pymes ligadas a la agricultura familiar campesina, en la que conviven culturas muy tradicionales con iniciativas de emprendimiento e innovación liderada en general por las más jóvenes, que han tenido exposición al mundo financiero, por las iniciativas de crédito y financiamiento de INDAP.

En ese contexto el total de primas vendidas por Agroseguros (20.000 promedio al año) son una señal de integración e inclusión financiera que además demuestra disposición a pagar cuando los valores netos a pagar de las primas sean bajos. En este caso, el costo privado de la prima puede oscilar entre el 3% a 7% de la valoración de la cosecha esperada, pero el agricultor INDAP puede obtener un subsidio superior al 90% de ese costo, con lo cual su pago es el orden de 0,3% del monto asegurado, valores consistentes con los microseguros.

⁵³ En el subtexto de la conversación aparecen conceptos como: “letra chica”, “nunca van a pagar”, es “puro negocio” etc. como frases recurrentes de estudios, investigaciones u observaciones directa de personas de poblaciones vulnerables)

⁵⁴ Según datos del Balance de Gestión Integral de INDAP, en 2018 se atendieron 155.889 agricultores (RUT único), de los cuales el 44,7% son mujeres y el 40% pertenece a algún pueblo originario. Citado por Panorama de la Agricultura Chilena-2019, Oficina de Estudios y Políticas Agrarias, Ministerio de Agricultura.

En este sentido, uno de los entrevistados señala que si bien es necesario realizar una labor de promoción con los agricultores, ellos están dispuestos a pagar las primas, incluso al inicio de la producción agrícola.

*“Primero hay que eliminar el mito de que el seguro no sirve para nada, yo no sé si ustedes tienen algún seguro, alguno a lo mejor tienen, pero cuando toman la decisión de tomarlo, lo hablaron por todos lados, lo mismo le pasa al agricultor, el agricultor piensa que esta es plata perdida hasta que le pasa algo. Entonces por eso cuesta tanto entrar en ese segmento, además no están acostumbrados, no son ciudadanos, están en otro mundo (...) E: **¿cómo es la forma de pago? ¿Después de la cosecha?**; E: No, al tiro, cuando lo va a contratar. En el caso de INDAP y que lo hizo por crédito, lo saca de ahí; E: **¿y cuando no es INDAP?**; E: Tiene que pagar. Pero estamos hablando de nada, el valor póliza es doscientos lucas, tiene que pagar setenta, ochenta, y está asegurando quince millones” (Experto)*

En el caso de los clientes Microempresas BECH, -en voz de los expertos- la percepción del cliente por el valor del seguro es más cercana porque tienen actividades comerciales y están amarrados a un medio de pago o deuda. Adicionalmente, los entrevistados cuentan que el canal personalizado del ejecutivo es una eficiente herramienta de promoción y venta. Se trata de clientes igualmente vulnerables a siniestros en especial ligados a incapacidad física y pérdidas materiales, como feriantes, taxistas, pequeños comerciantes etc., que aceptan los seguros ligados a instrumentos financieros (préstamos, tarjetas de crédito o cuentas bancarias).

“Lo otro que es importante es que el modelo de trabajo que nosotros tenemos es súper cercano con el cliente entonces ahí es donde, por ejemplo el banco conoce a la perfección cada uno de los segmentos, y sabe qué materiales están en riesgo, entonces tiene una conexión muy directa con el ejecutivo y el ejecutivo conoce la realidad del microempresario, incluso a veces conoce su casa, su familia” (Experto)

“[En el caso de los feriantes] La mercadería, el camión, la camioneta. Lo que pasa es que el local comercial asegura el local, entonces con eso tiene, en cambio un feriante no puede asegurar la feria. Entonces él trabaja tres días, cuatro días, pero toda la materia prima la tiene guardada en su casa, él asegura su casa con nosotros” (Experto)

Finalmente, un experto señala que existe una importante población de Adulto Mayor bajo cobertura de la seguridad social que son socios de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF). En efecto para el año 2019 estas corporaciones tenían 1,45 millones de clientes pensionados. Esta población está más expuesta a riesgos derivados del deterioro de su Salud, amenazas a la vivienda, y cuidados personales y recurren a las CCAF como fuente de financiamiento accesible. Lo mismo ocurriría, según algunos de los entrevistados, para clientes bancarios esta población acepta seguros a sus productos financieros, y se estima que son más permeables y alcanzables por mecanismos de educación financiera, y por esa vía acceder a microseguros.

“Un buen candidato para Microseguro es el adulto mayor, ya está afiliado [a una Caja de Compensación], cumple con los requisitos base, pero además tú ya tienes varios servicios especializados con ellos, ya tienes un trabajo con ellos” (Experto)

Un caso particular que es relevado por algunos expertos, y que se asocia a la educación financiera, es el hecho de la percepción de los clientes de seguros pequeños de que hay algo de “injusticia” en el hecho de pagar sistemáticamente una cuota y **no recibir nada a cambio una vez transcurrido mucho tiempo sin siniestros.**

“Yo he estado en focus group con clientes y dicen “a mí no me gustó, porque nunca lo usé”. Pero por ejemplo, ¿qué le gustaría a cliente que no lo usó?, es que le retribuya un porcentaje que pagó por prima al año, que ese es un tema que queremos diseñar, porque así se tangibiliza más también el seguro” (Experto)

Este fenómeno que aparece reiterativo en los informantes ligados a la industria de seguros (Agroseguros, BECH) es caso común y estudiado en la industria, y explica la existencia de instrumentos de seguros que combinan entregas de beneficios “extra-siniestro”, descuentos por historial y combinaciones de seguro y ahorro, para “enganchar” a este tipo de clientes, esquemas interesantes para considerar en el diseño.

6.2.2. Límites de la industria en Chile para estructurar ofertas pertinentes a poblaciones vulnerables. Límites de la industria para estructurar ofertas pertinentes.

La mayoría de los entrevistados señalan que la industria de seguros en Chile tiene un enfoque tradicional que entrega servicios en algunos casos altamente sofisticados y por lo tanto se orienta a públicos relativamente informados, con capacidad de pago y de grandes volúmenes. Por lo anterior, a juicio de los entrevistados, los actores de la industria no logran identificar rentabilidades atractivas en mercados que perciben de bajos volúmenes.

“hicimos algo interesante de explorar los Microseguros, que es un instrumento que por lo menos en Chile -no sé qué tanta experiencia exitosa haya en otras partes- al igual que todo el mundo de la microfinanzas, es un tema que cuesta entrar, porque son volúmenes muy chicos y las industrias están acostumbradas a perfiles de usuarios distintos y a volúmenes de negocios distintos” (Experto)

La excepción se encuentra en los seguros de riesgo de catástrofe Agrícola como el que maneja Agroseguros, caso en el cual las primas obtenidas por la compañía de seguros están a un nivel comercial y los volúmenes de operación son garantizados por intermediadores institucionales (INDAP, Agroseguros).

Por otra parte, a juicio de los expertos, la industria percibiría con claridad que los Microseguros conllevan un mayor costo de operación unitario difícil de traspasar al valor de la prima, por la baja disposición a pagar de los clientes. Estos mayores costos de transacción están asociados principalmente a la dispersión geográfica de los beneficiarios y los altos costos de liquidación de siniestros.

Un tema que relevan la mayoría de los expertos consultados, es el manejo de “*moral Hazard*”, lo cual se hace crecientemente complejo en la medida que baja el valor de la prima que aportan los asegurados y la dispersión geográfica de éstos, lo que hace que a partir de cierto punto sea inviable verificar la veracidad de los siniestros (liquidar) a un costo razonable. Como señala un experto, liquidar en este tipo de seguros “no es negocio” para la industria.

“ahí empieza el problema, ¿cómo hago para venderlo? Y después está el tema de la liquidación, cómo vamos a liquidarlo, cómo lo hago si estoy hablando de un seguro de quinientas lucas, ¿voy a mandar a un liquidador a verificar siniestros? Olvídate, el liquidador me cobra cincuenta, cien lucas y se acabó el negocio” (Experto)

“Entonces claro, el tema más complejo de resolver es la liquidación y ahí necesitas mecanismos inteligentes que evitando el riesgo moral, a un costo muy bajo, te permitan acreditar” (Experto)

En resumen, un mercado constituido por montos asegurables pequeños, con alta dispersión geográfica, representa una muy pequeña porción de ingresos incrementales asociado a un costo creciente de administración, y no es atractivo si no se remueven esos factores.

6.2.3. Los productos de Microseguros disponibles o sustitutos cercanos existentes en el mercado y posibles de utilizar o adaptar.

Según cuentan los expertos, y lo investigado, existen algunas experiencias exitosas que combinan coberturas pequeñas, pero complementadas con servicios laterales a un bajo precio unitario (US\$ 1 a US\$3 mensual). Por ejemplo, seguros de vida con asistencia legal para posesión efectiva y asistencia escolar y psicológica para los niños, ensayado para pescadores de la octava región, por SERCOTEC en los 90, y que ahora lo entrega el BECH, como se relata a continuación.

“Tenemos uno especial para el sector pesquero, porque en el sector de la pesca pasa mucho que hay “muerte presunta”. Entonces en eso efectivamente la gente queda desvalida, y después que la gobernación empezó a exigir para zarpas todo el tema de tener un seguro, nosotros implementamos uno que además está customizado para pesca, porque viene con un carnet que le permite al pescador salir a embarque. Entonces eso vendría a ser lo más chiquitito, que es muerte accidental, sin embargo si el cliente se muere afuera del mar también cubre, o sea, es un tema que está más customizado no más” (Experto)

Según los entrevistados, la clave del éxito de estas experiencias estaría en un bajo valor de la prima, lo cual implica una reducción sustantiva de la cobertura del seguro, si se compara con seguros tradicionales, complementada con una oferta de servicios valorados, pero de menor costo⁵⁵, y la garantía de volumen de operaciones que permitirá la intermediación Institucional (FOSIS, SERCOTEC).

“nosotros después desde Empresa Microfinanzas y Fondo Esperanza, y con ayuda de la Fundación Microfinanzas que era nuestro dueño, negociamos con... no me acuerdo, con ellos negociamos y creamos un instrumento de seguro bastante acotado, te lo comento porque ahí diseñamos este mecanismo de toma de seguro eficiente, muy parecido a lo que hicimos en INDAP con el crédito agrícola, va dentro de la papelería (...) Si no es masivo, no sirve, tiene que ser muy barato y masivo, porque tengo que enfrentar el riesgo” (Experto)

Por otra parte, según cuentan los actores de BECH, éste tiene una amplia gama de seguros enfocado a la microempresa o personas naturales, destinado a asegurar pago de obligaciones financieras:

- Muerte, incapacidad y enfermedades graves.
- Inmuebles y equipos (protección global: incendio, catástrofe, robo, etc.), incluyendo vandalismo.

“Atendemos al sector más vulnerable de las empresas en Banco Estado, entonces hay seguros que efectivamente son muy accesibles, son muy simples y que nuestros clientes los compran. Hay seguros personales como son de muerte accidental, enfermedades graves, porque en nuestro caso por ejemplo a nosotros no nos sirven los seguros de cesantía” (Experto)

Estos productos están cercanos a lo que usualmente se conoce como microcréditos, pero son todavía más bien caros. (USD \$5 a USD\$15 mensual).

“Y tenemos asociado a la familia lo que es educación de los hijos, tenemos uno que era de hospitalización, que lo tuvimos que bajar en algún momento, pero ahora se va a subir de nuevo. Pero esos son bien populares entre los clientes, porque además son económicos, o sea, estamos hablando de cuatro mil a quince mil pesos dependiendo del monto asegurado que quiera el cliente. Entonces es bien cercano. Por ejemplo, el Seguro de Protección Global que es para el local comercial, que lo único que no cubre es la caja, pero todo lo que tenían, ese es súper popular y también

⁵⁵ El valor de la prima depende críticamente del valor asegurado. Para el mercado tradicional lo ideal es tener menos operaciones por mayor valor unitario (con mayor disposición a pagar) pues reduce drásticamente el costo de gestión. El desafío acá es el inverso, es decir llegar a grandes poblaciones, con bajos valores de los bienes asegurables (bajas primas) .

es barato, porque cuesta dieciséis mil pesos, en cambio en la competencia está a cincuenta mil pesos, sesenta mil pesos” (Experto)

Es importante destacar que según cuenta un entrevistado del BECH, ante los bajos montos que implican estos seguros, y otras características propias de los usuarios de estos seguros, ellos han optado por resolver el problema de los costos de liquidación adoptando mecanismos livianos de verificación, basados en la red de ejecutivos que “conocen” a sus clientes. Una amplia cartera, servida con una red de profunda capilaridad, le permite obtener información directa de sus clientes, conocer sus conductas de pago y por lo tanto eficiente los esquemas de liquidación.

“Hay varias formas [de liquidar] nosotros tratamos de customizarlo un poco al sector nuestro, porque como nuestros clientes no son pequeños empresarios, no son dueños de una tienda donde todo es formal, nuestros clientes no, operan a veces un poco informal, entonces muchas cosas, por ejemplo empezamos a incorporar el tema de las fotos, porque si no, no tenemos cómo... pero es súper cómodo. Las compañías están acostumbradas a la formalidad, en cambio el sector más vulnerable siempre tiene áreas informales. Por ejemplo clientes nuestros, a veces lo contratan porque son ferias libres, ellos no tienen dónde tener almacenaje, entonces lo almacenan en su casa (...) entonces nosotros tuvimos que ir ampliando las reglas para poder customizar a lo que es el sector más independiente el tema de la liquidación” (Experto)

6.2.4. Mecanismos que facilitan la producción de una oferta pertinente por parte de la industria.

Según lo recabado en el levantamiento, las principales variables de diseño para estos segmentos que son de cobertura pequeña y primas muy pequeñas, las cuales son abordables en la medida que el número de operaciones sea muy alto, lo que a su vez se garantiza cuando en el modelo de operación se incorporan plataformas intermediadoras especializadas (Caso Agroseguros /INDAP).

Respecto del costo de venta y liquidación de las operaciones individuales, algunas opiniones señalan que las alternativas de compras masivas de seguros “intermediados” por un agente coordinador o aglutinadores de demanda⁵⁶ es una posibilidad para casos que puedan ser canalizados por las CCAF, INDAP o Incluso el BECH. Específicamente respecto al caso de las Cajas de Compensación, uno de los expertos señala el rol que pueden cumplir estas instituciones como intermediadoras.

“Los técnicos, obreros de construcción, qué sé yo, todos ellos están afiliados y ese es un mundo que no accedía a los seguros como los ofrecía el mercado. Entonces ahí las cajas jugaron un rol de intermediador, no en el sentido de agregar demanda, no de negociar, quiero ser muy claro en eso. Básicamente lo que hicieron fue negociar mejores precios, convenios, descuentos para que pudieran acceder. Porque si la persona no está en un banco, el banco te lo da probablemente porque eres cliente, y por lo tanto es una manera de ayudarlos al acceso. Tú lo comunicas y también se contrata a través de la caja, tú haces la captación, el enrolamiento, y también la ejecución, o sea, también colaborando en todo lo que es el reporte de siniestro, pero no los procesa. Finalmente quien los recibe y los procesa es la compañía de seguros, el rol de las Cajas es de ventanilla intermedia, por decirlo así. Tú ocupas la multicanalidad de las Cajas, que es teléfono, sucursal, web, para este servicio, por lo tanto no fue solo publicidad” (Experto)

Otro tema a considerar, son seguros múltiples tipo “seguro hogar”, pero para microempresas, que fue experimentado por el Fondo Esperanza, y puede explorarse superando las fallas de reaseguro que en su momento se levantaron en la industria. En el caso del BECH, éste ya dispone de este producto asociado a los

⁵⁶ No necesariamente agregador de demanda

productos bancarios, faltando solo atender a clientes no bancarios y reducir el precio absorbido por el cliente, vía subsidio por ejemplo.

Por otra parte según cuentan los entrevistados del BECH, y como ya se retrató anteriormente, éste ya ha instalado mecanismos de “fácil liquidación” que le permite su infraestructura de crédito y bancaria que facilita mayor cercanía e información de los clientes, que podría ser incorporada al diseño.

Otro mecanismo de ahorro de costo, implementado por el BECH, y factible de incorporar a nuevos diseños, es la gestión electrónica del producto (desde la contratación a la liquidación), sujeto a intermediación formal de entidades con prestigio y validación de grupos grandes de clientes. Así lo retrata una entrevistada, para el caso de seguros para pescadores:

“Por ejemplo el de pescadores, se hace por internet, no está asociado a un crédito y es muy fácil de contratar, el cliente lo único que tiene que tener es correo electrónico e internet (...) El tema de contratarlo por internet nació por ahí, porque los clientes que vivían en una isla, era muy complicado para ellos moverse al continente, entonces... y como el tema de internet está muy masificado, y el tema del celular ni hablar, pensamos básicamente en el celular, y además la mayoría de nuestros clientes tienen hijos y sus hijos son súper cercanos a la tecnología, entonces el mismo hijo le contrataba el seguro, se lo mandan al correo”

Finalmente, un mecanismo totalmente distinto y muy efectivo para resolver los costos de operación son los seguros colectivos de “liquidación paramétrica”. Uno de los entrevistados, comenta que ellos no se realizan liquidaciones individuales de siniestros, sino se asume que una población bajo cobertura recibe el beneficio pactado cuando ocurre un siniestro general previamente acordado y parametrizado (más de una helada semanal en un mes, con la definición de helada como la minina de: -2°C), bloqueando de esta forma la problemática del “riesgo moral”. Este mecanismo es utilizado en algunos productos de AGROSEGUROS, y es una eventual clave de diseño para un programa de microseguros.

“Entonces el riesgo moral no existe, porque están todos asegurados indirectamente. Eso se llama “seguro innominado” (...) yo valoricé la comuna, cuántas personas de éstas hay, con eso tú puedes decir “el monto de la producción de este sector es tanto”. Entonces ese es el riesgo a asegurar, diez millones de dólares en una comuna puede ser. Y sobre eso tú puedes decir qué puede gatillarle un pago, es como un instrumento financiero, entonces en este caso se gatillaban por sequías o por heladas, ¿cómo se gatillaba la sequía? Por un índice estandarizado, y si va más allá de ese índice, se paga, pero era un pago único” (Experto).

6.2.5. Mecanismos que facilitan la manifestación o expresión de la demanda de estos productos en la población vulnerable.

La exploración en profundidad de la aversión al riesgo diferenciado en los distintos participantes de la familia (en general según sus roles) permite identificar a las personas que tengan disposición a tomar seguros de este tipo. Es un tema crítico de comercialización y colocación de un producto. El ejemplo paradigmático en este tema, es la identificación de la mujer o conviviente del pescador como el “cliente” del seguro, pues es quien tiene más “temor” al siniestro

Agregar servicios complementarios a la cobertura central (Vida, Cesantía), como asistencias especializadas de bajo costo, a cambio de reducir cobertura es una técnica probada, que debiera explorarse en este caso. Un entrevistado señala que por sus conocimientos, para los microempresarios, por ejemplo, tanto la protección

frente a algunos siniestros, pero también otros elementos que pueden perjudicar su negocio –o su generación de ingresos, en general- son importantes para hacer atractivo un producto.

“la expectativa nuestra para cumplir con este propósito de que a las personas les haga sentido, el ideal era cubrir robo, incendio, catástrofes, lucro cesante asociado a estos siniestros, porque estamos hablando de microempresarios, y el problema de los microempresarios desde el punto de vista del riesgo es ese, que me pase algo, no solamente a nivel de salud, sino que le pase algo a mi negocio” (Experto)

Otra técnica que puede ser potencialmente atrayente para el diseño, según lo extraído de los discursos de los entrevistados, es incorporar beneficios a “todo evento” que hagan más tangible el beneficio de estar en una “comunidad de seguro”. Este mecanismo ataca al problema de “miopía” de algunas segmentos de población que no logran identificar la diferencia de la adquisición de un servicio cierto, de un servicio de compensación por la eventual ocurrencia de un evento incierto⁵⁷.

6.2.6. Espacios o potencialidades de la industria e institucionales para generar una oferta pertinente de Microseguros a poblaciones vulnerables.

En el ámbito internacional hay experiencia privada como el caso de MAPFRE Seguros que tiene una división especializada en micro seguros, la que ha sido probada en varios países de América Latina. En Chile esta compañía ha operado el seguro agrícola.

En Chile el Banco del Estado tiene una gerencia de microcréditos entidad altamente especializada, que gestiona seguros para sus clientes micro. Aunque los seguros gestionados están asociado a los productos bancarios, y han diseñado pero no probado productos de micro seguros, toda la infraestructura y red con microempresarios y personas de bajos ingresos, ofrece una oportunidad para probar su participación, como coordinador o gestor de iniciativas como las estudiadas.

“de repente el riesgo moral que podría existir es menor, se minimiza debido a esta misma relación que podría existir entre ejecutivo-cliente (...) Y ese modelo es muy beneficioso pensando en microseguros, porque como microseguros son de menor valor, el banco gana menos, ahí por lo menos te ahorras el gasto de venta, y el tiempo del ejecutivo y de su productividad en términos de crédito, y eso ya está construido, o sea, si nosotros quisiéramos hacer algo ahí no sería difícil”

Un caso particular son las CCAF, que realizan una función financiera mediante la ventanilla de “crédito social” a la cual concurren básicamente los pensionados con un clientela mayor a los 1,4 millones de personas, con una alta capilaridad de su red de atención en todo el país, ofrece un canal de acceso privilegiado a esa población. Como lo refleja el discurso de uno de los expertos:

“[Las Cajas] tienen una capacidad instalada muy interesante. Cumple un montón de requisitos, uno, tienes ya relación con muchos de los candidatos a estos microseguros; dos, ya los tienes enrolado; tres, ya tienes actividades que son similares a este tipo de colocación de información, de avisarles, de después contratarlo, ejecutarlo” (Experto)

Finalmente, un entrevistado, con expertise en AGROSEGUROS, cuenta que este es un modelo operacional probado, desde donde se pueden extraer lecciones tales como:

⁵⁷ Esto no debe confundirse con aquellos individuos que “apuestan” a que podrán gestionar autónomamente los efectos de un siniestros.

- La entrega de un subsidio que reduce drásticamente el costo de la prima asociado a los altos costos de operación de micro seguros se gestiona desde el estado pero el servicio lo realiza la industria privada.
- Una manera eficiente de asegurar la generación de oferta de una Póliza, multifactor, multigiros, multirubro -como las que se espera pueda ser requeridas- es que la elaboración y producción de estas Pólizas, sean co-diseñadas con los principales oferentes.
- Los servicios asociados a la cobertura central (información, mesas de ayuda etc.) se pueden subcontratar a prestadores especializados que las compañías seleccionan y gestionan.
- Los beneficiarios pueden ser poblaciones específicas bajo un mismo riesgo (ej.: agricultores sin discriminación de tamaño, que puedan ser afectados por una sequía, en las que se produce auto focalización como resultado de un monto máximo a subsidiar.

7. PROPUESTA DE DISEÑO DE PROGRAMA DE MICROSEGUROS PARA POBLACIÓN CON VULNERABILIDAD

A continuación, se propone el diseño de Programa de Microseguros para personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica, considerado el formato que solicita la Subsecretaría de Evaluación para la presentación de programas nuevos.

7.1. DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA

El Programa de Microseguros para personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica busca generar mayores herramientas para que los hogares puedan acceder a mayores niveles de seguridad económica, a través del acceso a seguros de bajo costo para mitigar los riesgos que enfrentan en su vida diaria.

Para un buen diagnóstico de la necesidad o problema que desea resolver el programa, se debe considerar tres aspectos. El primero analizar los riesgos o eventos negativos que amenazan la estabilidad económica o de ingresos de los hogares, segundo definir cuál es la población que tiene mayor probabilidad de ocurrencia de dichos riesgos, y tercero analizar las razones que justifican la intervención del Estado a través de un programa como el que se propone.

7.1.1. Riesgos o eventos negativos que amenazan la estabilidad económica de los hogares

A partir de la encuesta Casen 2017, es posible analizar riesgos que enfrentan los hogares relacionados con la ocurrencia de accidentes o enfermedades laborales o escolares en los últimos 3 meses, ocurrencia de hospitalizaciones y/o intervenciones quirúrgicas por enfermedad o por accidente en los últimos 12 meses, ocurrencia de tratamiento médico por enfermedad grave en los últimos 12 meses, y ocurrencia de pérdida o daño hogar producto de desastre natural (terremoto, tsunami, inundación sequía, o helada) en los últimos 12 meses⁵⁸.

7.1.1.1. Problemas de salud relacionados con la ocurrencia de accidentes o enfermedades laborales o escolares en los últimos 3 meses

Se observa que el 5,3% de los hogares manifiesta **haber sufrido de problemas de salud, enfermedades o accidentes laborales o escolares en los tres últimos meses**, cifra levemente mayor (5,9%) en los casos de hogares del Seguridades y Oportunidades (SSyOO). El riesgo de sufrir estos problemas aumenta si se trata de un hogar con la jefatura ejercida por una mujer y cuando el jefe de hogar está ocupado. Por su parte, la probabilidad de sufrir estos riesgos se distribuye de manera heterogénea a lo largo del país, siendo la probabilidad de ocurrencia mayor en la región metropolitana (RM) que en las otras regiones.

No existen diferencias estadísticamente significativas en la probabilidad de ocurrencia de problemas de salud, enfermedades o accidentes laborales o escolares en los tres últimos meses entre los hogares pertenecientes a los primeros cuatro deciles de ingreso. Por otra parte, la probabilidad que existan estos problemas aumenta en los hogares de deciles de mayores ingresos, lo que podría deberse a que tienen mayores tasas de ocupación, y tener un empleo es requisito para tener accidentes laborales.

⁵⁸ Ver preguntas s15, s27.a, s28 y v40 en Casen 2017.

Si se analiza la ocurrencia de **problemas de salud, enfermedades o accidentes fuera del ámbito laboral o escolar**, se detecta que un 37% de los hogares ha tenido estos problemas, mientras que los hogares participantes del SSyOO presentan en menor proporción estos problemas (35,6%). Al igual que en el caso de ocurrencia de problemas de salud, enfermedades o accidente ocurridos en el ámbito laboral o escolar, existe mayor probabilidad de manifestar estos problemas en hogares con jefatura femenina, en hogares de la RM, mientras que la probabilidad de ocurrencia del problema es similar en los primeros IV deciles y la probabilidad de ocurrencia es mayor para los cuatro últimos deciles.

Si se analizan la ocurrencia de problemas de **salud, enfermedades o accidentes independiente si ocurren dentro o fuera del ámbito laboral o escolar**, se observa que un 40% de los hogares ha experimentado estos problemas, siendo levemente inferior su valor entre los participantes del SSyOO. En este caso, la probabilidad de ocurrencia del problema se comporta de manera similar al análisis realizado previamente para enfermedades y/o accidentes fuera o dentro del ámbito escolar/laboral, manteniéndose una probabilidad similar para los cuatro primeros deciles de ingreso y una mayor probabilidad para los cuatro deciles de ingresos más altos (VI a X decil).

7.1.1.2. Problemas por ocurrencia de hospitalizaciones y/o intervenciones quirúrgicas en los últimos 12 meses

Otros de los riesgos que afectan la estabilidad de ingresos de los hogares es la ocurrencia de hospitalizaciones y/o intervenciones quirúrgicas como consecuencia de enfermedades.

De acuerdo a información de Casen 2017, un 14% de los hogares ha sufrido el **problema de hospitalización por enfermedad en los últimos 12 meses**, siendo levemente superior (15,5%) el porcentaje de hogares del SSyOO con este problema. La probabilidad de ocurrencia de hospitalizaciones por enfermedad aumenta a medida que aumenta la edad del jefe de hogar, el tamaño del hogar y la presencia de adultos mayores. Mientras que los hogares que tienen una mujer jefa de hogar tienen una menor probabilidad de ocurrencia de una hospitalización por enfermedad, al igual que los hogares con jefatura de hogar ocupada y con presencia de niños/as menores de 12 años.

Por otra parte, la probabilidad de ocurrencia de hospitalización por enfermedad es mayor en hogares de la RM respecto de los hogares del resto de las regiones del país. En términos de decil de ingresos de los hogares, se observa nuevamente que no existe diferencias estadísticamente significativas en la probabilidad de ocurrencia de una hospitalización por enfermedad entre los distintos deciles de ingresos, salvo en el X decil que presenta una mayor probabilidad.

Si se analiza la ocurrencia de **hospitalizaciones por accidente en los últimos 12 meses**, se observa que afectó al 1% de los hogares, no existiendo diferencias con el porcentaje de hogares del SSyOO que tuvieron este problema. Los hogares que poseen una probabilidad levemente mayor de ocurrencia de hospitalizaciones por accidentes son aquellos con niños/as menores de 12 años y los que están situados en las regiones de Tarapacá, Valparaíso y Magallanes. Por otra parte, la probabilidad de ocurrencia de hospitalizaciones por accidentes aumenta con el tamaño del hogar. No se observan diferencias en la probabilidad de ocurrencia de hospitalizaciones por accidentes entre los distintos deciles de ingresos autónomo de los hogares, salvo en el decil V que presenta una probabilidad significativamente menor a la observada en el primer decil.

7.1.1.3. Ocurrencia de tratamientos médicos por enfermedades graves en los últimos 12 meses.

De acuerdo a Casen 2017, un 3,6% de los **hogares han sufrido la ocurrencia de enfermedades graves** que exigen tratamientos en los últimos 12 meses, siendo este porcentaje levemente inferior entre los hogares del SSyOO (3,1%).

La probabilidad de ocurrencia de tratamientos médicos por enfermedades graves es mayor en la RM que en el resto de las regiones, lo que podría deberse a mayores niveles de acceso a tratamientos. Adicionalmente, se observa que la probabilidad de ocurrencia de tratamientos médicos por enfermedades graves en los últimos 12 aumenta a medida que aumenta el tamaño del hogar y la edad del jefe de hogar. Por otra parte, esta probabilidad es mayor en hogares con presencia de adultos mayores y menor en hogares cuyo jefe de hogar está ocupado y que tienen niños menores de 12 años.

Al igual que en los problemas analizados anteriormente, no existen diferencias estadísticamente significativas en la probabilidad de ocurrencia de tratamientos médicos por enfermedades graves entre los distintos deciles de ingresos, salvo con el decil X que presenta una menor probabilidad que el primer decil.

7.1.1.4. Ocurrencia de pérdida o daño hogar producto de desastre natural (terremoto, tsunami, inundación, sequía, o helada) en los últimos 12 meses.

Al realizar un análisis de la ocurrencia de desastre naturales, se observa que el 9% de los hogares en el país declara haberse visto afectado por alguno de los desastres naturales que es posible medir a partir de Casen 2017 (terremoto, tsunami, inundación, sequia o helada). Este porcentaje es levemente superior en el caso de los hogares del SSyOO (9,6%).

La prevalencia de este problema varía dependiendo del tipo de desastre natural, siendo el de mayor prevalencia terremoto o tsumani, con un 3,1% de los hogares que declara haber sufrido de este desastre natural (3,4% en el caso de los hogares de SSyOO), seguido por inundación con un 2,5% de los hogares (3,5% en el caso de los hogares de SSyOO), heladas con un 1,3% de los hogares (0,6% en el caso de los hogares de SSyOO), incendios forestales con un 0,7% de los hogares (0,5% en el caso de los hogares de SSyOO) y la sequía con un 0,6% de los hogares (0,8% en el caso de los hogares de SSyOO).

En el caso de la ocurrencia de desastre naturales, la mayor de probabilidad de ocurrencia está asociada a la región del país, siendo mayor en las regiones distintas a la RM (Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Maule, Biobío, Los Ríos, Aysén y Magallanes), lo que se explica especialmente por los desastres ocurridos en los 12 meses antes del levantamiento de Casen 2017, que ocurrió entre noviembre de 2017 y enero de 2018. Por último, se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas en la probabilidad de ocurrencia de desastre entre deciles de ingresos de los hogares.

7.1.2. Población que tiene mayor probabilidad de ocurrencia de dichos riesgos

El análisis realizado respecto de los riesgos o eventos negativos a que están expuestos los hogares muestra que en la mayoría de los riesgos estudiados se observa que no existen diferencias estadísticamente significativas en la probabilidad de ocurrencia entre deciles de ingresos de los hogares (hospitalizaciones por enfermedad, ocurrencia de desastre natural).

Por otra parte, en el caso de la probabilidad de ocurrencia de problemas de salud, enfermedad o accidentes laborales/escolares, no existen diferencias estadísticamente significativas entre los hogares pertenecientes a los primeros cuatro deciles de ingreso, aumentando la probabilidad que existan estos problemas en los hogares de deciles de mayores ingresos. Mientras que, en el caso de tratamientos médicos por enfermedades graves, no existen diferencias estadísticamente significativas en la probabilidad de ocurrencia de tratamientos médicos por enfermedades graves entre los distintos deciles de ingresos, salvo con el decil X que presenta una menor probabilidad que el primer decil.

7.1.3. Justificación de la intervención del Estado.

Los integrantes de los hogares están expuestos a eventos aleatorios no controlables con potencial de reducción importante del nivel de bienestar alcanzado (riesgo), como los analizados previamente, sin que existan en todos los casos herramientas de control o mitigación de esos riesgos que permitan a los hogares mantener sus niveles de bienestar económico previo a la ocurrencia del evento.

A continuación, se presenta un análisis de las razones que justifican la intervención del Estado con políticas públicas que permitan mitigar los efectos de la ocurrencia de eventos adversos, como lo es la creación de un programa de microseguros.

7.1.3.1. Fallas en el mercado de microseguros

Las fallas de mercado explican el desarrollo sub-óptimo de algunos mercados e incluso su ausencia. En el caso de los eventos adversos identificados, no hay desarrollo del mercado para los segmentos de hogares de los menores quintiles de ingresos, y, por tanto, los hogares deben enfrentar la ocurrencia de estos problemas (eventos adversos) con endeudamiento (formal o informal) o apoyo de familiares o amigos, ya que difícilmente pueden contar con ahorros propios.

En este contexto, los hogares afectados por estos siniestros, posiblemente en su mayoría, se enfrentará a una reducción de su calidad de vida – más allá de los costos emocionales del evento – pues deberán pagar la deuda con sus intereses. El bienestar aumentaría ex ante si todos los hogares, que no saben si vivirán un efecto negativo, contasen con un mecanismo de seguro que les permita no recurrir a endeudamiento. Sin embargo, un seguro de este tipo será valorado por los integrantes del hogar solo si tienen consciencia de su probabilidad de ocurrencia.

Se ha denominado “miopía” al hecho que las personas no son capaces de incorporar en su decisión de tomar protección contra eventos negativos la probabilidad de ocurrencia de dichos eventos, tal como revela la ausencia de un ahorro por precaución para atender a estos eventos. Es decir, esta evaluación racional ex ante que asume la teoría económica neoclásica parece no ocurrir, sea por falta de reflexión respecto a los riesgos del futuro, por tasas de descuento hiperbólicas (o alguna otra forma de ponderar menos el propio ser en el futuro que en el presente) o porque los individuos asignan probabilidades subjetivas bajas a este tipo de fenómenos.

Una mayor consciencia sobre los riesgos del futuro (un aspecto donde la teoría económica tiene poco que decir) podría alentarse a través de un proceso de deliberación ex ante donde las propias familias pudiesen cuestionar estas preferencias “miopes”. Este tipo de proceso de reflexión es más importante que la educación

financiera, que debiese complementarlo, pues el valor de un sistema de seguro no debiese ser determinado por los expertos sino en un proceso de reflexión colectiva por los propios involucrados.

Es muy probable que, si las familias u hogares lograran organizarse para proveerse un seguro, en teoría, su bienestar podría aumentar, en la medida que sean adversos al riesgo. No obstante, tanto los costos de coordinación como de transacción y las competencias requeridas para administrar una empresa de este tipo, son altos. Así, existe margen para que ingrese una empresa con esas competencias resolviendo el problema de coordinación y competencias, pero no los costos de transacción ni las fallas propias de este mercado. De hecho, este mercado está escasamente desarrollado en general en el mundo, por lo que se requiere algún tipo de intervención o el ingreso de proveedores sin fines de lucro, con una motivación altruista que valora resolver el problema y es capaz de atraer donaciones de otros que comparten esta motivación. Asimismo, no es descartable que el desarrollo de este mercado o de soluciones privadas sin fines de lucro esté inhibido en parte por la existencia de regulaciones pensadas para grandes clientes y que no han tomado en cuenta las características de este mercado.

De hecho, las fallas de información son especialmente preocupantes en este mercado, pues tienden hacia la exclusión precisamente de las personas a las que la política pública más quisiera favorecer. El problema de información asimétrica es que, en este caso, el oferente no conoce la probabilidad de ocurrencia de un siniestro para el comprador mientras el comprador tiene mejor información (calidad oculta) y puede incurrir en conductas más o menos riesgosas una vez contratado el seguro (“moral hazard” o riesgo de abuso). Ambos problemas generan dos consecuencias negativas: un alza en el valor de las primas del seguro que puede inhibir el desarrollo del mercado (no hay precio de equilibrio) y un incentivo a la selección de clientes por parte de las empresas. El primer problema ocurre porque los clientes con más alto riesgo (“mala calidad” para el proveedor con fines de lucro) o menos cuidadosos considerarán más atractivo el programa, pero esto sesga el “pool” de clientes, eleva el riesgo promedio de la cartera, lo que requiere un nuevo ajuste al alza de los precios, lo que a su vez vuelve menos atractivo el programa para los menos riesgosos, lo que aumenta el riesgo de la cartera, en un proceso por el que termina desapareciendo el mercado. Es decir, no hay precio que permita un equilibrio de mercado puesto que el costo marginal del servicio depende del riesgo de los clientes, y las características de quienes demandan dependen también del precio.

El segundo problema – mecanismo por el cual las empresas intentan neutralizar el primer problema – se denomina descreme del mercado: las empresas con fines de lucro, para maximizar su función objetivo, buscan atraer a los clientes de menor riesgo y disuadir y deshacerse de los de mayor riesgo. Incluso para una organización sin fines de lucro con una verdadera vocación de servir a los más vulnerables, por muy eficiente que sea, puede resultarle muy difícil sostener una operación sin un gran volumen de donaciones para servir a la población más vulnerable y que más necesita la protección. Nótese que el problema se soluciona solo en parte haciendo el seguro obligatorio, pues de todas maneras el proveedor con fines de lucro tiene incentivos de dejar fuera a los más riesgosos.

El problema de racionalidad limitada (una forma de reconocer que los seres humanos no se ajustan a los supuestos del modelo económico neoclásico) no se limita a que no existe el momento ex ante en que las personas podrían sentir que un esquema de seguros incrementa su bienestar, sino también respecto a la capacidad de las personas de procesar los complicados contratos que las compañías de seguro suelen requerir

redactar para enfrentar las fallas de información – y quizás también aprovecharlas, junto a las asimetrías de poder – en su propio beneficio.

Nótese, finalmente, que otro pequeño levantamiento de los supuestos irreales del modelo económico neoclásico, el egoísmo, provee justificaciones en términos de bienestar (utilitarista) para esquemas de aseguramiento de este tipo. Si los individuos son altruistas, o se preocupan por el bien común, habría externalidades positivas de una cobertura de seguros a los más vulnerables, porque individuos altruistas valorarían estas coberturas aun cuando individualmente no fuesen parte de la población objetivo porque obtienen ingresos suficientes para generar ahorros propios para prevenir este tipo de eventos. Así, desde una perspectiva utilitarista más congruente con la evolución de esta corriente filosófica desde John Stuart Mill, pasando por Russell, Popper, Hare y Singer, habría una justificación para la intervención del Estado más allá de la regulación para corregir fallas de mercado, fomentando su desarrollo a través de subsidios directos.

7.1.3.2. Otras perspectivas

Las perspectivas liberales que cuestionan el enfoque utilitarista (incluso las versiones más modernas que la plasmada en la economía neoclásica) coinciden en enfatizar la importancia de los fines, y en descartar la relevancia de la felicidad (por la debilidad de las preferencias como criterio de evaluación) y la eficiencia (que es un medio y no un fin). John Rawls propone que la justicia debe evaluarse en términos de la distribución de bienes primarios, algunos de los cuales deben ser de libre acceso (libertades fundamentales) y otros accesibles bajo condiciones justas de igualdad de oportunidades.

Amartya Sen y Martha Nussbaum sugieren que el espacio adecuado de evaluación son las libertades del ser y del hacer que las personas tienen para valorar y su capacidad de agencia. Desde este enfoque lo esencial es remover los obstáculos que las personas enfrentan para realizar la vida que desean, que pueden ser de diverso origen: individual; social; ambiental; cultural; institucional; etc. Mientras Nussbaum sugiere un listado universal de “capabilities” valiosas que debiesen ser promovidas por todos los gobiernos y organismos internacionales, Sen sugiere una deliberación específica a cada tiempo y lugar respecto a las “capabilities” que las comunidades consideran valiosas. Las políticas públicas debiesen evaluarse en función de su impacto en ellas, esto es, la expansión de las posibilidades para una vida humana más rica. En forma similar, los enfoques de derechos proponen un conjunto de principios y fines que las políticas públicas debiesen respetar y perseguir.

Al mirar el problema desde estas perspectivas liberales alternativas al utilitarismo, el acento se pone finalmente en las trayectorias y proyectos de vida de los individuos – que se reconoce transcurren en diversos espacios sociales como el hogar, la familia, el trabajo, y la comunidad. La política pública debe evitar los quiebres de trayectoria, cuando es posible, o corregirlos, cuando ocurren. En el lenguaje de derechos se habla de restitución y restauración.

Como se planteó en el marco conceptual en los primeros informes, coherente con la perspectiva de capabilities, se ha desarrollado el concepto de “seguridad humana”, que se entiende como la libertad de vivir sin penuria y sin miedo, a un nivel tanto individual como comunitario. Esto implicaba al menos siete niveles de seguridad: económica, alimentaria, de salud, ambiental, personal, comunitaria y de seguridad física.

Un seguro no evita la ocurrencia de eventos negativos que ponen en riesgo las trayectorias o proyectos de vida, pero puede mitigar sus consecuencias negativas y reducir el miedo o preocupación que causa enfrentarse a tales eventos o accidentes. Por ejemplo, un seguro de vivienda no pretende impedir la destrucción parcial o

total de ésta, pero puede mitigar el temor (antes del hecho) o la preocupación angustia o ansiedad (después de su ocurrencia) que se ha perdido un elemento esencial del proyecto de vida personal y familiar, que es el principal activo al cual la mayoría de los hogares pueden aspirar a obtener alguna vez en la vida y con gran esfuerzo. Análogamente, un seguro de vida no pretende asegurar la inmortalidad, sino dar continuidad al proyecto familiar que se vería amenazado en caso de perder la principal fuente de sustento. El seguro no solo aportaría a asegurar trayectorias sino también al alcance de una “capability” valiosa, la seguridad humana, que es amenazada por eventos inevitables, fuera del control humano, pero cuyas consecuencias se mitigan en la medida de lo posible sobre las trayectorias de las personas y las familias. Nótese que, en este aspecto, tan importante como el seguro sería contar con apoyo psicológico para superar el trauma que los eventos negativos pudiesen provocar.

Finalmente, las perspectivas comunitarista, republicana, de valor público y Habermasiana, completan las perspectivas liberales cuyo foco está en los intereses individuales, con una visión más amplia de valores públicos y objetivos colectivos compartidos. En estas visiones, la deliberación no es una pérdida de tiempo o un costo de transacción, sino un proceso en que el individuo se desarrolla moralmente, se transforma en ciudadano y se hace parte de una comunidad. La necesidad de deliberar va más allá de la necesidad de cuestionar racionalmente las preferencias: se requiere definir conjuntamente lo que los posibles involucrados valoran en un esquema de este tipo, y co-crear, en conjunto con ellos, las soluciones más apropiadas, antes de definir si este tipo de esquema es la solución pertinente para estas problemáticas.

Una herramienta que puede ser de utilidad en estas perspectivas es el modelo de fallas de valor público, mucho menos conocido y desarrollado que el modelo de fallas de mercado. En el tema que nos ocupa, las siguientes fallas de valor público pueden estar presentes:

- **Asegurar subsistencia y dignidad humana:** los seres humanos, especialmente los más vulnerables, deben ser tratados con dignidad y, en particular, su subsistencia no debiese verse amenazada. Si bien puede que la subsistencia no se encuentre amenazada – excepto para los siniestros más graves – hay elementos de dignidad y seguridad mínimas que podrían estar en juego en muchos casos.
- **Horizontes de tiempo:** Los valores públicos son de largo plazo y requieren horizontes de tiempo apropiados. Cuando las acciones son calculadas considerando horizontes de tiempo muy cortos que resultan inapropiados para la resolución del problema podría haber una falla de valor público. En este caso, la política de vivienda asegura la entrega de una solución habitacional pero no provee herramientas de más largo plazo que permitan asegurar la solución permanente del problema, lo que podría requerir seguros en caso de siniestros o, en otro ámbito, la posibilidad de ampliar habitaciones.
- **Disponibilidad de proveedores:** Para bienes y servicios considerados vitales, si no existen proveedores o porque los proveedores prefieren ignorar los valores públicos, hay falla de valor público por ausencia de oferta. Esto está ocurriendo en este mercado, pues los proveedores potenciales se están concentrando en clientes de mayores ingresos.
- **Distribución de beneficios:** Los bienes y servicios públicos debiesen ser accesibles a todos en igualdad de condiciones. El uso de soluciones de mercado ha permitido que en Chile haya educación y salud de distintas calidades para diferentes grupos de la población en función de su nivel de ingresos. Lo mismo podría estar ocurriendo en este caso, con el agravante que no hay solución pública para este problema.
- **Información pública imperfecta:** Los valores públicos pueden no realizarse cuando la transparencia es insuficiente para permitir que las personas tomen decisiones informadas. Hasta este momento no ha

habido una deliberación informada sobre esta materia, y ha estado relativamente excluido de la agenda pública. Tampoco se ha invitado a deliberar a los involucrados sobre sus necesidades y problemas en esta materia ni sobre las formas de resolverlos.

7.1.4. Justificación de la existencia del programa de microseguros

Existen un conjunto importante de transferencias monetarias, condicionadas y no condicionadas, que son parte del Sistema de Protección Social en Chile, que buscan entregar una mínima protección de ingresos a los hogares. Sin embargo, estas transferencias monetarias son menores si se compara con los ingresos totales de los hogares. Un análisis de los datos de Casen 2017, muestra que los subsidios monetarios representan en promedio el 3,3% de los ingresos de los hogares, variando como es de esperar entre los distintos deciles de ingresos. Tal como muestra el siguiente cuadro, los subsidios monetarios representan en promedio el 45% de los ingresos de los hogares del primer decil, el 15% de los ingresos de los hogares del segundo decil, 9,5% del tercer decil, hasta llegar a representar el 0,2% de los ingresos promedio de los hogares del décimo decil.

Tabla 42: Ingreso promedio de los hogares, según tipo de ingreso por decil de ingreso autónomo per-cápita del hogar, Casen 2017

	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	promedio
ingresos autónomos	104.839	302.797	403.555	491.649	588.583	736.387	839.392	1.031.655	1.423.987	3.225.005	915.484
subsidios monetarios	85.871	53.320	42.358	35.103	26.903	23.265	17.010	13.984	8.954	5.011	31.113
ingresos monetarios	190.710	356.117	445.913	526.752	615.486	759.652	856.402	1.045.639	1.432.941	3.230.016	946.597
% subsidios/ ingresos monetarios	45,0%	15,0%	9,5%	6,7%	4,4%	3,1%	2,0%	1,3%	0,6%	0,2%	3,3%

Fuente: Elaboración propia en base a Casen 2017.

Estos resultados muestran el buen nivel de focalización de las transferencias monetarias condicionadas y no condicionadas, sin embargo, no permiten solucionar el problema de la necesidad de estabilidad de ingresos o estabilidad económica de los hogares ante la ocurrencia de un problema o evento negativo como los analizados previamente. Especialmente pues estas transferencias monetarias son menores respecto de los ingresos totales de los hogares desde el segundo decil en adelante, mientras que la probabilidad de ocurrencia de eventos que pueden tener consecuencias en las fuentes de seguridad de ingresos como son las enfermedades, accidentes o pérdida de condiciones materiales de vivienda afectan de manera similar a los hogares, especialmente a los que pertenecen a los 4 primeros deciles de ingresos.

Por el nivel socioeconómico a que pertenecen estos hogares, estos eventos pueden tener efectos catastróficos en tanto cuanto pueden reducir de bienestar a niveles difíciles de revertir, en forma autónoma, aun considerando las soluciones programáticas o transferencias monetarias tradicionales del Estado.

En efecto, el análisis previo muestra que en el caso de los problemas asociados a riesgo de ocurrencia de accidentes o enfermedades laborales o escolares en los últimos 3 meses, ocurrencia de hospitalizaciones y/o intervenciones quirúrgicas por enfermedad o por accidente en los último 12 meses, u ocurrencia de tratamiento médico por enfermedad grave en los últimos 12 meses – todos relacionados con problemas de salud que podrían afectar los ingresos de los hogares – se observa que la probabilidad de ocurrencia de estos

riesgos no se diferencia estadísticamente entre los distintos deciles de ingresos de los hogares, siendo especialmente no distinta entre los primeros cuatro deciles de ingresos.

Por tanto, el problema de estabilidad de ingresos es relevante a lo largo de toda la distribución, en especial los dos primeros quintiles. Lo anterior es un factor relevante a la hora de diseñar un programa que contribuya a disminuir la potencial pérdida de ingresos de los hogares ante la ocurrencia de eventos adversos como lo son los desastres naturales que afecten la capacidad de generación de ingresos o productiva de los hogares.

Por ello, se plantea el diseño de un programa de microseguros para la población en situación de vulnerabilidad, reduciendo con ello el nivel de incertidumbre de grupos importantes de la población, más allá de los que se encuentran bajo cobertura del Programa Familia del SSyOO.

En general, los programas de microseguros se centran en población que no tiene acceso al mercado de seguros, que de acuerdo a la literatura especializada corresponde a la población vulnerable definida como los hogares del 60% de menores ingresos⁵⁹.

Según Biener & Eling (2012), la industria de microseguros no se ha desarrollado en el sector privado, pues existe una falta de recursos para evaluar riesgos por parte de las aseguradoras, la existencia de asimetrías de información entre los participantes, así como la conformación de grupos de tamaño insuficiente para hacer viables los productos financieros.

MicroInsurance Centre (2017) señala que los proveedores en los países de Latinoamérica no ofrecen microseguros, ya que la población de menores ingresos no es su mercado objetivo, por no existir demanda suficiente en ese segmento, y, por tanto, no existir los canales de distribución, así como tampoco información de mercado que permita diseñar productos orientados a ese segmento.

En el caso de Chile, no existen programas de microseguros, dado que como se plantea en un estudio realizado para usuarios del programa Puente de FOSIS⁶⁰, se requiere de un gran esfuerzo de venta para levantar un programa de estas características, considerando que existe una gran desconfianza de la población con los seguros, lo que sumado a las razones planteadas en el punto 3 de “Justificación de la Intervención del Estado”, requeriría subsidiar las primas asociadas a este tipo de productos.

Por todo lo anterior, se plantea el diseño de un programa de microseguros que contribuya a disminuir la inestabilidad de ingresos o aumento de gastos de los hogares que se produce por la ocurrencia de eventos adversos como la ocurrencia de desastres naturales.

Considerando la probabilidad de ocurrencia analizada a partir de Casen 2017, los fundamentos que existen para la intervención del Estado y la existencia de otras políticas públicas que deberían hacerse cargo de la inestabilidad de ingresos que plantea la ocurrencia de enfermedades graves o accidentes laborales/escolares que requieren de hospitalizaciones y cuidados, a continuación se plantea el diseño de un programa de microseguros que entrega una herramienta a hogares del 60% de menores ingresos o mayor vulnerabilidad, para hacer frente a eventos negativos que afectan su vivienda y patrimonio que les impide trabajar en su emprendimiento.

⁵⁹ Cheston, S. (2018). Inclusive Insurance: Closing the Protection Gap for Emerging Customers. Center for Financial Inclusion at Action and the Institute of International Finance.

⁶⁰ Mayor detalle revisar “Recomendaciones para un Programa de Microseguros en Chile de FOSIS”, abril 2011.

7.2. DISEÑO DEL PROGRAMA DE MICROSEGUROS PARA POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIOECONÓMICA

7.2.1. Definición de objetivos del programa

7.2.1.1. Fin del programa

El Fin es el objetivo de largo plazo al que contribuye el programa para solucionar el problema planteado. El fin del programa de microseguros para la población en situación de vulnerabilidad socioeconómica es “Contribuir a otorgar mayor estabilidad económica o de ingresos para enfrentar gastos de los hogares vulnerables a través de la entrega de microseguros que permitan atenuar los riesgos o efectos de eventos inesperados que afecten sus fuentes de seguridad como las condiciones materiales de vivienda y trabajo”.

Los hogares vulnerables en el marco de este programa son aquellos que pertenecen al 60% de los hogares de menores ingresos de Registro Social de Hogares.

7.2.1.2. Propósito del programa

El propósito del programa es la definición del resultado directo a ser logrado en los hogares del 60% de menores ingresos o mayor vulnerabilidad que busca atender el programa de microseguros, por tanto, se define como: “Los hogares pertenecientes al 60% de menores ingresos del Registro Social de Hogares acceden a pólizas de microseguros que financian parcialmente los gastos en los que tengan que incurrir por la ocurrencia de eventos adversos que mermen su patrimonio o su capacidad de producir ingresos por la vía del emprendimiento”.

Los resultados de la encuesta realizada en el marco de esta consultoría muestran que los eventos negativos que más preocupan a los hogares de menores ingresos son la pérdida o daño de la vivienda por incendio o desastres naturales, la pérdida o daños de cosas materiales de la vivienda (incendios) y la ocurrencia de enfermedades o gastos médicos que involucren gastos médicos importantes, todos ellos con más de un 70% de menciones a la categoría “me preocupa mucho”. Muy similar a los resultados obtenidos de la encuesta Casen 2017. Por otra parte, la encuesta muestra que existe una mejor disposición a tomar protección por parte de los hogares para aquellos eventos negativos de mayor prevalencia (accidentes o enfermedades que involucren un gasto importante en salud con 77%), a lo que se suma la disposición a tomar seguros por la pérdida o daño de la vivienda por incendios o desastres (74%) a pesar de que la prevalencia de este evento negativo es baja, por la existencia de aversión a pérdidas significativas del patrimonio.

El diseño del programa de microseguros propuesto, no considera en su propósito la ocurrencia de eventos adversos debido a la ocurrencia de enfermedad grave, accidente laboral/escolar y hospitalizaciones, dado que la cobertura de los gastos médicos corresponde a los seguros de salud provistos por FONASA o las ISAPRES, según corresponde, además de los correspondientes subsidios estatales. Por otra parte, la pérdida de ingresos producto de que no es posible continuar trabajando por la ocurrencia de accidentes laborales o enfermedad, debería estar cubierta por licencias médicas en el caso de los trabajos formales, que son los que debe apuntar la política pública, no siendo adecuado generar mecanismos de protección que puedan incentivar el empleo informal. Por último, la pérdida de ingresos que ocurre cuando un integrante del hogar debe quedarse al cuidado de la persona que sufrió el accidente o enfermedad, debería ser contemplada por políticas públicas

en el marco de un sistema de protección social, como ha comenzado a ser implementado en el marco de la Ley Sanna o el Subsistema de Apoyos y Cuidados.

Por otra parte, se plantea como población potencial de programa a los hogares del 60% de menores ingresos de acuerdo al Registro Social de Hogares (RSH), considerando que, por un lado, no existen diferencias estadísticamente significativas en la probabilidad de los eventos negativos cubiertos a lo largo de la distribución de ingresos, y por otro se requiere contar con un volumen suficiente de potenciales beneficiarios que haga atractivo el desarrollo de esta industria.

7.2.1.3. Componentes

El programa propuesto posee 3 componentes:

1. Entrega de microseguros a hogares para pérdidas por desastres naturales e incendio.
2. Entrega de microseguros para microemprendedores por daño o robos de herramientas o insumos productivos.
3. Educación de la población objetivo para que ésta pueda participar informadamente. Este componente se considera fundamental dado la gran desconfianza que existe en los seguros⁶¹.

Los dos primeros componentes se plantean considerando que se trata de los ámbitos que los hogares entrevistados y los que fueron parte de los grupos focales consideran son los mayores riesgos o eventos adversos sobre los cuales no tienen protección de sus ingresos y les generan los mayores gastos⁶², y que actualmente no se encuentran cubiertos por otro programa público ni corresponde a otro ámbito de políticas pública a ser incorporado en un sistema de protección social.

Adicionalmente, a partir de la encuesta realizada en el marco de este estudio, se constata la baja disposición a gastar en la adquisición de un seguro. En efecto, ante la consulta respecto de la modalidad mediante la cual se podría acceder a protección, el 20% declara que no sería necesario tomar protección y enfrentar los eventos cuando estos ocurran, mientras que la proporción más importante de entrevistados (42%) declara que el Estado debe hacerse cargo de ese tipo de intervenciones, y sólo el 7% se declara estar dispuesto a pagar por un seguro para protegerse de los eventos negativos⁶³. Asimismo, el análisis de la mencionada encuesta y los grupos focales realizados, muestra que la predisposición a pagar y a participar en un programa de microseguros no se encuentra homogéneamente distribuida en la población, sino que los con mayor estabilidad en el ingreso (emprendedores más formales y ocupados en forma dependiente), y las personas que cuentan con una casa propia, tendrían un mayor interés de participar en esquemas de microseguros.

Considerando lo anterior, y la justificación de la intervención del Estado previamente analizada, se plantea un diseño donde el valor del microseguro asociado al componente 1 es totalmente subsidiado y al asociado al componente 2 posee un 80% de subsidio.

⁶¹ En las entrevistas y grupos focales se enfatizó en la necesidad de realizar un proceso de concientización con las familias para que comprendan el sentido y la ganancia que puede reportar el contar con un microseguro, con el fin que ellos no vean que están perdiendo su escaso dinero.

⁶² En las entrevistas y grupos focales se señalan los seguros de salud y contra incendios como los ámbitos donde existiría mayor proclividad a tenerlos. En el caso de los emprendedores se suma el asegurar las herramientas y maquinarias.

⁶³ Mayor detalle revisar informe final preliminar, "Análisis estrategias de microseguros para grupos vulnerables y los usuarios del Subsistema de Seguridad y Oportunidades", CSP.

Componente 1: Microseguro de riesgo para hogares con vulnerabilidad

Los hogares del 60% menores ingresos del RSH que han recibido un subsidio a la vivienda sin deuda disponen de un instrumento de microseguro que les permite enfrentar a compensar gastos por daño o destrucción de vivienda ante la ocurrencia de un desastre natural, incendio o robo que afecta su patrimonio.

El componente considera un microseguro para el hogar para cubrir gasto de hasta 100 UF por daños críticos de la vivienda después de ocurrido el siniestro (incendio, rayo, explosión, daños ocasionados por naves aéreas, vehículos y humo).

Este microseguro estaría adosado a la entrega del subsidio de vivienda social sin deuda, por tanto no es voluntario, y es financiado 100% con subsidio estatal.

Componente 2: Microseguro de riesgo para microempendedoras/es

Las y los microemprendedores pertenecientes a hogares del 60% de menores ingresos del RSH que han accedido a la entrega de recursos públicos por parte de programas de emprendimiento del Estado, subscriben a un instrumento de microseguro que les permite sobrellevar los impactos negativos de ingresos producidos por afectación de su patrimonio o capacidad de producir ingresos por pequeños emprendimientos.

Este componente, por tanto, está destinado a compensar pérdidas de activos muebles necesarios para el funcionamiento del negocio del integrante del hogar que adquiere la póliza.

La adquisición voluntaria del microseguro permite cubrir hasta por \$1.000.000 por daños materiales a los bienes muebles (herramientas, máquinas y equipos) como resultado de incendio, rayo, explosión, daños ocasionados por naves aéreas, vehículos y humo; o robo con fuerza.

Pueden acceder a este microseguro quienes hayan sido sujetos de un programa de emprendimiento del Estado, provistos principalmente por FOSIS y SERCOTEC, pagando el 20% del valor de la prima, accediendo al subsidio del 80% por parte del programa.

Ambos componentes consideran servicios post siniestros, entre los que se incluyen la atención telefónica de emergencia, bloqueo de documentos de identidad y crédito, asistencia legal, atención psicológica, y cambio de cilindros de cerraduras de la vivienda o microempresa, según corresponda.

Componente 3: Educación

Este componente busca entregar mayor información y consejos a la población potencial de los componentes 1 y 2, de modo de que conozcan como un esquema de microseguros les puede permitir no disminuir su bienestar en caso de la ocurrencia de un evento cubierto por la póliza, además de enseñar a las personas a entender los contratos de las compañías de seguro y los trámites que deben efectuarse para materializar su liquidación cuando corresponda.

7.2.1.4. Actividades

Los componentes 1 y 2 incorporan las siguientes actividades para la producción:

1. Formación de Comité de Coordinación con entidades públicas de contacto con clientes potenciales.

2. Convenio con Banco Estado u otra institución relevante para el desarrollo y diseño de las pólizas, segmentos y canales.
3. Capacitación de personal a cargo del programa en FOSIS.
4. Elaboración de bases para adquisición y gestión de pólizas de microseguros.
5. Licitación de cartera de seguros a compañías de seguros.
6. Convenios con municipios para que entreguen información a los hogares que postulan a subsidio de vivienda sin deuda de la existencia del seguro, de la forma de acceder en el caso del microseguro para microempresarios y la forma de acceder a la cobertura del seguro y su correspondiente pago ante la ocurrencia de un siniestro.
7. Diseño de mecanismo de liquidación de seguros, que debe evitar que se puedan simular los siniestros, pero al mismo tiempo debe ser simple y transparente.

Por su parte, el componente 3 de Educación considera las siguientes actividades:

1. Definición de contenidos del proceso formativo.
2. Levantamiento de iniciativa (licitación o convenio con los municipios).
3. Definición del porcentaje de población potencial que se capacitará, en base los potenciales usuarios de los programas de vivienda sin crédito y microempresarios.
4. Actividades de difusión.
5. Entrega de las acciones de capacitación al porcentaje de población potencial de cada programa de manera presencial y entrega de material (folletos con información).
6. Difusión de la acción formativa.
7. Pagos y cierre actividad formativa.
8. Seguimiento de la ejecución de la acción formativa las capacitaciones.

7.2.1.5. Estrategia de Intervención del programa

El programa de microseguros para población vulnerable será administrado desde el FOSIS, teniendo como población potencial las personas del 60% de los hogares de menores ingresos, de modo de contar con una población que sea atractiva para incentivar la participación de compañías de seguros.

Se propone a FOSIS como la institución a cargo del programa, ya que se relaciona con el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, que tiene el rol de coordinación de la política social, y el programa que se propone requiere de coordinación con el Ministerio de Vivienda y Urbanismo (MINVU) y con el Ministerio de Economía, en particular SERCOTEC⁶⁴. Adicionalmente, FOSIS posee expertise en el desarrollo de programas que van orientados a los hogares del 40% de menores ingresos, incluidos programa de microempresariado, además de tener experiencia con el trabajo con municipios.

Respecto del componente 1 “Microseguro de riesgo para hogares con vulnerabilidad”, la estrategia de intervención requiere que cada hogar que accede a un subsidio de vivienda sin deuda, se le adose a la entrega de la vivienda que es adquirida con dicho subsidio un microseguro para cubrir gastos para reparar daños a la vivienda producidas por catástrofes naturales, incendio o robo.

⁶⁴ Adicionalmente, se considera relevante que sea una institución pública, pues, de acuerdo a lo bibliografía revisada, la encuesta y grupos focales realizados en el marco de esta consultoría, existe una gran desconfianza en las compañías de seguros, y de hecho el 42% de los encuestados declara que el Estado debería hacerse cargo de la protección que se genera a través de un programa de microseguros.

En el caso del componente 2 “Microseguro de riesgo para microempresarios” la estrategia de intervención considera ofrecer a toda/os la/os microempresaria/os que acceden a programas de microemprendimiento de FOSIS y SERCOTEC un microseguro para cubrir la pérdida del patrimonio relacionado al microemprendimiento (ej.: robo de maquinaria). El costo de la prima de la póliza considera un 80% de subsidio⁶⁵. Este microseguro debe ser ofrecido en la ventanilla en que se entrega el programa de microcrédito, que puede ser el municipio o la oficina regional de FOSIS y SERCOTEC, según corresponda.

Por tanto, la estrategia de intervención debe considerar a una entidad pública, el FOSIS, a cargo del programa, con un rol importante de los municipios, MINVU y SERCOTEC. En el caso de los municipios, deberían ser la ventanilla de entrega de información del programa, especialmente el componente 3, además de la referencia a las compañías de seguro para que las y los microempresarios accedan al microseguro contemplado en el componente 2.

Por otra parte, en el diseño de los componentes 1 y 2 del programa se debe considerar la liquidación paramétrica de los microseguros, especialmente en el caso de incendios y desastres naturales que afectan a una localidad o área geográfica determinada.

El diseño del programa considera también el rol que deben jugar las compañías de seguros, a las que se debe licitar la cartera de microseguros, subcontratando a las empresas que presenten las ofertas más ventajosas en término de cobertura, valor de la póliza, mesa de ayuda, etc. Dicha licitación puede ser por paquetes, desde todo a una fracción, permitiendo a cada compañía acceder al programa. Esto considerando el marco legal chileno que establece que el desarrollo de la actividad de seguros y reaseguro está reservado a sociedades anónimas constituidas para dichos fines, con un capital mínimo de UF90.000 para compañías de seguros (Ley de Seguros, Arts. 7 y 9).

Por último, la estrategia de intervención del programa considera la realización de un piloto a través de la implementación del componente 2: “Microseguro de riesgo para microempresarios”, con usuarias y usuarios de los programas de FOSIS.

7.2.2. Definición de Población potencial y objetivo del programa

La población potencial y objetivo del programa se encuentra diferenciada por componentes. En ambos casos, la población potencial es parte del 60% de menores ingresos o mayor vulnerabilidad socioeconómica del RSH.

En el caso del componente 1: “Microseguro de riesgo para hogares con vulnerabilidad”, la población potencial son todos los hogares del 60% de menores ingresos que han accedido a un subsidio de vivienda sin deuda, que de acuerdo a la encuesta Casen, entre 2012 y 2017 sería un 25,2% de los hogares (137.853) los que accedieron a una vivienda solo con subsidio estatal (sin deuda o crédito). La población objetivo son los hogares que acceden en un año, que de acuerdo al Balance de Gestión Integral del MINVU, en el año 2018 serían 50.000 subsidios sin deuda.

Por su parte, la población potencial del componente 2 “Microseguro de riesgo para microempresarios” está comprendida por los microemprendimientos de integrantes de los hogares del 60% de menores ingresos del RSH que han accedido a programas de microemprendimiento y la población objetivo son aquellos

⁶⁵ Las personas encuestadas señalan que participarían en el programa sólo si se cumplen algunas condiciones, entre las más relevantes se encuentran el valor de la póliza (el 30% declara que participaría si es barata, mientras 21% si es gratis), y que sea administrada por el Estado.

microemprendimientos que anualmente acceden a programas de FOSIS y SERCOTEC. Se trata de una cifra comprendida entre 40.000 micro emprendedora/es atendidos actualmente por ambas instituciones⁶⁶ y 150.586 microempresas contabilizadas en la Encuesta Longitudinal de Empresas publicada el año 2019 por el Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción.

7.2.3. Indicadores y Sistemas de información del programa

Para la ejecución del programa se requiere contar con la información del Registro Social de Información Social, del cual es parte el Registro Social de Hogares, ambos administrados por la Subsecretaría de Evaluación Social. Esta información se requerirá en las distintas etapas de implementación del programa, desde la identificación de los beneficiarios, para continuar con el seguimiento, monitoreo y evaluación del mismo.

Para la identificación de los beneficiarios del programa se utilizará esencialmente información del Registro Social de Hogares a partir de la cual se identificará y listará a los hogares pertenecientes al 60% de la población más vulnerable, a los que luego se añadirá información de quienes han accedido al subsidio de vivienda sin deuda, y quienes son beneficiarios de algún programa de microemprendimiento.

Dado que el FOSIS cuenta actualmente con convenio vigente con el RIS, el uso de información de esta plataforma ya es una práctica común en distintos procesos relacionados con la producción de los programas que constituyen su oferta programática. En particular, por la vía de webservice entre los sistemas de información del FOSIS y el RIS, la institución utiliza intensivamente la información del Registro en los procesos de selección, focalización y postulación a sus programas siendo este uso una práctica apoyada en una consolidada interoperabilidad entre el RIS y los Sistemas propios del FOSIS.

En el caso del componente de emprendimiento, como se mencionó el RIS permitirá individualizar las personas pertenecientes al 60% hogares de menores ingresos que han participado o están participando de programas de apoyo al emprendimiento implementados por FOSIS y SERCOTEC de manera tal de poder invitar/persuadir a dichos usuario/os a tomar protección frente a daños en sus herramientas y/o capital de trabajo.

Finalmente, una vez seleccionados las y los usuarios del Programa estos serán registrados en el Sistema Nacional de Usuarios de la Institución, herramienta que, junto con la información importada desde el RIS y el sistema de Postulaciones, permite almacenar un conjunto adicional de antecedentes tanto de las personas como de las intervenciones de las que cada una de ellas ha sido beneficiarias, permitiendo este último sistema el cálculo de un conjunto importante de indicadores para el monitoreo del Programa (cobertura, registro de prestaciones, etc.). Se espera que este sistema también sea el principal mecanismo mediante el cual se intercambie información necesaria para los procesos de intervención contemplados en las intervenciones con otras Instituciones como las compañías de seguro que se adjudiquen la cartera de microseguros.

7.2.4. Gastos del programa

7.2.4.1. Gastos de producción

La estimación del gasto en cada uno de los componentes se presenta a continuación.

⁶⁶ Cifras obtenidas a partir de los balances de Gestión Integral 2018 de ambas instituciones.

El costo del componente 1: “Microseguro de riesgo para hogares con vulnerabilidad”, considera como supuesto cubrir a una población objetivo de 50.000 hogares que se estima a partir de los hogares que accedieron a un subsidio de vivienda sin deuda en 2018, asumiendo que se continuará con una cobertura anual de esa magnitud. Se estima el costo unitario anual de la prima de 0,7 UF para una cobertura de 34 UF por daños o robo a la vivienda. Adicionalmente, se considera un subsidio de 100% al valor de la prima.

Con estos parámetros el costo anual de estimado para el componente 1 es de UF35.000.

Por su parte, en el caso del componente 2: “Microseguro de riesgo para microemprendedores” se asume una población objetivo de 40.000 microemprendedora/es, con un costo anual de la prima de microseguros de 0,9 UF para asegurar un monto de 45 UF. Se propone un subsidio del 80% del valor de la prima. A partir de estos supuestos se estima un costo del componente UF28.800, tal como se indica en la Tabla 43.

En el caso del componente 3, el nivel de gastos ha sido estimado sobre la base de los antecedentes de difusión efectuada por Agroseguros. De acuerdo con las indagaciones realizadas con dicha institución y las características específicas del programa de microseguros que se propone, se propone que las acciones de difusión se focalicen específicamente en la población objetivo del programa, de manera tal de difundir en esta población los beneficios de la protección ante eventos negativos que se puede obtener contratando seguros y entregarles capacitación en materia de la contratación y el procedimiento de liquidación de los seguros en caso de ocurrencia de los eventos negativos. Para materializar el componente se requiere de la realización de dos acciones. En primer lugar, la capacitación del personal que atiende usuaria/os a nivel local/regional del FOSIS, SERCOTEC, Servicios de Vivienda y Urbanismos (SERVIUS) y eventualmente funcionarios Municipales, para que en el contexto de las instancias de interacción que tienen con las y los usuarios de los programas que administran, les informen y sensibilicen en materia de seguros. Adicionalmente, en el caso específico del componente 1 se espera poder implementar un módulo de capacitación en materia de microseguros en las ceremonias que se realiza el Ministerio de Vivienda en las que se entrega formalmente los subsidios de vivienda a sus usuaria/os. Por otro lado, se requiere del diseño e impresión de material de difusión que pueda ser entregado a la población objetivo en dichas interacciones. Se espera que todas estas acciones tengan un costo total de \$10.000.000 por año.

Tabla 43: Estimación costos de producción componentes del programa

	Población Objetivo	Monto asegurado (UF)	Costo unitario anual prima (UF)	Porcentaje de Subsidio	Gasto Anual Estimado Pob. Objetivo (UF)
Componente 1	50.000	34	0,7	100%	35.000
Componente 2	40.000	45	0,9	80%	28.800
Componente 3	90.000				360
Costo Total Operación					64.160

Fuente: Elaboración propia en base a información de cobertura del BGI MINVU 2018 en caso de subsidios habitacionales sin deuda, BGI FOSIS en caso cobertura anual de programas de microemprendimiento y Estudio “Recomendaciones para un Programa de Microseguros en Chile de FOSIS” de abril de 2011, para efectos de costos unitarios de prima y monto asegurado.

7.2.4.2. Gasto en Administración

Considerando la estructura de gobernanza propuesta para el programa, se requiere conformar un comité de coordinación a cargo de su implementación. Dicho comité estaría conformado por un equipo de funcionaria/os que estaría a cargo de la gestión del Programa diseñado. En específico, se trata de un Director/a Ejecutivo/a, 3 profesionales especialistas y un administrativo. Considerando el expertise requerido para ejercer la gestión de un programa como el que se propone, para efectos de sus remuneraciones se ha considerado como referencia las remuneraciones de CORFO para distintos grados en su escala. La estimación del gasto en Administración se despliega en la Tabla 44.

Tabla 44: Estimación gasto en administración del programa

Cargo	Grado Equivalente	Cantidad	Costo mensual (Miles de \$)	Costo anual (Miles de \$)	Costo anual (UF)
Director/a –Gerente/a	3°	1	6.268	75.216	2.686
Profesional Especialista	7°	3	2.705	97.380	3.478
Administrativo	10°	1	750	9.000	321
Total Personal		6		181.596	6.486
Otros Gastos en Administración				63.153	2.255
Total Presupuesto Anual				244.749	8.741

Fuente: Estimación propia sobre la base de antecedentes rescatados de la página web de transparencia activa de CORFO.

Tal como puede observarse y considerando las UF 64.160 de gasto en producción, el costo total anual del programa ascendería a UF 72.901, total del cual los gastos en administración constituirían poco menos del 12%.

7.3. PROPUESTA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA:

7.3.1. Monitoreo del Programa del piloto propuesto

El monitoreo de un programa de las características del programa de microseguros tiene como punto de partida los sistemas de información con los que cuenta FOSIS para efectuar dicho control. En particular, la institución cuenta con tres sistemas distintos en la actualidad que resultan plenamente compatibles como medios de verificación para muchos de los indicadores tanto a nivel de procesos como de productos del Programa. Se trata de los siguientes sistemas:

- Sistema de Selección por Postulación
- Sistema Nacional de Usuarios
- Sistema de Gestión de Proyectos

El sistema de Selección por postulación se desarrolló el año 2010 y consiste de una base de datos y una plataforma web en la que se registra la información de las postulaciones a aquellos programas FOSIS en que la oferta es concursable. En ella se registran datos específicos de cada sujeto postulante de acuerdo con las características requeridas por el programa al que postula. Junto con estas características, mediante una conexión webservice el sistema de selección por postulación descarga un conjunto de antecedentes del postulante desde el RIS, de manera de corroborar la identidad, así como de complementar los antecedentes declarados por el postulante con datos contenidos en dicha plataforma. Posteriormente, una vez concluido el

período de postulación a los programas, el Sistema de Selección por Postulación calcula el puntaje de selección obtenido por cada uno de los postulantes de acuerdo a un procedimiento de cálculo específico para cada programa acogido a la modalidad de postulación, confeccionando un ranking de postulantes. El cruce del ranking de postulantes junto con la cantidad de cupos disponibles para el programa en un territorio (comuna/región según características del programa) permite individualizar los candidatos seleccionados para participar. La información de selección se comunica a los postulantes para que estos posteriormente confirmen su intención de participar.

Considerando estas características del Sistema de Selección por Postulación y el hecho de que el componente de microemprendimiento se ha definido como concursable, se espera poder estimar y almacenar permanentemente los siguientes indicadores para el Monitoreo del Programa:

- Indicadores sociodemográficos de los postulantes al componente
- Cantidad de postulantes y relación con los cupos disponibles
- Cantidad de beneficiarios que confirman voluntad de participar.

Por otro lado, el Sistema Nacional de Usuarios del FOSIS permite llevar el registro de las intervenciones por cada participante en el programa, sea una persona/hogar u otra unidad de intervención distinta, desde el momento en que cada programa comienza su intervención y hasta que termina. Al igual que el Sistema Nacional de Usuarios este sistema funciona online al que tienen acceso tanto los ejecutores de los programas (generalmente entidades intermediarias) y los encargados locales/regionales/nacionales del FOSIS. Al igual que la estructura del Sistema de Selección por Postulación, el Sistema Nacional de Usuarios se adapta a los requisitos específicos de información de cada programa, permitiendo registrar las variables que cada programa defina como relevantes mediante una modalidad “panel”, esto es, permite el registro de valores para una misma variable conforme avanza la intervención de manera de llevar un registro tan detallado como se requiera de las actividades específicas desarrolladas, los productos que se han entregado y el cumplimiento de los hitos específicos relevantes para cada programa. Es importante destacar que el Sistema Nacional de Usuarios también cuenta con acceso vía web service a la información del RIS, de manera tal que permite el rescate de la información de usuarios seleccionados mediante modalidades distintas a la selección por postulación.

Dados los componentes definidos para el programa el Sistema Nacional de Usuarios permitirá el registro y sistematización de los siguientes indicadores.

7.3.1.1. Componente Hogar

- Población potencial del componente sobre la base de la información rescatada del RIS. En particular se registrará información de usuarios de programas de otras instituciones relevantes para el proceso de selección de los usuarios del componente
- Cantidad de usuarios del componente
- Indicadores de atributos sociodemográficos de los beneficiarios del programa
- Indicadores de cumplimiento de planificación definida por el programa
- Indicadores de cumplimiento de metas a nivel de productos y actividades específicas contempladas

7.3.1.2. Componente Microemprendimiento

- Cantidad de usuarios del componente
- Indicadores de cumplimiento de planificación definida por el programa
- Indicadores de cumplimiento de metas a nivel de productos y actividades específicas contempladas

Es importante mencionar en este punto que el Sistema Nacional de Usuarios permite, previo adaptación de la plataforma, la interoperabilidad con otros sistemas de manera tal que una vez que se determine la conveniencia de ejecutar el programa de microseguros descrito en el presente documento (o una intervención piloto), se deberá realizar un estudio que permita definir la modalidad mediante la que se compartirá información de los usuarios durante la ejecución del programa con sistemas de información como aquellos con los que cuenta el Banco Estado.

Finalmente, el Sistema de Gestión de Proyectos es la herramienta con que cuenta FOSIS para efectos de controlar aspectos específicos de la gestión de cada uno de los proyectos que ejecuta. En tal sentido, es necesario mencionar que la totalidad de la oferta programática del FOSIS se ejecuta mediante la subcontratación de ejecutores intermediarios para que desarrollen con los usuarios las acciones contempladas en cada uno de los diseños programáticos. En tal sentido permite controlar la planificación presupuestaria, mediante la supervisión de los encargados locales FOSIS, controlar la ejecución de remesas a los ejecutores de acuerdo a los hitos contemplados en cada programa, el registro y supervisión de las rendiciones elaboradas por los ejecutores, así como el cierre de los proyectos una vez que, de acuerdo al diseño de cada programa, se hayan cumplido todos los requerimientos definidos. Considerando estos atributos se espera que el Sistema de Gestión de Proyectos permita llevar el registro de los siguientes indicadores:

- Indicadores de planificación presupuestaria
- Indicadores Ejecución Presupuestaria de acuerdo a los hitos del Programa

7.3.2. Propuesta de Evaluación del Programa

Uno de los elementos más relevantes de la propuesta delineada por el CSP es su evaluación en profundidad, considerando el carácter inédito que tendría un programa de estas características en el contexto nacional. Es por ello que el foco de la propuesta de evaluación se centra en el piloto a implementar. En efecto, la implementación del piloto de un programa dada su escala permite efectuar un control en mayor profundidad de su ejecución de manera de poder determinar/controlar con la mayor precisión al menos los siguientes aspectos:

- a. Capacidad de las Instituciones de asumir las tareas definidas en el diseño
- b. Factibilidad de la implementación del diseño en fidelidad a lo establecido
- c. Ajuste de la secuencia de intervención de acuerdo con los imprevistos que surjan durante su ejecución.
- d. Cumplimiento de los objetivos originalmente propuestos durante el diseño.
- e. Ajuste del programa al marco presupuestario y la temporalidad propuesta.

Tal como se ha señalado anteriormente, el piloto se focalizará en la implementación del componente Microseguro de riesgo para emprendedores, sin perjuicio de lo cual y tal como se describe a continuación, también permitirá indagar en los efectos de las acciones de promoción propias del componente de Educación.

7.3.2.1. Elementos teóricos de la evaluación de impacto

Para lograr estimaciones robustas del impacto del programa no basta con constatar cambios en las variables de resultado definidas por el programa (por ejemplo, estabilidad de los ingresos de los hogares) sino que se debe aislar aquella fracción de la variación observada que puede ser atribuida a la implementación del programa del efecto de cualquier otra variable, sea esta endógena (atributos de los emprendedores participantes) o exógena (cambios estructurales en el país tales como por ejemplo, el eventual efecto de la crisis sanitaria producto del COVID-19); en definitiva se busca identificar el efecto específico de la intervención sobre aquellas variables que el programa persigue modificar.

Para ello, idealmente se debería contrastar el cambio observado en la variable de impacto para un micro emprendedor participante con el cambio que se habría constatado en el mismo sujeto si ésta no hubiese recibido tratamiento. Esta situación “hipotética” de poder observar en una misma unidad de análisis los dos escenarios (tratamiento y no tratamiento) en la práctica es imposible. Esta dificultad, denominada genéricamente como “problema contrafactual”, representa el principal desafío a abordar en cualquier estimación de impacto. La solución que se le ha dado a esta situación es analizar efectos no a nivel individual, sino que el nivel promedio de grupos representativos de micro emprendedores tratados y no tratados (también llamado grupo de control).

De entre las posibilidades disponibles para la conformación de grupos de comparación (tratamiento y control), la teoría especializada considera como “Gold Standard” los diseños experimentales (en inglés Random Control Trials -RCT). Los RCT se caracterizan por distribuir de manera aleatoria la población a uno de los dos grupos, antes del inicio del tratamiento. Esta opción metodológica permite obtener dos grupos representativos de una misma población o muestra, y por lo tanto estadísticamente equivalentes entre ellos, tanto en variables observables como no observables. La única diferencia entre ambos grupos, a posteriori, es que uno recibe el tratamiento y el otro no, condición ideal para la estimación de impacto, pues cualquier diferencia en la variable de resultados puede ser atribuida, sin confusión, a la variable de tratamiento.

En el caso de la evaluación del Programa de microseguros en su componente dirigido a micro emprendedores, se plantea utilizar esta modalidad de asignación de tratamiento, constituyéndose la presente propuesta en una oportunidad inédita para la determinación metodológicamente robusta de este tipo de intervenciones. En efecto, considerando que FOSIS posee los listados de beneficiarios de los programas, el procedimiento de evaluación que se propone considera la invitación aleatoria de la mitad de los participantes en dichos programas a tomar el seguro, junto considerando el diseño de acciones específicas del componente de educación para incentivar a estos sujetos a contratar la oferta de seguros. De esta forma, la estrategia permitirá evaluar simultáneamente el efecto de las acciones de persuasión del componente de educación como el efecto del programa de micro seguros entre aquellos usuarios que finalmente lo contraten.

En general la estrategia consiste en la realización de dos procedimientos consecutivos de aleatorización. El primero de ellos consiste en la selección de una muestra de los usuarios que participarán en la evaluación mientras que el segundo consiste en la aleatorización de las invitaciones a participar contratar el seguro, lo que permitirá configurar grupos tratamiento y control de tamaños similares.

7.3.2.2. Indicadores a considerar

Para complementar la evaluación y atribución de efectos al programa, se utilizan los datos previos a la intervención para chequear que ambos grupos sean efectivamente comparables, medida que permite mejorar la comparación post tratamiento.

Como insumo para la materialización de esta comparación previa a la intervención entre los dos grupos se contará con los datos del RIS y aquellos recolectados en el proceso de postulación a la oferta programática del FOSIS⁶⁷. Adicionalmente, entre aquellos sujetos seleccionados aleatoriamente para participar en la evaluación, ya sea como miembros del grupo tratamiento o del grupo control, se propone aplicar una encuesta que permita indagar en aspectos adicionales no registrados en las fuentes ya mencionadas.

Las principales variables en que se concentrará la evaluación son las siguientes:

- Take up rate del Seguro promocionado y/u otro similar distintos al promocionado, particularmente en el grupo control
- Nivel de ingresos del trabajo por cuenta propia, y la estabilidad del flujo calculado como la variabilidad observada de ingresos en el último año
- Ocurrencia de eventos negativos asegurados
- Liquidación de los seguros contratados en caso de ocurrencia negativos.

Más allá de la corroboración de balance entre ambos grupos que se espera efectuar al comienzo de la intervención tanto con estas variables como con otros atributos de miembros del grupo control y de grupo tratamiento, estas cuatro variables serán el foco de la evaluación de impacto.

7.3.2.3. Procedimiento Estadístico de Estimación de Efectos

Una vez que FOSIS haya confeccionado la nómina de usuarias/os que participarán en sus programas de apoyo al microemprendimiento, se utilizará la nómina de usuaria/os seleccionada/os para determinar, en primer lugar, la muestra de personas que participarán en la evaluación, para luego, mediante un segundo proceso de aleatorización determinar quiénes serán asignados a los grupos tratamiento y control. Se evaluarán dos objetivos: i) el impacto de la invitación (take up rate), y ii) el impacto de la intervención. La primera estimación permitirá determinar la efectividad de las acciones de persuasión para que los usuarios participantes contraten el seguro que se les ofrecerá. En otras palabras, la comparación entre las tasas de respuesta a las invitaciones permitirá estimar el primer efecto, que es el impacto de la invitación. Luego, en un segundo paso el procedimiento permitirá estimar el efecto del programa en las variables objetivo de la evaluación previamente descritas.

Por otro lado, el efecto del programa se estimará mediante la intención a tratar (ITT, por sus siglas en inglés) considerando como grupo de tratamiento a todas las invitadas y control a las que **no sin importar si en ambos casos se cumple la regla de asignación**. Esto es, en el caso de los miembros del grupo tratamiento, se efectuará

⁶⁷ Toda la oferta programática de apoyo al microemprendimiento de FOSIS se selecciona por la vía del sistema de Selección por Postulación, proceso en el cual, todos los postulantes deben adicionar a la información ya almacenada en RIS y los sistemas de información del FOSIS otros antecedentes específicos requeridos por los programas de apoyo al micro emprendimiento de la Institución.

las estimaciones con la totalidad de los microempresarios sin importar si adhirieron o no al seguro que se les ofreció.

Por otro lado, adicional al análisis IIT recién descrito se estimará el efecto de la intervención en las efectivamente tratadas, esto es, descontando del análisis a aquellos microempresarios que habiendo sido invitados no adhirieron al programa incumpliendo con ello la regla de asignación. Dicho efecto, denominado en la literatura efecto en las tratadas o (TOT por sus siglas en inglés) constituye un *efecto local (O LATE por sus siglas en inglés)* puesto que sólo es representativo de los microempresarios que efectivamente participaron en el programa, más no de aquellos que por distintas razones, a pesar de ser invitados tomaron la decisión de no hacerlo.

De esta forma, al utilizar la aleatorización de la invitación como variable instrumental, no sólo es posible individualizar el éxito de la invitación en asegurar el cumplimiento de la regla de asignación, sino que además se puede estimar un efecto causal de la intervención en un grupo acotado de micro emprendedores: aquellos que deciden participar al ser invitados (estimación LATE).

En términos estadísticos, se estiman coeficientes a partir del método de Mínimos Cuadrados en 2 Etapas (2SLS, por sus siglas en inglés). Este método se compone de dos modelos lineales (estimados mediante regresiones), que se ilustran a continuación:

$$Participa_i = \pi_0 + \pi_1 Asignada_i + x_i' \Gamma + v_i$$

$$Resultados_i = \beta_0 + \beta_1 \widehat{Participa}_i + x_i' \Gamma + u_i$$

Donde $Participa_i$ es una variable que indica si el micro emprendedor i participó de la intervención, $Asignada_i$ indica si el micro emprendedor i fue asignada a la invitación de participar, x_i' es un set de variables observables que funcionan como control; $Resultados_i$ es el valor de las variables utilizadas como outcome del modelo propuesto, y finalmente v_i y u_i son los errores no observados de las variables dependientes, para cada micro emprendedor i . Adicionalmente, puede utilizarse la variable $\Delta Resultados_i$, que indicaría una diferencia con respecto a un periodo anterior, por ejemplo 12 meses.

La primera ecuación, considerada la “primera etapa”, provee de estimaciones de la variable $Participa_i$ que sólo consideran información proveniente de la variable de asignación (aleatoria) y de variables de control. Por lo tanto, al utilizar sus predicciones en la segunda ecuación ($Participa_i$) se asume que el efecto capturado por el coeficiente π_1 entrega información causal del efecto de la participación en la intervención sobre los el outcome que se trate (que queda capturado en β_1). Debido a que las variables de asignación y participación no son idénticas, el efecto causal capturado por β_1 es un efecto local, representativo del grupo de micro emprendedores que fueron invitados y a la vez participa de la intervención.

El efecto medido en β_1 corresponde a la versión de lo que se estima ocurrirá generalmente (dada la propensión a contratar seguros constatada durante la ejecución del estudio). Esto, porque considera la existencia de micro emprendedores que rechazan la participación y considera sólo a quienes deciden participar de las intervenciones.

7.3.2.4. Tamaño Muestral y Poder estadístico de las estimaciones

Dado el consenso académico, el poder estadístico mínimo aceptable para la realización de una investigación experimental es del 80%. Por otro lado, el elemento fundamental que condiciona el tamaño muestra es la variabilidad de la variable sobre la que se estimará el efecto del programa. Considerando que no para todas las variables intervenidas se cuenta con datos que permitan efectuar los cálculos de poder estadístico de las estimaciones se utilizará como insumo la variabilidad de los ingresos monetarios constatada a partir de la encuesta CASEN 2017 para trabajadores por cuenta propia cuyos hogares pertenezcan a los deciles del I al VI. Para este grupo la desviación estándar de sus ingresos asciende a \$164.000. Con estos datos se realizó el cálculo del efecto mínimo detectable para diversos tamaños de muestra, lo que se despliega a continuación:

Tabla 45: Tamaño muestral y poder estadístico de las estimaciones

Tamaño	Poder estadístico de la estimación	Nivel de Confianza	Efecto Mínimo detectable
250 controles 250 tratamientos: n=500	80%	95%	\$41.095
500 controles 500 tratamientos: n=1000	80%	95%	\$29.058
1000 controles 1000 tratamientos: n=2000	80%	95%	\$20.547
1500 controles 1500 tratamientos: n=3000	80%	95%	\$16.777

Fuente: Elaboración propia

Considerando la variación de los efectos mínimos detectables para los distintos tamaños muestrales, se observa que el mayor incremento en poder estadístico se observa al incrementar el tamaño muestral de 1000 (500+500) a 2000 (1000+1000). Estos tamaños muestrales permiten asegurar que cualquier diferencia entre ambos grupos en el indicador al término de la evaluación superior a \$20.547 será considerada como estadísticamente significativa, esto es, evidencia de impacto del programa.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Akerlof, G. A. (1970). The market for lemons: Quality and the market mechanism. *Quarterly Journal of Economics*, 84, 488-500.
- Biener, C., & Eling, M. (2012). Insurability in microinsurance markets: An analysis of problems and potential solutions. *The Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice*, 37(1), 77-107.
- Camargo, A., & Furst Goncalves, L. G. (2014). Fomento del acceso a los seguros en el Perú: Cambios en el entorno de los seguros en beneficio de la población poco y no atendida. Proyecto "Implementación de Estándares de Regulación y de Supervisión en los Mercados de Microseguros de América Latina"). Recuperado de https://a2ii.org/sites/default/files/reports/fomento_del_acceso_a_los_seguros_en_el_peru.pdf.
- Cole, S. (2015). Overcoming barriers to microinsurance adoption: Evidence from the field. *The Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice*, 40(4), 720-740.
- Churchill, C. (2007). Insuring the low-income market: Challenges and solutions for commercial insurers. *The Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice*, 32(3), 401-412.
- De la Fuente, J. Canales, M., Valdés I. (2012). Informe final Programa Seguro Agrícola. DIPRES.
- Dror, D. M., & Jacquier, C. (1999). Micro-insurance: extending health insurance to the excluded. *International social security review*, 52(1), 71-97.
- Dror, D. M., Radermacher, R., & Koren, R. (2007). Willingness to pay for health insurance among rural and poor persons: Field evidence from seven micro health insurance units in India. *Health policy*, 82(1), 12-27.
- Dror, D. M., Majumdar, A., & Jangle, N. (2019). Estimating capital requirements to scale health microinsurance serving rural poor populations. *The Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice*, 44(3), 410-444.
- Elabed, G., Bellemare, M. F., Carter, M. R., & Guirkingner, C. (2013). Managing basis risk with multiscale index insurance. *Agricultural Economics*, 44(4-5), 419-431.
- Eling, M., Pradhan, S., & Schmit, J. T. (2014). The determinants of microinsurance demand. *The Geneva Papers on Risk and Insurance-Issues and Practice*, 39(2), 224-263.
- Johnson, L. (2013). Index insurance and the articulation of risk-bearing subjects. *Environment and Planning A*, 45(11), 2663-2681.
- Kahneman, D. (1979). Prospect theory: An analysis of decisions under risk. *Econometrica*, 47, 278.
- Mosley, P. (2003). Microinsurance: scope, design and assessment of wider impacts. *IDS bulletin*, 34(4), 143-155.
- Patt, A., Suarez, P., & Hess, U. (2010). How do small-holder farmers understand insurance, and how much do they want it? Evidence from Africa. *Global Environmental Change*, 20(1), 153-161.
- Panda, P., Chakraborty, A., Dror, D. M., & Bedi, A. S. (2013). Enrolment in community-based health insurance schemes in rural Bihar and Uttar Pradesh, India. *Health Policy and Planning*, 29(8), 960-974.

Peterson, N. D. (2012). Developing climate adaptation: The intersection of climate research and development programmes in index insurance. *Development and Change*, 43(2), 557-584.

Rothschild, M., & Stiglitz, J. (1976). Imperfect information. *The Quarterly Journal of Economics*, 90(4), 629-649.

Rivera, J., & Caro, J. (2009). Las microfinanzas y los microseguros en América Latina y el Caribe: situación y perspectivas.

Robles, V., Gómez K., Olfos, D. (2018). Estudio de caso: Fondo Esperanza, Cómo usar los datos de resultados de los clientes para impulsar el desempeño

Suarez, P., & Linnerooth-Bayer, J. (2010). Micro-insurance for local adaptation. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Climate Change*, 1(2), 271-278.

Streng, R. (2018). Barreras regulatorias al crecimiento de los microseguros en Chile: un estudio exploratorio. En Breve, Proyecto Capital.

Seiro I., & Hisaki, K. (2010). Why is the take-up of microinsurance so low? Evidence from a health insurance scheme in India. *The Developing Economies*, 48(1), 74-101.

9. ANEXOS

9.1. METODOLOGÍA DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

9.1.1. Metodología cuantitativa

9.1.1.1. Protocolo y estrategia de levantamiento de información

En el caso de las indagaciones cuantitativas cuando ello implica la generación de información primaria (como en el caso de la encuesta), se utiliza un texto de presentación para el levantamiento asistido de la encuesta, que incorpora la presentación del investigador y del CSP, los objetivos del estudio, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia como mandante, la voluntariedad de la participación y la confidencialidad de la información que se entregue y las instrucciones específicas para responder cada pregunta, así como la disposición del investigador del CSP para contestar las dudas que puedan surgir durante la aplicación asistida.

9.1.1.2. Técnicas de levantamiento y análisis de la información

Se implementa una estrategia de análisis cuantitativo para responder por separado los objetivos de investigación distintos, a saber:

- **Objetivo Específico 3:** Identificar los principales riesgos que afrontan las personas en situación de vulnerabilidad en Chile.
- **Objetivo Específico 4:** Identificar la predisposición de las familias vulnerables a participar de un sistema de microseguros

Para el logro del primer objetivo se analiza la información de la encuesta Casen 2017 que permite estimar la probabilidad de ocurrencia de un riesgo que pudiesen afectar la generación de ingresos o pérdida de patrimonio de la población objetivo del programa de microseguros, que corresponde a las personas y hogares beneficiarias del programa “Familias” del Subsistema de Seguridades y Oportunidades”.

Los riesgos en la población del Subsistema de Seguridades y Oportunidades, cuya ocurrencia es posible de determinar a partir de la información de la encuesta Casen, se refieren a riesgos de:

- Salud inhabilitante para un miembro del grupo familiar,
- Accidente, la afección de desastres naturales
- Pérdidas de capital que sustenta el autoempleo
- Otros adicionales individualizados durante el proceso indagatorio

Los riesgos en este análisis se centran en aspectos que no son características estructurales que poseen los usuarios(as) del Subsistema de Seguridades y Oportunidades, como lo son las carencias que se ven reflejadas en los indicadores de pobreza multidimensional (falta acceso a agua potable, rezago escolar o inasistencia a establecimiento escolares de niños y niñas del hogar, vivienda cercana a microbasurales o balaceras).

En este contexto, algunos de los riesgos para los cuales puede ser estimada su probabilidad de ocurrencia en la población de características como los usuarios(as) del Subsistema de Seguridades y Oportunidades se caracteriza a partir de las siguientes preguntas específicas de la encuesta CASEN 2017:

- Riesgo de accidente:
 - Pregunta s15, alternativa respuestas 3, accidente laboral o escolar.
 - Pregunta s27, alternativa de respuesta 6, por accidente que requirió intervención quirúrgica.
 - Pregunta s27, alternativa de respuesta 7, por accidente que sólo requirió tratamiento médico.
- Riesgo de enfermedad inhabilitante:
 - Pregunta s28, alternativas de respuesta 8 y de la 10 a la 20, todas enfermedades catastróficas (leucemia, cáncer gástrico, cáncer de próstata, lupus, entre otras).
- Riesgo de desastre natural:
 - Pregunta v40, presencia de desastre naturales en el hogar que causó pérdida o daño, alternativas de respuesta 1 a 9 (terremoto o tsunami, inundación, aluvión, sequías, incendio forestal, entre otras).

A partir de un modelo econométrico tipo *probit*, se estima la probabilidad de ocurrencia de cada uno de estos riesgos en la población de características de usuarios(as) del Subsistema de Seguridades y Oportunidades, y con dicha probabilidad es posible estimar la población potencial del programa de microseguros que se busca diseñar.

En relación con el objetivo de investigación 4. (Identificar la predisposición de las familias vulnerables a participar de un sistema de microseguros), se efectúa un piloto de encuesta para el levantamiento de información respecto a la predisposición de las familias participantes del Subsistema de Seguridades y Oportunidades a tomar seguros.

Es importante señalar que el instrumento piloteado incluye reactivos específicos para indagar patrones diferenciados de predisposición a la contratación de seguros entre hombres y mujeres, así como la posibilidad cierta de que existan patrones de priorización distinta en el tipo de objetos/riesgos que los encuestados estarían dispuestos a proteger mediante la estrategia de microseguros dependiendo de su género.

9.1.1.3. Dificultades y alternativas para superarlas

La contraparte del Ministerio de Desarrollo Social y Familia manifestó que los acontecimientos ocurridos entre los meses de octubre y noviembre de 2019 han hecho que las Instituciones ejecutoras del programa del Subsistema reconsideren la posibilidad de ejecutar las sesiones grupales y comunitarias contempladas en el diseño original. Sin perjuicio de lo anterior, la contraparte del MDSyF manifiesta que estos se seguirán materializando. En tal sentido, las sesiones grupales y comunitarias contempladas en el diseño de los programas del Subsistema de Seguridades y Oportunidades continúan siendo las mejores instancias para el levantamiento de información por la vía de encuestas.

No obstante, para la posibilidad recién señalada, es necesario tener presente algunas consideraciones. En primer lugar, la propuesta original del Centro de Sistemas Públicos contempló la visita para aplicación del instrumental en un total de 6 encuentros colectivos a realizarse en 6 comunas distintas de las regiones Metropolitana, Valparaíso y Biobío. Esta modalidad se mantiene una vez definido el instrumento definitivo post-piloto.

En segundo lugar, dado el número reducido de usuarios(as) que participa en cada uno de ellos, aproximadamente unos 10 por sesión, esta modalidad se traduce en una muestra total de tamaño probable alrededor de 50 observaciones).

9.1.2. Metodología Cualitativa Levantamiento Actores Municipales

9.1.2.1. Protocolo de contacto y estrategia de levantamiento de información⁶⁸

En el proceso de levantamiento de la información cualitativa, se utilizó un protocolo de contacto que incorpora la presentación del investigador y del Centro de Sistemas Públicos (CSP), los objetivos del estudio, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia como mandante, la necesidad de contar con la grabación en audio de cada una de las instancias de entrevistas y grupos focales, la voluntariedad de la participación y la confidencialidad de la información que se entregue.

Para lo anterior, se elaboraron protocolos diferenciados para los actores municipales que se entrevisten y para los usuarios del Programa Familias que participan en los grupos de foco.

El protocolo de contacto para los actores municipales es el siguiente:

“Gusto en saludarle, mi nombre es _____ y trabajo en el Centro de Sistemas Públicos de la Universidad de Chile. Le comento que estamos desarrollando el estudio **"Análisis estrategias de microseguros para grupos vulnerables y los usuarios del subsistema de seguridad y oportunidades"** para el Ministerio de Desarrollo Social.

El objetivo general del estudio es: *"Analizar la factibilidad de implementar un programa de microseguros viable para la población en situación de vulnerabilidad en Chile y proponer un diseño de implementación en base a dicho análisis."*

En este contexto es que le solicitamos ayuda para realizar levantamientos de información con encargados municipales, sus equipos y con beneficiarios. En coordinación con MDS y FOSIS nivel central, nos han recomendado la comuna de _____.

Las actividades que necesitamos realizar para fines del estudio son:

1. Entrevista con encargada municipal del Departamento Social de la comuna (o DIDECO en caso que no exista el Departamento Social en la comuna)
2. Entrevista con la encargada del Programa Familias a nivel municipal
3. Focus group con beneficiarios (8 a 10 personas). Sería ideal si nos pudieran ayudar con la convocatoria y el espacio.
4. Aplicación de encuesta (Equipo Uchile aplica encuesta) a los participantes de las sesiones grupales. Cabe destacar que tendremos particular cuidado en no perturbar el normal desarrollo del Programa y afectar en el menor grado posible el normal desarrollo de las sesiones.

Desde ya agradezco su disponibilidad, tiempo y gestión.

⁶⁸ A través de FOSIS Central, se tomó contacto, vía correo electrónico, con los encargados regionales del Programa Familias quienes facilitaron los datos de contacto con los encargados municipales del Programa. Se tomó contacto con ellos vía telefónica o por correo electrónico para agendar entrevistas y focus group.

Cualquier duda me puede llamar al número _____

Quedo atenta a su respuesta

Saludos Cordiales”

Una vez respondido este primer contacto, se realiza un intercambio de números telefónicos con el fin de acomodar los horarios, tanto de los investigadores como de los actores municipales, así como también explicar en mayor profundidad los fines del estudio, y aclarar temáticas como: grabación de la conversación, confidencialidad de las opiniones vertidas y voluntariedad de su participación.

Las comunas escogidas –dentro de sus capacidades- son las encargadas de realizar la convocatoria a los usuarios del Programa Familias que estarán presentes en los Focus Group. Esto por dos razones principales: el contacto cercano y continuo que los asistentes encargados de cada familia tienen con los beneficiarios; y la confianza que los beneficiarios tienen en dichos profesionales, que puede generar una mejor convocatoria que la que se podría generar desde el equipo de investigación externo.

Una vez gestada la convocatoria a los Focus Group, se sigue un protocolo para informar a los participantes sobre los propósitos del estudio, los alcances de éste, y los resguardos de confidencialidad.

En primera instancia, el profesional que tomará el rol de moderador en este levantamiento se presenta, señalando su profesión y rol dentro del estudio. Posteriormente, se explican los objetivos que tiene la convocatoria, la institución mandante del estudio, y del equipo consultor. Luego de este paso, se consulta la existencia de dudas respecto a lo expresado. Posteriormente se les comenta a los entrevistados la necesidad de grabar en audio la entrevista con el fin poder analizar las distintas opiniones levantadas en cada comuna, se especifica también por qué es necesario transcribir las conversaciones en el contexto de este tipo de investigaciones. Junto con esto, se señala que dichas transcripciones serán leídas solamente por el equipo de investigación, no existiendo la posibilidad de que la Municipalidad, el Ministerio u otro actor accedan a esa información, así como tampoco a la identificación de quienes emiten cada una de las opiniones. En este sentido, se señala que es posible que alguna de sus opiniones transcritas sean tomadas como extractos para ejemplificar las distintas experiencias que ellos nos han relatado, pero que el protocolo que se seguirá para citarlos es: “Beneficiario Programa Familias”, sin identificar la comuna.

Luego de esta explicación, se les señala que el resumen de lo comentado se encuentra en el documento de Consentimiento Informado, el cual se les entrega a cada uno de los participantes. Una vez repartidos dichos documentos, el investigador lee en voz alta el contenido –esta medida se realiza principalmente por la posibilidad de que alguno de los participantes tenga dificultades en la lectura o sea analfabeto-. Luego se señala que si están de acuerdo con lo manifestado, pueden firmar. Para esto se entregan cinco minutos, para la re lectura o reflexión.

Una vez firmado el documento, se les enfatizan los siguientes puntos:

- La grabación puede ser detenida cuando alguno de ellos lo manifieste.
- Las opiniones que expresen no son buenas ni malas, y todas son valiosas para los fines de investigación.
- Si no se quiere responder una pregunta, no es obligatorio hacerlo.
- Si quiere retirarse del Focus Group, puede hacerlo cuando lo estime necesario.

Los protocolos abreviados utilizados son presentados como parte de las pautas de indagación, las cuales se presentan en la sección 9.2.2.1.

9.1.2.2. Técnicas de levantamiento y análisis de información

Las técnicas de levantamiento son entrevistas semi-estructuradas y grupos de foco, las cuales cubren los siguientes objetivos:

- **Objetivo específico 3:** Identificar los principales riesgos que afrontan las personas en situación de vulnerabilidad en Chile.
- **Objetivo específico 4:** Identificar la predisposición de las familias vulnerables a participar de un sistema de microseguros.

Para lo anterior se realiza: i) entrevistas semiestructuradas sobre muestras intencionadas de jefes o profesionales que trabajan en el Departamento Social de Municipalidades, así como de los encargados del Programa Familias; y, ii) grupos de foco con jefes o jefas de hogar que son beneficiarios del Programa Familias del Subsistema de Seguridades y Oportunidades.

a. Entrevistas Semiestructuradas

Las entrevistas semiestructuradas suponen un grado de apertura a temas emergentes dentro de la situación de entrevista, pero teniendo como base un mismo guion (pauta de indagación), lo que permite dar uniformidad y comparar las entrevistas entre sí (Hernández et al 2006; Canales, 2006). De esta forma, la técnica permite conocer los discursos de los individuos, y al mismo tiempo entrega la posibilidad de compararlos.

En el contexto del presente estudio las entrevistas semiestructuradas están orientadas a los jefes o profesionales que trabajan en el Departamento Social de Municipalidades, las cuales tienen por objeto identificar los principales riesgos que afrontan las personas en situación de vulnerabilidad en las comunas seleccionadas.

En este segmento, se realizaron entrevistas semiestructuradas a actores municipales de seis comunas: Lo Espejo, Colina, Quillota, Villa Alemana, San Pedro de la Paz y Curanilahue, las cuales fueron seleccionadas en forma intencionada por FOSIS, entidad a cargo de la ejecución del Programa Familias, en base a sus ubicaciones (regiones Metropolitana, Quinta y Octava) y al carácter urbano/rural de su territorio.

b. Grupos de foco

Los grupos focales se constituyen como entrevistas o conversaciones grupales, siendo su unidad de análisis la conversación grupal más que las visiones particulares (Hernández et al, 2006), resultando relevante por tanto la confrontación y/o consenso de diversas posturas.

Los grupos de foco con jefes y jefas de hogar se realizan con el objeto de identificar, tanto los principales riesgos que afrontan las personas en situación de vulnerabilidad en Chile, como la predisposición que tienen las familias vulnerables a participar de un sistema de microseguros. Asimismo, en las indagaciones se analiza cómo estos elementos tienen expresiones diferenciadas de acuerdo al género de los jefes y jefas de hogar que participan en los grupos de foco.

En los Grupos de Foco se busca indagar en la existencia de atributos específicos de hombres y/o mujeres que determinen su predisposición a mitigar riesgos mediante microseguros, así como la existencia de patrones

diferenciados por género respecto del tipo de objetos/aspectos que las personas estarían dispuestos a asegurar mediante esta estrategia.

Cada grupo de foco contó con la participación de entre 6 y 9 jefes y jefas de hogar, los que corresponden a los beneficiarios del Programa Familias que asistan a los eventos grupales que dicho Programa organiza en el marco de su ejecución.

c. Estrategia de recolección

Las entrevistas semiestructuradas y los grupos de foco se realizan en las dependencias de los municipios respectivos, coordinándose directamente con los entrevistados. Para la ejecución de los grupos de foco, se ha solicitado la colaboración del Municipio de forma de convocar grupos de tamaño mínimo 6 y máximo 9 usuarios de los programas del Subsistema de Seguridades y Oportunidades a sus dependencias o en otras que se gestionen por dichas instituciones⁶⁹.

Para el desarrollo de las entrevistas semiestructuradas y de los grupos de foco se cuenta con un moderador (psicólogo y/o sociólogo experto), quien en base a una pauta de indagación guía las conversaciones individuales o colectivas, las cuales son grabadas en audio previa aceptación por parte de los entrevistados y transcrita en forma literal para su posterior análisis.

Las pautas de indagación de las entrevistas y de los grupos de foco fueron elaboradas por el equipo de trabajo en base a los objetivos planteados, las que fueron revisadas y validadas por la contraparte técnica para su aplicación.

Las pautas fueron depuradas en función de su aplicación en las primeras entrevistas y grupos de foco concertados, en este caso Lo Espejo. Se adjunta la versión validada a partir de esta aplicación y de los comentarios efectuados por la contraparte, así como los protocolos de contacto y la carta de consentimiento informado que firman los usuarios del Programa Familias participantes en cada Grupo de Foco.

Para el análisis de las entrevistas semiestructuradas y grupos de foco, la técnica utilizada es el análisis de contenido categorial. Esta técnica descompone los datos textuales –en este caso, los textos transcritos de las entrevistas en ciertas categorías, teniendo como criterio para agrupar el texto en una determinada categoría, la semejanza en el contenido de éste. Las categorías se crean en función de los objetivos de investigación (Vásquez, 1994).

En primer lugar, se realiza un pre-análisis, leyendo las transcripciones de la información recabada, y luego se categoriza teniendo como base la estructura de dimensiones del guion utilizado (pauta). Posteriormente, se crean subcategorías de orden deductivo e inductivo, con el fin de atrapar los elementos emergentes que surjan en las conversaciones.

⁶⁹Si bien en la propuesta original de contempló la posibilidad de usar las sesiones grupales y/o comunitarias contempladas en el diseño de los programas de Subsistema de Seguridades y Oportunidades para la materialización de los grupos focales, en conversaciones con la contraparte se determinó que dado el trabajo intensivo desarrollado en dichas instancias no resulta factible reservar un espacio de tiempo de al menos 90 minutos para la realización de los grupos focales, por lo que se acordó que finalmente sean realizados en el contexto de reuniones específicas convocadas para efectos de su realización.

9.1.2.3. Dificultades y alternativas para superarlas

Las dificultades identificadas son de dos tipos:

La imposibilidad de levantar la información en las comunas y los plazos establecidos, dado el contexto de incertidumbre que enfrenta el país a partir de la crisis social suscitada desde octubre de 2019 y dada la crisis sanitaria actual por COVID-19. No obstante, no fue necesario reemplazar las comunas definidas originalmente, puesto que las entrevistas se realizaron en forma presencial y online.

El sesgo que pueda presentarse en las opiniones de los actores locales (municipales y usuarios) a partir del contexto país relativo a la crisis social y sanitaria. En este marco, se plantea considerar la crisis como una categoría emergente, la cual no fue muy relevante en el discurso de los entrevistados.

9.2. RESULTADOS PILOTO

9.2.1. Piloto Encuesta

9.2.1.1. Antecedentes

El nivel de bienestar alcanzado del grupo hogar puede ser amagado por eventos inesperados que afecten sus fuentes de seguridad como la salud, el empleo o integridad emocional de sus integrantes o las condiciones materiales de vivienda y trabajo.

Por el nivel socioeconómico a que pertenecen estos hogares, estos eventos pueden tener efectos catastróficos en tanto cuanto pueden reducir el bienestar a niveles difíciles de revertir, en forma autónoma, aun considerando las soluciones programáticas tradicionales del estado.

Para enfrentar estos riesgos se propone evaluar la alternativa de utilizar el instrumento de Microseguro, reduciendo con ello el nivel de incertidumbre de grupos importantes de la población que se encuentran bajo cobertura del Programa Familias.

Como un elemento más de la investigación se requiere indagar sobre la percepción de los eventuales usuarios o destinatarios, respecto de los factores de riesgo de vulnerabilidad que afecta al grupo hogar, así como del uso de micro seguro para enfrentar estos riesgos, en términos del conocimiento, aprehensiones y condicionantes que le sugieren su uso.

9.2.1.2. Descripción del proceso de aplicación de la encuesta Piloto

El día miércoles 29 de enero se realizó la prueba de la encuesta previamente acordada con la contraparte, en el marco de la reunión de cierre del año de un grupo de beneficiarios del Programa Familia del MDS.

Al evento asistieron siete representantes de hogares del programa, cinco mujeres y dos hombres.

La aplicación de la encuesta se realizó como una extensión de la reunión formal del grupo y fue contextualizada por el coordinador como parte de las actividades de evaluación del Programa.

Desarrollo de la actividad:

- Al inicio de la actividad uno de los investigadores realizó la introducción a la actividad explicando la motivación, el objetivo y el contenido de la encuesta, así como su duración esperada (aproximadamente 40 minutos). No hubo preguntas al respecto.
- Como se acordó con la contraparte, el instrumento fue aplicado en forma simultánea a todo el grupo, procurando seguir la misma cadencia de respuesta para todos los participantes, lo cual se lograba leyendo por parte de uno de los investigadores secuencialmente cada pregunta y esperando que cada participante registrase su respuesta.
- Pasada las preguntas de identificación, dos personas (un hombre y una mujer) ambos mayores de 60 años, hicieron notar su dificultad para seguir la secuencia de preguntas que se realizaba al grupo, ante lo cual se optó por asistir individualmente a ambos por parte del otro investigador. En este último caso se transformó en la práctica en una encuesta directa (cara a cara).
- La duración de la aplicación duró 42 min

9.2.1.3. Principales Hallazgos

La asistencia al encuentro convocado fue muy inferior a lo esperado, prácticamente la mitad, no obstante, que los asistentes mostraron un alto nivel de compromiso quedándose todos por un tiempo adicional para responder la encuesta.

La dificultad para comprender y responder las preguntas en general, pero en particular las que requieren algún tipo de cómputo o las asociadas a la identificación más precisa los riesgos que los afectan fue más allá de lo esperado, para la gran mayoría del grupo.

Estas dificultades surgen tanto del nivel de complejidad y abstracción de la encuesta misma, a su vez es derivada de la ambición de obtener información lo más fina posible; como por el extremo bajo nivel de comprensión de algunos participantes.

9.2.1.4. Descripción del contenido de la encuesta aplicada

La encuesta tiene como objetivo indagar las percepciones de ocurrencia de distintos eventos riesgo que enfrenta un hogar del Programa familia, así como la del potencial impacto en su bienestar; la valoración del costo alternativo incurrido que ellos puedan imputar a siniestros efectivamente sufridos con anterioridad; y las aprehensiones o condicionantes a participar en un mecanismo de Micro seguro que las protegiera de estas eventualidades.

Los contenidos de la encuesta son los siguientes:

- **Sección 1. Presentación de la encuesta:** Identificación de los investigadores, objetivos de la encuesta y explicitación del mandato del MDS. Breve explicación del mecanismo de Micro Seguro, de la información que se solicitara y, declaración de voluntariedad confidencialidad.
- **Sección 2. Identificación de la persona que contesta y su hogar:** Identificadores de género, nivel educacional y rol en la familia-hogar; situación de ocupación y calidad de la vivienda y; composición del hogar en cuanto a integrantes, edad, existencia de discapacidad, generadores de ingreso dependiente, independiente o pensiones e ingreso percibido.

- **Sección 3. Percepción respecto a la posibilidad de que ocurran eventos negativos:** Se indaga sobre percepción el entrevistado acerca de la probabilidad que a su hogar le afecten situaciones negativas en los próximos 12 meses y el temor relativo que ello le provoca. Específicamente: la pérdida o daño de su vivienda, cosas materiales, o equipos como resultado de incendio, o desastres naturales o ataques a su propiedad como robos o asaltos; la falla de servicios básicos del hogar (luz, agua, alcantarillado); la ocurrencia de Accidentes personales, o del trabajo de algún miembro del hogar, en la casa, en el trabajo o en el trayecto al trabajo que impidan que algunos de sus miembros puedan seguir haciéndolo temporal o permanentemente; la Ocurrencia aparición de enfermedades graves, crónicas o invalidantes que involucren gastos importantes en salud o tratamientos médicos ; Ocurrencia aparición de enfermedades graves, crónicas o invalidantes que impidan que algunos de sus miembros puedan seguir haciéndolo temporal o permanentemente; la pérdida de trabajo asalariado de alguno de los miembros de su hogar; el fallecimiento de alguno de los miembros de su hogar que aportan ingresos o servicios al hogar y; El robo, estafa o perdida de dinero que afecte a alguno de sus miembros.
- **Sección 4. Verificación de ocurrencia de eventos negativos en los últimos 3 años:** Se pregunta sobre el “historial de siniestros” que ha afectado al hogar en los últimos tres años según recuerda la persona entrevistada. Específicamente si al entrevistado o algún miembro de la familia ha tenido alguno de los siguientes siniestros en los últimos años: la pérdida o daño de su vivienda, cosas materiales, o equipos como resultado de incendio, o desastres naturales o ataques a su propiedad como robos o asaltos; la falla de servicios básicos del hogar (luz, agua, alcantarillado); la ocurrencia de Accidentes personales, o del trabajo de algún miembro del hogar, en la casa, en el trabajo o en el trayecto al trabajo que impidan que algunos de sus miembros puedan seguir haciéndolo temporal o permanentemente; la ocurrencia o aparición de enfermedades graves, crónicas o invalidantes que involucren gastos importantes en salud o tratamientos médicos ; ocurrencia aparición de enfermedades graves, crónicas o invalidantes que impidan que algunos de sus miembros puedan seguir haciéndolo temporal o permanentemente; la pérdida de trabajo asalariado de alguno de los miembros de su hogar; el fallecimiento de alguno de los miembros de su hogar que aportan ingresos o servicios al hogar y; el robo, estafa o perdida de dinero que afecte a alguno de sus miembros.
- **Sección 5. Acciones para enfrentar riesgo materializado:** Se trata de indagar como el grupo familiar enfrentó los siniestros específicos descritos en la sección anterior, en cuanto a gastos incurridos, fuentes de financiamiento utilizado, tiempo distraído por miembros del hogar para atender los efectos de esta situación y eventuales fuentes de financiamiento ante eventos futuros.
- **Sección 6. Predisposición a tomar protección:** En esta sección se indaga sobre las prioridades de los entrevistados a tomar protección ante las distintas situaciones de riesgo. Se pide elegir 3 de las siguientes alternativas: la pérdida o daño de su vivienda, cosas materiales, o equipos como resultado de incendio, o desastres naturales o ataques a su propiedad como robos o asaltos; la falla de servicios básicos del hogar (luz, agua, alcantarillado); la ocurrencia de accidentes personales, o del trabajo de algún miembro del hogar, en la casa, en el trabajo o en el trayecto al trabajo que impidan que algunos de sus miembros puedan seguir haciéndolo temporal o permanentemente; la ocurrencia aparición de enfermedades graves, crónicas o invalidantes que involucren gastos importantes en salud o tratamientos médicos; ocurrencia aparición de enfermedades graves, crónicas o invalidantes que

impidan que algunos de sus miembros puedan seguir haciéndolo temporal o permanentemente; la pérdida de trabajo asalariado de alguno de los miembros de su hogar; el fallecimiento de alguno de los miembros de su hogar que aportan ingresos o servicios al hogar y; el robo, estafa o pérdida de dinero que afecte a alguno de sus miembros

Finalmente, en esta sección se indaga sobre la sensibilidad de los entrevistados respecto de cubrir los riesgos declarados mediante algún mecanismo de seguros o micro seguros, así como sus aprensiones y preferencias respecto que este mecanismo (micro seguro) fuera realizado mediante un programa gubernamental .

9.2.2. Piloto Evaluación Cualitativa Actores Municipales

9.2.2.1. Instrumentos de recolección

A continuación, se entregan las pautas para las entrevistas y grupos de foco. Cabe señalar, que las primeras fueron validadas a partir de su aplicación en la comuna de Lo Espejo, mientras la segunda (Grupo de Foco) fue reformulada a partir del Grupo de Foco realizado en Lo Espejo.

9.2.2.1.1. Pauta Entrevistas Semiestructuradas Actores Municipales

Dimensión	Pregunta
Identificación entrevistado	1.- Identificación: profesión, cargo, años en el cargo actual.
Características y segmentos al interior de población usuaria.	2.- Descripción de usuarios del Programa Familias y del Departamento Social del municipio a partir de sus características, problemáticas y requerimientos (sexo, composición familiar, jefatura de hogar, NSE, pobreza multidimensional, hacinamiento, etc.) ¿Es posible establecer segmentos al interior de los usuarios? ¿Cuáles?
Riesgos y perfiles de riesgo	3.- ¿Cuáles son los principales siniestros (riesgos de siniestros) a los que se enfrentan los hogares beneficiarios o potenciales beneficiarios del programa dentro de su comuna? ¿Hay diferencias entre los segmentos establecidos? ¿Se observan riesgos diferenciados de acuerdo al tipo de composición familiar, sexo del jefe de hogar o de acuerdo a la presencia de integrantes del hogar de NNA, personas mayores, migrantes, etc., entre otras variables a considerar?
Efectos asociados a riesgos	4.- De acuerdo a su experiencia, ¿Qué efectos (o consecuencias) tiene en las familias la ocurrencia de los siniestros mencionados a nivel económico, laboral, etc.? ¿Cómo se diferencian estos efectos de acuerdo a los segmentos establecidos o las características de las familias señaladas?
Estrategia de afrontamiento de riesgos	5.- Basado en su experiencia, ¿cómo enfrentan los hogares este tipo de siniestros a nivel familiar, económico, laboral, etc.? (Por ejemplo: apoyo de familiares y conocidos, préstamos, organizaciones de eventos tales como rifas, bingo, etc.)
Pertinencia y utilidad de sistema de microseguros	6.- ¿Cree Ud. que un sistema de microseguros sería útil para enfrentar los siniestros de las familias usuarias del Programa Familias y demás poblaciones vulnerables? ¿Por qué? ¿Para qué tipo de siniestros Ud. considera que sería más útil un sistema de microseguros?
Uso de seguros por parte de usuarios y disposición a pagar	7.- ¿Sabe Ud. de familias usuarias del Programa que han utilizado anteriormente algún tipo de seguro? ¿Cuáles? 8.- Según su opinión, ¿Cuánto dinero podrían o estarían dispuestos a entregar los usuarios para participar en un sistema de microseguros?

Potenciales obstáculos	9.- ¿Cuáles son los principales obstáculos que puede presentar un programa de microseguros? Centrándose en características culturales de la población, a nivel de gestión, a nivel económico, etcétera.
-------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Agradecer la entrevista y cerrar

9.2.2.1.2. Pauta Grupos de Foco Beneficiarios Programa Familias

Dimensión	Pregunta
Identificación asistentes	1.- Identificación: ocupación, edad, tiempo en el programa, quiénes componen su núcleo familiar, tipo de familia, sexo jefatura de hogar.
Riesgos y perfiles de riesgo	2.- En su hogar ¿han tenido que enfrentar eventos que le hayan significado dejar de percibir o gastar cifras de dinero importantes? (Salud, desempleo, incendios, pérdida de herramientas de trabajo, robos, entre otros) ¿Qué eventos les han ocurrido?
Efectos asociados a riesgos	3.- ¿Qué efectos o consecuencias han tenido estos eventos para Usted o para su familia a nivel económico, familiar, laboral, entre otros?
Estrategia de afrontamiento de riesgos	4.- ¿Cómo han enfrentado estos eventos o las consecuencias de estos eventos? ¿A quién han recurrido? 5.- ¿Cuánto han tenido que gastar en estos eventos? (profundizar para cada tipo de evento señalado en P2) 6.- ¿Cómo han cubierto estos gastos? (Por ejemplo: endeudamiento, colaboración de terceros, venta de pertenencias, tomando nuevos trabajos, etc.)
Evaluación estrategia de enfrentamiento	7.- Si alguna de estas situaciones ocurrieran nuevamente dentro de su seno familiar, ¿cómo las enfrentaría a nivel económico? (de forma similar, tomaría otras medidas, ahora tiene más herramientas)
Probabilidad de ocurrencia y temor frente a diversos tipos de riesgo	8.- Pensando en sus vecinos, conocidos o amigos ¿Qué otros eventos podrían ocurrir? ¿Qué tipo de eventos son más frecuentes que ocurran? ¿Qué eventos considera son más probable que ocurran? ¿A qué eventos le temen más? ¿Por qué?
Conocimiento, uso y evaluación de seguros	9.- ¿Conocen la lógica de los seguros? ¿Qué opinan de éstos? ¿Conoce o ha participado en algo similar? (Por ejemplo, en juntas de vecinos se pagan cuotas y luego se les entrega algo de dinero cuando muere un familiar)
Disposición a usar y a pagar por un sistema de microseguros	10.- ¿Estarían dispuestos a tomar un seguro para cubrir los gastos en los que tengan que incurrir en caso de algún siniestro? ¿Para qué eventos específicos estaría dispuesto a tomar un seguro? ¿Cuánto dinero podría o estaría dispuesto a pagar mensualmente?
Percepción de responsabilidad de apoyo ante siniestros	11.- ¿Cómo cree que las personas y familias deben ser apoyadas cuando sufren algún siniestro? ¿Quiénes (personas o instituciones) deberían ser los responsables de entregar ese apoyo?

Agradecer la participación en la reunión y cerrar

9.2.2.1.3. Consentimiento Informado

ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD

El Centro de Sistemas Públicos dependiente del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile está realizando un estudio por encargo del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, con el objetivo de indagar el potencial de un instrumento denominado “Micro seguro”, como un componente posible de apoyo a las familias en el caso que suceda algún evento negativo o siniestro.

Para dicho propósito, se realizarán Grupos de Foco con potenciales usuarios de este instrumento, donde los mismos puedan compartir sus opiniones y percepciones basadas en su propia experiencia. Esta instancia debe ser grabada en audio, para poder ser transcrita y analizada para fines de la investigación.

El Centro de Sistemas Públicos se compromete a mantener confidencialidad sobre todo lo que se converse durante este Grupo de Foco, manteniendo el anonimato de las personas que participen en la instancia en los informes que se realicen para el Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Firma participante Grupo de Foco
Nombre:

Firma responsable del Grupo de Foco
Nombre:

9.3. ENCUESTA

Encuesta Sobre Hechos Negativos que Ocurren a los Hogares y Como los Enfrentan

Este estudio ha sido solicitado por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, con el objetivo de indagar el potencial de un instrumento denominado “Micro seguro”, como un componente posible de apoyo a las familias en el caso que suceda alguno de estos eventos negativos.

Ahora, leeremos con usted algunas preguntas que le pedimos nos conteste. Es importante que usted sepa que su participación en este estudio es absolutamente voluntaria por lo que usted tiene todo el derecho de no responderla si lo estima necesario. De la misma manera, se trata de una encuesta completamente anónima y todas sus respuestas son confidenciales (no requerimos que escriba su nombre en la encuesta).

Ahora le preguntaremos por algunas características de su hogar. Un hogar es un conjunto de personas que pudiendo o no tener relaciones de parentesco comparten presupuesto de alimentación, es decir, que cocinan y/o comen juntas.

Por ejemplo:

Ejemplo 1: una familia compuesta por dos padres y un hijo es un hogar si es que comparten gastos en alimentación. Si uno de los tres no comparte su presupuesto de alimentación con los otros dos, entonces en realidad se trata de dos hogares.

Ejemplo 2: dos familias que comparten una misma vivienda y que además comparten sus gastos de alimentación forman un solo hogar, independientemente si entre las dos familias existen relaciones de parentesco.

A partir de lo anterior, le pedimos a continuación conteste **pensando en su hogar**:

A. VIVIENDA



1. Su Hogar, ¿bajo qué situación ocupa la vivienda en la que residen?	<input type="radio"/> a. Propia <input type="radio"/> b. Compartida o Allegado <input type="radio"/> c. Arrendada
-----------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. ¿Cuál es el material predominante de los muros exteriores de la vivienda en que vive?	<input type="radio"/> a. Hormigón armado <input type="radio"/> b. Albañilería (bloque de cemento, piedra o ladrillo) <input type="radio"/> c. Tabique <input type="radio"/> d. Adobe, barro, quincha, pirca u otro artesanal tradicional <input type="radio"/> e. Materiales precarios o de desecho (cartón, latas, sacos, plásticos, etc.)
------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

▪ **COMPOSICIÓN DEL HOGAR**

3. ¿Cuántos miembros tiene su hogar? Favor escriba número en casilla gris de la derecha	
a. ¿Cuántos miembros de su hogar son hombres?	
b. ¿Cuántos miembros de su hogar son mujeres?	
c. ¿Podría indicarme cuántos miembros de su hogar tienen edades en los siguientes rangos?	
• Menos de un año	
• 1 a 12 años	
• 13 a 18 años	
• 19 a 60 años	
• 61 o más años	
d. ¿Cuántos de los miembros del hogar tienen alguna condición de discapacidad o sufren de una enfermedad inhabilitante grave (le impide realizar sus actividades diarias con normalidad)?	
e. ¿Cuántos de los miembros con discapacidad son mujeres?	
f. ¿Cuántos de los integrantes de su hogar son extranjeros?	
g. ¿Cuántos de los extranjeros son mujeres?	
h. ¿Cuántos de los miembros de su hogar pertenecen a algún pueblo originario?	
i. ¿Cuántos de los miembros de su hogar que pertenecen a algún pueblo originario son mujeres?	

B. EMPLEO E INGRESOS

4. ¿Cuántos de los miembros del hogar generan ingresos producto del trabajo dependiente (asalariado, a sueldo)	
5. Considerando las personas que trabajan de manera dependiente en su hogar, ¿Cuántas de ellas lo hacen con contrato?	
6. ¿Cuántos de los miembros del hogar generan ingresos producto de trabajo independiente, trabajo por cuenta propia (sin patrón), o tiene algún emprendimiento?	
7. ¿Cuántos de los miembros del hogar reciben ingresos producto de pensiones de vejez o invalidez?	
8. Finalmente, considerando todos los ingresos recién mencionados (trabajo dependiente, trabajo independiente y pensiones) ¿Cuál es el ingreso total mensual que recibe su hogar en un mes normal?	\$

Sección 1. PERCEPCIÓN RESPECTO A LA POSIBILIDAD DE QUE OCURRAN EVENTOS NEGATIVOS:

Cómo mencionábamos, a los hogares pueden ocurrirles eventos negativos. A continuación, mencionamos un listado de eventos negativos.

Respecto de cada uno de ellos nos interesa saber **que tanto LE PREOCUPA que ocurran y lo afecte seriamente** en un futuro cercano (los próximos 12 meses).

9. La pérdida o daño de su vivienda por incendio o desastres naturales	<input type="radio"/> a. Me Preocupa mucho <input type="radio"/> b. Me preocupa <input type="radio"/> c. No me preocupa
10. La Pérdida o daño de las cosas materiales de su vivienda o herramientas, equipos o elementos de trabajo por incendio, desastres naturales o robo	<input type="radio"/> a. Me Preocupa mucho <input type="radio"/> b. Me preocupa <input type="radio"/> c. No me preocupa
11. Accidente o enfermedad que le involucre gastos médicos importantes	<input type="radio"/> a. Me Preocupa mucho <input type="radio"/> b. Me preocupa <input type="radio"/> c. No me preocupa
12. Que algún miembro del hogar deje de trabajar producto de un accidente o enfermedad grave	<input type="radio"/> a. Me Preocupa mucho <input type="radio"/> b. Me preocupa <input type="radio"/> c. No me preocupa
13. Fallecimiento de algún miembro del hogar	<input type="radio"/> a. Me Preocupa mucho <input type="radio"/> b. Me preocupa <input type="radio"/> c. No me preocupa
14. Pérdida del trabajo de alguno de los miembros del hogar que trabajan con contrato	<input type="radio"/> a. Me Preocupa mucho <input type="radio"/> b. Me preocupa <input type="radio"/> c. No me preocupa



Sección 2. VERIFICACIÓN DE OCURRENCIA DE EVENTOS NEGATIVOS:

Respecto a los últimos 3 años, a usted o a un miembro de su hogar le ha ocurrido:

15. La pérdida o daño de su vivienda por incendio o desastres naturales	<input type="radio"/> a. No ha ocurrido <input type="radio"/> b. Si ha ocurrido una vez <input type="radio"/> c. Si ha ocurrido más de una vez
16. La Pérdida o daño de las cosas materiales de su vivienda o herramientas, equipos o elementos de trabajo por incendio, desastres naturales o robo	<input type="radio"/> a. No ha ocurrido <input type="radio"/> b. Si ha ocurrido una vez <input type="radio"/> c. Si ha ocurrido más de una vez
17. Accidente o enfermedad que le involucre gastos médicos importantes	<input type="radio"/> a. No ha ocurrido <input type="radio"/> b. Si ha ocurrido una vez <input type="radio"/> c. Si ha ocurrido más de una vez
18. Que algún miembro del hogar deje de trabajar producto de un accidente o enfermedad grave	<input type="radio"/> a. No ha ocurrido <input type="radio"/> b. Si ha ocurrido una vez <input type="radio"/> c. Si ha ocurrido más de una vez
19. Fallecimiento de algún miembro del hogar	<input type="radio"/> a. No ha ocurrido <input type="radio"/> b. Si ha ocurrido una vez <input type="radio"/> c. Si ha ocurrido más de una vez
20. Pérdida del trabajo de alguno de los miembros del hogar que trabajan con contrato	<input type="radio"/> a. No ha ocurrido <input type="radio"/> b. Si ha ocurrido una vez <input type="radio"/> c. Si ha ocurrido más de una vez



Sección 3. EFECTOS DE LOS EVENTOS NEGATIVOS Y COMO LAS FAMILIAS LOS ENFRENTAN:

<p>21. Considerando todos los eventos negativos que tuvo que enfrentar en estos tres últimos años, aproximadamente ¿Cuánto ha tenido que gastar en total para enfrentarlos?</p>	<p><input type="radio"/> a. Hasta un sueldo mínimo al año <input type="radio"/> b. Entre uno y dos sueldos mínimos al año <input type="radio"/> c. Entre dos y tres sueldos mínimos al año <input type="radio"/> d. Más tres sueldos mínimos al año</p>
<p>22. Con que recursos enfrentó principalmente estos gastos.</p>	<p><input type="radio"/> a. Ahorros propios <input type="radio"/> b. Banco <input type="radio"/> c. Financiera <input type="radio"/> d. Caja de compensación o cooperativa <input type="radio"/> e. Parientes y/o amigos <input type="radio"/> f. Otro</p>
<p>23. Considerando todos los eventos que tuvo que enfrentar en estos tres últimos años ¿Alguno de los miembros de su hogar tuvo que dejar de trabajar o hacer aquellos a lo que se dedicaba para enfrentar dicha situación?</p>	<p><input type="radio"/> a. Si <input type="radio"/> b. No</p>
<p>24. Si alguno de los miembros de su hogar tuvo que dejar de trabajar o hacer aquello a lo que se dedicaba antes de que ocurriera el evento negativo ¿Cuánto tiempo tuvo que dedicarle esa persona a enfrentar dicha situación?</p>	<p><input type="radio"/> a. Menos de un mes <input type="radio"/> b. Más de un mes, pero menos de 3 <input type="radio"/> c. Más de 3 meses, pero menos de 6 <input type="radio"/> d. Más de 6 meses</p>

**Sección 4. PREDISPOSICIÓN A TOMAR PROTECCIÓN:**

25. Considerando el impacto que puedan tener estos eventos para el bienestar de su hogar, y pensando que podría tomar un seguro para prevenir su ocurrencia, usted considera que...	<input type="radio"/> a. No es necesario ya que es preferible enfrentar estos eventos cuando ocurren
	<input type="radio"/> b. No debiera haber seguros porque el Estado debe hacerse cargo
	<input type="radio"/> c. No lo tiene claro
	<input type="radio"/> d. Tomaría un seguro incluso pagando por él

¿En qué casos Ud. cree que puede serle útil o necesario tomar un seguro?

26. La pérdida o daño de su vivienda por incendio o desastres naturales	<input type="radio"/> a. Sería necesario
	<input type="radio"/> b. No creo que sea necesario
27. La Pérdida o daño de las cosas materiales de su vivienda por incendio, desastres naturales o robo	<input type="radio"/> a. Es necesario
	<input type="radio"/> b. No creo que sea necesario
28. Accidente o enfermedad que le involucre gastos médicos importantes	<input type="radio"/> a. Es necesario
	<input type="radio"/> b. No creo que sea necesario
29. Que algún miembro del hogar deje de trabajar producto de un accidente o enfermedad grave	<input type="radio"/> a. Es necesario
	<input type="radio"/> b. No creo que sea necesario
30. Fallecimiento de algún miembro del hogar	<input type="radio"/> a. Es necesario
	<input type="radio"/> b. No creo que sea necesario
31. Pérdida del trabajo de alguno de los miembros del hogar que trabajan con contrato	<input type="radio"/> a. Es necesario
	<input type="radio"/> b. No creo que sea necesario

32. Si se creara algún sistema de protección utilizando Microseguros para atender estas situaciones, ¿Usted está dispuesto a participar en este programa?	<input type="radio"/> a. Si, de seguro
	<input type="radio"/> b. Si, pero sólo si se cumplen algunas condiciones
	<input type="radio"/> c. No estaría dispuesto
33. Conteste sólo si contestó "b" en la pregunta 32 (tomaría el seguro sólo si se cumplen ciertas condiciones) ¿Qué condiciones deberían cumplirse? (marque todas las que considere necesarias)	<input type="radio"/> a. Que sea barato
	<input type="radio"/> b. Que sea gratis
	<input type="radio"/> c. Que dé buenos beneficios
	<input type="radio"/> d. Que no haya intermediarios
	<input type="radio"/> e. Que lo administre el estado
	<input type="radio"/> f. Que no lo administre el estado
	<input type="radio"/> g. Que sea sin fines de lucro
34. Conteste sólo si contestó c. en la pregunta 32 (usted considera que no tomaría un seguro) ¿Por qué no lo tomaría? (marque todas las que considere necesarias)	<input type="radio"/> a. No le interesa
	<input type="radio"/> b. No creo en estos programas
	<input type="radio"/> c. Puede prestarse para negociado
	<input type="radio"/> d. Lo manipulan políticamente

	<input type="radio"/> e. No me interesa <input type="radio"/> f. Pueden ser muy caros. No creo que me ayude mucho a enfrentar algún riesgo.
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9.4. PAUTA DE ENTREVISTA INVOLUCRADOS EXPERTOS

PAUTA DE ENTREVISTA INVOLUCRADOS EXPERTOS EN LA INDUSTRIA DE SEGUROS, MICRO SEGUROS O SERVICIOS FINANCIEROS A GRUPOS DE MENORES INGRESOS

Las entrevistas tienen por objetivo obtener información relevante de la existencia o potencialidad de experiencias de micro seguros aplicados a poblaciones vulnerables, desde la experiencia y expertise de actores de la industria de los seguros, ya sea como prestadores, intermediadores o reguladores.

Después de introducir el tema y declarar los objetivos de la investigación, así como las consideraciones de confidencialidad, se indaga sobre lo siguiente:

1. Rol de la institución o como se relaciona con la prestación de servicios de cobertura de riesgos u otros servicios financieros dirigidos a poblaciones vulnerables.
2. Tipo de población o segmento que se atiende y productos asociados.
3. Como se desarrollan o diseñan los productos específicos, ya sea primas específicas, préstamos o paquetes de servicios (segmentos, frecuencia).
4. Magnitud de población atendida y potencial.
5. Existencia y forma de cálculo del costo de la prima y si existe.
6. Valores típicos de las primas o costo financiero al usuario.
7. Existencia y magnitud del subsidio, si existe.
8. Disposición a pago y pago efectivo de los servicios de parte de los destinatarios
9. Organización de la entrega del servicio (intervinientes en producción, intermediación, liquidación y pago)
10. Interés y condiciones de participar en Programas de Microseguros.
11. Sugerencias y recomendaciones para un Programa de Microseguro

9.5. OTROS RESULTADOS DE APLICACIÓN ENCUESTA

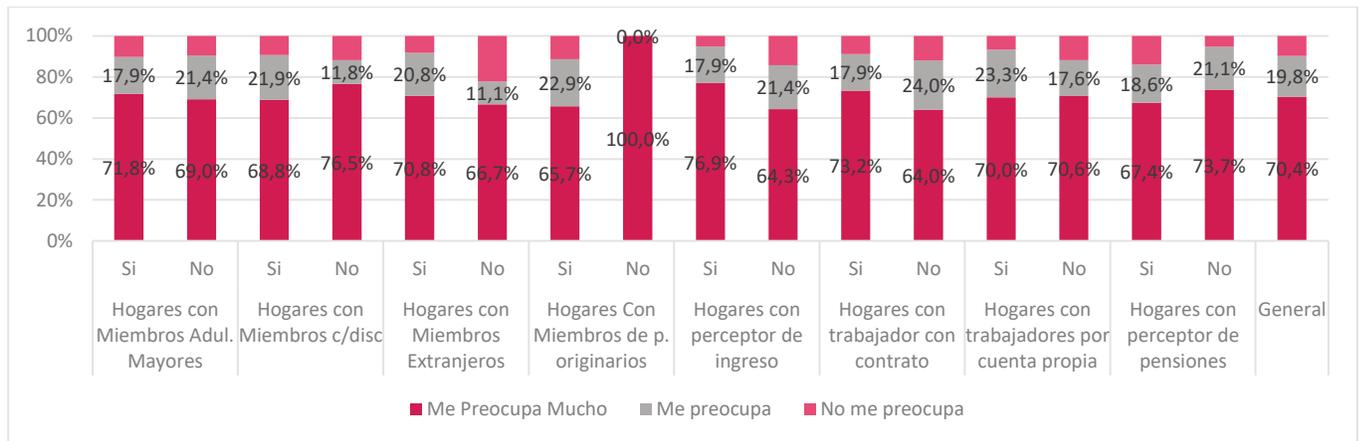
Tabla 46: Tamaños de muestra por segmentaciones

Hogares con Miembros Adul. Mayores	Si	39
	No	42
Hogares con Miembros c/disc	Si	64
	No	17
Hogares con Miembros Extranjeros	Si	72
	No	9
Hogares Con Miembros de p. originarios	Si	70
	No	11

Hogares con perceptor de ingreso	Si	39
	No	42
Hogares con trabajador con contrato	Si	56
	No	25
Hogares con trabajadores por cuenta propia	Si	30
	No	51
Hogares con perceptor de pensiones	Si	43
	No	38

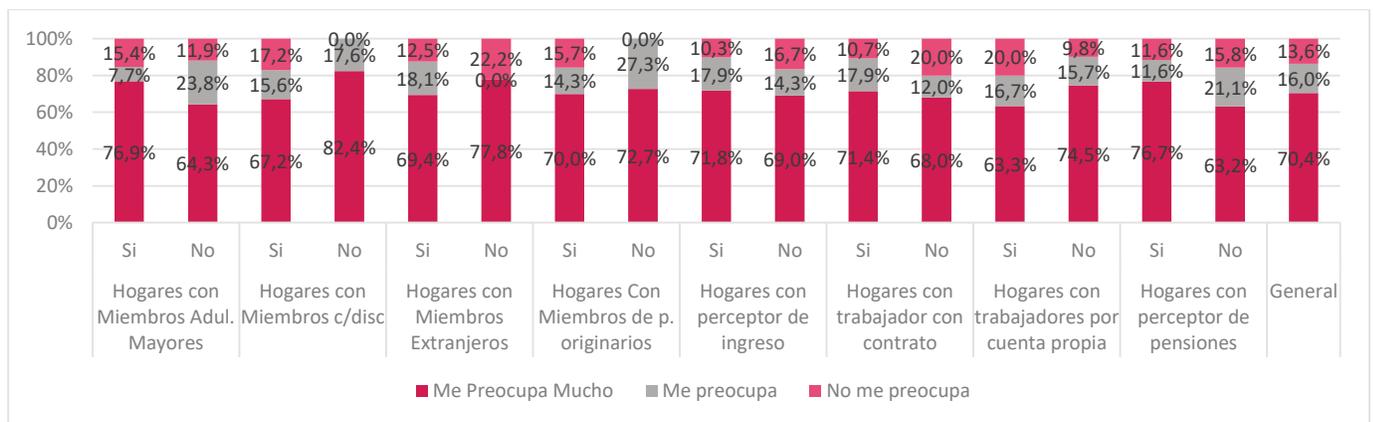
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 6: Temor a la ocurrencia de la pérdida o daño de su vivienda por incendio o desastres naturales, por segmentaciones



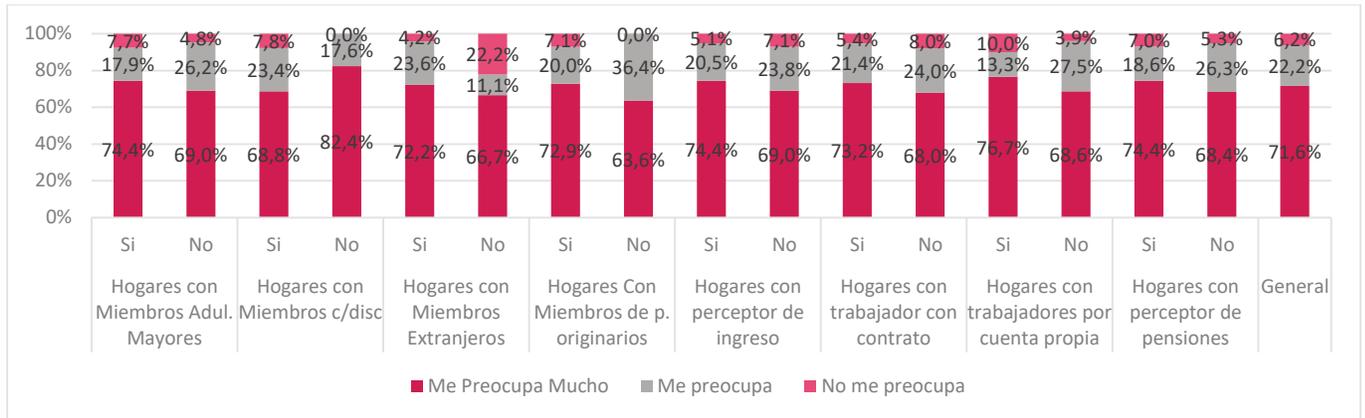
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 7: Temor a la ocurrencia de la pérdida o daño de las cosas materiales de su vivienda o herramientas, equipos o elementos de trabajo por incendio, desastres naturales o robo, por segmentaciones



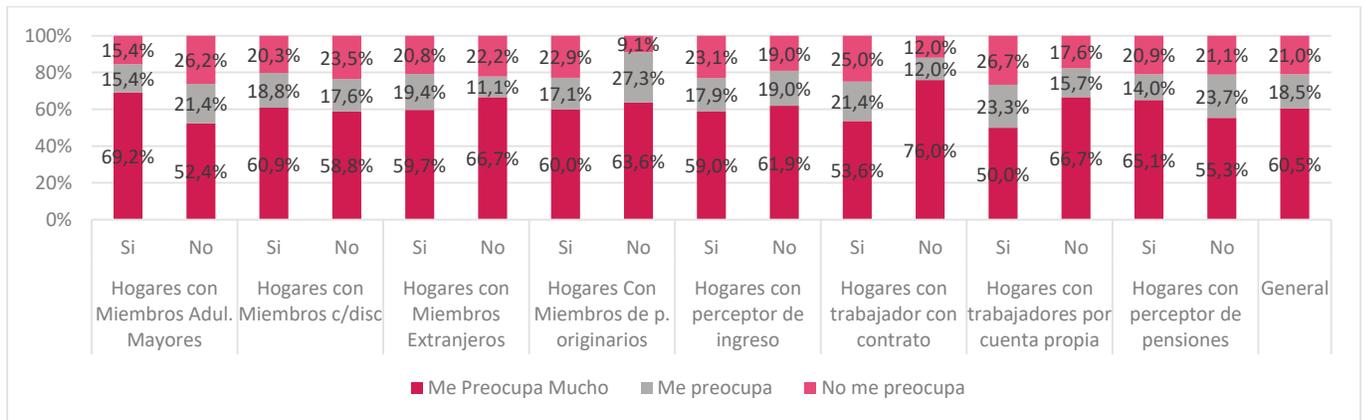
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 8: Temor a accidente o enfermedad que le involucre gastos médicos importantes, por segmentaciones



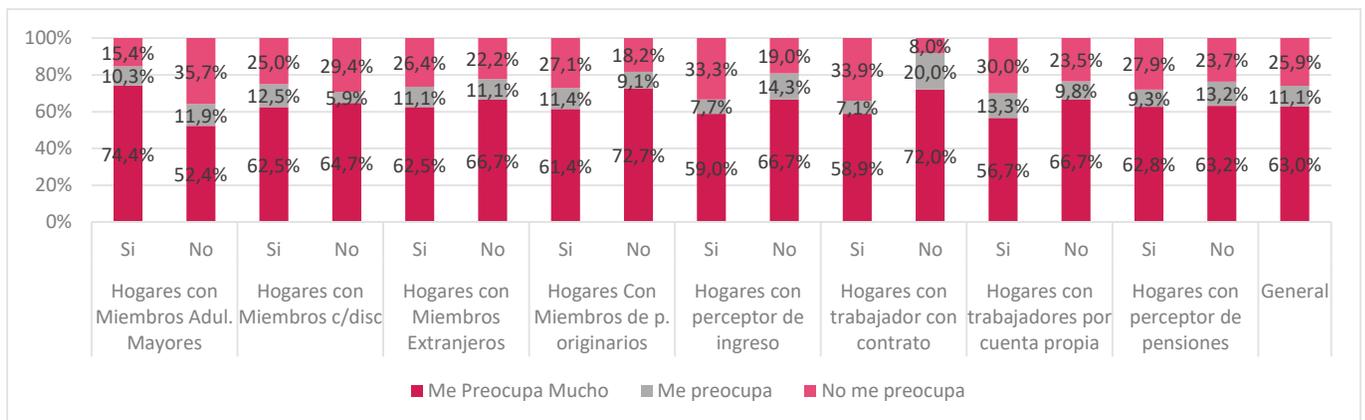
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 9: Temor a que algún miembro del hogar deje de trabajar producto de un accidente o enfermedad grave, por segmentación



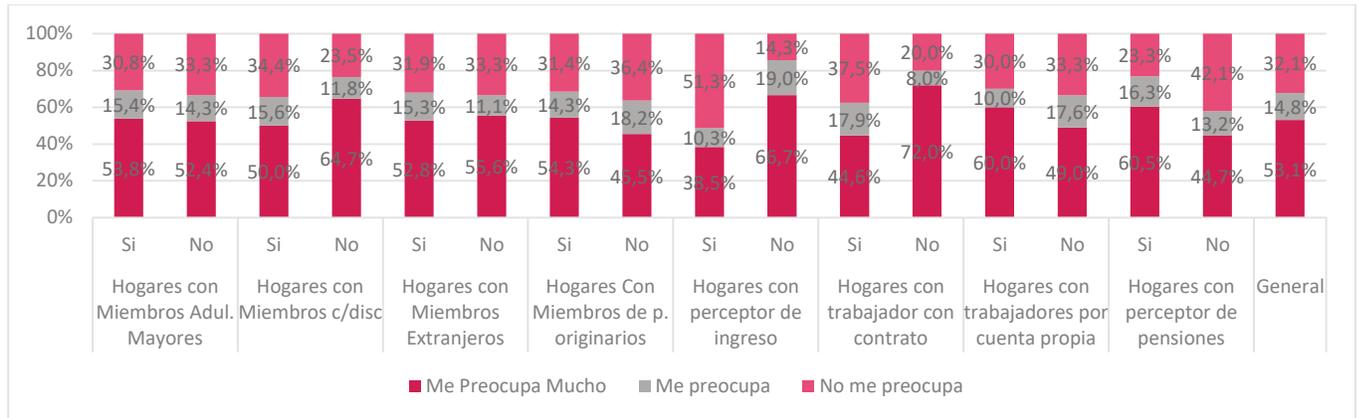
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 10: Temor a fallecimiento de algún miembro del hogar, por segmentación



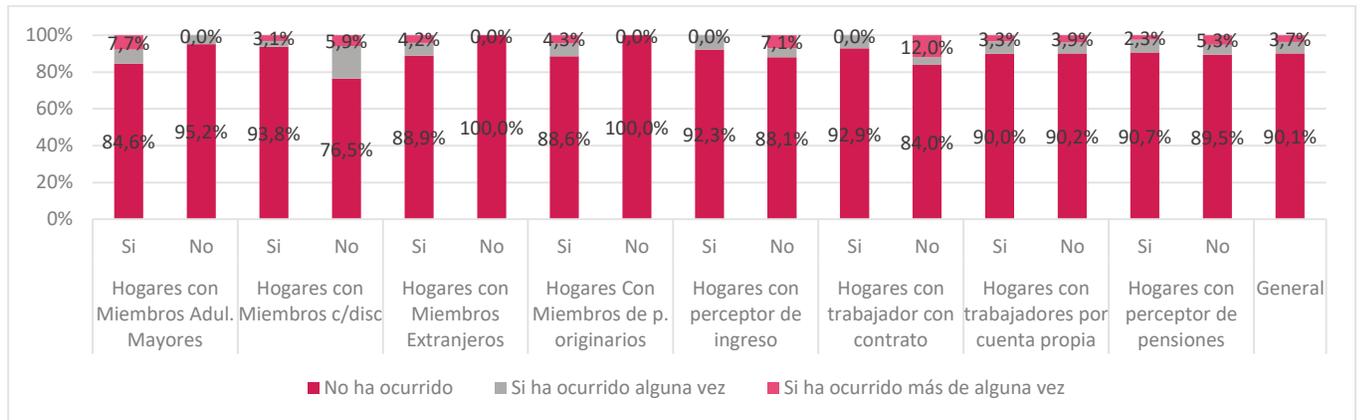
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 11: Temor a pérdida del trabajo de alguno de los miembros del hogar que trabajan con contrato, por segmentación



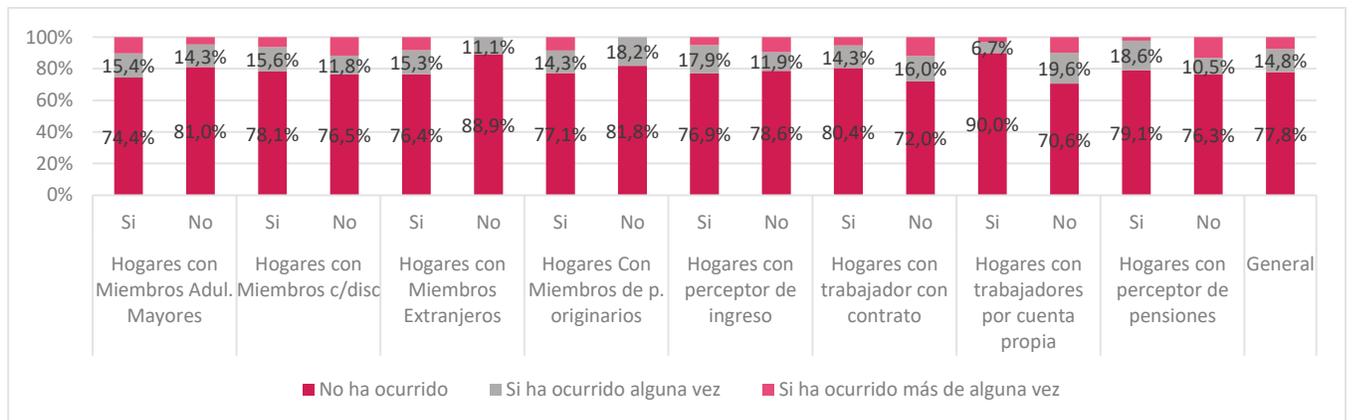
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 12: Ocurrencia en los últimos 3 años de la pérdida o daño de su vivienda por incendio o desastres naturales, por segmentaciones



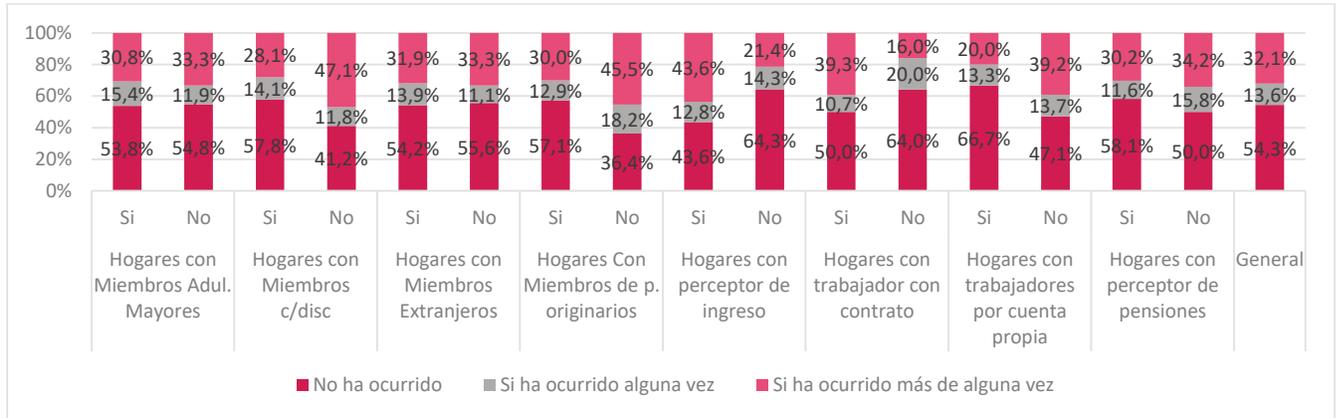
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 13: Ocurrencia en los Últimos 3 Años de la Pérdida o daño de las cosas materiales de su vivienda o herramientas, equipos o elementos de trabajo por incendio, desastres naturales o robo, por segmentaciones



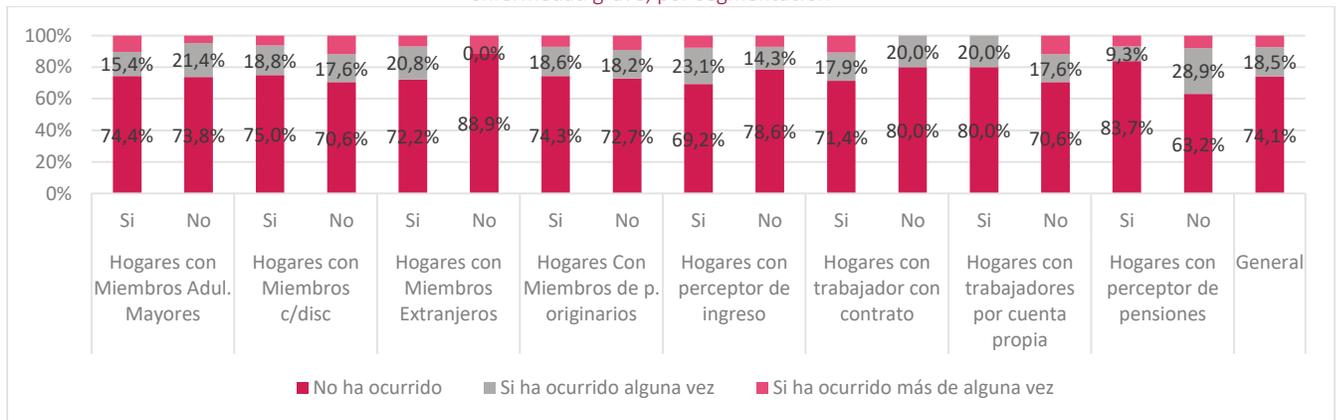
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 14: Ocurrencia en los últimos 3 años de accidente o enfermedad que le involucre gastos médicos importantes, por segmentaciones



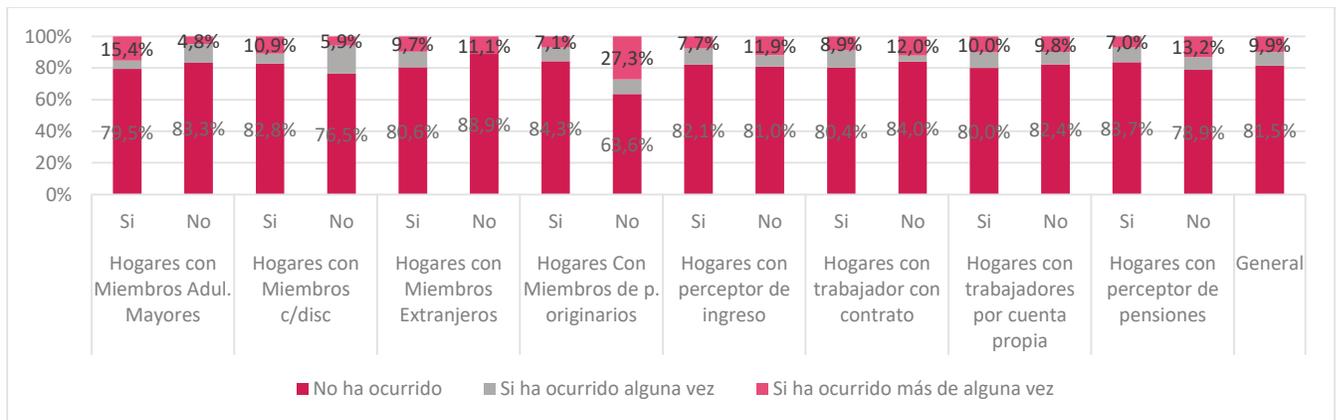
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 15: Ocurrencia en los últimos 3 años que algún miembro del hogar deje de trabajar producto de un accidente o enfermedad grave, por segmentación



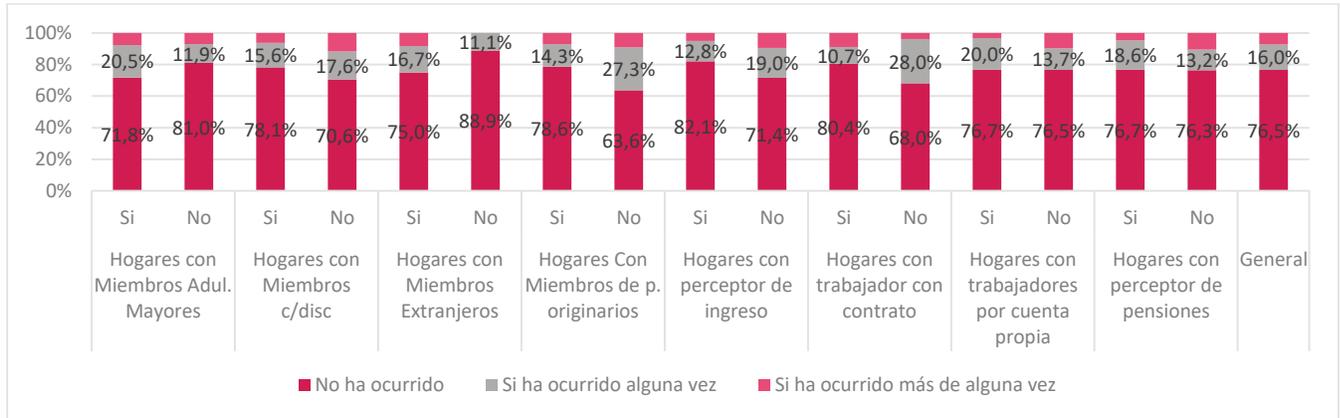
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 16: Ocurrencia en los últimos 3 años fallecimiento de algún miembro del hogar, por segmentación



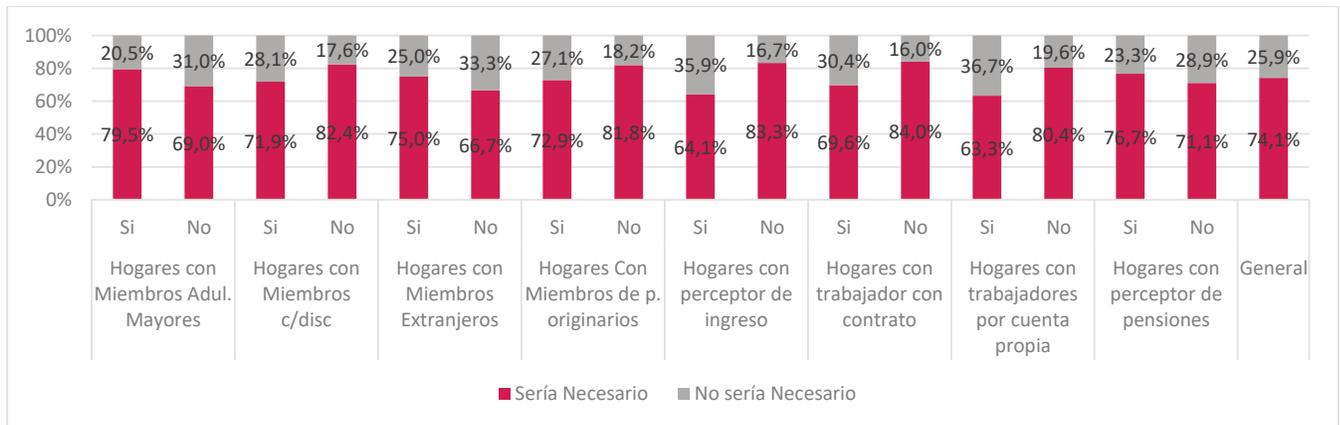
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 17: Ocurrencia en los últimos 3 años pérdida del trabajo de alguno de los miembros del hogar que trabajan con contrato, por segmentaciones



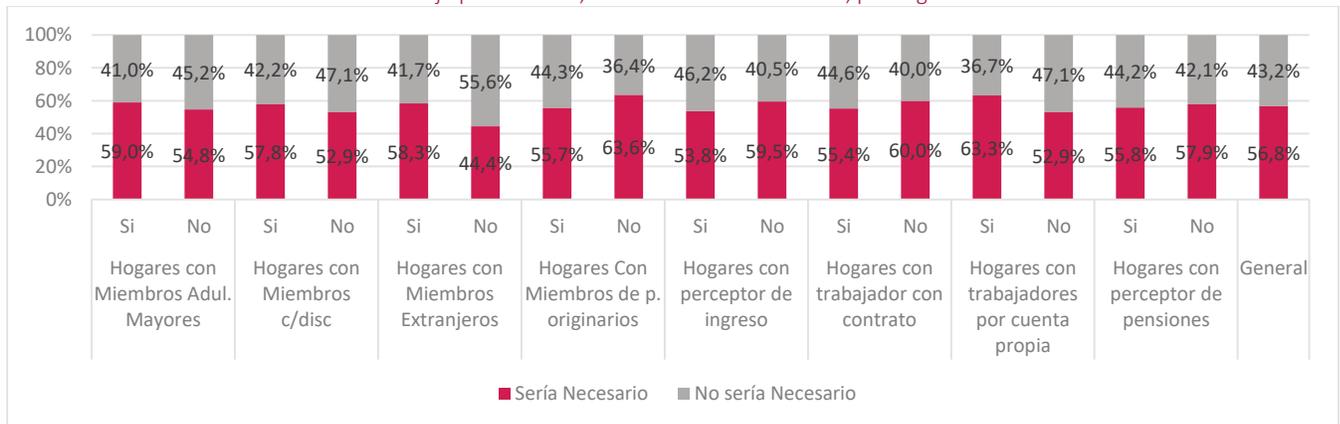
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 18: Disposición a tomar seguro por la pérdida o daño de su vivienda por incendio o desastres naturales, por segmentaciones



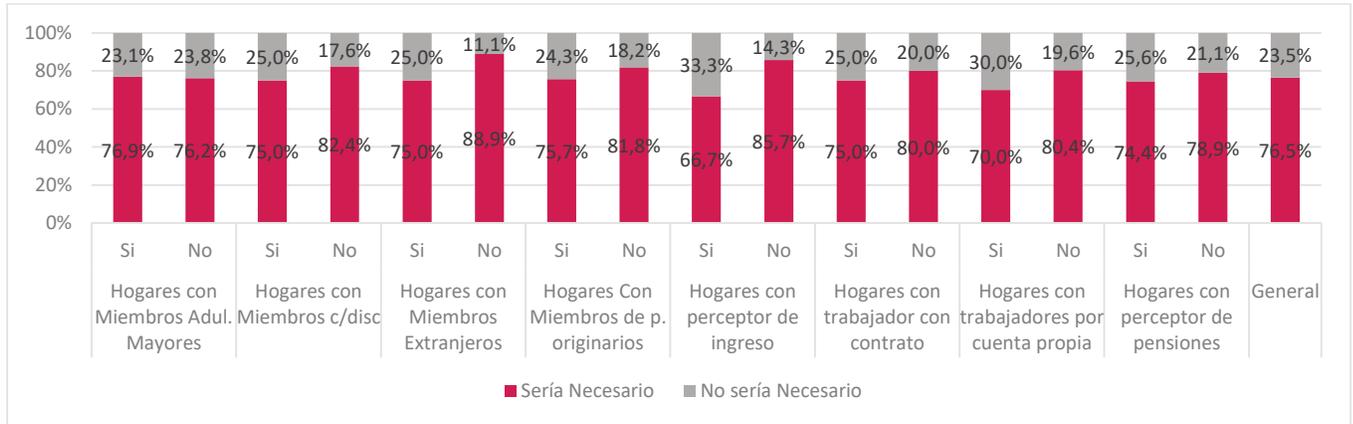
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 19: Disposición a tomar seguro por la pérdida o daño de las cosas materiales de su vivienda o herramientas, equipos o elementos de trabajo por incendio, desastres naturales o robo, por segmentaciones



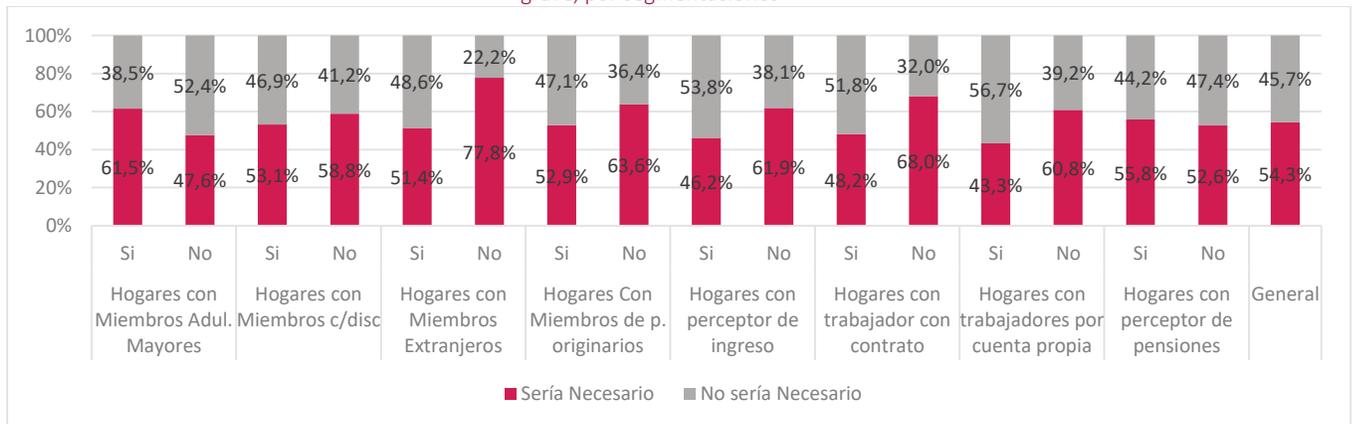
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 20: Disposición a tomar seguro por accidente o enfermedad que le involucre gastos médicos importantes, por segmentaciones



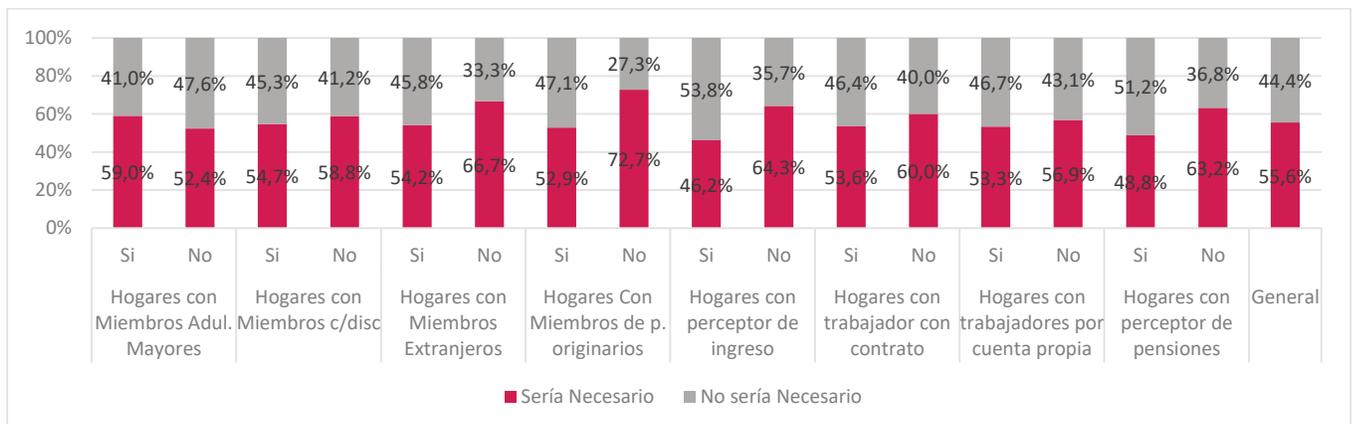
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 21: Disposición a tomar seguro por que algún miembro del hogar deje de trabajar producto de un accidente o enfermedad grave, por segmentaciones



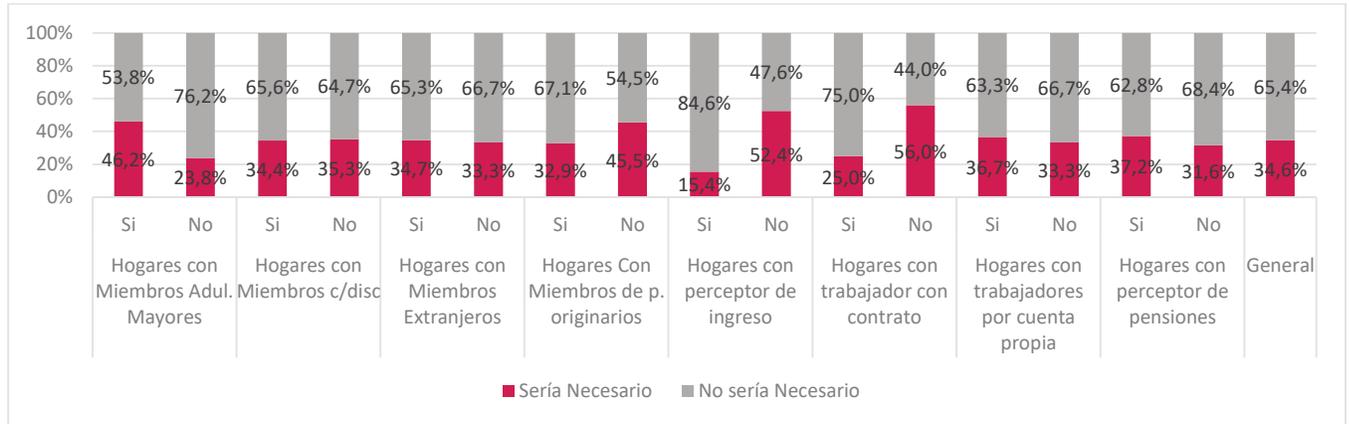
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 22: Disposición a tomar seguro por fallecimiento de algún miembro del hogar, por segmentaciones



Fuente: Elaboración propia

Ilustración 23: Disposición a tomar seguro por pérdida del trabajo de alguno de los miembros del hogar que trabajan con contrato, por segmentaciones



Fuente: Elaboración propia



CSP · INGENIERÍA INDUSTRIAL
UNIVERSIDAD DE CHILE
CENTRO DE SISTEMAS PÚBLICOS

www.sistemaspublicos.cl
República 701, Santiago