



CONOCIMIENTO Y PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO ENCUESTA NACIONAL - 2013



Agosto 2013

I. Antecedentes

II. Objetivos del Estudio

- Hábitos de ahorro
- Conocimiento del SAR
- Conocimiento de su AFORE
- Servicios que ofrece la AFORE
- Satisfacción general con la AFORE
- Aportaciones y retiros
- Información y medios de contacto

III. Metodología y muestra

IV. Resultados

V. Conclusiones

Desde el año 2000, CONSAR ha realizado estudios de opinión para evaluar el conocimiento y confianza en torno al Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR).

Con base en los resultados de dichos estudios, CONSAR ha realizado adecuaciones a las políticas y normatividad relacionadas con la operación del Sistema, así como a sus campañas de difusión y herramientas de información al trabajador, a fin de que atender la problemática detectada y potenciar las fortalezas con que se cuenta.

I. Antecedentes

II. Objetivos del Estudio

III. Metodología y muestra

IV. Resultados

V. Conclusiones



OBJETIVOS DEL ESTUDIO

- Identificar y medir el **conocimiento, la percepción y el grado de confianza** sobre el SAR, las **Afores** y sus procesos.
- Evaluar el **nivel de “educación financiera”** de la población encuestada.
- Detectar **áreas de oportunidad** para diseño y mejora de **políticas operativas y regulatorias**, así como desarrollo de una **estrategia de comunicación y vinculación más efectiva**.

I. Antecedentes

II. Objetivos del Estudio

III. Metodología y muestra

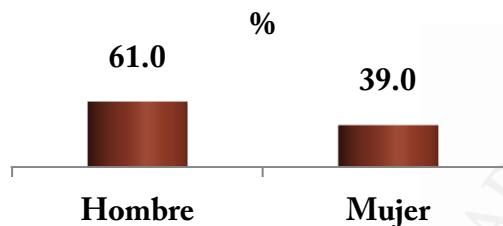
IV. Resultados

V. Conclusiones

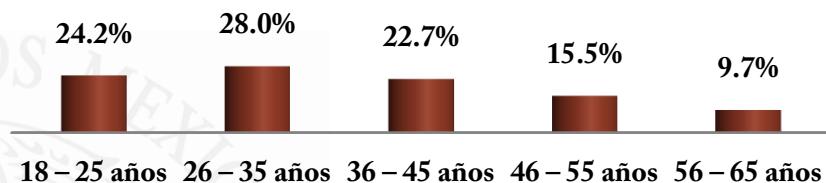
- **Tipo de estudio:** Encuesta nacional cara a cara en viviendas, a una muestra representativa de la población trabajadora que cotiza al IMSS y es cuentahabiente de alguna AFOR.
- **Tamaño de muestra:** 3,221 entrevistas que representan un margen de error de +/- 1.76 % y confiabilidad del 95%.
- **Población sujeta a estudio:** Ciudadanos residentes en la República Mexicana que sean trabajadores en activo afiliados al IMSS. Hombres y mujeres entre 18 a 65 años, NSE C/C-/D+.
- **Fecha de levantamiento:** del 8 de mayo al 14 de junio de 2013.
- **Esquema de selección:** Utilizando como marco de muestreo el Censo de población y vivienda 2010 elaborado por el INEGI, se tomaron de manera sistemática y aleatoria con probabilidad proporcional a su tamaño (PPT) Áreas Geoestadísticas Básicas (AGEB's) en las nueve ciudades a investigar: DF, Monterrey, Hermosillo, León, Querétaro, Tuxtla Gutiérrez, Guadalajara, Morelia y Mérida.

PERFIL DE LA MUESTRA

SEXO



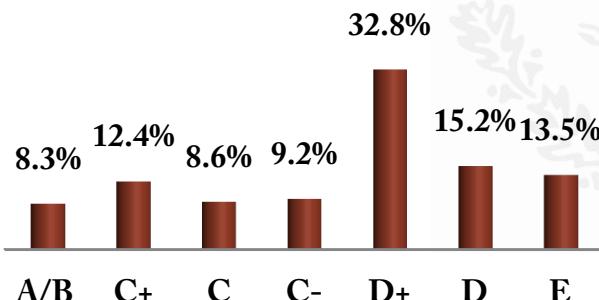
EDAD



Año afiliación al IMSS

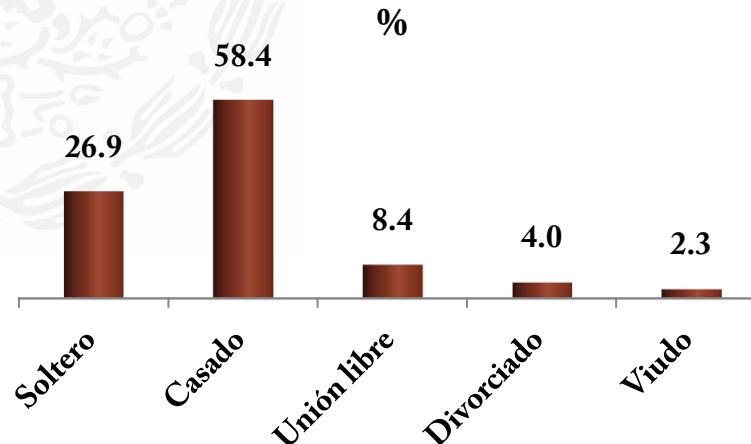
	Base	761	865	687	461	285
Promedio	2009		2002	1995	1990	1984
StdDev	4.2		5.6	6.3	9.2	11.0

NSE



Base:3,221

ESTADO CIVIL



SE DIVIDIÓ AL PAÍS EN SEIS REGIONES...

Región Occidente

. Guadalajara, Jalisco: **423**

Región Norte

. Monterrey, Nuevo León: **420**
. Hermosillo, Sonora: **102**

Región Centro

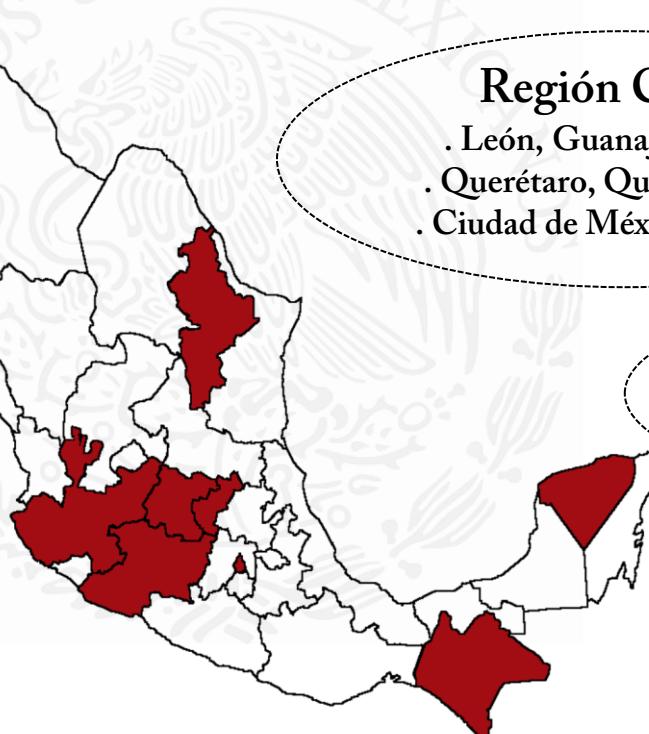
. León, Guanajuato.: **345**
. Querétaro, Querétaro: **350**
. Ciudad de México, DF: **526**

Región Sureste

. Mérida, Yucatán: **349**

Región Pacífico

. Morelia, Michoacán: **356**



Región Sur

. Tuxtla Gutiérrez, Chiapas: **350**

**TOTAL
3,221**

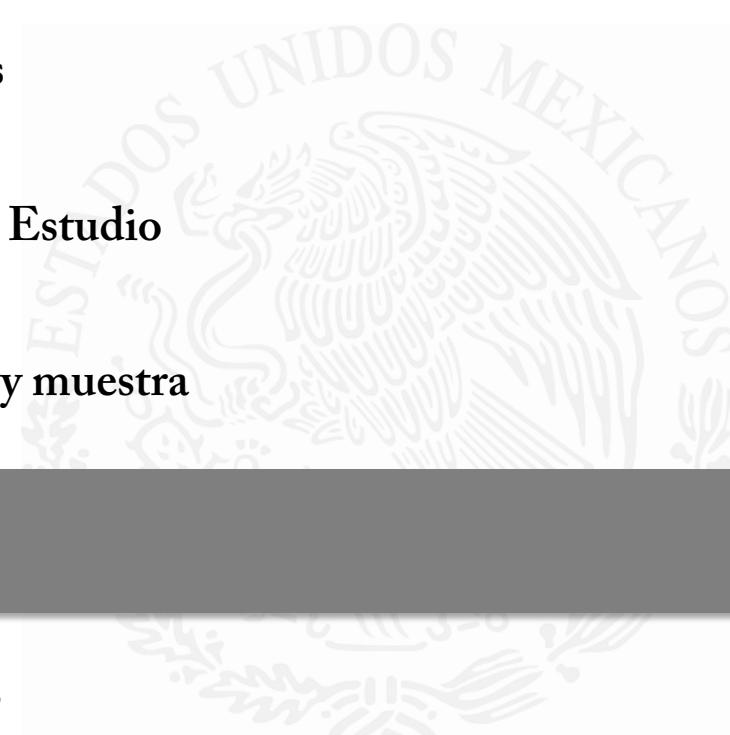
I. Antecedentes

II. Objetivos del Estudio

III. Metodología y muestra

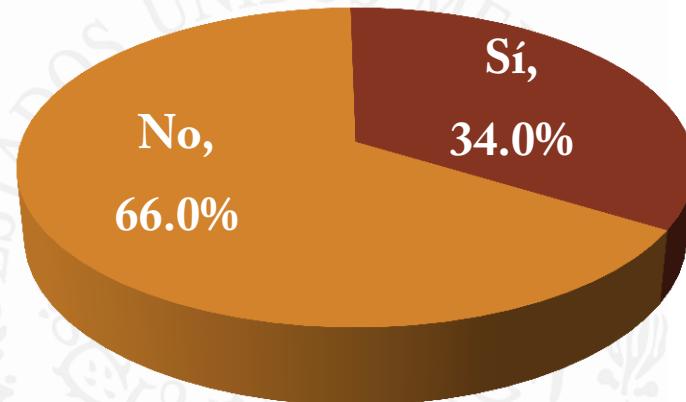
IV. Resultados

V. Conclusiones



HÁBITOS DE AHORRO

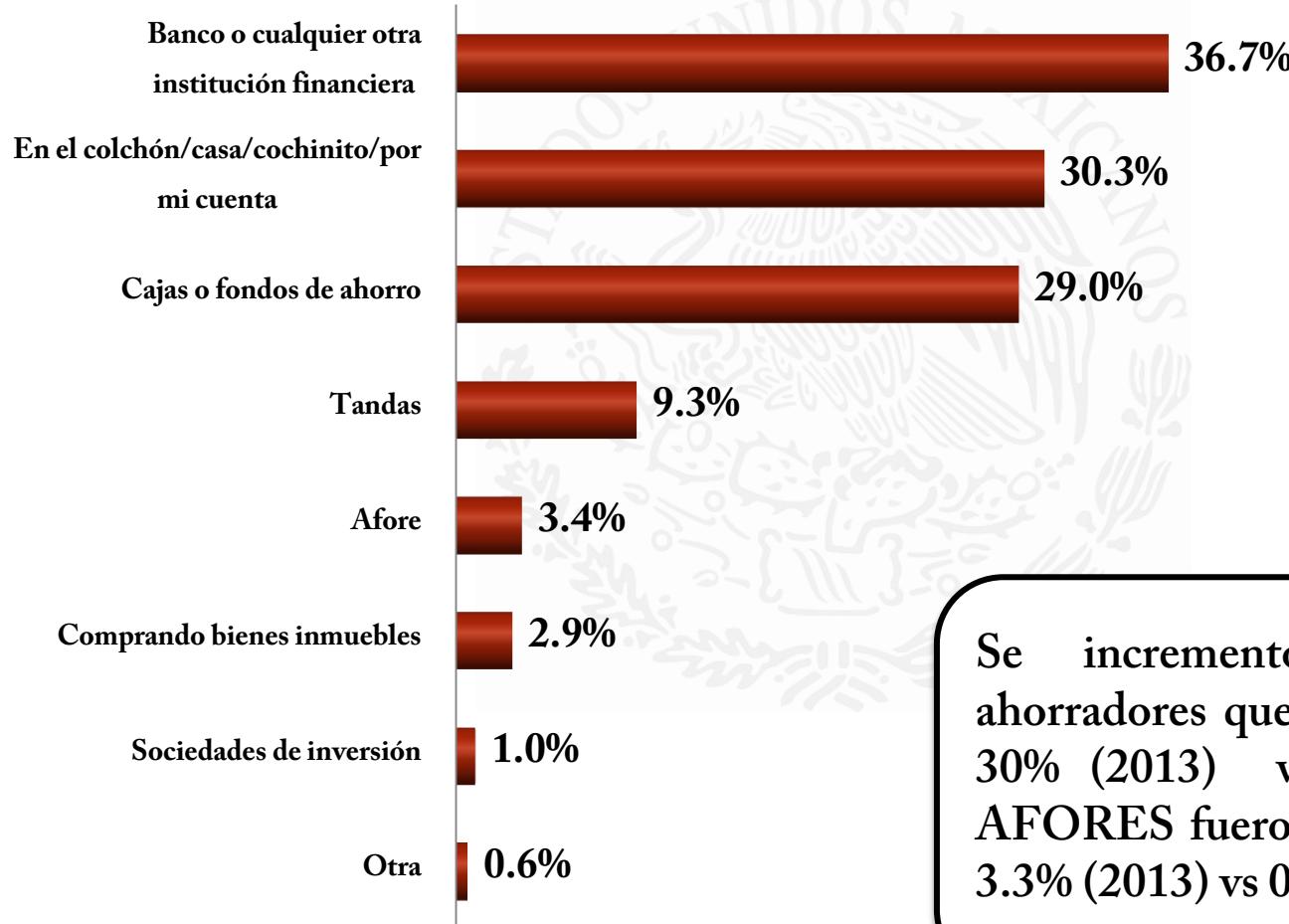
¿USTED ACOSTUMBRA AHORRAR?



El 34% de los encuestados declara tener el hábito de ahorrar (3.5 puntos porcentuales arriba del 2006)

Siete de cada diez de los que ahorran lo hacen para afrontar una emergencia y sólo el 7.2% lo hace para el retiro.

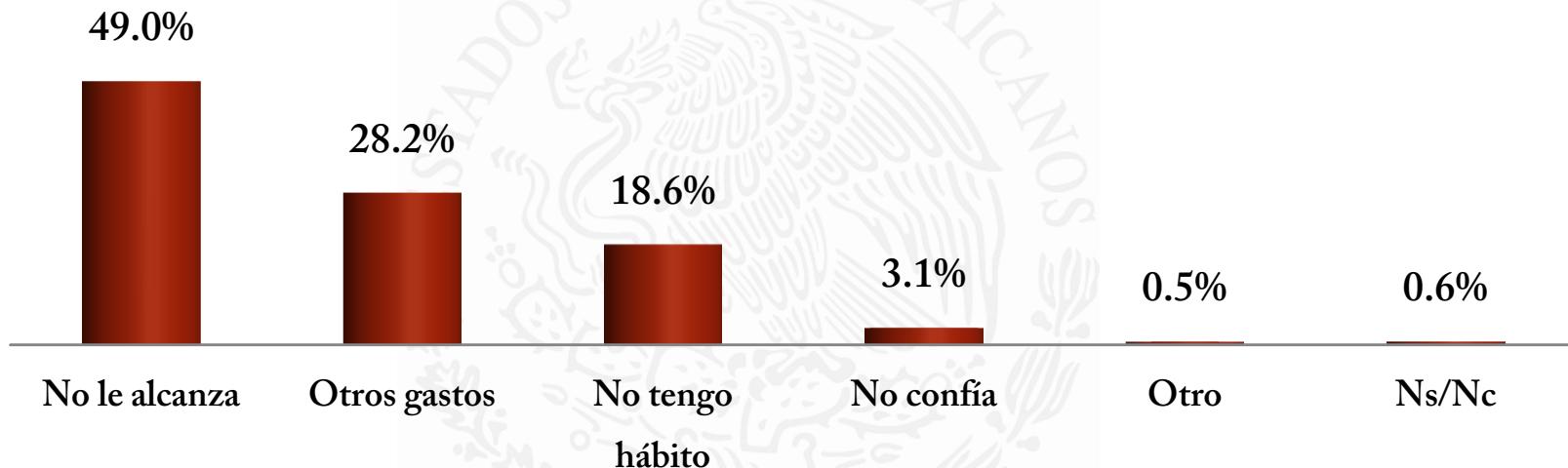
LA GENTE ACOSTUMBRA A AHORRAR EN...



Los ahorradores mencionaron varias formas de ahorrar; siendo en el 36.7% de las veces en una institución bancaria.

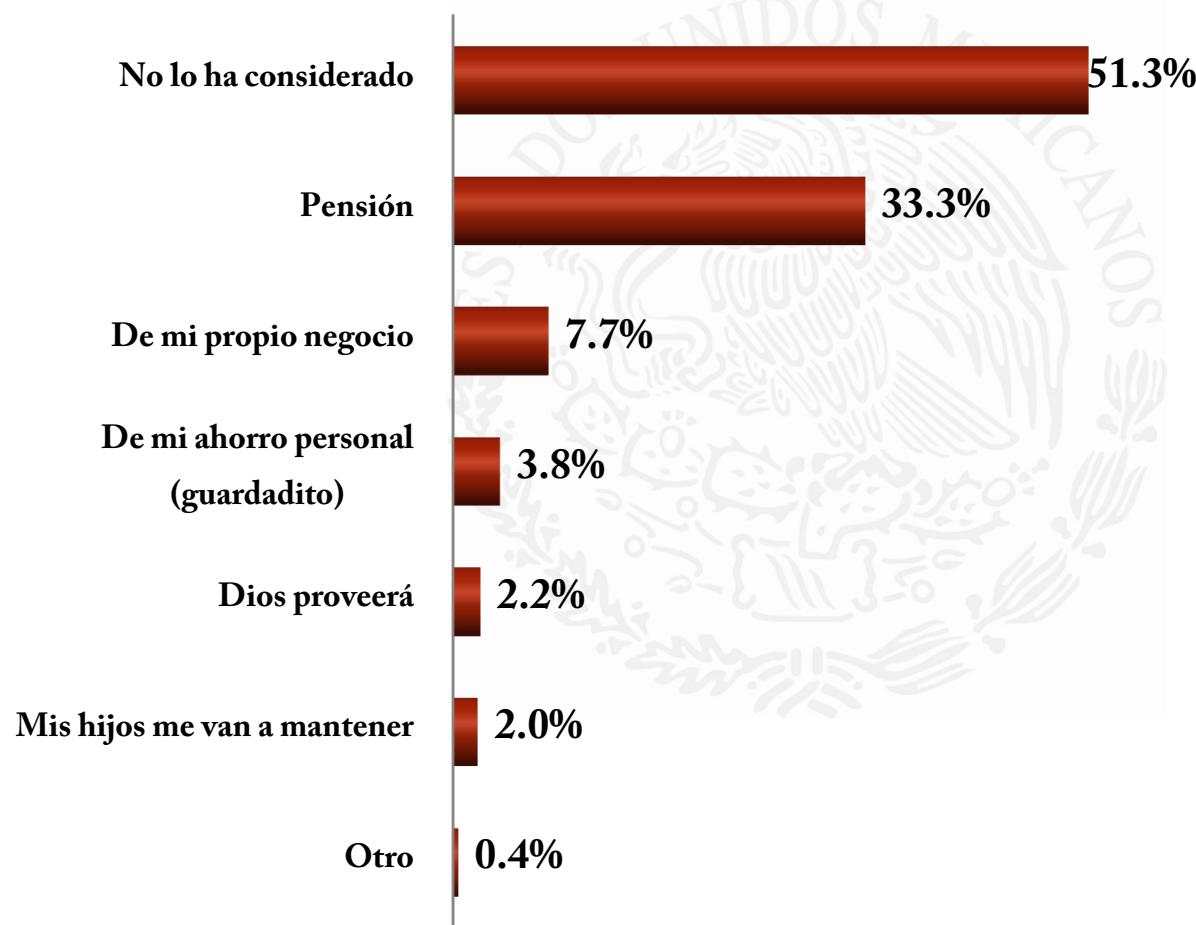
Se incrementó el número de ahorradores que lo guarda en su casa 30% (2013) vs 24% (2006) y las AFORES fueron mencionadas por el 3.3% (2013) vs 0% (2006).

¿CUÁL ES EL PRINCIPAL MOTIVO POR EL QUE USTED NO AHORRA EN ESTE MOMENTO?



De los encuestados, el 66% no ahorra; siendo el principal argumento el que no le alcanza (49%) y el segundo motivo es que destina el dinero a otros gastos (28%).

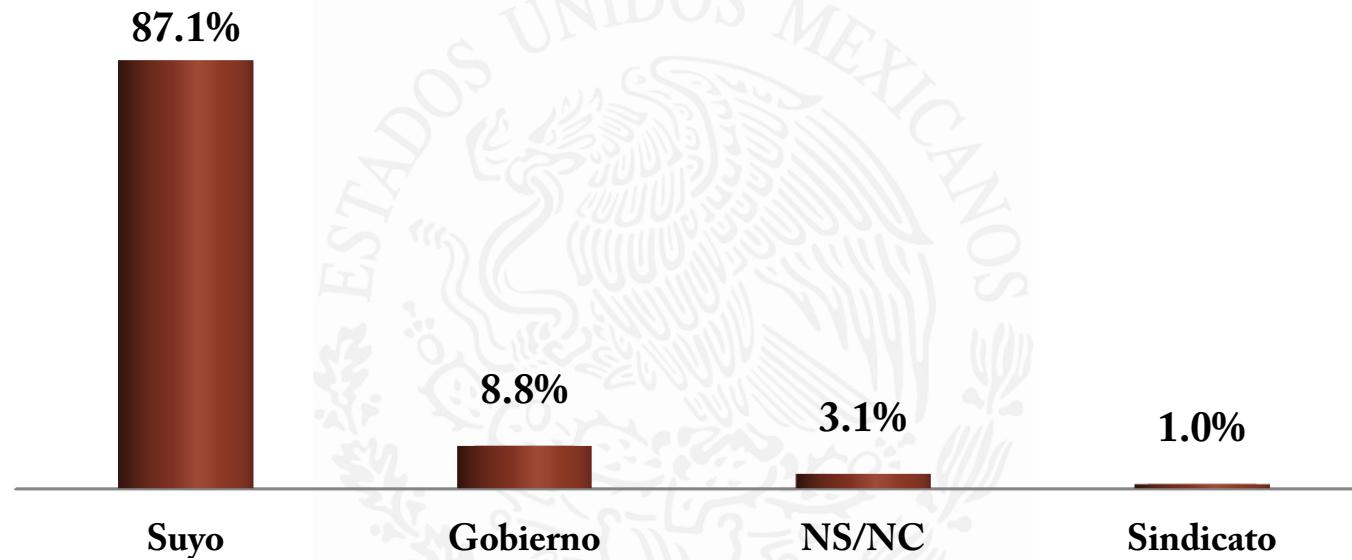
¿HA CONSIDERADO DE QUÉ VA A VIVIR EN SU VEJEZ?



De los encuestados que no ahoran, el 16% declara tener una forma alterna a la pensión. Pero el 51% no ha considerado esa situación.

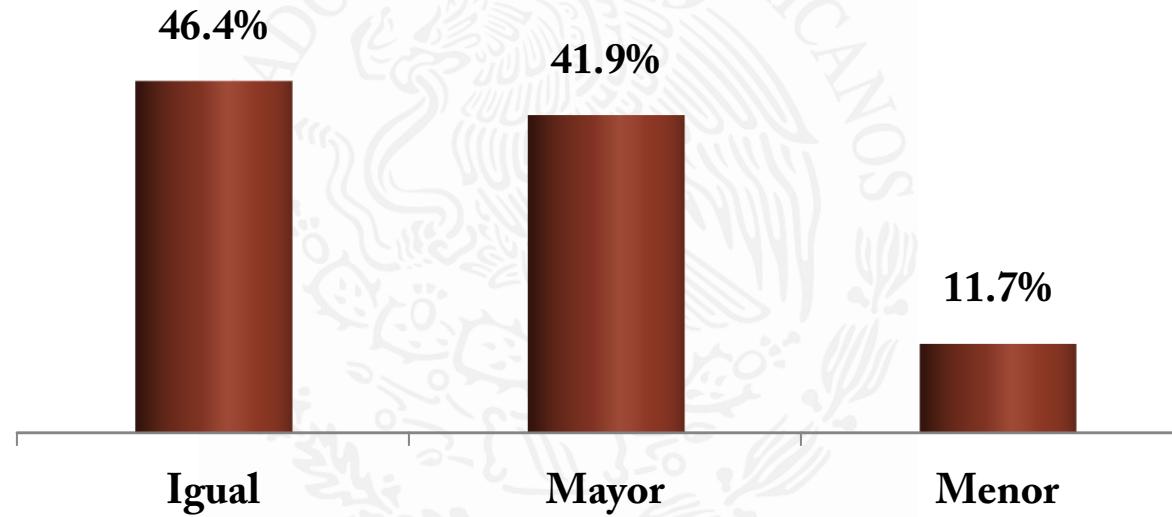
CONOCIMIENTO DEL SAR

¿A QUIÉN CREE QUE PERTENECE EL DINERO DE LA AFORE?



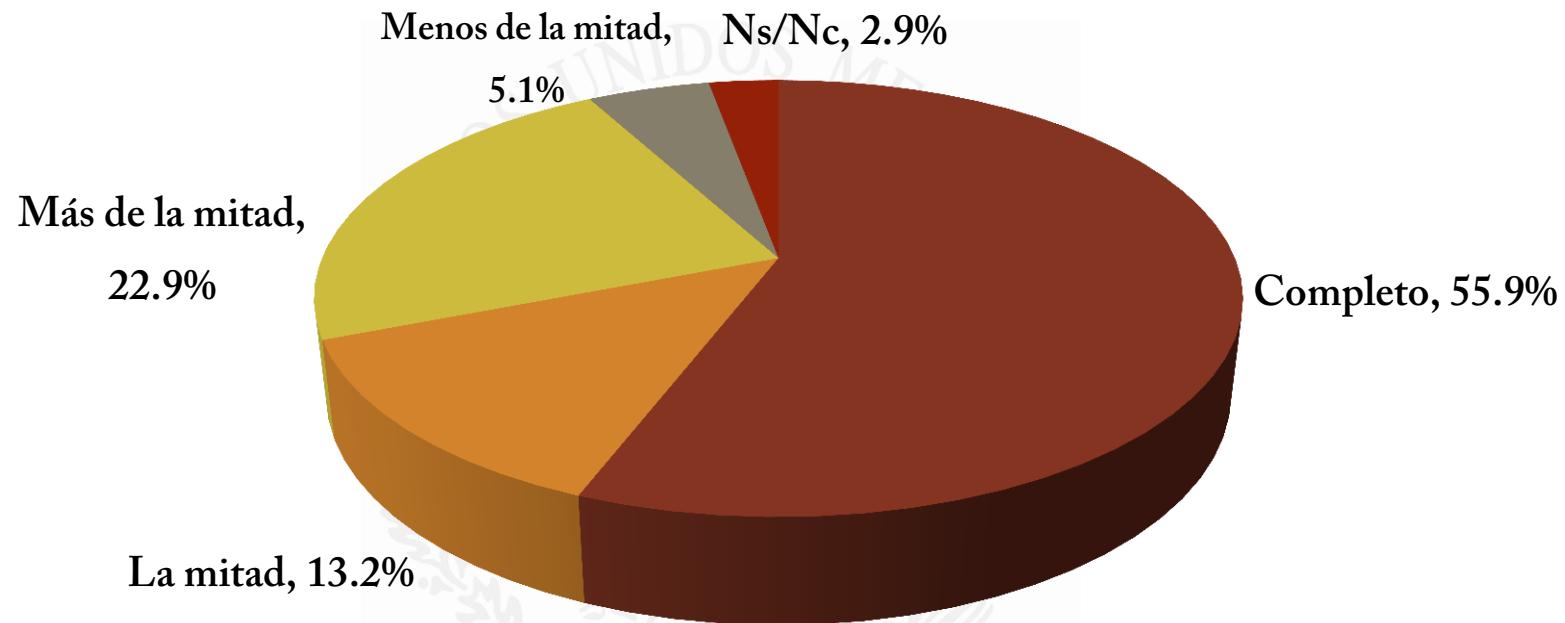
El 12.9% de los encuestados considera el dinero de la AFORE como ajeno.

¿ESPERA QUE SU PENSIÓN SEA MAYOR, IGUAL O MENOR A SU SALARIO ACTUAL?



El 88.3% considera que cuando se pensione, su ingreso será igual o mayor a su salario actual.

¿QUÉ PROPORCIÓN DE SU INGRESO ESPERA OBTENER?



El 56% de los encuestados esperan que al momento de su retiro la proporción de su ingreso sea completa.

Con respecto a 2006 (19.5%), aumentan los trabajadores que esperan obtener una proporción completa.

¿ESTÁ AHORRANDO PARA ALCANZAR ESTA META?

73.1%



NO

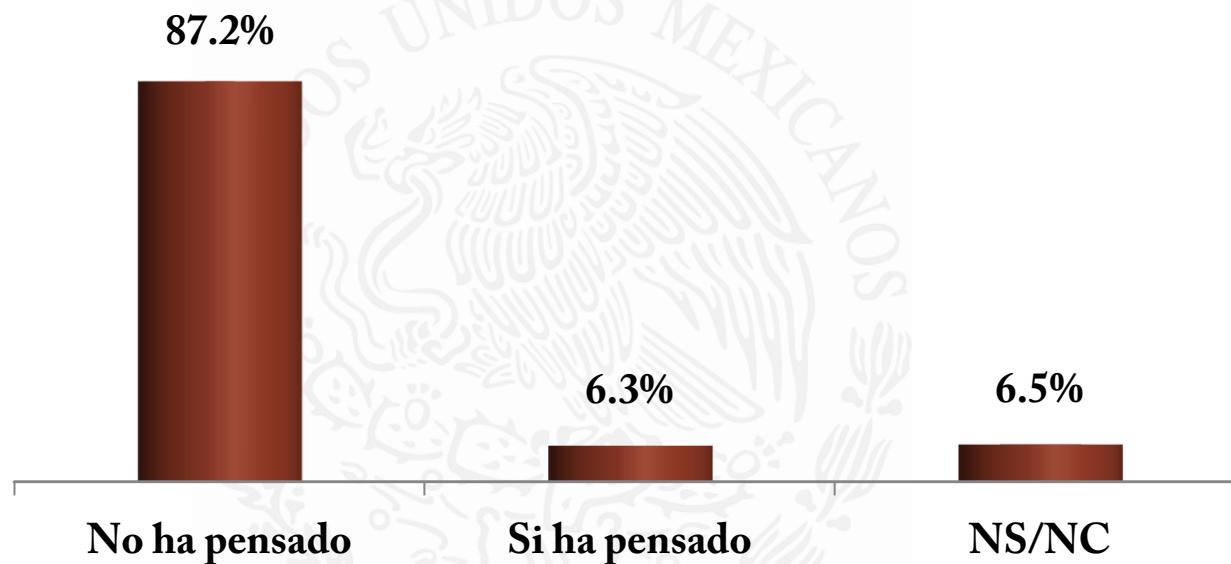
26.9%



SI

El 73% no ahorra para alcanzar la meta de tener un ingreso similar al actual al momento del retiro.

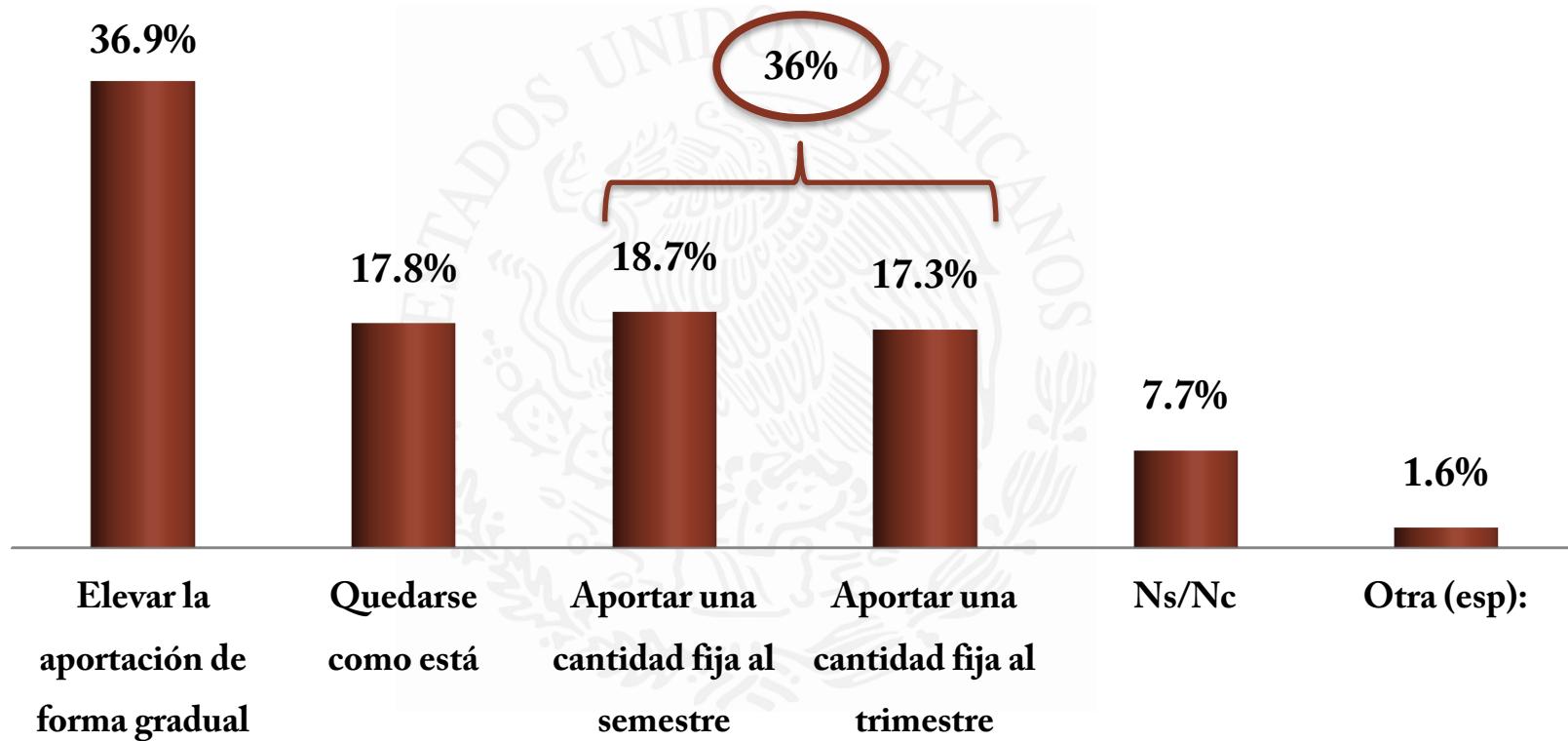
¿ALGUNA VEZ HA PENSADO CUÁNTO DEBE AHORRAR PARA TENER UNA PENSIÓN DE ACUERDO A SUS NECESIDADES Y ESTILO DE VIDA ACTUAL?



Solo el 6% de los encuestados ha pensado cuánto debe de ahorrar para tener un estilo de vida similar al actual.

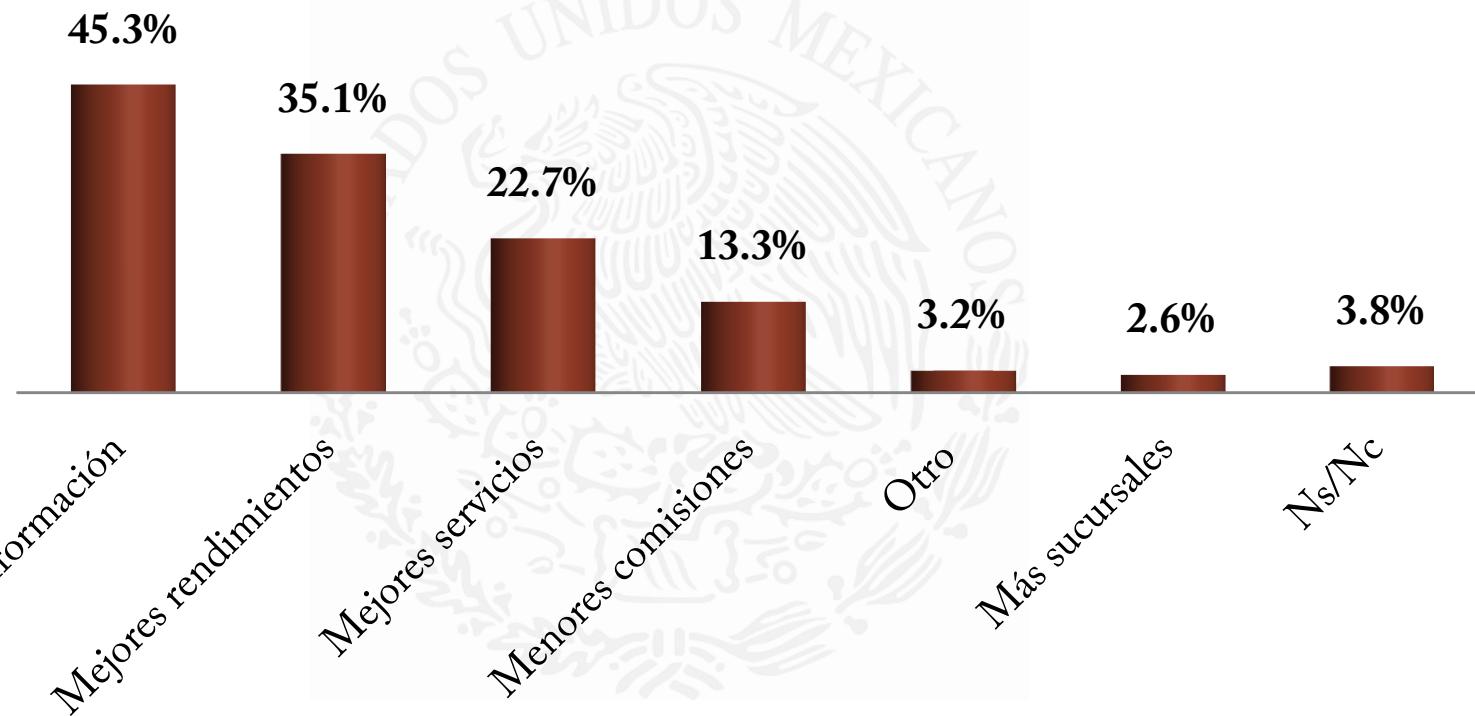
Con respecto a 2006, aumentaron los que no han pensado o que no saben.

¿QUÉ MÉTODO RECOMENDARÍA PARA TRABAJADORES APORTARAN MÁS A SU AFOR?



El 37% recomendaría que se elevara la aportación de manera gradual y el 36% que se podrían dar aportaciones fijas en determinados periodos.

¿QUÉ HARÍA FALTA PARA MEJORAR EL SISTEMA DE PENSIONES?

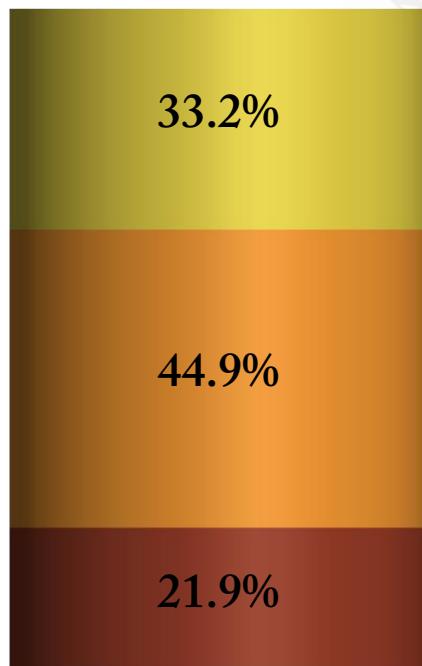


El 45% de los encuestados considera que una mejora al sistema sería proporcionar más información; el 35.1% sugiere mejorar el rendimiento.

CONOCIMIENTO DE SU AFOR

¿CÓMO CALIFICARÍA A SU AFORÉ ACTUAL?

■ 0 a 6 ■ 7 - 8 ■ 9 y 10



Calificación
Promedio 2013

7.7 >

Calificación
Promedio 2006

7.4

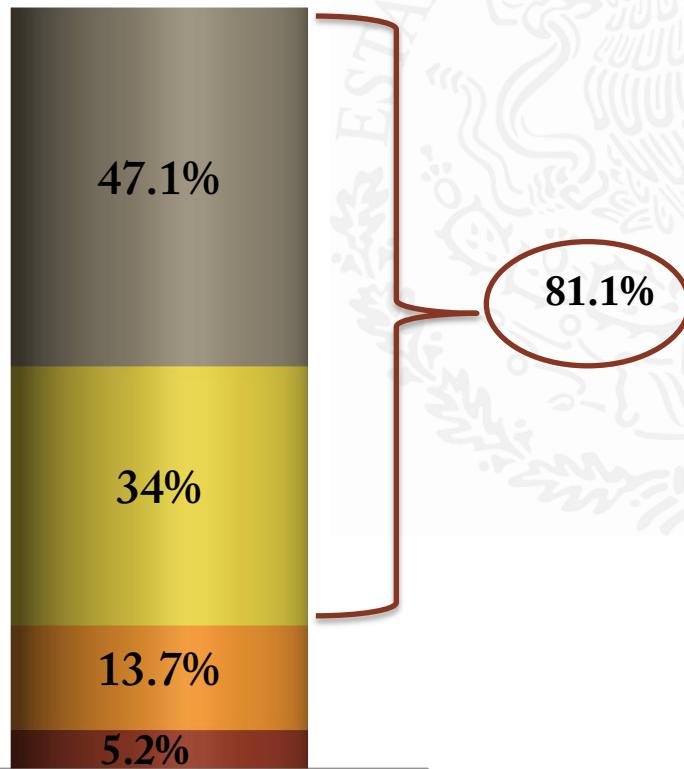
Uno de cada tres trabajadores le da calificación de 9 o 10.

¿CUÁLES DE ESTOS SERVICIOS LE OFRECE SU AFORE?



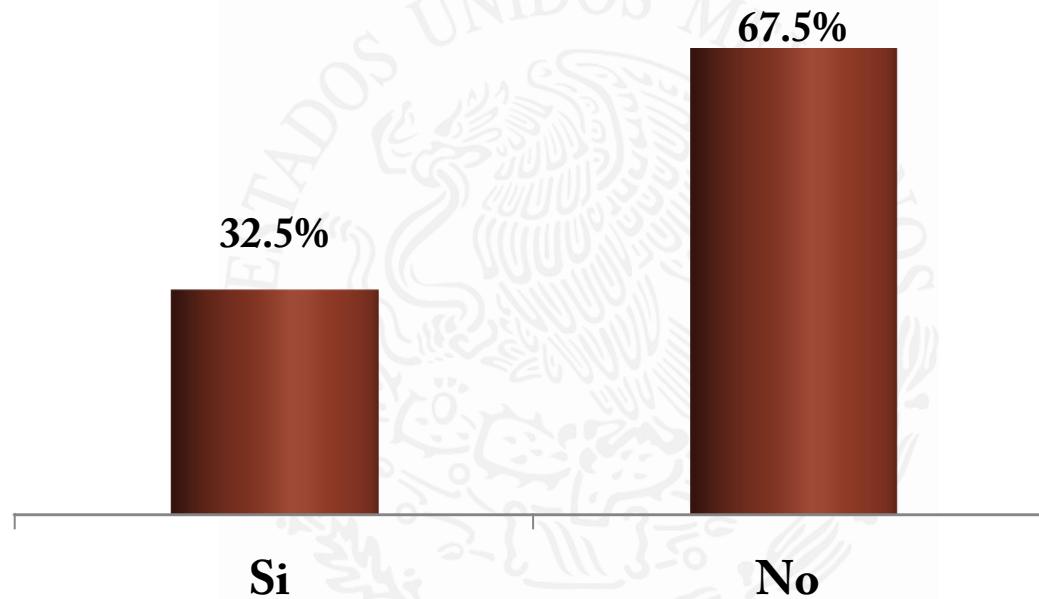
¿SI CONOCIERA EN QUÉ INVIERTE SU DINERO LA AFORE, SU CONFIANZA EN ELLA AUMENTARÍA?

■ Nada ■ Poco ■ Algo ■ Mucha



El 81% argumentó que su confianza en la AFORE aumentaría si supiera en qué se invierte el dinero.

¿CONOCE CUÁLES SON LAS RENDIMIENTOS QUE GENERA SU AFORE POR SUS AHORROS?



Más del 67% de los encuestados no conocen sobre las ganancias que obtienen de sus recursos ahorrados.

¿CÓMO SE INFORMA DE LAS GANANCIAS QUE GENERA SU AFORÉ?



El 32% conoce las ganancias que le genera el dinero en la AFORE y su principal medio ha sido el Estado de Cuenta.

RESULTADOS CONOCIMIENTO DE SU AFORÉ

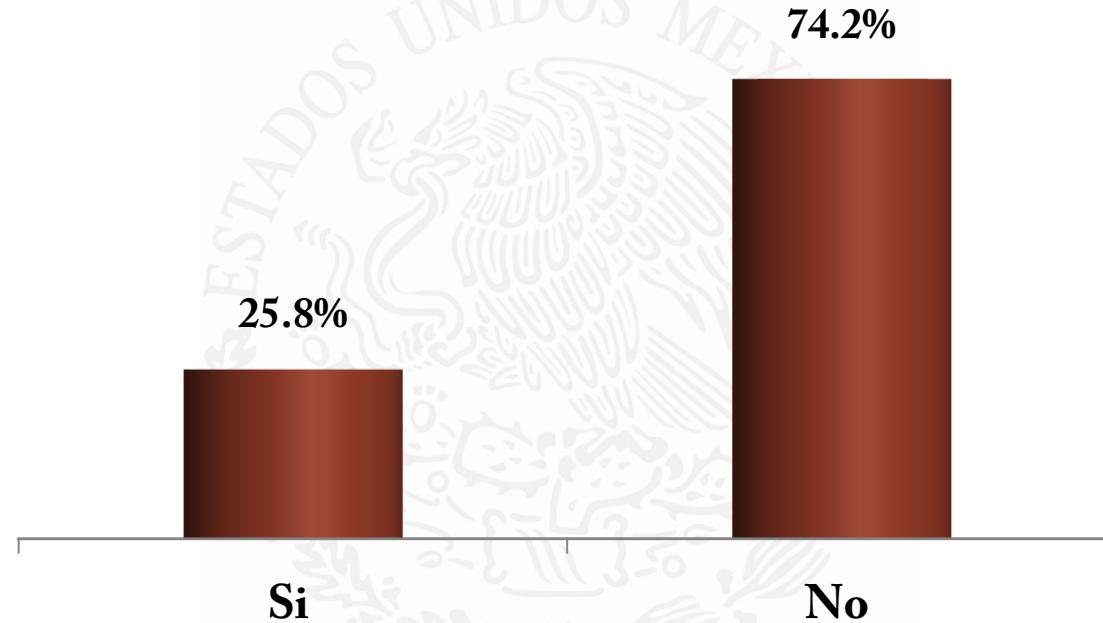
¿CREE QUE LA GANANCIA QUE LE HA DADO SU AFORÉ EN SU CUENTA INDIVIDUAL ES MAYOR, IGUAL O MENOR QUE EL QUE CONSEGUIRÍA EN OTRAS FORMAS DE AHORRO (BANCOS, CAJAS DE AHORRO, SOCIEDADES DE INVERSIÓN O TANDAS)?



El 41% considera que la ganancia que le ha dado su Afore es superior a la que le darían otras formas de ahorro.

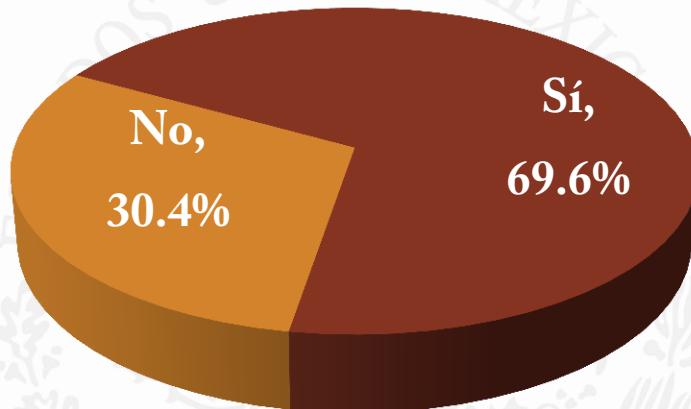
Con respecto a 2006 (19.8%), aumentó la proporción de los que consideran que lo que les ha dado la AFORE es mayor a otras formas de ahorro.

¿CONOCE CUÁNTO LE COBRA SU AFORE (ALGUNA COMISIÓN) POR ADMINISTRAR SUS AHORROS?



El 74% no conoce las comisiones que le cobra su AFORE.

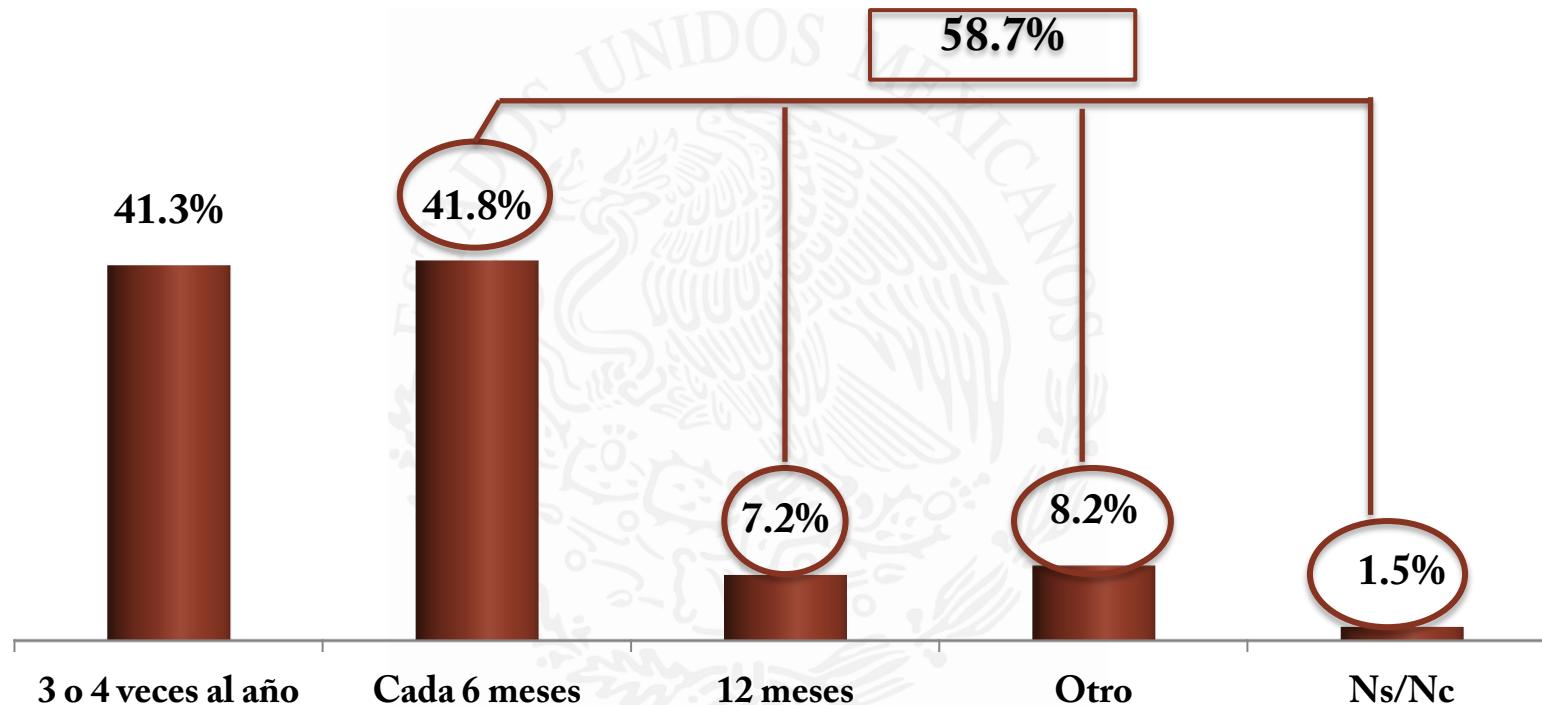
¿CONOCE LA CANTIDAD QUE TIENE EN SU CUENTA DE AHORRO PARA EL RETIRO?



El 69.6% dice conocer la cantidad de dinero que tiene en la AFORE.

En 2006 (44.3%) era menor el conocimiento de la cantidad ahorrada en la AFORE.

¿CADA CUÁNDO RECIBE SU ESTADO DE CUENTA DE AHORRO PARA EL RETIRO?



De quienes reciben el estado de cuenta, el 41.8% lo recibe en el periodo establecido y 58.7% declara otro periodo.



SERVICIOS QUE OFRECE LA AFOR

¿CÓMO CALIFICARÍA LOS SERVICIOS QUE LE DA SU AFORE?

■ Muy buenos

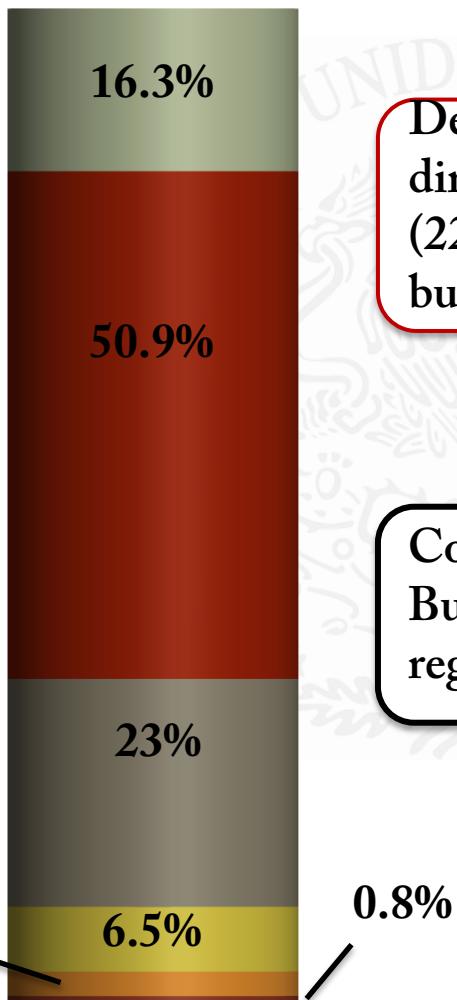
■ Buenos

■ Regular

■ Malos

■ Muy malos

■ NC



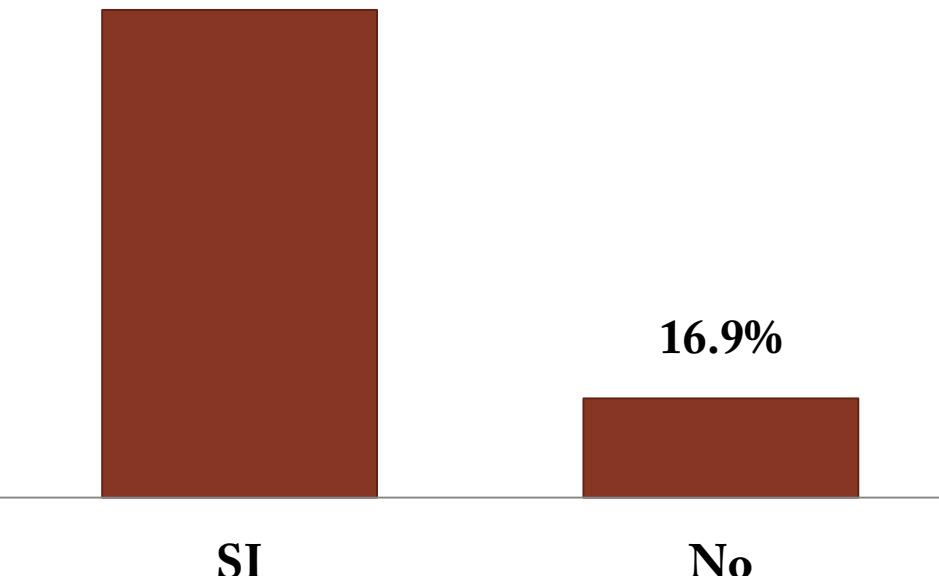
De los encuestados que han tenido contacto directo con la AFORE en los últimos 12 meses (22.1%), el 67% califica el servicio de bueno/muy bueno.

Con respecto a 2006, aumentó la calificación de Buenos/Muy buenos y bajó la consideración de regulares.

RESULTADOS SERVICIOS QUE OFRECE LA AFORE

¿LE DA SEGURIDAD SABER QUE LA AFORE MANEJA SU AHORRO?

83.1%



De los encuestados que han tenido contacto (22.1%), al 83% les da seguridad que la AFORE maneje su ahorro.

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA AFORE

¿CONSIDERA QUE LA INFORMACIÓN QUE RECIBE A TRAVÉS DE SU ESTADO DE CUENTA ES COMPLETA O INCOMPLETA?

86.3%



Completa

13.7%

Incompleta

De los encuestados que han recibido el estado de cuenta, el 86% considera que tiene información completa.

En 2006 (17.2%) se consideraba la información del Estado de Cuenta más incompleta.

66.5% ha recibido Estado de Cuenta

RESULTADOS

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA AFOR

¿CONSIDERA QUE LA INFORMACIÓN QUE RECIBE A TRAVÉS DE SU ESTADO DE CUENTA ES CLARA O CONFUSA?

79.5%



Clara

Confusa

66.5% ha recibido Estado de Cuenta

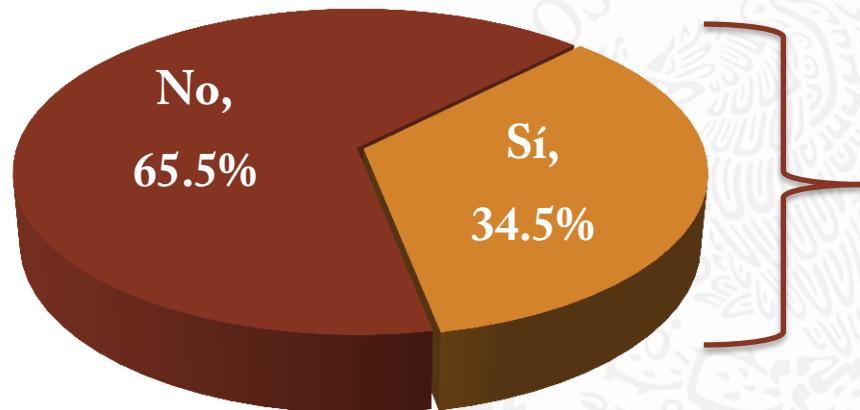
79% manifiesta que la información es clara.

En 2006 (27.4%) se consideraba la información del Estado de Cuenta más confusa.

RESULTADOS

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA AFORE

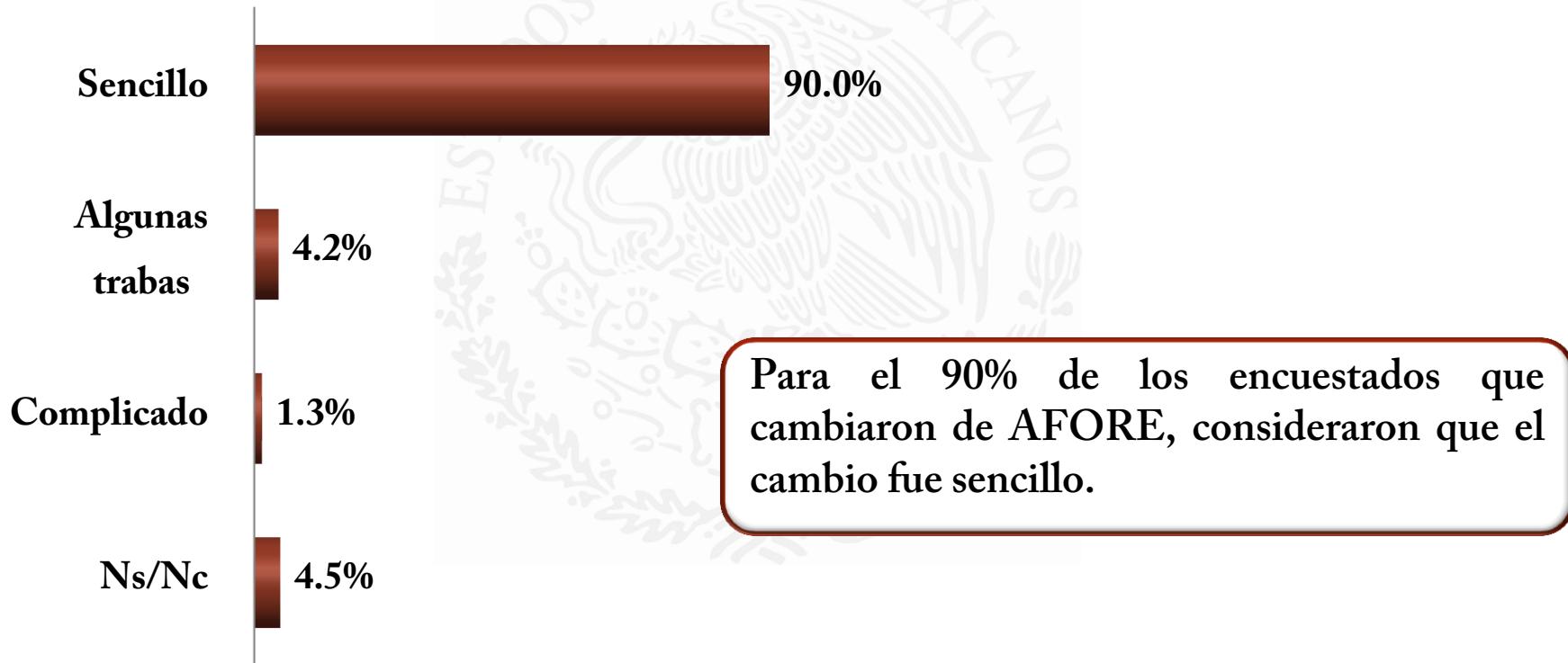
¿SE HA CAMBIADO ALGUNA VEZ DE AFORE?



- Rendimientos / Ganancias (52%)**
- Insistencia del representante de la AFORE (17%)**
- Sugerencia empresa / sindicato (13%)**
- Nombre de la AFORE (10%)**
- Comisiones / Cobro (8%)**

El 34% de los encuestados declaró que se ha cambiado de AFORE, y su principal razón fue tener mejores rendimientos o ganancias.

¿CÓMO FUE EL TRÁMITE PARA CAMBIAR DE AFORE?

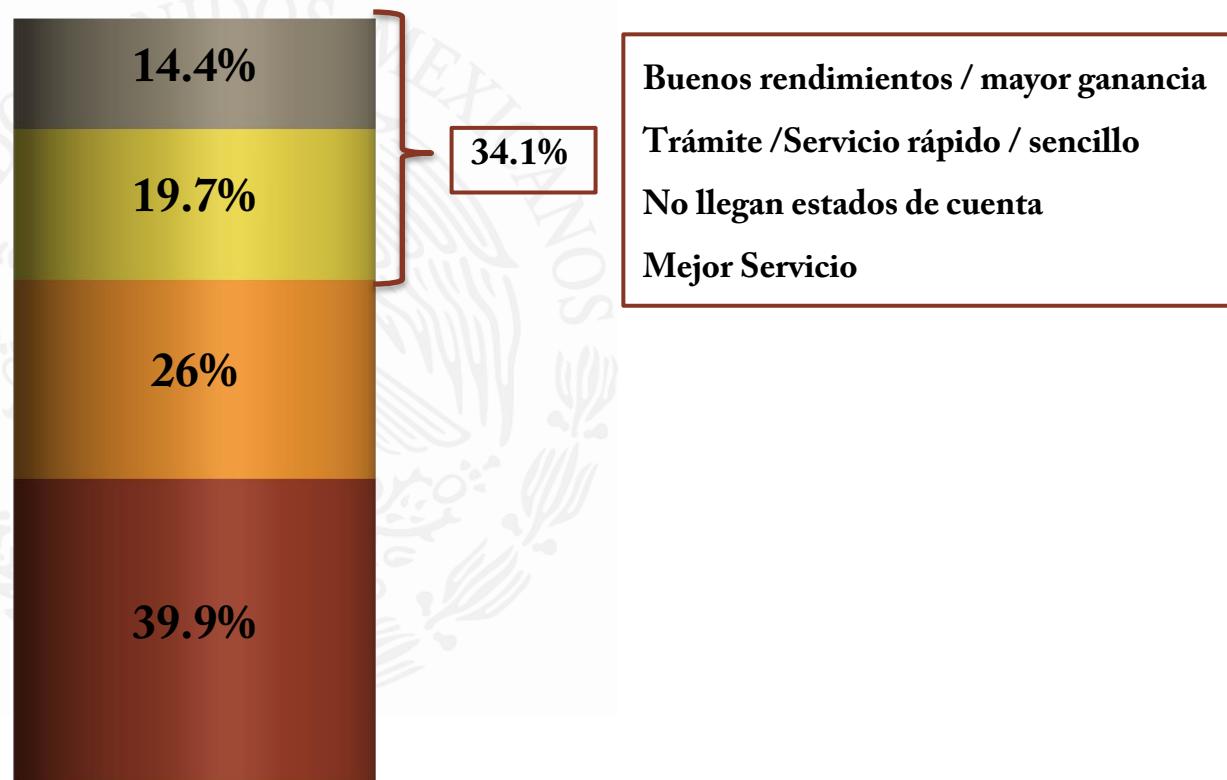


RESULTADOS

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA AFORE

¿QUÉ TAN PROBABLE ES QUE SE CAMBIE DE AFORE EN EL FUTURO?

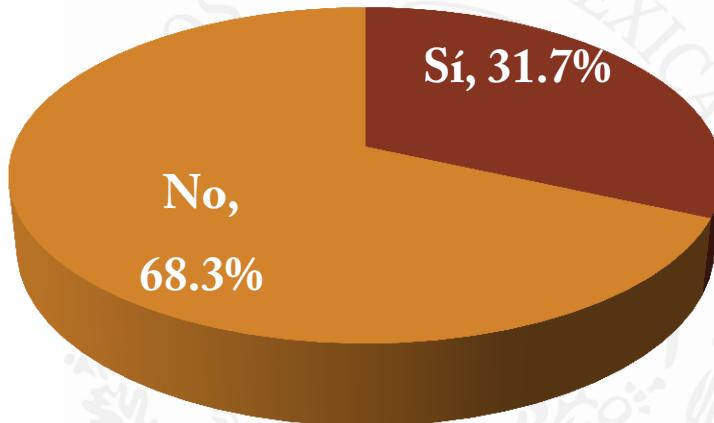
- Muy probable
- Algo probable
- Poco probable
- Nada probable



Con respecto a 2006, bajó la probabilidad de cambio de AFORE (42% muy/algo probable).

APORTACIONES Y RETIROS

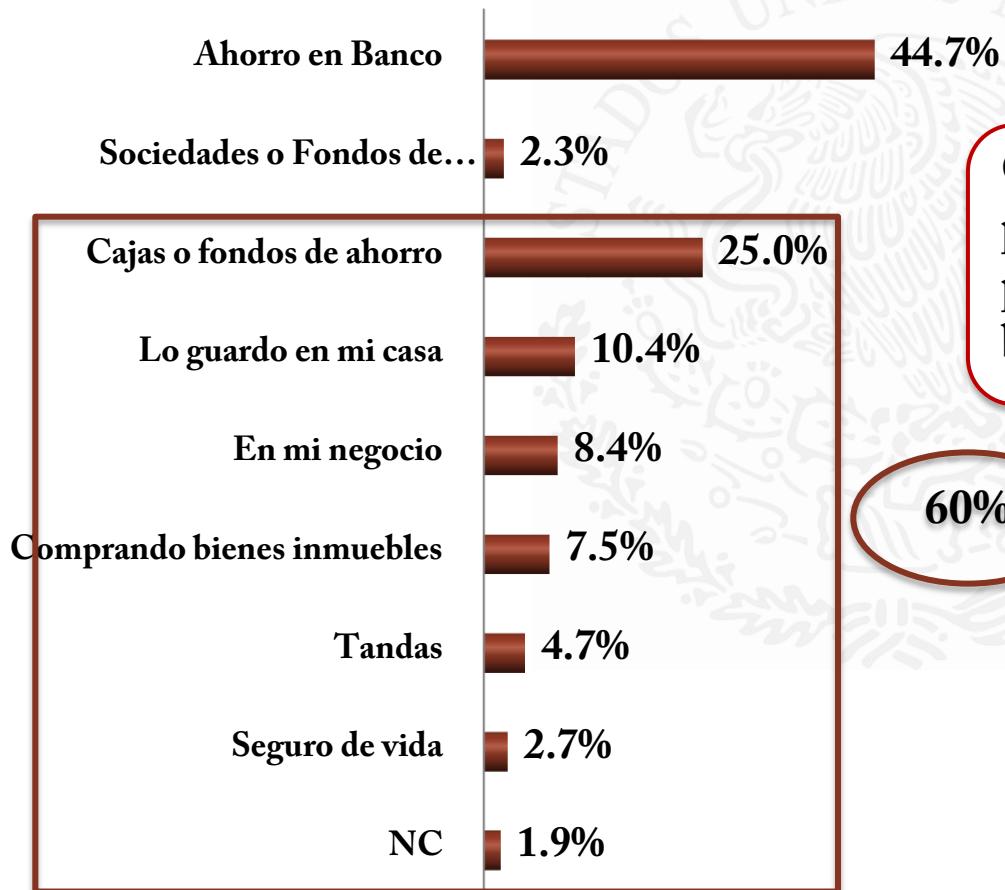
¿HA PENSADO EN OTRA FORMA DE AHORRAR PARA SU RETIRO ADEMÁS DE SU AFORO?



El 32% sí ha pensado en otra forma de ahorrar para el retiro.

El 68% de los encuestados no contemplan otra forma de ahorro para el retiro.

¿DE QUÉ FORMA AHORRA PARA ESTA ETAPA DE SU VIDA?



Quienes contemplan otra forma de ahorro para el retiro (32%), mencionan como principal opción instituciones NO bancarias (60%).

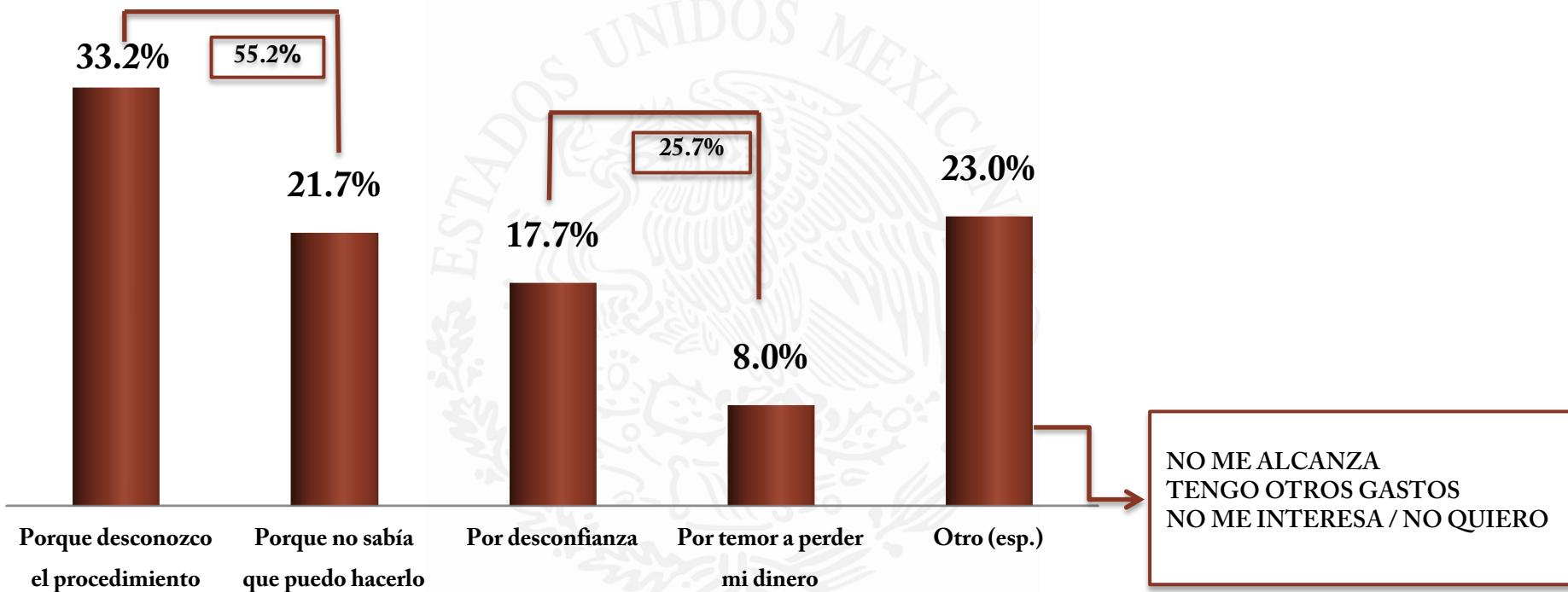
60%

¿HA REALIZADO ALGUNA APORTACIÓN VOLUNTARIA A SU AFORÉ?



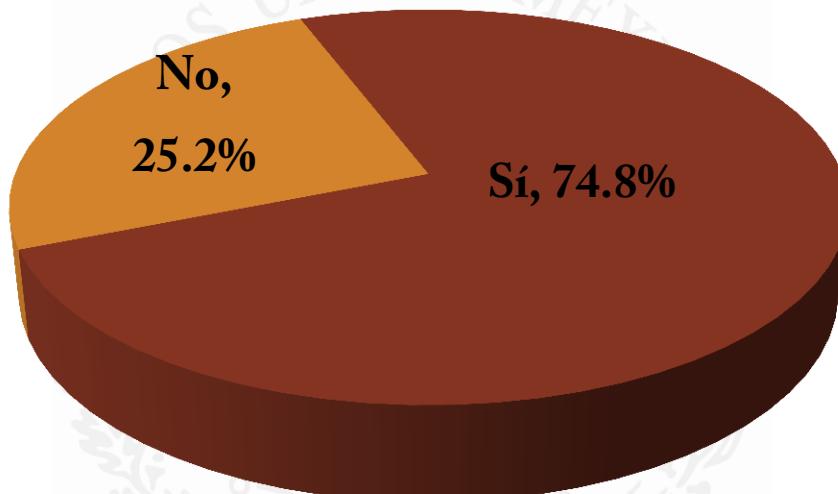
Solo un 2.6% declaró haber realizado aportaciones voluntarias a su AFORÉ. En promedio registraron 6 aportaciones.

¿POR QUÉ NO HA REALIZADO APORTACIONES VOLUNTARIAS A SU AFORO?



55% de los que no aportan voluntariamente es por desconocimiento y 26% por desconfianza.

¿SABÍA QUE PUEDE REALIZAR RETIROS DE SU CUENTA DE AFORÉ?



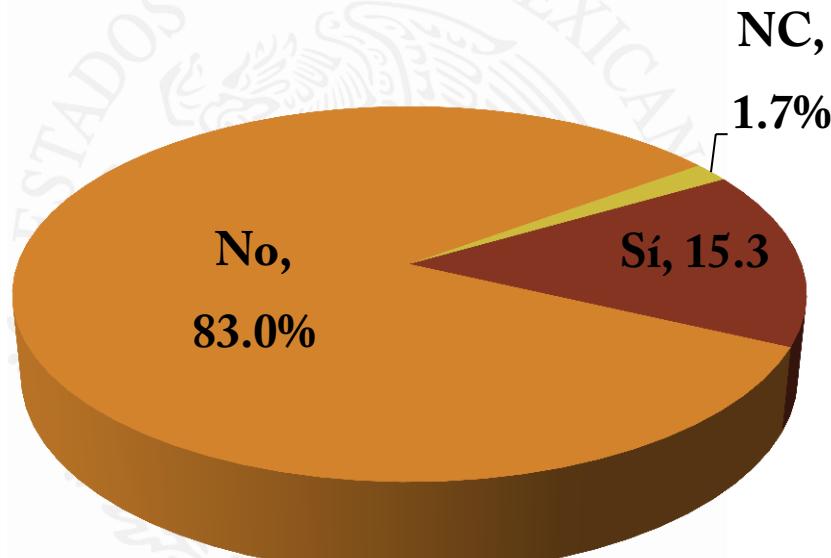
Para el 74% que sabe que puede realizar retiros de su cuenta de AFORÉ, 91% de las menciones fue relativo a en caso de desempleo.



INFORMACIÓN Y MEDIOS DE CONTACTO

RESULTADOS INFORMACIÓN Y MEDIOS DE CONTACTO

¿ALGUNA VEZ HA UTILIZADO INTERNET PARA CONSULTAR ALGO RELACIONADO A SU AFORÉ (E-SAR, PÁGINA CONSAR, PÁGINAS AFORES)?



El 15% de los encuestados ha utilizado el Internet para consultar algo referente a su AFORÉ y sólo e 39% utilizaría alguna red social para este fin.

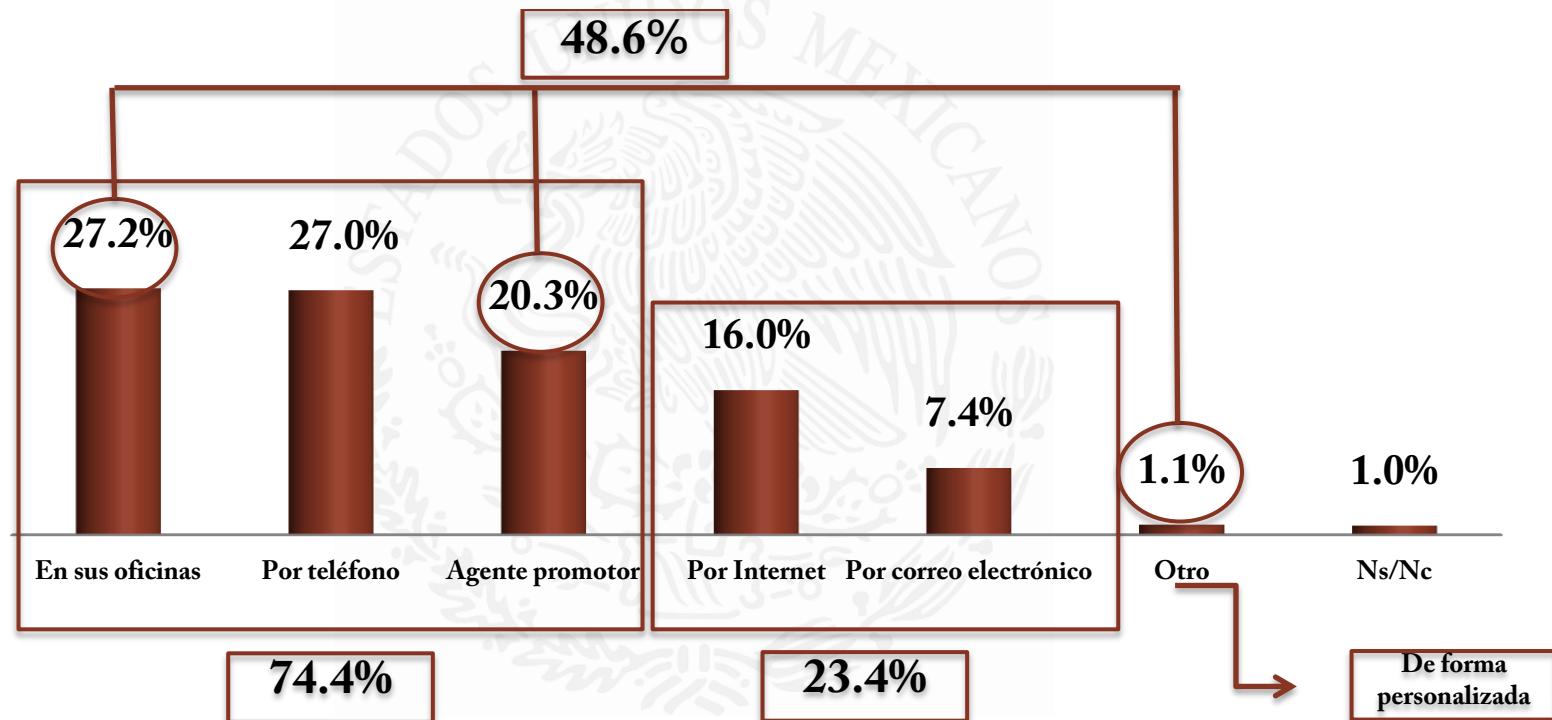
¿QUÉ FUE LO QUE CONSULTÓ POR INTERNET RELACIONADO CON SU AFOR?



RESULTADOS

INFORMACIÓN Y MEDIOS DE CONTACTO

¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO LE GUSTARÍA CONTACTAR A SU AFORÉ?



74% de los encuestados prefieren contactar a la AFORÉ de manera personal (a través de oficinas, teléfono o agente promotor) y el 23% de forma electrónica.

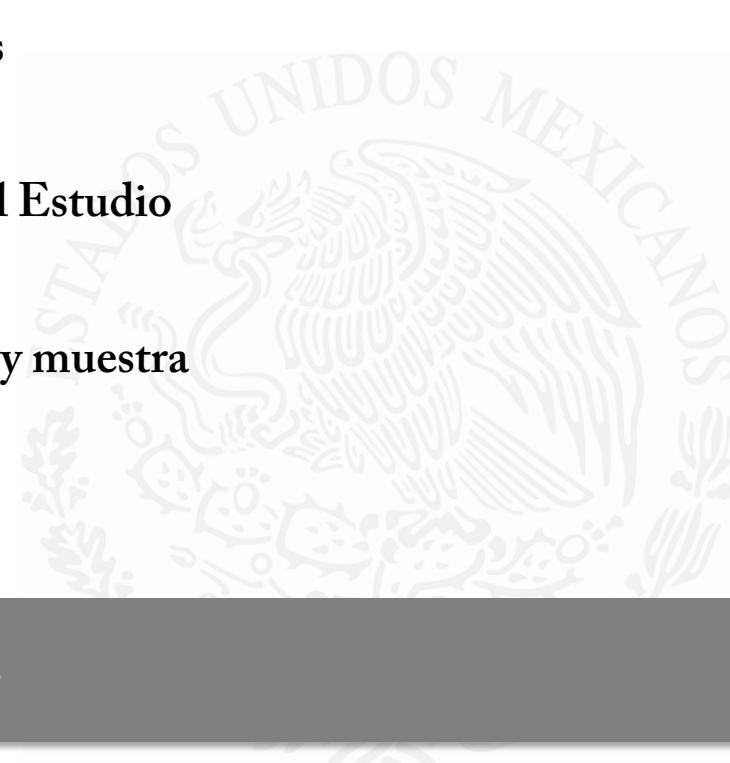
I. Antecedentes

II. Objetivos del Estudio

III. Metodología y muestra

IV. Resultados

V. Conclusiones



- Solo una **tercera parte ahorra** y el principal motivo es **para emergencias** (75%).
Sólo el 7.2% ahorra para el retiro, adicional a su Afore.
 - De 2006 a 2013, el hábito de ahorrar pasó de 30.5% a 34% de la población; el principal argumento es que no le alcanza 49%; lo que ahorran es principalmente para enfrentar emergencias (75%).
 - Se muestra muy bajo conocimiento e interés sobre cómo incrementar el monto de la pensión.
- Los trabajadores no tienen del todo claro **los rendimientos** que reciben, y por ello la mayoría **no los percibe atractivos**. No identifican la comisión que pagan.
 - El 60.5% de los trabajadores dice conocer la ganancia que les genera el dinero en la AFORy tres de cada cinco la considera “regular”.
 - El 74.2% de los trabajadores no conoce las comisiones que le cobra su AFOR.

➤ El 55.9% cree que va recibir el 100% de su salario actual sin hacer Aportaciones Voluntarias (AV).

- El 69.6% dice conocer la cantidad de dinero que tiene en la AFOR, pero existe confusión sobre la cantidad que van a recibir en el futuro.
- Visualizan a la AFOR como apoyo al desempleo.
- Los segmentos menos relacionados con los beneficios de la AFOR son los niveles en los que existe mayor desconocimiento: D+, D/E.

➤ Pocas personas realizan Aportaciones Voluntarias por desconocimiento y desconfianza

- Sólo el 2.6% de la población ha realizado Aportaciones Voluntarias.
- El 97.4% no han realizado Aportaciones Voluntarias por desconocimiento del proceso (55.2%) y desconfianza (25.7%).
- La población más proclive a hacer Aportaciones Voluntarias es la que muestra tengan mayor conocimiento del Sistema, aunque desconozca el detalle del monto que recibirá de pensión.

- El **conocimiento** del destino **de los recursos** aumentaría significativamente la **confianza y posicionaría a la AFORE como una opción de inversión.**
 - El 45% identifica qué es el SAR; el 38.1% confía en el sistema de AFORES y 12.9% desconoce a quién pertenece el dinero. Mejorar este conocimiento y percepción debe ser el enfoque de la educación financiera que se emprenda en el SAR.
 - Los segmentos que muestran más involucramiento con el sistema son los niveles medio-alto. Un motivador para involucrarse en el sistema es conocer los beneficios, y rendimientos.
- Se detecta una **mejora en la percepción y entendimiento de los estados de cuenta**. Sin embargo, con relación a 2006, más gente declara no recibirlo.
 - En 2006 solo el 79% de los que recibían su Estado de Cuenta consideraba la información completa y 69.3% clara; en 2013, los mismos indicadores aumentan a 86.3% y 79.5% , respectivamente.
- El 50.7% está satisfecho con su AFORE y 65.9% desea mantenerse en ella.



CONOCIMIENTO Y PERCEPCIÓN DEL SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO ENCUESTA NACIONAL - 2013



Agosto 2013