

**Octubre 2016**



## **INFORME FINAL DE RESULTADOS**

**Encuesta de Opinión Pública a Nivel Nacional en Relación con el Sistema Nacional de Pensiones y las Labores de la Superintendencia de Pensiones**



Lógica Aplicada a su Organización

Elaborada por:

Lic. Jorge Lao L; MBA

## AGRADECIMIENTO

El Lic. Jorge Lao Largaespada. M.B.A, agradece a la Superintendencia de Pensiones la confianza depositada al encomendarme la Encuesta de Opinión Pública a Nivel Nacional en Relación con el Sistema Nacional de Pensiones y las Labores de la Superintendencia de Pensiones.

Estoy seguro de que la información contenida en este documento es de su entera utilidad y estoy a sus gratas órdenes para lo pertinente.



Lic. Jorge Lao Largaespada; MBA;  
Cédula 1-0458-0828

## **ANTECEDENTES**

La Superintendencia de Pensiones (SUPEN) en un afán por conocer la opinión de los afiliados al Sistema Nacional de Pensiones (SNP), dio inicio a un sistema de medición de percepciones de dicho público.

Es de interés vital para la SUPEN a efectos de gestionar la estrategia general y de comunicación, identificar y medir con claridad los conocimientos y percepciones que sobre el Sistema Nacional de Pensiones y de la Superintendencia tiene la población, por lo que es de sumo valor aplicar una herramienta que permita generalizar los resultados, esto es a través de una metodología de medición de carácter cuantitativo.

El Plan de Comunicación Institucional la Superintendencia previó que este tipo de mediciones se efectuaran cada dos años a efectos de que la continuidad en la aplicación de este tipo de diagnósticos diera una base científica más sólida para delinear con claridad las estrategias generales institucionales y, en especial, las de comunicación e información.

El objetivo último de la SUPEN es poder constituir una estrategia de comunicación de impacto orientada a la educación previsional de la población en general.

## **OBJETIVO**

### **OBJETIVO GENERAL:**

El objetivo general es identificar y medir con claridad los conocimientos y percepciones que sobre el Sistema Nacional de Pensiones (SNP) y de la Superintendencia de Pensiones (SUPEN), tienen los afiliados al Sistema.

## **ACTIVIDADES**

Se han realizado las actividades requeridas y se ha logrado el éxito del proyecto.

El suscrito Licenciado Jorge Lao Largaespada; MBA ha asesorado a la administración, ha planificado y ejecutado la encuesta de opinión pública de carácter nacional para conocer las percepciones y conocimiento que el afiliado al Sistema Nacional de Pensiones tiene en relación con dicho Sistema y la Superintendencia de Pensiones (SUPEN).

Este estudio colabora con el cumplimiento de las cláusulas 5.1, 7.2.1 y 8.2.1 de la Norma ISO 9001:2000 y del Manual del Sistema de la Calidad de la Superintendencia de Pensiones, aspecto relevante ya que la Superintendencia actualmente cuenta con la certificación de la calidad según las normas ISO.

Es conocido que la Superintendencia está obligada a efectuar estas mediciones como parte de su proceso de calidad, así declarado, por ello y con el propósito de que los resultados del estudio sean lo más objetivos e imparciales, el desarrollo de esta actividad requirió la contratación de mis servicios. El suscrito cuenta con experiencia y conocimiento técnico en el desarrollo de investigaciones tanto cuantitativas como cualitativas para la organización y ejecución de diferentes técnicas que permitan conocer la opinión de los públicos meta seleccionados por 37 años en forma ininterrumpida.



Lic. Jorge Lao Largaespada; MBA

**CARACTERÍSTICAS DE LA INVESTIGACIÓN:**

La encuesta de opinión pública abarcó a los afiliados al Sistema Nacional de Pensiones, cumpliendo con un tamaño de muestra cuyo margen de error no sobrepasó el 5% y el nivel de confianza no fue menor al 95%.

El tamaño de muestra calculado fue de 476 (cuatrocientas setenta y seis entrevistas efectivas. Este tamaño de muestra responde a los siguientes parámetros estadísticos  $p=0.50$ , error estadístico máximo permisible de 4.5%, Intervalo de Confianza de 95%.

La muestra fue seleccionada por muestreo aleatorio sistemático de la base de datos suministrada.

Las entrevistas se aplicaron vía teléfono y el tiempo de duración no excedió los 25 minutos.

**ASPECTOS RELEVANTES**

Cabe destacar, el estado severo de contenido desactualizado de la base de datos, aspecto que obliga a realizar una sobre cantidad de contactos para poder lograr las entrevistas efectivas necesarias. Se debe tener en cuenta que, al momento de programar y presupuestar una investigación de esta índole, quien promueve y quien ejecuta el estudio deben partir del supuesto de que la base de datos debería rendir por lo menos para un 80% de efectividad. Es decir, se hacen 10 contactos para obtener 8 entrevistas efectivas, lo que en este caso resultó casi a la inversa.

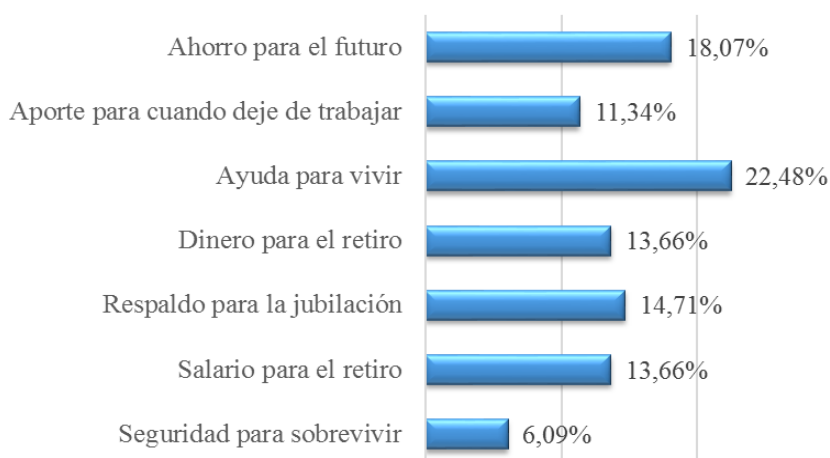
**RESULTADOS ESTADÍSTICOS Y CONCLUSIONES**

A continuación, se describe los resultados del estudio. Esto se hace siguiendo el orden en que se incluyeron las variables a analizar en el cuestionario que al efecto se elaboró por el suscrito y se aprobó por la contraparte, para efectos de la recolección de datos. Se pasa sin más preámbulo a la descripción respectiva.

**Cuadro No. 1**  
**Pensión para las personas entrevistadas**

<b>Significado de pensión para los entrevistados</b>	<b>Absoluto</b>	<b>Porcentual</b>
Ahorro para el futuro	86	18,07%
Aporte para cuando deje de trabajar	54	11,34%
Ayuda para vivir	107	22,48%
Dinero para el retiro	65	13,66%
Respaldo para la jubilación	70	14,71%
Salario para el retiro	65	13,66%
Seguridad para sobrevivir	29	6,09%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 1**  
**Pensión para las personas entrevistadas**

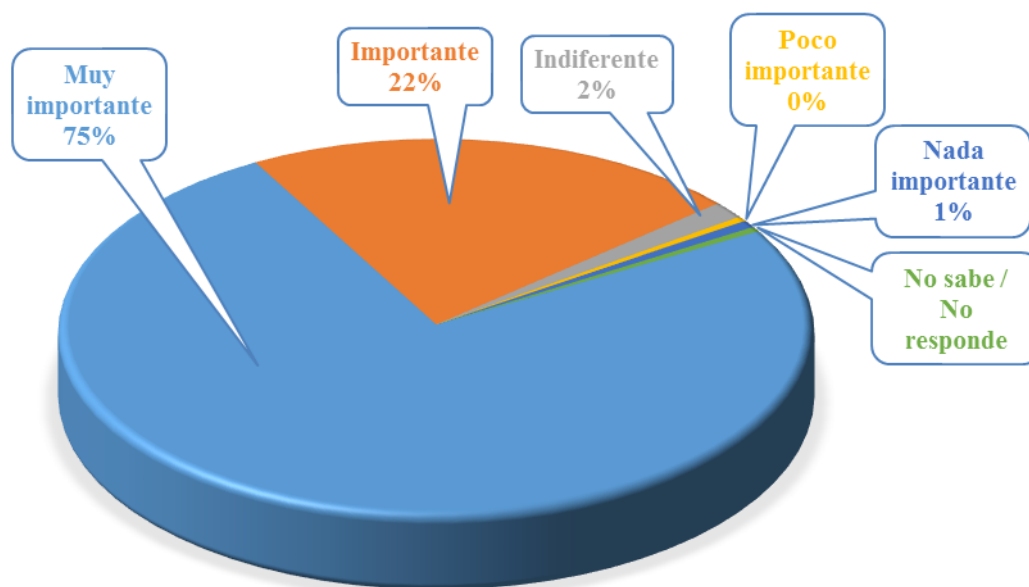


El concepto de pensión significa para las personas entrevistadas: Dinero o salario para el retiro, ayuda para vivir, ahorro para el futuro y respaldo para la jubilación principalmente.

**Cuadro No. 2**  
**Importancia de aportar para un régimen de pensiones según las personas entrevistadas**

Importancia de aportar para un régimen	Absoluto	Porcentual
Muy importante	358	75,21%
Importante	104	21,85%
Indiferente	7	1,47%
Poco importante	2	0,42%
Nada importante	3	0,63%
No sabe / No responde	2	0,42%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 2**  
**Importancia de aportar para un régimen de pensiones según las personas entrevistadas**



Aportar para un régimen de pensiones es muy importante e importante para el 97.06% de las personas entrevistadas.

**Cuadro No. 3**  
**Razones de la importancia de aportar para un régimen**

Razones de la importancia de aportar para un régimen	Absoluto	Porcentual
<b>Muy importante</b>	<b>358</b>	<b>75,21%</b>
Garantía para el futuro	108	30,17%
Respaldo para la pensión	70	19,55%
Seguridad económica	93	25,98%
Ingresos en el futuro	87	24,30%
<b>Importante</b>	<b>104</b>	<b>21,85%</b>
Dinero para el futuro	33	31,73%
Ahorro para vivir	34	32,69%
Seguridad en la vejez	37	35,58%
<b>Indiferente</b>	<b>7</b>	<b>1,47%</b>
No se sabe si lo va a recibir	2	28,57%
No responde	3	42,86%
No cree en el sistema	2	28,57%
<b>Poco importante</b>	<b>2</b>	<b>0,42%</b>
No se sabe si lo va a recibir	1	50,00%
No responde	1	50,00%
<b>Nada importante</b>	<b>3</b>	<b>0,63%</b>
Se gasta en burocracia	1	100,00%
No responde	1	100,00%
Es para mantener a los empleados públicos	1	100,00%
<b>No sabe/no responde</b>	<b>2</b>	<b>0,42%</b>
No responde	2	100,00%

Las razones para considerar como muy importante el aportar para un régimen de pensiones son: es garantía para el futuro, por seguridad económica, para ingresos en el futuro y un respaldo para la pensión.

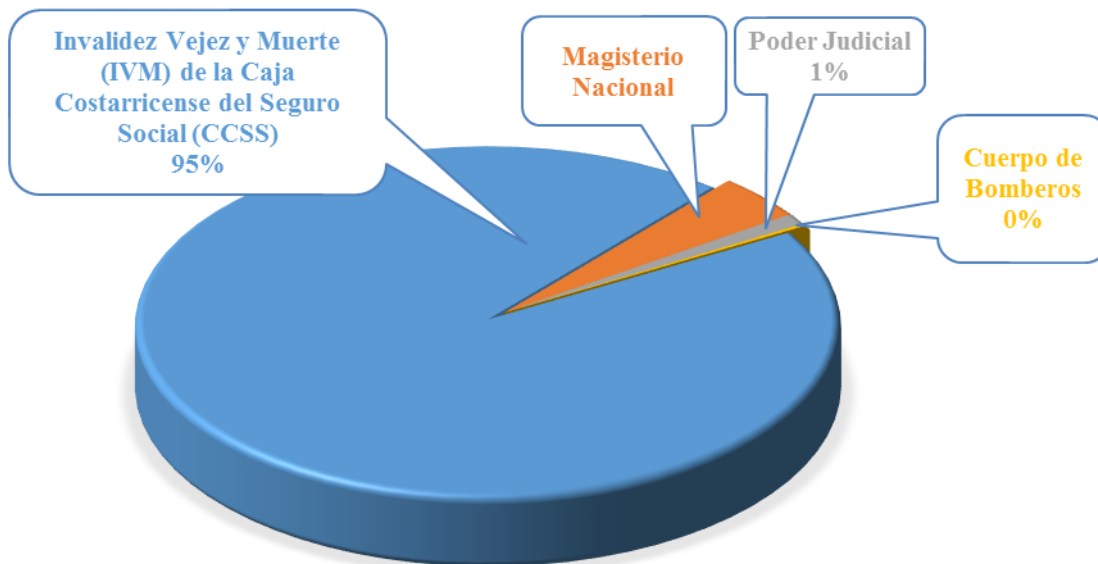
En el caso de quienes consideran importante el aporte, lo piensan así porque significa seguridad en la vejez, ahorro para vivir y dinero para el futuro.



**Cuadro No. 4**  
**Régimen al que está adscrito la persona entrevistada**

Régimen al que pertenecen	Absoluto	Porcentual
Invalidez Vejez y Muerte (IVM) de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS)	450	94,54%
Magisterio Nacional	20	4,20%
Poder Judicial	5	1,05%
Cuerpo de Bomberos	1	0,21%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 3**  
**Régimen al que está adscrito la persona entrevistada**



**Cuadro No. 5**  
**¿Cómo cree que se financia el régimen al que pertenece?**

¿Cómo cree que se financia el régimen al que pertenece?	Absoluto	Porcentual
Únicamente con aportes del Estado	0	0,00%
Únicamente con aportes del Patrono	18	3,78%
Únicamente con aportes del Trabajador	29	6,09%
Con aportes del Patrono y el Trabajador	326	68,49%
Con aportes del Estado, Patrono y el Trabajador	102	21,43%
No sabe / No responde	1	0,21%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 4**  
**¿Cómo cree que se financia el régimen al que pertenece?**



El 68,49% de las personas entrevistadas cree que el régimen se financia con aportes de patrono y trabajador, un 21,43% piensa que se financia con aportes, de estado, patrono y trabajador principalmente.

**Cuadro No. 6**  
**Porcentaje de los ingresos brutos que la persona cree cotizar para su régimen básico de pensiones**

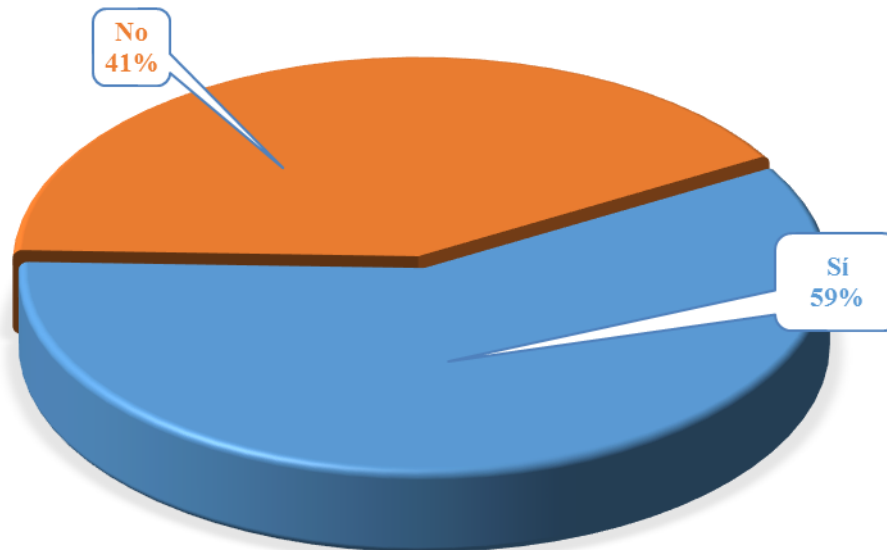
Porcentaje de los ingresos que cotizan para el régimen	Absoluto	Porcentual
1,00%	2	0,42%
1,16%	1	0,21%
2,00%	3	0,63%
3,00%	6	1,26%
3,50%	1	0,21%
3,70%	1	0,21%
5,00%	7	1,47%
6,00%	3	0,63%
7,00%	2	0,42%
8,00%	5	1,05%
8,39%	1	0,21%
9,00%	44	9,24%
9,16%	1	0,21%
9,17%	1	0,21%
9,25%	1	0,21%
9,30%	1	0,21%
9,34%	1	0,21%
10,00%	3	0,63%
13,00%	1	0,21%
14,00%	1	0,21%
15,50%	1	0,21%
34,70%	1	0,21%
No sabe	388	81,51%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

El 81.51% de las personas entrevistadas no sabe cuál es el porcentaje de ingresos brutos que cotiza para su régimen básico de pensiones. Un 9.24% cree que el porcentaje es el 9.00 por ciento, principalmente.

**Cuadro No. 7**  
**Recepción de información sobre el estado de las cotizaciones**

Ha recibido información sobre el estado de las cotizaciones	Absoluto	Porcentual
Sí	280	58,82%
No	196	41,18%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 5**  
**Recepción de información sobre el estado de las cotizaciones**

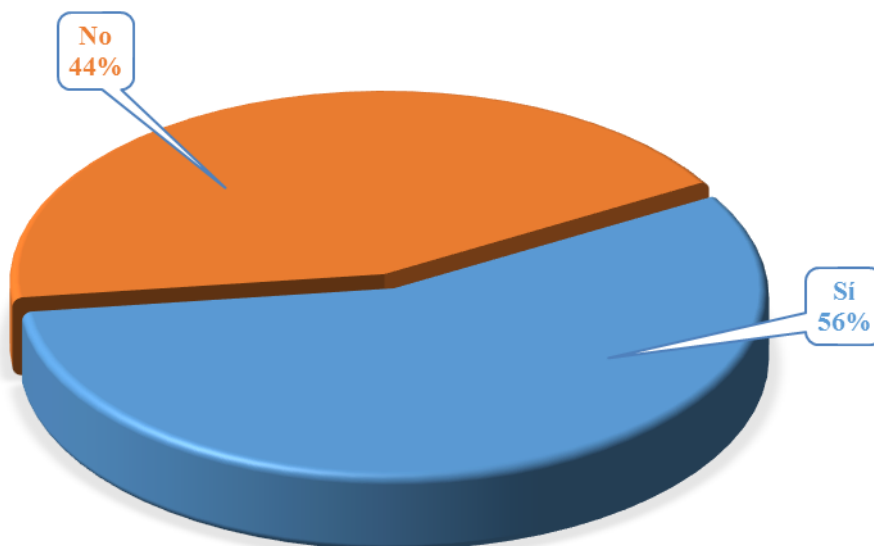


El 58.82% de las personas entrevistadas dijeron haber recibido información sobre el estado de las cotizaciones a su régimen básico de pensión, no así el 41.18% de ellas.

**Cuadro No. 8**  
**Contacto con el Administrador de su régimen básico de pensiones.**

Ha tenido contacto (personal, por teléfono otros medios)	Absoluto	Porcentual
Sí	268	56,30%
No	208	43,70%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 6**  
**Contacto con el Administrador de su régimen básico de pensiones**



Ha tenido contacto personal, por teléfono u otros medios con el administrador de su régimen básico de pensiones el 56.30%, no así el 43,70% de ellas.

**Cuadro No. 9**  
**Calificación a la atención recibida del administrador del régimen básico de pensiones**  
**(En una escala de 1 a 5)**

Calificación a la atención recibida del administrador del régimen básico de pensiones	<b>3,47</b>
Calificación a la atención recibida del administrador del régimen básico de pensiones sobre la base de 100%	<b>69,40%</b>

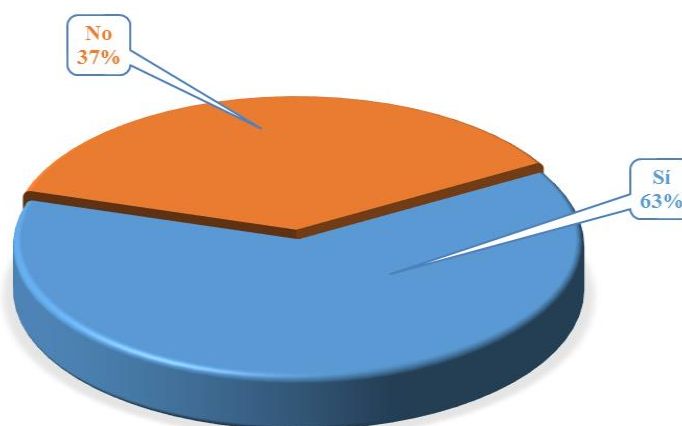
La atención recibida de los administradores de regímenes de pensiones es mala pues no alcanza el 70% sobre la base de 100%.

**Cuadro No. 10**  
**Conocimiento de la persona entrevistada sobre quien o quienes tienen derecho a la pensión**

Conoce quién o quienes tienen derecho a la pensión	Absoluto	Porcentual
Sí	300	63,03%
No	176	36,97%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

El 63.03% de las personas consultadas dijo conocer quienes tienen derecho a la pensión, no así el 36.97% de ellas.

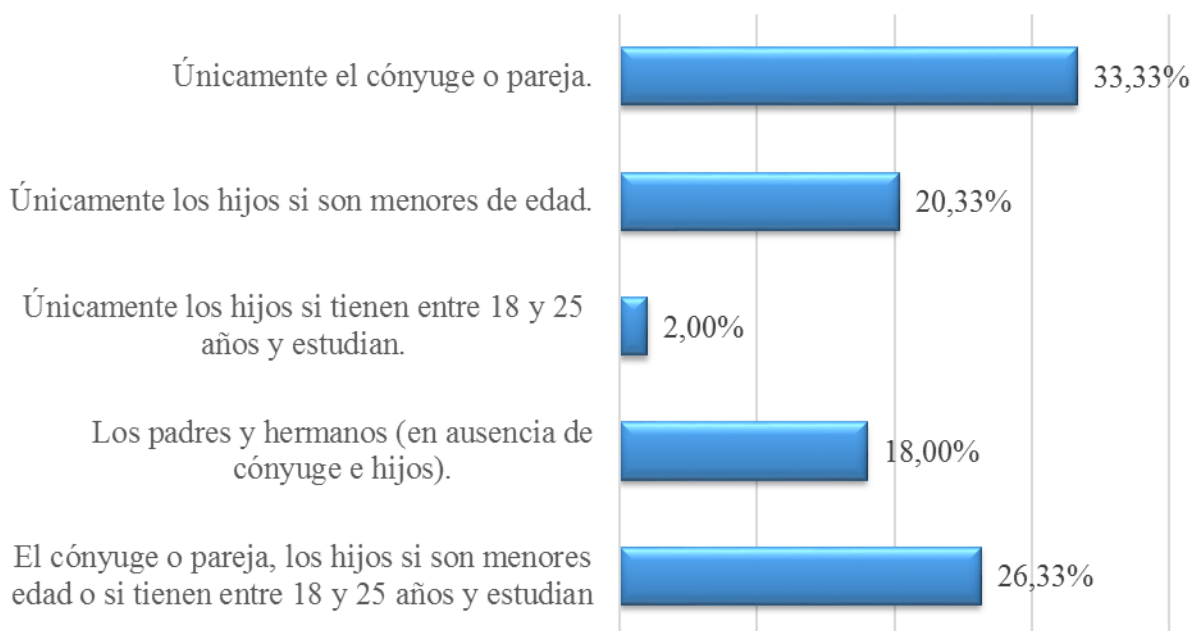
**Gráfico No. 7**  
**Conocimiento de la persona entrevistada sobre quien o quienes tienen derecho a la pensión**



**Cuadro No. 11**  
**¿Quién o quienes tienen derecho a la pensión según los entrevistados?**

Quién o quienes tienen derecho a la pensión según los entrevistados	Absoluto	Porcentual
Únicamente el cónyuge o pareja.	100	33,33%
Únicamente los hijos si son menores de edad.	61	20,33%
Únicamente los hijos si tienen entre 18 y 25 años y estudian.	6	2,00%
Los padres y hermanos (en ausencia de cónyuge e hijos).	54	18,00%
El cónyuge o pareja, los hijos si son menores edad o si tienen entre 18 y 25 años y estudian	79	26,33%
<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 8**  
**¿Quién o quienes tienen derecho a la pensión según los entrevistados?**

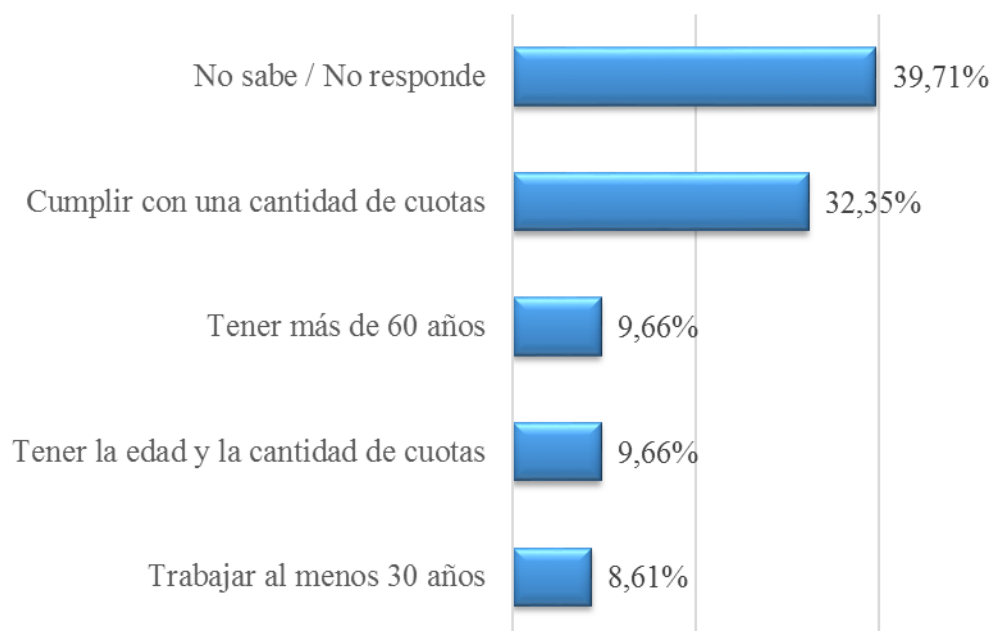


De la información correspondiente a esta pregunta se desprende que las personas piensan que quienes tienen derecho a su pensión son el cónyuge o pareja, los hijos si son menores o si tienen entre 18 y 25 años y estudian, los hijos si son menores de edad y padres o hermanos en ausencia de cónyuge e hijos.

**Cuadro No. 12**  
**Conocimiento de los requisitos que solicita**  
**el régimen de pensiones básico para jubilarse**

Conocimiento de los requisitos que solicita el régimen de pensiones básico para jubilarse	Absoluto	Porcentual
No sabe / No responde	189	39,71%
Cumplir con una cantidad de cuotas	154	32,35%
Tener más de 60 años	46	9,66%
Tener la edad y la cantidad de cuotas	46	9,66%
Trabajar al menos 30 años	41	8,61%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 9**  
**Conocimiento de los requisitos que solicita**  
**el régimen de pensiones básico para jubilarse**



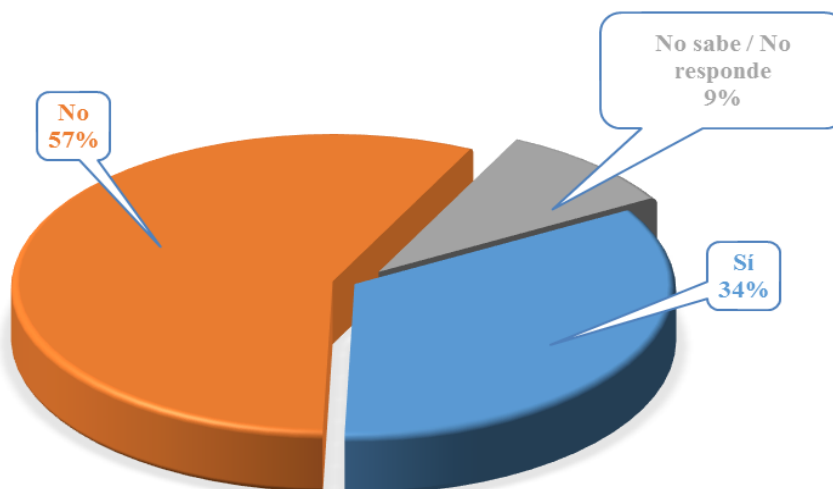
El 39.71% de las personas entrevistadas no sabe o no responde cuales son los requisitos para pensionarse. Un 32.35% de ellas dijo que hay que cumplir con una cantidad de cuotas, un 9.66% cree que hay que tener más de 60 años, un 9.66% expresó que hay que tener la edad y cantidad de cuotas y un 8.61% que hay que trabajar al menos 30 años.



**Cuadro No. 13**  
**Creencia sobre sí el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) de la CCSS es un régimen sólido y sostenible**

Creencia sobre sí el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) de la CCSS es un régimen sólido y sostenible	Absoluto	Porcentual
Sí	161	33,82%
No	270	56,72%
No sabe / No responde	45	9,45%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 10**  
**Creencia sobre sí el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) de la CCSS es un régimen sólido y sostenible**

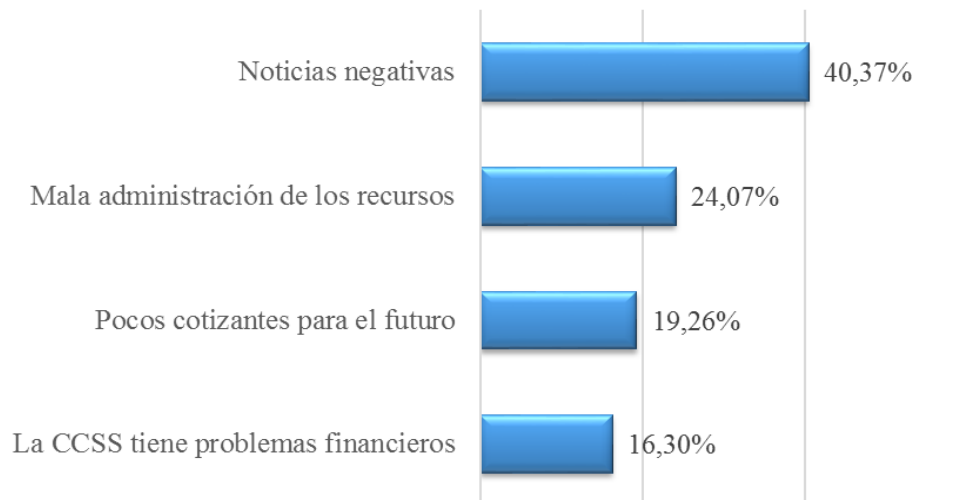


El 56.72% de las personas consultadas, cree que el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) de la CCSS no es un régimen sólido y sostenible, el 33.82% de ellas cree que sí lo es y un 9.45% no sabe o no opina al respecto.

**Cuadro No. 14**  
**¿Por qué el Régimen de Invalidez, Vejez y muerte de la CCSS no es sostenible?**

¿Por qué el Régimen de Invalidez, Vejez y muerte de la CCSS no es sostenible?	Absoluto	Porcentual
Noticias negativas	109	40,37%
Mala administración de los recursos	65	24,07%
Pocos cotizantes para el futuro	52	19,26%
La CCSS tiene problemas financieros	44	16,30%
<b>Total</b>	<b>270</b>	<b>100,00%</b>

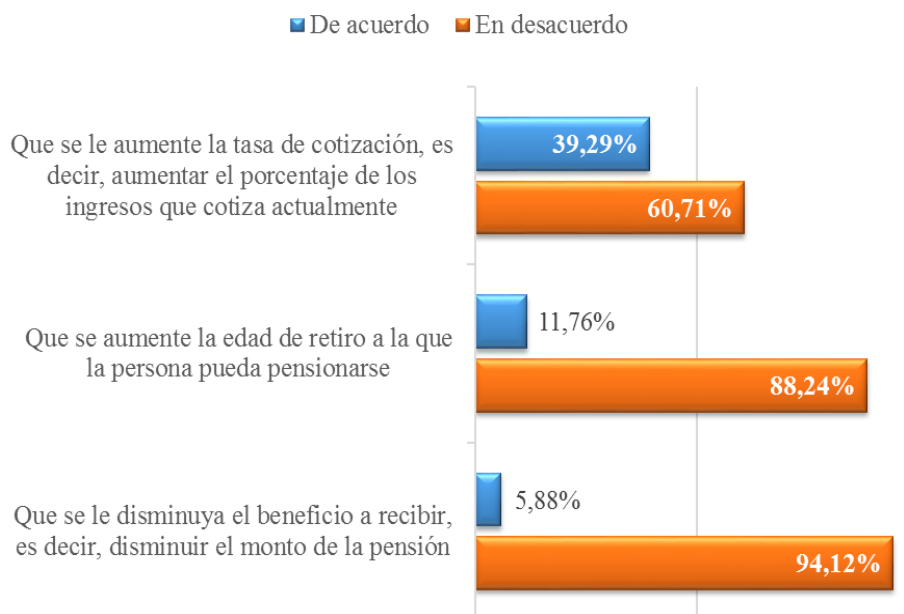
**Gráfico No. 11**  
**¿Por qué el Régimen de Invalidez, Vejez y muerte de la CCSS no es sostenible?**



Las personas que opinaron que el régimen de IVM de la CCSS no es sólido ni sostenible sustentan su creencia en las noticias negativas, la mala administración de los recursos y los pocos cotizantes para el futuro.

**Cuadro No. 15****Acuerdo sobre medidas para que el régimen de IVM de la CCSS sea más sólido y sostenible**

Para que el régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS sea más sólido y sostenible estaría usted de acuerdo	De acuerdo		En desacuerdo	
	Absoluto	Porcentual	Absoluto	Porcentual
Que se le aumente la tasa de cotización, es decir, aumentar el porcentaje de los ingresos que cotiza actualmente	187	39,29%	289	60,71%
Que se aumente la edad de retiro a la que la persona pueda pensionarse	56	11,76%	420	88,24%
Que se le disminuya el beneficio a recibir, es decir, disminuir el monto de la pensión	28	5,88%	448	94,12%

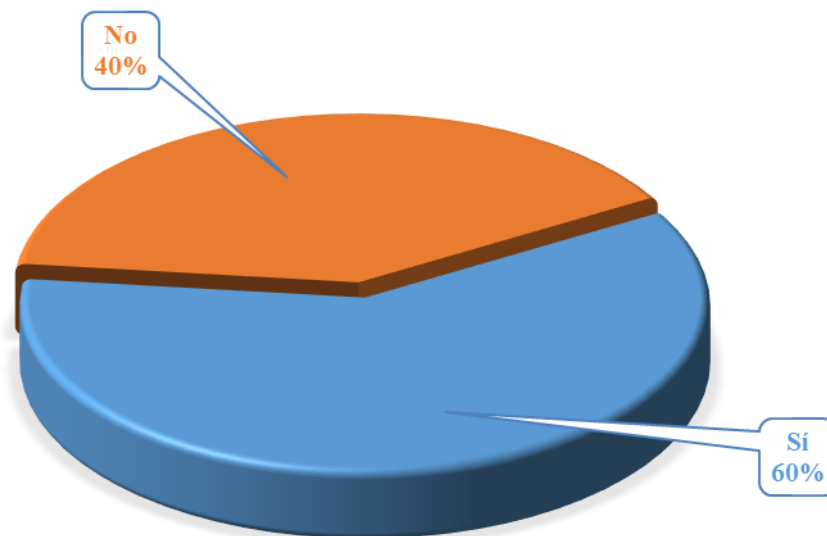
**Gráfico No. 12****Acuerdo sobre medidas para que el régimen de IVM de la CCSS sea más sólido y sostenible**

En general las personas entrevistadas se muestran en desacuerdo con las medidas propuestas. Entre las medidas propuestas, la menos impopular es que se aumente la tasa de cotización.

**Cuadro No. 16**  
**Conocimiento sobre concepto de pensión complementaria**

Sabe usted que es una pensión complementaria	Absoluto	Porcentual
Sí	286	60,08%
No	190	39,92%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 13**  
**Conocimiento sobre concepto de pensión complementaria**

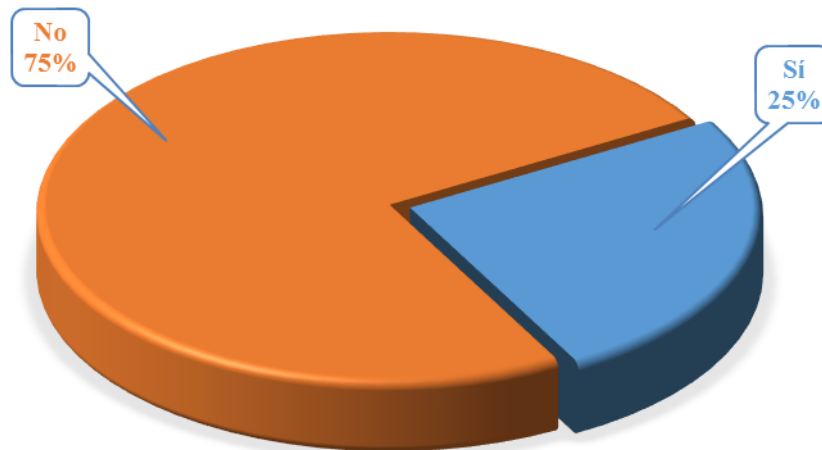


El 60.08% de las personas abordadas en el estudio expresó saber que es una pensión complementaria no así el 39.92% restante de ellas.

**Cuadro No. 17**  
**Tenencia de pensión complementaria**

Cuenta con una pensión complementaria	Absoluto	Porcentual
Sí	121	25,42%
No	355	74,58%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 14**  
**Tenencia de pensión complementaria**



El 25.42% de las personas entrevistadas, aceptó contar con una pensión complementaria no así el 74.58% restante de ellas.

**Cuadro No. 18**  
**Importancia de contar con pensión del régimen voluntario complementario**

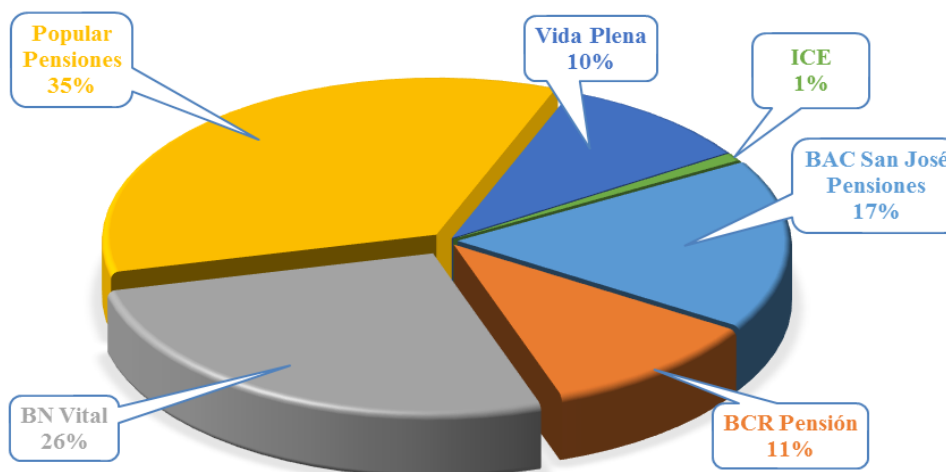
<b>Importancia de contar con pensión del régimen voluntario complementario</b>	<b>9,48</b>
--	-------------

Para las personas consultadas es de suma importancia contar con pensión del régimen voluntario complementario.

**Cuadro No. 19**  
**Operadores de pensiones complementarias a las que pertenecen los entrevistados**

<b>Operadoras de pensiones complementarias</b>	<b>Absoluto</b>	<b>Porcentual</b>
BAC San José Pensiones	21	17,36%
BCR Pensión	13	10,74%
BN Vital	32	26,45%
Popular Pensiones	42	34,71%
Vida Plena	12	9,92%
ICE	1	0,83%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 15**  
**Operadores de pensiones complementarias a las que pertenecen los entrevistados**

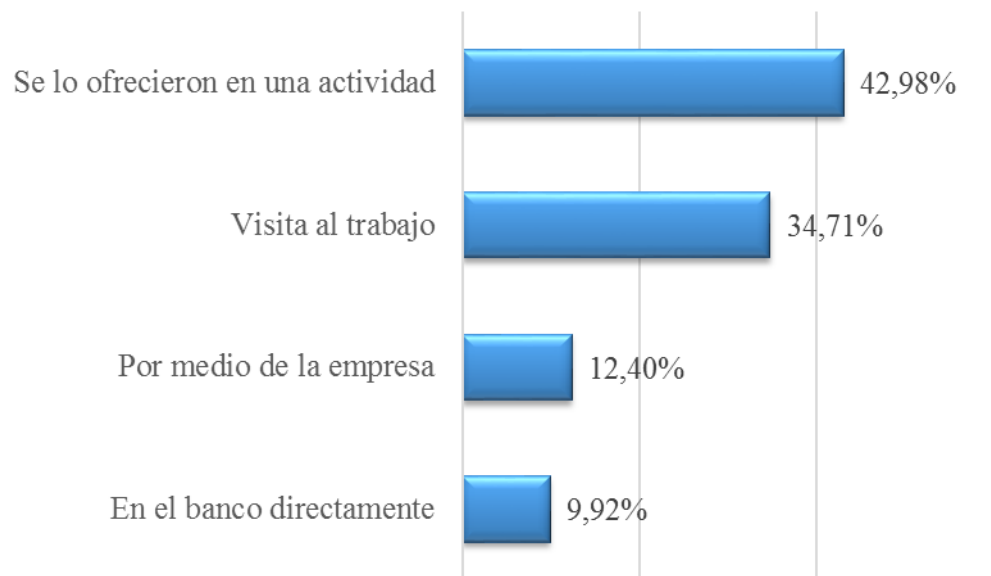


Las operadoras de pensiones con las que las personas entrevistadas dijeron tener su fondo de pensión complementaria son en su orden: Popular Pensiones, BN Vital, BAC San José Pensiones, BCR Pensiones y Vida Plena.

**Cuadro No. 20**  
**Forma de afiliación a su operadora de pensiones complementarias**

Modo de afiliación	Absoluto	Porcentual
Se lo ofrecieron en una actividad	52	42,98%
Visita al trabajo	42	34,71%
Por medio de la empresa	15	12,40%
En el banco directamente	12	9,92%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

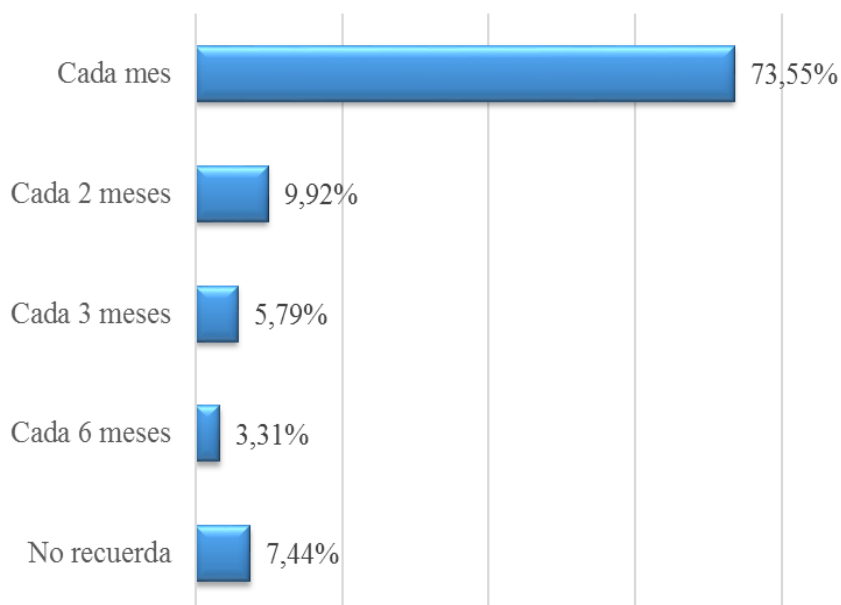
**Cuadro No. 16**  
**Forma de afiliación a su operadora de pensiones complementarias**



Las personas entrevistadas que tienen un plan de pensiones complementarias dijeron haberse afiliado mediante: ofrecimiento en una actividad, visita al trabajo, por medio de la empresa y en el banco directamente.

**Cuadro No. 21****Frecuencia de recepción del estado de cuenta de la operadora de pensiones complementarias**

Frecuencia en que recibe el estado de cuenta	Absoluto	Porcentual
Cada mes	89	73,55%
Cada 2 meses	12	9,92%
Cada 3 meses	7	5,79%
Cada 6 meses	4	3,31%
No recuerda	9	7,44%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 17****Frecuencia de recepción del estado de cuenta de la operadora de pensiones complementarias**

El 73.55% de las personas consultadas que tienen pensión complementaria recibe su estado de cuenta mensualmente. Cada dos meses le ocurre al 9.92%, cada tres meses al 5.79% y cada 6 meses al 3.31%. Hay un 7.44% de personas que no recuerda la frecuencia con que le llega el estado de cuenta.



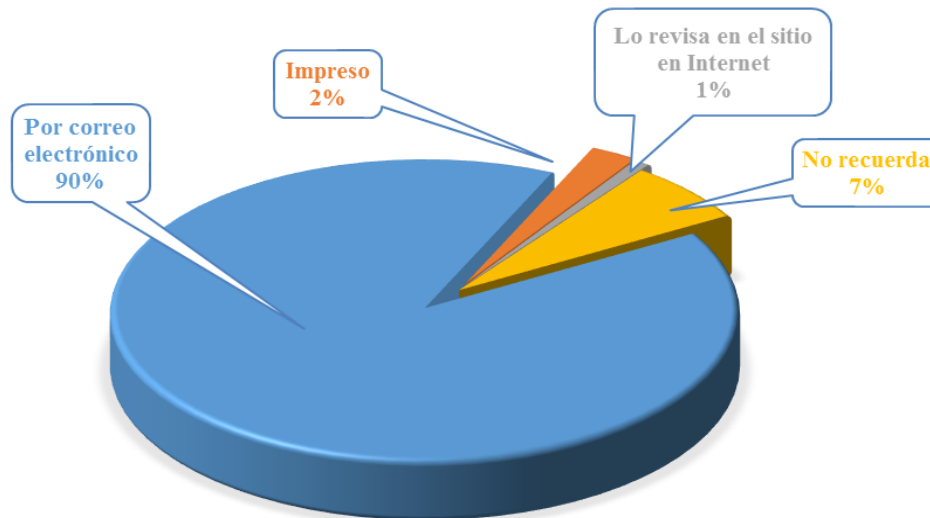
Cuadro No. 22

Medio de recepción del estado de cuenta de la operadora de pensiones complementarias

Porque medio reciben los estados de cuenta	Absoluto	Porcentual
Por correo electrónico	109	90,08%
Impreso	3	2,48%
Lo revisa en el sitio en Internet	1	0,83%
No recuerda	8	6,61%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

Gráfico No. 18

Medio de recepción del estado de cuenta de la operadora de pensiones complementarias

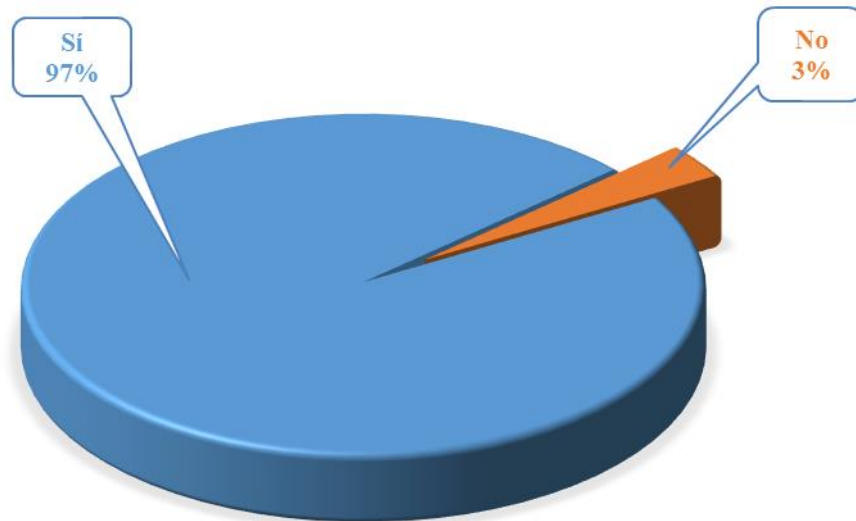


Al 90.08% de las personas entrevistadas, que tienen fondo de pensión complementaria, el estado de cuenta les llega por correo electrónico principalmente.

**Cuadro No. 23**  
**Claridad de la información que contiene el estado de cuenta**

La información que contiene el estado de cuenta es clara y comprensible	Absoluto	Porcentual
Sí	117	96,69%
No	4	3,31%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 19**  
**Claridad de la información que contiene el estado de cuenta**

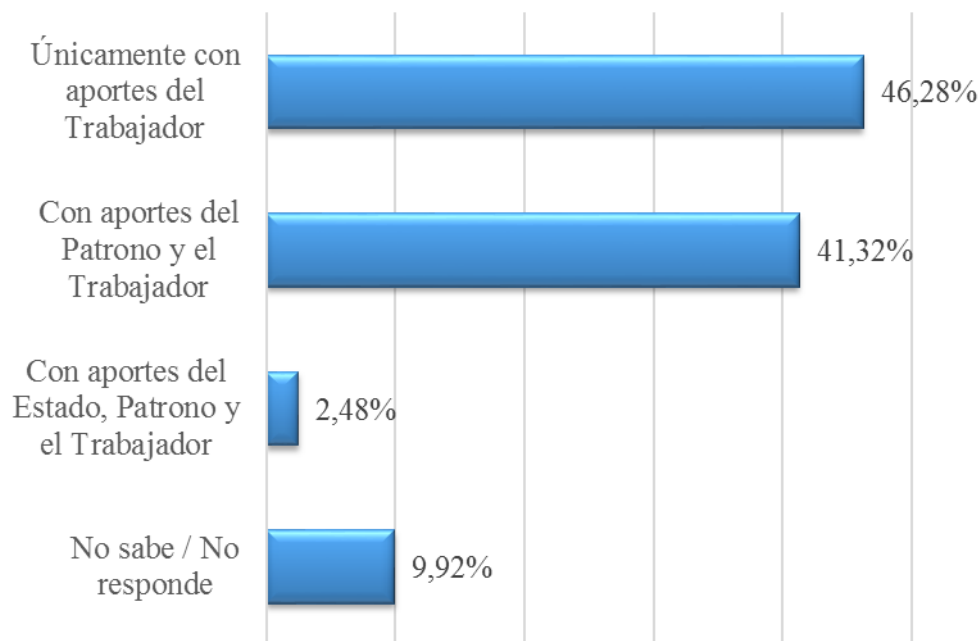


La información que contiene el estado de cuenta es clara y comprensible para el 96.69% de las personas que lo utilizan.

**Cuadro No. 24**  
**Forma de financiamiento de los fondos de pensiones complementarias**

Forma de financiamiento de las pensiones complementarias	Absoluto	Porcentual
Únicamente con aportes del Trabajador	56	46,28%
Con aportes del Patrono y el Trabajador	50	41,32%
Con aportes del Estado, Patrono y el Trabajador	3	2,48%
No sabe / No responde	12	9,92%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 20**  
**Forma de financiamiento de los fondos de pensiones complementarias**

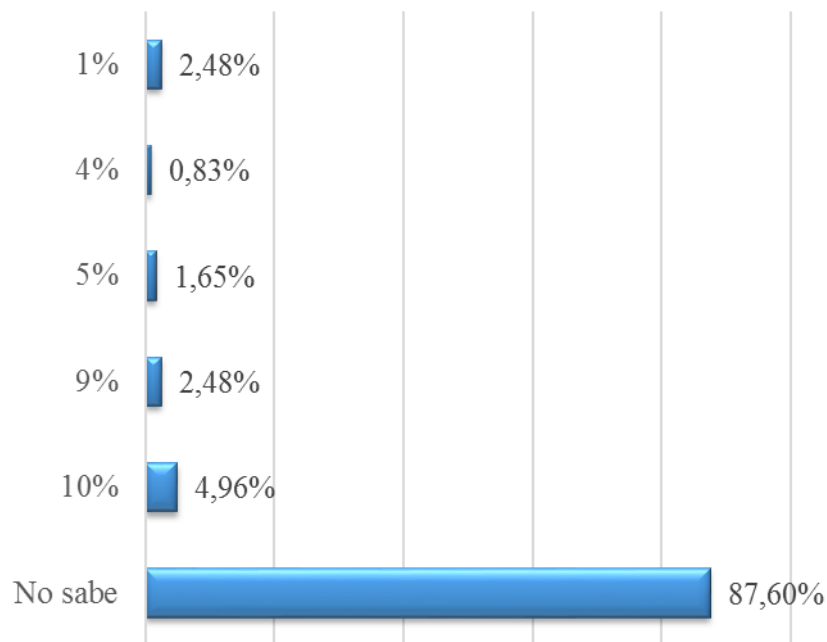


Las personas afiliadas a fondos de pensiones complementarias creen que ellos se financian con aportes del trabajador 46.28%, con aportes del patrono y trabajador 41.32% y con aportes del estado, el patrono y el trabajado 2.48%.

**Cuadro No. 25**  
**Porcentaje de ingresos cotizado para el régimen complementaria de pensiones**

Porcentaje de los ingresos que cotiza para el régimen complementario de pensiones	Absoluto	Porcentual
1%	3	2,48%
4%	1	0,83%
5%	2	1,65%
9%	3	2,48%
10%	6	4,96%
No sabe	106	87,60%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 21**  
**Porcentaje de ingresos cotizado para el régimen complementaria de pensiones**

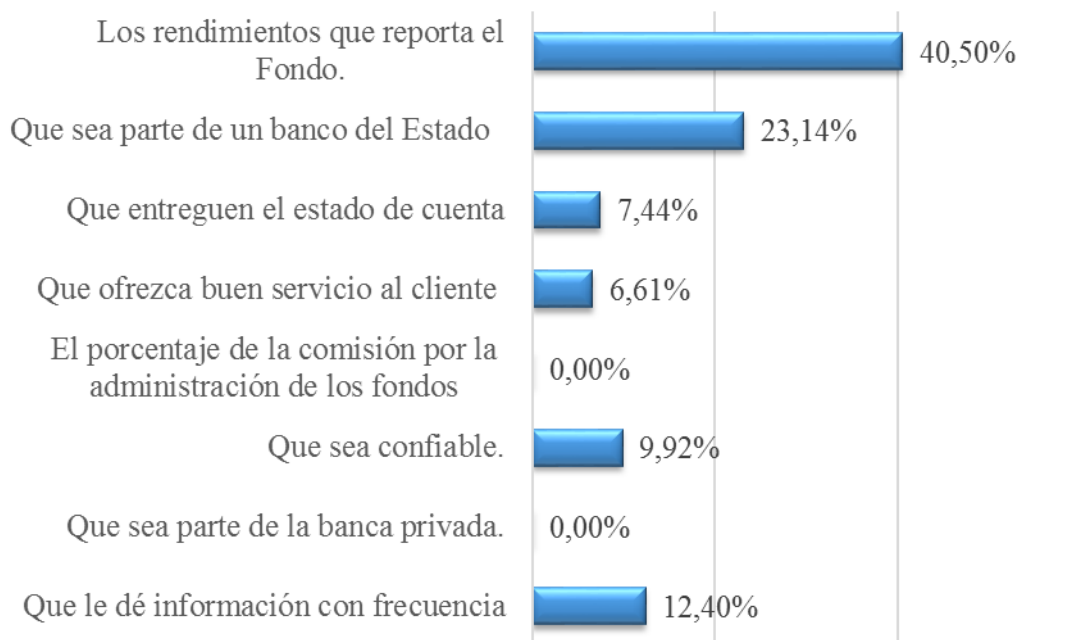


El 87.60% de las personas que cotiza para regímenes complementario de pensiones no sabe el porcentaje que cotiza.

**Cuadro No. 26**  
**Elementos considerados al escoger la operadora de pensiones complementaria**

Elementos considerados al escoger la operadora de pensiones complementaria	Absoluto	Porcentual
Los rendimientos que reporta el Fondo.	49	40,50%
Que sea parte de un banco del Estado	28	23,14%
Que entreguen el estado de cuenta	9	7,44%
Que ofrezca buen servicio al cliente	8	6,61%
El porcentaje de la comisión por la administración de los fondos		0,00%
Que sea confiable.	12	9,92%
Que sea parte de la banca privada.		0,00%
Que le dé información con frecuencia	15	12,40%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 22**  
**Elementos considerados al escoger la operadora de pensiones complementaria**

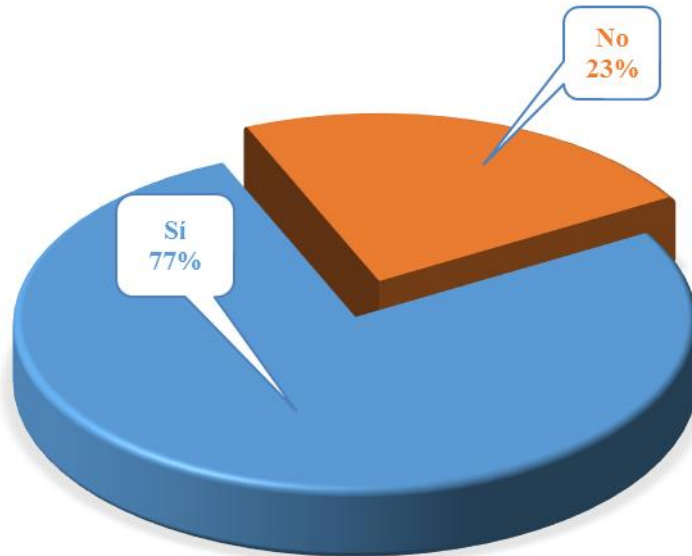


Los principales elementos que las personas consideraron al escoger su OPC son en su orden: Los rendimientos que reporta el fondo 40.50%, que sea parte de un banco del estado 23.14%, que de información con frecuencia 12.40%, que sea confiable 9.92%, que entreguen el estado de cuenta 7.44% y que ofrezca buen servicio al cliente 6.61%

**Cuadro No. 27**  
**Contacto con el operador del régimen de pensión complementaria**

Contacto con el operador del régimen de pensión complementaria	Absoluto	Porcentual
Sí	93	76,86%
No	28	23,14%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 23**  
**Contacto con el operador del régimen de pensión complementaria**



Ha tenido contacto (personal, por teléfono u otros medios) con el operador del régimen de pensión el 76.86% de las personas que tienen plan de pensiones complementarias, no así el 23.14% restante de ellas.

**Cuadro No. 28**  
**Calidad del contacto con el operador del régimen de pensión complementaria**  
**(En una escala de 1 a 5)**

Calificación promedio a la atención recibida por parte de los operadores del régimen de pensión complementario	<b>4,93</b>
Calificación promedio a la atención recibida por parte de los operadores del régimen de pensión complementario	<b>98,60%</b>

En el cuadro anterior se observa que la calidad del contacto de la persona que lo realizó, con el operador del régimen de pensión complementaria, resultó excelente.

**Cuadro No. 29**  
**Aspectos que las personas con pensión complementaria esperan recibir de su OPC**

Aspectos que espera recibir	Absoluto	Porcentual
Nada, se encuentra satisfecho	46	38,02%
Información más detallada en el estado de cuenta	11	9,09%
Más contacto	19	15,70%
Buena atención	20	16,53%
Que ofrezca un mayor rendimiento	25	20,66%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 24**  
**Aspectos que las personas con pensión complementaria esperan recibir de su OPC**



Las personas entrevistadas esperan que su OPC les ofrezca un mayor rendimiento, una buena atención, más contacto e información más detallada en el estado de cuenta. Se encuentra satisfecho y no espera nada más el 38.02% de las personas cotizantes.

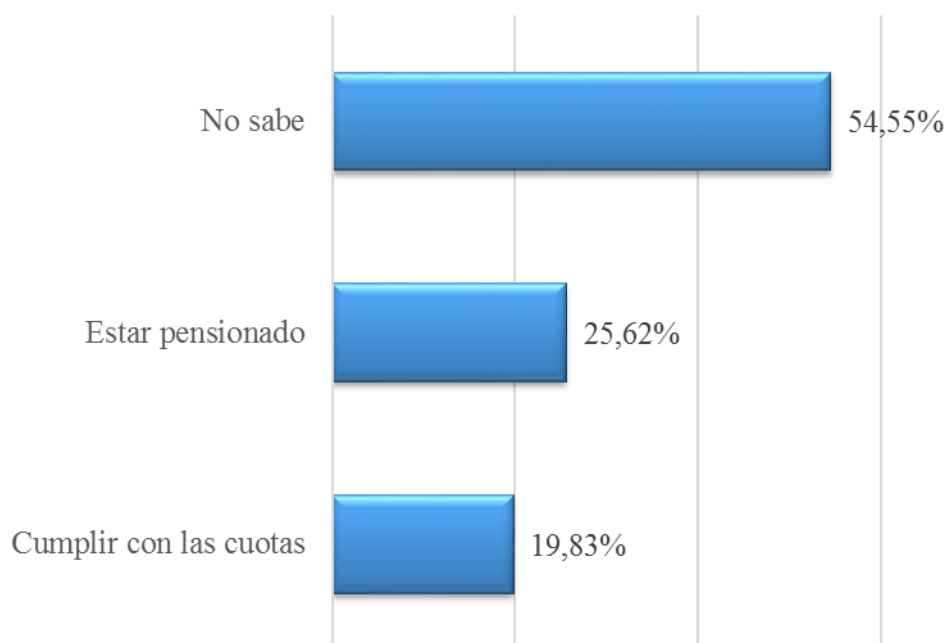
**Cuadro No. 30**

**Condiciones o requisitos que debe cumplir para tener derecho a los recursos acumulados en el fondo de pensión complementaria**

Condiciones o requisitos que debe cumplir para tener derecho a los recursos acumulados en el fondo de pensión complementaria	Absoluto	Porcentual
No sabe	66	54,55%
Estar pensionado	31	25,62%
Cumplir con las cuotas	24	19,83%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 25**

**Condiciones o requisitos que debe cumplir para tener derecho a los recursos acumulados en el fondo de pensión complementaria**



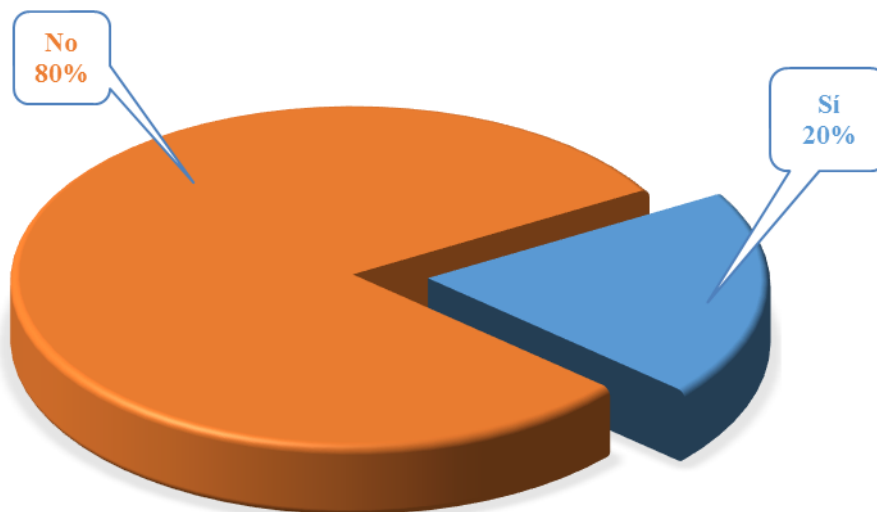
En su mayoría (54.55%) las personas con pensión complementaria no saben cuáles son las condiciones o requisitos que tienen que cumplir para tener derecho a los recursos acumulados en su fondo. Un 25.62% de las personas piensa que el requisito es estar pensionado y un 19.83% opinó que hay que cumplir con las cuotas.



**Cuadro No. 31**  
**Ha cambiado de operadora de pensiones en los dos últimos años**

Ha cambiado de operadora de pensiones en los dos últimos años	Absoluto	Porcentual
Sí	24	19,83%
No	97	80,17%
<b>Total</b>	<b>121</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 26**  
**Ha cambiado de operadora de pensiones en los dos últimos años**



El 80.17% de las personas afiliadas a OPC no ha cambiado de operadora de pensiones en los últimos dos años. El 19.83% de ellas sí lo ha hecho.

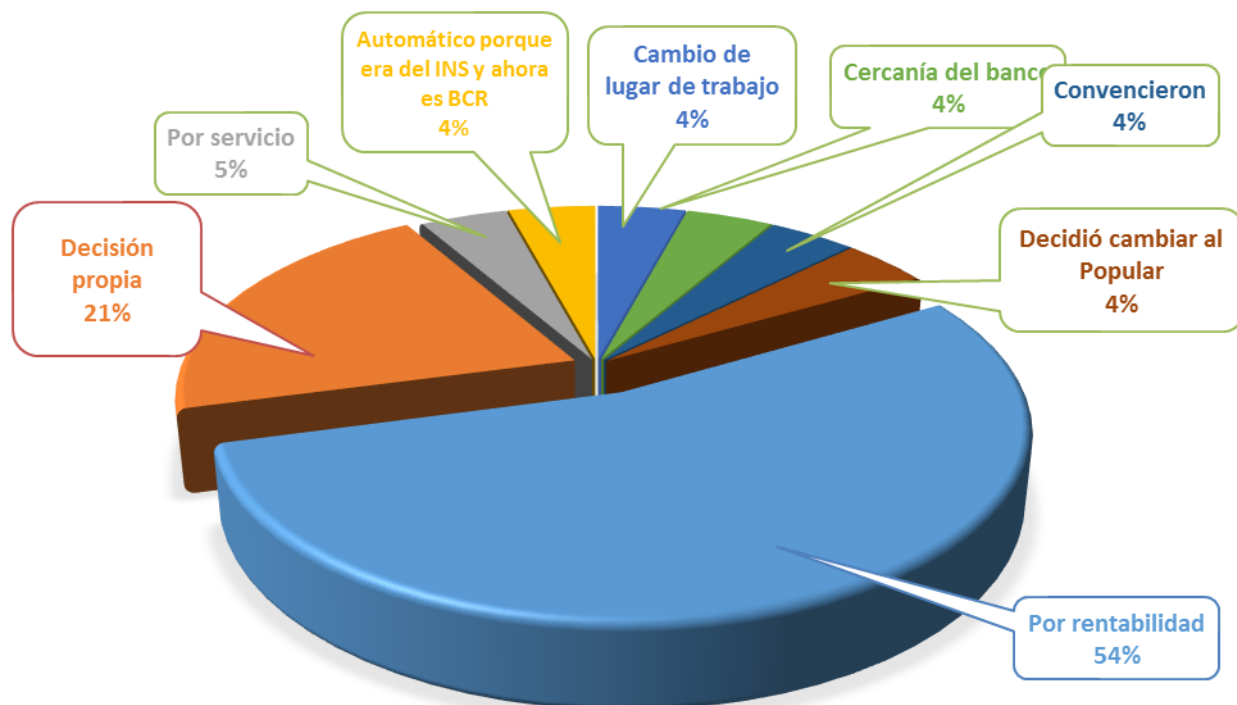
Cuadro No. 32

¿Por qué ha cambiado de operadora de pensiones en los dos últimos años?

Por qué ha cambiado de operadora	Absoluto	Porcentual
Por rentabilidad	13	54,17%
Decisión propia	5	20,83%
Por servicio	1	4,17%
Automático porque era del INS y ahora es BCR	1	4,17%
Cambio de lugar de trabajo	1	4,17%
Cercanía del banco	1	4,17%
Le convencieron	1	4,17%
Decidió cambiar al Popular	1	4,17%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>

Gráfico No. 27

¿Por qué ha cambiado de operadora de pensiones en los dos últimos años?



Las principales razones para cambiar de OPC, según las personas abordadas en el estudio son: Rentabilidad 54.17% y por decisión propia el 20.83% principalmente.

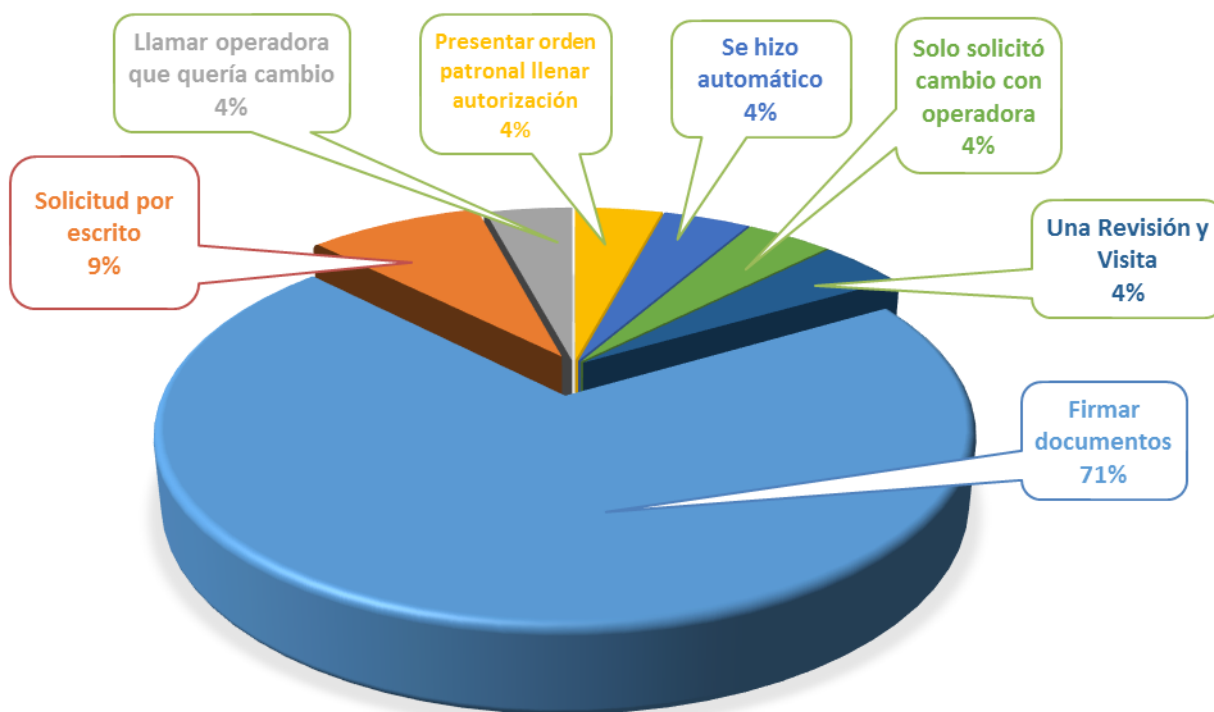
Cuadro No. 33

## Trámite que tuvieron que realizar las personas para el cambio de operador

Trámite que tuvieron que realizar para el cambio de operador	Absoluto	Porcentual
Firmar documentos	17	70,83%
Solicitud por escrito	2	8,33%
Llamar operadora para hacer cambio	1	4,17%
Presentar orden patronal llenar autorización	1	4,17%
Se hizo automático	1	4,17%
Solo solicitó cambio con operadora	1	4,17%
Una Revisión y Visita	1	4,17%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100,00%</b>

Gráfico No. 28

## Trámite que tuvieron que realizar las personas para el cambio de operador

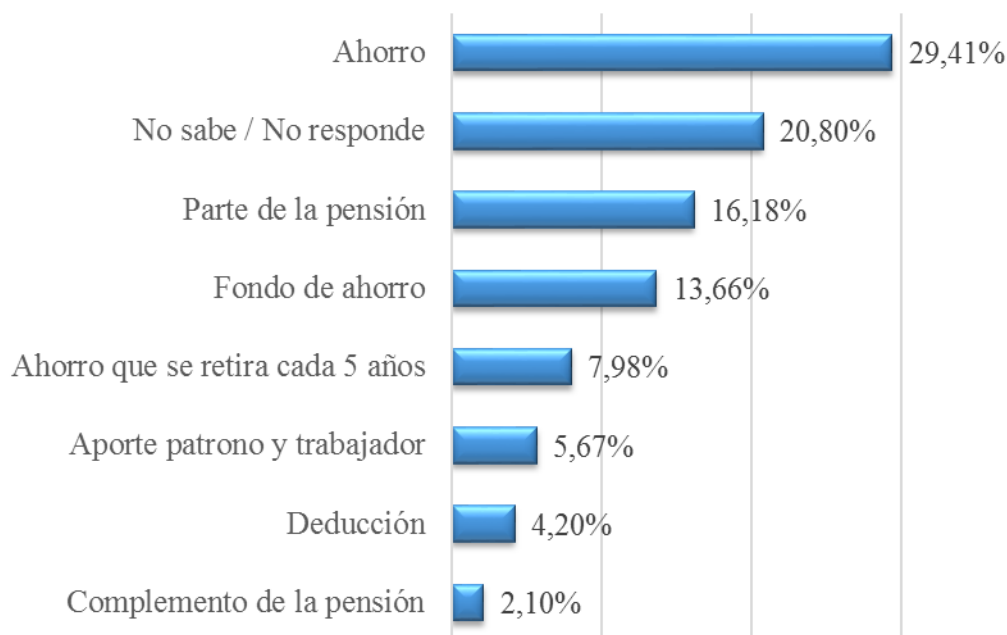


Las personas afiliadas a OPC dijeron que para realizar el cambio de operador tuvieron que firmar documentos y hacer solicitudes por escrito principalmente.

**Cuadro No. 34**  
**¿Qué es el Fondo de Capitalización Laboral (FCL)?**

¿Qué es el Fondo de Capitalización Laboral (FCL)?	Absoluto	Porcentual
Ahorro	140	29,41%
No sabe / No responde	99	20,80%
Parte de la pensión	77	16,18%
Fondo de ahorro	65	13,66%
Ahorro que se retira cada 5 años	38	7,98%
Aporte patrono y trabajador	27	5,67%
Deducción	20	4,20%
Complemento de la pensión	10	2,10%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 29**  
**¿Qué es el Fondo de Capitalización Laboral (FCL)?**



Para las personas entrevistadas el FCL es: Ahorro, parte de la pensión, fondo de ahorro, ahorro que se retira cada 5 años, aporte de patrono y trabajador, deducción y complemento de la pensión.

**Cuadro No. 35**  
**Condiciones que se deben cumplir para retirar los recursos del FCL**

Condiciones que se deben cumplir para retirar los recursos del FCL	Absoluto	Porcentual
Tener más de 5 años de tenerlo	182	38,24%
No sabe / No responde	92	19,33%
Tener 5 años de tenerlo y ser despedido	89	18,70%
Tener 5 años de tenerlo y renunciar	35	7,35%
5 años y cambio de patrono	33	6,93%
Ser despedido	20	4,20%
5 años continuos con el mismo patrono	16	3,36%
Despido	9	1,89%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 30**  
**Condiciones que se deben cumplir para retirar los recursos del FCL**

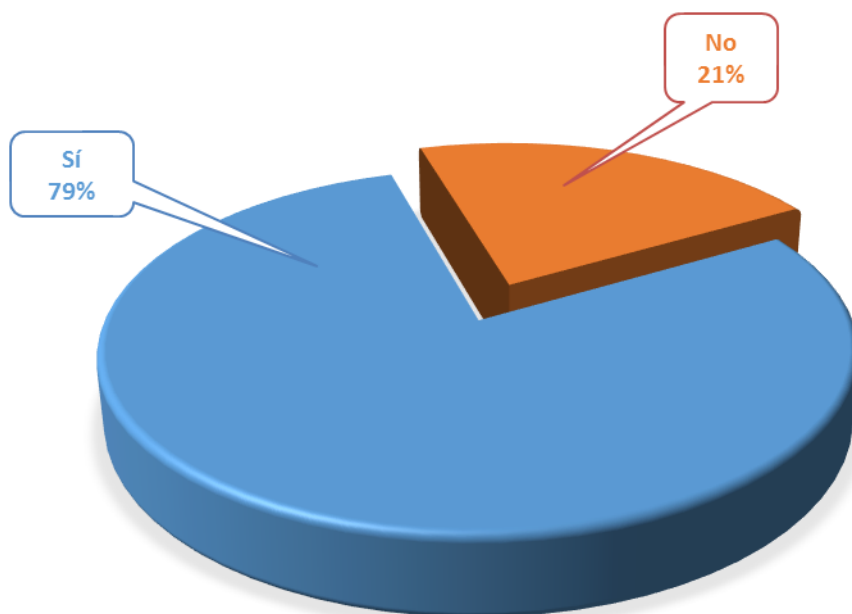


Las condiciones que se deben cumplir para retirar los recursos del FCL, según las personas entrevistadas son: Tener más de 5 años de tenerlo, tener más de 5 años de tenerlo y ser despedido, tener más de 5 años de tenerlo y renunciar o tener 5 años y cambiar de patrono principalmente.

**Cuadro No. 36**  
**Retiro del FCL**

Ha retirado el FCL	Absoluto	Porcentual
Sí	375	78,78%
No	101	21,22%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 31**  
**Retiro del FCL**



El 78.78% de las personas consultadas ha retirado recursos del FCL, no así el 21.22% restante de ellas.

**Cuadro No. 37**  
**Razones del retiro del FCL**

Razones del retiro	Absoluto	Porcentual
Necesitaba dinero	160	42,67%
Quinquenio	76	20,27%
Cambio de trabajo	44	11,73%
Pagar deudas	39	10,40%
Despido	36	9,60%
Ahorrar	11	2,93%
Compras	7	1,87%
Aprovechar arreglos en casa	1	0,27%
Disfrutarlo en vida	1	0,27%
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 32**  
**Razones del retiro del FCL**

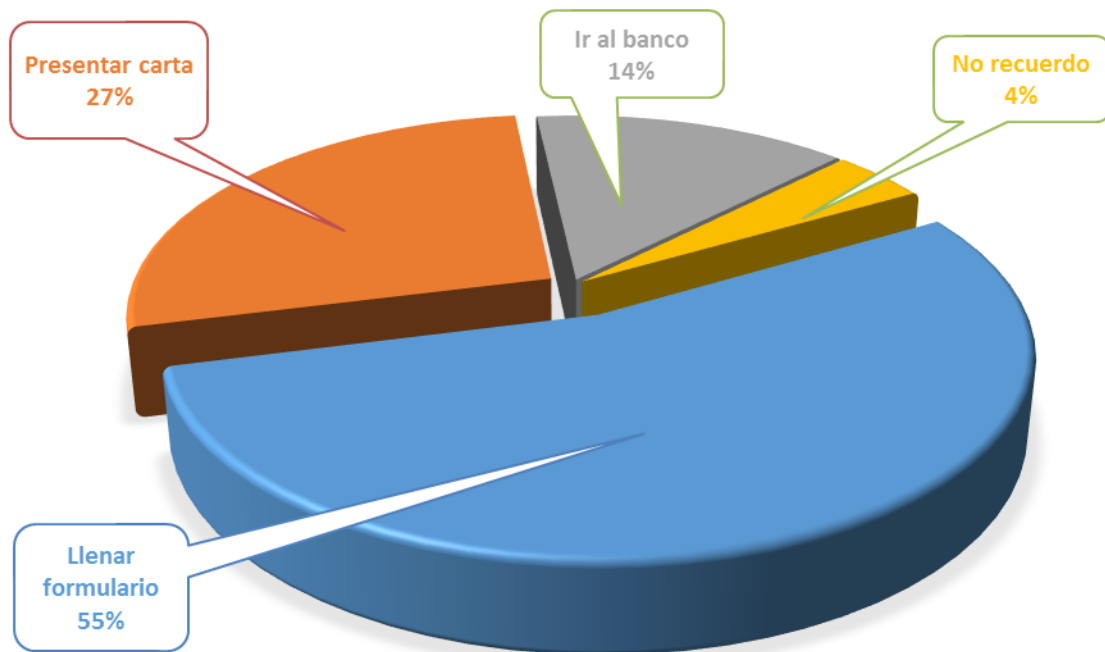


La necesidad del dinero, el que se cumpla el quinquenio el cambio de trabajo, el pago de deudas, un despido, el ahorro y compras son las razones para retirar el FCL

**Cuadro No. 38**  
**Trámite realizado para retiro del FCL**

Trámite que tuvo que realizar	Absoluto	Porcentual
Llenar formulario	204	54,40%
Presentar carta	102	27,20%
Ir al banco	53	14,13%
No recuerdo	16	4,27%
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 33**  
**Trámite realizado para retiro del FCL**



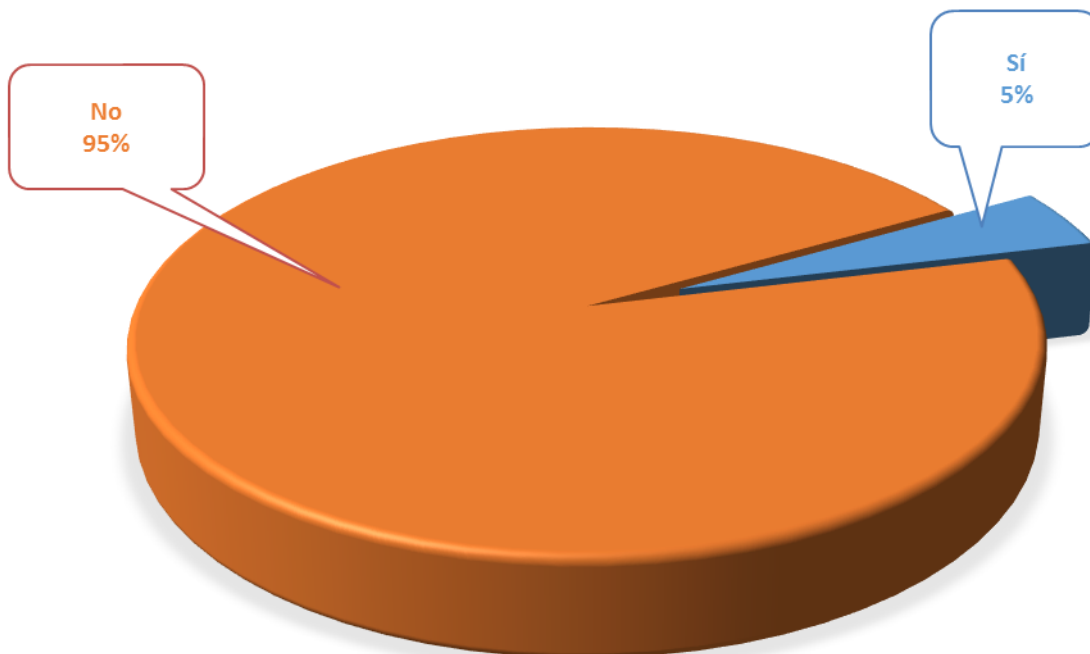
El trámite realizado para retirar el FCL fue, según las personas entrevistadas es: llenar un formulario, presentar una carta e ir a un banco.



**Cuadro No. 39**  
**Porcentaje de personas que tuvo dificultades para gestionar el retiro del FCL**

Tuvo dificultades para gestionar el retiro	Absoluto	Porcentual
Sí	17	4,53%
No	358	95,47%
<b>Total</b>	<b>375</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 34**  
**Porcentaje de personas que tuvo dificultades para gestionar el retiro del FCL**

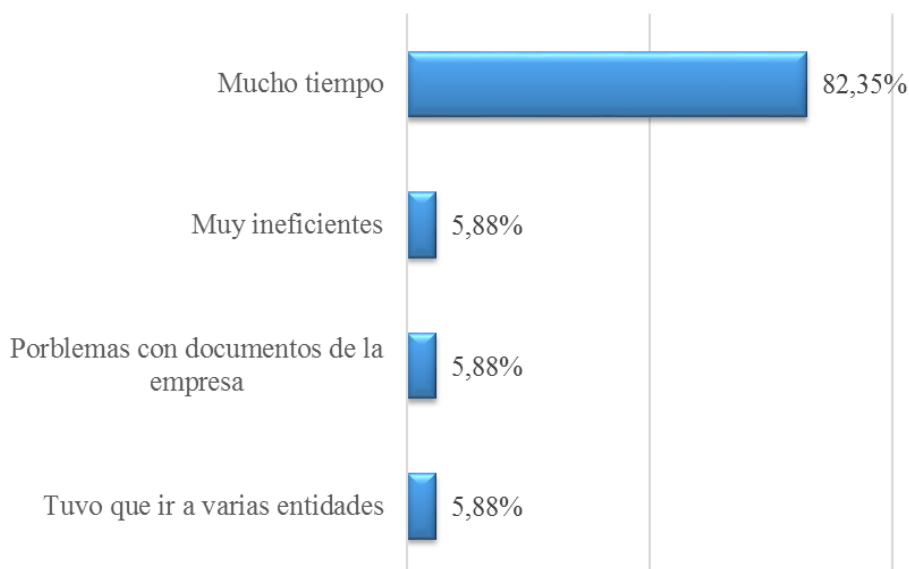


El 4.53% de las personas tuvo dificultades al gestionar el retiro del FCL

**Cuadro No. 40**  
**Dificultades presentadas al gestionar el retiro del FCL**

Dificultades	Absoluto	Porcentual
Mucho tiempo	14	82,35%
Muy ineficientes	1	5,88%
Problemas con documentos de la empresa	1	5,88%
Tuvo que ir a varias entidades	1	5,88%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 35**  
**Dificultades presentadas al gestionar el retiro del FCL**

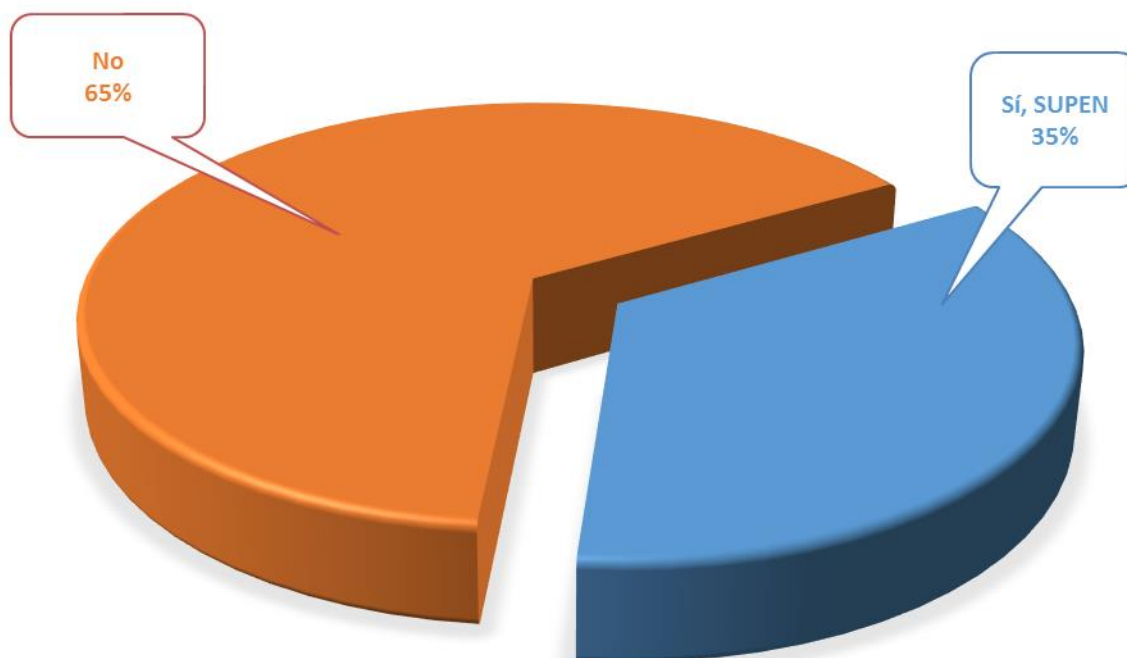


Las dificultades que enfrentaron las personas al gestionar el retiro de su FCL son: se tardaron mucho tiempo, la ineficiencia, los problemas con documentos de la empresa y que tuvieron que ir a varias entidades.

**Cuadro No. 41**  
**Conocimiento del ente responsable de supervisar y/o fiscalizar el Régimen de Pensiones**

Conocimiento del ente responsable de supervisar y/o fiscalizar el Régimen de Pensiones	Absoluto	Porcentual
Sí, SUPEN	166	34,87%
No	310	65,13%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No.36**  
**Conocimiento del ente responsable de supervisar y/o fiscalizar el Régimen de Pensiones**



El 34.87% de las personas entrevistadas conocen cual es el ente responsable de supervisar o fiscalizar el régimen de pensiones. (SUPEN)

**Cuadro No. 42**  
**Conocimiento sobre el trabajo que realiza la SUPEN**  
 (escala de 1 a 10)

<b>Qué tanto conoce sobre el trabajo que realiza la SUPEN</b>	<b>4,40</b>
---	-------------

El conocimiento de las personas entrevistadas sobre el trabajo que realiza la SUPEN en una escala de 1 a 10 donde 1 significa “no conoce nada” y 10 significa “conoce mucho” es de 4.40.

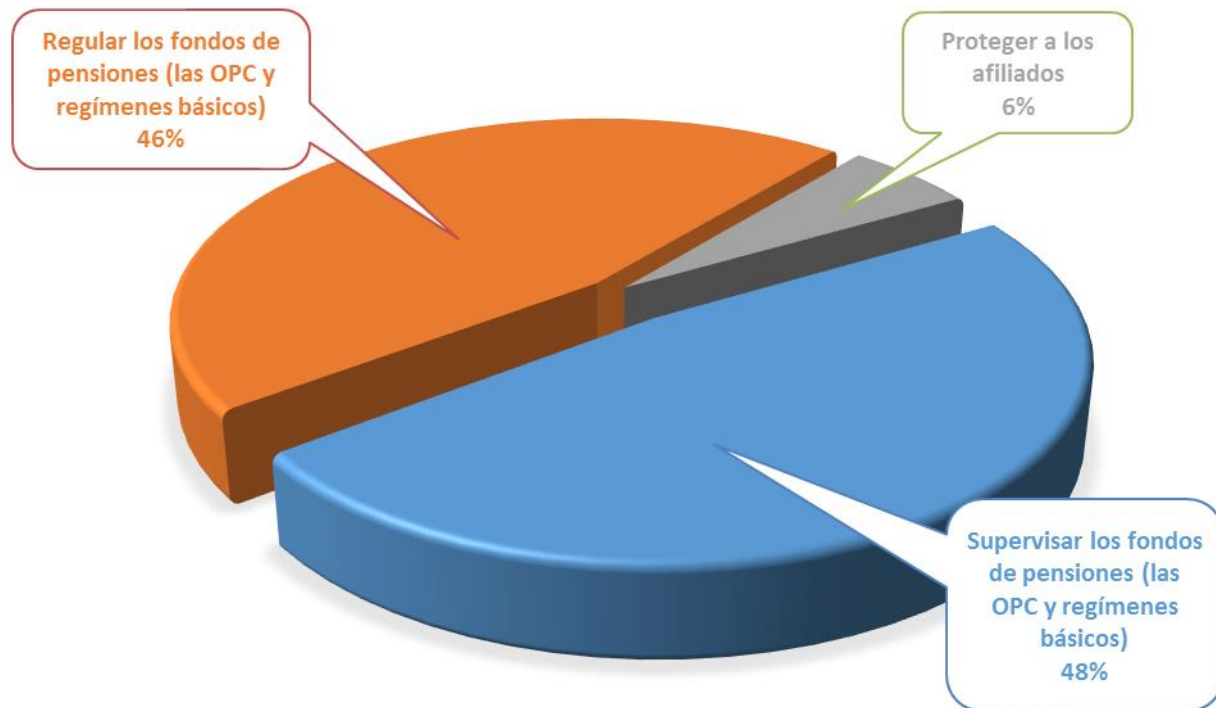
**Cuadro No. 43**  
**Cantidad de menciones sobre qué tanto conocen sobre el trabajo que realiza la SUPEN**

Cantidad de menciones sobre qué tanto conocen sobre el trabajo que realiza la SUPEN		Cantidad de menciones	Absoluto	Porcentual
<b>No conoce nada</b>	Mencionaron 1	<b>24</b>	<b>114</b>	<b>68,67%</b>
	Mencionaron 2	<b>16</b>		
	Mencionaron 3	<b>22</b>		
	Mencionaron 4	<b>23</b>		
	Mencionaron 5	<b>29</b>		
<b>Conoce mucho</b>	Mencionaron 6	<b>25</b>	<b>52</b>	<b>31,33%</b>
	Mencionaron 7	<b>8</b>		
	Mencionaron 8	<b>12</b>		
	Mencionaron 10	<b>7</b>		
<b>Total</b>		<b>166</b>	<b>166</b>	<b>100%</b>

**Cuadro No. 44**  
**Funciones y responsabilidades que tiene la SUPEN**

Funciones y responsabilidades mencionadas por los entrevistados	Absoluto	Porcentual
Supervisar los fondos de pensiones (las OPC y regímenes básicos)	25	48,08%
Regular los fondos de pensiones (las OPC y regímenes básicos)	24	46,15%
Proteger a los afiliados	3	5,77%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 37**  
**Funciones y responsabilidades que tiene la SUPEN**

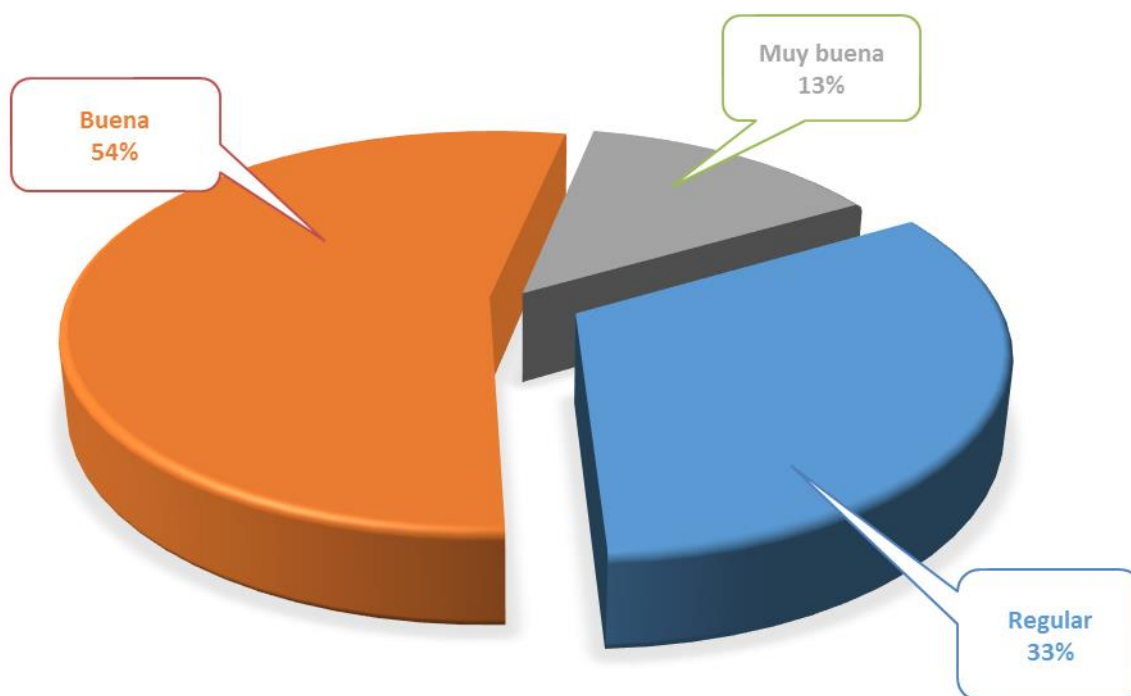


Las 52 personas que otorgaron una calificación de 6,7,8,9 y 10 a su conocimiento de la SUPEN opinaron que la SUPEN regula y supervisa los fondos de pensiones y regímenes básicos. (94.23%)

**Cuadro No. 45**  
**Calificación a la labor que realiza la SUPEN**

Calificación a la labor que realiza la SUPEN	Absoluto	Porcentual
Regular	17	32,69%
Buena	28	53,85%
Muy buena	7	13,46%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 38**  
**Calificación a la labor que realiza la SUPEN**

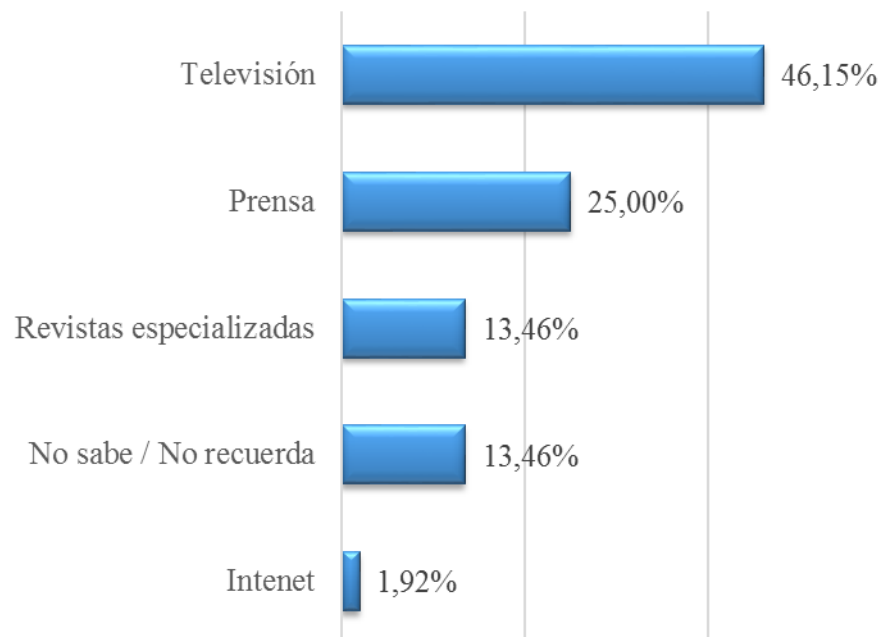


Las personas, quienes dicen conocer acerca de la SUPEN (52) otorgaron las calificaciones que se muestran en el cuadro y gráfico anteriores, a la labor que realiza. Si se asignara un valor de 1 a 5 a esa escala de muy mala a muy buena la calificación numérica de 3.80 lo que equivale a un 76.15% en una escala de 1 a 100.

**Cuadro No. 46**  
**Medios por lo que se han enterado de las funciones de la SUPEN**

Medios por lo que se han enterado de las funciones de la SUPEN	Absoluto	Porcentual
Televisión	24	46,15%
Prensa	13	25,00%
Revistas especializadas	7	13,46%
No sabe / No recuerda	7	13,46%
Internet	1	1,92%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 39**  
**Medios por lo que se han enterado de las funciones de la SUPEN**

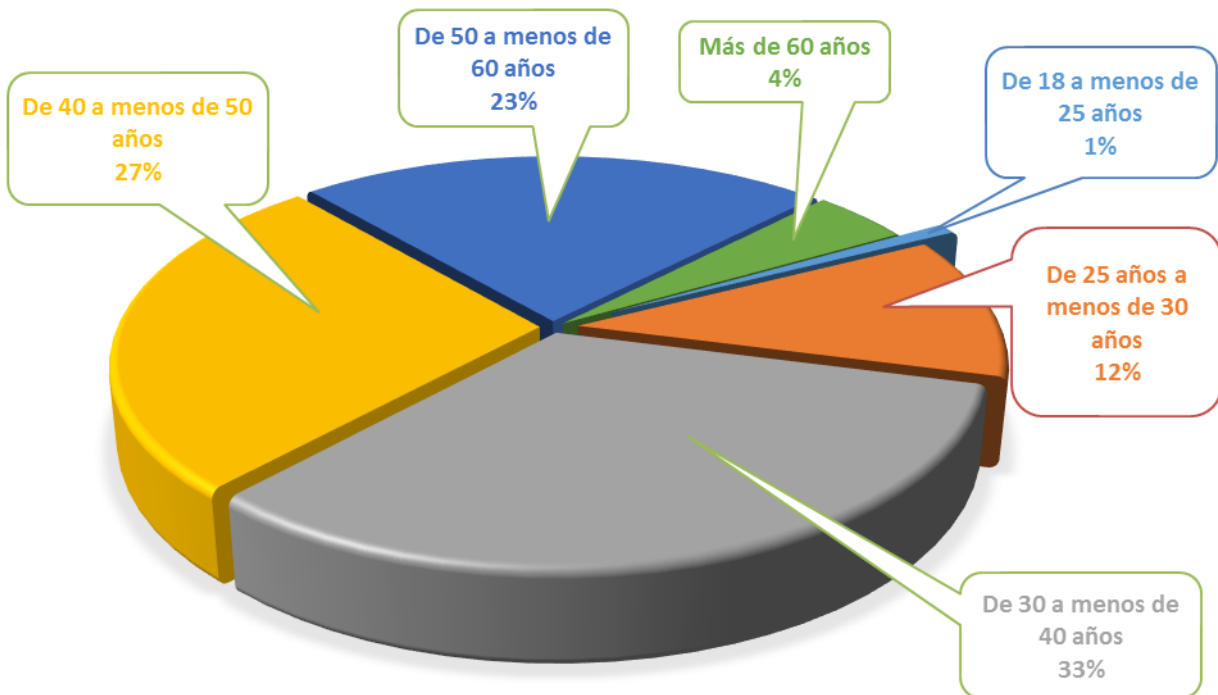


Las personas, quienes conocen acerca de la SUPEN, se han enterado de su labor por televisión, prensa y revistas especializadas, principalmente.

**Cuadro No. 47**  
**Edad de las personas entrevistadas**

Edad de las personas entrevistadas	Absoluto	Porcentual
De 18 a menos de 25 años	4	0,84%
De 25 años a menos de 30 años	55	11,55%
De 30 a menos de 40 años	156	32,77%
De 40 a menos de 50 años	128	26,89%
De 50 a menos de 60 años	112	23,53%
Más de 60 años	21	4,41%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 40**  
**Edad de las personas entrevistadas**

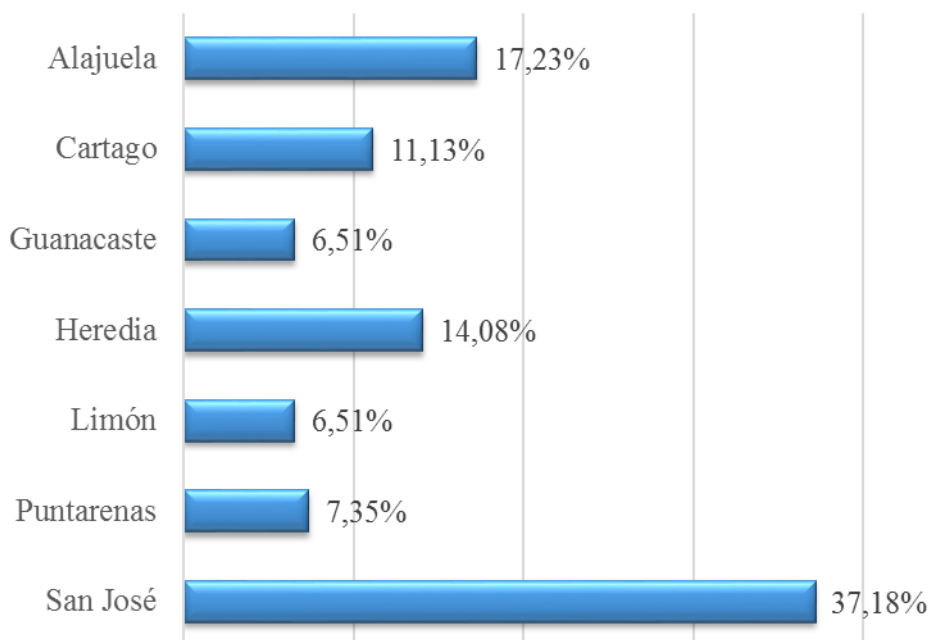




**Cuadro No. 48**  
**Lugar de residencia de los entrevistados**

Lugar de residencia de los entrevistados	Absoluto	Porcentual
Alajuela	82	17,23%
Cartago	53	11,13%
Guanacaste	31	6,51%
Heredia	67	14,08%
Limón	31	6,51%
Puntarenas	35	7,35%
San José	177	37,18%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

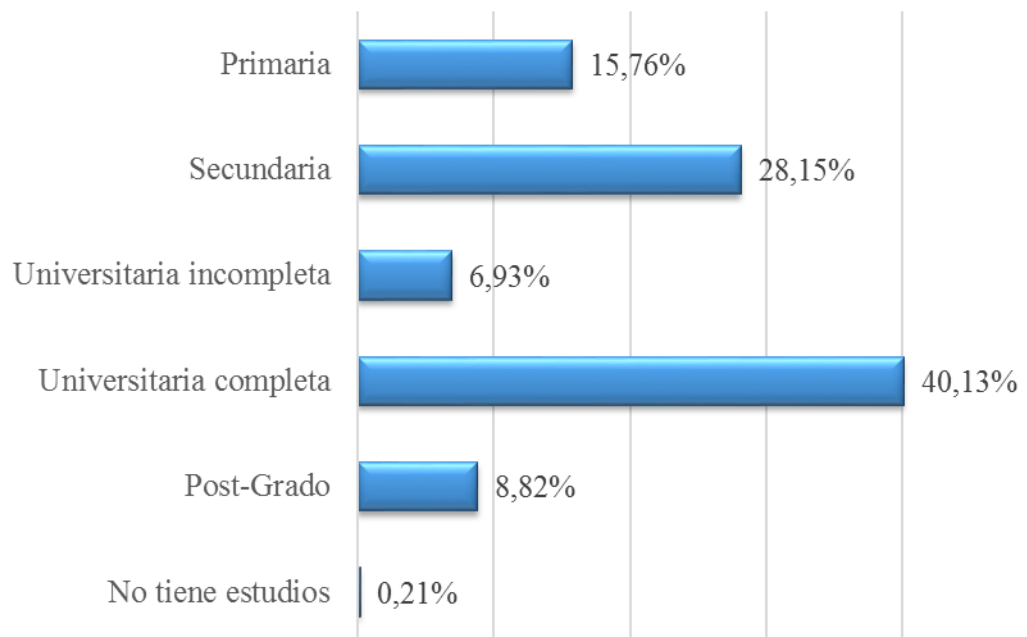
**Gráfico No. 41**  
**Lugar de residencia de los entrevistados**



**Cuadro No. 49**  
**Nivel Educativo de los entrevistados**

Nivel Educativo	Absoluto	Porcentual
Primaria	75	15,76%
Secundaria	134	28,15%
Universitaria incompleta	33	6,93%
Universitaria completa	191	40,13%
Post-Grado	42	8,82%
No tiene estudios	1	0,21%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

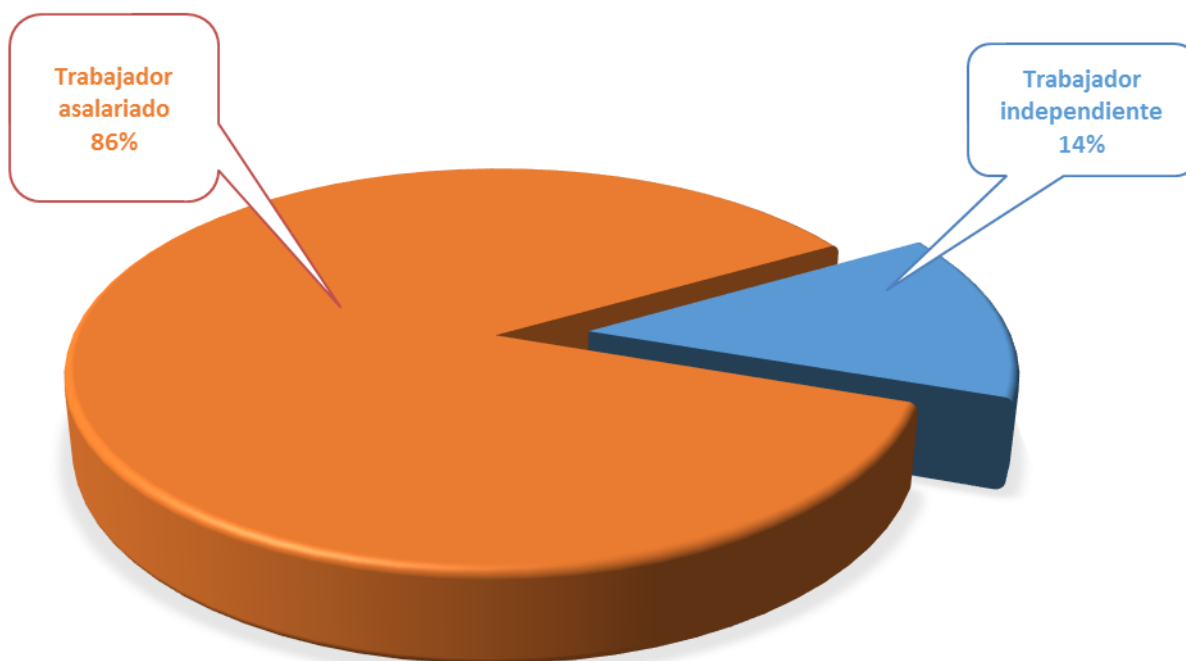
**Gráfico No. 42**  
**Nivel Educativo de los entrevistados**



**Cuadro No. 50**  
**Condición laboral de los entrevistados**

Condición Laboral	Absoluto	Porcentual
Trabajador independiente	65	13,66%
Trabajador asalariado	411	86,34%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

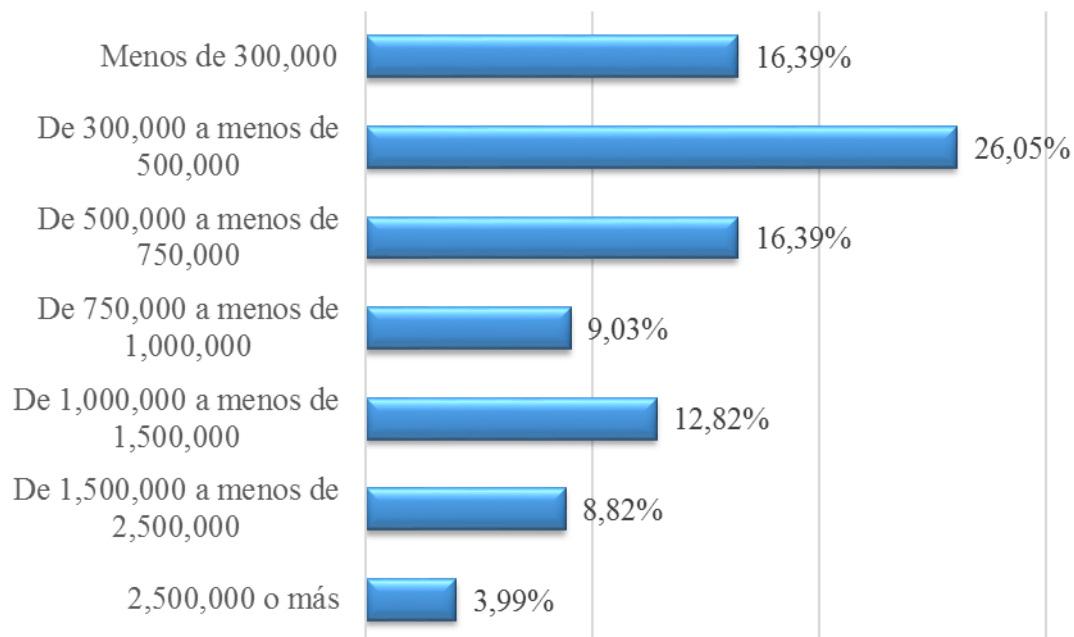
**Gráfico No. 43**  
**Condición laboral de los entrevistados**



**Cuadro No. 51**  
**Nivel de Ingresos**

Nivel de Ingresos	Absoluto	Porcentual
Menos de 300,000	78	16,39%
De 300,000 a menos de 500,000	124	26,05%
De 500,000 a menos de 750,000	78	16,39%
De 750,000 a menos de 1,000,000	43	9,03%
De 1,000,000 a menos de 1,500,000	61	12,82%
De 1,500,000 a menos de 2,500,000	42	8,82%
2,500,000 o más	19	3,99%
No responde	31	6,51%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

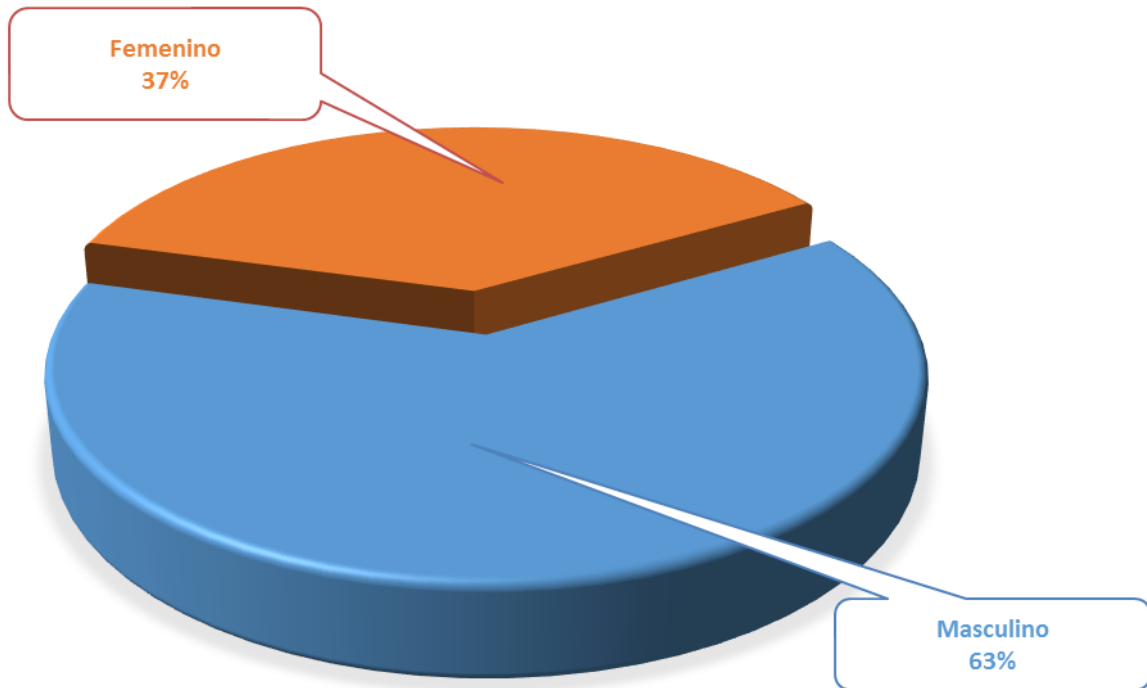
**Gráfico No. 44**  
**Nivel de Ingresos**



**Cuadro No. 52**  
**Genero**

Genero	Absoluto	Porcentual
Masculino	298	62,61%
Femenino	178	37,39%
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>100,00%</b>

**Gráfico No. 45**  
**Genero**



# AneXo

**ESTUDIO SOBRE EL SISTEMA NACIONAL DE PENSIONES**

Buenos días, tardes, noches. Le saluda \_\_\_\_\_ de Lao Marketing, realizamos una encuesta para la Superintendencia de Pensiones sobre el Sistema Nacional de Pensiones y las labores de la Superintendencia de Pensiones (SUPEN). Muchas gracias por contestar unas breves preguntas.

**Filtro**

Es usted mayor de edad y actualmente cuenta con trabajo /\_\_\_/ Sí iniciar entrevista /\_\_\_/ No, agradecer y terminar.

1. Podría decirme ¿Qué es para usted una pensión?

---



---

2. ¿Qué tan importante es para usted aportar para un régimen de pensiones?

Aspecto	Marcar con X	¿Por qué opina así?
Muy importante		
Importante		
Indiferente		
Poco importante		
Nada importante		
No sabe / No responde		

3. ¿A cuál régimen básico de pensiones está usted afiliado:

Básico	Marcar con X
Invalidez Vejez y Muerte (IVM) de la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS)	
Poder Judicial	
Magisterio Nacional	
Cuerpo de Bomberos	
Hacienda	
MOPT	
Músicos	

Comunicaciones	
Registro Nacional	
Otros: ¿Cuál?	

4. ¿Tomando en cuenta el régimen de pensiones principal al que usted está afiliado, cómo cree usted que ese régimen se financia?

Variables	Marcar con X
Únicamente con aportes del Estado	
Únicamente con aportes del Patrono	
Únicamente con aportes del Trabajador	
Con aportes del Patrono y el Trabajador	
Con aportes del Estado, Patrono y el Trabajador	

5. ¿Sabe usted cuál es el porcentaje de sus ingresos brutos cotiza para su régimen básico de pensiones?  
\_\_\_\_\_ % / \_\_\_/ No sabe / No responde.
6. ¿Ha recibido información sobre el estado de las cotizaciones a su régimen básico de pensión?
7. ¿Ha tenido contacto (personal, por teléfono u otros medios) con el administrador de su régimen básico de pensiones?
8. Utilizando una escala de 1 a 5 donde 1 es muy mala y 5 muy buena ¿Cómo califica la atención recibida del administrador de su régimen básico de pensiones?
9. En caso de fallecimiento, ¿Conoce usted quién o quiénes tienen derecho a su pensión?

P6		P7		P8					P9	
Sí	No	Sí	No	1	2	3	4	5	Sí (Pasar 9.1)	No (Pasar a pregunta 10)

- 9.1 Si en la pregunta 9 la respuesta es afirmativa preguntar:

¿A quién(es)? **ESPONTANEA**

Únicamente el cónyuge o pareja.	
Únicamente los hijos si son menores de edad.	
Únicamente los hijos si tienen entre 18 y 25 años y estudian.	
Los padres y hermanos (en ausencia de cónyuge e hijos).	
El cónyuge o pareja, los hijos si son menores edad o si tienen entre 18 y 25 años y estudian	
Ns/Nr	



10. ¿Cuáles son los requisitos (no trámites) que solicita su régimen de pensiones básico para pensionarse? /\_\_\_/ No sabe / No responde\_\_\_\_\_

11. ¿Cree usted que el Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte (IVM) de la CCSS es un régimen sólido y sostenible? Sí /\_\_\_/ No /\_\_\_/ Si contesta No, indicar porqué.

12. ¿Para que el régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS sea más sólido y sostenible estaría usted de acuerdo o no con...?

	De acuerdo	En desacuerdo
Que se le aumente la tasa de cotización, es decir, aumentar el porcentaje de los ingresos que cotiza actualmente		
Que se aumente la edad de retiro a la que la persona pueda pensionarse		
Que se le disminuya el beneficio a recibir, es decir, disminuir el monto de la pensión		

### REGIMEN COMPLEMENTARIO DE PENSIONES

13. ¿Sabe usted que es una pensión complementaria? Sí /\_\_\_/ No /\_\_\_/ (PASE)

14. ¿Cuenta usted con una pensión complementaria? Sí /\_\_\_/ continuar pregunta 15, No /\_\_\_/

15. Utilizando una escala del 1 al 10, donde **1 es poco importante y 10 es muy importante**, ¿Qué tan importante es para usted contar con pensión del régimen **voluntario** complementario? /\_\_\_/

16. ¿Con cuál operadora de pensiones tiene usted su fondo de pensión complementaria?

Operadora de pensiones complementarias	Marca con X
BAC San José Pensiones	
BCR Pensión	
BN Vital	
Popular Pensiones	
Operadora de Pensiones Complementarias CCSS	
Vida Plena	
Ns/Nr	

17. ¿Cómo se afilió? \_\_\_\_\_

18. ¿Con qué frecuencia recibe usted el estado de cuenta de su Operadora de Pensiones?

Variable	Marcar con X
Cada mes	
Cada 2 meses	
Cada 3 meses	
Cada 4 meses	
Cada 6 meses	
Cada año	
Nunca lo ha recibido <b>Pasar a P21</b>	
Ns/Nr	

19. ¿Por qué medio recibe usted el estado de cuenta de su Operadora de Pensiones?

Medio	Marcar con X
Por correo electrónico	
Impreso	
Mensaje de texto en el celular	
Lo revisa en el sitio en Internet	
Otro medio, Cuál? _____	

20. La información que contiene el estado de cuenta es clara y comprensible. Sí /\_\_\_/ No /\_\_\_/  
No aplica /\_\_\_/.

21. ¿Sabe usted cómo se financia el Fondo de Pensiones Complementarias? **Leer opciones**

Forma de financiamiento	Marcar con X
Únicamente con aportes del Estado	
Únicamente con aportes del Patrono	
Únicamente con aportes del Trabajador	
Con aportes del Patrono y el Trabajador	
Con aportes del Estado, Patrono y el Trabajador	

22. ¿Sabe usted qué porcentaje de sus ingresos brutos cotiza para su régimen complementario de pensiones? \_\_\_\_\_ % /\_\_\_/ No sabe / No responde

23. Cuáles elementos consideró al escoger su Operadora de Pensiones Complementaria (OPC),

Elementos	Marcar con X
Los rendimientos que reporta el Fondo.	
Que sea parte de un banco del Estado	
Que entreguen el estado de cuenta	
Que ofrezca buen servicio al cliente	
El porcentaje de la comisión por la administración de los fondos	
Que sea confiable.	
Que sea parte de la banca privada.	
Que le dé información con frecuencia	
Otra, especifique _____	
Ns/Nr	

24. ¿Ha tenido contacto (personal, por teléfono u otros medios) con el operador de su régimen de pensión complementaria? No /\_\_\_/, Sí /\_\_\_/

Si la respuesta es afirmativa utilizando una escala de 1 a 5 donde 1 es muy mala y 5 muy buena ¿Cómo calificaría usted la atención recibida? /\_\_\_/

25. Pensando en el servicio que le ha brindado su Operadora de Pensión Complementaria, ¿Qué espera usted recibir, que no ha recibido hasta el momento?

Aspecto	Marcar con X
Nada, se encuentra satisfecho	
Información más detallada en el estado de cuenta	
Que le cobren una comisión justa por administrar sus recursos	
Envío del estado de cuenta todos los meses	
Buena atención	
Que ofrezca un mayor rendimiento	
Que le informen en qué invierten el dinero que cotiza	
Otros (especifique)	
Ns/Nr	

26. ¿Sabe usted cuáles son las condiciones o requisitos (**NO TRÁMITES**) que debe cumplir para tener derecho a los recursos acumulados en su fondo de pensión complementario?

---



---

27. ¿Ha cambiado de Operadora de Pensión en los últimos dos años? No /\_\_\_/ Sí /\_\_\_/ ¿Por qué?

---

28. ¿Qué trámite tuvo que realizar para dicho cambio? \_\_\_\_\_

---

### FONDO DE CAPITALIZACION LABORAL

29. ¿Podría decirme qué es el Fondo de Capitalización Laboral (FCL)?

---



---

30. ¿Cuáles son las condiciones (**NO TRÁMITES**) que se deben cumplir para retirar los recursos del Fondo de Capitalización Laboral (FCL)?

---



---

31. ¿Ha retirado el FCL? No /\_\_\_/ **Pasar a pregunta 34.** Sí /\_\_\_/ ¿Por qué?

---

32. ¿Qué trámite tuvo que realizar para retirar el FCL? \_\_\_\_\_

---

Tuvo dificultades para gestionar el retiro Sí /\_\_\_/ PASE No /\_\_\_/

Podría indicarme cuáles fueron esas dificultades \_\_\_\_\_

---

### SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES

33. ¿Conoce usted cuál es el ente responsable de supervisar y/o fiscalizar el Régimen de Pensiones? Sí /\_\_\_/ Cuál? \_\_\_\_\_, Continuar con la siguiente pregunta No /\_\_\_/ Dar las gracias y pasar al Perfil.

34. Según lo que usted conoce sobre la SUPEN, utilizando una escala del 1 al 10 donde 1 significa **No Conozco Nada** y 10 significa **Conozco Mucho**, ¿Qué tanto conoce sobre el trabajo que realiza la SUPEN?

No conozco nada									Conozco mucho
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Agradecer y terminar					Pasar a la siguiente				

35. ¿Cuáles son las funciones y responsabilidades que tiene la SUPEN? NO LEER OPCIONES

Funciones y Responsabilidades	Marcar con X
Regular los fondos de pensiones (las OPC y regímenes básicos)	
Supervisar los fondos de pensiones (las OPC y regímenes básicos)	
Proteger a los afiliados	
Tramitar reclamos de los afiliados	
Otros (especifique) _____	
Ns/Nr	

37. Utilizando la escala que le voy a mencionar, ¿Cómo calificaría usted, la labor que realiza la SUPEN? LEER OPCIONES

Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	Ns/Nr

38. ¿Por qué medios se ha enterado usted acerca de la labor que realiza la SUPEN? LEER OPCIONES, ESPONTANEA

Medio de comunicación	Marcar con X
Televisión	
Radio	
Prensa	
Revistas especializadas	
Internet	
Por medio de comentarios de otras personas	
Otros (especifique) _____	
Ns/Nr	

**Perfil de la persona entrevistada**

**Edad:** 1. De 18 a menos de 25 años /\_\_\_/ 2. De 25 a menos de 30 años /\_\_\_/ 3. De 30 a menos de 40 años /\_\_\_/ 4. De 40 a menos de 50 años /\_\_\_/ 5. De 50 a menos de 60 años /\_\_\_/ 6. Más de 60 años /\_\_\_/

**Lugar de residencia: Provincia:** \_\_\_\_\_ **Cantón:** \_\_\_\_\_

**Distrito:** \_\_\_\_\_

**Nivel Educativo:**

1. Primaria /\_\_\_/
2. Secundaria /\_\_\_/
3. Universitaria incompleta /\_\_\_/
4. Universitaria completa /\_\_\_/
4. Post-Grado /\_\_\_/

**Condición Laboral:**

Condición Laboral	Marcar con X
Trabajador independiente	
Trabajador asalariado	
Otro:	
No responde	

**Nivel de Ingresos**

Nivel de Ingresos	Marcar con X
Menos de 300,000	
De 300,000 a menos de 500,000	
De 500,000 a menos de 750,000	
De 750,000 a menos de 1,000,000	
De 1,000,000 a menos de 1,500,000	
De 1,500,000 a menos de 2,500,000	
2,500,000 o más	

**Sexo:** Masculino /\_\_\_/ Femenino /\_\_\_/