

## Estudio Cuantitativo y Cuantitativo

### Objetivo General:

- Mantener un sistema de evaluación cualitativa y cuantitativa permanente sobre temas de interés y de coyuntura en el Sistema de Ahorro para el Retiro en México.

### Objetivos específicos:

- Garantizar un propio seguimiento a los lineamientos del BSC.
- Obtener datos duros sobre concientización, recordación, empatía y nivel de confianza de cada una de las AFORE y de la CONSAR.
- Identificar el nivel de cultura previsional.
- Medir el índice de seguridad en el Sistema de Ahorro para el Retiro.
- Entender el comportamiento del usuario con su AFORE, evaluando imagen, experiencias y situaciones recurrentes de deleite o frustración y el efecto que tienen con la percepción de la CONSAR.
- Medir la rentabilidad de las acciones propuestas, estimando tendencias y cambios en el comportamiento de contacto con el cliente final.
- Identificar oportunidades e iniciativas dirigidas a mejorar el posicionamiento de la entidad.
- Adicional a los indicadores, se desea aprovechar las intervenciones con los usuarios y explorar temas relevantes para la entidad, algunos ejemplos pueden ser:
  - Minusvalías
  - Efectividad de campañas de comunicación
  - Materiales Publicitarios / Informativos específicos

### Metodología Cuantitativa:

- a) Se realizó un estudio cuantitativo a través de 1,540 entrevistas telefónicas a trabajadores distribuidos por sexo en 40% mujeres y 60% hombres mayores de 18 años de edad con NSE AB, C+, C, D+ y D que actualmente cotizan al IMSS y que cuenta con una AFORE.

#

#

#

#

#

SIN HACER CORTE DE GENERO, RESPETANDO MUESTRA MINIMA EQUIDISTANTE					
	34 Y MENOS	37 - 45 AÑOS	46 - 59 AÑOS	60 +	
XXI BANORTE	35	35	35	35	140
BANAMEX	35	35	35	35	140
SURA	35	35	35	35	140
COPPEL	35	35	35	35	140
PRINCIPAL	35	35	35	35	140
PROFUTURO GNP	35	35	35	35	140
INVERCAP	35	35	35	35	140
AZTECA	35	35	35	35	140
INBURSA	35	35	35	35	140
METLIFE	35	35	35	35	140
PENSIÓNISSTE	35	35	35	35	140
	385	385	385	385	1,540
	25.0%	25.0%	25.0%	25.0%	

Metodología Cualitativa:

- b) Se llevaron a cabo dos estudios cualitativos a través de dos comunidades virtuales (*online*) con 35 miembros mayores de 18 años de edad y actualmente estén cotizando al IMSS con NSE AB, C+, C y D+ de las siguientes ciudades:

- Monterrey
- Tijuana
- Guadalajara
- DF
- Oaxaca
- Chiapas
- Mérida

- Cada actividad tendrá una duración máxima diaria de 20 minutos.
- Los días los determinara la Convocante con el Participante ganador.
- Los integrantes deberán interactuar, compartir experiencias, intercambiar puntos de vista y comentar sobre las experiencias propias relacionadas al SAR.
- Se debe considerar para ambas comunidades un panel fijo, es decir, que los participantes de la primera ola sean los que participen en el segunda.

Principales hallazgos de acuerdo al levantamiento de encuestas:

- ✓ Cuando se habla del sistema de ahorro para el retiro las AFORES tienen una resonancia mayor que la CONSAR.
- ✓ En términos de confianza los resultados se mantienen en intervalos neutros.

#

#

#

#

#

#

#

- ✓ La confianza se encuentra en un nivel adecuado que propicia la recomendación de los servicios a familiares y amigos.
- ✓ No obstante la baja confianza en las instituciones financieras, el sistema de ahorro para el retiro tiene buenos referentes en términos de seguridad, lo que propicia seguridad para resguardar su dinero en una cuenta AFORE.
- ✓ Las herramientas de inversión, así como los procedimientos de las AFORES, son de confianza para 8 de cada 10 encuestados.
- ✓ 4 de cada 10 encuestados se registró en una AFORE como parte de su ingreso a un trabajo formal.
- ✓ El 21% de los encuestados califica como positivo el trato que le brinda su AFORE.
- ✓ Los resultados revelan que 2 de cada 10 encuestados se encuentra en su AFORE actual debido a la buena imagen que han construido.
- ✓ A pesar de los índices neutros de confianza, sólo 4 de cada 10 encuestados declara revisar a detalle su Estado de Cuenta.
- ✓ En términos generales, 8 de cada 10 encuestados tiene la suficiente confianza en la forma en la que se administran sus recursos en una cuenta AFORE.
- ✓ La mayoría de los encuestados desconoce cómo revisar los rendimientos de su ahorro para el retiro.
- ✓ La minoría que dice sí conocer el procedimiento para revisar los rendimientos de su ahorro para el retiro declara consultar datos relevantes a través de internet y su Estado de Cuenta.

#### Principales hallazgos de los paneles:

- ✓ Las acciones de CONSAR en materia de traspaso, retiro por desempleo y el Expediente Electrónico Único fue percibida como muy positiva por parte de los trabajadores.
- ✓ El portal de e-SAR no genera confianza pues no cuenta con los logos de CONSAR / SHCP o certificados de seguridad para uso de tarjetas de débito.
- ✓ Las secciones de la página de CONSAR como son: “Blog”, “Aportaciones Voluntarias y “¿Cómo elegir la mejor AFORE?” fueron comentadas como positivas con datos relevantes y con información clara.
- ✓ El formato de Estimación Personalizada no estimula el ahorro en los trabajadores aunque si les genera impacto el saber la probable pensión que recibirían.

Los resultados de este estudio permitirán evaluar el indicador del Balanced Score Card (BSC) referente a la Confianza y Seguridad en el Sistema de Ahorro.

#

#