



DEPARTAMENTO DE
INGENIERIA COMERCIAL
UNIVERSIDAD TECNICA
FEDERICO SANTA MARIA

UNIVERSIDAD TÉCNICA FEDERIO SANTA MARÍA

Departamento de Ingeniería Comercial

MBA, Magíster en Gestión Empresarial

IDENTIFICACIÓN DE INSIGHTS DE CLIENTES PARA EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MARKETING Y FIDELIZACIÓN PARA CAJA 18

Tesina de Grado presentada por

Giovanni Andrés Cruz Osorio

Como requisito para optar el grado de

MBA, Magíster en Gestión Empresarial

Guía de Tesina Mg. Jorge Cea

Noviembre 2019

TITULO DE TESINA: “IDENTIFICACIÓN DE INSIGHTS DE CLIENTES PARA EL DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE MARKETING Y FIDELIZACIÓN PARA CAJA 18”

AUTOR: GIOVANNI ANDRÉS CRUZ OSORIO

TRABAJO DE TESINA, presentando en cumplimiento parcial de los requisitos para el Grado de MBA, Magíster en Gestión Empresarial de la Universidad Técnica Federico Santa María.

OBSERVACIONES: _____

COMISIÓN DE TESINA:

SR. JORGE CEA VALENCIA

SR. JUAN TAPIA GERTOSIO

SR. ALBERTO NARANJO TAPIA

Santiago, noviembre 2019

Todo el contenido, análisis, conclusiones y opiniones vertidas en este estudio son de mi exclusiva responsabilidad.

Nombre: GIOVANNI ANDRÉS CRUZ OSORIO

Fecha: 14 DE NOVIEMBRE DE 2019

RESUMEN EJECUTIVO

En el presente trabajo se muestra una metodología, junto con su aplicación, para proponer estrategias de fidelización orientadas al segmento pensionado de una caja de compensación.

La necesidad nace para entregar un mayor conocimiento del segmento y lograr fidelizarlo, siendo este el objetivo general. El propósito es evitar uno de los mayores problemas que es la fuga de pensionados, el cual es un inconveniente aun no resuelto por el área de marketing de la organización.

Para esto se realiza una recopilación y análisis de datos secundarios, proporcionados por distintos estudios y encuestas del adulto mayor. Posteriormente se aplica una investigación cualitativa, o investigación exploratoria, a través de la herramienta del focus group, con la finalidad de identificar insight del pensionado, y a partir de esto, proponer algunas estrategias de fidelización.

Lo anterior establece una base de conocimiento para futuros estudios de investigación de la organización.

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	4
1. INTRODUCCIÓN	10
2. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA	11
3. OBJETIVOS	12
3.1. Objetivo General	12
3.2. Objetivos Específicos	12
4. ANTECEDENTES	12
4.1. Descripción de la Organización	12
4.1.1. Antecedentes de la Organización	12
4.1.2. Misión y Visión.....	13
4.1.3. Valores Organizacionales.....	14
4.1.4. Qué es una caja de Compensación de Asignación Familiar.....	14
4.1.5. Como funciona y se financia una Caja de Compensación	14
4.1.6. Clientes de la Caja de Compensación	15
4.2. Descripción del Cliente	16
4.2.1. Tendencia del adulto mayor (según censo 2017).....	16
4.2.2. Radiografía al adulto mayor: ¿Vivir más para vivir mejor? (Gfk Adimark, 2016)..	17
4.2.3. La conciliación y el adulto mayor: salud, pensiones y cuidado (ESE Business School 2017)	19
4.2.4. Encuesta de Calidad de Vida Adulto Mayor e Impacto del Pilar Solidario (ENCAVIDAM)	22
4.3. Descripción del mercado	31
4.3.1. Otras cajas de compensación.....	31
4.3.2. Participación de Mercado.....	31
4.4. Resumen de encuestas	33
4.4.1. Estudio de Fuga de Pensionados	33
4.4.1.1. ¿Por qué se van los pensionados?	33
4.4.1.2. ¿Por qué cambian de caja de compensación nuestros afiliados?.....	34
4.4.2. Estadísticas de porcentajes de afiliación	35
4.4.3. Estudio de satisfacción anual (Kronos, consultoría e investigación de mercado)....	36
4.4.3.1. Datos de las encuestas	36
4.4.3.2. Resultados.....	40

5. MARCO TEORICO	46
5.1. Investigación de Mercado	46
5.1.1. Pasos de la investigación de mercados.....	47
5.1.2. Fuentes potenciales de errores en diseño de investigación de mercado.....	53
5.1.3. Propuesta de investigación de mercado	55
5.2. Investigación Cualitativa	56
5.2.1. Datos de investigación de mercado, y diferencia entre investigación cualitativa y cuantitativa.....	56
5.2.2. Razones para usar la investigación cualitativa.....	58
5.2.3. Clasificación de los procedimientos de investigación cualitativa	58
5.2.4. Entrevistas mediante sesiones de grupo	60
5.2.5. Procedimientos para plantear y conducir una sesión de grupo	62
5.2.6. Guía rápida de las sesiones de grupo	63
5.2.7. Ventajas, desventajas y aplicaciones de las sesiones de grupo	64
5.2.8. Análisis y reporte de datos cualitativos.....	66
5.2.9. Ética de la investigación de mercado	66
5.3. Insight	67
6. METODOLOGIA.....	69
7. DESARROLLO.....	72
7.1. Focus group grupo 1: 10 de septiembre de 2019.....	76
7.2. Focus group grupo 2: 26 de septiembre de 2019.....	82
7.3. Focus group grupo 3: 03 de octubre de 2019	89
7.4. Resumen de focus group y estrategias de fidelización.....	98
8. CONCLUSIONES.....	103
9. BIBLIOGRAFÍA.....	108
10. ANEXOS	110
10.1. Transcripción Focus Group 1	110
10.2. Transcripción Focus Group 2	138
10.3. Transcripción Focus Group 3	182

Índice de ilustraciones

Ilustración 1: Casa Matriz Caja 18. Fuente: Web Caja 18	13
Ilustración 2: Felicidad vs "mundos" adultos mayores. Fuente: [3].....	19
Ilustración 3: Clasificación de investigación de mercado. Fuente: [8]	46
Ilustración 4: Naturaleza de investigación de mercado. Fuente: [8]	47
Ilustración 5: Paso 1, definición del problema investigación de mercados. Fuente: [8].....	48
Ilustración 6: Paso 2, enfoque del problema de investigación de mercados. Fuente: [8]	48
Ilustración 7: Modelo analítico de conceptos. Fuente: [8]	49
Ilustración 8: Diseño de clasificación de investigación de mercado. Fuente: [8]	50
Ilustración 9: Clasificación de errores en investigación de mercados. Fuente: [8]	54
Ilustración 10: Clasificación de datos en investigación de mercados. Fuente: [8]	57
Ilustración 11: Clasificación de enfoques de procedimientos investigación cualitativa. Fuente: [8]	58
Ilustración 12: Pasos para realizar una sesión de grupo. Fuente: [8]	62
Ilustración 13: Metodología propuesta de investigación. Fuente: Elaboración propia	69
Ilustración 14: resumen de pasos Atlas/ti. Fuente: Elaboración propia	71
Ilustración 15: Nube de palabras, focus group 1. Fuente: Elaboración propia	76
Ilustración 16: Conceptos tratados, focus group 1. Fuente: Elaboración propia.....	77
Ilustración 17: Red de beneficios, focus group 1. Fuente: Elaboración propia	78
Ilustración 18: Red de comunicación, focus group 1. Fuente: Elaboración propia.....	79
Ilustración 19: Red de Sentimientos, focus group 1. Fuente: Elaboración propia	80
Ilustración 20: Actividad de priorización de beneficios, focus group 1. Fuente: Elaboración propia.....	81
Ilustración 21: Nube de palabras, focus group 2. Fuente: Elaboración propia	83
Ilustración 22: Conceptos utilizados, focus group 2. Fuente: Elaboración propia.....	84
Ilustración 23: Red de beneficios, focus group 2. Fuente: Elaboración propia	84
Ilustración 24: Red de comunicación, focus group 2. Fuente: Elaboración propia.....	86
Ilustración 25: Red de sentimientos, focus group 2. Fuente: Elaboración propia.....	87
Ilustración 26: Actividad de priorización de beneficios, focus group 2. Fuente: Elaboración propia.....	88
Ilustración 27: Nube de palabras, focus group 3. Fuente: Elaboración propia	90
Ilustración 28: Conceptos utilizados, focus group 3. Fuente: Elaboración propia.....	91
Ilustración 29: Red de beneficios, focus group 3. Fuente: Elaboración propia.....	91
Ilustración 30: Red de comunicación, focus group 3. Fuente: Elaboración propia.....	93
Ilustración 31: Red de sentimientos, focus group 3. Fuente: Elaboración propia.....	94
Ilustración 32: Actividad de beneficios existentes focus group 3. Fuente: Elaboración propia	96
Ilustración 33: Actividad de beneficios ideales, focus group 3. Fuente: Elaboración propia	96
Ilustración 34: Curva Z balanced Scorecard. Fuente: Elaboración propia.....	107

Índice de gráficos

Gráfico 1: Proyección cantidad de adultos mayores. Fuente: Elaboración propia con datos [1]...	16
Gráfico 2: Proyección población chilena por edad y sexo. Fuente: [2]	17
Gráfico 3: Proyección población chilena por edad. Fuente: CELADE-CEPAL, 2011.....	17
Gráfico 4: Afiliación de los mayores de 60 años al sistema previsional. Fuente: Casen 2013, [4]	20
Gráfico 5: Proyecciones de gasto en salud de adultos mayores (2002-2020). Fuente: Superintendencia de Salud, 2006 [4].....	20
Gráfico 6: Gastos de cuidados de largo plazo (2005-2020). Fuente: Braun, 2016 [4].....	21
Gráfico 7: Datos de encuestados ENCAVIDAM. Fuente: ENCAVIDAM [5].....	22
Gráfico 8: Situación económica adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]	24
Gráfico 9: Estado de salud adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]	24
Gráfico 10: Dificultad para realizar actividades de adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]	25
Gráfico 11: Dificultad y ayuda para realizar actividades de adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]	25
Gráfico 12: dolores de adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]	26
Gráfico 13: Tipo de ayuda que privilegian los adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5].....	26
Gráfico 14: Compañía de adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]	27
Gráfico 15: Actividades de adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]	28
Gráfico 16: Participación en organizaciones de adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5].....	28
Gráfico 17: Uso de tecnología de adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5].....	28
Gráfico 18: Ingreso mensual de adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]	29
Gráfico 19: Distribución de gastos de adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5].....	30
Gráfico 20: Gastos de salud y recreación adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5].....	30
Gráfico 21: Empresas afiliadas por Caja de Compensación. Fuente: SUSESO, [6].....	31
Gráfico 22: Trabajadores afiliadas por Caja de Compensación. Fuente: SUSESO [6]	32
Gráfico 23: Pensionados afiliadas por Caja de Compensación. Fuente: SUSESO [6]	32
Gráfico 24: Total afiliados por Caja de Compensación. Fuente: SUSESO [6].....	32
Gráfico 25: Razones de desafiliación de pensionados. Fuente: Informe propio Caja 18.....	33
Gráfico 26: Razones desafiliación pensionados, PBS y no PBS. Fuente: informe propio Caja 18	34
Gráfico 27: Razones de cambio de caja de compensación. Fuente: informe propio Caja 18	35
Gráfico 28: Comparación afiliados primera vez a sistema caja vs afiliados que ya pertenecían a sistema caja. Fuente: Informe propio Caja 18.....	36
Gráfico 29: Datos encuestados Kronos, Fuente: Kronos [7].....	37
Gráfico 30: Cambio de caja de compensación para pensionados. Fuente: Kronos [7]	38
Gráfico 31: Cambio de caja de pensionados, Santiago y regiones. Fuente: Kronos [7]	38
Gráfico 32: Motivo de cambio caja de compensación. Fuente: Kronos [7].....	39
Gráfico 33: Evaluación general cajas de compensación. Fuente: Kronos [7].....	40

Gráfico 34: Evaluación general cajas de compensación, Santiago y regiones. Fuente: Kronos [7]	41
Gráfico 35: Medición de atributos y beneficios de Caja 18. Fuente: Kronos [7]	42
Gráfico 36: Interés de beneficios de cajas de compensación. Fuente: Kronos [7]	43
Gráfico 37: Medios de comunicación de cajas de compensación. Fuente: Kronos [7]	44
Gráfico 38: Importancia de beneficios y servicios de cajas de compensación. Fuente: Kronos [7]	45

Índice de tablas

Tabla 1: Perfil de las personas que ejercen la labor de cuidadores. Fuente: SENAMA, 2011 [4]	21
Tabla 2: Diferencia entre investigación exploratoria y concluyente. Fuente: [8]	51
Tabla 3: Ventajas y desventajas de diseños longitudinales y transversales. Fuente: [8]	52
Tabla 4: Comparación investigación exploratoria, descriptiva y causal. Fuente: [8]	52
Tabla 5: Diferencia entre investigación cualitativa e investigación cuantitativa. Fuente: [8]	57
Tabla 6: Resumen de los 3 focus group. Fuente: Elaboración propia	98
Tabla 7: Resumen de insight para los 3 focus group. Resumen de los 3 focus group. Fuente: Elaboración propia	99
Tabla 8: insight utilizados en estrategia 1. Fuente: Elaboración propia	99
Tabla 9: insight utilizados en estrategia 2. Fuente: Elaboración propia	100
Tabla 10: insight utilizados en estrategia 3. Fuente: Elaboración propia	100
Tabla 11: insight utilizados en estrategia 4. Fuente: Elaboración propia	101
Tabla 12: insight utilizados en estrategia 5. Fuente: Elaboración propia	102

1. INTRODUCCIÓN

En mercados altamente competitivos, hoy es muy importante adaptarse a este entorno día a día, conocer a nuestros clientes y tener estrategias para fidelizarlo. Sin clientes, no hay sentido en la organización.

Esto funciona para todo tipo de mercado y cualquier modelo de negocio. Por lo tanto, es un tema transversal y que puede ser adaptado a cualquier organización.

El cliente debe ser el centro de la organización. De ahí salta la importancia de conocerlo bien, saber que necesita y por qué busca satisfacer sus necesidades con cierto producto y/o servicio. También, es importante saber por qué nos eligió y como poder fidelizarlo para que siga adquiriendo nuestros productos y/o servicios.

Las herramientas, o técnicas de fidelización, nos entregan como resultado mayor conocimiento del cliente, con lo que podemos buscar la forma de crearle valor y fidelizarlo. Conocer la percepción del cliente nos entrega indicios importantes a la hora de evaluar las debilidades y fortalezas de la organización, y también puede ayudar a identificar y priorizar los aspectos donde podrían implementarse acciones de mejora.

Caja de Compensación 18 de Septiembre necesita evitar la fuga de clientes, y que estos se vayan a la competencia (cosa que está pasando en la actualidad). Es por eso que se desea trabajar con esta institución, y así poder buscar alguna forma de revertir esta situación. En definitiva, se necesita retener y crear valor a los clientes ya afiliados.

2. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA

El objetivo de este trabajo es entregar un mayor conocimiento del segmento pensionado y lograr fidelizarlo. El propósito es evitar la fuga de pensionados, el cual es un problema real y concreto que vive la Caja de Compensación 18 de Septiembre.

A partir de lo anterior el tema a tratar es: “Investigación cualitativa para reconocer insight y encontrar una estrategia de fidelización para Caja 18 de Septiembre”.

Debido a que este problema a priori tiene poca claridad, se utilizará la investigación cualitativa, ya que esta es una metodología que se utiliza en la investigación exploratoria sin estructura, basada en muestras pequeñas que proporcionan conocimiento y comprensión del entorno del problema, da acceso a como los consumidores se expresan y descansa en la interpretación de los hallazgos del motivo de estudio. Como resultado establece una comprensión inicial del problema.

Específicamente, se usará la sesión de grupo, o focus group, las cuales son conversaciones colectivas o entrevistas grupales relacionadas al tema de investigación, muy utilizadas para descubrir sentimientos de los participantes. Precisamente, el propósito es encontrar insight, esos sentimientos profundos y emocionales que conectan a un consumidor con un producto.

Finalmente, una vez encontrado los insight, estos serán usados para proponer estrategias de fidelización.

Dentro del mundo de las Cajas de Compensación, existen 2 grandes grupos de afiliados: trabajadores (que son quienes dependen de un empleador, o una empresa) y pensionados.

Para el actual trabajo de tesina, se trabajará con los clientes pensionados, debido a que es “un mundo” más manejable y se alinea al foco estratégico actual de la Caja 18. Además, que ellos tienen la libertad individual de elección. Con los trabajadores no existe esto, ya que quien realiza la afiliación con una Caja de Compensación es la empresa, existiendo muchas variables externas, políticas y de conveniencia en esta decisión. Por mucho que se le entregue valor a un trabajador, si su empresa, o entidad tomadora de decisión, decide cambiarse, no hay vuelta atrás. Por lo tanto, aunque se pueda modelar algo para los trabajadores, en la práctica no será tan factible.

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

- Realizar una investigación de mercados mediante técnicas cualitativas para identificar insights en un segmento de clientes de Caja 18 para realizar propuestas de estrategias de marketing y fidelización.

3.2. Objetivos Específicos

- Estudiar la situación actual del cliente pensionado y su relación con la Caja de Compensación.
- Análisis de herramientas cualitativas para encontrar insight del cliente pensionado.
- Desarrollar y proponer estrategias de fidelización para clientes pensionados.

4. ANTECEDENTES

4.1. Descripción de la Organización

4.1.1. Antecedentes de la Organización

- **Razón Social:** Caja de Compensación de Asignación Familiar 18 de Septiembre.
- **Naturaleza Jurídica:** Corporación de Derecho Privado, sin fines de lucro.
- **RUT:** 82.606.800-0.
- **Domicilio:** Nataniel Cox 125, Casa Matriz.
- **Región:** Metropolitana.
- **Teléfono:** 600 718 18 18
- **Página Web:** www.caja18.cl
- **Email:** contactos@caja18.cl
- **Representante Legal:** Juan Cristóbal Philippi Irrarázaval.
- **Gerente General:** Álvaro Cámara Lodigiani.



Ilustración 1: Casa Matriz Caja 18. Fuente: Web Caja 18

Desde el surgimiento de las Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF), como corporaciones de derecho privados sin fines de lucro con patrimonio propio, creadas por decreto con fuerza de ley, (DFL) N°245 de julio de 1953, cuyo origen data a una iniciativa de asociaciones de empleadores con la finalidad de otorgar prestaciones exclusivas a sus propios trabajadores.

Posteriormente, sus beneficios se ampliaron a todos los trabajadores que quisieran incorporarse a estas corporaciones, por Decreto Ley (DL) N°1.596 de 1976, en el año 1998 por Ley 19.539 se incorpora a los Pensionados y finalmente por medio de la ley 20.233 del año 2007 se incorpora a los empleados públicos.

Actualmente, cuentan con cuarenta y cuatro sucursales distribuidas geográficamente entre las regiones de Arica y Punta Arenas; con trabajadores contratados al servicio de sus afiliados. Hoy en día, Caja de Compensación 18 de Septiembre, está compuesta por un directorio de 6 integrantes, cuyo presidente es Cristóbal Philippi Irarrázaval y una administración liderada por su actual Gerente General Don Álvaro Cámara Lodigiani.

4.1.2. Misión y Visión

Misión

Entregar bienestar social, entendiendo y atendiendo las necesidades de nuestros afiliados y grupos familiares.

Visión

Actores significativos en el bienestar social.

4.1.3. Valores Organizacionales

- **Cultura de Servicio:** El bienestar comienza con el trabajo bien hecho en todas las instancias, tanto internas como de cara a clientes.
- **Honestidad:** Todas nuestras actividades se deben enmarcar en los principios de lealtad y transparencia a nuestra Caja y hacia nuestros afiliados y proveedores.
- **Trabajo en Equipo:** En Caja 18 creemos que la diversidad de opiniones, el respeto y el actuar de manera conjunta es la única forma de cumplir con nuestra misión.
- **Eficiencia:** Es nuestra obligación ética utilizar los recursos que disponemos de manera austera y eficiente para maximizar la colocación de créditos sociales y mejorar el bienestar de nuestros afiliados.
- **Perseverancia:** Debemos buscar permanentemente el bienestar de nuestros afiliados, en cada acción que realizamos, comenzando por todo lo relacionado con el crédito social, que es el gran movilizador de la calidad de servicio y de la sustentabilidad de la Caja.
- **Respeto:** Nuestra actitud debe ser respetuosa con nuestros afiliados, compañeros de trabajo y con nosotros mismos.

4.1.4. Qué es una caja de Compensación de Asignación Familiar

Son corporaciones de derecho privado sin fines de lucro, cuya principal función es administrar prestaciones de seguridad social por cuenta del Estado, como son las de Asignación Familiar, Subsidio por incapacidad laboral, Subsidio de cesantía.

Estar afiliado a una C.C.A.F no tiene costo para el empleador, ni para el trabajador. Por su parte, los afiliados bajo la modalidad de “pensionados” pagan el 1% de su pensión.

Las C.C.A.F participan del sistema chileno de seguridad social, con el rol principal de mejorar el bienestar de los trabajadores y pensionados, así como otras instituciones públicas y privadas tienen otros roles dentro de la seguridad social.

4.1.5. Como funciona y se financia una Caja de Compensación

En Chile, a cada trabajador de sus remuneraciones le son descontadas un porcentaje destinado a salud, correspondiente a un 7% de sus ingresos, de este porcentaje, solo un 0.6% es destinado a las Cajas de Compensación. El Gobierno reconoce este pago a las C.C.A.F por la administración de estos recursos; asimismo, recaudan excedentes respecto a la prestación de servicios a las personas y empresas, excedentes que principalmente provienen de la colocación de créditos de consumo.

Por su parte, estos excedentes deben ser reinvertidos en nuevos beneficios para los afiliados, en mejoras a la organización y en el bienestar de sus empleados.

Su directorio es elegido de forma democrática y compuesto por representantes de las empresas adherentes y de los trabajadores afiliados. La afiliación es voluntaria y sin costo adicional para la empresa y el trabajador.

Los afiliados por ley son beneficiarios de:

- Asignación Familiar.
- Subsidio de Incapacidad Laboral.
- Subsidio de Cesantía.

Como institución de previsión social, la principal función es administrar:

- Prestaciones Legales.
- Prestaciones Adicionales.
- Sistema de Crédito Social.
- Prestaciones Complementarias.

A diferencia de otras empresas similares, las Cajas de Compensación reinvierten todos sus excedentes, obtenidos principalmente de la colocación del crédito social, en más y mejores beneficios para sus afiliados y sus familias.

Cabe destacar que las funciones y actos de las Cajas de Compensación, están supeditadas por la Superintendencia de Seguridad Social, ente además fiscalizador.

4.1.6. Clientes de la Caja de Compensación

Existen 2 grandes grupos de clientes a las Cajas de Compensación:

- **Trabajadores:** Corresponde a personas que dependen contractualmente de un empleador, a quienes se les descuenta mensualmente el 7% de su remuneración por concepto de salud (legalmente el 0,6% va dirigido a la Caja de Compensación).
- **Pensionados:** Corresponde a personas que ya se encuentran en estado pensionado y tienen la opción de afiliarse libremente a alguna Caja de Compensación. A quienes se afilian, se les descuenta mensualmente el 1% de su pensión.

4.2. Descripción del Cliente

4.2.1. Tendencia del adulto mayor (según censo 2017)

Los adultos mayores son un segmento que crece rápidamente y que cada vez adquiere mayor porcentaje en la población.

De acuerdo al último censo, realizado el 2017 [1], existen 2.980.921 adultos mayores (más de 60 años) en el país, correspondientes al 16% de la población. Al hacer una proyección, se estima que para el 2025 [2], este porcentaje será del 19% de la población (3.988.537 adultos mayores), y para el 2030 será el 22% de la población (4.615.701 adultos mayores).

Gráficamente se tiene la siguiente proyección en cantidad del adulto mayor:

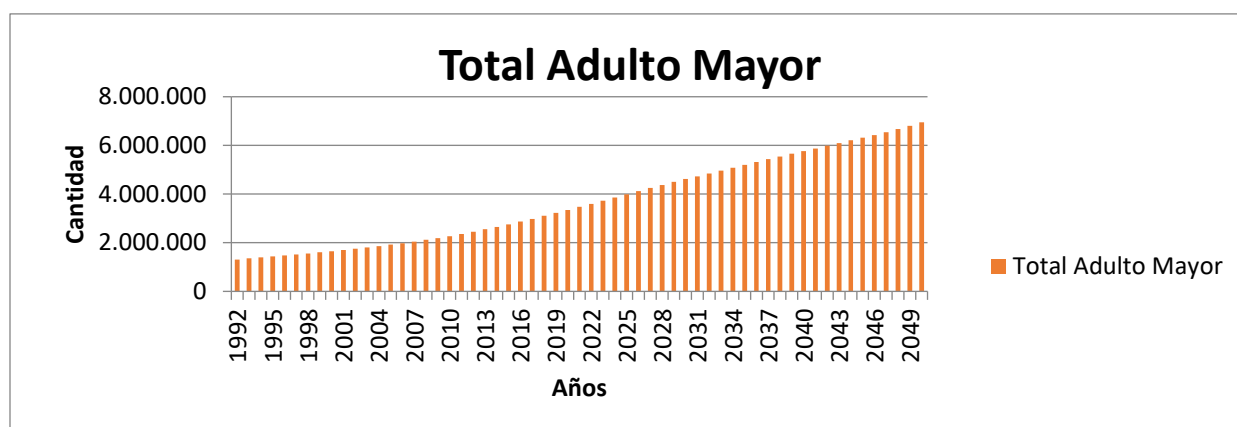


Gráfico 1: Proyección cantidad de adultos mayores. Fuente: Elaboración propia con datos [1]

La población chilena está inmersa en un proceso de envejecimiento demográfico que es producto de dos procesos coincidentes. Por una parte, las expectativas de vida aumentan, dado principalmente por el desarrollo y mejoras en la salud. Esto produce que las personas vivan más, lo que aumenta la población de adultos mayores. Por otra parte, las tasas de natalidad decrecen, lo que hace que la población joven disminuya.

Gráficamente, para Chile se puede proyectar lo siguiente:

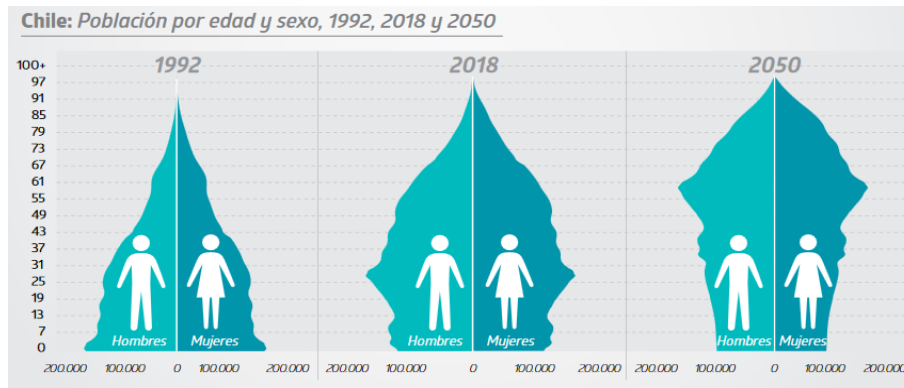


Gráfico 2: Proyección población chilena por edad y sexo. Fuente: [2]

Chile está en un proceso de transición demográfica hacia el envejecimiento de su población. Donde se produce una rápida disminución de la población joven y un aumento de edad de los adultos mayores, lo cual ocurre en un plazo más largo:

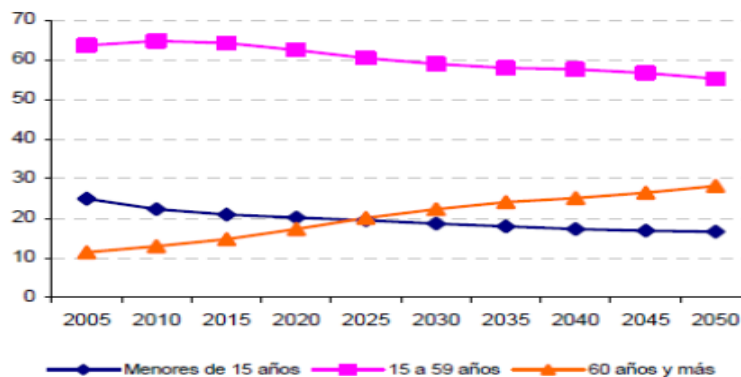


Gráfico 3: Proyección población chilena por edad. Fuente: CELADE-CEPAL, 2011

4.2.2. Radiografía al adulto mayor: ¿Vivir más para vivir mejor? (Gfk Adimark, 2016)

Según la presentación Gfk Adimark (2016) [3], existen algunos datos interesantes:

- En más de 2.000.000 de hogares, tenemos un adulto mayor viviendo en él. En el 36% de los hogares chilenos, vive al menos un adulto mayor.
- El 75% de los adultos mayores es jefe de hogar.
- El 40% de los adultos mayores que son jefes de hogar, trabaja.
- El 57% de los adultos mayores que son jefes de hogar, son jubilados o pensionados, es decir, 3 de cada 5 adultos mayores, debe mantener su hogar sólo con lo que recibe de pensión o jubilación.
- El 55% de los adultos mayores está casado

Respecto a la vida sana:

- El 47% está satisfecho con su aspecto o apariencia física.
- El 53% está satisfecho con su estado de salud físico o mental.
- El 62% prefiere la calidad por sobre la cantidad de sus alimentos.
- El 29% Hace ejercicio físico con regularidad.

Respecto al tiempo libre:

- El 60% usa Whatsapp.
- El 21% está interesado en la tecnología.
- El 44% se tomó vacaciones el último año.
- El 5% ha ido al estadio en los últimos 3 meses.
- El 56% está satisfecho con su tiempo libre

El 33% de los adultos mayores trabaja (en general, 1 de cada 3 adultos mayores trabaja):

- El 36% es C1, el 24% es C2, el 25% es C3, el 37% es D. Algunos trabajan para “sentirse vivos”, otros más “para vivir”.
- El 52% está satisfecho con el trabajo que desempeña.
- El 34% está satisfecho con sus ingresos.

Respecto al bienestar material, llegar a fin de mes se transforma en casi una odisea en la mitad de los hogares de los adultos mayores:

- Al 44% no le alcanza su sueldo para llegar a fin de mes.
- El 43% ahorra ante una posible emergencia o imprevisto.
- El 43% está conforme con la situación económica de su hogar.

Respecto al bienestar emocional:

- El 73% está satisfecho con su relación de pareja.
- El 70% está satisfecho con la relación con su familia.
- El 60% está satisfecho con la relación con sus amigos.
- El 69% está satisfecho con el bienestar de sus hijos.

Cómo se sitúan respecto al futuro (en general es un segmento optimista):

- El 45% Está satisfecho con lo que viene para su futuro.
- El 67% Está satisfecho con la libertad para tomar decisiones en su vida.

Elementos que explican hoy la felicidad de los adultos mayores:

Regresión felicidad versus "mundos" de adultos mayores

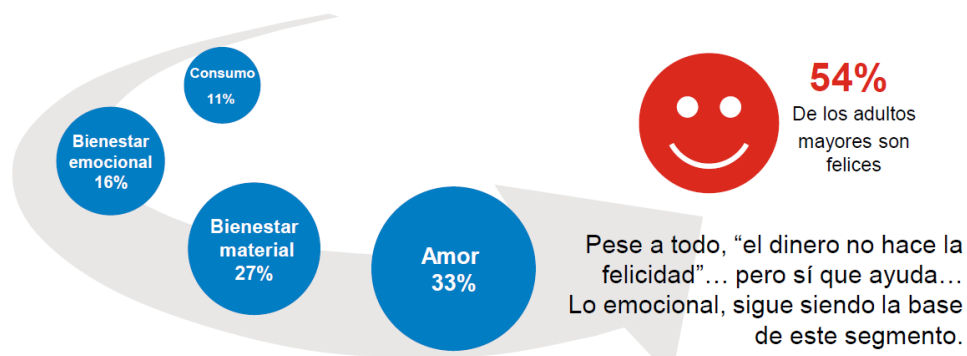


Ilustración 2: Felicidad vs "mundos" adultos mayores. Fuente: [3]

4.2.3. La conciliación y el adulto mayor: salud, pensiones y cuidado (ESE Business School 2017)

El centro de Trabajo y Familia Grupo Security del ESE Business School, en su informe “La conciliación y el adulto mayor: salud, pensiones y cuidado” [4], estudia al adulto mayor enfocándose en tres áreas: salud, pensión y cuidado.

Salud

- Se debe reconocer que los adultos mayores necesitan cuidados diferentes al resto de la población y son quienes demandan mayor cantidad de prestaciones, generan mayores gastos al sistema y pagan las cotizaciones promedio por plan de salud más caras.
- La mayor parte de los desembolsos que una persona realiza a lo largo de la vida en gastos en salud, se producen durante la última etapa del ciclo vital.
- En Chile ha habido una tendencia hacia el aumento de estos gastos, afectando al sistema público y privado, pero en mayor medida al público. Esto dado que el sistema privado (Isapres) a través de una declaración de salud o alza de precios intentan evitar o simplemente no admiten a los afiliados de mayor riesgo, por sufrir enfermedades de alto costo o por tener más edad. De esta forma la población adulta se encuentra mayoritariamente en el sistema público de salud (Fonasa).
- En Chile un 86,10% de los mayores de 60 años pertenece al sistema público y un 7,40% pertenece al sistema privado:

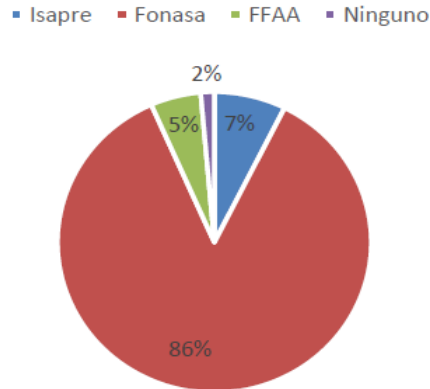


Gráfico 4: Afiliación de los mayores de 60 años al sistema previsional. Fuente: Casen 2013, [4]

- Se estima que entre un 25-30% de las personas de 85 años o más padecen cierto grado de deterioro cognitivo, como, por ejemplo, el Alzheimer.
- En el periodo de 6 años (del 2008 al 2014) el gasto real en salud aumentó anualmente en promedio 8,4% para el sistema.

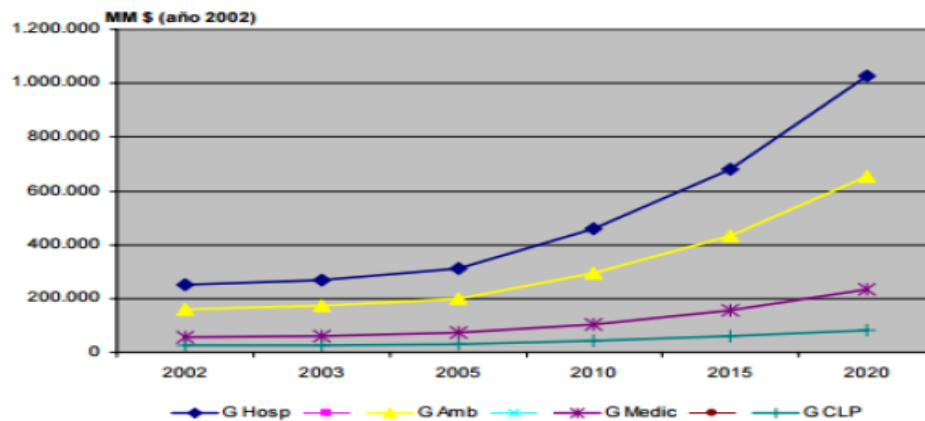


Gráfico 5: Proyecciones de gasto en salud de adultos mayores (2002-2020). Fuente: Superintendencia de Salud, 2006 [4]

Pensiones

- Existen dos tendencias a nivel mundial:
 - Los gobiernos han elevado la edad de jubilación.
 - La población laboralmente activa entre los 55 y 64 años va en aumento.
- En cuanto a la edad de jubilación, Chile establece junto a otros doce países de la OCE una edad diferente de jubilación entre hombres y mujeres. Se espera una eliminación paulatina de esta diferencia, principalmente aumentando la edad de la mujer para jubilarse.

- En nuestro país, hoy existe una importante brecha en las pensiones entre hombres y mujeres debido a la alta inactividad, bajos y menores salarios, menor edad de jubilación y mayor esperanza de vida de las mujeres.

Cuidado

- En términos generales, hoy la propia familia es la que se dedica al cuidado de este grupo y especialmente la mujer (86% de las veces el principal cuidador de las personas mayores con dependencia son mujeres), las cuales dejan de estudiar o trabajar para brindar los cuidados necesario.

Parentesco	Total	Mujeres	Hombres
Hijo(a)	44,0%	83,7%	16,3%
Esposo(a)	23,8%	75,5%	24,5%
Hermano(a) o cuñado(a)	3,8%	88,2%	11,8%
Yerno/nuera	6,7%	86,7%	13,3%
Nieto(a)	6,7%	83,3%	16,7%
Otro familiar	8,1%	93,3%	6,7%
Otro no familiar	4,9%	100%	0%
Servicio doméstico	1,8%	100%	0%
<i>Total</i>	<i>100%</i>	<i>81%</i>	<i>19%</i>

Tabla 1: Perfil de las personas que ejercen la labor de cuidadores. Fuente: SENAMA, 2011 [4]

- La capacidad de la familia para cuidar a los adultos mayores está disminuyendo, debido a que las familias también han sufrido una transformación siendo cada vez más pequeñas.
- Cada vez más mujeres trabajan, lo que dificulta el cuidado del adulto mayor, especialmente en los casos de dependencia.
- De acuerdo a la Fundación IM Trust (2016), los gastos por cuidados de largo plazo han ido aumentando en el tiempo y se estima que así seguirá siendo:

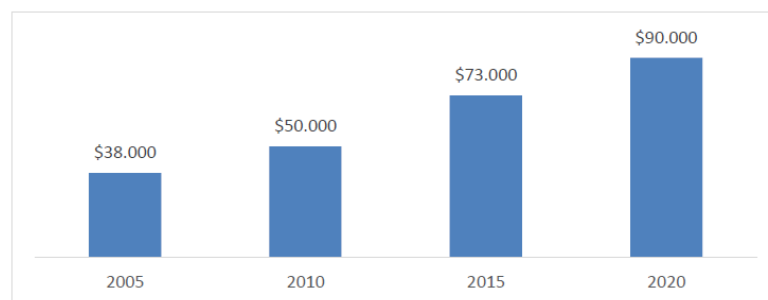


Gráfico 6: Gastos de cuidados de largo plazo (2005-2020). Fuente: Braun, 2016 [4]

4.2.4. Encuesta de Calidad de Vida Adulto Mayor e Impacto del Pilar Solidario (ENCAVIDAM)

La Encuesta de Calidad de Vida del Adulto Mayor (ENCAVIDAM) [5], constó, en su línea base, de 2.523 personas de 60 años y más siendo aplicada entre el 25 de noviembre de 2017 y el 20 de febrero de 2018 por el Centro de Encuestas y Estudios Longitudinales de la Universidad Católica.

La ENCAVIDAM está dividida en seis secciones:

1. Sección I: Información general del entrevistado

Algunos datos generales de los encuestados son los siguientes:

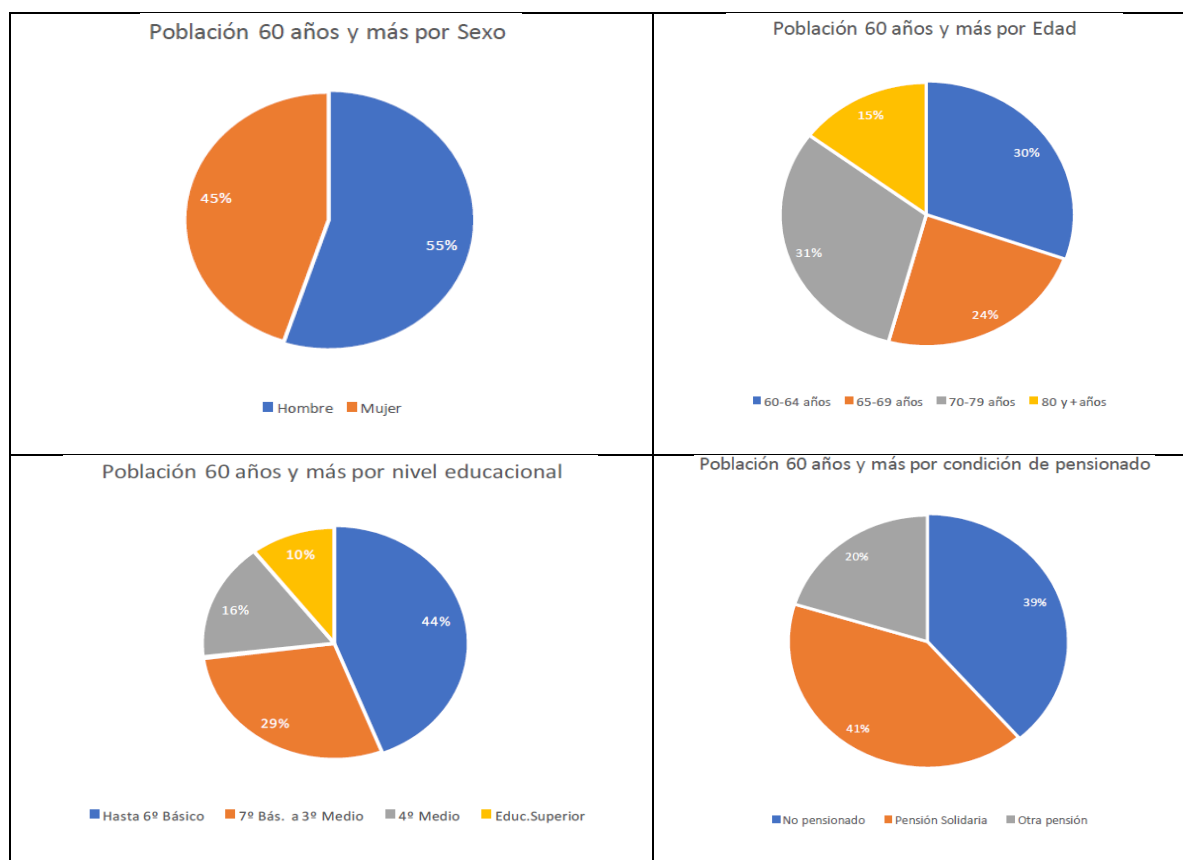


Gráfico 7: Datos de encuestados ENCAVIDAM. Fuente: ENCAVIDAM [5]

Respecto al hogar:

- El 21% de la población 60 años y más vive sola.

Ante la consulta: “Si le ofrecieran un trabajo, ¿estaría disponible para comenzar a trabajar? (% sobre el total que no trabaja)”:

- El 10,7% dice: “Si, ahora mismo”.
- El 2% dice: “Si, en otra época del año”.
- El 85,5% dice: “No”.
- El 1,8% dice: “No sabe”.

Respecto al trabajo:

- El 62,2% trabaja, entre los 60 y 64 años.
- El 37,1% trabaja, entre los 65 y 69 años.
- El 24,2% trabaja, entre los 70 y 79 años.
- El 9,5% trabaja, con 80 años o más.

2. Sección II: Satisfacción personal, económica y salud

Algunas respuestas relacionadas con la satisfacción personal fueron las siguientes:

- 75% de las personas mayores está de acuerdo con que “Las cosas se ponen cada vez peor a medida que usted envejece”.
- Casi 80% de las personas mayores está de acuerdo con que tiene menos energía en relación con un año atrás.
- 54% de la población mayor, por otra parte, está de acuerdo con la afirmación “Entre más viejo se pone más inútil se siente”.
- Por otra parte, 46,5% de las personas están de acuerdo con que ahora son menos felices que cuando eran jóvenes.
- 77% de las personas mayores indicó tomar medicamentos o remedios, diariamente.

Al ser consultado sobre su situación económica, el resultado fue el siguiente:

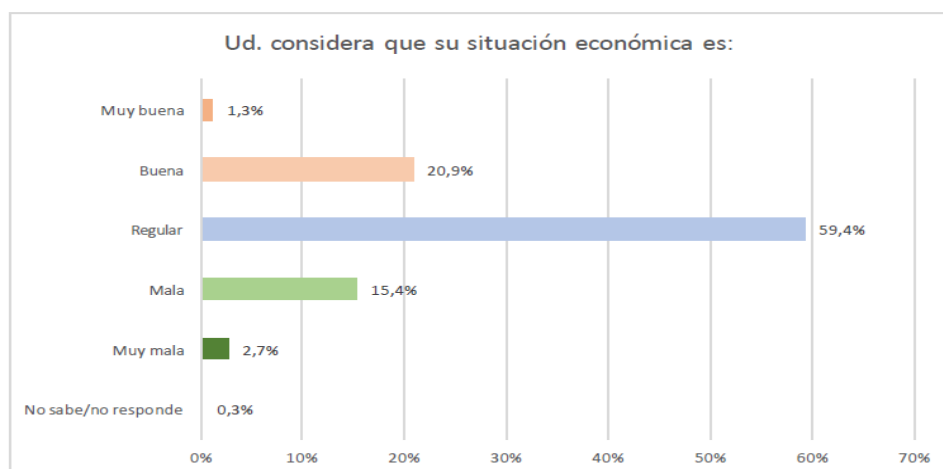


Gráfico 8: Situación económica adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]

En cuanto a temas de salud, se obtuvo lo siguiente:

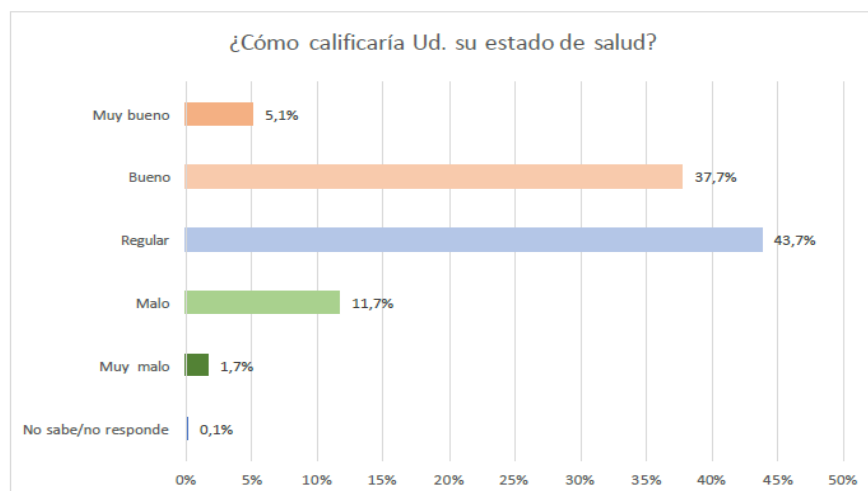


Gráfico 9: Estado de salud adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]

Respecto a las enfermedades diagnosticadas, para los adultos mayores se obtuvo lo siguiente:

- El 60% diagnosticado con hipertensión.
- El 40% diagnosticado con reumatismo, lumbago, dolor en músculos, ligamentos, tendones, articulaciones y escoliosis.
- El 36% tiene artritis o artrosis.
- El 33% tiene colesterol alto.
- El 28% tiene diabetes.
- El 20% tiene cefalea.
- El 20% tiene depresión.
- El 16% tiene problemas cardíacos.

Respecto a la dificultad para realizar ciertas actividades, se obtuvo lo siguiente:

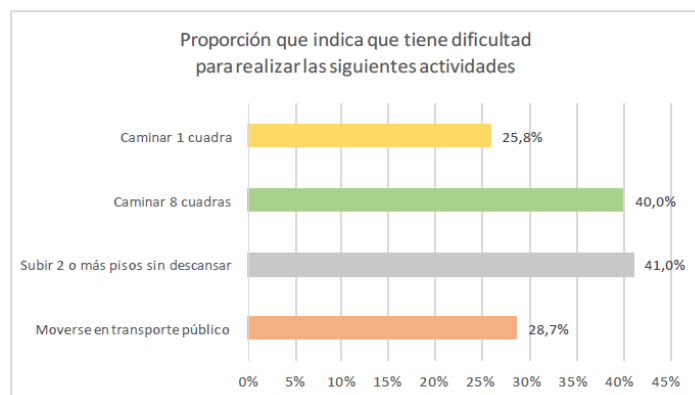


Gráfico 10: Dificultad para realizar actividades de adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]

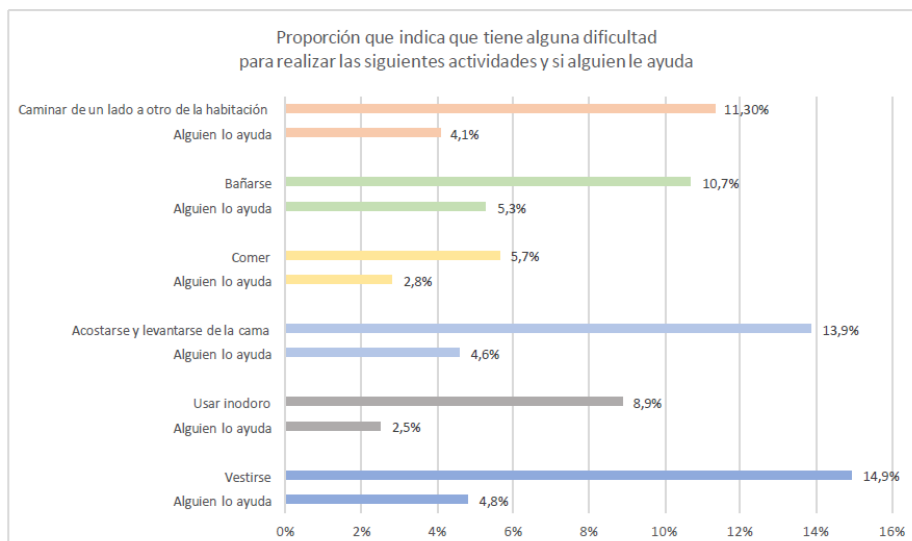


Gráfico 11: Dificultad y ayuda para realizar actividades de adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]

Al ser consultado si sufre dolor de algún tipo, se obtuvo lo siguiente:

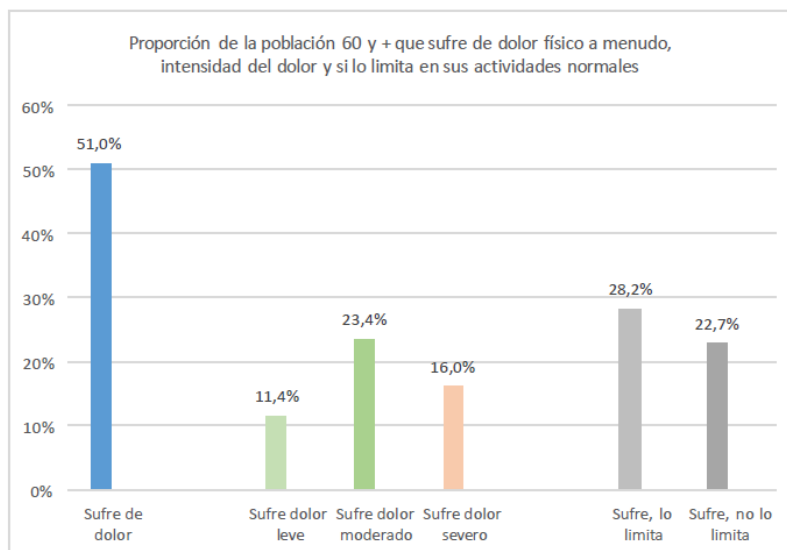


Gráfico 12: dolores de adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]

3. Sección III: Satisfacción del individuo con el entorno

La Sección III de la Encuesta Calidad de Vida Adulto Mayor, aborda aspectos sobre la satisfacción de los individuos encuestados con su entorno y profundiza en sus redes de apoyo, entre otros aspectos.

Al ser consultado en caso de poder contar con una persona, se obtuvo lo siguiente:

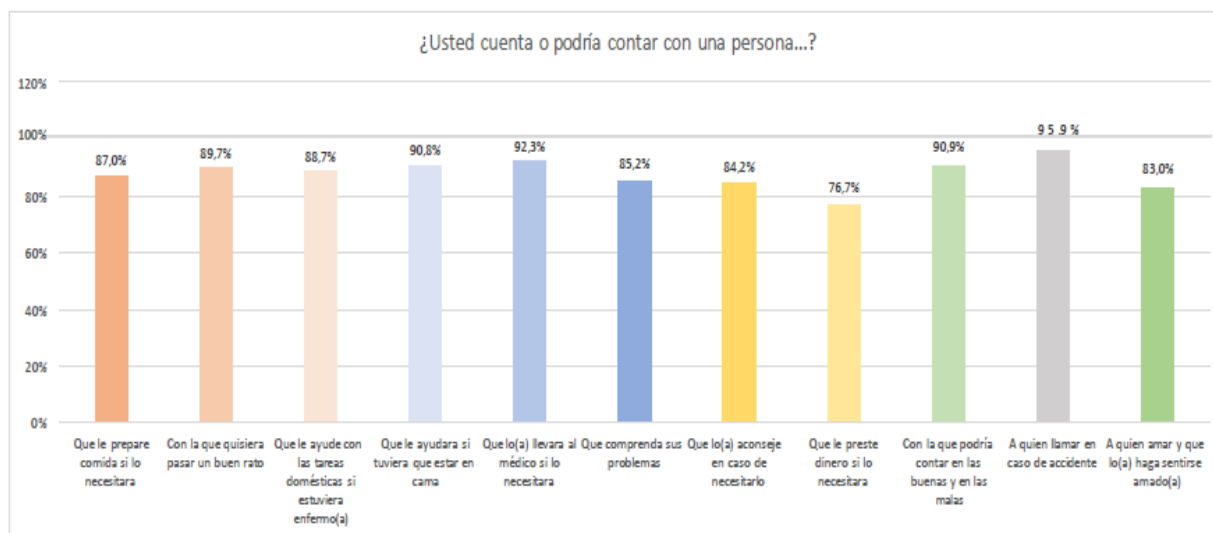


Gráfico 13: Tipo de ayuda que privilegian los adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]

Respecto a la compañía, se obtuvo lo siguiente:

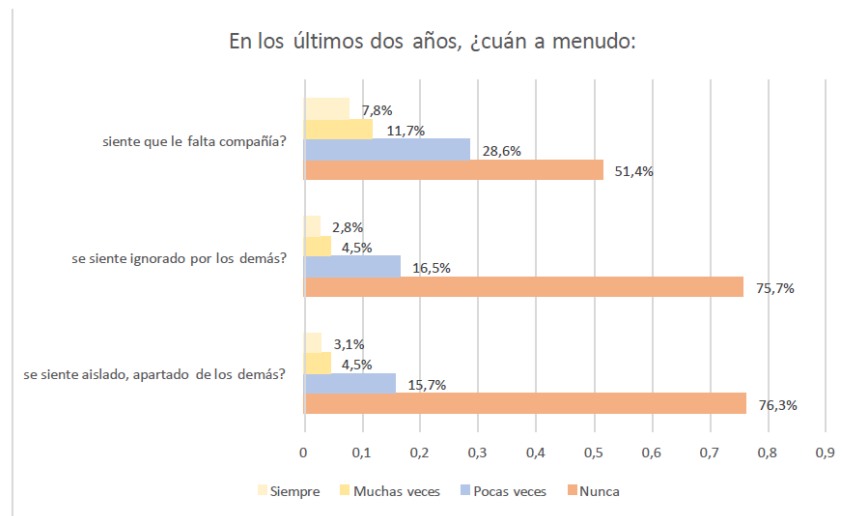


Gráfico 14: Compañía de adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]

Respecto a personas mayores que declaró haber experimentado “muchas veces” o “siempre” alguna situación discriminatoria en los últimos dos años:

- 6,3% indicó “haber sido tratado con menos cortesía o respeto que el resto de la gente”.
- 4,8% señaló “haber sido tratado como si fuera menos inteligente”.
- 4,3% remarca “haber recibido peor atención que el resto en hospitales y centros de salud”.
- 3,9% indico que “sufre o ha sufrido abandono”.

4. Sección IV: Uso del tiempo

La sección IV del cuestionario de la Encuesta Calidad de Vida Adulto Mayor, incluye información que permite dimensionar actividades y uso del tiempo por parte de las personas mayores.

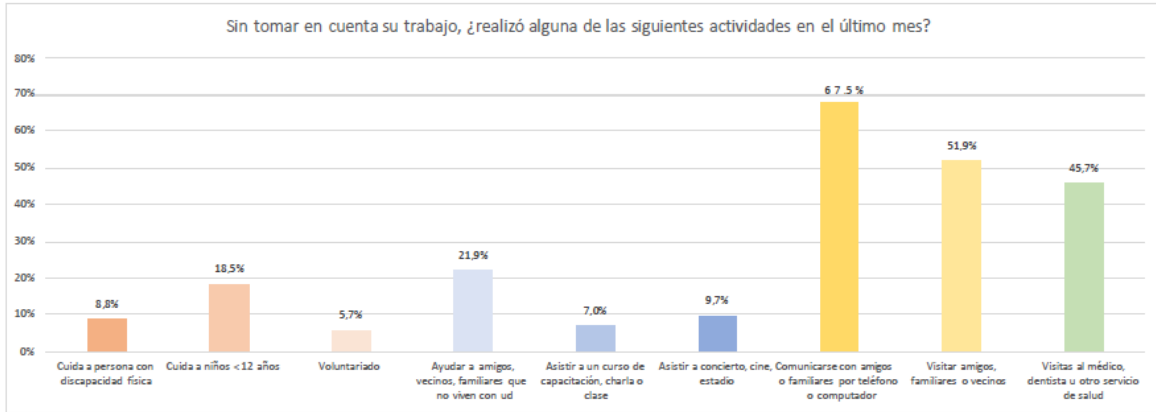


Gráfico 15: Actividades de adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]

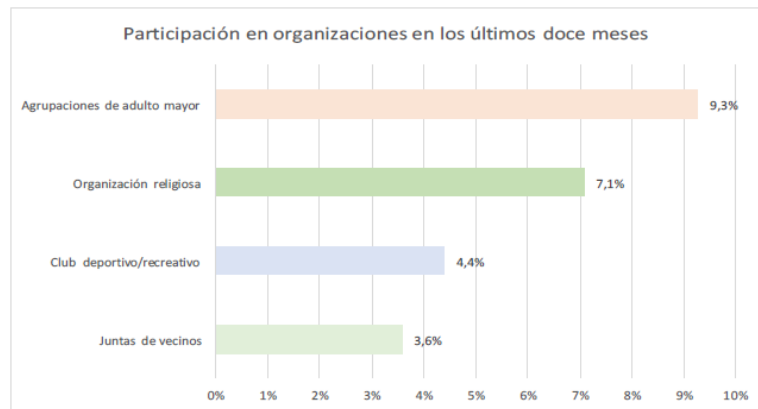


Gráfico 16: Participación en organizaciones de adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]

5. Sección V: Uso de tecnologías

La Sección V de la encuesta se refiere al uso de tecnologías en las personas mayores.

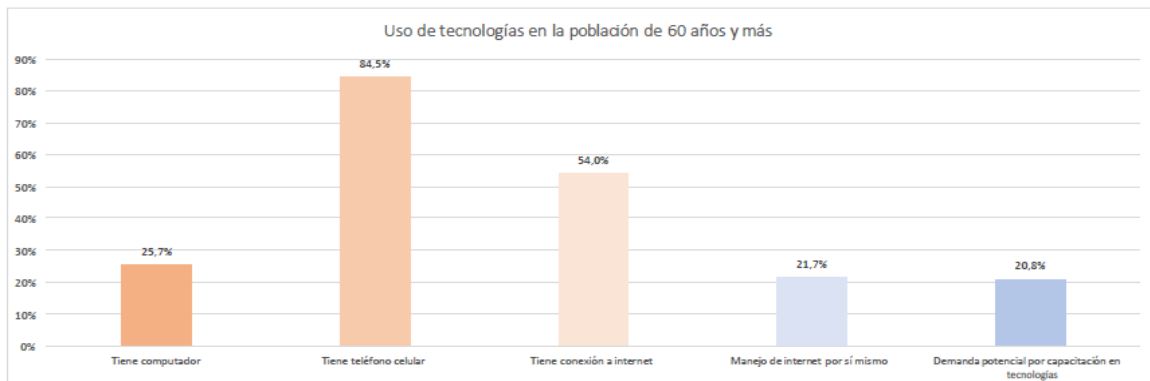


Gráfico 17: Uso de tecnología de adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]

- Preguntados acerca del caso de necesitar escribir o recibir un correo electrónico, o bien buscar alguna información o realizar algún trabajo por Internet, 21,7% de las personas mayores indicó que lo haría por sí mismo, sin pedir ayuda a otras personas.
- A quienes no hacen dicha acción por sí mismos, se les pregunta si asistirían a un curso o capacitación para el uso del computador y nuevas tecnologías. El grupo que responde afirmativamente, asciende a casi 21% de la población.

6. Sección VI: Organización del presupuesto

La última sección de la encuesta, recoge información sobre ingresos individuales, así como sobre gastos del hogar e individuales, profundizando en el detalle de los ítems en los que se gasta el presupuesto.

Respecto al ingreso total, se obtuvo lo siguiente:

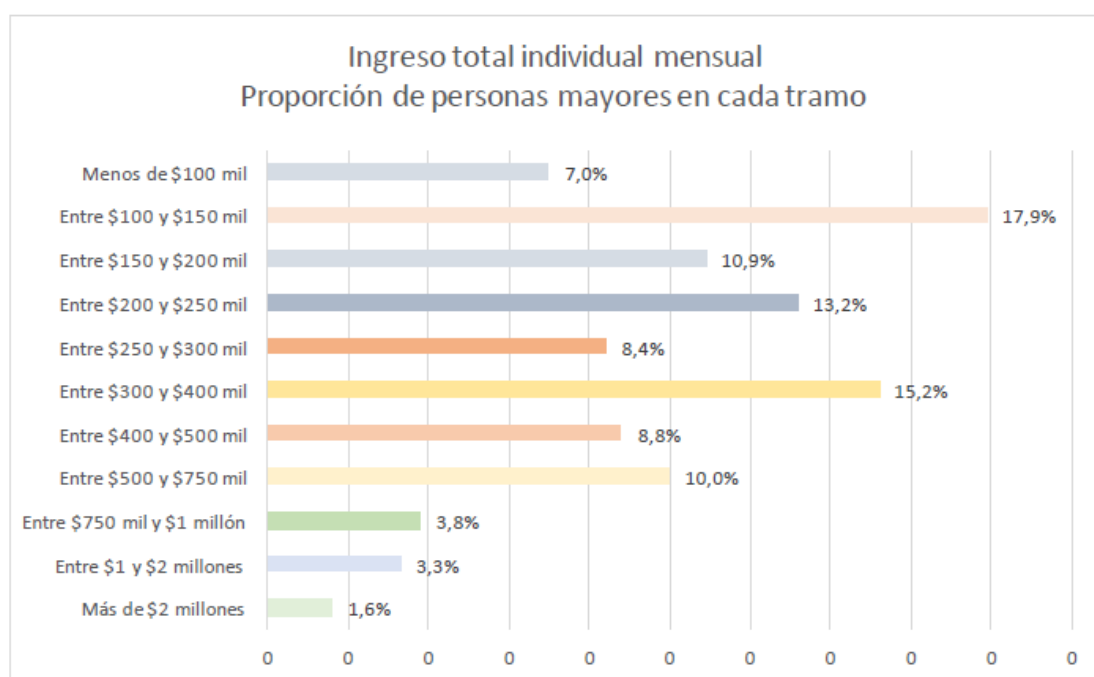


Gráfico 18: Ingreso mensual de adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]

Respecto a cómo distribuyen los gastos en el hogar, se obtuvo:

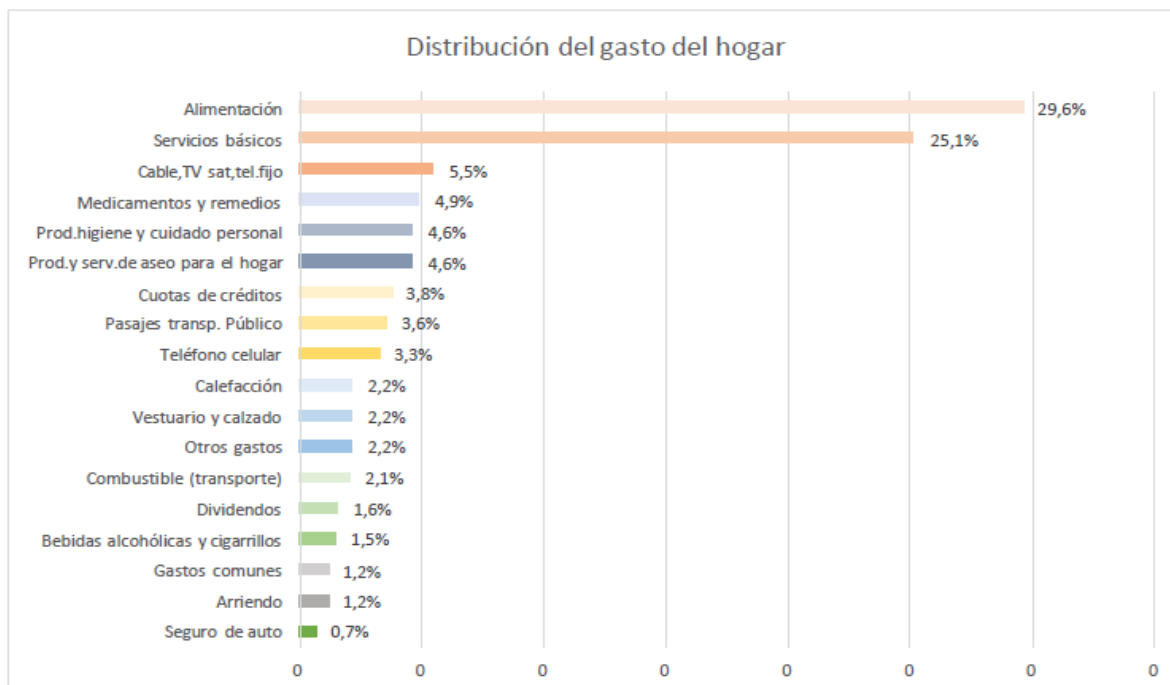


Gráfico 19: Distribución de gastos de adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]

En cuanto a gastos de salud y recreación, se obtuvo:

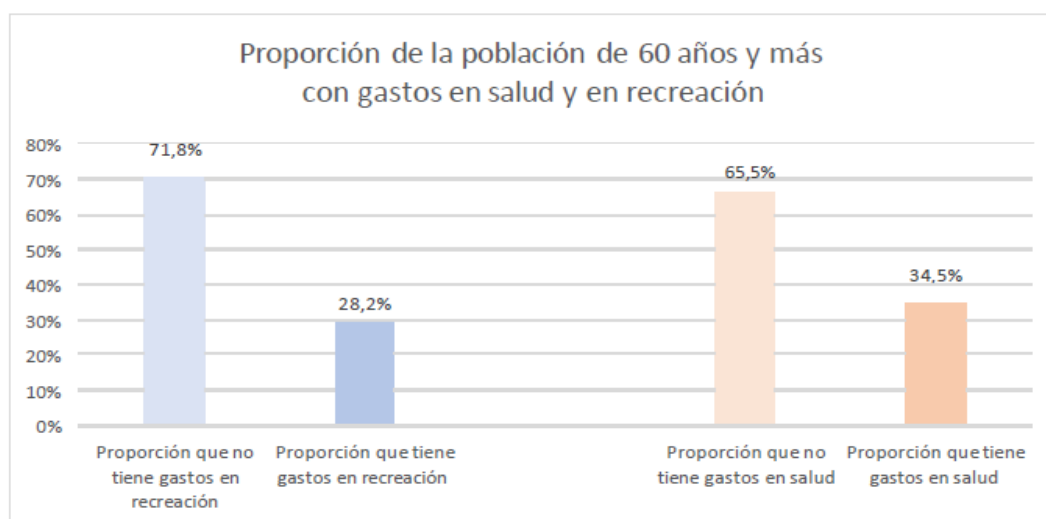


Gráfico 20: Gastos de salud y recreación adultos mayores. Fuente: ENCAVIDAM [5]

4.3. Descripción del mercado

4.3.1. Otras cajas de compensación

Actualmente, en Chile existen solo 4 Cajas de Compensación de Asignación Familiar (CCAF), estas son:

- CCAF de Los Andes.
- CCAF La Araucana.
- CCAF Los Héroes.
- CCAF 18 de Septiembre.



Cada una de ellas, a través de sus respectivas ofertas de beneficios, tienen la misión de contribuir a mejorar la calidad de vida y bienestar de sus afiliados.

4.3.2. Participación de Mercado

En cuanto a la participación de mercado, esta puede ser visualizada a través del número de empresas, número de trabajadores, número de pensionados y número de afiliados totales. Los datos fueron obtenidos desde las estadísticas generadas por la Super Intendencia de Seguridad social (SUSESO) [6], a abril de 2019. Los datos son los siguientes:

Número de empresas afiliadas

C.C.A.F.	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
DE LOS ANDES	57.371	57.271	57.212	57.139
LA ARAUCANA	8.839	8.793	8.737	8.739
LOS HEROES	10.801	11.043	11.120	11.172
18 DE SEPTIEMBRE	10.745	10.662	10.588	10.541
TOTAL	87.756	87.769	87.657	87.591

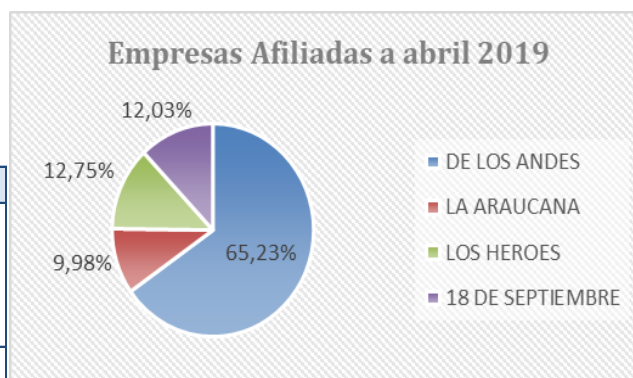


Gráfico 21: Empresas afiliadas por Caja de Compensación. Fuente: SUSESO, [6]

Número de trabajadores afiliados

C.C.A.F.	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
DE LOS ANDES	3.745.526	3.772.361	3.765.344	3.774.008
LA ARAUCANA	1.043.733	1.052.158	1.053.166	1.066.877
LOS HEROES	432.594	441.991	447.615	456.371
18 DE SEPTIEMBRE	295.458	295.195	295.299	296.207
TOTAL	5.517.311	5.561.705	5.561.424	5.593.463

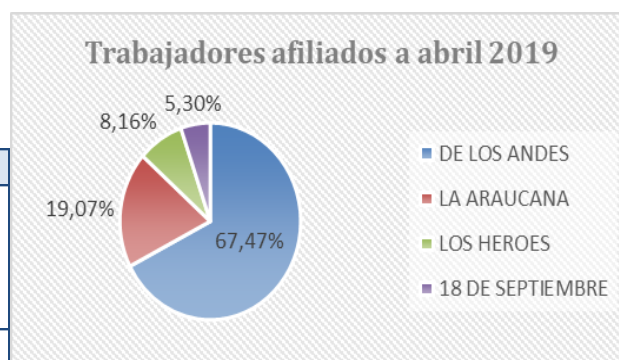


Gráfico 22: Trabajadores afiliados por Caja de Compensación. Fuente: SUSESO [6]

Número de pensionados afiliados

C.C.A.F.	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
DE LOS ANDES	431.162	429.976	430.027	429.903
LA ARAUCANA	251.500	250.506	250.200	251.980
LOS HEROES	633.114	634.692	636.657	637.476
18 DE SEPTIEMBRE	130.692	132.989	136.405	136.716
TOTAL	1.446.468	1.448.163	1.453.289	1.456.075

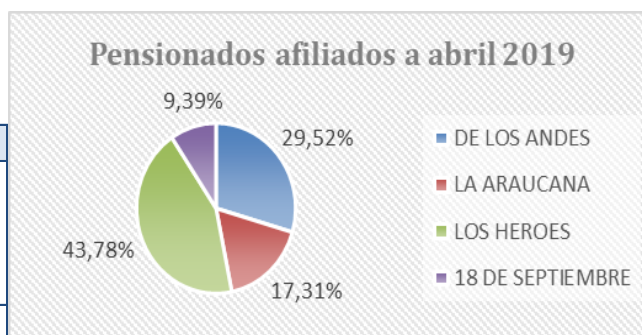


Gráfico 23: Pensionados afiliados por Caja de Compensación. Fuente: SUSESO [6]

Número total de afiliados

C.C.A.F.	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
DE LOS ANDES	4.176.688	4.202.337	4.195.371	4.203.911
LA ARAUCANA	1.295.233	1.302.664	1.303.366	1.318.857
LOS HEROES	1.065.708	1.076.683	1.084.272	1.093.847
18 DE SEPTIEMBRE	426.150	428.184	431.704	432.923
TOTAL	6.963.779	7.009.868	7.014.713	7.049.538

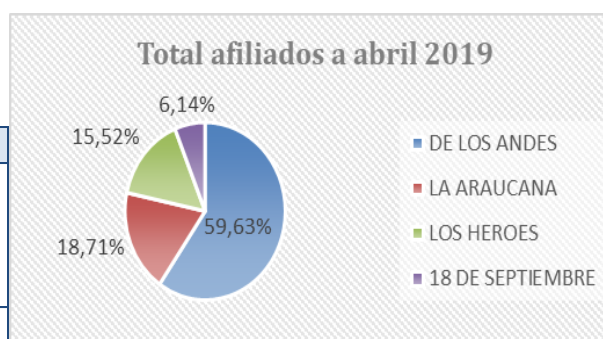


Gráfico 24: Total afiliados por Caja de Compensación. Fuente: SUSESO [6]

4.4. Resumen de encuestas

4.4.1. Estudio de Fuga de Pensionados

Estudio realizado por Caja 18 de Septiembre el mes de febrero de 2019.

Se realiza una encuesta telefónica a pensionados que dejan de ser afiliados. Existen dos formas de desafiliarse. La primera es que el pensionado se acerca personalmente a la Caja y solicita su desafiliación. La segunda es cuando el pensionado se acerca a otra Caja de compensación y pide afiliarse con ellos. En este último caso es la nueva Caja donde se afilio el pensionado quien notifica a Caja 18 de Septiembre (comunicación inter CCAF).

4.4.1.1. ¿Por qué se van los pensionados?

Estos corresponden a pensionados que van a sucursales Caja 18 y solicitan su desafiliación. Como resultado se obtuvo lo siguiente:

Razones Desafiliaciones Pensionado en sucursales

Febrero, Total desafiliados en sucursal: 213

Base respuesta encuesta: 174

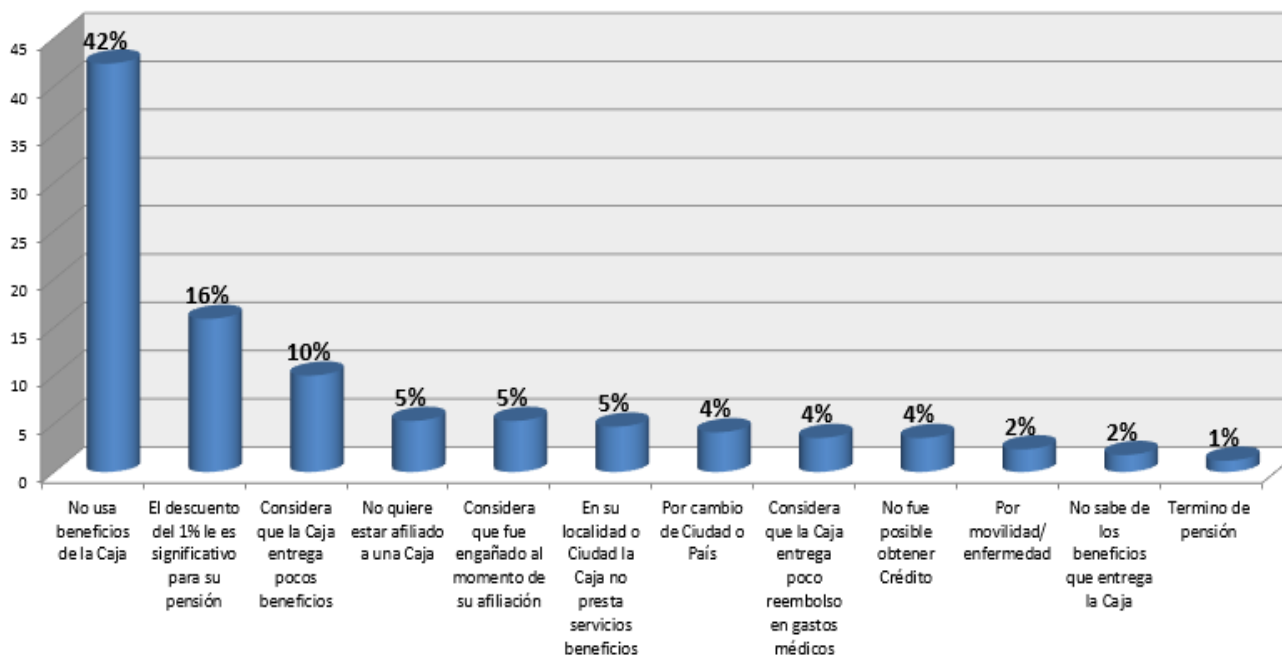


Gráfico 25: Razones de desafiliación de pensionados. Fuente: Informe propio Caja 18

Razones desafiliaciones Pensionado en Sucursales

Febrero, Total desafiados en sucursal : 213

Base respuesta encuesta: 174

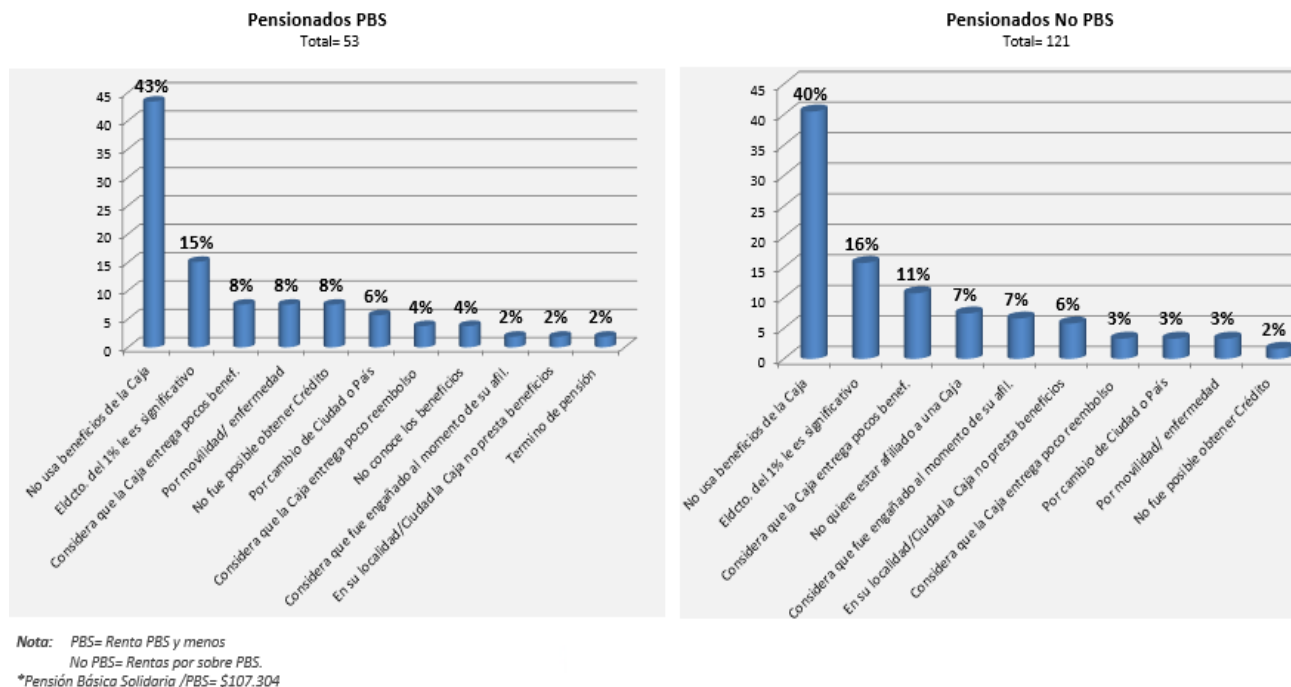


Gráfico 26: Razones desafiación pensionados, PBS y no PBS. Fuente: informe propio Caja 18

De acuerdo a las encuestas, para el 83% de los encuestados los motivos de desafiación son:

- No usa beneficios de caja 18 (42%)
- El descuento del 1% les es significativo (16%)
- Considera que la caja entrega pocos beneficios (10%)
- No quiere estar afiliado a una caja (5%)
- Considera que fue engañado al momento de su afiliación (5%)
- En su localidad, o ciudad, la caja no presta beneficios o servicios (5%)

4.4.1.2. ¿Por qué cambian de caja de compensación nuestros afiliados?

Estos corresponden a pensionados que cambiaron de Caja de compensación afiliándose directamente en otra Caja.

Se encuesta a 839 pensionados con rentas superior a PBS (pensión básica solidaria), obteniéndose el siguiente resultado:

Razones Cambios de Cajas de Compensación

DESAFILIADOS EN FEBRERO 2019, ENCUESTADOS DURANTE MARZO.

TOTAL PENSIONADOS NO PBS FEBRERO: 839

ENCUESTADOS: 255

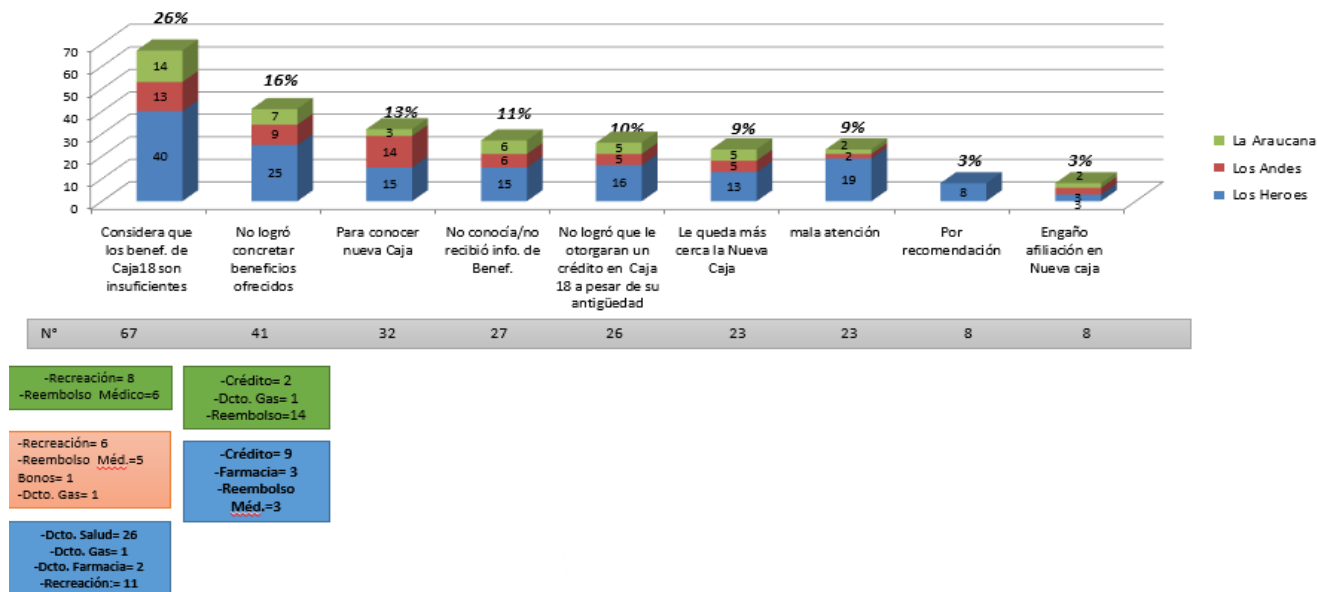


Gráfico 27: Razones de cambio de caja de compensación. Fuente: informe propio Caja 18

De acuerdo a las encuestas, para el 66% de los encuestados los motivos para cambiar de caja de compensación son:

- Considera que los beneficios de caja 18 son insuficientes (26%)
- No logró concretar beneficios ofrecidos (16%)
- Para conocer nueva caja (13%)
- No conocía, o no recibió información de beneficios (11%)
- No logró que le otorgaran un crédito en caja 18, a pesar de su antigüedad (10%)

4.4.2. Estadísticas de porcentajes de afiliación

Al hacer un seguimiento por camada de afiliación de pensionados (luego de 6 meses), se obtuvo un resultado estadístico interesante:

- Si un pensionado viene desde otra caja y se afilia a Caja 18, es 40% probable que se cambie a otra CCAF.
- Si un pensionado no estuvo nunca afiliado a una CCAF y se afilia a Caja 18, es 20% probable que se cambie a otra CCAF

Por lo tanto, se sabe estadísticamente que un pensionado que nunca estuvo inserto en el sistema de cajas, es más fiel versus a otro que ya conoce del sistema.

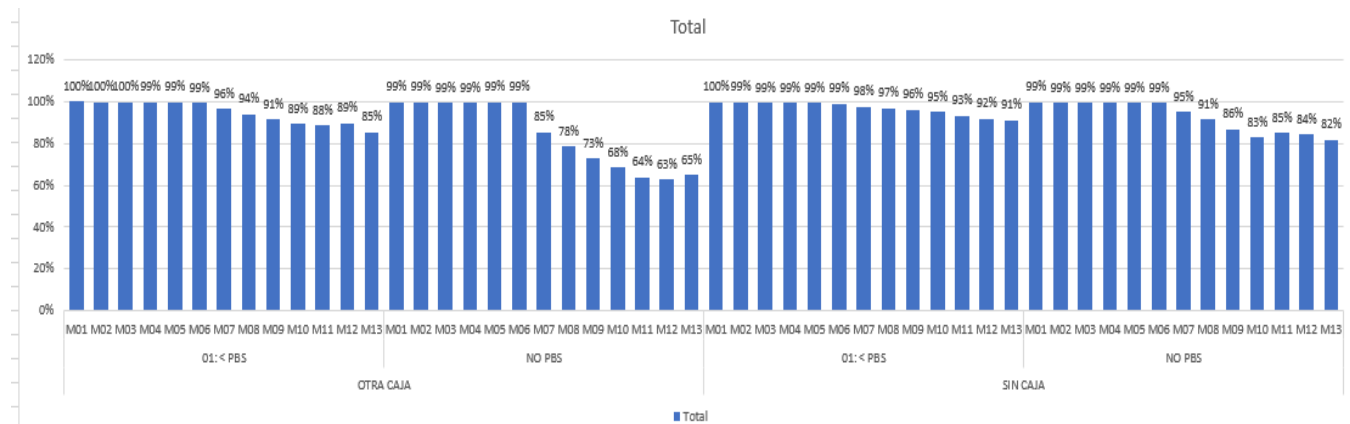


Gráfico 28: Comparación afiliados primera vez a sistema caja vs afiliados que ya pertenecían a sistema caja. Fuente: Informe propio Caja 18

4.4.3. Estudio de satisfacción anual (Kronos, consultoría e investigación de mercado)

Encuesta de percepción de cajas de compensación, cuyo grupo objetivo son pensionados que concurren a sucursales de caja de compensación.

4.4.3.1. Datos de las encuestas

Los datos generales de la encuesta son los siguientes [7]:

Fecha: Entre el 29 de agosto y 20 de septiembre de 2018

Santiago: Encuesta presencial Pensionados: 407

- Caja 18: 101 encuestas
- Caja La Araucana: 106 encuestas
- Caja Los Héroes: 100 encuestas
- Caja Los Andes: 100 encuestas

Regiones: Encuesta presencial Pensionados: 305

- Caja 18: 77 encuestas
- Caja La Araucana: 75 encuestas
- Caja Los Héroes: 76 encuestas
- Caja Los Andes: 77 encuestas

En cuanto a la caracterización de la muestra, se tuvo lo siguiente:

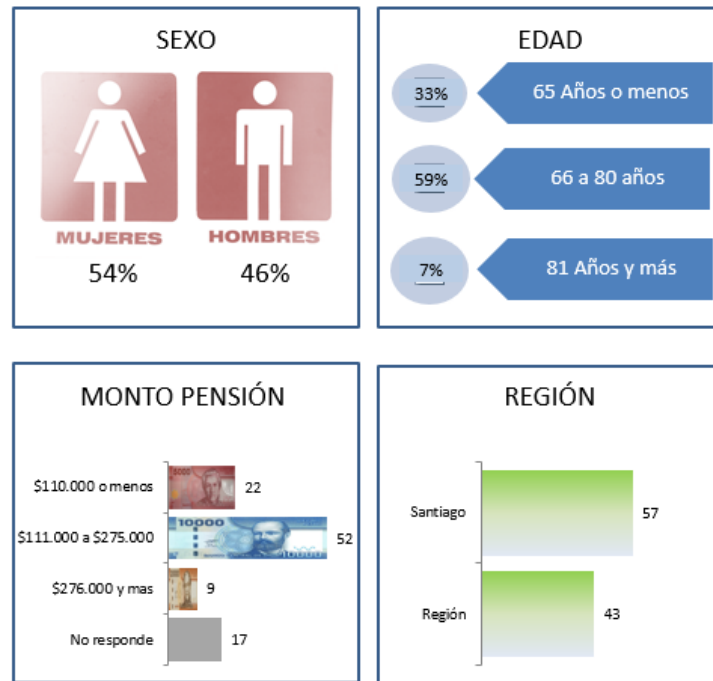


Gráfico 29: Datos encuestados Kronos, Fuente: Kronos [7]

Es importante destacar que la mayoría de los encuestados, en un 59% corresponde a edades entre 66 y 80 años. Además, notoriamente se ve que en un 52% de los encuestados poseen rentas entre \$111.000 y \$275.000 pesos.

En cuanto a pensionados que cambiaron de Caja, se tuvo lo siguiente:

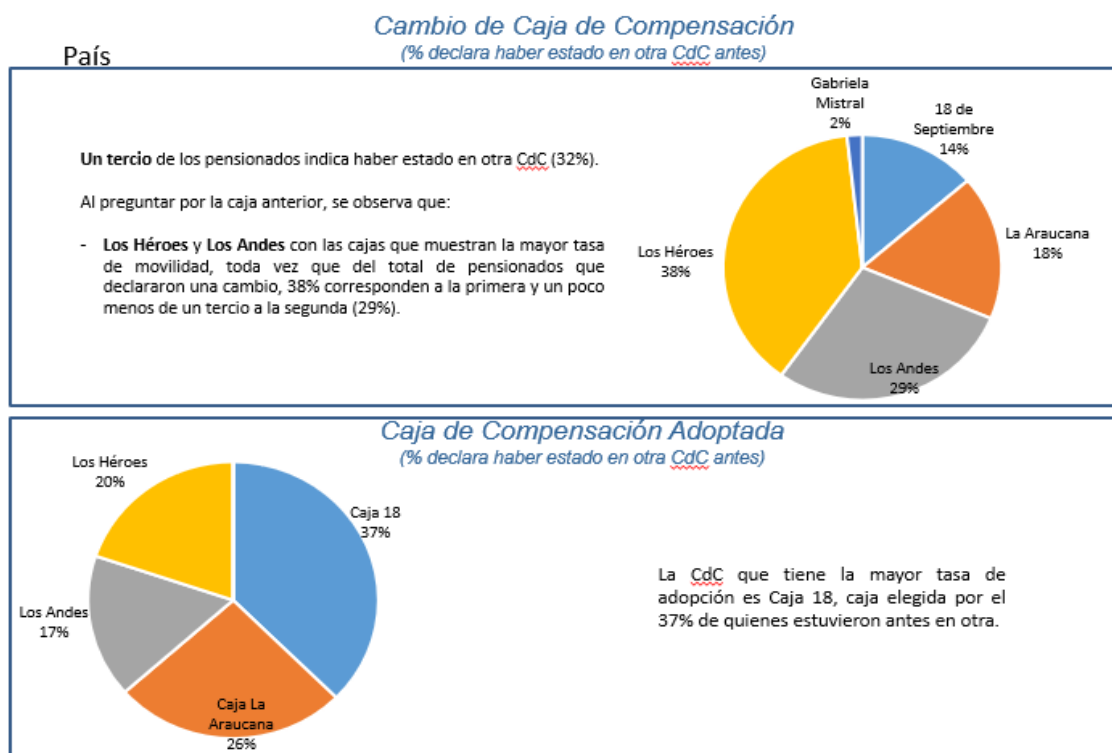


Gráfico 30: Cambio de caja de compensación para pensionados. Fuente: Kronos [7]

Se visualiza que a nivel país, la caja de compensación adoptada es liderada por Caja 18 con un 37% de las preferencias. Solo un 14% de los pensionados fueron los que salieron de Caja 18.

Al separar esta estadística en regiones y Santiago, se obtuvo lo siguiente:

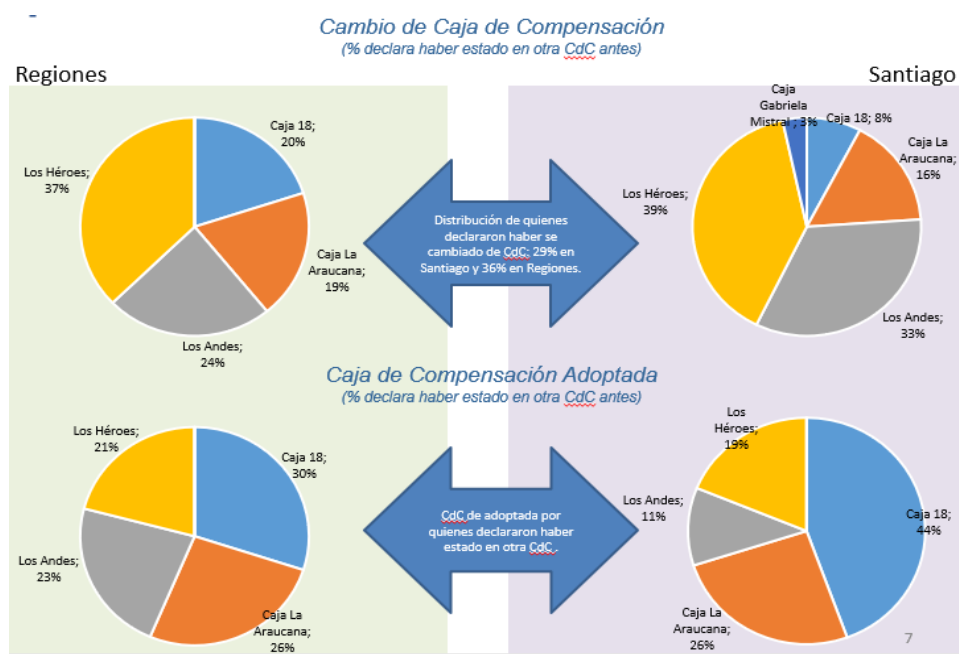


Gráfico 31: Cambio de caja de pensionados, Santiago y regiones. Fuente: Kronos [7]

En cuanto a desafiliaciones de pensionados de Caja 18, se puede visualizar que, tanto en Santiago como en regiones, el porcentaje es muy similar (18,8% y 20% respectivamente). Además, tanto en Santiago como en regiones, Caja La Araucana es quien obtuvo el menor porcentaje de desafiliación, con un 16% y 19% respectivamente.

Al observar la caja adoptada, o de destino, en regiones lidera Caja 18 con un 30% de las preferencias, pero el resto de los porcentajes de las otras cajas se ven muy similares. Cosa muy diferente se ve en Santiago, donde nuevamente lidera Caja 18 con un 44% de las preferencias, muy superior a su seguidor, Caja Araucana con un 26%.

Al consultar por cual fue el motivo del cambio, se obtuvo lo siguiente:

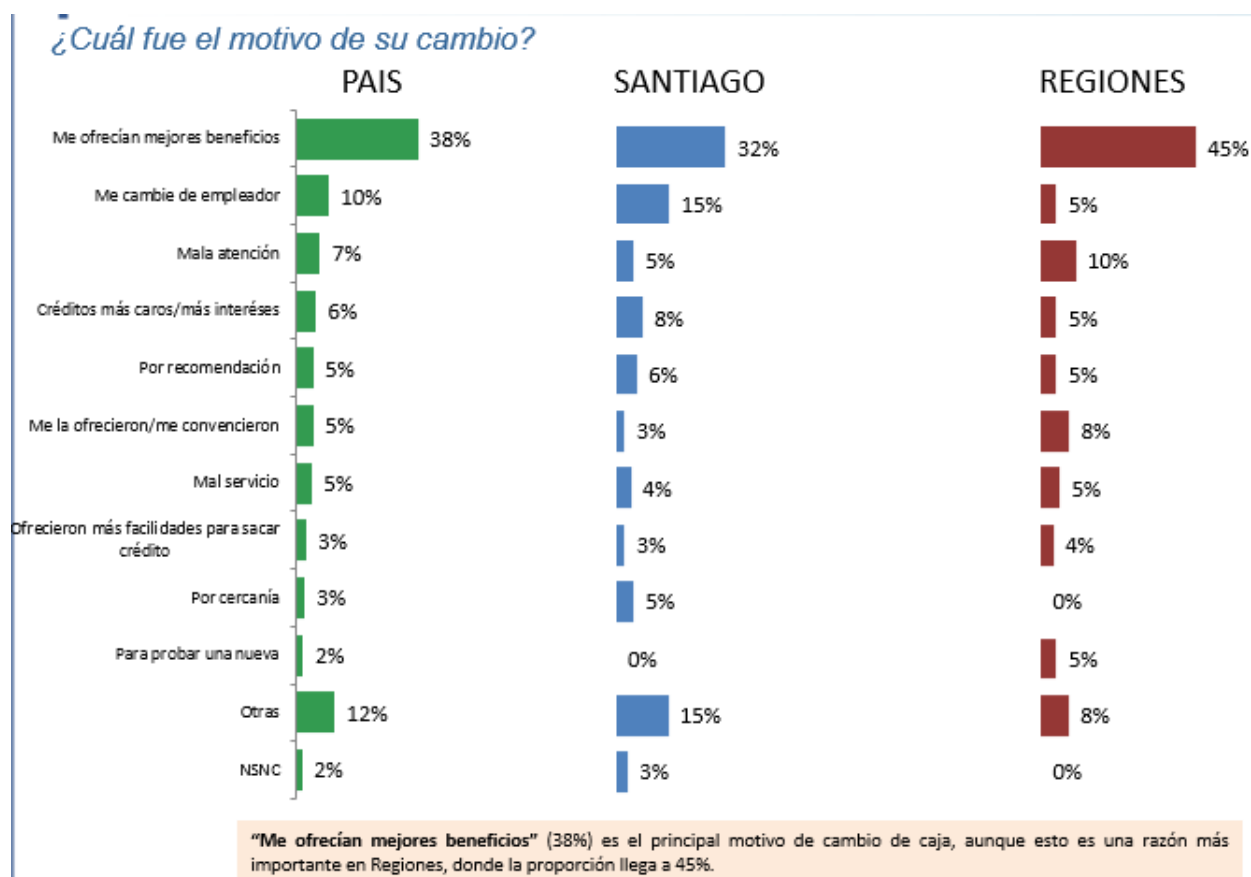


Gráfico 32: Motivo de cambio caja de compensación. Fuente: Kronos [7]

A nivel país se observa que para el 73% de los encuestados, el motivo del cambio fue:

- Me ofrecían mejores beneficios (38%)
- Otras (12%)
- Cambio de empleador (10%)
- Mala atención (7%)
- Créditos más caros/más intereses (6%)

4.4.3.2. Resultados

Evaluación general

Una de las preguntas importantes de la encuesta tiene relación con la nota que se le pone a su Caja de Compensación.

A nivel país se obtuvo lo siguiente:

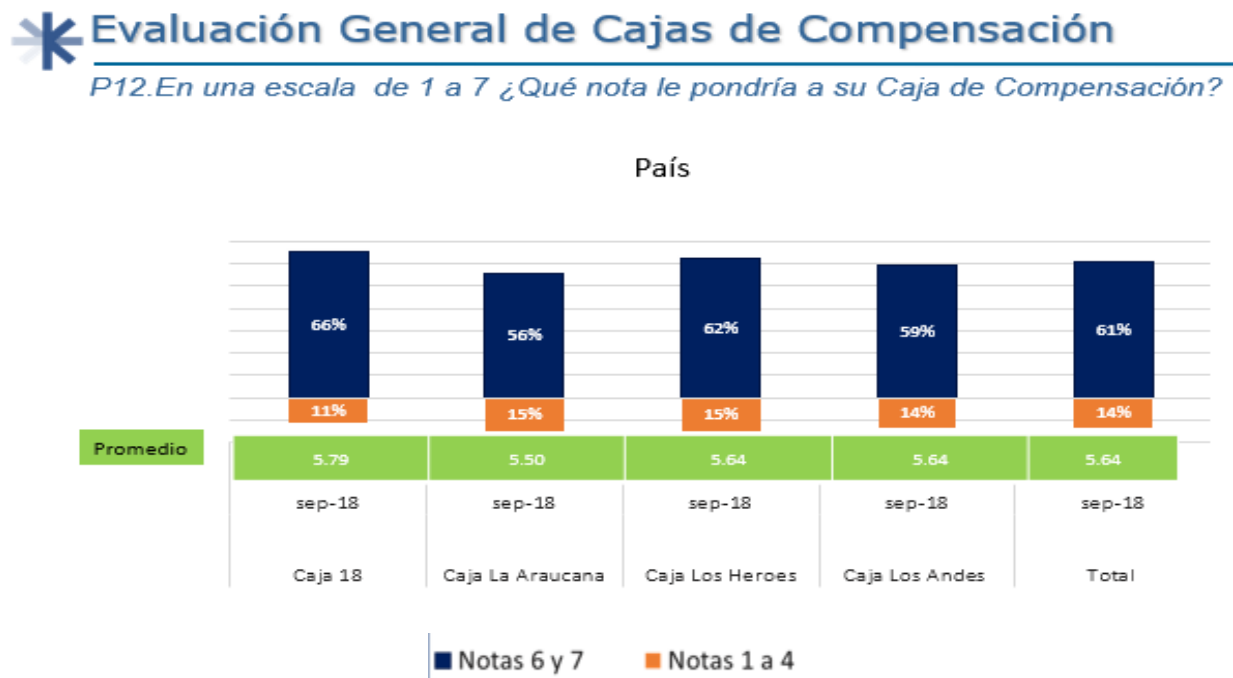


Gráfico 33: Evaluación general cajas de compensación. Fuente: Kronos [7]

Se puede visualizar que a nivel país, Caja 18 es la que obtiene la mejor nota en comparación a las otras cajas de compensación.

Al desagregar este resultado en regiones y Santiago, se obtuvo lo siguiente:

P12. En una escala de 1 a 7 ¿Qué nota le pondría a su Caja de Compensación?

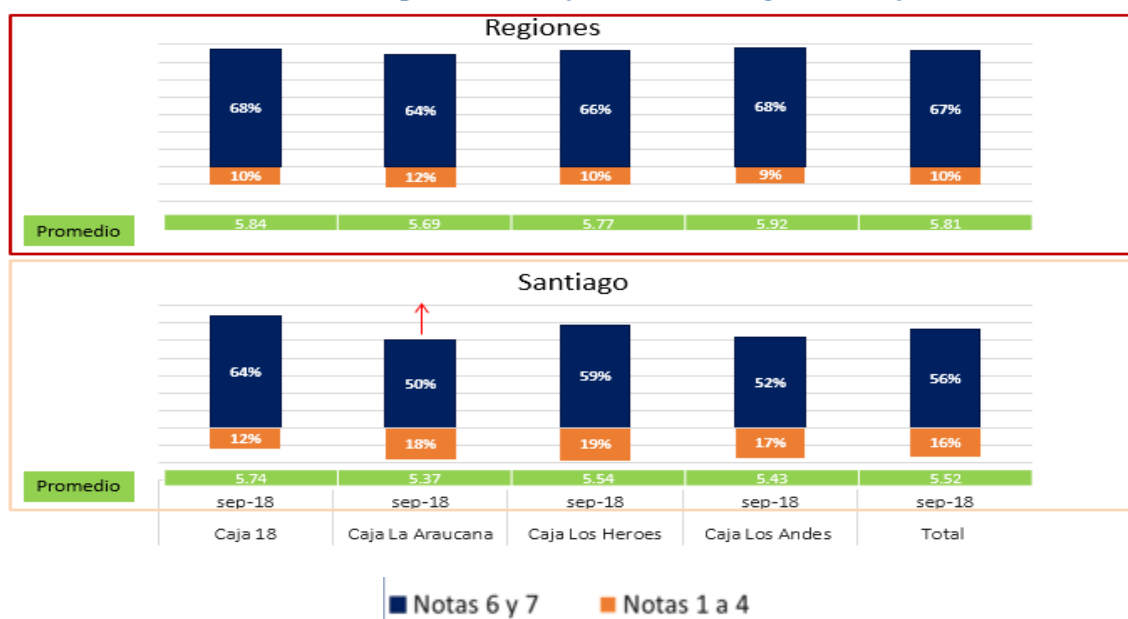


Gráfico 34: Evaluación general cajas de compensación, Santiago y regiones. Fuente: Kronos [7]

Se puede visualizar que en regiones las mejores notas están entre Caja 18 y Caja Los Andes, con un 68% de notas entre 6 y 7. Sin embargo, la diferencia se da notoriamente en Santiago, donde las mejores notas las obtiene Caja 18, con un 64% de notas entre 6 y 7.

Medición por atributos, beneficios de cajas de compensación

Esta estadística está a solo nivel país, evaluando distintos atributos separados en beneficios y servicios para Caja 18. El resultado obtenido fue el siguiente:

* Promedios por criterio - Caja 18 - País

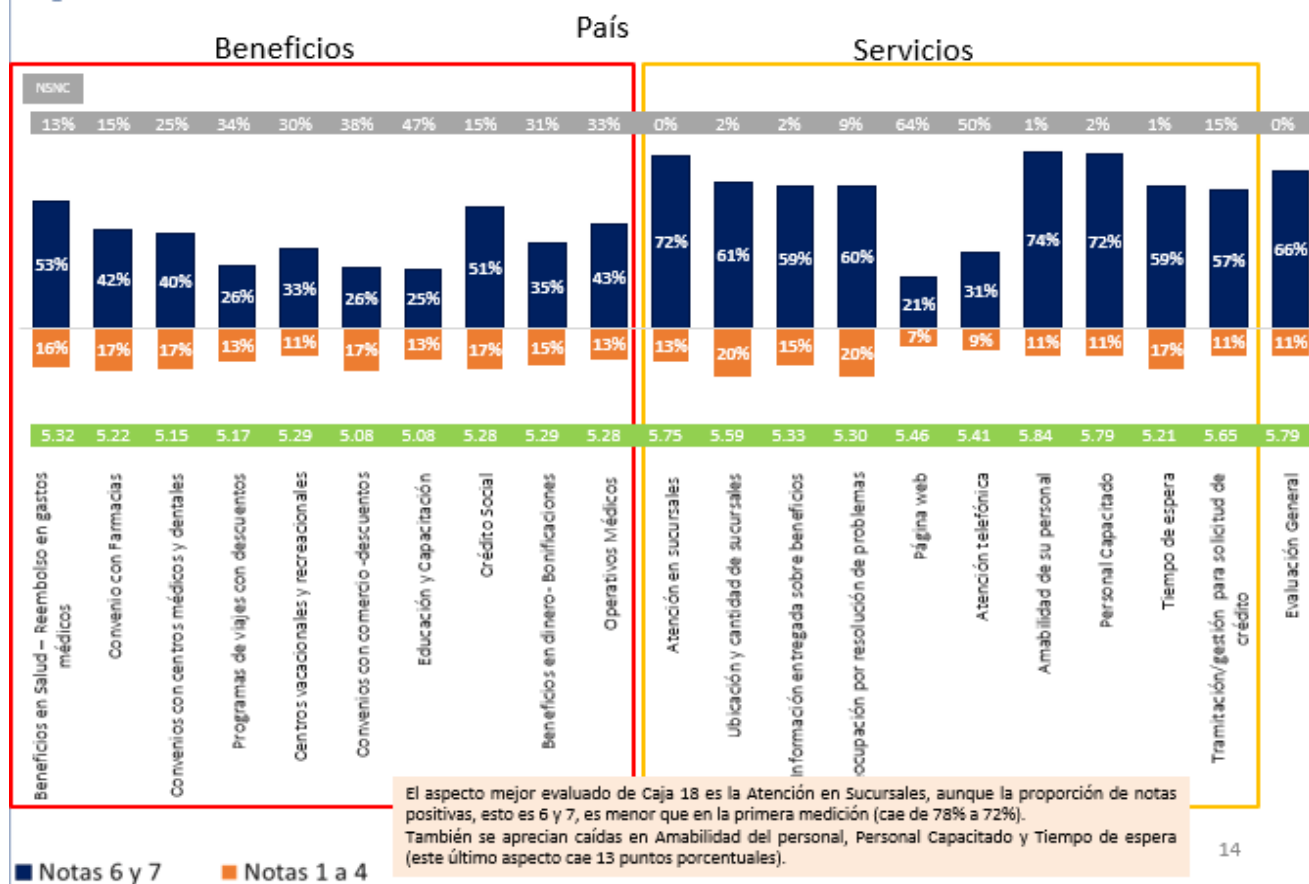


Gráfico 35: Medición de atributos y beneficios de Caja 18. Fuente: Kronos [7]

En general, entre beneficios y servicios, los mejores evaluados son los servicios.

En beneficios, los puntos bajos son:

- Programa de viajes con descuentos
- Convenio con comercio / descuentos
- Educación y capacitación.

En servicios, los puntos bajos son:

- Página web
- Atención telefónica

En cuanto a los beneficios que más les interesa a los pensionados, se obtuvo lo siguiente:

* Interés en beneficios

Mencione tres de los beneficios que más le interesa que tenga su Caja de Compensación

*Respuestas ayudada con tarjeta que contenía los beneficios

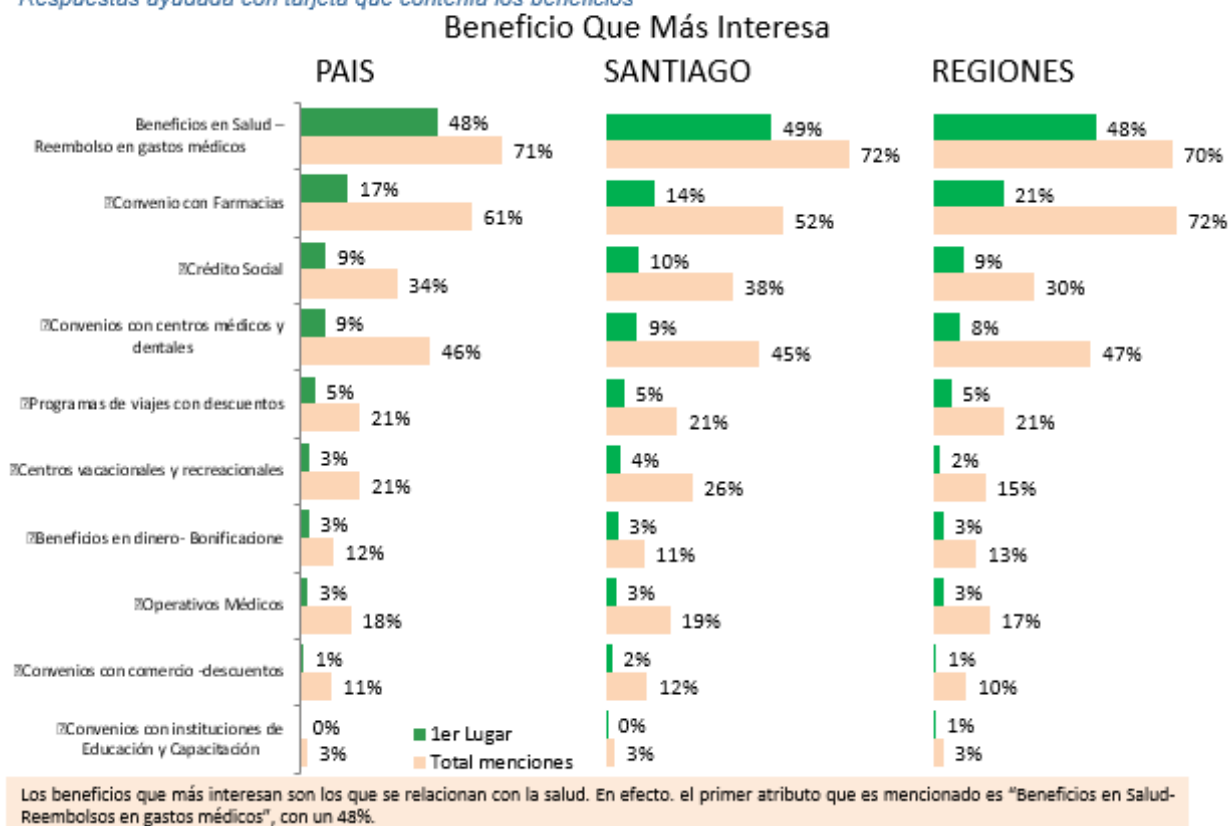


Gráfico 36: Interés de beneficios de cajas de compensación. Fuente: Kronos [7]

Se observa que, en todas las clasificaciones, país, Santiago y regiones, los beneficios que más interesan son (primer lugar de menciones):

- Beneficios en Salud / Reembolso en gastos médicos (48%)
- Convenios con farmacias (17%)
- Crédito social (9%)
- Convenios con centros médicos y dentales (9%)
- Programa de viajes con descuentos (5%)

Usos de medios de comunicación

Al consultar a los pensionados por medios o canales que utiliza frecuentemente, se obtuvo lo siguiente:

* Medios de comunicación con la Caja de Compensación

P11. ¿Cuáles son los medios o canales que usted utiliza frecuentemente, para comunicarse o atenderse con su Caja de Compensación?

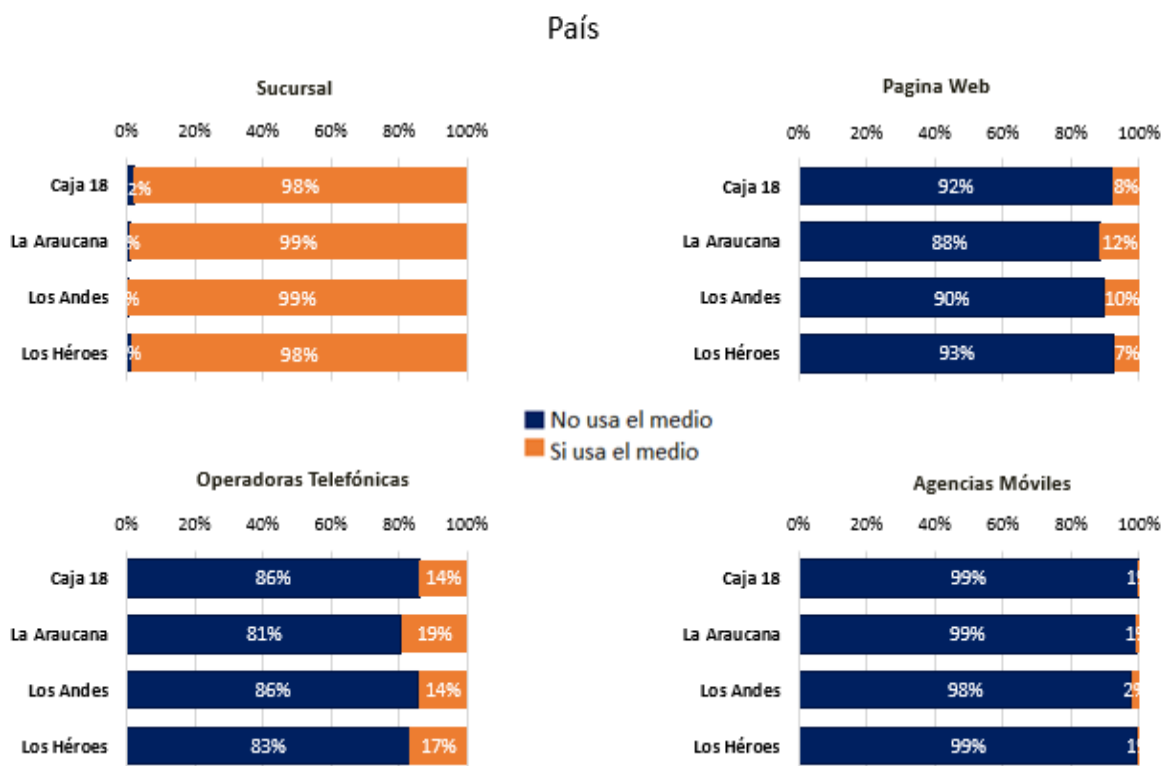


Gráfico 37: Medios de comunicación de cajas de compensación. Fuente: Kronos [7]

Se visualiza que para el pensionado el canal más usado para contactarse con su Caja de compensación es la sucursal. En menor porcentaje usa a los operadores telefónicos y página web. Muy poco o nulo, es el uso de agencias móviles.

Incidencia de beneficios en evaluación final

Luego de todas las evaluaciones realizadas, se obtuvo cuáles son los servicios y beneficios que los pensionados dan más importancia, obteniendo lo siguiente:

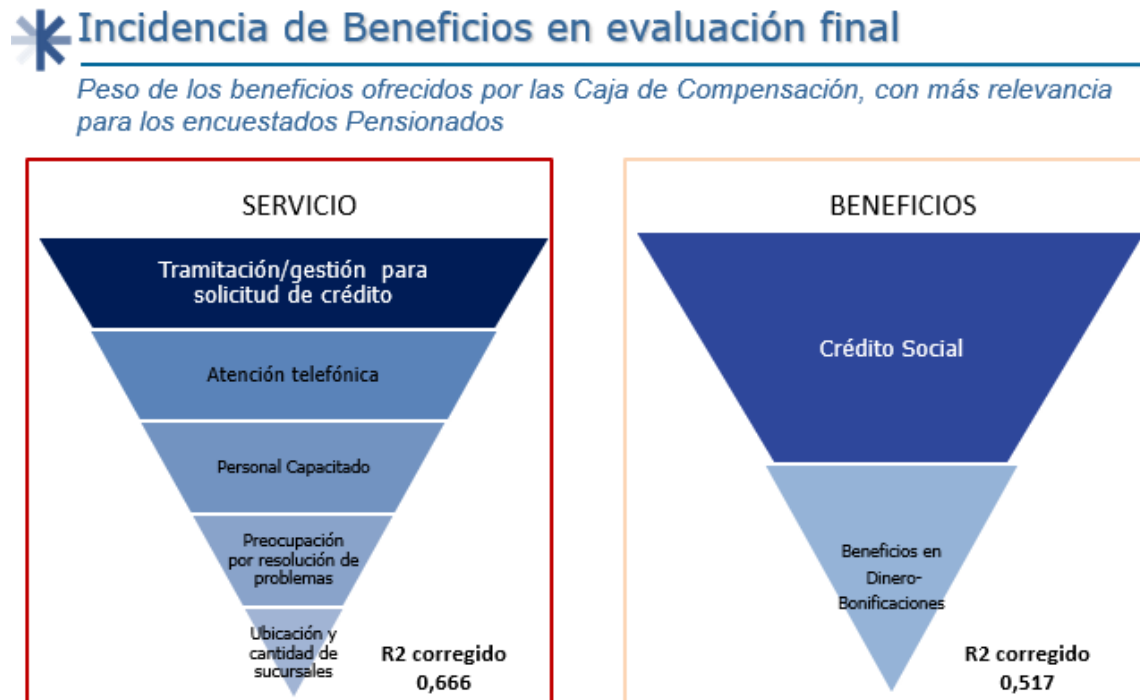


Gráfico 38: Importancia de beneficios y servicios de cajas de compensación. Fuente: Kronos [7]

En cuanto a servicios, los más importantes o relevantes son:

- Tramitación / gestión para solicitud de crédito.
- Atención telefónica.
- Personal capacitado.

Para beneficios, el más importante es:

- Crédito social.
- Beneficios en dinero / bonificaciones.

5. MARCO TEORICO

5.1. Investigación de Mercado

“La investigación de mercados es la identificación, recopilación, análisis, difusión y uso sistemático y objetivo de la información con el propósito de mejorar la toma de decisiones relacionadas con la identificación y solución de problemas y oportunidades de marketing.” [8]

La investigación de mercados intenta aportar información precisa que refleje la situación real. Es objetiva y debe realizarse de forma imparcial. Aunque siempre es influida por la filosofía del investigador, debería estar libre de los sesgos personales o políticos del investigador o de la administración. Se utiliza el método más adecuado para recabar los datos, los que se interpretan y analizan, para posteriormente, hacer inferencias. Los hallazgos se presentan en un formato que permita que la información sirva para la toma de decisiones en marketing.

Gráficamente, se presenta lo siguiente:

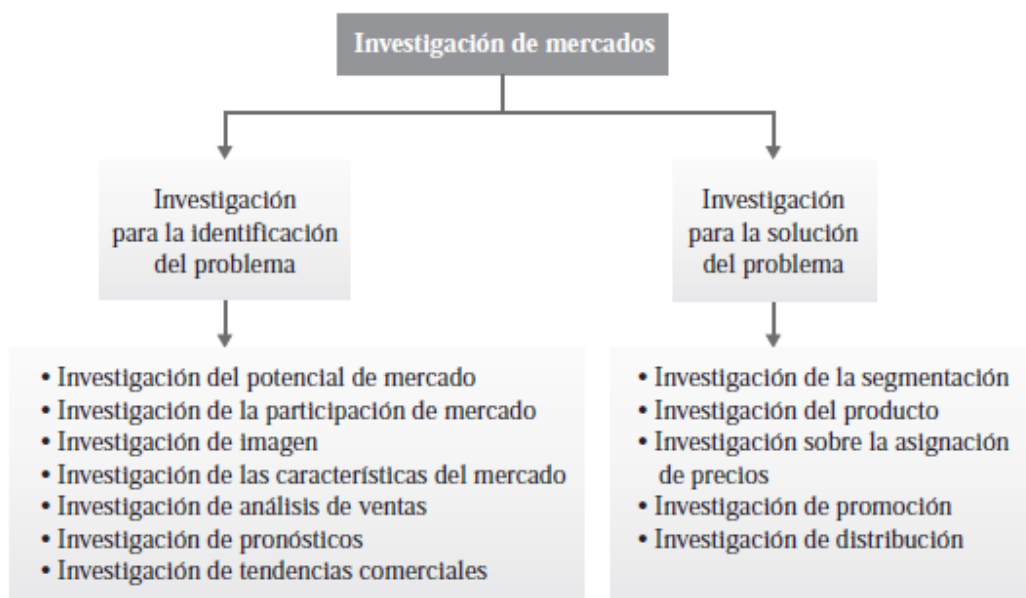


Ilustración 3: Clasificación de investigación de mercado. Fuente: [8]

A continuación, se resume la naturaleza y el papel de la investigación de mercado:



Ilustración 4: Naturaleza de investigación de mercado. Fuente: [8]

La tarea de la investigación de mercados es evaluar las necesidades de información y proporcionar a la administración conocimientos relevantes, precisos, confiables, válidos, actualizados y que puedan llevarse a la práctica.

5.1.1. Pasos de la investigación de mercados

Paso 1, definición del problema.

En este paso se considera el propósito del estudio, la información antecedente pertinente, la información que se necesita y la forma en que se utilizará para la toma de decisiones. Acá se establece el curso de todo el proyecto, planteando el problema general e identificando los componentes específicos. La investigación sólo puede diseñarse y conducirse de forma adecuada cuando el problema a tratar se ha definido con claridad.

Se plantean preguntas como: ¿Quiénes son los clientes?, ¿Cuáles son sus características demográficas y psicográficas?, ¿Pueden distinguirse diferentes tipos de clientes?, ¿Es posible segmentar el mercado de una forma significativa?, ¿Cómo se sienten los clientes respecto al producto?, ¿A todos los atrae lo mismo?, ¿Cuál es el grado de lealtad hacia la marca?

Existen elementos previos a la definición del problema, como se muestra en el siguiente gráfico:

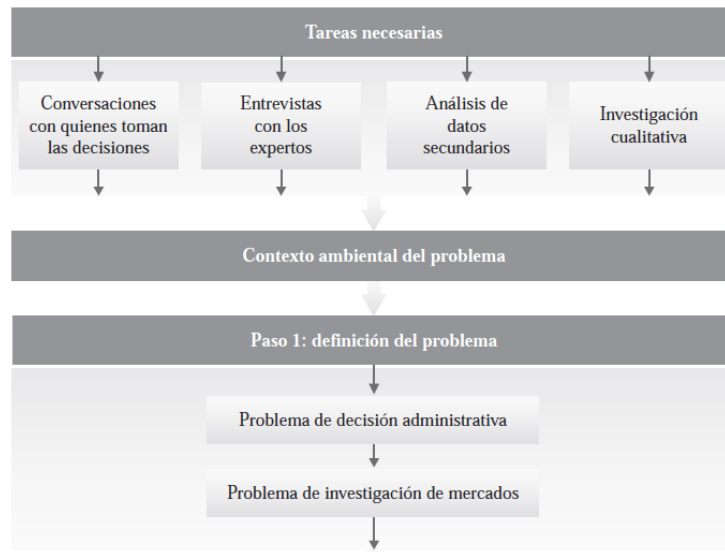


Ilustración 5: Paso 1, definición del problema investigación de mercados. Fuente: [8]

Además, se distinguen 2 tipos de datos:

- **Datos primarios:** son originados por el investigador con el objetivo específico de tratar el problema de investigación.
- **Datos Secundarios:** incluyen información que se obtuvo de fuentes privadas y gubernamentales, de empresas comerciales de investigación de mercados y de bases de datos computarizadas. No deben recabarse los datos primarios hasta que no se hayan analizado por completo los datos secundarios. A menudo es útil complementar el análisis de datos secundarios con investigación cualitativa.

Paso 2, desarrollo del enfoque del problema.

Este paso incluye lo que se muestra gráficamente a continuación:

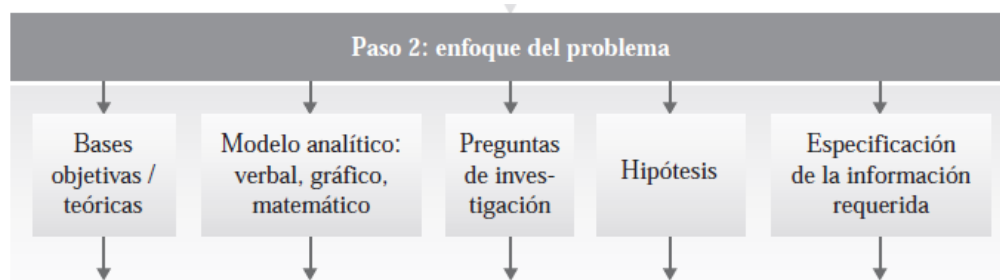


Ilustración 6: Paso 2, enfoque del problema de investigación de mercados. Fuente: [8]

Marco objetivo teórico: En general la investigación debe basarse en evidencia objetiva y sustentarse en una teoría. La evidencia objetiva (que no está sesgada y está apoyada por hallazgos empíricos) se reúne recopilando hallazgos relevantes de fuentes secundarias.

Modelo analítico: Es un conjunto de variables y sus interrelaciones, diseñado para representar, en todo o parcialmente, algún sistema o proceso real. Las formas más comunes son estructuras verbales, gráficas y matemáticas. Por ejemplo:

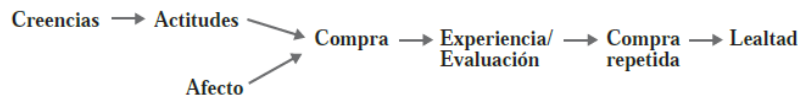


Ilustración 7: Modelo analítico de conceptos. Fuente: [8]

Preguntas de investigación: Son planteamientos perfeccionados de los componentes específicos del problema. Estas deben estar dirigidas no sólo por la definición del problema, sino también por el marco teórico y el modelo analítico adoptados.

Hipótesis: Es una afirmación o una proposición aún no comprobada acerca de un fenómeno que es de interés para el investigador. A menudo, es una respuesta posible a la pregunta de investigación. Mientras las preguntas de investigación son interrogativas, las hipótesis son declarativas y susceptibles de someterse a prueba empírica.

Especificación de la información requerida: Al enfocarse en cada componente del problema, en el marco y los modelos analíticos, en las preguntas de investigación y en las hipótesis, el investigador puede determinar qué información debería obtenerse en el proyecto de investigación de mercados.

Paso 3, formulación del diseño de investigación.

Es un esquema o programa para llevar a cabo el proyecto de investigación de mercados. Expone con detalle los procedimientos necesarios para obtener la información requerida, y su propósito es diseñar un estudio que ponga a prueba las hipótesis de interés, determine las posibles respuestas a las preguntas de investigación y proporcione la información que se necesita para tomar una decisión. Da una idea general de la forma en que se realizará el proyecto de investigación, orientando la recopilación y análisis de los datos, así como la preparación del informe.

En general, el diseño de la investigación sigue los siguientes pasos:

1. Definición de la información necesaria.
2. Análisis de datos secundarios.
3. Investigación cualitativa.
4. Técnicas para la obtención de datos cuantitativos (encuesta, observación y experimentación).
5. Procedimientos de medición y de escalamiento.

6. Diseño de cuestionarios.
7. Proceso de muestreo y tamaño de la muestra.
8. Plan para el análisis de datos.

Por otro lado, el diseño de la investigación se clasifica en:

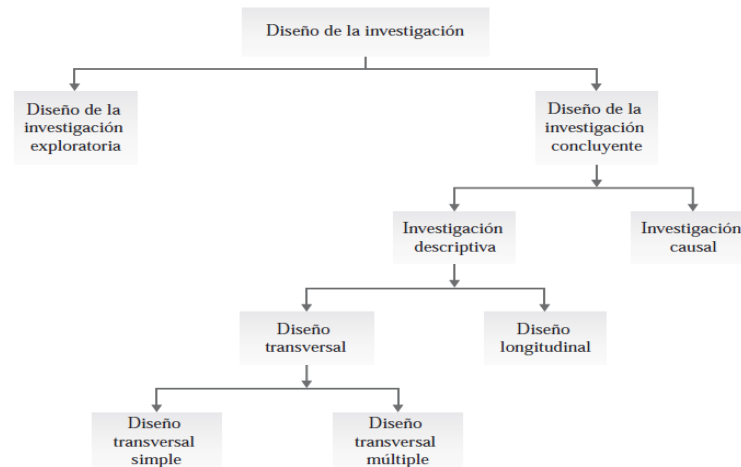


Ilustración 8: Diseño de clasificación de investigación de mercado. Fuente: [8]

Investigación exploratoria: se utiliza en los casos donde es necesario definir el problema con más precisión, identificar los cursos de acción pertinentes y obtener información adicional antes de que pueda desarrollarse un enfoque. La información requerida está sólo vagamente definida y el proceso de investigación que se adopta es flexible y no estructurado. Los datos primarios son de naturaleza cualitativa y se analizan de acuerdo con ello. Los hallazgos de la investigación exploratoria deberían considerarse como tentativos o como aportaciones que deben seguir investigándose.

La investigación exploratoria puede usarse para cualquiera de los siguientes propósitos:

- Formular un problema o definirlo con mayor precisión.
- Identificar cursos alternativos de acción.
- Desarrollar hipótesis.
- Aislar variables y relaciones clave para un examen más minucioso.
- Obtener ideas para desarrollar un enfoque del problema.
- Establecer prioridades para la investigación posterior.

En general la investigación exploratoria es valiosa en cualquier situación en que el investigador no posea la comprensión suficiente para continuar con el proyecto, caracterizándose por la flexibilidad y versatilidad de los métodos. Una vez que se descubre una idea o un conocimiento nuevo, pueden reorientar su exploración en esa dirección, la cual se sigue hasta que se agotan sus posibilidades o se encuentra otra dirección. Por tal razón, el foco de la investigación puede cambiar de forma constante, a medida que se descubren nuevos conocimientos.

Investigación concluyente: es más formal y estructurada que la exploratoria. Se basa en muestras representativas grandes y los datos obtenidos se someten a un análisis cuantitativo. Los hallazgos de esta investigación se consideran de naturaleza concluyente, ya que se utilizan como información para la toma de decisiones administrativas.

En la siguiente tabla se describen las diferencias entre la investigación exploratoria y concluyente:

	EXPLORATORIA	CONCLUYENTE
Objetivo:	Proporcionar información y comprensión	Probar hipótesis específicas y examinar relaciones
Características:	La información necesaria sólo se define vagamente El proceso de investigación es flexible y no estructurado	La información necesaria se define con claridad El proceso de investigación es formal y estructurado
Hallazgos o resultados:	La muestra es pequeña y no representativa El análisis de los datos primarios es cualitativo	La muestra es grande y representativa El análisis de datos es cuantitativo
Consecuencias:	Tentativos Por lo general, va seguida de mayor investigación exploratoria o concluyente	Concluyentes Los hallazgos se usan como información para la toma de decisiones

Tabla 2: Diferencia entre investigación exploratoria y concluyente. Fuente: [8]

Investigación descriptiva: es describir algo, por lo regular las características o funciones del mercado. Supone que el investigador tiene mucho conocimiento previo acerca de la situación del problema. Se planea y estructura de antemano. Un diseño descriptivo requiere una especificación clara de las seis preguntas de la investigación: quién, qué, cuándo, dónde, por qué y cómo

Diseños Longitudinales: Tipo de diseño de la investigación que incluye una muestra fija de elementos de la población que se somete a mediciones repetidas de las mismas variables. La muestra es la misma a lo largo del tiempo, lo cual muestra una ilustración vívida de la situación y de los cambios que ocurren a lo largo del tiempo.

Diseños transversales: Tipo de diseño de la investigación que implica obtener una sola vez información de una muestra dada de elementos de la población.

Diseño Transversal Simple: Diseño transversal donde se extrae una muestra de encuestados de la población meta y se obtiene información de esta muestra una vez.

Diseño transversal múltiple: Diseño transversal donde hay dos o más muestras de encuestados, y de cada muestra se obtiene información una sola vez.

Comparando los diseños longitudinales y transversales, se tiene:

Ventajas y desventajas relativas de los diseños longitudinal y transversal

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DISEÑO TRANSVERSAL	DISEÑO LONGITUDINAL
Detección del cambio	—	+
Gran cantidad de datos recolectados	—	+
Precisión	—	+
Muestreo representativo	+	—
Sesgo de respuesta	+	—

Nota: Un signo + indica una ventaja relativa sobre el otro diseño; mientras que un signo — indica una desventaja relativa.

Tabla 3: Ventajas y desventajas de diseños longitudinales y transversales. Fuente: [8]

Investigación causal: Tipo de investigación concluyente donde el principal objetivo consiste en obtener evidencia concerniente a las relaciones causales (causa-efecto). Es adecuada para los siguientes propósitos:

- Entender qué variables son la causa (variables independientes) y cuáles son el efecto (variables dependientes) de un fenómeno.
- Determinar la naturaleza de la relación entre las variables causales y el efecto que se va a predecir.

Requiere un diseño planeado y estructurado; un diseño causal donde se manipulen las variables causales o independientes en un ambiente relativamente controlado, en el cual se controlan (en la medida de lo posible) las otras variables que pueden afectar la variable dependiente. Luego se mide el efecto de esta manipulación sobre una o más variables dependientes para inferir causalidad. La principal técnica que utiliza la investigación causal es la experimentación

A continuación, se comparan los métodos de investigación exploratoria, descriptiva y causal:

Comparación de los diseños básicos de investigación

	EXPLORATORIA	DESCRIPTIVA	CAUSAL
Objetivo:	Descubrir ideas y conocimientos	Describir características o funciones del mercado	Determinar relaciones causales
Características:	Flexible Versátil A menudo es la parte frontal del diseño de la investigación total	Se distingue por la formulación previa de hipótesis específicas Diseño planeado y estructurado de antemano	Manipulación de una o más variables independientes Control de otras variables mediadoras
Métodos:	Encuestas con expertos Encuestas piloto Datos secundarios (analizados cuantitativamente) Investigación cualitativa	Datos secundarios (analizados cualitativamente) Encuestas Paneles Datos por observación y otros	Experimentos

Tabla 4: Comparación investigación exploratoria, descriptiva y causal. Fuente: [8]

Para la elección del diseño de la investigación se ofrecen los siguientes lineamientos generales:

- Cuando se sepa poco acerca de la situación problema es aconsejable empezar con la investigación exploratoria.
- La investigación exploratoria es el paso inicial en el esquema general del diseño de la investigación. En la mayoría de los casos, debe ser seguida por la investigación descriptiva o causal.
- Aunque la investigación exploratoria por lo general es el primer paso, no tiene que serlo. La investigación exploratoria puede seguir a la investigación descriptiva o causal

Paso 4, trabajo de campo o recopilación de datos.

Implica contar con personal o un equipo que opere ya sea en el campo, desde la oficina, por teléfono o por correo,

Paso 5, preparación y análisis de datos.

La preparación de los datos incluye su revisión, codificación, transcripción y verificación.

Paso 6, Elaboración y presentación del informe.

Todo el proyecto debe documentarse en un informe escrito donde se presenten las preguntas de investigación específicas que se identificaron; donde se describan el enfoque, el diseño de investigación y los procedimientos utilizados para la recopilación y análisis de datos; y donde se incluyan los resultados y los principales resultados.

5.1.2. Fuentes potenciales de errores en diseño de investigación de mercado

El diseño de la investigación puede verse afectado por varias fuentes potenciales de error, las cuales se deben tratar de controlar. Estos errores se muestran a continuación:

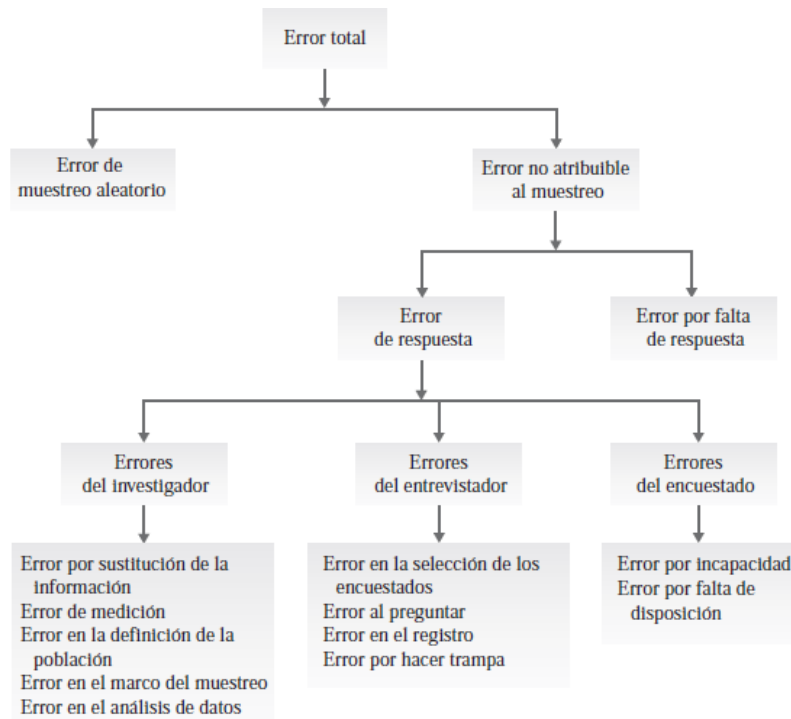


Ilustración 9: Clasificación de errores en investigación de mercados. Fuente: [8]

Error total: La variación entre el valor verdadero de la media de la variable de interés en la población, y el valor observado de la media que se obtuvo en el proyecto de investigación de mercados.

Error de muestreo aleatorio: El error que se debe a que la muestra particular seleccionada es una representación imperfecta de la población de interés. Puede definirse como la variación entre el valor verdadero de la media para la muestra y el valor verdadero de la media de la población.

Errores que no son atribuibles al muestreo: Es un tipo de error que puede atribuirse a fuentes distintas al muestreo, y puede ser aleatorio o no aleatorio.

Error por falta de respuesta: Tipo de error que no es de muestreo y que ocurre cuando algunos de los encuestados incluidos en la muestra no responden. Este error se define como la variación entre el valor verdadero de la media de la variable en la muestra original, y el valor verdadero de la media en la muestra neta.

Error de respuesta: Tipo de error que no es de muestreo y que surge cuando las respuestas de los encuestados son inexactas, se registran de forma incorrecta o se analizan mal. Se define como la variación entre el valor verdadero de la media de la variable en la muestra neta, y el valor observado de la media obtenido en el proyecto de investigación de mercados

5.1.3. Propuesta de investigación de mercado

Una vez que se formula el diseño de la investigación y que se realizan el presupuesto y la planeación del proyecto, debe tenerse por escrito una propuesta de investigación. La propuesta de investigación de mercados contiene la esencia del proyecto y sirve como un contrato entre el investigador y la administración. La mayoría de las propuestas abordan todos los pasos del proceso de investigación de mercados y contienen los siguientes elementos:

1. **Resumen ejecutivo.**
2. **Antecedentes.**
3. **Definición del problema y los objetivos de la investigación.**
4. **Enfoque del problema:** Revisión de la literatura académica y comercial relevante, junto con algún tipo de modelo analítico
5. **Diseño de la investigación:** Debe especificarse el diseño de la investigación adoptado, sea exploratorio, descriptivo o causal. Tiene que brindarse información sobre los siguientes componentes:
 - a. Tipo de información que va a obtenerse.
 - b. Método de aplicación del cuestionario (mediante entrevistas por correo, telefónicas, personales o electrónicas).
 - c. Técnicas de escalamiento.
 - d. Naturaleza del cuestionario (tipo de preguntas planteadas, longitud, tiempo promedio de la entrevista).
 - e. Plan de muestreo y tamaño de la muestra.
6. **Trabajo de campo y recolección de datos:** Es necesario que la propuesta exponga cómo se recabarán los datos y quién lo hará.
7. **Análisis de los datos:** Debe describirse el tipo de análisis de datos que se realizará (tabulación cruzada simple, análisis de una variable, análisis multivariado), así como la forma en que se interpretarán los resultados.
8. **Informe:** La propuesta debe especificar si se presentarán informes intermedios y en qué etapas, cuál será el formato del informe final y si se hará una presentación formal de los resultados.
9. **Costo y tiempo:** Tienen que presentarse el costo del proyecto y el calendario, separando las fases.
10. **Apéndices:** Cualquier información estadística o de otro tipo que sólo sea de interés para unas cuantas personas debería incluirse en los apéndices.

Asegura que el investigador y la administración están de acuerdo sobre la naturaleza del proyecto, y ayuda a convencer a la administración de adoptar el proyecto.

5.2. Investigación Cualitativa

La investigación cualitativa es una metodología importante que se utiliza en la investigación exploratoria. Los investigadores realizan investigación cualitativa para definir el problema o desarrollar un enfoque (hipótesis e identificar variables que deberían incluirse en el estudio).

La investigación cualitativa, en forma de sesiones de grupo y de entrevistas en profundidad individuales, se utiliza para descubrir cuáles sentimientos sensoriales son importantes para los clientes. Es posible descubrir sentimientos subyacentes (al igual que valores, creencias y actitudes). Este tipo de sentimientos no pueden revelarse mediante la investigación cuantitativa.

En general la investigación cualitativa: [9]

- Involucra muestras pequeñas no necesariamente representativas de la población.
- Usa una gama amplia de técnicas para recopilar información, no simplemente un formato estructurado de preguntas y respuestas.
- Descansa en la interpretación de los hallazgos la cual es parte integral del proceso de recopilación de información.
- Da acceso a las formas en como los consumidores se expresan.

Usos generales:

- Estudios exploratorios
- Desarrollo de nuevos productos
- Desarrollo creativo
- Estudios orientados a diagnóstico
- Investigación táctica

5.2.1. Datos de investigación de mercado, y diferencia entre investigación cualitativa y cuantitativa.

A continuación, se visualiza como se clasifican los datos usados en investigación de mercado:

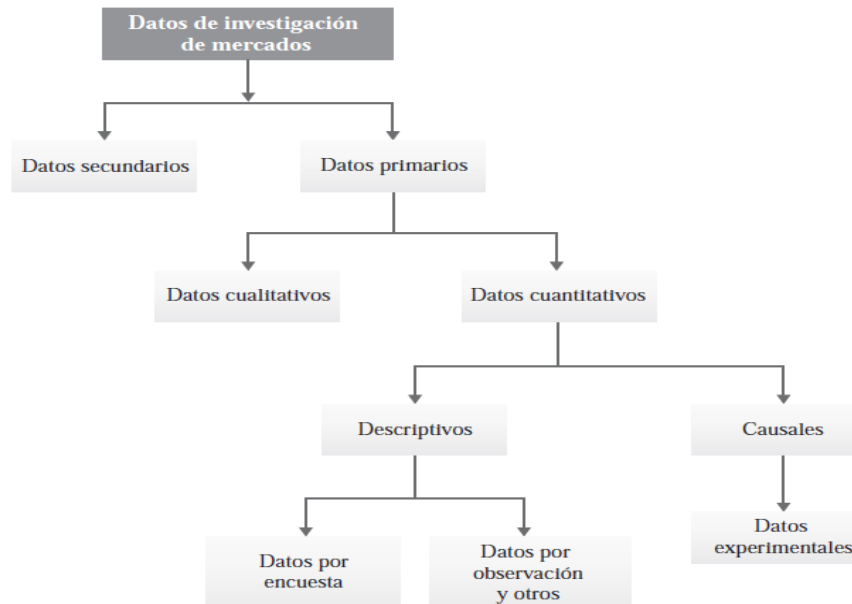


Ilustración 10: Clasificación de datos en investigación de mercados. Fuente: [8]

La diferencia entre la investigación cualitativa y la cuantitativa se asemeja mucho a la diferencia que hay entre la investigación exploratoria y la concluyente. La investigación cualitativa es una Metodología de investigación exploratoria sin estructura, basada en muestras pequeñas, que proporciona conocimientos y comprensión del entorno del problema. La investigación cuantitativa es una Metodología de investigación que busca cuantificar los datos y que, por lo general, aplica algún tipo de análisis estadístico. Cada vez que se trate un nuevo problema de investigación de mercados, la investigación cuantitativa debe estar precedida por la investigación cualitativa adecuada. Un principio lógico de la investigación de mercados consiste en considerar la investigación cualitativa y la cuantitativa como complementarias, más que en competencia entre sí.

Las principales diferencias se resumen en el siguiente cuadro:

	INVESTIGACIÓN CUALITATIVA	INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA
Objetivo	Lograr un entendimiento cualitativo de las razones y motivaciones subyacentes	Cuantificar los datos y generalizar los resultados de la muestra a la población de interés
Muestra	Número pequeño de casos no representativos	Número grande de casos representativos
Recolección de datos	No estructurada	Estructurada
Análisis de datos	No estadístico	Estadístico
Resultado	Establecer una comprensión inicial	Recomendar un curso de acción final

Tabla 5: Diferencia entre investigación cualitativa e investigación cuantitativa. Fuente: [8]

5.2.2. Razones para usar la investigación cualitativa.

No siempre es posible o deseable utilizar métodos formales o completamente estructurados para obtener información sobre las personas, ya que puede que no puedan o quieran responder ciertas preguntas, o que sientan que invaden su privacidad con preguntas demasiado directas. También, puede haber incapacidad para dar respuestas precisas que tocan su subconsciente, como valores, impulsos motivacionales o emocionales, los cuales generalmente se esconden al mundo exterior. La investigación cualitativa es muy útil para descubrir cuáles sentimientos sensoriales son importantes para los clientes.

5.2.3. Clasificación de los procedimientos de investigación cualitativa

Los procesos se clasifican como directos o indirectos, dependiendo si los participantes conocen el verdadero propósito del proyecto.

Enfoque directo: los propósitos del proyecto se revelan al individuo o son evidentes, dada la naturaleza de la entrevista. Las sesiones de grupo y las entrevistas en profundidad son las principales técnicas directas.

Enfoque indirecto: se ocultan los propósitos del proyecto a los individuos. Las técnicas proyectivas, que generalmente se utilizan como técnicas indirectas, incluyen la asociación, la complementación, la construcción y la expresión.

Gráficamente se tiene lo siguiente:

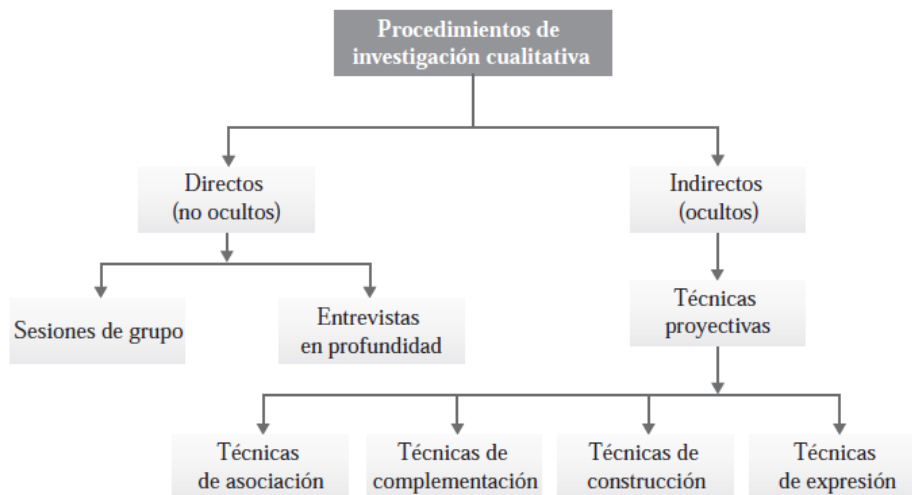


Ilustración 11: Clasificación de enfoques de procedimientos investigación cualitativa. Fuente: [8]

Sesiones de grupo: Dinámica grupal no estructurada, guiada por un moderador.

Entrevista en profundidad: Entrevista no estructurada, directa y personal, en la cual un entrevistador altamente capacitado interroga a un solo encuestado, para descubrir motivaciones, creencias, actitudes y sentimientos subyacentes sobre un tema.

- **Escalonamiento:** Técnica para realizar entrevistas en profundidad, en la cual un tipo de cuestionamiento va de las características del producto a las características del usuario preguntas con tema oculto Tipo de entrevista en profundidad que intenta localizar aspectos personales sensibles relacionados con intereses profundamente arraigados.
- **Análisis simbólico:** Técnica para realizar entrevistas en profundidad, en la cual se analiza el significado simbólico de los objetos al compararlos con sus opuestos.

Técnica proyectiva: Forma de preguntar no estructurada e indirecta que anima a los sujetos a proyectar sus motivaciones, creencias, actitudes o sentimientos subyacentes con respecto a los temas de interés. En esta técnica el verdadero propósito de investigación se disfraza u oculta a los participantes. En las técnicas proyectivas, se pide a los individuos que interpreten el comportamiento de otros, en vez de describir el comportamiento propio. Al interpretar la conducta de otros, los participantes proyectan de manera indirecta sus propias motivaciones, creencias, actitudes o sentimientos en la situación.

- **Técnicas de asociación:** Tipo de técnica en la cual se presenta un estímulo al participante y se le pide que responda lo primero que le venga a la mente.
 - **Asociación de palabras:** Técnica donde se presenta una lista de palabras (una a la vez) a los participantes. Después de cada palabra, se les pide que digan la primera palabra que les venga a la mente.
- **Técnicas de complementación:** Técnica donde el participante debe completar una situación de estímulo incompleta.
 - **Frases incompletas:** Técnica en la que se presenta a los participantes un número de frases incompletas, y se les pide terminirlas.
 - **Historias incompletas:** Técnica en la que se presenta a los participantes parte de una historia, y se les pide que la concluyan usando sus propias palabras.
- **Técnicas de construcción:** Técnicas de respuesta frente a imágenes.
 - **Pruebas de caricaturas**
- **Técnicas expresivas**
 - **Juego de roles**
 - **Técnica de la tercera persona**

5.2.4. Entrevistas mediante sesiones de grupo

Algunas definiciones: [9]

“Reunir un grupo de personas para discutir un tema en presencia de un moderador, cuya función, en términos generales, es garantizar que la discusión siga centrada en el tema mientras se genera una amplia gama de opiniones sobre ese tema.” Lunt and Livingstone. *Journal of Communication*, 1996.

“Una técnica de investigación que recopila datos en un grupo a través interacciones sobre un tema determinado por el investigador. Esencialmente, es el interés del investigador el que proporciona el enfoque, mientras que los datos en sí provienen de la interacción grupal”. Morgan. *Focus Groups as Qualitative Research*. 1997.

“Un grupo de individuos seleccionados y reunidos por investigadores para discutir y comentar, desde personal experiencia, el tema de la investigación.” Powell et al. *Journal of Quality in Health Care*.

“En el nivel más amplio posible, los focus group son conversaciones colectivas o entrevistas grupales. Ellos pueden ser pequeño o grande, dirigido o no dirigido.”. Kamberlis & Dimitriadis. 2005.

Una sesión de grupo consiste en una entrevista, de forma no estructurada y natural, que un moderador capacitado realiza a un pequeño grupo de encuestados. El moderador guía la discusión. El principal propósito de las sesiones de grupo consiste en obtener información al escuchar a un grupo de personas sobre temas de interés para el investigador. El valor de la técnica reside en los hallazgos inesperados que a menudo se obtienen de una discusión grupal que fluye libremente.

Características de las sesiones de grupo: [8] [9]

- **Tamaño de grupo:** 8 a 12 personas.
- **Composición del grupo:** homogéneo (demográfico y socioeconómico) y del área local; evaluación previa de los participantes. La semejanza entre los miembros del grupo evita interacciones y conflictos sobre temas colaterales.
- **Reclutamiento de los participantes:** a través de medios tradicionales: teléfono, correo, etc.
- **Entorno físico:** atmosfera relajada e informal, para fomentar los comentarios espontáneos. Se deben ofrecer comidas ligeras y café o agua antes y durante la sesión.
- **Duración:** 1 a 3 horas. Este período es necesario para establecer una relación cordial entre los participantes y explorar, con profundidad, sus creencias, sentimientos, ideas, actitudes y conocimientos en cuanto a los temas de interés
- **Registro:** uso de cintas de audio y video. Grabación no intrusiva.

- **Moderador:** con habilidades interpersonales, de observación y de comunicación. Debe establecer una relación cordial con los participantes, lograr que la discusión avance e incitar a los participantes a brindar conocimientos. Además, el moderador puede tener un papel fundamental en el análisis e interpretación de los datos.
- **Secuencia:** Presentación, discusión y cierre.

Dentro de las principales habilidades de los moderadores de sesiones de grupo se encuentran:

- **Amabilidad con firmeza:** el moderador debe combinar un desapego disciplinado con una empatía comprensiva, para fomentar la interacción necesaria.
- **Permisividad:** el moderador tiene que ser permisivo y, al mismo tiempo, permanecer alerta ante las señales que indiquen que la cordialidad se está deteriorando o que la finalidad del grupo se está desviando.
- **Involucramiento:** el moderador necesita fomentar y estimular una intervención personal intensa.
- **Entendimiento incompleto:** el moderador debe animar a los individuos a ser más específicos respecto de comentarios generalizados, al manifestar un entendimiento incompleto.
- **Motivación:** el moderador tiene que motivar a los integrantes que no respondan para que participen.
- **Flexibilidad:** el moderador necesita ser capaz de improvisar y modificar el esquema planeado entre las distracciones del proceso grupal.
- **Sensibilidad:** el moderador debe ser lo suficientemente sensible para guiar la discusión de grupo a un nivel tanto intelectual como emocional.

En cuanto a la estructuración del Focus Group e involucración del moderador, se considera lo siguiente: [9]

- **Estructurado**
 - Con una agenda predefinida fuerte.
 - Gran involucración del moderador.
 - Limita la cantidad de datos.
- **Menos estructurado**
 - Para investigación exploratoria.
 - Menor involucración del investigador.
 - Mayor cantidad de datos.
 - Dificulta comparar resultados entre grupos.
- **Estrategia Funnel**
 - Compromiso entre muy y poco estructurado.
 - Desde lo no estructurado hacia la estructura.
 - Rol del moderador es complicado.

5.2.5. Procedimientos para plantear y conducir una sesión de grupo

A continuación, se especifican los pasos a considerar en una sesión de grupo: [8]

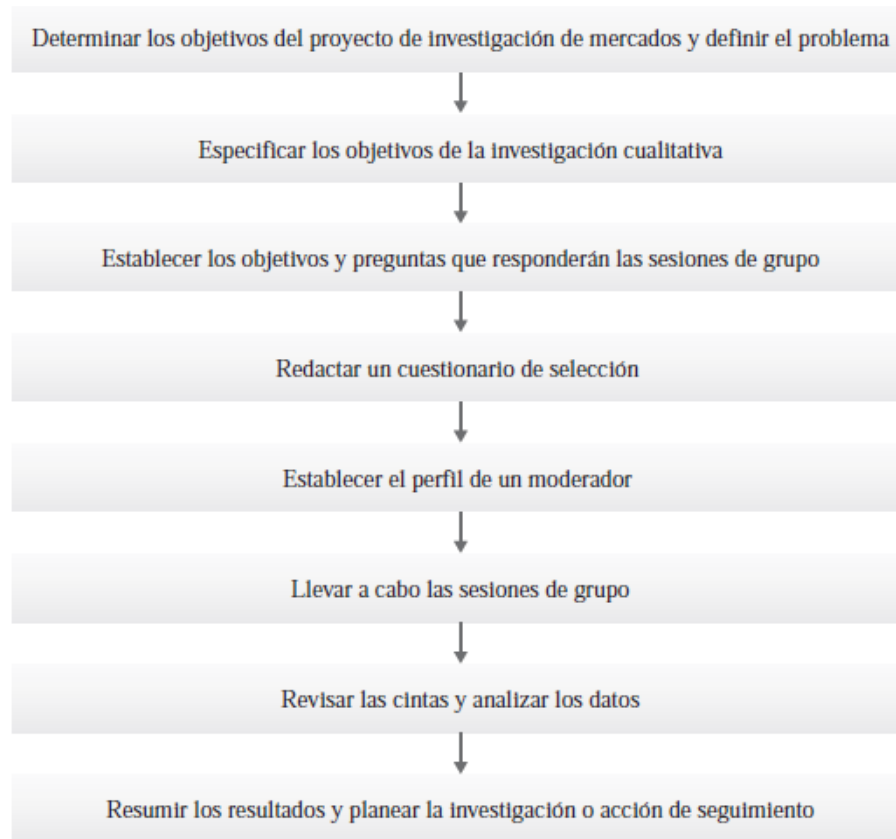


Ilustración 12: Pasos para realizar una sesión de grupo. Fuente: [8]

Se elabora una lista detallada de objetivos para la sesión de grupo. Esto puede adoptar la forma de una lista de preguntas que al investigador le gustaría responder. Luego, se prepara un cuestionario para evaluar a los participantes potenciales. La información que generalmente se obtiene del cuestionario incluye la familiaridad con el producto y los conocimientos acerca de éste. Se requiere de análisis extensos entre el investigador, el cliente y el moderador. Puesto que el moderador debe ser capaz de profundizar en ideas importantes cuando los participantes las mencionan, debe entender el negocio del cliente, los objetivos de la sesión de grupo y el uso que se dará a los hallazgos.

Durante la entrevista, el moderador debe establecer una relación de empatía con el grupo, establecer las reglas de la interacción grupal, establecer objetivos; interrogar a los participantes y fomentar una discusión intensa en áreas importantes; y tratar de resumir la respuesta del grupo para determinar el grado de acuerdo.

El analista no sólo informa comentarios y hallazgos específicos, sino que también busca respuestas consistentes, ideas nuevas, preocupaciones sugeridas por las expresiones faciales y el lenguaje corporal, así como otras hipótesis que quizá se hayan confirmado, o no, por todos los participantes.

5.2.6. Guía rápida de las sesiones de grupo

A continuación, se especifica una guía rápida para las sesiones de grupo:

Preparación para la sesión

- Identificar el objetivo principal de la reunión.
- Llame para invitar a miembros potenciales a la reunión. Envíeles una invitación de seguimiento con una agenda propuesta, tiempo de sesión y una lista de preguntas que el grupo discutirá.
- Aproximadamente tres días antes de la sesión, llame a cada miembro para recordarles que asistan.

Desarrollando preguntas

- Desarrolle de cinco a seis preguntas: la sesión debe durar de una a 1.5 horas; en este tiempo, se pueden hacer como máximo cinco o seis preguntas.
- Pregunte qué problema o necesidad se abordará.
- Los grupos focales son básicamente entrevistas múltiples. Por lo tanto, muchas de las mismas pautas para realizar grupos focales son similares a realización de entrevistas.

Planificación de la sesión

- Programación: las reuniones deben durar entre 1 y 1,5 horas.
- Orden y refrigerios: realice sesiones en una sala de conferencias u otro entorno con flujo de aire e iluminación adecuados. Ubicar las sillas para que todos los miembros puedan verse entre ellos. Proporcione etiquetas de nombre para los miembros. Disponga de refrescos y alimentos ligeros.
- Reglas básicas: es fundamental que todos los miembros participen tanto como sea posible, sin embargo, la sesión avanza mientras genera información útil. Considere las siguientes tres reglas básicas: a) manténgase enfocado, b) mantenga el impulso y c) cierre las preguntas.
- Agenda: bienvenida, revisión de la agenda, revisión del objetivo de la reunión, revisión de las reglas básicas, presentaciones, preguntas y respuestas.
- Membresía: los grupos focales generalmente se realizan con 6-10 miembros que tienen una naturaleza similar. Seleccione miembros que puedan ser participativos y reflexivos. Intente seleccionar miembros que no se conozcan.
- Planee grabar la sesión con una grabadora de audio o audio-video. No cuentes con tu memoria. Si esto no es práctico, involucra a otro facilitador ¿Quién está allí para tomar notas?

Facilitando la sesión

- El objetivo principal de la facilitación es recopilar información útil para cumplir el objetivo de la reunión.
- Preséntese usted y al facilitador, si se usa.
- Explicar los medios para grabar la sesión.
- Lleve a cabo la agenda
- Redacte cuidadosamente cada pregunta antes de que el grupo aborde esa pregunta. Permita al grupo unos minutos para cada miembro para registrar cuidadosamente sus respuestas. Luego, facilite la discusión sobre las respuestas a cada pregunta, una a la vez.
- Después de responder a cada pregunta, reflexione cuidadosamente un resumen de lo que escuchó (el tomador de notas puede hacer esto).
- Asegurar una participación pareja. Si una o dos personas dominan la reunión, llame a otras. Considere usar una mesa redonda, incluyendo ir en una dirección alrededor de la mesa, dando a cada persona un minuto para responder la pregunta. Si la dominación persiste, anótelos al grupo y pida ideas sobre cómo se puede aumentar la participación.
- Cierre de la sesión: diga a los miembros que recibirán una copia del informe generado a partir de sus respuestas, agradézcales por venir y levantar la sesión.

Inmediatamente después de la sesión

- Verifique la grabadora, si se usó y funcionó durante toda la sesión.
- Tome notas en sus notas escritas, por ejemplo, para aclarar cualquier idea parcial, asegúrese de que las páginas estén numeradas, complete las notas que no tengan sentido.
- Escriba cualquier observación hecha durante la sesión. Por ejemplo, ¿dónde ocurrió la sesión y cuándo?, ¿cuál fue naturaleza de la participación en el grupo?, ¿Hubo alguna sorpresa durante la sesión?, ¿Se rompió la grabadora?

5.2.7. Ventajas, desventajas y aplicaciones de las sesiones de grupo

Las sesiones de grupo tienen varias ventajas sobre otras técnicas de recolección de datos: [8] [9]

- **Sinergia:** reunir a un grupo de personas produce una gama más amplia de información, conocimientos e ideas que las respuestas individuales obtenidas de manera privada.
- **Bola de nieve:** en una entrevista grupal a menudo se produce un efecto de bola de nieve (de amplificación), cuando el comentario de una persona dispara una reacción en cadena de los demás participantes.
- **Estimulación:** por lo general, después de un breve periodo introductorio, conforme el nivel general de interés por el tema aumenta en el grupo, los participantes desean más expresar sus ideas y exponer sus sentimientos.
- **Seguridad:** debido a que los sentimientos de los participantes son similares a los de los otros miembros del grupo, ellos se sienten cómodos y, por lo tanto, más dispuestos a expresar sus ideas y sentimientos.

- **Espontaneidad:** como a los participantes no se les pide que respondan preguntas específicas, sus respuestas pueden ser espontáneas y poco convencionales, por lo que deben proporcionar una idea exacta de sus puntos de vista.
- **Serendipia:** es más probable que surjan ideas de manera inesperada en un grupo que en una entrevista individual.
- **Especialización:** debido a que varios integrantes participan de manera simultánea, se justifica el empleo de un entrevistador bien capacitado, aunque sea costoso.
- **Escrutinio científico:** la entrevista grupal permite un escrutinio cercano del proceso de recolección de datos, ya que los observadores pueden atestiguar la sesión y grabarla para su análisis posterior.
- **Estructura:** la entrevista grupal permite flexibilidad en los temas que se abarcan y en la profundidad con que se tratan.
- **Rapidez:** como se entrevista a varios individuos al mismo tiempo, la recolección y el análisis de los datos se llevan a cabo relativamente rápido.

Las desventajas de los grupos se resumen de la siguiente manera:

- **Mal uso:** se puede hacer un mal uso de las sesiones de grupo y abusar de ellas cuando sus resultados se consideran concluyentes más que exploratorios.
- **Mala interpretación:** es más fácil interpretar de forma errónea los resultados de una sesión de grupo, que los resultados de otras técnicas de recolección de datos. Las sesiones de grupo son especialmente susceptibles al sesgo del cliente y del investigador.
- **Moderación:** resulta difícil moderar algunas sesiones de grupo. Los moderadores con todas las habilidades deseables son escasos. La calidad de los resultados depende en gran parte de las habilidades del moderador.
- **Desorden:** la naturaleza no estructurada de las respuestas dificulta la codificación, el análisis y la interpretación. Los datos de las sesiones de grupo tienden a estar desordenados.
- **Mala representación:** los resultados de las sesiones de grupo no son representativos de la población general y no son proyectables. En consecuencia, sus resultados no deberían ser la única base para la toma de decisiones final.
- **Problema del falso consenso.**

Aplicaciones de las sesiones de grupo:

- Entender las percepciones de los consumidores, así como sus preferencias y comportamiento respecto de una categoría de producto.
- Obtener percepciones acerca de conceptos de productos nuevos.
- Generar nuevas ideas sobre productos antiguos.
- Desarrollar conceptos creativos y material de texto para anuncios.
- Obtener percepciones causadas por los precios.
- Obtener la reacción preliminar del consumidor ante programas de marketing específicos.

5.2.8. Análisis y reporte de datos cualitativos

En comparación con los datos cuantitativos, donde los números y lo que éstos representan son las unidades para el análisis, los datos cualitativos utilizan las palabras como unidades de análisis, y está guiado por menos reglas universales y procedimientos estándar. La meta de la investigación cualitativa consiste en descifrar, examinar e interpretar patrones, o temas significativos, que surgen de los datos. El significado de los patrones y los temas está determinado por la pregunta de investigación específica.

Existen tres pasos generales para el análisis de datos cualitativos:

- **Reducción de datos:** se decide qué aspectos de los datos se enfatizan, se minimizan o se desechan en el proyecto en cuestión.
- **Presentación de datos:** se elabora una interpretación visual de los datos con herramientas como diagramas, gráficas o matrices. La presentación ayuda a aclarar los patrones y las interrelaciones en los datos.
- **Conclusión y verificación:** se considera el significado de los datos analizados y evalúa sus implicaciones para la pregunta de investigación específica.

En cuanto a reportes: [9]

- No hay formatos. Cada quién tiene su estilo.
- El diseño determina el reporte.
- Balance entre los verbatims y el resumen de las discusiones. Mucho verbatim confunde.
- Asegurar responder a los objetivos fundamentales del estudio.

5.2.9. Ética de la investigación de mercado

Al llevar a cabo investigación cualitativa, son significativos los aspectos éticos relacionados con los participantes y el público general. Algunos de estos aspectos son ocultar el propósito de la investigación y el uso de procedimientos de engaño, la grabación en audio y video de los procedimientos, el nivel de comodidad de los participantes y el mal uso de los hallazgos de la investigación cualitativa.

Un dilema ético implica la grabación de las sesiones de grupo o las entrevistas en profundidad. El hecho de grabar el video o el audio de los participantes sin su conocimiento o consentimiento plantea dilemas éticos. Los lineamientos éticos sugieren que los participantes deben estar informados y dar su consentimiento antes de iniciar los procedimientos, de preferencia en el momento del reclutamiento. Además, al final de la reunión, se debe pedir a los participantes que firmen una declaración escrita donde den su consentimiento para utilizar las grabaciones.

5.3. Insight

“Un insight es aquella revelación, o descubrimiento, sobre las formas de pensar, sentir o actuar del consumidor que permiten alimentar estrategias de comunicación, branding e innovación. En otras palabras, un insight tiene la capacidad de conectar una marca y un consumidor de una forma más allá de lo evidente, y no solo vender (Quiñones, 2014)”. También permite descubrir las verdades ocultas de los consumidores y a su vez determinar herramientas de comunicación las cuales surgen de pensamientos ocultos e inconscientes que representan aspectos importantes para la cultura y la comunidad. Aspectos generales de los afirma que “Los insight constituyen verdades humanas que permiten entender la profunda relación emocional, simbólica y profunda entre un consumidor y un producto”; ya que las personas suelen asociar atributos de las marcas con sus propias características. [10]

Levy (1959) observó hace más de treinta años que las transacciones entre mercadólogos y consumidores son un intercambio de significados. El interpretar o percibir estos significados son fundamentales para los intereses centrales del marketing. Estos valores generan una comunicación emocional eficaz por medio de insights. La palabra insights del consumidor fue introducida en 1992 por Lisa Fortini-Campbell, quien decía que cualquier producto que se está vendiendo debe conectar con la respuesta fundamental a la pregunta “¿por qué debo comprar este producto?”. Anschuetz (2002) lo define como algo simple, verdadero y sorprendente. Se han considerado como creencias, percepciones, sensaciones y emociones del público sobre las que se sustenta la marca o producto reforzando el vínculo con el consumidor (López y Martínez, 2010). Por lo tanto, es como una revelación que ha estado enfrente y de cuya existencia no se había reparado. [11]

Por lo general los insight de marca provocan un estímulo que influye en el comportamiento o la intuición del consumidor, ya que influyen en la manera de pensar de una persona porque se están estimulando verdades internas o subconscientes del sujeto, que se ve representado en la identificación o la atracción por una marca determinada, convirtiéndolos en un elemento clave de los procesos estratégicos en comunicación, ya que son la mejor forma de acercar a un cliente a la marca a través de sus emociones o de su forma de pensar. El concepto de insight está muy emparentada con el conocimiento profundo y psicológico del consumidor, de sus valores, creencias, actitudes, motivos, deseos, fantasías, miedos y expectativas. [10]

Una de las funciones más importantes del insight es la conexión con el target y su operatividad para la consecución de un objetivo de negocio. A partir de los resultados de una investigación publicada en Consumer insights 2009 [12], se comprendió que la conexión de estos consumidores con las marcas sólo podía darse si se producía una comunicación bilateral, verdadera y humana: El compromiso consiste en conectar a los consumidores y las marcas de una manera que permita una experiencia bidireccional. Este modelo de comunicación se basa en una simple verdad humana que el tiempo y la atención de los consumidores deben ganarse y recompensarse. Esta afirmación resalta la importancia del diálogo entre las marcas y los consumidores como única condición para

conseguir la vinculación emocional y el compromiso entre ambos. La comunicación busca establecer una conexión con las personas, a través de la verdad y el diálogo.

Los insight permiten que, por medio del estudio y el análisis de los individuos, podamos percibir y extraer factores que inciden en el comportamiento y en el actuar de las personas. A través de este análisis se puede contextualizar la importancia del consumidor, no como el individuo que compra o adquiere mercancías si no como personas que sienten y actúan según el medio o las influencias que rodean su entorno; de allí parte la dinámica cómo funciona el intercambio o relación entre marcas y sujetos, ya que la marca se convierte para las personas en un mundo de experiencias que facilita la fidelización o la preferencia por las marcas. Los insights tratan de ver a los consumidores no solo como una estadística sino, como personas que sienten, viven, quieren y hacen cosas que a veces no saben, es decir, como seres humanos.

Existen tres áreas fundamentales en los cuales se podrían utilizar los insight: [10]

- **Comunicación:** transformación de datos en ideas de comunicación, que conectan marcas con personas y generan relaciones en lugar de transacciones.
- **Innovación:** insights que ayudan en la generación de ideas de nuevos productos y conceptos basadas en necesidades relevantes de las personas y sus tendencias emergentes
- **Branding:** desarrollo de estrategias de construcción de marca (brand building) basadas en consumer insights. Marcas humanas que compitan por las emociones de las personas. A partir de los insights potentes del consumidor (verdades humanas) se definen las promesas de valor o posicionamiento de marca, como también ideas de innovación.

Cuando un consumidor recuerda, lo hace de la forma más sencilla y rápida, a través de la vía emocional. En neurofisiología este lugar en el que se almacenan los recuerdos (conscientes e inconscientes) es el hipotálamo y el órgano, la amígdala. Las emociones se definen como un conjunto de respuestas neuronales y químicas, que forman un patrón distinto. Son producidas cuando se detecta un estímulo emocionalmente competente, cuando un acontecimiento (real o recordado mentalmente) desarrolla una emoción y las diversas respuestas automáticas. Son vitales en la toma de decisión. Por eso, cuando debemos tomar una decisión, nuestro cerebro repasa los acontecimientos y experiencias vitales (reacciones somáticas que se asocian al estado emocional). Esta emoción creará mapas neuronales que se asocian a una configuración relacionada con diversas sensaciones (pena, alegría, etc.). Estas experiencias son catalogadas y asociadas a determinadas emociones, creando los esquemas que luego se usarán en la evaluación y toma de decisiones. [13]

Sabiendo que el sistema emocional es clave en el proceso de toma de decisión es fácil identificar a los insights como un pilar básico, que se dirige a un sujeto receptor activo, que busca su participación en la creación de nuevos significados, y basa su actitud y comportamiento frente a las marcas en sus emociones.

Dentro de cualquier tipo de investigación se distinguen las siguientes etapas: [13]

- El primer paso es identificar al cliente, conocer sus características sociodemográficas, sociales y económicas. Observar al cliente en su experiencia de compra, permite identificar las emociones que el contacto con una marca le produce. Reconocer los momentos en los que un consumidor articula respuestas emocionales genuinas (tanto positivas como negativas) e identificar las falas que puede haber entre las expectativas creadas por la marca y la realidad experimentada por el usuario.
- Diferenciar sus valores y necesidades.
- Interactuar con el cliente, crear una conversación, sacar conclusiones a través de lo que el propio consumidor comunica a la marca. Escuchar a los consumidores, conocer sus motivaciones y lo que origina tanto sus buenas como malas reacciones. El cliente es quién más conoce lo que una marca puede hacer por él.
- Por último, personalizar. Una vez que tenemos el máximo conocimiento sobre el tipo de persona y sus necesidades, se utilizan para encontrar insights adecuados.

6. METODOLOGIA

La investigación de mercado tiene por tarea evaluar las necesidades de la información y proporcionar conocimiento para poder apoyar la toma de decisiones de marketing.

Para contribuir al conocimiento del cliente pensionado, encontrar insight y lograr fidelizarlo, se realizará una serie de pasos metodológicos, los cuales se resumen en la siguiente figura:



Ilustración 13: Metodología propuesta de investigación. Fuente: Elaboración propia

En primera instancia se recopilará y se usará todos estudios y datos estadísticos que describen al adulto mayor, para poder conocer y entender el contexto del segmento. Todos esto corresponden a datos secundarios. Es importante explicar en qué consiste una Caja de Compensación, como funciona y se financia, y cuáles son sus tipos de clientes. Específicamente se debe describir a Caja 18 de Septiembre, con antecedentes básicos de la organización, su misión y visión, valores organizacionales. Además, en esta instancia se podrá definir la relación actual del cliente pensionado con las Cajas de Compensación, y como se distribuyen en el mercado entre las distintas Cajas.

Ya teniendo definido bien el contexto, se procederá a realizar una investigación de mercado para el target pensionado. Para esto se realizará una investigación exploratoria, específicamente una investigación cualitativa, ya que es necesario definir el problema con más precisión. Una investigación cualitativa es una primera aproximación, para detectar variables, relaciones y condiciones en las que se da el fenómeno en el que está interesado. En otros términos, trata de encontrar indicadores que puedan servir para definir con mayor certeza un fenómeno o evento, desconocido o poco estudiado. Para este caso, los datos obtenidos serán de tipo primario. El resultado de esta investigación cualitativa será establecer una comprensión inicial del problema, y, además, es muy útil para descubrir sentimientos y emociones del target seleccionado.

Para el actual estudio, se usará un enfoque directo de la investigación cualitativa, a través de la técnica de sesiones de grupo, o focus group. Para esto, se seleccionará a un grupo de individuos para discutir y comentar desde su experiencia personal, el tema de investigación. En este caso, el propósito del estudio se revela previamente.

Se van a considerar los siguientes pasos para realizar el focus group:

1. Especificar los objetivos de la investigación cualitativa.
2. Establecer los objetivos y preguntas que se responderán en los focus group.
3. Construir y redactar una pauta del focus group.
 - a. Desarrollar temáticas y preguntas relacionadas con el problema a abordar.
 - b. Pronosticar que la pauta sea desarrollada aproximadamente en 1 hora y media.
4. Explicar el contexto y acordar la pauta con el moderador.
5. Establecer fecha y hora de la sesión:
 - a. Conseguir y preparar espacio donde se desarrollará.
 - b. Disponer de alimentos ligeros para ese día.
6. Seleccionar e invitar a pensionados:
 - a. Definir ubicación geográfica de posibles candidatos.
 - b. Conseguir datos de contactos, en este caso, números de teléfonos (celulares).
 - c. Clasificar al universo por algún criterio, en este caso, renta.
 - d. Contactar e invitar a pensionados a participar en el focus group, con 3 o 5 días de anticipación. Ideal que sea equitativo en la cantidad de hombres y mujeres.
 - e. Un día antes de la sesión, volver a contactarlos para confirmar su asistencia.

7. Llevar a cabo los focus group.
8. Revisar las grabaciones y transcribirlas a texto.
9. Analizar los datos.
 - a. Reducción de los datos en conceptos.
 - b. Relacionar conceptos.
 - c. Presentación de los datos de forma visual.
 - d. Descubrir insight.

Para realizar el análisis de datos, se usará un software llamado ATLAS/ti, el cual es una herramienta informática cuyo objetivo es facilitar el análisis cualitativo de, principalmente, grandes volúmenes de datos textuales. Puesto que el foco de atención es el análisis cualitativo, no pretende automatizar el proceso de análisis, sino simplemente ayudar al intérprete humano agilizando considerablemente muchas de las actividades implicadas en el análisis cualitativo y la interpretación, como por ejemplo, la segmentación del texto en pasajes o citas, la codificación, o la escritura de comentarios y anotaciones; es decir, todas aquellas actividades que, de no disponer del programa, se realizarían de otras herramientas como papel, lápices de colores, tijeras, fichas, fotocopias, etc.

En resumen, ATLAS/ti, funciona de la siguiente manera:

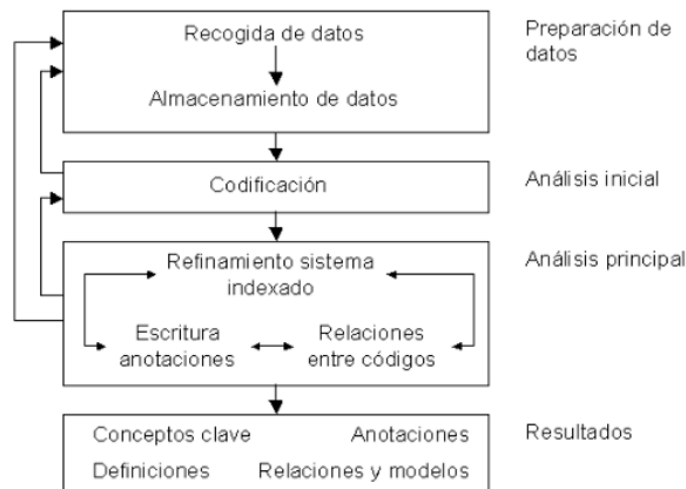


Ilustración 14: resumen de pasos Atlas/ti. Fuente: Elaboración propia

Finalmente, una vez realizado todos los análisis anteriores (datos secundarios y primarios), se procederá a hacer un resumen y plantear una estrategia de fidelización.

7. DESARROLLO

En primera instancia, mencionar que los datos secundarios, se explican en el capítulo 4: Antecedentes, del presente trabajo.

Entrando en la investigación de mercado, el principal objetivo del proyecto es contribuir en el conocimiento del cliente pensionado y lograr fidelizarlo, esto para atacar la problemática actual que consiste en la fuga o desafiliación de pensionados en Caja 18 de Septiembre.

Los objetivos específicos de la investigación cualitativa son:

- Entender las percepciones de los afiliados pensionados, así como sus preferencias y comportamiento respecto a beneficios y servicios entregados por Caja 18.
- Recoger emociones y sentimientos respecto de cómo ven a Caja 18.
- Entender como es la comunicación entre Caja 18 y sus afiliados pensionados.
- Obtener percepciones acerca de deseos y expectativas de nuevos beneficios.

En cuanto al focus group, se establecen 4 ejes principales:

- Obtener percepción del sistema Caja en general.
- Obtener percepción de los beneficios y servicios que entrega Caja 18.
- Obtener percepción de los canales de comunicación.
- Recoger expectativas de nuevos beneficios a ofrecer por Caja 18.

Se confecciona una pauta de focus group en base a los 4 ejes anteriormente descrito, con la finalidad de encontrar información valiosa para este estudio de investigación.

La pauta aplicada es la siguiente:

Introducción y explicaciones generales. Presentaciones.

- Presentación del moderador y del equipo: Buenos días/Buenas tardes, mi nombre es___ mi profesión es___ y me dedico a___ Además, en esta oportunidad nos acompaña___, quien nos prestará apoyo en este focus group.
- Motivación y declaración del objetivo de la actividad: Actualmente nos encontramos realizando un estudio de afiliados, donde ustedes han sido seleccionados para desarrollar esta actividad. El objetivo es entregar una instancia de conversación para conocerlos más y recoger apreciaciones de nuestra Caja de Compensación.
- Explicitando: Para esta actividad usaremos grabación de audio, con el compromiso absoluto de confidencialidad, donde los datos solo serán usados para este estudio. La duración de la actividad será aproximadamente de 1 hora.
- Explicación de la mecánica de funcionamiento del grupo: La dinámica de esta actividad, consistirá en que les realizaré algunas preguntas, o propondré un tema, y ustedes puedan dar su opinión y expresar libremente lo que sientan.

- Presentación de los participantes: Me gustaría que cada uno se presentara, y nos cuente lo que quieran de ustedes.

Percepción de la Caja de Compensación, canales, servicios y beneficios.

- Les pido que me digan todo lo que se le venga a la mente, ya sean ideas, recuerdos, pensamientos o sentimientos: ¿Cuándo yo les digo “Caja de Compensación”, ¿que se le viene a la cabeza?, ¿Se asocia a alguna imagen y por qué?
- Si pensáramos en una Caja de Compensación ideal, ¿Cuáles son las principales características que esta tendría?
- ¿Cómo podrían definir esta Caja ideal en términos de beneficios?, ¿Qué características valorarían?
- ¿Cómo la podrían definir en términos de servicios?, ¿Qué tipos de servicios entregaría?
- ¿Cómo creen que se comunicaría esta Caja ideal con ustedes?

Percepción de Caja 18 de Septiembre.

- Ahora hablemos un poco de Caja 18 de Septiembre. ¿Cuáles son las características que tiene Caja 18, o que perciben ustedes de esta?
- Si pudiera personificar a Caja 18, ¿cómo la describiría? Por ejemplo: sexo, edad, profesión, características personales (serio, amigable, atento, educado, elocuente, apático, etc.), hobbies.
- ¿Qué imagen percibe usted que representa Caja 18 a la sociedad?

Percepción de Beneficios/Servicios y hábitos de uso.

- Hablando de los beneficios que ofrece Caja 18, ¿Qué los impulsa, o motiva, a ustedes para usar un beneficio o servicio? (Explorar gatilladores de uso: necesidad, ofertas, promociones, visibilidad)
- ¿Cada cuánto tiempo usan un beneficio o servicio de la Caja?
- Si pensamos en los beneficios o servicios que entrega la Cajas 18, quiero que entre todos hagamos una lista de los beneficios que más les importa (anotarlos en una pizarra). ¿Por qué mencionan este beneficio?
- Ahora que tenemos esta lista de beneficios, ¿cómo los podríamos ordenar desde el más importante al menos importante? Quiero que ustedes mismos los vayan mencionando y argumentando (dejar que interactúen y lleguen a consenso).

Canales.

- Si hablamos de medios de comunicación, ¿Cómo llegan a conocer los beneficios o servicios que ofrece la Caja 18? (página Web, mensaje de texto, correos electrónicos, folletos, contacto telefónico, contacto directo con algún ejecutivo, diarios, revistas, etc.).

- ¿A través de que medios se informan, o usan habitualmente?, ¿medios digitales o pagados?
- ¿Cuál es el medio que más les agrada para darle a conocer información sobre servicios o beneficios de la Caja?

Conocimiento y segmentación de las Cajas de Compensación.

- Espontáneo: ¿Saben ustedes cuántas Cajas de Compensación existen actualmente?
- Recordemos las Cajas de Compensación que existen en el mercado: Los Andes, La Araucana, Caja 18, Los Héroes.
- Segmentación espontánea de las marcas: ¿Cuál es la primera imagen, o pensamiento, que se les viene a la cabeza si piensan en las otras Cajas de Compensación? ¿Las podrían personificar o asociar a algún color?
- ¿Qué descripción, o característica, me puedan dar ustedes de las otras Cajas de Compensación? ¿Cómo la resumirían en un concepto?
- Valor agregado: ¿Saben si algún beneficio o servicio de Caja 18 tiene alguna característica que lo haga único entre todas las Cajas de Compensación? ¿Cómo se dan cuenta de esto?

Expectativas.

- ¿En general, qué tan satisfechos se encuentran con los beneficios o servicios de Caja 18?
- De acuerdo a lo que ustedes esperan o les gustaría, ¿Qué características, atención o servicio consideran que Caja 18 debería mejorar?
- ¿Si pudiesen crear nuevos beneficios, qué se les imagina? ¿Qué sienten que no se ha creado y debería crearse?
- Ahora que tenemos esta lista de nuevos beneficios, ¿cómo los podríamos ordenar desde el más importante al menos importante? (dejar que interactúen y lleguen a consenso).

Agradecimientos y Cierre.

- Les agradezco enormemente su presencia y tiempo que dedicaron a esta actividad. Para cerrar, les quiero pedir que libremente nos compartan su opinión o reflexión final de esta actividad.

A nivel crediticio, Caja 18 clasifica a los pensionados de acuerdo a su renta. Las clasificaciones son las siguientes:

1. Grupo PBS: \$0 a \$101.000
2. Grupo 1: \$101.001 a \$197.000
3. Grupo 2: \$197.001 a \$300.000
4. Grupo 3: \$300.001 a más.

Para efecto de este estudio, y también alineándose a la estrategia organizacional, solo se enfocará en los grupos 1, 2 y 3.

Los focus group se realizaron en Casa Matriz de Caja 18, ubicada en Nataniel Cox 125, Santiago Centro. Por lo tanto, un requisito fue contactar a afiliados pensionados cuya residencia fuera de Santiago centro, o sus alrededores, esto para facilitar el traslado de los afiliados al lugar de la reunión. Se definió que las citas fueran en la mañana, esperando a los invitados con un desayuno, y entrega de regalos promocionales al final de la sesión. Además, se decidió realizar un focus group para cada uno de los grupos anteriormente definido (salvo grupo PBS). Para cada reunión se buscó que confirmaran su presencia 6 hombres y 6 mujeres. Un día antes de la sesión se volvió a llamar a los afiliados que anteriormente confirmaron, recordándoles la fecha y hora del evento, y solicitando que vuelvan a confirmar su asistencia.

Durante las sesiones, se contó con la presencia del autor de esta tesina, la moderadora y una profesional de gestión de beneficios del área de marketing de Caja 18.

Luego de cada reunión, se realizaron comentarios generales con el equipo presente, y posteriormente se procedió a transcribir a texto las grabaciones realizadas.

Una vez que se dispuso de la transcripción del focus group a texto, se realizó el análisis de los datos usando el software ATLAS/ti.

En total se realizaron 3 focus group, realizados en las siguientes fechas y horas:

- Grupo 1: 10 de septiembre de 2019, a las 10:30 am.
- Grupo 2: 26 de septiembre de 2019, a las 10:00 am.
- Grupo 3: 03 de octubre de 2019, a las 10:00 am.

A continuación, se describirá el análisis de cada uno de los focus group realizados.

7.1. Focus group grupo 1: 10 de septiembre de 2019

Los datos de este focus group son los siguientes:

- Fecha: 10 de septiembre de 2019
- Hora: 10:30 am
- Participantes pensionados: 4 hombres y 2 mujeres
- Edad: Entre 60 y 75 años

La transcripción de este focus group se encuentra en el Anexo 10.1.

Nube de palabras

A través del software ATLAS/ti se obtuvo la siguiente nube de palabras:

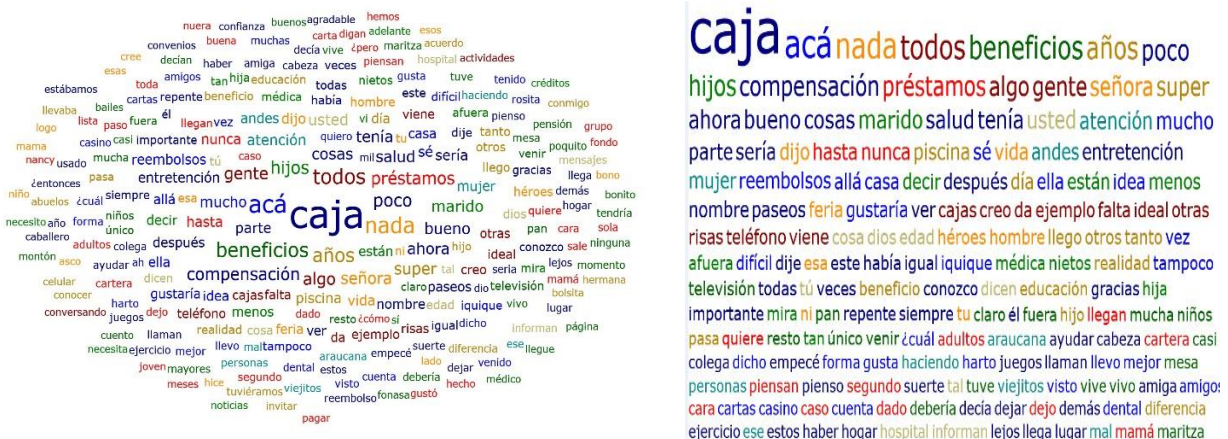


Ilustración 15: Nube de palabras, focus group 1. Fuente: Elaboración propia

Claramente, las palabras más usadas en esta sesión, fueron: Caja, beneficios, préstamos, compensación, entretención, reembolsos, salud, atención, piscina, poco, nada, años, señora, marido, mujer e hijos.

Como primer análisis se puede apreciar que, dentro de las palabras más mencionadas, se encuentran los “beneficios”, “atención”, “préstamos” y “reembolsos”. Ya sea para bien o para mal, estos son los elementos que más preocupa a los participantes. Esto era esperable, de acuerdo al análisis de antecedentes en la encuesta Kronos, donde se especifica que los beneficios que más interesan en la región de Santiago son: beneficios en salud, convenio con farmacias, crédito social, convenio con centros médicos y dentales.

Por otro lado, aparecen palabras relacionadas con el ámbito familiar, como “señora”, “marido”, “mujer” e “hijos”. Esto también demuestra que este segmento tiene muy presente a su familia y les

entrega un valor sentimental y especial a estos, llegando incluso a expresiones de emoción al hablar de ellos.

Aparecen también palabras como “poco”, “años”, “nada” y “salud”, demostrando carencias en algún sentido, o algo que queda insatisfecho. También tienen muy presente el paso de los años en ellos, y en especial como la salud afecta en sus vidas. Es sabido que personas más activas evidencian en general mejor salud que personas con poca actividad, cosa que se vio demostrado en los testimonios de los participantes.

Por último, se mencionó muchas veces la palabra “recreación” y “piscina”. Estos fueron parte de beneficios sugeridos por ellos mismos, denotando que desean más espacios de recreación, convivencia y/o paseos, dentro de las actividades que les gustaría recibir de Caja 18. La idea de la piscina también tuvo mucha aceptación y deseo, siendo mencionada en varias instancias de la sesión.

Conceptos y redes

Luego de trabajar con el software, se pudo reconocer algunos conceptos relacionados a citas del focus group. Algunos de estos conceptos son:

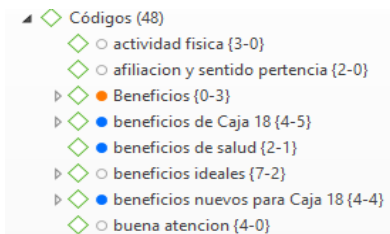


Ilustración 16: Conceptos tratados, focus group 1. Fuente: Elaboración propia

En base a estos, se armaron 3 redes de conceptos: Beneficios, Comunicación y Sentimientos, los cuales serán mostrados y explicados a continuación.

Red de Beneficios

Luego de relacionar los distintos conceptos, se pudo obtener lo siguiente:



78

Red de Comunicación

Luego de relacionar los distintos conceptos, se pudo obtener lo siguiente:

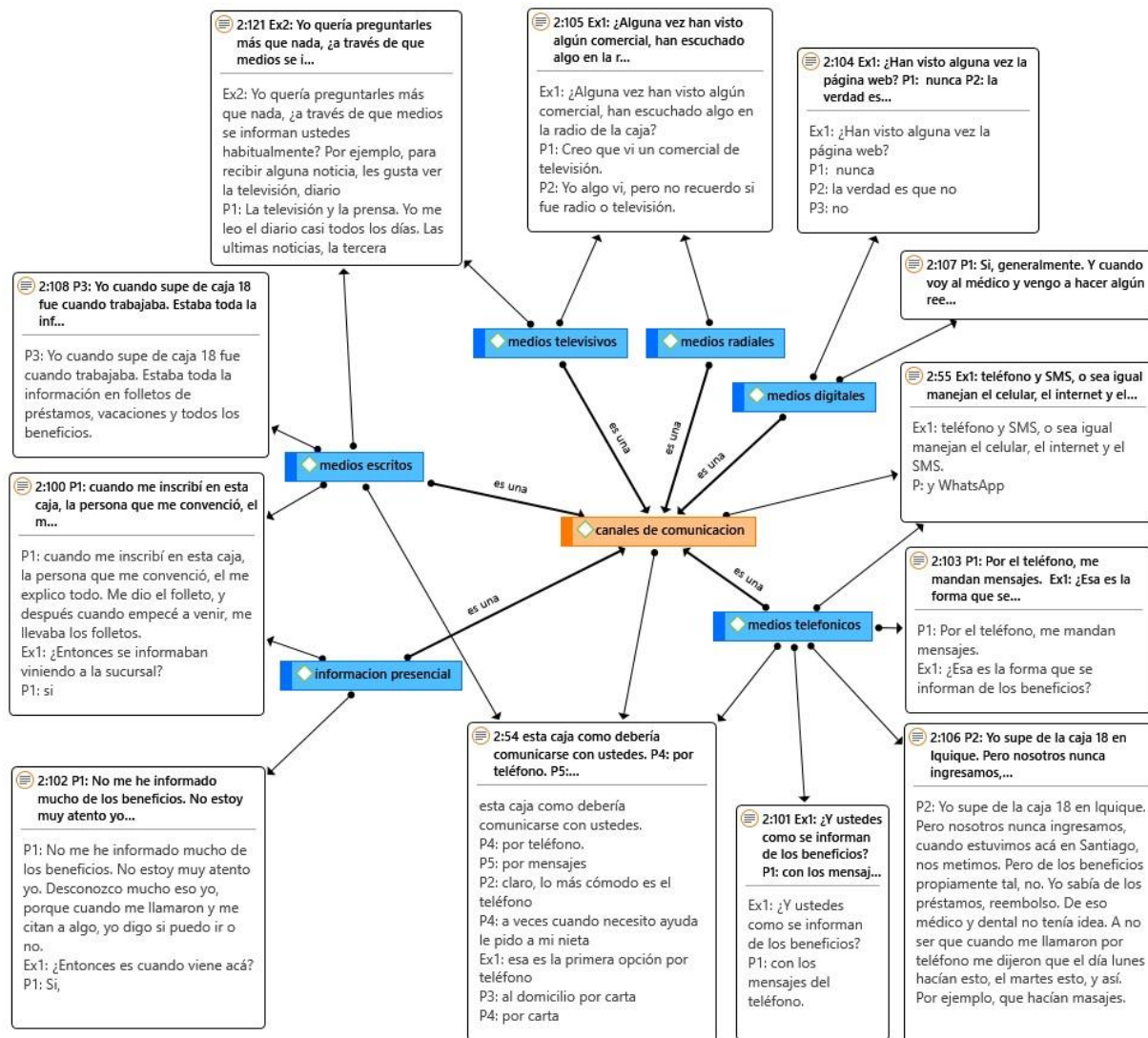


Ilustración 18: Red de comunicación, focus group 1. Fuente: Elaboración propia

Respecto a los canales de comunicación, este segmento manifiesta que los medios digitales no son de su preferencia, de hecho, no usan internet y, por ende, no conocen la página web de la Caja 18. Esto es una manifestación importante, ya que cualquier campaña o información que se entregue a través de la página web, este segmento no la recibirá. Si usan mucho el medio telefónico, con lo cual es muy importante contar con una base de contactos actualizada, y que permita entregar información a través de este medio al afiliado. También, manifestaron que se informan principalmente a través de medios escritos y presencialmente. Aquí se desprenden oportunidades interesantes de valor, que son: ver la posibilidad de publicitar a través de diarios a la Caja 18, y

contar con personal altamente preparado para comunicar sobre los beneficios a estos afiliados cuando asistan a las sucursales. Además, los folletos entregados deben ser claros y simples, con la información justa y necesaria para que ellos reciban la información. También, se podría entregar información a través de correspondencia a sus domicilios. Por último, no descartar utilizar medios radiales para entregar información. Tanto los diarios como radios, habría que averiguar más en detalle cuales son de preferencia para este segmento.

Red de Sentimientos

Luego de relacionar los distintos conceptos, se pudo obtener lo siguiente:

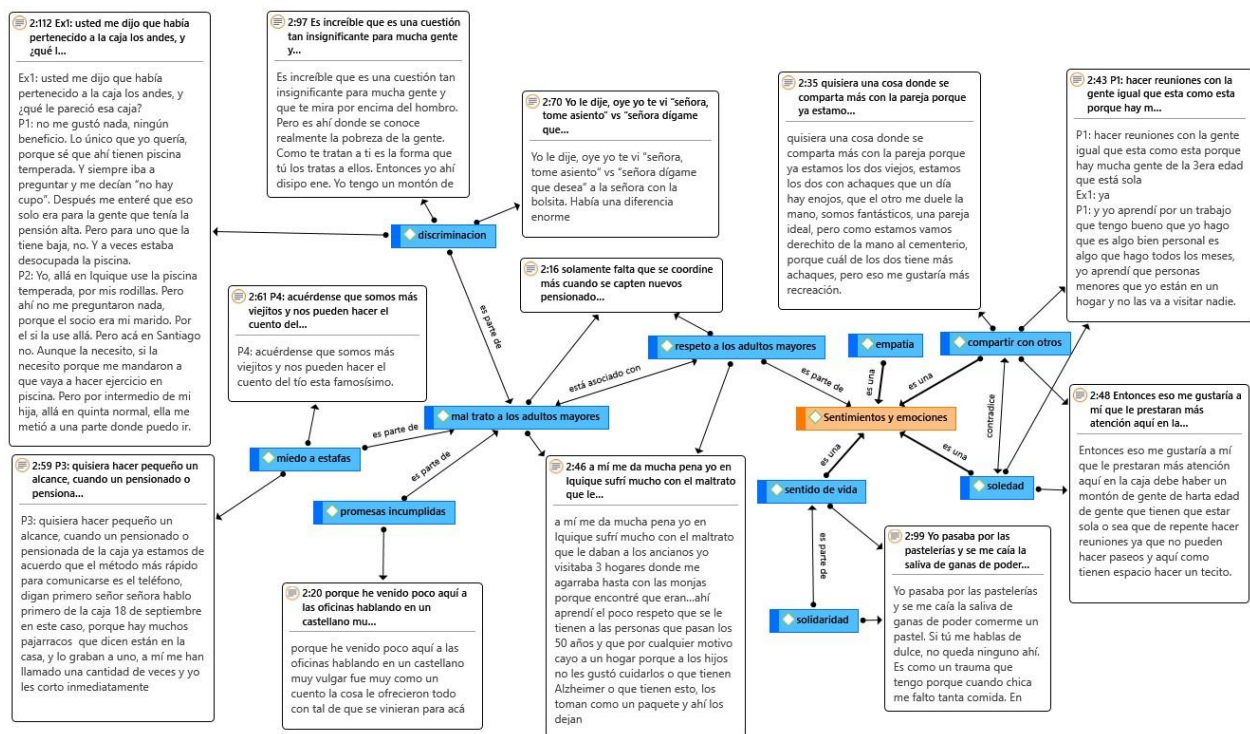


Ilustración 19: Red de Sentimientos, focus group 1. Fuente: Elaboración propia

Esta red es muy importante para el estudio que se está realizando. Dentro de los sentimientos y emociones, se asocian conceptos como empatía, soledad, sentido de vida, respeto a los adultos mayores. La mayoría de los adultos mayores sufre de soledad, por lo tanto, existe esa necesidad de compartir con otros. Esto mismo se encontró la red de beneficios. Por lo tanto, este es un hecho no menor que puede ser tratado a través de alguna actividad recreativa, y que sería muy valorado por este segmento. Respecto al sentido de vida, este segmento cuenta con varios años de experiencia, y que tienen el deseo de transmitirlo a generaciones más jóvenes. Todo lo malo o ingrato que ellos alguna vez vivieron, no quieren que se repitan en otras personas. De acá se desprende que el segmento es altamente solidario. La solidaridad no es necesariamente entregar dinero, sino que

también pueden ser momentos y compartir experiencias. Hay un sentimiento de sentirse útil e intentar ayudar a otros.

Por otro lado, hay un sentimiento muy grande que los adultos mayores se sienten poco respetados o se sienten mal tratados. Sienten mucho temor a ser estafados a través del teléfono y también se sienten discriminados. Es muy importante tener en cuenta esto a la hora de comunicarse o llegar a este segmento. Tomarse el tiempo de escucharlos y resolverles las dudas o problemas por los cuales acuden a Caja 18. Necesitan sentir la confianza de que Caja 18 esta con ellos para cuando lo necesiten, y que no serán tratados con menos importancia en comparación a otros afiliados.

Actividad de priorización de Beneficios

El resultado de esta actividad de mencionar beneficios existentes, y no existentes, para luego jerarquizarlos, se ve a continuación:

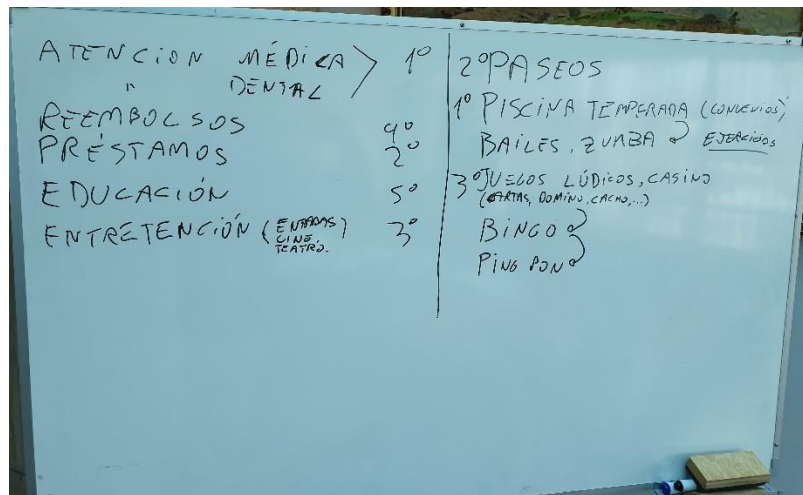


Ilustración 20: Actividad de priorización de beneficios, focus group 1. Fuente: Elaboración propia

A través de esta actividad se visualiza que para este segmento es muy importante la atención médica, los préstamos y la entretención. A pesar de que hoy existen actividades relacionadas con la entretención, habría que analizar si se está llegando efectivamente a todos los afiliados, y si estas actividades son de su agrado.

En cuanto a nuevos beneficios, este segmento privilegia como primera opción la piscina temperada, ya sea para realizar ejercicios relacionados a alguna enfermedad, o simplemente, con el propósito de entretención o bailes. Esto se ve muy alineado con lo encontrado en la red de beneficios. Además, en segundo lugar, mencionan a los paseos, como una actividad a la cual ellos no frecuentan demasiado, y que llena ese vacío de soledad. Por último, mencionan todo lo que tenga que ver con juegos lúdicos y de reunión con otras personas. En el fondo, esto también tiene relación con usar su tiempo en realizar actividades, conocer a otras personas y mantenerse activo en la vida.

Actividad de personificación de Caja 18

Cuando se les pidió personificar a Caja 18, luego de una discusión, se definió que Caja 18 era una mujer, de 35 a 40 años, confiable, amistosa, simpática, inteligente, trabajadora, con profesión asistente social, idealmente con empatía.

Estas características son muy proyectivas según la vivencia de cada participante. Que la visualicen como mujer, significa que ven a Caja 18 como mucho más receptivo a emociones. Confían en la institución que ellos voluntariamente escogieron, por lo tanto, esa confianza se les debe demostrar de alguna manera a ellos. Que sea trabajadora, puede denotar que ven a Caja 18 como una institución más “del pueblo”, o no elitista, y que puede atender a todos por igual. El que hayan mencionado el idealmente con empatía, demuestra que quizás no siempre se está actuando de esta forma, por lo que habría que poner un poco más de atención ahí, o indagar más al respecto.

Insight encontrados

De acuerdo a lo anteriormente descrito, los insight encontrados son los siguientes:

- Afecto y sentido especial a la familia.
- Carencias afectivas (y económicas), siendo propensos a sentirse solos. Tienen la necesidad de compartir con otros.
- Sentido de querer transmitir su experiencia y sabiduría a nuevas generaciones.
- Alto espíritu solidario.
- Necesidad de sentirse escuchados y no discriminados.
- Necesidad de sentirse activos.

7.2. Focus group grupo 2: 26 de septiembre de 2019

Los datos de este focus group son los siguientes:

- Fecha: 26 de septiembre de 2019.
- Hora: 10:00 am.
- Participantes pensionados: 3 hombres y 5 mujeres.
- Edad: Entre 60 y 70 años.

La transcripción de este focus group se encuentra en el Anexo 10.2.

Nube de palabras

A través del software ATLAS/ti se obtuvo la siguiente nube de palabras:



Ilustración 21: Nube de palabras, focus group 2. Fuente: Elaboración propia

Para este caso, dentro de las palabras más usadas en esta sesión fueron: Caja, años, andes, compensación, beneficios, seguro, salud, nada, adulto, problema, algo, pesos, talleres, cabeza, casa, gracias, teléfono, ningún, préstamos y cognitivas.

Haciendo referencia a los beneficios que entrega la Caja de Compensación, se mencionan las palabras “compensación”, “beneficios”, “seguro”, “préstamos”, “pesos” y “salud”. Estos son los elementos que más valora y preocupa a este grupo. Buscan más que nada cubrir todo lo relacionado con la salud y enfermedades que se van presentando a su edad, y, además, contar con préstamos debido a su baja renta.

Aparecen palabras como “algo”, “nada”, “gracias” y “ningún”, demostrando cierta conformidad, gratitud y carencias. La gratitud viene con que valoran mucho todo lo que tienen en sus vidas y lo que han vivido. Esta gratitud también es producto de la buena atención que han tenido en Caja 18. Sin embargo, demuestran carencias, sobre todo en temas relacionados con la soledad y esa poca integración que tiene la sociedad con ellos. Por otro lado, existen carencias monetarias, ya que a su edad no alcanzan el mismo estándar de vida que podían llevar mientras trabajaban, producto de las bajas pensiones.

Por último, aparecen palabras como “talleres”, “cabeza” y “cognitivas”, haciendo referencia a uno de los grandes problemas que tienen los adultos mayores, que es la pérdida de habilidades cognitivas. Es por eso que en esta sesión se propone realizar talleres relacionado con esto, para poder reactivar y desarrollar la mente, o la cabeza. Estos talleres se relacionan con la pintura, literatura, reuniones y actividades físicas, entre otras.

Conceptos y redes

Para este focus group, se pudo encontrar algunos conceptos relacionados a las citas:

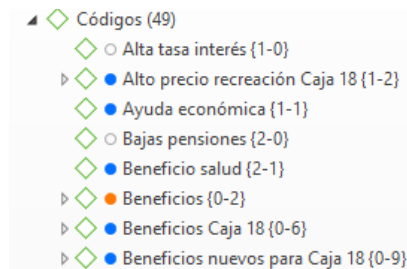


Ilustración 22: Conceptos utilizados, focus group 2. Fuente: Elaboración propia

Se armaron 3 redes de conceptos: Beneficios, Comunicación y Sentimientos, los cuales serán mostrados y explicados a continuación.

Red de Beneficios

Luego de relacionar los distintos conceptos, se pudo obtener lo siguiente:

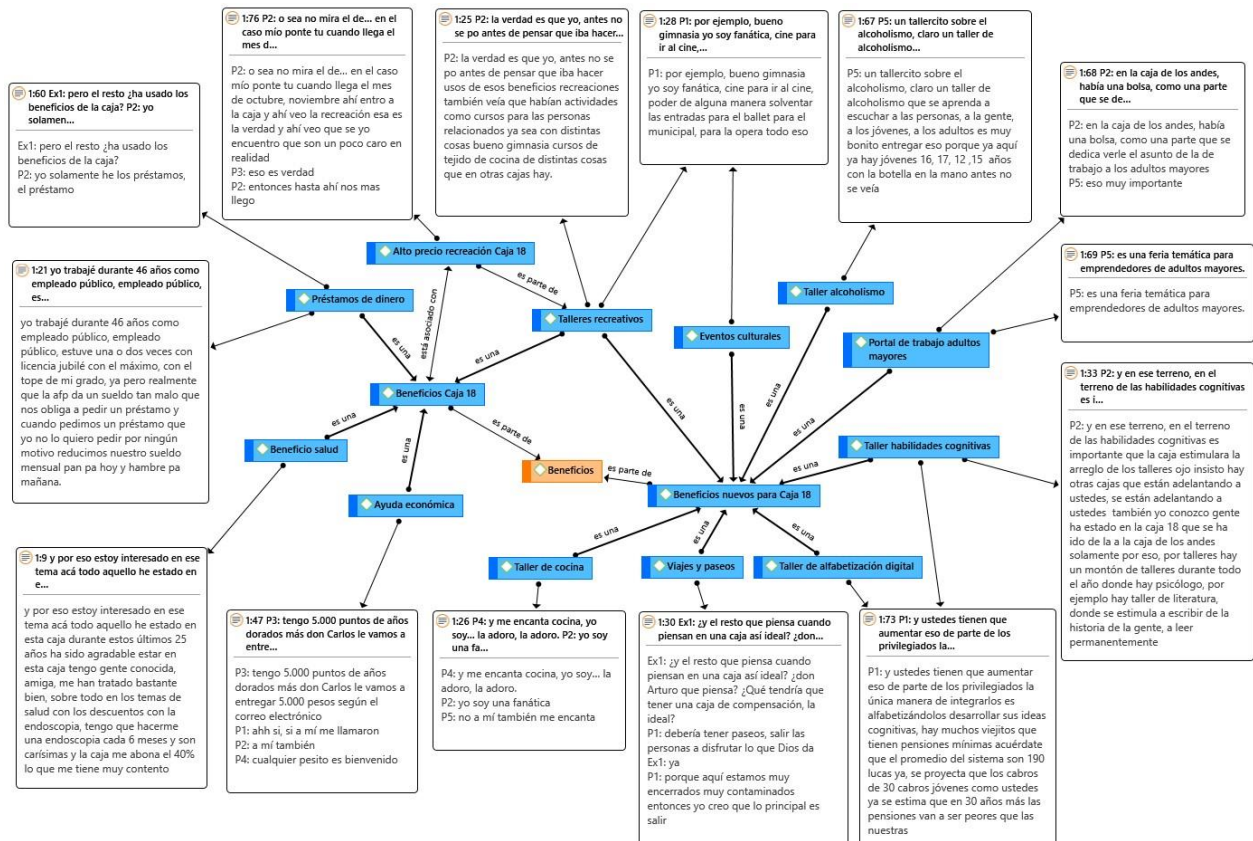


Ilustración 23: Red de beneficios, focus group 2. Fuente: Elaboración propia

Por una parte, se visualizan cuáles son los beneficios más valorados que entrega Caja 18, apareciendo los beneficios de salud, ayuda económica (a través del programa de puntos dorados, el cual traduce 1 punto dorado como 1 peso a ser utilizado en algún beneficio), los préstamos y la recreación. Se menciona que en la actualidad las pensiones no son suficientes para mantener el mismo estándar de vida que se llevaba antes de la jubilación, por lo tanto, muchas veces se recurre a los préstamos para suplir esa diferencia. En recreación, se menciona que los actuales precios que ofrece Caja 18 son muy elevados, siendo un factor importante para su no uso.

Por otro lado, se menciona la necesidad de estimular las habilidades cognitivas de los adultos mayores, la cual se va perdiendo a medida que pasan los años. A partir de esto, aparecen talleres de literatura, arte y música, que son actividades que estimulan el desarrollo o re activación de las habilidades cognitivas. Además, se proponen algunas actividades culturales, como obras de teatro, ballet, etc., talleres de cocina, paseos y viajes. Estas actividades se orientan principalmente a combatir la soledad que sufren los adultos mayores, y también para crear instancias para que puedan conocer y compartir con otros. Por último, se menciona la posibilidad de crear un portal de empleo para pensionados, para ayudar a su re inserción al mundo laboral, y ferias de emprendimiento, donde puedan mostrar sus productos, relacionarse con otros y ayudar a que ganen un dinero extra.

Algo muy importante que se propone, son los talleres de alfabetización digital. Estos talleres podrían permitir a los adultos mayores perder ese miedo al uso de la tecnología, y también puede ser una oportunidad de incorporar un canal nuevo de comunicación y fidelización.

En una conversación “off the record” con un afiliado de este focus group, aparece el nombre de Facundo Manes, quien es un neurocientífico argentino, que precisamente tiene varios estudios relacionados con la salud mental. Él parte de la premisa que somos seres sociales y lo peor es aislarse. Tener vínculos humanos es parte esencial de cómo proteger al cerebro. También, ayuda realizar actividades físicas, ya que estimula una parte cerebral (el hipocampo) que se va desgastando después de los 60 años. Por otro lado, ayuda la estimulación cerebral hacer o aprender cosas nuevas, comer sano, manejar el estrés y dormir bien. Todo esto tiene mucho sentido y relación con estimular las habilidades cognitivas, y lo más importante, no aislar a los adultos mayores.

Red de Comunicación

Luego de relacionar los distintos conceptos, se pudo obtener lo siguiente:

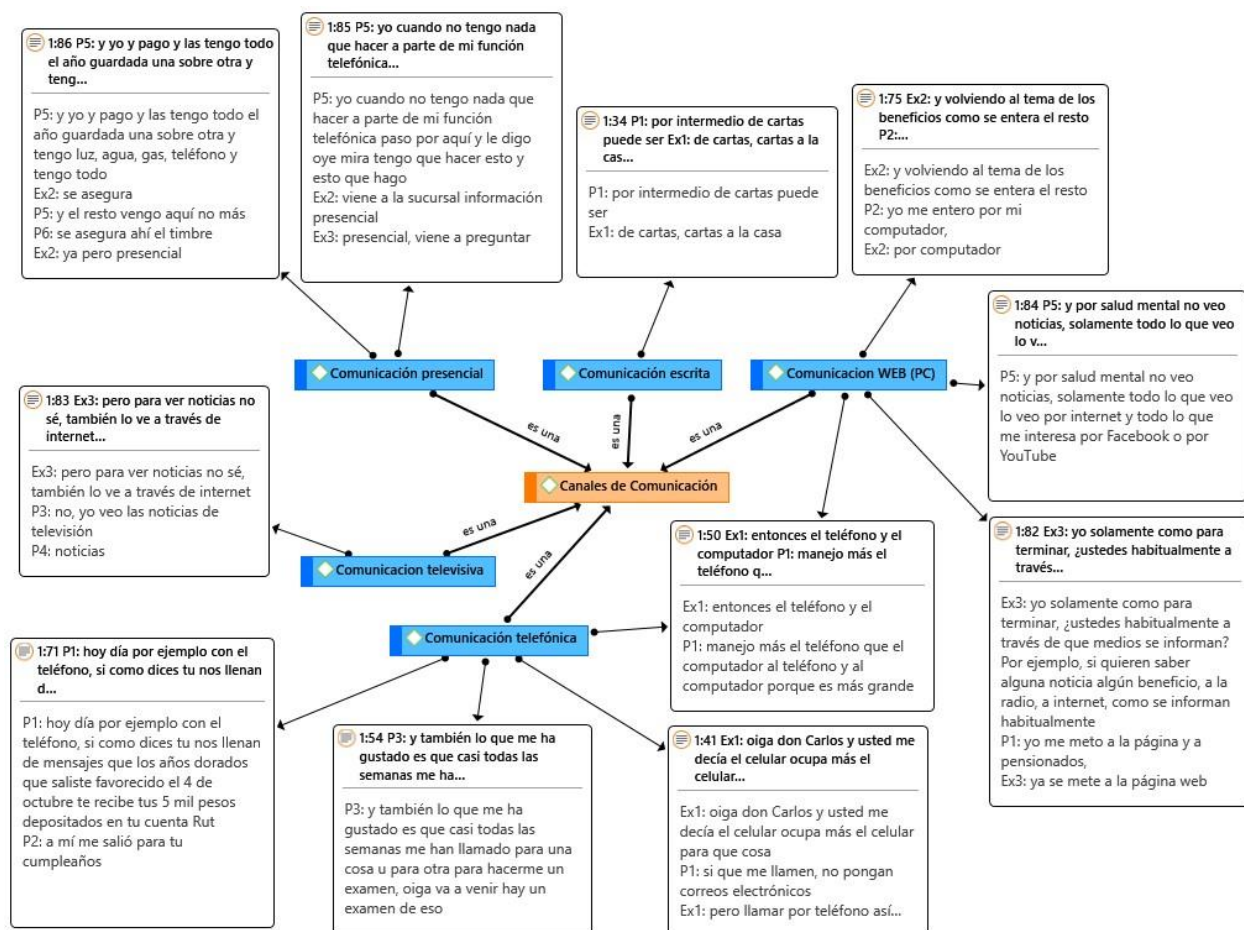


Ilustración 24: Red de comunicación, focus group 2. Fuente: Elaboración propia

En este segmento, la principal preferencia de comunicación es el uso del teléfono e información presencial. Por ejemplo, para realizar pagos, se prefiere tener la boleta y el timbre, antes que realizar una transacción por internet. Acá valoran mucho ser bien atendidos cuando realicen trámites de forma presencial. La comunicación escrita también es muy valorada, a través de correspondencia directa al hogar. Sin embargo, algunos de los participantes, tenían más afinidad a la tecnología, visitando la página Web de Caja 18, revisando correos electrónicos y redes sociales. Esto se podría explicar porque los participantes contaban con un nivel educacional un poco superior en comparación al segmento anterior, permitiéndoles incorporar la tecnología a sus vidas sin tanto temor.

Red de Sentimientos

Luego de relacionar los distintos conceptos, se pudo obtener lo siguiente:

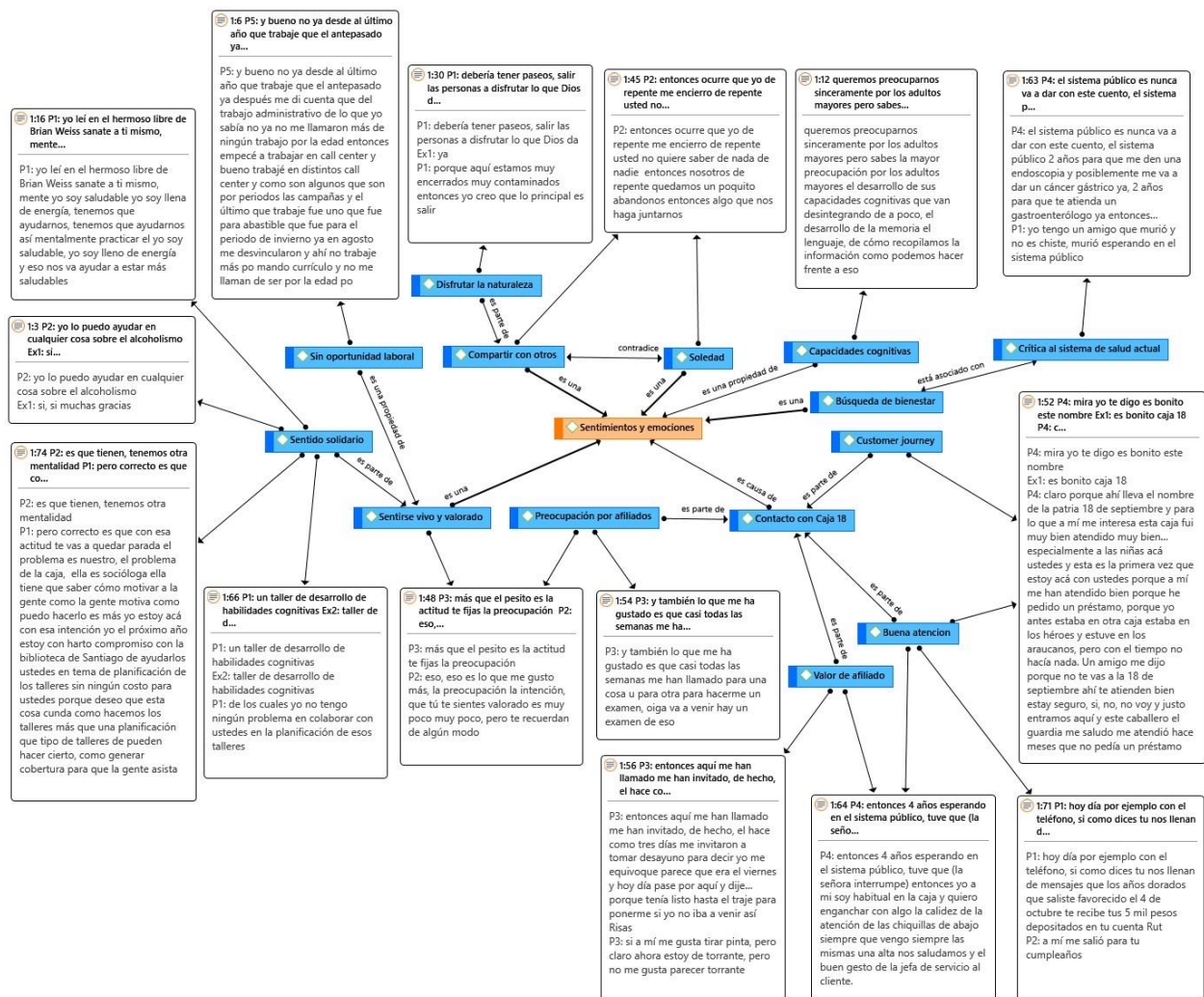


Ilustración 25: Red de sentimientos, focus group 2. Fuente: Elaboración propia

En esta red se pueden obtener varios elementos. Es un hecho que los adultos mayores sufren de la soledad y tienden a tener el sentimiento de abandono. Es por esto, que una de sus necesidades importantes es buscar no encerrarse y tener instancias para compartir con otros. Acá aparecen los viajes como una alternativa, pero específicamente existe un sentimiento de disfrutar de la naturaleza y “de lo que Dios da”. Esto entrega un indicio que los adultos mayores valoran mucho la naturaleza y todo lo que sea natural (por ejemplo, hierbas para combatir algunos malestares o condimentos naturales para cocinar).

Por otro lado, existe una crítica al sistema actual de salud y las listas de espera. Se sienten muy indefensos y buscan tener mayor bienestar. Tampoco ven oportunidades laborales por su edad, provocándoles sentimiento de rechazo y discriminación por el sistema que no los contrata por ser mayores.

Los adultos mayores quieren sentirse vivos y valorados. Esto tiene relación con sentirse activos y que no sean entes invisibles para la sociedad. Además, tienen un alto espíritu solidario. Sienten que

llegaron a una edad donde quieren transmitir experiencia y conocimiento a otras generaciones, prestando ayuda en lo que este a su alcance.

Por último, tienen muy buena valoración en cuanto a la atención que entrega Caja 18. Sienten un ambiente familiar y cálido en la atención, y algunos afirmaron recibir llamada telefónica para su cumpleaños. Algunos de los presentes afirmaron no recibir ninguna llamada, por lo que habría que investigar un poco más la situación. También, valoran mucho la actitud cordial que ofrecen todos los trabajadores de Caja 18, desde el saludo del guardia de seguridad al entrar a la sucursal. Esto acerca mucho al concepto “customer journey”, que dice relación con el viaje del cliente, o todos los contactos que tiene con la organización. Por otro lado, también valoran el ser escuchados y haber sido considerados a participar en el focus group, tanto así que uno de los participantes consideraba que no estaba vestido con su mejor ropa para la ocasión. Esto fue una clara demostración delo valorado que se sintió por esta invitación.

Actividad de priorización de Beneficios

En este grupo solo se hizo la actividad de beneficios no existentes y jerarquizarlos. El resultado se ve a continuación:

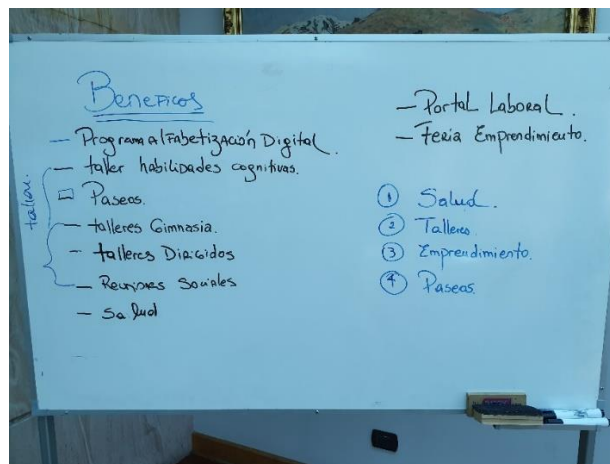


Ilustración 26: Actividad de priorización de beneficios, focus group 2. Fuente: Elaboración propia

Este grupo era muy propenso a entregar nuevas ideas de beneficios, por lo que se aprovechó al máximo esta parte de la actividad. Para ellos, la salud es lo más importante, ya que viven una edad donde se presentan muchas enfermedades y necesitan contar con apoyo en este sentido. Posteriormente, vienen todos los talleres, liderando el taller de habilidades cognitivas, que como se explicó anteriormente, es tema esencial trabajarlo en el adulto mayor. Siguen los otros tipos de talleres: dirigidos, actividad física y reuniones sociales. En tercer lugar, es importante lo que tiene relación con portal laboral y ferias de emprendimiento, todo esto para buscar su re inserción laboral y ayudar en su sentimiento de ser útiles y valorados. Por último, están los paseos y viajes.

Actividad de personificación de Caja 18

Cuando se les pidió personificar a la caja de compensación, el nombre Caja 18 de septiembre, les hizo a todos sentido de buscar una figura patriota. Para este caso hubo 2 interpretaciones:

1. Es una mujer adulta, de otra época, como Paula Jaraquemada (quien fue uno de los personajes femeninos más importantes en la lucha por la independencia del Chile). Esta interpretación tuvo mucho que ver por los conocimientos y experiencia de uno de los participantes, que era profesor de historia.
2. En una mujer adulta/joven, bailando cueca.

Estas interpretaciones son totalmente proyectivas de acuerdo a las vivencias de cada participante. Que haya sido una mujer, hace pensar que visualizan a Caja 18 como una entidad que es capaz de administrar muchas cosas, que es más acogedora y perceptiva a sentimientos. Al ser mayor, puede significar que está en una edad suficiente de madurez para realizar todo lo que se espera de ella.

Insight encontrados

- Sentimiento de abandono y soledad.
- Deseo de sentirse vivos y valorados. No ser invisibles para la sociedad.
- Deseo de sentirse activos laboralmente.
- Alto espíritu solidario.
- Sentido de querer transmitir su experiencia a nuevas generaciones.
- Necesidad de sentirse escuchados y atendidos.
- Deseo de disfrutar de la naturaleza y lo natural.
- Deseo de mantenerse vigentes con la tecnología y aprender cosas nuevas.
- Deseo de desarrollar o re activar habilidades cognitivas.

7.3. Focus group grupo 3: 03 de octubre de 2019

Los datos de este focus group son los siguientes:

- Fecha: 03 de octubre de 2019.
- Hora: 10:00 am.
- Participantes pensionados: 2 hombres y 3 mujeres.
- Edad: Entre 60 y 70 años.

La transcripción de este focus group se encuentra en el Anexo 10.3.

Nube de palabras

A través del software ATLAS/ti se obtuvo la siguiente nube de palabras:



Ilustración 27: Nube de palabras, focus group 3. Fuente: Elaboración propia

Para este caso, dentro de las palabras más usadas están; Caja, beneficios, usted, adulto, mayor, ideal, salud, talleres, algo, apoyo, años, mujer, compensación, joven, plata, teléfono, nombre, farmacia, paseos y remedios.

Con respecto a los beneficios que entrega la Caja 18, se mencionan las palabras “beneficios”, “salud”, “compensación” y “plata”. Este grupo más bien se enfoca en todos los beneficios relacionados con la salud y compensaciones. Además, que hayan mencionado la palabra “plata”, da a entender que es algo muy importante para ellos y que sigue siendo un factor insuficiente para costear sus vidas y, sobre todo, las enfermedades o prevenciones de salud.

Aparecen palabras como “usted”, “ideal”, “algo” y “apoyo”. El referirse a “usted” muestran señales de educación para comunicarse al resto. Lo “ideal” hace pensar que ellos imaginan un escenario distinto al que viven actualmente en la realidad como, por ejemplo, el actual sistema de pensiones, el sistema de salud, la poca integración que existe en la sociedad para ellos, etc. El “algo”, tiene relación con inconformidad ante alguna situación, o algo que no alcanza a ser completo. Y “apoyo” es lo que más busca este segmento.

En cuanto a las palabras “adulto”, “mayor”, “mujer”, “joven”, “nombre”, se pueden combinar las dos primeras quedando en “adulto mayor”, haciendo referencia a ellos mismos y principalmente buscando explicar alguna situación de ellos, o de las personas mayores a 60 años. La palabra “mujer” aparece en el contexto de la personificación de Caja 18, y también, como el género más importante, el que da la vida, al que le aflora más los sentimientos y quien tiene esa capacidad natural de administrar mejor los recursos. La palabra “joven”, en relación a referirse a generaciones más nuevas, y el “nombre” que es el identificador de cada uno, un elemento diferenciador para referirse a ellos y no como personas genéricas.

Por último, las palabras “talleres”, “teléfono”, “farmacia” y “remedios”, que fueron las más mencionadas como nuevos beneficios y medios de comunicación a este segmento.

Conceptos y redes

Para este focus group, se pudo encontrar algunos conceptos relacionados a las citas:

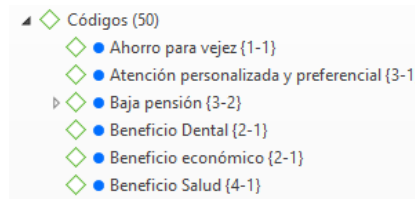


Ilustración 28: Conceptos utilizados, focus group 3. Fuente: Elaboración propia

Se armaron 3 redes de conceptos: Beneficios, Comunicación y Sentimientos, los cuales serán mostrados y explicados a continuación.

Red de Beneficios

Luego de relacionar los distintos conceptos, se pudo obtener lo siguiente:

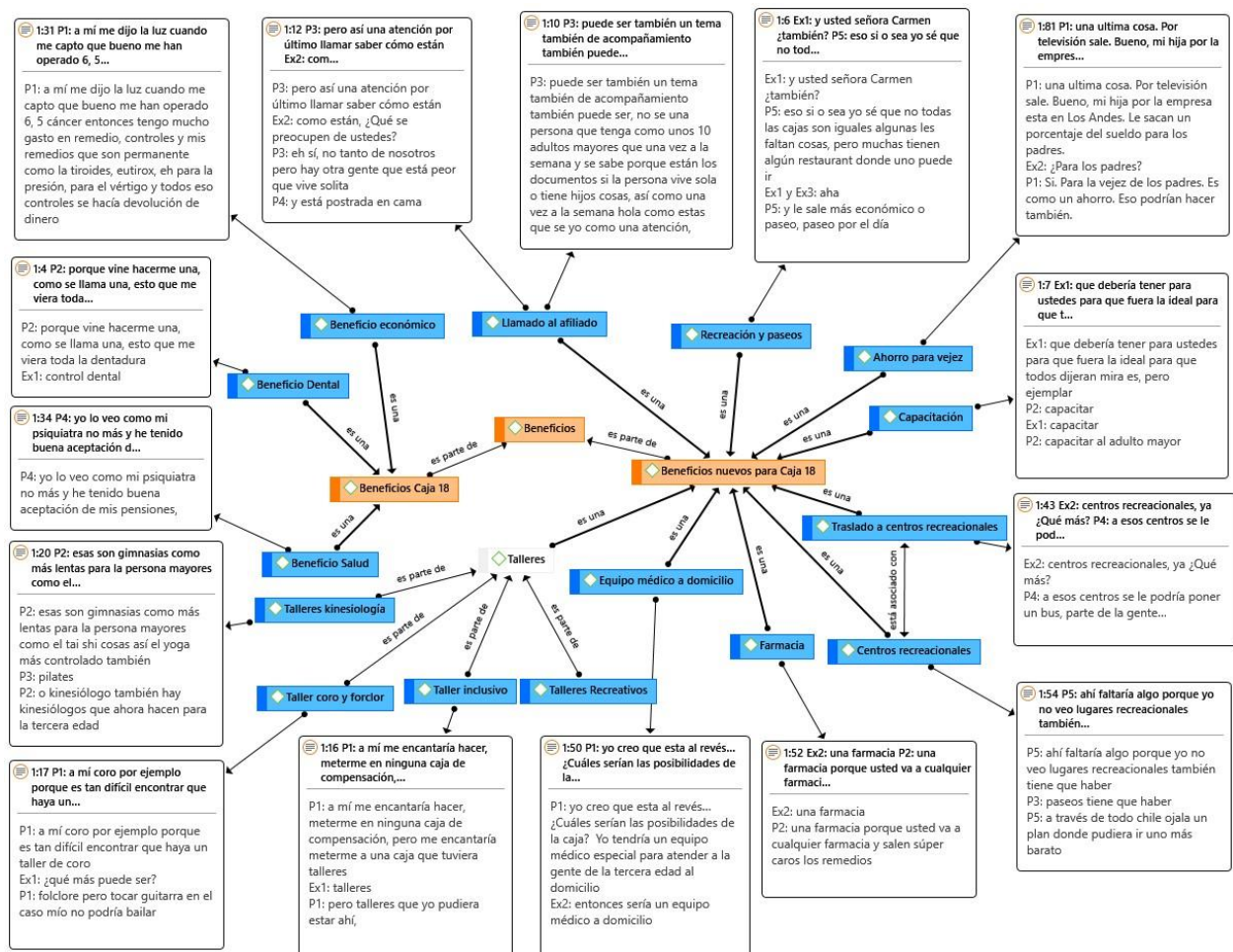


Ilustración 29: Red de beneficios, focus group 3. Fuente: Elaboración propia

Respecto a los beneficios más valorados de Caja 18, se encuentra los beneficios económicos y beneficios de salud, principalmente por los reembolsos en consultas de médicos especializados y remedios; y beneficio dental, relacionado con el operativo de control dental que implementó Caja 18. Es decir, lo más importante son el apoyo monetario para acceder a la salud y los descuentos en remedios usados para sus enfermedades.

En relación a los beneficios propuestos para Caja 18, aparecen varias ideas nuevas. Por un lado, una serie de talleres, específicamente de: kinesiología, para que exista supervisión de un profesional en ejercicios que son recomendables para un adulto mayor; taller de coro y folclore, instancia donde puedan aprender y practicar a disfrutar del canto y los instrumentos musicales; taller inclusivo, pensando en que no todos los adultos mayores tienen la misma movilidad o capacidades físicas, y alguna carencia, podría hacer imposible la participación en ciertos talleres; talleres recreativos y paseos, para crear instancias de dispersión y relajamiento, y también para conocer a otras personas; contar con más centros recreacionales donde asistir, y que incluya el traslado para llegar a esos lugares; capacitaciones en distintos temas que ellos requieran, como por ejemplo, uso de la tecnología; demostrar más preocupación por el afiliado, considerando realizar llamadas telefónicas periódicas, para que ellos sientan que no están solos; equipo médico a domicilio, para que en casos de emergencia, la salud pueda llegar a sus casas sin que ellos tengan que trasladarse; aparece la idea de una farmacia, quizás demostrando que las actuales farmacias no los satisfacen o venden remedios a elevado valor; y también se menciona un sistema de ahorro para la vejez, ya que existe una disconformidad con el sistema actual y las bajas pensiones que alcanzan luego de la jubilación, por lo tanto, se menciona como algo complementario y que les permita alcanzar una mejor calidad de vida.

Red de Comunicación

Luego de relacionar los distintos conceptos, se pudo obtener lo siguiente:

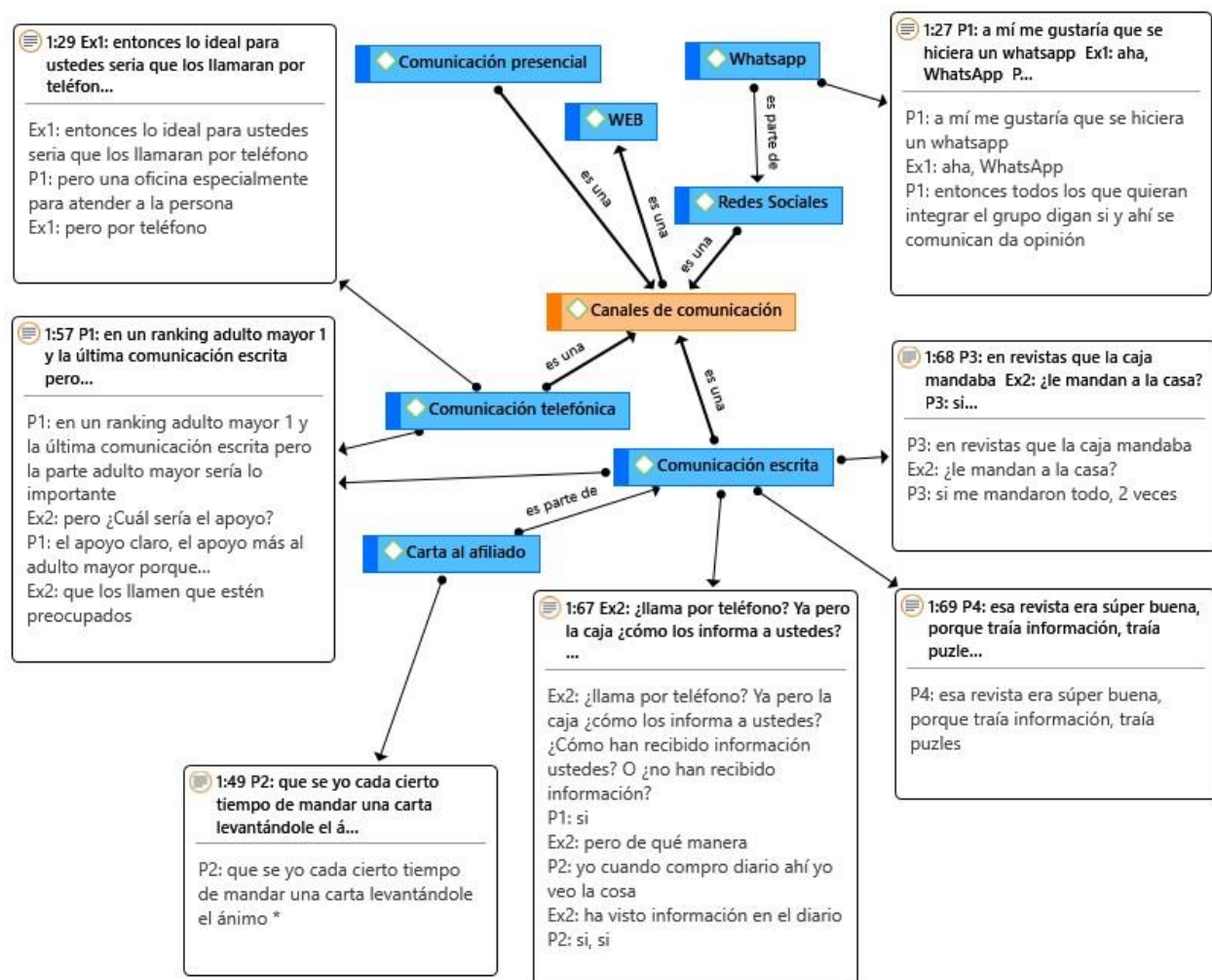


Ilustración 30: Red de comunicación, focus group 3. Fuente: Elaboración propia

En este segmento, se privilegia la comunicación telefónica como principal medio para llegar directamente a ellos y la comunicación escrita personalizada, ya sea a través de cartas y/o revistas enviadas a su domicilio. También mencionan a los diarios, como uno de los medios usados para informarse de la actualidad. Se deja en claro también, que es importante la comunicación presencial cuando asisten a la sucursal, donde los trabajadores de Caja 18 sean capaces de entregar la información de forma clara y precisa.

En este segmento también se menciona la página WEB y aparecen las redes sociales como alternativa, específicamente el uso de la aplicación Whatsapp. En este sentido, se nota que algunos de los participantes, ya están un poco más insertos en el uso de la tecnología. Esto puede ser producto del nivel educacional y la necesidad que sienten ellos de no quedarse atrás con algunos de los medios tecnológicos masivos. Además, puede tener relación con el nivel educacional que pudieron darle a sus hijos (profesionales), donde ellos mismos ayudan a sus padres al uso de estas herramientas, y también, la necesidad de poder conectarse con familiares que se encuentran lejos.

Luego de relacionar los distintos conceptos, se pudo obtener lo siguiente:



94

personas, son los paseos y actividades recreativas. Lo más importante para ellos es sentirse acompañados y escuchados.

Un testimonio importante, es que los adultos mayores no necesariamente deben relacionarse con personas de su misma edad. Se pueden crear instancias para que adultos y jóvenes compartan, y puedan transmitirse conocimientos y experiencias. En un mundo mayoritariamente digital, a veces hay que soltar el celular para conversar y compartir con las personas. Si se da el ejemplo, se pueden lograr cambios.

Los adultos mayores de este segmento, tienen un alto espíritu solidario y quieren compartir experiencias a las nuevas generaciones. “Porque nosotros también sabemos que venimos a ayudar al prójimo. Es un legado que dejó Jesucristo”, es una frase que proviene de una persona cristiana, pero que en el fondo dice que no podemos vivir solo centrados en nosotros mismos, sino que hay muchas otras personas en el mundo y que necesitan ayuda. En muchas oportunidades, cuando quieren transmitir enseñanzas, no sienten interés por generaciones más jóvenes, “ya está hablando we...”, provocando muchas veces que el adulto mayor se comience a cerrar hacia el mundo. Sienten que existe muy poco respeto hacia el adulto mayor.

En muchas ocasiones, se sienten como uno más de un grupo genérico, donde todos son iguales. No los llaman por su nombre, sino que solo miran su número de identificación y así poder realizar sus trámites. Hay otro testimonio donde el participante si es llamado por su nombre y considera que ha sido bien atendido. Esto no es algo menor, y es transversal a toda generación, que es el ser llamado por el nombre, algo distintivo y que da identidad única a la persona. Ya eso cambia inmediatamente la percepción de atención y el inicio de una buena comunicación. Este grupo necesita sentirse valorado.

Hay una crítica grande al actual sistema por las bajas pensiones que llegan a tener cuando se jubilan. Además, es muy difícil su re inserción laboral. En algunos casos se deben jubilar anticipadamente por problemas de salud, acortando drásticamente su vida laboral.

Por último, hay un testimonio de un tipo de emprendimiento que tiene uno de los participantes, lo que hace mantenerlo activo y haciendo cosas que le gustan a su edad.

Actividad de priorización de Beneficios

El resultado de esta actividad de mencionar beneficios existentes, y no existentes, para luego jerarquizarlos, se ve a continuación:

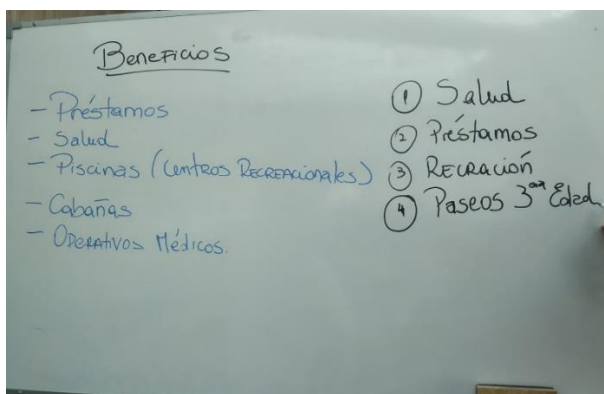


Ilustración 32: Actividad de beneficios existentes focus group 3. Fuente: Elaboración propia

A través de esta actividad, se visualiza que para este segmento es muy importante la salud, es decir, todo lo que tenga que ver con reembolsos, operativos médicos y descuentos en medicamentos. Siguen los préstamos, donde el dinero que disponen mensualmente a veces no alcanza para cubrir todas sus necesidades. En último lugar, quedan la recreación y paseos.

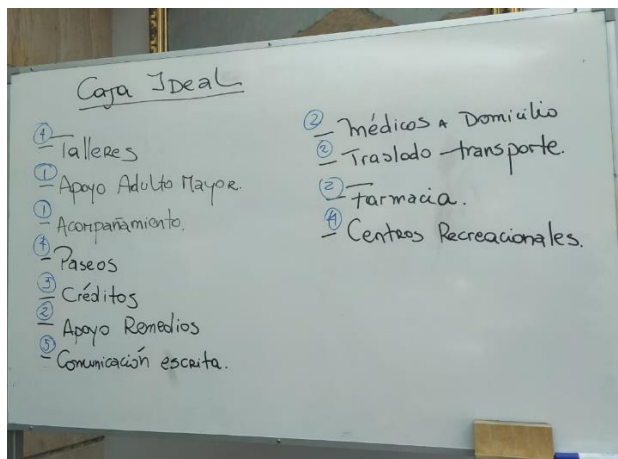


Ilustración 33: Actividad de beneficios ideales, focus group 3. Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los nuevos beneficios, o ideales, que piensan para Caja 18, se encuentra en primer lugar todo lo que tiene que ver con apoyo al adulto mayor y acompañamiento, eso de ir a buscarlos y sacarlos de la soledad. En segundo lugar, se encuentra el apoyo con remedios. Le sigue el crédito, para ayudar a suplir ese déficit provocados por bajas pensiones. Posteriormente, los temas relacionados con la salud, como farmacia, traslado y transporte, médicos a domicilio y apoyo con remedios. En cuarto lugar, están los talleres y paseos. En quinto lugar, la comunicación escrita.

Claramente, el foco principal de este segmento es combatir la soledad, la salud y contar con créditos.

Actividad de personificación de Caja 18

Cuando se les pidió personificar a la caja de compensación, el nombre Caja 18 de septiembre, para este caso hubo 2 interpretaciones:

1. Hombre, de 60 años, con especialidad en los negocios, empresario y con estudios en economía. Le gusta la música para seguir pensando en negocios. Mira al país para hacer más cosas y nuevos negocios.
2. Mujer, de 35 a 40 años, empática, cariñosa, amable, humana (con mucho sentido común). Una mujer que se preocupa por todo, hijos y marido, y es capaz de administrar de buena forma los recursos.

Estas interpretaciones son proyectivas y que dependen de la vivencia de cada participante. Haberlo catalogado como un hombre mayor y de negocios, puede obedecer a una visión muy comercial del participante. Es la imagen muy idealizada del “business man”, razón por la que eligió al sexo masculino. Claramente ve que Caja 18 es un negocio más, que solo intenta aumentar sus ganancias.

Por otro lado, se describe a Caja 18 como una mujer, que es capaz de administrar muy bien “la casa”. Ven una institución muy amable y servicial, que sabe escuchar a sus afiliados y que se preocupa por muchas cosas. La edad da a entender que ven a Caja 18 como una institución madura, pero con un margen para seguir creciendo e incorporando nuevas cosas.

Insight encontrados

- Alto sentimiento soledad, tanto por ellos mismos, como por otros.
- Deseo de sentirse valorados e incluidos. No ser invisibles para la sociedad.
- Sentirse acompañados, escuchados e importantes.
- Deseo de ser identificados como únicos y tener atención preferencial.
- Deseo de volver a sentirse útiles en la vida y activos laboralmente.
- Alto espíritu solidario y ayuda a los demás.
- Deseo de trascender hacia nuevas generaciones.
- Aprovechar la vida y aprender cosas nuevas. Viajar y conocer lugares.
- Querer compartir con otros, independiente de su edad.
- Sentirse retribuido por lo realizado en su vida.

7.4. Resumen de focus group y estrategias de fidelización

	Focus grupo 1	Focus grupo 2	Focus grupo 3
Renta	\$101.001 a \$197.000	\$197.001 a \$300.000	\$300.001 a más.
Fecha	10 de septiembre de 2019, a las 10:30 am	26 de septiembre de 2019, a las 10:00 am.	03 de octubre de 2019, a las 10:00 am.
Participantes	4 hombres y 2 mujeres	3 hombres y 5 mujeres.	2 hombres y 3 mujeres.
Edad	Entre 60 y 75 años	Entre 60 y 70 años.	Entre 60 y 70 años.
Nube de palabras	Caja, beneficios, préstamos, compensación, entretención, reembolsos, salud, atención, piscina, poco, nada, años, señora, marido, mujer e hijos.	Caja, años, andes, compensación, beneficios, seguro, salud, nada, adulto, problema, algo, pesos, talleres, cabeza, casa, gracias, teléfono, ningún, préstamos y cognitivas.	Caja, beneficios, usted, adulto, mayor, ideal, salud, talleres, algo, apoyo, años, mujer, compensación, joven, plata, teléfono, nombre, farmacia, paseos y remedios.
Personificación	1. mujer, de 35 a 40 años, confiable, amistosa, simpática, inteligente, trabajadora, con profesión asistente social, idealmente con empatía.	1. Es una mujer adulta, de otra época, como Paula Jaraquemada (quien fue uno de los personajes femeninos más importantes en la lucha por la independencia del Chile). 2. En una mujer adulta/joven, bailando cueca.	1. Hombre, de 60 años, con especialidad en los negocios, empresario y con estudios en economía. Le gusta la música para seguir pensando en negocios. Mira al país para hacer más cosas y nuevos negocios. 2. Mujer, de 35 a 40 años, empática, cariñosa, amable, humana (con mucho sentido común). Una mujer que se preocupa por todo, hijos y marido, y es capaz de administrar de buena forma los recursos.
Red de Beneficios existentes	• Entretención • Salud • Reembolsos • Préstamos de dinero	• Recreación • Préstamos de dinero • Salud • Ayuda económica (puntos dorados)	• Económico (reembolsos) • Dental • Salud
Red de Beneficios propuestos	• Paseos y viajes • Recreación • Piscina temperada	• Paseos y viajes • Taller recreativo • Eventos Culturales • Taller Alcoholismo • Portal de trabajo • Taller habilidades cognitivas • Taller alfabetización digital • Taller de cocina	• Llamado al afiliado • Ahorro para vejez • Capacitación • Centros recreacionales (y traslados) • Farmacia • Equipo médico a domicilio • Taller kinesiología • Taller coro y folclor • Taller inclusivo • Taller recreativo
Red de Comunicación	• Medios telefónicos • Información presencial • Medios escritos • Medios televisivos • Medios radiales • Nada con medios digitales	• Comunicación telefónica • Comunicación presencial • Comunicación escritos • Comunicación televisiva • Comunicación digital (WEB, email, RRSS)	• Comunicación telefónica • Comunicación presencial • Comunicación escrita (cartas, revistas, diario) • WEB • RRSS (Whatsapp)
Red de Sentimientos	• Miedo a estafas • Promesas incumplidas • Mal trato a los adultos mayores • Respeto a los adultos mayores • Empatía • Compartir con otros • Soledad • Sentido de vida • Solidaridad	• Compartir con otros • Disfrutar de la naturaleza • Sin oportunidad laboral • Sentido Solidario • Sentirse vivo y valorado • Soledad • Capacidades cognitivas • Búsqueda de bienestar • Customer Journey • Crítica al sistema de salud actual • Valor por buena atención	• Compartir con otros (incluye mascotas) • Sistema discriminatorio • Soledad • Sentirse acompañados y escuchados • Sentirse valorados • Sentido solidario • Transmitir enseñanzas • Exclusión social • Respeto al adulto mayor • Baja pensión • Jubilación anticipada • Emprendimiento • Llamarlos por el nombre • Atención personalizada y preferencial • Buena atención en Caja 18
Priorización de Beneficios existentes	1) Salud 2) Préstamos 3) Entretención 4) Reembolsos 5) Educación	No se consultó	1) Salud 2) Préstamos 3) Recreación 4) Paseos tercera edad
Priorización de Beneficios nuevos	1) Piscina temperada 2) Paseos 3) Recreación y juegos lúdicos	1) Salud 2) Talleres (habilidades cognitivas, gym, alfabetización digital, dirigidos) 3) Emprendimiento (portal laboral) 4) Paseos	1) Apoyo al adulto mayor (acompañamiento, talleres) 2) Apoyo salud (remedios, traslados, médico a domicilio) 3) Créditos 4) Paseos y centros recreacionales 5) Comunicación escrita

Tabla 6: Resumen de los 3 focus group. Fuente: Elaboración propia

	Focus grupo 1	Focus grupo 2	Focus grupo 3
Insight	• Afecto y sentido especial a la familia. • Carencias afectivas (y económicas), siendo propensos a sentirse solos. Tienen la necesidad de compartir con otros. • Sentido de querer transmitir su experiencia y sabiduría a nuevas generaciones. • Alto espíritu solidario. • Necesidad de sentirse escuchados y no discriminados. • Necesidad de sentirse activos.	• Sentimiento de abandono y soledad. • Deseo de sentirse vivos y valorados. No ser invisibles para la sociedad. • Deseo de sentirse activos laboralmente. • Alto espíritu solidario. • Sentido de querer transmitir su experiencia a nuevas generaciones. • Necesidad de sentirse escuchados y atendidos. • Deseo de disfrutar de la naturaleza y lo natural. • Deseo de mantenerse vigentes con la tecnología y aprender cosas nuevas. • Deseo de desarrollar o re activar habilidades cognitivas.	• Alto sentimiento soledad, tanto por ellos mismos, como por otros. • Deseo de sentirse valorados e incluidos. No ser invisibles para la sociedad. • Sentirse acompañados, escuchados e importantes. • Deseo de ser identificados como únicos y tener atención preferencial. • Deseo de volver a sentirse útiles en la vida y activos laboralmente. • Alto espíritu solidario y ayuda a los demás. • Deseo de transcender hacia nuevas generaciones. • Aprovechar la vida y aprender cosas nuevas. Viajar y conocer lugares. • Querer compartir con otros, independiente de su edad. • Sentirse retribuido por lo realizado en su vida.

Tabla 7: Resumen de insight para los 3 focus group. Resumen de los 3 focus group. Fuente: Elaboración propia

La fidelización de clientes se enfoca en el crecimiento y la retención de la cartera de clientes existentes. Una verdadera estrategia o campaña de fidelización construye relaciones, no programas. Por lo tanto, desarrollar distintas estrategias y técnicas tienen la finalidad de crear una relación duradera con sus clientes. Es ideal crear una fidelización por lealtad, construyendo una relación con el cliente basado en el compromiso y la confianza. Se debe evitar la fidelización por recompensas, ya que estos simplemente son incentivos atractivos que cautivan puntualmente. Philip Kotler dice: "Ya no basta con satisfacer a un cliente, ahora hay que dejarlos encantados".

A continuación, se propondrán algunas estrategias de fidelización a partir de los insight encontrados.

Estrategia 1

	Focus grupo 1	Focus grupo 2	Focus grupo 3
Insight	• Afecto y sentido especial a la familia. • Carencias afectivas (y económicas), siendo propensos a sentirse solos. Tienen la necesidad de compartir con otros.	• Sentimiento de abandono y soledad. • Deseo de sentirse vivos y valorados. No ser invisibles para la sociedad.	• Alto sentimiento soledad, tanto por ellos mismos, como por otros. • Deseo de sentirse valorados e incluidos. No ser invisibles para la sociedad. • Sentirse acompañados, escuchados e importantes.

Tabla 8: insight utilizados en estrategia 1. Fuente: Elaboración propia

Visualizando el resumen de los focus group realizados, existen insight transversales en todos los grupos, que tienen relación con la soledad y la necesidad de sentirse escuchados, atendidos, acompañados e importantes. Los medios de comunicación en común son el celular y medios escritos. La estrategia propuesta es:

Entregar una experiencia superior al pensionado, a través de llamados telefónicos y cartas a su domicilio. Llamarlo por teléfono y saludarlo para el día de su cumpleaños, junto con hacerle alguna invitación especial por este día, y también enviarle una carta con el saludo, “card-birthday”; realizar llamados por onomástico; y enviar cartas a domicilio con mensajes motivadores y llenos de vida. Estos pequeños detalles pueden marcar la diferencia y ser la llave para abrir otros vínculos. Ellos deben sentir que Caja 18 es parte de su familia.

Estrategia 2

	Focus grupo 1	Focus grupo 2	Focus grupo 3
Insight	• Necesidad de sentirse escuchados y no discriminados.	• Deseo de sentirse vivos y valorados. No ser invisibles para la sociedad. • Necesidad de sentirse escuchados y atendidos.	• Deseo de sentirse valorados e incluidos. No ser invisibles para la sociedad. • Sentirse acompañados, escuchados e importantes. • Deseo de ser identificados como únicos y tener atención preferencial.

Tabla 9: insight utilizados en estrategia 2. Fuente: Elaboración propia

Los insight transversales tienen relación con que el afiliado desea sentirse escuchado, valorado, atendidos en sus necesidades, importantes, identificados como únicos y tener atención preferencial. En este caso se priorizan los canales de comunicación presencial y telefónico. La estrategia propuesta es:

Entregar una atención personalizada al pensionado. Por ejemplo, si llaman al call center y digitan su Rut, inmediatamente identificar que corresponde a un pensionado, obtener su nombre y algunos datos históricos de beneficios utilizados. Con esto, el operador que conteste, debe saber de antemano que se trata de un afiliado pensionado, para darle un trato especial y llamarlo por su nombre. También, se puede hacer esto cuando acuden a la sucursal y sacan un número del tótem, saber quién es, llamarlo por su nombre y darle un trato distinto. El que los llamen por su nombre, sin haber entregado previamente ningún documento, da esa cercanía y familiaridad que necesita el pensionado, sentirse único y valorado. Por otro lado, conocer la historia de los beneficios utilizados, da una idea de cuáles son sus necesidades, gustos y preferencias.

Estrategia 3

	Focus grupo 1	Focus grupo 2	Focus grupo 3
Insight	• Necesidad de sentirse activos.	• Deseo de sentirse vivos y valorados. No ser invisibles para la sociedad. • Deseo de mantenerse vigentes con la tecnología y aprender cosas nuevas.	• Deseo de sentirse valorados e incluidos. No ser invisibles para la sociedad. • Aprovechar la vida y aprender cosas nuevas. Viajar y conocer lugares.

Tabla 10: insight utilizados en estrategia 3. Fuente: Elaboración propia

Los insight transversales hacen referencia a sentirse activos, vivos, valorados, entender y aprender de la tecnología, y aprender cosas nuevas. En el caso de la tecnología, solo el grupo 2 manifestó que no la usa. La estrategia propuesta es:

Alfabetización digital para pensionados. En este caso, se pretende capacitar y enseñar a los adultos mayores sobre el uso de la tecnología, específicamente, conexión a internet para visitar páginas Web y uso de aplicaciones móviles. Esto con el propósito de ayudar a nivelar los conocimientos, darles herramientas nuevas y potenciar uno de los canales estratégicos más importante de la organización. Para esto, y fidelizar aún más, se puede presentar una nueva aplicación móvil de Caja 18, donde se muestren de forma fácil y sencilla cuales son los beneficios que posee la Caja, e información de interés. Así, cuando comiencen a entrar en el mundo digital, conjuntamente aprendan a usar esta nueva APP. Además de ser un elemento diferenciador, esto dará una ventaja competitiva importante creando un vínculo del afiliado con la Caja 18.

Estrategia 4

	Focus grupo 1	Focus grupo 2	Focus grupo 3
Insight	• Carencias afectivas (y económicas), siendo propensos a sentirse solos. Tienen la necesidad de compartir con otros.	• Sentimiento de abandono y soledad. • Deseo de disfrutar de la naturaleza y lo natural. • Deseo de desarrollar o re activar habilidades cognitivas.	• Alto sentimiento soledad, tanto por ellos mismos, como por otros. • Sentirse acompañados, escuchados e importantes. • Aprovechar la vida y aprender cosas nuevas. Viajar y conocer lugares. • Querer compartir con otros, independiente de su edad.

Tabla 11: insight utilizados en estrategia 4. Fuente: Elaboración propia

En todos los grupos existe un sentimiento de querer compartir con otros y no vivir en la soledad. Además, está el deseo de conocer lugares nuevos, viajar y disfrutar de la naturaleza. Muy importante también, está el hecho de desarrollar o re activar las habilidades cognitivas, que es una de las cosas que comienzan a perder después de los 60 años. La estrategia propuesta es:

Creación de talleres y paseos con sentido. Esto se refiere a la creación de talleres especiales para el desarrollo de habilidades cognitivas, dentro de las que se incluyen música, arte, manualidades, literatura, participación en eventos culturales, etc. Todo esto para que puedan expresar sus sentimientos a través de los talleres, se conecten con sus vidas y experiencias, y también puedan compartirlo con otras personas. Posteriormente, se pueden hacer concursos o exposiciones de sus obras.

Por otro lado, proponer una parrilla de paseos a lugares que tengan mucha naturaleza e historia, y que incluso pueda lograr conectarlos con ellos mismos. Que salgan de la rutina y aprecien paisajes y lugares nuevos. Y también, que puedan compartir estas experiencias con otros. Se puede hacer un álbum fotográfico con las mejores fotos, o incluso poemas, e incentivar a que otros afiliados también vivan esa experiencia.

Estrategia 5

	Focus grupo 1	Focus grupo 2	Focus grupo 3
Insight	• Sentido de querer transmitir su experiencia y sabiduría a nuevas generaciones. • Alto espíritu solidario. • Necesidad de sentirse activos.	• Deseo de sentirse vivos y valorados. No ser invisibles para la sociedad. • Deseo de sentirse activos laboralmente. • Alto espíritu solidario. • Sentido de querer transmitir su experiencia a nuevas generaciones.	• Deseo de sentirse valorados e incluidos. No ser invisibles para la sociedad. • Sentirse acompañados, escuchados e importantes. • Deseo de volver a sentirse útiles en la vida y activos laboralmente. • Alto espíritu solidario y ayuda a los demás. • Deseo de trascender hacia nuevas generaciones.

Tabla 12: insight utilizados en estrategia 5. Fuente: Elaboración propia

Se visualizan insight que se repiten en los distintos grupos, como es el sentido de querer transmitir experiencias y sabiduría a nuevas generaciones (o el sentido de trascender), a pesar de todas las carencias que puedan tener, existe un alto espíritu solidario y ayudar a los demás, y también la necesidad de sentirse activos, tanto en lo personal, como en lo laboral. Desean sentirse útiles en la vida. A todo esto, se suman conceptos de querer sentirse vivos y valorados socialmente. La estrategia propuesta es:

Creación de ferias laborales y de emprendimiento. Esto se enfoca específicamente a potenciar las ideas o emprendimientos que los adultos mayores tengan, y mostrarlo al público en general. La idea no es trabajar individualmente, sino que pueden armar equipos y potenciarse entre ellos, Lo ideal es que sus creaciones tengan algún sentido en base a la experiencia de cada uno, con tal de crear un producto que tenga un significado y pueda trascender en el tiempo.

Por otro lado, también dar la oportunidad de realizar una feria laboral para adultos mayores, donde quienes quieran volver al mundo laboral, se les pueda prestar apoyo para el proceso de selección, y mostrar lo antecedentes en alguna organización.

8. CONCLUSIONES

Se trató una problemática real de Caja de Compensación 18 de Septiembre, que tiene relación con entender y evitar la fuga de pensionados. Para esta organización es muy importante contar con un gran número de afiliados de este segmento, entenderlos, crearles valor, y con esto, crear un vínculo de fidelidad. Por lo tanto, el planteamiento del objetivo general de esta tesina que es **realizar una investigación de mercados mediante técnicas cualitativas para identificar insights en un segmento de clientes de Caja 18 para realizar propuestas de estrategias de marketing y fidelización**, es completamente justificado y necesario para abordar la problemática.

En una primera parte, **se estudió la situación actual del cliente pensionado y su relación con la Caja de Compensación.**

Se presentó a grandes rasgos que es y cómo funciona Caja 18, donde lo más importante es que las cajas de compensación son corporaciones sin fines de lucro, cuya función es administrar prestaciones de seguridad social (asignación familiar, subsidio por incapacidad laboral y subsidio de cesantía). La visión de Caja 18 es “ser un actor significativo de bienestar social”, y su misión es “entregar bienestar social, entendiendo y atendiendo las necesidades de nuestros afiliados y grupos familiares”. De acuerdo a este plan estratégico organizacional, es donde cobra una real importancia la problemática que se trató en este trabajo, que es contribuir en el conocimiento del segmento pensionado. Por lo tanto, el tema tratado aporta, crea valor y se alinea a la estrategia organizacional.

Se utilizaron fuentes secundarias, para recopilar y estudiar la situación actual del adulto mayor. Es un hecho que este segmento crece rápidamente y cada vez adquiere mayor porcentaje en la población. Esto se produce porque las expectativas de vida aumentan y la tasa de natalidad decrece. Se estima que para el 2030, la población de adultos mayores (60 años y más) supere a la población de menores de 15 años. Todo indica lo importante que es estudiar y analizar este segmento, ya que es un grupo que en los próximos años tendrá gran relevancia a nivel país, dando un potente sustento que el segmento escogido es el correcto para el desarrollo de este trabajo.

De acuerdo a las encuestas y estudios analizados, los adultos mayores pertenecen a un segmento con muchas carencias económicas, de salud y afectivas.

El 33% de los adultos mayores trabajan, el 57% mantienen su hogar solo con lo que recibe de su pensión y al 44% no le alcanza su sueldo para llegar a fin de mes, por lo que califican su situación económica como regular.

Necesitan cuidados diferentes al resto de la población, demandan una mayor cantidad de prestaciones y pagan las cotizaciones por plan de salud más caras. La mayor parte de los desembolsos en salud se producen en esta etapa de sus vidas. El 86% se encuentran en el sistema público de salud (Fonasa). El 25-30% de las personas de 85 años o más, padecen deterioro cognitivo (Alzheimer). En términos generales, la propia familia se dedica al cuidado de este grupo,

donde el 86% de las veces el cuidador es mujer. El 77% toma medicamentos diariamente. Respecto a las enfermedades que sufren, el 60% es diagnosticado con hipertensión, el 40% con reumatismo, lumbago, dolor en músculos, ligamentos, tendones, articulaciones y escoliosis, el 36% tiene artritis o artrosis. En general, el 51% sufre algún dolor físico que le causa sufrimiento y dolor.

Por último, el 54% afirma que “entre más viejo se pone más inútil se siente”. El 47% dice que ahora son menos felices que cuando eran jóvenes, el 20% siente que le falta compañía, el 7% se siente ignorado por los demás, y el 8% se siente aislado y apartado por los demás. El 9% participa en agrupaciones de adulto mayor, el 7% participa en organizaciones religiosas.

Respecto a la tecnología, el 84% declara tener teléfono celular y el 54% tiene conexión a internet.

En relación a la participación de mercado, Caja 18 se encuentra en cuarto lugar con un 9,39%. El primer lugar lo tiene Caja Los Héroes con un 43,78%, lo sigue Caja Los Andes con un 29,52% y Caja La Araucana con 17,31%.

En general, los pensionados se desafilian de Caja 18 porque no usan los beneficios, el descuento del 1% le es muy significativo y considera que la caja entrega pocos beneficios. Por otro lado, se cambian de caja porque la nueva elección ofrece mejores beneficios. Por último, de acuerdo a la encuesta Kronos, se estima que el canal de comunicación más usado es la visita a la sucursal (98%), llamadas telefónicas (14%) y página web (8%).

Por todo lo anterior, se interpreta que los adultos mayores pertenecen a un segmento con muchos inconvenientes, priorizando los pocos recursos que tiene de su pensión en gastos de salud, es muy castigado por el mismo sistema de salud, se sienten ignorados socialmente, y generalmente conviven con sentimientos de soledad. Todo esto entregó un indicio importante de cuál es la realidad del adulto mayor, y que Caja 18 como actor de bienestar social puede hacerse cargo. Además, Caja 18 es quien tiene menor participación de mercado en cuanto a afiliación de este segmento. Por lo tanto, se justifica la problemática tratada en este trabajo, y se determinó que potencialmente tiene mucho margen de mejora.

Posteriormente, se **realiza un análisis de herramientas cualitativas para encontrar insight del cliente pensionado.**

La investigación de mercado es la identificación, recopilación y análisis de la información para mejorar la toma de decisiones relacionadas con la identificación de problemas y oportunidades de marketing. En este caso se optó por la rama de investigación exploratoria, ya que el problema tratado era necesario definirlo con más precisión y se necesitaba obtener información adicional antes de desarrollar un enfoque. Se requería de una metodología flexible, versátil y no estructurada, donde la prioridad era el análisis de datos primarios. El objetivo de este tipo de investigación es descubrir ideas y conocimientos.

Específicamente, se usó la técnica de sesiones de grupo, o focus group, debido a que esta permite descubrir sentimientos, valores y creencias de los participantes, los que en este trabajo fueron

traducidos en insight. Los focus group permitieron que los participantes pudieran interactuar y discutir sobre el tema propuesto, proporcionando datos primarios a la investigación.

Respecto al focus group en sí, resultó ser un proceso muy enriquecedor para el autor de esta tesina, ya que hubo participación directa en todas las etapas de la aplicación de esta metodología. Se construyó el temario a tratar, se contactó al afiliado, se gestionó salas y recursos a utilizar el día de la sesión, se tuvo participación activa en cada una de las reuniones, se gestionó la transcripción del focus group y se hizo el análisis de cada sesión. Sin embargo, en este proceso también hubo interacción con distintas áreas de marketing, dando la posibilidad de conocer a personas nuevas. Muy importante de mencionar es que se trabajó directamente con dos personas que acompañaron y apoyaron activamente en cada uno de los focus group, incentivando el trabajo en equipo e intercambio de conocimientos multidisciplinarios.

Vivir la experiencia de un focus group, entrega muchos elementos especiales y valóricos que se transforman en una experiencia de vida. Fue muy interesante estar en contacto directo con el afiliado, ya que ellos son la primera fuente para recoger sus sentimientos y percepciones de la organización. Pero también escuchar sus historias y experiencias, dejan enseñanzas de vida y entender otra forma de mirar algunos temas.

Esta metodología resultó bastante útil y acertada, ya que el propósito fue descubrir ideas y conocimientos del segmento pensionado, y se logró. Además, se aprendió a utilizar el software Atlas/ti, que es una herramienta informática que apoya el análisis de la información de la investigación cualitativa. Esto fue un valor agregado al tema de tesina, ya que se incorporó al conocimiento una herramienta nueva para el apoyo de análisis cualitativo. La potencialidad del software permitió conceptualizar y relacionar la información, a través de redes, de las cuales se obtuvo información valiosa en cada uno de los ejes de estudio: beneficios, comunicación y sentimientos.

Finalmente se **desarrolla y propone estrategias de fidelización para clientes pensionados.**

A partir de los insight encontrados en cada focus group, se buscaron estrategias lo más transversal posible. Recordemos que un insight es una revelación, una forma de pensar, sentir o actuar que tiene el consumidor. Es una forma más allá de lo evidente que conecta al consumidor con la marca. Era importante encontrar estos insight, ya que estos influyen en el comportamiento del consumidor, viéndose reflejado en la atracción que siente por determinada marca. Para el presente trabajo, se utilizaron específicamente para el área de Comunicación, transformando datos en ideas, que generan relaciones en lugar de transacciones; y el área de Innovación, ayudando a la generación de nuevos productos y conceptos basados en las necesidades de las personas.

Si viene cierto, se podrían haber creado otras estrategias, las que se proponen en esta tesina son las que el autor considera como las más importantes:

1. **Entregar una experiencia superior al pensionado.**
2. **Entregar una atención personalizada al pensionado.**
3. **Alfabetización digital para pensionados.**
4. **Creación de talleres y paseos con sentido.**
5. **Creación de ferias laborales y de emprendimiento.**

Conclusiones globales y recomendación

Para finalizar, como conclusión global y recomendación, la metodología permitió entregar información valiosa del segmento, pero solo se debe considerar como un primer paso y la base de conocimiento.

Hay que tomar en cuenta la existencia de errores de respuesta, que surgen cuando las respuestas de los encuestados son inexactas, se registran de forma incorrecta o se analizan mal, pudiendo haber un falso consenso; y errores de muestreo aleatorio, donde la muestra seleccionada podría representar de forma imperfecta a la población de interés. En este caso, hubo una focalización muestral, ya que todos los participantes de los focus group vivían en Santiago centro. Se hizo de esta forma para facilitar el traslado de los afiliados desde sus hogares a la casa matriz de Caja 18. Por lo tanto, para hacer más completo el estudio, se deben realizar focus group con otros sectores de Santiago, y también considerar regiones del norte y del sur, ya que las percepciones e intereses de los afiliados podría ser distinta según su geografía. Se sabe a priori que los afiliados del sur de Chile tienen una fidelidad mayor que los afiliados del norte. Por otro lado, para validar los hallazgos encontrados, se sugiere realizar una investigación cuantitativa, que podría ser a través de encuestas con evaluaciones discretas o numéricas. La investigación cualitativa y cuantitativa son totalmente complementarias y en conjunto entregan resultados de estudio más sólidos.

Por otro lado, se detectó un serio problema en la contactabilidad de los pensionados. Al solicitar los números de teléfono para llamarlos, muchos de estos no correspondían, o ya no existían. Se recomienda urgentemente mejorar esto, ya que el único medio directo para contactar a este segmento, es a través del celular. Cosa similar podría pasar con las direcciones de sus domicilios. Las estrategias propuestas requieren de contar con información fidedigna e invertir en I+D para que los sistemas entreguen información válida.

Por último, mencionar que el actual trabajo puede ser utilizado para alimentar una de las perspectivas del Balanced Scorecard empresarial. Recordemos que las perspectivas son generalmente cuatro:

- Perspectiva Financiera.
- Perspectiva del Cliente.
- Perspectiva de Procesos Internos.
- Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento.

Precisamente, todos los descubrimientos del pensionado, pueden ser considerados en la Perspectiva del Cliente, donde se define como debe actuar la empresa de cara a sus clientes.

Es más, se puede usar la curva Z para la construcción del Balanced Scorecard, como se muestra a continuación:

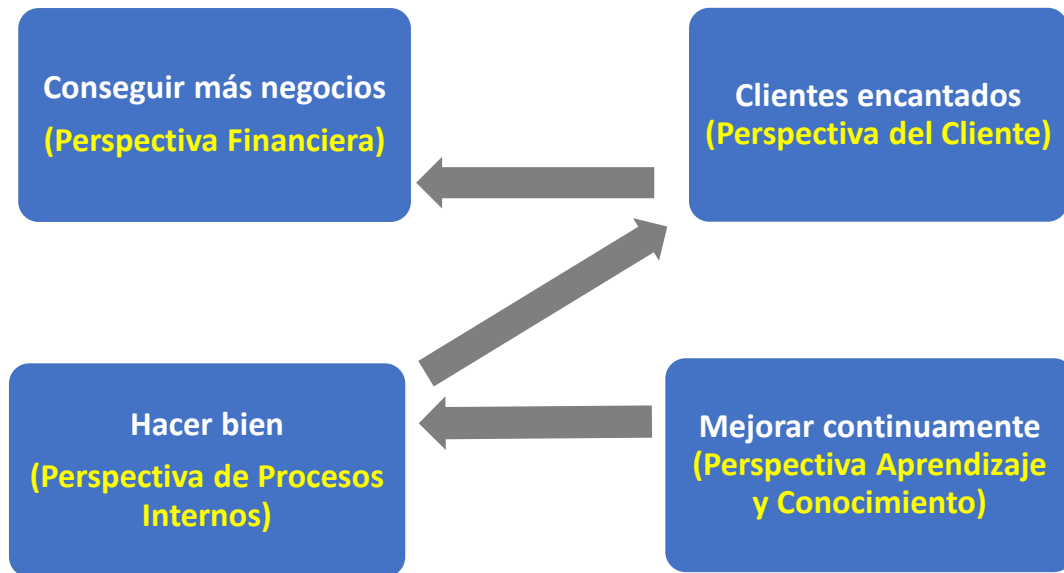


Ilustración 34: Curva Z balanced Scorecard. Fuente: Elaboración propia

Acá todas las perspectivas son importantes, pero se le puede dar una secuencia comenzando por **mejorar continuamente**, que tiene mucho que ver con este espiral que siempre busca hacer las cosas de mejor manera, donde incluso se podrían usar herramientas Lean, eliminando las “mudas” y poniendo más atención en los procesos críticos de éxito; siguiendo con **hacer bien**, relacionado con los procesos internos, donde se busca la eficiencia y eficacia; esto lleva a tener **clientes encantados**, que es la forma para poder fidelizarlos, cuyo tema fue tratado en esta tesina; y finalmente llevar a **conseguir más negocios o aumentar utilidad**, donde la organización debe rentabilizar de alguna forma la presencia de todos estos clientes.

9. BIBLIOGRAFÍA

- [1] «Censo 2017,» 2017. [En línea]. Available: www.censo2017.cl. [Último acceso: 1 Julio 2018].
- [2] «Estimaciones y proyecciones de la poblacion de Chile,» [En línea]. Available: <http://www.censo2017.cl/descargas/proyecciones/sintesis-estimaciones-y-proyecciones-de-la-poblacion-chile-1992-2050.pdf>. [Último acceso: 1 Julio 2019].
- [3] G. C. +. M. (. Jose Miguel Ventura, «Radiografia al adulto mayor: ¿Vivir más para vivir mejor?,» GFK Adimark, Santiago, 2016.
- [4] M. J. B. K. (. T. H. H. (thernandez.es@uandes.cl), «CUADERNO ESE. La conciliacion y el adulto mayor: salud, pensionaes y cuidado.,» Centro de Trabajo y Familia Grupo Security del ESE Business School, Universidad de los Andes, mayo 2017.
- [5] c. l. S. d. P. S. Centro de Encuestas y Estudios Longitudinales de la Pontificia Universidad Católica de Chile (CEEL), «Encuesta de Calidad de Vida del Adulto Mayor e Impacto del Pilar Solidario,» Direccion de estudios previsionales, Santiago, Junio 2018.
- [6] «SUSESO,» [En línea]. Available: <http://www.suseso.cl/608/w3-propertyvalue-59607.html>. [Último acceso: 1 Julio 2018].
- [7] E. Kronos, «Consultoría e investigación de mercado para Cajas de Compensacion,» Santiago, Septiembre 2018.
- [8] N. K. Malhotra, investigacion de mercados, Georgia Institute of Technology: Quinta edición, 2008.
- [9] V. Valjado, «Técnicas cualitativas,» MCC, 2009.
- [10] J. T. y. T. C. A. V. Galeano Sarmiento, «Repositorio Institucional,» Técnicas de insight: una estrategia para la marca ciudad; caso marca Bogotá, 2017. [En línea]. Available: <http://repository.ucc.edu.co/handle/ucc/8431>. [Último acceso: 1 agosto 2019].
- [11] L. Salgado-Beltrán, «En busca de insights: una aplicación de comunicación integrada de marketing a los alimentos ecológicos,» Revista de responsabilidad social de la empresa, 2014. [En línea]. Available: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5074155>. [Último acceso: 1 Agosto 2019].

- [12] C. Balanzó, «Dialnet,» Consumer insights 2009, Esomar World Research Conference , 2009. [En línea]. Available: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3068373>. [Último acceso: 1 Agosto 2019].
- [13] A. Guede Aguiar, «Universidad de Valladolid, repositorio documental,» El insight en la publicidad española, 2018. [En línea]. Available: <http://uvadoc.uva.es/handle/10324/30622>. [Último acceso: 1 agosto 2019].
- [14] S. Gobierno de Chile, «Estudio nacional de la dependencia en las personas mayores,» Centro de Microdatos, Santiago, 2010.
- [15] S. d. Salud, «Impacto del envejecimiento en el gasto en Salud: Chile 2002 - 2020,» Departamento de estudios y desarrollo, Gobierno de Chile, Santiago, 2006.
- [16] Braun M, «Si yo no los cuido ¿quien?: Adultos mayores en situacion de pobreza,» Fundacion IMTrust, Santiago, Chile, 2016.

10. ANEXOS

10.1. Transcripción Focus Group 1

Ex1: Ya les voy a comentar lo que vamos hacer ahora, vamos hacer un focus group, vamos a preguntar a ustedes como ha sido su experiencia con las cajas de compensación, dejamos unas grabadoras acá. Esto lo vamos a utilizar sólo nosotros tres, no es que vayamos a usar sus datos para nada más es porque de repente salen datos interesantes es para que no se nos vayan esas ideas que pueden ser muy buenas para que no se nos escapen y las grabamos. Siéntanse en confianza lo que quieran decir positivo o negativo a nosotros todas las ideas nos sirven la idea es que la caja vaya creciendo, que vaya teniendo mejores beneficios cada vez, entonces cada opinión que nos den son super buenas son super importantes.

Ex:1 Me presento, no me presente bien al principio, yo soy Andrea Pardo yo soy socióloga llevo 2 años trabajando en la caja trabajo hace un tiempo haciendo focus group aquí en la caja hago estudios en el fondo mido la calidad del servicio una cosa que antes no se media ahora la empezamos a medir porque cada vez nos importan más nuestros afiliados queremos que estén como siempre.

Ex1: Ella es Maritza, ¿te quieres presentar?

Ex2: Yo soy Maritza, trabajo hace 20 años acá, trabajo en beneficio y calidad soy ejecutiva y convenios así que muy interesada en que es lo que le importe lo que nos puedan aportar ustedes de como andamos así que siéntanse en confianza de respondernos todo lo que ustedes piensan así que eso y que les parece la caja.

Ex1: Y el también quien nos acompaña es Giovanni es el un poco el responsable de este focus group, él es el principal preocupado de las necesidades de los pensionados si te quieres presentar.

Ex3: Si bueno como dijo Ximena mi nombre es Giovanni me tocó a mi contactar a las chiquillas acá, yo trabajo específicamente en el área de tecnología y ahora estoy haciendo un proyecto en que me interesa conocer la opinión de ustedes entonces por eso como que tomé esta iniciativa para citarlos y en el fondo para que podamos conocer lo que piensan ustedes de la caja y así como dijo Maritza siéntanse con toda confianza saber qué es lo que realmente sienten.

Ex1: Presentémonos, partamos por acá, tu nombre,

P1: mi nombre es Ana Gallardo Labarca, tengo 35, mentalmente tengo 35, legalmente tengo casi 70

Todos: risas

Ex3: treinta y siempre

Ex2: está bien, está bien

P: que más te puedo decir, te digo mi edad

Ex1: lo que usted quiera, si está casada.

P1: si soy casada, tengo 3 hijos, tengo 69 años, tengo una pequeña pyme si se puede llamar, vivo con mi esposo. soy casada tengo 3 hijos que ya están fuera del nido ya salieron de la casa, tengo 9 nietos, tengo una colección de nietos, me salió hasta un negrito dentro de la familia, somos todos blancos y mi nieto me salió negrito, bueno el último es morenito, chiquitito gordito, el chamo le dicen porque es hijo de mi nuera venezolana, el punto negro de la familia,

Ex2: el puntito

P1: el puntito Bueno dentro de todo bien llevo 2 años aquí en la caja he hecho poco uso de las cosas aquí en la caja por falta de conocimiento. Soy super derecha para mis cosas me gusta decir las cosas en la cara, conversar bien, lo que, si estoy desconforme con el asunto de los convenios.

Ex1: si mira vamos a ver más adelante vamos a tener tiempo si se quieren desahogar que lo hagan).

P1: Esa es una de las cosas que a mí me... yo estoy en un proceso de salud muy complicado que no se me nota, pero si estoy bien físicamente, entonces yo paso bien en el médico, evito ir porque soy Fonasa tengo que pagar entonces evito ir porque cada examen te sale super caro y eso me complica

Ex1: más adelante vamos a ver más en detalle las opiniones porque todo nos sirve en esta instancia

Ex1: Su nombre

P2: Héctor Cornejo,

Ex1: don Héctor, si nos quiere contar un poco de usted, su edad

P2: ah bueno lo que pasa es que yo he vivido muy poco acá en Chile me la he pasado todo el tiempo afuera, casado 4 nietos, 3 hijos, mi señora vive afuera en Suecia estamos casados pero así como separados y uno de mis hijos vive afuera, que te puedo decir la opinión que tengo de caja es muy positiva para mí no hay nada negativo a parte que lo que he conseguido todo me lo han dado a mí yo he conseguido algunas veces créditos y me los han dado entonces yo no tengo nada malo que decir en absoluto.

Ex1: que bueno, que positivo escucharlo ¿Su nombre?

P3: Carlos

Ex1: don Carlos

P3: ¿mi apellido?

Ex1: Si quiere decirlo

P3: ya pasé ya soy de apellido Abril,

Ex1: ya paso ya po

Ex2: no, no hay lluvia, no hay lluvia

P3: tengo 40 pero más IVA

Ex3: mm ya, risas

P3: mayorcito ya, no tengo nada que decir de la caja en realidad, solamente falta que se coordine más cuando se capten nuevos pensionados en este caso. Yo pertenecía durante varios años en la caja los andes, se puso un problema que yo soy bastante conservador solamente a las amistades los préstamos las atenciones los demás le preguntaban a uno faltaban que le pidieran a uno para una entrevista para un crédito si llevaba radiografía al pulmón y si tenía el pie plano. Entonces yo si usted está aportando, hace un aporte evidentemente lo que más necesita es respeto porque somos adultos mayores y buena atención, sino no son las personas adecuadas para atender al adulto mayor. Yo trabajo con muchos adultos mayores en mi profesión, pero lamentablemente no todos lo hacen, yo les voy conversando.

Ex1: oiga don Carlos y ¿cuál es su profesión?

P3: perdón, yo les estoy conversando. Bueno yo me cambié acá y me traje a 3 amigos más y sólo quedo yo acá, porque lamentablemente la funcionaria que los atendió no le sé el nombre ni la he visto porque he venido poco aquí a las oficinas hablando en un castellano muy vulgar fue muy como un cuento la cosa le ofrecieron todo con tal de que se vinieran para acá y cosa que si se vinieron tuvieron la paciencia de observar el movimiento y estuvieron 2 y tres meses y renunciaron y se fueron a donde estaban

Ex1: no les gusto la caja

P3: es que no se trata de que les haya gustado, el cumplimiento de la promotora o funcionaria que atendió cuando uno llego aquí sin que me fueran a buscar allá, uno llega porque le llama la atención el slogan 18 de septiembre, la caja de los héroes, y todo eso no, no nadie los fue a buscar, pero esa atención estuvo mala es lo único que tengo que criticar porque la persona considero que no fue idónea en ese sentido, el por qué lo hacen no sé.

Ex1: qué bueno que lo comente y gracias por haber venido.

P3: Lo demás no tengo nada que decir hay una preocupación y eso me satisface porque yo poco recurro acá contadísimas las veces, ni en los controles, una sola vez he venido en los 2 años que ya

llevo aquí que fue en la consulta oftalmología y ahora vine por pura casualidad para encontrarme con personas mayores porque es simpático yo soy bastante, tengo la cara de, pero soy bastante alegre y chacotero, pero siempre con respeto

Ex1: vamos a conversar más adelante si es que quiere dar otras apreciaciones, Su nombre

P4: Nancy Flores,

Ex1: vive con su nieta,

P4: con mi hija, mira yo voy a contar un año ahora acá en septiembre no sé cómo se cuentan los años acá cuando uno llega, venía saliendo del hospital San Borja y estaba el móvil ahí y me convencieron

Ex1: la convencieron

P4: si, la caja los andes no me gustó para nada porque no tuve ningún beneficio nada de nada de nada y me cambié y me gustó acá he tenido hartos beneficios yo soy de salud estoy bien complicada de salud, entonces ocupo mucho acá por temas de salud entonces vengo mucho al doctor me ha gustado una porque he encontrado excelente a los doctores porque una que viene de hospital hay que tener suerte

Ex1: hay que tener suerte

P4: para que uno le toque un buen doctor, aquí me explican todo hasta con dibujos encontré buenos médicos y ocupo mucho la parte beneficios, y lo que si me gustaría que es algo personal mío no se si ustedes están de acuerdo que hubiera viajecitos como en las otras cajas eso me gustaría,

Ex1: en eso estamos al debe

Ex2: ya, ¿viajes en el día?

P4: claro algo así

Ex2: como tour, pero por el día, no por la tarde o fin de semana en grupo

P4: como sea, viajes, recreación yo casi no salgo porque no tengo amistades,

Ex2: bueno de hoy día seremos amigas las dos

P4: como 20 años que vivo acá, mi hija vive ocupa con sus cosas con sus niños

P1: la soledad mata.

Ex1: Que bueno sé que hayan atrevido a venir a esta actividad.

P4: Yo tengo una amiga en la serena y ella es de esta caja que es bien común, esta caja los héroes y vienen viajando

P1: y lo pasan super

P4: y celebran los cumpleaños, van al casino y a mí me pregunta y le digo hasta el momento no hay nada y ella me dice cámbiate, cámbiate, pero yo ya no estoy.

Ex1: pero estamos en el proceso de poder cumplir con esas cosas

P1: que si uno anda de caja en caja nunca. va mi marido estaba aquí se fue a los andes no tengo idea, pero yo no me fui.

P4: Yo quiero quedarme acá, una porque vivo super cerca me queda cerquisimo del lugar entonces me voy a quedar acá porque hasta el momento estoy contenta.

Ex1: que bueno.

P4: lo único no más que tuve un, pero con salud como decía la señora que tuve un problema con una receta que era bastante cara cuando fui a la farmacia le dije mira tengo descuento de la caja 18 me dijo no aquí tiene más descuento al ser socia que al ser de la caja, la caja le hace muy poco descuento, pero eso fue lo único no más

Ex1: Vamos a conversar de eso más adelante, ¿su nombre?

P5: Rodolfo Ramírez soy casado, vivo aquí en requinosa

Ex1: ah, cerquita

P5: tengo 5 hijos

Ex1: mire que bonito

P5: y uno está aquí conmigo, la chica

P4: hay tranquilito, hay se emocionó

Ex1: hay tranquilito quiere tomar agüita, quiere un dulcecito una galletita

P5: quiero disculparme

Todos: no, no se preocupe

Ex1: mire que no hay nada más lindo que soltar las emociones así que tranquilo

Ex3: tranquilo

P5: es eso, estoy contento en la caja 18, estoy bien, me han tratado bien he pedido un préstamo, yo soy antiguo tengo como 10 años acá, soy antiguo y eso y lo que dijo la señora me gustan también los paseos.

Ex1: si pues, si, estamos de acuerdo nos falta, nos falta.

Ex1: ya pues yo les voy hacer una pregunta, pienses que no están en ninguna caja de compensación no están inscritos en nada, si les digo que me digan todo que es lo primero se le venga a la mente cuando yo digo caja de compensación ¿qué piensan cuando yo digo caja de compensación? ¿qué imagen se le viene a la cabeza? ¿qué debería tener una caja de compensación? Don Héctor por ejemplo ¿qué se le viene a la cabeza cuando digo caja de compensación?

P2: la verdad es que yo los veo muy poco preocupados de los beneficios que presta la caja de compensación, yo más he solicitado un crédito acá y si me lo han dado, pero no estoy muy pendiente de los beneficios no porque soy músico, estoy ajetreado porque estoy pendiente de la música de componer canciones, a veces de llaman y ahora vine, pero otras veces me llaman y no he podido venir. La verdad me inscribí acá como hace 5 años y este he estado muy al tanto de lo que es de meterme bien en lo que es la caja.

Ex1: pero si yo le digo caja de compensación que es lo primero que se le viene a la cabeza, ¿es difícil ah? Porque de las cajas de compensación la gente sabe poco

P1: de compensación no hay nada,

Ex1: pero que es lo primero que se te viene, si les digo caja de compensación

P: piensa que uno va a tener va hartas garantías hartos cosas y no es así, porque la palabra dice compensación es compensación

P: sí, algunos beneficios

Ex1: pero a que beneficios te refieres

P: lo que más, por ejemplo, por la edad que uno tiene yo pienso que la salud, pasear salir de paseo a recreación porque justamente uno no cuenta con los medios como para, yo aburrida, por ejemplo, en estas vacaciones mi marido lleva 11 marido en la casa en el bunker yo le digo bunker porque es un bunker, no alcanza para salir a ninguna parte. De repente me arranco al casino no soy ludópata, pero si me gusta voy de repente y si tengo suerte me pego un viajecito a viña. Eso me gustaría saber que en tal fecha se puede ir a tal parte con un grupo de gente bailando pasándolo y ¿sabes hace cuantos años yo no bailo? Hace 10, ni bailo ni salgo a fiestas mis hijos 2 viven lejos la que vive acá tiene su mundo en el cual yo no encajo por ejemplo el año pasado me llevó al parque O'Higgins me traje a lapa a la mamá de mi yerno y mi yerno porque se tomaron hasta el aire y mi hija se detuvo porque estábamos nosotras, pero se tuvo que haber “penquiado” igual.

Ex1: pero lo pasaron bien

P: Lo pasé bien pero no es mi onda ya pasé eso ya lo viví, el zapateo huifa, quisiera una cosa donde se comparta más con la pareja porque ya estamos los dos viejos, estamos los dos con achaques que un día hay enojos, que el otro me duele la mano, somos fantásticos, una pareja ideal, pero como estamos vamos derecho de la mano al cementerio, porque cuál de los dos tiene más achaques, pero eso me gustaría más recreación.

Ex1: Don Roberto y cuando yo le digo caja de compensación ¿qué se le viene?

P5: Es más salud y la pensión económica, los créditos la verdad es que no soy un hombre de plata, pero la pensión de jubilación debe pagar, porque te descuentan de los, de los, te los descuentan por,

Ex1: por planilla

P5: si, como no

Ex2: ¿por pensión?

P5: exacto, por pensión, entonces así una cosa así,

P1: es que esa es la vida que tiene uno ahora

P2: yo al menos no sufro ninguna enfermedad, para nada, así que no ando pendiente de nada, solamente requiero de los préstamos que uno puede conseguir con la caja lo demás no pasa por alto por mí la salud ni nada, la verdad no, soy ajeno a eso gracias a Dios no tomo nada

P4: y los paseos que deberían hacer

Ex1: y a usted señora lo primero que se le viene a la cabeza, bueno a parte de todo lo que han dicho

P4: la verdad, es difícil, es super difícil

Ex1: es difícil, lo de las cajas de compensación

P4: la verdad es que no se

Ex1: o lo mismo paseos, recreación

P4: sí.

Ex1: y usted don Carlos Abril, ¿qué es lo primero que se le viene a la cabeza si le digo caja de compensación? ¿en qué piensa?

P3: en que ya nosotros al menos en el caso de los que estamos acá nosotros los adultos, y como adultos hemos dado todo en la vida educación crianza, trabajo, necesitamos un descanso, un descanso placentero, que nos ayude a seguir teniendo el estatus que teníamos cuando éramos jóvenes por lo tanto no considero que hay una buena medida y creo que perfeccionando poco a poco como en otros países que la prioridad comienza por los adultos mayores.

Ex1: ojalá

P3: Tanto en la locomoción, en la vivienda, y hasta en toda salud, está todo muy subvencionado por los gobiernos. Países que han sufrido por la guerra sin embargo están arriba de nosotros acá si no sacamos nada yo veo mentiras de los políticos de todos los partidos no sacamos con decir que este de derecha o centro de izquierda, que ataca aquí, lo he visto aquí y afuera en el extranjero lo he visto terriblemente feo. Hay países en los cuales, el circuito de televisión lo dan a conocer por un canal que es del...en el congreso no más. Métele puñete, así es su lado político, así es su chomba.

Ex1: Así es la política

P3: Entonces las cajas deberían irse perfeccionando en eso poco a poco porque hay una competencia en esos momentos, y creo que hay una caja que no la voy a nombrar, pero está cada vez más en falencia, no la voy a nombrar porque figuran en televisión, ¿cuánto vale un minuto en televisión? 1millon 600 y tantos mil pesos el minuto más la grabación y el spot y ahora si eso lo hacen en horario de noticias vale el doble y quien paga eso? Nosotros los pensionados, entonces debiera ser de poco a poco porque se ven buenas intenciones en esta caja de ir perfeccionando de a poquito ir ajustando el nudo cosa que quede firme es lo ideal, lo demás buenos beneficios no hay y muy bien controlado los felicito muy bien controlado.

Ex1: si les pregunto ¿Cómo sería una caja ideal para ustedes? Se que ya me han dicho varias ideas

P2: pero perdón

Ex1: la caja ideal, la utópica

P3: en lo que a mi concierne con lo que dijo la señora y el caballero ya lo he dicho todo estaríamos redundando,

P2: perdón yo soy muy franco, pero estaría redundando en lo mismo que hablamos, esto ya es redundancia

Ex1: pero le pregunto cómo sería la caja ideal

P3: otra vez..

Ex1: que tendría que tener una caja ideal

P5: tendría que tener beneficios

Ex1: que beneficios tendría que tener

P5: salud, y la parte económica puede ser

Ex1: si puede ser, ya que más no se les ocurre nada nuevo, algo novedoso que en otras cajas quizás no haya

P1: hacer reuniones con la gente igual que esta como esta porque hay mucha gente de la 3era edad que está sola

Ex1: ya

P1: y yo aprendí por un trabajo que tengo bueno que yo hago que es algo bien personal es algo que hago todos los meses, yo aprendí que personas menores que yo están en un hogar y no las va a visitar nadie.

P2: totalmente de acuerdo

P1: yo en Iquique hice un trabajo y llegue acá y me costó un mundo encontrar lo que yo buscaba y hago mensualmente una visita un abuelito en especial, pero eso no quiere decir que no ayude a los otros es una forma de agradecer a Dios por las cosas que tengo que tengo mis nietos sanos que es lo que más me importa y la parte económica de alguna manera se arregla. Soy muy adicta a los viejitos me da terror pensar mi madre murió de 102 años rodeada de amor con 5 hijos éramos 6, pero mi hermano se suicidó muy joven, rodeada de amor de cortesía, eso me gustaría que me pasara a mí que me pasara a mí y a mis congéneres a mí me da mucha pena yo en Iquique sufrí mucho con el maltrato que le daban a los ancianos yo visitaba 3 hogares donde me agarraba hasta con las monjas porque encontré que eran...ahí aprendí el poco respeto que se le tienen a las personas que pasan los 50 años y que por cualquier motivo cayó a un hogar porque a los hijos no les gustó cuidarlos o que tienen Alzheimer o que tienen esto, los toman como un paquete y ahí los dejan y tu llegan y hay un arbolito con sus nombres colgando y tu al azar pescas un nombre y yo me meto con la rosita y con ella estuve 3 años con ella yo le costé todo lo que te puedes imaginar. Mi madre estaba vida estaba bien yo la venia a ver 2 veces al mes que me era difícil viajar más seguido porque tenía que pagar el avión y sabes que nunca vi una persona de su familia nunca y yo le puse los dientes bueno no yo mi hija porque mi hija me hizo las movidas, medico particular para que le viera las heridas todo bien y de la noche a la mañana me llaman que rosita es en el hospital y fui al hospital y rosita se había muerto, y en ese instante alguien me para y eran los parientes y yo no sabía que rosita tenía en pozo al monte ella tenía casa tenía tierra yo solo vi tierra en los zapatos de la rosita, ellos me trataron de lo peor, pero las monjas le explicaron que fue todo lo contrario yo a ella le llevaba sus cositas y a los otros viejitos le llevaba bolsas con dulces.

Entonces eso me gustaría a mí que le prestaran más atención aquí en la caja debe haber un montón de gente de harta edad de gente que tienen que estar sola o sea que de repente hacer reuniones ya que no pueden hacer paseos y aquí como tienen espacio hacer un tecito.

Ex1: sentirse acompañado

P1: justamente, un tecito que estén todos juntos que se yo, mira si mi casa fuera más grande la tendría llena de viejos, pero mi departamento es super chico. Yo tengo muchas ganas si Dios me manda un golpe de suerte poner un hogar para los abuelos, pero no para que los dejen ahí es para que puedan ir almorzar, a tomar once , conocer gente y si tienen la necesidad que se queden que se

queden, porque yo he visto abuelos botados en la calle, en el centro lloviendo torrencialmente, debajo de unos colchones, y yo pare al viejito tenia los talones pelados y un caballero me dijo no te da asco porque lo empecé a limpiar, no te da asco ctm me dijo, y le dije no porque voy donde mismo que tenga un mejor pasar entre comillas tengo una cama limpia tengo un techo, tengo hijos que si me falta algo ellos me ayudan y hay gente que no tiene nada pasamos al lado de ellos y uno no los ve, le negamos al que necesita una moneda, al ebrio, al ebrio hay que darle una moneda porque esa es una enfermedad a los que yo no les doy es a los drogados, el que es drogadicto también está enfermo pero ellos se lo buscan ellos se meten, pero el alcohólico es otra historia el papa de mi esposo era alcohólico yo lo conocí botado en la calle y él era un hombre de a... y un día íbamos con los niños en la calle él se separó fue y le dio plata y le digo oye que estás haciendo y me dice es mi papá casi me morí, entonces las enseñanzas que te va dejando la vida, le va dejando enseñanza y a ustedes como jóvenes porque nosotros ya estamos dando la vuelta yo el próximo mes voy a cumplir 69 y mi marido cumple 70 ya nosotros estamos en el proceso como se dice así, si Dios nos tiene aquí por algo será. Yo tengo un puesto en la feria yo soy colega de la feria, tú me miras a mí ¿y tú piensas que soy colega? Yo soy colega, yo vendo en la feria ¿y crees que vendo para mí? No yo vendo para ayudar a gente porque a mí gracias Dios en la casa no me falta nada, pero no me alcanza para ayudar entonces con mis hijos reunimos la plata y me compre así un fardo de ropa me vez tu planchando 173 piezas de ropa, las lave, las planche todas y las vendí en la feria y estoy vendiendo. Llego a las 7 de la mañana a la feria el día sábado hasta las 3 de la tarde y toda esa platita se va a un tarrito que tengo para comprarle los pañales, los remedios a los abuelitos que yo vea.

Es tan fácil, tan fácil que no juntemos, oye dame tu teléfono aquí tienes el mío, sabes voy a ir a ver a fulanito de tal que te parece me coperas con algo, vamos las dos. Yo pienso si uno hace eso le hace la vida mejor a las personas que están solas y para uno también es bueno.

Ex1: que bonito, la felicito por lo que hace

P1: en todo caso yo pienso que es mi obligación es mi deber porque si Dios ha sido bueno conmigo, yo lo pase muy bien en Iquique mi marido tuvo una empresa fabulosa todo, todo, todo bien, pero uno de mis hijos se separó y mi nuera me quito los nietos y ahí me vino una parálisis en la cara y me dio acá entonces yo me las sufrí todas imagínate tuve que dejar todo a mis abuelitos dejar mis cosas, y empecé acá y me di cuenta que acá el santiaguino vive su vida ellos hacia el frente y los tuerto que se caiga y yo pienso que eso debe ser si somos seres humanos y todos vamos a llegar a la misma parte. Oye yo doy una charla en x parte converso y te juro que no me pueden creer, y no te da asco, como me va a dar asco si yo no sé si mañana mis hijos van a tener la paciencia si a mí me da Alzheimer a lo mejor me van a ir a dejar tirada en un hogar, porque no tienen paciencia los cabros de ahora mis hijos me llaman todo el día mamita, que se yo, pero está lejos él no sabe que pasa conmigo, yo no le leo la carta, le leo la carta cuando me falta para ayudar a los abuelos, hijo sabes que, pum ya mamá listo, pero yo digo cuando nosotros abramos las puertas de nuestras casas y de nuestros corazones y miremos afuera y veamos que no somos solos que gente niños con frio con hambre y hay forma si se puede ayudar porque un kilo de pan no te hace más rica o más pobre

puede ayudar aunque uno sea más pobre que las ratas porque un kilo de pan más otro kilo más otro y otro hacen 10 kilos de pan. Yo ahora me conseguí estos polerones tengo 55 polerones que voy a ir a dejar a un hogar de niños. Yo estuve en la ciudad de los niños cuando niña empecé a trabajar a los 8 años porque mi papá se fue y dejó a mi mamá con 6 hijos. Así que yo sé lo que es machacárselas y por eso yo digo cuando Dios le cambia la vida y uno recibe mira tú vieras mi departamento es super, super no tiene nada fifí limpiecito, tiene un sillón, brillante, monono, no necesito lujos impecable le pido a Dios salud y vida para que pueda ver a mis nietos más grandes y que me de la fuerza para seguir ayudando porque eso a mí me enaltece como persona y me llena el alma y así no me siento tan sola, de repente en la casa me choreo hartito donde mi abuelos les llevo un paquete de galletas y cosas y les llevo y así lleno mi vida eso sí me gustaría

Ex1: más acompañados, y el resto que opina, me decían que tuvieran programas de acompañamiento, me decían salud, paseos, créditos que más sería o son esos los beneficios, la ideal

P: esos serían los más importantes

Ex1: y esta caja ideal, al principio Maritza les decía si navegaban por internet o no, si les llegaban los SMS, pero esta caja ideal cual sería la forma en que esta caja debería comunicarse con ustedes porque sé que no muchos manejan el internet o el celular, esta caja como debería comunicarse con ustedes.

P4: por teléfono.

P5: por mensajes

P2: claro, lo más cómodo es el teléfono

P4: a veces cuando necesito ayuda le pido a mi nieta

Ex1: esa es la primera opción por teléfono

P3: al domicilio por carta

P4: por carta

Ex1: de repente les mandamos mensajes por celular ¿esos los leen?

Todos: si

P2: si, de todas maneras

Ex1: teléfono y SMS, o sea igual manejan el celular, el internet y el SMS.

P: y WhatsApp

Ex1: salieron bien tecnológicos

Ex2: ¿la señora Ana maneja WhatsApp?

P1: tengo WhatsApp, tengo Facebook, tengo Instagram, es que tengo un hijo lejos.

P3: mis nietos saben todo eso, al derecho y al revés

Ex1: ahora les voy a preguntar, sé que ya me han dicho ya varias cosas, ¿Cuáles son las características que ustedes creen que tienen la caja 18? ¿Cómo estamos? ¿Qué nos falta?

P1: por ahí va el cambio. Lo hemos dicho todo y si lo hacen sería buenísimo, estamos hablando por la otra gente, por los viejitos lo que le hace falta es compañía el que digan el que sepan que ustedes están ahí, en cualquier momento una llamada telefónica y decirles que va haber una once y si le gustaría venir, allá en Iquique oye hagamos una junta pucha traes esto, yo traigo esto y hacíamos las medias onces en la iglesia porque también estuve metida en la iglesia si mi hermana me dice que parezco concejal que mejor me meta a alcalde porque en la feria mando en la feria. Llego a la feria y veo que están ocupando lugares que ocupa gente y digo no es que no lo siento y me quedo ahí hasta que llegan los que van ahí y los otros tienen que irse, hay más lugares allá y mi hermana me dice pareces concejal y le digo no los derechos son los derechos o sea no puede venir uno más joven a echar al más viejito porque ahí somos todos más viejitos y da pena como llegan viejitos cargados como burritos yo a mí me van a dejar en camioneta si yo soy la alcaldesa tengo una camioneta que me dejo mi hijo yo peleo los puestos nosotros tuvimos un periodo en Iquique que la pasamos super mal, y nos dimos cuenta que los amigos solamente sirven para esto para esto y para nada más.

Ex1: si

P1: yo tenía un grupo de amigos grande imagínate como mi marido uniformado como le contaba a cómo te llamabas ¿Giovanni? y tuvimos un percance en que nos vimos con la sogá al cuello porque préstamos unos cheques y como mi marido todavía cree en el viejito pascuero presto los cheques en blanco claro era mi yerno, pero en ese tiempo dejo de ser mi yerno porque casi lo colgué y nos metió en un ... horrible mi marido tenía su empresa trabajábamos con Collahuasi ahí nosotros estábamos en la gloria cortando al mes 7, 8 millones de pesos mensuales terminamos en 0 casi perdimos todo lo único que no perdí fue mi casa que la vendí para venirnos para acá y los amigos chao el grupito que nos juntábamos los fines de semanas nada y yo dije nunca más. Y hace 10 años corte todas mis amistades y me dedique hacer amiga de mis hijos a compartir con mi hijos y cuando mis hijos se fueron quedamos los 2 con mi marido y teníamos una mesa de pin pon nunca jugamos pero si nos reuníamos todos éramos 15 todos los fines de semanas un ambiente super rico, pero estar los 2 solos es una soledad pero horrible es envejeció cognitivamente más rápido que yo el día en que yo no hable ya será porque estoy cucú, y tú me dijiste porque no tienes una mascota, es que yo le hice una promesa a una amiga y el día que me veas con una mascota es porque estoy caga del mate, palabra que es cierto.

Ex1: don Carlos dígame

P3: quisiera hacer pequeño un alcance, cuando un pensionado o pensionada de la caja ya estamos de acuerdo que el método más rápido para comunicarse es el teléfono, digan primero señor señora hablo primero de la caja 18 de septiembre en este caso, porque hay muchos pajarracos que dicen están en la casa, y lo graban a uno, a mí me han llamado una cantidad de veces y yo les corto inmediatamente, entonces si no me dicen de donde llaman, entonces si me dicen de donde llaman entonces yo felicito a Maritza porque ella me dijo llamo de caja 18, hay más afecto hay más interés hacia la caja, se sienten más respaldado.

P4: acuérdense que somos más viejitos y nos pueden hacer el cuento del tío esta famosísimo.

Ex1: los quiero invitar a imaginar, si tuviéramos que personificar a 18 de septiembre como una persona como seria esta persona seria joven viejo sería un hombre una mujer

P3: hay confianza, amistad

Ex1: ¿pero es hombre es mujer?

P3: sea lo que sea habiendo respeto esta todas las condiciones dadas

Ex1: pero ¿qué cree el resto?

P: se hombre sea mujer, no porque sea mujer va a tener que ir con más prestancia, no caballerosamente dentro de una adaptabilidad de amistad y concordancia.

Ex1: podría ser hombre o mujer entonces

P2: ni muy joven ni muy adulto

Ex1: ¿qué edad tendría más o menos?

P2: 40 años

P4: 45, 40 años

P4: 35, 40 años por ahí

Ex1: pero para donde más tira, es más masculino es más femenino si la caja fuera una persona ¿usted se la imagina como hombre?

P4: yo más masculino.

Ex1: si no fuera una empresa fuera una persona, ¿hombre?

P3: yo al menos si como hombre no es que sea machista no para nada

Ex1: una mujer de 40 años y que hace esta mujer, ¿trabaja? Es dueña de casa

Ex1: La señora Nancy que piensa

P4: bueno lo mismo que dicen todos trabajadora inteligente,

Ex1: ¿en que trabaja?

P4: es asistente social

P2: hombre, pero profesional si como no hace 40 años

Ex1: ¿qué hace usted, que profesión tiene?

P2: ingeniero

Ex1: es cuadrado

P: si

P2: es super cuadrado

P3: musico, profesional 100%

Ex1: ¿esta persona es simpática?

P2: agradable si pues, fácil de tratar con él.

P2: que tenga empatía, eso es lo importante.

Ex1: ¿Ustedes lo personifican simpático?

P1: si

Ex1: ¿qué hobbies tiene esta persona?

P1: ser colega en una feria.

Ex1: o sea, ¿Qué lo identifica?

P1: es que sabes lo que pasa tiene que ser una mujer independiente de la edad porque si una mujer de 30, 40, 50, 60, 70 en la actualidad ya no es lo mismo de antes. Antes una mujer de la edad mía andaba en bastoncitos y un moñito blanco, y el vestido largo. Ahora no, a mí nadie me cree que tengo 69 años, una porque hablo por los codos y otra porque físicamente no los represento y porque yo la juventud la llevo aquí. Como yo tengo iniciativa para hacer hartas cosas me da la impresión que una mujer que estuviera a cargo como esto, que fuera una mujer empática, que tuviera personalidad necesaria, para sentarse en una mesa y tomar decisiones y delegar.

Ex1: ¿Para usted eso es la caja 18?

P1: si sería ideal y si hay hombres que la acompañen bienvenido sean. Pero el eje central sería una mujer para mí.

Ex1: ¿Entonces para usted es una persona simpática?

P1: Simpática, con empatía, agradable. Porque de repente uno llega a un escritorio y la niña te levanta cara y a ti te da susto. Porque no se si te reciben, sin usar los términos que yo pienso, algo paso que llego enojada. Mira yo me fije en una cosa en una X parte. Llego una señora con una bolsita nylon y que traía sus documentos ahí. Más allá una señora de edad con cartera. El trato que le dio a la señora de cartera no fue el mismo que a la señora que venía con la bolsita. Yo me pare del asiento y enfrente a la chica y le dije ¿Por qué la diferencia?, ambas están haciendo el mismo trámite. Porque ella vestía un poquito más humilde, a lo mejor tenía cartera y no le gustaba andar con cartera. Andaba con una bolsa nylon y saco los documentos de ahí, y la tipa la trato super mal. Y yo me pare y le dije ¿Por qué? Me dijo, no usted está equivocada. Yo le dije, oye yo te vi “señora, tome asiento” vs “señora dígame que desea” a la señora con la bolsita. Había una diferencia enorme. Por eso te digo que hay hombres que son, por ejemplo, había un niño de aquí que me atendió y yo pensé que estábamos pinchando, por un poco más pensé que acá encontré la horma de mi zapato, porque me decía dama preciosa. Yo dije, uy este caballero me está mirando con otros ojos.

Todos: Risas

P1: Después de todo el rato que estuvimos conversando, hartó rato conversando, me dijo dama nosotros no tenemos convenio con eso. Me tuvo como 20 minutos que yo juraba que me iba a invitar a salir. De ahí me mostro unos zapatos, fue un niño de abajo. Si cae cae digo yo, pero una vieja con un cabro que podía ser mi hijo. Pero bueno, acá cerrando los ojos todo pasa.

Todos: Risas

P1: Está bien, así tiene que ser la gente, un poquito empático, agradable. Que de gusto que a una la atiendan.

Ex1: don Carlos

P: quiero hacer un alcance corroborando lo que usted dice, el caso de nosotros los sudamericanos no los latinos en general, cuando hay una postulación a un cargo de vendedor o vendedora, me refiero hombre o mujer, para no estar clasificando. Se prueba y uf, desesperado. Le hacen el contrato. Hay que ver en un super mercado, como atienden las cajeras el 95 o 98%. Cuidado con esta bolsa, traigo huevos o una empanada. Los tiran no más, les importa un rábano. Que los echen porque les deben pagar indemnización. Afuera no es así, nosotros somos los malcriados, los sudamericanos. Nos importa un rábano. Por eso la diferencia que hacía usted señora de la diferencia de la señora con la bolsita y la otra señora con cartera y buenos zapatos. Afuera no se ve eso. No se ve porque todos somos parejos, negros, blancos, rubios, morenos, chinos.

P2: mi hijo me da clase de como atiende la gente afuera, a mí me da rabia. Me dice, mamá acá es otra vida, es tan diferente la atención, yo veo las noticias y entiendo. Me dice, mamá, porque no te vienes para acá. Claro, yo me iría, pero dejo 2 hijos acá y dejo mis 8 nietos acá. Aparte que no se

si me acostumbraría tampoco. No es que me lleve mal con mi nuera, pero vivir con ella es otra cosa. De lejos soy la suegra del año, pero juntitas no creo.

Todos: risas.

P1: como el chiste nuera, no era lo que quería

Todos: risas.

P1: La verdad es que yo nunca he tenido problemas con las parejas de mis hijos, porque yo soy como ustedes me ven las 24 horas del día. Yo mal carácter, es bien difícil. Tienen que provocarme mucho para que me enoje. Pero yo pienso que, si uno se toma la vida así, ve las cosas de otra manera. Porque yo les digo a mis hijos, cuando me llama mi hija y me dice “mama que mi amiga no sé qué”. Yo le digo, pero hija, las amigas hasta aquí, de la puerta para afuera. Porque cuando entran van a husmear, como te llevas con tu marido, que comen, que tienen. Es que tu mama eres tan optimista. Oye, si no fuera así no habría durado tanto. Tuve una vida de perro cuando cabra. No habría durado tanto tiempo, me hubiera muerto hace rato. Y yo me he salvado ya 2 veces que me he salvado de que me venga a buscar la pálida. Y no, yo me he aferrado, y no y no. Por eso el optimismo tiene que ser parte de nuestra vida.

Ex1: Ahora los voy a invitar a que me mencionen todos los beneficios que ustedes conocen de la caja de compensación. ¿Qué beneficios tiene la caja? Me han mencionado varios ya, pero los vamos a ir anotando para ver como nosotros hemos hecho el trabajo con ustedes. ¿Qué beneficios tiene la caja de compensación?

P1: Atención médica, dental.

P2: Reembolso

P3: préstamos también.

P4: Eso quería mencionar yo ahora. A mí me ofrecieron un préstamo de 100 mil pesos. Pero uno paga durante 3 años.

Ex1: si, lo que pasa es que la suseso, la super intendencia de seguridad social, la que nos regula, no nos permite que a los pensionados les quitemos un porcentaje máximo que ellos estipulan. Entonces debe ser poquito para que nos les afecte tanto, y eso hace que se les extienda hartito.

P2: la verdad que la atención medica sé que las tienen, pero nos las he usado nunca.

Ex1: Ahora que llego don Rodolfo, los invito a que me sigan comentando, ¿Cuáles son los beneficios que ustedes conocen que nuestra caja tiene? Don Carlos nos decía atención dental, medica. La señora Nancy nos dijo reembolsos, préstamos. ¿Qué otro beneficio hay en la caja?

P1: es lo que conozco hasta el momento.

P2: yo tampoco conozco otros.

P3: Educación.

P4: Entretenimiento, lo de las obras de teatro.

P5: Eso que trabajan de las entradas al cine. A mí me mandaron un mensaje de que estaban bajas las entradas para ir a un cine. Fue hace un rato atrás.

Ex1: Entonces tenemos atención médica, dental, Reembolso, préstamos, educación, entretenimiento, que son las entradas al cine, teatro. ¿Qué otro beneficio tenemos como caja que ustedes conozcan?

P1: Yo hasta ahí llego. El resto sería hablar por hablar.

P2: yo también llego hasta ahí.

Ex1: ¿Don Héctor?

P2: Yo la verdad no conozco más. Tampoco ocupo mucho. Yo la verdad lo que he usado son los préstamos. Del resto, educación, reembolsos, salud, yo creo que está bien.

Ex1: Entonces estos son la parrilla de beneficios. Ahora, si tuviéramos que ordenarla de la más importante, a la menos importante.

Ex2: De todos estos que tenemos acá anotados, cual para ustedes sería la 1.

P1: Atención médica.

P2: Si, atención médica.

P3: yo no tenía idea de la atención médica.

P2: Son re buenos los médicos. Yo pido hora, vengo pago el bono con Fonasa y después me reembolsan.

P3: no tenía idea.

Ex1: La segunda que ustedes también dicen que es importante. ¿Cuál sería?

P1: entretenimiento para mí

P2: Si, entretenimiento es importante.

P3: Si, porque uno lo necesita.

P4: para mí el segundo lugar son los préstamos.

P5: Para mí también segundo préstamos y tercero entretenimiento.

P1: Si

P2: mm ¿Sí?

Ex1: la veo media dudosa.

P2: es que nosotros no tenemos mucha capacidad para préstamos. Por lo menos, al igual que tú, yo no tengo capacidad.

Ex1: Ya entonces, lo primero sería lo médico, de eso no hay duda. Segundo serían los préstamos, y tercera la entretención.

P1: yo quiero hacer un alcance, cuando nos referimos a atención médica, préstamos y entretención, está siendo pensado para nosotros como adultos mayores, ¿cierto?

Ex1: Si obvio, es para la ustedes, para la mesa. Ya, entonces tercero sería entretención. ¿Cuál vendría después?

P1: Los reembolsos

Ex1: ¿El resto que opina?

P2: Si, los reembolsos.

Ex1: Nos quedaría educación, que sería la última. Entonces, para ustedes lo primero es la salud por lejos, luego préstamos. Los préstamos son importantes para ustedes. Viene Entretención, reembolsos médicos y la educación y todo lo demás. Entonces ustedes dicen que una caja debería darle énfasis a todo lo que es la salud y el crédito. Para ustedes eso es lo fundamental.

P1: Sipo, que más vamos a pedir nosotros a nuestra edad. Queremos vivir tranquilos.

Ex1: ¿Y esos beneficios los han usados?, Salud y reembolsos?

P1: Yo salud si, reembolsos no.

P2: Yo si he usado reembolsos.

P3: Yo no, para nada, solo préstamos.

P2: Yo no tenía idea de los reembolsos. Ahora ya se.

Ex1: ¿Señora Nancy, que tan seguido usa el beneficio de salud?

P1: bien seguido

Ex1: ¿Todos los meses?

P1: Si, ahora hace 20 días que no lo uso.

P2: ¿y como lo hace?, ¿Saca el bono por Fonasa?, ¿Cuánto le sale?

P1: Yo saco el bono por Fonasa y me sale el bono como 5 mil y tanto. Después me hacen el reembolso, y me sale al final como mil y tanto.

Ex1: ¿Y usted don Rodolfo?

P1: No, yo salud acá no he usado nunca. Paso en el consultorio.

P2: ¿Pero lo han atendido bien?

P1: si, gracias a Dios. He tenido suerte

P2: A mi hermana igual. Ella se atiende por allá por esperanza con santa rosa, que es Santiago centro también. Ahí la atienden de maravilla y de ahí la mandan al hospital san Borja. La operaron y todo, y no pago nada. Super super bien.

P1: Yo también estoy operada de las 2 rodillas. Me opere del riñón ahí también ahí en San Borja. Pero la verdad no tengo nada que decir. Me atienden del número uno.

P2: No, yo aún estoy esperando que me llamen, así que chao.

Ex1: ¿usted don Héctor, ha usado los beneficios?

P1: en absoluto. Nada. Solo los préstamos.

Ex1; ¿Pero no los usa porque no los conocía?

P1: No, no. Porque yo aparte la parte médica, nunca la he necesitado gracias a Dios. Ni siquiera medicamento, nunca he tomado medicamentos. Y no sufro absolutamente de nada. Así que no preciso de la parte médica.

P2: Oh, el caballero sano.

P1: En realidad, eventualmente podría usarlo, pero en este momento nos los requiero.

Ex1: ¿Crédito sí?

P1: Los créditos si, los préstamos que otorga la caja. Y la educación, eso tampoco. Y la entretenición, tampoco mucho. Es que el tiempo mío yo vivo comprometido. Así que es difícil que yo pueda afiliarme, así como que vamos a hacer un paseo a tal parte, no no no.

P2: Es que en la vida que usted se desenvuelve usted ya tiene su propia entretenición. Ahí tiene hartos donde disipar y todo el cuento.

P1: Si, claro, entonces para mí sería muy difícil. Pero bien, todo lo que ofrecen.

P2: Sabe dónde yo disipo hart, en la feria. Es increíble que es una cuestión tan insignificante para mucha gente y que te mira por encima del hombro. Pero es ahí donde se conoce realmente la pobreza de la gente. Como te tratan a ti es la forma que tú los tratas a ellos. Entonces yo ahí disipo ene. Yo tengo un montón de amigos y amigas, conversan ahí, hola casera, mi marido me dice tú te desdoblas a como yo soy en la vida diaria a como soy en la feria. Yo en la feria soy una colega más. Pero ser colega para mucha gente es que son rotos, pero no. Hay gente de buena situación que también llega allá abajo, y no les queda otra que vender sus cositas y su ropita para venderlas allá. Así como yo he tenido la suerte de ir y comprar un fardo de ropa, porque yo cuento con esas 80 lucas por decirte algo. Pero en realidad uno sabe a quién le vende algo de una luca, de 3 o 4. Y con la gente que necesita. Oye, si yo podría tener una caja igual que la tía rica, donde uno va a empeñar las cosas, pero soy corazón de abuelita. Si mi cartera tiritita. Es que yo lo pase re mal y yo siento que las carencias de los niños a mí me duelen mucho. Yo pasaba por las pastelerías y se me caía la saliva de ganas de poder comerme un pastel. Si tú me hablas de dulce, no queda ninguno ahí. Es como un trauma que tengo porque cuando chica me faltó tanta comida. En una navidad tomado té con pan duro. Remojando el pan, es verdad. Todos mis hermanos chicos viviendo en un cuarto que cuando llovía las fonolas se volaban. Mi mama que salía a pelear con las fonolas. Entonces yo conocí la pobreza con el barro hasta las rodillas. Porque de tener una casa bonita y armada, y mi padre se fue y mi madre con 6 hijos, nos sacaron de donde vivíamos, cambiarnos a una población donde tenías que entrar con las manos arriba para decir que estabas saliendo o entrando, para que no te asaltaran. Llegue a la ciudad del niño. Mis hermanos también llegaron a la ciudad del niño. Tú sabes lo que es comer pan verde. Porque nos daban el pan verde con la leche. Yo no tengo mala memoria. Siempre le digo a mis hijos, nunca se olviden de donde son ustedes. Porque yo fui una pata raja, esa es la verdad. Y sigo siendo una pata raja. Pero la única diferencia es que yo veo cuando el otro está sufriendo. A mí no se me ha olvidado lo que yo pase. Y es terrible para un cabro chico ver que el del lado se está comiendo así un tremendo pan y tu estas mirando, y no sabes de donde sacar. Agua con mote era mi almuerzo. Porque no había más. Mi mama salía a trabajar y yo les hacía agua con mote a mis hermanos. Yo les enseñe a mis hijos igual. Yo les hacia el regalo a las presas allá en Iquique. Y yo hice muchas cosas sola. Lo primero que hice fue juntar todos los juguetes que botaban a la basura. Los lavé, les ponía los ojos a los monos, los cocía, los ponía en un papel celofán con una cinta roja y los iba a entregar. Después empecé a comprar, desde octubre, una carterita de una luquita, mis hijos me compraban las calugas. Cuando uno quiere hacer y ayudar, no hay forma de decir no puedo.

Ex1: Oigan, y estos beneficios que tenemos acá en la lista. ¿Cómo se informan ustedes de estos beneficios?, por ejemplo ¿Cómo se informa del beneficio en salud, de los reembolsos y todo eso?

P1: cuando me inscribí en esta caja, la persona que me convenció, el me explico todo. Me dio el folleto, y después cuando empecé a venir, me llevaba los folletos.

Ex1: ¿Entonces se informaban viniendo a la sucursal?

P1: si

Ex1: ¿Y ustedes como se informan de los beneficios?

P1: con los mensajes del teléfono.

Ex1: ¿Y usted don Héctor, como se informa?

P1: No me he informado mucho de los beneficios. No estoy muy atento yo. Desconozco mucho eso yo, porque cuando me llamaron y me citan a algo, yo digo si puedo ir o no.

Ex1: ¿Entonces es cuando viene acá?

P1: Si,

Ex1: ¿Y usted señora Ana?

P1: Por el teléfono, me mandan mensajes.

Ex1: ¿Esa es la forma que se informan de los beneficios?

P1: Yo, por ejemplo, no tenía idea de los reembolsos.

Ex1: ¿Han visto alguna vez la página web?

P1: nunca

P2: la verdad es que no

P3: no

Ex1: Si, eso es más para los trabajadores.

P4: No, pero mi marido la puede ver. Ahí se informa de todo.

Ex1: ¿Y comerciales, radio?

P1: No, tampoco. Solo mensajes al celular

Ex1: ¿Alguna vez han visto algún comercial, han escuchado algo en la radio de la caja?

P1: Creo que vi un comercial de televisión.

P2: Yo algo vi, pero no recuerdo si fue radio o televisión. No estoy muy al tanto.

Ex1: ¿Pero fue hace tiempo, hace poco?

P1: hace un tiempo atrás. Un par de meses.

P2: Yo supe de la caja 18 en Iquique. Pero nosotros nunca ingresamos, cuando estuvimos acá en Santiago, nos metimos. Pero de los beneficios propiamente tal, no. Yo sabía de los préstamos,

reembolso. De eso médico y dental no tenía idea. A no ser que cuando me llamaron por teléfono me dijeron que el día lunes hacían esto, el martes esto, y así. Por ejemplo, que hacían masajes.

Ex1: ¿Y eso hace cuanto fue?

P1: hace poco, pero yo por tiempo no pude venir.

Ex1: O sea, que ¿principalmente se informan por teléfono?

P1: Si, generalmente. Y cuando voy al médico y vengo a hacer algún reembolso, y si me resulta bien. Porque no siempre me resulta. No estoy en conocimiento de los convenios. Yo le dije a la niña ese día, dame una lista con los convenios y saber dónde atenderme para tener reembolsos. Y me dijo, no búsquelo en la página web. O sea, ahí fue una mala atención, no fue correcto. Mi dijo búsquelo en la página web y como yo no tenía ganas de pelear, le dije, bueno lo buscare.

P2: A mí también me paso, porque yo también pregunte y también me dijeron búsquelo en la página web. Yo no tengo idea.

P3: Yo cuando supe de caja 18 fue cuando trabajaba. Estaba toda la información en folletos de préstamos, vacaciones y todos los beneficios.

Ex1: ¿Y folletos tampoco les entregan?

P1: a la casa no llegan.

P2: no, no llegan

P3: pero si llegan a las empresas, porque a mi esposo cuando estuvo trabajando en montes que está en Huechún, y también trabajo con ellos muchos años. Traía lápices de la caja los héroes, de todas las ISAPRES, bolsas con dulces de la caja 18. Y yo le decía, que no se metiera y se metió igual. Pero van a las empresas. Pero como yo no estaba interesada, no leía nada. Me comía los dulces eso sí, pero el resto lo dejaba ahí

Todos: risas.

P3: Después cuando me metí me empecé a interiorizar un poco más, pero tampoco tanto. Como te digo, lo medico no lo sabía. Lo dental, menos, no tenía idea. Lo de reembolsos y préstamos es lo único que tenía más o menos claro. Como mi marido después se retiró, yo no le tome mucha atención. Préstamos, solo las 5 lucas que te descuentan mensual y no pueden más porque si no me dejan pata. Entonces es lo único, que tampoco me interesa mucho, porque yo tengo mis ingresos por otro lado.

Ex1: Si les pregunto ¿Conocen a las otras cajas de compensación? ¿Cuáles son las otras cajas de compensación?

P1: Yo no conozco ninguna más.

P2: Yo pertenecí antes a los andes.

P3: Los andes, los héroes, la araucana

P4: Si, la araucana, pero solo por nombre.

Ex1: ¿Hay otra más?

P1: A ver, los Héroes, los Andes, la araucana. Creo que hay una nueva, pero no recuerdo el nombre. Te mentiría si te digo un nombre. Esas son las que yo conozco.

P2: los andes, que es la que siempre se está escuchando.

Ex1: usted me dijo que había pertenecido a la caja los andes, y ¿qué le pareció esa caja?

P1: no me gustó nada, ningún beneficio. Lo único que yo quería, porque sé que ahí tienen piscina temperada. Y siempre iba a preguntar y me decían “no hay cupo”. Después me enteré que eso solo era para la gente que tenía la pensión alta. Pero para uno que la tiene baja, no. Y a veces estaba desocupada la piscina.

P2: Yo, allá en Iquique use la piscina temperada, por mis rodillas. Pero ahí no me preguntaron nada, porque el socio era mi marido. Por el si la use allá. Pero acá en Santiago no. Aunque la necesito, si la necesito porque me mandaron a que vaya a hacer ejercicio en piscina. Pero por intermedio de mi hija, allá en quinta normal, ella me metió a una parte donde puedo ir.

Ex1: entonces ustedes me dicen que están los andes, ¿Cuál más?

P1: la araucana, los héroes, ¿Cuál otra?

P2: y la caja 18.

Ex1: Ya, cuando yo hablo de los andes, ¿conocen algo de la caja los andes?

P1: solo mucha publicidad en televisión.

P2: nada más.

Ex1: ¿Y de la araucana?

P1: solo el nombre no más.

P2: Sabes lo que pasa. En el fondo, todas las personas que se meten, en eso incluyo a mi marido, en las cajas en más que nada por los préstamos. Los beneficios los miran bien poco. Llegan las cosas a la casa y se acumulan los papeles. Yo no tenía idea que en los héroes o en los andes, había cabañas donde puedes hacer esto y lo otro. No tenía idea. Y mi marido fue socio no sé cuántos años allá en Iquique.

P3: disculpe ¿La caja 18 tiene cabañas? Si no me equivoco.

Ex1: teníamos

P1: A sí, porque yo me afilié por los paseos eso y nunca más supe.

P2: el problema es que cuando a ti te enganchan, cuando la persona te busca, y te dice, usted es jubilado, y te venden la pomada rica, Mi marido todavía cree en el viejito pascuero, pero cuando llega ahí no se preocupa de saber cuáles son los beneficios. Yo perdí muchos beneficios, no sé de cual era, los héroes o los andes. Pasajes, cabañas, te salían más baratos los pasajes en avión. Había un montón de beneficios que no tuve idea. Ahora no se en que caja está afiliado mi marido, pero él estaba acá. Le dieron los monos y se cambió.

Ex1: ¿Conocen algo de la caja los héroes?

P1: yo no conozco nada.

P2: yo solo por mi amiga de la serena que ella me cuenta, que sale mucho.

Ex1: o sea, que la caja los héroes parece que en eso se destaca.

P1: mi señora era de ahí, pero en realidad no se mucho. Pero si salen hartos.

P2: Yo creo que salen más de paseos en región.

Ex1: Yo los voy a invitar ahora. Ustedes me dieron esta lista de beneficios. Que me mencionen beneficios que no estén aquí, y que ustedes me digan, este debería tener. Ustedes me decían que Caja 18 tenía, atención médica, reembolsos, préstamos, educación y entretenimiento. Que otro beneficio que no está ahí, ustedes creen que nosotros deberíamos tener. Algo que a ustedes les parezca importante y que no está acá. Si los tuviéramos que poner en una lista.

Ex2: Algo nuevo, algo que nos falte. Algo que a ustedes les gustaría que nosotros tuviéramos.

P1: Paseos, entretenimiento.

P2: puede ser una piscina temperada.

P3: o por lo menos, algún convenio, que se pueda ir a alguna parte. Porque por las enfermedades, por ejemplo, la artrosis, a ti te mandan a hacer ejercicios en una piscina temperada.

Ex2: Claro, la piscina pensando como instancia de ejercicio

P1: eso sería fundamental

P2: Bailes

P3: Bailes entretenidos, actividades.

P4: Zumba

Ex1: ¿Qué otra cosa más faltaría? Don Héctor, que otra cosa le gustaría que su caja de compensación tuviera

P1: Yo creo que está dentro de lo normal eso. Mesitas de pool, taca taca.

P2: eso dentro de la entretenición.

P3: juegos lúdicos.

P4: un casino, juegos de pool.

Ex1: ¿Y el resto juega cartas, o algún juego de mesa?

P1: Yo creo que eso de juego lúdicos y casino, lo veo poco factible

Ex1: Si, en realidad es poco factible, pero de repente tener alguna mesa de pool, o para jugar cartas, domino.

P1: Yo tengo hasta para jugar cacho con mi marido, jugamos a las cartas.

Ex1: Don Carlos, estábamos viendo actividades que hacen y que no tiene la caja de compensación. Usted que hace habitualmente, ¿juega domino, a las cartas?

P1: Yo como vivo solo, juego solitario. Es muy difícil y me entretengo

Todos: risas

P2: En realidad no tengo mucho tiempo para otras cosas. Tengo 2 nietos que criar. No viven conmigo, pero son mi responsabilidad. Mi hijo falleció, así que esta situación me mantiene angustiado. Los niños siempre van necesitando más y exigen más.

Ex1: Entonces les gustaría que tuviéramos paseos, que hubiera piscinas, actividades de baile, juegos lúdicos, el casino, las cartas, domino, cosas entretenidas. ¿Qué otras cosas creen que le falta a una caja de compensación?

P1: copete

Todos: risas

P2: un bingo.

P3: ping pon

Ex1: ¿Qué otras actividades les gustaría?

P1: sabes que, ese es el mejor gancho para traer a gente acá.

Ex1: A mí me gustaría que hiciéramos un campeonato, ojalá me pesquen

P1: Si, seria super bueno.

P2: sii

P3: Hay un montón de cosas que se pueden hacer

P4: un baile

P2: mi hermana va lunes y viernes a bailar, por ninguna caja, pero si particular y le ha hecho super bien para su enfermedad. Es 3 años menor que yo, pero le ha hecho super bien.

Ex1: Si pudiéramos hacer realidad uno, ¿cuál es el más importante para ustedes?

P1: la piscina

P2: la piscina

P3: la piscina es fundamental, para hacer ejercicios.

P2: Como segundo lugar los juegos.

P1: para mi seguirían los paseos

P3: si los paseos

Ex1: entonces en primer lugar estaría la piscina, ¿en segundo lugar los paseos?

P1: si

P2: si

P3: y tercero los juegos.

P4: los terceros deberían ser los bailes. En realidad, los bailes están pegados con la piscina. Como ejercicio.

Ex1: en el fondo lo primero sería el ejercicio con la piscina.

P1: para mí lo más importante son los desayunos.

Todos: risas

P1: antiguamente íbamos a Pirque y llegábamos allá, y había grandes mesas para tomar desayuno, después más tarde almorzábamos y después como a las 5 tomábamos once. Con piscina de por medio.

Ex1: Entonces, primero piscina y ejercicio, segundo paseos, y terceros los juegos, donde ahí está todo lo lúdico.

P1: si

P2: si

Ex1: entonces esto para ustedes seria la caja ideal.

P1: Si, porque llenaría todos los vacíos que tiene. Todo eso no lo tiene y las otras cajas si lo tienen.

P2: pero si ojalá que sea para todos, no para los que ganan más o no considerar a los que ganan menos.

P1: para un afiliado, si se mete en esto, debe ser parejo.

Ex1: en esta caja se llama a todos por grupo. Primero les toca a algunos y después a otros. Se trata de ser bien transversal. En lo personal si creo que se destaca un poco, por lo menos tratamos de ofrecer todo bien parejito.

P1: si nos hemos dado cuenta de eso, por la atención que han tenido con nosotros, la que ha sido muy buena. Y se nota cuando la gente es empática, le gusta lo que está haciendo. A mí me encanto mucho venir, la verdad es que fue muy bueno.

Ex1: les agradecemos a todos que hayan venido.

P1: y mi marido está cocinando. Hoy me hizo aseo, me cocino y todo, así que voy a llegar más feliz todavía. Cuando llegue, me llamo al teléfono y me pregunto si había llegado bien. Me dijo quédese tranquila, disfrute y cuando llegue le voy a tener la mesa puesta y el almuerzo listo.

Todos: risas.

Ex1: No sé si falta algo

Ex2: Yo quería preguntarles más que nada, ¿a través de que medios se informan ustedes habitualmente? Por ejemplo, para recibir alguna noticia, les gusta ver la televisión, diario

P1: La televisión y la prensa. Yo me leo el diario casi todos los días. Las ultimas noticias, la tercera

P2: ah, ¿tu habla de las noticias cotidianas?

Ex2: Si

P2: Yo lo hago a través del canal 13, que es uno de los canales menos amarillentos como los otros. porque los otros son muy crueles. El diario, no, no creo mucho. También veo mucho documental para informarme. El día domingo veo programas de política.

P3: Yo llego muy tarde a mi casa, a esa hora ya no alcanzo a ver la televisión. Solo llego a dormir.

Ex1: Voy a aprovechar la instancia, ¿les gusta el logo de la caja?

P1: Si

P2: Si, esta bonito.

Ex1: ¿Qué piensan cuando ven el logo de la caja 18?

P1: Alegría

P2: la bandera

Ex1: por ejemplo, si piensan en los otros logos de las otras cajas, la araucana, los andes

P1: Nunca me he fijado

P2: no conozco los logos

P3: solo conozco los nombres

Ex1: ¿qué piensan con el logo? ¿Que se le viene a la cabeza?

P1: No sé, bien chileno

P2: patriota

P3: Sabes que, la primera vez que oí de la caja 18 fue con enrique maluenda.

P4: si, toda la razón. Después he pasado por acá y digo “mira, me queda cerquita”

P3: pero a él fue al primero que escuche haciendo propaganda a la caja 18. Fue hace hartos años.

Ex1: ¿Entonces les gusta el logo?

P1: Si

P2: Si, esta bonito.

Ex1: No si quieren decir algo más que no hayan dicho

P1: no, ya dijimos todo.

Ex1: Les agradecemos la participación de ustedes. Todas las opiniones nos son de ayuda. Como caja estamos creciendo de a poquito. Este año cumplimos 50 años. Estamos con el ánimo de ir avanzando cada vez más.

P1: ¿50 años? Oh, no tenía idea.

P2: Yo pensé que eran más nuevos.

Ex1: en realidad somos más pequeñitos, pero de a poco iremos creciendo. Muchas gracias por haber venido y les tenemos unos regalitos.

P1: muchas gracias

P2: muchas gracias por todo

P3: muy agradecido

P4: muy simpático y muy agradable la invitación y todo. Yo al menos me voy muy contento

P2: yo igual.

10.2. Transcripción Focus Group 2

Ex1: Ya, empecemos no más llevan hartito rato esperando. Ya la idea es que coman rico, es que conversemos algo entretenido ojalá sea algo entretenido y que nos ayude en el fondo les comentaba nos ayude un poco nos dé luces en el fondo para ver cómo estamos como caja que podemos hacer para mejorar la calidad del servicio. Soy bueno yo soy socióloga les comentaba que yo trabajo casi dos años en la caja y actualmente nos encontramos realizando este estudio de “xxxxxx” donde ustedes fueron seleccionados para participar en este desayuno espero que lo encuentren rico.

P1: está bastante bueno

Ex1: eso me gustaría que se presentaran para que se conozcan también, empecemos para acá

P1: Mi nombre es Cecilia, tengo 71 años, tengo 3 hijos un que está en el cielo y dos que están acá.

Ex1: un angelito.

P1: si, bueno me jubilé hace 10 años, en realidad yo no quería jubilar, me jubilaron, trabajé...

Ex1: “claro porque es bastante tiempo”

P1: si, trabaje primero en “trademo” que estaba aquí al frente, trabajé ahí y después pasamos a ser aguas andinas que lo tomo un consorcio franco-español y bueno ahí jubilé en aguas andinas estuve

32 años siempre fui secretaria de gerencia y jubilé como secretaria de gerencia. Tuve un jefe 20 años, tuve 2 jefes en mi vida, en toda mi trayectoria, uno, un chileno 20 años y después tuve un “analcosocio” en aguas andinas tuve un que era jefe franco-español y con el fui lesa y no se no me conozco otro jefe más que mi marido que está en el cielo.

Exs: risas

P1: claro, muy buena experiencia en mi trabajo, muy bonita.

Ex1: muchas gracias señora Cecilia por venir al desayuno.

P1: gracias a ustedes por la invitación.

Ex1: ¿su nombre?

P2*: soy Rosa Sepúlveda y no mucho que hablar porque estoy acompañando aquí Arturo.

Ex1: pero si puede hablar, usted es la compañera

Ex3: si, igual puede participar

Ex1: aquí toda opinión es válida

P2*: gracias, pero no hay nada que decir.

Ex1: aquí, don Arturo, que tiene que decir

P2: Arturo: Estaba sacando una foto para llevármela de recuerdo

Exs: risas

P2: bueno muchos días, muchos eee, buenos días a todos ha sido un placer, poder compartir con ustedes yo pertenezco a una corporación de rehabilitadores alcohólicos Nataniel para servirles a ustedes emm yo fui un alcohólico, la señora rosita sabe que fue muy fuerte para mi salir hacia adelante porque era satanás ustedes me pasaban 10 mil pesos y los 10 mil pesos mire Arturo anda a comprarte esto y yo paffff... me costó hartito pero ahora gracias a dios tengo mis títulos donde puedo ir a las charlas de orientación sobre el alcoholismo y se puede prevenir optar a la vida se con salud y vida ya...

P1: te felicito:

P2: que bien

Ex1: lo felicito

Ex2: felicitaciones

P2: el alcohol... cuesta, cuesta mucho...dejarlo, es como la droga usted la pesca y ya no la suelta, el alcohol no usted lo toma lo suelta, usted la pesca, pero usted con todo con esperanza, con esfuerzo sale hacia arriba. (Dice algo de la botella, pero no entiendo lo que dice, pero no es relevante para lo que necesitan)

Ex1: lo felicito don Arturo que bueno que haya venido y ojalá que podamos conversar cosas también de la caja no pero principalmente lo felicito nosotros conversamos por teléfono y...

P2: si, si

Ex1: y súper bien lo felicito.

P2: yo lo puedo ayudar en cualquier cosa sobre el alcoholismo

Ex1: si, si muchas gracias

P2: tengo un compañero ahí en la agrupación que pueden venir, usted me llamar por teléfono y les comunico a don Rodolfo Salazar y le digo reunámonos en tal parte.

Ex1: ya po se lo agradezco muchas gracias

P2: y ayudaría a cualquier persona que necesite.

Ex1: por aquí su nombre

P3: Norma contreras

Ex1: señora norma, si nos quiere contar algo, si está casada, si tiene hijos

P3: no estoy viuda hace como 20 años quede con 3 hijos dos hombres y una niña trabajando gracias a Dios. Yo trabajé muchos años y por el hospital que fui aquí que fue me fui hacer un examen de colonoscopia y me pusieron una inyección mal puesta que era una anestesia que era una enfermera no era una profesional entonces aquí el nervio el huesito que tengo aquí lo trisaron entonces la mano empezó a encogerse así y ahí ya como yo ya trabajaba con mis manos fui peluquera muchos años y no pude seguir trabajando así que tuve que jubilar.

Ex1: Chuta, pero hoy día está bien

P3: No, no estoy bien, pero al mal tiempo buena cara dicen no hay que tirar para arriba po no queda otra ella me ayuda mucho es buena amiga

Ex1: Que bueno

P3: Pertenece al mismo consultorio, Si yo estuve muy mal me sacaron así

P4: perdón, hace mucho tiempo de eso

P3: mmm

P4: hace mucho tiempo de eso

P3: del examen

P4: si

P3: muchos años

P5: yo le digo si ella hubiera tenido un buen abogado la podrían haber indemnizado porque la inhabilitaron.

Ex3: si

P5: si no podía tomar ni un antiinflamatorio

P4: no podía porque tenía niños chicos todavía

Ex1: claro

Ex1: chuta, bueno, pero gracias a Dios

P4: no pude seguir trabajando ahora esta mano prácticamente la tengo ñeque porque quiero hacer algo y no puedo porque no tiene fuerza

Ex1: claro

Ex1: y es la mano derecha más encima, la mano derecha, además, bueno la imposibilitaron de trabajar, pero cosas de la vida

P2: mire lo bonita que tiene pa pegar los cachazos

Exs: risas

P2: que loco

P2: a mí me gusta la talla

Ex1: no, no me había dado cuenta

Ex1: su nombre

P5: Margarita

Ex1: margarita

P5: sí, soy viuda también, tenía 4 hijos y uno se fue. Bueno trabajé hartito tiempo también yo estudié contabilidad pero ya cuando llegué a los 50 años más menos yo ya me quedé sin trabajo porque

tenía mi hijo y tenía ese problema con mi esposo...se impuso con el problema que habla don... y ahora tengo el problema que todos mis hijos son hereditarios y estoy con ese problema de los...y

Ex1: mire a lo mejor algo paso ahí

Ex3: si

P5: algo pasa

Ex1: yo creo que todo es por algo, así que a lo mejor ahí...

P5: ese problema tengo actualmente con mis hijos

Ex1: ya

P5: y bueno no ya desde al último año que trabaje que el antepasado ya después me di cuenta que del trabajo administrativo de lo que yo sabía no ya no me llamaron más de ningún trabajo por la edad entonces empecé a trabajar en call center y bueno trabajé en distintos call center y como son algunos que son por periodos las campañas y el último que trabaje fue uno que fue para Abastible que fue para el periodo de invierno ya en agosto me desvincularon y ahí no trabaje más po mando currículo y no me llaman de ser por la edad po

P1: claro

Ex1: voy a dejar el dato aquí suyo por si acaso

P5: call center, cobranzas de todo

Ex1: voy a preguntar uno nunca sabe

Ex1: y aquí don Carlos

P6: bueno mi nombre es Carlos estude en el “xxxxx de chile” en los buenos años que egresaban los mejores profesores de chile, no es lo que ocurre hoy día,

P5: lamentable

P6: lamentablemente no me pude titular me expulsaron de la universidad no me dieron ni título era el frente “xxxx” trabajé durante 15 años en esas condiciones difícil sobre todo para un profesor de historia como yo eem... teníamos delegados militares en los colegios y la situación era compleja sobre todo para los profesores de historia. De porfiado entre de nuevo a la universidad el año 77 a la universidad técnica de Santiago egrese de una carrera de administración de recursos humanos, me expulsaron también egresado.

Varios: ooooh

P6: hoy día de porfiado me voy a titular de sentido de la dignidad personal inicie los trámites en la universidad de Santiago, porque yo estudiaba en la técnica en ese entonces tengo que dar un examen de suficiencia no puedo titularme como profe de historia ya me perdieron los documentos los papeles todo em pero me tuve que dedicar posteriormente a otras cosas obviamente tenía que vivir fui administrador de supermercado en su tiempo, administre un restaurante francés, me gusta la cocina, aprendí mucho de cocina, tengo 6 hijos, 11 nietos, soy divorciado pero felizmente divorciado con mi señora en buena,

P1: que bueno

P2: como tiene que ser

P3: claro

P6: y soy amante de la literatura, de hecho escribí un libro que lo acabo de terminar, trabajo en este momento voluntariamente en la biblioteca de Santiago y el próximo años voy hacer “xxx” literatura y por eso estoy interesado en ese tema acá todo aquello he estado en esta caja durante estos últimos 25 años ha sido agradable estar en esta caja tengo gente conocida, amiga, me han tratado bastante bien, sobre todo en los temas de salud con los descuentos con la endoscopia, tengo que hacerme una endoscopia cada 6 meses y son carísimas y la caja me abona el 40% lo que me tiene muy contento

Ex1: que bueno

P6: cada endoscopia vale 90 mil pesos y si usted va a público no funciona

Ex1: no

P1: nada

P6: yo pedí que me atendiera un gastroenterólogo hace 2 años y todavía no me llaman y si lo hago por Fonasa es distinto

P1: claro

P6: la endoscopia la hago, y suerte la caja tiene convenio con red médica donde está la endoscopia más barata donde sale 30,000 pesos en vez de pagar 90.000. Lo puedo hacer gracias a Dios porque he tenido la precaución los 10 últimos años de juntar plata, yo les aconsejo a la gente, que los últimos 10 años, usted, usted y usted junten plata chiquillos, junten plata.

P1: hay que juntar

P6: Tuve la suerte de juntar plata con mi jubilación de 270.000 pesos no puedo vivir, pero junte plata, me hago gusto de estar en Europa, me hago gusto de estar en “xxx”, me hago gusto de estar en las torres del Paine y no porque sea millonario si no porque simplemente junte plata o sea la

vejez se asocia a las manos, jubileo a la jubilación en este país jubilación es una desgracia y jubilo es una alegría

Ex3: (expresión de afirmación)

P6: ustedes tienen que mejorar su calidad de vida y para hacer eso tienen que tener plata y lamentablemente eso se hace con el sentido de la responsabilidad con el ahorro

Ex1: si

P6: yo sé que es difícil es complejo, tengo 3 cabros que estuvieron metidos en la universidad todos titulados ya, pero para eso había que cargar su “xxxx” había que trabajar de noche había ya...27/7. La cosa es que hoy me siento plenamente feliz por lo que soy y yo lo que más que quiero conversar con ustedes son de las realidades cognitivas de los adultos mayores que es la única caja que no lo trata, la caja compensación los andes tiene un éxito absoluto, a propósito de lo que decías tu respecto a hoy día no estamos, queremos preocuparnos sinceramente por los adultos mayores pero sabes la mayor preocupación por los adultos mayores el desarrollo de sus capacidades cognitivas que van desintegrando de a poco, el desarrollo de la memoria el lenguaje, de cómo recopilamos la información como podemos hacer frente a eso y ese más que el tema de las vacaciones más que el tema de los descuentos, más que el tema de las piscinas, que son buenas, la mayor preocupación debe yo creo de un organismo que está dedicado a los adultos mayores debe el tema ser validar el desarrollo de las habilidades cognitivas de los viejos que están perdiendo y que tienen poca oportunidad de hacerlo y otras cajas lo están haciendo.

Ex1: si

P6: en Maipú la caja de compensación los andes tiene un taller extraordinario asiste mucha gente es un taller que queda en la memoria de la gente desde la memoria del adulto mayor, taller sobre cómo se cuenta la vida como he vivido sobre mi historia como yo vi el 11 de septiembre, como yo vi la vuelta a la democracia como yo vi la guerra al Vietnam como yo vi el festival de Woodstock yo soy rockero total soy de la década del 70

Ex1: si

P6: tú también de la generación tardía que nos llaman

Ex1: shhhhi

P1: la época de las flores

P6: la época de las flores y a la vez amo la música clásica

P1: ah si

P6: vivo todo el día con la radio de ritoque, pero se significa desarrollar habilidades cognitivas y ese es el principal problema del adulto mayor y que para el 2023 vamos a representar el 24% de la población ojo y este país no tiene ni una política de estado respecto a ese tema

P1: si

P6: y si no tienen política de estado otro organismo tiene que generar actividades para el adulto mayor ustedes las cajas más insisto más que piscinas más que...

P1: o si también es necesario...

P6: más que el centro de recreación yo vivo al lado Lonquén, yo creo que el gran tema de hoy día de las cajas es, el gran tema de preocuparse se los viejos el punto es saber de sus capacidades cognitivas ese es el gran tema

Ex1: si gracias por el comentario y lo felicito, lo felicito por sus estudios por sus, que ha podido viajar que cosa más bonita que...

P6: pero no tengo ningún título

Ex1: no, pero va pa allá

P1: pero va a tener po

Ex1: va pa allá

P6: nunca me pasa que me arrepiento de nada porque donde estoy en la biblioteca de Santiago hay lingüistas, académicos de la universidad de chile, hay una niña que es directora de una carrera de educación me alegra por lo que yo hago porque la formación que yo recibí en la década del 70 en la universidad de chile no existe hoy día, no existe, no existe, la calidad profesional de esa época es extraordinaria y yo me doy cuenta, me doy cuenta y es por eso que teniendo la formación profesional pero no teniendo los títulos correspondientes me han aceptado, y es más cuento otra historia mi hermano mayor ya tiene 70 años también le paso exactamente lo mismo y hoy día es un destacado profesor universitario en la universidad Andrés bello.

Ex1: mira

P6: destacado profesor universitario en la universidad Andrés bello.

Ex1: mira que buena, lo felicito

P1: buenos genes

Ex1: que cosa más bonita

P6: esa es mi profesión chiquillos

Ex1: miren esta todo, mire si se me olvide, se nos olvidó decirles a mí por lo menos hay unos celulares encima yo estoy grabando la conversación

P6: yo me di cuenta

P1: yo también

Ex1: pero es pa mí, esto es para mí por si acaso hay por ejemplo mensajes como ese que para mí es super importante pero no los quiero anotar ahora porque me voy a demorar

P6: está bien, está bien

Ex1: pero son para mí no los va a ver nadie en la caja eso no

P6: ya

Ex1: su nombre

P7: yo me llamo Elena soy viuda, tengo 66 años, y...

Ex1: ¿hijos?

P7: tengo un solo hijo

Ex1: aquí hay pura gente joven

P7: sí, tengo un solo hijo o sea tuve ya no tengo más

Ex1: el regalón

P7: mmm antes era el regalón, pero ahora poquito, bueno problemas con mi nuera que tengo yo y He estado participando, pero hace años en el consultorio 1 haciendo actividades de la memoria de todo y lo que a mí me complica ahora de mi salud es la artrosis que tengo que cada vez puedo hacer menos cosas.

Ex1: claro, cada día puede hacer menos

P7: Y no hay solución, no hay remedios

P1: tienes que tomar cloruro de magnesio

P2: y hacer ejercicio

P1: el cloruro de magnesio te viene en polvo y los tienes que diluir

P7: ya

P1: y todos los días en la mañana después de los 55 ya y supongamos este vaso medio ojalá en la mañana en ayuna o la noche de preferencia porque nos toca ir mucho al baño ya porque nos elimina todo lo que tenemos toxinas de más pero no entrega todo el calcio que anda por ahí dando vueltas que no está en los huesitos y lo lleva a los huesos para los diabéticos

P7: lo fija

P1: los hipertensos, y tiene un montón de propiedades, pero tiene que ser el que... es que venden en la feria, en estas farmacias estas naturistas, el que viene en polvo

P7: el que viene en polvo

P1: 33grs diluidos en un litro de agua cocida fría ya porque si la ponen tibia va hacer más va a hacer más malo de lo que es, pero uno se acostumbra porque si sabe que le hace bien uno se acostumbra

P7: mira qué bueno

Ex1: que bueno el dato

P1: de verdad hágalo que fe, con confianza, mire la otra vez echaron a un doctor de la tele porque empezó hablar del cloruro de magnesio porque lo sana de mucha, muchas enfermedades ya la artritis, la artrosis, la fibromialgia, yo no soy muy buena para hablar de enfermedades, pero y nos sirve a todos los hipertensos, los diabéticos, los de verdad así súper bien

P7: pero ¿tiene contraindicaciones?

P1: pero poquísimas

P7: yo me acuerdo una vez compré el cloruro de magnesio me acuerdo que era un frasco de 1 litro y no se me daba la impresión de que debe ser relacionado con el reflujo y yo por eso que no lo tome más.

P1: lo que pasa amiga es que usted empieza a tomar el cloruro de magnesio y mucha gente lo deja ¿por qué? porque yo empiezo a tomarlo y me empieza los dolores de guatita de pierna entonces me los está eliminando, el cloruro de magnesio me hace ver la enfermedad pero a la vez con los días con los meses me los saca eso es por eso la gente dice no lo tomo más porque me dolió, no es así le duele porque la esta sanando

P2: claro, como con lo relacionado con el... con alguna de las crisis que tengo yo

P1: pero mire en todo caso uno lo puede tomar un mes 2 meses después relajarse y volver a tomarlo, pero la verdad es que es súper sanador

P3: ¿qué efecto tiene con la gastritis?

P1: también es bueno para la gastritis

P4: también eso es muy importante

P1: también por eso ella misma sale de los reflujo, pero no importa es parte de la sanación tenemos que ser perseverantes en eso.

P3: no yo con el agua de matico me evito el reflujo

P7: es fantástico, es milagroso el agua de matico.

P1: de matico, de romero,

P7: estamos viejitos

P3: el problema mío es que la gastritis mía es crónica va a ser pa toda la vida por eso no puedo comer “xxx”

P6: yo no creo nada

P3: pero todo tiene que ver con las emociones

P1: yo leí en el hermoso libro de Brian Weiss sanate a ti mismo, mente yo soy saludable yo soy llena de energía, tenemos que ayudarnos, tenemos que ayudarnos así mentalmente practicar el yo soy saludable, yo soy lleno de energía y eso nos va ayudar a estar más saludables de verdad yo he sentido dolores de pierna mi magnesio me tomo, de repente no me estoy tomando y me ayuda me libera del dolor y de verdad que estoy con la cadera con bursitis pero yo tomo eso y no me duele será que uno no tiene aquí que me va a sanar un efecto placebo cierto

P2: claro

Ex1: voy aprovechar también de que conozcan a Giovanni ¿sí?

Ex3: si

Ex 1 y 3: adelante (entra persona atrasada)

Ex1: mire justo estábamos terminando la presentación

P2: un amiguito según yo estaba seguro que iba a venir

Todos: Risas

P3: menos mal que despertó

P2: yo estaba seguro que iba a venir

Ex1: su nombre cual es

P7: Roberto Valenzuela

Ex1: Don Roberto, ¿le sirvo tecito?

P7: bueno

Ex1: don Roberto gracias por haber venido, íbamos a empezar recién el focus group, nos estábamos... haciendo las presentaciones

Ex1: aquí le voy a presentar a los chiquillos ellos también son parte del focus group, es Giovanni, Maritza, ellos también los llamaron no sé si quieren presentarse chiquillos

Ex3: si bueno como dijo Jimena, mi nombre es Giovanni yo específicamente aquí en la caja llevo 7 años trabajando en el área de tecnología y ahora en realidad soy un poco el responsable de este focus group porque estoy haciendo un proyecto como para poder conocer efectivamente cual es la impresión de la caja y que es lo que esperan de ella además de poder ofrecer todo lo que ustedes necesiten o ideas nuevas o todo lo que podamos recoger entonces en el fondo por eso estamos haciendo este...

Ex1: desayuno

Ex3: desayuno, entonces de verdad yo les agradezco mucho que hayan venido y también que puedan, bueno a parte de comer rico y todo ser sinceros, ser muy sinceros en todas sus opiniones porque todo nos va a servir, tanto lo bueno lo malo, todo nos va a servir

P1: todo sirve

Ex3: todo sirve, así que eso.

Ex2: ya yo me llamo Maritza trabajo hace muchos años acá estoy en la gerencia de beneficios así que estoy muy interesada en lo que ustedes me puedan aportar de lo que necesitan de lo que tiene la caja y que nos entreguen información para que nosotros podamos mejorar esa es la idea y muchas gracias por venir se les agradece mucho.

Ex1: yo ahora quiero empezar esta actividad les voy a pedir que me empiecen a comentar

Ex1: todo lo que se le viene a la mente cuando yo digo caja de compensación, que ideas se les viene a la mente, si es que alguien me puede compartir, lo primero que se le venga a la cabeza, cuando caja de compensación, que sentimientos tienes que ideas

P1: a mí plata

Ex1: plata... ya

P1: si (risa)

Ex1: ya, ¿qué más?

P1: nada más porque en realidad cuando he necesitado prestamos ha sido bastante bueno lo que han ofrecido y he retornado sin ningún problema

P2: yo también y la atención es muy, muy buena.

P1: sí, muy buena

Ex1: ya pero no pensando en la caja 18, cuando digo caja de compensación cualquiera que se les viene a la cabeza

P3: aaaaaa una tasa de interés altísima

Ex1: ya

P1: ¡eh sí!

P3: depredadoras, depredadoras, y hay que tener mucho cuidado porque hay mucha gente que está revirtiendo esta cosa y está aquí al lado

XXXXXXXXXXXXXX

P3: entonces hay mucha gente que hoy día se está volcando hacia las compañías de seguro que están recibiendo a la gran cantidad de pensionados y ellos están dando cobertura a esos préstamos.

Ex1: si po

P3: entonces en un corto plazo yo les aseguro a ustedes que parte importante de los pensionados se van a trasladar a la compañía de seguro pa los préstamos, a los prestamos

P1: yo estoy... perdón

P3: ojo, ojo, ojo, te lo digo muy sinceramente

P1: yo concuerdo plenamente contigo, pero a mí me jubilaron o sea me jubilé por la copfuturo y te encuentro toda la razón los “xxxx” son bajísimos, pero yo en una oportunidad tuve que recurrir acá a la caja 18 de septiembre porque no tenía otra alternativa o no podía pedir el préstamo y si realmente los intereses suben.

Ex1: y para el resto que se les viene a la cabeza cuando digo caja de compensación

P7: yo cuando me inscribí en la caja esperaba recibir lo que me quitaron en otros lados

Ex1: aha

P7: la señora que está pidiendo que la afp le entregue sus fondos ¿ya? Ella paga 220.000 pesos de dividendo y recibe 180.000 pesos de sueldo cuál era su sueldo antes de jubilar 1.200.000. yo trabajé

durante 46 años como empleado público, empleado público, estuve una o dos veces con licencia jubilé con el máximo, con el tope de mi grado, ya pero realmente que la afp da un sueldo tan malo que nos obliga a pedir un préstamo y cuando pedimos un préstamo que yo no lo quiero pedir por ningún motivo reducimos nuestro sueldo mensual pan pa hoy y hambre pa mañana. Entonces yo vine a la caja para que me diera lo que en otras partes me ha quitado.

Ex1: y que es eso que le han quitado

P7: las ganas de hacer cosas, mira yo soy escritor me gane un premio en la caja de... me gane unas Luquitas por aquí por escribir un puentecito me gane el premio de las bibliotecas de Santiago también escribiendo un cuento

Ex1: mire

P7: entonces yo tengo una capacidad, pero aquí en chile...

Ex1: no vale la pena

P7: no, no, no, no, no todo la vemos y todos la hemos usado y la entregamos al país porque yo te digo todo lo que están haciendo los funcionarios con sus padres, con sus abuelos al darnos esto, yo te digo no tiene nombre ya, entonces eh yo vine a buscar lo que en otros lados me ha quitado porque antes tenía bienestar, servicio de salud, tenía el dentista, tenía hartas... , hasta incluso una persona a quien yo iba a llorarle mis penas y me podía dar un consuelo

Ex1: claro

P7: y eso es lo que uno viene a buscar donde no te van a dar nada en otro lado o te han quitado lo poco que tenías, como te digo después de 46 años trabajando para el estado porque yo fui empleado público ya, después de haber dado todos esos estados el estado no es capaz de mantenerme porque con 220.000 mil pesos para lo que yo ganaba me alcanza casi para una semana porque sigo tenido el gasto común la luz el agua el gas el teléfono y pa más remate me gusta el cable porque me gusta ver los partidos de futbol entonces si tu sacas la cuenta necesito 250.000 mil pesos solo para eh, para eh...

Ex1: para gastos básicos

P7: claro

Ex1: y usted señora...

P7: entonces eso es lo que uno anda buscando que alguien lo acoja y le den por favorcito y yo te digo después de todo lo que hizo desde que, tener que, prácticamente golpear puertas para que te den, disculpen (suena un celular)

Ex1: y el resto cuando yo le digo caja de compensación, señora norma, señora margarita que se les viene a la cabeza, cuando digo caja de compensación

P1: lo que sirve es para que uno se entretenga nada más,

Ex1: ya para entretención

P1: uno cada día va y tiene que pegar y no tiene ninguna solución para sus problemas

Ex1: ya pero cuando yo digo caja de compensación dicen entretención ¿eso?

P1: si sería como lo ideal

Ex1: ya y usted señora margarita que se le viene a la cabeza cuando yo digo caja de compensación, o que sentimientos se le viene a la cabeza con caja de compensación

P2: la verdad es que yo, antes no se po antes de pensar que iba hacer usos de esos beneficios recreaciones también veía que había actividades como cursos para las personas relacionados ya sea con distintas cosas bueno gimnasia cursos de tejido de cocina de distintas cosas que en otras cajas hay.

P3: esos son cursos machitas

P2: ¿ah?

P3: esos son cursos machistas

P2: no pero igual esos cursos como de autoestima de la capacidad cognitiva

P4: son de materiales a bajo precio

P3: antes había cursos de cocina alimentando a su macho

P5: para no estar encerrado en la casa

P3: me acuerdo había un curso de economía domestica

P4: hay si

P3: ¿para qué? Para que ustedes fueran buenas dueñas de casa y atendieran a su marido

P4: a mí me encantaba ese ramo, y aun que ustedes no lo crean yo lo he aplicado en mi vida

P5: correcto

P4: lo empecé aplicar desde los 14 años un día mi mama salió a comprar yo quede sola en la casa mi mama no llegaba no llegaba y sabe tú que yo eche a cocer unas papas había unos tomates llegó mi mamá y yo le tenía una ensalada de papa con vienesa fue mi primera comida

P5: nunca lo había visto

P4: y me encanta cocina, yo soy... la adoro, la adoro.

P2: yo soy una fanática

P5: no a mí también me encanta

P3: a mí también me encanta, pero mira el sistema del estado en aquella época era que educar a la mujer para servir a los machos en la década del 50, 60 en la cocina

P1: sí

P3: una mujer de 4 paredes, una mujer de 4 paredes que en la década del 50 podía tener hasta 10 hijos y abortaba y tenía a 3

P1: claro

P3: lo digo con conocimiento de causa porque mi madre llegó, tuvo somos 4 hijos, pero tuvo 6 abortos y fue una comadrona en el barrio que la atendía pa los abortos

P1: pa callao tenía que

P3: porque tenía conocimiento y que es lo que hacía el macho... se hacía el desentendido y se iba dejaba botada a su mujer

P1: eso fue hace muchos años

P3: entonces con el gran apoyo de nuestra santa, apostólica, católica, romana iglesia que condenaba a la mujer en esa época, condenaba a la mujer cierto, las condenaba a ustedes cierto, no hagan aborto, no tomen pastillas, no te pongas la T cierto hasta hace muy poco estaba el caso de la monjita que fue rechazada como profesora de religión todavía siguen los resabios de ese cuento, por eso yo digo a mí me gusta la cocina, a mí me gusta la cocina francesa, la cocina francesa, a mí me gusta una mujer que cocine rico

P1: no a mí la cocina chilena (risa)

P3: pero yo creo que hay un transcurso que...

Ex1: chiquillos siguiendo con el tema de las cajas para que no nos...

P3: ahorro y salud que ha sido muy importante en la caja

Ex1: ahorro y salud

P3: ahorro y salud. Yo me he hecho los 3 últimos años cualquier cantidad de exámenes estoy con un trastorno de ansiedad, todavía lo estoy tratando que me causo esta gastritis, yo creo que la caja me devuelto en bono, en endoscopia por lo menos ustedes 250.000 pesos

Ex1: que bueno, no que bueno escucharlo que está mejor

P3: más un audífono que cosas cerca de 1.000.000 de pesos que la caja me bonifico con un convenio con el auditor 250.000 de eso te voy a decir que estoy eternamente agradecido

Ex1: oigan chiquillos y si yo les digo pensemos en una caja ideal la soñada ¿cómo tendría que ser esta caja de compensación? ¿Qué debería tener? ¿Qué beneficios? ¿Qué debería entregarles?

P1: mucha recreación en lo personal, porque eso nos ayuda

Ex1: pero qué tipo de recreación, que tipo de recreación

P1: por ejemplo, bueno gimnasia yo soy fanática, cine para ir al cine, poder de alguna manera solventar las entradas para el ballet para el municipal, para la ópera todo eso

P2: y los viajes

P3: si

P2: los viajes de turismo

P1: por eso, (dice algo cortito que no le entiendo)

P2: a propósito de eso mismo

P4: paseos

P2: si se meten el celular en elencos van a encontrar durante todo el año una cantidad impresionante de tipo musical gratis para el adulto pese a que es para que la gente vaya al teatro municipal de hecho yo voy permanentemente a la sala “raulí” del teatro municipal donde tú vas a un ciclo de pianistas jóvenes donde vas a un ciclo detrás del telón que se llama aula de los artista antes de hacer el programa en este caso fui a ver la casa de los espíritus que yo le decía.

P1: si

P2: y así hoy día por ejemplo ayer yo fui a un festival de Juan Sebastián Bass a una iglesia gótica que esta independecia con el coro de la usach, con el coro de la sinfónica de la usach y te digo una cantidad impresionante de actividades culturales gratis para los adultos mayores y para toda la gente

P1: bueno, pero estamos hablando de la caja

P2: si no correcto yo estoy de acuerdo contigo, pero también digo esto para que...

Ex1: esto para que lo aproveches

P1: claro justamente

P1: ahora, ¿Cómo te enteras de eso? A través de la internet me imagino

P2: claro, tu pones Facebook tú vas ahí abres eventos, dice eventos

P1: ah, perfecto, eso es un buen dato yo no...

Ex1: ¿y el resto que piensa cuando piensan en una caja así ideal? ¿don Arturo que piensa? ¿Qué tendría que tener una caja de compensación, la ideal?

P1: debería tener paseos, salir las personas a disfrutar lo que Dios da

Ex1: ya

P1: porque aquí estamos muy encerrados muy contaminados entonces yo creo que lo principal es salir

P2: si, eso

P3: justamente

P1: compartir conocerse con todas las otras personas que

P2: claro

P1: yo me conozco con ella, me conozco acá me conozco por acá con otras personas

Ex1: usted quiere actividades, si fuera una caja con hartas actividades, esa sería la ideal pa usted

P2: claro

P1: claro con harto (xxxx) oye tú que quieres pongámonos en contacto,

Ex1: ya

P1: eso salir a pasear

Ex1: y para el resto como seria la caja ideal, a parte de las ideas que ya han presentado acá, que más deberíamos tener, al ser la ideal la soñada que todo el mundo quiere estar ahí ¿se les viene algo más a la cabeza?

P1: si a mí, una clínica

Ex1: una clínica

P1: una clínica (risa)

Ex1: estamos soñando

P1: estamos soñando, soñar es gratis

Ex1: una clínica que más podría ser

P2: a mí sería un pequeño estado donde hubiera la política integral del adulto mayor, que significa eso en primer lugar, en primer lugar, la preocupación quiera o no se quiera por las habilidades cognitivas de los adultos mayores no sacas nada con tener una clínica, tener un evento si el adulto mayor está perdiendo sus habilidades cognitivas

P1: pero es que yo creo que todo es una... es un todo global

P2: por eso te estoy diciendo un pequeño, una política integral, integral

P1: global, globalizada

P2: y en ese terreno, en el terreno de las habilidades cognitivas es importante que la caja estimulara la arreglo de los talleres ojo insisto hay otras cajas que están adelantando a ustedes, se están adelantando a ustedes también yo conozco gente ha estado en la caja 18 que se ha ido de la a la caja de los andes solamente por eso, por talleres hay un montón de talleres durante todo el año donde hay psicólogo, por ejemplo hay taller de literatura, donde se estimula a escribir de la historia de la gente, a leer permanentemente y la gente (xxxx). Es la mejor manera de (xxxx) habilidades cognitivas con esa base una política integral cierto que parta por lo primero como van los viejitos estimularles su memoria, el desarrollo de su lenguaje, el reconocimiento de sus cosas, el proyecto se sale de su información vamos perdiendo tiempo, pero es la única manera y lo demás viene por sí solo.

Ex1: y esta caja de compensación la soñada que la que tiene tantas cosas como debería comunicarse con ustedes como debería informarle los beneficios cual seria los canales que debería usar para que ustedes se enteran

P1: por intermedio de cartas puede ser

Ex1: de cartas, cartas a la casa

P1: claro

P2: hoy día estamos condenados por esto, los viejos tienen que perderle el miedo

P3: de acuerdo estoy de acuerdo contigo

P4: a mí no me gusta así

P5: por teléfono

P6: hay que perderle el miedo

Ex1: haber pero que es lo del teléfono que los llamemos

P1: perderle el miedo claro perderle el miedo

P1: como se le pierde el miedo, alfabetizando alfabetización digital

Ex1: claro

P1: eso tienen que hacer ustedes alfabetización digital

P2: que buena idea

P1: si esto es fácil es super fácil

Ex1: que buena

P1: pa mi es fácil por mi formación profesional

P2: ahhhh

P1: pero para todo el mundo es fácil esto es una cosa tonta y una cosa tonta que no te puede dominar a ti tú tienes que dominarla

P2: si

P1: tú tienes que tomar un curso de alfabetización digital después un cursito Word básico, seria lindo...

P2: pa perderle el miedo al celular

P3: bueno ahora para mi es fácil después de que mi sobrina...

P3: que sabes lo que pasa, disculpa yo estuve en la municipalidad de Ñuñoa y resulta que se abrieron talleres y bueno como yo trabaje, como yo trabaje hasta hace tanto tiempo o sea yo siempre me especialice y me mandaban a muchos cursos lo agradezco infinitamente y bueno siempre los aprobaba porque me gustaba y fui monitora de un taller de este asunto de internet pero las personas iban una, dos clases “pumm “desaparecían hasta que se disolvían y no había mayor interés nunca lo hubo entonces esos cursos se iban perdiendo yo le daba mayor interés que broma que aquí que allá para hacerlo más ameno pero hubo caso.

P1: es difícil

P2: la biblioteca de Santiago pasa todo el año copada con viejos que quieren meterse en esto es un problema motivacional fundamentalmente hasta lleno de viejos que van tímidamente sin la base de nada digital empezando de cero o lo mínimo y hoy día están felices. El palacio álamo que es otro centro recre... cultural rural, digo rural porque viví muchos años ahí en el barrio Yungay

P2: oye y está en crisis hoy día

P1: y es lo mismo, es lo mismo

P3: en que parte de Yungay

P1: queda en santo domingo con Bulnes

P3: el palacio álamos

P1: santo domingo con... he Bulnes

P3: Bulnes, general Bulnes

P4: Y en que parte de la calle Yungay vivía

P1: como a dos cuadras del metro

P4: Y en que parte de la call Yungay, más o menos

P1: yo viví mucho tiempo en el barrio Yungay en san pablo con santa rosa

P2: pero está en crisis hoy día

P1: no, no, si el barrio Yungay es el único barrio donde los vecinos han respetado el tema cultural y arquitectónico y han obligado, al estado a recuperar ese patrimonio no se construye ningún edificio más alto de altura sabe los de los que están contruidos de antes de...

P2: no me refiero a que está en crisis porque hay mucha droga a estado en boga en estos días en la televisión mataron ahí a un señor a las 3 de la tarde

P3: es que sabe la droga está en todo

P1:

P2: por eso digo que el barrio Yungay siendo un barrio tan patrimonial tan querido por todos los chilenos porque no es su barrio Yungay yo lo viví en el barrio Yungay, pero lo conocí y lo admito es una pena que haya reclamos de tantos vecinos la delincuencia no existía, antes no existía este barrio Yungay lamentablemente está existiendo

P1: pero te digo yo siempre ha existido yo he vivido más de 20 años y siempre ha existido

P1: lo que pasa es que los medios de comunicación

P2: ahora se hizo publico

P1: como se manejan, que pone ahí el tema principal de los medios de comunicación durante tres cuartos de hora, los crímenes la violencia eso es lo que venden y ahí aparecen...

Ex1: oiga don Carlos

P1: y ahí aparece el barrio Yungay obviamente

Ex1: oiga don Carlos y usted me decía el celular ocupa más el celular para que cosa

P1: sí que me llamen, no pongan correos electrónicos

Ex1: pero llamar por teléfono así...

P2: no, no, no, no, no si yo voy a comprar a la farmacia que hago, entonces tengo que ir a la farmacia ahumada y me hacen un 45%

Ex1: si

P2: es extraordinario, extraordinario, y si tengo exámenes, íntegramente entonces ahí que hago, entonces que hago recién pase por ahí y me quede mirando un rato porque están haciendo una de estas cosas contra el Alzheimer contra estas cosas y eso se me había olvidado lo de la sangre (risa) entonces como se llama hay un montón de cosas oye yo te felicito porque yo pertenezco al club del adulto mayor soy del barrio Yungay pertenezco al club del adulto mayor de aquí de Matucana 272

Ex1: ya

P2: y hay talleres de una cosa u otra y hay uno de uso de celular y la gente se rio de los que se iban anotar y es lo que dice Carlitos uno sabe llamar por teléfono y sabe responder por teléfono, pero saber meterse a internet el teléfono nos sirve para un montón de cosas hoy día esto es una computadora

P1: es una computadora chica, claro

P2: entonces para un montón de cosas nos puede servir y un cursito digital nos puedes servir como dice Carlitos porque mira yo sufrí un accidente hace 3 años que no prendo el computador no lo enciendo pa no echarlo a perder y el teléfono me sirve para mira, me sirve para comunicarme y para que sepan dónde estoy curioso ah, porque te digo el GPS porque yo me podía perder yo durante 6 meses me estuvo acompañando un niño que era ahijado mío del sename entonces me estuvo acompañando durante 6 meses porque tenía miedo de que si yo salía a comprar al frente me podía perder yo sufrí un accidente cerebrovascular perdí la memoria no sabía dónde estaba parado entonces pero ocurre que muchas personas que nunca se metieron al computador que ni escribiendo a máquina pero hoy día meditamos ya que todos tenemos este aparatito que es tan simpático no cierto necesitamos comunicarnos y necesitamos cursos de y cursos de. Yo por ejemplo estoy yendo a cursos de actualidad nacional e internacional porque me hacen trabajar la mente entonces me mantienen me mantienen vivo, me mantienen vivo ya. Vengo llegando de un paseo que “xxxx” también entonces fuimos a la quinta región por 6 días entonces pagamos algo no fue gratis total pagamos algo, pero podíamos ir un fin de semana a Cartagena y podíamos ir a un hotel de primera calidad en la calle Alvares en viña del mar entonces fuimos bien atendidos fuimos bien tratados 6

días entonces todos llegamos contentos felices con anécdotas a parte que estamos con gente como nosotros

P3: claro

P4: si eso es cierto

P2: entonces ocurre que yo de repente me encierro de repente usted no quiere saber de nada de nadie entonces nosotros de repente quedamos un poquito abandonos entonces algo que nos haga juntarnos

Ex1: si

P2: y no sé si ustedes son de la muni de Santiago les aconsejo que vayan a Matucana 272 y se inscriban y les van hacer un curso de que ustedes estimen conveniente y les van a dar una lista como de como de 50 cursos entonces ustedes dicen hay mira qué bonito y yo me inscribí en curso que me puede hacer trabajar la mente y no es que yo sea un viejo intelectual que yo sea loco y que sea superior a los demás no, es que yo necesito que mi mente este activa entonces me dan trabajo para la semana entonces busco, busco, busco y hago puntitos para llegar a la clase y tener algo de que... algo a lo cual referirme entonces todo eso un curso de.

P3: esa es la biblioteca de Santiago

P2: hay frente ahí en Matucana 272

P3: En la biblioteca de Santiago

P2: No al frente queda la biblioteca de Santiago centro del adulto mayor la biblioteca de Santiago que en 951 y también voy a ir estoy inscrito en le digo oye yo soy fulano me toman el carnet y pidamos un libre de... ningún problema porque...

Ex1: claro

P2: ningún problema porque saben que soy no tienen ningún problema entonces yo voy lo pido o usted va lo busca lo pide y me lo trae.

Ex1: ningún problema

P2: entonces porque así trabaja mi pobre cerebro no se me oxide tanto

Ex1: oigan ahora les voy hablar de la percepción que tienen ustedes de la caja 18 antes estábamos hablando de la caja soñada cierto con la que todos quisiéramos lo que todos quisiéramos, pero ahora viene siento la caja 18 de septiembre cuales son las características que debería tener, si yo digo caja 18 que es lo primero que se les viene a la cabeza

P1: salud

Ex1: salud, ya que otra cosa se les viene a la cabeza con caja 18, señora norma, señora margarita

P2: no, a mí nada porque yo voy a decir que me inscribí y de ahí que es primera vez que vengo acá y no tengo...

Ex1: no tiene todavía una imagen

P2: si no tengo ningún concepto

Ex1: y a usted que se le viene a la cabeza

P3: desayuno, desayuno

Risas

P3: años dorados 5.000 4 de octubre

Ex1: ya

P1: perdón, pero no lo entendí bien

P3: no acá me llegó

P1: ahhhhhh, años dorados

P3: tengo 5.000 puntos de años dorados más don Carlos le vamos a entregar 5.000 pesos según el correo electrónico

P1: ahh si, si a mí me llamaron

P2: a mí también

P4: cualquier pesito es bienvenido

P3: más que el pesito es la actitud te fijas la preocupación

P2: eso, eso es lo que me gusta más, la preocupación la intención, que tú te sientes valorado es muy poco muy poco, pero te recuerdan de algún modo

Ex1: que se le viene a usted cuando digo caja 18

P1: yo diría que preocupación porque a mí me pasan llamando

Ex1: preocupación

P1: o sea más que me ponen correo yo siempre (xxxx) el computador, el teléfono lo uso, pero poco

Ex1: entonces el teléfono y el computador

P1: manejo más el teléfono que el computador al teléfono y al computador porque es más grande y siempre me llegan estos asuntos de la belleza estas cosas yo en realidad nunca he ido mi vida es prácticamente la gimnasia mi casa, hay muchas personas que me dicen en el gimnasio oye como ven a las actividades es que es mi casa yo vivo sola es que para mí, mi casa es muy importante porque yo trabaje 40 años fuera de mi casa y siempre fui dueña de casa y amo mi casa entonces para mí tener mi casa bonita tener mi casa aseada para mí es un logro que no lo pude hacer durante 40 años así que eso preocupación

Ex1: preocupación, don Arturo a usted que se le viene a la cabeza, mire lo pille estaba pelusiando que se le viene a la cabeza cuando yo dijo caja 18

P4: mira yo te digo es bonito este nombre

Ex1: es bonito caja 18

P4: claro porque ahí lleva el nombre de la patria 18 de septiembre y para lo que a mí me interesa esta caja fui muy bien atendido muy bien... especialmente a las niñas acá ustedes y esta es la primera vez que estoy acá con ustedes porque a mí me han atendido bien porque he pedido un préstamo, porque yo antes estaba en otra caja estaba en los héroes y estuve en los araucanos, pero con el tiempo no hacía nada. Un amigo me dijo porque no te vas a la 18 de septiembre ahí te atienden bien estoy seguro, si, no, no voy y justo entramos aquí y este caballero el guardia me saludo me atendió hace meses que no pedía un préstamo

P1: son muy atentos

Ex1: que bueno

P4: encontré los papeles hice todo lo que tenía que hacer

Ex1: que bueno

P4: y agradezco que agradezco que la...

Ex1: que bueno, que bueno escuchar eso al resto que se le viene a la cabeza con eso de la imagen de la caja 18 de septiembre, les gusta

P1: yo, a mí me gusta

P2: para mí es la mejor

P3: desde que me cambie la mejor ha sido

Ex1: pero en qué se diferencia de otras cajas

P1: porque encuentro que hay más actividades para todos, para todos yo he tenido mucho de las... de los médicos sobre todos de los médicos y la atención es otra, es muy buena

P2: muy buena atención

P1: es muy buena la atención

Ex1: que bueno escuchar eso, oigan, pero el logo les gusta 18 de septiembre

P1: si si es bonito

P2: si eso es lo que iba a decir

P3: y también lo que me ha gustado es que casi todas las semanas me han llamado para una cosa u para otra para hacerme un examen, oiga va a venir hay un examen de eso

P1: claro

P3: me he venido hacer exámenes me he venido a revisar la dentadura o sea...

P2: la prevención de cáncer

P1: se han preocupado

P2: eso preocupación

P3: o sea en ningún otra parte pienso que han llamado ahora yo no he andado en una caja a otra, pero como le digo me he sentido como por el hecho que pregunto oye te han llamado tu caja, no, no tengo ni idea para que esta esa wea, disculpe la expresión, pero tú lo ves así

Ex3: si

Ex1: no se preocupe

P3: entonces aquí me han llamado me han invitado, de hecho, el hace como tres días me invitaron a tomar desayuno para decir yo me equivoque parece que era el viernes y hoy día pase por aquí y dije... porque tenía listo hasta el traje para ponerme si yo no iba a venir así

Risas

P3: si a mí me gusta tirar pinta, pero claro ahora estoy de torrante, pero no me gusta parecer torrante

Ex1: no, pero se ve súper bien

P3: pero es que no me gusta...

P1: la ropa no hace a la persona no se haga problema

P3: pero esto ya lo miré distinto

Ex1: oigan y si ahora les pregunto, ahora solo quiero que usemos la imaginación si les digo 18 de septiembre si fuera una persona como seria esta persona seria hombre seria mujer

P1: risas no entiendo lo que dice y todos se ríen

Ex1: pero para ustedes cuando yo digo 18 de septiembre que se les viene a la cabeza un hombre una mujer es una persona adulta tiene sus años es una persona joven como lo podríamos personificar a este ser

P1: yo veo una persona adulta porque

P2: claro

P1: porque representa a nuestra patria

Ex1: ya, pero a usted que se le viene a la cabeza si tuviera que dibujarlo como una persona, esta persona como seria

P1: bonita

Ex1: ¿es difícil ah? Los invito a imaginárselos como seria, seria hombre o seria mujer

P3: mujer

P4: mujer

Ex1: mujer

P5: yo hombre

Ex1: hombre

P5: hombre adulto y bastante adulto como de hace cientos años atrás como del 18 de septiembre, lo relaciono con la primera junta

P4: es la patria la patria

Ex1: entonces es un hombre adulto muy adulto, y que características tendría que tener ese hombre

P5: rubio, bajo de pelo crespo

Todos: ahhhh (risas)

Ex3: a miercale

Ex1: un bajito buen mozo

P5: no, no, no estoy hablando en serio tipo colorina si como Bernardo O'Higgins y que sea alegre

Ex1: alguien se le viene otra imagen, así como personificada, algo a la cabeza

P2: yo paso porque lo sigo imaginando como institución y eso que yo soy muy imaginativo, pero lo sigo viendo como una institución agradable que...

Ex1: no, pero si es decir lo que imagina no más yo le tengo que poner un nombre a una persona entonces como seria. Don Carlos si tuviera que...

P3: ¿yo? 18 es la patria

Ex1: ya, pero si

P3: de mujer, un personaje histórico, bonito

Ex1: pero también de hace años, antiguo

P3: claro, claro madura con tal sentido de una realidad justa y Jaraquemada es un vivo ejemplo de eso representa eso la patria, la patria tiene nombre de mujer.

Ex1: señora margarita a usted se le viene alguna imagen a la cabeza

P4: bueno a mí se viene una imagen de una mujer, así como bailando cueca

P1: hay que bonito

P4: como de primavera como así bien vaporosa

Ex1: joven o adulta

P4: adulta joven

Ex1: adulta joven

P4: vive, así como en esta época

Ex1: vive en esta época en el fondo

P4: claro

Ex1: y usted señora norma

P5: igual

Ex1: lo mismo

P5: si

Ex1: lo mismo, y a alguien se le viene otra idea de la caja si la personifico en una persona

Ex1: hablando de los beneficios de la caja 18, vamos a volver de nuevo a los beneficios de la caja, bueno ¿Qué los impulsa a ustedes a usar los temas de los beneficios? Bueno a usted el tema de salud

P1: salud

Ex1: pero el resto ¿ha usado los beneficios de la caja?

P2: yo solamente he los préstamos, el préstamo

Ex1: un préstamo

P3: por ejemplo, norma ha estado mucho más tiempo que yo en la caja, pero no se comunican con ella porque está usando un celular antiguo y yo no he podido tener un celular de estos con internet con todo esto...

P1: de alta gama

P3: claro, pero es que hay que aprender a usarlos

Ex1: claro

P3: y como que como no se atreve

P1: ¿y tú sabes cómo es...?

P3: si, pero lo que pasa es que, lo que pasa es que yo, nos juntamos así ha ratitos a tomar un té y punto entonces tendría que tener como hartito tiempo para...

P2: enseñarle

P1: manejando usted el celular po

P3: no, pero si yo no vivo con ella

P1: ah

P2: claro

P1: un curso, un curso entonces

Ex1: don Carlos, don Carlos y usted en que usa los beneficios

P4: no yo uso los beneficios en salud

Ex1: y eso cada cuánto tiempo más o menos

P4: Permanente, porque yo por ejemplo el miércoles de la próxima semana...

*se genera un grupo a parte

P4: EL MIERCOLES DE LA PROXIMA SEMANA, tengo que hacerme un examen de endoscopia, tengo hacerme un examen de endoscopia, disculpa

P1: es que estaba preguntando lo mismo po

P4: entonces me, me hago la endoscopia, pago con mi tarjeta de débito acá y me devuelven al tiro el 40% te fijas entonces para mi es súper útil, porque insisto

P1: más que es...

P4: el sistema público es nunca va a dar con este cuento, el sistema público 2 años para que me den una endoscopia y posiblemente me va a dar un cáncer gástrico ya, 2 años para que te atienda un gastroenterólogo ya entonces...

P1: yo tengo un amigo que murió y no es chiste, murió esperando en el sistema público

P4: entonces 4 años esperando en el sistema público, tuve que (la señora interrumpe) entonces yo a mi soy habitual en la caja y quiero enganchar con algo la calidez de la atención de las chiquillas de abajo siempre que vengo siempre las mismas un alta nos saludamos y el buen gesto de la jefa de servicio al cliente. Le voy a contar la media anécdota porque también hay gente que no atiende bien hay una persona que cuando dejo la AFP de pagarme la jubilación me empezó a pagar con futuro y vine para acá porque no me estaban cobrando un préstamo que yo había pedido y una señorita que había me dijo no po tiene que aceptar documentación te vas a demorar mucho es imposible que lo atendamos más y fui donde la jefa de servicio al cliente y en 3 minutos me soluciono el problema, don Carlos no se preocupe las cuotas que no le estamos descontando se las vamos a descontar en 2 meses más no se las vamos a cobrar todas juntas, fue una actitud distinta de la este... la pille en un mal día a la niña todos caemos en un mal día no la voy a juzgar pero no estuvo como corresponde

Ex1: claro

P4: y eso no significa que el resto se (xxxx)

Ex1: que bueno, que bueno escuchar que (xxxx)

Ex1: ahora los voy a invitar a que a que hagamos una actividad (¿quién va...)

Ex3: la mary

Ex2: esta actividad en el fondo quiero que me mencionen una lista de beneficios que para ustedes son importantes que una caja de compensación tenga, quiero que empiecen a tirar ideas ¿qué beneficios debería tener esta caja de compensación? ¿Qué cosas debería tener una caja de compensación?

P1: programa de alfabetización digital

Ex2: ya

P1: estamos hablando de pensionados cierto.

Ex2: si pensionados

P1: quien quiera o no quiera es una realidad que no la podemos contener, la revolución digital llego y tenemos que entrar asumirla y por tanto la caja tiene que tener eso

Ex2: que otro beneficio tendría que tener

P1: un taller de desarrollo de habilidades cognitivas

Ex2: taller de desarrollo de habilidades cognitivas

P1: de los cuales yo no tengo ningún problema en colaborar con ustedes en la planificación de esos talleres

Ex2: hay que bueno gracias

Ex2: que otro beneficio debería tener la caja de compensación

P3: paseos

Ex2: que más debería tener

P3: gimnasia

P4: taller de gimnasia

Ex2: don Arturo que quería decir

P5: yo para mi seria lo primero lo primero sería un programa de alcoholismo

P4: pero es que eso no es para todos

Ex2: programas dirigidos o de...

P1: tú haces un tallercito con esos temas

P5: un tallercito sobre el alcoholismo, claro un taller de alcoholismo que se aprenda a escuchar a las personas, a la gente, a los jóvenes, a los adultos es muy bonito entregar eso porque ya aquí ya hay jóvenes 16, 17, 12 ,15 años con la botella en la mano antes no se veía

Ex2: que otro beneficio tiene que tener una caja de compensación, beneficios cosas que tenemos que entregarles nosotros

P1: yo creo que podría ser algo que no sé cómo explicarlo podría ser grupos de socialización

Ex2: ¿cómo taller o no?

P1: como taller no sé dónde se puede incluir eso

Ex2: ya pero que otra cosa más que puede ser a parte de lo que es recreación, reuniones sociales

P2: bueno el tema de la medicina es fundamental para los adultos mayores, la medicina o sea una cobertura mayor en, en...

Ex2: pero en reembolso

P2: ah?

Ex2: pero de reembolso cosas así

P2: puede ser de reembolso, atención directa, clínica de salud, no sé si se ha hablado acá en la caja de eso

Ex2: ya salud, ya que más

P2: en la caja de los andes, había una bolsa, como una parte que se dedica verle el asunto de la de trabajo a los adultos mayores

P5: eso muy importante

Ex2: eso... como se llama esto...

P3: como una cartera

P4: portal los héroes

Ex3: portal los héroes

P5: la caja de los andes tiene en noviembre, diciembre una feria de adulto mayor que se hace en la quinta normal que es fabulosa que asisten miles de gente durante una semana ya ojo, una feria temática donde los adultos mayores tienen emprendimientos, yo por ejemplo yo asistí con una amiga que vendí mantequilla de maní vendimos cerca de 1.000.000 de pesos en 4 días claro que estuvimos trabajando toda la noche en eso, estuve cerca de pasarme a la caja de los andes pero estoy abanderado acá pero le dije te ayudo, te ayudo no más y es una feria maravillosa si fue miles de gente insisto

Ex2: eso es

P5: es una feria temática para emprendedores de adultos mayores.

Ex2: ya bien, que otra cosa más que otro beneficio porque ahí estamos hablando de recreación, salud portal laboral, que otro beneficio tiene que tener la caja de compensación que se nos puede quedar a fuera o consideran que estos son los beneficios que tiene que tener la caja de compensación

P1: yo creo que no se podría ser un taller de con un psicólogo

Ex2: talleres dirigidos, que más puede ser, que más esos son

P2: ahí dijimos todo

P3: son bastantes jiji

P2: los talleres es una pega inmensa

Ex2: si

P2: pero la caja daría un gran paso insisto porque otras cajas ya lo hacen ya, y ustedes sean han quedado en eso, se han quedado.

Ex2: ya entonces estos son los beneficios en el fondo que tiene que tener una caja de compensación para ustedes verdad, es decir si tuviéramos que ordenarla de la mayor a la menor importancia como la ordenarían

P1: yo creo que salud primero

P2: yo creo que para mí la gimnasia

P1: para mí la salud primero

Ex2: para el resto que piensa la salud, el tema del reembolso todo eso

P1: claro porque sin salud no hay nada

P3: no hay nada

Ex2: en el segundo cual debería estar, como segunda prioridad

P1: los talleres

P2: los dos primeros puntos que había dicho que eran programa de alfabetización digital y los talleres porque son están complementados

Ex2: para ustedes lo segundo más importante son los talleres

P2: claro porque el programa es parte de un taller

Ex2: independiente de lo que sea porque pueden ser muchos, alfabetización digital es parte de un taller

Ex3: si po

Ex2: si, entonces hacer talleres

P2: y ojalá que la caja se atreva que ose hacerlo porque hay cajas que están adelante en eso

P3: espérate que hay una cosa que dice el caballero que la caja (xxx)que nosotros también apoyemos a la caja también eso es lo primero porque si nosotros no apoyamos a la caja, la caja no va hacer nada

Ex2: claro

P3: entonces que es lo que pasa si nosotros no apoyamos a la caja pucha metieron esto, después metieron esto y no vamos hacer nada, pero si nosotros estamos juntos unidos a la caja yo creo que la caja sale, hace lo que tiene que hacer.

P1: pero es que ¿cómo nos estaríamos integrando a eso?

Ex3: asistiendo

P2: asistiendo

Ex2: asistiendo, hay muchos talleres que hacemos de repente y viene poquita gente no aprovechan los beneficios y de esa forma...

Ex2: entonces estaría la salud, después vendría la salud

P1: podrían hacer emprendimiento, hay mucho adulto joven, adultos mayores, digo yo no adulto mayores digo adultos mejores feria de emprendimientos de adultos mayores ojalá visiten ustedes de forma camuflada lo que hacen la caja los andes en la quinta normal es fabuloso, es realmente fabuloso además que los apoyan muchas empresas muchas empresas de salud

P2: tienen mucho subsidio

P1: claro, entonces es que si ustedes hacen una cosa como esa naturaleza sería fantástico

Ex2: entonces usted iría, el resto que opina, lo dejaría como tercer lugar

P2: si sería una buena alternativa

P1: a ti te gusta la cocinar cierto

P2: me encanta (risas)

P1: ahí tienes un emprendimiento para hacer, ¿quién tiene una habilidad artesanal?

P4: yo tengo artrosis en las manos

P1: yo también tengo artrosis, pero igual me las arreglo

P5: a mí me fascina la cocina

P1: invento comidas

Ex2: y los paseos

P4: bueno normalmente por ejemplo un monto que no es muy elevado, por ejemplo hasta el año elevado cada persona paga 6 mil pesos para ese paseo pero ese paseo incluye todo la movilización el almuerzo y actividades que son como gimnasia yo no he ido nunca pero como que bailan no se siempre los hacen, ellos tienen un centro recreacional yo nunca fui porque siempre estaba trabajando y en esos mismos también hacen eventos así que incluye todo esto pero tienen actividades programadas que son... van con profesores de gimnasia cosas así.

Ex2: les quiero preguntar que no se me quede en el tintero no lo desarrollamos bien como llegan ustedes a conocer los beneficios de la caja ustedes me decían que claro les llegaban los mensajes los SMS y usted ve los correos ve la página web.

P1: lo que pasa es que yo llevo casi 25 años aquí en la caja entonces con el tiempo hemos ido informándonos...

Ex2: pero actualmente como se informa de los beneficios

P1: hoy día por ejemplo con el teléfono, si como dices tu nos llenan de mensajes que los años dorados que saliste favorecido el 4 de octubre te recibe tus 5 mil pesos depositados en tu cuenta Rut

P2: a mí me salió para tu cumpleaños

P1: Carlos te invitamos a un prestamos, no, no quiero más le digo yo ya

P3: tienes que decir que tienes mucha plata

P1: ¿no sabes por qué lo pedí? Porque me salía orgullosamente más barato de lo que me ofrecía el banco del estado pedí 700000 mil pesos y el banco del estado me cobraba una cuota de 36 meses de 32 mil y tanto y el banco del estado me cobraba 29 por eso a parte que el banco metía el seguro de gravamen y eran 12 lucas camufladas y te obligaban...

P2: es que los bancos son todos iguales

P3: es que uno no sabe cuándo va a ver un terremoto galáctico

P1: no, no, no a mí no me va meter el dedo en la boca, no si es solo el seguro de gravamen entonces por eso insisto es importante que alfabeticemos a los viejos, los viejos cada día están más en el agua, que estamos acá pertenecemos al mundo de los privilegiados estamos en esta mesa, pero hay

miles de viejos que están aislados en sus casas no haciendo nada enfermos con una pensión miserable mal atendidos alimentados aislados como decías tu del resto del mundo

P2: es que la familia...

P1: y ustedes tienen que aumentar eso de parte de los privilegiados la única manera de integrarlos es alfabetizándolos desarrollar sus ideas cognitivas, hay muchos viejitos que tienen pensiones mínimas acuérdate que el promedio del sistema son 190 lucas ya, se proyecta que los cabros de 30 cabros jóvenes como ustedes ya se estima que en 30 años más las pensiones van a ser peores que las nuestras

P2: que atroz

P3: ¡¡oh!!

P1: ya, y en 30 años más la población adulta mayor va a representar el 50% de la población nacional

Ex3: si

P1: y no hay política de estado uno, nada que represente eso, entonces yo creo que usted que la responsabilidad de usted cuando tu dijiste cuando entramos acá que tenemos una preocupación sincera para poder hacer eso... yo te creí y te quiero seguir creyendo, pero para eso tienes que partir a parte de los paseos a parte de las reuniones de las cosas baratas a parte de los préstamos, alfabeticémonos, alfabeticémonos y llenémonos de talleres

P2: pero Carlos disculpar nosotros tenemos esa intención, pero la cosa es que si ellos van a querer porque hay personas que rechazan la experiencia personal

P1: pero felizmente mi experiencia personal estos 3 últimos años es que muchos viejos quieren, pero una cosa más curiosa la gente cree que los cabros no van a ver la casa de los espíritus al municipal como ballet que una cosa maravillosa, no van a ver a don Giovanni, pero yo paso metido en el municipal. Cuando fui a ver la casa de los espíritus me impresiono la cantidad de jóvenes que había ahí el 50% de los asistentes eran jóvenes, la asistente era una cabra joven

P2: pero estamos hablando de los viejos

P1: una parte importante de adultos mayores, en Europa tu vez un concierto y son puros viejos es cosa de motivarlos

P2: es que tienen, tenemos otra mentalidad

P1: pero correcto es que con esa actitud te vas a quedar parada el problema es nuestro, el problema de la caja, ella es socióloga ella tiene que saber cómo motivar a la gente como la gente motiva como puedo hacerlo es más yo estoy acá con esa intención yo el próximo año estoy con hartito compromiso con la biblioteca de Santiago de ayudarlos ustedes en tema de planificación de los

talleres sin ningún costo para ustedes porque deseo que esta cosa cunda como hacemos los talleres más que una planificación que tipo de talleres de pueden hacer cierto, como generar cobertura para que la gente asista

P2: eso la cobertura

P1: ningún problema, ningún problema, pero me interesa es una de las razones por las que vine tú me llamaste cierto

Ex2: si, si parece que si

P1: es una de las razones de por qué vine acá para insistir eso y me sentiría tremendamente contento que ustedes logren meterse en eso me sentiría absolutamente desanimado si ustedes no lo hicieran porque se están perdiendo una tremenda oportunidad porque hay gente que se está adelantando, en el tema de las ferias y en el tema de los talleres

Ex2: y volviendo al tema de los beneficios como se entera el resto

P2: yo me entero por mi computador,

Ex2: por computador

P2: o sea no mira el de... en el caso mío ponte tu cuando llega el mes de octubre, noviembre ahí entro a la caja y ahí veo la recreación esa es la verdad y ahí veo que se yo encuentro que son un poco caro en realidad

P3: eso es verdad

P2: entonces hasta ahí nos mas llego

P3: claro

P2: en verlos cerciorarme de que se tratan ver los valores y chao pescao

P3: hasta ahí no más

P3: y no me voy con mi hija no más a que se yo a mi parcela

Ex2: oiga y conoce el resto de las cajas de compensación, sabe que otra caja de compensación hay, sé que me van a decir algunas, pero cuales son las cajas de compensación

P1: los héroes

P2: los héroes y los andes

P3: los héroes

P4: la araucana

P5: los héroes los ladrones más grandes

P2: los héroes, los andes, la araucana

P7: la Gabriela mistral

Ex2: ya entonces los héroes, la araucana cual otra hay

todos: ¡¡los andes!!

P8: yo estuve en la araucana

Ex2: y que se le viene a la cabeza con la araucana

P8: no

Ex2: no, no tiene...

P8: no, no me simpatiza

Ex2: y el resto que piensa

P8: no, no me decían siéntese ahí

Ex2: entonces era los héroes, cual otra hay

P1: los andes

P2: los andes

Ex2: y los andes que opinan de la caja los andes

P3: muy buena caja, excelente trato yo quede muy impresionado con sus talleres y con su feria de emprendimiento.

Ex2: ya, pero por los beneficios

P3: por los beneficios impresionante realmente impresionado y lo otro la caja los andes tiene un programa de cobertura laboral para los adultos mayores de conseguirles trabajos a los adultos mayores

P4: mira esta bueno ah

P3: ya y hay mucha gente que se traslada ya el adulto mayor tiene que seguir trabajando

P4: exacto

P4: ya a la edad que sea y eso le da una intención a la caja, pero como uno está casado con la misma mujer durante 25 años no se cambia está acostumbrado entonces se queda acá

Ex3: risa

P4: yo me podría haber cambiado a los andes por eso se cambió para acá usted

P3: no yo me cambie para acá para ahorrar acá yo toda la vida he estado acá

Ex2: y los que han estado en otras cajas han conocido cosas de las otras cajas... ¿Qué diferencia podríamos tener nosotros como caja 18 que nos diferencie positivamente del resto o somos todas más menos parecidas?

P1: yo creo que son todas parecidas

Ex2: ya

P1: lo que pasa es que yo creo que la diferencia está en la atención, fíjate que la caja de los andes tiene buenos beneficios y una vez fui a experimentar cerquita a los andes y el ambiente es como muy frio, aquí es cálido porque uno entra y es HOLA Carlos como estay

P2: y ni te conocen

P1: así super amigos con todos los años que llevo aquí

P3: en que lo ayudamos

P4: uno se siente perfecto

P3: claro

Ex2: y el resto que piensa en que podría diferenciarse a parte de la atención o andamos todas parejitas

P5: bueno yo tuve una experiencia, yo estuve en la caja los andes mi marido también estaba en la caja los andes cuando mi marido falleció eh bueno dentro del contrato ese que a uno lo hacen firmar se inscribe en la caja porque cuando uno jubila puede optar si se ingresa a una caja o si no se ingresa entonces dentro de eso había una parte que decía que había cuota en el caso de fallecer una cuota de 70.000 pesos bueno entonces él había pedido un préstamo hacia hace 6 meses que falleciera y bueno llevaba pagada 6 cuotas

Ex2: claro

P5: Pensamos que era antes, pero eran 6 cuotas pagadas entonces yo fui hacer activo del seguro de gravamen porque quizás cuantos prestamos el habrá pagado en la... y lo otro que la tenía porque siempre le meten un seguro entonces el creí que él dijo a mi hijo antes de fallecer que él tenía un seguro y el seguro que la tenía era un seguro de atención de hogar de esos de, de reparaciones

P3: de los 7 días

P5: y que pasa que si yo hubiera sabido en un momento no se si paso que a través de muchos árboles que hay detrás de la casa el muro que hay detrás de la casa el muro se cayó todo que él fue a la municipalidad y no le ayudaron con nada pero si él hubiera sabido no hubiera pensado que era un seguro de vida el habría hecho uso de ese seguro porque le meten un seguro que no tenía idea

Ex2: no le explicaron

P3: claro, y después o fui y bueno en ese momento yo le hable por algún beneficio de la caja en el caso de fallecimiento y me dijeron que no que en este caso tendría que haber sido... que mis hijos deberían estar estudiando una cosa así buena, le dije, ¿sus hijos estudian? No le dije, no entonces no tiene derecho, pero yo soy la cónyuge no tampoco entonces después de la misma caja me llamaron para ofrecirme préstamo tenía una disponibilidad pero no era mucha y fui a la caja y le consulte cuanto era la disponibilidad porque en realidad lo necesitaba porque ese año falleció mi hijo y falleció mi marido y entonces ahí vengo dentro del asunto del préstamo me atiende una niña y me dice pero usted tiene derecho al bono de difusión que son 70.000 pesos y en conciencia que era otra oficina “xxxxxxx” que no tenía derecho o sea lo único que no puede hacer ese momento el beneficio del seguro de gravamen de ese préstamo bueno que no es la caja es la compañía aseguradora. Entonces yo no sé si por ese motivo porque estaba haciendo efectivo el seguro gravamen la niña me dijo que no tenía derecho al bono

Ex2: claro, pero.

P3: Entonces depende también de las personas que atiendan no sé y que siempre a mí una vez me estaban descontando un préstamo un seguro y yo no tenía idea de que era el seguro y era por 5.000 pesos mensuales yo dije porque tan... era alta la cuota, entonces me puse a ver y era por un seguro y parece que también se molestan en ese caso claro porque si le ofrecen el seguro a la persona y le dicen el seguro a usted le va a servir en caso de que tenga el asunto del seguro de hogar ese le va a servir si se le echa a perder bueno cualquier cosa y si la gente le interesa lo toma porque le conviene pero en el caso de que le meten un seguro de que uno no tiene idea...

Ex2: claro

P3: claro y uno firma todos los papeles

P4: es una práctica habitual incluso en esta caja

Ex2: chuta no me diga eso

P4: malísima esa práctica de las cosas que... bueno la hace el banco del estado, bueno también la hace la... y todas las cajas, pero es una práctica malísima es una práctica que ustedes deberían enterrar ni siquiera hay respeto por el pensionado o porque no sea pensionado esto es lo quiere o no lo quiere ahí está el papel fírmelo.

Ex2: si porque nosotros como caja no los hacemos y si lo hacemos es motivo de una sanción importante

P1: por lo menos la experiencia que yo tuve en la caja los andes lo hacían porque los empleados deben recibir alguna comisión algo...

P4: disculpen yo me tengo que retirar

Ex2: si ya estamos terminando

P4: a las 12:30 tengo hora al dentista

Ex3: yo solamente como para terminar, ¿ustedes habitualmente a través de que medios se informan? Por ejemplo, si quieren saber alguna noticia algún beneficio, a la radio, a internet, como se informan habitualmente

P1: yo me meto a la página y a pensionados,

Ex3: ya se mete a la página web

P1: pero en el caso de norma que no usa internet, ella no está informada de nada

Ex2: claro

Ex3: pero para ver noticias no sé, también lo ve a través de internet

P3: no, yo veo las noticias de televisión

P4: noticias

P5: y por salud mental no veo noticias, solamente todo lo que veo lo veo por internet y todo lo que me interesa por Facebook o por YouTube

Ex3: ya

P3: mire yo tengo una hija fiscal en el centro norte así que cuando ella esta y va a salir en la tele ahí me entero de todo de cosas terribles así que ya la tele así cuando matan a un caballero lamentablemente ya me da lo mismo estamos viviendo una época muy violenta en toda la humanidad

Ex2: muchas gracias por venir

P3: muchas gracias a todos ha sido un placer conocerlos y compartir con ustedes

Ex2: si quiere llevarse algo llévese pancito, galletitas

P3: bueno

Ex3: risas

Ex2: aproveche

Ex2: y el resto como se informa, como se informa de los beneficios

P1: yo no veo tele

Ex2: usted no ve tele

P2: de la caja me informo si me bombardean a cada rato con información

Ex2: y el resto

P4: cuando me llaman

P5: yo cuando no tengo nada que hacer a parte de mi función telefónica paso por aquí y le digo oye mira tengo que hacer esto y esto que hago

Ex2: viene a la sucursal información presencial

Ex3: presencial, viene a preguntar

Ex2: que bueno

P5: a mí me dice en la casa, me retan por un montón de cosas porque voy yo a pagar la luz voy yo a pagar el gas

Ex2: todo lo hace usted

P5: oye, pero si lo podía pagar por la

Ex2: por internet

Ex3: por internet

P5: y yo y pago y las tengo todo el año guardada una sobre otra y tengo luz, agua, gas, teléfono y tengo todo

Ex2: se asegura

P5: y el resto vengo aquí no más

P6: se asegura ahí el timbre

Ex2: ya pero presencial

Ex2: ya y el resto ha venido a preguntar a la sucursal a preguntar sobre los beneficios

Mayoría: no

P1: usted se informa por el celular de algún beneficio de la caja

P2: no eh yo por la tele no más

Ex2: por la tele

Ex3: por la tele

P3: la mía atención al cliente

Ex2: les quiero agradecer, haber venido espero que lo hayan pasado bien que haya sido entretenido que hayan encontrado las cosas ricas

P1: todo rico

P2: todo

Ex2: muchas gracias

P3: algunas estaban ricas y otras deliciosas

Todos: risas

Ex2: eso po muchas gracias

Ex3: eso no se si tienen algún comentario que quieran decir para poder cerrar

P1: que nos hagan caso no más po

Ex3: que les hagamos caso

P1: tienen que dar un paso gigante en este tema porque las demás cajas ya lo hicieron sobre todo la caja los andes, mucha gente se está yendo a la caja los andes les ha ido bien están clarito en los que tienen que hacer

P2: y la caja los andes hacen muchos paseos

P1: si hay una preocupación sincera por el adulto mayor real tienen que meterse esos este tema el tema de las “pensiones” es súper importante es lo de hoy día lo que está presente y los viejos están atrás y si el estado no se preocupa o se preocupa a través de un ministerio de la cultura y las artes más o menos no mas

P3: más o menos

P1: y si la población de adultos mayores creciente hasta el 2023 que va a ser el 24 % de la población ustedes no son capaces de preocuparse...

Ex2: yo ya les pasé la tarjeta esa tarjeta es para la farmacia ahumada para que la tengan cuando vayan a la farmacia o dan el Rut o muestran la tarjeta y les hacen descuento

P1: ah ya.

P5: ¿Qué cajas no tienen paseos de adulto mayor?

Ex2: no, no estamos haciendo paseos

P5: porque resulta que...

P4: pero ustedes hicieron convenio con...

Ex2: no tenemos convenios con empresas

P6: porque resulta que yo trabajaba en el restaurante el pollo farsante de cumpeo y todos los años en pleno invierno la caja de los andes casi todos los días con adultos mayores...

Ex2: nosotros tenemos convenios con empresas externas

P1: la gente creo que paga cierto una parte del viaje y lo compensa una lo otro y de constitución de Hualañé de todos lados es increíble

Ex2: yo les voy a regalar ahora unos pequeños presentes

P1: un copetito

P3: han escuchado ahora cuantas veces se ha hablado de la caja de los andes

Ex3: si

P1: preguntando por el copetito

Ex2: le agradecemos hartito la presencia de ustedes, lo que nos comentan de lo que la gente quiere porque al final porque es distinto pensar en una oficina que podemos tener es mejor preguntarle directamente al pensionado

P1: claro

P2: eso es verdad

P3: nuestras opiniones

Ex2: así que lo agradezco hartito, menos mal que no hizo tanto frio hoy día

Todos: noooo

Ex3: si muchas gracias por haber venido y sus opiniones.

10.3. Transcripción Focus Group 3

Ex1: los invitamos porque nosotros estamos trabajando estamos haciendo estas conversaciones, estos focus group con pensionados porque en el fondo estamos muy preocupados como estamos entregando los beneficios que se yo y como son los beneficios que les estamos entregando a los pensionados no sabemos si los están usando, no sabemos si gusta, y es por eso que queremos rescatar desde los mismos pensionados sus opiniones para que nos den ideas en el fondo para que nuestra caja de compensación se ahonde también en los pensionados estamos muy preocupados por eso.

Bueno me presento mi nombre es Jimena Pardo yo soy Socióloga trabajo acá en la caja hace 2 años a mi lado de acá esta Giovanni él es un poco el impulso de esta actividad ¿te quieres presentar?

Ex3: si bueno mi nombre es Giovanni como dijo Jimena soy un poco el impulsor de esta actividad, de verdad me preocupa un poco el tema de pensionados o sea todos los que están aquí presentes y en realidad buscar como un tanto oportunidades de mejora, o sea lo más importante para nosotros es mejorar escucharlos a ustedes y todas las sugerencias ya sean buenas o malas todo nos sirve, lo que les pido es que puedan ser lo más sincero posible porque todo nos va ayudar, eso.

Ex2: yo me llamo Maritza trabajo en la gerencia de beneficios, y bueno les agradecemos mucho que estén acá, que hayan venido y eso, estoy muy interesada en escuchar las opiniones que tienen que sean lo más sincero posible, queremos como entregar los mejores beneficios y saber lo que necesitan.

P1: sí, yo desde que entre a las cajas fue más por la plata, por la presta, pero beneficios de ir otros locales no los he ocupado nunca

Ex1: partamos primero presentándonos así nos conocemos un poco más y ojalá que les guste el desayuno que preparamos para ustedes que lo hicimos con hartito cariño, ¿su nombre?

P2: mi nombre es “xxxxx duarte”, soy dueña de casa, estoy hace poquito jubilada, no tengo medios por ser, tengo los beneficios que entrega el gobierno, no estoy inscrita en ninguna caja nada, ahora vengo acompañar a mi esposo porque él todavía trabaja y es pensionado, pero todavía trabaja entonces por licencia no más que nosotros ocupando porque la empresa está inscrita aquí en esta caja 18 por eso pasamos y como la señorita nos invitó pasamos

Ex1: igual de todas maneras cualquier opinión es bienvenida

P2: lo otro que mi esposo estuvo en la caja los héroes y a mí no me... o ¿los andes? Bueno, pero en una de esas cajas, pero ya supongamos que te decían usted va a depositar 1.000 pesos todos los

meses se le descuentan de su sueldo y cuando usted necesite comprar remedios y cosas así nosotros le devolvemos la plata usted nos trae la boleta y nosotros le damos cuando le, le

Ex1: reembolso

P2: la devolución del dinero

Ex1: claro

P2: resulta que cuando lo ocupo como la farmacia hace un descuento, ellos

P3: les dijeron que no

P2: nos hicieron “nos cagaron” a base de lo que nos quedó del descuento, ¿entienden? entonces eso yo ya dije no, eso ya está como lucrando con la plata de uno

Ex1: si

P2: entonces no, salete no más le dije yo y listo y no vamos más

Ex1: ya entonces tuvieron mala experiencia con esa caja

P2: si porque, porque no dicen señora si usted ya trae un descuento, hágase de ese descuento y nosotros le vamos a devolver la plata

Ex1: claro

P2: entonces por eso hay que explicar bien, por lo menos a mí me falta eso, entonces si yo me voy hacer compras me hago tonta a mi sola, no pa que...

Ex1: señor, ¿su nombre?

P4: Pedro Agustín Espinoza Espinosa, el último es con “s”

Ex3: (se ríe)

Ex2: claro si

P4: Espinosa con “s” y Espinoza con “z”

Ex3: para que sean distintos

P4: a la larga perdí un beneficio bien grande porque... ¿Qué pasaría en una celda?

Ex1: su nombre

P5: Jorge Sepúlveda

Ex1: no, el de la... perdón

P6: Carmen Gloria “Vino Cordero” ¿?

Ex1: Carmen Gloria usted viene acompañando al caballero

P5: Jorge Sepúlveda es mi nombre

Ex1: Don Jorge Sepúlveda soy suboficial en retiro del ejercito

Ex1: mire tenía pinta

P5: y me dedico hacer cosas para el ejército, o sea hago barcos aviones para las fuerzas armadas.

Ex1: mire que bonito

P5: entonces todos los préstamos son para comprar

P1: materiales

P5: claro

Ex1: que bonito

P5: claro

Ex1: todavía trabaja entonces

P5: si

Ex1: ¿su nombre?

P6: Lucy Hanson Rojas

Ex1: ya vamos a iniciar entonces con la actividad

Ex1: lo primero que les voy a pedir es que me digan todo lo que se les viene a la mente, las ideas, los recuerdos, las sensaciones, quiero que empiecen a imaginar cuando les digo caja de compensación ¿Qué es lo primero que se les viene a la cabeza?

P1: beneficios

Ex1: ya que más

P2: a mí me va a pillar

Ex1: ya

P2: porque vine hacerme una, como se llama una, esto que me viera toda la dentadura

Ex1: control dental

P2: si, una operación y la niña me no fue un día jueves que atendían, no me dijo tiene que venir otro día y tiene que llamar por teléfono primero. Y ella fue la que me captó en dipreca. Y tuve esa mala experiencia o sea quede mal

Ex1: claro

P2: porque me pudo haber dicho lo mismo, pero en buenas palabras

Ex1: claro

P2: sabe que tiene que llamar, pero no, así como molesta, entonces eso para mí fue algo que me marcó

Ex1: algo negativo, caja de compensación se le viene algo negativo

P2: si, pero sé que no todo es así

Ex1: Don Pedro

P3: lo que yo puedo decir es que cuando ya empecé a trabajar en la empresa con los años que estaba en la empresa me empezaron a descontar como corresponde lo único como otras cosas...

Ex1: pero que es lo que se le viene a la cabeza cuando yo le digo caja de compensación, prestamos ¿cosas así?

P3: sí

Ex1: Y usted señora María Soledad cuando digo caja de compensación ¿se le viene algo a la cabeza? ¿Algún sentimiento, alguna sensación, alguna idea?

P4: regalías, así como

Ex2: ¿beneficios?

P4: sí, beneficios, así como sacar cosas no gratis porque nada es gratis en la vida, pero...

P5: paseos, restaurantes

P4: si, pero eso como sacar cosas

Ex1: beneficios

P4: si

Ex1: y usted señora Carmen ¿también?

P5: eso si o sea yo sé que no todas las cajas son iguales algunas les faltan cosas, pero muchas tienen algún restaurant donde uno puede ir

Ex1 y Ex3: aha

P5: y le sale más económico o paseo, paseo por el día

Ex1: y si yo les digo siguiendo con eso imaginémonos que debería tener la caja de compensación ideal, la que todo el mundo sueña, como debería ser esa caja de compensación, que tendría que tener, que les debería entregar

P1: la verdad que yo estoy conforme porque no...

Ex1: si, pero su caja ideal ¿cómo es? ¿Qué le entrega?', ¿qué beneficios tiene? o ¿Qué cosas o regalías tiene?

P1: la caja ideal

Ex1: imaginémonos como un sueño

P2: “xxxx, salud, educación no ya tengo”

Ex1: que debería tener para ustedes para que fuera la ideal para que todos dijeran mira es, pero ejemplar

P2: capacitar

Ex1: capacitar

P2: capacitar al adulto mayor

Ex1: capacitar al adulto mayor, pero en que instancia

P2: con motivo de que hay mucha gente sola

P3: si así es

P2: demasiada gente sola y que muere de soledad

Ex1: ya

P2: entonces, hacer grupos acá mismo y poder ir a capacitar a visitar a las personas solas

Ex1: cursos, talleres

P1: talleres

Ex3: talleres

P2: si

Ex1: talleres

P2: hay talleres de gimnasia de baile

Ex1: ya

P2: de...

P3: de todo, coro, juego

P2: coro si también

P3: puede ser también un tema también de acompañamiento también puede ser, no se una persona que tenga como unos 10 adultos mayores que una vez a la semana y se sabe porque están los documentos si la persona vive sola o tiene hijos cosas, así como una vez a la semana hola como estas que se yo como una atención,

P4: una visita

P3: nosotros somos los dos, nosotros somos los dos solos, nosotros no tenemos hijos, él tiene sobrinos grandes ya pero cada uno con sus vidas si eso es la ley de la vida.

P4: les puedo enseñar a manejar

Exs: risas

P3: pero, eh, pero si a nosotros nos pasa algo si él no está yo estoy perdida si es lo mismo al revés

P4: si me falta ella tampoco...

P3: pero así una atención por último llamar saber cómo están

Ex2: como están, ¿Qué se preocupen de ustedes?

P3: eh sí, no tanto de nosotros, pero hay otra gente que está peor que vive solita

P4: y está postrada en cama

P1: exactamente

Ex3: si

Ex1: claro que si

P4: por lo menos a nosotros nos invitaron

P2: sabe que la soledad yo ya la asumí por parte de mi padre todos muertos por parte de mi madre igual todos tengo unas hermanas que no cuentan conmigo y los hijos de ellos están en Australia en España yo no uso ni mi celular, mi señora tiene mucho problema a la vista, yo hago todo en la casa

me levanto a las 6 de la mañana hacer todo en la casa hasta hacer las cositas de madera y me entretengo en eso no uso celular porque ¿a quién llamo?

P1: y no tuvimos hijos tampoco, perdimos una...

P2: no tengo a quien llamar, no tengo a quien llamar, amigos no puede ser que tengo, tengo conocidos, pero casi son de las fuerzas armadas y hablamos los temas de me hiciste los juegos para los tanques de guerra que usare yo o los helicópteros o...

Ex1: vida social, no tiene

P2: por eso que nosotros salimos y la pensión mía del ejercito también no es buena es baja

P1: es muy baja

P2: y ella era profesora

P1: profesora de química, biología y psicopedagoga y me dio esta enfermedad a la vista y me jubilaron por esta enfermedad a la vista y me jubilaron por invalidez antes de tiempo como hace 9 años.

Ex1: ¿y no usa lentes?

P1: es que no es eso es “xxxxx”

Ex1: ya

P1: el campo visual se me restringió completamente y más encima esa enfermedad trae otras más que la vacula mala que, entonces ahora ya veo totalmente iluminado, que vea con un tubo igual veo nublado entonces prácticamente es luz y sombra lo que veo

P3: usó mucha tiza usted para escribir

P1: ¿ah?

P3: mucha tiza para escribir

P1: no porque el liceo de “xxxx” usaba plumones fueron los primeros que pusieron ‘pizarra magnética que usaban plumones

P2: tengo mi cuñada que también que es profesora, y mi suegra tiene 89 años, pero cuando mi suegra ya no esté nos reducimos a ella a mi cuñada y al que habla o sea...

P1: a mí me encantaría hacer, meterme en ninguna caja de compensación, pero me encantaría meterme a una caja que tuviera talleres

Ex1: talleres

P1: pero talleres que yo pudiera estar ahí,

Ex1: claro

P1: no voy a estar en folclore bailando, quisiera saber tocar guitarra,

Ex1: pero ¿qué talleres les gustaría?

P1: a mí coro por ejemplo porque es tan difícil encontrar que haya un taller de coro

Ex1: ¿qué más puede ser?

P1: folclore, pero tocar guitarra en el caso mío no podría bailar

Ex1: ya

P3: y nosotros bailamos

Ex1: claro ella baila

Ex3: si

P2: para bailar tango no se necesita saber tanto

Ex2: ¿cierto?

Ex3: risas

P1: no hay nada que hacer

Ex1: principalmente les gustaría eso, una caja que tuviera acompañamiento

P2: gimnasia

Ex1: gimnasia

P2: pero que hubiese en mi caso

P3: piscina temperada

P2: personal training como se dice

Ex1: ya si, si

P2: porque yo no podría, imagínese usted la profesora ahí ya tú esto, esto y esto... y yo no tendría idea

Ex3: risas

Ex1: sí, claro

P2: alguien que me ayude a mí, yo también pensaba en eso porque hay mucha gente problemas válidos y quiere asistir a cosas.

Ex1: ya y como definimos, perdón

P2: esas son gimnasias como más lentas para la persona mayores como el tai shi cosas así el yoga más controlado también

P3: pilates

P2: o kinesiólogo también hay kinesiólogos que ahora hacen para la tercera edad

Ex1: Esta caja la ideal bueno tendría estos beneficios de acompañamientos de talleres cierto, pero en términos de beneficios ¿que otro beneficio les podría entregar a ustedes esta caja ideal?

P1: esta caja ideal por ejemplo “XXXXXX”

Ex1: si bonificación, pero pensando en esta caja la ideal, la soñada que todo chile quiere ¿Qué podría tener para ustedes? Pensando en ustedes ¿Qué beneficios les podría entregar, además de los talleres y el tema del acompañamiento?

P2: la verdad es que todas estas cajas están ambientadas para el adulto mayor y el adulto mayor es el que en esto momento se siente más solo, por ejemplo, el caso nuestro no porque me entretengo ando con mi señora para arriba, pero yo veo mucha gente adulto mayor que está sola

Ex1: pero por eso principalmente serian temas de acompañamiento no hay otro beneficio que le haga falta a esta caja

P1: si también

P2: por ejemplo el cabro ya sabe que tiene toda la vida por delante, el cree que tiene toda la vida por delante, yo una vez le dije a un joven que se insultó conmigo le dije “yo fui como tú eres ahora, tú vas a ser como yo soy ahora si es que llegas a ser viejo” le dije porque lo veo que hay que esta la política en las protestas de los cabros jóvenes los llevan a los extremos que se yo y sin embargo si el adulto mayor sale a reclamar para que le bajen el metro o el bus no lo escuchan nadie

Ex3: mm

P2: es como que fueran invisibles, el adulto mayor es lo mismo cuando uno pasa de largo cuando ve

Ex1: ¿un indigente?

P2: claro no lo ve, no lo ve

Ex3: si

P2: y yo, incluso escribí un artículo sobre Chile que nunca lo he publicado y ahí doy a conocer que el... las políticas tanto hablen de izquierda o derecha no se centran en adultos mayores incluso la televisión es todo para jóvenes, las tiendas de ropa es todo para jóvenes, los lugares es todo para jóvenes, incluso cuando vivíamos en el sur como que nos sentíamos “xxxx” porque Villarrica el pueblo es ciudad y tiene movimiento y Pucón no, pero siempre hablaban de Pucón incluso la misma gente cuando nosotros estábamos en Villarrica estábamos ahí estoy en Pucón pero estábamos en Villarrica, o sea es como que tendría, quien dice como que les da “xxxx” ser de Pucón que de Villarrica y yo veía mucha gente realmente sola y acá donde vivimos nosotros cerca aquí vivimos en condominio porque “xxxx” es un condominio de la mayoría adulto mayor y la mayoría de los niños chicos no nos respetan, un pelotazo y la mamá.

Ex1: no dice nada, no se disculpa

P2: no nada, nada, nada y no y veo mucha gente sola, que tiene su animalito, su gato, su perro que saca a pasear, y les cuesta el chacheo de ir a... entonces nosotros en eso vimos lo que vamos a gastar en viajes, siempre estamos que vamos a este lugar, que vamos a este otro lugar para conocer porque después de esta vida no vamos a tener otra nos vamos a morir y no vamos a conocer nada. Sabe que yo tenía un grupo de personas que era entre 63 años nos paseábamos por “xxxxx” incluso la municipalidad nos sacó una foto, quedamos 2 vivos los demás se han muerto todos y solos soledad

P3: soledad

P1: y jóvenes me imagino

P4: 60, 59, 58,

Ex1: entonces esta caja ideal para ustedes tendría que tener un sistema de acompañamiento, talleres

P2: no y lo otro de verdad ver algo del adulto mayor más que nada, yo sé que lo hacen porque la mayoría de los que están acá son del adulto mayor, pero...

P3: o que llamen, así como lo hacían en providencia

P4: o en las condes

P3: llamaban a las casas, a las abuelitas estaban solas, o las podían ir a ver un rato, algo parecido no se para que estuvieran un rato acompañadas

Ex3: aha

Ex1: señora María...

P1: para mí, disculpe debería ser se supone que el gobierno dijo como que iba a ver un centro en cada parte así que fuera como un jardín infantil, pero de adulto cosa que este todo el día la persona ahí y le hagan sus talleres, que se tome sus remedios, todas esas cosas así, con su colación todas esas cosas.

Ex1: y esta caja soñada que estemos pensando, ¿Cómo se comunicaría con ustedes?

P1: a mí me gustaría que se hiciera un WhatsApp

Ex1: aha, WhatsApp

P1: entonces todos los que quieran integrar el grupo digan si y ahí se comunican da opinión

Ex1: pero para usted el ideal es WhatsApp

P1: si eso es bien...

P2: igual podría ser el teléfono no más, yo tengo, pero me cuesta mucho ver

P3: yo tengo, pero de esos antiguos, pero para recibir llamadas, pero esos touch que le llaman no

P2: yo tengo uno chico, pero ahora ya me está costando mucho ver, antes podida, pero me cuesta mucho en este estado, pero ahora me cuesta

Ex1: entonces lo ideal para ustedes seria que los llamaran por teléfono

P1: pero una oficina especialmente para atender a la persona

Ex1: pero por teléfono

P1: por teléfono

Ex3: por teléfono

P1: incluso ahora tuve problemas por una licencia, estuve llamando toda la semana pasada no había conexión.

Ex1: no le contestaron.

P2: sabe que en todas partes hay un siempre y cuando en la municipalidad de Santiago siempre hay se pone esa feria en la avenida Bulnes de esa gente...

Ex1 ¿emprendedores?

P2: ¿cierto? Y fui a presentarme y no esta feria es solamente es de mujeres estamos haciendo tiene que ser “xxxxxx” entonces ahí usted puede entrar, ¿tiene usted televisor? A entonces no, entonces no, no puede tiene que estar bien cagao para que entre aquí a la... entonces todo es así

Ex1: bien segregado

P2: y lo otro que yo me di cuenta si yo hago mis cosas y las, voy a una exposición la gente no lo valora, sabe que yo muestro mis cosas la gente pasa como no ven, como que no ven

P3: no existe

Ex3: si

P1: lo que puede pasar pasan los chiquillos pones tus juguetes y...

P2: pero si se pone un mimo al lado hace tonteras todos están ahí pero no...

Ex1: no hay apreciación por tus trabajos de...

P2: incluso yo le voy a decir algo yo que soy de ejército que he tenido mucho más acogida que en la armada, en la fuerza aérea, carabineros del ejército, en el ejército teniendo aquí al lado el museo del ejército todavía no he podido hacer una exposición ahí

Ex1: mire,

Ex1: ahora pensando en los beneficios, ya nos olvidamos de esta caja ideal la soñada. Pensemos en la caja 18 de septiembre, ¿Cuáles son las características que tiene caja 18 de septiembre según ustedes?

P1: a mí me dijo la luz cuando me capto que bueno me han operado 6, 5 cáncer entonces tengo mucho gasto en remedio, controles y mis remedios que son permanente como la tiroides, eutirox, eh para la presión, para el vértigo y todos eso controles se hacía devolución de dinero y bueno no he traído eso, no he traído las boletas de eso, luz me dijo que fuera a la casa 15 y de ahí me hacían devolución pero mi problema es que sabes cuánto tiempo es un año que se fue juntando

Ex1: no se en realidad ahí tendría que preguntarle a las chiquillas

P2: la verdad es que yo de las cajas encuentro que son todas iguales

Ex1: todas iguales, las ve todas iguales

P2: son todas iguales, la de los héroes, la de los andes, la caja 18 incluso durante un tiempo yo no tenía idea yo ya había casi terminado me dijeron ¿quiere cambiarse? Y si usted se cambia Me dijeron le podemos conseguir que sea menos y se lleva un resto de plata y yo no le dije yo que como me lo dicen pero no hay algo que diga esta caja

Ex1: lo diferencia de la otra

P2: no, no, no yo encuentro que son la caja los héroes, la caja los andes, antiguamente la caja de los andes se había diferenciado porque le devolvía a uno el 10% y después las otras cajas reclamaron que eso no era constitucional y se acabo

Ex1: si

P3: a mí me dolió

P2: pero tenía arrastre la caja de los andes en ese tiempo con ese sistema y después ya no o sea...

Ex1: pero las ve todas iguales

P2: y lo otro cuando uno se cambia uno dice, lo cambian internamente cierto y cuando yo venía me dijo no, pero usted tiene que ir a la caja a buscar el papelito de su deuda y tiene que traerlo y aquí se lo va timbrar y todo y yo he tenido que ir a la otra caja y deme el...como se llama

P1: ¿“xxxx” interno?

P2: el papel interno es de que...

P3: el formulario

P2: ese de fide... de la deuda claro y tengo que hacer una cola de 1 hora después venir acá deberían entonces encuentro que eso no deberían hacerlo ellos mismos

Ex1: lo que pasa es que son sistemas que manejan ellos, tenemos la información que tienen ustedes de deuda y eso tienen que pedirla

P2: a ya

Ex1: porque es como que ellos manejaran las deudas que tenemos nosotros de pensionados entonces...

P2: ah claro

P1: yo creo que según la persona que la atiendan, que a ver yo tenía en caja los andes y la ejecutiva es “xxxx”

P2: lo que si aquí he visto que atienden 100% mejor que en caja los héroes es más rápido

P3: si es más rápido

P1: rápido

P6: es más ágil

P5: es más rápida

P3: si esta es más rápida, cumplen le dicen le vamos a dan un excedente y se lo dan en cambio los héroes le dijeron y resulta que nunca se lo dieron

Ex1: Don Pedro y usted que opina a caja 18 ¿les ve alguna diferencia con respecto a las otras cajas o las ve todas igual?

P4: yo lo veo como mi psiquiatra no más y he tenido buena aceptación de mis pensiones, pero si tengo un inconveniente no sé si esta malo decirlo aquí, que es una pregunta más bien básica, ¿los derechos a reposo que tiene la caja 18 eso donde tiene piscina entreteniciones hay para la gente común o es para la tercera edad no más?

hay 2 respuesta que no logro escuchar bien porque hablan 3 mujeres al mismo tiempo

P2: hay en Santiago

P4: tenemos un centro en cerrillos

P1: en florida

Ex1: como

P1: en florida también hay otro

Ex1: no, ese es de otra caja de compensación

P1: ¿no? pero si yo fui acá, cuando trabaja me invitaban siempre

Ex1: ¿de la caja 18?

P1: si

P2: de lonquen

Ex1: si de lonquen fue

Ex1: Chiquillos yo los invito ahora a imaginar de nuevo, quiero que ocupen harto la imaginación me gustaría que personificaran a 18 de septiembre que me dijeran si yo les digo 18 de septiembre ¿Quién es 18 de septiembre? Es un hombre, es una mujer, es joven, es adulto, es alto, es bajo, ¿Cómo personificarían a 18 de septiembre?

P1: cuando uno escucha el nombre se viene altero las fiestas patrias

Ex1: pero si lo tiene que personificar en una persona

P1: hombre

Ex1: hombre, ya y el resto que opina hombre

Casi todos: hombre

P2: yo diría que es mujer

Ex1: ya, mujer

P3: a mí se me imagina que es chile

Ex1: chile ya, pero como seria en persona, como la personifica

P3: como mujer también

Ex1: mujer también, y ¿cómo sería esta mujer? En el caso de ustedes

P3: empática

Ex1: ¿qué más tiene esta persona 18 de septiembre?

P2: buena para los... negocios

P1: yo voy hablar como me he sentido cuando he venido a sacar licencia

Ex3: si

Ex1: si

P1: porque esta no es la primera licencia ya hubo más licencia, las personas que me han atendido siempre me han atendido bien, ahora había menos gente otras veces habían más personas esperando ahí pero las personas siempre nos han atendido bien incluso hay personas que a mi esposo hay unas personas ya de cuantos años aquí conocidos que lo tratando por su nombre y no es que estén mirando el papel si no que hola don Pedro a mí me ubican hola como esta, como esta su esposo que se yo pero por eso.

Ex1: y usted decía esta persona es una mujer, pero ¿Cómo es esta persona?

P2: humana

P1: hermosa

P1: es cariñosa

P1: amable

P2: y humana

P3: preocupada

Ex1: y ¿Qué edad tiene esta mujer?

P1: puede ser... joven

P3: 40 años

P1: 45

P3: yo la veo como de 40 años

Ex1: y usted don Jorge, usted decía que es un hombre

P4: yo creo que es un hombre porque es un negocio no más, es un negocio

Ex1: si, pero ¿cómo lo personifica?

P4: por eso y hace manda hacer este tipo de reunión para sacar este tipo de información y saber cómo prepararse para...

Ex3: risa

P3: un estudio de mercado

P4: claro

Ex1: pero esa persona ¿Qué edad tiene?

P4: 60,

Ex1: 60 años, una persona más adulta

P4: más adulta claro, para poder tener el imperio que tiene debe tener experiencia debe tener un título en economía, o suerte y debe tener otro, así como poner los huevos en varias cosas debe tener varias cosas más

Ex1: como una suerte de empresario

P4: exacto, una suerte de empresario que debe tener varias cosas no solamente esto, debe tener otras cosas más y unas acciones con otras... y con eso puede ver cómo trabajar y jugar entonces de repente quiere ver esta empresa hagan una reunión, aunque sean 3, 4 personas y de ahí sacamos una especie de información cadem.

Ex1: y usted don Pedro, usted también dijo hombre

P5: si

Ex1: y ¿Cómo sería esta persona para usted?

P5: yo pienso que dentro de todo lo que estamos viviendo ahora para una persona que está negando al país y está tratando de hacer más cosas para sentirnos más libres nosotros en la elección

Ex1: pero esta persona ¿Cómo sería, físicamente qué edad tendría?

P5: yo creo que podría ser de 45 años que para abajo ya podemos entrar a cualquier otra cosa,

Ex1: aha, y ¿qué hace esta persona?

P5: da cátedras de bien estar

Ex1: y esta persona ¿tendría algún hobby, haría algo?

P4: lógico, debe tener un hobby

Ex1: pero ¿qué hobby haría esta persona?

P4: puede ser un hobby de música puede ser algo fuera de los negocios, algo que le distraiga a él, porque puede tener otras cosas, pero si no tiene algo personal una habilidad no lo va a distraer esto es meramente un negocio.

Ex1: aha

P4: lo otro es lo que lo va a llenar

Ex1: ya o sea más un empresario en el fondo

P4: un empresario, si un empresario que...

P3: puedo interrumpir

Ex1: si

Ex3: si, dele

P3: yo pienso que es mujer porque una mujer está preocupada de todo en su casa de todo lo que pasa afuera de todo lo que le pasa al marido de que si tiene hijos

P2: del vecino

P3: de que si está trabajando dentro de su casa y vuelve entonces pienso que es mujer por los beneficios que dice ahí todo eso la mujer tiene que tener, aunque diga el marido es que yo hago esto no la mujer es la que manda la plata al final, yo tengo mi plata y además la plata de mi marido

Ex1: usted la administra

P3: claro, entonces dejemos esta platita para guardar, esta para el supermercado, eh no se po

P2: administras mejor

P3: claro, si tenemos que ir al doctor para el doctor, todas esas cosas entonces la despensa ahí cambiando todo, uno tiene que ver todo, la mujer tiene que ver todo.

P1: si lo vemos de ese punto sí, porque la mujer en la casa es la que lleva la economía, pero cuando habla de corporaciones...

Ex1: y ¿han usado los beneficios que tiene caja 18? ¿No? ¿Nunca, nunca?

P5: yo quiero saber que nos van a ofrecer la caja 18 actualmente

P6: es que él sería por su trabajo, en su trabajo están ahí inscritos ahí, no es que nosotros inscritos, el por su trabajo está inscrito ahí

Ex3: ya

P6: entonces nosotros no sabemos los beneficios que tiene acá como la empresa que tiene adherida aquí y nosotros no sabemos los beneficios que él tiene derecho

Ex1: aha

P6: solamente de financiamiento si necesita algún préstamo una cosa así

Ex1: hagamos la actividad de la pizarra

Ex2: los voy a invitar como no han usado los beneficios que me cuenten cuales son los beneficios que ustedes creen que tiene caja 18, los que ustedes saben, a ver qué tan informados se encuentran de nuestros beneficios ¿Qué beneficios tiene caja 18?

P1: préstamos

Ex2: préstamos, ¿qué más? ¿Qué otro beneficio tiene caja 18?

P2: el centro, ese centro que está en...

P3: dental

Ex2: ¿centro de salud?, ¿ese centro de salud me decía?

P3: salud dental

P4: esos que están, esos que hacen ¿cómo se llaman?

P2: recreación

P5: recreación y salud están en un centro, porque ¿no es de la caja?

Ex2: si, no es precisamente de la caja, nosotros tenemos convenio con el centro, como con otros más también.

P1: ya

Ex2: ¿qué más se les viene a la cabeza cuando hablamos de los beneficios de la caja?

P2: tiene piscina, porque nosotros vinimos cerca de ahí de la plaza...

Ex2: piscina

P3: re creatividad

Ex2: centros recreacionales, ya ¿Qué más?

P4: a esos centros se le podría poner un bus, parte de la gente...

P4: las cabañas nos dijeron en la Araucanía

Ex2: ya, cabañas

P4: pero no tenemos idea donde, no sabemos dónde están, solo en la Araucanía

Ex2: cabañas, ¿Qué otro beneficio tiene caja 18?

P4: eso que hacen preventivo

P3: hoy día hay uno en la plaza de armas

Ex2: también hay uno aquí abajo, después yo los invito cuando terminemos la actividad que vayan hay un operativo que les van hacer un chequeo general, la presión, la glicemia, para que lo aprovechen también

Ex3: si

Ex2: ¿Qué otro beneficio tiene caja 18?

P1: no sé qué otro beneficio tiene

Ex2: ¿no?

P2: es que yo conocí la caja si pertenecer a ella, como invitada, sino que trabajaba acá

Ex2: si, si

P2: entonces recibí a un hermano y como él estaba solo y tenía un hijo,

Ex2: a ha

P2: yo le crié a su hijito (silencio) entonces íbamos a vacacionar mi papá, el, su niño yo mis hijos y lo pasábamos bien o sea nosotros como hermanos y los niños...

Ex2: en los centros recreacionales

P2: si

Ex2: a ha, ¿Qué otros beneficios creen que tiene caja 18? O ¿serán esos no más?

P3: no se

Ex2: ¿no hay más?

P4: disculpe señorita para fiestas patrias a nosotros también, para el aniversario nuestro

Ex2 y ex3: risas

Ex2: pero eso es, ya si

Ex2: si tuviéramos que rankear ésta lista que hicimos recién, ¿Cuál sería el más importante de los beneficios para ustedes?

P1: préstamos

P2: salud

Ex2: ¿Cuál sería?

P1: préstamo para mí

Ex2: ¿préstamo?

P2: para mí salud

P3: salud y préstamo

Ex3: entre salud y préstamo

Ex2: ¿sí? ¿Después? ¿Cuál estaría después? La primera estaba entre el préstamo y la salud

P3: la recreación también

Ex2: ya, si ¿recreación?

Todos: si

P4: pero que hubiesen más porque uno

Ex2: ¿qué es más?

P4: es muy poco un lugar

Ex2: a ha

Ex2: entonces sería salud, préstamo, recreación eso sería para ustedes de importancia

P3: y paseo anual

Ex2: paseo ya

P3: para conocer algo nuevo ¿le parece?

P4: paseos, todos para conocerse

Ex2: esos serían los beneficios de la caja ¿cierto?

Ex2: y ahora ¿se acuerdan de esta caja ideal que habíamos hablado? ¿Cuáles serían los beneficios que tendría esa caja ideal? No los pusimos ¿se acuerdan de esa caja soñada que habíamos hablado? ¿Cuáles son los beneficios que tenía?

P1: además de todo eso los talleres

Ex2: talleres

P2: apoyo al adulto mayor

P1: talleres, apoyo

P2: al adulto mayor

Ex2: apoyo al adulto mayor

Ex2: ¿Qué más tenía esta caja ideal la soñada? ¿La que todos querían?, ¿la que todo chile quería estar ahí?

P1: llamar a las personas que están solas, que sabemos que son solas

Ex2: acompañamiento ¿una cosa así?

P1: nosotros mismo tenemos, yo por ejemplo puedo prestar servicio hay gente enferma, necesita inyección yo puedo inyectar...

P2: a los paseos

P1: llevarlas a pasear

Ex2: ¿Qué más tenía esa caja ideal la soñada, la que habíamos conversado hace 10 minutos atrás? ¿Qué más tenía?

P1: la comunicación con la persona como...

Ex3: ¿comunicación directa? ¿Cómo que alguien llame?

P1: así como que alguien llame, así como estas

Ex2: pero que más tiene esta caja ideal la soñada la que todo el mundo quiere

P1: sentirse segura

Ex2: Pero ¿de qué forma sentirse segura?

P1: En el sentido de que uno cuenta

Ex2: Pero que debería hacer esta caja para que...

P1: De que te escuchen, o sea

Ex2: pero o sea ¿con los talleres? ¿Con que cosa se sentiría así apoyada?

P1: con todo en la parte económica, salud

Ex2: pero en la parte económica sería ¿con algún beneficio?

P1: no el préstamo

Ex2: préstamo, crédito

P1: claro

Ex2: ¿Qué más tendría esta caja la soñada la ideal?

P2: es que dentro de la parte adulto

Ex2: a ha

P2: adulto mayor puede ser apoyo en remedios

Ex2: apoyo en... ya

P2: para el adulto mayor

Ex2: remedios ya

P2: financiamiento

P3: el ensure por ejemplo que hace, es una leche...

P2: que se yo cada cierto tiempo de mandar una carta levantándole el ánimo *

P3: la bebida esa que es muy buena

P4: una receta en que te bonifiquen algo

Ex2: bonificaciones

Ex2: bonificaciones médicas, ¿Qué más tendría esta caja?

P1: yo creo que esta al revés... ¿Cuáles serían las posibilidades de la caja? Yo tendría un equipo médico especial para atender a la gente de la tercera edad al domicilio

Ex2: entonces sería un equipo médico a domicilio

Ex2: ¿Qué más tendría esta caja la soñada la que todo el mundo quiere y tiene todos los beneficios que ustedes necesitan?

P2: mira el apoyo de remedio podría ser, nosotros en nuestra comuna no tenemos porque nosotros somos pobres, la comuna es pobre, tener como una farmacia

Ex2: eso

P2: una farmacia con los remedios más baratos porque ya es sabido que le compran la “xxxxxx”

P3: mayorista

P2: pero es super barato

P3: precio costo

P2: entonces es

Ex2: una farmacia

P2: una farmacia porque usted va a cualquier farmacia y salen súper caros los remedios

Ex2: a ha, una farmacia, ¿Qué más tendría esta caja ideal?

P2: no sé cómo hablando todas esas cosas en base al adulto mayor chile ya es un país de viejos. Nosotros vamos a misa a la iglesia del padre hurtado que está ahí en “xxxx” el día domingo y toda la gente mayor que hay es gente chilena y toda la joven y las guaguas que hay

P3: son extranjeros

P2: son nacidos en chile, totalmente la gente joven es extranjera

Ex2: a ha

P2: los nuevos chilenos que son guagüitas o no se nacidas 2, 3 años así el resto de los chilenos somos todos viejos ustedes entre paréntesis son jóvenes, pero ya son adultos ya

P3: prácticamente los 40 no están dentro del catolicismo en la iglesia.

Ex2: entonces estamos hablando que tiene talleres, tiene paseos, les entrega créditos cuando lo necesitan, apoyo en remedios, reembolsos, tiene una farmacia, médicos ¿Qué más, que más? o ¿eso es?

P4: ¿te das cuenta que casi todo es adulto mayor?

Ex2: si, si

Ex3: si

P4: es todo adulto mayor, o sea al final se llega a lo mismo adulto mayor el que necesita médico a domicilio, el traslado si está enfermo, el acompañamiento, un apoyo en remedio, una farmacia

Ex2: don Jorge, pero considere que esto es para usted

P4: si

Ex2: ¿falta algo?

P4: no, no porque eso es lo que...

P5: ahí faltaría algo porque yo no veo lugares recreacionales también tiene que haber

P3: paseos tiene que haber

P5: a través de todo chile ojalá un plan donde pudiera ir uno más barato

Ex2: a ha ¿Qué iba a decir?

P4: lo otro es que yo me inscribí en el registro social de “xxxx” cuando llegué a Santiago

Ex2: a ha

P4: y fui me atendió vino una niña al departamento y por tener título universitario los tres me calificaron a otro día al tiro con el máximo puntaje

Exs: ahhhh

P4: y mi pensión era de 54.000 pesos

Ex2: mmm

P4: pero por ser aunque uno este sin trabajo y sea universitario calificación máxima, o sea mis derechos, me dijo mi asistente social que yo fui hablar con ella que como podía ser eso si yo estoy quebrada, quebrada le dije más la enfermedad, no me dijo es que usted me dijo aunque este en situación de calle no tiene ningún derecho, los beneficios son para la gente joven que tienen hijos con extranjeros, ellos están en más como en...

Ex2: ¿vulnerables?

P4: vulnerables

P1: o sea hay que, uno va aquí a los consultorios es increíble hay un letrerito aquí afuera y dice indigente, extranjeros FONASA

Ex3: JA

P4: es verdad

P1: es increíble, sabe que primero el indigente claro, el extranjero y los negros no importa que tenga o no tenga plata

Ex2: mmm

P1: y después como dicen los chilenos, yo pienso que dejaron... mire yo no soy en contra de los extranjeros, pero dejaron entrar a mucha gente y resulta que si antiguamente en un consultorio problemas para atender a cierta cantidad de chilenos ahora es el triple porque hay mucha gente. Usted va al hospital San Borja Arriagán en la parte de maternidad el 99% son haitianas, colombianas, dominicanas, venezolanas, ¿Cómo? Increíble o sea... el país como que no está preparado para eso, encuentro que fue demasiado y encuentro que entro mucha gente mala

Ex2: mmm

P1: que si bien es cierto cada cierto tiempo se ha visto que la PDI está echando colombianos especialmente colombianos. Cuando yo me retiré del ejército me fui a trabajar a barranquilla Colombia a una empresa de...

P1: y me di cuenta que los colombianos son terribles

P2: terribles

P1: allá para ellos

P2: la guerrilla

P1: el robo, el asalto y la muerte para ellos es nada

Ex3: mmm

P1: y yo ahí dije ojalá que nunca lleguen aquí y ahora llegaron, los colombianos son terribles, son terribles.

P2: echaron a perder los condóminos donde vivíamos

Ex2: si, nombrábamos estos beneficios de la caja ideal, si tuviéramos que de nuevo rankear del más importante al menos para ustedes ¿Cuál sería el más importante de estos? Están los talleres, esta lo del apoyo al adulto mayor, los paseos, está el crédito, apoyo con remedios, reembolso médico, la comunicación escrita que los llamen...

P1: para mí sería lo primero el adulto mayor y si...

Ex2: pero ¿de todos estos beneficios?

P1: en un ranking adulto mayor 1 y la última comunicación escrita pero la parte adulto mayor sería lo importante

Ex2: pero ¿Cuál sería el apoyo?

P1: el apoyo claro, el apoyo más al adulto mayor porque...

Ex2: que los llamen que estén preocupados

P1: claro, exactamente

Ex2: eso sería lo primero para ustedes

P2: no siempre, el apoyo al adulto mayor

P3: que se sienta acompañado

P2: lo que pasa es que cuando la gente yo ya soy vieja pero hay gente mayor más vieja, pero como que les da miedo hablar, entonces como que a mí me dan ganas de hablar fuerte y yo no tengo problemas, si yo le tengo que llamar la atención a alguien en la calle yo se lo digo no más, eh pero hay gente como que va perdiendo esa capacidad les va dando miedo entonces que es lo que pasa que puede tener problemas y no lo dice hay gente que tiene problemas con sus hijos y no lo dice y no lo habla entonces sus hijos van siendo como papás de los padres entonces no puede ser así, entonces el apoyo también significa eso de que como que hablen con la persona, que si usted tiene un problema me lo puede decir calladito, que esto, que yo voy a ver la posibilidad de como poder ayudarla pero en ese sentido

Ex2: para ustedes lo más importante entonces es el apoyo a los adultos mayores, llamarlos por teléfono

P4: yo mira, cuando uno ya entra en la fase de adulto mayor yo tengo una frase popular “se le va achicando el gallinero” antes tenía millones de pollos, gallinas y ahora son el gallo y nada más

Ex2: mmm

P4: se le achico el gallinero, y la gente como que ya no quiere conversar con uno como que lo encuentran que está hablando “ya hablando we... mijito” y ya dejemos de lado y a uno el cabro joven lo considera viejo, viejo, viejo entonces si uno, que yo que quiero enseñar lo que yo sé, pero no hay interés, como que lo encuentran absurdo. Mi papá cuando falleció tocaba armónica y cuando falleció mi mamá me “xxxx” esa armónica grande con los cambios y yo sin saber nada de música toco 200 temas de música clásica

Ex2: mira qué bonito

P4: pero la gente joven como que ahora no quiere aprender esas cosas porque como que lo encuentran que es de viejo todo eso

P3: es que también nosotros nos hemos ido encerrando, también nosotros los viejos nos hemos ido encerrando

Ex2: claro

P3: ¿Por qué? Porque de repente uno dice no, que voy a ir para allá no uno tiene que ir abriéndose no, se trata de abrirse a caminos nuevos hay que

P4: si, pero si uno ve que...

P3: hay que abrirse a la juventud también

P4: pero cuando uno ve que un niño de 14, 13 o 12 años mata, asesina o roba y por ley esta absuelto

P5: tiene abogado tiene de todo

P4: entonces uno empieza a pensar y...

P3: pero no todos los niños son así, la señora fue profesora ella ha hecho clases a lo mejor en colegios en comunas...

P4: oiga ¿me permite? Hoy día el estado de los jóvenes están mire yo diría de la juventud hoy en día el...

P2: 40%

P4: 10% se salva, el resto... ella tiene compañeras que han ido a la casa y los alumnos le han dicho a ella misma “señorita ¿que hueca vamos hacer hoy día?”

P5: pero es que no todos hablan así

P3: la culpa la tienen los padres

P4: sí, pero es que eso no debe ser, no debe ser, eso está mal

P3: el padre es el que tiene la culpa

Ex2: entonces para ustedes primero está el apoyo al adulto mayor

P4: adulto mayor

Ex2: después ¿cuál sería el segundo?

P3: salud, primero que nada, yo creo

Ex3: el de salud

P4: salud, médico a domicilio

P3: farmacia

P2: claro

Ex2: todo lo que es salud

P3: todo lo que es salud lo principal

Ex2: ¿es lo principal?

P3: lo principal, todo llega a donde mismo

P1: y como llega la gente que tiene niños chicos también y se enferman los niños y la plata pueden están ganando buena cantidad de plata, pero usted sabe que los remedios son los que se llevan la plata, cuando a los niños le dan todas esas enfermedades del invierno, no sé del adenovirus, parvovirus no sé cómo se llaman

Ex2: a ha

Ex2: ¿Qué más? ¿Qué vendría después? Están los paseos, está el crédito, están los talleres ¿Cuál vendría después? ¿la número 3?

Todos: crédito

Ex2: ¿crédito?

P2: después para gastar la plata en paseos jaja

Todos: jajaja

P3: los paseos

P4: con tasas bajas si

P2: nos mejoramos para después salir

P1: con un CAE

Ex2: entonces esta acompañamientos ¿cierto?, que los llamen por teléfono ¿cierto?, después estaría todo lo que es salud apoyo con remedios, la farmacia, los médicos a domicilio ¿cierto? Después estaría el crédito, después lo paseos

P1: paseos

Ex2: y...

P2: recreación y “xxxx”

Ex2: eso sería la caja ideal

P2: vamos a ver si cumplen

Ex2: oigan y les hago una consulta ¿Cómo se enteran ustedes de los beneficios que tiene la caja?

P1: cuando llaman por teléfono

P2: yo llamo a mi ejecutiva

Ex2: cuando llaman por teléfono

P2: yo llamo

Ex2: usted llama a la ejecutiva

P2: si le pregunto

P3: cuando lo llaman a uno

Ex2: ya, pero ¿ustedes no llaman para informarse?

P3: la verdad es que no

P4: no

Ex2: usted si

P2: si, yo anoto en un papel todo lo que me dicen, cuando yo voy a un parte me dicen así puede ir acá a tal parte voy y me informo.

Ex2: ¿entonces me dicen qué medios utilizan para informarse? Cuando los llaman por teléfono

P1: cuando me llaman a mí

Ex2: ya, pero, pero ustedes no llaman por teléfono a la caja

P1: la verdad es que no

P2: no

Ex2: y usted si

P3: si

Ex2: y usted don Pedro ¿Cómo lo hace para informarse?

P4: yo llamo a la caja por...

Ex2: ¿llama por teléfono? Ya, pero la caja ¿cómo los informa a ustedes? ¿Cómo han recibido información ustedes? O ¿no han recibido información?

P1: si

Ex2: pero de qué manera

P2: yo cuando compro diario ahí yo veo la cosa

Ex2: ha visto información en el diario

P2: si, si

Ex2: ya, pero ¿de qué otra forma han visto información?

P3: en revistas que la caja mandaba

Ex2: ¿le mandan a la casa?

P3: si me mandaron todo, 2 veces

Ex2: y a ustedes ¿les mandaron?

P4: no

P5: y eso que vivimos aquí no más

P2: hay algo de salud puesto mismo

Ex2: pero de repente los llaman por teléfono

P2: eso es cierto, si llaman

P3: si

P4: esa revista era súper buena, porque traía información, traía puzles

P5: podrían por ser mandar avisos a los trabajos, mi esposo está afiliado por medio de su empresa aquí, mandar a la empresa a la información, un listado se me imagina que deben tener una lista de todas las empresas que están

P4: seria por persona

P3: o mandar una carta a domicilio

P4: enviar un correo para el cine

P5: lo que pasa es que cuando son empresas...

P4: pero los empresarios totalmente para ellos nada

P1: sabe que yo no conocía las cajas antes yo no...

Ex2: ¿no las conocía?

P1: para nada ni siquiera las había escuchado nada, y las empecé a escuchar en el segundo gobierno de la señora Bachelet cuando se abrió las puertas de las fuerzas armadas de los hospitales y nosotros perdimos

P2: todo

P1: todas las garantías, por ejemplo, caigo al hospital militar a urgencias y me sale más caro a mí que pagar...

P2: FONASA

P1: me sale 16.000 y tantos pesos

P2: no más Jorge

P1: yo tuve un ataque al corazón, estuve en la UTI, tuve que pagar 600.000 pesos por 1 día y medio y al año me llegó tenía que pagar una parte de algodón y parche curita por 23.000 y tantos pesos el ejército, la Capredena hoy en día es una caja que no sirve para nada

P2: no

P1: ustedes que están cerca de aquí vayan ahí en por la mitad de diciembre vayan a mirar cuando vienen los préstamos de 100.000 pesos y son colas, y colas, y colas de gente para recibir 100.000 pesos. La capredena hoy en día al igual que la dipreca solamente se le da beneficios a los que tengan el grado de coronel, o general o almirante los demás los sargentos, los cabo todos esos nada pero ni un beneficio.

P3: nunca ha habido nada para ellos

P1: exacto, nada, nada, nada absolutamente y ahí yo empecé a entrar a la caja

Ex2: a la caja de compensación

P5: a mí me robaron, me deben como 150 millones en carabineros

Ex2: chuta

P5: y todavía no me los devuelven, así que voy a tener que ir a la contraloría, me tengo que atender particular porque me tuve que escapar el año 2015 del hospital dipreca que iban a entrar a picar por el cáncer porque me sacaron a mi médico de cabecera por la “xxxx” empezó el cáncer y pusieron al doctor nuevo y a una colombiana y me enterró me paso a llevar la cuerda vocal quedó chueca y esta quedo así paralizada me enseñó más porque es cantante y quedé con cáncer al pulmón derecho me rompió un nódulo también, entonces de ahí se generaron también los otros cáncer y quede así. Entonces el médico me dijo que no se hacía responsable de ninguna cosa de nada

Ex2: chuta

P5: y más encima, me sacaron un ojo de la cara como se dice y me sale mejor FONASA o sea yo no sé cómo hacerlo para obtener FONASA porque ahora atienden ISAPRES e FONASAS también y ¿nosotros? Puros convenios y salen carísimos

P1: saben que capredena incluso lo que están activos se llama salud ejército y ellos no pagan nada, pero la capredena jubilada tiene que pagar todo

P5: es caro, es caro

P1: todo, todo, todo, todo, ya no hay beneficio de nada la caja “xxx” antiguamente uno decía oye están en capredena estas en el ejército “bata estay” en nada, nada, nada

P3: tienes que pedir hora para dos meses más

P1: claro para dos meses más porque el 90%, tu entras al hospital militar y pides una hora y el 90% de las horas están por ISAPRE por FONASA y el ejército está al final

Ex2: en el último lugar

P1: en el último lugar

Ex2: don Jorge usted decía que conoció las cajas de compensación por esa situación

P1: exacto

Ex2: pero y el resto ¿conoce a las cajas de compensación? ¿el resto de las cajas?

P2: yo las conocí porque empecé a trabajar, me llamaron a la costanera norte,

Ex2: a ha

P2: el gerente de seguridad vial, entonces para mí fue como un mundo distinto

P1: el ejército tiene como una especie de caja de compensación que son las de ejército de fuerza aérea pero cuando quise entrar me dijeron que tenía que tener peso o sea que tenía que tener que ser de mayor para arriba de comandante para arriba son como muy restringidos son como para ellos no más. Incluso la capredena estuvo a punto de jubilar o sea a punto de desaparecer como caja ¿por

qué? Salió en el diario Jubilaban 1500 sargentos póngale 800 tenientes y se llevaban de desahucio 80 millones de pesos, jubilaba un general y un almirante se llevaban 500 millones de pesos

P3 ¿es verdad eso?

Ex2: chuta

P1: y hasta el día de hoy eso sigue pasando

Ex2: sigue pasando

P1: lo malo es que la gente los mete a todos dentro de un mismo saco, fíjese que donde vivo yo gente que conoce que yo fui del ejercito gente joven y gente adulta me dicen ¿usted fue del ejercito? Si señora ¿a cuántos fue que asesino?

P2: yo me muero

P4: nooooo

P3: si, así le han dicho

P2: yo fui hasta torturada en...

P1: como si yo hubiera sido un hombre de la Dina o de la Cni o de inteligencia

Ex2: mmm pero saben ¿qué otras cajas de compensación hay?

P1: es que ese concepto mata

Ex2: si me las pudieran nombrar

P1: la única caja que conocí como le digo, así como gran fue los andes

Ex2: la caja de los andes ya

P1: porque hablaban que si uno ponía plata le devolvían el 10%

P2: el 1

P3: el 1

P1: el 1% y toda la gente entraba, entraba, y de repente salió un artículo que las demás cajas se habían opuesto y se lo quitaron y toda la caja desapareció de la caja los andes y se fue a la caja los héroes a la caja 18.

Ex2: ya entonces esta la caja los andes ¿Qué otra caja conocen?

P2: los héroes

P4: esas son las 3 que conozco yo

P5: la Gabriela mistral estaba

Ex2: pero esa quebró

P4: la araucana

Ex2: entonces me dicen que esta la caja los andes, los héroes, la araucana y la caja 18

Todos: si

Ex2: si me pudieran decir caja los andes

P1: que es la que más tiene reclames en la televisión sale siempre, caja los andes es la que siempre sale por tele

Ex2: ya ¿Qué más?

P2: tiene le dan becas si uno estudia, porcentaje

Ex2: ya

P2: le dan beca y tiene talleres

Ex2: ya ¿Qué más caracteriza a caja los andes?

P3: tiene un casino que uno puede ir también, bueno esos bueno esos beneficios que tienen todas las cajas

Ex2: a ha

P2: ahí uno puede ir almorzar con mi suegra yo pase

P1: tienen un auditorio que a veces uno puede ir a ver

P3: obras

P1: show, cosas, folclore, bueno tienen lugares recreacionales también

Ex2: a ha

P1: a bueno tienen paseo adulto mayor muy barato por el día que uno puede ir a muchas partes por 13.000 pesos que ahora debe estar más caro seguramente pero eso tiene yo la conozco porque yo mientras cuando trabajé cuando estaba trabajando antes que me jubilaran e pertenecía a un colegio de la caja de los andes y en esta caja también estuve otro colegio que estaba en la caja 18 pero aquí nunca supe de ningún beneficio en ese tiempo pero de la caja de los andes si porque inclusive cuando yo estudie psicopedagogía después a mí me dieron beca por el hecho de estar estudiando

Ex2: a ha, y la caja los héroes ¿Qué es lo primero que se les viene a la cabeza cuando digo caja los héroes?

P2: beneficios

Ex2: también beneficios

P3: yo no creo nada de esto, me ofrecieron de todo y cuando traté de necesitarlo no me dieron nada, así que disculpe así que ahí le apruebo al tiro

P4: lo único que uno tiene es beneficio con la edad,

P5: tienen piscina

Ex2: ya

P4: por ejemplo, tienes beneficio con el gas

Ex2: ya

P4: que si uno pide un gas te hacen un descuento solo por el hecho de estar en la caja los héroes

Ex2: a ha

Ex2: y la caja la araucana ¿Qué se les viene a la cabeza cuando digo caja araucana?

P1: no

P2: nada

P3: no la conozco

P2: o sea la conozco de nombre no más

Ex3: risa

Ex2: ya pero no tienen conocimiento

P1: no

Ex2: y en general ¿Qué tan satisfechos se encuentran con caja 18?

P2: yo me siento feliz porque yo la conocí antes para ser nueva, he encontrado que tiene muy buenas cosas

Ex2: o ¿Qué características consideran de atención que podríamos mejorar? Si ustedes hablan de caja 18, ¿Qué les gusta? ¿Qué no les gusta? ¿Qué podríamos mejorar según ustedes?

P1: el trato por ejemplo por la parte dental, que son como convenios con la caja

Ex2: convenios

P1: esa alma simpática con la persona y buen trato

Ex2: a ha

Ex3: mm

P1: porque hacen sentir pesimamente mal el trato

P2: bueno tal como dijo mi señora que hallan más de esos viajes por el día cosas así porque ya esos beneficios ya los tienen y atienden bien, así que cero problemas.

P3: agregar más, todos esos beneficios

Ex2: más beneficios

P3: bonificaciones, todas esas cosas, que pusimos una idea

Ex2: o sea para ustedes tendría que mejorar en beneficios ¿Qué más?

P1: Que sea efectivo, que no solo sea escrito.

Ex1: Don Pedro, ¿qué cree usted que debería mejorar Caja 18?

P1: La idea es que todo lo que hemos conversado se lograra, para el bien de nosotros y todos los que lo necesitan

Ex2: Entonces que haya más beneficios también.

Ex1: Pero en cuanto a la atención...

P1: No, todo bueno. La atención es muy buena.

P2: Yo creo que uno mismo conoce a sus vecinos, sabe quiénes son. Yo salgo a visitar personas. Hay personas enfermas de cáncer que nadie sabe. En la iglesia, y los vamos a visitar nosotros, mi hijo y yo. Porque nosotros también sabemos que venimos acá a ayudar al prójimo. Es un legado que dejó Jesucristo. Que tenemos que hacer esas cosas. A eso vinimos acá, a crecer espiritualmente y como personas.

P3: La verdad es que nunca pensé llegar hasta viejo para empezar a ver beneficios, no sentirse solo. Una vez un amigo dijo que ser adulto mayor es sucio y feo. Aparte que como digo yo, se achica el gallinero, como que uno al final lo único que anda buscando es buscar amistad, salir, divertirse, recreacional, que la salud, que el remedio más barato, porque al final en la vida, cuando uno es joven está lleno de amigos y conocidos, y cree. Y a medida que van pasando los años, se van muriendo los parientes, los tíos. Yo me acuerdo cuando era más cabro, iba con mi padre donde una tía, una abuela, un hermano, y de repente todo eso se acabó.

P4: A mí me paso lo mismo.

P3: y uno empieza a sentirse solo. Y la verdad es que, uno empieza a buscar y dice yapo, llego a viejo y beneficios. Que, del metro, pagar menos, que, de las cajas, un paseíto para acá, salir, porque al final eso es lo que uno tiene.

P4: conocer gente de la edad de uno.

P3: nada más.

P1: yo tengo otra opinión. Yo me llevo muy bien con la juventud. O sea, es como que mi espíritu sea más joven, Entonces yo no soy de esas personas que anda con el celular, yo converso. Ayudo a las personas, no me importa la edad. Si nosotros damos el ejemplo, el mundo va a cambiar. Acá en Chile, una persona a los 40 años ya no encuentra trabajo. En cambio, Alemania, se presenta un joven y un adulto, le dan el trabajo al adulto por el conocimiento.

P2: Uno empieza a pensar que todas las empresas son iguales y en la misma televisión. Cuando uno es joven y hasta los 40, uno cree que es útil para la empresa que lo necesita. Y de repente, viene un corte. Y dice uno ¿Por qué a mí? El otro día vi una película del ejecutivo. Ya no sé cuántos años había puesto toda su vida ahí, todo el empeño, se quedaba hasta más tarde. De repente lo cortaron porque había que cortarlo no más. Y eso es todo. Entonces uno dice, oye, el tiempo que le queda a uno. Como por ejemplo cuando uno llega a los 50, ya no empieza a subir, empieza a bajar. A bajar en todo en todo, porque uno sale a la calle y es uno más. Incluso a uno ya no lo conocen por el nombre. Lo que preguntan, ¿Cuál es su número de carnet? Y por el carnet incluso si uno va a un banco 77 o 55, le ponen una P de preferencial. Yo lo veo todos los días. Me puedo sentir joven y todo, pero la gente en general no lo ve así a uno. Uno cuando va en un bus, señor, tome asiento. Entonces uno no sabe si decir muchas gracias, o pucha que me encontré cagao.

Todos: Risas.

P2: Una vez fui a Capredena a pedir una hora para el médico. La niña que estaba detrás, se acercó y me dijo “el lu ne s a las 4 ter cer pi so”. Y yo dije oiga si no estoy tan cagao.

P3: pa que me grita.

P1: A lo mejor era sorda ella.

Todos: risas.

P2: el otro día cuando estaba en el sur, los hospitales del sur. ¿vino solo? Si señorita. Entonces mire, lo que usted tiene que hacer es tomarse estas pastillas. Y le dijo “es que no se leer”. Gente de campo

P3: es lo el caballero no conocer la otra realidad de Chile. Eso es lo que pasa. Usted trabajo en un ambiente cerrado.

P2: No, si las conozco.

P3: pero usted no va a un hospital público. No va a un consultorio.

P2: Yo no, pero mi señora sí. Yo la acompaño a ella y lo veo ahí.

P3: Pero uno debe ir adecuándose al tiempo. En todas partes hay pobres.

P2: No, yo creo que me interpreto mal. A lo que voy es otra cosa. Que cuando yo he ido donde ella y he visto a tanta gente pobre. Adultos mayores que está solo, y yo digo, pero como y hablan del jaguar que somos.

Ex1: Yo les agradezco mucho...

P1: una última cosa. Por televisión sale. Bueno, mi hija por la empresa está en Los Andes. Le sacan un porcentaje del sueldo para los padres.

Ex2: ¿Para los padres?

P1: Si. Para la vejez de los padres. Es como un ahorro. Eso podrían hacer también.

Ex1: Yo les agradezco enormemente su presencia y el tiempo, y por la disposición que tuvieron ustedes. Ojalá hayan tenido un rato agradable y además nos sirvió para conversar. De repente es bueno conversar.

P1: Si, es bueno conversar y saber que piensa cada uno.

Ex1: Les agradecemos enormemente eso, su tiempo, la disposición, que hayan venido,

P2: muchas gracias a ustedes por la atención.

Ex2: muchas gracias.

Ex1: no comieron nada en el desayuno po. Llévense pancito, llévense galletas, con toda confianza.

Ex2: todo esto está preparado para ustedes.