

## Newsletter

# Análisis de Los Gastos de Administración y Venta en Isapres Abiertas<sup>1</sup>

*Abril 2016*

### Resumen Ejecutivo

El presente estudio, realizado por la Asociación de Isapres, analiza los Gastos de Administración y Ventas (GAV) de la Isapres abiertas. En particular, se estudia la evolución y los factores que han impulsado los GAV en la última década (2005-2015), con el fin último, de constatar si las Isapres han sido eficientes o no en su manejo.

Entre los años 2005 y 2015, los afiliados a Isapres se incrementaron en cerca de 800 mil, mientras el número de prestaciones por beneficiario pasó de 15 a 24 y la tasa de uso de licencias médicas<sup>2</sup> por beneficiario se incrementó desde 0,3 a 0,5, lo que resultó en un crecimiento de la actividad administrativa de 90%. Lo anterior es muy relevante para el análisis de los gastos de administración, dado que estos gastos tienen su origen en las actividades relacionadas con el otorgamiento de beneficios: la operación de los locales de atención, los servicios telefónicos, el procesamiento de órdenes de atención y licencias médicas, entre otros. Dado lo anterior, los GAV de las Isapres abiertas crecieron 55% real en el período, lo que equivalió a un crecimiento anual promedio de 4,5%. Este crecimiento estuvo fuertemente influido por un mayor gasto en personal (representa más del 50% del GAV), específicamente por un alza en la dotación de personal, lo que a su vez fue consecuencia de la necesidad de tener que atender más beneficiarios y una mayor demanda por servicios de salud de éstos. Adicionalmente, las Isapres desde el año 2007 enfrentan un gasto inexistente hasta entonces; el gasto legal proveniente de los recursos de protección interpuestos por los cotizantes para frenar las adecuaciones de precios de los planes de salud.

Finalmente, el estudio concluye que en la actualidad las Isapres son más eficientes en el manejo de sus GAV que hace 10 años atrás. Es más, como porcentaje de los ingresos operacionales, los GAV se han reducido en 3 puntos porcentuales entre el 2005 y el 2015, pasando de un 15% a un 12%.

---

<sup>1</sup> El año 2015 las Isapres abiertas representaban el 97% del sistema total (95% en el 2005).

<sup>2</sup> SIL, Subsidio por Incapacidad Laboral.

## **Análisis de los GAV de las Isapres Abiertas**

Para estudiar la evolución de los GAV de las Isapres abiertas y ver que ítems han incidido en su crecimiento, se tomó la partida de GAV que va entre los años 2005 y 2015<sup>3</sup> de la base de la base de datos de estadísticas financieras de la Superintendencia de Salud (SdS). Esta serie se encuentra desglosada en las siguientes partidas: publicidad, deterioro por deudores de cotizaciones, deterioro por deudores de préstamos de salud, remuneraciones del personal, remuneraciones y comisiones del personal de ventas y otros (en “otros” se encuentra el gasto legal por judicialización). Luego, las partidas se corrigieron por el IPC (INE), con lo cual los valores de GAV para todos los años quedaron expresados en millones de pesos del año 2015 y sus variaciones expresadas en términos reales (Ver Anexo N° 1).

Con ello, tenemos que **en los últimos 10 años los GAV se expandieron 55% real anual, lo que es equivalente a un crecimiento anual promedio de 4,5%.**

Siguiendo con el análisis, se estudiaron las distintas partidas del GAV para ver qué factores han impulsado dicho gasto en la última década. Cabe señalar, que en conjunto, las remuneraciones del personal (29%) y las remuneraciones del personal de ventas (25%) son las partidas de mayor peso en el GAV, las que suman una participación de 54%, seguidos por “otros”, cuyo peso es de 38% sobre el GAV total.

En particular, la “**remuneración total del personal**”<sup>4</sup> se incrementó un 59% real anual entre los años 2005 y 2015, lo que fue equivalente a un crecimiento anual promedio de 4,8%, incremento que estuvo impulsado en mayor medida por una ampliación de la dotación del personal que por el crecimiento de sus salarios. Específicamente, la dotación de personal creció 28% anual en los últimos 10 años (2,5% promedio anual), mientras que los salarios del personal se incrementaron en 24% (2,2% promedio anual real)<sup>5</sup>.

Asimismo, durante el período estudiado se produjo un crecimiento importante en el número de beneficiarios, incorporándose cerca de 800 mil personas adicionales, por lo tanto no es de extrañar, que se haya incrementado el número de empleados y de sucursales. En efecto, entre los años 2005 y 2015 se efectuó una apertura de 43 sucursales (pasaron de 366 a 409), lo que indudablemente requiere de un mayor número de trabajadores y de otros gastos para su funcionamiento y atención de público.

---

<sup>3</sup> Hasta el 2011 la serie se encuentra en pesos de diciembre del 2011. Desde el 2012, en adelante, en moneda de cada año.

<sup>4</sup> Considera las partidas de gasto “remuneraciones del personal” y “remuneraciones y comisiones del personal de venta”.

<sup>5</sup> De las FEFIs de las Isapres abiertas, se tiene que entre el año 2005 y 2015 el número de trabajadores de las Isapres abiertas (administrativos más vendedores) se incrementó desde los 7.573 trabajadores a los 9.673, lo que equivale a 2.100 trabajadores adicionales, es decir, un crecimiento de 28% (crecimiento anual promedio de 2,5%). Por otra parte, de los datos de la SdS (Anexo N° 1), se tiene que el costo total en remuneraciones (salario multiplicado por dotación) se elevó 59% en la última década. Usando ambas cifras, se puede inferir que el aumento en los salarios correspondió a 24% en igual período (equivalente a un crecimiento promedio de 2,2% anual real).

En relación al número de beneficiarios, entre los años 2005 y 2015 los beneficiarios de Isapres abiertas pasaron de 2.521.444 a 3.314.427, lo que implicó un incremento de 792.983 (31%) beneficiarios. El crecimiento de la cartera durante la última década, sin lugar a dudas trae consigo un mayor gasto en todos los ítems, ya que se necesita de una mayor dotación de personal, mayor equipamiento, mayor uso de comunicaciones, entre otros, para atenderlos.

Adicionalmente, hay que considerar que en la última década el número de prestaciones médicas y licencias médicas (SIL) también se ha incrementado, lo que también influye en la necesidad de tener más personal, puesto se requiere satisfacer una mayor demanda por servicios de salud de los beneficiarios. En esta última década el número de prestaciones por beneficiario se ha elevado en 9, con lo cual, hoy en promedio un beneficiario demanda 24 atenciones médicas al año. Adicionalmente, en la actualidad, en promedio cada cotizante activo (trabajadores dependientes e independientes) hace uso de 1 licencia médica al año, lo que ha llevado a que en la última década el número de días de SIL por cotizante activo se ha incrementado desde 5,4 a 7,6 días. Con todo, hoy se necesita atender un mayor número de prestaciones y se procesa un mayor número de licencias médicas, lo que requiere de más personal, para que no decaiga la calidad de atención o no se incrementen los tiempos de espera en soluciones para los requerimientos de los usuarios.

En suma, hasta aquí se concluye lo siguiente. Primero, que las Isapres son empresas de servicios por lo que hay que reconocer que el **gasto en recursos humanos es importante**. Segundo, en este mercado laboral se observa que las rentas varían por debajo la situación general del país, por lo que **el mayor costo en “remuneración total del personal” no se origina en alzas de los salarios, sino producto de una mayor dotación de personal**. De aquí se desprende la tercera conclusión, y es que el **incremento en personal observado en la última década ha sido consecuencia del mayor número de beneficiarios y los mayores servicios de salud demandados por estos beneficiarios, lo que se ha traducido en un crecimiento del gasto en personal contabilizado en los GAV**.

Por otra parte, hay que destacar que el gasto en “publicidad” en los últimos 10 años se ha incrementado en un 18%, equivalente a un crecimiento promedio de 1,6% real anual. Es decir, el mayor número de beneficiarios no ha influido especialmente en un mayor gasto publicitario. Lo que sí llama la atención, es el incremento experimentado por la partida “deterioro por deudores de cotizaciones”, ítem que desde el año 2012 se contabiliza, y que alcanzó los \$ 11 mil millones de peso al 2015.

En tanto, dentro de la partida “otros”, están los gastos legales derivados de la judicialización<sup>6</sup>. Se debe señalar, que entre el 2005 y 2015 el peso de la partida “otros” sobre el GAV se redujo desde un 44% a un 38%, pese que desde el año 2007, y con mayor fuerza **desde el año 2011, los recursos de protección se elevaron fuertemente**. En efecto,

---

<sup>6</sup> Corresponde al pago de costas derivadas de la aceptación, por parte de Tribunales, de los recursos de protección interpuestos por los beneficiarios del sistema Isapre, con el fin de frenar la adecuación anual de los precios base de sus planes.

el pago en costas pasó de representar, en el 2005, un 0% del ítem “otros” del GAV<sup>7</sup> a representar el 21,4% en el 2015. Por su parte, en el 2015, el gasto legal representó un 8,1% del total del GAV de las Isapres abiertas.

En síntesis, **en la última década los GAV se han visto presionados por un incremento en el gasto en personal y por el gasto legal derivado de las judicializaciones**, siendo este último gasto inexistente en el año 2005, mientras que el gasto en personal ha sido consecuencia del crecimiento de la cartera y de la mayor demanda en salud derivada de ella.

Es más, a continuación se demostrará que las Isapres hoy son más eficientes que hace 10 años atrás en el manejo de sus GAV. En efecto, si eliminamos el efecto inflacionario de las series tenemos que los GAV entre el 2005 y 2015 crecieron 55%<sup>8</sup> real anual. Luego, sabiendo que el crecimiento de los GAV entre el 2005 y el 2015 fue de 55% en términos reales, al corregirlo por el crecimiento de los salarios (efecto exógeno a las Isapres)<sup>9</sup>, la nueva variación del GAV es de un 37%<sup>10</sup>. Siguiendo con el análisis, al corregir el GAV por el efecto del crecimiento en el número de beneficiarios, que en el período se incrementó en un 31%, se obtiene que los GAV se elevaron 4,4%<sup>11</sup>. Y por último, si corregimos por el efecto de la judicialización, tenemos que en realidad los GAV cayeron 3,3%<sup>12</sup> en la última década.

De este modo, al eliminar el factor inflacionario y considerando que el número de beneficiarios atendidos se ha incrementado y que las Isapres pagan salarios acordes al mercado, a lo que se suma, que hoy –a diferencia del 2005- las afecta la judicialización; podemos concluir que **en la actualidad las Isapres son más eficientes que hace 10 años atrás**. De hecho, como porcentaje de los ingresos operacionales, los GAV se han reducido en 3 puntos porcentuales entre el 2005 y el 2015, pasando de un 15% a un 12% como porcentaje de los ingresos operacionales<sup>13</sup>. Así, se corrobora que las Isapres han realizado esfuerzos por contener los GAV, los cuales a diferencia de los gastos técnicos (atenciones médicas y SIL), dependen en mayor medida de la gestión de las Isapres. Esta tendencia se

<sup>7</sup> Sólo como referencia, en el año 2011 (cuando la judicialización toma una importancia mayor en términos de gasto) el pago en costas representó un 4,0% del ítem “otros” del GAV.

<sup>8</sup> El primer cuadro del Anexo N° 1 muestra las series en valores nominales, específicamente, hasta el año 2011 los valores están en pesos de diciembre de 2011 y desde el 2012, y en adelante, en moneda de diciembre de cada año. En este caso, la variación de los GAV entre los años 2005 y 2015 es de 77% nominal anual. Por otra parte, tenemos que la variación del IPC entre diciembre del 2011 y diciembre del 2015 se elevó 14%. Luego, corregimos el crecimiento nominal por inflación  $[(1,77/1,14)-1] = 55\%$  y obtenemos que el incremento real de los GAV fue de 55% entre el 2005 y el 2015.

<sup>9</sup> Se asume que las rentas varían de acuerdo a la situación general del país. Es más, se mostró que en el caso de las Isapres los salarios crecen por debajo lo que lo hace el ICMO.

<sup>10</sup> Los salarios del personal Isapre durante el período estudiado se elevaron en un 24% anual real y su incremento afecta al 54% de los GAV (sólo remuneraciones). De este modo, se realiza el siguiente cálculo:  $[1,55/(1+(24\%*54\%))]-1 = 37\%$ .

<sup>11</sup> Los beneficiarios crecen un 31% entre 2005 y 2015, luego calculamos:  $[(1,37/1,31)-1] = 4,4\%$ .

<sup>12</sup> El gasto de judicialización pasó de cero en el 2005 a \$ 22 mil millones en el 2015, representando el 8% del GAV total del 2015. De este modo se corrige:  $[(1,044/1,08)-1] = - 3,3\%$ .

<sup>13</sup> En 1995 los GAV eran un 20% de los ingresos operacionales.



mantendrá, debido al esfuerzo constante que realizan las Isapres por alcanzar una mayor eficiencia.

Por último, no se puede dejar de mencionar, que llama profundamente la atención que la autoridad minimice el problema que significa para las Isapres la judicialización. En efecto, el gasto legal proveniente del pago de costas representa un 8% del GAV, gasto que hace 10 años atrás no existía. Es más, la judicialización continua creciendo, lo que puede ser consecuencia de que las sentencias están prácticamente predeterminadas a favor de los afiliados y las costas son absorbidas por las Isapres, lo que ha generado una industria legal de presentación de recursos estimulada por las desproporcionadas costas judiciales. Esta situación, no sólo representa un mayor gasto para las Isapres y sus afiliados, sino que también para el Estado, pues la Corte Suprema ha indicado que sólo por concepto de remuneraciones, el Poder Judicial está destinando anualmente más de un millón de dólares a estas causas. En este contexto, se necesita que la autoridad intervenga y regule las adecuaciones de precios de las Isapres, lo cual no requiere de una gran reforma, sino de voluntad política para resguardar al sistema de previsión privada de salud y a las arcas fiscales.

## Anexo N° 1: Gastos de Administración y Ventas Isapres Abiertas

Millones de Pesos Nominales (*)	Total Gastos de Administración y Otros Gastos por Función Isapres Abierta										
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Publicidad	\$ 5.444	\$ 5.599	\$ 6.433	\$ 7.295	\$ 6.275	\$ 6.269	\$ 7.204	\$ 8.302	\$ 8.838	\$ 7.970	\$ 7.318
Deterioro por Deudores de Cotizaciones	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	\$ 993	\$ 2.003	\$ 5.708	\$ 11.297
Deterioro por Deudores de Préstamos de Salud	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	\$ 125	\$ 17	\$ 0	\$ 2.146
Remuneraciones del Personal	\$ 36.475	\$ 45.837	\$ 48.918	\$ 51.427	\$ 51.012	\$ 57.592	\$ 58.855	\$ 62.255	\$ 65.961	\$ 74.176	\$ 77.149
Remuneraciones y Comisiones del Personal de Ventas	\$ 42.925	\$ 47.877	\$ 47.978	\$ 50.914	\$ 44.026	\$ 48.434	\$ 50.856	\$ 44.564	\$ 54.290	\$ 57.721	\$ 67.446
Otros (**)	\$ 65.371	\$ 58.003	\$ 56.889	\$ 58.146	\$ 58.354	\$ 59.931	\$ 60.005	\$ 65.284	\$ 75.398	\$ 85.710	\$ 100.628
Gastos de Administración y Ventas	\$ 150.215	\$ 157.316	\$ 160.218	\$ 167.782	\$ 159.667	\$ 172.226	\$ 176.919	\$ 181.523	\$ 206.507	\$ 231.285	\$ 265.985
Beneficiarios Isapres Abiertas	2.521.444	2.541.600	2.660.649	2.667.087	2.663.463	2.715.809	2.818.597	2.961.070	3.104.957	3.211.101	3.314.427

Fuente: Elaboración Asociación de Isapres en base a datos financieros de la Superintendencia de Salud.

(\*) Hasta el 2011 en pesos de diciembre de 2011. Desde el 2012, en adelante, en moneda de cada año.

(\*\*) Dentro de Otros esta el gasto legal (pago judicialización).

Millones de Pesos del Año 2015 (*)	Total Gastos de Administración y Otros Gastos por Función Isapres Abierta										
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Publicidad	\$ 6.216	\$ 6.394	\$ 7.346	\$ 8.330	\$ 7.166	\$ 7.159	\$ 8.226	\$ 9.342	\$ 9.653	\$ 8.319	\$ 7.318
Deterioro por Deudores de Cotizaciones	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	\$ 1.117	\$ 2.187	\$ 5.958	\$ 11.297
Deterioro por Deudores de Préstamos de Salud	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	N.D	\$ 141	\$ 19	\$ 0	\$ 2.146
Remuneraciones del Personal	\$ 41.652	\$ 52.343	\$ 55.861	\$ 58.726	\$ 58.252	\$ 65.766	\$ 67.208	\$ 70.051	\$ 72.043	\$ 77.423	\$ 77.149
Remuneraciones y Comisiones del Personal de Ventas	\$ 49.018	\$ 54.672	\$ 54.788	\$ 58.140	\$ 50.275	\$ 55.308	\$ 58.074	\$ 50.145	\$ 59.296	\$ 60.248	\$ 67.446
Otros (**)	\$ 74.649	\$ 66.235	\$ 64.964	\$ 66.398	\$ 66.636	\$ 68.437	\$ 68.521	\$ 73.461	\$ 82.350	\$ 89.462	\$ 100.628
Gastos de Administración y Ventas	\$ 171.535	\$ 179.644	\$ 182.958	\$ 191.595	\$ 182.329	\$ 196.670	\$ 202.030	\$ 204.257	\$ 225.548	\$ 241.410	\$ 265.985
Beneficiarios Isapres Abiertas	2.521.444	2.541.600	2.660.649	2.667.087	2.663.463	2.715.809	2.818.597	2.961.070	3.104.957	3.211.101	3.314.427

Fuente: Elaboración Asociación de Isapres en base a datos financieros de la Superintendencia de Salud y del INE.

(\*) Deflactado por IPC (INE).

(\*\*) Dentro de Otros esta el gasto legal (pago judicialización).