

**ENCUESTA A NIVEL NACIONAL PARA MEDIR EL GRADO DE
CONOCIMIENTO QUE TIENE LA POBLACIÓN SOBRE EL
SISTEMA NACIONAL DE PENSIONES**

2020CD-000167-0004900001

PARA LA SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES (SUPEN)

INFORME DE RESULTADOS

MARZO, 2022

Tabla de contenidos

I. Antecedentes.....	3
II. Objetivos y Aspectos Metodológicos	4
1. Objetivo general.....	4
2. Objetivos específicos.....	4
3. Población de estudio.....	4
4. Enfoque y técnica de campo	4
5. Diseño de cuestionario.....	5
6. Base de datos para selección de la muestra	5
7. Tamaño de muestra.....	5
8. Selección de la muestra.....	5
9. Fecha de campo	6
III. Informe de Resultados	7
1. Perfil Demográfico	7
Condición Laboral, género y edad	7
Provincia de residencia	8
Nivel educativo	9
2. Aspectos generales de la Condición Laboral.....	10
3. Conocimiento básico del Sistema Nacional de Pensiones.....	11
Forma como cubrirán sus gastos al llegar a la vejez.....	11
Grado de conocimiento sobre requisitos para que una persona reciba pensión por vejez	13
Conocimiento sobre pensión voluntaria y operadora de pensiones	13
Conocimiento sobre régimen no contributivo	15
ROP -Régimen Obligatorio de Pensiones-	17
4. Conocimiento específico del Sistema Nacional de Pensiones.....	19
Operadora de pensión complementaria.....	19
Comunicación y estados de cuenta con la operadora de pensiones	21
Cambio de operadora de pensiones y razones.....	22
Estado de aportaciones a la pensión básica y nivel de confianza en el SNP	23



Nivel de confianza en el Sistema Nacional de Pensiones	24
Porcentaje de ahorro a la pensión y temas varios	25
Otros temas varios (tenencia de firma digital y medio preferido para recibir información)	26
5. Percepción sobre la vejez.....	27
Ajustes al Sistema de Pensiones.....	29
Medidas para mejorar pensión futura	30
6. Derechos.....	31
V. Principales hallazgos	33
Anexo: Cuestionario	38



I. Antecedentes

La Superintendencia de Pensiones (Supen) es una institución que, dentro de sus funciones regulares, propone al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif) reglamentos que dirijan el actuar de los participantes en el Sistema Nacional de Pensiones. Además, en su rol de asesor técnico, es frecuentemente consultada por organismos tomadores de decisiones, donde resulta de especial interés la Asamblea Legislativa, quienes solicitan dentro de su actividad de análisis, estudios y criterios para la formulación de proyectos que derivan en leyes de la República.

Los requerimientos de estos clientes están asociados a obtener diagnósticos del Sistema Nacional de Pensiones, en donde se hace necesario caracterizar determinados grupos de la población, y conocer su comportamiento, a efecto de medir el impacto que la normativa pueda causarles.

En esta ocasión la Supen desea aplicar una encuesta a nivel nacional que le permita determinar el grado de conocimiento que tiene la población sobre el Sistema Nacional de Pensiones, en diversas áreas seleccionadas.

La información obtenida por medio de este estudio servirá de guía para orientar sobre el manejo adecuado ante el alto o bajo grado de conocimiento en pueda tener la población en temas tan relevantes como son el saber qué es una pensión, cómo se financia, cuáles son los aporte, derechos y beneficios de los participantes del sistema, productos posibles a elegir, percepción sobre el estado de sistema, entre otros.

El presente documento es el informe de resultados de dicha investigación. Su contenido se ha dividido en siete capítulos enfocados en los siguientes aspectos: I. Antecedentes, II. Objetivos, III. Aspectos metodológicos, V. Informe de Resultados, VI. Principales hallazgos, VII Conclusión general. recomendaciones y, por último, se anexa el cuestionario utilizado para la encuesta.



II. Objetivos y Aspectos Metodológicos

1. Objetivo general

Realizar una encuesta a nivel nacional que permita medir el grado de conocimiento que tiene la población sobre el Sistema Nacional de Pensiones.

2. Objetivos específicos

- Determinar el perfil demográfico de los asalariados y trabajadores independientes.
- Determinar el conocimiento de la población trabajadora en conceptos como pensión voluntaria, operadora de pensiones, régimen no contributivo, ROP, entre otros.
- Conocer las inquietudes que podría tener la población trabajadora, asegurada e independiente, ante la vejez.
- Identificar las operadoras de pensiones elegidas por los trabajadores para manejar sus ahorros destinados a la pensión y razones de elección de dichas entidades.
- Determinar el grado de contacto que han tenido con las operadoras con sus clientes, recepción de estados de cuenta y razones de cambio de gestor en el pasado.
- Determinar la percepción y evaluación que hace esta población del SNP y el conocimiento que tienen de la SUPEN.

3. Población de estudio

La encuesta está dirigida a **personas mayores de 18 años, asalariadas o trabajadoras independientes, habitantes de Costa Rica (con cobertura nacional)**.

4. Enfoque y técnica de campo

Estudio de tipo **cuantitativo**, con muestra seleccionada de manera **aleatoria** de dos bases de datos de asalariados y trabajadores independientes.

Encuesta aplicada mediante **entrevista telefónica** con duración de 12 a 20 minutos por persona.



5. Diseño de cuestionario

El cuestionario fue diseñado por XLTec, agencia de investigación de mercados contratada para realizar el estudio, con la guía del Encargado General de la Contratación por parte de la Supen y de otros colaboradores de dicha institución.

La versión final de este instrumento fue aprobada por el Encargado General de la Contratación previo al inicio del trabajo de campo.

6. Base de datos para selección de la muestra

Para la selección de la muestra, se recibió una base de datos por parte del Encargado General de la Contratación, la cual contenía la lista de afiliados que cumplen con las características de la población de interés, con su nombre y apellidos y número de teléfono disponible en la Supen. Dicha información ha sido manejada con estrictos controles de confidencialidad y no puede ser distribuida ni utilizada para fines distintos a esta investigación.

Además, se contó con una amplia base de datos de profesionales independientes, propiedad de la Agencia de Investigación.

7. Tamaño de muestra

Al realizar la contratación, la Supen estableció como requisito que el estudio debía tener un tamaño de muestra que garantizara un **error de muestreo no mayor al 5%**, esto fue establecido en al menos **400 casos** para un **margen de error de 5% a nivel general de los resultados**.

La muestra final obtenida fue de **465 casos efectivos**.

8. Selección de la muestra

Dado el tamaño de ambas bases, muy amplias, la muestra se seleccionó por el **método de salto sistemático de arranque aleatorio**. Este método garantiza dos aspectos de interés: (1) que la muestra sea aleatoria y (2) que se distribuya de manera proporcional a la base total para las



variables por las cuales ésta estaba ordenada, lo cual contribuye a que sea representativa de la población de estudio.

Cabe señalar que, como el interés principal -según el margen de error de muestreo solicitado- era por los resultados generales de la población de estudio, no se establecieron cuotas por variable alguna, sino que se buscó la representatividad de la población como un todo, no requiriéndose ponderaciones para el análisis.

9. Fecha de campo

La encuesta se llevó a cabo en el mes de febrero e inicios de marzo 2022.



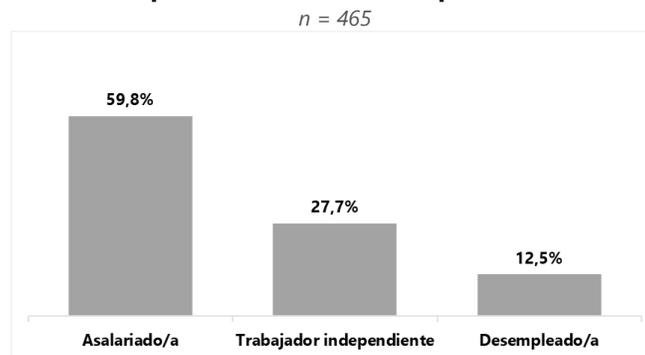
III. Informe de Resultados

1. Perfil Demográfico

Condición Laboral, género y edad

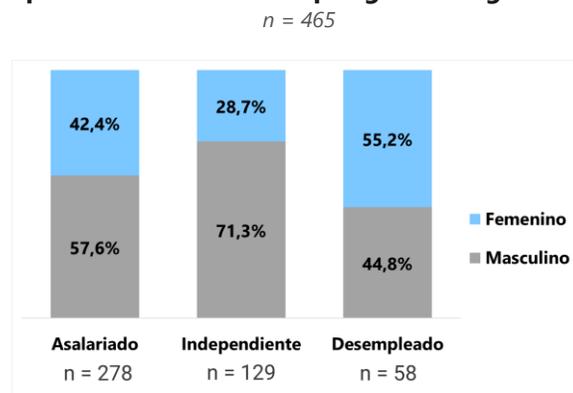
La muestra de este estudio quedó conformada según condición laboral por un 59.8% de asalariados un 27.7% de trabajadores independientes y un 12.5% de desempleados, según se puede apreciar en el Gráfico 1.

Gráfico 1. Composición de la muestra por condición laboral



Aunque la muestra total de este estudio la conforman un 59.8% de hombres y un 40.2% de mujeres, se destacan diferencias según la composición laboral, así se observa en el Gráfico 2.

Gráfico 2. Composición de la muestra por género según condición laboral

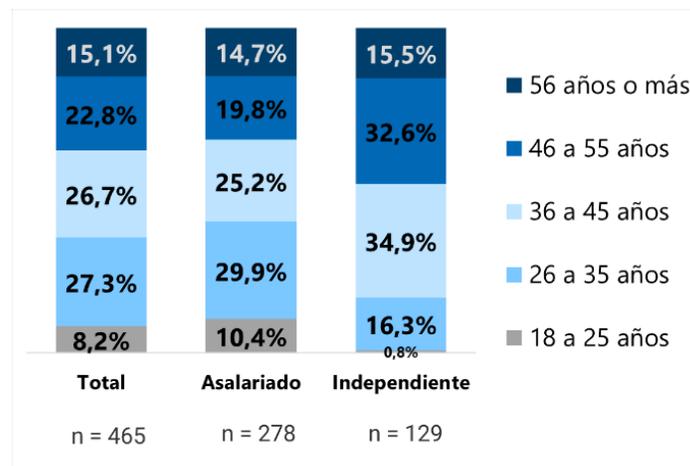


Tanto en la condición de asalariado como en la de trabajador independiente hay más hombres que mujeres, sin embargo, la diferencia es muy marcada en trabajadores independientes al obtener una diferencia de casi 14% más de hombres que de mujeres. En forma contraria, en la condición de desempleados se obtienen más mujeres que hombres, un 55.2% mujeres contra un 44.8% de hombres desempleados.

Sobre los grupos de edad también se observan diferencias importantes según sea el entrevistado un trabajador asalariado o un trabajador independiente, pues en este último prácticamente no hay personas de 18 a 25 años y es tan solo un 16% entre los 26 a 35 años, pero estos mismos grupos de edad representan casi un 40% en la condición de asalariados.

Gráfico 3. Composición de la muestra por grupo etario según condición laboral

n = 465

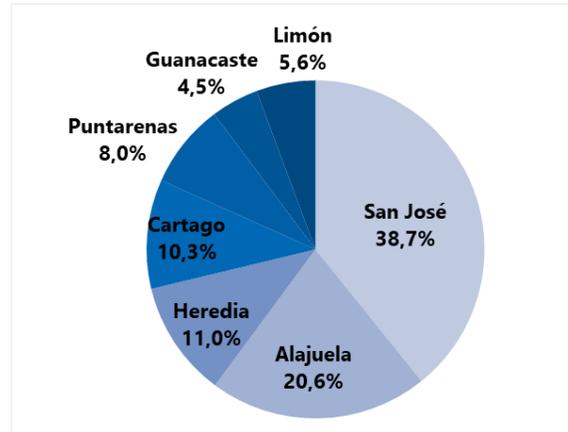


Provincia de residencia

El estudio lo conformaban residentes de cualquier parte del país y todas las provincias quedaron representadas como se observa en el Gráfico 4, sin llevarse ningún control de cuota sobre esta variable pues el proceso de selección fue sistemático con arranque aleatorio y el resultado obedece al comportamiento real de las bases de datos.



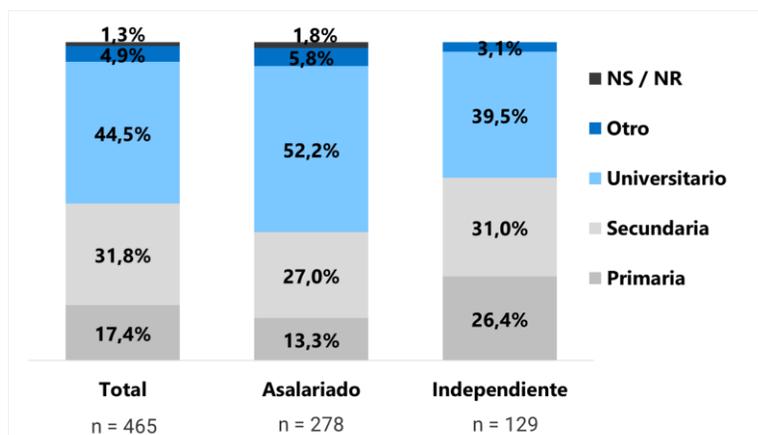
Gráfico 4. Composición de la muestra por provincia de residencia
n = 465



Nivel educativo

Los resultados muestran a nivel total que el 45% de los trabajadores tienen grado universitario (completo o incompleto), no obstante, esta proporción sube significativamente a un 53% en el caso de los trabajadores en condición de asalariados y baja a un 40% en el caso de los trabajadores en condición de independientes. En los demás grados o niveles de escolaridad también se muestran grandes diferencias entre un asalariado y un trabajador independiente, tal como se observa en el Gráfico 5.

Gráfico 2. Composición por nivel educativo, total y según condición laboral
n = 465

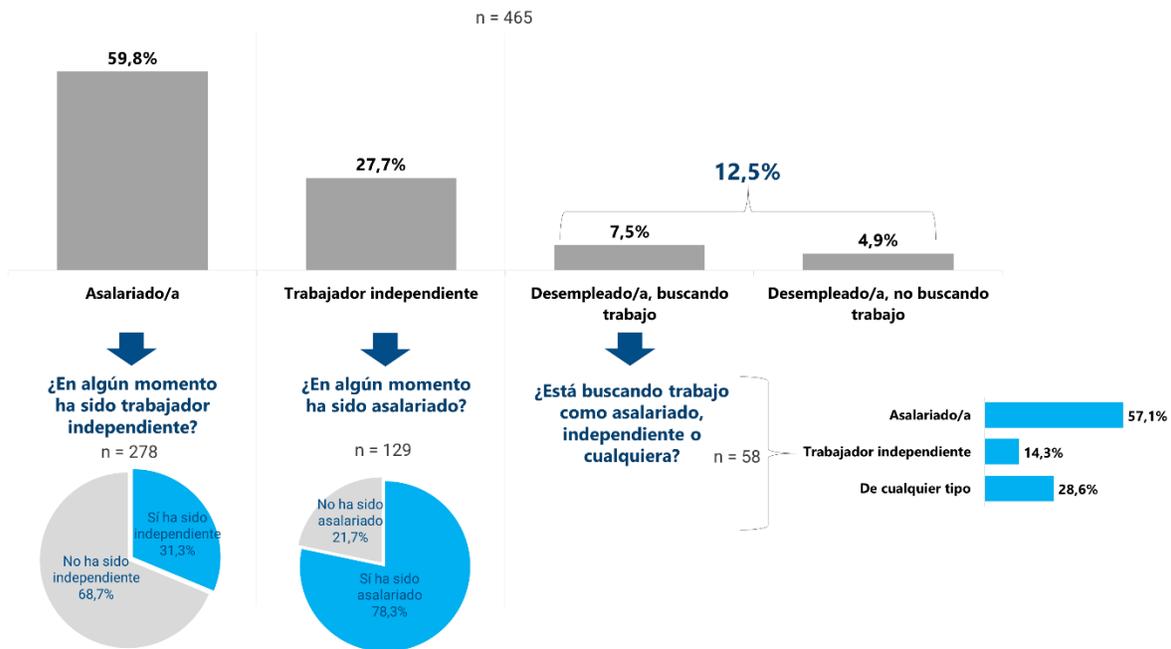


2. Aspectos generales de la Condición Laboral

De los trabajadores que actualmente son asalariados, casi 7 de cada 10 indica que nunca ha sido trabajador independiente en el pasado, pero en el caso contrario, de los trabajadores que actualmente son trabajadores independientes, 8 de cada 10 declaró que había sido trabajador asalariado en algún momento en el pasado.

Del 13% que manifestó estar actualmente desempleado, un 8% está buscando trabajo, pero preferiblemente como asalariados, solo un 14% manifestó que está buscando como trabajador independiente.

Gráfico 6. Condición laboral actual y pasada de los trabajadores

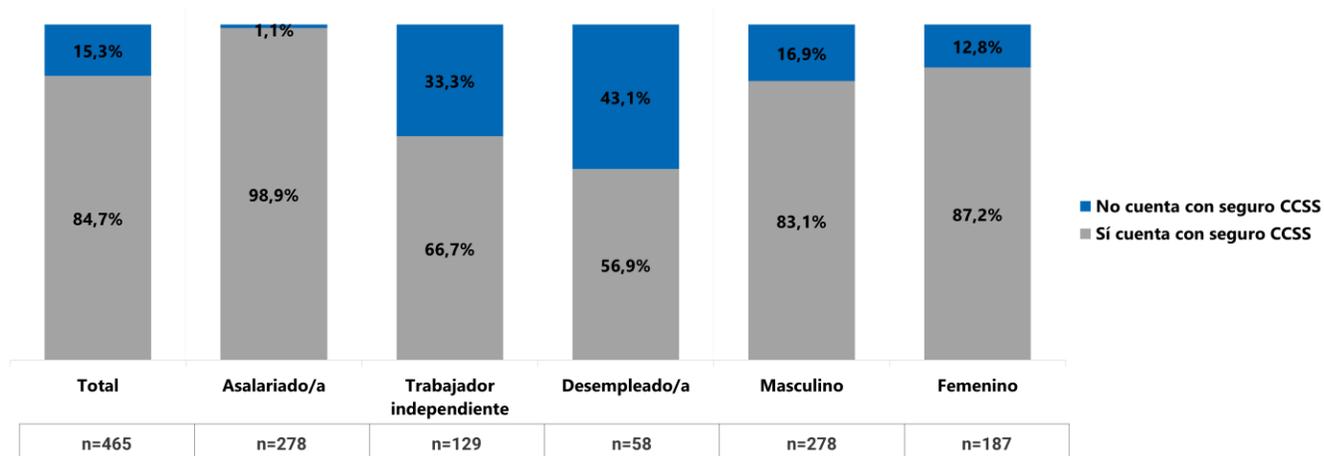


Se consultó si cuentan actualmente con el seguro de la CCSS, y como se muestre en el Gráfico 7 a nivel total el 85% de los trabajadores cuentan con seguro de la CCSS, sin embargo, esta proporción varía según la condición laboral del trabajador y baja a un 67% la proporción que cuenta con seguro de la CCSS si es independiente y a un 57% si está actualmente en condición de desempleo, mientras que prácticamente la totalidad de los asalariados manifestó que tiene seguro con la CCSS.



Gráfico 7. Tenencia del seguro de la CCSS, según condición y género del trabajador

n = 465



Resulta relevante destacar que existe una pequeña diferencia en tener seguro de la CCSS si el trabajador es hombre o mujer. Mientras un 13% de las mujeres señala que no cuenta con seguro de la CCSS, esta proporción sube a un 17% en el caso de los hombres.

3. Conocimiento básico del Sistema Nacional de Pensiones

Forma como cubrirán sus gastos al llegar a la vejez

A nivel total, 5 de cada 10 trabajadores de la población de interés indicó que con la pensión por el trabajo cubrirán sus gastos al llegar a la vejez, seguido se ubica una tercera parte que lo haría con sus ahorros y un 13% lo haría con alquileres o negocio propio. Cabe señalar que un 26% no sabe o no ha pensado como cubrirá sus gastos al llegar a la vejez, así se destaca en el Gráfico 8.

Estos resultados muestran importantes diferencias según sea el trabajador asalariado o independiente, obsérvese el Gráfico 9. Mientras que el 64% de los asalariados cubrirán sus gastos al llegar a la vejez con su pensión por el trabajo, este porcentaje baja a solo un 29% en el caso de los trabajadores independientes.



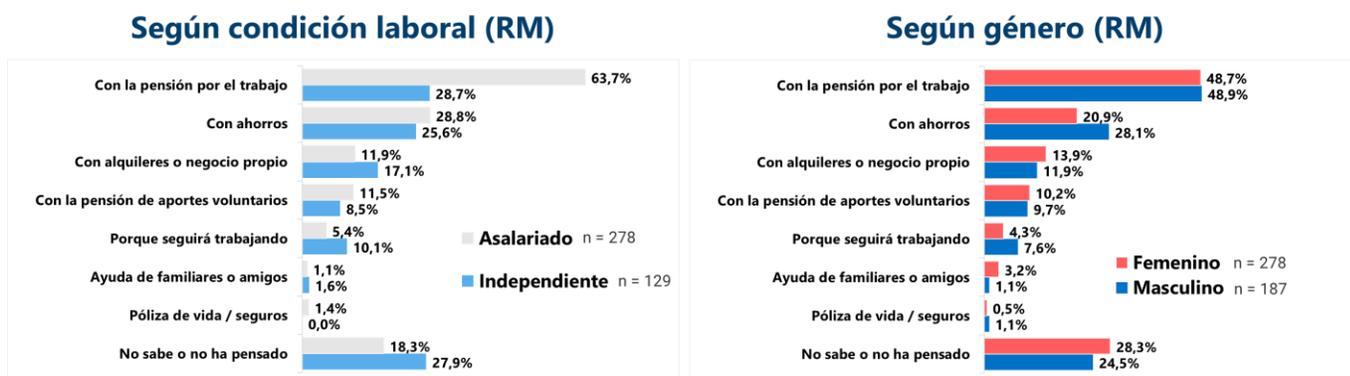
Gráfico 8. Forma como cubrirán sus gastos al llegar a la vejez, resultado total (RM)

n = 465



Otras diferencias más notorias de como cubrirán los gastos al llegar a la vejez entre los trabajadores asalariado e independientes son que, el doble de los trabajadores independientes seguirá trabajando en la vejez, en comparación con los asalariados (5% en asalariados vs 10% en independientes), mientras que el 18% de los asalariados no sabe o no ha pensado en como cubrirá sus gastos en esa época de su vida, este porcentaje sube a un 28% en el caso de los independientes.

Gráfico 9. Forma como cubrirán sus gastos al llegar a la vejez, según condición laboral y según género (RM)



Al analizar los resultados de cómo se financiarán los gastos durante la vejez según sea el entrevistado hombre o mujer se observan menos diferencias, las más notorias y significativas son: mayor proporción de hombres que cubrirán sus gastos con ahorros que en el caso de las mujeres



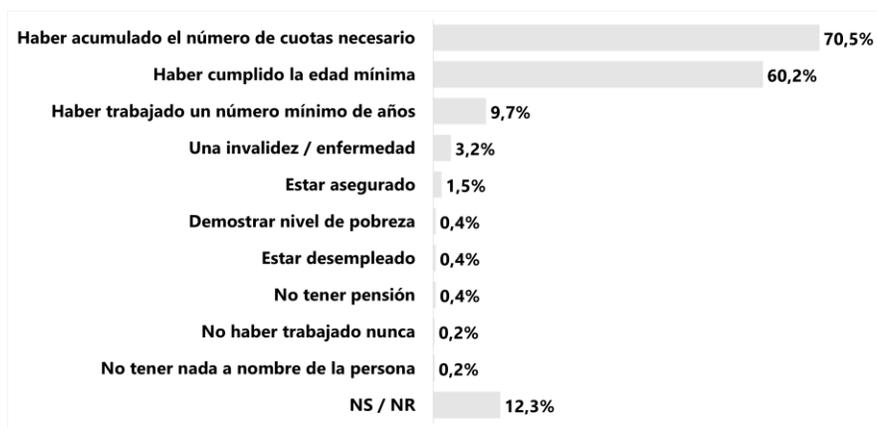
(28% vs un 21%), mayor proporción de hombres seguirán trabajando en comparación al caso de las mujeres (8% vs 4%).

Grado de conocimiento sobre requisitos para que una persona reciba pensión por vejez

Ante la pregunta de respuesta múltiple, ¿cuáles son los requisitos que debe cumplir una persona para que le den una pensión por vejez?, se obtuvo una diversa cantidad de respuestas. 7 de cada 10 trabajadores señaló que para recibir una pensión por vejez se deben haber acumulado el número de cuotas necesario, 6 de 10 indicó que se debe haber cumplido la edad mínima. Con proporciones menores se manifestaron respuestas que remiten a confusión o desconocimiento sobre el tema en los trabajadores. Los resultados se pueden apreciar en el Gráfico 10.

Gráfico 3. Grado de conocimiento sobre requisitos para recibir pensión por vejez, resultado total

n = 465



Cabe rescatar que hay un 12%, a nivel total, que no sabe del todo que requisitos se deben cumplir para obtener una pensión por vejez, 11% en el caso de asalariados y sube a un 17% en el caso de trabajadores independientes.

Conocimiento sobre pensión voluntaria y operadora de pensiones

Se aplicaron las siguientes preguntas:



- ¿Sabe usted qué es una pensión voluntaria?
- ¿Sabe usted qué es una operadora de pensiones?

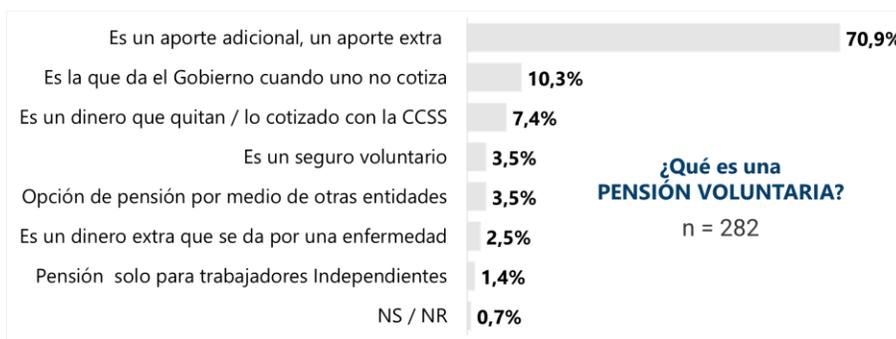
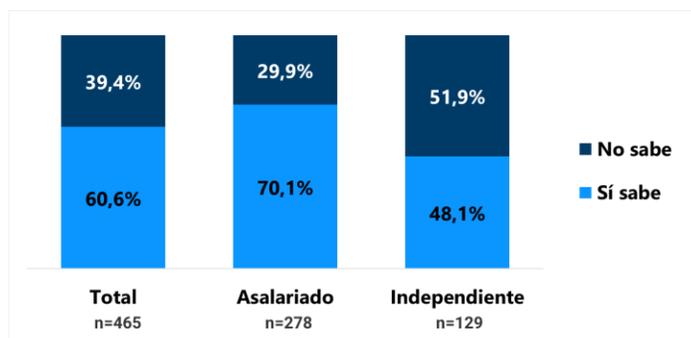
Para luego indicar, entre los que sí sabían, el conocimiento específico que tenían de ambos conceptos.

Ante la primera pregunta se obtuvo los resultados que se aprecian en el Gráfico 11. 6 de cada 10 trabajadores indicó saber que es una pensión voluntaria, subiendo a 7 de cada 10 cuando el trabajador es asalariado y bajando a 5 de cada 10 cuando son trabajadores independientes.

De los que señalaron saber qué es una pensión voluntaria, el 71% indicó que es un aporte adicional o un aporte extra para una pensión. Algunas respuestas evidencian desconocimiento, ya que, aunque dicen saber, la confunden con la pensión obligatoria o con la no contributiva.

Gráfico 4. ¿Sabe que es una pensión voluntaria?, resultado total y según condición laboral

n = 465



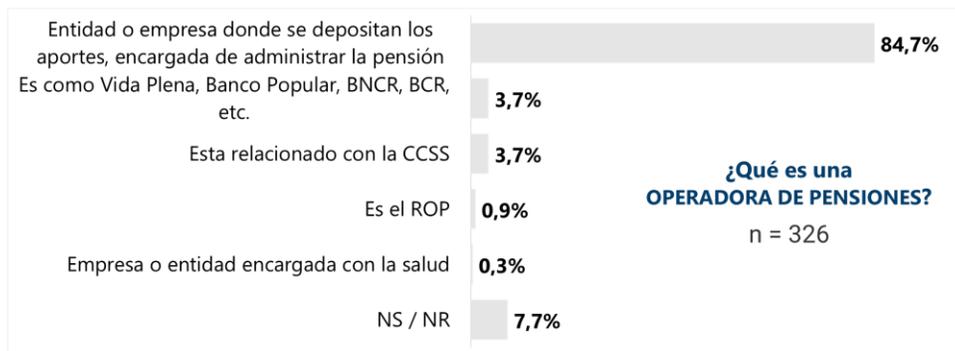
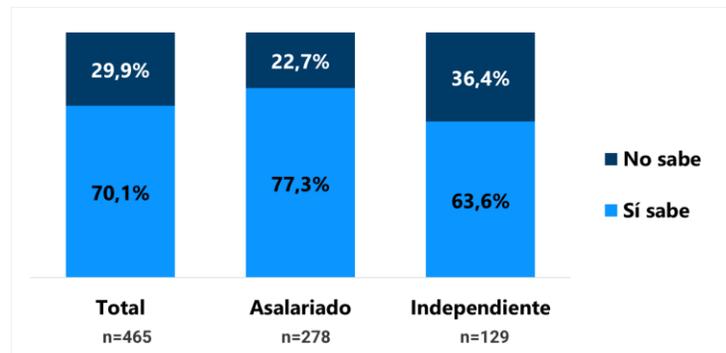
Ante la segunda pregunta se obtuvo los resultados que se aprecian en el Gráfico 12, donde 7 de cada 10 trabajadores indicó saber que es una operadora de pensiones, subiendo a 8 de cada 10



cuando el trabajador es asalariado y bajando a 6 de cada 10 cuando son trabajadores independientes.

De los que señalaron saber qué es una operadora de pensiones, el 85% indicó que es la entidad o empresa donde se depositan los aportes para la pensión y es la encargada de administrarlos. Un 4% no supo definirlo, pero ejemplificó el concepto con nombres de operadores de pensiones que conoce. Algunas respuestas evidencian desconocimiento o confusión y un 8% dijo saber que es una operadora de pensiones, pero al tener que describirla señaló que no sabía.

Gráfico 5. ¿Sabe que es una operadora de pensiones?, resultado total y según condición laboral
n = 465



Conocimiento sobre régimen no contributivo

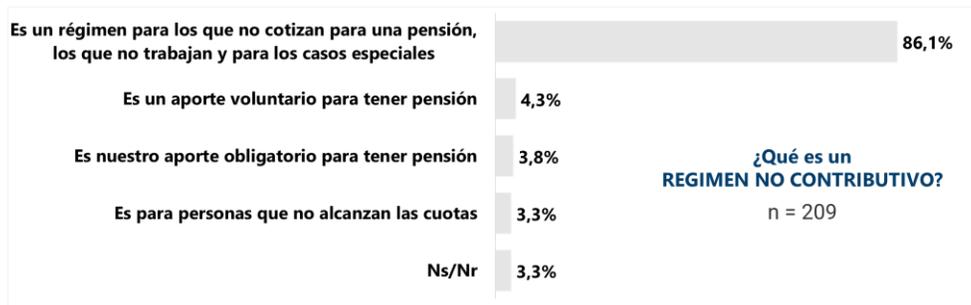
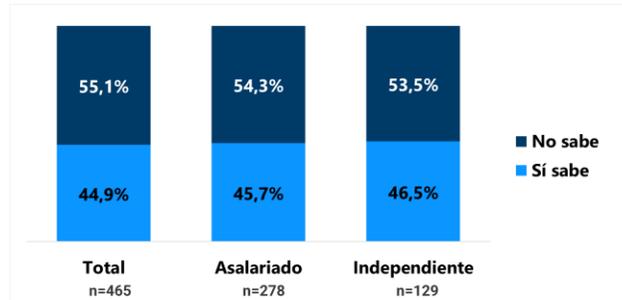
Más de la mitad del total de trabajadores (55%) no sabe que es un régimen no contributivo, prácticamente el mismo grado de desconocimiento entre trabajadores asalariado y trabajadores independientes, así se aprecia en el Gráfico 13.



El 45% del total que declaró si saber que es un régimen no contributivo, el 86% lo definió como un régimen para los que no cotizan para una pensión, para los que no trabajan y para casos especiales. Un 8% evidenció desconocimiento o confusión al definirlo como el aporte obligatorio o el aporte voluntario para obtener una pensión.

Gráfico 6. ¿Sabe que es régimen no contributivo?, resultado total y según condición laboral

n = 465



Resulta relevante destacar que, a mayor edad mayor proporción de trabajadores con conocimiento de lo que es un régimen no contributivo y a menor edad menor conocimiento. Así, por ejemplo, en el grupo etario de 18 a 25 años solo un 11% indicó saber que es un régimen no contributivo, en el grupo de 26 a 35 años sube a un 29% los que sí saben, en el grupo de 36 a 45 años el conocimiento es del 45%, en el grupo de 46 a 55 años sube a 57% y en el grupo de trabajadores de 56 años o más el 74% de los trabajadores declaró que si sabe que es un régimen no contributivo.

Sobre este mismo tema, y solo a los que señalaron que saben que es un régimen no contributivo se les consultó, ¿Quiénes pueden recibir una pensión del régimen no contributivo? Los resultados se aprecian en el Gráfico 14.

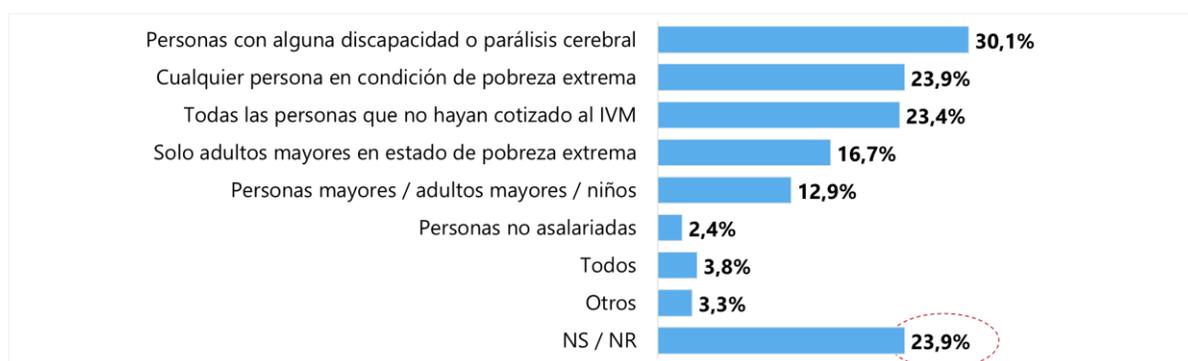


Casi una cuarta parte de los trabajadores que indicó saber que es un régimen no contributivo no supo decir quiénes son los que pueden recibir este tipo de pensión.

La mayoría piensa que son las personas con discapacidad o parálisis cerebral (un 30%), en segunda posición se ubican tanto los que piensan que los beneficiarios son personas en condición de pobreza extrema como los que piensan que son los que no han cotizado al IVM, un 24% en cada caso.

Gráfico 7. ¿Quiénes pueden recibir una pensión del Régimen no Contributivo?

n = 209



ROP -Régimen Obligatorio de Pensiones-

El 54% del total de entrevistados señaló que no sabe que es el ROP, subiendo a un 67% en el caso de los trabajadores independientes, como se aprecia en el Gráfico 15.

De los que indican saber que es el ROP, el 62% comentó que es un ahorro individual para la pensión. Uno de cada 10 no supo detallar lo que es el ROP y se refirió únicamente al significado de las letras ROP, Régimen Obligatorio de Pensiones.

Sobre los requisitos que se deben cumplir para recibirlo, señalaron las que se presentan en el Gráfico 16 y que se distribuyen en tres respuestas principalmente y con el mismo peso de importancia las tres.

3 de cada 10 trabajadores que dice saber que es el ROP, indica que para recibirlo se debe haber ya terminado de laborar, estar jubilado y haber completado las cuotas, un 27% indica que se debe haber llegado a los 65 años para retirarlo y un 26% que se debe tener pensión del régimen básico



para recibirlo. Para un 16% de los trabajadores, para retirarlo se debe estar laborando y cada 5 años se puede retirar.

Gráfico 8. ¿Sabe que es el ROP?, resultado total y según condición laboral

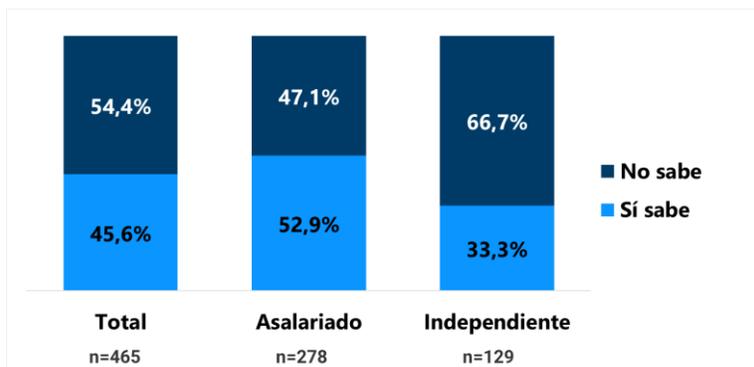
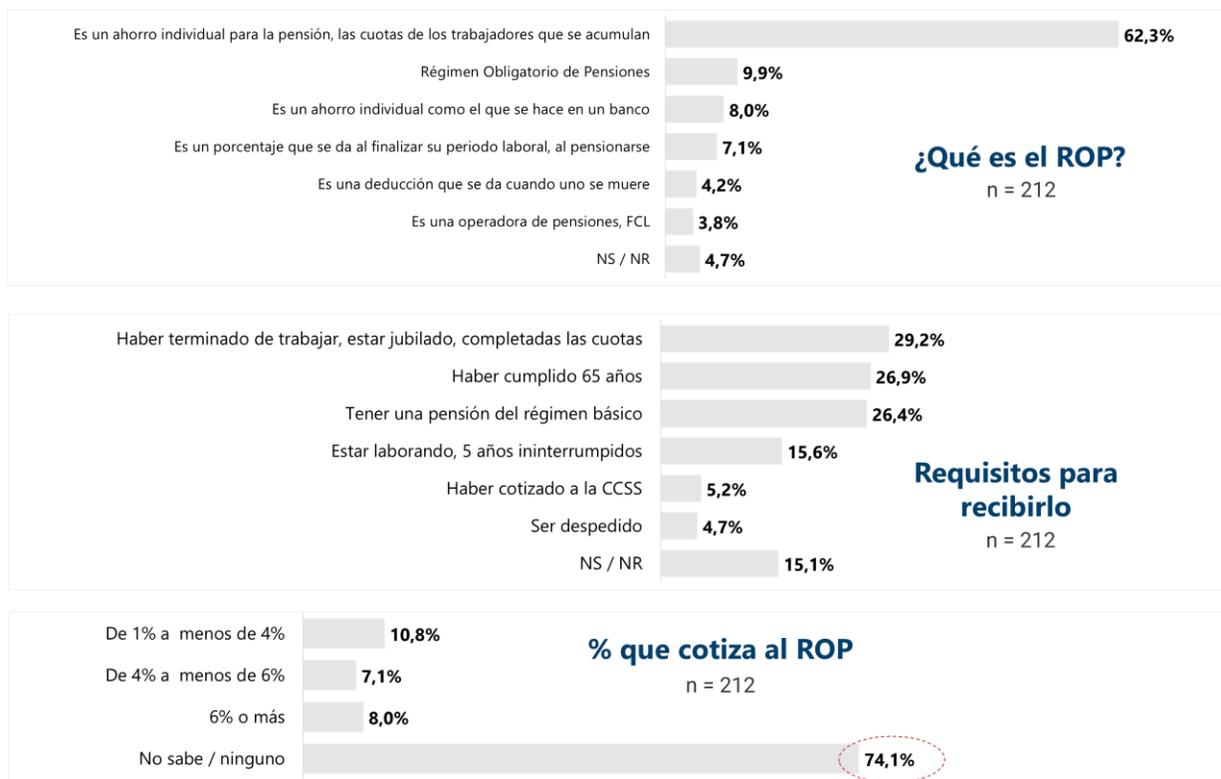


Gráfico 9. ¿Qué es el ROP?, requisitos para recibirlo y % que se cotiza, resultado total y según condición laboral



Es importante destacar que un 15% de los que dicen saber que es el ROP no saben los requisitos para recibirlo.

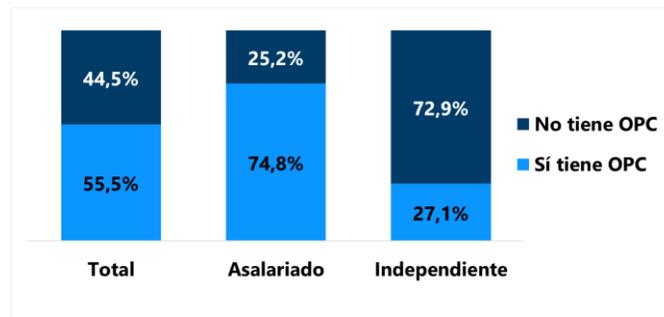
Ante la pregunta sobre el porcentaje de su salario que cotizan al ROP, se evidenció alto desconocimiento pues el 74% señaló que no sabe o que ningún porcentaje.

4. Conocimiento específico del Sistema Nacional de Pensiones

Operadora de pensión complementaria

El 56% del total de entrevistados señaló que tiene sus ahorros para pensión en una operadora de pensión, sin embargo, este resultado se ve afectado por los resultados según la condición laboral del entrevistado ya que en el caso de los trabajadores independientes esta proporción baja a un 27%, es decir, 7 de cada 10 trabajadores independientes no cuenta con una operadora de pensiones. Así se aprecia en el Gráfico 17.

Gráfico 10. Tenencia de OPC, resultado total y según condición laboral
n = 465



Del 55% a nivel total que si tiene una OPC se destaca en el Gráfico 18 las entidades más utilizadas figurando en primer lugar BN Vital con el 31%, seguida muy de cerca por Popular Pensiones con el 26% y en tercer lugar se ubica la Operadora del BAC con el 17%, sin embargo, si se analiza por condición laboral del trabajador, BCR Pensiones ocupa el segundo lugar junto con Popular Pensiones en el caso de los trabajadores independientes.

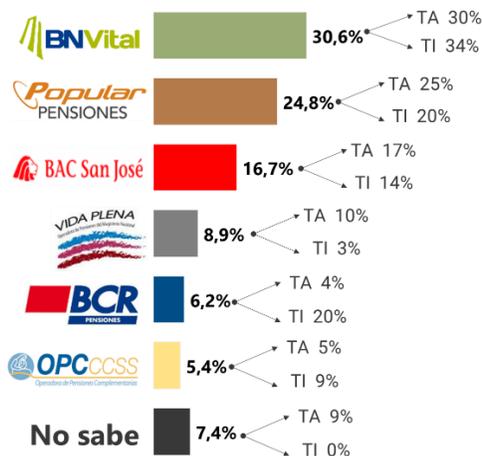


Es importante destacar que entre los asalariados que dicen tener OPC, el 9% no sabe cuál es, mientras que, en el caso de los independientes, todos conocen la OPC que tienen.

Gráfico 11. Operadora de Pensiones elegida, resultado total y según condición laboral

(TA=trabajador asalariado, TI=trabajador independiente)

n = 465)

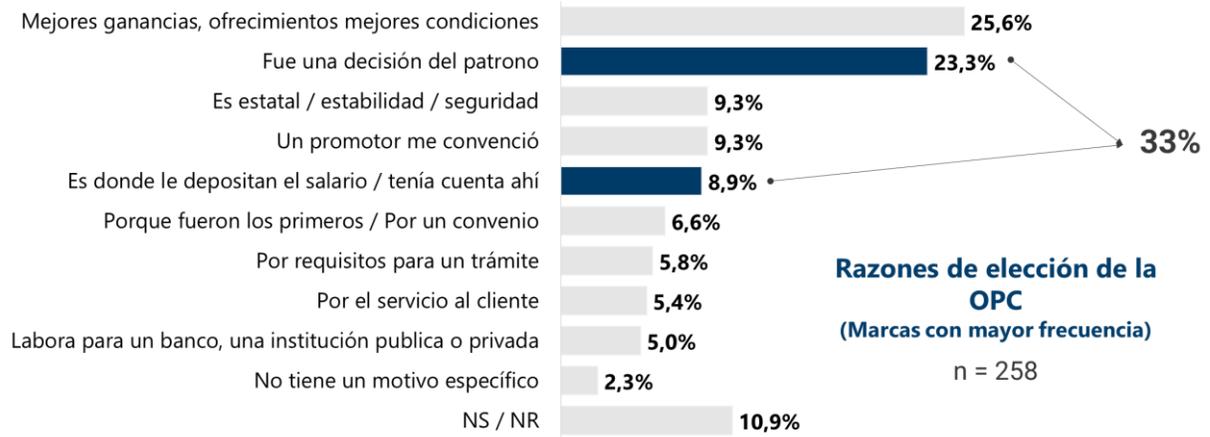


Sobre las razones que los motivan a estar con una u otra operadora de pensiones, si se unen la razón de que es una decisión del patrono y la de que es donde se les deposita el salario, el 33% de los trabajadores están con una operadora que no fue propiamente de su elección. Una cuarta parte señaló que el ofrecimiento de mejores condiciones y ganancias es su razón de elección, así se aprecie en el Gráfico 19, junto con otras razones de menor frecuencia de menciones.



Gráfico 12. Razones de elección de la Operadora de Pensiones, resultado total

n = 258

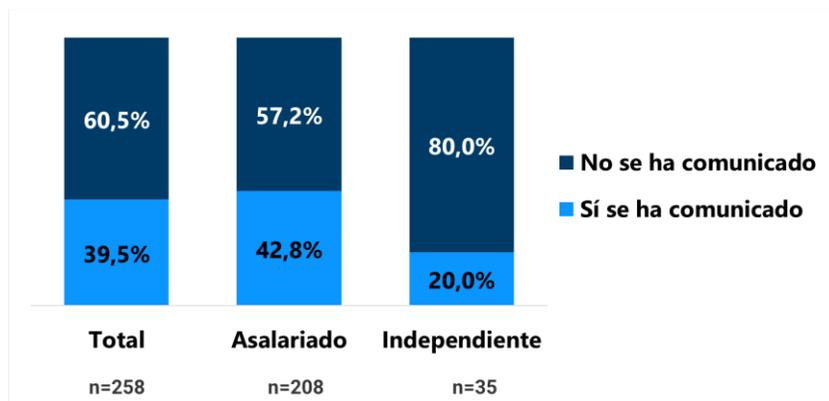


Comunicación y estados de cuenta con la operadora de pensiones

A nivel total, haberse comunicado con la operadora de pensiones ha sido una acción realizada solo por 4 de cada 10 trabajadores, bajando a 2 de cada 10 en el caso de los trabajadores independientes, como se aprecia en el Gráfico 20.

Gráfico 13. ¿Se ha comunicado con la operadora?, resultado total y según condición laboral

n = 258



Los principales trámites que han motivado el contacto con la operadora han sido en orden de importancia:

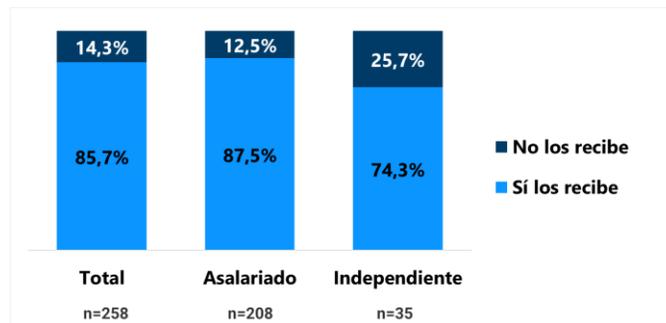
- Retiros de FCL, quinquenio, cesantías, ahorros, 39%
- Consultas en general, 31%
- Pedir estado de cuenta, 21%

Sobre los estados de cuenta, el 86% del total señaló que si los recibe, bajando a un 74% en el caso de los trabajadores independientes, así se aprecia en el Gráfico 21.

Sobre la frecuencia con que los reciben, el 90% indicó que es mensual.

Gráfico 14. ¿Recibe los estados de cuenta?, resultado total y según condición laboral

n = 258



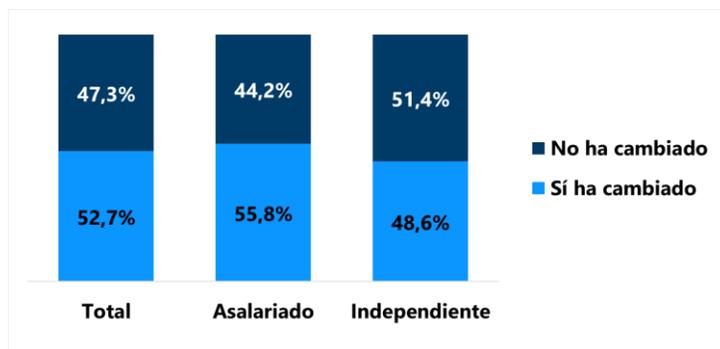
Cambio de operadora de pensiones y razones

Se indagó en los trabajadores que manifestaron tener operadora de pensiones si han realizado cambio de esta en algún momento. El 56% de los trabajadores en condición de asalariados si han cambiado de operadora de pensiones y en el caso de los trabajadores en condición de independientes esta proporción es del 49%, tal como se observa en el Gráfico 22.



Gráfico 15. ¿Ha cambiado de operadora de pensiones?, resultado total y según condición laboral

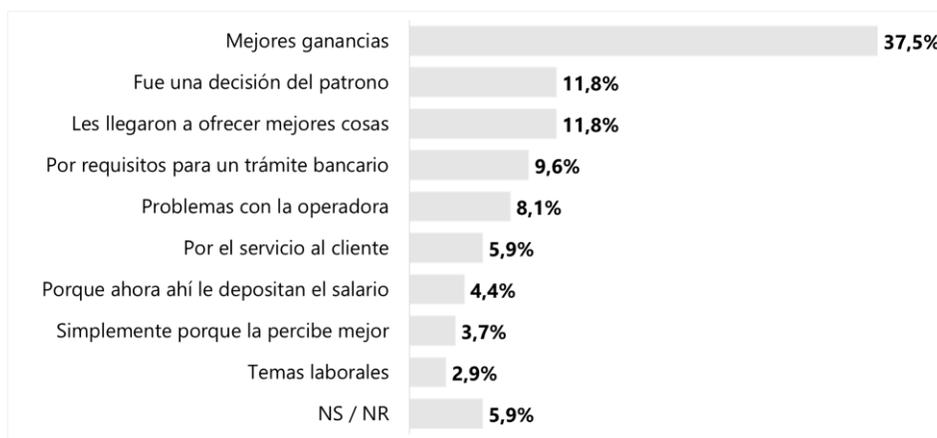
n = 258



Sobre las razones que han motivado el cambio de operadora de pensiones se muestran en el Gráfico 23 y se destaca, en primer lugar y con una importante diferencia con respecto a las demás razones, el percibir mejores ganancias en otra operadora.

Gráfico 16. Razones que han motivado el cambio de operadora, resultado total

n = 136



Estado de aportaciones a la pensión básica y nivel de confianza en el SNP

Ante la pregunta, ¿recibe o revisa el estado de aportaciones de su pensión básica?, se destacan los resultados del Gráfico 24. A nivel total, 6 de cada 10 entrevistados manifestó que no recibe o



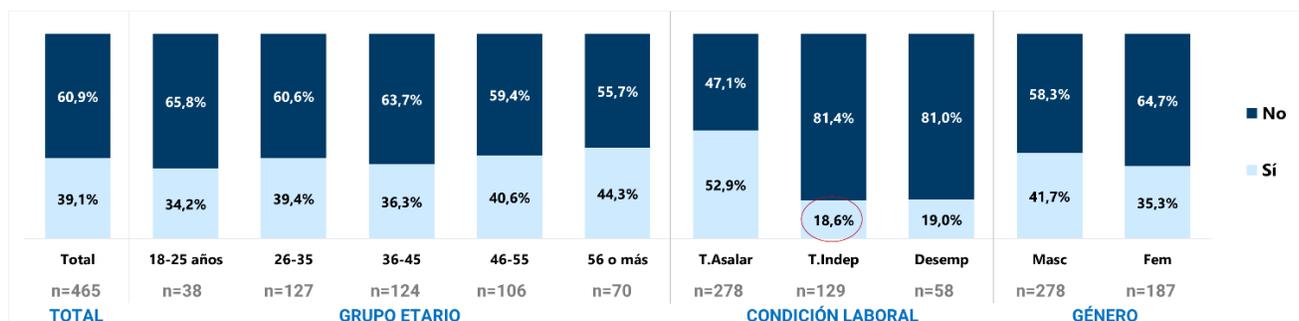
revisa el estado de aportaciones de su pensión básica, sin embargo, este dato tiene variaciones significativas en las diferentes variables de cruce mostradas.

Así por ejemplo, las personas en los grupos de edad más avanzada reciben o revisan más el estado de aportaciones que los más jóvenes (44% vs 34%), los hombres reciben o revisan más el estado de aportaciones que las mujeres (42% vs 35%) y según condición laboral, los trabajadores asalariados lo reciben o revisan más que los trabajadores independientes (53% vs 19%).

El correo electrónico es señalado, por casi el 80%, como el medio por donde reciben el estado de aportaciones, EDUS es señalado solo por el 9%, las plataformas de los bancos y sus Apps es el medio del 6%.

Gráfico 17. ¿Recibe o revisa el estado de aportaciones de su pensión básica? Resultado total, según grupo etario, condición laboral y género

n = 465



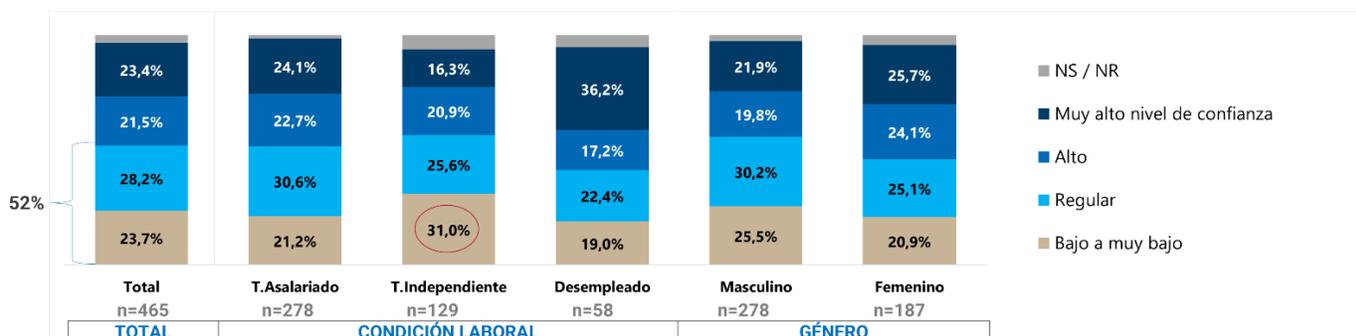
Nivel de confianza en el Sistema Nacional de Pensiones

El 45% de los trabajadores tiene un alto a muy alto nivel de confianza en el Sistema Nacional de Pensiones, casi un 30% tiene una confianza regular y el 24% reporta los más bajos niveles de confianza en el Sistema, así se aprecia en el Gráfico 25.



Gráfico 18. Nivel de confianza en el Sistema Nacional de Pensiones. Resultado total, según condición laboral y género

n = 465



De los trabajadores en condición de independiente es de los que se reporta la proporción más alta en los niveles más bajos de confianza en el Sistema Nacional de Pensiones, un 31%.

Por otra parte, las mujeres muestran un nivel más alto de confianza en el Sistema Nacional de Pensiones que los hombres, mientras que el 26% de las mujeres califican con un muy alto nivel de confianza baja a un 22% en el caso de los hombres.

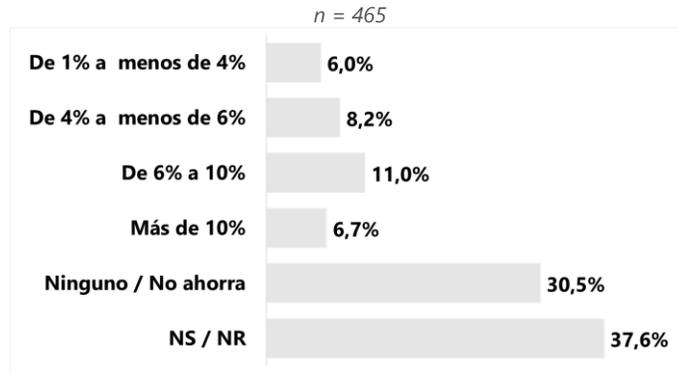
Las razones por las que señalan tener de regular a muy baja su confianza en el Sistema Nacional de Pensiones son principalmente tres, las diferencias que hay en las prestaciones, disparidad en las pensiones (26%) y la percepción de que no se contará con fondos en el futuro, es decir, la posibilidad de no llegar a tener pensión en el futuro (24%). En tercer lugar y señalado por 2 de cada 10 trabajadores es la falta de información y claridad que hay en torno a este tema.

Porcentaje de ahorro a la pensión y temas varios

Cerca del 40% del total de entrevistados indicó que no sabe qué porcentaje de su salario o ingreso ahorra para su pensión, el 31% manifestó que ningún porcentaje, es decir que no ahorra. Solo cerca de un 20% aportó un porcentaje que queda mayormente concentrado entre un 6% y un 10%, tal como se detalla en el Gráfico 26.



Gráfico 19. ¿Qué porcentaje de su salario o ingreso ahorra para su pensión?, resultado total

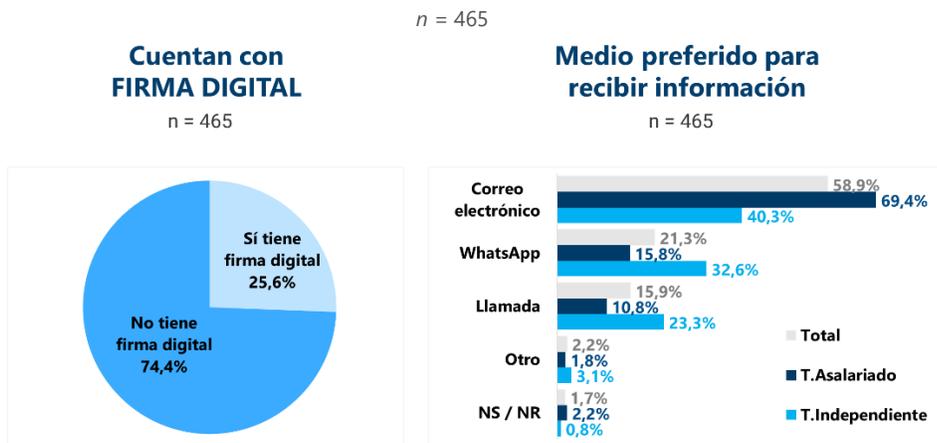


Cabe destacar que el porcentaje que no sabe cuánto ahorra de su salario o ingreso para la pensión del 38% a nivel total, sube a un 46% en el caso de los asalariado y baja a un 20% en el caso de los independientes. Y el 31% que señala no ahorrar, a nivel total, baja a un 17% en asalariados y sube a un 51% en el caso de los independientes.

Otros temas varios (tenencia de firma digital y medio preferido para recibir información)

Se les consultó a los entrevistados si cuentan con firma digital y además se indago en la preferencia que tienen, en cuanto a medios, para recibir información. Los resultados se observan en el Gráfico 27.

Gráfico 20. Firma digital y medio preferido para recibir información



Solo una cuarta parte de los entrevistados cuenta con firma digital y el comportamiento es el mismo según sea trabajador asalariado o independiente.

Sobre los medios preferidos, el correo figura en primer lugar, sin embargo, es más elegido por los trabajadores asalariados que por los trabajadores independientes, mientras que en los asalariados este medio es elegido por el 70% aproximadamente, baja a un 40% en los trabajadores independientes. Estos últimos en cambio distribuyen sus respuestas entre el correo electrónico 40%, WhatsApp 33% y la llamada telefónica 23%.

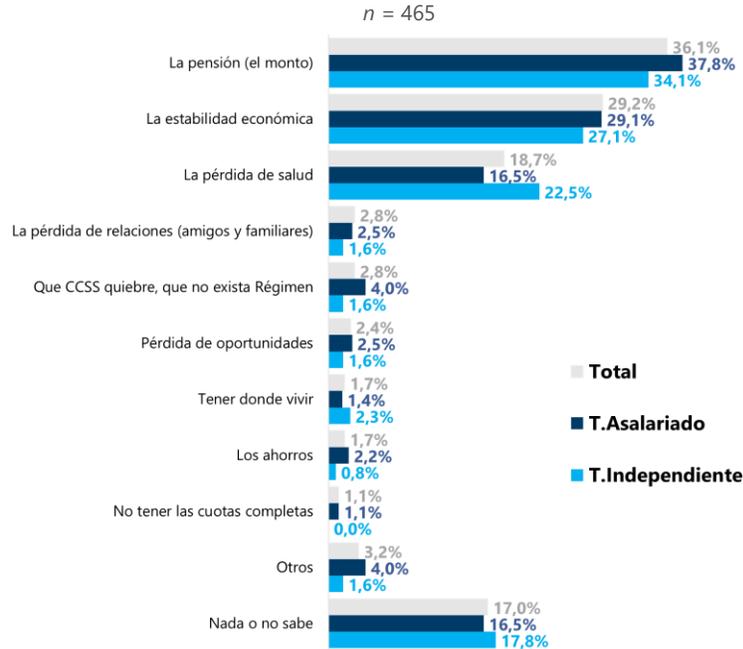
5. Percepción sobre la vejez

Al llegar a la vejez, son tres las principales preocupaciones de los trabajadores, tanto en asalariados como en independientes, así se detalla en el Gráfico 28.

En primer lugar se ubica la pensión, poder tenerla y el monto de ésta, así lo indicó el 36% del total de entrevistados con porcentajes muy semejantes según la condición del trabajador. En segundo lugar se ubica la estabilidad económica con el 29% e igualmente con porcentajes muy semejante según la condición del trabajador. En tercer lugar se ubica la pérdida de la salud que alcanza un 19% a nivel total, pero sube 4 puntos porcentuales en lo trabajadores independientes alcanzando un 23%. Casi a 2 de cada 10 entrevistados de la vejez no le preocupa nada o no sabe si le preocupa algo.

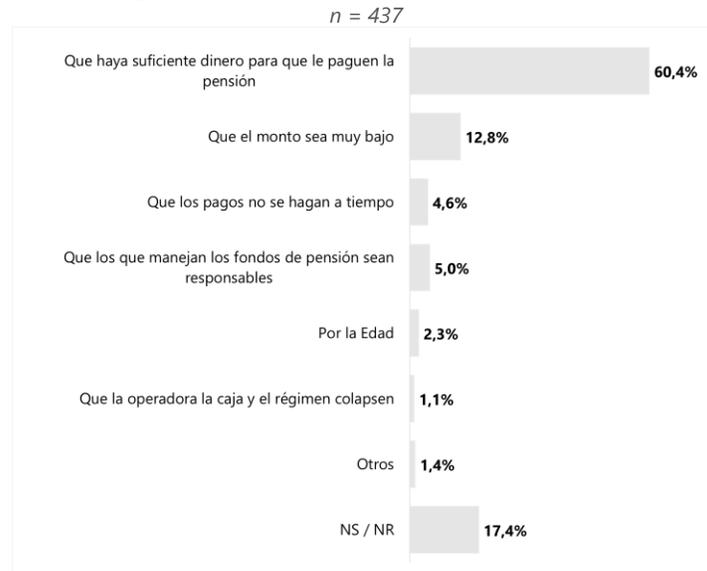


Gráfico 21. ¿Qué le preocupa al llegar a la vejez?, resultado total y según condición del trabajador



De inmediato se quiso ahondar específicamente en que les preocupa de la pensión y como se observa en el Gráfico 29, al 60% lo que les preocupa es que existan suficientes fondos o el dinero para que les sea pagada, el resto de las preocupaciones no alcanzan ni el 15% y un 17%, sabe que le preocupa la pensión, pero no sabe exactamente qué es lo que les preocupa de la pensión.

Gráfico 22. ¿Qué les preocupa de la pensión?, resultado total



Ajustes al Sistema de Pensiones

Se planteó la siguiente pregunta a los entrevistados, ***pensando que el sistema de pensiones va a requerir ajustes, ¿Por cuál de las siguientes opciones se inclinaría más usted?***

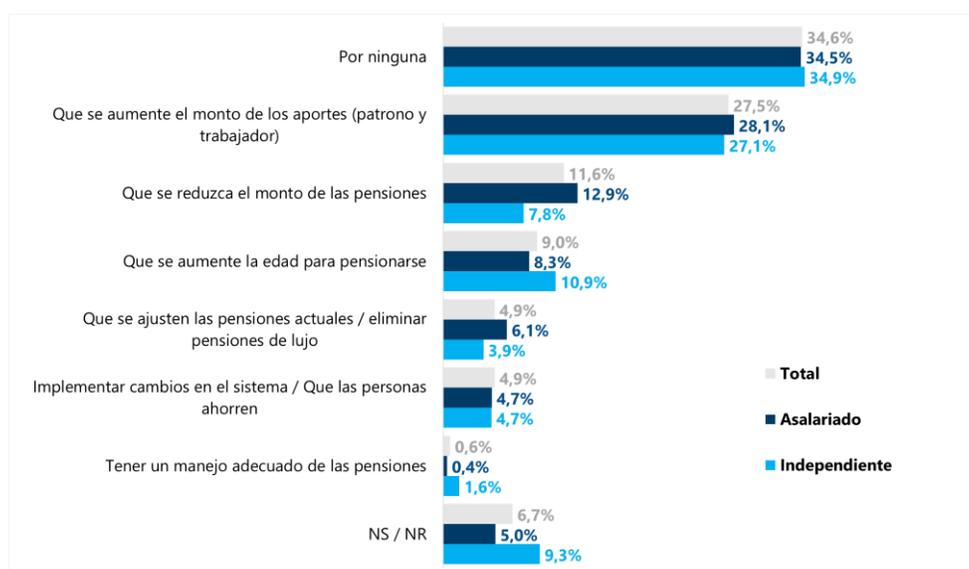
Se leían las siguientes tres frases, pero los entrevistados podían elegir ninguna, si así lo consideraban, o bien proponer alguna otra medida.

- Que se aumente la edad para pensionarse
- Que se aumente el monto de los aportes (del patrono y el trabajador)
- Que se reduzca el monto de las pensiones
- Alguna otra
- Ninguna

El 35% del total de trabajadores no estuvo de acuerdo con ninguna de las medidas y no aportaron alguna otra. El 28% considera que la opción más apropiada es que se aumente el monto de los aportes de ambos actores y en una tercera posición, a nivel total, se ubica que se reduzca el monto de las pensiones. Así se aprecia en el Gráfico 30.

Gráfico 23. Opciones elegidas para ajustes al Sistema de Pensiones?, resultado total y según condición laboral

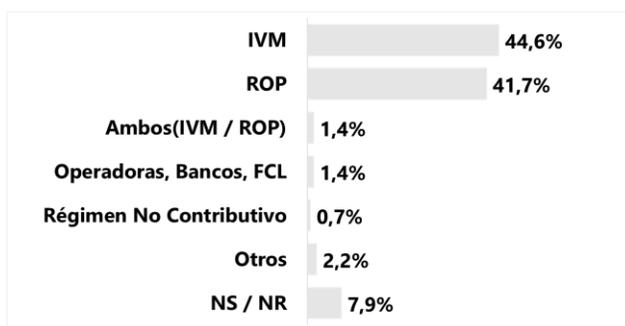
n = 465



Exclusivamente a los asalariados se les consultó, si se aumentarían los aportes que deben hacer los patronos o trabajadores a los fondos de pensiones, ¿a quién prefiere que se le den estos recursos? Los resultados quedaron muy parejos, con una ligera mayoría hacia el IVM 45% vs un 42% los destinaría a ROP, como se observa en el Gráfico 31.

Gráfico 24. Opciones elegidas para entrega de recurso en caso de ajustes al Sistema de Pensiones, resultado total

n = 278



Medidas para mejorar pensión futura

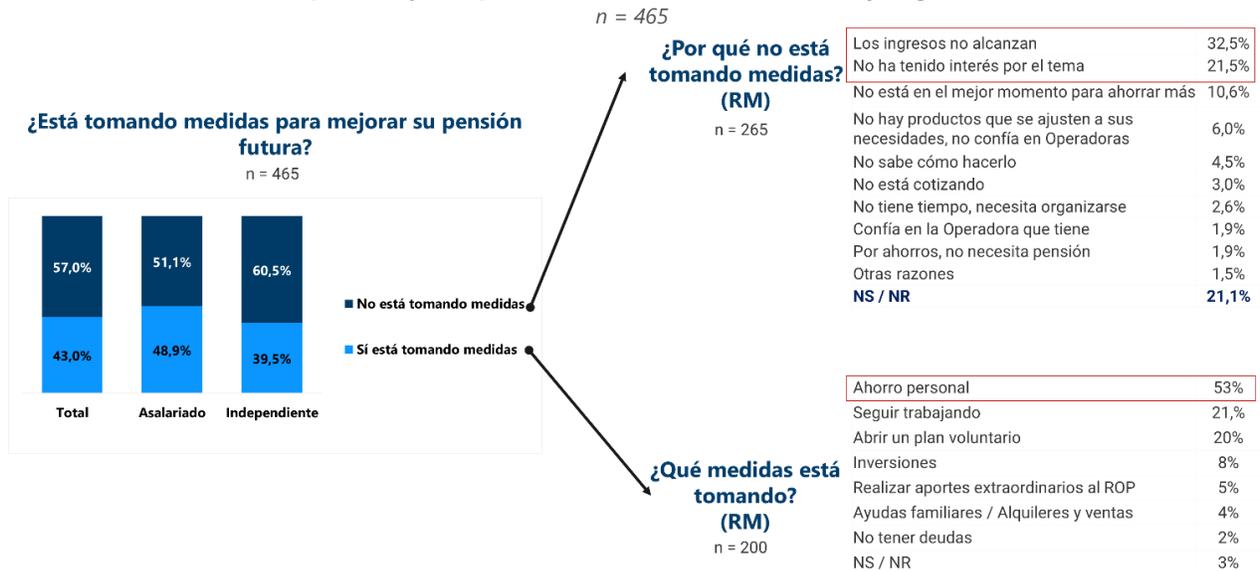
El 57% del total de entrevistados, no está tomando medidas para mejorar su pensión futura, subiendo a un 61% en el caso de los trabajadores en condición de independientes.

Las dos principales razones por las que no están tomando ninguna medida, y en las que se concentran más de la mitad de las respuestas son, el que los ingresos no les alcanzan o bien que no ha sido un tema de interés hasta el momento.

El 43% en forma contraria manifestó que sí está tomando medidas para mejorar su pensión futura y la principal medida tomada, señalada por el 53% es el ahorro personal.



Gráfico32. Medias para mejorar pensión futura, resultado total y según condición laboral

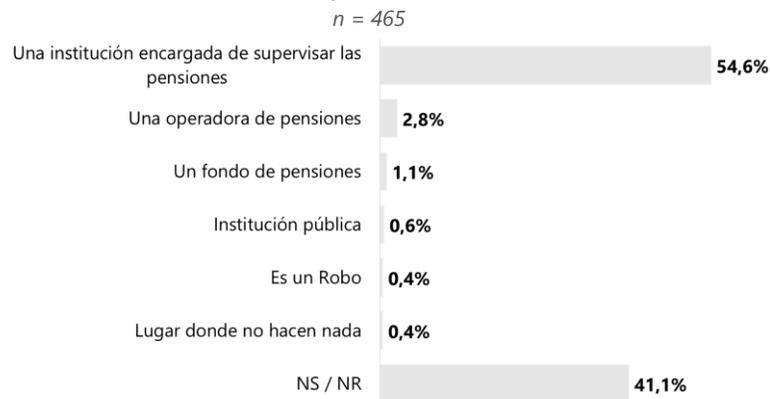


6. Derechos

Para finalizar con la investigación se aplicaron dos últimas preguntas, la primera, ¿Para usted que es la Superintendencia de Pensiones?, y la segunda, si tuviera que denunciar un acto indebido de una entidad de pensiones, ¿a quién recurriría?

El 55% del total de entrevistados señaló, de manera acertada, que la SUPEN es una Institución encargada de supervisar las pensiones, no obstante, un importante 41% manifestó directamente no sabe que es la SUPEN y alrededor de un 4% la asoció con un fondo u operadora de pensiones.

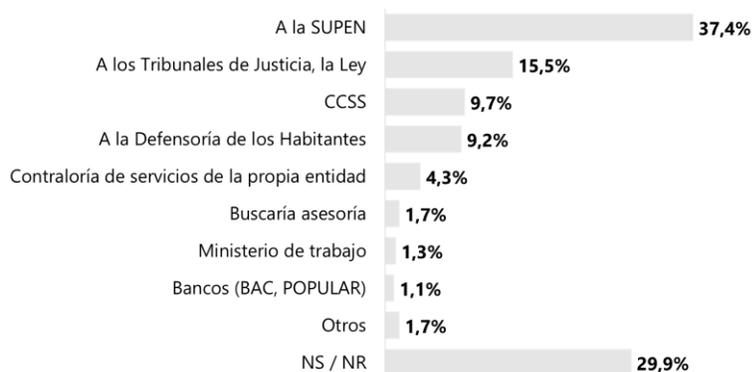
Gráfico 25. ¿Para usted que es la Superintendencia de Pensiones?, Resultado total



Si los trabajadores tuvieran que denunciar a una entidad de pensiones, 4 de cada 10 recurriría a la Supen, el 30% no sabría adónde acudir, así se aprecia en el Gráfico 34, donde también figuran otras opciones que eligen los trabajadores

Gráfico 26. Si tuviera que denunciar a una entidad de pensiones ¿A quién recurriría?, Resultado total

n = 465



V. Principales hallazgos

Sobre la muestra

- Tomando en cuenta las tres condiciones laborales se obtuvo un 60% de asalariados, un 28% de trabajadores independientes y un 13% de desempleado. Si excluimos el grupo de desempleado, la muestra estuvo compuesta por un 68% de asalariados y un 32% de trabajadores independientes.
- A nivel general la población trabajadora entrevistada la conforman un 60% hombres y un 40% mujeres, sin embargo, en la condición de trabajador independiente la proporción de hombres es 7 de cada 10.

Aspectos generales

- Casi el 50% de los trabajadores independientes se ubican en edades de 46 años o más, mientras que en asalariados, para ese mismo grupo etario es tan solo del 35%.
- Poco más del 50% de los asalariados tiene un nivel de educación universitario (completo o incompleto), mientras que en la condición de trabajador independiente esta baja a un 40%.
- Los asalariados mayormente nunca han sido trabajadores independientes, mientras que los trabajadores independientes en su mayoría si han sido asalariados en el pasado.
- Los asalariados, prácticamente en su totalidad, tienen seguro de la CCSS, mientras que en los trabajadores independientes esta proporción es del 67%.

Conocimiento básico

- A nivel total, una cuarta parte de los trabajadores no ha pensado o no sabe cómo cubrirá sus gastos en la vejez, el 64% de los asalariados lo harían con la pensión por el trabajo, mientras



que en el caso de las trabajadoras independientes el 29% también recurriría a la pensión por el trabajo, pero un 26% lo haría por medio de los ahorros.

- 7 de cada 10 trabajadores señaló que para recibir una pensión por vejez se deben haber acumulado el número de cuotas necesario, 6 de 10 indicó que se debe haber cumplido la edad mínima para optar por ese beneficio. Cerca de un 20% de los trabajadores en condición de independientes no sabe que requisitos se deben cumplir para obtener una pensión por vejez.
- 6 de cada 10 trabajadores indicó saber que es una pensión voluntaria, subiendo a 7 de cada 10 cuando el trabajador es asalariado y bajando a 5 de cada 10 cuando son trabajadores independientes. De los que señalaron saber qué es una pensión voluntaria, el 71% indicó que es un aporte adicional o un aporte extra para una pensión.
- 7 de cada 10 trabajadores indicó saber que es una operadora de pensiones, subiendo a 8 de cada 10 cuando el trabajador es asalariado y bajando a 6 de cada 10 cuando son trabajadores independientes. De los que señalaron saber qué es una operadora de pensiones, el 85% indicó que es la entidad o empresa donde se depositan los aportes para la pensión y es la encargada de administrarlos.
- Más de la mitad del total de trabajadores (55%) no sabe que es un régimen no contributivo, prácticamente el mismo grado de desconocimiento entre trabajadores asalariado y trabajadores independientes. Para los que saben, el 86% lo definió como un régimen para los que no cotizan para una pensión, para los que no trabajan y para casos especiales. Resulta relevante destacar que, a mayor edad mayor proporción de trabajadores con conocimiento de lo que es un régimen no contributivo y a menor edad menor conocimiento.
- El 54% del total de entrevistados señaló que no sabe que es el ROP, subiendo a un 67% en el caso de los trabajadores independientes.



- Existe un altísimo desconocimiento sobre el porcentaje del salario que cotizan al ROP, el 74% señaló.

Conocimiento específico

- El 56% del total de entrevistados señaló que tiene sus ahorros para pensión en una operadora de pensión, pero esta proporción baja a un 27% en el caso de los independientes, es decir, 7 de cada 10 trabajadores independientes no cuenta con una operadora de pensiones.
- BN Vital figura como la OPS más utilizada con el 31%, seguida muy de cerca por Popular Pensiones con el 26% y en tercer lugar se ubica la Operadora del BAC con el 17%. Si se analiza por condición laboral del trabajador, BCR Pensiones ocupa el segundo lugar junto con Popular Pensiones en el caso de los trabajadores independientes.
- La principal razón de tener una OPC puede no ser una decisión personal ya que el 33% indicó que es por decisión de su patrono.
- 4 de cada 10 trabajadores asalariado se han comunicado con la OPC, bajando a 2 de cada 10 en el caso de los trabajadores independientes.
- El 56% de los trabajadores asalariados han cambiado de operadora de pensiones en algún momento buscando mejores ganancias, bajando a un 49% en el caso de los trabajadores independientes.
- A nivel total, 6 de cada 10 entrevistados manifestó que no recibe o revisa el estado de aportaciones de su pensión básica. Las personas en los grupos de edad más avanzada reciben o revisan más el estado de aportaciones que los más jóvenes (44% vs 34%), los hombres reciben o revisan más el estado de aportaciones que las mujeres (42% vs 35%) y según condición laboral, los trabajadores asalariados lo reciben o revisan más que los trabajadores independientes (53% vs 19%). El correo electrónico es señalado, por casi el 80%, como el medio por donde reciben el estado de aportaciones, EDUS es señalado solo por el 9%, las plataformas de los bancos y sus Apps es el medio del 6%.
- El 45% de los trabajadores tiene un alto a muy alto nivel de confianza en el Sistema Nacional de Pensiones, casi un 30% tiene una confianza regular y el 24% reporta los más bajos niveles



de confianza en el Sistema. Son los trabajadores independientes los que tienen niveles más bajos de confianza en el Sistema Nacional de Pensiones, un 31%.

- Las diferencias que hay, disparidad en las pensiones (26%) y la percepción de que no se contará con fondos en el futuro, son las razones por las que hay de regular a muy baja confianza en el Sistema Nacional de Pensiones.
- El desconocimiento respecto al porcentaje del salario que ahorran para su pensión es de un 46% en el caso de los asalariados y de un 20% en el caso de los independientes.
- Solo una cuarta parte de los entrevistados cuenta con firma digital y el comportamiento es el mismo según sea trabajador asalariado o independiente.
- Al llegar a la vejez, son tres las principales preocupaciones de los trabajadores, tanto en asalariados como en independientes, en primer lugar se ubica la pensión, en segundo lugar se ubica la estabilidad económica y en tercer lugar se ubica la pérdida de la salud. Sobre la pensión, al 60% lo que le preocupa es que existan suficientes fondos o el dinero para que les sea pagada.
- El 35% del total de trabajadores no está de acuerdo en ninguna medida en función de los ajustes que requiere el SNP. Para el 28% la opción más apropiada es que se aumente el monto de los aportes de ambos actores (patronos y trabajadores) y en una tercera posición, a nivel total, se ubica que se reduzca el monto de las pensiones.
- Si se aumentarán los aportes que deben hacer los patronos o trabajadores a los fondos de pensiones, el 45% de los asegurados prefiere que se destinen los fondos IVM y el 42% que los destinen al ROP.
- El 57% del total de entrevistados, no está tomando medidas para mejorar su pensión futura, subiendo a un 61% en el caso de los trabajadores en condición de independientes. Las dos principales razones por las que no están tomando ninguna medida, y en las que se concentran más de la mitad de las respuestas son, el que los ingresos no les alcanzan o bien que no ha sido un tema de interés hasta el momento.



- El 55% del total de entrevistados señaló que la SUPEN es una Institución encargada de supervisar las pensiones, no obstante, un importante 41% manifestó directamente no sabe que es la SUPEN.
- Si los trabajadores tuvieran que denunciar a una entidad de pensiones, 4 de cada 10 recurriría a la Supen, el 30% no sabría adónde acudir.



2.- No

B4.- ¿Sabe usted qué es una operadora de pensiones?

1.- Sí **B4.1. ¿Me podría decir qué es?** _____

2.- No

B5.- ¿Sabe usted qué es el Régimen No Contributivo?

1.- Sí **B5.1. ¿Qué es?** _____

2.- No **(PASE A B7)**

B6.- ¿Quiénes pueden recibir una pensión del Régimen no Contributivo / del IMAS / de asistencia? ¿Alguna otra? **NO LEER OPCIONES, RM**

1.- Todas las personas que no hayan cotizado al IVM

2.- Solo adultos mayores en estado de pobreza extrema

3.- Cualquiera persona en condición de pobreza extrema

4.- Personas con alguna discapacidad

5.- Personas con parálisis cerebral profunda

Otro. Especifique: _____

9.- NS/NR

B7.- ¿Sabe usted que es el ROP?

1.- Sí **→ B7.1 ¿Qué es el ROP?** **NO LEER OPCIONES**

2.- No **(PASE A E1)**

1.- Es un ahorro individual como el que se hace en un banco

2.- Es un ahorro individual para la pensión

Otro. Especifique: _____

B8.- ¿Qué requisitos debe tener una persona para recibir el ROP? **NO LEER OPCIONES, RM**

1.- Tener una pensión del régimen básico

2.- Haber cumplido 65 años

3.- Padeecer una enfermedad terminal

Otro. Especifique: _____

9.- NS/NR

B9.- ¿Qué porcentaje de su salario cotiza para el ROP? _____ **9.- NS/NR**

III CONOCIMIENTO ESPECÍFICO

E1.- ¿Tiene usted sus ahorros para pensión en una operadora de pensión?

1.- Sí **→ E1.1. ¿Cuál es su operadora de pensión complementaria?**

2.- No **(Pase a E8)** **NO LEER OPCIONES**

RU

1.- BAC-SJ 4.- CCSS-OPC

2.- BN- Vital 5.- Popular Pensiones

3.- BCR Pensión 6.- Vida Plena

E2.- ¿Por qué escogió esa operadora? **NO LEER OPCIONES, RM**

1.- Mejores ganancias / rendimientos

2.- Por el servicio al cliente

3.- Fue una decisión del patrono

4.- Por requisitos para un trámite bancario

5.- Porque fueron los primeros

6.- Un promotor me convenció

7.- No tiene un motivo específico

Otra. Especifique: _____

99.- NS/NR

E3.- ¿Se ha comunicado con la operadora de pensiones?

1.- Sí **→ E3.1. ¿Para qué trámite?** _____

2.- No **NO LEER OPCIONES**

1.- Queja 3.- Trámite

2.- Consulta 4.- Pedir estado de cuenta



<p>RM</p> <p>E4.- ¿Recibe estados de cuenta de su operadora de pensiones?</p> <p>1.- Sí 2.- No (Pase a E6)</p> <p>E5.- ¿Cada cuánto? NO LEER OPCIONES, RU</p> <p>1.- Una vez al mes 2.- Una vez cada 6 meses 3.- Una vez al año 4.- Otro 9.- NS/NR</p> <p>E6.- ¿Ha cambiado de operadora de pensiones?</p> <p>1.- Sí 2.- No (Pase a E8)</p> <p>E7.- ¿Cuáles han sido las razones del cambio? NO LEER OPCIONES, RM</p> <p>1.- Mejores ganancias 2.- Por el servicio al cliente 3.- Fue una decisión del patrono 4.- Por requisitos para un trámite bancario Otro ¿Cuáles? _____</p> <p>E8.- ¿Recibe o revisa el estado de aportaciones de su pensión básica? (IVM, Magisterio, Poder Judicial)</p> <p>1.- Sí 2.- No (Pase a E10)</p> <p>E9.- ¿Dónde lo revisa o cómo lo recibe?</p> <p>1.- EDUS 2.- Correo electrónico 3.- Correo físico personal Otro, ¿cuál? _____</p> <p>E10.- ¿Cómo califica su nivel de confianza en el Sistema Nacional de Pensiones? Utilizando la escala del 1 al 5, donde 5 el más alto nivel de confianza y 1 es el más bajo nivel de confianza?</p> <p>1.- Muy bajo 2.- Bajo 3.- Regular 4.- Alto 5.- Muy alto nivel de confianza 99.- NS/NR</p> <p>E11.- Aproximadamente ¿Qué porcentaje de su salario o ingreso ahorra para su pensión? _____ 9.- NS/NR</p>	<p>5.- Otra. Especifique</p>
IV PERCEPCIÓN SOBRE LA VEJEZ	
<p>V1.- ¿Qué le preocupa de llegar a la vejez? NO LEER OPCIONES, RM</p> <p>1.- La pérdida de salud 2.- La falta de dinero para los gastos de la familia 3.- La pérdida de relaciones con sus amigos y familiares 4.- Quién va a manejar lo que usted tiene 5.- Quién se va a quedar con lo que usted tiene (herencia) 6.- La pensión Otro, especifique. _____ 99.- Nada o no sabe</p>	<p>V1.1 ¿Qué le preocupa de la pensión? NO LEER OPCIONES, RM</p> <p>1.- Que haya suficiente dinero para que le paguen la pensión 2.- Que los que manejan los fondos de pensión sean responsables</p>



3.- Que los pagos no se hagan a tiempo
 Otro, **especifique.** _____
 99.- NS/NR

V2.- Pensando en que el sistema de pensiones va a requerir ajustes, ¿Por cuál de las siguientes opciones se inclinaria más usted?

LEER OPCIONES UNA A UNA, RU

- 1.- Por que se aumente la edad para pensionarse
 - 2.- Por que se aumente el monto de los aportes (del patrono y el trabajador)
 - 3.- Por que se reduzca el monto de las pensiones
 - 4.- Por alguna otra opción. Cuál?, **especifique.** _____
 - 5.- Por ninguna
- 99.- NS/NR

V3.- ¿Está tomando medidas para mejorar su pensión futura?

- | | | |
|---------------------------------|--|---|
| <p>1.- Sí →</p> <p>2.- No →</p> | <p>V6.1.- ¿Qué medidas está tomando para mejorar su pensión futura?</p> <p>NO LEER OPCIONES, RM</p> <p>V6.2.- ¿Por qué considera que no está tomando ninguna medida para mejorar su pensión?</p> <p>NO LEER OPCIONES, RM</p> | <ul style="list-style-type: none"> 1.- Abrir un plan voluntario 2.- Realizar aportes extraordinarios al ROP 3.- Ahorro personal 4.- Seguir trabajando Otra, especifique. _____ <ul style="list-style-type: none"> 1.- Los ingresos no alcanzan 2.- No hay productos que se ajusten a sus necesidades 3.- No confía en las entidades administradoras 4.- No ha tenido interés por el tema 5.- No sabe cómo hacerlo 6.- Cree que no es el mejor momento para ahorrar más Otro, especifique. _____ <p>99.- NS/NR</p> |
|---------------------------------|--|---|

Solo para asalariados

V4.- Si se aumentarían los aportes que deben hacer los patronos o trabajadores a los fondos de pensiones, a quien prefiere que se le den estos recursos:

- 1.- IVM
- 2.- ROP
- 3.- Otro, **especifique.** _____

V DERECHOS

D1.- ¿Para usted que es la Superintendencia de Pensiones? **NO LEER OPCIONES, RM**

- 1.- Una operadora de pensiones
- 2.- Un fondo de pensiones
- 3.- Una institución encargada de supervisar las pensiones
- Otro, **especifique.** _____
- 9.- No sabe

D2.- Si tuviera que denunciar un acto indebido de una entidad de pensiones, ¿a quién recurriría? **NO LEER OPCIONES, RM**

- 1.- A la Defensoría de los Habitantes
- 2.- A los tribunales de justicia
- 3.- A la SUPEN
- 4.- A la contraloría de servicios (si la hubiese) de la propia entidad
- Otro, **especifique.** _____
- 9.- NS/NR

VI VARIABLES SOCIODEMOGRÁFICAS Y OTRAS

Ya para finalizar y solo con fines de clasificación, me podría indicar:



S1.- ¿Cuál es su último grado de escolaridad aprobado?	1.- Primaria incompleta o menos 2.- Primaria completa	3.- Secundaria incompleta 4.- Secundaria completa	5.- Universitario sin título 6.- Universitario con título 7.- Otro (técnico) 9.- NS/NR (NO leer)	
S2.- ¿Cuál es su provincia de residencia?	1.- San José 2.- Alajuela	3.- Cartago 4.- Heredia	5.- Guanacaste 6.- Puntarenas	7.- Limón 9.- NS/NR
S3.- ¿Cuenta actualmente con firma digital?	1.- Sí	2.- No		
S4.- ¿Por cuál medio prefiere recibir información? (Leer opciones)	1.- Llamada	2.- Correo electrónico	3.- WhatsApp	Otro, especifique. ____
S5.- ¿Cuál es su nombre?	_____			
S6.- Anotar sexo del entrevistado (no se pregunta):	1.- Masculino	2.- Femenino		
S7.- Número de Teléfono:	_____			
AGRADEZCA Y TERMINE				
C2.- Código de entrevistador: _____	C3.-	Fecha:	/ /	(SIS)
Hora de finalización: ____:____ (SIS)				

