

De conformidad con el artículo 15 párrafo tercero del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, me permito informarle los resultados de la encuesta para medir el Índice de Confianza y Seguridad“ en el Sistema de Ahorro para el Retiro, derivado del Pedido número CONSAR/043/2016, celebrado entre esta Comisión y la empresa Etudes de Marche, S.C., y que se recibió a entera satisfacción el 12 de enero de 2017.

Estudio Cuantitativo

Objetivo General:

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

Objetivos específicos:

- Proporcionar un marco de referencia para priorizar proyectos y recursos.
- Alinear el trabajo del día a día a la visión estratégica.
- Utilizar indicadores de desempeño para medir el avance y metas para reconocer el cumplimiento de los objetivos.

Metodología Cuantitativa:

Las encuestas telefónicas se hicieron de manera sistemática con los siguientes perfiles:

- Universo: Población que trabaja actualmente cotizando al IMSS y que cuenta con una AFORE.
- Marco muestral: Los niveles socioeconómicos AB, C+, C, D+ y D, distribuidos por sexo en 40% mujeres y 60% hombres mayores de 18 años de edad.
- Muestra: 1,320 entrevistas con un margen de error máximo de ± 2.80 %, asumiendo una proporción de 0.5 y un intervalo de confianza.
- Distribución muestral: Cada región estará representada por máximo 3 ciudades que proyecte los valores de la región.

1. NOROESTE: Tijuana, Mexicali, Hermosillo

2. NORESTE: Monterrey, Saltillo, Cd Juárez

3. ESTE: Jalisco, Colima, Tepic

4. OESTE: Veracruz, Tlaxcala, Jalapa

5. CENTRO: Ciudad de México, Toluca

6. SUROESTE: Acapulco, Morelia, Oaxaca

7. SURESTE: Mérida, Campeche Villahermosa

	36 Y MENOS	37 - 45 AÑOS	46 - 59 AÑOS	
XXI BANORTE	40	40	40	120
BANAMEX	40	40	40	120
SURA	40	40	40	120
COPPEL	40	40	40	120
PRINCIPAL	40	40	40	120
PROFUTURO GNP	40	40	40	120
INVERCAP	40	40	40	120
AZTECA	40	40	40	120
INBURSA	40	40	40	120
METLIFE	40	40	40	120
PENSION ISSSTE	40	40	40	120
	440	440	440	1320
	33.3%	33.3%	33.3%	

- Se consideraron cortes estadísticos por edad, sexo, NSE y plaza.
- Instrumento: Se elaboró de un cuestionario en conjunto con la Convocante, el cual tuvo una duración de 10 minutos con al menos 19 preguntas.
- Criterios: Se contó con personal capacitado para las entrevistas y supervisores para la evaluación de la calidad.

Principales hallazgos de acuerdo al levantamiento de encuestas:

- La CONSAR ganó 11.43 puntos porcentuales vs las AFORE en el *split* de comprensión del Sistema de Ahorro para el Retiro y su relación.
- En la evaluación de la experiencia los encuestados tomaron la “rapidez en los trámites” como el factor principal.
- La CONSAR ocupa el 3er lugar de recordación de campañas solo por debajo de Profuturo GNP y CITIBANAMEX. El concepto clave fue “Ahorro Voluntario” ocupando el segundo lugar con 22% de las menciones.
- Se debe regular el nivel de confianza y seguridad percibida tanto en las AFORES como en la CONSAR
- Sólo una tercera parte de los usuarios perciben “mucho” confianza o seguridad en las instituciones.
- Se muestra inconformidad por parte de quienes emitieron resultados negativos hacia las AFORES debido a que no reciben un nivel de seguridad óptimo ya que se les proporcionan información incorrecta / imprecisa por parte de terceros que genera desconfianza hacia el Sistema.
- Entre las principales razones para no otorgar un nivel óptimo de confianza se ubican las razones de inseguridad hacia el manejo del dinero, percepciones negativas en relación al Sistema en general, pensión y rendimientos insuficientes, mala comunicación con la AFORE y mala atención o servicio al cliente.
- Para construir seguridad ante los usuarios del Sistema será hacer énfasis su dinero está bien resguardado / protegido; seguido de asegurarles que se va a recibir el dinero conforme a la Ley.
- Para generar mayor confianza será necesario proporcionar información de cómo y cuándo disponer de los ahorros, seguido de la informarles acerca de los rendimientos y condiciones.

- Hace falta generar mayor difusión a los usuarios ya que solo 4 de cada diez le dan seguimiento y vigilan constantemente sus cuentas.
- La mayor parte (83%) considera que “No sabe” el rendimiento que tiene su AFORE.
- Falta más difusión de los beneficios, rendimientos y ahorro voluntario para que los usuarios pueden optimizar el comportamiento de sus AFORE.

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

