



## **Priorización de Beneficios Servicios de Bienestar del Sector Público**

Presentación en el marco del X Encuentro Nacional de Servicios de Bienestar del Sector Público.- 2015

Cristian Llanos R. – Jefe del Departamento de Regímenes de Bienestar Social de la Superintendencia de Seguridad Social

Octubre 2015 · Superintendencia de Seguridad Social · Gobierno de Chile



## Índice de la Presentación

- 1. Objeto de los Servicios de Bienestar**
- 2. Diagnóstico de la situación actual**
- 3. Necesidades de la población objetivo**
- 4. Ordenar prioridades**
- 5. Ejemplo de ordenamiento**
- 6. Que se entiende por Déficit**
- 7. Literatura**
- 8. Criterios de Priorización**
- 9. Resumen de criterios**



# Objeto de los Servicios de Bienestar

## Finalidad

*Los servicios de Bienestar del Sector Público, son entidades cuyo **objeto es contribuir al bienestar del trabajador** cooperando a su adaptación al medio y a la elevación de sus **condiciones de vida**, otorgando **beneficios a sus afiliados**, que son financiados principalmente con un aporte que realiza la institución y el aporte que realizan sus afiliados. Los servicios de bienestar del Sector Público son administrados por un Consejo Administrativo y su regulación en materias que son propias del Sistema, así como su fiscalización, compete a la Superintendencia de Seguridad Social.*

Entre sus principales beneficios se encuentran:

- Beneficios médicos
- Seguros de salud y de vida
- Subsidios
- Beneficios facultativos
- Préstamos
- Servicios dependientes
- Suscripción de convenios con casas comerciales

***Actualmente se fiscalizan 151 Servicios de Bienestar, que cuentan con un total de 189.000 trabajadores y 16.000 jubilados, afiliados aproximadamente.***



# Diagnóstico de la situación actual

## Situación actual

Para conocer la situación actual del Servicio de Bienestar, es necesario conocer cuál es el problema que enfrenta para conseguir el objeto para el que fue creado.

¿Qué problema enfrenta? Múltiples necesidades y recursos escasos. -> *Presupuesto*

¿Cuál es la población objetivo? ¿Sólo afiliados? -> *Demanda de beneficios*

¿Por qué no todos los trabajadores deciden incorporarse? -> *Asimetrías de Información*

-> *Problema de incentivos*

¿Qué beneficios se entregan actualmente? ¿Innovación en beneficios? -> *Identificación*

¿Dónde y cómo se entregan los beneficios? -> *Localización*

-> *Mejorar la participación*





## Necesidades de la población objetivo

### Determinar las variables relevantes

*Determinar las necesidades de los trabajadores. La Encuesta Nacional de Empleo y Calidad de Vida de los Trabajadores (ENETS 2009-2010) muestra que algunas de las preocupaciones de los trabajadores son:*

*Calidad de vida, en el trabajo, familiar*

*Ambiente de trabajo*

*Condiciones de empleo*

*Remuneraciones*

*Estilos de vida*

*Uso del tiempo libre*

*Tiempos de traslado*

*Acceso a seguros de salud*

*De acuerdo a estimaciones de esta Superintendencia, la tasa de afiliación en promedio es de 76%, con variabilidad entre 50% a cifras superiores al 90% aproximadamente. (Levantamiento total trabajadores de 17 Organismos Públicos para medir brecha de afiliación al Servicio de Bienestar correspondiente)*

*Otra forma de identificar las necesidades particulares, podría ser mediante Encuestas.*



## Ordenar prioridades

### Prioridades y presupuesto

*Los Servicios de Bienestar reciben aportes de sus afiliados y aportes del empleador (Fuente de Fondos), y establecen en sus Reglamentos Particulares (Decretos) cómo y dónde serán utilizados estos recursos (Uso de Fondos).*

*Existen diferentes metodologías para ordenar las prioridades que tenga cualquier entidad.*





## Ejemplo de ordenamiento

### Priorización

*Matriz de Priorización es una de las herramientas que se utiliza para la priorización de beneficios, acá se identifican las variables de por las que se va a comparar los beneficios, y así poder jerarquizar.*

	<b>MAGNITUD</b>	<b>GRAVEDAD</b>	<b>CAPACIDAD</b>	<b>BENEFICIO</b>	<b>VULNERABILIDAD</b>
	¿Cuántos miembros son afectados por la necesidad?	¿Cuán necesarios es?	¿Qué posibilidades tenemos?	¿Cuánto nos beneficia?	¿Existe algún grupo de afiliados
<b>Elementos a valorar</b>	Tiene que ver con la cantidad de afiliados afectados por la necesidad	Registrar la intensidad de la necesidad	Capacidad de intervención, indica la posibilidad de satisfacer la necesidad	Indica el nivel de provecho o utilidad que aporta a la solución del problema.	Focaliza o identifica existencia de un grupo vulnerable sobre el cual intervenir
<b>Beneficio 1 (Ejemplos)</b>	Hasta el 100%	Muy alta	Muy alta	Beneficio Alto	Trabajadores menores ingresos
<b>Beneficio 2</b>					
<b>Beneficio 3</b>					



## Que se entiende por Déficit

### Cálculo del Déficit: Demanda subyacente

*La diferencia entre la oferta existente y la demanda por el producto, para satisfacer las necesidades, es el déficit.*

$$\text{Déficit} = \text{Oferta} - \text{Demanda}$$

*Cuando la oferta es inexistente, el déficit corresponderá a la totalidad de la demanda estimada.*

El déficit puede ser...

- Cuantitativo (cobertura) = población no atendida.
- Cualitativo (calidad) = población mal atendida.





# Literatura

## Metodologías de priorización

*Pérez Campanero, 2000, señala las ventajas de detectar las necesidades de intervención educativas, esto es conseguir el compromiso de los involucrados, apoyo de instituciones, orienta esfuerzos, ahorro en tiempo de planificación, entre otros. (Modelo ANISE, Análisis de Necesidades Intervención SocioEducativas).*

*Modelos de identificación de necesidades ANISE, tales como Modelo A. Rosset, Modelo R.A. Kaufman (1987) y Modelo de F.M Cox (1987). Se conforman grupos de expertos, se identifican los problemas, las necesidades, se aplican cuestionarios (técnicas de opinión Delphi), se realizan presentaciones, cuenta con moderadores, que logran el desarrollo de 3 etapas clave: **Reconocimiento, Diagnostico y Toma de Decisiones.***

## Criterios de priorización de Beneficios

- Tales como, encuestas, votaciones, focus group, indicadores costo/beneficio, matrices de priorización tipo AHP, preferencias reveladas, criterio experto, reglamentos legales, entre otros.
- Algunas veces se otorgan beneficios, porque lo establece un Decreto, pero estos pueden ser modificados, sólo son un marco de referencia, aunque se han decretado algunos lineamientos.



# Criterios de priorización de beneficios

## Metodologías de priorización

*Las encuestas si están bien diseñadas son un instrumento útil a la hora de priorizar beneficios, ya que levanta de manera impersonal y anónima la percepción del grupo objetivo, que son todas las personas potenciales de afiliarse a un Servicio de Bienestar.*

*Por otro lado, las votaciones en talleres multidisciplinarios o con grupo de expertos fomenta la participación, involucra y empodera a los distintos actores en el funcionamiento de los Servicios de Bienestar y su rol como como prestadores de beneficios, si bien su costo es bajo y la dificultad es baja, puede perder algo de objetividad si los grupos no son representativos.*

### Encuesta/Focus



- Dificultad: Media
- Objetividad: Baja
- Costo: Bajo

### Votación/Talleres



- Dificultad: Baja
- Objetividad: Media
- Costo: Bajo

Evaluación ex post del nivel de satisfacción conseguido.

- Se puede medir el nivel de satisfacción posterior a la entrega de los beneficios, o al momento de que los beneficiarios utilizan el beneficio, con el objeto de retroalimentar la priorización del próximo año..



## Criterios de priorización de beneficios

### Metodologías de priorización

*El método de costo/beneficio tiene la ventaja de ser medianamente objetivo, al representar todos los costos que involucra la entrega de un beneficio (cuantificable) tiene un grado de subjetividad al intentar medir los beneficios, que normalmente se asumen monetarios.*

*La matriz de priorización o método AHP (Analytic Hierarchy Process) es un método poco usado, pero de gran robustez a la hora de priorizar beneficios, es utilizado en algunas industrias para seleccionar modelos de automóviles que cumplan con ciertas valoraciones de clientes, o para priorizar procesos que son más eficientes, etc, que tiene una dificultad práctica en su implementación que requiere de conocimientos para su uso adecuado, y por esa razón se piensa que es costoso para algunas instituciones.*

#### Costo/Beneficio



- Dificultad: Media
- Objetividad: Media
- Costo: Medio

#### Matriz de priorización



- Dificultad: Alta
- Objetividad: Alta
- Costo: Alto

Evaluación ex post del nivel de satisfacción conseguido.

- Se puede medir el nivel de satisfacción posterior a la entrega de los beneficios, o al momento de que los beneficiarios utilizan el beneficio, con el objeto de retroalimentar la priorización del próximo año..






# Criterios de priorización de beneficios

## Metodologías de priorización

*Preferencias reveladas es similar al Método AHP, en algunos aspectos, pero a nivel teórico se intenta construir un mapa de preferencias que los beneficiarios tienen de los beneficios que esperan recibir, desde los menos valorados a los más valorados. El problema, es que requiere de algunos supuestos de las funciones de utilidad igual para todos los beneficiarios y se intenta determinar las curvas de isoutilidad de los grupos, para todos los beneficios, luego se identifican las elasticidades (como en una función Cobb-Douglas) y con esto se determina cuánto satisfacen los beneficios, sin embargo el costo de realizar esto probablemente es demasiado alto para lo que se intenta realizar y tiene un grado alto de dificultad.*

### Preferencias reveladas



-  Dificultad: Alta
-  Objetividad: Media
-  Costo: Alto

### Evaluación ex post del nivel de satisfacción conseguido.

- Se puede medir el nivel de satisfacción posterior a la entrega de los beneficios, o al momento de que los beneficiarios utilizan el beneficio, con el objeto de retroalimentar la priorización del próximo año..

# Resumen de criterios de priorización de beneficios

## Metodologías de priorización

Encuesta/Focus	Votación/Talleres	Costo/Beneficio	Matriz de priorización	Preferencias reveladas
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Tipificación de beneficios	<input type="checkbox"/> Tipificación de beneficios	<input type="checkbox"/> Tipificación de beneficios	<input type="checkbox"/> Tipificación de beneficios	<input type="checkbox"/> Tipificación de beneficios
<input type="checkbox"/> Diseño de encuesta	<input type="checkbox"/> Conformar grupo expertos / o Beneficiarios	<input type="checkbox"/> Presupuestar el costo	<input type="checkbox"/> Definir variables comparación	<input type="checkbox"/> Grupos representativos
<input type="checkbox"/> Aplicación de encuesta	<input type="checkbox"/> Votación 1era etapa	<input type="checkbox"/> Medir el beneficio	<input type="checkbox"/> Aplicar metodología HP	<input type="checkbox"/> Escogen pares y se ordenan
<input type="checkbox"/> Resultados	<input type="checkbox"/> Votación 2da etapa	<input type="checkbox"/> Calcular costo/beneficio	<input type="checkbox"/> Valoración de cada beneficio	<input type="checkbox"/> Se ordena según 3-4 criterios
<input type="checkbox"/> Valoración de beneficios	<input type="checkbox"/> Votación 3da etapa /Ranking	<input type="checkbox"/> Ranking de beneficios	<input type="checkbox"/> Ranking de beneficios	<input type="checkbox"/> Ranking de beneficios
<input checked="" type="checkbox"/> Dificultad: Media	<input checked="" type="checkbox"/> Dificultad: Baja	<input checked="" type="checkbox"/> Dificultad: Media	<input checked="" type="checkbox"/> Dificultad: Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Dificultad: Alta
<input checked="" type="checkbox"/> Objetividad: Baja	<input checked="" type="checkbox"/> Objetividad: Media	<input checked="" type="checkbox"/> Objetividad: Media	<input checked="" type="checkbox"/> Objetividad: Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Objetividad: Media
<input checked="" type="checkbox"/> Costo: Bajo	<input checked="" type="checkbox"/> Costo: Bajo	<input checked="" type="checkbox"/> Costo: Medio	<input checked="" type="checkbox"/> Costo: Alto	<input checked="" type="checkbox"/> Costo: Alto