



# Reporte de resultados

***“Estudio para analizar el sistema de pensiones de capitalización individual en los países miembros de la AIOS”***

## **REPORTE GENERAL**

© 2015 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

ABRIL 2016

**GAME CHANGERS**



# Contenido de la presentación

<b>1.</b>	Objetivos	<b>7.</b>	Conocimiento del sistema y de las administradoras de fondos de pensiones
<b>2.</b>	Metodología	<b>8.</b>	Servicios
<b>3.</b>	Principales hallazgos	<b>9.</b>	Confianza en el sistema de pensiones y en las administradoras de fondos de pensiones
<b>4.</b>	Información laboral y previsión del futuro	<b>10.</b>	Reformas / Cambios paramétricos
<b>5.</b>	Hábitos de ahorro	<b>11.</b>	Demográficos
<b>6.</b>	Ahorro voluntario / Adicional	<b>12.</b>	Recomendaciones



## 1. OBJETIVOS

# Objetivos del estudio:

- Conocer el grado de satisfacción de los latinoamericanos respecto a su sistema de pensiones de capitalización individual en sus respectivos países
- Conocer el grado de cultura previsional de los países miembros de la AIOS
- Medir las expectativas que tienen los trabajadores latinoamericanos respecto a su sistema de pensiones de capitalización individual





## 2. METODOLOGÍA

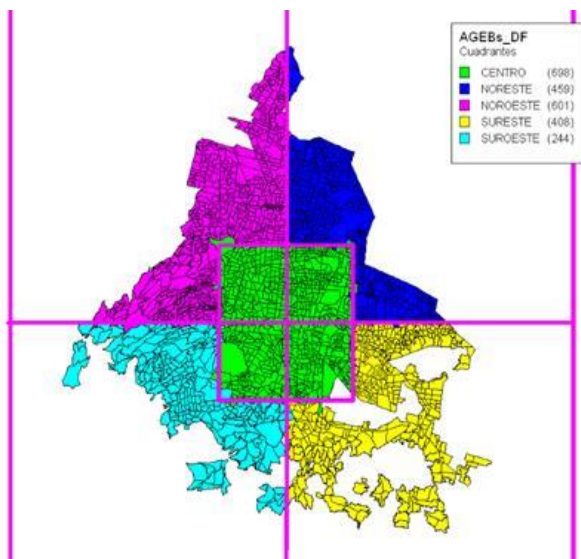
# Ficha metodológica

<b>Tipo de entrevista</b>	Cara a cara en viviendas.
<b>Público objetivo</b>	Mujeres y hombres de 25 a 60 años de edad que tiene una cuenta individual AFORE/AFP, todos los niveles socioeconómicos.
<b>Tamaño de la muestra</b>	<p>3,210 entrevistas cara a cara en viviendas distribuidas en las capitales de los países miembros de la AIOS:</p> <p>Santiago, Chile: 400 entrevistas.</p> <p>Bogotá, Colombia: 403 entrevistas.</p> <p>San José, Costa Rica: 403 entrevistas.</p> <p>Distrito Federal, México: 401 entrevistas.</p> <p>Lima, Perú: 401 entrevistas.</p> <p>Santo Domingo, República Dominicana: 402 entrevistas.</p> <p>Montevideo, Uruguay: 400 entrevistas.</p> <p>Panamá, Panamá: 400 entrevistas divididas de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 205 entrevistas a empleados o ex empleados públicos</li> <li>• 195 entrevistas a afiliados del sector privado</li> </ul>
<b>Margen de error</b>	<p>La muestra de cada país tiene un margen de error teórico para las estimaciones globales de <math>\pm 4.9\%</math> al 95% de confianza.</p> <p>Al integrar las muestras de todos los países se tiene un margen de error teórico para las estimaciones globales de <math>\pm 1.7\%</math> al 95% de confianza.</p>
<b>Fecha de levantamiento</b>	Del 29 de julio al 5 de octubre de 2015.



# Ficha metodológica / México

Unidad de muestreo: AGEB. Método de selección de la muestra: Polietápico y estratificado

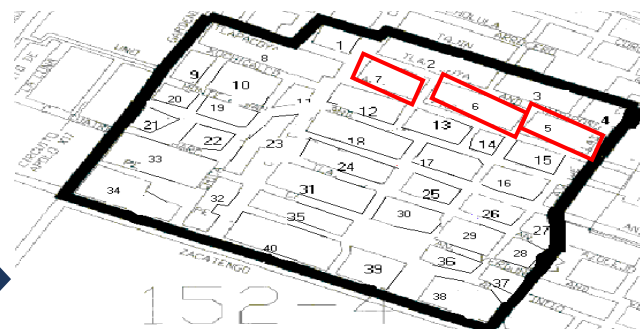


**Estratificación** en 5 cuadrantes del Distrito Federal: Centro, Noreste, Noroeste, Sureste, Suroeste.

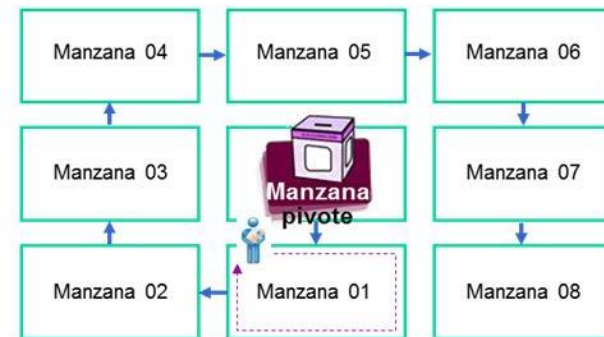
\*La metodología utilizada para cada uno de los países fue similar a la aplicada en México, cambiando la unidad de muestreo según el país y la segmentación del área geográfica por cada una de las capitales.

De igual forma a pesar de que se utilizó un instrumento de medición “*Master*”, con el apoyo de los Órganos reguladores participantes se contextualizó y adaptó el instrumento de medición en cada país. Para fines del presente reporte de resultados, se utilizó el cuestionario “*Master*” por lo cual se observarán variaciones en la redacción de las preguntas, así como en las opciones de respuesta presentadas por cada país.

Por lo anterior, y para hacer referencia a los Órganos reguladores, Administradoras u Operadoras de los países involucrados en el estudio se utiliza “AFP / AFORE” a fin de homologar la presentación de resultados sin exclusión alguna.



Para la selección de AGEBs se utilizó un método **aleatorio simple**. Una vez definidas las AGEBs en muestra, dentro de cada AGEB se selecciona la manzana de inicio utilizando un método aleatorio simple (se seleccionó 2 manzanas por AGEB).



**Selección del hogar:** una vez identificada la manzana, se recorre el AGEB conforme a las manecillas del reloj partiendo de la esquina noroeste, y los hogares se seleccionan utilizando un salto sistemático simple

### 3. PRINCIPALES HALLAZGOS



# Principales hallazgos

## HÁBITOS DE AHORRO

- El tiempo promedio que llevan cotizando los entrevistados en el Sistema de Pensiones es de 11 años. La edad promedio a la que tienen previsto jubilarse es a los 60 años.
- La mayoría de los entrevistados considera que vivirá de su ahorro para el retiro o pensión cuando llegue el momento de jubilarse, como segunda opción se encuentra vivir de un negocio propio.
- En cuanto la finalidad del ahorro, los entrevistados declaran que lo hacen para solventar algún imprevisto o alguna emergencia y para comprar una casa o un terreno.
- Los gastos más importantes para los entrevistados son los alimentos, la educación y el transporte. En promedio, los entrevistados le asignan al ahorro el 18% de sus ingresos mensuales.

## CONOCIMIENTO DEL SISTEMA Y DE LAS AFP/AFORE

- En general, más del 80% de los entrevistados sabe en qué AFP/AFORE está. Por otra parte, el 38% en promedio, tiene conocimiento de que hay una institución que vigila a las AFP/AFORE, de los cuales el 12% se ha dirigido alguna vez a dicho organismo y el 42% afirma conocer el nombre de la dependencia.
- Los conceptos mejor valorados para ayudar a incrementar el monto final de la pensión son:
  - los años que ha trabajado en el sector formal y contribuido a su cuenta de ahorro para el retiro (65%);
  - el monto de las aportaciones obligatorias a la cuenta individual (57%);
  - la edad de jubilación (55%);
  - el ahorro voluntario que realice a la cuenta individual (55%);
  - los rendimientos que genera la AFP/AFORE (47%); y la comisión/cobro que realice la AFP/AFORE (42%).
- En general hay un desconocimiento de cuánto estiman que recibirán de su pensión; la mayoría de los entrevistados consideran que no recibirán más allá de la mitad de su último salario como pensión.

# Principales hallazgos

## SATISFACCIÓN Y CONFIANZA HACIA LAS AFP/AFORE

- Cerca del 50% de los entrevistados declaró tener mucha confianza/ algo de confianza en su actual Administradora de Fondo de Pensiones.
- El 35% de los entrevistados considera que su Sistema de Pensiones AFP / AFORE sí tiene beneficios concretos.
- Tranquilidad y que los recursos de la cuenta son suyos, son los principales beneficios percibidos por los entrevistados sobre el Sistema de Pensiones.
- Entre las principales áreas de oportunidad para mejorar los servicios de las AFP/AFORE y la confianza en ellas son: dar más información y mejorar el servicio y mejorar los rendimientos.
- En términos generales, el 45% de los entrevistados se encuentra satisfecho con los servicios que le ha brindado su Administradora.

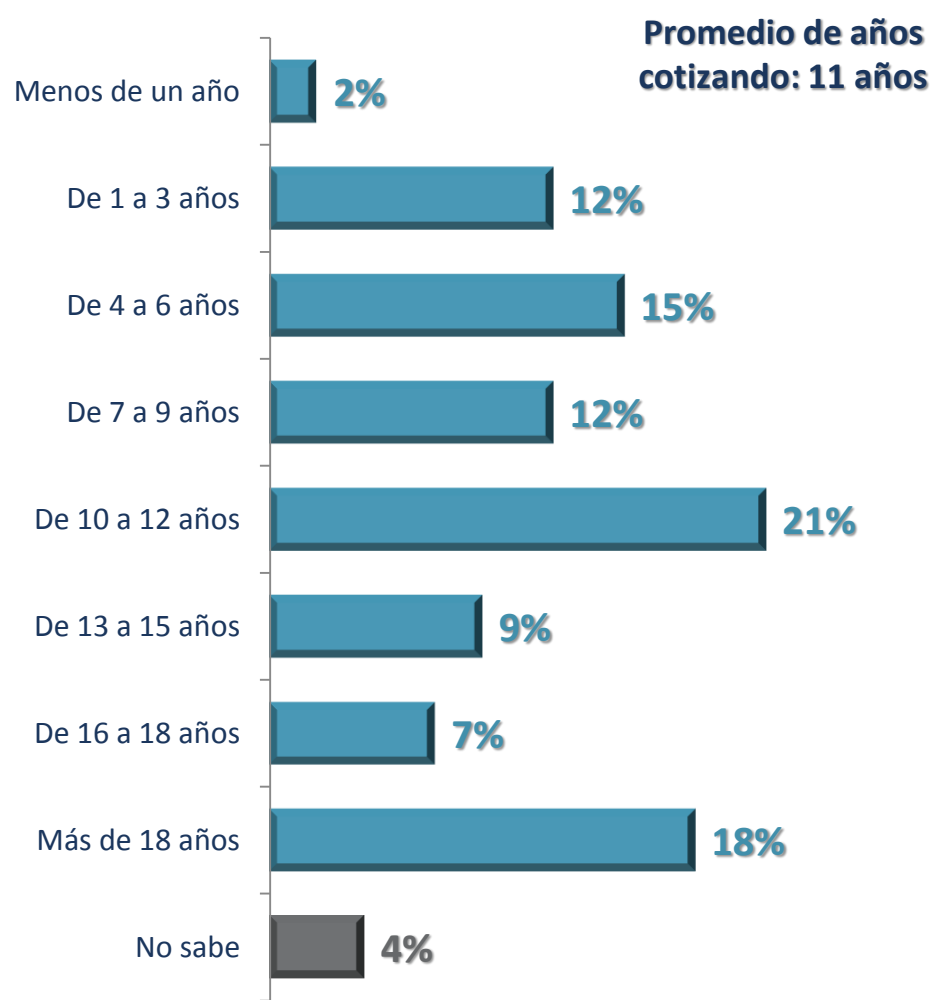
## APORTACIONES VOLUNTARIAS Y EXPECTATIVAS DEL SISTEMA DE PENSIONES

- Solo el 11% de los entrevistados ha realizado en algún momento un ahorro complementario o aportación voluntaria a su cuenta de retiro.
- En general los principales incentivos que motivarían a los usuarios a hacer aportaciones o a hacer más aportaciones son: una mayor aportación del patrón o el gobierno, mayor información y beneficios fiscales.
- Los usuarios están más de acuerdo en que lo mejor es cotizar siempre en el sector formal para mejorar la pensión.
- Entre los cambios propuestos para mejorar las pensiones, los usuarios de las AFPs afirman estar más de acuerdo en hacer aportaciones adicionales o ahorro voluntario a su cuenta individual para mejorar su pensión mientras que en general existe poca disposición de los usuarios para aumentar poco a poco la edad de retiro.

## 4. INFORMACIÓN LABORAL Y PREVISIÓN DEL FUTURO

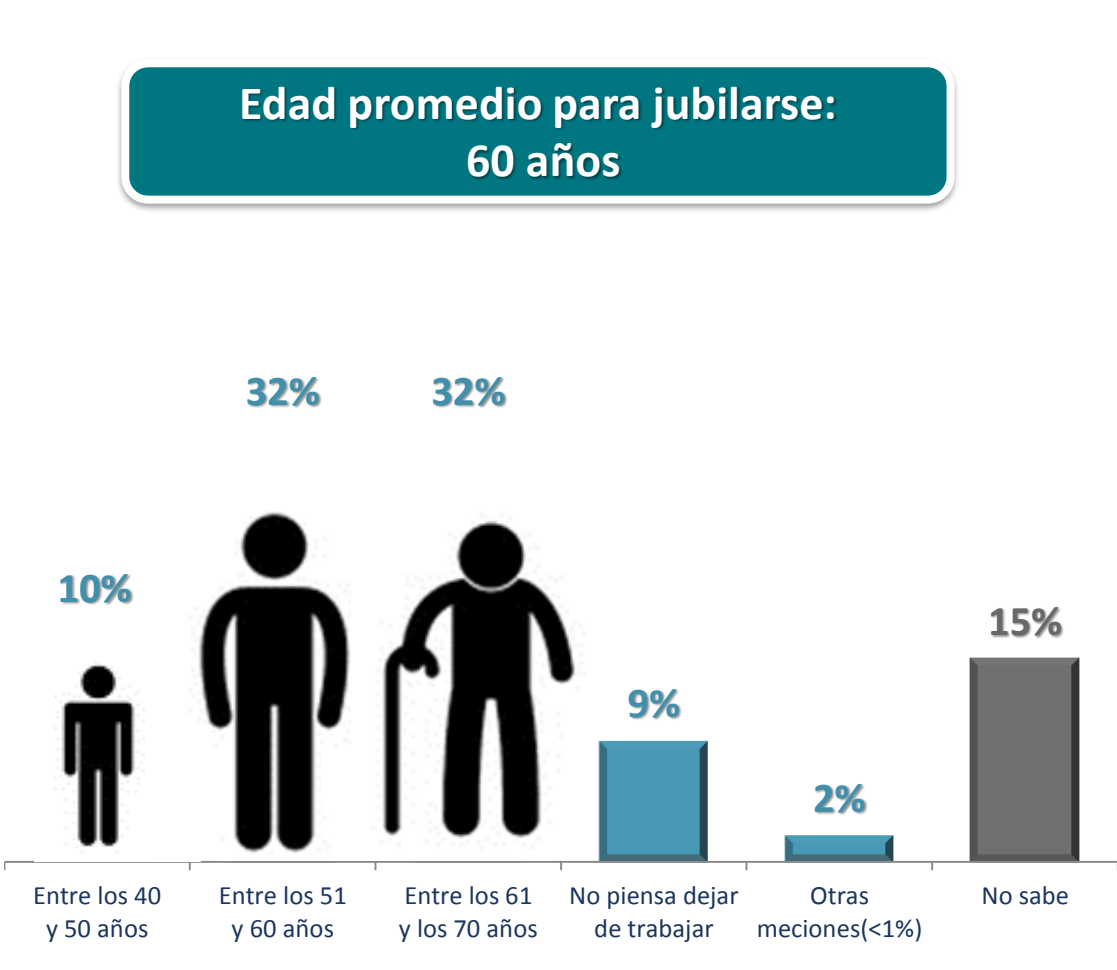
# El tiempo promedio que llevan cotizando los entrevistados en el Sistema de Pensiones es de 11 años. La edad promedio a la que tienen previsto jubilarse es a los 60 años.

P1. ¿Cuándo empezó usted a cotizar al Sistema de Pensiones (AFP/AFORE)?



Base: 3,210 entrevistas  
12 © 2015 Ipsos.

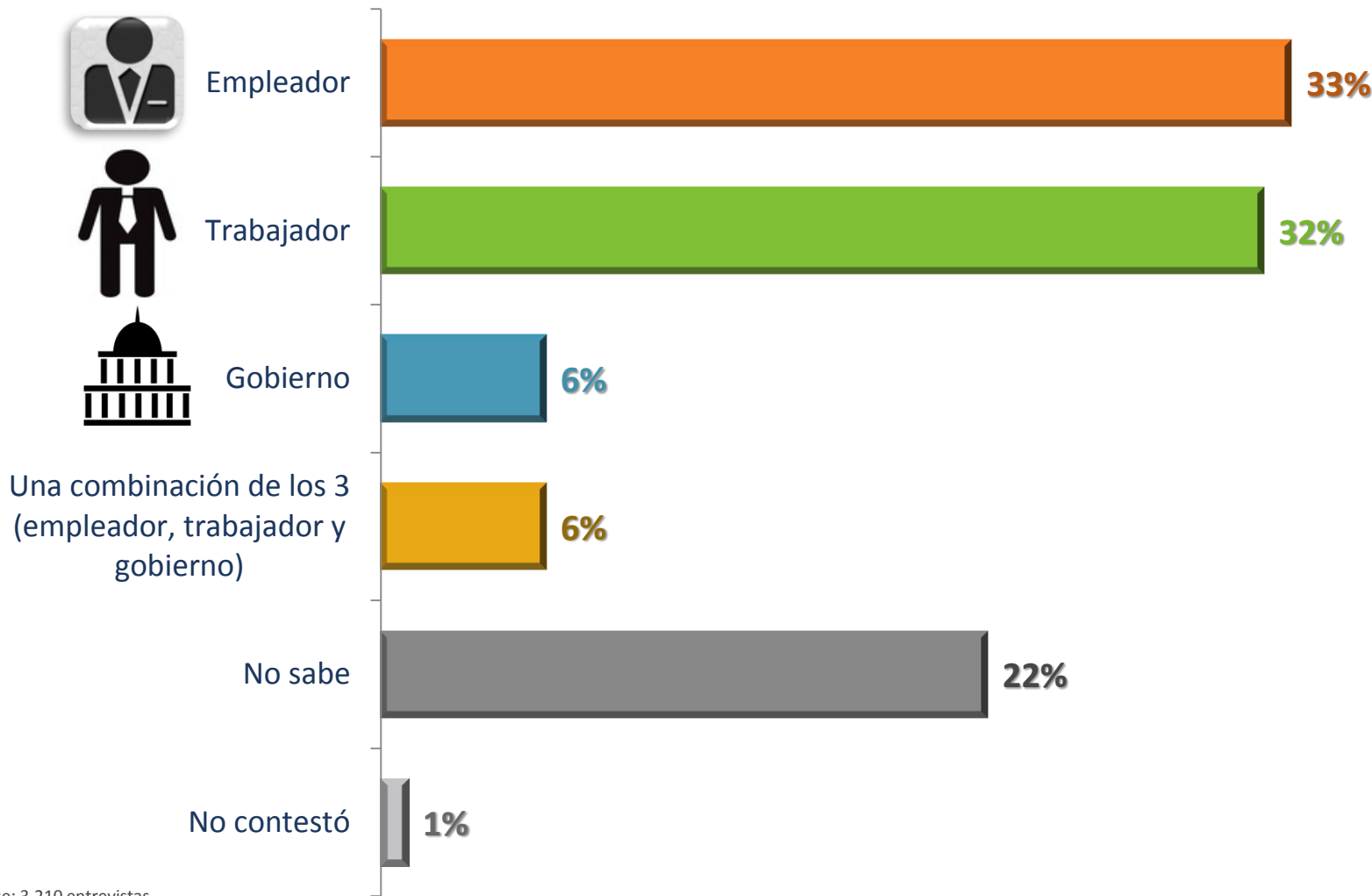
P3. ¿A qué edad tiene previsto jubilarse o dejar de trabajar?



Base: 3,210 entrevistas

Se observa una percepción dividida entre los entrevistados que declaran que el empleador es quien paga la mayor parte de la contribución al fondo de pensión (33%) y aquellos que piensan que el trabajador es quien contribuye con la mayor parte (32%).

P2. ¿Sabe quién paga la mayor parte de la contribución para su fondo de pensiones AFP?

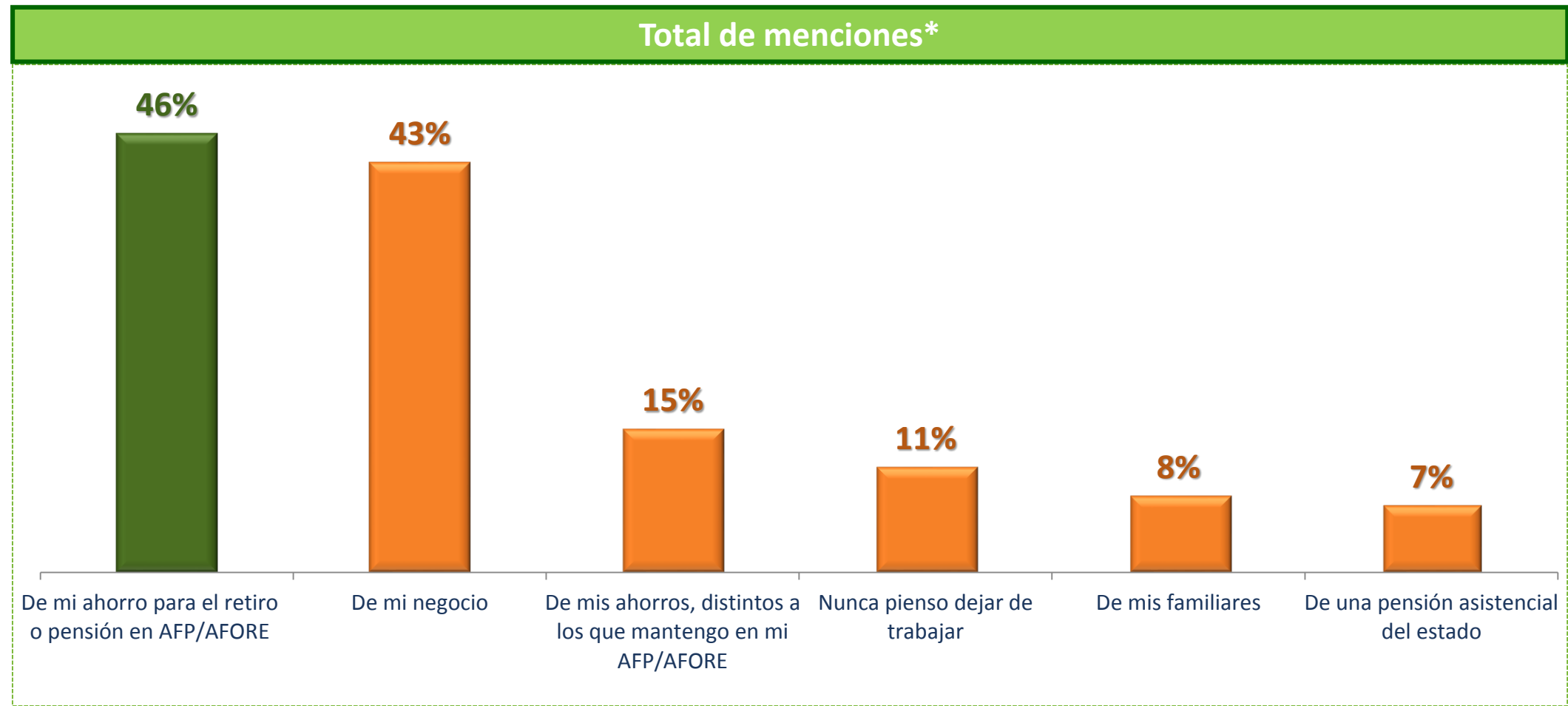


Base: 3,210 entrevistas



La mayoría de los entrevistados considera que vivirá de su ahorro para el retiro o pensión cuando llegue el momento de jubilarse.

P4. Cuando llegue el momento del retiro por vejez o por jubilación ¿de qué piensa vivir?



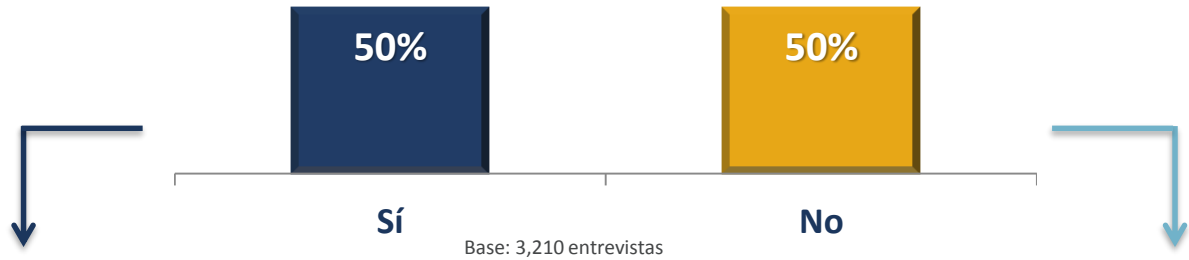
Base: 3,210 entrevistas

\*Respuestas múltiples no suman 100% / Se muestran principales menciones

## 5. HÁBITOS DE AHORRO

La mayoría de los entrevistados que declaró ahorrar lo hace para un imprevisto, solo 16% lo hace para el retiro laboral. Los entrevistados que no ahorran declararon como su principal impedimento el que no les alcanza lo que ganan.

P5. ¿Usted ahorra?



P6. ¿Actualmente para qué está ahorrando?

Total de menciones*	
Imprevistos, alguna emergencia	30%
Comprar terreno, comprar o construir una casa o departamento	26%
Para la educación de sus hijos o propia	17%
Para retiro laboral	16%
Poner un negocio o comprar herramientas para un autoempleo	15%
Para cuestiones de salud	11%
Viajar, vacaciones/ darse pequeños gustos para usted o su familia/ realizar una celebración o fiesta	11%
Comprar un automóvil	7%

Base entrevistados que Sí ahorran: 1591 entrevistas  
\*Respuestas múltiples no suman 100% / Se muestran principales menciones

P7. ¿Cuál o cuáles son las razones que le han impedido ahorrar algo?

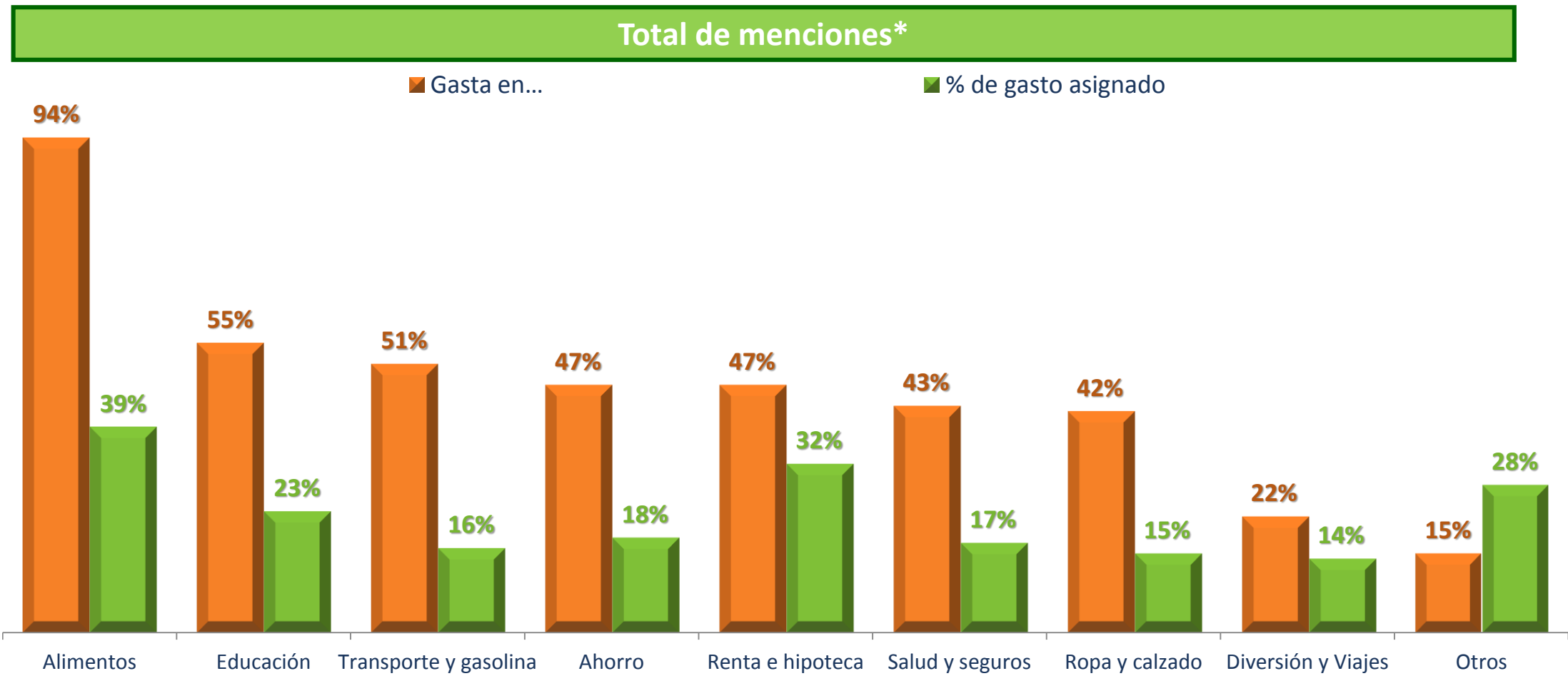
Total de menciones*	
No le alcanza lo que gana	62%
Tiene que pagar deudas	27%
No tiene el hábito	14%
No sabe cómo ahorrar	6%
No se pagan buenos intereses	5%
No tiene necesidad	5%

Base entrevistados que No ahorran: 1619 entrevistas  
\*Respuestas múltiples no suman 100% / Se muestran principales menciones

Los gastos más importantes entre los entrevistados son en alimentos, educación y transporte. Al momento de distribuir el ingreso, asignan alrededor de 18% en “ahorro”.

P8. Pensando en sus gastos y en cómo distribuye sus ingresos de manera mensual, por favor dígame del más al menos importante, ¿Cuáles son sus gastos?

P8\_A. ¿Y en qué proporción o porcentaje le asigna a...?



Base: 3,210 entrevistas

\*Respuestas múltiples no suman 100%

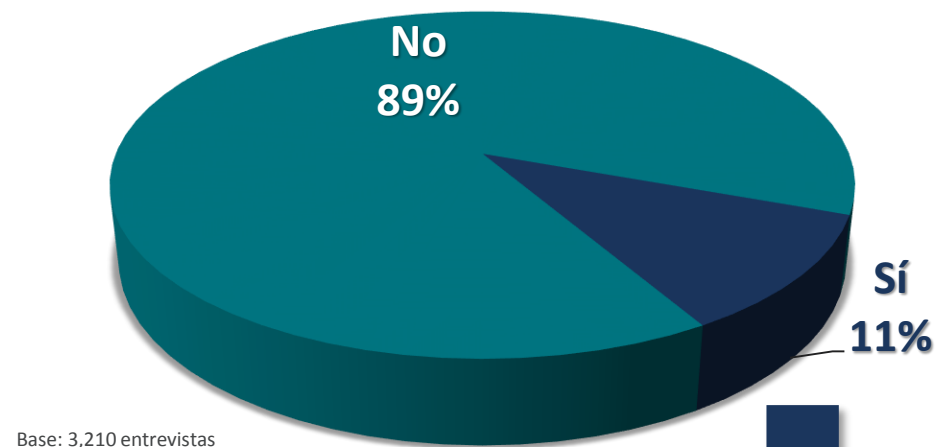


## 6. AHORRO VOLUNTARIO / ADICIONAL

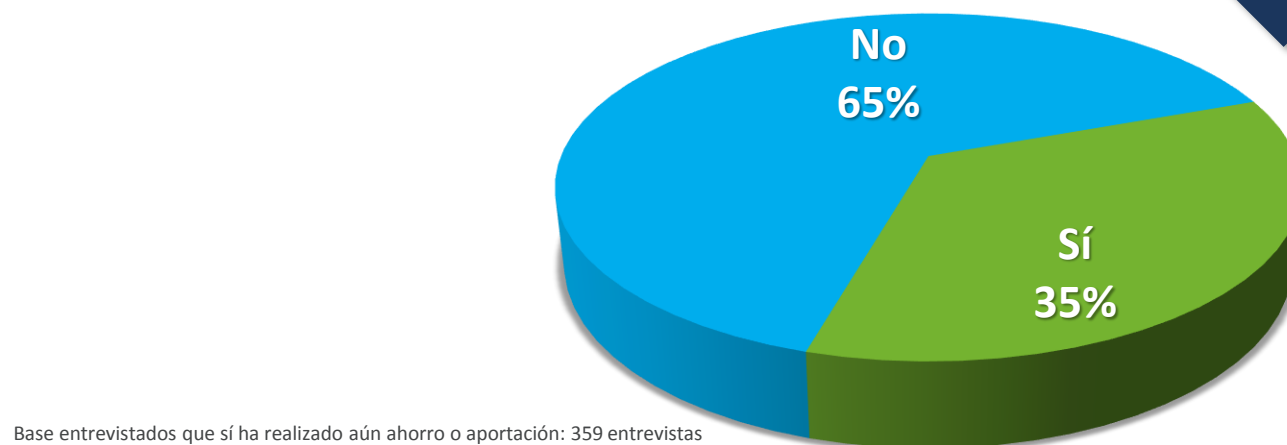


**Solo el 11% de los entrevistados declaró haber realizado en algún momento un ahorro complementario o aportación voluntaria a su cuenta para el retiro, el 35% de ellos ha realizado esa aportación en el último año.**

**P9.** Por favor dígame, en algún momento ¿usted realiza o ha realizado algún ahorro complementario o aportación voluntaria a su cuenta para el retiro o AFP/AFORE?



**P10.** ¿Ha hecho aportaciones voluntarias a su AFP/AFORE en los últimos 12 meses?



En general, los entrevistados que Sí han realizado aportaciones voluntarias a su fondo de pensiones respondieron que les motivaría hacer más aportaciones si existieran beneficios fiscales, mayores aportaciones del patrón o del gobierno y mayor información.

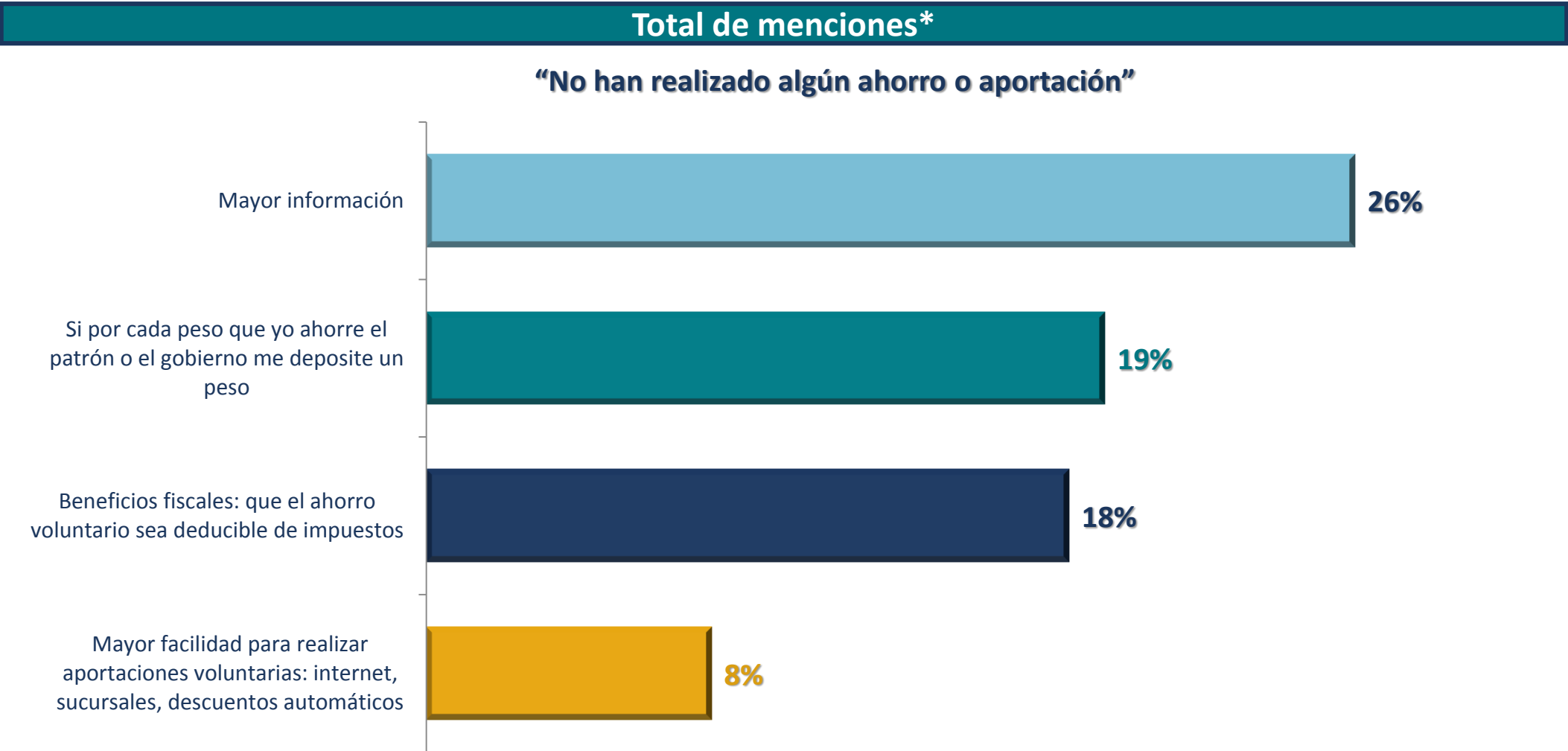
P11\_A. Dígame por favor ¿Qué le motivaría a hacer más aportaciones voluntarias/ complementarias a su fondo de pensiones?



Base sí ha realizado algún ahorro o aportación: 359 entrevistas  
\*Respuestas múltiples no suman 100% / Se muestran principales menciones

En línea con lo anterior, los entrevistados que NO han realizado aportaciones voluntarias a su fondo de pensiones respondieron que les motivaría hacerlas si existiera mayor información, mayores aportaciones del patrón o del gobierno y beneficios fiscales.

P11\_B. Dígame por favor ¿Qué le motivaría a hacer aportaciones voluntarias/ complementarias a su fondo de pensiones?



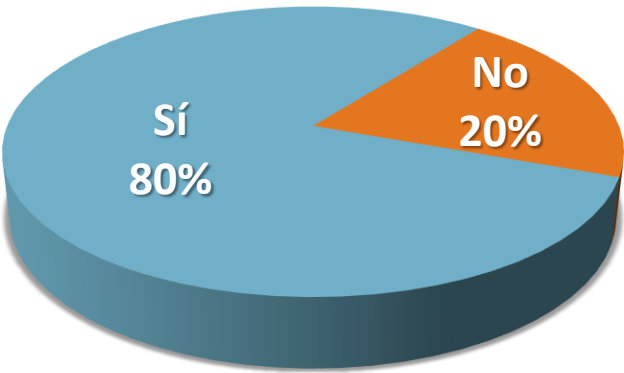
Base entrevistados que No ha realizado algún ahorro o aportación: 2851 entrevistas  
\*Respuestas múltiples no suman 100% / Se muestran principales menciones



## 7. CONOCIMIENTO DEL SISTEMA Y DE LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES

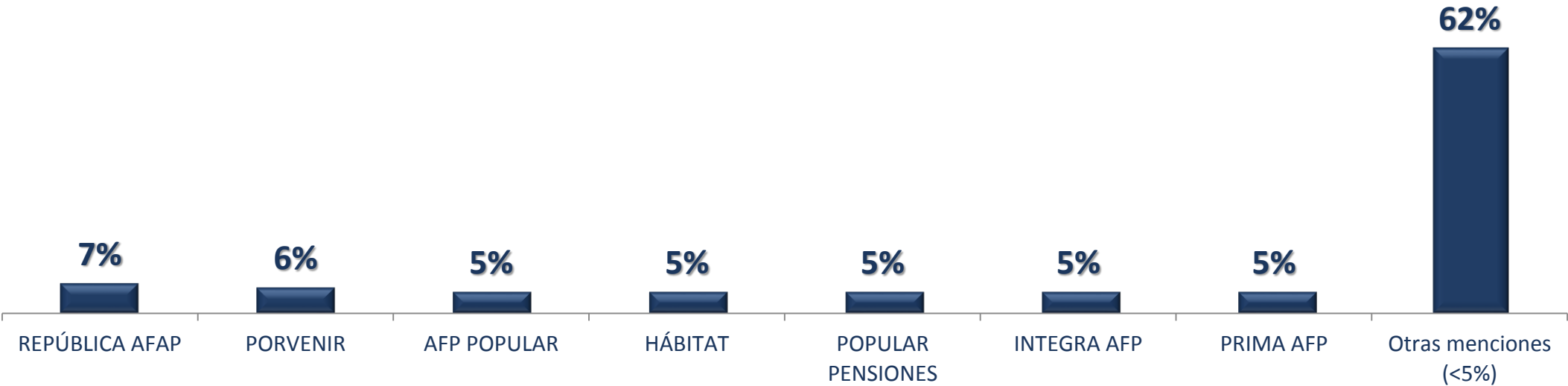
# El 80% de los entrevistados declaró saber en qué AFP/ AFORE tiene su cuenta para el retiro.

P12. ¿Sabe usted en qué AFP/AFORE está?



Base: 3,210 entrevistas

P13. ¿En cuál?

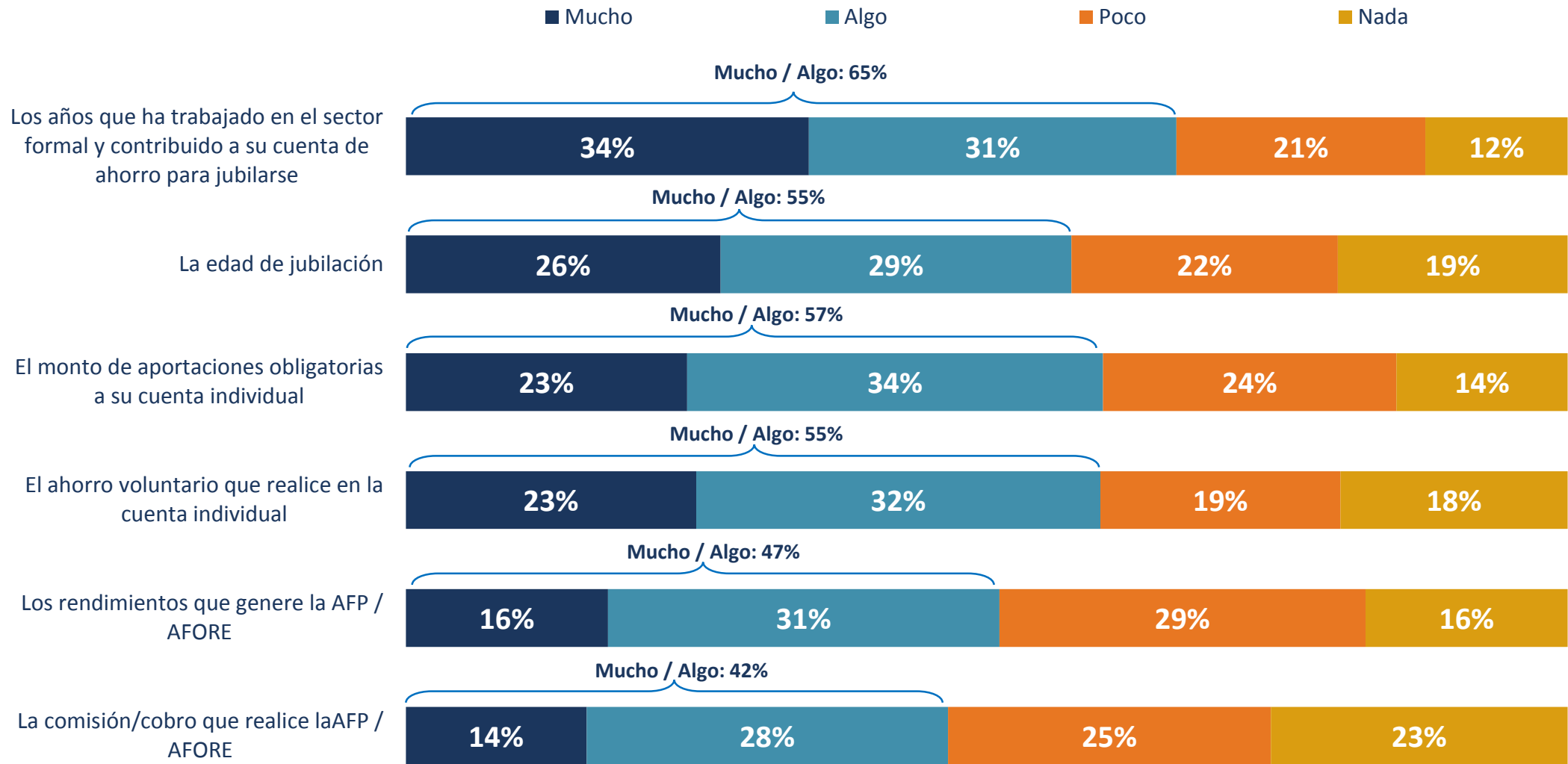


Base entrevistados que sabe en qué AFP está: 2576 entrevistas  
\*Se muestran administradoras de los diferentes países incluidos en el estudio



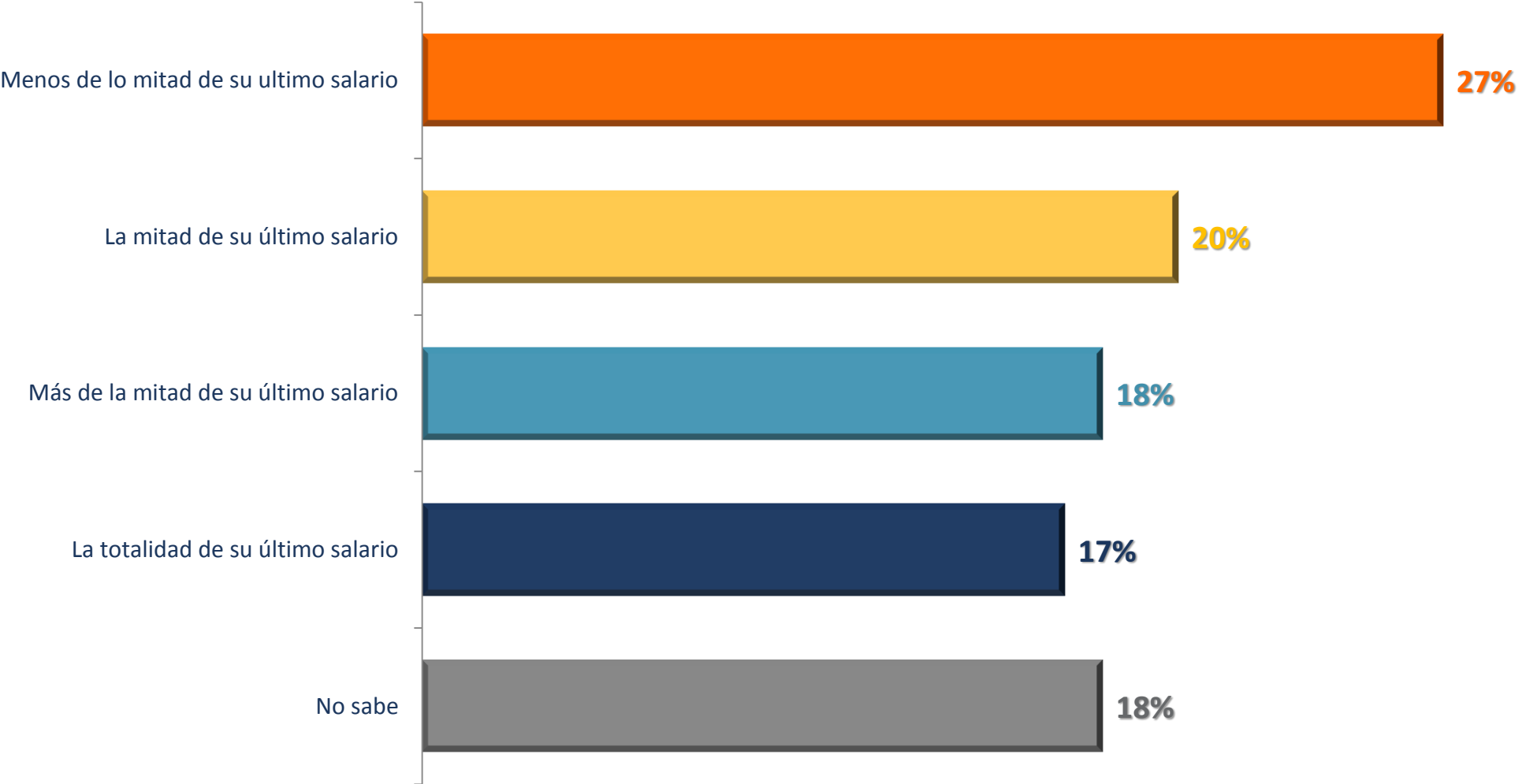
De manera general, puede observarse que los años que han trabajado los usuarios en el sector formal es el concepto más identificado para incrementar el monto final que recibirán de su pensión.

P14. ¿Qué tanto considera que le ayuda \_\_\_\_\_ a incrementar el monto final que recibirá de su pensión?



# Cerca del 50% de los entrevistados considera que no recibirá más allá de la mitad de su último salario como pensión.

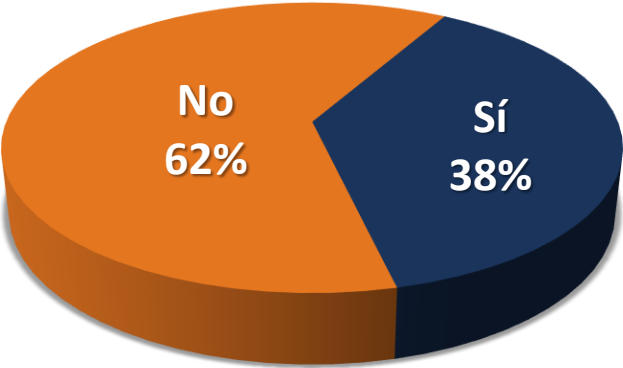
P15. Según la información que usted conoce ¿de cuánto estima será su pensión en su AFP/AFORE?



Base: 3,210 entrevistas

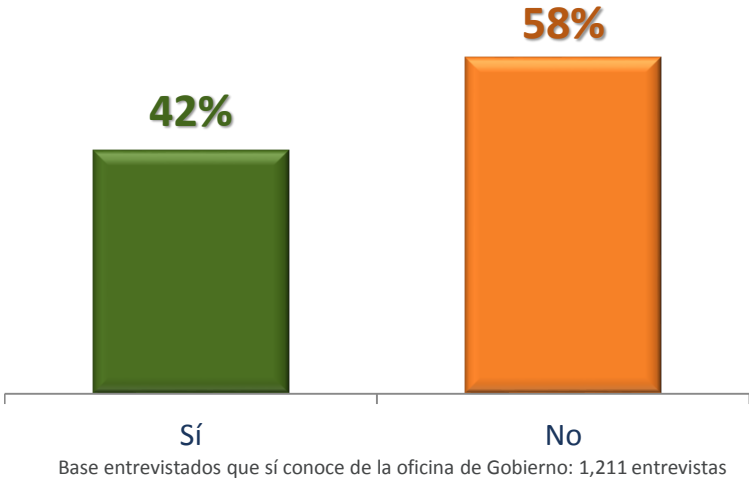
Cerca del 40% de los entrevistados tiene conocimiento acerca del Organismo o Institución que se encarga de vigilar las actividades de las Administradoras, solo el 12% de ellos se ha dirigido alguna vez a estas oficinas.

P16. ¿Sabe si hay una oficina de Gobierno que se encarga de vigilar las actividades de las Administradoras para garantizar el adecuado manejo de ahorro para el retiro?

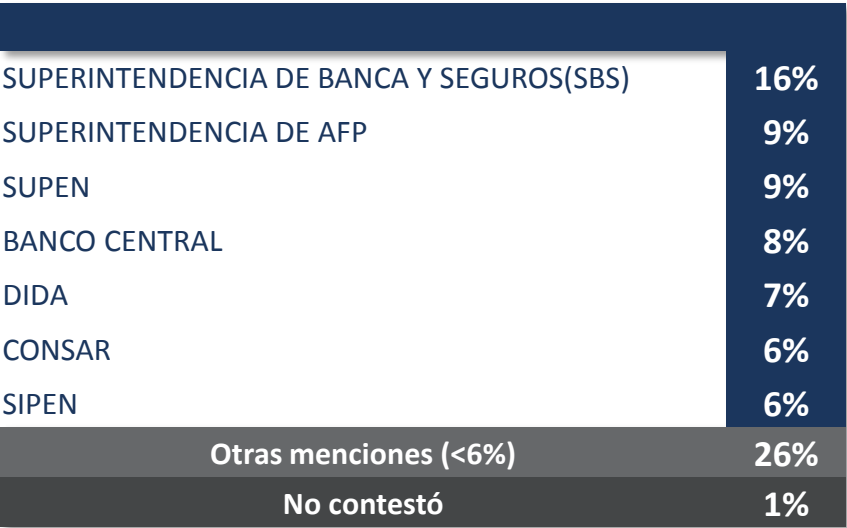


Base: 3,210 entrevistas

P17. ¿Sabe cómo se llama este Organismo o Institución?

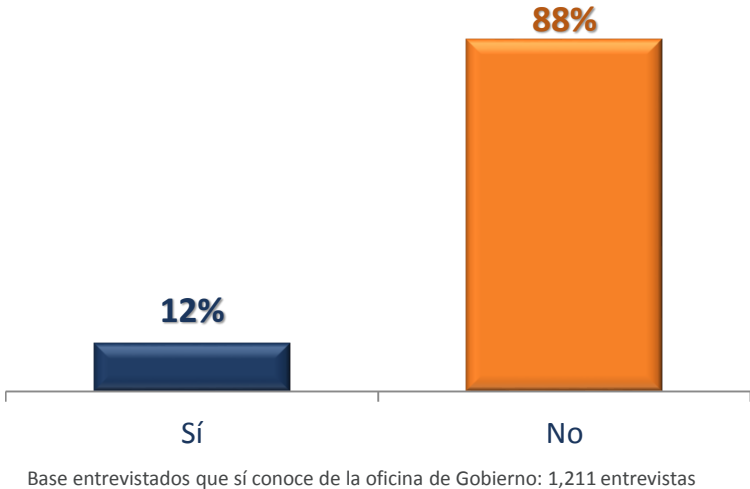


P17\_1. ¿Cómo se llama?



Base entrevistados que conoce el nombre del Organismo: 510 entrevistas  
\*Se consideran las menciones de los diferentes países involucrados en el estudio

P18. ¿Se ha dirigido alguna vez a este Organismo o Institución?

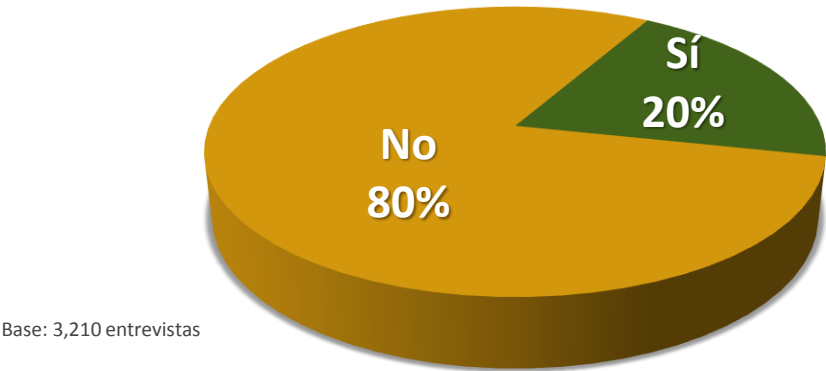




## 8. SERVICIOS

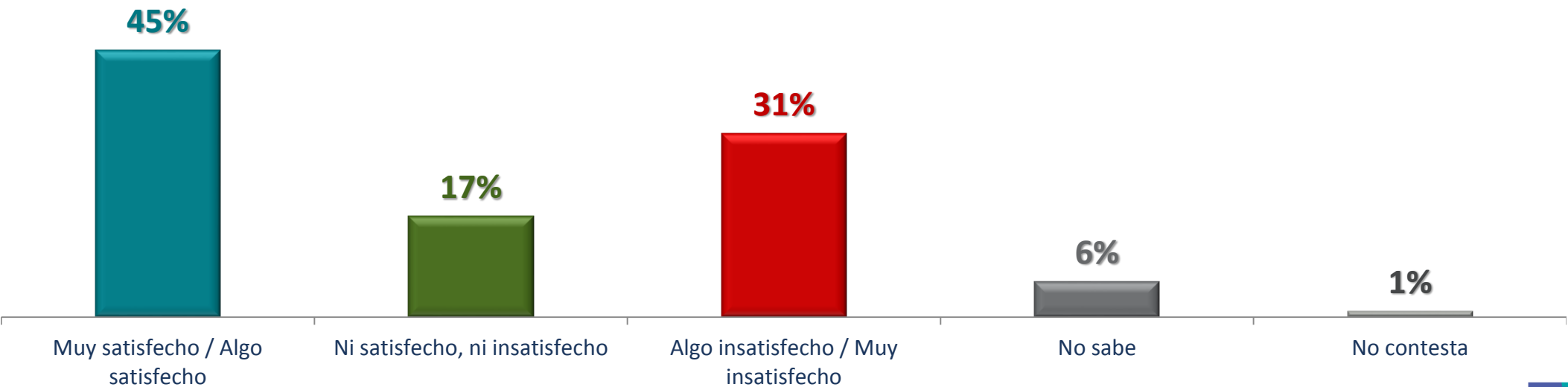
El 20% de los entrevistados declaró haber tenido contacto con su Administradora de Fondos de Pensión en los últimos 12 meses. En términos generales el 45% de los entrevistados se encuentran satisfechos con el servicio brindado por su Administradora.

P19. En los últimos 12 meses, ha tenido algún tipo de contacto con su Administradora de Fondos de Pensión, por ejemplo: promotores, atención de clientes, etc.?



Base: 3,210 entrevistas

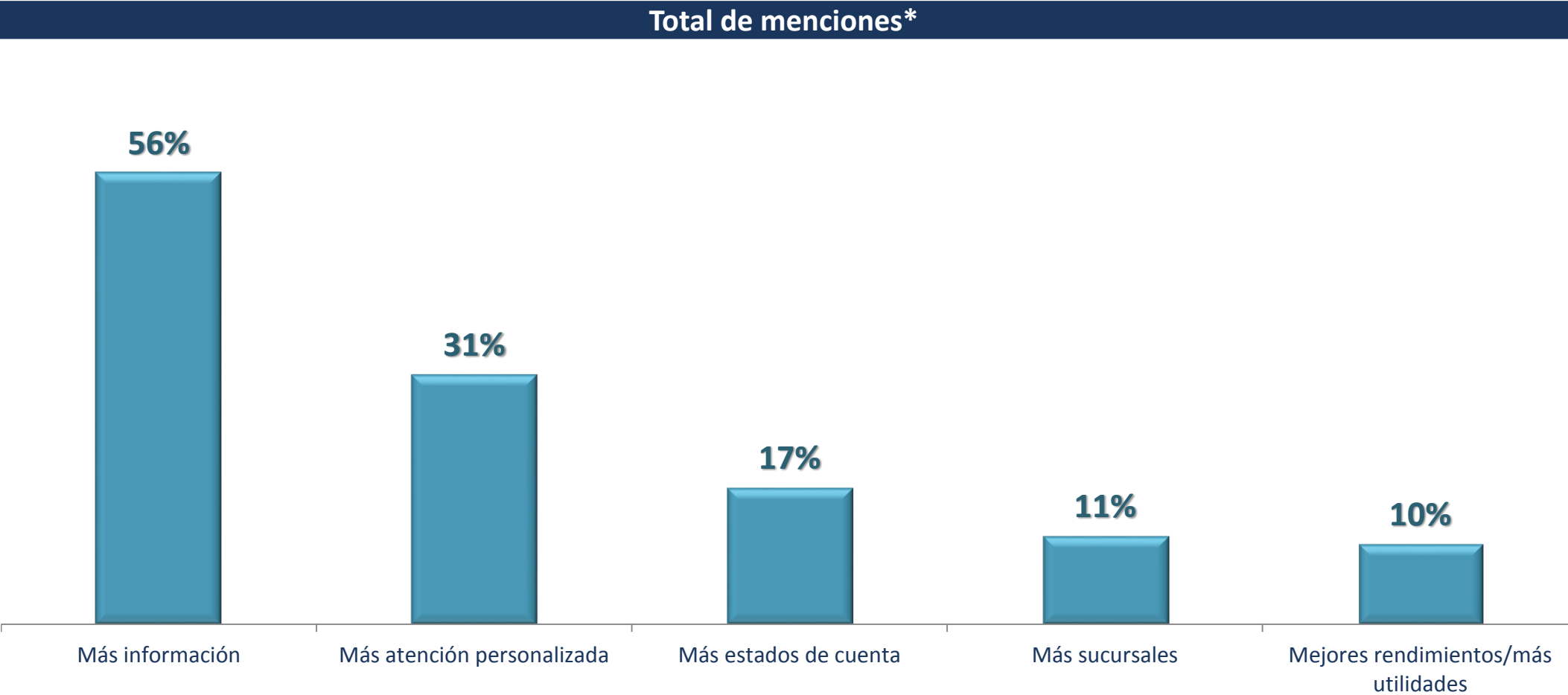
P20. En términos generales, ¿qué tan satisfecho está con los servicios que le ha brindado su Administradora de Fondos de Pensión?





# En general los usuarios de los fondos de pensión solicitan más información y más atención personalizada.

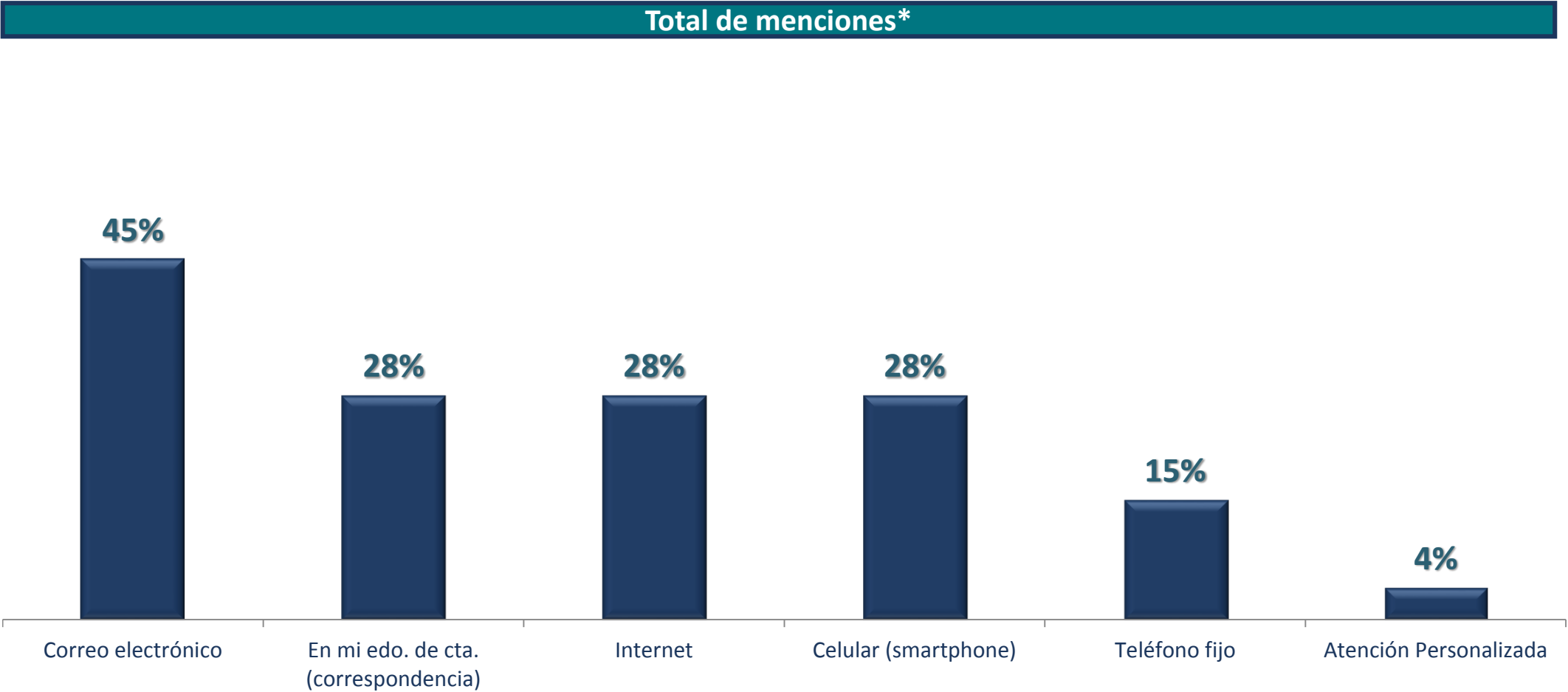
P21. En su opinión, ¿cómo podrían mejorar sus servicios las Administradoras de Fondos de Pensión?



Base: 3,210 entrevistas      \*Respuestas múltiples no suman 100% / Se muestran principales menciones

# El correo electrónico es el medio preferido por los entrevistados para recibir información sobre su cuenta individual.

P22. ¿A través de qué medio o medios le agradecería recibir más información sobre su cuenta individual?



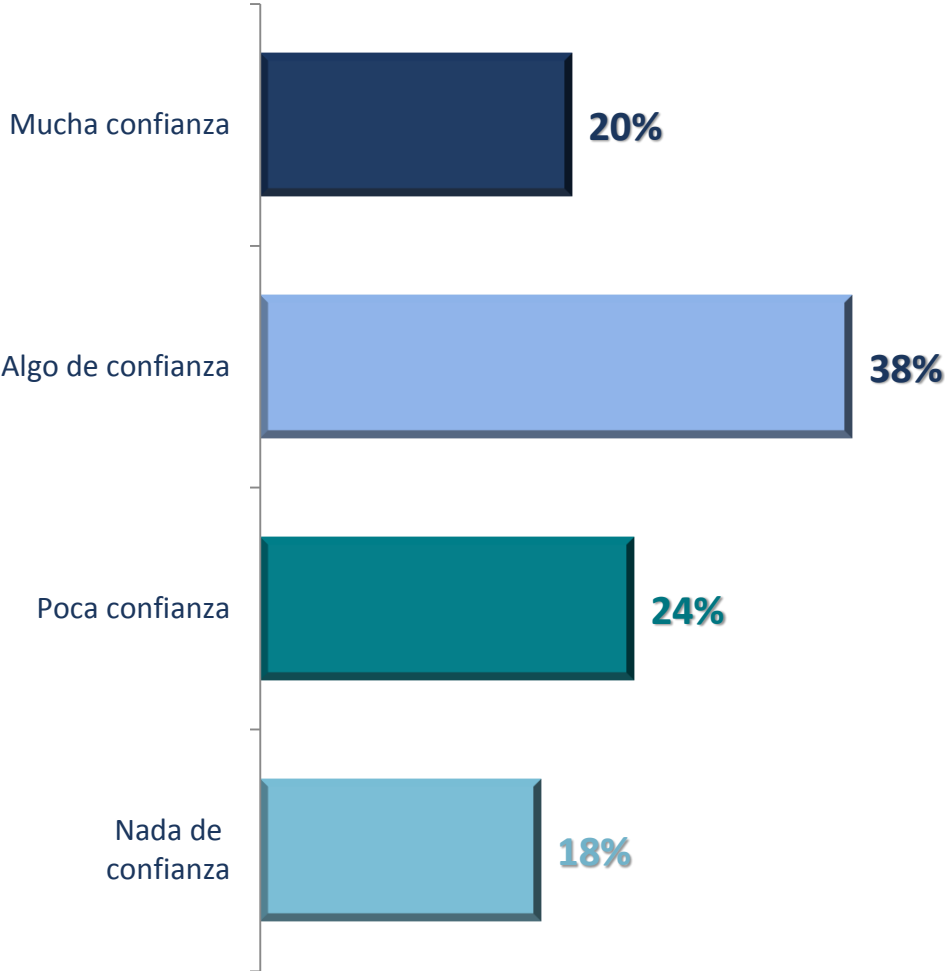
Base: 3,210 entrevistas      \*Respuestas múltiples no suman 100% / Se muestran principales menciones



## 9. CONFIANZA EN EL SISTEMA DE PENSIONES Y EN LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES

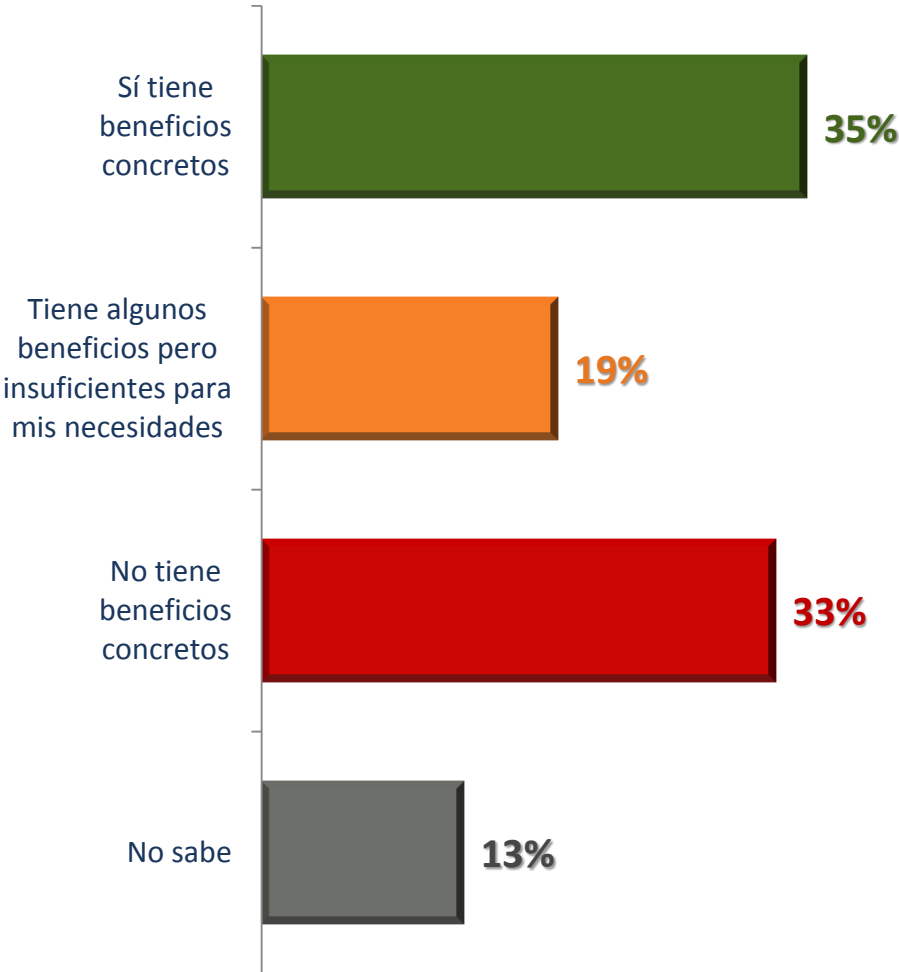
La mayoría de los entrevistados declaró tener algo de confianza en su Administradora de Fondos de pensión actual. El 35% de los usuarios considera que su Sistema de Pensiones sí tiene beneficios concretos.

P23. En una escala de mucho, algo, poco, nada dígame por favor ¿qué tanta confianza le tiene a su Administradora de Fondos de Pensión actual?



Base: 3,210 entrevistas  
32 © 2015 Ipsos.

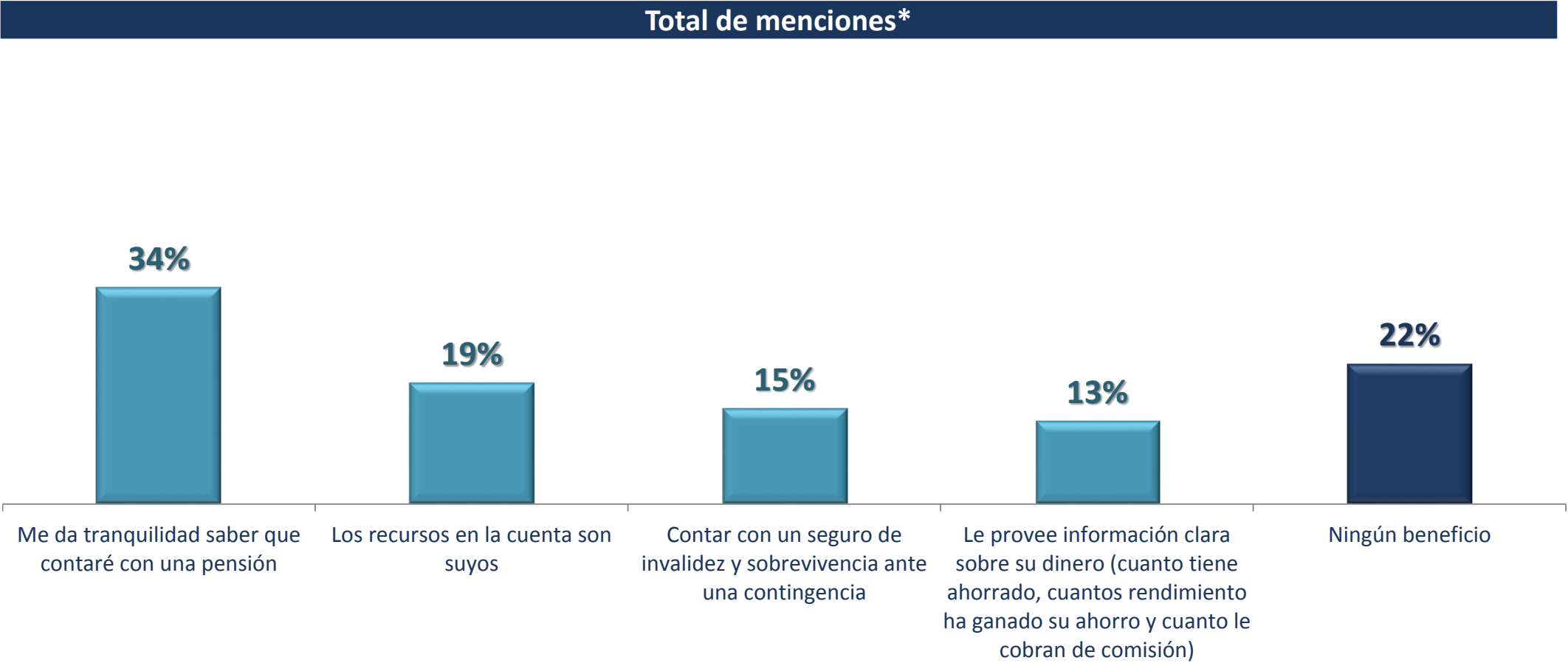
P24. ¿Considera que el Sistema de Pensiones AFP/AFORE tiene beneficios concretos para usted?



Base: 3,210 entrevistas

# Tranquilidad y que los recursos de la cuenta son suyos, son los principales beneficios percibidos por los entrevistados sobre el Sistema de Pensiones.

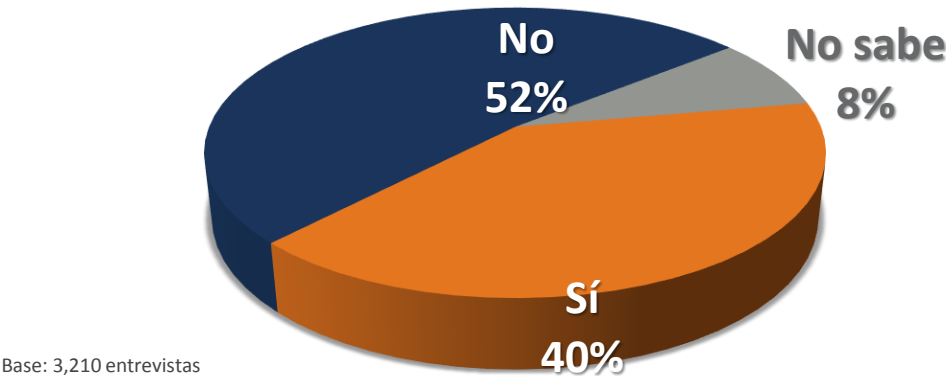
P25. ¿Qué beneficios considera usted que tiene el Sistema de Pensiones AFP/AFORE?



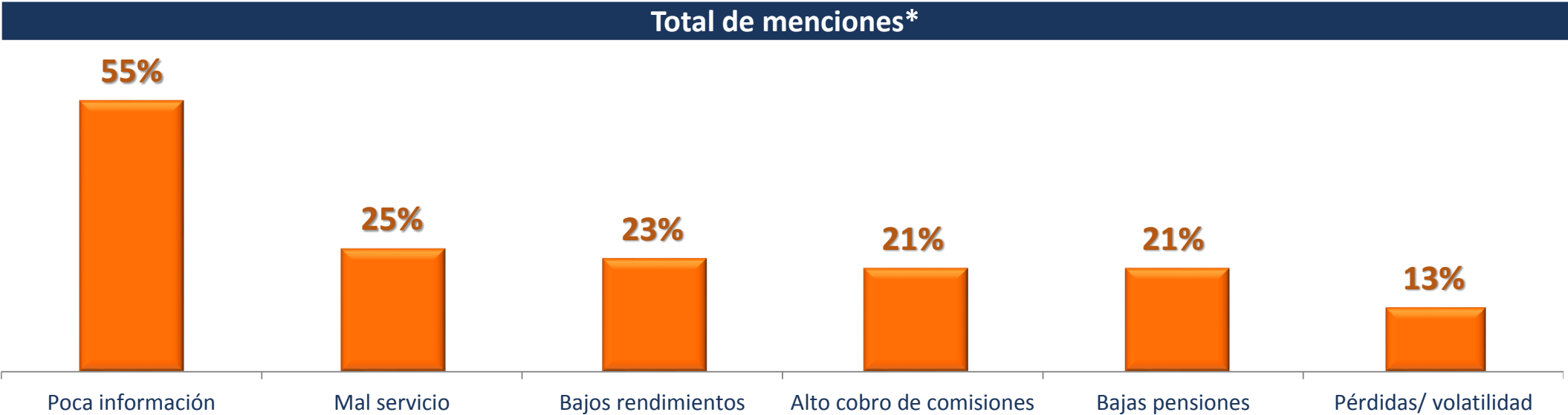
Base: 3,210 entrevistas      \*Respuestas múltiples no suman 100% / Se muestran principales menciones

Para el 40% de los entrevistados existe algún aspecto del sistema de pensiones que se podían mejorar. Entre las principales áreas de oportunidad pueden identificarse que un gran porcentaje de usuarios solicita más información, un mejor servicio y mayores rendimientos.

P26. ¿Existe algún aspecto o aspectos del sistema de pensiones AFP/AFORE que le desagradan o le molestan?

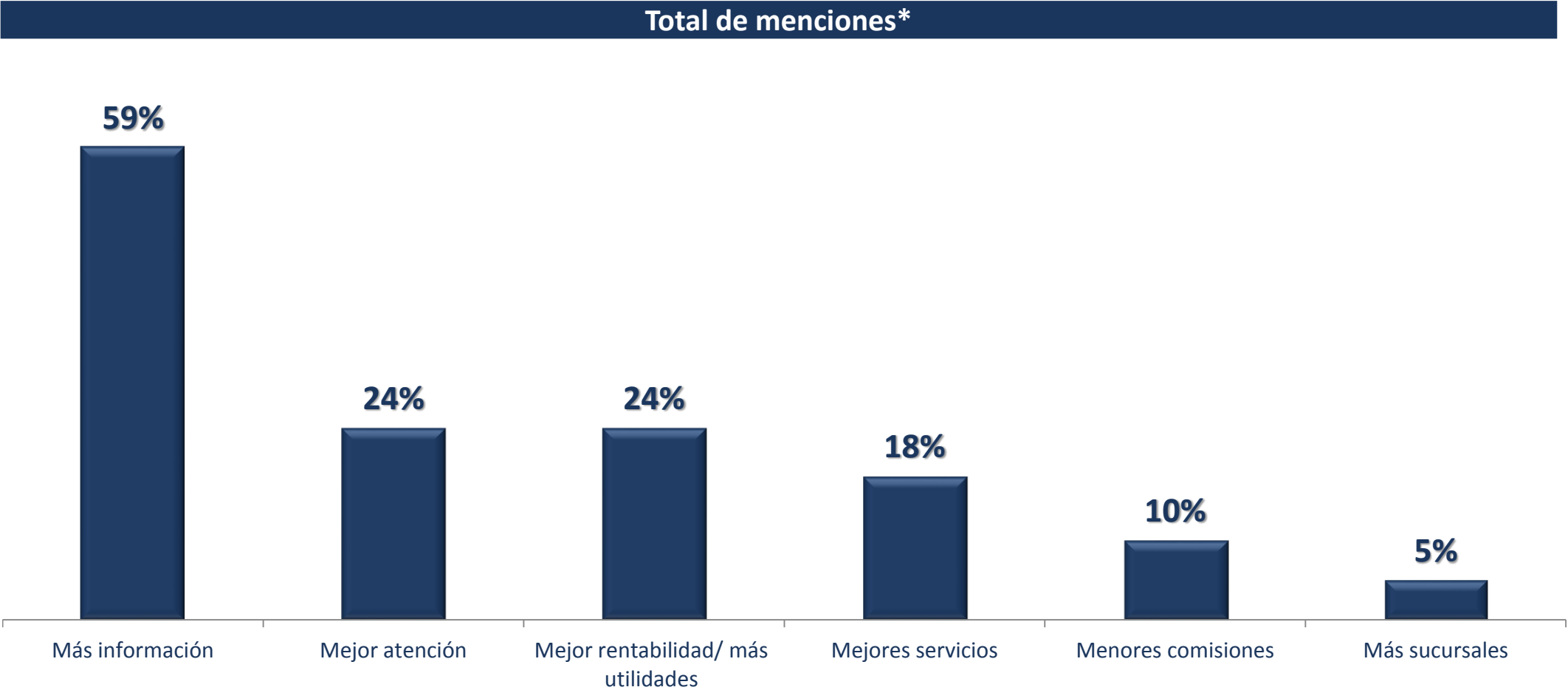


P27. ¿Cuál o cuáles son?



En línea con lo anterior, los usuarios solicitan más información, mejor atención y mayores rendimientos.

P28. ¿Qué haría falta para mejorar su confianza en el sistema de pensiones?



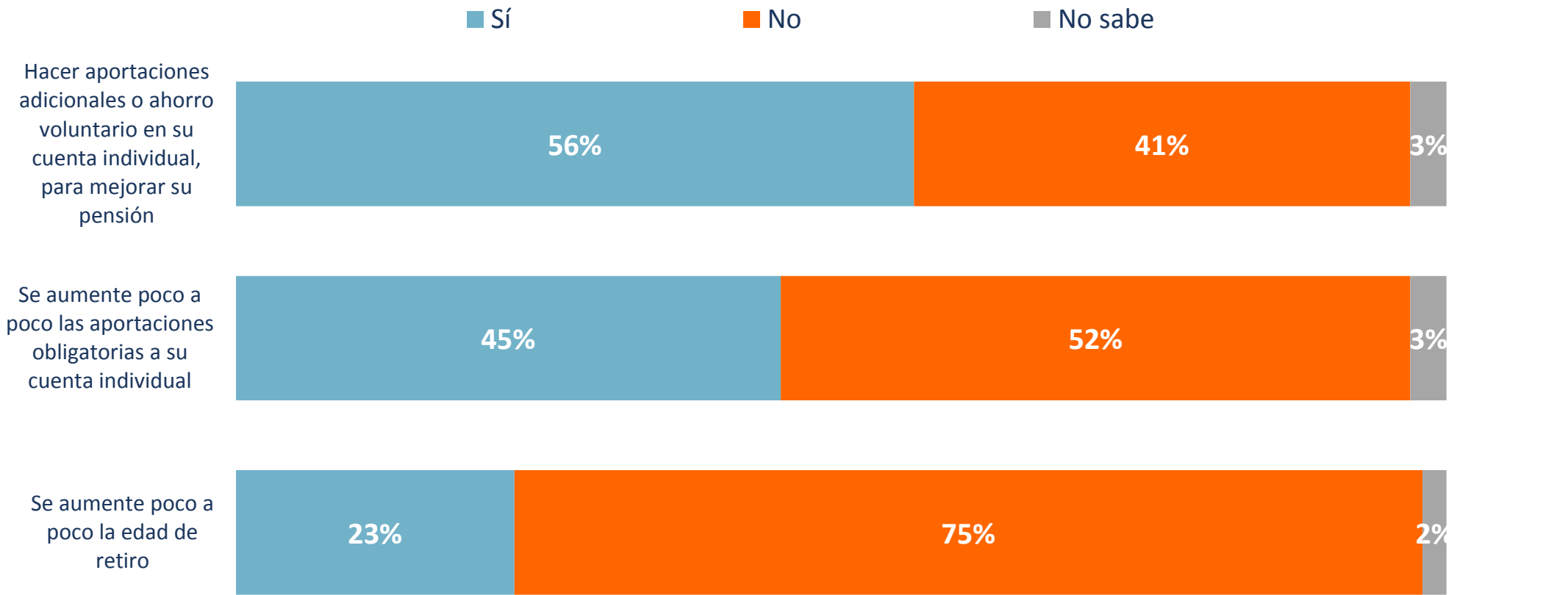
Base: 3,210 entrevistas      \*Respuestas múltiples no suman 100% / Se muestran principales menciones



## 10. REFORMAS / CAMBIOS PARAMÉTRICOS

Los usuarios de las AFPs, afirman estar más de acuerdo en hacer aportaciones adicionales o ahorro voluntario a su cuenta individual para mejorar su pensión. En general existe poca disposición de los usuarios para aumentar poco a poco la edad de retiro.

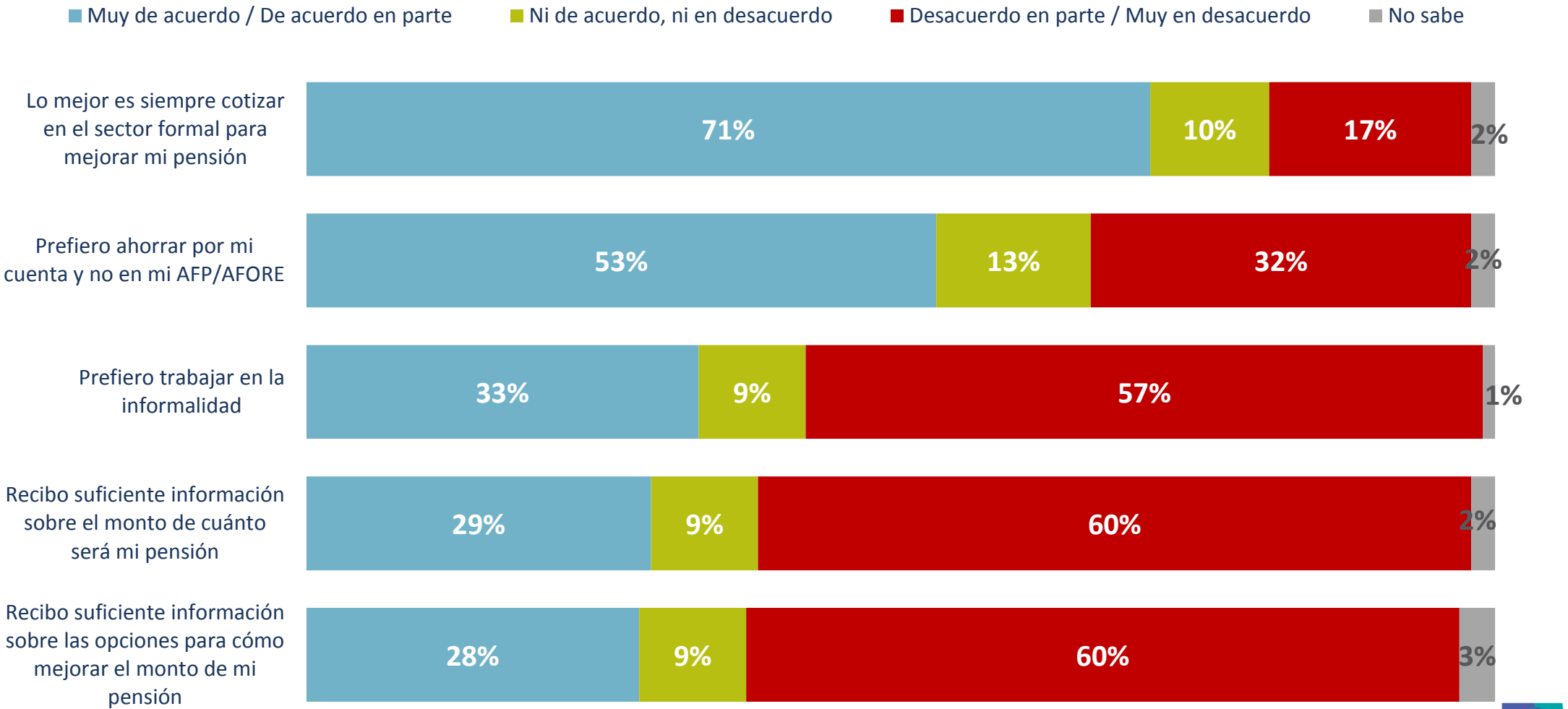
- P29. ¿Estaría usted de acuerdo que para mejorar su pensión se aumente poco a poco la edad de retiro?
- P30. ¿Estaría usted de acuerdo que para mejorar su pensión se aumente gradualmente las aportaciones obligatorias a su cuenta individual?
- P31. ¿Estaría usted de acuerdo en hacer aportaciones adicionales o ahorro voluntario en su cuenta individual, para mejorar su pensión?



Base: 3,210 entrevistas

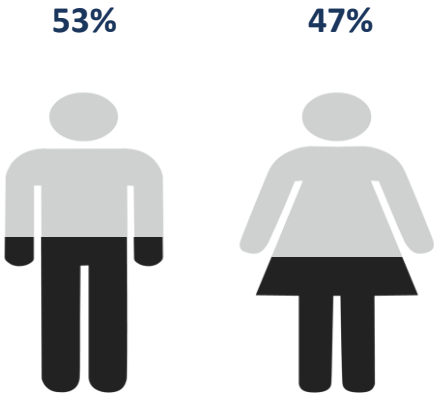
Los usuarios están más de acuerdo en que lo mejor es cotizar siempre en el sector formal para mejorar la pensión. Se identifica nuevamente el área de oportunidad de brindar más información a los usuarios.

P32. ¿Qué tan de acuerdo o desacuerdo está con las siguientes frases?

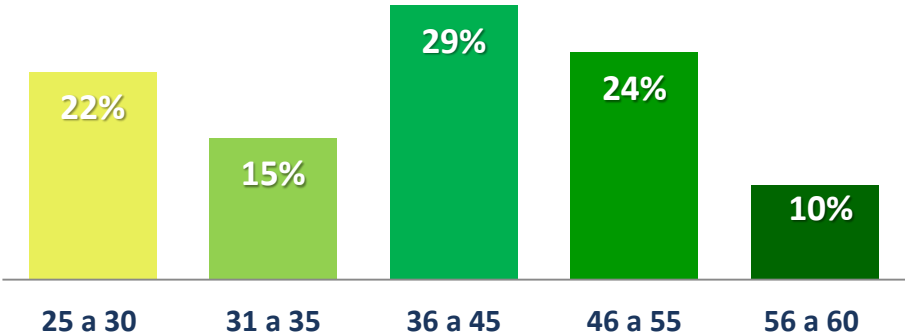


## 11. DEMOGRÁFICOS

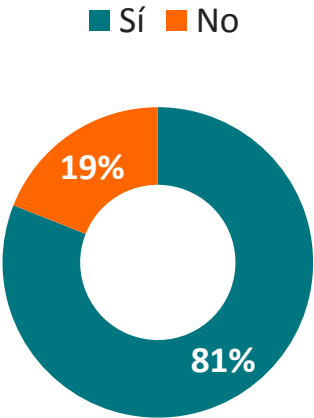
## SEXO



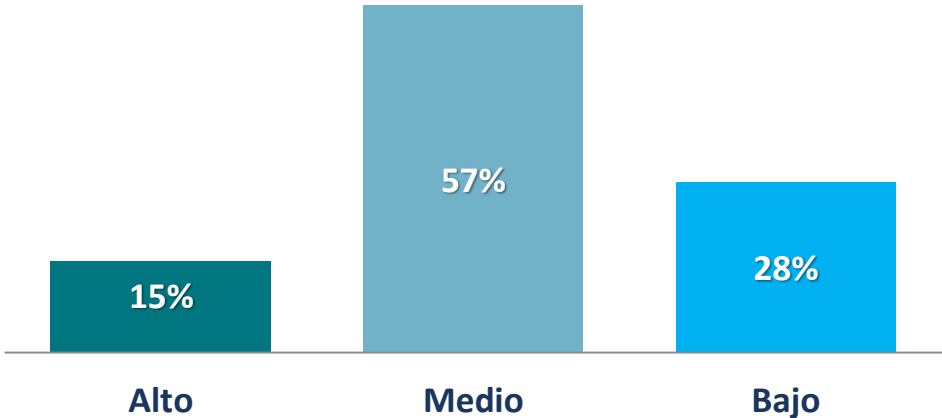
## GRUPOS DE EDADES



## TRABAJAN

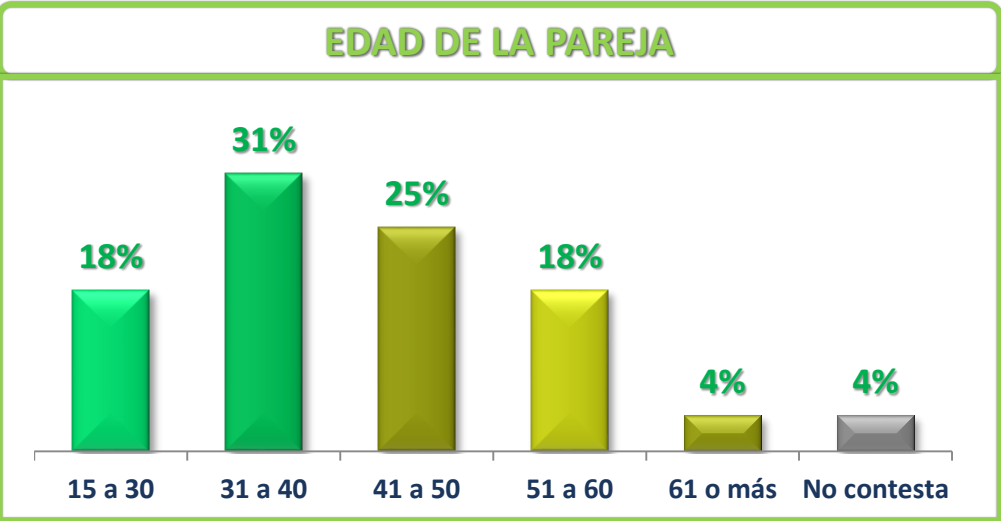


## \*NIVEL SOCIOECONÓMICO

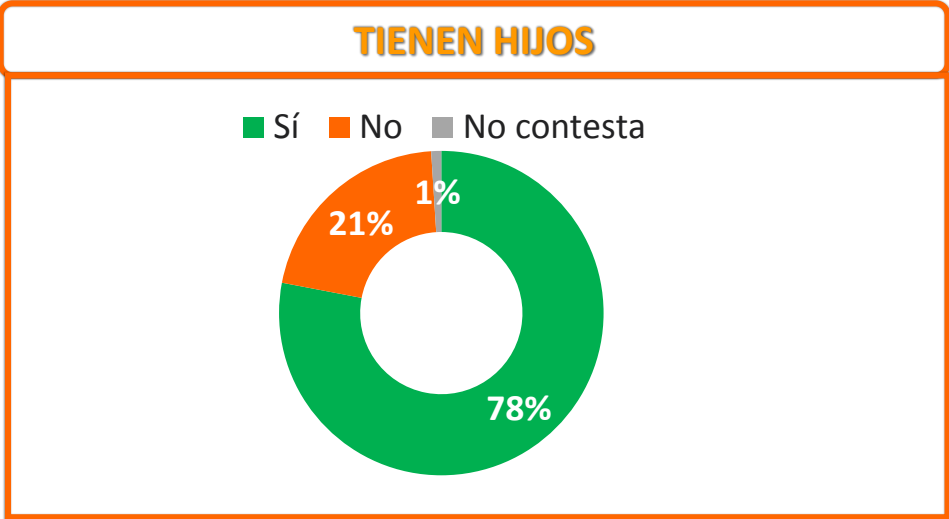


Base: 3210 entrevistas  
© 2015 Ipsos.

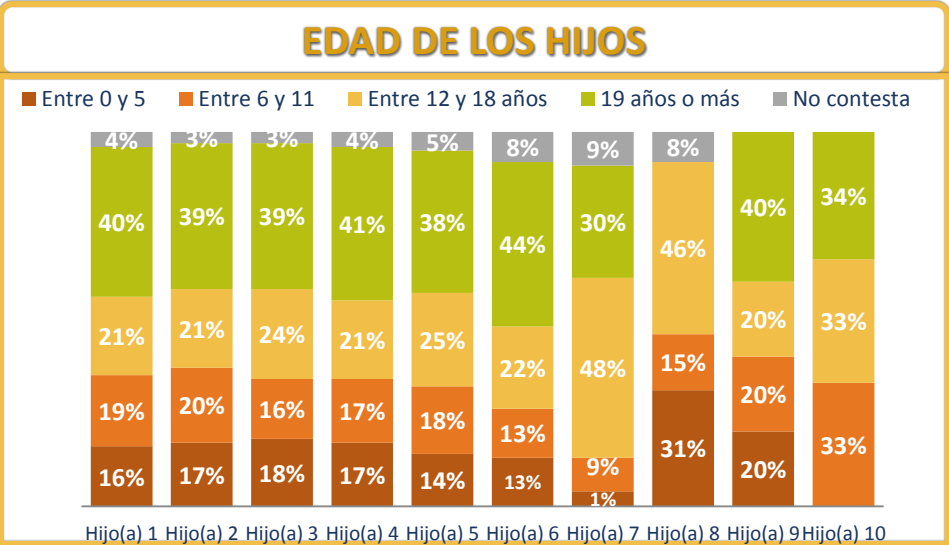
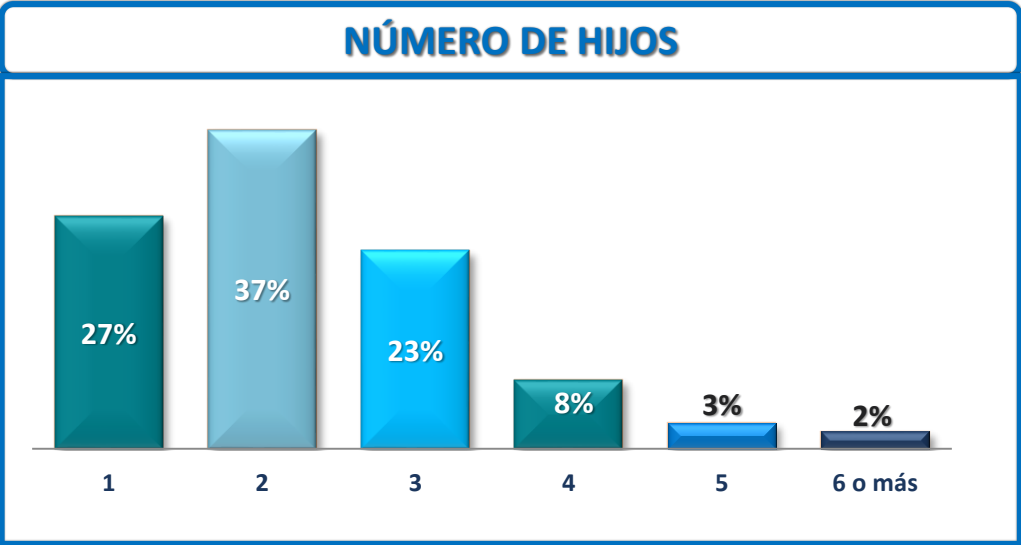
\*No incluye Panamá, ya que no hubo homologación de NSE en dicho país  
Base: 2810 entrevistas



Base que tienen pareja: 1848 entrevistas



Base: 3210 entrevistas



Hijo(a) 1 Hijo(a) 2 Hijo(a) 3 Hijo(a) 4 Hijo(a) 5 Hijo(a) 6 Hijo(a) 7 Hijo(a) 8 Hijo(a) 9 Hijo(a) 10

Base de personas que sí tienen hijos (as): 2490 entrevistas

DEMOGRÁFICOS

# Mujeres

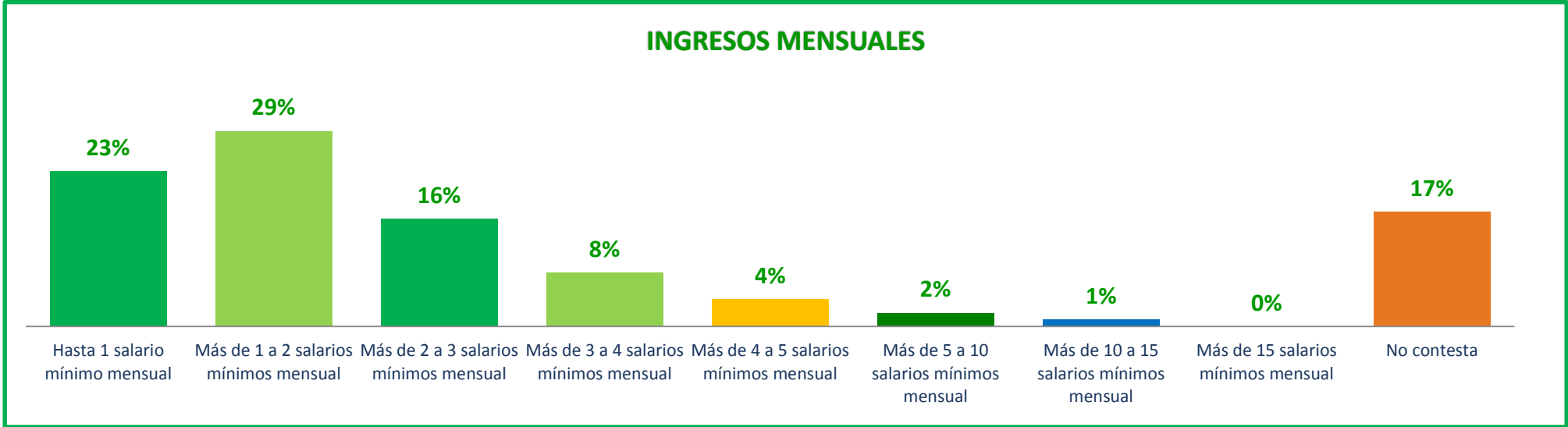


Mujeres  
47%

ESTADO CIVIL	
Soltera	35%
Casada	34%
Unión Libre	20%
Divorciada	8%
Viuda	3%
No contesta	0%

OCUPACIÓN	
Ama de casa	18%
Estudiante	1%
Empleada de gobierno	11%
Empleada de sector privado	44%
Trabaja por su cuenta	16%
Desempleada	7%
No contesta	3%

ESCOLARIDAD	
No estudió	0%
Básica	27%
Media	39%
Superior	34%
No contesta	0%



Base mujeres: 1514 entrevistas



# Hombres

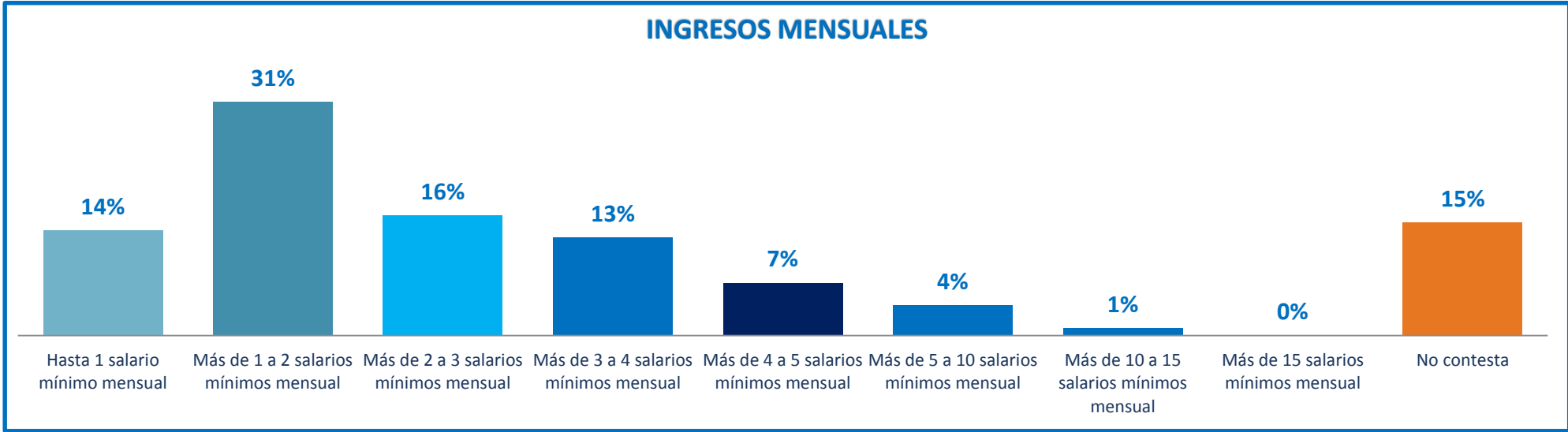


Hombres  
53%

ESTADO CIVIL	
Soltero	31%
Casado	38%
Unión Libre	23%
Divorciado	6%
Viudo	2%
No contesta	0%

OCUPACIÓN	
Amo de casa	1%
Estudiante	1%
Empleado de gobierno	10%
Empleado de sector privado	49%
Trabaja por su cuenta	27%
Desempleado	8%
No contesta	4%

ESCOLARIDAD	
No estudió	0%
Básica	32%
Media	38%
Superior	30%
No contesta	0%



Base hombres: 1696 entrevistas

## 12. RECOMENDACIONES

# RECOMENDACIONES

- Se sugiere proporcionar información a los usuarios para que sepan en qué AFP/AFORE están. En este sentido se sugiere dar una estimación de cuánto se recibirá de la pensión en AFP/AFORE y proporcionar información de las opciones de cómo mejorar el monto de sus pensiones y brindarles a los usuarios opciones de envío del estado de cuenta por correo electrónico, por internet, correspondencia, etc.
- Para mejorar los niveles de confianza se sugiere proporcionar más información sobre los beneficios que ofrecen los fondos de pensiones (tasas de interés, beneficios fiscales etc.) así como establecer indicadores para medir la calidad el servicio. En ese sentido, se sugiere impulsar medidas de tipo regulatorio que busquen mejorar la satisfacción de los usuarios ante los servicios de las Administradoras.
- Se propone comunicar los beneficios concretos que tiene el sistema de pensiones AFP/AFORE pues en general se percibe que los beneficios son insuficientes o que no tiene beneficios. Si no se perciben los beneficios, no ven la necesidad de incrementar o mejorar su pensión.
- En promedio el 11% de los entrevistados han realizado aportaciones voluntarias por lo que se recomienda una medida de difusión gubernamental para incentivarlas brindando más información sobre los beneficios.
- Se sugiere implementar campañas de comunicación para mejorar el posicionamiento de los organismos que se encargan de vigilar las actividades de las administradoras. Para ello, es recomendable trabajar sobre mensajes sencillo pero que ejemplifiquen claramente los beneficios de contar con un organismo regulador de las AFPs. Esta medida de difusión ayudará al mismo tiempo a mejorar la confianza sobre las administradoras de fondos de pensiones.



# GRACIAS