



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,  
JURÍDICAS Y ECONÓMICAS  
Escuela de Administración y Economía

**NIVEL DE CONOCIMIENTO Y EVALUACIÓN QUE  
TIENEN LOS TRABAJADORES DEPENDIENTES  
SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS DE  
PENSIÓN EN LAS AFP Y EL NIVEL DE CONFIANZA Y  
SATISFACCIÓN QUE TIENEN DE ESTAS  
INSTITUCIONES.**

Seminario para optar al grado de Licenciado  
en Ciencias de la Administración de Empresas

Alumnas:

Fuentes Díaz, Rocío Karina

Monárdez Cáceres, Suzan Diana

Soto Quilaqueo, María Paz

Profesor Guía:

Rodrigo Acevedo Pajarito

SANTIAGO – 1° Semestre 2016

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	8
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	10
1.1 Antecedentes Empíricos .....	10
1.1.2 Conceptos relevantes en torno a las AFP .....	13
1.1.3 El Sistema de AFP en Chile .....	16
1.1.4 Financiamiento de las AFP .....	17
1.1.5 Cotizaciones y fondos de pensión .....	17
1.1.6 Administración de los Fondos de Pensión .....	19
1.1.7 Reseña Histórica.....	21
1.1.8 Organismo Fiscalizador del Sistema de AFP.....	23
1.1.9 Actualidad entorno al Sistema de AFP .....	23
1.2 Problemática del estudio .....	23
1.2.1 Elementos de la investigación.....	26
1.2.2 Preguntas de estudio.....	26
Pregunta general.....	26
1.3Objetivo de la investigación.....	27
1.3.1Objetivo General .....	27
1.4 Hipótesis de Trabajo.....	27
1.4.1 Hipótesis general.....	27
1.4.2 Hipótesis específicas .....	28
CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO.....	30
2.1Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).....	30
2.2 Niveles de Conocimiento .....	30
2.2.1 Niveles de conocimiento .....	30
2.3 Nivel de Evaluación .....	32
2.4 Nivel de Satisfacción.....	32
2.5 Nivel de Confianza.....	33
2.5.1 Niveles de confianza .....	33
2.6 Modelo de comportamiento del consumidor.....	34
2.7 Conducta de compra.....	35
2.7.1 Tipos de conducta de compra.....	35
2.7.2 Proceso de la decisión de compra .....	36

2.8 Factores que influyen en el comportamiento del consumidor.....	39
2.8.1 Factores Culturales.....	39
2.8.2 Factores Sociales.....	39
2.8.3 Factores Psicológicos.....	40
2.9 Marca.....	42
2.10 Producto y Servicio.....	42
2.10.1 Niveles de productos y servicios.....	42
2.10.2 Clasificaciones de productos y servicios.....	43
<b>CAPITULO 3: DISEÑO METODOLÓGICO.....</b>	<b>44</b>
3.1 Tipos de Investigación.....	44
3.2 Tipo de Diseño Elegido.....	46
3.2.1 Fuentes de Información.....	47
3.3 Universo.....	47
3.4 Diseño Muestral.....	48
3.4.1 Tipo de Muestreo.....	49
3.5 Técnica de Recolección de Datos.....	52
3.5.1. Técnicas de Recolección de Fuentes Primarias.....	53
3.5.2 Técnicas de Recolección de Fuentes Secundarias.....	54
3.5.3 Instrumento de recolección de Datos.....	55
3.6 FASE 1 – Estudio Exploratorio.....	59
3.6.1 Fuentes de Información.....	59
3.7 Universo.....	59
3.8 Diseño Muestral.....	60
3.9 Tipo de Muestreo.....	60
3.10 Técnicas de Recolección de datos.....	61
3.11 Instrumento de recolección de datos.....	61
3.12 Criterios de clasificación y análisis de Información.....	61
3.13 Análisis de Datos.....	62
3.3 FASE 2 – Investigación Descriptiva.....	64
3.3.2 Universo.....	64
3.3.3 Diseño Muestral.....	64
3.3.4 Tipo de Muestreo.....	65
3.3.5 Técnicas de Recolección de Datos.....	66
3.3.7 Criterios de Clasificación y análisis de Información.....	67

CAPITULO 4: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA FASE DESCRIPTIVA.....	71
4.1 Caracterización de la muestra en fase descriptiva.....	72
4.2 Preguntas de investigación en fase descriptiva .....	76
4.3 Análisis de las principales variables de la investigación, según la caracterización del sujeto. ....	105
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES FINALES .....	128
5.1 Verificación de hipótesis .....	128
5.1.1 Verificación Hipótesis Específicas .....	128
5.1.2 Verificación Hipótesis General .....	130
5.2 Análisis del cumplimiento de los objetivos.....	131
5.2.1 Objetivos específicos .....	131
5.2.2 Objetivo general .....	132
5.3 Análisis de las principales variables del estudio, según caracterización del sujeto. ....	133
5.3.1 Análisis de la variable conocimiento. ....	133
5.3.2 Análisis de la variable evaluación.....	134
5.3.3 Análisis de la variable confianza.....	135
5.3.4 Análisis de la variable satisfacción .....	135
5.4 Sugerencias y comentarios .....	136
BIBLIOGRAFÍA .....	139
Anexo 1: Encuesta Preliminar – Fase Exploratoria.....	143
Anexo 2: Tabla resumen de los aspectos relacionados con la formulación de la hipótesis.....	148
Anexo 3: Tabla de distribución y gráficos – Fase exploratoria.....	149
Anexo 4: Encuesta – Fase descriptiva .....	164
Anexo 5: Tablas SPSS – Encuesta Descriptiva.....	173
Anexo 6: Trabajadores dependientes por Región.....	193

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.1: Estructura de comisiones por AFP.....	17
Ilustración 1.2: Multifondos, según límite de inversión .....	18
Ilustración 1.3: Continentes donde invierten las AFP.....	21

Ilustración 3.4: Planilla de cálculo del tamaño de una muestra .....	65
--	----

## INDICE DE TABLAS

Tabla 3.1: Descripción y detalle de la etapa exploratoria. ....	60
Tabla 3.2: Análisis de Información obtenida de la encuesta Exploratoria.....	62
Tabla 3.3: Descripción y detalle de la etapa descriptiva. ....	66
Tabla 3.4: Análisis de Información obtenida de la encuesta descriptiva. ....	68
Tabla 3.5: Resumen análisis de dimensión por variable .....	69
Tabla 5.6: Tabla verificación de hipótesis específicas.....	130
Tabla 5.7: Tabla de cumplimiento de objetivos.....	132

## INDICE DE GRÁFICO

Gráfico 4.1: Gráfico situación laboral. ....	72
Gráfico 4.2: Gráfico de sexo. ....	72
Gráfico 4.3: Gráfico sistema previsional donde el sujeto está afiliado. ....	73
Gráfico 4.4: Gráfico de edades.....	73
Gráfico 4.5: Gráfico de comunas.....	74
Gráfico 4.6: Gráfico de nivel educacional.....	75
Gráfico 4.7: Gráfico de ingreso. ....	76
Gráfico 4.8: Gráfico de AFP donde el sujeto está afiliado.....	76
Gráfico 4.9: Grafico de las AFP que el sujeto conoce. ....	78
Gráfico 4.10: Gráfico de conocimiento de los sujetos sobre el dinero acumulado en la cuenta de capitalización individual. ....	79
Gráfico 4.11: Gráfico de conocimiento sobre el porcentaje de ingreso que se descuenta por concepto de Fondo de pensión. ....	79
Gráfico 4.12: Gráfico de conocimiento sobre comisión que cobran las AFP. ....	79
Gráfico 4.13: Gráfico de la forma en que el sujeto invertiría su cotización previsional. ....	84
Gráfico 4.14: Gráfico sobre las modalidades de pensión que el sujeto conoce. ....	84
Gráfico 4.15: Gráfico de conocimiento sobre el objetivo de las AFP.....	85
Gráfico 4.16: Gráfico de conocimiento sobre qué es un fondo de pensión.....	86
Gráfico 4.17: Gráfico de fondo en el que el sujeto se encuentra.....	86
Gráfico 4.18: Gráfico de conocimiento sobre quiénes aportan fondos para la jubilación. ....	87

Gráfico 4.19: Gráfico sobre la manera en que se administran los fondos.....	88
Gráfico 4.20: Gráfico sobre evaluación sobre de la administración de los fondos de pensión.....	88
Gráfico 4.21: Gráfico sobre la transparencia de los fondos de pensión.....	89
Gráfico 4.22: Gráfico sobre las veces que el sujeto se ha cambiado de AFP.....	90
Gráfico 4.23: Gráfico sobre los motivos por los cuáles el sujeto se cambió de AFP. ....	92
Gráfico 4.24: Gráfico sobre el grado de confianza que el sujeto tiene respecto de las AFP y la administración de los fondos de pensión. ....	93
Gráfico 4.25: Gráfico de las AFP en las que el sujeto más confía, dado un 1 <sup>er</sup> , 2 <sup>do</sup> y 3 <sup>er</sup> lugar.....	94
Gráfico 4.26: Gráfico sobre el grado de satisfacción que el sujeto tiene respecto de las AFP y la administración de los fondos de pensión. ....	96
Gráfico 4.27: Gráfico de las AFP donde el sujeto se siente más satisfecho, dado un 1 <sup>er</sup> , 2 <sup>do</sup> y 3 <sup>er</sup> lugar. ....	97
Gráfico 4.28: Gráfico sobre el grado de satisfacción de acuerdo a distintas variables.....	99
Gráfico 4.29: Gráfico de los aspectos que los sujetos consideran importantes para mejorar la administración de los fondos de pensión. ....	104
Gráfico 4.30: Gráfico de conocimiento sobre la administración de los fondos de pensión según rango de edad.....	105
Gráfico 4.31: Gráfico de conocimiento sobre la administración de los fondos de pensión según sexo.....	106
Gráfico 4.32: Gráfico de conocimiento sobre la administración de los fondos de pensión según nivel educacional. ....	107
Gráfico 4.33: Gráfico de conocimiento sobre la administración de los fondos de pensión según nivel de ingreso.....	108
Gráfico 4.34: Gráfico de evaluación sobre la administración de los fondos de pensión según rango de edad.....	109
Gráfico 4.35: Gráfico de evaluación sobre la administración de los fondos de pensión según sexo.....	111
Gráfico 4.36: Gráfico de evaluación sobre la administración de los fondos de pensión según nivel educacional. ....	112
Gráfico 4.37: Gráfico de evaluación sobre la administración de los fondos de pensión según nivel de ingreso.....	114
Gráfico 4.38: Gráfico de confianza en las AFP según rango de edad.....	116
Gráfico 4.39: Gráfico de confianza en las AFP según sexo.....	117
Gráfico 4.40: Gráfico de confianza en las AFP según nivel educacional. ....	118
Gráfico 4.41: Gráfico de confianza en las AFP según nivel de ingreso.....	120

Gráfico 4.42: Gráfico del grado de satisfacción en las AFP según rango de edad. .....	121
Gráfico 4.43: Gráfico del grado de satisfacción en las AFP según sexo.....	122
Gráfico 4.44: Gráfico del nivel de satisfacción en las AFP según nivel educacional. .....	124
Gráfico 4.45: Gráfico del nivel de satisfacción en las AFP según nivel de ingreso del sujeto.....	126

## INTRODUCCIÓN

Las Administradoras de Fondos de Pensión (AFP), son instituciones encargadas de administrar los fondos de pensión para la futura jubilación de todos los trabajadores afiliados a este sistema. Este es un sistema obligatorio, por lo que es necesario que las personas conozcan completamente este sistema.

Debido a las preocupantes cifras de desconocimiento, desconfianza y en general a distintas variables que ponen en jaque al actual sistema, es que se ha decidido generar este estudio.

Con el fin de entregar datos aún más sólidos a la problemática que existe en el sistema de AFP y dar evidencia que contribuya a solucionar este problema, que es común en la población y que se mantiene a través de los años, es la motivación a realizar este estudio. En este sentido, centramos nuestro estudio en conocer el nivel de conocimiento y evaluación de los trabajadores respecto de la administración de los fondos de pensión y también conocer el nivel de confianza y satisfacción que tienen de las AFP, con el fin de obtener datos sólidos que potencien nuestra investigación y entregue datos concisos de la realidad que se vive actualmente en el país.

Por lo tanto, el objetivo que persigue esta investigación es determinar el nivel de conocimiento y evaluación que tienen los trabajadores dependientes, entre los 18 a 65 años, sobre la administración de los fondos de pensiones de las AFP y el nivel de confianza y satisfacción que tienen de estas instituciones, residentes en la Región Metropolitana, a Junio de 2016.

En relación al desarrollo que se llevó a cabo en esta investigación, en primera instancia, se procedió a realizar una encuesta exploratoria, con el fin de obtener datos que permitiera formular las hipótesis de este estudio. Según esta información se procedió a realizar un estudio descriptivo para concretar el fin de este estudio y entregar veracidad o falsedad a los datos obtenidos en la fase exploratoria.

Este estudio se encuentra estructurado de la siguiente manera:

1<sup>er</sup> Capítulo: Planteamiento del problema: En este capítulo, se presentan los antecedentes que nos entregarán los datos principales para entender este estudio, como también la problemática. Además de formular las hipótesis de este estudio, con lo que podremos indicar en qué situación se encuentran los sujetos de estudio, para



posteriormente validar o rechazar estas hipótesis en la fase descriptiva. Este el inicio para poder tener una base sostenible para nuestra investigación.

2<sup>do</sup> Capítulo: Marco Teórico: Este capítulo está direccionado a la elaboración de la investigación, las bases teóricas de las distintas variables utilizadas en este estudio.

3<sup>er</sup> Capítulo: Diseño Metodológico: Este estará basado en la definición del diseño del estudio, tanto así en su fase exploratoria como en su fase descriptiva, donde se explicará el proceso completo correspondiente a cada fase de esta investigación.

4<sup>to</sup> Capítulo: Análisis de los resultados obtenidos: En este capítulo se analizarán los resultados obtenidos en la fase descriptiva, entregando información fundamental para la consolidación de este estudio

5<sup>to</sup> Capítulo: Conclusiones Finales: Se analizarán las hipótesis planteadas en el capítulo 1 de este estudio, con la finalidad de verificar si cumplen con lo propuesto o se rechazan, para finalizar con Sugerencias y Comentarios considerados relevantes para esta investigación.

## CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Antecedentes Empíricos

En el presente capítulo, se darán a conocer todos los aspectos y hechos relevantes del Sistema de AFPs en Chile y como éstas administran los Fondos de Pensiones de los trabajadores dependientes de la Región Metropolitana.

Para comprender este estudio, es fundamental entender cómo funcionan las Administradoras de Fondos de Pensiones. En nuestro país al momento de comenzar la vida laboral, es obligatorio para los trabajadores dependientes integrarse a este Sistema de administración de pensiones llamado AFP con el fin de ahorrar recursos para la vejez. No obstante es posible, que las personas no formen parte de la información necesaria para conocer completamente el Sistema Chileno. Al no poseer información clara, las personas manipulan esta información como lo estimen conveniente y no como en realidad es, generando confusión e incertidumbre del manejo de sus fondos.

Los consumidores del sistema AFP, presentan características frente a los distintos cambios que experimenta este sistema. De alguna manera los afiliados presentan insensibilidad respecto a los cambios en rentabilidad de fondos y bajos costos de comisiones, mas aun tienden a ignorar la cartera de inversiones donde se están invirtiendo sus fondos previsionales. Esto se produce a consecuencia de la desinformación o también por la dificultad de poder tomar decisiones, mas aun cuando la información es entendible y clara solo para algunos.

A partir de las distintas problemáticas que se generan con respecto a las AFP, es un tema que preocupa a las autoridades en los últimos años y es un tema país.

De acuerdo a lo publicado a través de la web por radio Cooperativa en octubre de 2014 sobre el “Sistema de AFP y percepción ciudadana”, señala lo siguiente:

“Una reciente encuesta de Laborum sobre pensiones arrojó resultados que, sin lugar a dudas, refuerzan lo que ha venido debatiendo y constatando en los últimos años sobre la crisis de legitimidad que enfrenta el Sistema de AFP Privado.

**En efecto, en primero lugar se les pidió a los entrevistados calificar a las administradoras con nota de 1 a 7, siendo 1 la nota más baja y 7 la nota más alta. Un impresionante 78% le asigno una nota roja a las AFP, y dentro de ellos, el**

**38% las calificó con nota 1. En segundo lugar, el 84% de los entrevistados manifestó que no confiaba en su propia AFP.**

Y la consecuencia lógica de ese diagnóstico, no es menos maciza: el 91% opinó que es necesario reformar el sistema de pensiones. De paso, dos tercios de los entrevistados están a favor de la creación de una AFP estatal.

Cabe destacar otro estudio publicado con resultados altamente consistentes en el año 2013-es decir, durante la administración del Presidente Piñera- por el ministerio Secretaria General de Gobierno a la consultora CADEM S.A. Uno de los objetivos centrales de dicho estudio fue explorar el conocimiento, comprensión y confianza en el actual sistema previsional. La primera y principal conclusión es formulada por los autores en los siguientes términos, “hoy el sistema previsional se encuentra en un estado crítico”. La mayoría de los entrevistados y participantes en *focus group*, especialmente los de clase media y quintiles más vulnerables, tiene una percepción muy negativa del sistema, fundada en los siguientes argumentos: las AFP no entregan los resultados esperados; velan por sus intereses, perjudicando a los afiliados; el sistema no es transparente, opacidad que es percibida como funcional a los intereses de las administradoras; y el sistema es impuestos y los cotizantes no tiene injerencia sobre el funcionamiento del mismo.

**Los autores señalan que esta percepción, en extremo crítica, determina también una aproximación emocional negativa hacia el sistema por parte de los cotizantes, la que se expresa en desconfianza, inseguridad, temor, rabia e impotencia.**

Así, no es casual que el mismo estudio detecte que la decepción con el sistema lleve a la mayoría de los cotizantes a tener una muy baja disposición a incrementar los aportes para mejorar sus pensiones, y lleve a los independientes a querer permanecer fuera del mismo.”, analiza Marcos Barraza Gómez, Ministro de Desarrollo Social, acerca de las inquietantes noticias que han aparecido en los medios de comunicación.”<sup>1</sup>

De la misma manera, las alarmantes cifras de desinformación de las personas, también se hacían evidentes en el año 2008, donde se presenta una noticia del Diario La Nación, donde se destaca:

---

<sup>1</sup> Cooperativa, disponible en: <http://blogs.cooperativa.cl/opinion/politica/20141004110254/sistema-de-afp-y-percepcion-ciudadana/>, visitada el 20/07/2016

“A pesar de ser uno de los proyectos estrella de la administración Bachelet, la reforma previsional sigue siendo una interrogante para la mayoría de los contribuyentes. Y es que apenas saben sobre el actual sistema que rige en el país. Ayer, en la presentación de la Encuesta de Protección Social 2006, los datos no fueron muy distintos a los últimos años anteriores y tampoco muy alentadores. Por ejemplo, casi un 90% de los chilenos no saben cuánto le pagan a la AFP por administrar sus fondos y un 60% no conoce el porcentaje exacto de contribución mensual que se le descuenta. Todo esto a casi cinco años de que se implementó el nuevo sistema de multifondos.”<sup>2</sup>

En la actualidad, el desconocimiento, desinformación, la desconfianza y un sinfín de atributos siguen marcando tendencia en las malas cifras que se obtiene de la población.

Así se evidencia, además, en una noticia del diario Concepción, de octubre de 2015, donde se señala:

“Un 90% de los chilenos no sabe o sabe muy poco de las AFP”, destacó la gerente de Educación Previsional de la Asociación de AFPs, Irina Toro en entrevista con Diario Concepción.

La profesional habla de la última encuesta Adimark sobre conocimiento de las AFP y de la campaña informativa que impulsa al sector a través de los canales de TV aérea y de cable, además de radios y medios digitales.

-¿Qué destacaría de la última encuesta Adimark sobre la información de los usuarios respecto de cómo funcionan las AFPs?

-Que existe mucho desconocimiento por parte de la opinión pública, donde las cifras que arrojó esta encuesta son realmente preocupantes, dado que más de un 90% de los chilenos no sabe o sabe muy poco del sistema de las AFPs.

-¿Qué otros aspectos le llaman la atención de la encuesta Adimark?

-Además de que existe un profundo desconocimiento, mayor al 50% en muchos de los casos, cuando manifiestan que las AFPs son unos ladrones que se quedan con sus dineros, al preguntarle cuánto dinero tienen ahorrado en sus fondos no saben, si les preguntan en qué multifondo están, tampoco saben. También hay personas que creen

---

<sup>2</sup> La Nación, disponible en: <http://www.lanacion.cl/noticias/vida-y-estilo/el-90-de-los-chilenos-no-sabe-cuanto-le-pagan-a-sus-afp/2008-01-10/220058.html>, visitada el 20/07/2016

que a través de los multifondos se pueden comprar bonos de salud. Es tal la desinformación que las personas ni siquiera saben cómo leer sus cartolas”.<sup>3</sup>

A partir de estas 3 noticias, destacan que el problema de la desinformación y el desconocimiento de las personas, provoca una serie de consecuencias donde la desvaloración del sistema, la desconfianza y la insatisfacción de las personas se hace presente.

El valor de este estudio, es entregar resultados que permitan dar una solución al problema, buscamos entregar información actualizada al año 2016, con la que podremos dar un testimonio adicional a todos los estudios que se han realizado y que han sido mencionados en esta investigación. De esta forma, buscamos generar preocupación en las instituciones encargadas, con datos sólidos, precisos y que muestran un problema que ha persistido a través del tiempo y que aun no es comprendida por la totalidad de la población

Principalmente en este estudio, se dará a conocer el porcentaje de trabajadores dependientes que se encuentran afiliados al Sistema de AFP que no poseen conocimientos sobre la administración de sus Fondos previsionales versus aquellos que si tienen conocimiento. Queremos conocer cuáles son los factores que influyen en la falta de conocimiento de las personas con respecto a el por qué existe ese desconocimiento en el sistema de AFP que es tan fundamental para todas las personas, entre otros factores. Adicionalmente, en este estudio, conoceremos en nivel de evaluación que tienen los trabajadores dependientes, sobre la administración de los fondos de pensiones. Este estudio, nos proporcionara, además, datos que nos entreguen cual es nivel de confianza y de satisfacción que existe con el actual sistema de AFPs en Chile.

### **1.1.2 Conceptos relevantes en torno a las AFP**

Para entender de mejor manera este estudio y comprender ciertos tipos de conceptos, a continuación se explicará la definición de Administradora de Fondo de Pensión (AFP) y todos aquellos que sean necesarios para comprender los significados que se encuentran alrededor de este sistema.

AFP

---

<sup>3</sup> Diario Concepción, disponible en: <http://www.diarioconcepcion.cl/?q=content/irina-toro-un-90-de-los-chilenos-no-sabe-o-sabe-muy-poco-de-las-afp>, visitado el 21/07/2016

“Las Administradoras de Fondos de Pensión (AFP) son sociedades anónimas que tienen por objeto administrar un Fondo de pensiones y otorgar a sus afiliados las prestaciones que establece la Ley. Se financian a través del cobro de comisiones a sus afiliados y podrán aumentar los ahorros de estos mediante inversiones.”<sup>4</sup>

Definido el concepto de AFP, a continuación se explicarán otras interrogantes en torno a los distintos conceptos en torno a las AFP.

-¿Para qué sirven las AFP?

- Las AFP son Instituciones dedicadas a recaudar los ahorros de cada trabajador afiliado al Sistema, con el fin de obtener recursos para una futura jubilación. Fundamentalmente las AFP sirven para que todas las personas que nos encontremos dentro del Sistema generemos un ahorro mensual que nos permita financiar nuestra vida después de terminar la vida laboral.

- ¿Qué son los Fondos de Pensiones?

- Los Fondos de Pensiones son un patrimonio, propiedad de la persona que está afiliada a una respectiva AFP. Estos recursos se acumulan cada mes, a través de cotizaciones obligatorias<sup>5</sup> que se realizan en la liquidación de sueldo, para acumular dinero que financie la jubilación de la persona.

- ¿Qué es una cuenta de capitalización individual?

“La cuenta personal de cada afiliado a una AFP que contiene sus cotizaciones por renta, ahorros voluntarios, intereses ganados por las inversiones de la AFP, entre otros. Al jubilar, el afiliado recibirá el saldo total de ésta cuenta, en pagos mensuales.”<sup>6</sup>

- ¿Qué son los multifondos?

- Los multifondos son fondos de inversión, que se diferencian entre sí porque cada fondo tiene distinta rentabilidad y por tanto distinto tipo de riesgo de obtener ganancias o no. Los multifondos son 5, catalogados por las letras A, B, C, D y E.

---

<sup>4</sup> Biblioteca de Congreso Nacional de Chile/BCN , disponible en: <http://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/fondos-de-pensiones>, visitado el 3/06/2016

<sup>5</sup> Corresponsiente al 10% con cargo a la cuenta de Capitalización Individual

<sup>6</sup> Biblioteca de Congreso Nacional de Chile/BCN , disponible en: <http://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/fondos-de-pensiones>, visitado el 3/06/2016

Asimismo se catalogan como: más riesgoso, riesgoso, intermedio, conservador y más conservador, respectivamente.

- ¿Dónde se invierten los Fondos de Pensión?

- Principalmente, las Administradoras de Fondos de Pensiones administran e invierten los ahorros previsionales de dos maneras: realizando inversiones en renta fija y variable

Para entender de que se habla cuando se mencionan estos conceptos, a continuación se definen:

### Renta Fija

“La renta fija se da en las inversiones donde se conoce de antemano (o al menos en un nivel de predicción aceptable) cuáles serán los flujos de renta que generarán (los cuales no necesariamente tienen que ser constantes o regulares).

Ejemplo de inversiones de renta fija son los activos financieros o títulos valores tales como los bonos, las obligaciones, las letras, y los pagarés; los bienes raíces en alquiler, y los sistemas de ahorros tales como los depósitos a plazo y las cuentas de ahorro.”<sup>7</sup>

### Renta Variable

“Por otro lado, la renta variable se da en las inversiones en donde no se conoce de antemano cuáles serán los flujos de renta que generarán (los cuales incluso pueden llegar a ser negativos), pues éstos dependen de diversos factores tales como el desempeño de una empresa, el comportamiento del mercado, la evolución de la economía, etc.

Ejemplo de inversiones de renta variable son las acciones, las participaciones en fondos de inversión, y los bonos y obligaciones convertibles.”<sup>8</sup>

Hay que destacar que las inversiones en renta fija producen una menor rentabilidad que las inversiones en renta variable, sin embargo estas últimas tienen mayor riesgo, al momento de obtener ganancias, no así las de renta fija.

---

<sup>7</sup> Crece negocios, definición renta fija y renta variable, obtenido de: <http://www.crecenegocios.com/renta-fija-y-renta-variable/>, visitado el 4/06/2016

<sup>8</sup> Crece negocios, definición renta fija y renta variable, obtenido de: <http://www.crecenegocios.com/renta-fija-y-renta-variable/>, visitado el 4/06/2016

### 1.1.3 El Sistema de AFP en Chile.

El sistema de AFP, entrega distintos tipos de pensiones, que para efectos de este estudio, son necesarios mencionarlos a fin de conocer ampliamente los conceptos que abarcan el sistema previsional.

Estas pensiones son:

- La pensión por vejez: Se entrega al haber terminado la vida laboral y cuando las personas hayan cumplido la edad legal para poder pensionarse. Para pensionarse los hombres deben tener 65 años cumplidos y las mujeres 60 años.
- La pensión por invalidez: Esta pensión se entrega cuando la persona, por alguna circunstancia de salud, es declarado con algún tipo de invalidez. Esta condición debe ser evaluada por la Comisión Médica de la Superintendencia de Pensiones. Luego de esto se calcula el monto aproximado que se le entregará a la persona, mensualmente.
- Pensión de sobrevivencia: Este beneficio se entrega al grupo familiar del afiliado en caso de que esta persona falleciera. Se deben cumplir ciertos requisitos, para que la familia sea parte de este beneficio.

Además, el sistema de AFP cuenta con 4 distintos tipos de modalidades de pensiones, los cuales se explicarán a continuación:

- Retiro Programado: es una modalidad, donde la AFP paga al afiliado mensualmente, con cargo a la cuenta de capitalización del afiliado una pensión que se reajusta cada año, de acuerdo al manejo que estos fondos hubieran obtenido y de acuerdo a la expectativa de vida del afiliado. Hay que mencionar que esta pensión varía en cada año y cada vez va disminuyendo.
- Renta Vitalicia Inmediata: En esta modalidad, el afiliado contrata con una Compañía de Seguros de vida una renta mensual en U.F., durante toda la vida del afiliado. La AFP debe traspasar los fondos que el afiliado mantenga en esta, por tanto el afiliado no puede cambiarse de Compañía de Seguros ni optar a una nueva modalidad de pensión, además de esto el afiliado ya no tiene la propiedad sobre sus fondos, ya que estos se encuentran a cargo de la Compañía de Seguros.



- Renta Temporal con Renta Vitalicia Diferida: En este caso, el afiliado contrata con una Compañía de Seguros una renta de por vida que también se pagará en U.F. pero para que esta sea pagada en el futuro. De esta manera el afiliado mantendrá un saldo de su cuenta de capitalización individual, con la que se pagará una pensión hasta que se comience a pagar la renta de la Compañía de Seguros.
- Renta Vitalicia Inmediata con Retiro Programado: Se dividen los fondos que el afiliado mantiene en su cuenta de capitalización individual y se contratan a la misma vez, una renta vitalicia inmediata y una pensión con retiro programado para el afiliado.

#### 1.1.4 Financiamiento de las AFP

El financiamiento de las AFP, se logra a través de la comisión cobrada por cada AFP, que es determinado libremente y que es distinta en cada una de estas instituciones.

#### Ilustración 1.1: Estructura de comisiones por AFP

A.F.P.	Julio 2016
	% de la remuneración o renta imponible (*)
CAPITAL	1.44
CUPRUM	1.48
HABITAT	1.27
MODELO	0.77
PLANVITAL	0.47
PROVIDA	1.54

Fuente: Centro de Estadísticas Superintendencia de Pensiones, disponible en: <https://www.spensiones.cl/safpstats/stats/apps/estcom/estcom.php?fecha=20160701>, visitada el 13/07/2016

Adicional a esto, las AFP cobran una comisión adicional, que corresponde al 1,49% de la renta imponible, por concepto de financiamiento de la pensión de invalidez y sobrevivencia, desde Julio del año 2010.

#### 1.1.5 Cotizaciones y fondos de pensión.

Las cotizaciones de los trabajadores van directamente a uno de los 5 Fondos de pensión, asignados por la AFP o determinados por el afiliado, dado el nivel de riesgo que quiere asumir. De acuerdo a esto y determinado un periodo de tiempo cuando el afiliado se retire del sistema laboral, este monto ahorrado es entregado en forma de pensión.

Los afiliados al sistema AFP deben elegir dentro de estos fondos según la rentabilidad o ganancia que quieran obtener. De acuerdo a esto, las AFP invertirán los fondos de los afiliados a partir de los intereses de cada persona. Hay que mencionar, que las personas pueden distribuir sus ahorros en un máximo de dos fondos según su elección.

**Ilustración 1.2: Multifondos, según límite de inversión**

	Límite Máximo	Límite Mínimo
Fondo A	80%	40%
Fondo B	60%	25%
Fondo C	40%	15%
Fondo D	20%	5%
Fondo E	5%	

Fuente: Asociación AFP Chile, el sistema AFP, sección características de los Fondos, disponible en: <http://www.mipension.cl/el-sistema-de-afp/inversion-afp.aspx>, visitada el 7/06/2016

En resumen, la cotización de cada trabajador está compuesta por:

- La cotización obligatoria que se descuenta y que corresponde al 10% de la renta imponible, dinero que será enviado a la cuenta de capitalización individual y que será invertido en uno (hasta dos) fondos según elección del afiliado o por determinación fijada por la AFP, de esta forma, los ahorros comienzan a generar utilidades de acuerdo a la inversión y al manejo de las AFP, lo que finalmente se transforma en la pensión obtenida por el afiliado.
- Una Prima de Seguro de Invalidez y sobrevivencia, donde todo afiliado que se encuentre en una AFP, cuenta con este seguro, donde las AFP solo actúan como intermediarias para recaudar estas primas y derivarlas a las compañías de seguros.
- La comisión de las AFP que corresponde a un porcentaje fijo y que es determinada por cada AFP. Actualmente la comisión más baja correspondiente al 0,47% de la remuneración imponible es cobrada por PlanVital y la comisión más alta es de 1,54% de AFP ProVida. Hay que destacar que la comisión cobrada por la AFP es el medio de financiamiento

que tienen estas Instituciones y que por ningún motivo existe otro tipo de ingreso de la rentabilidad obtenida de los Fondos administrados.

Desde el 31 de Diciembre del año 1982, todas las personas que ingresan al mundo laboral, deben obligatoriamente, ingresar al sistema de AFP, así se constituye como el único sistema provisional.

#### **1.1.6 Administración de los Fondos de Pensión.**

Los fondos de pensión son administrados por las AFP, en instrumentos financieros mediante inversiones. Estos instrumentos se mencionan a continuación:

- Títulos emitidos por la Tesorería General de la república o por el Banco Central de Chile; letras emitidas por Servicios Regionales y Metropolitano de Vivienda y Urbanismo; Bonos de reconocimiento del INP y otros títulos emitidos o garantizado por el Estado de Chile.
- Depósitos a plazo; bonos y otros títulos emitidos por instituciones financieras.
- Títulos garantizados por instituciones financieras.
- Letras de crédito emitidas por instituciones financieras.
- Bonos de empresas públicas y privadas.
- Bonos de empresas públicas y privadas canjeables por acciones, a que se refiere el artículo 121 de la ley 18.045.
- Acciones de sociedades anónimas abiertas.
- Cuotas de fondos de inversión a que se refiere la ley 18.815 y cuotas de fondos mutuos regidos por decreto ley 1.328 de 1976.
- Efectos de comercio emitidos por empresas públicas y privadas.
- Instrumentos, operaciones y contratos extranjeros (títulos de crédito emitidos por estados extranjeros; bonos, efectos de comercio y acciones emitidos por empresas y bancos extranjeros; títulos representativos de índices financieros; notas estructuradas entre otras)<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> El detalle de los instrumentos, está disponible en : [https://www.spensiones.cl/portal/regulacion/582/articles-8473\\_recurso\\_1.pdf](https://www.spensiones.cl/portal/regulacion/582/articles-8473_recurso_1.pdf) , pagina 6-8

- Otros instrumentos de oferta pública cuyos emisores sean fiscalizados por la Superintendencia de Valores y Seguros o la Superintendencia de Bancos e instituciones Financieras (autorizadas por Superintendencia de Pensiones, previo informe al Banco Central)

Operaciones de instrumentos derivados para cobertura e inversión.

- Operaciones o contratos que tengan como objeto el préstamo o mutuo de instrumentos financieros de emisores nacionales pertenecientes al fondo de pensiones.

Estas inversiones deben cumplir con ciertos requisitos, entre ellos que generen una utilidad esperada. También estos instrumentos deben contar con clasificación de riesgo, por entidades clasificadoras de riesgo internacional y que estos instrumentos sean reconocidos por el Banco Central, para efectos de inversión. De esta manera, la Comisión Clasificadora de Riesgo (CCR), es el encargado de aprobar los instrumentos para su posterior inversión en los fondos de pensión.

Las AFP de ninguna manera hacen uso de los fondos reunidos de cada afiliado, más aun la rentabilidad obtenida por estas instituciones, es en base a las comisiones que se pagan por concepto de administración de fondos.

De esta manera y con distintos instrumentos donde invertir las AFP obtienen rentabilidad en los fondos de los afiliados.

Cabe mencionar, que estas inversiones, se realizan en empresas nacionales y empresas extranjeras.

A partir de información entregada por el Mercurio Inversiones, un 45% del patrimonio de los Fondos de Pensión, están invertidas en cartera extranjera.<sup>10</sup>

Según datos de mi Pensión de AFP Capital, los sectores industriales a nivel nacional donde se invierten los Fondos de Pensiones son: Sector Eléctrico (42%), Sector Servicios (39%), Sector Recursos Naturales (13%), Sector Industrial (4%) y Sector Telecomunicaciones (2%).

Asimismo se destacan las principales empresas al 31 de diciembre de 2015, donde se concentraron las mayores inversiones de los Fondos de Pensiones. Estas son:

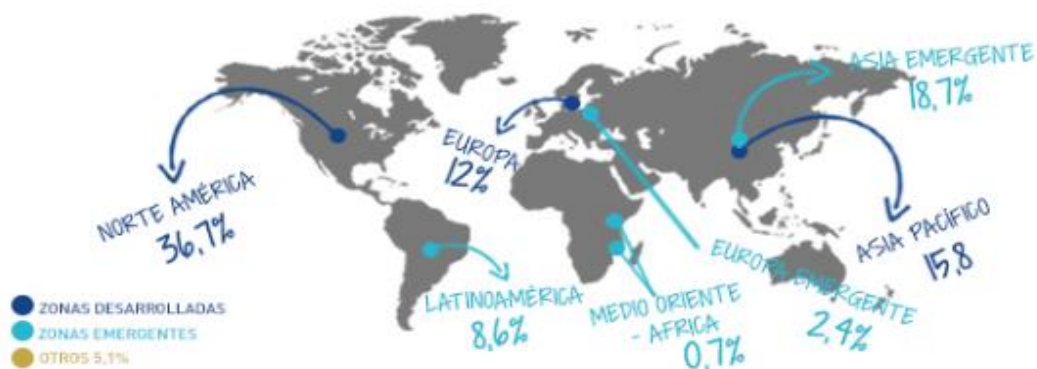
---

<sup>10</sup> El mercurio, (12/03/2015), Cómo invierten las AFP fuera de Chile, disponible en: <http://www.elmercurio.com/Inversiones/Noticias/Fondos-de-Pensiones/2015/03/12/AFP-Extranjero.aspx>, visitada el 23/06/2016

- Sector Eléctrico: Colbun, Endesa y Enersis
- Sector Servicios: Lan, Falabella y Cencosud.
- Sector Recursos Naturales: SQM-B, CMPC y Copec.
- Sector Industrial: Quinenco, Concha y Toro CCU.
- Sector Telecomunicaciones: Almendral y Entel.

Adicionalmente, se nombran los continentes donde se invierten los distintos fondos en el extranjero.

### Ilustración 1.3: Continentes donde invierten las AFP



Fuente: Mi pensión, AFP Capital, disponible en: <http://www.mipension.cl/el-sistema-de-afp/inversion-afp.aspx>, visitado el 8/06/2016

#### 1.1.7 Reseña Histórica

El sistema de AFP, también llamado sistema de capitalización individual, está vigente desde noviembre de 1980. Anterior a ese año, existía un sistema de reparto, también llamado “beneficio definido”. Este sistema estaba a cargo de las cajas previsionales existentes en ese entonces. El sistema funcionaba de la siguiente manera: Los trabajadores activos, generaban cotizaciones y estas se utilizaban para pagar las pensiones de los trabajadores que se encontraban retirados. El problema surge cuando la tasa de natalidad disminuye. Debido a esto, el porcentaje de trabajadores activos cada vez era menor y los trabajadores pensionados sobrepasaban el sistema, siendo el estado quien debía asumir el déficit que se generaba. Además de esto, el antiguo

sistema de reparto no garantizaba una pensión alta, aunque el trabajador cotizara durante gran parte de su vida.

El sistema de AFP nació de dos motivos: el bajo porcentaje de natalidad que se producía en Chile y en el mundo y el aumento significativo de la esperanza de vida de las personas, ya que “la expectativa de vida al nacer en la década de los 50 del siglo pasado era de 46,5 años, la media mundial en el 2009 era de 67,2 años (sobrepasando los 80 años en el mundo desarrollado) y la de Chile ese año alcanzaba a 79 años.”<sup>11</sup>. En ese entonces, el antiguo sistema de reparto no daba abasto para la cantidad de personas que debían jubilarse o pensionarse y más aun, para mantener las pensiones durante tantos años, debido a la disminución de los trabajadores activos. Por lo que fue necesario realizar una reforma que pudiera satisfacer la necesidad que en ese momento se vivían.

Al firmarse el D.L. N°3.500 se creó el sistema de Capitalización individual, donde la pensión de los trabajadores se financiará con el 10% de la remuneración imponible. Esto se deposita en una cuenta individual, en fondos de pensión.

Para las personas que se encontraban en el antiguo sistema de reparto, se les entregó la opción de permanecer voluntariamente en el Sistema antiguo. Para aquellas personas que quisieran trasladarse al nuevo sistema de manera voluntaria, se les emitía un Bono de Reconocimiento. Este Bono es un documento expresado en dinero, que valoriza el periodo que la persona se mantuvo en el antiguo sistema, vale decir, el monto total de las cotizaciones que se le realizaron a la persona. Para este bono hay que cumplir con una serie de requisitos que son solicitados en las Instituciones de previsión correspondiente.

Cabe señalar, que en un comienzo los multifondos no existían, sino hasta Agosto del año 2002, durante el gobierno de Ricardo Lagos, donde se estipulo que cada AFP, podrá manejar cinco fondos de pensión, catalogados como A, B, C, D y E y que estos se diferenciaran de acuerdo a la proporción que se invertirá en acciones, a elección de cada afiliado. Este cambio busca “dar más libertad a los trabajadores para poder rentabilizar aun mas sus fondos”.

La creación de este sistema en Chile, fue significado de deudas implícitas que el fisco debió asumir y que fueron pagadas por el bono de reconocimiento.

---

<sup>11</sup> Salas Opazo V., Hernández D., Neira J., Hernández J., Raymindi M., Flores R., (2011) (Working Paper Series Boletín de Estudios Sectoriales), “*Mercado de la Previsión Social en Chile*”, Departamento de Economía Universidad de Santiago de Chile.

### **1.1.8 Organismo Fiscalizador del Sistema de AFP**

En Chile, existe un organismo encargado de fiscalizar que las AFP realicen las labores que les fueron entregadas, este es:

Superintendencia de Pensiones (SP)

“La superintendencia de Pensiones (SP), es el organismo contralor que representa al Estado al interior del sistema de pensiones. Es una entidad autónoma, cuya máxima autoridad es el Superintendente. Se relaciona con el Gobierno a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, por intermedio de la subsecretaria de Previsión Social.

Cuyo objetivo es la supervigilancia y control de Sistema de Pensiones Solidarias que administra el Instituto de Previsión Social, de las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP) y de la Administradora de Fondos de Cesantía (AFC). Entidad que recauda las cotizaciones, invierte los recursos y paga beneficios del seguro de cesantía.”<sup>12</sup>

### **1.1.9 Actualidad entorno al Sistema de AFP.**

El sistema de AFP en Chile, con antigüedad a la fecha de 26 años desde su creación, ha cambiado la manera para ahorrar recursos para la vejez, vale decir, procura mantener un ingreso en el tiempo que permita a los pensionados, mantener un ingreso similar al que mantenían cuando se encontraban trabajando. Sin embargo, la antigüedad de este sistema, no es significativo de un conocimiento completo de parte de los afiliados, más aun el manejo de información de parte de las personas es bajo y existe escaso “involucramiento” en este sistema.

En la actualidad, existen 6 AFP en Chile. Estas son: AFP Capital, AFP Cuprum, AFP Habitat, AFP Modelo, AFP PlanVital y AFP ProVida.

## **1.2 Problemática del estudio**

Cuando hablamos de las AFP, se produce cierto rechazo con respecto a las variables que rodean este Sistema de Pensiones, es por esto que realizamos esta investigación para comprobar las alarmantes cifras y que algunos estudios nos han entregado. Actualmente trabajadores dependientes chilenos y extranjeros residentes se encuentran dentro de un Sistema donde poseen escasa información, a veces nula.

---

<sup>12</sup> Portal educativo de la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS educa), disponible en: <http://www.svs.cl/educa/600/w3-propertyvalue-1371.html>, visitado el 17/06/2016

Según un estudio de la Asociación AFP Chile, “trabajadores dependientes suman 5,6 millones y 5,5 millones cotizan en las AFP (98%).”<sup>13</sup>

A través de distintos estudios, podemos evidenciar el poco conocimiento que existe sobre las AFP y la manera en que estas administran los Fondos de Pensión y la manera en como son evaluadas por las personas.

Con respecto al nivel de conocimiento y a través del estudio “la opinión y percepción del sistema Chileno de pensiones en Chile, realizado el año 2015, nos muestra, entre otras cosas elementos que son fundamentales en el sistema de pensiones y más aun, con relación a las AFP.

En este estudio, los resultados obtenidos de las personas que se encontraban afiliadas a las AFP, dicen conocer el porcentaje del ingreso imponible que se descuenta para su fondo de pensión. Estas personas corresponden a un 48%, pero entre quienes responden, el porcentaje es mucho menor. Otro dato curioso, no menos relevante de este estudio, es el desconocimiento de las personas sobre la propiedad de los fondos que se acumulan, donde el 67% de las personas con un ingreso menor a los \$120.000, dicen que los fondos le pertenecen a las AFP. Con respecto a la información que obtiene el afiliado, las personas declaran sentirse poco o nada informado con un 65%, respecto de la rentabilidad de los Fondos.

Es por esto, que es necesario plantearnos las siguientes interrogantes: ¿Conocemos la administración de nuestros Fondos de Pensión? ¿Conocemos la rentabilidad que nos entrega nuestra AFP? ¿Estamos satisfechos con la administración que la AFP le entrega a mis ahorros previsionales? ¿Conocemos la comisión que nos cobra mensualmente la AFP donde estamos afiliados? ¿Estamos satisfechos con las AFP? ¿Cómo evaluamos la administración de nuestros fondos de pensión? ¿Sabemos en qué y donde se invierten nuestros ahorros? ¿Sentimos confianza en las AFP? Todas estas interrogantes nos entregarán las respuestas necesarias para analizar en qué posición nos encontramos respecto a un tema que es fundamental para nuestras vidas y que en muchas oportunidades, olvidamos y no tomamos en cuenta.

Según el estudio “La opinión y percepción del sistema de pensiones en Chile”, realizado por la Comisión Asesora Presidencial sobre el Sistema de Pensiones<sup>14</sup>, se

---

<sup>13</sup> Asociación de AFP, disponible en: <http://www.aafp.cl/wp-content/uploads/2015/08/Serie-de-Estudios-N-92-Regiones-abril-2014.pdf>, visitado el 23/06/2016

<sup>14</sup> Comisión Asesora Presidencial, (2015), La Opinión y Percepción del Sistema de Pensiones, disponible en: <http://www.comision>



destacan, entre otras variables, conceptos referidos a nuestra investigación, entre los que es necesario destacar que un 20% de las personas encuestadas dice no cotizar en las AFP debido a la falta de confianza que les produce esta institución. De la misma manera en el estudio anteriormente señalado, las personas dicen no cotizar debido a que no conocen el sistema de pensiones. También se señala que un 41% de las personas está satisfecho con el servicio que entrega su institución previsional, donde se destaca que el porcentaje de satisfacción depende de si las personas se encuentran trabajando o no.

Adicionalmente a esto, en el año 2014, la comisión asesora presidencial para el sistema de pensiones, conocida como “Comisión Bravo”, se encontraban analizando distintas propuesta con el fin de mejorar y darle mayor solidez al actual Sistema Previsional. Por esto, a través de un estudio realizado ese mismo año, Laborum, quiso dar conocer la evaluación que tenían las personas sobre el sistema de AFP. “Frente a ello, un 78% de los encuestados les colocó nota roja a las AFP. Desglosando este porcentaje, un 39% les puso una nota 1; un 19% las califico con un 2; y un 20% con un 3. En tanto un 22% de los encuestados, evaluó a las AFP con notas entre 4 y 7.”<sup>15</sup>

A partir de lo señalado anteriormente, es que surge la idea de investigar en profundidad a una parte de este universo de personas, en este caso serán los trabajadores dependientes de la Región Metropolitana. Con esta investigación queremos saber cuál es el conocimiento y evaluación de distintas variables planteadas respecto del sistema AFP, además de conocer el nivel de confianza y el nivel de satisfacción de los trabajadores dependientes informados a la fecha, que corresponde a 5.603.144 millones de personas, según datos del Servicio de Impuestos Internos a Octubre de 2015.<sup>16</sup> Es por esto, que nuestro estudio estará dirigido a personas trabajadores dependientes de 18 a 65 años de edad, que residan en la Región Metropolitana respecto a su nivel de conocimiento y evaluación sobre la administración de los Fondos de Pensiones de las AFP y el nivel de satisfacción y confianza que poseen de estas Instituciones.

---

[pensiones.cl/Documentos/Capitulo?nombre=fgAvAEMAbwBuAHQAZQBuAHQALwBJAG0AYQBnAGUAbgBIAHMALwBDAGEAcABpAHQAdQBsAG8AcwAvAEMAQQBQAF8ANgAuAHAAZABmAA%3D%3D](http://pensiones.cl/Documentos/Capitulo?nombre=fgAvAEMAbwBuAHQAZQBuAHQALwBJAG0AYQBnAGUAbgBIAHMALwBDAGEAcABpAHQAdQBsAG8AcwAvAEMAQQBQAF8ANgAuAHAAZABmAA%3D%3D), visitado el 23/06/2016

<sup>15</sup> El pulso, (10/09/2014), Encuesta Laborum: 78% evalúa negativamente el sistema de AFP, disponible en: <http://static.pulso.cl/20140909/2003051.pdf>, visitado el 30/06/2016

<sup>16</sup> Servicio de Impuestos Internos, disponible en: [http://www.sii.cl/estadisticas/empresas\\_region.htm](http://www.sii.cl/estadisticas/empresas_region.htm), visitado el 23/06/2016

### 1.2.1 Elementos de la investigación

Objeto de estudio: Conocimiento y evaluación sobre la administración de sus Fondos de Pensión de los trabajadores dependientes y la confianza y satisfacción que estos trabajadores tienen de las AFP, estudio realizado en Chile.

Sujeto de estudio: Trabajadores dependientes de entre 18 a 65 años, residentes en la Región Metropolitana.

Temporalidad: Abril - Junio de 2016.

Espacialidad: Región Metropolitana, compuesta por las 6 provincias: Chacabuco, Cordillera, Melipilla, Maipo Talagante y Santiago

### 1.2.2 Preguntas de estudio

#### Pregunta general

¿Cuál es el nivel de conocimiento y evaluación que tienen los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana sobre la administración de los Fondos de Pensiones de las AFP y el nivel de confianza y satisfacción que tiene sobre estas instituciones, a Junio del 2016?

#### 1.2.2.1 Preguntas específicas

**Pregunta específica 1:** ¿Cuál es el nivel de conocimiento que tienen los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana sobre la administración de los Fondos de Pensiones de las AFP, a Junio del 2016?

**Pregunta específica 2:** ¿Cuál es el nivel de evaluación que asignan los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana a la administración de los Fondos de Pensiones de las AFP a Junio del 2016?

**Pregunta específica 3:** ¿Cuál es el nivel de confianza que tienen los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana con las Administradoras de Fondos de Pensión, a Junio del 2016?

**Pregunta específica 4:** ¿Cuál es el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana con las Administradoras de Fondos de Pensión, a Junio del 2016?

## 1.3 Objetivo de la investigación

### 1.3.1 Objetivo General

Determinar el nivel de conocimiento y de evaluación sobre la administración de los Fondos de Pensiones de las AFP, de los trabajadores dependientes mayores de 18 años a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana y el nivel de confianza y satisfacción que se tiene sobre estas instituciones, a Junio del 2016.

### 1.3.2 Objetivos Específicos

**Objetivo específico 1:** Determinar el nivel de conocimiento que tienen los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana, sobre la administración de los Fondos de Pensiones de las AFP, a Junio de 2016.

**Objetivo específico 2:** Determinar el nivel de evaluación que asignan los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana a la administración de los Fondos de Pensiones de las AFP, a Junio del 2016.

**Objetivo específico 3:** Determinar el nivel de confianza que tienen los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana con las Administradoras de Fondos de Pensión, a Junio del 2016.

**Objetivo específico 4:** Determinar el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana con las Administradoras de Fondos de Pensión, a Junio del 2016.

## 1.4 Hipótesis de Trabajo

A continuación, se presentan las hipótesis del estudio. Estas fueron formuladas a partir de una fase exploratoria, mediante un cuestionario estructurado, con el fin de recolectar información de los sujetos de estudio. Estas hipótesis serán aprobadas o rechazadas posteriormente, a partir de un nuevo cuestionario en la fase descriptiva.

### 1.4.1 Hipótesis general

Al menos Al menos el 57,5% de los trabajadores dependientes entre 18 y 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana, tienen un nivel de conocimiento “medio” sobre la administración de los Fondos de Pensiones de las AFP y el 57,5% la evalúa como “insuficiente, además Al menos el 35% de estos tienen “ni bajo ni alto”

nivel de confianza y el 45 % “ni bajo ni alto” nivel de satisfacción con las Administradoras de Fondos de Pensión, a junio del 2016.

#### 1.4.2 Hipótesis específicas

**Hipótesis específica 1:** Al menos el 57,5% de los trabajadores dependientes entre 18 y 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana, tienen un nivel de conocimiento “medio” sobre la administración de los Fondos de Pensiones de las AFP, a Junio del 2016.

**Variable de estudio:** Nivel de conocimiento

**Indicador:**  $\left( \frac{\text{Respuestas correctas}}{\text{Respuestas totales}} \right) \times 100$

Se entenderá por nivel de conocimiento bajo aquellos porcentaje que estén entre 0% y 39%, un nivel de conocimiento medio aquellos porcentajes que estén entre 40% y 79% y un nivel de conocimiento alto aquellos porcentajes que estén entre 80% y 100%.

**Dimensiones:**

- Reconocer de qué manera se administran los fondos de pensión.

**Hipótesis específica 2:** Al menos el 57,5% de los trabajadores dependientes entre 18 y 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana, evalúa como “insuficiente” la administración de los Fondos de Pensiones de las AFP, a Junio del 2016.

**Variable de estudio:** Nivel de Evaluación

**Indicador:** 1 a 3 = insuficiente

4 a 5 = suficiente

6 a 7 = muy suficiente

**Dimensiones:**

- Calificación sobre la administración de fondos de pensión.

**Hipótesis específica 3:** Al menos el 35% de los trabajadores dependientes entre 18 y 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana, tienen “ni bajo ni alto” nivel de confianza con las Administradoras de Fondos de Pensión, a Junio del 2016.

**Variable de estudio:** Nivel de Confianza

**Indicador:**  $\left(\frac{\textit{Tendencia de respuestas}}{\textit{Respuestas totales}}\right) \times 100$

Se entenderá por tendencia el grado que tenga la mayor cantidad de respuestas.

**Dimensiones:**

- Grado de confianza a nivel general de las Administradoras de Fondos de Pensión.

**Hipótesis específica 4:** Al menos el 45% de los trabajadores dependientes entre 18 y 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana, tienen “ni bajo ni alto” nivel de satisfacción con las Administradoras de Fondos de Pensión, a Junio del 2016.

**Variable de estudio:** Nivel de satisfacción

**Indicador:**  $\left(\frac{\textit{Tendencia de respuestas}}{\textit{Respuestas totales}}\right) \times 100$

Se entenderá por tendencia el grado que tenga la mayor cantidad de respuestas.

**Dimensiones:**

- Grado de satisfacción a nivel general de las Administradoras de Fondos de Pensión

## CAPITULO 2: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)

“Las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP) son sociedades anónimas que tienen por objetivo administrar un fondo de pensiones y otorgar a sus afiliados las prestaciones que establece la ley. Se financian a través del cobro de comisiones a sus afiliados y podrán aumentar los ahorros de estos mediante inversiones.”<sup>17</sup>

### 2.2 Niveles de Conocimiento

Según John Locke “Conocimiento es la percepción del acuerdo o desacuerdo de dos ideas. Creo que el conocimiento no es sino la percepción del acuerdo y la conexión, o del desacuerdo y el rechazo entre cualesquiera de nuestras ideas. En esto consiste solamente. Cuando exista semejante percepción, habrá conocimiento, y donde no la haya, aunque podamos imaginarla, vislumbrarla o crearla, nuestro conocimiento será siempre muy escaso.”<sup>18</sup>

#### 2.2.1 Niveles de conocimiento

##### Conocimiento intuitivo

“Como todo nuestro conocimiento consiste, según se ha dicho, en la visión que tiene la mente de sus propias ideas, lo cual supone la mayor luz y certidumbre de que nosotros, con nuestras facultades, somos capaces en el camino del conocimiento, quizá no resulte inútil el considerar un poco los grados de esta evidencia. Me parece que la diferencia que hay en la claridad de nuestro conocimiento depende de las diferentes maneras de percepción de la mente sobre el acuerdo o desacuerdo de cualquiera de sus ideas.

Porque si reflexionamos sobre nuestras maneras de pensar encontraremos que algunas veces la mente percibe el acuerdo o desacuerdo de dos ideas de un modo inmediato y por sí mismas, sin la intervención de ninguna otra: a esto pienso que se le puede llamar conocimiento intuitivo. Pues en estas ocasiones, la mente no se esfuerza en probar o en examinar, sino que percibe la verdad como el ojo la luz, solamente

---

<sup>17</sup> Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / BCN, disponible en: <http://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/fondos-de-pensiones>, visitada el 24/07/2016

<sup>18</sup> Locke John (1685), traducido por O ‘Gorman Edmundo (1956), Ensayo sobre el entendimiento humano Editorial Fondo de cultura Económica, libro IV Acerca del conocimiento y probabilidad, capítulo I Acerca del conocimiento en general, página 227. Disponible en [http://www.bsolot.info/wp-content/uploads/2011/02/Locke\\_John-Ensayo\\_sobre\\_el\\_entendimiento\\_humano.pdf](http://www.bsolot.info/wp-content/uploads/2011/02/Locke_John-Ensayo_sobre_el_entendimiento_humano.pdf), visitada el 15/06/2016

porque se dirige a ella. Así la mente percibe que lo blanco no es lo negro, que un círculo no es un triángulo, que tres son más que dos e igual a uno más dos.”<sup>19</sup>

### Conocimiento demostrativo

“El segundo grado de conocimiento es aquel en que la mente percibe el acuerdo o desacuerdo de cualquier idea, pero no inmediatamente. Aunque siempre que la mente percibe el acuerdo o desacuerdo de cualquiera de sus ideas se produce un conocimiento cierto, sin embargo no siempre ocurre que la mente advierta ese acuerdo o desacuerdo, aun cuando sea descubrible. En este caso, la mente permanece en ignorancia o, al menos, no va más lejos de una conjetura probable. La razón por la que la mente no siempre puede percibir inmediatamente el acuerdo o desacuerdo de dos ideas es porque esas ideas, respecto a las cuales se inquiera su acuerdo o desacuerdo no pueden ser reunidas por ella para hacerlo patente. Entonces, en este caso, cuando la mente no puede reunir sus ideas por una comparación inmediata, para percibir su acuerdo o desacuerdo, o por una yuxtaposición o aplicación la una de la otra, se ve obligada mediante la intervención de otras ideas (de una o de más, según los casos) a descubrir el acuerdo o desacuerdo que busca; y a esto es a lo que llamamos raciocinar.”<sup>20</sup>

### El conocimiento sensible de la existencia particular de los seres finitos

“Estas dos, es decir, la intuición y la demostración, son los grados de nuestro conocimiento; cuando se quede corto en uno de éstos, con toda la seguridad con que se acepte, no será sino fe u opinión, pero no conocimiento, al menos en todas las verdades generales. Hay, sin embargo, otra percepción de la mente que se emplea en la existencia particular de los seres finitos que están fuera de nosotros, y que sobrepasando la mera probabilidad, y no alzando, sin embargo, totalmente ninguno de los grados de certidumbre antes establecidos, pasa por el nombre de conocimiento. No puede haber nada con una certeza mayor que el que la idea que recibimos de un objeto exterior esté en nuestras mentes: éste es el conocimiento intuitivo. Pero el que haya en nuestra mente algo más que meramente esa idea, el que de aquí podamos

---

<sup>19</sup> Locke John (1685), traducido por O ‘Gorman Edmundo (1956), Ensayo sobre el entendimiento humano Editorial Fondo de cultura Económica, libro IV Acerca del conocimiento y probabilidad, capítulo II Sobre los grados de nuestro conocimiento, página 230. Disponible en [http://www.bsolot.info/wp-content/uploads/2011/02/Locke\\_John-Ensayo\\_sobre\\_el\\_entendimiento\\_humano.pdf](http://www.bsolot.info/wp-content/uploads/2011/02/Locke_John-Ensayo_sobre_el_entendimiento_humano.pdf), visitada el 15/06/2016

<sup>20</sup> Locke John (1685), traducido por O ‘Gorman Edmundo (1956), Ensayo sobre el entendimiento humano Editorial Fondo de cultura Económica, libro IV Acerca del conocimiento y probabilidad, capítulo II Sobre los grados de nuestro conocimiento, página 232. Disponible en [http://www.bsolot.info/wp-content/uploads/2011/02/Locke\\_John-Ensayo\\_sobre\\_el\\_entendimiento\\_humano.pdf](http://www.bsolot.info/wp-content/uploads/2011/02/Locke_John-Ensayo_sobre_el_entendimiento_humano.pdf), visitada el 16/06/2016

inferir la existencia cierta de algo fuera de nosotros que corresponda a esa idea, es lo que algunos hombres piensan que se debe cuestionar; porque los hombres pueden tener en sus mentes semejantes ideas, cuando tales cosas no existen, ni semejantes objetos afectan sus sentidos. Pero pienso que en este sentido estamos dotados de una evidencia que sobrepasa toda duda.”<sup>21</sup>

### 2.3 Nivel de Evaluación

“Se conoce como calificación al acto de calificar a algo o a alguien. Este verbo, según se desprende de su definición, significa evaluar y puntuar las cualidades o capacidades de un objeto o individuo, realizar un juicio de valor o establecer el nivel de suficiencia de los saberes que los alumnos evidencian al realizar exámenes o determinados ejercicios. El concepto de calificación, por lo tanto, está asociado al de evaluación, que menciona al acto de estimar, considerar, apreciar, evaluar o calcular el valor de algo. Así, una evaluación constituye una opción para calificar las aptitudes y el rendimiento de estudiantes o empleados, (...).

La calificación, por lo tanto, podría entenderse como el resultado de una evaluación. (...).

Más allá de una evaluación o examen formal, la calificación, en el sentido de establecer un juicio, es una noción que se utiliza en la vida cotidiana a cada momento. Cuando una persona decide comprar un coche y compara entre varios modelos y marcas, lo que está haciendo, en definitiva, es evaluar cada vehículo para decidir cuál comprar de acuerdo a la calificación que le otorgue a cada uno. No hace falta que el comprador evalúe al coche por medio de un puntaje pero, en la práctica, terminará adquiriendo aquel que calificó mejor según sus preferencias.”<sup>22</sup>

### 2.4 Nivel de Satisfacción

“La satisfacción del Cliente depende del desempeño percibido de un producto en relación a las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto es inferior a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si el desempeño es igual a las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si el desempeño es superior a las expectativas, el cliente estará muy satisfecho e incluso encantado.

---

<sup>21</sup> Locke John (1685), traducido por O ‘Gorman Edmundo (1956), Ensayo sobre el entendimiento humano Editorial Fondo de cultura Económica, libro IV Acerca del conocimiento y probabilidad, capítulo II Sobre los grados de nuestro conocimiento, página 232. Disponible en [http://www.bsolot.info/wp-content/uploads/2011/02/Locke\\_John-Ensayo\\_sobre\\_el\\_entendimiento\\_humano.pdf](http://www.bsolot.info/wp-content/uploads/2011/02/Locke_John-Ensayo_sobre_el_entendimiento_humano.pdf), visitada el 16/06/2016

<sup>22</sup> Definición DE, disponible en: <http://definicion.de/calificacion/>, visitada el 24/07/2016



Las empresas destacadas en marketing hacen todo lo posible por mantener satisfechos a sus clientes importantes. La mayoría de los estudios muestran que un nivel más alto de satisfacción del cliente lleva a mayor lealtad del cliente, lo que a su vez provoca un mejor desempeño de la empresa. Las empresas inteligentes tienen como meta encantar a sus clientes prometiéndoles solamente lo que pueden entregar y entregando más de lo que prometieron. Los clientes encantados no sólo harán compras repetidas, sino también serán socios de marketing dispuestos y “clientes predicadores” que comuniquen a los demás sus buenas experiencias. Para las empresas interesadas en encantar a sus clientes, el valor y servicio excepcionales se convierten en parte de la cultura general de la empresa.”<sup>23</sup>

## 2.5 Nivel de Confianza

“La confianza puede ser definida como un conjunto de expectativas positivas sobre los demás o, más específicamente, sobre las acciones de los demás. Tales expectativas se vuelven importantes cuando el individuo tiene que elegir un curso de acción, a sabiendas de que su éxito depende en alguna medida de las acciones de otros; y sin embargo, tiene que hacer esa elección antes de que pueda evaluar las acciones de los otros.

La confianza, por lo tanto, tiene tres características básicas:

- La interdependencia
- La incertidumbre
- Una expectativa positiva

Hay una relación de confianza cuando el éxito de las acciones de una persona depende de la cooperación de otra; entraña por lo menos un desconocimiento parcial de la conducta de los otros, y supone que la contraparte no abusará de la persona que desea cooperar.”<sup>24</sup>

### 2.5.1 Niveles de confianza

“La confianza puede ocurrir en distintos niveles.

El más elemental de ellos es el interpersonal cuando un individuo otorga su confianza a otro. En otro plano se encuentra la confianza interorganizacional, definida como

---

<sup>23</sup> Kotler Philip y Armstrong Gary, (2013) Fundamentos Del Marketing, Pearson, 11va Edición, pág. 14

<sup>24</sup> Luna Matilde y Velasco José Luis, (2005), Confianza y desempeño en las redes sociales, Revista mexicana de sociología vol.67. Disponible en [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-25032005000100004&script=sci\\_arttext#nota](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-25032005000100004&script=sci_arttext#nota), visitada el 13/06/2016

una relación entre actores corporativos que difieren de la suma de individuos que los constituyen.

Aun más general y abstracta es la confianza institucional, una manera de confianza que no depende de la familiaridad interpersonal o un pasado común, sino que se basa en estructuras formales, producidas y legitimadas socialmente; es el tipo de confianza que generan las instituciones reguladoras, encargadas de sancionar a las personas u organizaciones que no cooperen o actúen irresponsablemente.

Por último, se encuentran la confianza sistémica, que se otorga no a individuos u organizaciones concretas sino a "sistemas sociales o principios abstractos, característicos de las instituciones de la modernidad; se basa en "medios generalizados de comunicación", como el dinero, la verdad y el poder legítimo.

En el mismo nivel se encuentra lo que algunos autores han concebido como la "confianza social", que significa una "(. . .) noción generalizada de confianza normativa, basada en una visión de la sociedad como una comunidad cultural solidaria", o lo que se ha definido como la "confianza cognitiva".<sup>25</sup>

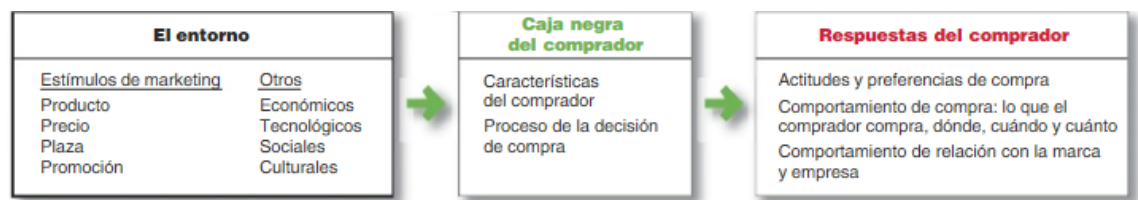
## **2.6 Modelo de comportamiento del consumidor**

“Los consumidores toman muchas decisiones de compra al día, y la decisión de compra es el punto central del esfuerzo del mercadólogo. La mayoría de las grandes empresas hacen investigación sobre las decisiones de compra de los consumidores a gran detalle para responder preguntas sobre lo que los consumidores compran, dónde, cómo, cuánto, cuándo y por qué lo compran. Los mercadólogos pueden estudiar las compras reales de los consumidores para averiguar qué, dónde y cuánto compran. Pero el porqué del comportamiento de compra del consumidor no es obvio: las respuestas están ocultas en lo profundo de la mente del consumidor. A menudo, los propios consumidores no saben con exactitud lo que influye en sus compras.

La pregunta fundamental para los vendedores es: ¿Cómo responden los consumidores a los di-versos esfuerzos de marketing que la empresa podría utilizar? El punto de partida es el modelo de estímulo-respuesta del comportamiento del comprador.

---

<sup>25</sup> Luna Matilde y Velasco José Luis, (2005), Confianza y desempeño en las redes sociales, Revista mexicana de sociología vol.67. Disponible en [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-25032005000100004&script=sci\\_arttext#nota](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-25032005000100004&script=sci_arttext#nota), visitada el 13/06/2016



Esta figura muestra que los estímulos de marketing y otros entran en la caja negra del consumidor y producen determinadas respuestas. La tarea de los mercadólogos es averiguar qué hay en la caja negra. Los estímulos de marketing consisten en las cuatro Ps: producto, precio, plaza y promoción. Otros estímulos incluyen a las grandes fuerzas y eventos del entorno del comprador: económicas, tecnológicas, sociales y culturales. Todas estas entradas ingresan en la caja negra del comprador, donde se convierten en un conjunto de respuestas de compra, el comportamiento de la relación del comprador con la marca y con la empresa, y lo que compra, cuándo, dónde y cuánto. Los mercadólogos desean entender cómo los estímulos son transformados en respuestas dentro de la caja negra del consumidor, la cual tiene dos partes: en primer lugar, las características del comprador influyen en cómo él o ella perciben y reacciona a los estímulos; en segundo, el proceso mismo de decisión afecta el comportamiento del consumidor. Veremos primero las características del comprador, ya que afectan a su comportamiento, y luego analizaremos el proceso de decisión del comprador.”<sup>26</sup>

## 2.7 Conducta de compra

“Existen múltiples fuerzas que inciden sobre la conducta del consumidor. La elección de compra de una persona es el resultado de la interacción de los factores culturales, sociales, personales y psicológicos. En muchos de ellos, el mercadólogo no puede influir, sin embargo, son útiles porque identifican a los consumidores potenciales que podrían estar interesados en el producto. Otros factores sí están sujetos a su influencia y le dan la clave para el desarrollo del producto, precio, plaza y promoción, para atraer una fuerte respuesta del consumidor.”<sup>27</sup>

### 2.7.1 Tipos de conducta de compra

“La toma de decisiones varía según el tipo de decisión de compra. Entre más complejas y costosas son las decisiones, tienden a requerir más deliberación del consumidor y más participantes en la compra.

<sup>26</sup> Kotler Philip y Armstrong Gary, (2013) Fundamentos Del Marketing, Pearson, 11va Edición, pág. 128-129

<sup>27</sup> Kotler Philip, (2001), Dirección de Mercadotecnia, 8va Edición, pág. 22

- Conducta de compra compleja: Cuando están involucrados en la adquisición y tienen conciencia de que existen diferencias entre las marcas. La compra es arriesgada, costosa y autoexpresiva para el consumidor ya que no tiene gran conocimiento de la categoría del producto. El mercadólogo debe diferenciar las características de su marca a través de medios impresos para describir beneficios del producto.
- Conducta de compra que reduce la inconformidad: El consumidor no aprecia diferencias entre marcas. La compra es riesgosa y costosa también el consumidor comprará por precio o por conveniencia. Al usar el producto puede que esté inconforme. Al respecto, el mercadólogo debe proporcionar creencias y evaluaciones que ayuden al consumidor a sentirse bien en su elección.”<sup>28</sup>
- “Conducta de compra habitual: Los consumidores al comprar eligen un producto no por lealtad a la marca sino por hábito. Se familiarizan con la marca. Con reacción a los productos de baja participación, los mercadólogos deben utilizar anuncios con símbolos visuales e imágenes a fin de ser recordados por los compradores.
- Conducta de compra de búsqueda de variedad: Situaciones en donde hay poco involucramiento del consumidor pero diferencias entre marcas. Se observa que los compradores hacen muchos cambios de marcas. El líder del mercado tratará de estimular la conducta habitual del consumidor mediante el dominio del espacio del producto (anaqueles). La competencia estimulará la variedad ofreciendo bajos precios.”<sup>29</sup>

### 2.7.2 Proceso de la decisión de compra

“Claramente, el proceso de compra se inicia mucho antes de la compra real y continúa mucho después. Los vendedores deben concentrarse en todo el proceso de compra en lugar de sólo en la decisión de compra.



En la figura sugiere que los consumidores pasen por las cinco etapas con cada compra de una forma considerada. Pero los compradores pueden pasar rápida o lentamente a través del proceso de decisión de compra. Y en las compras más

<sup>28</sup> Kotler Philip, (2001), Dirección de Mercadotecnia, 8va Edición, pág. 23

<sup>29</sup> Kotler Philip, (2001), Dirección de Mercadotecnia, 8va Edición, pág. 24

rutinarias, los consumidores suelen omitir o revertir algunas de las etapas. Mucho depende de la naturaleza del comprador, el producto y la situación de compra. Una mujer comprando su marca habitual de dentífrico reconocería la necesidad e iría directo a la decisión de compra, omitiendo la evaluación y búsqueda de información. Sin embargo, utilizamos este modelo porque muestra todas las consideraciones que surgen cuando un consumidor se enfrenta a una situación de compra nueva y compleja.

- El proceso de compra se inicia con el reconocimiento de la necesidad: el comprador reconoce un problema o necesidad. La necesidad puede activarse por estímulos internos cuando una de las necesidades normales de la persona por ejemplo, el hambre o la sed se eleva a un nivel lo suficientemente alto como para convertirse en un impulso. Una necesidad también puede ser disparada por un estímulo externo.”<sup>30</sup>
- “Búsqueda de información: Un consumidor interesado podría o no buscar más información si el impulso del consumidor es fuerte y un producto satisfactor está a la mano, él o ella probablemente lo compre. Si no, el consumidor podría almacenar la necesidad en su memoria o llevar a cabo una búsqueda de información relacionada con la necesidad relacionada con la necesidad. Los consumidores pueden obtener información de varias fuentes: Los consumidores pueden obtener información de varias fuentes: fuentes personales (familia, amigos, vecinos o conocidos), fuentes comerciales (Publicidad, vendedores, sitios Web de distribuidores, empaques, aparadores), fuentes públicas (medios masivos de comunicación, organizaciones de calificación de consumidores, búsquedas en Internet) y fuentes experienciales (manejo, examen y utilización del producto). La influencia relativa de estas fuentes de información varía según el producto y el comprador.
- Evaluación de alternativas: Hemos visto cómo los consumidores utilizan la información para llegar a un conjunto de opciones de marca final ¿Cómo elige el consumidor entre marcas alternativas? Los mercadólogos necesitan conocer acerca de la evaluación de alternativas, es decir, cómo el consumidor procesa la información para llegar a decisiones de marca. Por desgracia, los consumidores no utilizan un proceso de evaluación simple y única en todas las situaciones de compra. En cambio, varios procesos de evaluación funcionan de manera simultánea. El consumidor llega a tener actitudes hacia las

---

<sup>30</sup> Kotler Philip y Armstrong Gary, (2013) Fundamentos Del Marketing, Pearson, 11va Edición, pág. 142

diferentes marcas a través de algún procedimiento de evaluación. La forma en que los consumidores realizan la evaluación de alternativas de compra depende de los consumidores individuales y la situación específica de compra. En algunos casos, los consumidores utilizan cálculos cuidadosos y pensamiento lógico. En otras ocasiones, los mismos consumidores hacen poca o ninguna evaluación. En su lugar, compran por impulso y confían en su intuición. A veces los consumidores toman decisiones de compra por cuenta propia; a veces recurren a amigos, reseñas en línea, o vendedores para obtener consejos de compra. (familia, amigos, vecinos o conocidos),”<sup>31</sup>

- “Decisión de compra: En la etapa de evaluación el consumidor clasifica las marcas y se forma intenciones de compra. Por lo general, la decisión de compra de los consumidores es comprar la marca más preferida, pero dos factores pueden atravesarse entre la intención de compra y la decisión de compra. El primer factor es la actitud de los demás. Si alguien importante para usted piensa que debe comprar el automóvil de menor precio, entonces se reducen las posibilidades de que usted compre un automóvil más caro. El segundo factor son los factores situacionales inesperados. El consumidor puede formarse una intención de compra basándose en factores tales como los ingresos previstos, el precio esperado y los beneficios esperados del producto. Sin embargo, acontecimientos inesperados pueden cambiar la intención de compra; por ejemplo, la economía podría tener un giro y empeorar, un competidor cercano podría rebajar su precio o un amigo podría informar que le decepcionó su automóvil preferido. Así, las preferencias, e incluso las intenciones de compra, no siempre dan como resultado una opción de compra real. Fuentes comerciales.”<sup>32</sup>
- “Comportamiento post compra: El trabajo del mercadólogo no termina cuando se compra el producto. Después de comprar el producto, el consumidor estará satisfecho o insatisfecho y se involucrará en un comportamiento post compra que es de interés para el mercadólogo. ¿Qué determina si el comprador está satisfecho o insatisfecho con la compra? La respuesta radica en la relación entre las expectativas del consumidor y el rendimiento percibido del producto. Si el producto está por debajo de las expectativas, el consumidor estará decepcionado; si cumple con las expectativas, el consumidor estará satisfecho; si supera las expectativas, el

---

<sup>31</sup> Kotler Philip y Armstrong Gary, (2013) Fundamentos Del Marketing, Pearson, 11va Edición, pág. 143

<sup>32</sup> Kotler Philip y Armstrong Gary, (2013) Fundamentos Del Marketing, Pearson, 11va Edición, pág. 143

consumidor estará encantado. Cuanto mayor sea la brecha entre las expectativas y el rendimiento, mayor será la insatisfacción del consumidor. Esto sugiere que los mercadólogos deben prometer sólo lo que sus marcas pueden ofrecer para que los compradores estén satisfechos. Casi todas las compras importantes, sin embargo, provocan disonancia cognoscitiva o un malestar causado por el conflicto post compra. Después de la compra, los consumidores están satisfechos con los beneficios de la marca elegida y les alegra haber evitado los inconvenientes de las marcas que no compraron. Sin embargo, cada compra implica un sacrificio: los consumidores se sienten preocupados por haber adquirido los inconvenientes de la marca elegida y haber perdido los beneficios de las marcas no compradas. Por lo tanto, los consumidores sienten al menos alguna disonancia post compra para cada compra.”<sup>15</sup>

## 2.8 Factores que influyen en el comportamiento del consumidor

### 2.8.1 Factores Culturales

Los factores culturales ejercen una influencia amplia y profunda sobre el comportamiento del consumidor

- “Cultura es la causa más básica de los deseos y el comportamiento de una persona. El comportamiento humano es, en gran medida, aprendido. Al crecer en una sociedad, el niño aprende valores básicos, percepciones, deseos y comportamientos de su familia y otras instituciones importantes”.<sup>34</sup>
- “Subcultura cada cultura contiene pequeñas subculturas o grupos de personas con sistemas de valores compartidos basados en experiencias de vida y situaciones comunes. Las subculturas incluyen nacionalidades, religiones, grupos raciales y regiones geográficas”.<sup>35</sup>
- “Clases Sociales son divisiones relativamente permanentes y ordenadas de la sociedad, cuyos miembros comparten valores, intereses y comportamientos similares”.<sup>36</sup>

### 2.8.2 Factores Sociales

- “Roles Sociales grupos dos o más personas que interactúan para lograr metas individuales o mutuas. Los grupos de referencia sirven como puntos de

---

<sup>33</sup> Kotler Philip y Armstrong Gary, (2013) Fundamentos Del Marketing, Pearson, 11va Edición, pág. 144

<sup>34</sup> Kotler Philip y Armstrong Gary, (2013) Fundamentos Del Marketing, Pearson, 11va Edición, pág. 129

<sup>35</sup> Kotler Philip y Armstrong Gary, (2013) Fundamentos Del Marketing, Pearson, 11va Edición, pág. 129

<sup>36</sup> Kotler Philip y Armstrong Gary, (2013) Fundamentos Del Marketing, Pearson, 11va Edición, pág. 132

comparación o relación directa (cara a cara) o indirecta en la formación de las actitudes o el comportamiento de una persona.

Redes Sociales Comunidades en línea donde las personas se congregan, socializan e intercambian puntos de vista e información.”<sup>37</sup>

- “Familia Los miembros de la familia pueden influir bastante en el comportamiento del consumidor, principalmente los esposos, la esposa y los hijos.”<sup>38</sup>
- “Roles y Estatus Una persona pertenece a muchos grupos: familia, clubes, organizaciones, comunidades online. La posición de la persona dentro de cada grupo puede ser definida en términos de rol y de status. Cada rol conlleva un estatus que refleja la estima general que le otorga la sociedad. Las personas suelen elegir productos adecuados a sus roles y estatus.”<sup>39</sup>

### 2.8.3 Factores Psicológicos

Las elecciones de compra de una persona son influidas aún más por cuatro factores psicológicos:

- “Motivación: Necesidad que está ejerciendo suficiente presión para inducir a la persona a actuar. La satisfacción de la necesidad mitiga la sensación de tensión. La necesidad puede ser: *biogénica* (estados fisiológicos de tensión como el hambre, sed) y *psicogénica* (necesidad de ser aceptado, de estimación o de dependencia).

Teorías sobre la motivación humana:

- De La Motivación De Freud: Las fuerzas psicológicas que dan forma a la conducta humana pertenecen al inconsciente.
- Motivación De Maslow: Las necesidades humanas están ordenadas jerárquicamente: van de mayor a menor presión. Se clasifican:



<sup>37</sup> Kotler Philip y Armstrong Gary, (2013) Fundamentos Del Marketing, Pearson, 11va Edición, pág. 132

<sup>38</sup> Kotler Philip y Armstrong Gary, (2013) Fundamentos Del Marketing, Pearson, 11va Edición, pág. 136

<sup>39</sup> Kotler Philip y Armstrong Gary, (2013) Fundamentos Del Marketing, Pearson, 11va Edición, pág. 136



- Motivación De Herzberg: Teoría basada en dos factores: *Los insatisfactorios* (factores que provocan insatisfacción; los vendedores deben hacer todo lo posible para evitar estos factores) y los *satisfactorios* (factores que generan satisfacción. Los vendedores deben identificar cuáles son y asegurarse de proporcionarlos).<sup>40</sup>
- “Percepción es el proceso por el cual las personas seleccionan, organizan e interpretan la información para formarse una imagen significativa del mundo. Las personas pueden formar diferentes percepciones del mismo estímulo debido a tres procesos de percepción: atención selectiva, distorsión selectiva y retención selectiva. Las personas están expuestas a una gran cantidad de estímulos cada día.”<sup>41</sup> “Según Kotler la percepción de las personas se puede dividir en 3 tipos:
- La atención selectiva la tendencia de la gente a filtrar la mayoría de la información a la que están expuestos significa que los mercadólogos deben trabajar especialmente duro para atraer la atención de los consumidores.
  - La distorsión selectiva describe la tendencia de las personas a interpretar la información de una manera que apoye las creencias que ya tienen. Las personas también olvidarán mucho de lo aprendido. Tienen a retener información que apoya sus actitudes y creencias.
  - La retención selectiva significa que los consumidores tienden a recordar los puntos positivos realizados sobre una marca a la que favorecen y olvidan los buenos puntos acerca de las marcas competidoras.<sup>42</sup>
- “Aprendizaje Denota los cambios en la conducta de un individuo que son producto de su experiencia. Se genera mediante la interacción de inducciones (fuerte estímulo interno que impulsa la acción), estímulos claves (estímulos que determinan cuándo, dónde y cómo responde la persona); respuestas (impulso de comprar); reforzamiento (si el producto comprado trae satisfacción, la persona siempre que lo necesite, lo volverá a adquirir).”<sup>43</sup>

---

<sup>40</sup> Kotler Philip, (2001), Dirección de Mercadotecnia, 8va Edición, pág. 23

<sup>41</sup> Kotler Philip y Armstrong Gary, (2013) Fundamentos Del Marketing, Pearson, 11va Edición, pág. 140

<sup>42</sup> Kotler Philip y Armstrong Gary, (2013) Fundamentos Del Marketing, Pearson, 11va Edición, pág. 140

<sup>43</sup> Kotler Philip, (2001), Dirección de Mercadotecnia, 8va Edición, pág. 23

- “Creencias y Aptitudes la gente adquiere sus creencias y actitudes a través del aprendizaje y éstas a su vez, influyen en su conducta de compra.
  - Creencia: pensamiento descriptivo que una persona tiene acerca de algo. Ej. Creencia de que Burger King es mejor que las demás.
  - Actitud: evaluaciones cognoscitivas, favorables, o desfavorables, de una persona, sus sentimientos y sus tendencias de acción hacia algún objeto o idea. Ej. Compro discos compactos de música clásica porque escucharlos me dan tranquilidad.”<sup>44</sup>

## 2.9 Marca

“La marca es un nombre, término, señal, símbolo o diseño, o una combinación de ellos, que identifican al fabricante o vendedor de un producto o servicio. Los consumidores ven las marcas como una parte importante de un producto y puede añadir valor a la compra de los consumidores. Los clientes asocian significados a las marcas y desarrollan relaciones con la marca. Como resultado, las marcas tienen un significado que va mucho más allá de los atributos físicos de un producto”.<sup>45</sup>

## 2.10 Producto y Servicio

Producto: Cualquier cosa que puede ser ofrecida a un mercado para su atención, adquisición, uso o consumo, y que podría satisfacer un deseo o una necesidad.

Servicio: Actividad, beneficio o satisfacción que se ofrece a la venta y que es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de algo.”<sup>46</sup>

### 2.10.1 Niveles de productos y servicios

“Los que se encargan de la planeación de los productos deben pensar en los productos y servicios en tres niveles. Cada nivel agrega más valor para el cliente: el más básico es el valor esencial para el cliente y responde a la pregunta: ¿Qué está adquiriendo en realidad el comprador? Al diseñar los productos, los mercadólogos deben definir primero los beneficios o servicios esenciales que resuelven un problema y que los consumidores buscan (...). En el segundo nivel, los planificadores de producto deben transformar el beneficio esencial en un producto real. Necesitan desarrollar características para los productos y servicios, además de diseño, nivel de calidad, marca y empaque (...). Por último, los planificadores de producto deben crear un

<sup>44</sup> Kotler Philip, (2001), Dirección de Mercadotecnia, 8va Edición, pág. 23

<sup>45</sup> Kotler Philip y Armstrong Gary, (2013) Fundamentos Del Marketing, Pearson, 11va Edición, pág. 203

<sup>46</sup> Kotler Philip y Armstrong Gary, (2013) Fundamentos Del Marketing, Pearson, 11va Edición, pág. 196

producto aumentado alrededor de los beneficios esenciales y del producto real, ofreciendo beneficios y servicios adicionales al consumidor.”<sup>47</sup>

### 2.10.2 Clasificaciones de productos y servicios

- “Producto de consumo: Producto comprado por el consumidor final para su consumo personal. Clasificaciones de productos y servicios valor esencial para el cliente.
- Producto de conveniencia: Producto de consumo que por lo general es adquirido por los consumidores con frecuencia, de inmediato y con esfuerzos mínimos de comparación y compra.
- Producto de comparación: Producto de consumo que el consumidor, durante el proceso de selección y compra, por lo general compara con atributos tales como su idoneidad, calidad, precio y estilo.
- Producto de especialidad: Producto de consumo con características o identificación de marca únicas y por el cual un grupo significativo de compradores está dispuesto a hacer un esfuerzo de compra especial.
- Producto no buscado: Producto de consumo que el consumidor no conoce, o que conoce pero que por lo general no consideraría comprar.
- Producto industrial: Producto comprado por individuos y organizaciones para su procesamiento o para su utilización al llevar a cabo un negocio.”<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup> Kotler Philip y Armstrong Gary, (2013) Fundamentos Del Marketing, Pearson, 11va Edición, pág. 198

<sup>48</sup> Kotler Philip y Armstrong Gary, (2013) Fundamentos Del Marketing, Pearson, 11va Edición, pág.198-199

## CAPITULO 3: DISEÑO METODOLÓGICO

En este capítulo se puede apreciar la metodología, considerando los puntos relevantes como el tipo de investigación, fuentes de información primaria y secundarias, diseño muestral, técnica de recolección de datos, método de clasificación y análisis de resultados.

### 3.1 Tipos de Investigación

En la actualidad existen distintos tipos de clasificaciones que definen y determinan el tipo de investigación a utilizar de acuerdo al objetivo que persigue el estudio en cuestión.

Según Dankhe<sup>49</sup>, los tipos de investigación se pueden clasificar en exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos o experimentales. Para él, este tipo de clasificación es muy importante, ya que según el tipo de estudio de que se trate varía la estrategia de investigación a utilizar, además el diseño, los datos que se recolectan, la manera de obtenerlos, el muestreo y otros componentes del proceso de investigación son distintos para estudios exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos. Además, cabe mencionar que en la práctica, cualquier estudio puede incluir elementos de más de una de estas cuatro clases de investigación.

Dentro de este esquema, se encuentra en primer lugar a los estudios exploratorios que tienen como objetivo central “preparar el terreno” y además por lo general anteceden a los otros 3 tipos de investigaciones mencionadas. Siguiendo con el esquema planteado anteriormente, luego de los estudios exploratorios, están los estudios descriptivos, que por lo general, fundamentan las investigaciones correlacionales los cuales a su vez proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan un sentido de entendimiento absoluto y a la vez son altamente estructurados.

Por lo tanto, aquellas investigaciones que se están realizando en un campo de conocimiento específico pueden incluir los tipos de estudio en las distintas etapas de desarrollo. "Una investigación puede iniciarse como exploratoria, después descriptiva y correlacional, y terminar como explicativa".<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar (1991). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill: Colombia, 1 Edición, pág. 58

<sup>50</sup> Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar (1991). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill: Colombia, 1 Edición, pág. 58

#### - Investigación Exploratoria

“Cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. Tal sería el caso de investigadores que pretendieran analizar fenómenos desconocidos o novedosos como: una enfermedad de recién aparición, un catástrofe, etc., estos estudios son como realizar un viaje a un sitio desconocido, del cual no hemos visto ningún documental ni leído algún libro. Valor: Ayuda a familiarizarse con fenómenos desconocidos, obtener información para realizar una investigación más completa de un contexto particular, investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o surgir afirmaciones y postulados”<sup>51</sup>.

#### - Estudios Descriptivos

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. Valor: Así como los estudios exploratorios sirven fundamentalmente para descubrir y prefigurar, los estudios descriptivos son útiles para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación.”<sup>52</sup>.

#### - Estudios Correlacionales

“Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación como las siguientes: ¿aumenta la autoestima del paciente conforme transcurre una psicoterapia orientada a él?, ¿a mayor variedad y autonomía en el trabajo corresponde mayor motivación intrínseca respecto de las tareas laborales? (...)

---

<sup>51</sup> Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar (2010). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill: Mexico, 5<sup>o</sup> Edición, pág. 79

<sup>52</sup> Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar (2010). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill: Mexico, 5<sup>o</sup> Edición, pág. 80

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables”<sup>53</sup>

- Estudios Explicativas o Experimentales

“Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables. Las investigaciones explicativas son más estructuradas que los estudios con los demás alcances y, de hecho, implican los propósitos de éstos (exploración, descripción y correlación o asociación); además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia”<sup>54</sup>

### 3.2 Tipo de Diseño Elegido

El diseño que se utilizará en esta investigación será a partir de dos fases. La primera se llamará fase exploratoria, donde se diseñará un cuestionario estructurado, con el objetivo de plantear las hipótesis de este estudio. Posterior a esto, se realizará la fase descriptiva de la investigación, la que nos entregará información que valide o rechace las hipótesis que fueron planteadas anteriormente.

“Una vez que se precisó el planteamiento del problema, se definió el alcance inicial de la investigación (o no se establecieron debido a la naturaleza del estudio) el investigador debe visualizar de manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación, además de cubrir, los objetivos fijados. Esto implica seleccionar o desarrollar uno o más diseños de investigación y aplicarlos al contexto particular de su estudio. El término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea”<sup>55</sup>.

---

<sup>53</sup> Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar (2010). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill: Mexico, 5° Edición, pág. 81

<sup>54</sup> Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar (2010). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill: Mexico, 5° Edición, pág. 84

<sup>55</sup> Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar (2006). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill: Mexico, 4° Edición, pág.158

### 3.2.1 Fuentes de Información

Según Dankhe<sup>56</sup> se distinguen dos tipos básico de fuentes de información que son las siguientes:

#### Fuentes de Información Primaria

Proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen los resultados de estudios, como libros, antologías, artículos, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos periodísticos, testimonios de expertos, documentales, videos cintas en diferentes formatos, foros y páginas de internet, entre otros.

#### Fuentes de Información Secundaria

Son listas, compilaciones y resúmenes de referencia o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular, las cuales comentan artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos especializados.

### 3.3 Universo

“Una vez que se define, cuál será la unidad de análisis, se procede a delimitar la población que será estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones (...)”<sup>57</sup>.

#### Delimitación

“Al igual que el tema, el problema también debe ser delimitado. En el campo de la investigación, delimitar implica establecer los alcances y límites en cuanto a lo que se pretende abarcar en el estudio. Concretamente: La delimitación del problema significa indicar con precisión en la interrogante formulada: el espacio, el tiempo o período que será considerado en la investigación, y la población involucrada (si fuere el caso)”<sup>58</sup>.

---

<sup>56</sup> Dankhe, (1989), Citado por Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar, (2006), *Metodología de la investigación*, 4ª Edición, pág. 66.

<sup>57</sup> Hernández, Roberto; Fernández, Carlos; Baptista, Pilar (2006). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill: México, 4ª Edición, pág.174

<sup>58</sup> G. Arias Fidiás,(2006) *El proyecto de investigación*, 6ª Edición, pág 42

### Delimitación cualitativa

Al delimitar conviene tener en cuenta a qué población va a llegar el estudio, para saber cuál será el lenguaje que se empleará y todas las particularidades a las cuales se observarán.

Se señala que en este estudio, el universo considerado está compuesto por trabajadores dependientes entre 18 y 65 años, residentes de la Región Metropolitana, a Junio de 2016.

### Delimitación cuantitativa

El investigador también debe delimitar el tiempo, elaborando un cronograma donde indicará la distribución del tiempo que le va a dedicar a su trabajo. Debe de interesarse en realizar la investigación dentro de un lapso razonable y no excesivamente largo. Además de poder delimitar la cantidad de personas, objetos, etc. comprendida para dicho estudio.

Con la finalidad que el universo contemplado para el estudio sea el más representativo, se basará en la información proporcionada por la página de Servicios Impuestos Internos, en las estadísticas de empresas por Región, los que se calcula al año tributario del año 2015, que aproximadamente son 5.603.144<sup>59</sup>, número de trabajadores dependientes informados, pertenecientes a la Región Metropolitana.

## **3.4 Diseño Muestral**

“Cuando se realiza una muestra probabilística lo que se espera es obtener, a partir de ella, una estimación de un valor desconocido en el universo. En estadística, las estimaciones se entregan bajo un nivel de incertidumbre, que comúnmente se conoce como intervalo de confianza, el cual indica el rango en el que es probable que se encuentre el valor desconocido. Lo que se busca al realizar una estimación es garantizar que en la construcción del intervalo de confianza, se cumplan dos características importantes, confiabilidad y precisión. El término confiable, se refiere a que una gran proporción de las muestras posibles a seleccionar, el 95% o 99% según se desee, con un método de selección y un tamaño de muestra específicos, contengan dentro de su intervalo de confianza, el valor real del parámetro en el universo. Y la precisión hace referencia a que la longitud de este intervalo sea pequeña, de tal manera que le proporcione al usuario elementos de juicio para poder

---

<sup>59</sup> Servicio de Impuestos Internos, disponible en: [http://www.sii.cl/estadisticas/empresas\\_region.htm](http://www.sii.cl/estadisticas/empresas_region.htm), visitado el 27/06/2016



tomar decisiones. Esta precisión se da en términos de variación y el indicador que se entrega para cada estimación dada por una encuesta es el Coeficiente de Variación Estimada (cve ) que es el valor que aparece en los cuadros de salida al lado del valor estimado y el que comúnmente se conoce como Error de Muestreo”<sup>60</sup>

Para ello, podemos definir dos tipos de Muestra:

**“Muestreo Probabilístico:** Son estrategias de selección de elementos que se sustentan, en el principio de selección aleatoria.”<sup>61</sup>

**“Muestreo no Probabilístico:** En este tipo de muestreo, denominado también muestreo de modelos, las muestras no son representativas por el tipo de selección, son informales o arbitrarias y se basan en supuestos generales sobre la distribución de las variables en la población; (...).”<sup>62</sup>

### 3.4.1 Tipo de Muestreo

Existen diferentes criterios de clasificación de los diferentes tipos de muestreo, aunque en general pueden dividirse en dos grandes grupos: métodos de muestreo probabilísticos y métodos de muestreo no probabilísticos.

- Muestreo probabilístico: “Los métodos de muestreo probabilísticos son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y, consiguientemente, todas las posibles muestras de tamaño n tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas. Sólo estos métodos de muestreo probabilísticos nos aseguran la representatividad de la muestra extraída y son, por tanto, los más recomendables.
- Muestreo aleatorio simple: El procedimiento empleado es el siguiente: 1) se asigna un número a cada individuo de la población y 2) a través de algún medio mecánico (bolas dentro de una bolsa, tablas de números aleatorios, números aleatorios generados con una calculadora u ordenador, etc.) se eligen tantos sujetos como sea necesario para completar el tamaño de muestra requerido. Este procedimiento, atractivo por su simpleza, tiene poca o nula

---

<sup>60</sup> Martínez Miguelez, Miguel. "Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa", edit. Trillas, 2da edición, reimpresión 2007, México.

<sup>61</sup> Vivanco Manuel, (2005) Muestreo Estadístico, diseño y aplicaciones, 1º Edición, Santiago, Chile, Pág 27, disponible en: [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-gr5I3LbpIC&oi=fnd&pg=PA13&dq=tipos+de+muestreos+probabilistico+y+no+probabilistico&ots=C0fXdy7K6s&sig=c4SNtKv3s0HZluiVgv79mTbXI\\_4#v=onepage&q=tipos%20de%20muestreos%20probabilistico%20y%20no%20probabilistico&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-gr5I3LbpIC&oi=fnd&pg=PA13&dq=tipos+de+muestreos+probabilistico+y+no+probabilistico&ots=C0fXdy7K6s&sig=c4SNtKv3s0HZluiVgv79mTbXI_4#v=onepage&q=tipos%20de%20muestreos%20probabilistico%20y%20no%20probabilistico&f=false)

<sup>62</sup> Pimienta Lastra, Rodrigo (2000), Encuestas probabilísticas vs no probabilística, Distrito Federal, México, pág 265

utilidad práctica cuando la población que estamos manejando es muy grande.”<sup>63</sup>

- Aleatorio estratificado: “El muestreo aleatorio estratificado también es conocido como muestreo aleatorio proporcional. Ésta es una técnica de muestreo probabilístico en donde los sujetos son inicialmente agrupados en diferentes categorías, tales como la edad, el nivel socioeconómico o el género.

Luego, el investigador selecciona aleatoriamente la lista final de sujetos de los distintos estratos. Es importante tener en cuenta que los estratos no se superpongan.

Generalmente, los investigadores utilizan un muestreo aleatorio estratificado si quieren estudiar un determinado subgrupo dentro de la población. También es preferible el muestreo aleatorio simple porque garantiza resultados estadísticos más precisos.”<sup>64</sup>

- Muestreo Aleatorio Sistemático: “En este caso se elige el primer individuo al azar y el resto viene condicionado por aquél. Este método es muy simple de aplicar en la práctica y tiene la ventaja de que no hace falta disponer de un marco de encuesta elaborado. Puede aplicarse en la mayoría de las situaciones, la única precaución que debe tenerse en cuenta es comprobar que la característica que estudiamos no tenga una periodicidad que coincida con la del muestreo (por ejemplo elegir un día de la semana para tomar muestras en un matadero, ya que muchos ganaderos suelen sacrificar un día determinado).”<sup>65</sup>
- Muestreo Aleatorio Estratificado: “Se divide la población en grupos en función de un carácter determinado y después se muestrea cada grupo aleatoriamente, para obtener la parte proporcional de la muestra. Este método se aplica para evitar que por azar algún grupo de animales este menos representado que los otros. El muestreo estratificado tiene interés cuando la

---

<sup>63</sup> Universidad de Sonora, disponible en: <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elmuestreo.pdf>, visitado el 23/07/2016

<sup>64</sup> EXPLORABLE, disponible en: <https://explorable.com/es/muestreo-probabilistico>, visitado el 23/07/2016

<sup>65</sup> CasalI Jordi, Mateu Enric, (2003), tipos de muestreo, pág 6, disponible en: [http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34046243/TiposMuestreo1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1469320989&Signature=%2BREtIKoObB2rNfsgGP%2FfjBu4ks%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTipos\\_Muestreo1.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34046243/TiposMuestreo1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1469320989&Signature=%2BREtIKoObB2rNfsgGP%2FfjBu4ks%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTipos_Muestreo1.pdf)

característica en cuestión puede estar relacionada con la variable que queremos estudiar (...)"<sup>66</sup>

- Muestreo Aleatorio por conglomerado: "Se divide la población en varios grupos de características parecidas entre ellos y luego se analizan completamente algunos de los grupos, descartando los demás. Dentro de cada conglomerado existe una variación importante, pero los distintos conglomerados son parecidos. Requiere una muestra más grande, pero suele simplificar la recogida de muestras. Frecuentemente los conglomerados se aplican a zonas geográficas"<sup>67</sup>.
- Muestreo no probabilístico "En general, se pueden considerar tres formulaciones bien diferenciadas en la teoría de un muestreo no probabilístico. Se trata del muestreo de conveniencia, el muestreo por cuotas y el intencional. El muestreo de conveniencia está en los límites más periféricos del concepto metodológico de muestreo. En lo que se refiere al muestreo por cuotas posee una estructura de muestreo probabilístico siendo un sucedáneo económico de éste, mientras que el muestreo intencional es el que desarrolla auténticamente, y en un mayor grado, la potencialidad de un muestreo no probabilístico. En lo que se refiere a la realización de encuestas sociales, los más extendidos entre los no probabilísticos son el muestreo por cuotas para efectuar muestreos, y el de conveniencia para testar cuestionarios de nuevo diseño."<sup>68</sup>
- Muestreo por conveniencia: "Es también llamado fortuito o accidental. Consiste, simplemente, en que el investigador selecciona los casos que están más disponibles. Es un muestreo fácil, rápido y barato, pero los resultados que se obtengan no pueden generalizarse más allá de los individuos que componen la muestra. Un ejemplo de esto es cuando una emisora de radio o tv pide la opinión sobre algo a los individuos que va seleccionando en la calle (...)"<sup>69</sup>

---

<sup>66</sup> Casall Jordi, Mateu Enric, (2003), tipos de muestreo, pág 6, disponible en:

[http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34046243/TiposMuestreo1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1469320989&Signature=%2BREtlKoObB2rNfsgGP%2FfnjBu4ks%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTipos\\_Muestreo1.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34046243/TiposMuestreo1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1469320989&Signature=%2BREtlKoObB2rNfsgGP%2FfnjBu4ks%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTipos_Muestreo1.pdf)

<sup>67</sup> Casall Jordi, Mateu Enric, (2003), tipos de muestreo, pág7, disponible en

[http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34046243/TiposMuestreo1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1469320989&Signature=%2BREtlKoObB2rNfsgGP%2FfnjBu4ks%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTipos\\_Muestreo1.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34046243/TiposMuestreo1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1469320989&Signature=%2BREtlKoObB2rNfsgGP%2FfnjBu4ks%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTipos_Muestreo1.pdf)

<sup>68</sup> A. Alaminos Chica y J.L. Castejón Costa (2006), Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión, pág 46

<sup>69</sup> A. Alaminos Chica y J.L. Castejón Costa (2006), Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión, pág 46

- Muestreo por cuotas: “Es una denominación común de una serie bastante amplia de variantes, la mayoría de las cuales se asemeja a una muestra aleatoria estratificada con afijación proporcional. Todas ellas poseen una característica común, que las diferencia del muestreo probabilístico puro. Esta estriba en que el muestreo por cuotas rompe, en algún momento, el proceso de aleatoriedad. Generalmente los muestreos por cuotas más usuales rompen la cadena de aleatoriedad en la fase de extracción del elemento muestral, es decir, en la selección del entrevistado (...)”<sup>70</sup>
- Muestreo intencional: “Constituye una estrategia no probabilística válida para la recolección de datos, en especial para muestras pequeñas y muy específicas. Como afirma Quinn (1988) “La potencia del muestreo estadístico depende de seleccionar una muestra verdaderamente aleatoria y representativa que permita hacer generalizaciones desde la muestra a una población mayor. La potencia en el muestreo intencional está en seleccionar casos ricos en información para estudiar en profundidad”. Existen varias estrategias de muestreo intencional y todas ellas son procedimientos para alcanzar casos que poseen mucha información cualificada sobre el tema que se estudie (...)”<sup>71</sup>

### 3.5 Técnica de Recolección de Datos

“Es importante señalar que la información obtenida deberá de reunir aspectos relacionados con el trabajo de la obtención, análisis y presentación de la información. Por lo tanto serán utilizadas las diferentes técnicas en la recolección de datos, también el tratamiento y el análisis de la información, así como las formas en que es presentada toda la información obtenida y con motivo de la investigación.

Méndez (1999, p.143) define a las fuentes y técnicas para recolección de la información como los hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten tener información. También señala que las técnicas son los medios empleados para recolectar información, Además manifiesta que existen: fuentes primarias y fuentes secundarias.”<sup>72</sup>

---

<sup>70</sup> A. Alaminos Chica y J.L. Castejón Costa (2006), Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión, pág 47

<sup>71</sup> A. Alaminos Chica y J.L. Castejón Costa (2006), Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión, pág 50

<sup>72</sup> Méndez Carlos (1999), Técnicas de Recolección de datos, pág 143 disponible en: [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas\\_recoleccion\\_datos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas_recoleccion_datos.html)

### 3.5.1. Técnicas de Recolección de Fuentes Primarias

Según Bounocore (1980) define a las fuentes primarias de información como “las que contienen información original no abreviada ni traducida: tesis, libros, nomografías, artículos de revista, manuscritos. Se les llama también fuentes de información de primera mano...”<sup>73</sup>

- Encuesta Auto administrado: Se conoce como autoadministrada, porque prescinde de la necesidad que haya un encuestador. Dentro de esta gama existen la encuesta por correo, encuesta por mail y la encuesta entregada por mano.<sup>74</sup> Dicha encuesta se emplea en lo general porque posee un menor costo, no obstante, siempre a una muestra representativa de la población. Para ello, debe constar con especificaciones claras, para que en lo posible no hayan errores al responderla.
- Entrevista Personal: “La entrevista no es casual, sino es un dialogo intencionado, entre entrevistado y entrevistador, con el objetivo de recopilar información sobre el estudio que se encuentra representando o llevando a cabo, bajo una estructura de preguntas y de respuestas. Siendo económica en muchos casos en su proceso de aplicación”<sup>75</sup>
- Entrevistas Grupales: “Esta entrevista debe de estar diseñada perfectamente, previamente a su realización, dado que de ello dependerá los resultados que obtengamos. La decisión del número de participantes para esta entrevista, se definirá dependiendo de los objetivos de la investigación. El principal propósito de las sesiones de grupo de personas del mercado meta apropiada a hablar sobre temas de interés para el investigador. Entre estos nos encontramos con los Focus Group”<sup>76</sup>
- Entrevistas Telefónicas: “Son la forma más rápida de realizar una encuesta, además de ser unas de las más económicas al aplicar un instrumento de medición, con la posibilidad de asistir a los sujetos de la muestra. El nivel de

---

<sup>73</sup> Buonocore, Domingo (1980) Diccionario de Bibliotecología. Pág. 229, 2 Edición, Buenos Aires, Argentina: Marymar. disponible en: [http://fuentesprimsec.blogspot.cl/2011\\_10\\_01\\_archive.html](http://fuentesprimsec.blogspot.cl/2011_10_01_archive.html)

<sup>74</sup> Hernández, Fernández Y Baptista, (2006). Metodología de la Investigación, 4 Edición, p.332., México. McGRAW-HILL/Interamericana Editores

<sup>75</sup> Hernández, Fernández Y Baptista, (2006). Metodología de la Investigación, 4 Edición, p.332., México. McGRAW-HILL/Interamericana Editores

<sup>76</sup> Malhotra, Naresh k, (2008), Investigación de Mercado, Pearson Prentice Hall, 5 Edición, p.145

rechazo suele ser menor a que la entrevista rente al sujeto participante con excepciones de periodos de “saturación telefónica”<sup>77</sup>

Existen dos tipos de encuesta telefónica:

- Encuesta telefónica tradicional: En base a un listado actualizado de teléfonos de la muestra se realizan las llamadas y se cumplimenta el cuestionario de forma manual.
  - Encuesta telefónica asistida por ordenador (CATI): La encuesta CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing) utiliza un sistema informático que selecciona y realiza aleatoriamente las llamadas y permite al entrevistador telefónico plantear y cumplimentar el cuestionario con ayuda de un ordenador.”<sup>78</sup>
- Observación: “Para la observación lo primero se debe plantear que es lo que se quiere observar, habiendo seleccionado un objetivo claro para esta. En el caso de la científica "tiene la capacidad de describir y explicar el comportamiento, al haber obtenido datos adecuados y fiables correspondientes a conductas, eventos y /o situaciones perfectamente identificadas e insertas en un contexto teórico”<sup>79</sup>.
- Paneles: “Consta de una muestra de encuestados que han aceptado proporcionar información a intervalos específicos y regulares”<sup>80</sup>
- Falta auditoria de tiendas: “Es un análisis que implica la toma directa de datos en los establecimientos comerciales en los que su producto está presente. Es un estudio, acerca de la presencia física del producto en la tienda en términos de ubicación, disponibilidad, precio y exhibición”<sup>81</sup>

### 3.5.2 Técnicas de Recolección de Fuentes Secundarias

“Según Méndez (1999) El autor, define qué son fuentes de información y señala que estas pueden ser secundaria o primarias. En relación a las fuentes de información secundarias, establece que toda investigación implica acudir a este tipo de fuentes, que suministran información básica. Se encuentra en las bibliotecas y está contenida en, enciclopedias, diccionarios, anuarios, etc. libros, periódicos y otros materiales

<sup>77</sup> Hernández, Fernández Y Baptista, (2006). Metodología de la Investigación, 4 Edición, p.337., México. McGRAW-HILL/Interamericana Editores

<sup>78</sup> Estudio de Encuesta, disponible en:

[https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/ENCUESTA\\_Trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf).

<sup>79</sup> Universidad de Granada, [http://www.ugr.es/~rescate/practicum/el\\_m\\_todo\\_de\\_observaci\\_n.htm](http://www.ugr.es/~rescate/practicum/el_m_todo_de_observaci_n.htm), visitada 21/07/2016

<sup>80</sup> Malhotra, Naresh k, (2008), Investigación de Mercado, Pearson Prentice Hall, 5º Edición, pág.123

<sup>81</sup> Malhotra, Naresh k, (2008), Investigación de Mercado, Pearson Prentice Hall, 5º Edición, pág.123

documentales, como trabajos de grado, revistas especializadas. La recolección de datos desde el enfoque cualitativo es buscar datos que se convertirán posteriormente en información, por lo tanto en la indagación cualitativa, el instrumento no es una prueba estandarizada, ni un cuestionario ni un sistema de medición; es el mismo investigador, que constituye también una fuente de datos. Lo más difícil consiste en introducirse al ambiente e involucrarse en el tema central a investigar y expresar un profundo sentido de entendimiento del fenómeno estudiado”<sup>82</sup>.

### 3.5.3 Instrumento de recolección de Datos

Toda medición o instrumento de recolección de los datos debe reunir dos requisitos esenciales, los cuales son: confiabilidad, validez y objetividad.

“La confiabilidad, de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. Por ejemplo, si yo midiera en este momento la temperatura ambiental mediante un termómetro y me indicara que hay 22°C. Un minuto más tarde consultara otra vez y el termómetro me indicara que hay 5°C. Tres minutos después observara el termómetro y ahora me indicara que hay 40°C (...)”<sup>83</sup>

“La validez, de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, las cuales se comentarán brevemente después de revisar el concepto de validez.

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento para medir la inteligencia válido debe medir la inteligencia y no la memoria. Una prueba sobre conocimientos de Historia debe medir esto y no conocimientos de literatura histórica. Aparentemente es sencillo lograr la validez. Después de todo — como dijo un estudiante— “pensamos en la variable y vemos cómo hacer preguntas sobre esa variable”. Esto sería factible en unos cuantos casos (como lo sería el “sexo” de una persona)”<sup>84</sup>

“La objetividad o precisión, de la corrección en un proceso evaluativo es un elemento clave asociado a la confiabilidad de una evaluación; sin embargo, se decidió tratarlo en forma separada dada la relevancia e impacto que tiene al interior de la sala de clases. Esto no supone que sea independiente de la confiabilidad. Por lo general, la

---

<sup>82</sup>Méndez Carlos (1999), Técnicas de Recolección de datos, disponible en: [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas\\_recoleccion\\_datos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas_recoleccion_datos.html)

<sup>83</sup> Sampieri, Metodología de la Investigación, Recolección de los datos, Cap. 9

<sup>84</sup> Sampieri, Metodología de la Investigación, Recolección de los datos, Cap. 9

objetividad se entiende como la calidad de un objeto en sí, independiente de las consideraciones o juicios personales”<sup>85</sup>

#### Instrumentos utilizados

“El cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Su versatilidad permite utilizarlo como instrumento de investigación y como instrumento de evaluación de personas, procesos y programas de formación. Es una técnica de evaluación que puede abarcar aspectos cuantitativos y cualitativos. Su característica singular radica en que para registrar la información solicitada a los mismos sujetos, ésta tiene lugar de una forma menos profunda e impersonal, que el "cara a cara" de la entrevista. Al mismo tiempo, permite consultar a una población amplia de una manera rápida y económica”<sup>86</sup>

#### Tipos de preguntas de un cuestionario

“Según el modo de formularse, las preguntas pueden ser cerradas y abiertas. Las cuestiones cerradas ofrecen al usuario que va a ser evaluado todas las alternativas posibles, o al menos todas aquellas que mejor responden a la situación que deseamos conocer. El sujeto no tiene sino elegir alguna o algunas, poniendo una señal convenida: una cruz, rodear con un círculo, subrayar (...)”<sup>87</sup>

“Preguntas de hecho y opinión. Según la naturaleza del contenido de las preguntas éstas pueden ser: de hecho, de opinión, de identificación, de acción, de información, de intención, de aspiraciones, de expectativas ante el futuro, y de motivaciones y creencias y actitudes. Según la realidad que intentan descubrir las preguntas pueden clasificarse en preguntas sobre hechos y preguntas sobre opiniones”<sup>88</sup>

- “Las preguntas de hechos solicitan información que el encuestado suele conocer mejor que nadie y que no admite dudas. No obstante, algunos hechos como la “edad”, ítem frecuente en muchos cuestionarios, puede necesitar ser

---

<sup>85</sup> Förster Marín Carla, Rojas-Barahona Cristian A, (2008), Evaluación al interior del aula: Una mirada desde la validez, confiabilidad y objetividad, pág 299

<sup>86</sup> García M., Tomás, (2003), El cuestionario como instrumento de investigación evaluación, Etapas del Proceso Investigador, pág 2

<sup>87</sup> García M., Tomás, (2003), El cuestionario como instrumento de investigación evaluación, Etapas del Proceso Investigador, pág 3

<sup>88</sup> García M., Tomás, (2003), El cuestionario como instrumento de investigación evaluación, Etapas del Proceso Investigador, pág 4



contrastado con otras fuentes documentales, por un posible interés en no ser veraz en el dato”<sup>89</sup>

- “Las preguntas más frecuentes son las de opinión y éstas, a su vez, se concretan en una amplia gama: preguntas para descubrir las creencias, las preferencias y las estimaciones. Estas 4 Sierra Bravo, R., Op. cit. p. 306. El Cuestionario. 5 preguntas son muy frecuentes en las investigaciones sociológicas de los medios de comunicación y las casas comerciales con objeto de consultar los gustos del público, para observar el grado de aceptación de sus productos y reorientarlos de acuerdo con la demanda de la audiencia”<sup>90</sup>

“Según su finalidad se puede hablar de preguntas directas e indirectas. En los ítems de hecho y en los de opinión, hay que tener en cuenta la posible negativa del sujeto o su deseo de deformar su propia imagen y hacerla coincidir con las expectativas del evaluador de un programa, o simplemente trate de ocultar una realidad que no desea dar a conocer. Una misma encuesta, sobre temas económicos, puede concluir resultados diferentes si se piensa que hay motivaciones relacionadas con los impuestos o se refieren a una situación de catástrofe, por ejemplo, donde se piensa que el individuo pudiera recibir beneficios”<sup>91</sup>

“Las preguntas filtro son las que se realizan previamente a otra pregunta, a fin de eliminar a los que no les afecte ésta”<sup>92</sup>

Preguntas de verificación para controlar la veracidad de las respuestas o el sentido de escalonamiento de una a otra tienen una lógica interna que permite identificar, si el encuestado fue sincero o contestó en base en su experiencia y sentimientos y no en forma aleatoria y sólo por contestar para que el encuestador lo deje tranquilo

Características en la formulación de las preguntas

“Pérez Juste enuncia algunos principios a tener en cuenta a la hora de formular las cuestiones.

---

<sup>89</sup> García M., Tomás, (2003), El cuestionario como instrumento de investigación evaluación, Etapas del Proceso Investigador, pág 4

<sup>90</sup> García M., Tomás, (2003), El cuestionario como instrumento de investigación evaluación, Etapas del Proceso Investigador, pág 4 y 5

<sup>91</sup> García M., Tomás, (2003), El cuestionario como instrumento de investigación evaluación, Etapas del Proceso Investigador, pág 4 y 5

<sup>92</sup> García M., Tomás, (2003), El cuestionario como instrumento de investigación evaluación, Etapas del Proceso Investigador, pág 6

a) No se debe recoger más información que la necesaria para el problema que se investiga o evalúa. Ha de haber una relación clara entre cada ítem y el problema a evaluar.

b) Cada cuestión debe incluir únicamente un aspecto, para no inducir a equívocos. “Las preguntas deben de referirse preferentemente a un sólo aspecto o relación lógica”.

c) Las cuestiones se han de redactar de forma clara, comprensible, precisa e inequívoca. Esto implica: lenguaje sencillo, frases de estructura elemental y expresión clara.

d) Los ítems que impliquen determinados conocimientos más o menos técnicos deben ir precedidas de otros que permitan establecer si se poseen o no; así se evitará que los sujetos contesten al azar dando la impresión de que los poseen. Conviene, en estos casos comenzar el ítem ofreciendo la información necesaria sobre tales conocimientos.

e) Las cuestiones que impliquen “deseabilidad social” deben de hacerse de forma que permitan recoger la respuesta sincera: evitando preguntas directas que impliquen juicios de valor”<sup>93</sup>

#### Escalas de Medición

“Nominal: Son variables numéricas cuyos valores representan una categoría o identifican un grupo de pertenencia. Este tipo de variables sólo nos permite establecer relaciones de igualdad/desigualdad entre los elementos de la variable. La asignación de los valores se realiza en forma aleatoria por lo que no cuenta con un orden lógico”<sup>94</sup>

“Ordinal: Son variables numéricas cuyos valores representan una categoría o identifican un grupo de pertenencia contando con un orden lógico. Este tipo de variables nos permite establecer relaciones de igualdad/desigualdad y a su vez, podemos identificar si una categoría es mayor o menor que otra”<sup>95</sup>

“Intervalo: Son variables numéricas cuyos valores representan magnitudes y la distancia entre los números de su escala es igual. Con este tipo de variables podemos

---

<sup>93</sup> Pérez Juste, R., Op. cit. pág. 101-102, disponible en: [http://www.univsantana.com/sociologia/El\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf) , visitado el 22/07,2016

<sup>94</sup> SPSS FREE, <http://www.spssfree.com/curso-de-spss/analisis-descriptivo/escalas-de-medida.html>, visitado el 22/07/2016

<sup>95</sup> SPSS FREE, <http://www.spssfree.com/curso-de-spss/analisis-descriptivo/escalas-de-medida.html>, visitado el 22/07/2016

realizar comparaciones de igualdad/desigualdad, establecer un orden dentro de sus valores y medir la distancia existente entre cada valor de la escala. Las variables de intervalo carecen de un cero absoluto, por lo que operaciones como la multiplicación y la división no son realizables”<sup>96</sup>

De Razón: Las variables de razón poseen las mismas características de las variables de intervalo, con la diferencia que cuentan con un cero absoluto; es decir, el valor cero (0) representa la ausencia total de medida, por lo que se puede realizar cualquier operación Aritmética (Suma, Resta, Multiplicación y División) y Lógica (Comparación y ordenamiento). Este tipo de variables permiten el nivel más alto de medición. Las variables altura, peso, distancia o el salario, son algunos ejemplos de este tipo de escala de medida.

### **3.6 FASE 1 – Estudio Exploratorio**

#### **3.6.1 Fuentes de Información**

##### *3.6.1.1 Fuentes de Información Primaria*

Las fuentes de información primaria en la que nos basaremos es recoger la información del sujeto de estudio de forma directa a los trabajadores dependientes de la Región Metropolitana, que se encuentren en el rango de 18 a 65 años, sobre el nivel de conocimiento y evaluación que tienen sobre la Administración de sus Fondos de Pensiones y el nivel de confianza y satisfacción de las AFP, a Junio de 2016.

##### *3.6.1.2 Fuentes de Información Secundaria*

La realización que se llevó a cabo con todos los antecedentes de la investigación en curso se utilizan fuentes de información secundarias tales como: libros, revistas científicas, diarios, documentos oficiales de instituciones públicas, informes técnicos y de investigación de instituciones públicas o privadas, patentes, normas técnicas.

### **3.7 Universo**

El Universo de estudio de la presente investigación corresponde a la cantidad de 40 personas que corresponden a trabajadores dependientes, que residan en la Región Metropolitana, a Junio de 2016. Dado el carácter de este tipo de estudio, se estima esta muestra arbitraria para la realización de la fase exploratoria.

---

<sup>96</sup> SPSS FREE, <http://www.spssfree.com/curso-de-spss/analisis-descriptivo/escalas-de-medida.html>, visitado el 19/06/2016

Debido a las características del estudio, este será heterogéneo, dado que por el número significativo de encuestados, se tomarán en consideración las variables como: Sexo, Nivel Educativo, edad, etc.

### 3.8 Diseño Muestral

En esta fase del estudio Exploratorio, se considera una muestra suficiente de 40 personas en total, de manera arbitraria, que se ve compuesta por trabajadores dependientes dentro de un rango de edad, que fluctúa de los 18 a 65 años de edad, residentes de la Región Metropolitana.

Considerando las delimitaciones se consideró esta muestra, con el fin de formular las hipótesis de nuestra investigación, dado este tipo de estudio.

### 3.9 Tipo de Muestreo

Primeramente se debe mencionar, para que una investigación se realice con una óptima representatividad de la población de estudio, es recomendable utilizar un muestreo aleatorio o probabilístico. Dado a lo anterior, como hemos estudiado, sabemos que la realización de un muestreo aleatorio se necesitara de bases de datos de la población, es decir, se necesitaría el número exacto de trabajadores dependientes entre 18 a 65 años, que residen en la Región Metropolitana. Considerando los factores tanto económicos, como el tiempo con el que contamos para esta realización, nos limitaremos a usar un muestreo no probabilístico de tipo por conveniencia.

Dado a lo anterior, nos basamos en realizar encuestas según detalla recuadro:

**Tabla 3.1: Descripción y detalle de la etapa exploratoria.**

ETAPA	DESCRIPCIÓN	LUGAR	FECHA	DURACIÓN
<b>EXPLORATORIA</b>	Estudio a través de la formulación y diseño de una encuesta realizada cara a cara.	Estación Central, en la estación de trenes. Paseo Ahumada, inmediaciones Costanera Center	Sábados, 04, 11 y 18 del mes de Junio de 2016.	De 10:00 hasta 14:30 hrs.

Fuente: Elaboración propia

Dichos lugares se eligieron estratégicamente debido a la gran cantidad de aglomeración y de personas que vienen y van de distintas comunas, lo cual nos favorece en nuestro sujeto de estudio por las características demográficas y el público heterogéneo que podemos encuestar, en los lugares mencionados.

### **3.10 Técnicas de Recolección de datos.**

La técnica que se utilizó para la recolección de datos es un estudio exploratorio con tipo de muestreo por conveniencia, mediante un cuestionario estructurado<sup>97</sup> de manera presencial a todas las personas que se encontraron dispuestas a contestar a las preguntas, en los lugares que se establecieron, comenzando en Estación Central, luego Paseo Ahumada y posterior Costanera Center, con fechas 04, 11 y 18 de Junio del presente año.

### **3.11 Instrumento de recolección de datos**

Para la obtención de los datos que se requieren, la elaboración de la encuesta<sup>98</sup> se encuentra formulada por un total de 22 preguntas, las cuales se desglosan de la siguiente forma: 3 preguntas de caracterización de selección múltiple, cuatro preguntas filtro, desglosadas en dos preguntas de selección múltiple y dos abierta. En la encuesta hay cuatro preguntas cerradas dicotómicas, seis preguntas de selección múltiple, una pregunta de razón y cuatro preguntas abiertas de jerarquización.

Al ser estructurado, permite una mayor objetividad en las respuestas que proporcionan los encuestados y permite ser aplicado a una muestra de gran tamaño, sin grandes tiempos en la recolección y procesamiento de la información. Cabe consignar que cuando se utiliza este tipo de instrumentos, es relevante las opciones que se consideran como parte de las alternativas de respuestas, ya que a través de éstas se puede introducir un sesgo en los resultados del estudio.

El tiempo aproximado se que tomó en que cada persona respondiera el total de las preguntas de la encuesta, fue de diez minutos promedio.

#### **Las escalas de medición utilizadas para esta Fase Exploratoria fueron:**

- Escala Ordinal
- Escala Nominal
- Escala de Intervalos
- Escala de Razón
- Escala de Jerarquización

### **3.12 Criterios de clasificación y análisis de Información**

Para la clasificación de los datos obtenidos en la encuesta, se utilizó el programa SPSS versión 22, que permitió construir un conjunto de tablas de distribución de

---

<sup>97</sup> Ver anexo 1: Encuesta – Fase exploratoria

frecuencias absolutas y relativas de las variables de estudio con cruces de datos descriptivos de la muestra, tales como rangos de edad, sexo, nivel educacional, conocimiento de las Administradoras de Fondos de Pensiones, entre otros.

Esta encuesta se aplicó para medir el nivel de conocimiento y evaluación de los trabajadores dependientes respecto al nivel de confianza y satisfacción sobre las Administradoras de Fondos de Pensiones de las AFP. Se realizó bajo la modalidad de ser encuestado cara a cara, a todas las personas que voluntariamente quisieron responder y que se encontraban dentro de las expectativas que requeríamos investigar. Tras la aplicación a los 40 trabajadores, los resultados obtenidos fueron tabulados en el programa anteriormente mencionado, para luego obtener los resultados que luego serán presentados en el siguiente capítulo.

### 3.13 Análisis de Datos

Para el análisis de los datos recolectados, usaremos los estadísticos descriptivos, dependiendo de las escalas de medición que se usaron en la elaboración del instrumento de recolección de datos. Teniendo en consideración el tipo de estudio seleccionado, este es exploratorio por conveniencia, y la naturaleza del universo, que muy probablemente no resulte homogéneo respecto de las variables de estudio, lo técnicamente más adecuado era utilizar un Muestreo Aleatorio Estratificado Proporcional, por la condición que se cumple en ser homogéneos, el uso del muestreo aleatorio estratificado reduce el error muestral, mejorando la precisión de nuestros resultados al realizar un estudio sobre nuestra muestra.

Para distinguir los estadísticos de análisis por cada pregunta, presentamos la siguiente tabla:

**Tabla 3.2: Análisis de Información obtenida de la encuesta Exploratoria.**

- Preguntas Filtro y Caracterización

Pregunta	Escala de Medición	Estadísticos de Análisis
Situación Laboral	Nominal	Moda, distribución de frecuencia absoluta y relativa
Sexo	Nominal	Moda, distribución de frecuencia absoluta y relativa
¿En qué sistema previsional se encuentra	Nominal	Moda, distribución de frecuencia absoluta y

afiliado?		relativa, media
Edad	De Razón	Moda, Mediana, distribución de frecuencia absoluta y relativa individual y acumulada, media, desviación estándar, varianza
¿Usted reside en la Región Metropolitana?	Nominal	Moda, Mediana, Media distribución de frecuencia absoluta y relativa
Indique su nivel educacional	Ordinal	Moda, Mediana, distribución de frecuencia absoluta y relativa individual y acumulada
¿En qué rango se sitúa su ingreso líquido promedio de los últimos 3 meses	Intervalo	Moda, Media, Mediana, distribución de frecuencia absoluta y relativa

Fuente: Elaboración propia. Tabla realizada sustrayendo datos de encuesta exploratoria.

- Preguntas de Investigación

Pregunta	Escala de medición	Estadístico de análisis
<b>Preguntas 1, 3, 5, y 8</b>	Nominal	Moda, distribución de frecuencia absoluta y relativa
<b>Preguntas 2, 4, 6, 9 10, 11</b>	Ordinal	Moda, Mediana, distribución de frecuencia absoluta y relativa individual y acumulada
<b>Preguntas 7, 12, 13, 14, 15</b>	De Razón	Moda, Mediana, distribución de frecuencia absoluta y relativa individual y acumulada, media, desviación estándar, varianza

Fuente: Elaboración propia. Tabla realizada sustrayendo datos de encuesta exploratoria.

### **3.3 FASE 2 – Investigación Descriptiva**

En esta segunda fase se describirá más detalladamente, las mediciones frente a lo que se necesita corroborar de acuerdo a las hipótesis ya definidas con anterioridad. Con el estudio descriptivo se seleccionará una serie de nuevas preguntas y se medirá cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga. Para este efecto, se lleva a cabo una selección de una muestra por conveniencia de un total de 180 trabajadores dependientes pertenecientes a nuestro universo de estudio. En ellos se realiza una investigación de campo, la cual consiste en recoger datos de la realidad para responder a los objetivos planteados en la investigación.

#### **3.3.2 Universo.**

El universo de estudio de la fase descriptiva es de 180 personas, que corresponden a trabajadores dependientes que tengan entre 18 a 65 años de edad, que residan en la Región Metropolitana, a Junio de 2016. Sin embargo, cabe señalar que el universo óptimo para que esta investigación sea representativa, debe ser de 384 personas. Debido a las restricciones como el tiempo para la realización de la investigación, recursos monetarios, etc. la muestra considerada de este estudio fue de 180 personas.

#### **3.3.3 Diseño Muestral**


Basándonos en el gran tamaño de nuestro diseño de estudio, según la información otorgada por la página de Servicios Impuestos Internos, ascendiente a 5.603.144 números de trabajadores dependientes informados, se obtiene una muestra óptima, cuyo tamaño es de 384 personas, considerando para ello un 95,5% de nivel de confianza y un 5% de error<sup>99</sup> máximo muestral estimado, con una variabilidad desconocida. Todo lo anterior, es con la finalidad de que nuestro estudio sea válido para los sujetos dependientes de 18 a 65 años de edad, que residan en la Región Metropolitana. Por tal motivo, se ha designado una delimitación de carácter estadístico, teniendo en cuenta que se está presente ante un universo finito, por lo que el cálculo de la muestra será con la siguiente fórmula, realizada en una planilla diseñada por escolme.

---

<sup>99</sup> Esomar, (1995), Técnicas de Encuestas por muestreo, disponible en: <http://old.aedemo.es/aedemo3/pdf/muestreo.pdf> , visitada el 27/06/2016



### Ilustración 3.4: Planilla de cálculo del tamaño de una muestra



**CÁLCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA  
PARA POBLACIÓN FINITA**

PARA POBLACION CONOCIDA FINITA, MENOR A 10.000

INTRODUZCA EL MARGEN DE ERROR DESEADO e

INTRODUZCA EL TAMAÑO DE LA POBLACION (N)

INTRODUZCA EL VALOR DE p

INTRODUZCA EL VALOR DE q

$$n = \frac{N * p * q * Z^2}{e^2(N - 1) + p * q * Z^2}$$

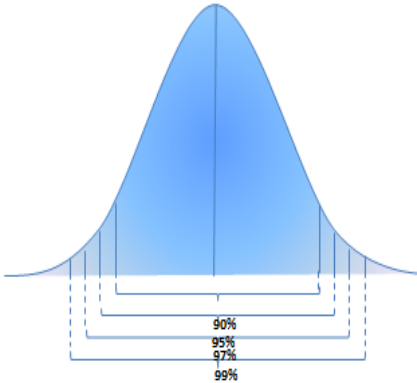
Error maximo recomendado 7%

SI NO CONOCE p Y q SE DEJA 0,5 Y 0,5  
SIEMPRE p+q=1

TAMAÑO DE LA MUESTRA DE ACUERDO AL ERROR Y AL NIVEL DE CONFIANZA DESEADO	
TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA UN N. DE CONF. DEL 90%=	271
TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA UN N. DE CONF. DEL 95%=	384
TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA UN N. DE CONF. DEL 97%=	471
TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA UN N. DE CONF. DEL 99%=	666

p = PROPORCION ESPERADA QUE CUMPLE LA CARACTERISTICA DESEADA  
q = PROPORCION ESPERADA QUE NO CUMPLE LA CARACTERISTICA DESEADA



Considerando las delimitaciones se consideró una muestra de 180 personas, con las cuales se pudo formular las hipótesis.

#### 3.3.4 Tipo de Muestreo

Se determina utilizar un "Muestreo por Conveniencia"<sup>100</sup>, que es una técnica de muestreo no probabilística que se emplea principalmente cuando se trata de obtener una muestra que sirva para generar ideas, razonamientos e hipótesis. La principal ventaja de este método es que la selección de las unidades de muestra se deja en manos del entrevistador.

El muestreo por conveniencia es la técnica de muestreo menos costoso y que requiere de menos tiempo. Las unidades de muestra son accesibles, fáciles de medir y cooperativa. A pesar de estas ventajas, esta forma de muestreo tiene limitaciones importantes. Están presentes muchas fuentes potenciales de tendencia en la selección, incluyendo la autoselección de los entrevistados. Las muestras por conveniencia no son representativas de ninguna población definida. Por consiguiente, no tiene ningún sentido teórico generalizar a ninguna población a partir de una muestra por conveniencia, además de que no son adecuados para proyectos de investigación de mercado que comprenden inferencias sobre la población. Las muestras por conveniencia no se recomiendan para la investigación descriptiva ni causal, pero

<sup>100</sup> Mejía N., Julio (2000), Investigaciones Sociales, Revistas Investigación, Año IV, número 5, disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/viewFile/6851/6062>, visitada el 27/06/2016, pág. 169

pueden emplearse en la investigación exploratoria para generar ideas, razonamientos o hipótesis.

Las muestras por conveniencia pueden utilizarse para sesiones de grupo, cuestionarios de prueba previa o estudios piloto. Incluso en estos casos, es preciso interpretar los resultados con precaución

A pesar de lo anterior, se considera que el uso en este estudio de un muestreo por conveniencia no resulta contradictorio con el hecho de caracterizar el estudio como descriptivo – cuantitativo ya que, y tal como se describe a continuación, el tamaño de la muestra utilizada es significativo respecto del universo y, además, el instrumento utilizado para recolectar los datos de fuentes primarias es altamente estructurado, lo que facilita realizar mediciones precisas, aunque como se ha señalado, válidas sólo para la muestra considerada.

Dado a lo anterior, nos basamos en realizar encuestas según detalla recuadro:

**Tabla 3.3: Descripción y detalle de la etapa descriptiva.**

ETAPA	DESCRIPCIÓN	LUGAR	FECHA	DURACIÓN
<b>DESCRIPTIVA</b>	Estudio a través de la formulación y diseño de una encuesta realizada cara a cara y enviada vía correo.	Realizado en los lugares de trabajo de los investigadores y en las Comunas que viven los investigadores.	Desde el lunes 20 de Junio hasta el martes 28 de junio de 2016.	En horario de trabajo que va desde las 09:00 hrs, hasta las 19:00 hrs. Y de 10:00 hasta 15:00 en Comunas de los investigadores.

Fuente: Elaboración propia

### 3.3.5 Técnicas de Recolección de Datos

La técnica utilizada para la recolección de datos, es una encuesta estructurada<sup>101</sup> para entrevistar cara a cara al sujeto, en este estudio descriptivo – cualitativo, se intenta obtener el mayor número de sujetos que contesten de forma objetiva para dar cumplimiento a nuestro estudio.

### Instrumento de Recolección de Datos

De la misma forma que se obtuvieron los datos para la Fase 1, de nuestro estudio en la etapa Descriptiva, lo realizaremos en esta Fase 2, etapa Exploratoria, lo cual se elaboró una encuesta que contiene un total de 29 preguntas, las cuales se desglosan

<sup>101</sup> Ver anexo 4: Encuesta – Fase descriptiva

de la siguiente forma: tres de caracterización y cuatro de filtro, además de 22 preguntas de investigación lo desglosamos: En dos preguntas cerradas dicotómicas, tres preguntas estructuradas con final abierto, diez preguntas de selección múltiple, dos preguntas de valoración y 5 mutuamente excluyentes.

El tiempo aproximado se que tomó en que cada persona respondiera el total de las preguntas de la encuesta fue de diez minutos promedio.

#### **Las escalas de medición utilizadas para esta Fase Descriptiva fueron:**

- Escala Ordinal
- Escala Nominal
- Escala de Intervalo
- De Razón
- De Stapel

#### **3.3.7 Criterios de Clasificación y análisis de Información**

Para la clasificación de los datos obtenidos en esta encuesta, al igual que en la fase Descriptiva, se utilizó el programa SPSS versión 22 en donde se creó una estructura de datos, para, luego, realizar el ingreso de las respuestas obtenidas en la aplicación de la encuesta a la muestra y su posterior análisis, lo cual permitió construir un conjunto de tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas de las variables de estudio con cruces de datos descriptivos de la muestra, tales como rangos de edad, sexo, nivel educacional, conocimiento de las Administradoras de Fondos de Pensiones, entre otros.

Los datos fueron ordenados, según correspondía, por temas, lo que permitió la construcción de una detallada y amplia encuesta, la cual abarcará todo lo relacionado con el estudio que se requiere construir.

##### **3.3.7.1 Análisis de Datos**

Para el análisis de los datos recolectados, usaremos los estadísticos descriptivos dependiendo de las escalas de medición que se usaron en la elaboración del instrumento de recolección de datos. Es importante señalar que los sujetos que conformaron parte de nuestra muestra de estudio fue de 180, no alcanzando lo estipulado como muestra planificada de 384 personas, dado por las siguientes restricciones que acontecieron: tiempo, disponibilidad de la muestra, el ya hacer una encuesta previa, las personas identificaban esta encuesta como igual, sin contestarla con fluidez, etc. Dado a lo anterior, nuestra muestra disminuyo considerablemente

con el estudio planificado, por las variables ya mencionadas, a pesar de abarcar más sujetos de estudios, este fue infructuoso.

Para distinguir los estadísticos de análisis por cada pregunta, presentamos la siguiente tabla:

**Tabla 3.4: Análisis de Información obtenida de la encuesta descriptiva.**

- Preguntas filtros y caracterización

<b>PREGUNTA</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>	<b>ESTADÍSTICOS DE ANÁLISIS</b>
<b>Situación Laboral</b>	Nominal	Moda, distribución de frecuencia absoluta y relativa
<b>Género</b>	Nominal	Moda, distribución de frecuencia absoluta y relativa
<b>¿En qué sistema previsional se encuentra afiliado?</b>	Nominal	Moda, distribución de frecuencia absoluta y relativa, media
<b>¿Usted reside en la Región Metropolitana?</b>	Nominal	Moda, Mediana, Media distribución de frecuencia absoluta y relativa
<b>Indique su nivel educacional</b>	Ordinal	Moda, Mediana, distribución de frecuencia absoluta y relativa individual y acumulada
<b>¿En qué rango se sitúa su ingreso líquido promedio de los últimos tres meses?</b>	Ordinal	Moda, Mediana, distribución de frecuencia absoluta y relativa individual y acumulada

Fuente: Elaboración propia

- Preguntas de Investigación

PREGUNTA	ESCALA DE MEDICIÓN	ESTADÍSTICOS DE ANÁLISIS
<b>Preguntas de la 1 a la 12, 15, 16, 18, 20 y 22</b>	Nominal	Moda, distribución de frecuencia absoluta y relativa
<b>Preguntas 15, 17, 19 y 21</b>	Ordinal	Moda, Mediana, distribución de frecuencia absoluta y relativa individual y acumulada
<b>Pregunta 13</b>	De Razón	Moda, Mediana, distribución de frecuencia absoluta y relativa individual y acumulada, media, desviación estándar, varianza
<b>Preguntas 14</b>	De Stapel	Moda, Media, Mediana, distribución de frecuencia absoluta y relativa individual y acumulada individual y acumulada

Fuente: Elaboración propia

Con los datos obtenidos de la encuesta Descriptiva, a continuación se procede al análisis de los resultados obtenidos para la verificación o falsedad de las hipótesis específicas, calculando los resultados a través de la herramienta computacional del programa SPSS (versión 22), en donde se llevó a cabo la cuantificación de las repuestas entregadas de todas las personas que se le realizó la encuesta, para luego ser calculado el porcentaje de cada variable en estudio.

### *3.3.7.2 Método de análisis de resultados en relación de indicadores de Hipótesis*

Con la finalidad de corroborar las hipótesis que se están investigando, nos basaremos en detallar tabla precedente:

**Tabla 3.5: Resumen análisis de dimensión por variable**

VARIABLE	PREGUNTAS DE LA ENCUESTA	RESPUESTAS CORRECTAS
<b>Nivel de conocimiento</b>	Pregunta 12	Alternativa C
<b>Nivel de evaluación</b>	Pregunta 13	No hay respuesta correcta, debido a que depende de cada entrevistado.
<b>Nivel de confianza</b>	Pregunta 17	No hay respuesta correcta, debido a que depende de cada entrevistado.
<b>Nivel de satisfacción</b>	Pregunta 19	No hay respuesta correcta, debido a que depende de cada entrevistado.

## **CAPITULO 4: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA FASE DESCRIPTIVA**

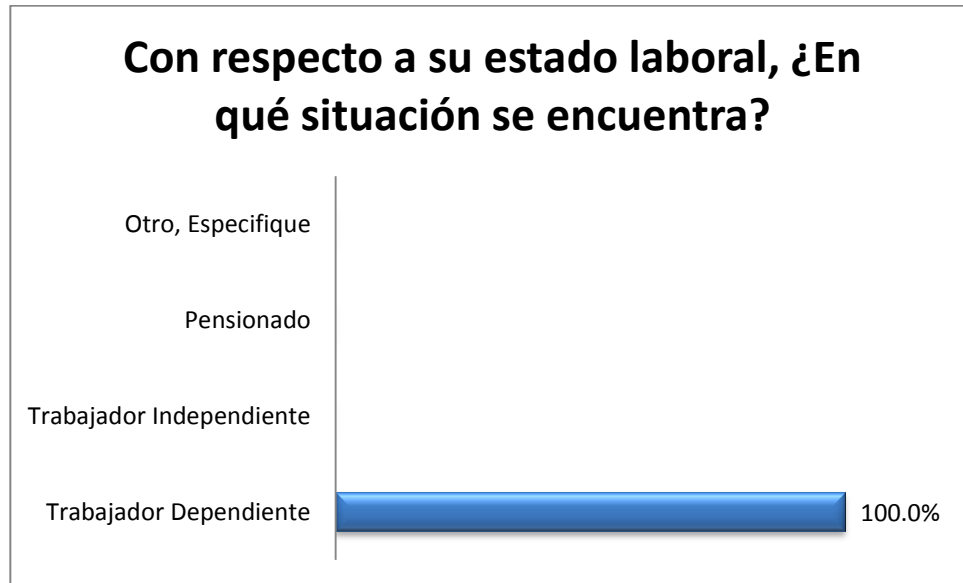
En este capítulo se puede observar el análisis del resultado de las respuestas del estudio descriptivo, realizado a 180 personas entre 18 a 65 años de edad, residente de la Región Metropolitana.

Los resultados analizados se presentan en el siguiente orden, según el instrumento de recolección de datos:

1. Análisis de Preguntas Filtros, preguntas de Caracterización y preguntas generales.
2. Análisis de Preguntas de Investigación en cuanto a conceptos y calificación del Nivel de Conocimiento y Evaluación de los trabajadores dependientes sobre las Administración de los Fondos de Pensión en Chile.
3. Análisis de Preguntas de Investigación en cuanto a experiencia y desempeño percibido, Nivel de Confianza y Satisfacción de los trabajadores dependientes a las AFP en Chile.

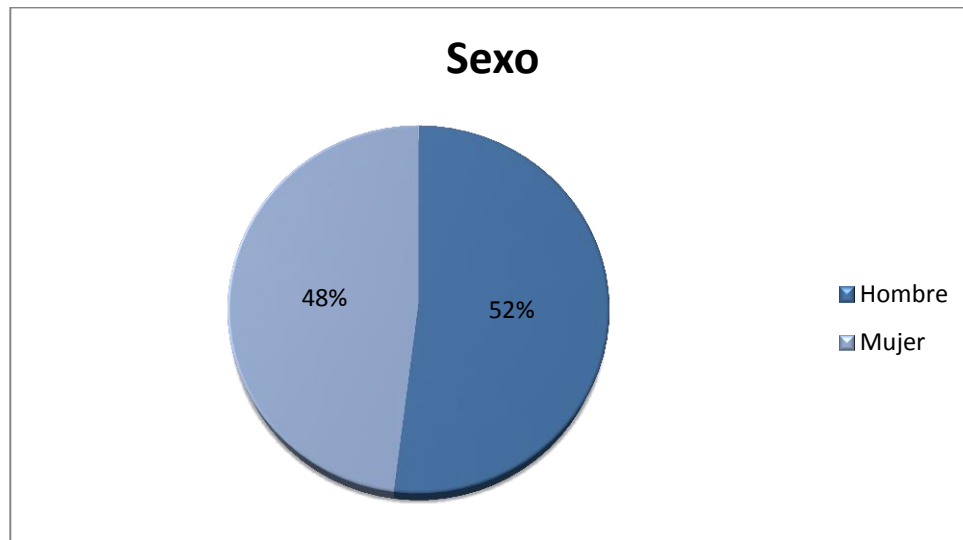
#### 4.1 Caracterización de la muestra en fase descriptiva

Gráfico 4.1: Gráfico situación laboral.



En el siguiente gráfico se puede apreciar el 100% del total encuestados, corresponde a trabajadores dependientes que corresponde a 180 personas en base al tipo de muestreo por conveniencia de elegir al sujeto de estudio, y el resto de los sujetos de estudio no fueron considerados.

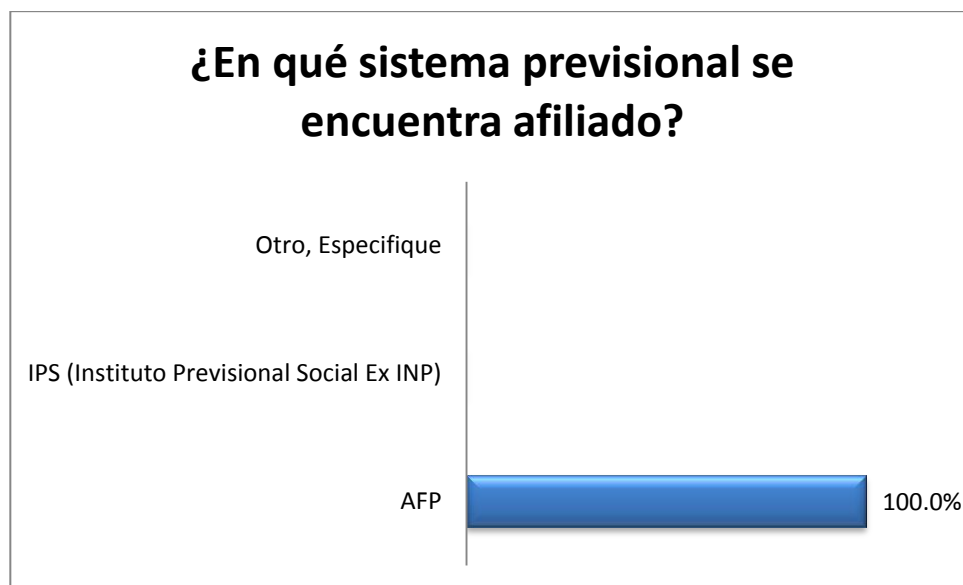
Gráfico 4.2: Gráfico de sexo.



Con respecto al género de los sujetos encuestados, de un total de 180 personas, un 52% que corresponde a 94 personas son de sexo masculino, mientras que el 48% restante que corresponde a 86 personas, es de sexo femenino.

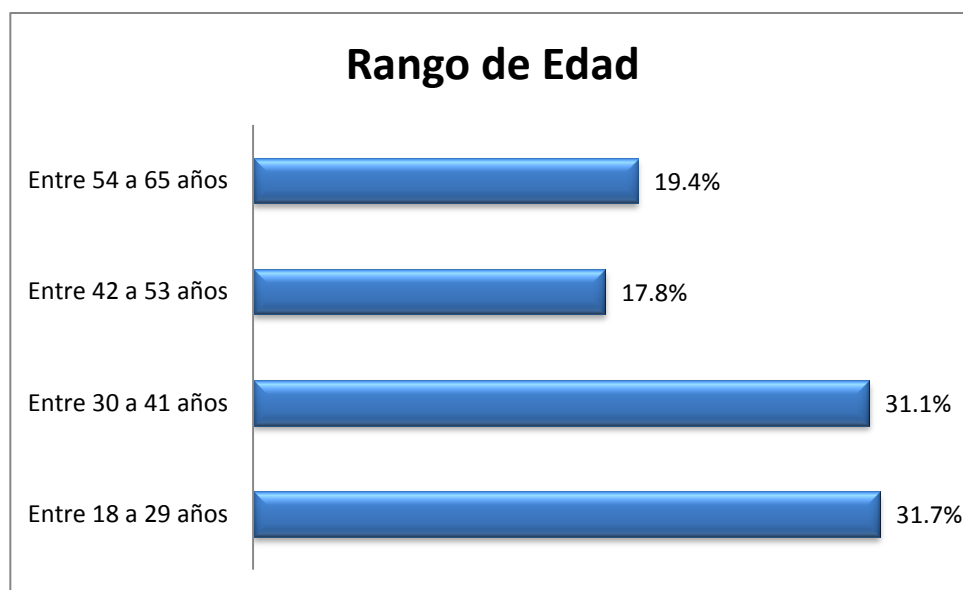


**Gráfico 4.3: Gráfico sistema previsional donde el sujeto está afiliado.**



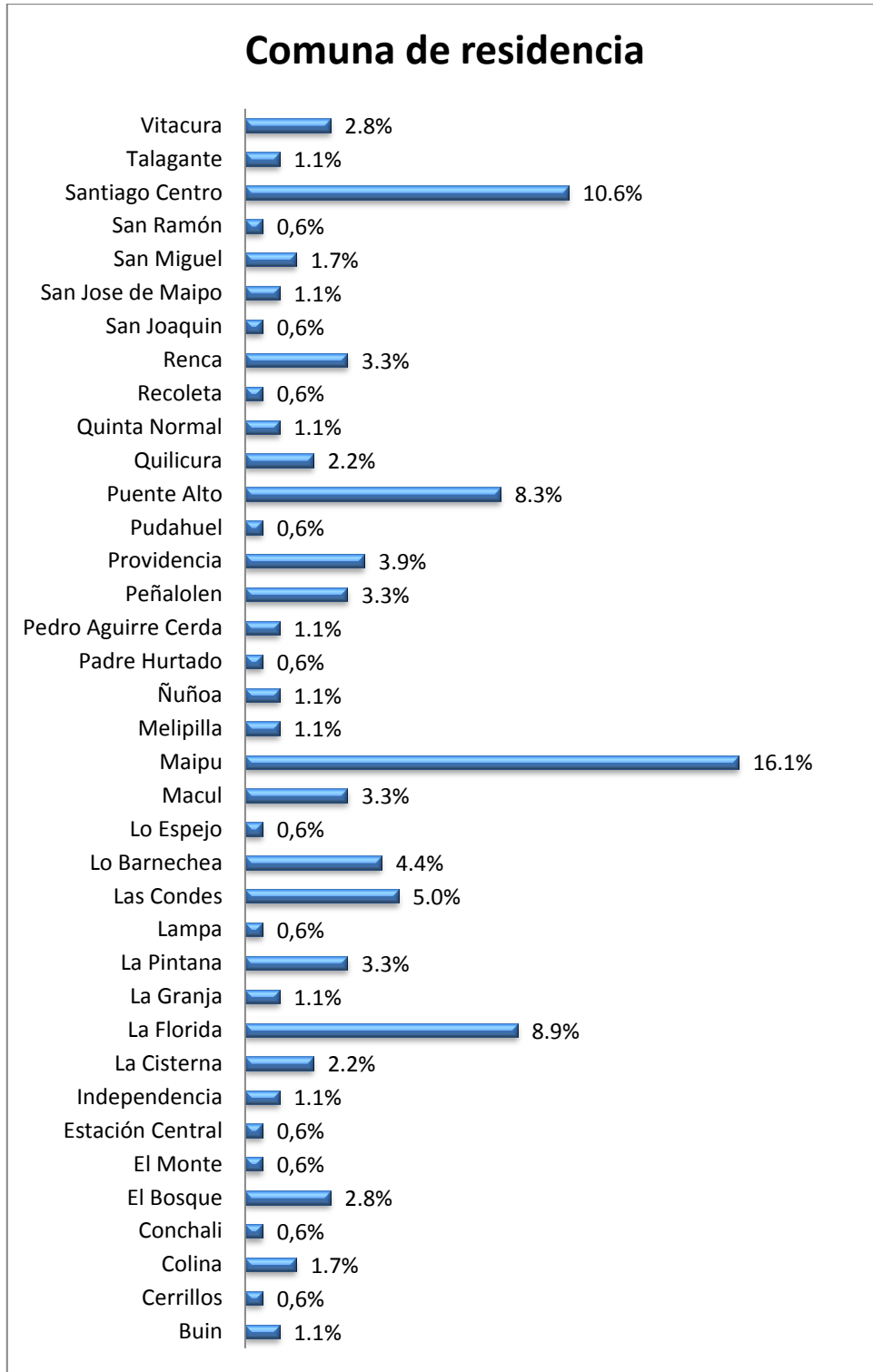
Respecto al sistema previsional donde los sujetos están afiliados, el 100% de los sujetos encuestados declaró estar en AFP, 0% corresponde a IPS y 0% corresponde a otros. Debido a ser pregunta filtro en este estudio, las respuestas antes mencionadas no fueron consideradas.

**Gráfico 4.4: Gráfico de edades.**



En relación a la edad de los sujetos de estudio, un 31,7% que corresponde a 57 personas, se encuentran en un rango de edad entre los 18 a 29 años, un 31,1%, que corresponde a 56 personas se encuentran en un rango de edad entre los 30 y 41 años, un 19,4% que corresponde a 35 personas se encuentran en un rango de edad entre los 54 y 65 años. Finalmente, un 17,8% que corresponde a 32 personas se encuentra en un rango de edad entre los 42 y 53 años.

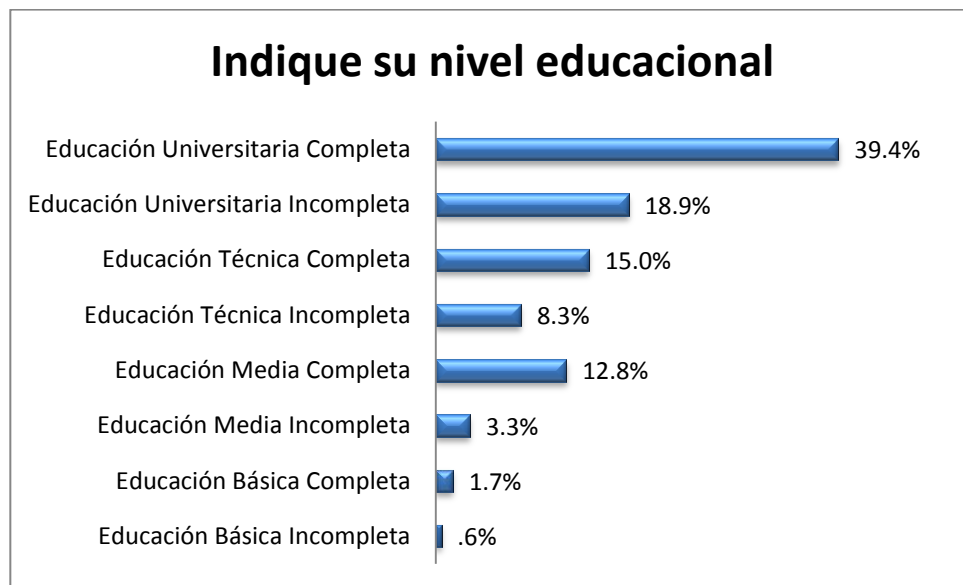
**Gráfico 4.5: Gráfico de comunas.**



En relación a las 37 comunas que estuvieron presentes en este estudio, un 16,1% que corresponde a 29 personas, residen en la comuna de Maipú, un 10,6% lo que corresponde a 19 personas, residen en la comuna de Santiago Centro, un 8,9% que corresponde a 16 personas, residen en la comuna de La Florida, un 8,3% que corresponde a 15 personas, residen en la Comuna de Puente Alto, un 5% correspondiente a 9 personas, residen en la comuna de Las Condes, un 4,4% que

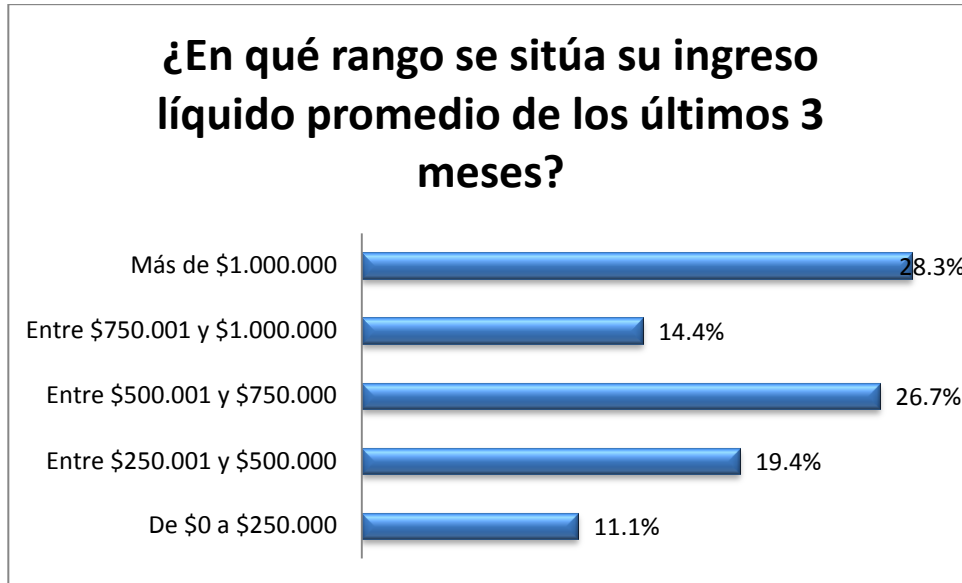
corresponde a 8 personas, residen en la comuna de Lo Barnechea, un 3,9% que corresponde a 7 personas, residen en la comuna de Providencia, un 3,3% que corresponde a 6 personas, residen en la comuna de La Pintana, lo mismo ocurre para la comuna de Macul, Renca y Peñalolén, un 2,8% que corresponde a 5 personas, residen en la comuna de El Bosque, lo mismo ocurre en la comuna de Vitacura, un 2,2% que corresponde a 4 personas, residen en La Cisterna, lo mismo ocurre en la comuna de Quilicura, un 1,7 que corresponde a 3 personas, residen en la comuna de Colina, lo mismo ocurre en la comuna de San Miguel, un 1,1% que corresponde a 2 personas, residen en la comuna de Talagante, lo mismo ocurre en las comunas de San José de Maipo, Quinta Normal, Pedro Aguirre Cerda, Ñuñoa, Melipilla, La Granja, Independencia y Buin. Finalmente un 0,6% que corresponde a 1 persona, residen en la comuna de Conchalí, lo mismo ocurre en las comunas de El Monte, Estación Central, La Granja, Lampa, Padre Hurtado, Pudahuel, Recoleta, San Joaquín y San Ramón.

**Gráfico 4.6: Gráfico de nivel educacional.**



En relación al nivel educacional, un 39,4% que corresponde a 71 personas, poseen educación universitaria completa, un 18,9% que corresponde a 34 personas, poseen educación universitaria incompleta, un 15% que corresponde a 27 personas, poseen educación técnica completa, un 12,8% que corresponde a 23 personas, poseen educación media completa, un 8,3% que corresponde a 15 personas, poseen educación técnica incompleta, un 3,3% que corresponde a 6 personas, poseen educación media incompleta, un 1,7% que corresponde a 3 personas, poseen educación básica completa, finalmente un 0,6% que corresponde a 1 persona, posee educación básica incompleta.

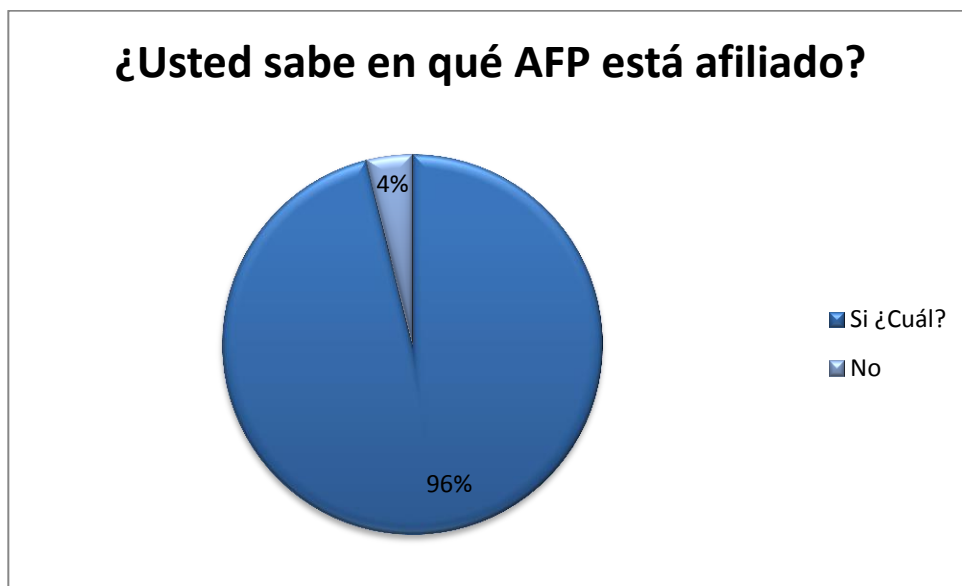
**Gráfico 4.7: Gráfico de ingreso.**



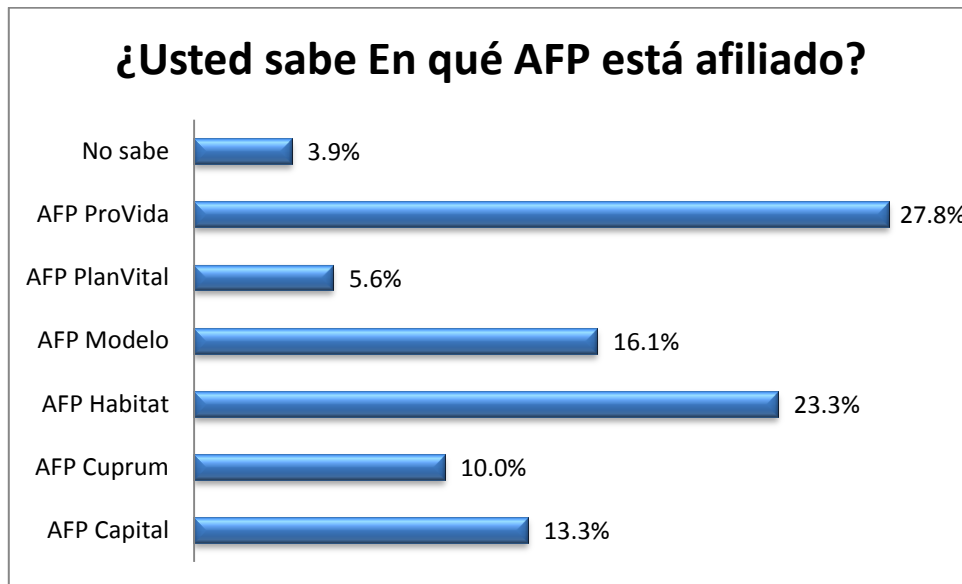
Con respecto al ingreso líquido de los últimos 3 meses, un 28,3% correspondiente a 51 personas, poseen un ingreso de más de \$1.000.000, un 26,7% correspondiente a 48 personas, poseen un ingreso entre \$500.001 y \$750.000, un 19,4% correspondiente a 35 personas, posee un ingreso entre \$250.001 y \$500.000, un 14,4% correspondiente a 26 personas, poseen un ingreso entre \$750.001 y \$1.000.000 y por último, un 11.1% correspondiente a 20 personas, poseen un ingreso entre los \$0 y \$250.000.

#### 4.2 Preguntas de investigación en fase descriptiva

**Gráfico 4.8: Gráfico de AFP donde el sujeto está afiliado.**

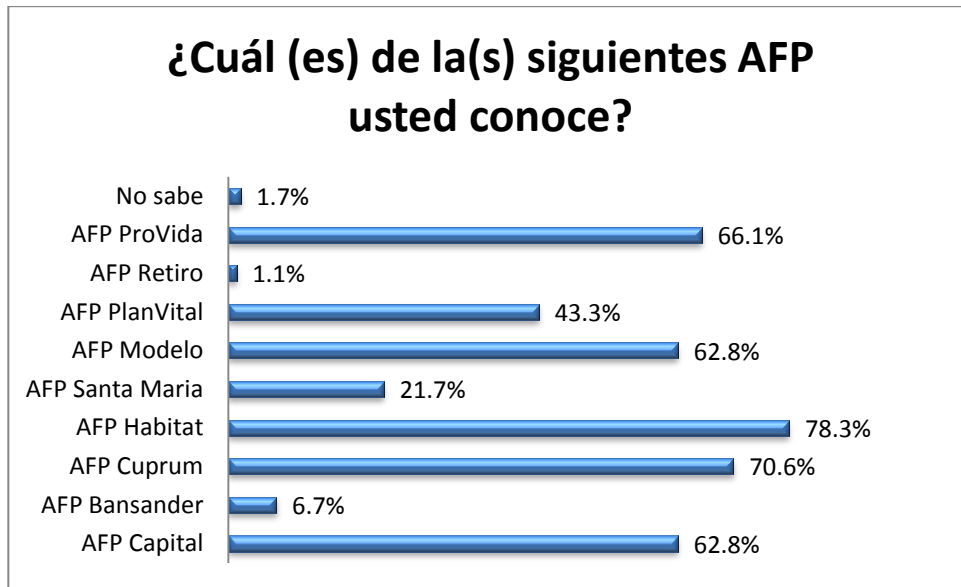


En relación a la primera pregunta de la investigación de un total de 180 personas, un 96% que corresponde a 173 personas, afirmaron saber en qué AFP se encuentran afiliados, mientras el 4% restante, que corresponde a 7 personas, indicó no saber en qué AFP se encuentran afiliados.



En este gráfico, que se desglosan del gráfico anterior, se identifica que dentro del 96,1% de los sujetos que afirmaron saber en qué AFP estaban afiliados, un 27,8%, correspondiente a 50 personas, están afiliados en AFP ProVida, un 23,3% correspondiente a 42 personas, están afiliados en AFP Habitat, un 16,1% correspondiente a 29 personas, están afiliados en AFP Modelo, un 13,3% correspondiente a 24 personas, están afiliados en AFP Capital, un 10% correspondiente a 18 personas, están afiliados en AFP Cuprum, un 5,6% correspondiente a 10, están afiliados en AFP PlanVital y el 3,9% restante que corresponde a 7 personas, no saben en qué AFP están afiliados.

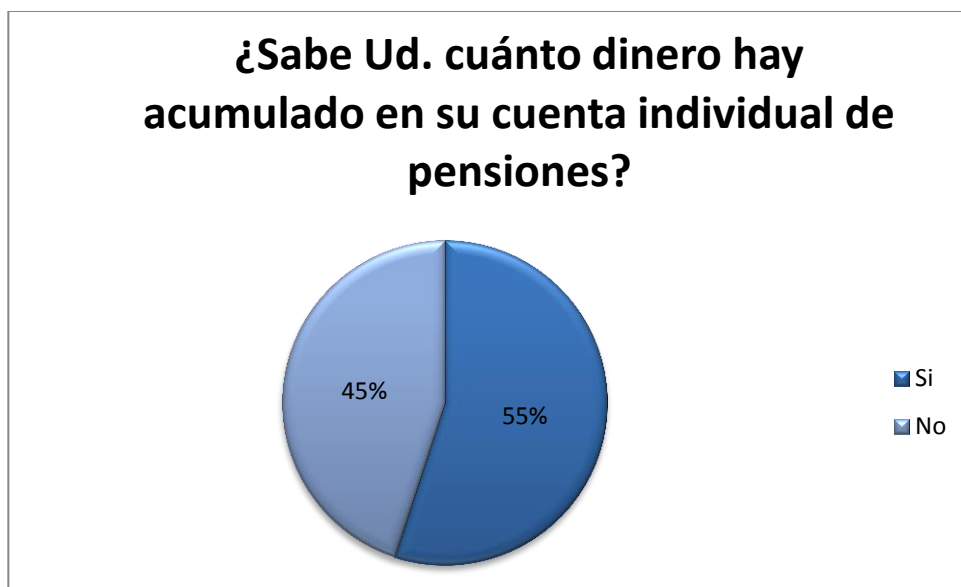
**Gráfico 4.9: Gráfico de las AFP que el sujeto conoce.**



En relación a la pregunta sobre las AFP que los afiliados conocen, se determinó que como respuesta correcta las 6 AFP que existen actualmente. De acuerdo a esto, un 78,3%, que corresponde a 141 personas conocen a AFP Habitat, un 70,6%, que corresponde a 127 personas conocen a AFP Cuprum, un 66,1% que corresponde a 119 personas conocen a AFP ProVida, un 62,8%, que corresponde a 113 personas conocen a AFP Modelo, un 62,8% que corresponde a 113 personas conocen a AFP Capital, un 43,3%, que corresponde a 78 personas conocen a AFP PlanVital.

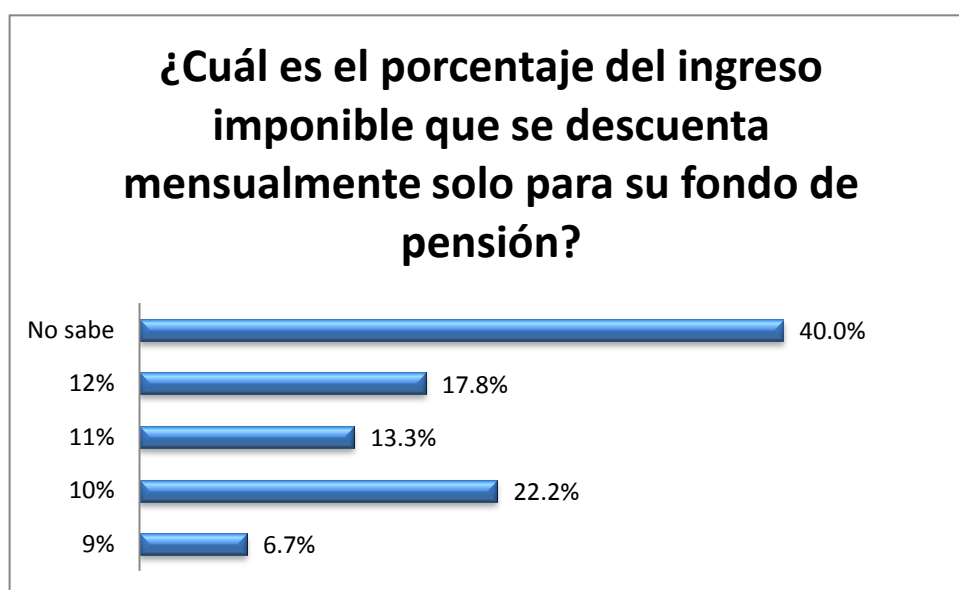
Por otro lado, un 21,7%, que corresponde a 39 personas conocen a AFP Santa María, un 6,7%, que corresponde a 12 personas conocen a AFP Bansander, un 1,7% que corresponde a 3 personas no sabe. Finalmente, un 1,1% que corresponde a 2 personas conocen AFP Retiro. Estas respuestas son consideradas incorrectas, puesto que estas AFP ya no están actualmente o cambiaron de nombre/razón social.

**Gráfico 4.10: Gráfico de conocimiento de los sujetos sobre el dinero acumulado en la cuenta de capitalización individual.**



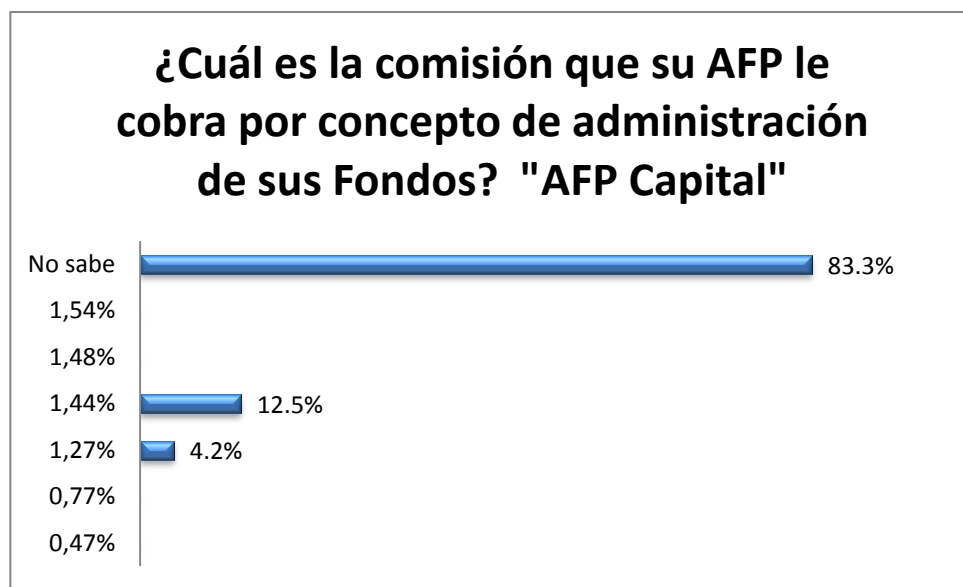
Con respecto a esta pregunta, un 55% de los sujetos, que corresponde a 99 personas, declaran saber cuánto dinero tienen acumulado en su cuenta individual de pensiones, por el contrario un 45% de los sujetos, que corresponde a 81 personas, declara no saber cuánto dinero tienen acumulado en su cuenta individual de pensiones.

**Gráfico 4.11: Gráfico de conocimiento sobre el porcentaje de ingreso que se descuenta por concepto de Fondo de pensión.**



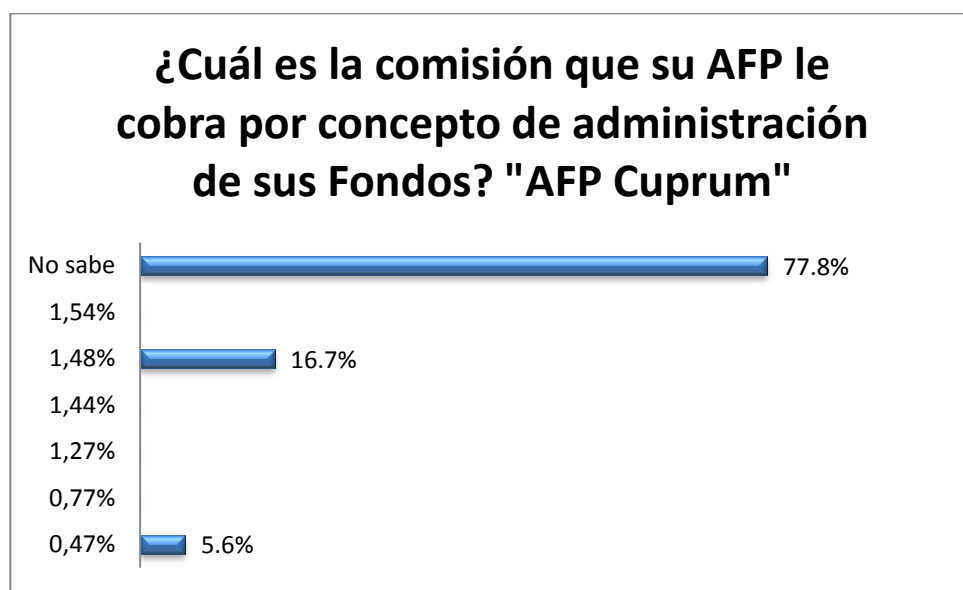
En relación a esta pregunta, un 77,8% de los sujetos encuestados, que corresponde a 140 personas, no sabe cuál es el porcentaje del ingreso imponible que se descuenta para el fondo de pensión, entre ellos un 40% indicó no saber, un 17,8% indicó como porcentaje de descuento un 12%, un 13,3% indicó un porcentaje de descuento un 11% y un 6,7% indicó como porcentaje de descuento un 9%. Solo un 22,2%, que corresponde a 40 personas, indicó como porcentaje de descuento un 10% del ingreso, lo que es considerado correcto.

**Gráfico 4.12: Gráfico de conocimiento sobre comisión que cobran las AFP.**

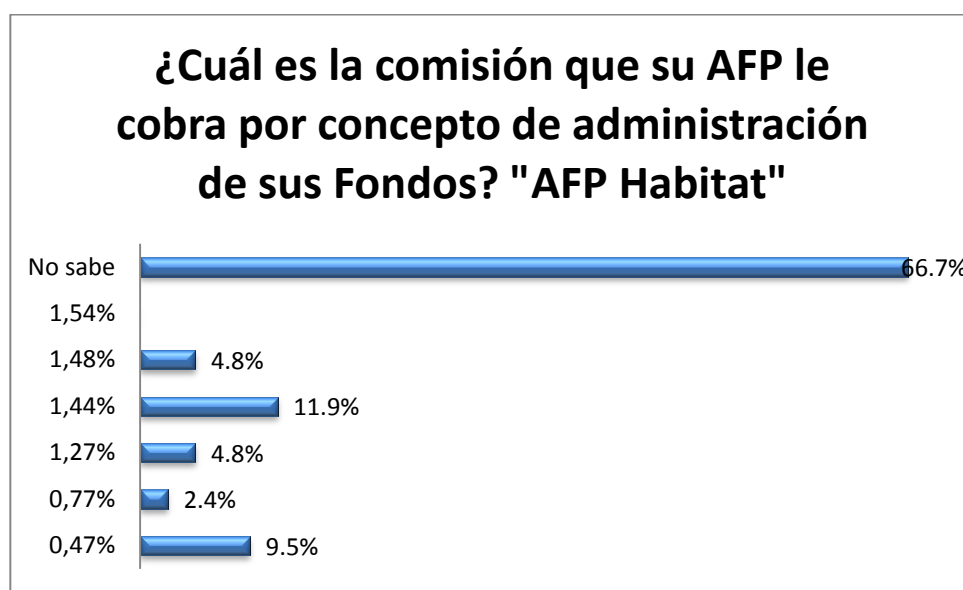


En relación a la pregunta, sobre el conocimiento sobre la comisión que cobran las AFP por concepto de administración de fondos, quienes se encuentran afiliados a AFP Capital, un 87,5%, que corresponde a 21 personas, indicó no conocer el porcentaje de comisión que su AFP le cobra por concepto de administración de los fondos, entre ellos un 83,3% indicó no saber y un 4,2% indicó un 1,27% de comisión, mientras un 12,5%, que corresponde a 3 personas indican como respuesta 1,44% de comisión, siendo ésta la alternativa correcta.



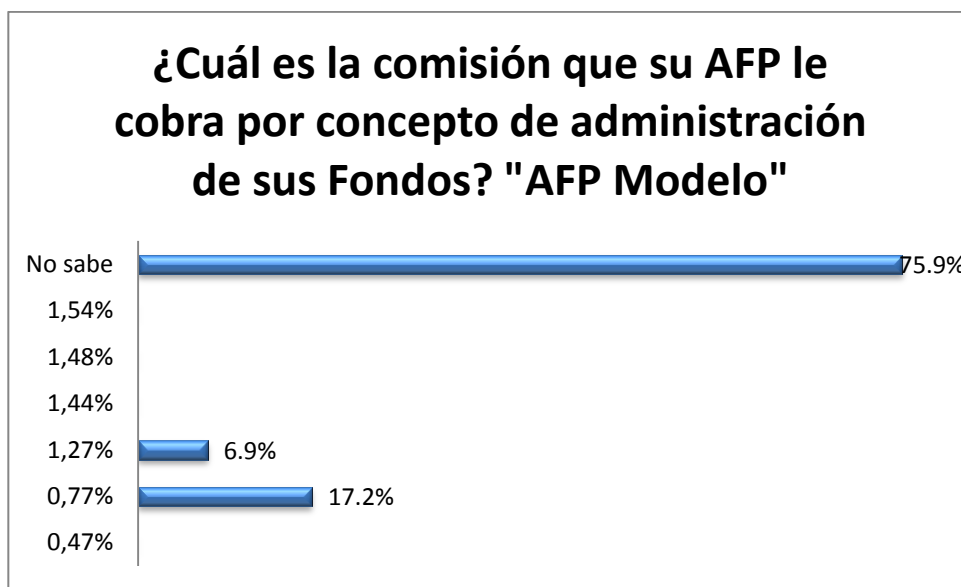


En relación a la pregunta, sobre el conocimiento sobre la comisión que cobran las AFP, quienes se encuentran afiliados a AFP Cuprum, un 83,3%, que corresponde a personas, que corresponde a 15 personas, indicó no conocer el porcentaje de comisión que su AFP le cobra por concepto de administración de los fondos, entre ellos un 77,8% indicó no saber y un 5,6% indicó un 0,47% de comisión, mientras un 16,7%, que corresponde a 3 personas indicó un 1,48% de comisión, siendo ésta la alternativa correcta.

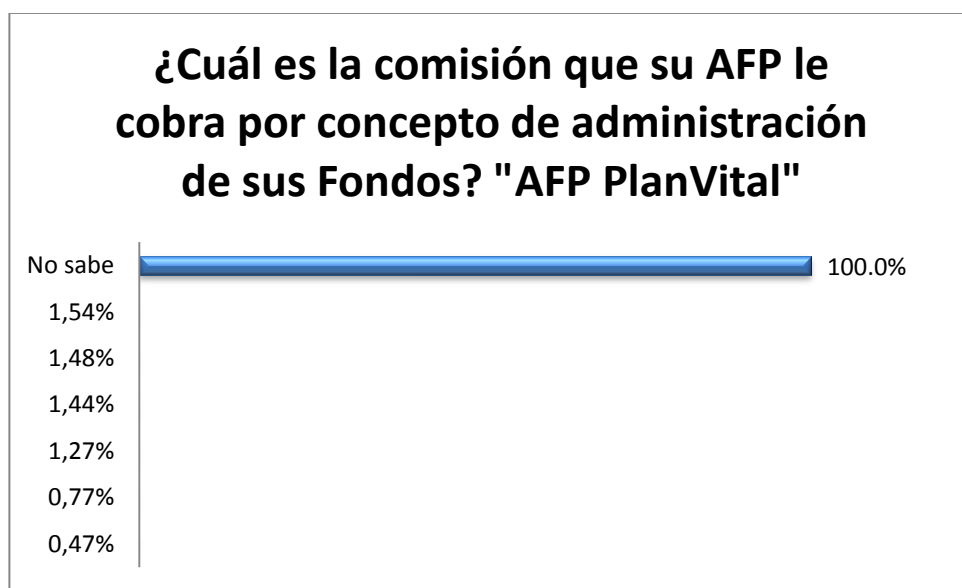


En relación a la pregunta, sobre el conocimiento sobre la comisión que cobran las AFP por concepto de administración de los fondos, quienes se encuentran afiliados a AFP Habitat, un 95,2% que corresponde a 40 personas, indicó no conocer el porcentaje de comisión que su AFP le cobra por concepto de administración de los fondos, entre ellos un 66,7% indicó no saber, un 11,9% de las personas, indicó un

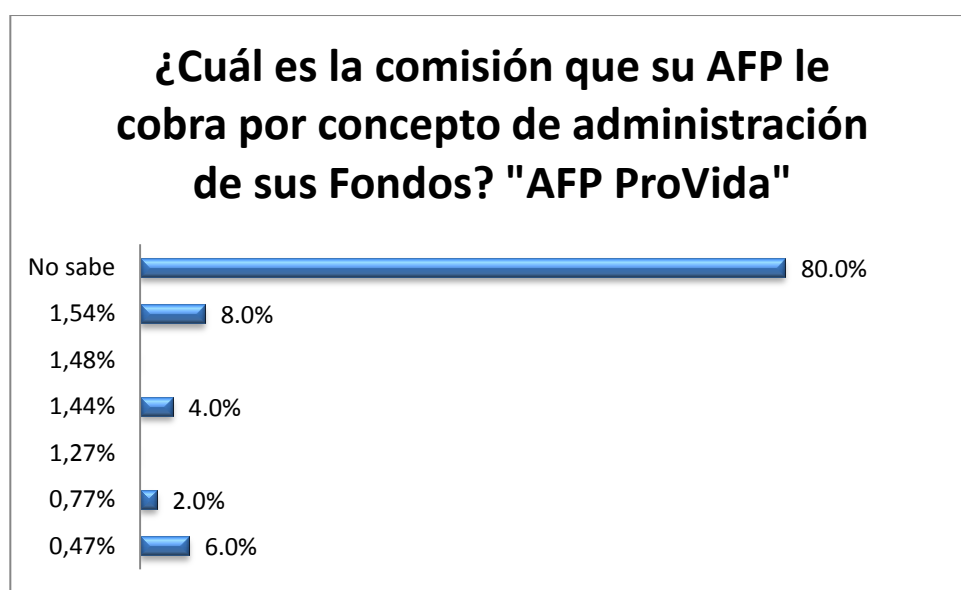
1,44% de comisión, un 9,5% de las personas, indicó 0,47% de comisión, un 4,8% de las personas, indicó 1,48% de comisión, mientras un 2,4% de las personas, indicó un 0,77% de comisión, mientras que solo un 4,8% de las personas indicó un 1,27% de comisión, siendo ésta la alternativa correcta.



En relación a la pregunta, sobre el conocimiento sobre la comisión que cobran las AFP por concepto de administración de los fondos, quienes se encuentran afiliados a AFP Modelo, un 82,8% que corresponde a 24 personas, indicó no conocer el porcentaje de comisión que su AFP le cobra por concepto de administración de los fondos, entre ellos un 75,9% indicó no saber y un 6,9% de las personas, indicó un 1,27% de comisión, mientras que solo un 17,2% de las personas indicó como respuesta un 0,77% de comisión, siendo ésta la alternativa correcta.

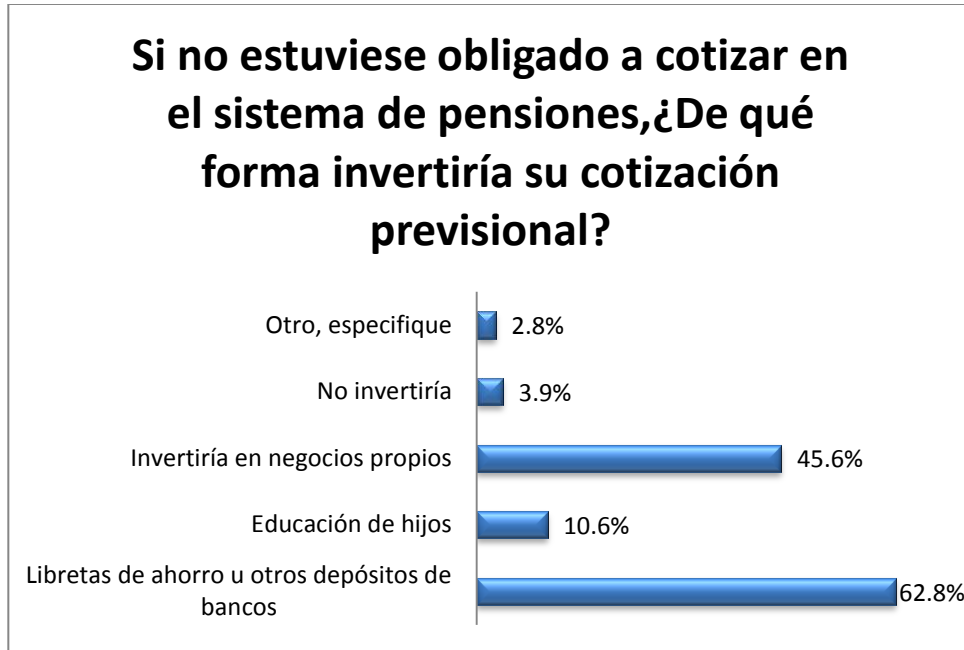


En relación a la pregunta, sobre el conocimiento sobre la comisión que cobran las AFP, quienes se encuentran afiliados a AFP PlanVital, un 100% que corresponde a 10 personas, indican no conocer el porcentaje de comisión que su AFP le cobra por concepto de administración de los fondos, siendo 0,47% de comisión la respuesta correcta.



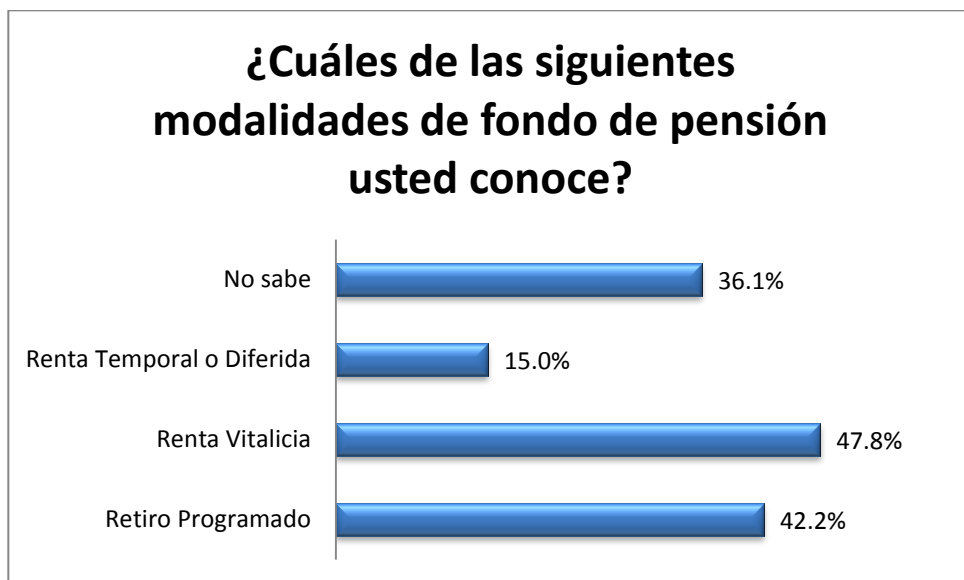
En relación a la pregunta, sobre el conocimiento sobre la comisión que cobran las AFP, quienes se encuentran afiliados a AFP ProVida, un 92% que corresponde a 46 personas, indicó no conocer el porcentaje de comisión que su AFP le cobra por concepto de administración de los fondos, entre ellos un 80% indicó no saber, un 6% de las personas, indicó un 0,47% de comisión, un 4% de las personas, indicó un 1,44% de comisión, un 2% de las personas, indicó un 0,77% de comisión, mientras un 8% de las personas, indicó un 1,54% de comisión, siendo ésta la alternativa correcta.

**Gráfico 4.13: Gráfico de la forma en que el sujeto invertiría su cotización previsional.**



Con respecto a la forma en que los sujetos invertirían su cotización previsional, si no tuvieran que cotizar en el sistema de AFP, un 62,8% indicó que invertiría en libretas de ahorro u otros depósitos de bancos, un 45,6% indicó que invertiría en negocios propios, un 10,6% indicó que invertiría en educación de hijos, un 3,9% indicó que no invertiría y un 2,8%, indicó la opción “otros”, cuyas respuestas no fueron consideradas por no ser representativas para este estudio.

**Gráfico 4.14: Gráfico sobre las modalidades de pensión que el sujeto conoce.**



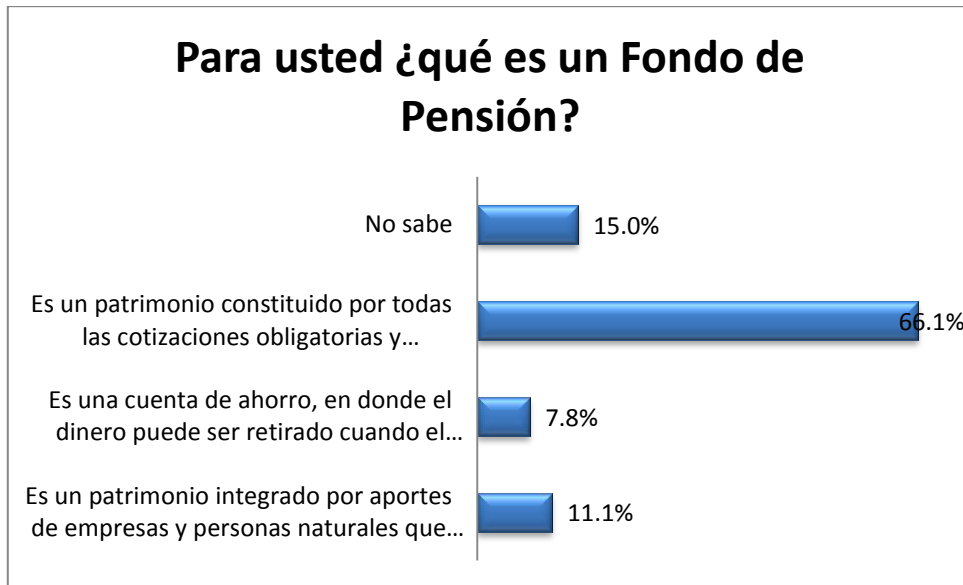
En relación a este gráfico, un 47,8% de los sujetos, la modalidad de pensión renta vitalicia, un 42,2% indicó que conoce la modalidad de pensión retiro programado, un 36,1% indicó que no sabe cuáles son las modalidades de pensión y un 15% indicó que conoce la modalidad de pensión renta vitalicia.

**Gráfico 4.15: Gráfico de conocimiento sobre el objetivo de las AFP.**



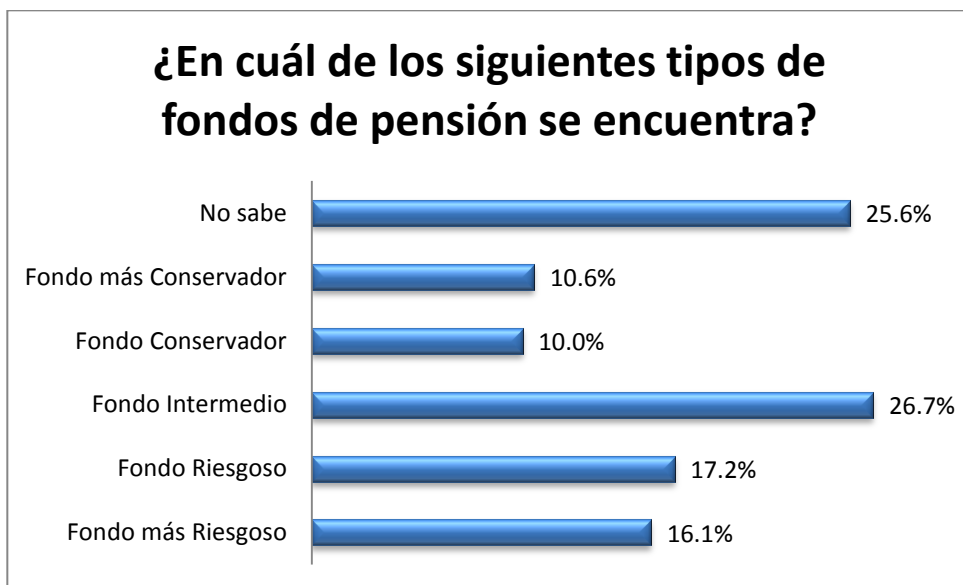
Con respecto a este gráfico, un 72,2% que corresponde a 130 personas, conocen el objetivo de las AFP en Chile, quienes indicaron como respuesta asegurar un ingreso estable a los trabajadores que han concluido su vida laboral. Por otro lado, un 33,2% que corresponde a 50 personas, indicó no conocer el objetivo de las AFP, entre ellas un 14,4% que corresponde a 26 personas, indicó no saber, un 6,7% que corresponde a 12 personas indicó vigilar el correcto funcionamiento de las AFC, un 6,1% que corresponde a 11 personas indicó administrar un seguro para enfermedades catastróficas, un 0,6% que corresponde a 1 persona indicó recaudar fondos para financiar el plan AUGE.

**Gráfico 4.16: Gráfico de conocimiento sobre qué es un fondo de pensión.**



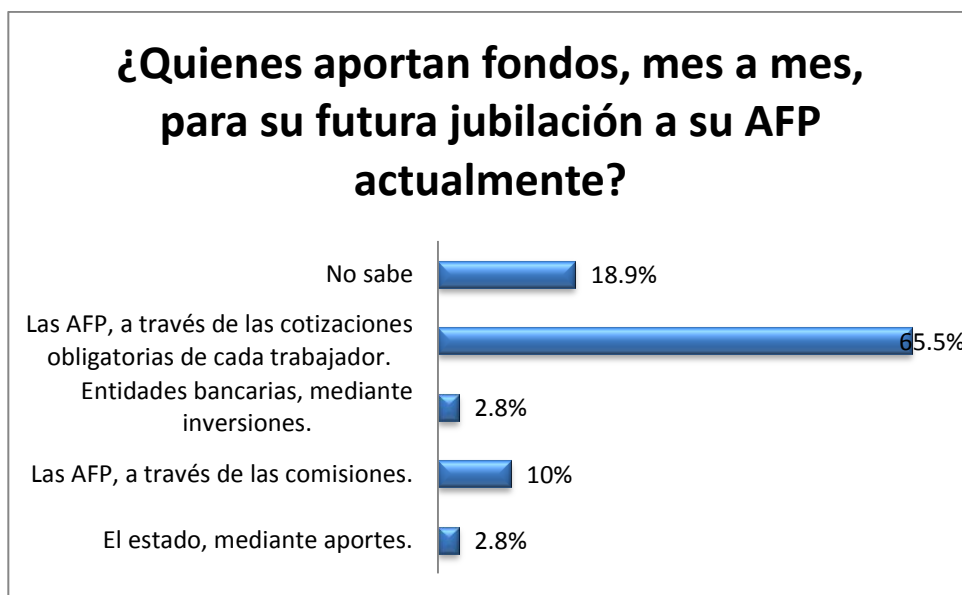
En relación a este gráfico, un 66,1% que corresponde a 119 personas conocen que es un fondo de pensión, estas indicaron como respuesta un patrimonio constituido por todas las cotizaciones obligatorias y voluntarias que efectúan los trabajadores. Por otro lado, un 33,9% que corresponde a 61 no conoce que es un fondo de pensión, entre ellas, un 15% que corresponde a 27 personas indicó no saber, un 11,1% que corresponde a 20 personas indicó que es un patrimonio integrado por aportes de empresas y personas naturales que son utilizadas para administrar a las AFP, un 7,8% que corresponde 14 personas, indicó que es una cuenta de ahorro, en donde el dinero puede ser retirado cuando el afiliado lo estime conveniente.

**Gráfico 4.17: Gráfico de fondo en el que el sujeto se encuentra.**



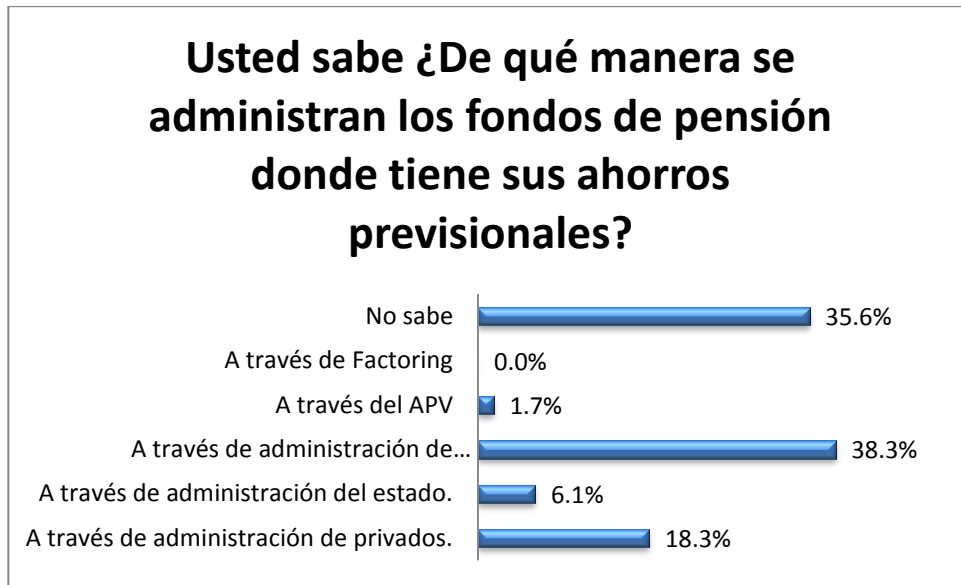
En relación a este gráfico, un 26,7% que corresponde a 48 personas, indicó estar en el fondo Intermedio, un 25,6% que corresponde a 46 personas indicó que no sabe en qué fondo se encuentra, un 17,2% que corresponde a 31 personas indicó estar en el fondo riesgoso, un 16,1% que corresponde a 29 personas indicó estar en el fondo mas riesgoso, un 10,6% que corresponde a 19 personas indicó estar en el fondo más conservador y el 10% que corresponde a 18 personas, indicó estar en el fondo conservador.

**Gráfico 4.18: Gráfico de conocimiento sobre quiénes aportan fondos para la jubilación.**



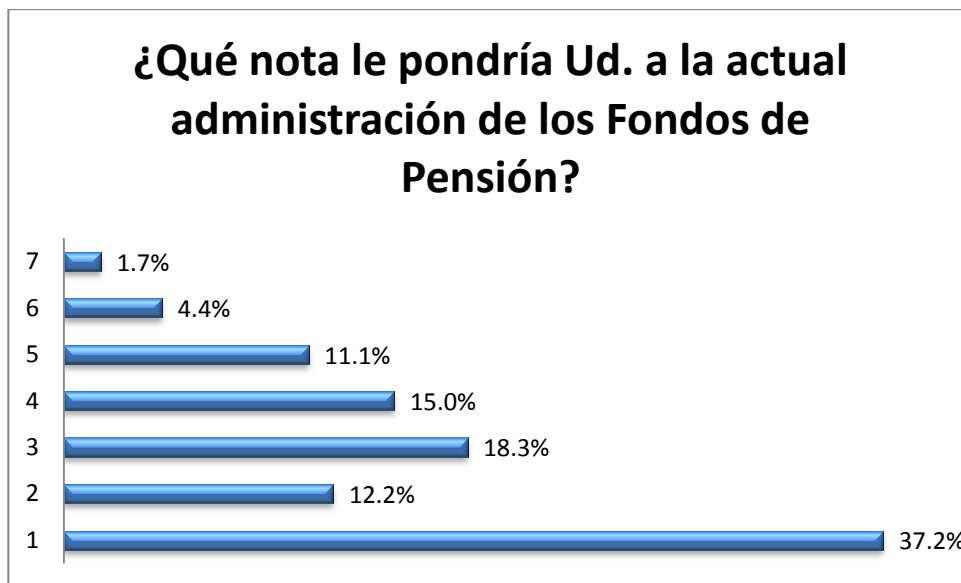
En relación al gráfico, un 65,5% que corresponde a 118 personas conocen quienes aportan mensualmente fondos para la jubilación, mientras un 34,5% que corresponde a 62 personas, no saben quienes aportan fondos mensualmente para la jubilación, entre ellas un 18,9% que corresponde a 34 personas, indicó no sabe, un 10% que corresponde a 18 personas indicó las AFP, a través de las comisiones, un 2,8% que corresponde a 5 personas indicó el estado, a través de aportes y el 2,8% restante, indica como respuesta entidades bancarias, mediante inversiones.

**Gráfico 4.19: Gráfico sobre la manera en que se administran los fondos.**



En relación al gráfico, un 61,7% que corresponde a 111 personas, no saben de qué manera se administran los fondos de pensión, entre ellos un 35,6% que corresponde a 64 personas indicó que no sabe, un 18,3% que corresponde a 33 personas indicó a través de administración de privados, un 6,1% que corresponde a 11 personas indicó a través de administración del estado y un 1,7% que corresponde a 3 personas indicó a través del APV.

**Gráfico 4.20: Gráfico sobre evaluación sobre de la administración de los fondos de pensión.**

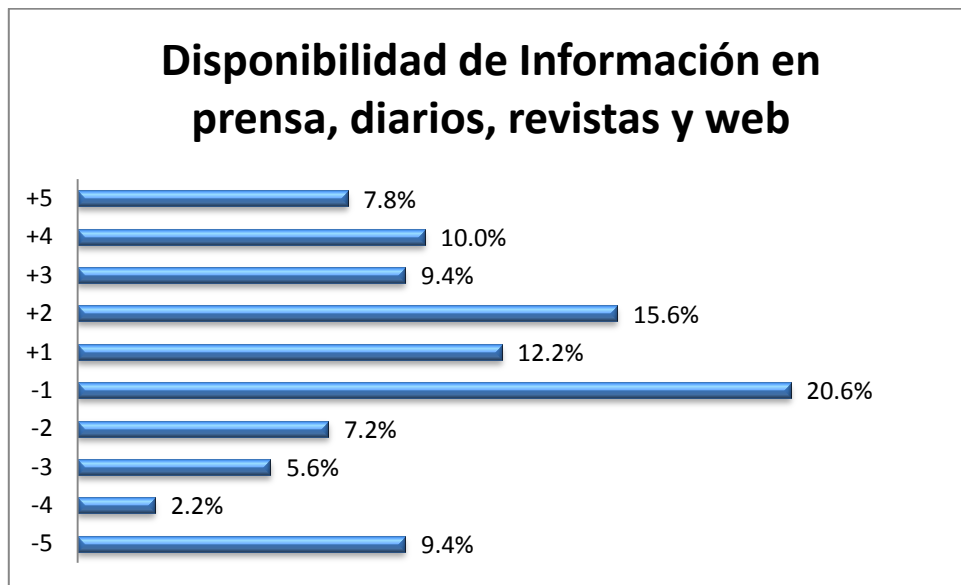


En relación a este gráfico, un 82% que corresponde a 149 personas evaluaron con nota negativa a las AFP en relación a la administración de los fondos de pensión, entre ellos un 37,2% que corresponde 67 personas evaluó con nota 1, un 12,2% que



corresponde a 22 personas evaluó con nota 2, un 18,3% que corresponde a 33 personas evaluó con nota 3 y un 15% que corresponde a 27 personas evaluó con nota 4, mientras que un 11,1% que corresponde a 20 personas evaluó con nota 5, un 4,4% que corresponde a 8 personas evaluó con nota 6 y solo un 1,7% que corresponde a 3 personas evaluó con nota 7.

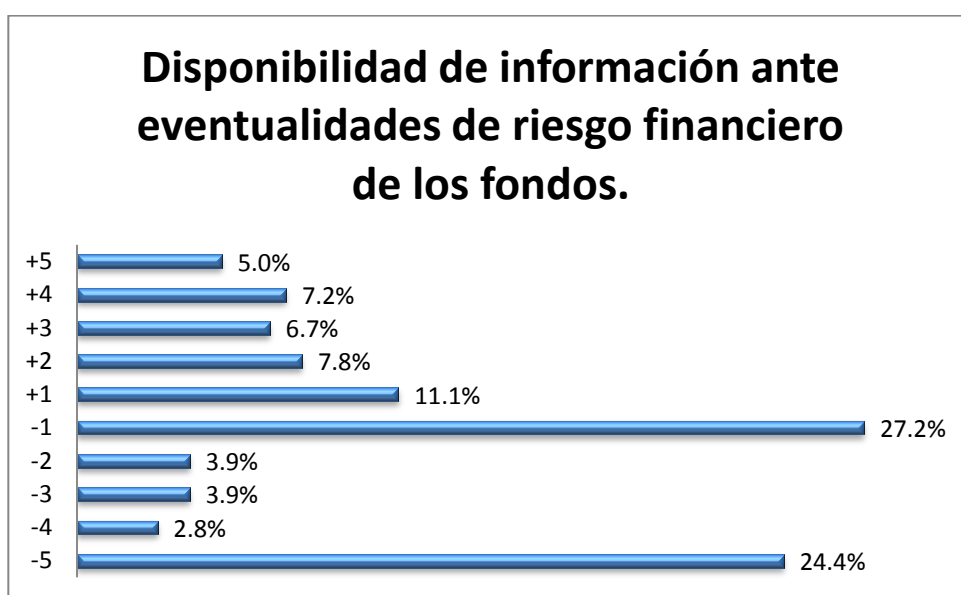
**Gráfico 4.21: Gráfico sobre la transparencia de los fondos de pensión.**



En relación al gráfico, un 55% que corresponde a 99 personas, valoraron de manera positiva la disponibilidad de información en prensa, diarios, revistas y web, entre ellos un 15,6% que corresponde a 28 personas, valoró con un +2, un 12,2% que corresponde a 22 personas valoró con un +1, un 10% que corresponde a 18 personas valoró con un +4, un 9,4% que corresponde a 17 personas valoró con un +3 y un 7,8% que corresponde a 14 personas valoró con un +5. Por otro lado un 45% que corresponde a 81 personas, valoró de manera negativa la disponibilidad de información en prensa, diarios, revistas y web, entre ellos un 20,6% que corresponde a 37 personas valoró con un -1, un 9,4% que corresponde a 17 personas valoró con un -5, un 7,2% que corresponde a 13 personas valora con un -2, un 5,6% que corresponde a 10 personas valoró con un -3 y un 2,2% que corresponde a 4 personas valoró con un -4.

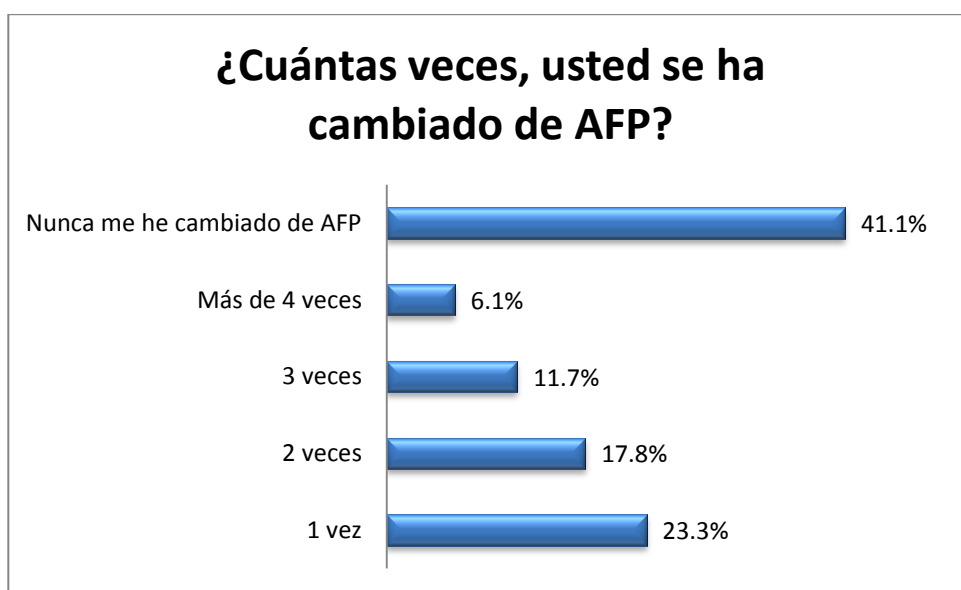


En relación al gráfico, un 51,7% que corresponde a 93 personas, valoraron de manera negativa la disponibilidad de asesores previsionales en línea telefónica, entre ellos un 25% que corresponde a 45 personas valoró con un -1, un 10,6% que corresponde a 19 personas valoró con un -5, un 7,2% que corresponde a 13 personas valoró con un -2, un 5,6% que corresponde a 10 personas valoró con un -3 y un 3,3% que corresponde a 6 personas valoró con un -4. Por otro lado, un 48,3% que corresponde a 87 personas, valoró de manera positiva la disponibilidad de asesores previsionales en línea telefónica, entre ellos un 13,9% que corresponde a 25 personas valoró con un +1, un 11,1% que corresponde a 20 personas valoró con un +3, un 10,6% que corresponde a 19 personas valoró con un +2, un 6,7% que corresponde a 12 personas valoró con un +4 y un 6,1% que corresponde a 11 personas valoró con un +5.



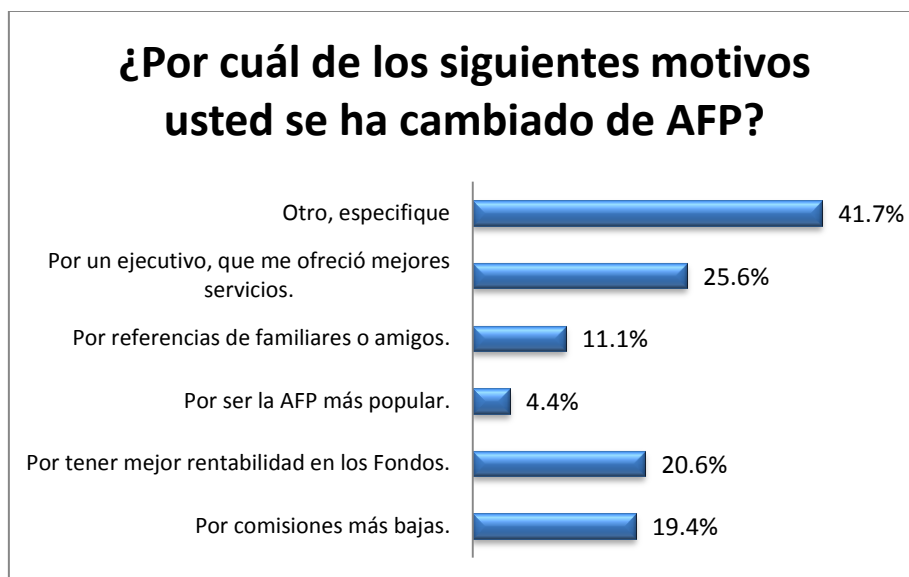
En relación al gráfico, un 62,2% que corresponde a 112 personas, valoró de manera negativa la disponibilidad de información ante eventualidades de riesgo financiero de los fondos, entre estos un 27,2% que corresponde a 49 personas valoró con un -1, un 24,4% que corresponde a 44 personas valoró con un -5, un 3,9% que corresponde a 7 personas valoró con un -3, un 3,9%, igualmente valoró con un -2 y un 2,8% que corresponde a 5 personas valoró con un -4. Por otro lado, un 37,8% que corresponde a 68 personas, valoró de manera positiva la disponibilidad de información ante eventualidades de riesgo financiero de los fondos, entre estos un 11,1% que corresponde a 20 personas valoró con un +1, un 7,8% que corresponde a 14 personas valoró con un +2 un 7,2% que corresponde a 13 personas valoró con un +4, un 6,7% que corresponde a 12 personas valoró con un +3 y un 5% que corresponde a 9 personas valoró con un +5.

**Gráfico 4.22: Gráfico sobre las veces que el sujeto se ha cambiado de AFP.**



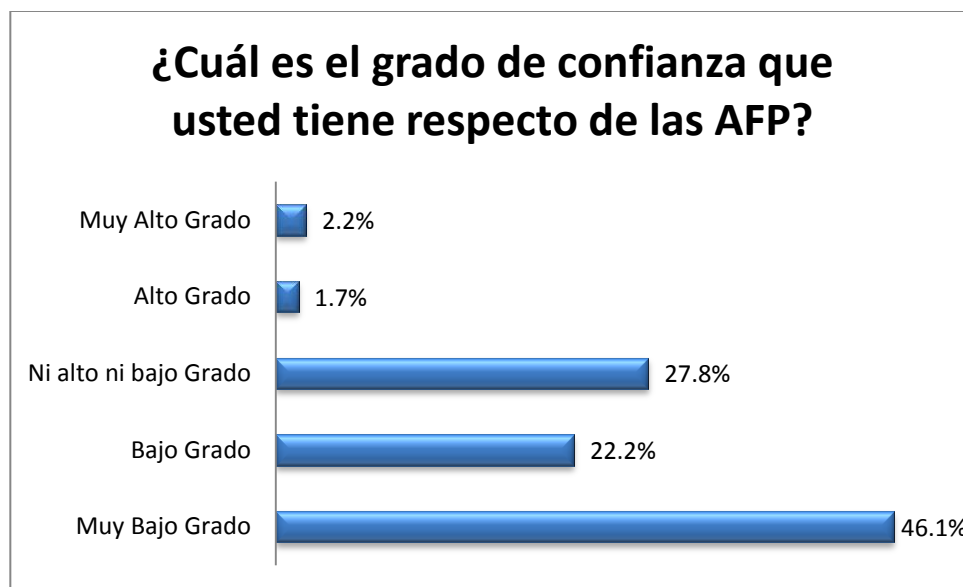
En relación al gráfico un 58,9% de las personas se ha cambiado de AFP, entre ellas un 23,3% que corresponde a 42 personas, se ha cambiado 1 vez, un 17,8% que corresponde a 32 personas se ha cambiado 2 veces, un 11,7% que corresponde a 21 personas se ha cambiado 3 veces y un 6,1% que corresponde a 11 personas se ha cambiado más de 4 veces. Por otro lado un 41,1% que corresponde a 74 personas, nunca se han cambiado de AFP.

**Gráfico 4.23: Gráfico sobre los motivos por los cuáles el sujeto se cambió de AFP.**

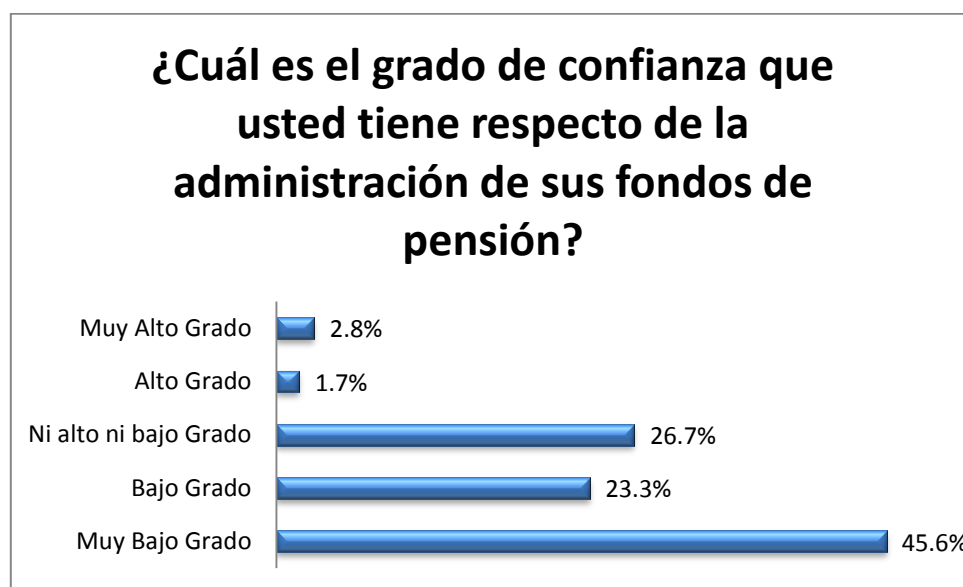


En relación al gráfico, entre los motivos por los que el sujeto se ha cambiado de AFP, un 25,6% indicó como motivo haberse cambiado por un ejecutivo que le ofreció mejores servicios, un 20,6% indicó como motivo haberse cambiado por tener mejor rentabilidad en los fondos, un 19,4% indicó como motivo haberse cambiado por comisiones más bajas, un 11,1%, indicó como motivo haberse cambiado por referencias de familiares y amigos y el 4,4% indicó como motivo haberse cambiado por ser la AFP más popular. El 41,7% restante con la opción “otro, especifique” corresponde a personas que no se cambiaron de AFP.

**Gráfico 4.24: Gráfico sobre el grado de confianza que el sujeto tiene respecto de las AFP y la administración de los fondos de pensión.**



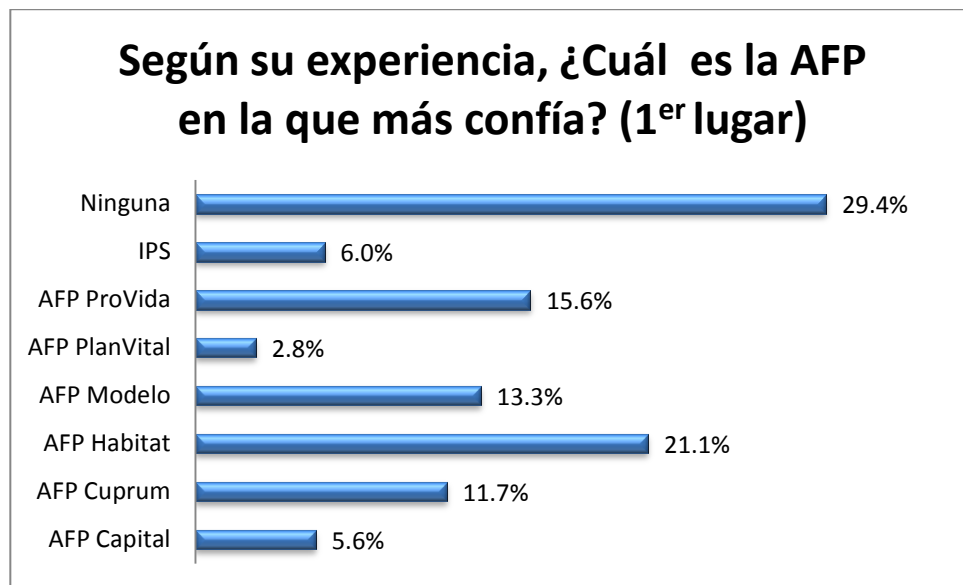
En este gráfico y en relación al grado de confianza que las personas tienen respecto de las Administradoras de Fondos de Pensión (AFP), un 46,1% que corresponde a 83 personas indicó que posee muy bajo grado, un 27,8% que corresponde a 50 personas indicó que posee ni alto ni bajo grado, un 22,2% que corresponde a 40 personas indicó que posee bajo grado, un 2,2% que corresponde a 4 personas indicó que posee muy alto grado y un 1,7% que corresponde a 3 personas indicó que posee alto grado.



En este gráfico y en relación al grado de confianza que las personas tienen respecto de la administración de los fondos de pensión, un 45,6% que corresponde a 82 personas indicó que posee muy bajo grado, un 26,7% que corresponde a 48 personas indicó

que posee ni alto ni bajo grado, un 23,3% que corresponde a 42 personas indicó que posee bajo grado, un 2,8% que corresponde a 5 indicó que posee muy alto grado y un 1,7% que corresponde a 3 personas indicó que posee alto grado.

**Gráfico 4.25: Gráfico de las AFP en las que el sujeto más confía, dado un 1<sup>er</sup>, 2<sup>do</sup> y 3<sup>er</sup> lugar.**



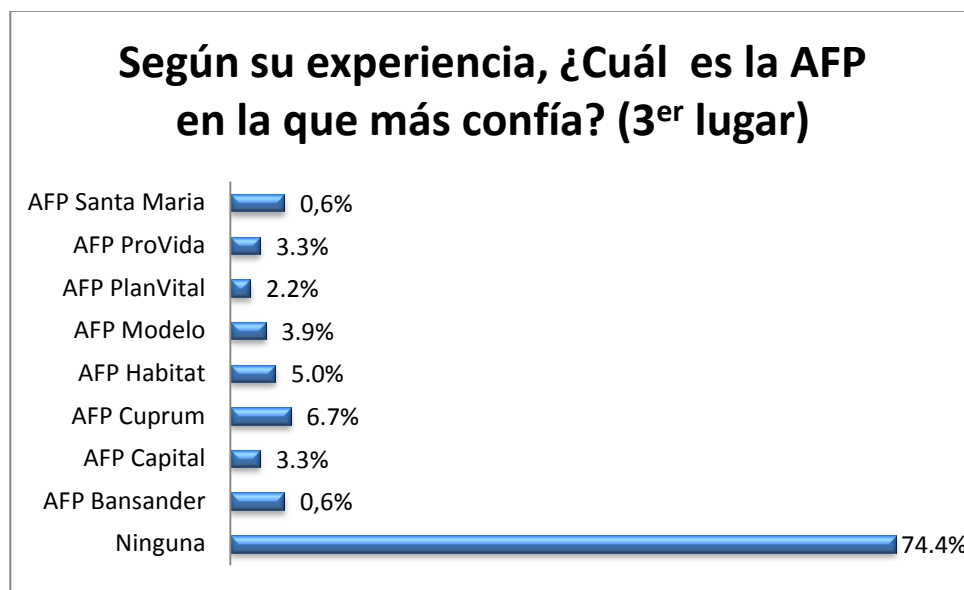
En relación al gráfico, la AFP en la que los sujetos confían en primer lugar, es ninguna con un 29,4% que corresponde a 53 personas.

Como segunda preferencia los sujetos eligieron a AFP Habitat, con un 21,1% que corresponde a 38 personas y como tercera preferencia los sujetos eligieron AFP ProVida con un 15,6% que corresponde a 28 personas.



En relación al gráfico, la AFP en la que los sujetos confían en segundo lugar, es ninguna con un 60% que corresponde a 108 personas.

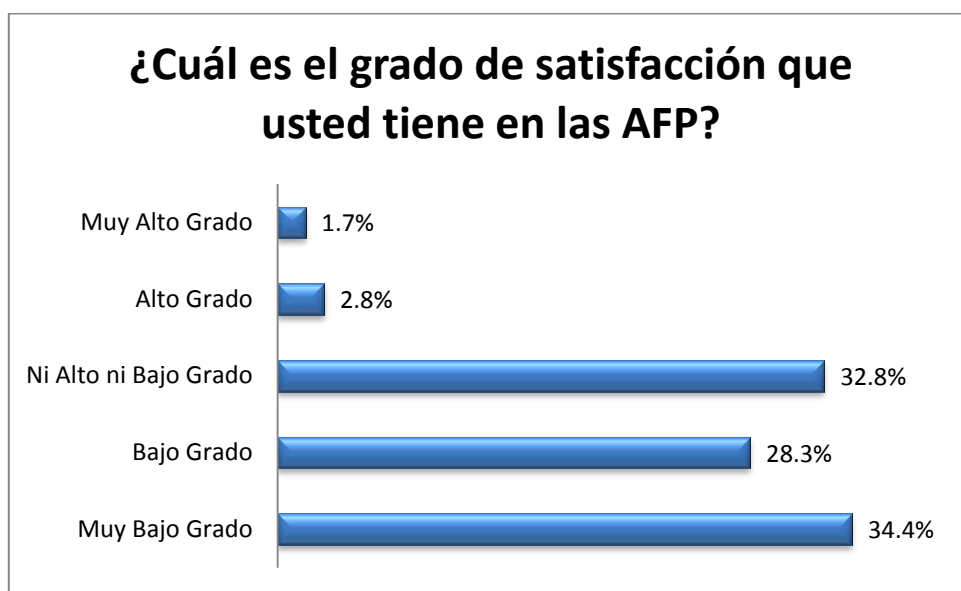
Como segunda preferencia los sujetos eligieron a AFP Habitat, con un 16,7% que corresponde a 30 personas y como tercera preferencia los sujetos eligieron AFP ProVida con un 6,7% que corresponde a 12 personas a AFP ProVida y AFP Cuprum, con igual porcentaje de elección.



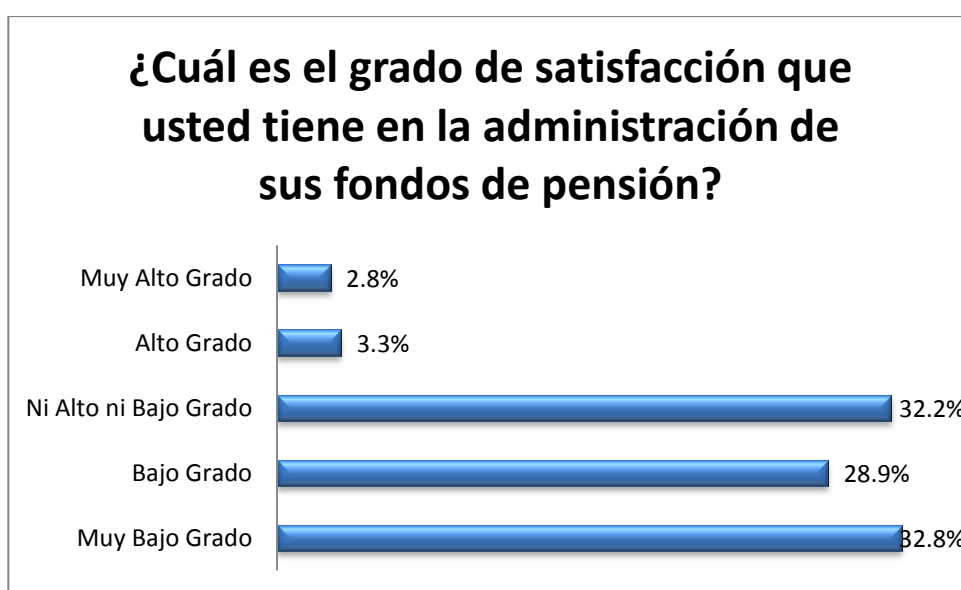
En relación al gráfico, la AFP en la que los sujetos confían en tercer lugar, es ninguna con un 74,4% que corresponde a 134 personas.

Como segunda preferencia los sujetos eligieron a AFP Cuprum, con un 6,7% que corresponde a 12 personas y como tercera preferencia los sujetos eligieron AFP Habitat con un 5% de las preferencias, lo que corresponde a 9 personas.

**Gráfico 4.26: Gráfico sobre el grado de satisfacción que el sujeto tiene respecto de las AFP y la administración de los fondos de pensión.**



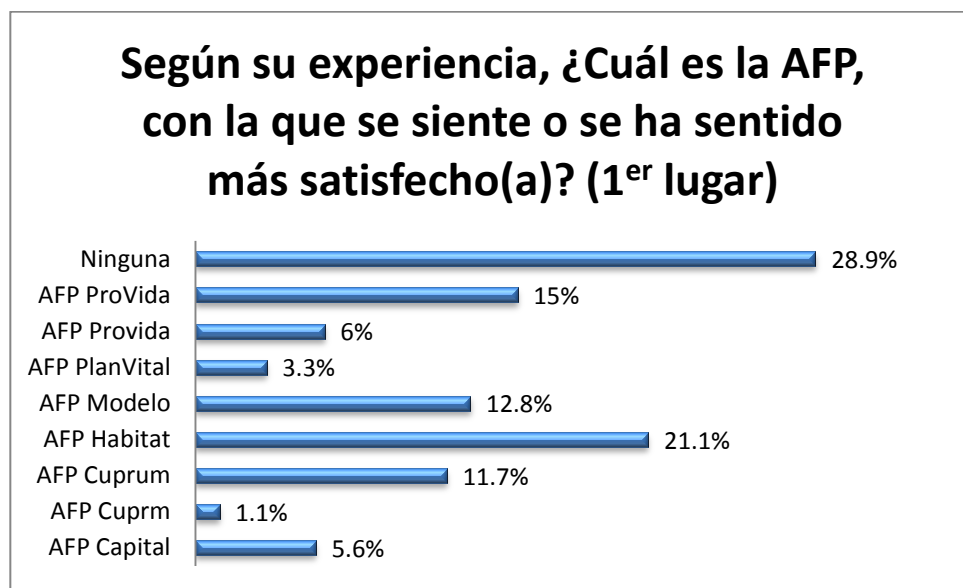
En este gráfico y en relación al grado de satisfacción que las personas tienen respecto de las Administradoras de Fondos de Pensión, un 34,4% que corresponde a 62 personas indicó que posee muy bajo grado, un 32,8% que corresponde a 59 personas indicó que posee ni alto ni bajo grado, un 28,3% que corresponde a 51 personas indicó que posee bajo grado, un 2,8% que corresponde a 5 personas indicó que posee alto grado y un 1,7% que corresponde a 3 personas indicó que posee muy alto grado.



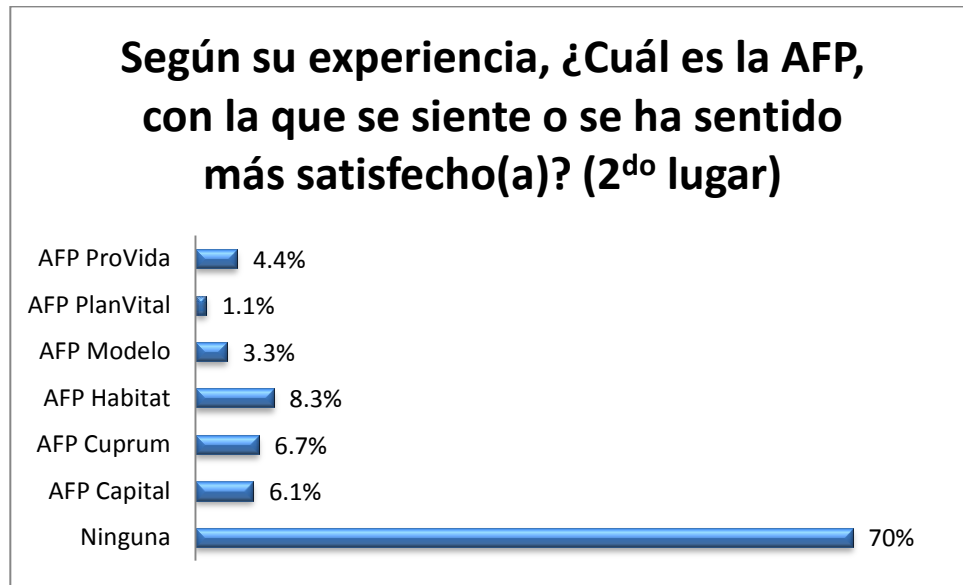


En este gráfico y en relación al grado de satisfacción que las personas tienen respecto de las AFP, un 32,8% que corresponde a 59 personas indicó que posee muy bajo grado, un 32,2% que corresponde a 58 personas indicó que posee ni alto ni bajo grado, un 28,9% que corresponde a 52 personas indicó que posee bajo grado, un 3,3% que corresponde a 6 personas indicó que posee alto grado y un 2,8% que corresponde a 5 personas indicó que posee muy alto grado.

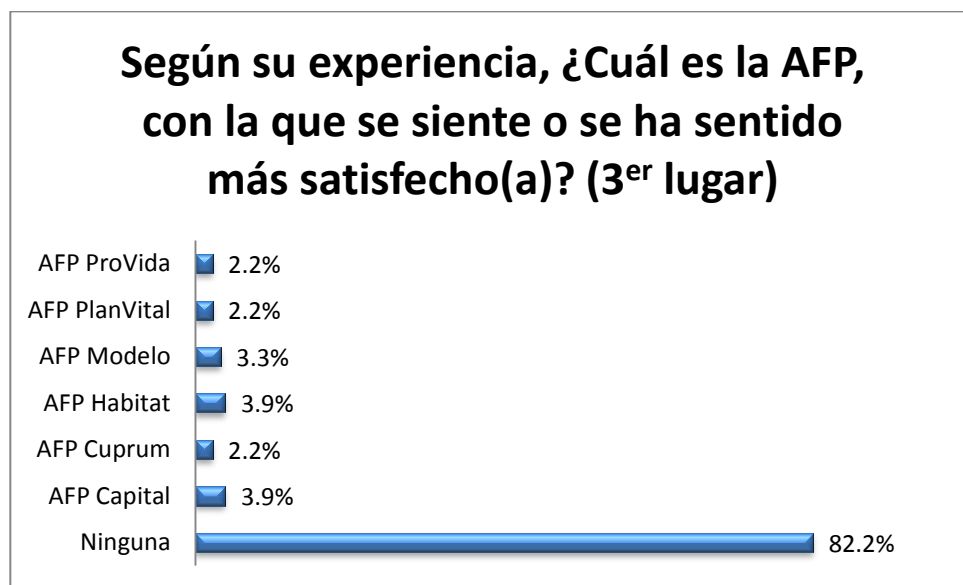
**Gráfico 4.27: Gráfico de las AFP donde el sujeto se siente más satisfecho, dado un 1<sup>er</sup>, 2<sup>do</sup> y 3<sup>er</sup> lugar.**



En relación al gráfico, la AFP en la que los sujetos se sienten o han sentido más satisfechos en primer lugar, es ninguna con un 28,9% que corresponde a 52 personas.



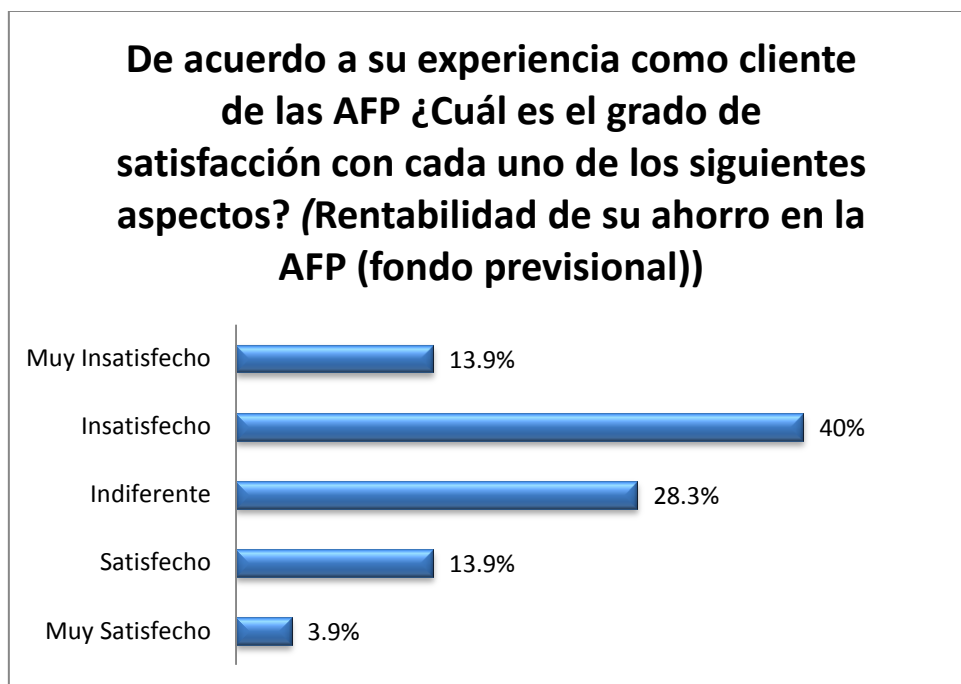
En relación al gráfico, la AFP en la que los sujetos confían en segundo lugar, es ninguna con un 70% que corresponde a 126 personas.



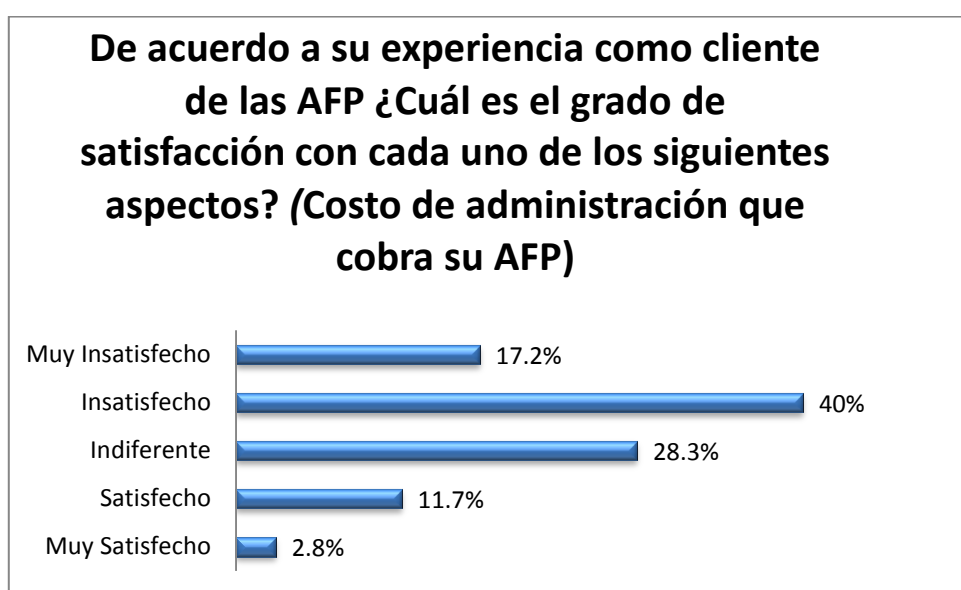
En relación al gráfico, la AFP en la que los sujetos confían en tercer lugar, es ninguna con un 82,2% que corresponde a 148 personas.

En los tres gráficos antes analizados, destaca AFP Habitat, como la segunda opción de preferencia en los encuestados.

**Gráfico 4.28: Gráfico sobre el grado de satisfacción de acuerdo a distintas variables.**

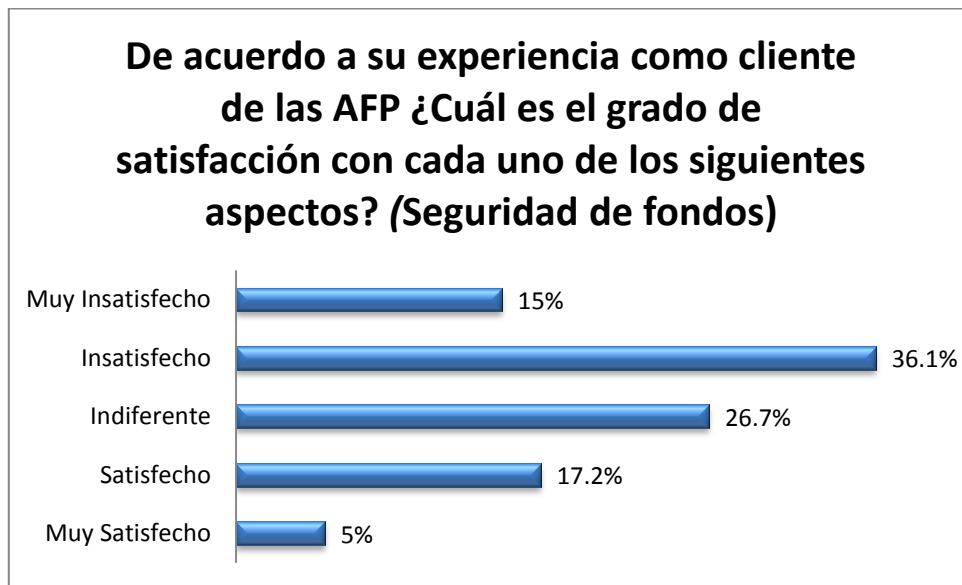


En relación al gráfico, un 40% que corresponde a 72 personas se siente insatisfecho de acuerdo a esta variable, un 28,3% que corresponde a 51 personas se siente indiferente, un 13,9% que corresponde a 25 personas, se siente muy insatisfecho, un 13,9% que corresponde a 25 personas se siente satisfecho y un 3,9% que corresponde a 7 personas se siente muy satisfecho.

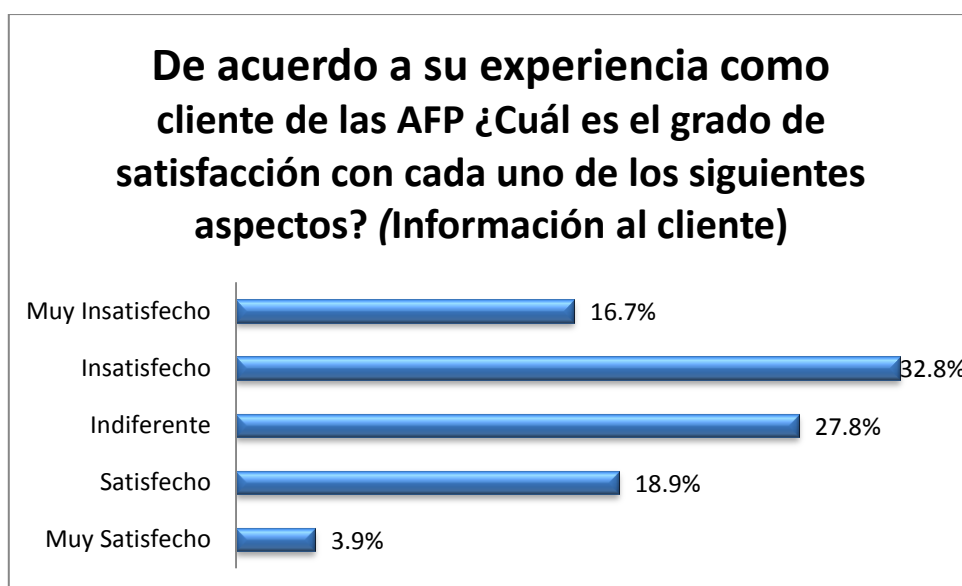


En relación al gráfico, un 40% que corresponde a 72 personas se siente insatisfecho de acuerdo a esta variable, un 28,3% que corresponde a 51 personas se siente

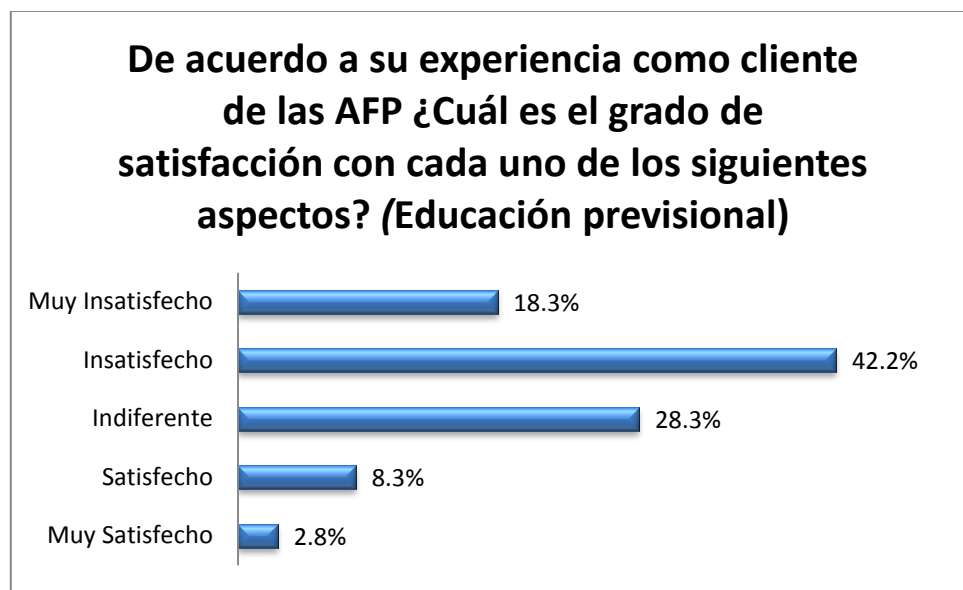
indiferente, un 17,2% que corresponde a 31 personas, se siente muy insatisfecho, un 11,7% que corresponde a 21 personas se siente satisfecho y un 2,8% que corresponde a 5 personas se siente muy satisfecho.



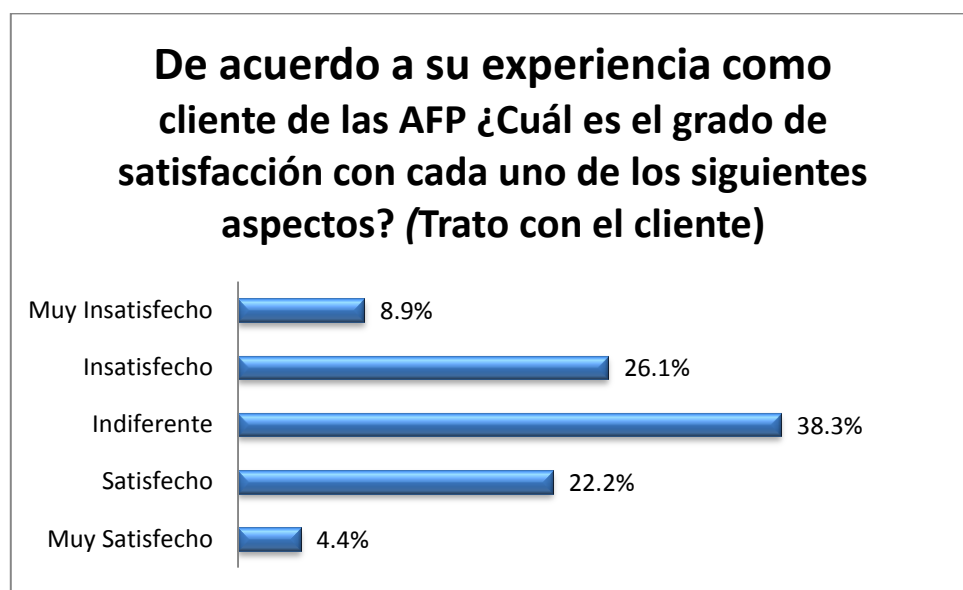
En relación al gráfico, un 36,1% que corresponde a 65 personas se siente insatisfecho de acuerdo a esta variable, un 26,7% que corresponde a 48 personas se siente indiferente, un 17,2% que corresponde a 31 personas, se siente satisfecho, un 15% que corresponde a 27 personas se siente muy insatisfecho y un 5% que corresponde a 9 personas se siente muy satisfecho.



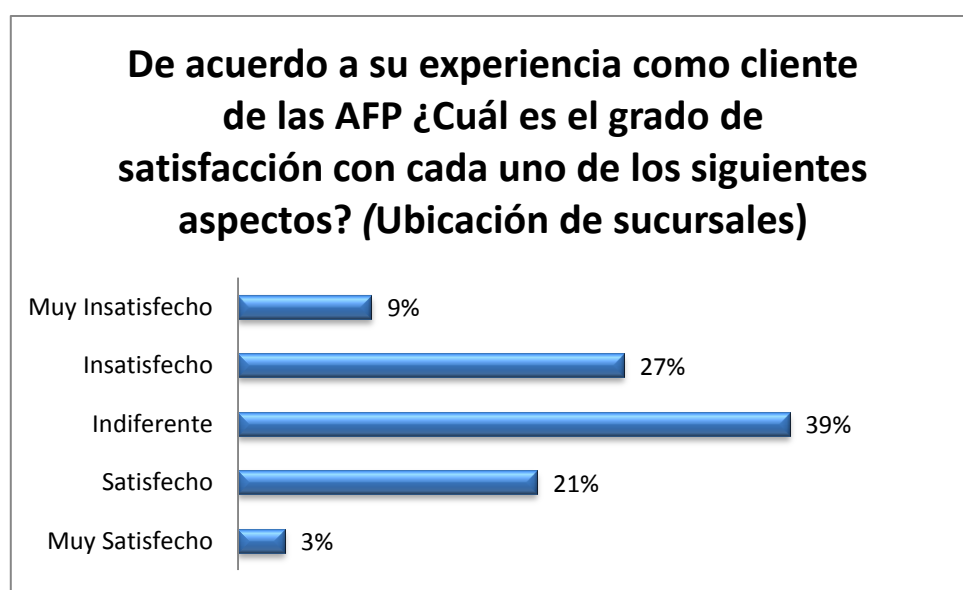
En relación al gráfico, un 32,8% que corresponde a 59 personas se siente insatisfecho de acuerdo a esta variable, un 27,8% que corresponde a 50 personas se siente indiferente, un 18,9% que corresponde a 34 personas, se siente satisfecho, un 16,7% que corresponde a 30 personas se siente muy insatisfecho y un 3,9% que corresponde a 7 personas se siente muy satisfecho.



En relación al gráfico, un 42,2% que corresponde a 76 personas se siente insatisfecho de acuerdo a esta variable, un 28,3% que corresponde a 51 personas se siente indiferente, un 18,3% que corresponde a 33 personas se siente muy insatisfecho, un 8,3% que corresponde a 15 personas se siente satisfecho y un 2,8% que corresponde a 5 personas se siente muy satisfecho.

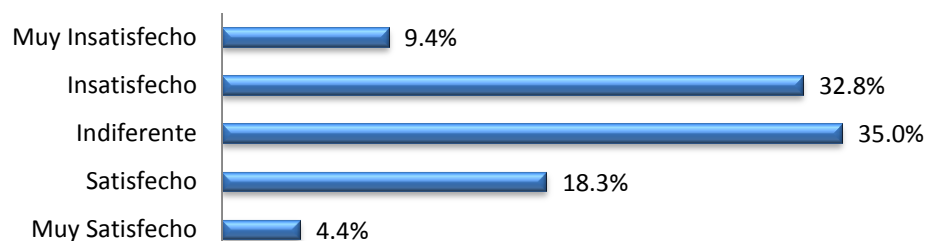


En relación al gráfico, un 38,3% que corresponde a 69 personas se siente indiferente de acuerdo a esta variable, un 26,1% que corresponde a 47 personas se siente insatisfecho, un 22,2% que corresponde a 40 personas se siente satisfecho, un 8,9% que corresponde a 16 personas se siente muy insatisfecho y un 4,4% que corresponde a 8 personas se siente muy satisfecho.



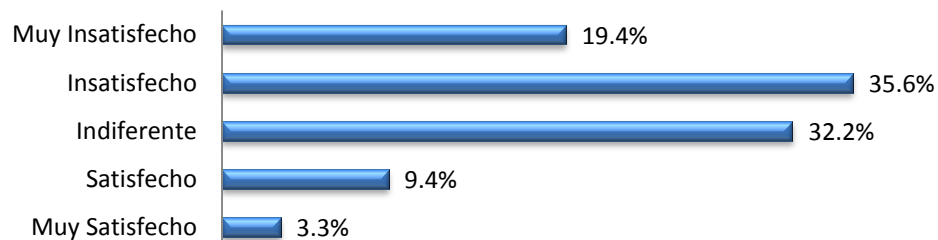
En relación al gráfico, un 39% que corresponde a 70 personas se siente indiferente de acuerdo a esta variable, un 27% que corresponde a 49 personas se siente insatisfecho, un 21% que corresponde a 38 personas, se siente satisfecho, un 9% que corresponde a 17 personas se siente muy insatisfecho y un 3% que corresponde a 6 personas se siente muy satisfecho.

**De acuerdo a su experiencia como cliente de las AFP ¿Cuál es el grado de satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos? (Respuestas frente a consultas y reclamos)**



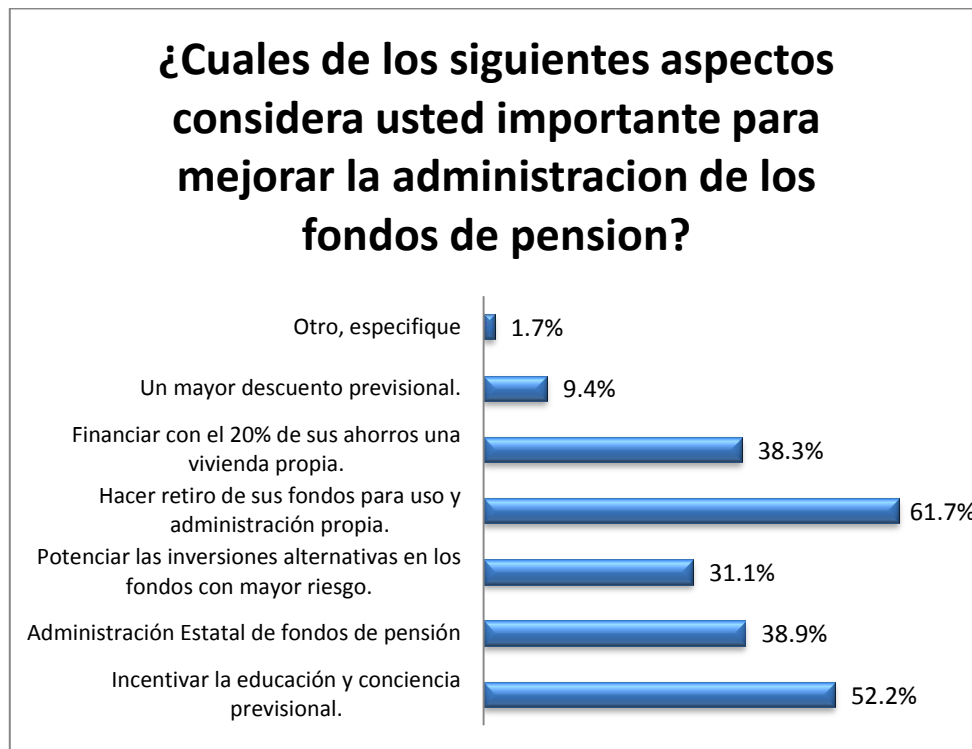
En relación al gráfico, un 35% que corresponde a 63 personas se siente indiferente de acuerdo a esta variable, un 32,8% que corresponde a 59 personas se siente insatisfecho, un 18,3% que corresponde a 33 personas, se siente satisfecho, un 9,4% que corresponde a 17 personas se siente muy insatisfecho y un 4,4% que corresponde a 8 personas se siente muy satisfecho.

**De acuerdo a su experiencia como cliente de las AFP ¿Cuál es el grado de satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos? (Administración de fondos previsionales)**



En relación al gráfico, un 35,6% que corresponde a 64 personas se siente insatisfecho de acuerdo a esta variable, un 32,2% que corresponde a 58 personas se siente indiferente, un 19,4% que corresponde a 35 personas, se siente muy insatisfecho, un 9,4% que corresponde a 17 personas se siente satisfecho y un 3,3% que corresponde a 6 personas se siente muy satisfecho.

**Gráfico 4.29: Gráfico de los aspectos que los sujetos consideran importantes para mejorar la administración de los fondos de pensión.**

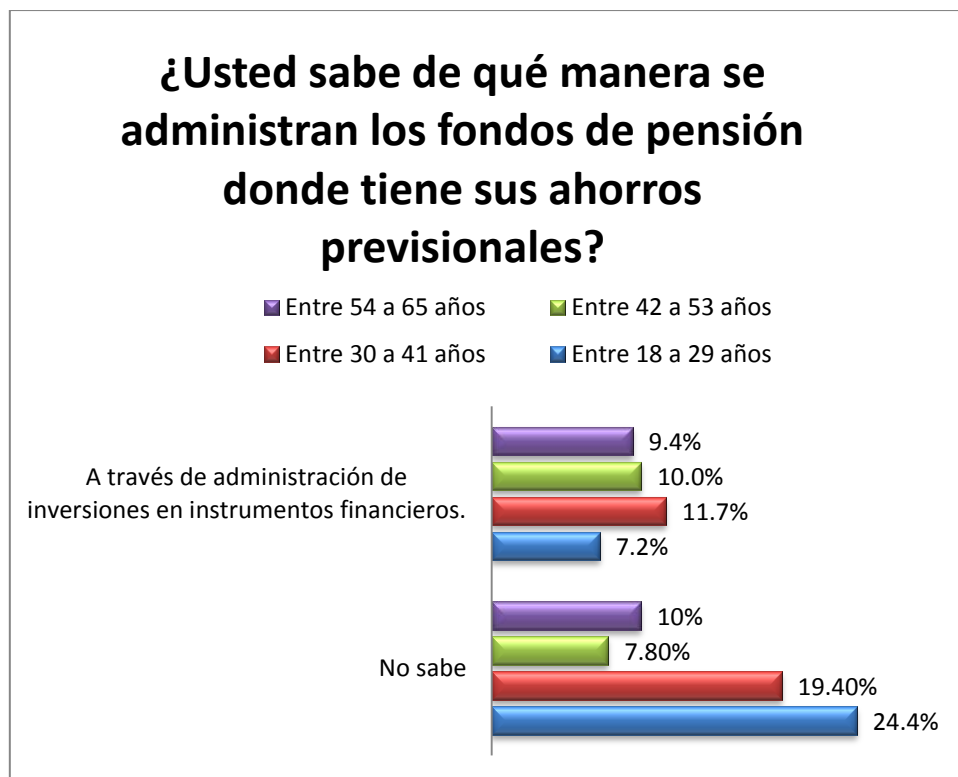


En relación al gráfico, dentro de los aspectos más importantes para el sujeto, para mejorar la administración de los fondos de pensión, destaca con un 61,7%, hacer retiro de sus fondos para uso y administración propia, un 52,2% indicó incentivar la educación y conciencia previsional, un 38,9% indicó administración estatal de fondos de pensión, un 38,3% indicó financiar con el 20% de sus ahorros una vivienda propia, un 31,1% que indicó potenciar las inversiones alternativas en los fondos con mayor riesgo, un 9,4% indicó un mayor descuento previsional y un 1,7% indico otros, respuesta que no fue relevante para este estudio.



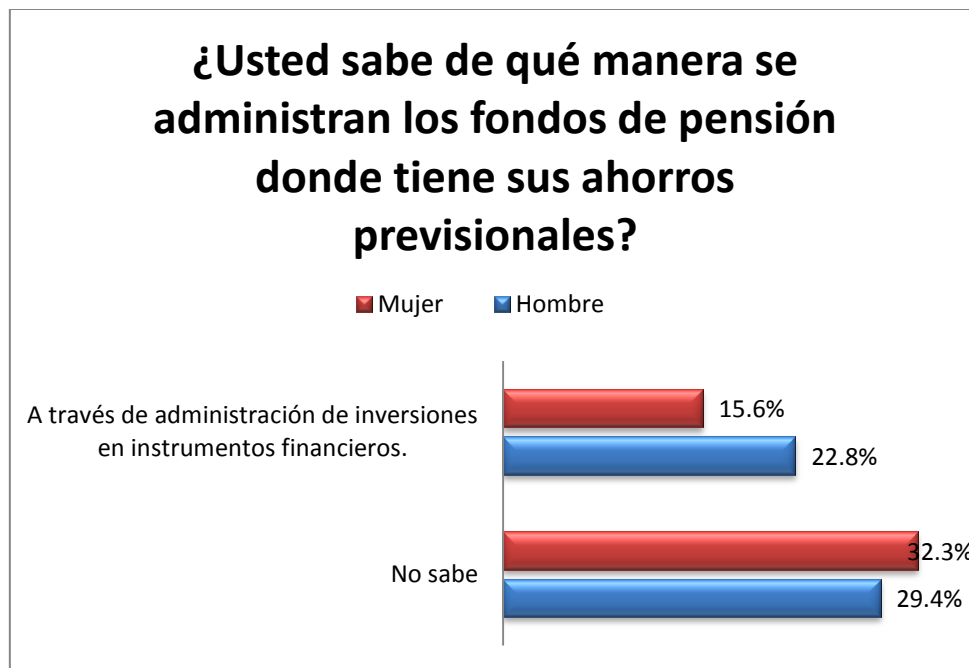
### 4.3 Análisis de las principales variables de la investigación, según la caracterización del sujeto.

Gráfico 4.30: Gráfico de conocimiento sobre la administración de los fondos de pensión según rango de edad.



En este gráfico sobre el nivel de conocimiento sobre la administración de los fondos de pensión con respecto a la edad de los sujetos, se analizó el porcentaje de personas que poseen conocimiento o no sobre cómo se administran los fondos de pensión. De acuerdo a esto, en la respuesta “no sabe”, un 24,4% corresponde a personas entre 18 a 29 años de edad, un 19,4% corresponde a personas entre 30 y 41 años de edad, un 7,8% corresponde a personas entre 42 a 53 años de edad y un 10% corresponde a personas entre 54 a 65 años de edad. Por otro lado, respecto a la respuesta correcta sobre cómo se administran los fondos de pensión, un 11,7% corresponde a personas entre 30 y 41 años de edad, un 10% corresponde a personas entre 42 a 53 años de edad, un 9,4% corresponde a personas entre 54 a 65 años de edad y un 7,2% corresponde a personas entre 18 a 29 años de edad.

**Gráfico 4.31: Gráfico de conocimiento sobre la administración de los fondos de pensión según sexo.**



En este gráfico sobre el nivel de conocimiento sobre la administración de los fondos de pensiones con respecto al sexo de los sujetos, se analizó el porcentaje de personas que poseen conocimiento o no sobre cómo se administran los fondos de pensión. De acuerdo a esto, en la respuesta “no sabe”, un 33,3% corresponde a personas de sexo femenino, mientras que un 29,4% corresponde a personas de sexo masculino. Con respecto a la respuesta correcta, un 22,8% corresponde a personas de sexo masculino, mientras que un 15,6% corresponde a personas de sexo femenino.

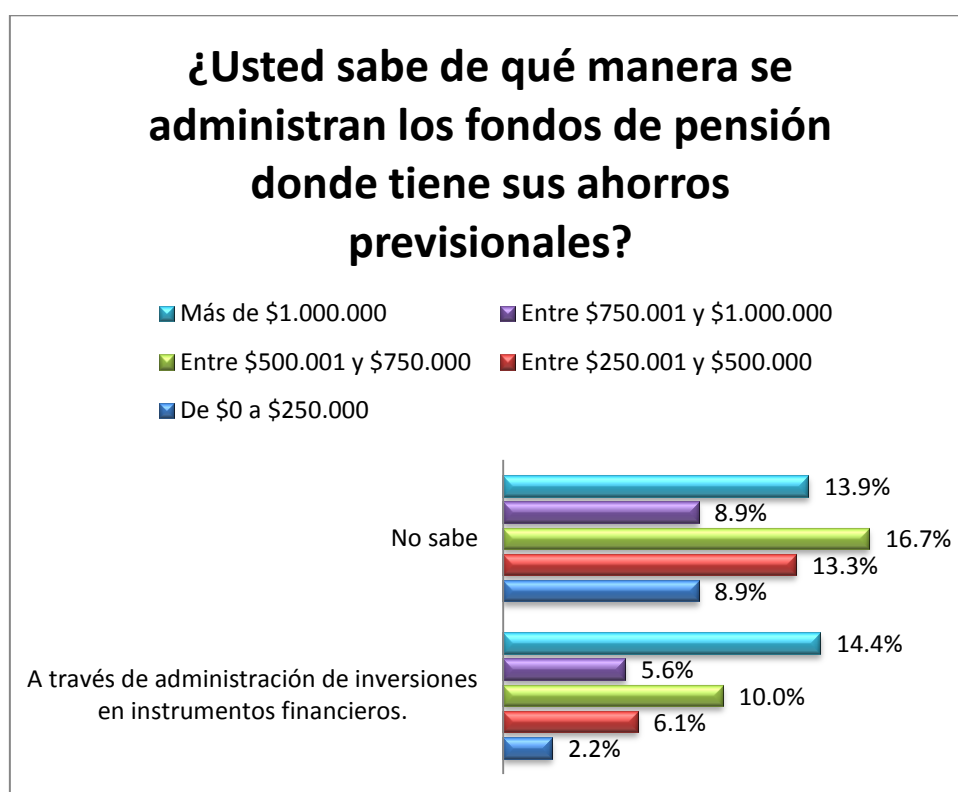
**Gráfico 4.32: Gráfico de conocimiento sobre la administración de los fondos de pensión según nivel educacional.**



En este gráfico sobre el nivel de conocimiento sobre la administración de los fondos de pensión con respecto al nivel educacional de los sujetos, se analizó el porcentaje de personas que poseen conocimiento o no sobre cómo se administran los fondos de pensión. De acuerdo a esto en la respuesta “no sabe”, un 22,8% corresponde a personas con educación universitaria completa, un 11,7% corresponde a personas con educación universitaria incompleta, un 8,9% corresponde a personas con educación técnica completa, un 7,2% corresponde a personas con educación media completa, un 6,1% corresponde a personas con educación técnica incompleta, un 2,8% corresponde a personas con educación media incompleta, un 1,7% corresponde a personas con educación básica completa y un 0,6% corresponde a personas con educación básica incompleta. Por otro lado, con respecto a la respuesta correcta sobre cómo se administran los fondos de pensión, un 16,7% corresponde a personas con educación universitaria completa, un 7,2% corresponde a personas con educación universitaria

incompleta, un 6,1% corresponde a personas con educación técnica completa, un 5,6% corresponde a personas con educación media completa, un 2,2% corresponde a personas con educación técnica incompleta y un 0,6% corresponde a personas con educación media incompleta.

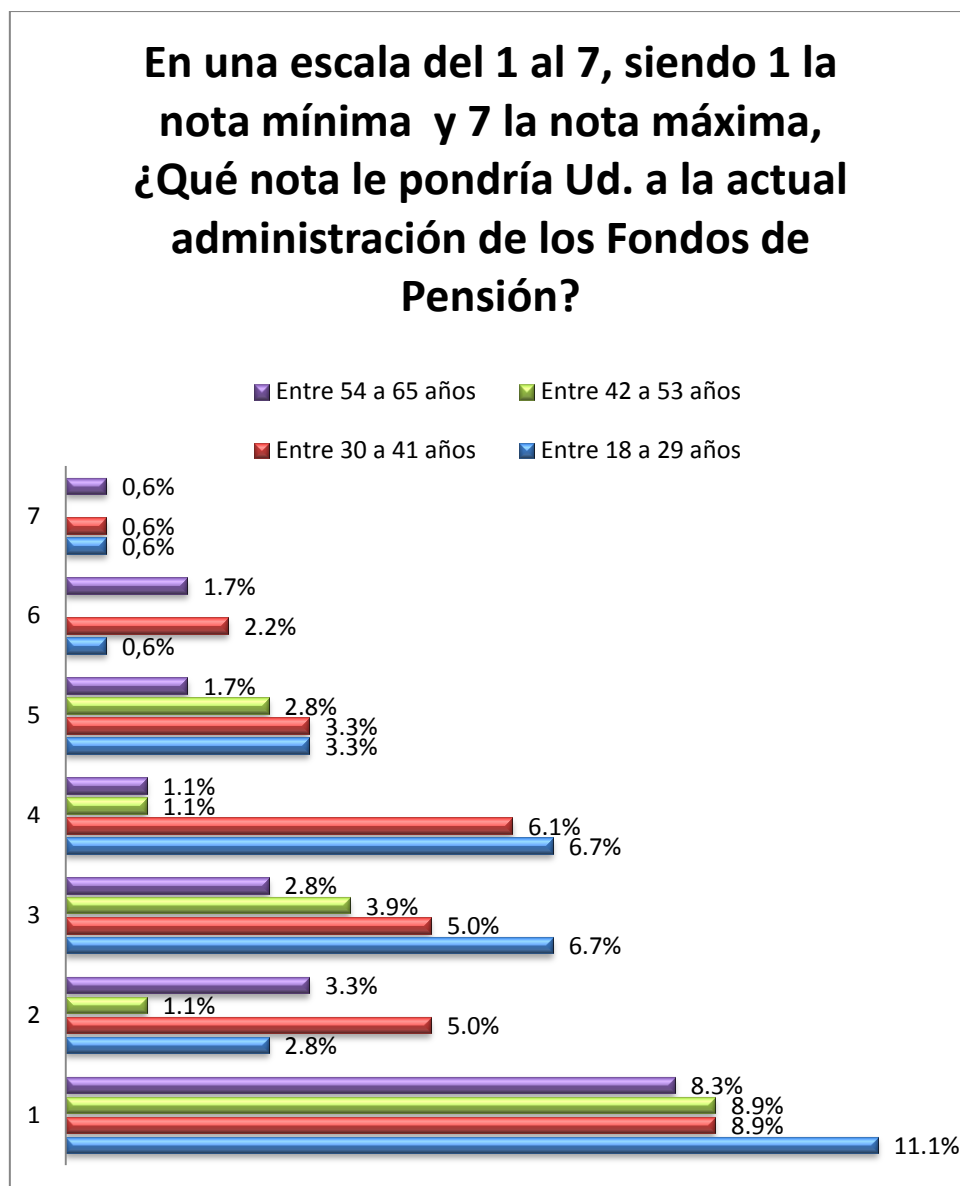
**Gráfico 4.33: Gráfico de conocimiento sobre la administración de los fondos de pensión según nivel de ingreso.**



En este gráfico sobre el nivel de conocimiento sobre la administración de los fondos de pensión con respecto al nivel de ingreso de los sujetos, se analizó el porcentaje de personas que poseen conocimiento o no sobre cómo se administran los fondos de pensión. De acuerdo a esto, en la respuesta “no sabe”, un 16,7% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$500.001 y \$750.000, un 13,9% corresponde a personas con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000, un 13,3% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$250.001 y \$500.000, un 8,9% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$750.001 y \$1.000.000, igualmente un 8,9% corresponde a personas con un nivel de ingreso de \$0 a \$250.000. Por otro lado, con respecto a la respuesta correcta sobre cómo se administran los fondos de pensión, un 14,4% corresponde a personas con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000, un 10% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$500.001 y \$750.000, un 6,1%

corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$250.001 y \$500.000, un 5,6% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$750.001 y \$1.000.000 y un 2,2% corresponde a personas con un nivel de ingreso de \$0 a \$250.000.

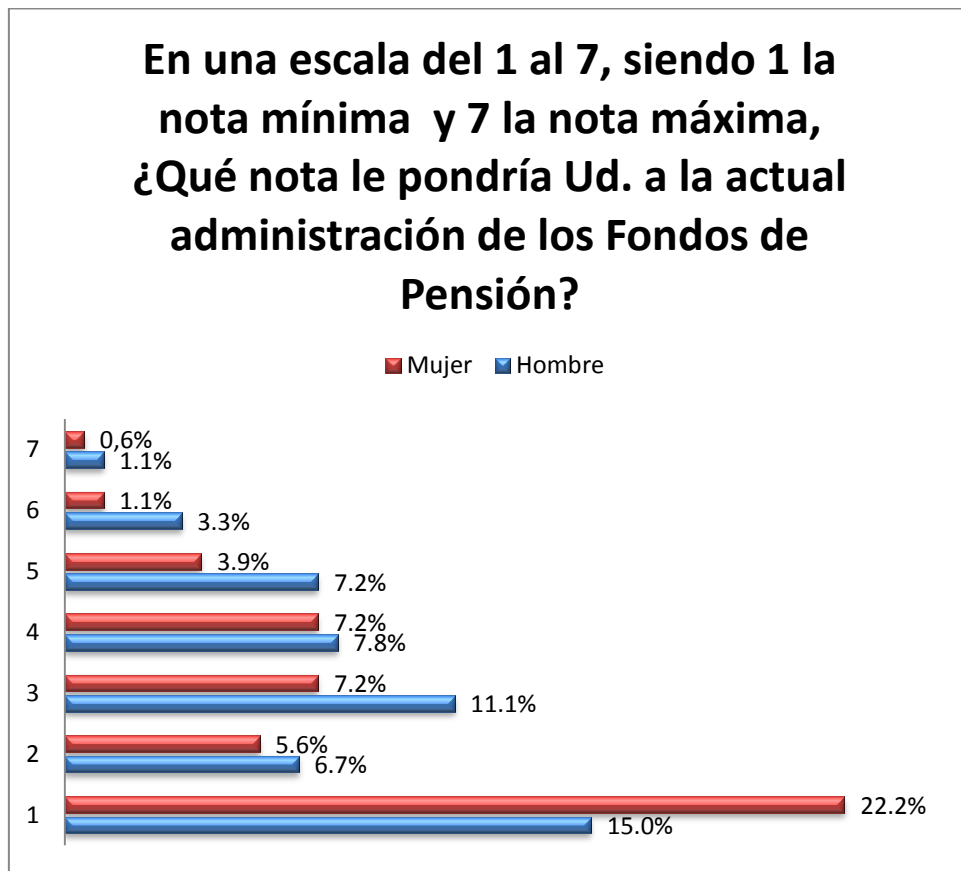
**Gráfico 4.34: Gráfico de evaluación sobre la administración de los fondos de pensión según rango de edad.**



En este gráfico sobre el nivel de evaluación de la administración de los fondos de pensión con respecto a la edad de los sujetos, se analizó el porcentaje de personas evalúan positiva o negativamente cómo se administran los fondos de pensión. De acuerdo a esto, del total de respuestas, las personas que evaluaron con nota 1, un 11,1% corresponde a personas entre 18 a 29 años de edad, un 8,9% corresponde a personas entre 30 a 41 años de edad, un 8,9%, igualmente, corresponde a personas entre 42 a 53 años de edad y un 8,3% corresponde a personas entre 54 y 65 años de

edad. Entre las personas que evaluaron con nota 2, un 5% corresponde a personas entre 30 a 41 años de edad, un 3,3% corresponde a personas entre 54 a 65 años de edad, un 2,8% corresponde a personas entre 18 a 29 años de edad y un 1,1% corresponde a personas entre 42 a 53 años de edad. Entre las personas que evaluaron con nota 3, un 6,7% corresponde a personas entre 18 a 29 años de edad, un 5% corresponde a personas entre 30 a 41 años de edad, un 3,9% corresponde a personas entre 42 a 53 años de edad y un 2,8% corresponde a personas entre 54 a 65 años de edad. Entre las personas que evaluaron con nota 4, un 6,7% corresponde a personas entre 18 a 29 años de edad, un 6,1% corresponde a personas entre 30 a 41 años de edad, un 1,1% corresponde a personas entre 42 a 53 años de edad e igualmente, un 1,1% corresponde a personas entre 54 a 65 años de edad. Entre las personas que evaluaron con nota 5, un 3,3% corresponde a personas entre 18 a 29 años de edad, igualmente, un 3,3% corresponde a personas entre 30 a 41 años de edad, un 2,8% corresponde a personas entre 42 a 53 años de edad y un 1,7% corresponde a personas entre los 54 a 65 años de edad. Entre las personas que evaluaron con nota 6, un 2,2% corresponde a personas entre 30 a 41 años de edad, un 1,7% corresponde a personas entre 54 a 65 años de edad y un 0,6% corresponde a personas entre 18 a 29 años de edad. Finalmente, las personas que evaluaron con nota 7, un 0,6% corresponde a personas entre 18 a 29 años de edad, igualmente para el rango de edad entre 30 a 41 años y 54 a 65 años de edad.

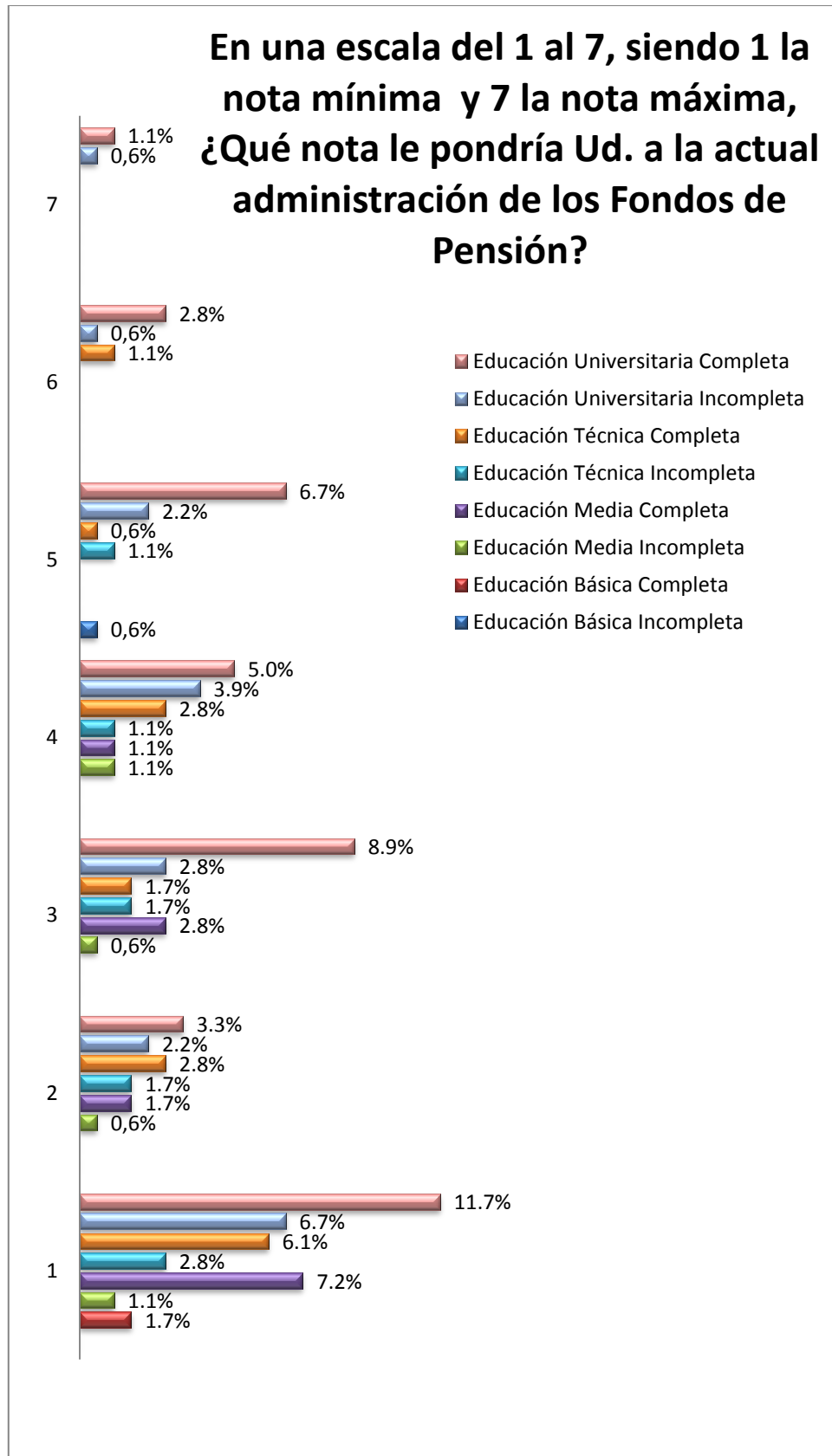
**Gráfico 4.35: Gráfico de evaluación sobre la administración de los fondos de pensión según sexo.**



En este gráfico sobre el nivel de evaluación sobre la administración de los fondos de pensión con respecto al sexo de los sujetos, se analizó el porcentaje de personas evalúan positiva o negativamente cómo se administran los fondos de pensión. De acuerdo a esto del total de respuestas, las personas que evaluaron con nota 1, un 22,2% corresponde a personas de sexo femenino y un 15% corresponde a personas de sexo masculino. Dentro de las personas que evaluaron con nota 2, un 6,7% corresponde a personas de sexo masculino y un 5,6% corresponde a personas de sexo femenino. Dentro de las personas que evaluaron con nota 3, un 11,1% corresponde a personas de sexo masculino y un 7,2% corresponde a personas de sexo femenino. Dentro de las personas que evaluaron con nota 4, un 7,8% corresponde a personas de sexo masculino y un 7,2% corresponde a personas de sexo femenino. Dentro de las personas que evaluaron con nota 5, un 7,2% corresponde a personas de sexo masculino y un 3,9% corresponde a personas de sexo masculino. Dentro de las personas que evaluaron con nota 6, un 3,3% corresponde a personas de sexo masculino y un 1,1% corresponde a personas de sexo femenino. Finalmente, quienes

evaluaron con nota 7, un 1,1% corresponde a personas de sexo masculino y un 0,6% corresponde a personas de sexo femenino.

**Gráfico 4.36: Gráfico de evaluación sobre la administración de los fondos de pensión según nivel educacional.**

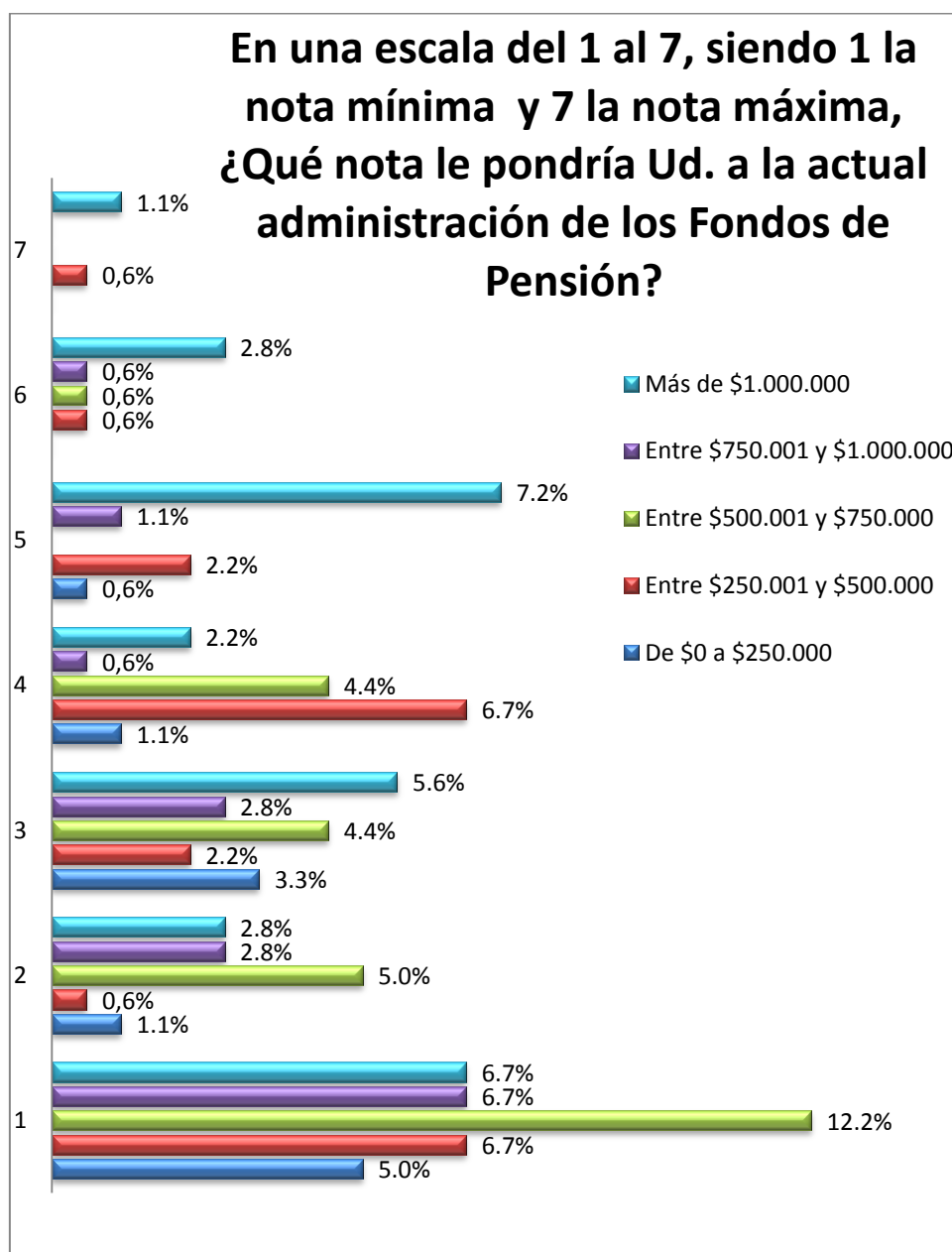




En relación al gráfico sobre el nivel de evaluación sobre la administración de los fondos de pensión con respecto al nivel educacional de los sujetos, se analizó el porcentaje de personas que evalúan positiva o negativamente cómo se administran los fondos de pensión. De acuerdo a esto, del total de respuestas, las personas que evaluaron con nota 1, un 11,7% corresponde a personas con educación universitaria completa, un 7,2% corresponde a personas con educación media completa, un 6,7% corresponde a personas con educación universitaria incompleta, un 6,1% corresponde a personas con educación técnica completa, un 2,8% corresponde a personas con educación técnica incompleta, un 1,7% corresponde a personas con educación básica completa y un 1,1% corresponde a personas con educación media incompleta. Por otro lado, dentro de las personas que evaluaron con nota 2, un 3,3% corresponde a personas con educación universitaria completa, un 2,8% corresponde a personas con educación técnica completa, un 2,2% corresponde a personas con educación universitaria incompleta, un 1,7% corresponde a personas con educación técnica incompleta, igualmente, un 1,7% corresponde a personas con educación media completa y un 0,6% corresponde a personas con educación media incompleta. Dentro de las personas que evaluaron con nota 3, un 8,9% corresponde a personas con educación universitaria completa, un 2,8% corresponde a personas con educación universitaria incompleta, igualmente, un 2,8% corresponde a personas con educación media completa, un 1,7% corresponde a personas con educación técnica completa, igualmente, un 1,7% corresponde a personas con educación técnica incompleta y un 0,6% corresponde a personas con educación media incompleta. Dentro de las personas que evaluaron con nota 4, un 5% corresponde a personas con educación universitaria completa, un 3,9% corresponde a personas con educación universitaria incompleta, un 2,8% corresponde a personas con educación técnica completa, un 1,1% corresponde a personas con educación técnica incompleta, igualmente con este porcentaje, se encuentran personas con educación media completa y media incompleta. Además, las personas que evaluaron con nota 5, un 6,7% corresponde a personas con educación universitaria completa, un 2,2% corresponde a personas con educación universitaria incompleta, un 1,1% corresponde a personas con educación técnica incompleta, un 0,6% corresponde a personas con educación técnica completa e igualmente un 0,6% corresponde a personas con educación básica incompleta. Dentro de las personas que evaluaron con nota 6, un 2,8% corresponde a personas con educación universitaria completa, un 1,1% corresponde a personas con educación técnica completa y un 0,6% corresponde a personas con educación universitaria

completa. Finalmente, dentro de las personas que evaluaron con nota 7, un 1,1% corresponde a personas con educación universitaria completa y un 0,6% corresponde a personas con educación universitaria incompleta.

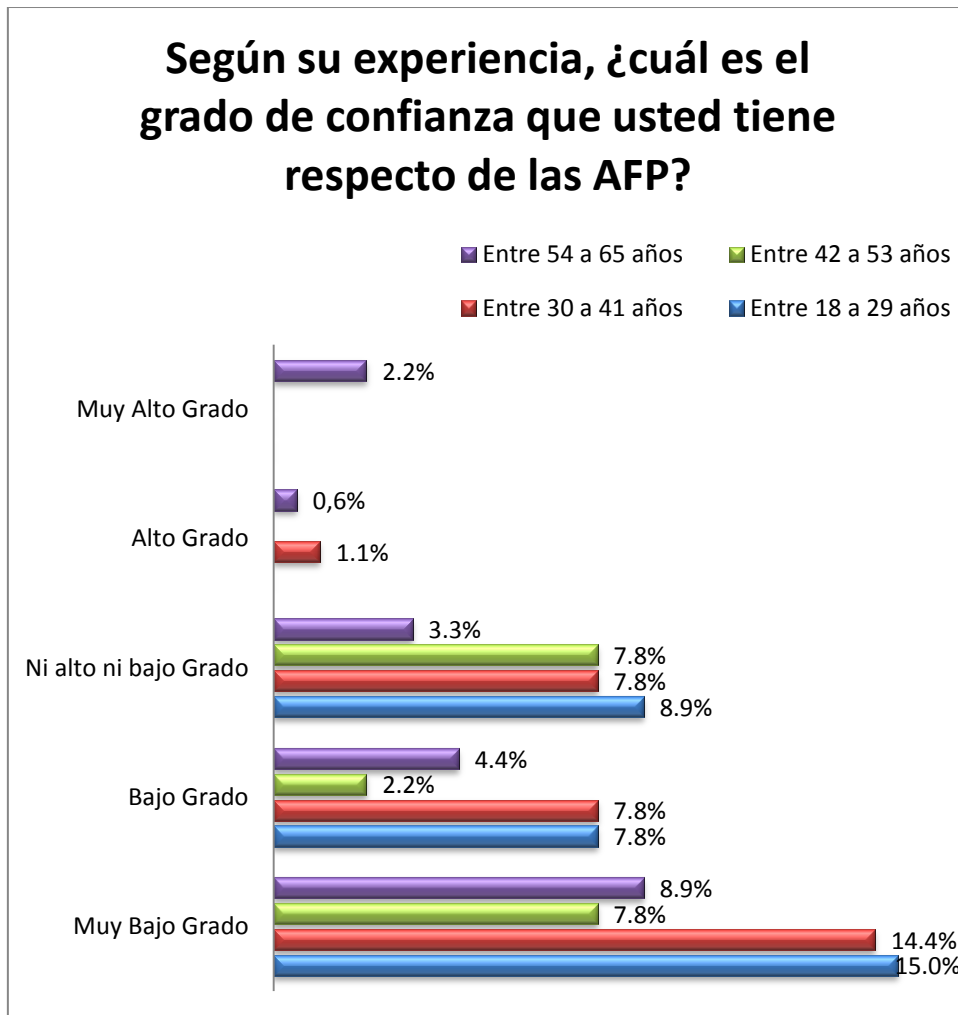
**Gráfico 4.37: Gráfico de evaluación sobre la administración de los fondos de pensión según nivel de ingreso.**



Con respecto a este gráfico sobre el nivel de evaluación sobre la administración de los fondos de pensión con respecto al nivel de ingreso de los sujetos, se analizó el porcentaje de personas que evalúan positiva o negativamente cómo se administran los fondos de pensión. De acuerdo a esto, dentro de las personas que evaluaron con nota

1, un 12,2% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$500.001 y \$750.000, un 6,7% corresponde a personas con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000, con un 6,7%, igualmente, corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$750.001 y \$1.000.000 y un nivel de ingreso entre \$250.001 y \$500.000 y un 5% corresponde a personas con un nivel de ingreso de \$0 a \$250.000. Por otro lado, las personas que evaluaron con nota 2, un 5% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$500.001 y \$750.000, un 2,8% corresponde a personas con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000, igualmente, con un 2,8% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$750.001 y \$ 1.000.000, un 1,1% corresponde a personas con un nivel de ingreso de \$0 a \$250.000 y un 0,6% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$250.001 y \$500.000. Dentro de las personas que evaluaron con nota 3, un 5,6% corresponde a personas con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000, un 4,4% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$500.001 y \$750.000, un 3,3% corresponde a personas con un nivel de ingreso de \$0 a \$250.000, un 2,8% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$750.001 y \$1.000.000 y un 2,2% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$250.001 y \$500.000. Dentro de las personas que evaluaron con nota 4, un 6,7% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$250.001 y \$500.000, un 4,4% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$500.001 y \$750.000, un 2,2% corresponde a personas con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000, un 1,1% corresponde a personas con un nivel de ingreso de \$0 a \$250.000 y un 0,6% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$750.001 y \$1.000.000. Dentro de las personas que evaluaron con nota 5, un 7,2% corresponde a personas con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000, un 2,2% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$250.001 y \$500.000, un 1,1% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$750.001 y \$1.000.000 y un 0,6% corresponde a personas con un nivel de ingreso de \$0 a \$250.000. Dentro de las personas que evaluaron con nota 6, un 2,8% corresponde a personas con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000, un 0,6% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$750.001 y \$1.000.000, igualmente un 0,6% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$500.001 y \$750.000 y un nivel de ingreso entre \$250.001 y \$500.000. Finalmente, dentro de las personas que evaluaron con nota 7, un 1,1% corresponde a personas con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000 y un 0,6% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$250.001 y \$500.000.

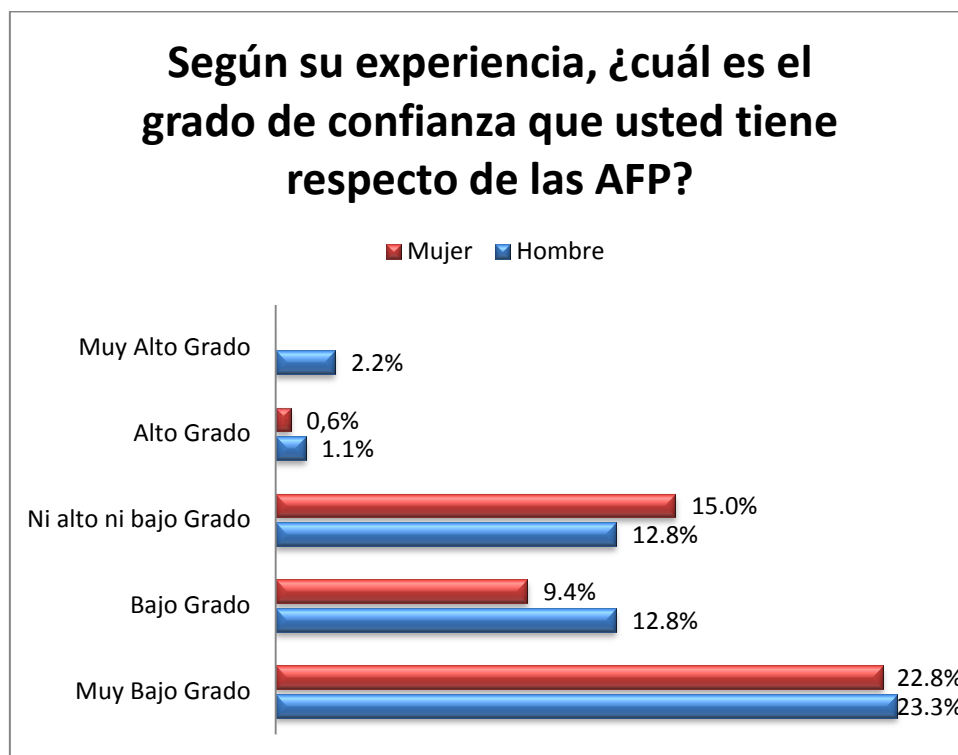
**Gráfico 4.38: Gráfico de confianza en las AFP según rango de edad.**



En este gráfico y en relación al grado de confianza que las personas tienen respecto de las Administradoras de Fondos de Pensión (AFP), según el rango de edad, con respecto a quienes poseen muy bajo grado de confianza, un 15% corresponde a personas entre 18 a 29 años de edad, un 14,4% corresponde a personas entre 30 a 41 años de edad, un 8,9% corresponde a personas entre 54 a 65 años de edad, y un 7,8% corresponde a personas entre 42 a 53 años de edad. Por otro lado, quienes poseen bajo grado de confianza, un 7,8% corresponde a personas entre 30 a 41 años de edad, igualmente, un 7,8% corresponde a personas de entre 18 a 29 años de edad, un 4,4% que corresponde a personas entre 54 a 65 años de edad y un 2,2% que corresponde a personas entre 42 a 53 años de edad. Entre quienes poseen ni alto ni bajo grado de confianza, un 8,9% corresponde a personas entre 18 a 29 años de edad, un 7,8% corresponde a personas entre 30 a 41 años de edad, igualmente, un 7,8% corresponde a personas entre 42 a 53 años de edad y un 3,3% corresponde a personas entre 54 a 65 años de edad. Por otro lado, quienes poseen alto grado de confianza, un 1,1%

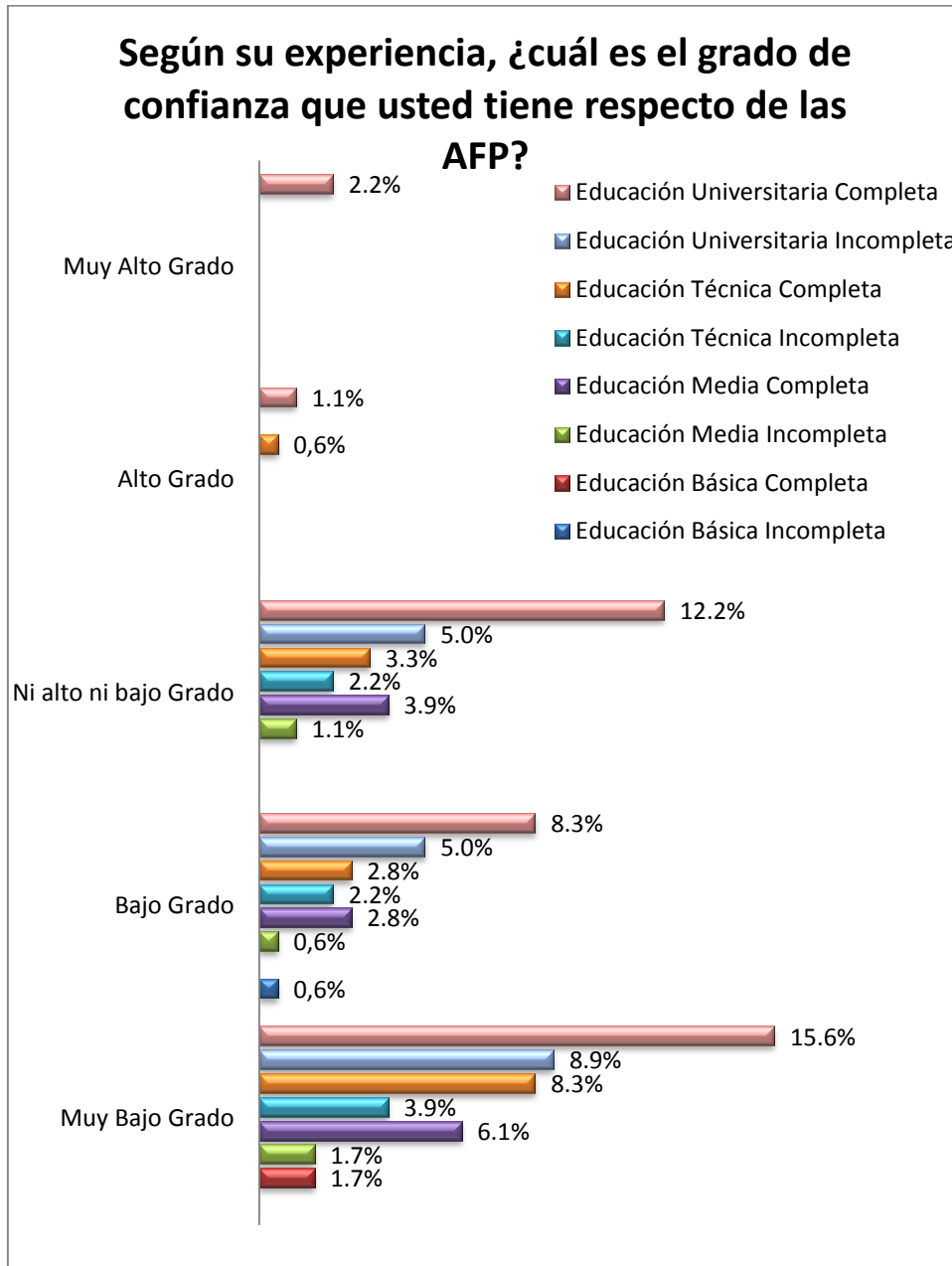
corresponde a personas entre 30 a 41 años de edad y un 0,6% corresponde a personas entre 54 a 65 años de edad. Finalmente, quienes poseen muy alto grado de confianza, un 2,2% corresponde a personas entre 54 a 65 años de edad.

**Gráfico 4.39: Gráfico de confianza en las AFP según sexo.**



En este gráfico y en relación al grado de confianza que las personas tienen respecto de las Administradoras de Fondos de Pensión (AFP), según el sexo del sujeto, respecto de quienes poseen muy bajo grado de confianza, un 23,3% corresponde a personas de sexo masculino y un 22,8% corresponde a personas de sexo femenino. Por otro lado, quienes poseen un bajo grado de confianza un 12,8% corresponde a personas de sexo masculino y un 9,4% corresponde a personas de sexo femenino. Entre quienes poseen ni alto ni bajo grado de confianza, un 15% corresponde a personas de sexo femenino y un 12,8% corresponde a personas de sexo masculino. Por otro lado, quienes poseen un alto grado de confianza, un 1,1% corresponde a personas de sexo masculino y un 0,6% corresponde a personas de sexo femenino. Finalmente, quienes poseen muy alto grado de confianza, un 2,2% corresponde a personas de sexo masculino.

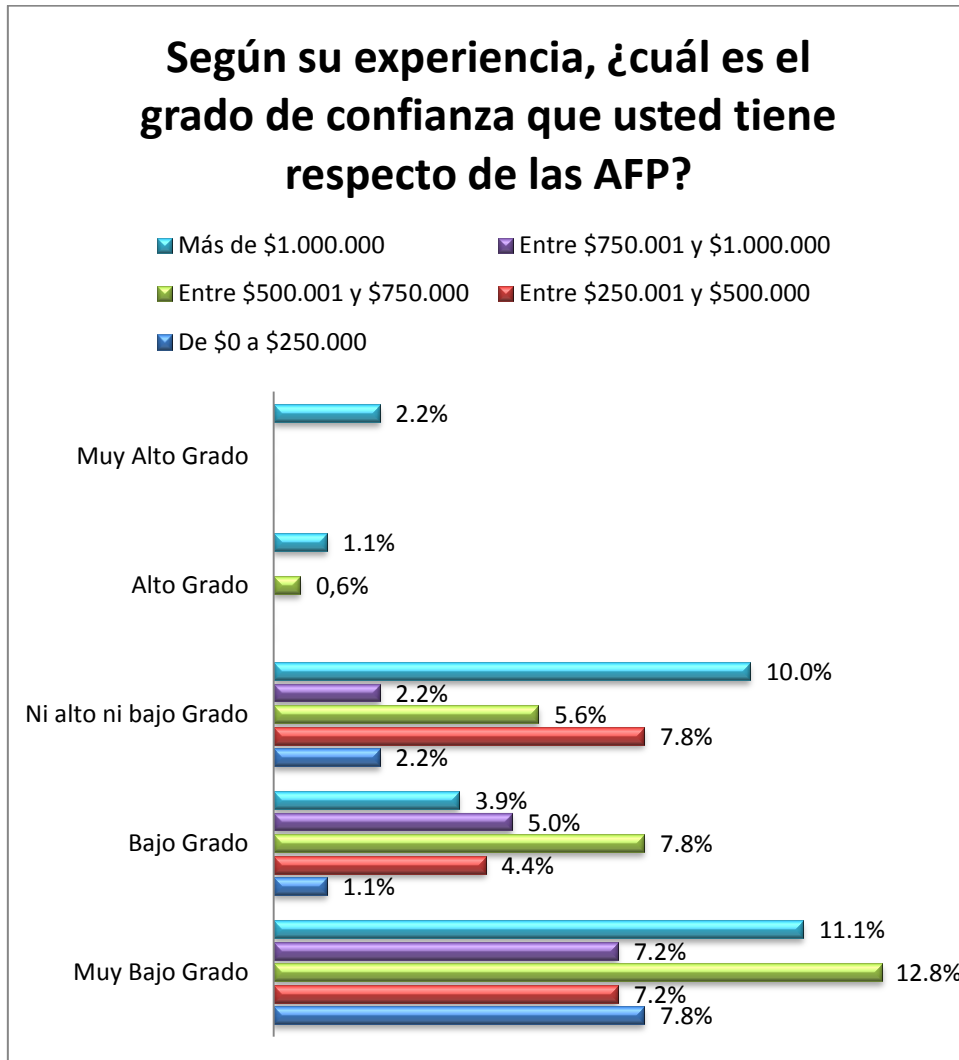
**Gráfico 4.40: Gráfico de confianza en las AFP según nivel educacional.**



En este gráfico y en relación al grado de confianza que las personas tienen respecto de las Administradoras de Fondos de Pensión (AFP), según el nivel educacional del sujeto, respecto de quienes poseen un muy bajo grado de confianza, un 15,6% corresponde a personas con educación universitaria completa, un 8,9% corresponde a personas con educación universitaria incompleta, un 8,3% corresponde a personas con educación técnica completa, un 6,1% corresponde a personas con educación media completa, un 3,9% que corresponde a personas con educación técnica incompleta, un 1,7% corresponde a personas con educación media incompleta, igualmente, un 1,7% corresponde a personas con educación básica completa. Por otro lado, quienes poseen

un bajo grado de confianza, un 8,3% corresponde a personas con educación universitaria completa, un 5% corresponde a personas con educación universitaria incompleta, un 2,8% corresponde a personas con educación técnica completa, igualmente, un 2,8% corresponde a personas con educación media completa, un 2,2% corresponde a personas con educación técnica incompleta, un 0,6% corresponde a personas con educación media incompleta, igualmente, un 0,6% corresponde a personas con educación básica incompleta. Entre quienes poseen ni alto ni bajo grado de confianza, un 12,2% corresponde a personas con educación universitaria completa, un 5% corresponde a personas con educación universitaria incompleta, un 3,9% corresponde a personas con educación media completa, un 3,3% corresponde a personas con educación técnica completa, un 2,2% corresponde a personas con educación técnica incompleta, y un 1,1% corresponde a personas con educación media incompleta. Por otro lado, quienes poseen un alto grado de confianza, un 1,1% corresponde a personas con educación universitaria completa y un 0,6% que corresponde a personas con educación técnica completa. Finalmente, quienes poseen muy alto grado de confianza un 2,2% corresponde a personas con educación universitaria completa.

**Gráfico 4.41: Gráfico de confianza en las AFP según nivel de ingreso.**

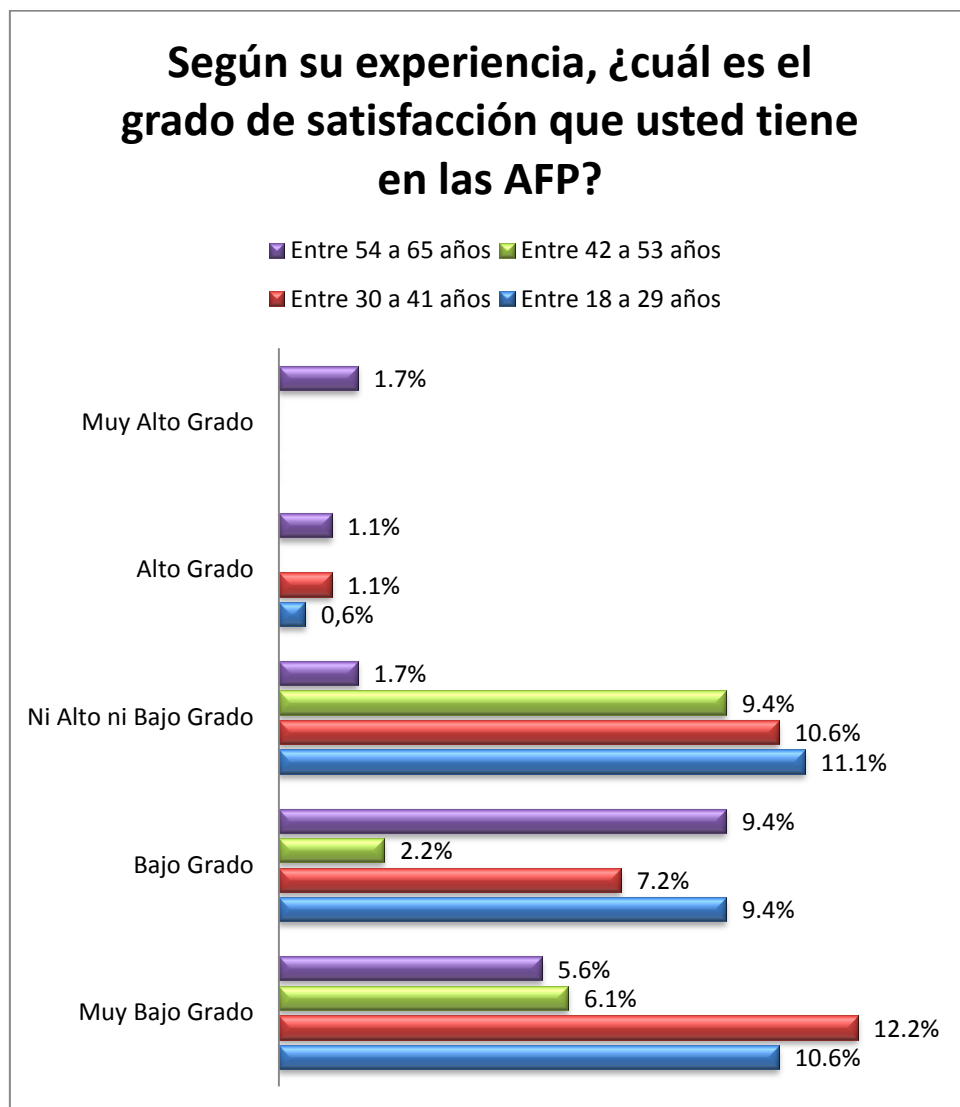


En este gráfico y en relación al grado de confianza que las personas tienen respecto de las Administradoras de Fondos de Pensión (AFP), según nivel de ingreso del sujeto, respecto de quienes poseen muy bajo grado de confianza, un 12,8% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$500.001 y \$750.000, un 11,1% corresponde a personas con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000, un 7,8% corresponde a personas con un nivel de ingreso de \$0 a \$250.000, un 7,2% corresponde a personas con un nivel de ingreso de \$750.001 y \$1.000.000, igualmente, un 7,2% corresponde a personas con un nivel de ingreso de \$250.001 y \$500.000. Por otro lado, quienes poseen un bajo grado de confianza, un 7,8% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$500.001 y \$750.000, un 5% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$750.001 y \$1.000.000, un 4,4% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$250.001 y \$500.000, un 3,9% corresponde a personas con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000 y un



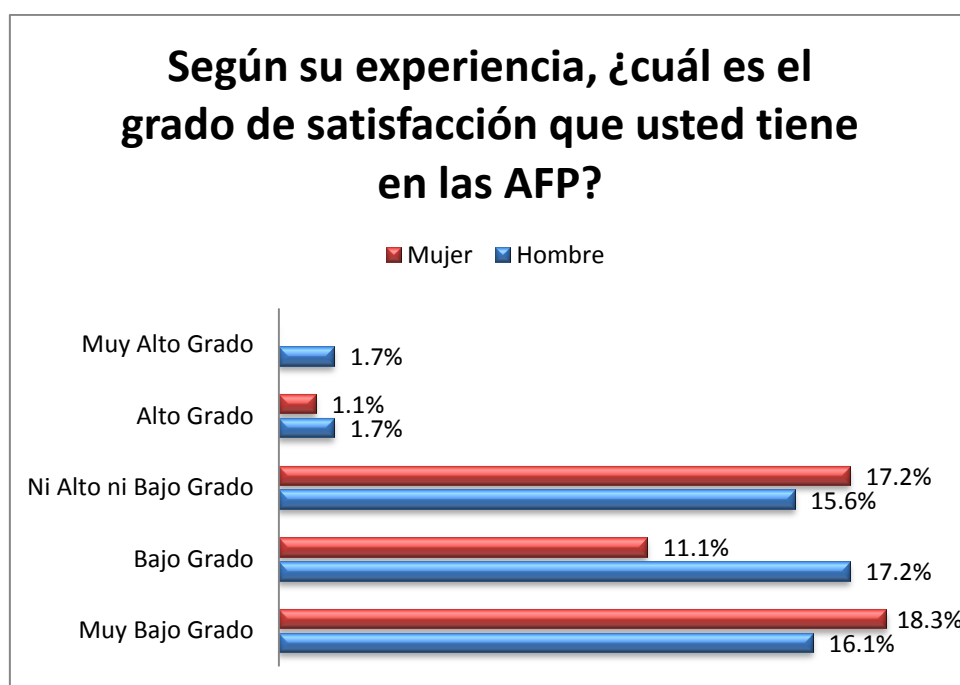
1,1% corresponde a personas con un nivel de ingreso de \$0 a \$250.000. Entre quienes poseen ni alto ni bajo grado, un 10% corresponde a personas con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000, un 7,8% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$250.001 y \$500.000, un 5,6% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$500.001 y \$750.000, un 2,2% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$750.001 y \$1.000.000, igualmente, un 2,2% corresponde a personas con un nivel de ingreso de \$0 a \$250. Por otro lado, quienes poseen un alto grado de confianza, un 1,1% corresponde a personas con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000 y un 0,6% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$500.001 y \$750.000. Finalmente, quienes poseen muy alto grado de confianza, un 2,2% corresponde a personas con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000.

**Gráfico 4.42: Gráfico del grado de satisfacción en las AFP según rango de edad.**



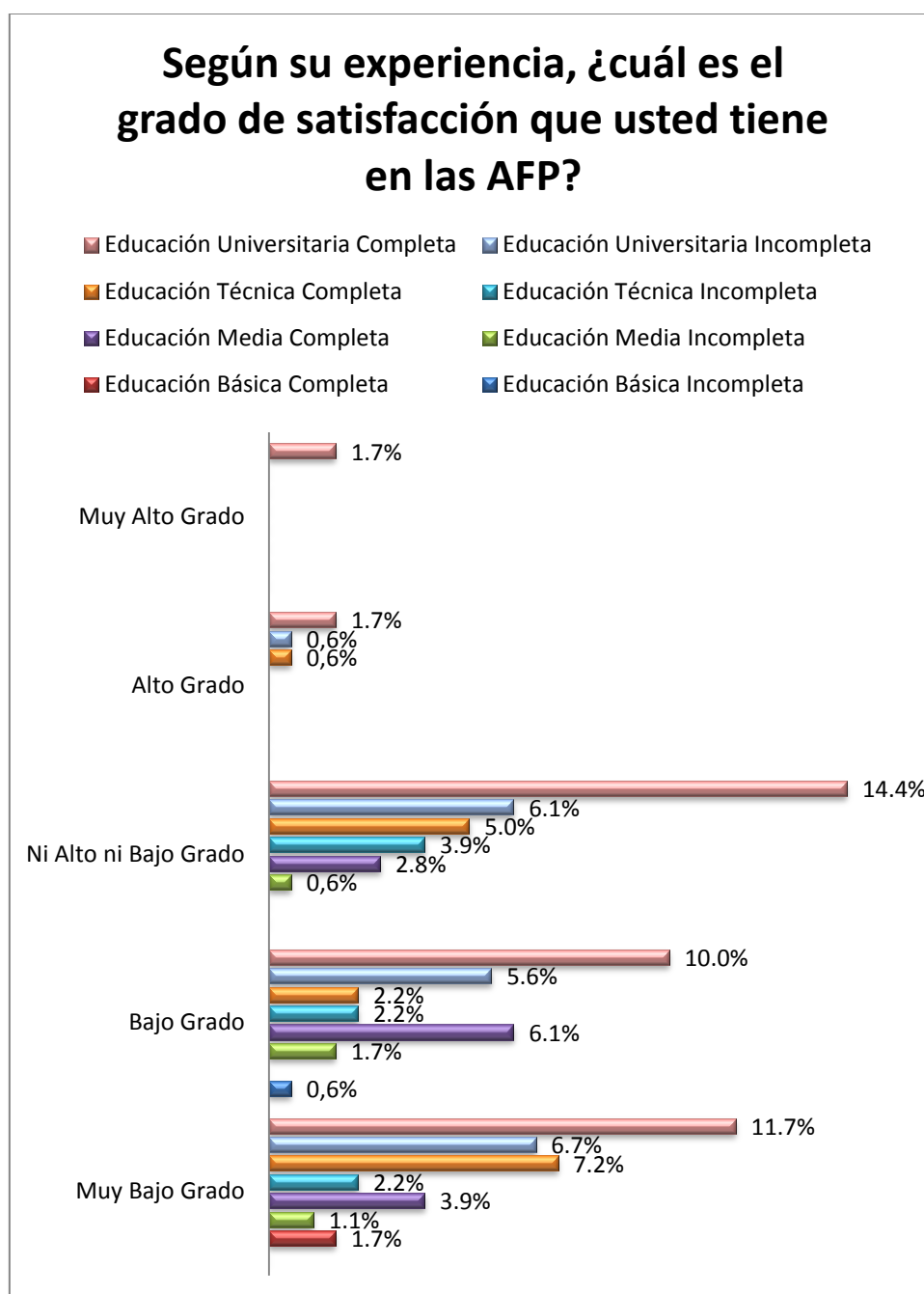
En este gráfico y en relación al grado de satisfacción que las personas tienen respecto de las Administradoras de Fondos de Pensión (AFP) según el rango de edad del sujeto, respecto de quienes poseen muy bajo grado, un 12,2% corresponde a personas entre 30 a 41 años de edad, un 10,6% corresponde a personas entre 18 a 29 años de edad, 6,1% corresponde a personas entre 42 a 53 años de edad y un 5,6% que corresponde a personas entre 54 a 65 años de edad. Por otro lado, quienes poseen bajo grado, un 9,4% corresponde a personas entre 54 a 65 años de edad, igualmente, un 9,4% corresponde a personas entre 18 a 29 años de edad, un 7,2% corresponde a personas entre 30 a 41 años de edad y un 2,2% corresponde a personas entre 42 a 53 años de edad. Entre quienes poseen ni alto ni bajo grado de satisfacción, un 11,1% corresponde a personas entre 18 a 29 años de edad, un 10,6% corresponde a personas entre 30 a 41 años de edad, un 9,4% corresponde a personas entre 42 a 53 años de edad y un 1,7% corresponde a personas entre 54 a 65 años de edad. Por otro lado, quienes poseen alto grado de satisfacción, un 1,1% corresponde a personas entre 54 a 65 años de edad, igualmente, un 1,1% corresponde a personas entre 30 a 41 años de edad y un 0,6% corresponde a personas entre 18 a 29 años de edad. Finalmente, quienes poseen muy alto grado de satisfacción, 1,7% corresponde a personas entre 54 a 65 años de edad.

**Gráfico 4.43: Gráfico del grado de satisfacción en las AFP según sexo.**



En este gráfico y en relación al grado de satisfacción que las personas tienen respecto de las Administradoras de Fondos de Pensión (AFP) según el sexo del sujeto, entre quienes poseen muy bajo grado de satisfacción, un 18,3% corresponde a personas de sexo femenino y un 16,1% corresponde a personas de sexo masculino. Por otro lado, quienes poseen un bajo grado de satisfacción, un 17,2% corresponde a personas de sexo masculino y un 11,1% corresponde a personas de sexo femenino. Entre quienes poseen ni alto ni bajo grado de confianza, 17,2% corresponde a personas de sexo femenino y un 15,6% corresponde a personas de sexo masculino. Por otro lado, quienes poseen alto grado de satisfacción, un 1,7% corresponde a personas de sexo masculino y un 1,1% corresponde a personas de sexo femenino. Finalmente, quienes poseen muy alto grado de satisfacción, un 1,7% corresponde a personas de sexo masculino.

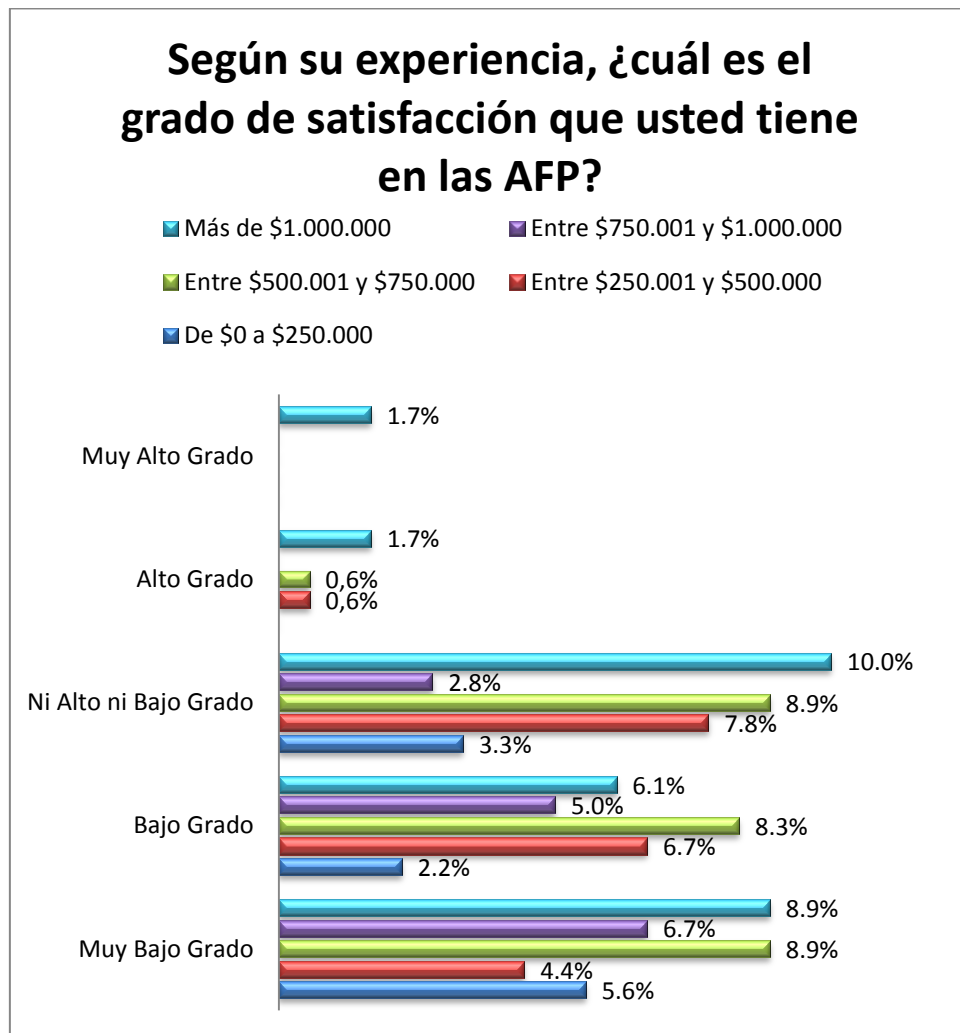
**Gráfico 4.44: Gráfico del nivel de satisfacción en las AFP según nivel educacional.**



En este gráfico y en relación al grado de satisfacción que las personas tienen respecto de las Administradoras de Fondos de Pensión (AFP), según nivel educacional de los sujetos, entre quienes poseen muy bajo grado de satisfacción, un 11,7% corresponde a personas con educación universitaria completa, un 7,2% corresponde a personas con educación técnica completa, un 6,7% corresponde a personas con educación universitaria incompleta, un 3,9% corresponde a personas con educación media completa, un 2,2 corresponde a personas con educación técnica incompleta, un 1,7% corresponde a personas con educación media incompleta y un 1,1% corresponde a

personas con educación media incompleta. Por otro lado, quienes poseen un bajo grado de satisfacción, un 10% corresponde a personas con educación universitaria completa, un 6,1% corresponde a personas con educación media completa, un 5,6% corresponde a personas con educación universitaria incompleta, un 2,2% corresponde a personas con educación técnica incompleta, igualmente, un 2,2% corresponde a personas con educación técnica completa, un 1,7% corresponde a personas con educación media incompleta y un 0,6% corresponde a personas con educación básica. Entre quienes poseen ni alto ni bajo grado de satisfacción, un 14,4% corresponde a personas con educación universitaria completa, un 6,1% corresponde a personas con educación universitaria incompleta, un 5% corresponde a personas con educación técnica completa, un 3,9% corresponde a personas con educación técnica incompleta indicó, un 2,8% corresponde a personas con educación media completa y un 0,6% corresponde a personas con educación media incompleta. Por otro lado, quienes poseen alto grado de satisfacción, un 1,7% corresponde a personas con educación universitaria completa, un 0,6% que corresponde a personas con educación técnica incompleta, igualmente, un 0,6% corresponde a personas con educación universitaria incompleta. Finalmente, un 1,7% corresponde a personas con educación universitaria completa.

**Gráfico 4.45: Gráfico del nivel de satisfacción en las AFP según nivel de ingreso del sujeto.**



En este gráfico y en relación al grado de satisfacción que las personas tienen respecto de las Administradoras de Fondos de Pensión (AFP), según nivel de ingreso del sujeto, entre quienes poseen muy bajo grado de satisfacción, un 8,9% corresponde a personas con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000, igualmente, un 8,9% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$500.001 y \$750.000, un 6,7% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$750.001 y \$1.000.000, un 5,6% corresponde a personas con un nivel de ingreso de \$0 a \$250.000 y un 4,4% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$250.001 y \$500.000. Por otro lado, quienes poseen bajo grado de satisfacción, un 8,3% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$500.001 y \$750.000, un 6,7% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$250.001 y \$500.000, un 6,1% corresponde a personas con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000, un 5% corresponde a personas con un

nivel de ingreso entre \$750.001 y \$1.000.000 y un 2,2% corresponde a personas con un nivel de ingreso de \$0 a \$250.000. Entre quienes poseen ni alto ni bajo grado de satisfacción, un 10% corresponde a personas con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000, un 8,9% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$500.001 y \$750.000, un 7,8% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$250.001 y \$500.000, un 3,3% corresponde a personas con un nivel de ingreso de \$0 a \$250.000 y un 2,8% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$750.001 y \$1.000.000. Por otro lado, quienes poseen alto grado de satisfacción, un 1,7% corresponde a personas con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000, un 0,6% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$250.001 y \$500.000, igualmente, un 0,6% corresponde a personas con un nivel de ingreso entre \$500.001 y \$750. Finalmente, un 1,7% corresponde a personas con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000.

El análisis de esta información, se llevó a cabo en profundidad analizando los resultados obtenidos del cruce de variables sexo, edad, nivel educacional y nivel de ingreso. Con el objetivo de encontrar cierto tipo representatividad de acuerdo a la caracterización del estudio. Sin embargo en algunos casos, se observan resultados sin mayor relevancia, pero si para determinar distintas conclusiones.

## CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES FINALES

### 5.1 Verificación de hipótesis

#### 5.1.1 Verificación Hipótesis Específicas

- **Hipótesis específica 1**

*“Al menos el 57,5% de los trabajadores dependientes entre 18 y 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana, tienen un nivel de conocimiento “medio” sobre la administración de los fondos de pensiones de las AFP, a Junio del 2016.”*

De acuerdo a los resultados obtenidos, el nivel de conocimiento de los trabajadores dependientes entre 18 y 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana, tienen un conocimiento bajo sobre la administración de los fondos de pensiones, ya que el resultado fue de un 38,3%.

Por lo tanto la Hipótesis específica 1 se rechaza ya que no se obtuvieron los resultados estimados en la encuesta exploratoria.

- **Hipótesis específica 2**

*“Al menos el 57,5% de los trabajadores dependientes entre 18 y 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana, evalúa como “insuficiente” la administración de los fondos de pensiones de las AFP, a Junio del 2016.”*

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta descriptiva los trabajadores dependientes entre 18 y 65 años edad, residentes en la Región Metropolitana, evalúan como insuficiente la administración de los fondos de pensiones, ya la tendencia fue nota 1 con un 37,2%



De igual manera según lo anterior la Hipótesis específica 2 se rechaza, porque la tendencia de los sujetos no alcanzo el al menos 57,5% obtenido en la encuesta exploratoria.

- **Hipótesis específica 3**

*“Al menos el 35% de los trabajadores dependientes entre 18 y 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana, tienen “ni bajo ni alto” nivel de confianza con las Administradoras de Fondos de Pensión, a Junio del 2016.”*

De acuerdo a los resultados obtenidos el nivel de confianza de los trabajadores dependientes entre 18 y 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana, tienen un nivel de confianza muy bajo con las Administradoras de Fondos de Pensión, ya que el resultado fue “muy bajo nivel” con un 46,1%.

Por lo anterior la Hipótesis 3 se rechaza ya que los datos obtenidos en la encuesta exploratoria nos indicaban que las personas tenían un nivel de confianza “ni bajo ni alto”.

- **Hipótesis específica 4**

*“Al menos el 45% de los trabajadores dependientes entre 18 y 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana, tienen “ni bajo ni alto” nivel de satisfacción con las Administradoras de Fondos de Pensión, a Junio del 2016.”*

De acuerdo a los resultados obtenidos el nivel de satisfacción de los trabajadores dependientes entre 18 y 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana, tienen un nivel de satisfacción muy bajo con las Administradoras de Fondos de Pensión, ya que el resultado fue “muy bajo nivel” con un 34,4%.

Por lo anterior la Hipótesis 4 se rechaza ya que los datos obtenidos en la encuesta exploratoria nos indicaban que las personas tenían un nivel de confianza “ni bajo ni alto”

### 5.1.2 Verificación Hipótesis General

*“Al menos Al menos el 57,5% de los trabajadores dependientes entre 18 y 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana, tienen un nivel de conocimiento “medio” sobre la administración de los Fondos de Pensiones de las AFP y el 57,5% la evalúa como “insuficiente, además Al menos el 35% de estos tienen “ni bajo ni alto” nivel de confianza y el 45 % “ni bajo ni alto” nivel de satisfacción con las Administradoras de Fondos de Pensión, a junio del 2016.”*

**Tabla 5.6: Tabla verificación de hipótesis específicas.**

Resumen de verificación de hipótesis específicas				
N° Hipótesis	Variable de estudio	Hipótesis	Resultado encuesta descriptiva	Validación
1	Nivel de conocimiento sobre las Administradoras de Fondos	Al menos el 57,5% , tienen un nivel de conocimiento medio	38,3%, conocimiento bajo	Rechazada
2	Nivel de evaluación sobre las Administradoras de Fondos	Al menos el 57,5%, evalúa como insuficiente	37,2%, insuficiente	Rechazada
3	Nivel de confianza con las Administradoras de Fondos de Pensiones	Al menos el 35% , tienen “ni bajo ni alto” nivel	46,1%, muy bajo nivel	Rechazada
4	Nivel de satisfacción con las Administradoras de Fondos de Pensiones	Al menos el 45% , tienen “ni bajo ni alto” nivel	34,4%, muy bajo nivel	Rechazada

Según los datos obtenidos de la encuesta descriptiva, la Hipótesis general de la investigación se rechaza, ya que como se muestra en la tabla resumen de verificación de las hipótesis específicas, estas se rechazaron por completo.

## 5.2 Análisis del cumplimiento de los objetivos

### 5.2.1 Objetivos específicos

#### - **Objetivo específico 1**

*“Determinar el nivel de conocimiento que tienen los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana, sobre la administración de los fondos de pensiones de las AFP a Junio de 2016.”*

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta descriptiva, se considera este objetivo cumplido, ya que ha sido posible determinar el nivel de conocimiento de los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana, sobre la administración de los fondos de pensiones de las AFP a Junio de 2016.

#### - **Objetivo específico 2**

*“Determinar el nivel de evaluación que asignan los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana a la administración de los Fondos de Pensiones de las AFP a Junio del 2016.”*

En relación a los resultados obtenidos en la encuesta descriptiva, se considera este objetivo cumplido, ya que ha sido posible determinar el nivel de evaluación de los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana, sobre la administración de los fondos de pensiones de las AFP a Junio de 2016.

#### - **Objetivo específico 3**

*“Determinar el nivel de confianza que tienen los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana con las Administradoras de Fondos de Pensión, a Junio del 2016.”*

Con respecto a los resultados obtenidos en la encuesta descriptiva, se considera este objetivo cumplido, ya que ha sido posible determinar el nivel de confianza de los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana, con las administradoras de Fondos de Pensiones, a Junio de 2016.

- **Objetivo específico 4**

*“Determinar el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana con las Administradoras de Fondos de Pensión, a Junio del 2016.”*

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta descriptiva, se considera este objetivo cumplido, ya que ha sido posible determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana, con las administradoras de Fondos de Pensiones, a Junio de 2016.

**5.2.2 Objetivo general**

*“Determinar el nivel de conocimiento y de evaluación sobre la administración de los Fondos de Pensiones de las AFP, de los trabajadores dependientes mayores de 18 años a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana y el nivel de confianza y satisfacción que se tiene sobre estas instituciones, a Junio del 2016.”*

Resumen de análisis del cumplimiento de los objetivos

**Tabla 5.7: Tabla de cumplimiento de objetivos.**

Resumen de análisis del cumplimiento de los objetivos		
N° Objetivo	Objetivo	Validación
1	Determinar el nivel de conocimiento que tienen los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana, sobre la administración de los Fondos de Pensiones de las AFP a Junio de 2016.	Se cumple
2	Determinar el nivel de evaluación que asignan los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana a la administración de los Fondos de Pensiones de las AFP a Junio del 2016.	Se cumple
3	Determinar el nivel de confianza que tienen los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana con las Administradoras de Fondos de Pensión, a Junio del 2016.”	Se cumple
4	Determinar el nivel de satisfacción que tienen los trabajadores dependientes entre 18 a 65 años de edad, residentes en la Región Metropolitana con las Administradoras de Fondos de Pensión, a Junio del 2016.	Se cumple

En relación a los datos obtenidos en la encuesta descriptiva, el objetivo general de esta investigación se cumple, ya que como se muestra en el resumen del análisis del cumplimiento de los objetivos específicos se pudo determinar cada objetivo planteado.

### **5.3 Análisis de las principales variables del estudio, según caracterización del sujeto.**

De acuerdo a la caracterización del sujeto por rango de edad, sexo, nivel educacional y nivel de ingreso, se analizaron las distintas variables del estudio. En este sentido la variable conocimiento se analizó de acuerdo al conocimiento que tiene sujeto de estudio sobre la administración de los fondos de pensión, asimismo, con la variable evaluación.

La variable confianza se analizó de acuerdo a la confianza que el sujeto posee en las AFP, asimismo, con la variable satisfacción.

#### **5.3.1 Análisis de la variable conocimiento.**

De acuerdo a los gráficos analizados en el capítulo 4 (ver página 103) y en relación al rango de edad, se puede interpretar que el conocimiento es mayor en personas entre 30 a 41 años de edad, mientras que el conocimiento es menor en personas con un rango de edad entre 18 a 29 años de edad. Podemos inferir que esta situación se da, ya que quienes poseen mayor conocimiento se encuentran en un etapa madura en sus vida laboral y junto con esto comienzan a tomar conciencia de su futura jubilación. Al contrario de quienes poseen menor conocimiento, ya que algunos recién comienzan su etapa laboral y no están interesados en conocer aun más el sistema, puesto que es un “tema” no importante en esta etapa de sus vidas.

Cabe destacar que el desconocimiento es mayor en personas mayores entre 18 a 41 años, mientras que quienes poseen mayor conocimiento destacan las personas mayores entre 42 a 65 años.

En relación al sexo, se puede interpretar que el conocimiento que poseen las personas es mayor en las personas de sexo femenino, por su parte, el conocimiento que poseen las personas es menor en personas de sexo masculino.

Respecto del nivel educacional, se puede analizar que el conocimiento que poseen las personas es mayor en un nivel educacional universitario completo, mientras que también el conocimiento es menor en personas con nivel educacional universitario

completo. Este patrón se repite debido a que el 40% de las personas encuestadas se encuentran en este nivel educacional, cifra que es aun más alarmante, puesto que se infiere que la mitad de aquellas personas con este nivel educacional, no poseen conocimiento sobre cómo se administran sus fondos de pensión. Se evidencia que aquellas personas con educación básica incompleta se encuentran dentro de quienes no saben cómo se administran los fondos de pensión, asimismo, personas que poseen educación básica completa

En relación al nivel de ingreso, se puede interpretar que el conocimiento que poseen las personas es mayor con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000, mientras que quienes poseen menor conocimiento son personas con un nivel de ingreso entre \$500.001 y \$750.000. En este sentido quienes tienen un ingreso inferior a los \$500.000 poseen menos conocimiento que quienes tienen mayor ingreso.

### **5.3.2 Análisis de la variable evaluación.**

De acuerdo a los gráficos analizados anteriormente, se puede interpretar que la evaluación (nota 6 y 7) es mayor en personas con un rango de edad entre 30 a 41 años, mientras que la evaluación es menor (nota 1, 2 y 3), en personas con un rango de edad entre 18 a 29 años. Podemos decir que esta situación se da, debido a que las personas, de alguna manera, se encuentran en una etapa madura, pues entienden y conocen mejor el sistema, lo que les permite entregar una mejor evaluación, por su lado, las personas que entregan una menor evaluación, son personas que, como se menciono anteriormente, comienzan su etapa laboral y no comprenden el sistema, puesto que no lo ven relevante, ni importante para la etapa en la que se encuentran.

En relación al sexo, se puede analizar que la evaluación es mayor (nota 6 y 7) en personas de sexo masculino, mientras que la evaluación es menor (nota 1, 2 y 3) en personas de sexo femenino.

Respecto al nivel educacional, que la evaluación es mayor (nota 6 y 7) en personas con educación universitaria completa, igualmente, la evaluación es menor (nota 1, 2 y 3) en personas con educación universitaria completa. Esta situación se repite como en la variable conocimiento, puesto que el 40% de los encuestados poseen este nivel educacional, en ese sentido tienen mayor presencia en cada evaluación.

En relación al nivel de ingreso, la evaluación es mayor (nota 6 y 7) en personas con un nivel de ingreso de más de \$1.000.000, mientras que la evaluación es menor (nota 1, 2 y 3) en personas con un nivel de ingreso entre \$500.001 y \$750.000.

### **5.3.3 Análisis de la variable confianza**

En relación a los gráficos señalados anteriormente, se puede analizar que las personas poseen muy bajo grado y bajo grado de confianza en las AFP, se encuentran en un rango de edad entre 18 a 29 años, por su parte quienes poseen ni alto ni bajo grado, igualmente son personas en un rango de edad entre 18 a 29 años, mientras que quienes poseen alto grado y muy alto grado de confianza se encuentran en un rango de edad entre 54 a 65 años. Esto se debe en parte, a que las personas más jóvenes sienten un descontento con las AFP, que se ha demostrado en las marchas y protestas realizadas en los últimos días, mientras que se pueden inferir que aquellas personas entre 54 a 65 años, sienten algún grado de confianza en las AFP, puesto que se encuentran terminando su etapa laboral y se sienten conformes.

En relación al sexo, quienes poseen muy bajo grado y bajo grado de confianza en las AFP, son personas de sexo masculino, por su parte quienes poseen ni alto ni bajo grado de confianza son personas de sexo femenino, mientras que quienes poseen un alto y muy alto grado de confianza son personas de sexo masculino.

Respecto de nivel educacional, quienes poseen muy bajo grado y bajo grado de confianza son personas con educación universitaria completa, por su lado quienes poseen ni alto ni bajo grado de confianza son personas, igualmente, con educación universitaria completa, mientras que quienes poseen alto grado y muy alto grado, igualmente, son personas con educación universitaria completa. Este resultado se dio a partir de la representatividad de las personas en ese nivel educacional.

En relación al nivel de ingreso, quienes poseen muy bajo grado y bajo grado de confianza son personas con un ingreso entre los \$500.001 y \$750.000, por su lado quienes poseen ni alto ni bajo grado de confianza, son personas con un ingreso de más de \$1.000.000, mientras que quienes poseen un alto grado y muy alto grado de confianza, igualmente, son personas con un ingreso de más de \$1.000.000.

### **5.3.4 Análisis de la variable satisfacción**

En relación a los gráficos señalados anteriormente, se puede analizar que las personas poseen muy bajo grado y bajo grado de satisfacción en las AFP, se encuentran en un rango de edad entre 18 a 29 años, por su parte quienes poseen ni alto ni bajo grado de satisfacción, igualmente, son personas en un rango de edad entre 18 a 29 años, mientras que quienes poseen alto grado y muy alto grado de satisfacción se encuentran en un rango de edad entre 54 a 65 años. Esto se debe en parte, a consecuencias nombradas anteriormente en la variable confianza.

En relación al sexo, quienes poseen muy bajo grado y bajo grado de satisfacción en las AFP, son personas de sexo masculino, por su parte quienes poseen ni alto ni bajo grado de satisfacción son personas de sexo femenino, mientras que quienes poseen un alto y muy alto grado de satisfacción son personas de sexo masculino.

Respecto de nivel educacional, quienes poseen muy bajo grado y bajo grado de satisfacción son personas con educación universitaria completa, por su lado quienes poseen ni alto ni bajo grado de satisfacción son personas, igualmente, con educación universitaria completa, mientras que quienes poseen alto grado y muy alto grado de satisfacción, igualmente, son personas con educación universitaria completa.

En relación al nivel de ingreso, quienes poseen muy bajo grado y bajo grado de satisfacción son personas con un ingreso entre los \$500.001 y \$750.000, por su lado, quienes poseen ni alto ni bajo grado de satisfacción, son personas con un ingreso de más de \$1.000.000, mientras que quienes poseen un alto grado y muy alto grado de satisfacción, igualmente, son personas con un ingreso de más de \$1.000.000. Estos resultados se repiten, al igual que en la variable confianza, puesto que quienes poseen un ingreso mayor, se sienten más satisfechos que quienes poseen un ingreso un poco menor.

#### **5.4 Sugerencias y comentarios**

La Sociedad Chilena se encuentra viviendo fuertes cambios y los trabajadores han evolucionado con la tecnología, lo que quiere decir, que están más informadas y hoy en día es una sociedad más estricta y hace valer los derechos a diferencia de años anteriores.

Para esta investigación, año 2016 en donde la gente levanta la mano y opina es necesario entregar solución respecto de esta problemática que se mantiene durante los años. Para que este estudio fuese más sólido y representativo, se necesita una muestra mucho más amplia y una medición en todo el país.

Para dar mayor peso y validar que la sociedad chilena sí está defendiendo sus derechos, se evidencian las distintas manifestaciones que se han presentado en la opinión pública. Existe un amplio desconocimiento y baja satisfacción con las instituciones previsionales como se ha presentado en distintos estudios recientes, como de años anteriores.



El sistema de reparto, es mencionado por muchas personas puesto que se dice “entregaba mejores pensiones”, versus el actual sistema de capitalización individual. Esta mención no es del todo cierta. El sistema de reparto entregaba pensiones a aquellas personas que se jubilaban, mediante las cotizaciones de cada trabajador y adicional un aporte del estado. Por este motivo es que se dice que entregaba mejores pensiones. Antiguamente, existía un aporte del estado para que estas pensiones fueran de un monto mayor, que actualmente, no existe. El aporte del estado fue retirado debido a la deuda que se debía financiar, puesto que los trabajadores activos en esa época eran menores en comparación a la cantidad de personas que se jubilaban en ese entonces. De esta manera, las pensiones eran menores por lo que era necesario ser mejoradas por aporte del estado.

Este estudio permite crear conciencia sobre el problema que existe en el sistema de pensiones de hoy en día. Esta problemática, se repite hace muchos años, como se menciona en el capítulo 1 de antecedentes empíricos, estudios como la Encuesta de Protección Social en 2006, Estudio realizado por la consultora CADEM S.A., el estudio de “Sistema de AFP y percepción ciudadana” en 2014, distintos noticias de diarios en 2008 y 2015, donde se repite la misma problemática. Falta crear conciencia y educación previsional. Es necesario crear mayores canales de información previsional, que cada AFP entregue información periódica sobre los instrumentos financieros donde se invierten los fondos de pensión, rentabilidad. Etc. Es necesario, también, que cada trabajador sea consciente de su situación actual y más aun de su situación futura.

La información es clave para la toma de decisiones, así también para que las personas evalúen positivamente y se sientan satisfechas y confiadas en un sistema que es universal e importante para la vida laboral de la persona y futura jubilación.

El valor de este estudio, está en ser una herramienta de información para que las instituciones encargadas realicen cambios en el actual sistema de pensiones, existirán modificaciones estructurales validadas por las instituciones designadas, sin embargo para mejorar las cifras que fueron entregadas en este estudio, el primer paso está en entregar información clara y precisa a todos los trabajadores del país, para posterior a esto, manejar mayores y mejores canales de información junto con la creación de la educación previsional.

Como sugerencia, este estudio podría realizarse a nivel nacional, a todos los trabajadores dependientes que se encuentran afiliados a las AFP, con más recursos,

tiempo y disponibilidad para realizar de forma satisfactoria esta investigación y por tanto que sea representativa y entregue resultados que permitan abordar la situación actual de estas instituciones y diseñar una solución que sea satisfactoria para todos los trabajadores y por fin dar termino a un problema que es persistente en el tiempo.

Este estudio, valida la problemática existente en nuestra sociedad, apoyada con las distintas manifestaciones que se han realizado en el último tiempo.

## BIBLIOGRAFÍA

ALAMINOS Chica y J.L. Castejón Costa (2006), Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión, pág. 46- 47-50  
ASOCIACIÓN DE AFP, disponible en: <http://www.aafp.cl/wp-content/uploads/2015/08/Serie-de-Estudios-N-92-Regiones-abril-2014.pdf>,  
visitado el 23/06/2016

BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE / BCN, disponible en:  
<http://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/fondos-de-pensiones>, visitada el  
24/07/2016 y 03/06/2016

BUONOCORE, Domingo (1980) Diccionario de Bibliotecología. Pág. 229, 2 Edición, Buenos Aires, Argentina: Marymar. disponible en:  
[http://fuentesprimsec.blogspot.cl/2011\\_10\\_01\\_archive.html](http://fuentesprimsec.blogspot.cl/2011_10_01_archive.html)

CASAL Jordi, Mateu Enric, (2003), tipos de muestreo, pág 6-7, disponible en:  
[http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34046243/TiposMuestreo1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1469320989&Signature=%2BREtIKoObB2rNfsgGP%2FfnjBu4ks%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTipos\\_Muestreo1.pdf](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34046243/TiposMuestreo1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1469320989&Signature=%2BREtIKoObB2rNfsgGP%2FfnjBu4ks%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DTipos_Muestreo1.pdf)

COMISIÓN ASESORA PRESIDENCIAL, (2015), La Opinión y Percepción del Sistema de Pensiones, disponible en: <http://www.comision-pensiones.cl/Documentos/Capitulo?nombre=fgAvAEMAbwBuAHQAZQBuAHQALwBJAG0AYQBnAGUAbgBIAHMALwBDAGEAcABpAHQAdQBsAG8AcwAvAEMAQQBQAF8ANgAuAHAAZABmAA%3D%3D>, visitado el 23/06/2016

COOPERATIVA, disponible en:  
<http://blogs.cooperativa.cl/opinion/politica/20141004110254/sistema-de-afp-y-percepcion-ciudadana/>, visitada el 20/07/2016

CRECE NEGOCIOS, definición renta fija y renta variable, obtenido de:  
<http://www.crecenegocios.com/renta-fija-y-renta-variable/> visitado el  
4/06/2016

DEFINICIÓN DE, disponible en: <http://definicion.de/calificacion/>, visitada el  
24/07/2016

DIARIO CONCEPCIÓN, disponible en:  
<http://www.diarioconcepcion.cl/?q=content/irina-toro-un-90-de-los-chilenos-no-sabe-o-sabe-muy-poco-de-las-afp>, visitado el 21/07/2016

EL MERCURIO, (12/03/2015), Cómo invierten las AFP fuera de Chile, disponible en:  
<http://www.elmercurio.com/Inversiones/Noticias/Fondos-de-Pensiones/2015/03/12/AFP-Extranjero.aspx> , visitada el 23/06/2016

EL PULSO, (10/09/2014), Encuesta Laborum: 78% evalúa negativamente el sistema de AFP, disponible en: <http://static.pulso.cl/20140909/2003051.pdf>, visitada el 30/06/2016

ESOMAR, (1995), Técnicas de Encuestas por muestreo, disponible en:  
<http://old.aedemo.es/aedemo3/pdf/muestreo.pdf> , visitada el 27/06/2016

ESTUDIO DE ENCUESTA, Disponible en:  
[https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/ENCUESTA\\_Trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/ENCUESTA_Trabajo.pdf).

EXPLORABLE, disponible en <https://explorable.com/es/muestreo-probabilistico>  
[visitado 23/07/2016](file:///C:/Users/Cristian/Downloads/443-987-1-PB%20(4).pdf)  
[file:///C:/Users/Cristian/Downloads/443-987-1-PB%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Cristian/Downloads/443-987-1-PB%20(4).pdf)

FÖRSTER Marín Carla, Rojas-Barahona Cristian A, (2008), Evaluación al interior del aula: Una mirada desde la validez, confiabilidad y objetividad, pág 299

G.ARIAS Fideas, (2006) El proyecto de investigación, 6° Edición, pág 42

GALLEGO Lorenzo, Josefa (2009). Las Fuentes de Información: Definición y Clasificación (extracto). Disponible en: [https://f-informacion.wikispaces.com/file/view/1+FuentesInformaci%C3%B3n\\_DefinicionClasificacion.pdf](https://f-informacion.wikispaces.com/file/view/1+FuentesInformaci%C3%B3n_DefinicionClasificacion.pdf)

GARCIA M., Tomás, (2003), El cuestionario como instrumento de investigación evaluación, Etapas del Proceso Investigador, pág 2, 3, 4 y 6

HERNÁNDEZ, Roberto; FERNÁNDEZ, Carlos; BAPTISTA, Pilar (1991). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill: Colombia, 1 Edición, pág. 58,

HERNÁNDEZ, Roberto; FERNÁNDEZ, Carlos; BAPTISTA, Pilar (2006). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill: México, 4° Edición, pág.158, 174

- HERNÁNDEZ, Roberto; FERNÁNDEZ, Carlos; BAPTISTA, Pilar (2010). Metodología de la investigación. Mc Graw Hill: Mexico, 5° Edición, pág. 79. 81, 84
- KOTLER Philip y ARMSTRONG Gary, (2013) Fundamentos Del Marketing, Pearson, 11va Edición, pág. 14-128-129-132-136-140-142-143-144-196-198- 199-203
- KOTLER Philip, (2001), Dirección de Mercadotecnia, 8va Edición, pág. 22-23-24
- LA NACIÓN, disponible en: <http://www.lanacion.cl/noticias/vida-y-estilo/el-90-de-los-chilenos-no-sabe-cuanto-le-pagan-a-sus-afp/2008-01-10/220058.html>, visitada el 20/07/2016
- LOCKE John (1685), traducido por O 'Gorman Edmundo (1956), Ensayo sobre el entendimiento humano Editorial Fondo de cultura Económica, libro IV Acerca del conocimiento y probabilidad, capítulo I Acerca del conocimiento en general, página 227-230- 232. Disponible en [http://www.bsolot.info/wp-content/uploads/2011/02/Locke\\_John-Ensayo\\_sobre\\_el\\_entendimiento\\_humano.pdf](http://www.bsolot.info/wp-content/uploads/2011/02/Locke_John-Ensayo_sobre_el_entendimiento_humano.pdf), visitada el 15/06/2016 y 16/06/2016
- LUNA Matilde y VELASCO José Luis, (2005), Confianza y desempeño en las redes sociales, Revista mexicana de sociología vol.67. Disponible en [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-25032005000100004&script=sci\\_arttext#nota](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-25032005000100004&script=sci_arttext#nota), visitada el 13/06/2016
- MALHOTRA, Naresh k, (2008), Investigación de Mercado, Pearson Prentice Hall, 5° Edición, pág.123-145
- MARTÍNEZ Miguelez, Miguel. "Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa", edit. Trillas, 2da edición, reimpresión 2007, México.
- MEJÍA N., Julio (2000), Investigaciones Sociales, Revistas Investigación, Año IV, número 5, disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/viewFile/6851/6062>, visitada el 27/06/2016, pág. 169
- MENDEZ Carlos (1999), Técnicas de Recolección de datos, pág 143 disponible en [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas\\_recoleccion\\_datos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas_recoleccion_datos.html)

- PÉREZ Juste, R., Op. cit. pág. 101-102, disponible en:  
[http://www.univsantana.com/sociologia/El\\_Cuestionario.pdf](http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf), visitado el  
 22/07/2016
- PIMIENTA Lastra, Rodrigo (2000), Encuestas probabilísticas vs no probabilística,  
 Distrito Federal, México, pág 265
- PORTAL EDUCATIVO DE LA SUPERINTENDENCIA DE VALORES Y  
 SEGUROS (SVS educa), disponible en: <http://www.svs.cl/educa/600/w3-propertyvalue-1371.html>, visitado el 17/06/2016
- SALAS Opazo V., HERNÁNDEZ D., Neira J., HERNÁNDEZ J., RAYMINDI M.,  
 FLORES R., (2011) (Working Paper Series Boletín de Estudios Sectoriales),  
 “Mercado de la Previsión Social en Chile”, Departamento de Economía  
 Universidad de Santiago de Chile.
- SAMPIERI, Metodología de la Investigación, Recolección de los datos, Cap. 9
- SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS, disponible en  
[http://www.sii.cl/estadisticas/empresas\\_region.htm](http://www.sii.cl/estadisticas/empresas_region.htm) ,visitada el 27/06/2016
- SERVICIO DE IMPUESTOS INTERNOS, disponible en:  
[http://www.sii.cl/estadisticas/empresas\\_region.htm](http://www.sii.cl/estadisticas/empresas_region.htm), visitado el 23/06/2016
- SPSS FREE, <http://www.spssfree.com/curso-de-spss/analisis-descriptivo/escalas-de-medida.html>, visitado el 22/07/2016
- SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, disponible en:  
<http://www.safp.cl/portal/institucional/578/w3-channel.html>
- SUPERINTENDENCIA DE PENSIONES, “Régimen de inversión de los fondos de  
 pensiones”, disponible en:  
[https://www.spensiones.cl/portal/regulacion/582/articles-8473\\_recurso\\_1.pdf](https://www.spensiones.cl/portal/regulacion/582/articles-8473_recurso_1.pdf) ,  
 pagina 6-8
- UNIVERSIDAD DE GRANADA  
[http://www.ugr.es/~rescate/practicum/el\\_mtodo\\_de\\_observacion.htm](http://www.ugr.es/~rescate/practicum/el_mtodo_de_observacion.htm),  
 visitado el 21/07/2016
- UNIVERSIDAD DE SONORA, disponible  
 en:<http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elmuestreo.pdf>, visitado  
 23/07/2016
- VIVANCO Manuel, (2005) Muestreo Estadístico, diseño y aplicaciones, 1º Edición,  
 Santiago, Chile, Pág. 27

## Anexo 1: Encuesta Preliminar – Fase Exploratoria



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,  
JURÍDICAS Y ECONÓMICAS  
Escuela de Administración y Economía

### Encuesta

Santiago, Fecha \_\_\_\_/06/2016

Nº encuesta: \_\_\_\_\_

Buenas días/tardes, somos estudiantes de Ingeniería Comercial de la Universidad Silva Henríquez, Nos encontramos realizando nuestra tesis de Investigación de Mercados sobre **“el nivel de conocimiento sobre la administración de los Fondos de Pensiones de las AFP y el nivel de confianza y satisfacción que se tiene de estas Instituciones”**. Para esto, es valiosa la información que nos entregará.

Esta encuesta requiere solo 5 minutos de su tiempo y sus respuestas serán totalmente confidenciales.

Muchas gracias

### **Preguntas Filtros y Caracterización**

Con respecto a su estado laboral, ¿En qué situación se encuentra?

- a) Trabajador dependiente
- b) Trabajador independiente
- c) Pensionado
- d) Otro, especifique \_\_\_\_\_

*(Si la respuesta del encuestado es **trabajador independiente, pensionado u otros**, agradecemos su disposición y le pedimos no continuar con la encuesta)*

¿Cuál es su sexo? Indique con una X)

Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_

¿En qué sistema previsional se encuentra afiliado?

- a) AFP
- b) IPS (Instituto Previsión Social EX INP)
- c) Otro, especifique\_\_\_\_\_

*(Si la respuesta del encuestado es IPS u otro, agradecemos su disposición y le pedimos no continuar con la encuesta)*

¿Cuál es su edad?

\_\_\_\_\_

*(Si la respuesta es menor a 18 años y mayor a 65, agradecemos su disposición, le pedimos no continuar con la encuesta)*

¿Usted reside en la Región Metropolitana?

- a) Si ¿En qué comuna?\_\_\_\_\_
- b) No

*(Si la respuesta del encuestado NO, agradecemos su disposición y le pedimos no continuar con la encuesta).*

Indique su nivel educacional (marque solo una alternativa)

- a) Educación Básica Incompleta
- b) Educación Básica Completa
- c) Educación Media Incompleta
- d) Educación Media Completa
- e) Educación Técnica Incompleta
- f) Educación Técnica Completa
- g) Educación Universitaria Incompleta
- h) Educación Universitaria Completa

¿En qué rango se sitúa su ingreso líquido promedio de los últimos 3 meses? (Indique la alternativa adecuada).

- a) De \$ 0 a \$250.000
- b) Entre \$250.001 y \$500.000
- c) Entre \$500.001 y \$750.000
- d) Entre \$750.001 y \$1.000.000



e) Más de \$1000.000

**Preguntas de Investigación**

1. ¿Sabe usted como se administran sus ahorros previsionales actualmente?

a) **Si**

b) No

2. ¿Cuán informado se siente Ud. respecto a la rentabilidad de sus fondos?

a) Muy informado

b) Algo informado

c) Regularmente informado

d) Poco informado

e) Nada informado

3. ¿Sabe Ud. qué porcentaje del ingreso imponible se descuenta mensualmente para su fondo de pensión?

a) **Si, indique** \_\_\_\_\_

b) No

4. ¿A cuál(es) de los siguientes motivos atribuye usted la falta de conocimiento que existe sobre la Administración de los Fondos de Pensiones?(Marque las opciones que estime conveniente)

a) Desinterés en el tema

b) Falta de tiempo

c) Información poco clara e incomprensible

d) Canales de información insuficientes

e) Otro, Especifique\_\_\_\_\_

5. ¿Sabe usted dónde invierten sus ahorros previsionales actualmente?

a) **Si**

b) No

Si la respuesta del encuestado es SI favor continuar con la pregunta N° 6, si su respuesta es NO continuar con la pregunta N°7

6. Señale, ¿ en cuál(es) de los siguientes instrumentos, las AFP, invierte sus recursos con el fin de obtener rentabilidad?(marque solo 1 alternativa)

- a) **Acciones y Depósitos a plazo**
- b) Arriendo de propiedades
- c) Los recursos no se invierten
- d) Otro, especifique \_\_\_\_\_
- e) No sabe

7. En una escala del 1 al 7, siendo 1 la nota mínima y 7 la nota máxima, ¿Qué nota le pondría Ud. a la actual administración de los Fondos de Pensión

\_\_\_\_\_

8. En general, ¿usted confía en el actual sistema de AFP en Chile?

- a) Si
- b) No

9. ¿Cuán satisfecho se encuentra Ud. con el servicio prestado por su AFP?

- a) Muy satisfecho
- b) Un poco satisfecho
- c) Ni satisfecho ni insatisfecho
- d) Un poco insatisfecho
- e) Muy insatisfecho

10. ¿Cuál es el grado de confianza que usted tiene respecto a las AFP en Chile?  
(marque con una X la alternativa que considere necesaria)

- a) Muy alto nivel
- b) Alto grado
- c) Ni alto ni bajo grado
- d) Bajo grado

e) Muy bajo grado

11. ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted tiene respecto a las AFP en Chile?  
(marque con una X la alternativa que considere necesaria)

a) Muy alto grado

b) Alto grado

c) Ni alto ni bajo grado

d) Bajo grado

e) Muy bajo grado

12. ¿Cómo calificaría usted su nivel de satisfacción con el actual Sistema de AFP en Chile? (Considere 1 la nota más baja y 7 la nota más alta)

\_\_\_\_\_

13. ¿Cómo calificaría usted su nivel de satisfacción con respecto a la administración y uso de Fondos de sus ahorros previsionales? (Considere 1 la nota más baja y 7 la nota más alta)

\_\_\_\_\_

14. ¿Cómo calificaría usted el nivel su confianza con el actual Sistema de AFPs en Chile? (Considere 1 la nota más baja y 7 la nota más alta).

\_\_\_\_\_

15. ¿Cómo calificaría usted su nivel de confianza con respecto a la administración y uso de Fondos de sus ahorros previsionales? (Considere 1 la nota más baja y 7 la nota más alta)

\_\_\_\_\_

**¡Gracias por su colaboración!**

## Anexo 2: Tabla resumen de los aspectos relacionados con la formulación de la hipótesis

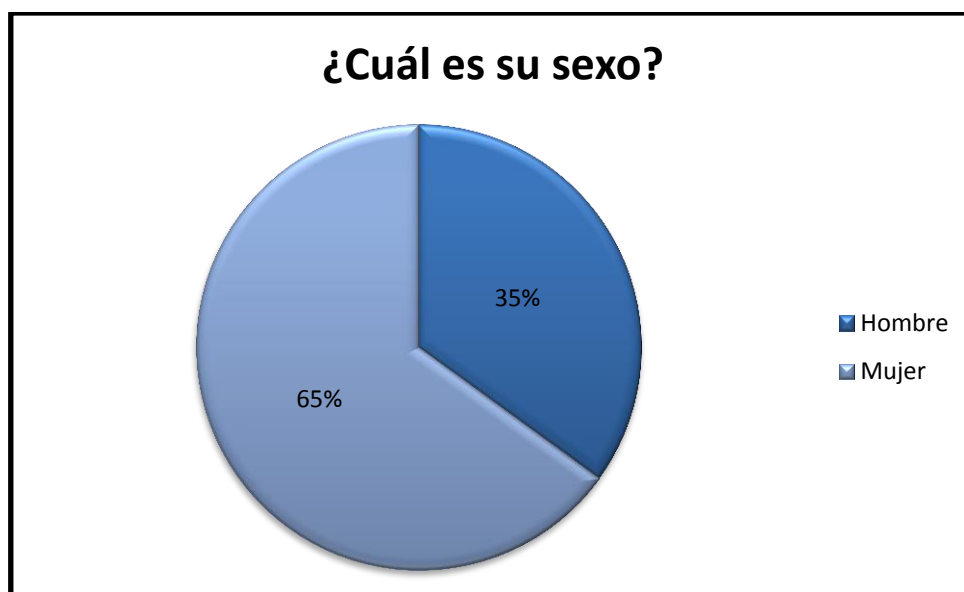
Variable	Dimensiones	Preguntas de la encuesta	Respuestas correctas
<b>Nivel de Conocimiento</b>	Reconocer de qué manera se administran los fondos de pensión	Pregunta 1	A
<b>Nivel de evaluación</b>	Calificación sobre la administración de fondos de pensión.	Pregunta 7	No hay respuesta correcta, debido a que depende de cada entrevistado.
<b>Nivel de confianza</b>	Grado de confianza a nivel general de las Administradoras de Fondos de Pensión.	pregunta 10	No hay respuesta correcta, debido a que depende de cada entrevistado.
<b>Nivel de satisfacción</b>	Grado de satisfacción a nivel general de las Administradoras de Fondos de Pensión	Pregunta 11	No hay respuesta correcta, debido a que depende de cada entrevistado.

### Anexo 3: Tabla de distribución y gráficos – Fase exploratoria

#### - Muestra por edad

##### Genero

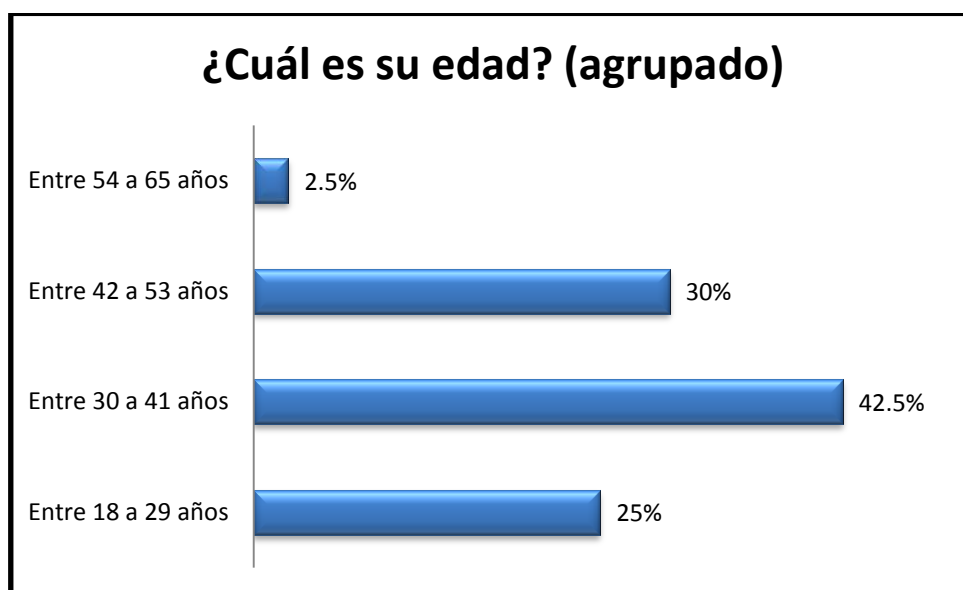
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	14	35,0	35,0	35,0
	Mujer	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



#### - Muestra por edad

##### ¿Cuál es su edad? (agrupado)

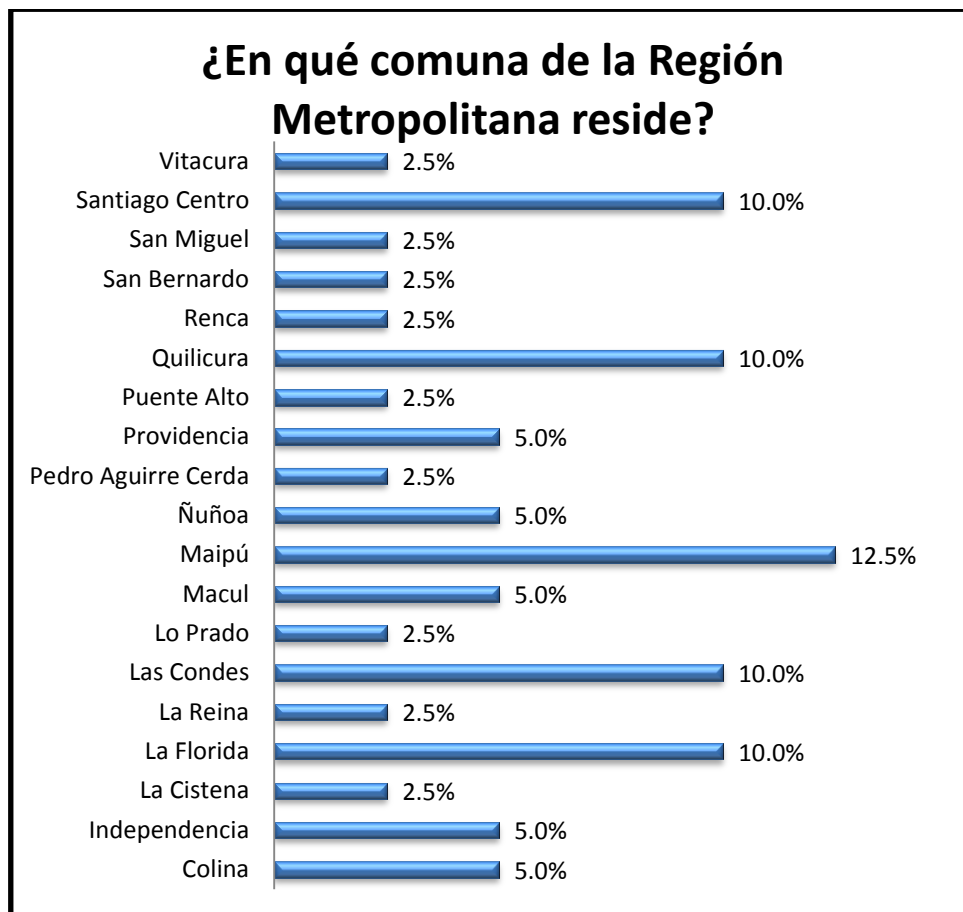
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Entre 18 a 29 años	10	25,0	25,0	25,0
	Entre 30 a 41 años	17	42,5	42,5	67,5
	Entre 42 a 53 años	12	30,0	30,0	97,5
	Entre 54 a 65 años	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



- **Muestra por comuna de residencia**

#### ¿Usted reside en la Región Metropolitana?

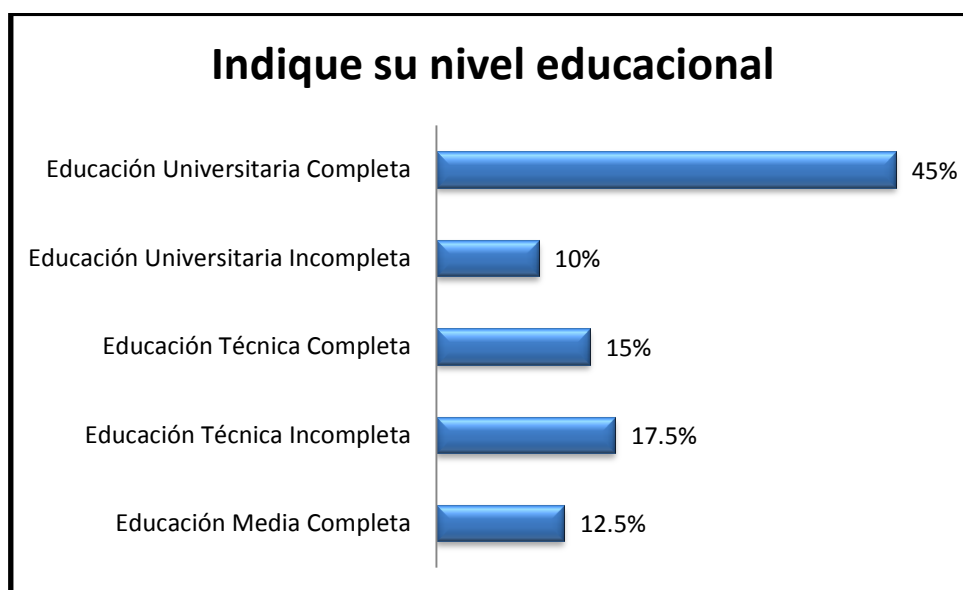
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Colina	2	5,0	5,0	5,0
	Independencia	2	5,0	5,0	10,0
	La Cisterna	1	2,5	2,5	12,5
	La Florida	4	10,0	10,0	22,5
	La Reina	1	2,5	2,5	25,0
	Las Condes	4	10,0	10,0	35,0
	Lo Prado	1	2,5	2,5	37,5
	Macul	2	5,0	5,0	42,5
	Maipú	5	12,5	12,5	55,0
	Ñuñoa	2	5,0	5,0	60,0
	Pedro Aguirre Cerda	1	2,5	2,5	62,5
	Providencia	2	5,0	5,0	67,5
	Puente Alto	1	2,5	2,5	70,0
	Quilicura	4	10,0	10,0	80,0
	Renca	1	2,5	2,5	82,5
	San Bernardo	1	2,5	2,5	85,0
	San Miguel	1	2,5	2,5	87,5
	Santiago Centro	4	10,0	10,0	97,5
	Vitacura	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



- **Muestra por nivel educacional**

**Indique su nivel educacional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Educación Media Completa	5	12,5	12,5	12,5
	Educación Técnica Incompleta	7	17,5	17,5	30,0
	Educación Técnica Completa	6	15,0	15,0	45,0
	Educación Universitaria Incompleta	4	10,0	10,0	55,0
	Educación Universitaria Completa	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



- **Muestra por rango de ingreso**

**¿En qué rango se sitúa su ingreso promedio de los últimos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De \$0 a \$250.000	1	2,5	2,5	2,5
	Entre \$250.001 y \$500.000	5	12,5	12,5	15,0
	Entre \$500.001 y \$750.000	12	30,0	30,0	45,0
	Entre \$750.001 y \$1.000.000	11	27,5	27,5	72,5
	Más de \$1.000.000	11	27,5	27,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

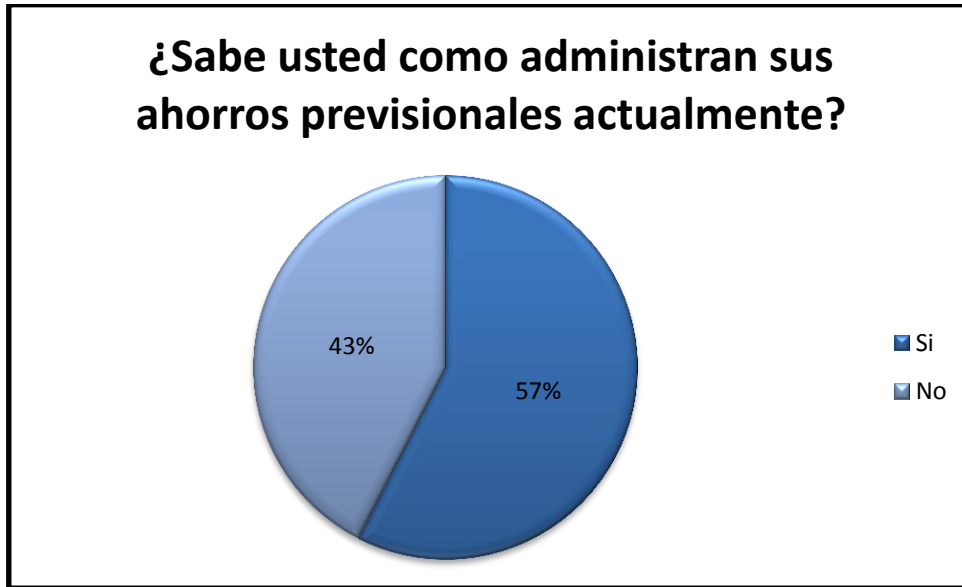




- **Pregunta N°1**

**¿Sabe usted como administran sus Ahorros Previsionales actualmente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	23	57,5	57,5	57,5
	No	17	42,5	42,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

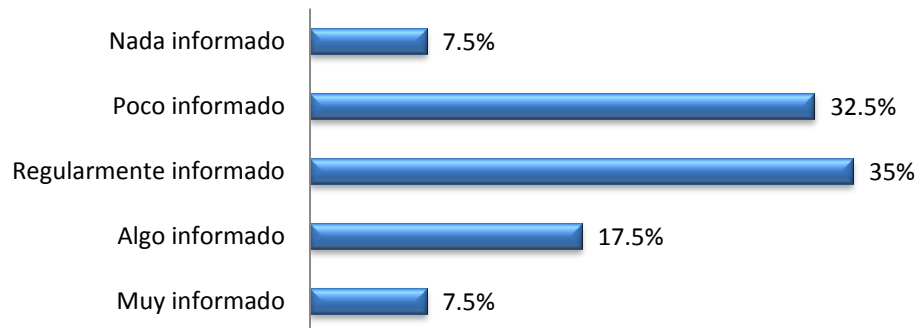


- **Pregunta N°2**

**¿Cuán informado se siente Ud. respecto a la rentabilidad de sus fondos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy informado	3	7,5	7,5	7,5
	Algo informado	7	17,5	17,5	25,0
	Regularmente informado	14	35,0	35,0	60,0
	Poco informado	13	32,5	32,5	92,5
	Nada informado	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**¿Cuán informado se siente Ud.  
respecto a la rentabilidad de sus  
fondos?**

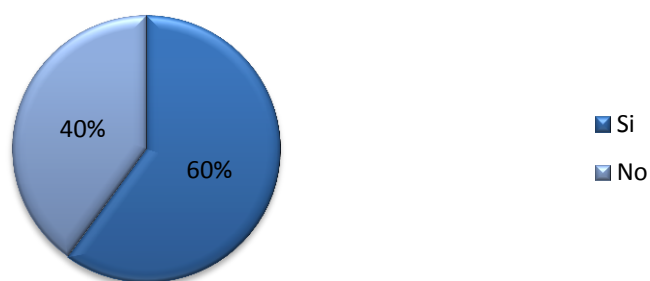


**- Pregunta N°3**

**¿Sabe Ud. qué porcentaje del ingreso imponible se descuenta mensualmente  
para su fondo de pensión?**

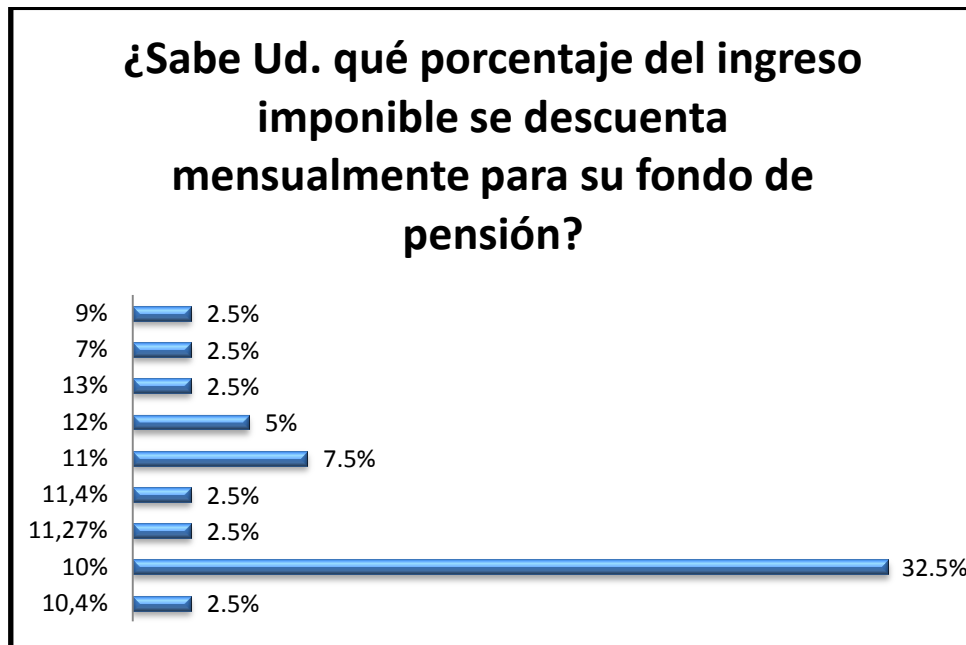
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	24	60,0	60,0	60,0
	No	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**¿Sabe Ud. qué porcentaje del ingreso  
imponible se descuenta  
mensualmente para su fondo de  
pensión?**



**¿Sabe Ud. qué porcentaje del ingreso imponible se descuenta mensualmente para su fondo de pensión?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	16	40,0	40,0	40,0
10,4%	1	2,5	2,5	42,5
10%	13	32,5	32,5	75,0
11,27%	1	2,5	2,5	77,5
11,4%	1	2,5	2,5	80,0
11%	3	7,5	7,5	87,5
12%	2	5,0	5,0	92,5
13%	1	2,5	2,5	95,0
7%	1	2,5	2,5	97,5
9%	1	2,5	2,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

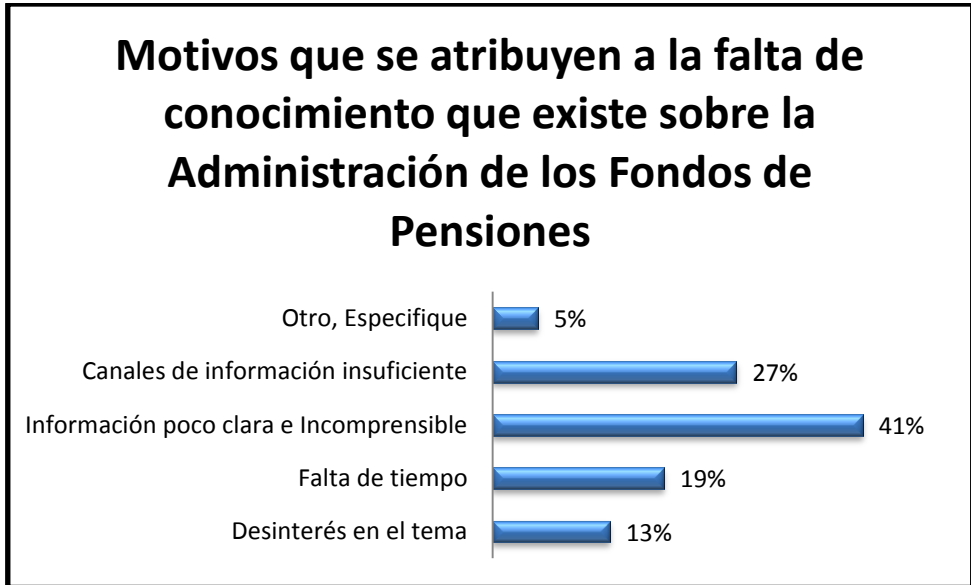


**- Pregunta N°4**

**¿A cuál(es) de los siguientes motivos atribuye usted la falta de conocimiento que existe sobre la Administración de los Fondos de Pensiones?**

	Recuento	Porcentaje
motivo		
Desinterés en el tema	11	13%
Falta de tiempo	16	19%
Información poco clara e Incomprensible	34	41%

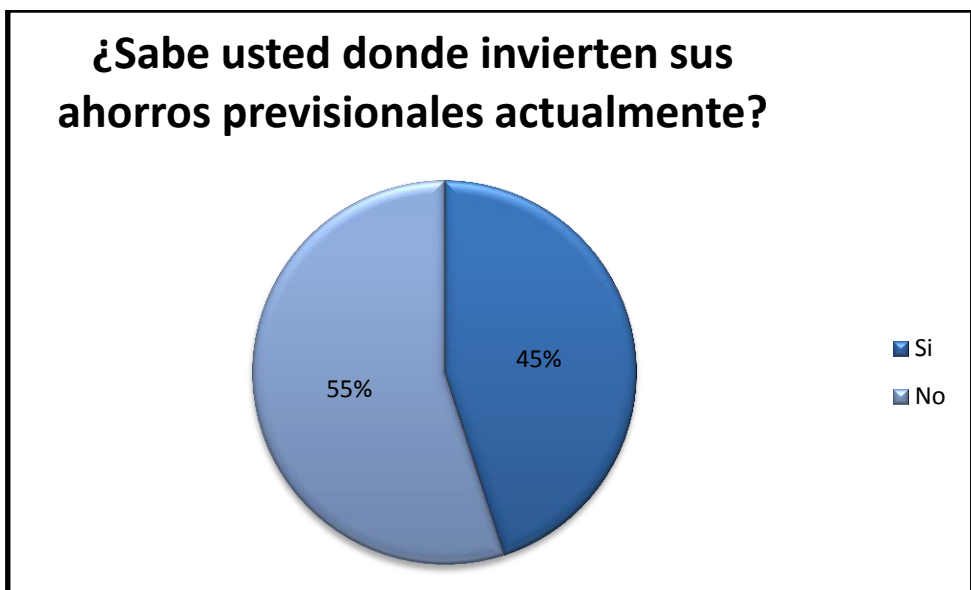
Canales de información insuficiente	22	27%
Otro, Especifique	4	5%



- **Pregunta N°5**

**¿Sabe usted dónde invierten sus ahorros previsionales actualmente?**

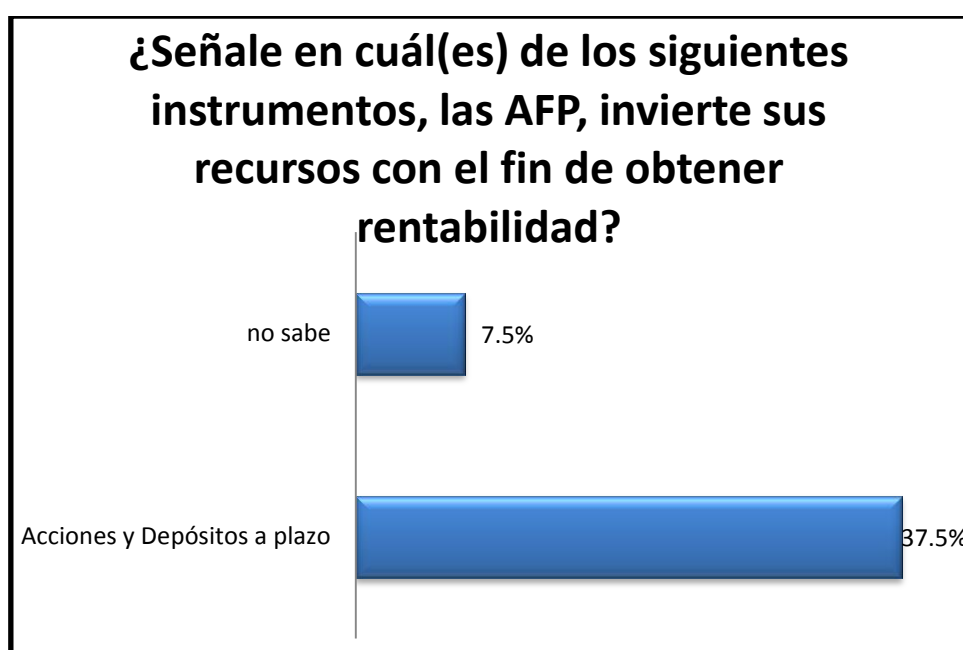
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	18	45,0	45,0	45,0
	No	22	55,0	55,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



- **Pregunta N°6**

¿Señale en cuál(es) de los siguientes instrumentos, las AFP, invierte sus recursos con el fin de obtener rentabilidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	22	55,0	55,0	55,0
Acciones y Depósitos a plazo	15	37,5	37,5	92,5
no sabe	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

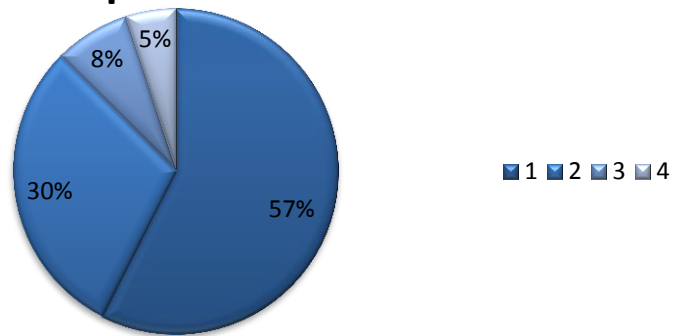


- **Pregunta N°7**

¿Qué nota le pondría usted a la actual administración de los fondos de pensión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	23	57,5	57,5	57,5
2	12	30,0	30,0	87,5
3	3	7,5	7,5	95,0
4	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**¿Que nota le pondría usted a la actual administración de los fondos de pensión?**

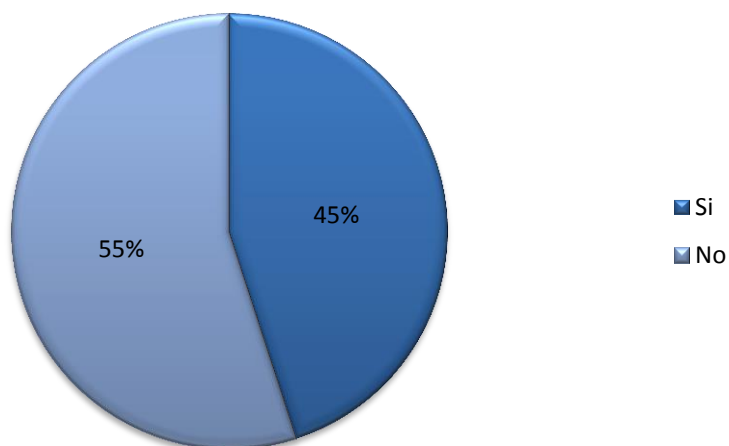


**- Pregunta N°8**

**En general ¿Usted confía en el actual sistema de AFP en Chile?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Si	18	45,0	45,0	45,0
No ¿Por qué?	22	55,0	55,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

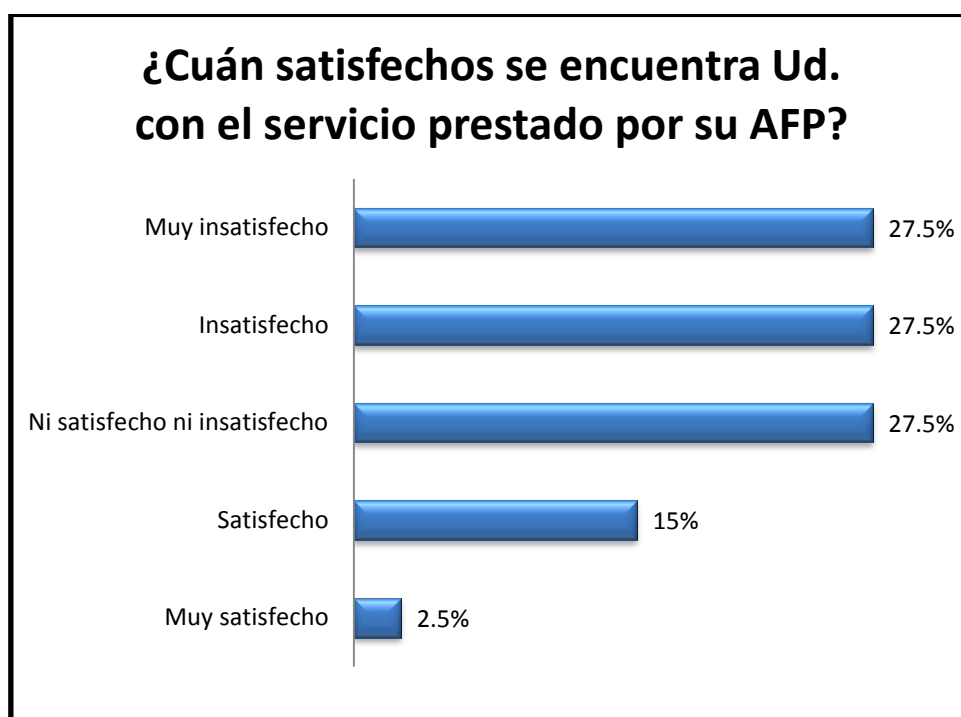
**En general, ¿usted confía en el actual sistema de AFP en Chile?**



- **Pregunta N°9**

**¿Cuán satisfechos se encuentra Ud. con el servicio prestado por su AFP?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy satisfecho	1	2,5	2,5	2,5
Satisfecho	6	15,0	15,0	17,5
Ni satisfecho ni insatisfecho	11	27,5	27,5	45,0
Insatisfecho	11	27,5	27,5	72,5
Muy insatisfecho	11	27,5	27,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

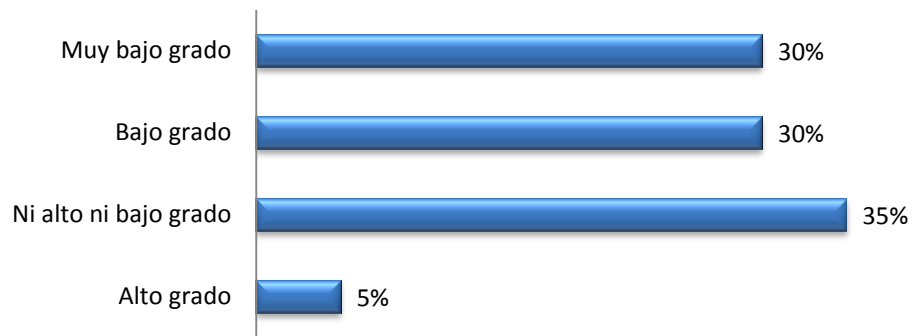


- **Pregunta N°10**

**¿Cuál es el grado de confianza que usted tiene respecto a las AFP en Chile?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto grado	2	5,0	5,0	5,0
Ni alto ni bajo grado	14	35,0	35,0	40,0
Bajo grado	12	30,0	30,0	70,0
Muy bajo grado	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**¿Cuál es el grado de confianza que usted tiene respecto a las AFP en Chile?**

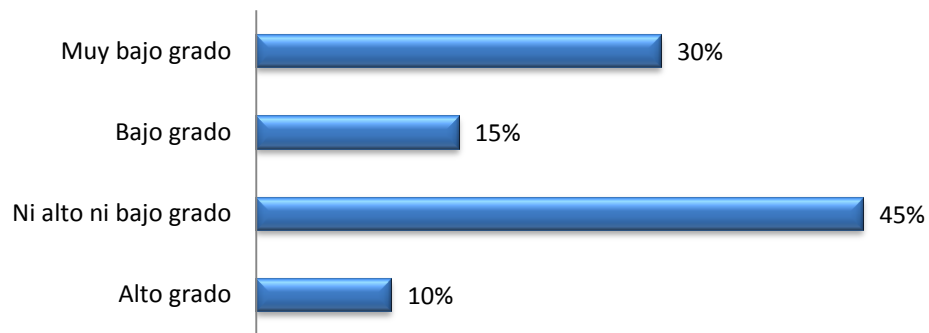


**- Pregunta N°11**

**¿Cuál es el grado de satisfacción que usted tiene respecto a las AFP en Chile?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto grado	4	10,0	10,0	10,0
Ni alto ni bajo grado	18	45,0	45,0	55,0
Bajo grado	6	15,0	15,0	70,0
Muy bajo grado	12	30,0	30,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**¿Cuál es el nivel de satisfacción que usted tiene respecto a las AFP en Chile?**

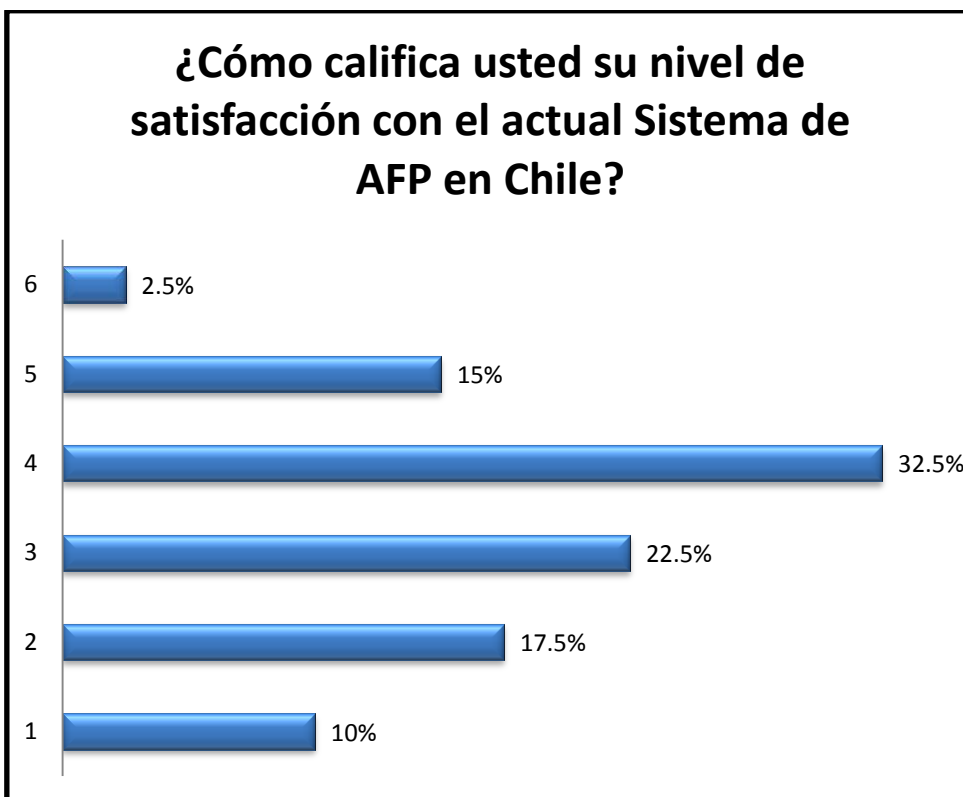




- **Pregunta 12**

¿Cómo califica usted su nivel de satisfacción con el actual Sistema de AFP en Chile?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	4	10,0	10,0	10,0
	2	7	17,5	17,5	27,5
	3	9	22,5	22,5	50,0
	4	13	32,5	32,5	82,5
	5	6	15,0	15,0	97,5
	6	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	



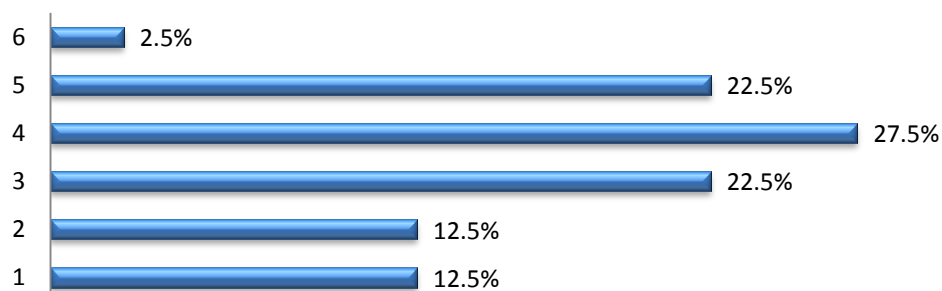
- **Pregunta N°13**

¿Cómo califica usted su nivel de satisfacción con la administración y uso de Fondos de sus ahorros previsionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	5	12,5	12,5	12,5

	2	5	12,5	12,5	25,0
	3	9	22,5	22,5	47,5
	4	11	27,5	27,5	75,0
	5	9	22,5	22,5	97,5
	6	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

**¿Cómo calificaría usted su nivel de satisfacción con la administración y uso de Fondos de sus ahorros previsionales?**

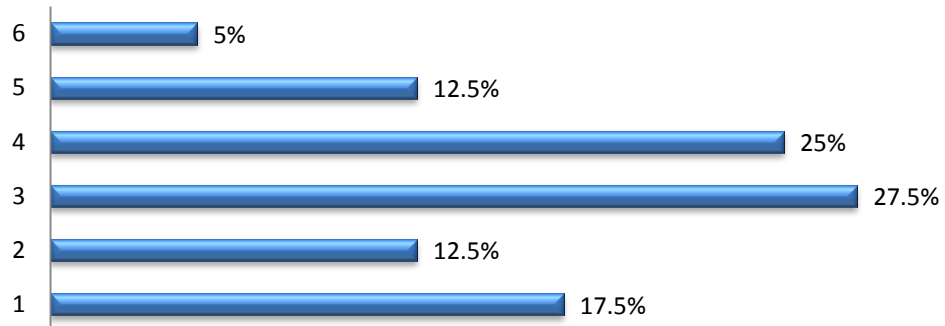


**- Pregunta N°14**

**¿Cómo califica usted su nivel de confianza con el actual Sistema de AFPs en Chile?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	7	17,5	17,5	17,5
2	5	12,5	12,5	30,0
3	11	27,5	27,5	57,5
4	10	25,0	25,0	82,5
5	5	12,5	12,5	95,0
6	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**¿Cómo calificaría usted su nivel de confianza con el actual Sistema de AFPs en Chile?**

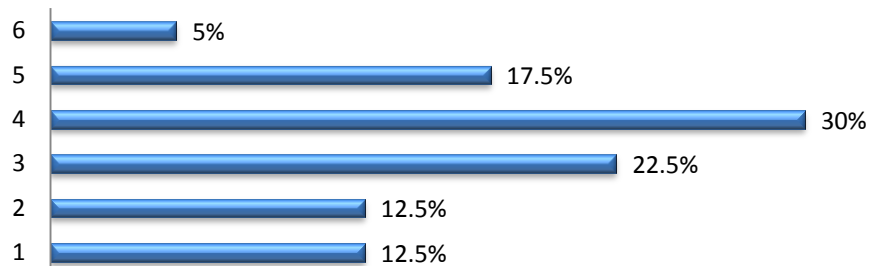


**Pregunta N°15**

**¿Cómo califica usted su nivel de confianza con la administración y uso de Fondos de sus ahorros previsionales?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 1	5	12,5	12,5	12,5
2	5	12,5	12,5	25,0
3	9	22,5	22,5	47,5
4	12	30,0	30,0	77,5
5	7	17,5	17,5	95,0
6	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**¿Cómo califica usted su nivel de confianza con la administración y uso de Fondos de sus ahorros previsionales?**



## Anexo 4: Encuesta – Fase descriptiva



FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES,  
JURÍDICAS Y ECONÓMICAS  
Escuela de Administración y Economía

### Encuesta

Santiago, Fecha\_\_\_\_/06/2016

Nº encuesta: \_\_\_\_\_

Buenas días/tardes, somos estudiantes de Ingeniería Comercial de la Universidad Silva Henríquez, Nos encontramos realizando nuestra tesis de Investigación de Mercados sobre “**el nivel de conocimiento y evaluación sobre la administración de los Fondos de Pensiones de las AFP y el nivel de confianza y satisfacción que se tiene de estas Instituciones**”. Para esto, es valiosa la información que nos entregará.

Esta encuesta requiere solo 10 minutos de su tiempo y sus respuestas serán totalmente confidenciales.

Muchas gracias

### **Preguntas Filtros y Caracterización**

Con respecto a su estado laboral, ¿En qué situación se encuentra?

- e) Trabajador dependiente
- f) Trabajador independiente
- g) Pensionado
- h) Otro, especifique \_\_\_\_\_

*(Si la respuesta del encuestado es **trabajador independiente, pensionado u otros**, agradecemos su disposición y le pedimos no continuar con la encuesta)*

Sexo (Indique con una X)

Hombre \_\_\_\_\_ Mujer \_\_\_\_\_

¿En qué sistema previsional se encuentra afiliado?

- a) AFP
- b) IPS (Instituto Previsión Social EX INP)
- c) Otro, especifique\_\_\_\_\_

*(Si la respuesta del encuestado es IPS u otro, agradecemos su disposición y le pedimos no continuar con la encuesta)*

¿Cuál es su edad?

\_\_\_\_\_

*(Si la respuesta es menor a 18 años y mayor a 65, agradecemos su disposición, le pedimos no continuar con la encuesta)*

¿Usted reside en la Región Metropolitana?

- c) Si ¿En qué comuna?\_\_\_\_\_
- d) No

*(Si la respuesta del encuestado NO, agradecemos su disposición y le pedimos no continuar con la encuesta).*

Indique su nivel educacional *(marque solo una alternativa)*

- i) Educación Básica Incompleta
- j) Educación Básica Completa
- k) Educación Media Incompleta
- l) Educación Media Completa
- m) Educación Técnica Incompleta
- n) Educación Técnica Completa
- o) Educación Universitaria Incompleta
- p) Educación Universitaria Completa

¿En qué rango se sitúa su ingreso líquido promedio de los últimos 3 meses? *(Indique la alternativa adecuada).*

- f) De \$ 0 a \$250.000
- g) Entre \$250.001 y \$500.000
- h) Entre \$500.001 y \$750.000
- i) Entre \$750.001 y \$1.000.000
- j) Más de \$1000.000

### **Preguntas de Investigación**

1. ¿Usted sabe En qué AFP está afiliado?
  - a) SI\_\_\_ ¿Cuál?\_\_\_\_\_
  - b) No \_\_\_
  
2. ¿Actualmente, cuál (es) de la(s) siguientes AFP usted conoce? (*marque las alternativas que considere necesarias*)
  - a) AFP Capital**
  - b) AFP Bansander
  - c) AFP Cuprum**
  - d) AFP Habitat**
  - e) AFP Santa María
  - f) AFP Modelo**
  - g) AFP PlanVital**
  - h) AFP Retiro
  - i) AFP ProVida**
  - j) No sabe
  
3. ¿Sabe UD. Cuánto dinero hay acumulado en su cuenta individual de pensiones?
  - a) Si
  - b) No
  
4. ¿Cuál es el porcentaje del ingreso imponible que se descuenta mensualmente solo para su fondo de pensión? (*marque solo una alternativa*)
  - a) 9%
  - b) 10%**
  - c) 11%
  - d) 12%
  - e) No sabe

5. ¿Cuál es la comisión que su AFP le cobra por concepto de administración de sus Fondos? (*marque solo una alternativa*)
- a) 0,47%
  - b) 0,77%
  - c) 1,27%
  - d) 1,44%
  - e) 1,48%
  - f) 1,54%
  - g) No sabe
6. Si no estuviese obligado a cotizar en el sistema de pensiones, ¿De qué forma invertiría su cotización previsional? (*Marque las alternativas que considere necesarias*).
- a) Libretas de ahorro u otros depósitos de bancos
  - b) Educación de hijos
  - c) Invertiría en mis negocios propios
  - d) No invertiría
  - e) Otros, especifique\_\_\_\_\_
7. ¿Cuál(es) de las siguientes modalidades de fondo de pensión usted conoce? (*marque las alternativas que considere necesarias*).
- a) Retiro Programado
  - b) Renta vitalicia
  - c) Renta Temporal o diferida
  - d) No sabe
8. ¿Cuál es el principal objetivo de las AFP en Chile? (*Marque solo 1 alternativa*)
- a) Administrar un seguro para enfermedades catastróficas.
  - b) Asegurar un ingreso estable a los trabajadores que han concluido su vida laboral.**
  - c) Vigilar el correcto funcionamiento de las AFC.
  - d) Recaudar Fondos para financiar el plan AUGE.
  - e) No sabe.

9. Para usted, ¿qué es un Fondo de Pensión? (*Marque solo una alternativa*)
- a) Es un patrimonio integrado por aportes de empresas y personas naturales que son utilizadas para administrar a las AFP.
  - b) Es una cuenta de ahorro, en donde el dinero puede ser retirado cuando el afiliado lo estime conveniente.
  - c) **Es un Patrimonio constituido por todas las cotizaciones obligatorias y voluntarias que efectúan los trabajadores en sus cuentas de Capitalización Individual.**
  - d) No sabe
10. ¿En cuál de los siguientes tipos de fondos de pensión se encuentra? (*Marque las alternativas que considere necesarias*).
- a) Fondo Más Riesgoso
  - b) Fondo Riesgoso
  - c) Fondo Intermedio
  - d) Fondo Conservador
  - e) Fondo Más conservador
  - f) No sabe
11. ¿Quiénes aportan fondos, mes a mes, para su futura jubilación a su AFP actualmente? (*Marque solo una alternativa*).
- a) El estado, mediante aportes.
  - b) Las AFP, a través de las comisiones.
  - c) Entidades bancarias, mediante inversiones.
  - d) **Las AFP, a través de las cotizaciones obligatorias de cada trabajador.**
  - e) No sabe
12. ¿Usted sabe de qué manera se administran los fondos de pensión donde tiene sus ahorros previsionales? (*marque solo una alternativa*)
- a) A través de administración de privados.
  - b) A través de administración del estado.



c) **A través de administración de inversiones en instrumentos financieros.**

d) A través del APV

e) A través de Factoring

f) No sabe

13. En una escala del 1 al 7, siendo 1 la nota mínima y 7 la nota máxima, ¿Qué nota le pondría Ud. a la actual administración de los Fondos de Pensión?

\_\_\_\_\_

14. A continuación, evalúe con precisión cada palabra o frase que se describe. Seleccione un numero positivo (+) para la frase que piensa describe de manera correcta la transparencia que las AFP entregan respecto de los fondos de pensión o un numero negativo (-) para las que piensa no describen la transparencia que las AFP entregan respecto de los fondos de pensión.

+5	+5	+5
+4	+4	+4
+3	+3	+3
+2	+2	+2
+1	+1	+1
Disponibilidad de Información en prensa diarios y revistas, web	Disponibilidad de Asesores previsionales en línea telefónica	Disponibilidad de Información ante eventualidades de riesgo financiero de los fondos.
-1	-1	-1
-2	-2	-2
-3	-3	-3
-4	-4	-4
-5	-5	-5

15. ¿Cuántas veces, usted se ha cambiado de AFP?(*marque solo 1 alternativa*)

- a) 1 vez
- b) 2 veces
- c) 3 veces
- d) Más de 4 veces
- e) Nunca me he cambiado de AFP

16. Indique , ¿Por cuál de los siguientes motivos usted se ha cambiado de AFP?(*marque las alternativas que considere necesarias*)

- a) Por comisiones más bajas.
- b) Por tener mejor rentabilidad en los Fondos.
- c) Por ser la AFP más popular.
- d) Por referencias de familiares o amigos.
- e) Por un ejecutivo, que me ofreció mejores servicios.
- f) Otra, especifique\_\_\_\_\_

17. Según su experiencia, ¿cuál es el grado de confianza que usted tiene respecto de las AFP y la administración de sus fondos de pensión? (*Marque con una X en la casilla correspondiente*)

	AFP	Administración de fondos de pensión.
a) Muy Bajo Grado		
b) Bajo Grado		
c) Ni alto Ni bajo Grado		
d) Alto Grado		
e) Muy Alto Grado		

18. Según su experiencia, ¿Cuál es la AFP en la que más confía? (*1<sup>er</sup> AFP que tenga mayor confianza, 2<sup>da</sup>-AFP que tenga mayor confianza, hasta el 3<sup>er</sup> que tenga mayor confianza*).

1° \_\_\_\_\_

2° \_\_\_\_\_

3° \_\_\_\_\_

19. Según su experiencia, ¿cuál es el grado de satisfacción que usted tiene en las AFP y la administración de sus fondos de pensión? (Marque con una X en la casilla correspondiente).

	AFP	Administración de fondos de pensión.
a) Muy Bajo Grado		
b) Bajo Grado		
c) Ni alto Ni bajo Grado		
d) Alto Grado		
e) Muy Alto Grado		

20. Según su experiencia, ¿Cuál (es) es (son) la (s) AFP, con la que se siente o se ha sentido más satisfecho(a)? (1<sup>er</sup> AFP que tenga mayor satisfacción, 2<sup>da</sup>-AFP que tenga mayor satisfacción, hasta el 3<sup>er</sup> que tenga mayor satisfacción).

1° \_\_\_\_\_

2° \_\_\_\_\_

3° \_\_\_\_\_

21. De acuerdo a su experiencia como cliente de las AFP ¿Cuál es el grado de satisfacción con cada uno de los siguientes aspectos? (Marque con una "X" en la casilla según corresponda)

Aspectos	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Rentabilidad de su ahorro en la AFP (fondo previsional)					
Costo de administración					

n que cobra su AFP					
Seguridad de fondos					
Información al cliente					
Educación Previsional					
Trato con el cliente					
Ubicación de sucursales					
Respuestas frente a consultas y reclamos					
Administración de fondos previsionales					

22. Cuál(es) de los siguientes aspectos considera usted importante para mejorar la administración de los Fondos de Pensión? (*Marque las alternativas que considere necesarias*)

- a) Incentivar la educación y conciencia previsional.
- b) Administración Estatal de fondos de pensión
- c) Potenciar las inversiones alternativas en los fondos con mayor riesgo.
- d) Hacer retiro de sus fondos para uso y administración propia.
- e) Financiar con el 20% de sus ahorros una vivienda propia.
- f) Un mayor descuento previsional.
- g) Otro, especifique\_\_\_\_\_

Agradecemos su disposición por ayudarnos en esta encuesta, Muchas gracias.

## Anexo 5: Tablas SPSS – Encuesta Descriptiva

### - Muestra por situación laboral

		Sexo					
		Hombre		Mujer		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
Con respecto a su estado laboral ¿En qué situación se encuentra?	Trabajador Dependiente	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%
	Trabajador Independiente	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Pensionado	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Otro, Especifique	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%

### - Muestra por sexo

		Sexo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Hombre	94	52,2	52,2	52,2
	Mujer	86	47,8	47,8	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

### - Muestra por sistema previsional del sujeto

		Sexo					
		Hombre		Mujer		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
¿En qué sistema previsional se encuentra afiliado?	AFP	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%
	IPS (Instituto Previsional Social Ex INP)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Otro, Especifique	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Total	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%

- **Muestra por rango de edad**

		Sexo					
		Hombre		Mujer		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
¿Cuál es su edad? (agrupado)	Entre 18 a 29 años	27	28,7%	30	34,9%	57	31,7%
	Entre 30 a 41 años	26	27,7%	30	34,9%	56	31,1%
	Entre 42 a 53 años	16	17,0%	16	18,6%	32	17,8%
	Entre 54 a 65 años	25	26,6%	10	11,6%	35	19,4%
	Total	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%

- **Muestra por comuna de residencia**

		Sexo					
		Hombre		Mujer		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
¿Usted reside en la Región Metropolitana?	Buín	1	1,1%	1	1,2%	2	1,1%
	Cerrillos	0	0,0%	1	1,2%	1	0,6%
	Colina	1	1,1%	2	2,3%	3	1,7%
	Conchalí	0	0,0%	1	1,2%	1	0,6%
	El Bosque	3	3,2%	2	2,3%	5	2,8%
	El Monte	1	1,1%	0	0,0%	1	0,6%
	Estación Central	1	1,1%	0	0,0%	1	0,6%
	Independencia	1	1,1%	1	1,2%	2	1,1%
	La Cisterna	0	0,0%	4	4,7%	4	2,2%
	La Florida	10	10,6%	6	7,0%	16	8,9%
	La Granja	1	1,1%	1	1,2%	2	1,1%
	La Pintana	0	0,0%	6	7,0%	6	3,3%
	Lampa	0	0,0%	1	1,2%	1	0,6%
	Las Condes	4	4,3%	5	5,8%	9	5,0%
	Lo Barnechea	5	5,3%	3	3,5%	8	4,4%
	Lo Espejo	1	1,1%	0	0,0%	1	0,6%

Macul	3	3,2%	3	3,5%	6	3,3%
Maipú	14	14,9%	15	17,4%	29	16,1%
Melipilla	2	2,1%	0	0,0%	2	1,1%
Ñuñoa	2	2,1%	0	0,0%	2	1,1%
Padre Hurtado	1	1,1%	0	0,0%	1	0,6%
Pedro Aguirre Cerda	0	0,0%	2	2,3%	2	1,1%
Peñalolén	2	2,1%	4	4,7%	6	3,3%
Providencia	5	5,3%	2	2,3%	7	3,9%
Pudahuel	0	0,0%	1	1,2%	1	0,6%
Puente Alto	9	9,6%	6	7,0%	15	8,3%
Quilicura	2	2,1%	2	2,3%	4	2,2%
Quinta Normal	2	2,1%	0	0,0%	2	1,1%
Recoleta	0	0,0%	1	1,2%	1	0,6%
Renca	3	3,2%	3	3,5%	6	3,3%
San Joaquín	0	0,0%	1	1,2%	1	0,6%
San José de Maipo	2	2,1%	0	0,0%	2	1,1%
San Miguel	2	2,1%	1	1,2%	3	1,7%
San Ramón	0	0,0%	1	1,2%	1	0,6%
Santiago Centro	9	9,6%	10	11,6%	19	10,6%
Talagante	2	2,1%	0	0,0%	2	1,1%
Vitacura	5	5,3%	0	0,0%	5	2,8%
Total	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%

- **Muestra por nivel educacional**

		Sexo					
		Hombre		Mujer		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
Indique su nivel educacional	Educación Básica Incompleta	0	0,0%	1	1,2%	1	0,6%
	Educación Básica Completa	3	3,2%	0	0,0%	3	1,7%

Educación Media Incompleta	4	4,3%	2	2,3%	6	3,3%
Educación Media Completa	10	10,6%	13	15,1%	23	12,8%
Educación Técnica Incompleta	9	9,6%	6	7,0%	15	8,3%
Educación Técnica Completa	6	6,4%	21	24,4%	27	15,0%
Educación Universitaria Incompleta	17	18,1%	17	19,8%	34	18,9%
Educación Universitaria Completa	45	47,9%	26	30,2%	71	39,4%
Total	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%

- **Muestra por rango de ingreso**

		Sexo					
		Hombre		Mujer		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
¿En qué rango se sitúa su ingreso promedio de los últimos 3 meses?	De \$0 a \$250.000	7	7,4%	13	15,1%	20	11,1%
	Entre \$250.001 y \$500.000	15	16,0%	20	23,3%	35	19,4%
	Entre \$500.001 y \$750.000	20	21,3%	28	32,6%	48	26,7%
	Entre \$750.001 y \$1.000.000	13	13,8%	13	15,1%	26	14,4%
	Más de \$1.000.000	39	41,5%	12	14,0%	51	28,3%
	Total	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%



**Preguntas de investigación**

**Pregunta N°1**

		Sexo					
		Hombre		Mujer		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
¿Usted sabe en qué AFP está afiliado?	Si ¿Cuál?	87	92,6%	86	100,0%	173	96,1%
	No	7	7,4%	0	0,0%	7	3,9%
	Total	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%

		Sexo					
		Hombre		Mujer		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
¿Usted sabe en qué AFP está afiliado?	AFP Capital	7	7,4%	17	19,8%	24	13,3%
	AFP Cuprum	14	14,9%	4	4,7%	18	10,0%
	AFP Habitat	26	27,7%	16	18,6%	42	23,3%
	AFP Modelo	11	11,7%	18	20,9%	29	16,1%
	AFP PlanVital	3	3,2%	7	8,1%	10	5,6%
	AFP ProVida	26	27,7%	24	27,9%	50	27,8%
	No sabe	7	7,4%	0	0,0%	7	3,9%
	Total	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%

**Pregunta N° 2**

		Sexo					
		Hombre		Mujer		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
AFP que conoce	AFP Capital	57	60,6%	56	65,1%	113	62,8%
	AFP Bansander	9	9,6%	3	3,5%	12	6,7%
	AFP Cuprum	69	73,4%	58	67,4%	127	70,6%
	AFP Habitat	77	81,9%	64	74,4%	141	78,3%
	AFP Santa María	20	21,3%	19	22,1%	39	21,7%
	AFP Modelo	62	66,0%	51	59,3%	113	62,8%
	AFP PlanVital	39	41,5%	39	45,3%	78	43,3%
	AFP Retiro	1	1,1%	1	1,2%	2	1,1%
	AFP ProVida	59	62,8%	60	69,8%	119	66,1%
	No sabe	1	1,1%	2	2,3%	3	1,7%
	Total	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%

**Pregunta N°3**

**¿Sabe UD. Cuánto dinero hay acumulado en su cuenta individual de pensiones?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	99	55,0	55,0	55,0
	No	81	45,0	45,0	100,0
Total		180	100,0	100,0	

**Pregunta N°4**

		Sexo					
		Hombre		Mujer		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
¿Cuál es el porcentaje del ingreso imponible que se descuenta	9%	6	6,4%	6	7,0%	12	6,7%
	10%	24	25,5%	16	18,6%	40	22,2%
	11%	13	13,8%	11	12,8%	24	13,3%
	12%	15	16,0%	17	19,8%	32	17,8%

mensualmente solo para su fondo de pensión?	No sabe	36	38,3%	36	41,9%	72	40,0%
	Total	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%

### Pregunta N°5

		¿Usted sabe en qué AFP está afiliado?							
		AFP Capital		AFP Cuprum		AFP Habitat		AFP Modelo	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
¿Cuál es la comisión que su AFP le cobra por concepto de la administración de sus Fondos?	0,47 %	0	0,0%	1	5,6%	4	9,5%	0	0,0%
	0,77 %	0	0,0%	0	0,0%	1	2,4%	5	17,2%
	1,27 %	1	4,2%	0	0,0%	2	4,8%	2	6,9%
	1,44 %	3	12,5%	0	0,0%	5	11,9%	0	0,0%
	1,48 %	0	0,0%	3	16,7%	2	4,8%	0	0,0%
	1,54 %	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	No sabe	20	83,3%	14	77,8%	28	66,7%	22	75,9%
	Total	24	100,0%	18	100,0%	42	100,0%	29	100,0%

		¿Usted sabe en qué AFP está afiliado?							
		AFP PlanVital		AFP ProVida		No sabe		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
¿Cuál es la comisión que su AFP le cobra por concepto de la administración de sus Fondos?	0,47 %	0	0,0%	3	6,0%	0	0,0%	9	5,0%
	0,77 %	0	0,0%	1	2,0%	0	0,0%	7	3,9%
	1,27 %	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	2,8%
	1,44 %	0	0,0%	2	4,0%	0	0,0%	10	5,6%
	1,48 %	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	5	2,8%
	1,54 %	0	0,0%	4	8,0%	0	0,0%	4	2,2%
	No sabe	10	100,0%	40	80,0%	7	100,0%	140	77,8%
	Total	10	100,0%	50	100,0%	7	100,0%	180	100,0%

### Pregunta N°6

		Recuento	% del N de columna
¿De qué forma invertiría su cotización previsional?	Libretas de ahorro u otros depósitos de bancos	113	62,8%
	Educación de hijos	19	10,6%
	Invertiría en mis negocios propios	82	45,6%
	No invertiría	7	3,9%
	Otro, especifique	5	2,8%
	Total	180	100,0%

### Pregunta N°7

		Recuento	% del N de columna
¿Cuáles de las siguientes modalidades de fondo de pensión usted conoce?	Retiro Programado	76	42,2%
	Renta vitalicia	86	47,8%
	Renta Temporal o diferida	27	15,0%
	No sabe	65	36,1%
	Total	180	100,0%

### Pregunta N°8

#### ¿Cuál es el principal objetivo de las AFP en Chile?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administrar un seguro para enfermedades catastróficas.	11	6,1	6,1	6,1
	Asegurar un ingreso estable a los trabajadores que han concluido su vida laboral.	130	72,2	72,2	78,3
	Vigilar el correcto funcionamiento de las AFC.	12	6,7	6,7	85,0

Recaudar fondos para financiar el plan AUGE	1	,6	,6	85,6
No sabe	26	14,4	14,4	100,0
Total	180	100,0	100,0	

### Pregunta N°9

#### Para usted ¿qué es un Fondo de Pensión?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Es un patrimonio integrado por aportes de empresas y personas naturales que son utilizadas para administrar a las AFP.	20	11,1	11,1	11,1
Es una cuenta de ahorro, en donde el dinero puede ser retirado cuando el afiliado lo estime conveniente.	14	7,8	7,8	18,9
Es un patrimonio constituido por todas las cotizaciones obligatorias y voluntarias que efectúan los trabajadores	119	66,1	66,1	85,0
No sabe	27	15,0	15,0	100,0
Total	180	100,0	100,0	

### Pregunta N°10

	Recuento	% del N de columna
¿En cuál de los siguientes fondos de pensión se encuentra	Fondo más Riesgoso	29 16,1%
	Fondo Riesgoso	31 17,2%
	Fondo Intermedio	48 26,7%
	Fondo Conservador	18 10,0%
	Fondo más Conservador	19 10,6%
	No sabe	46 25,6%
	Total	180 100,0%

### Pregunta N°11

¿Quiénes aportan fondos, mes a mes, para su futura jubilación a su AFP actualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	El estado, mediante aportes.	5	2,8	2,8	2,8
	Las AFP, a través de las comisiones.	18	10,0	10,0	12,8
	Entidades bancarias, mediante inversiones.	5	2,8	2,8	15,6
	Las AFP, a través de las cotizaciones obligatorias de cada trabajador.	118	65,6	65,6	81,1
	No sabe	34	18,9	18,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

### Pregunta N°12

		Sexo					
		Hombre		Mujer		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
Usted sabe ¿De qué manera se administran los fondos de pensión donde tiene sus ahorros previsionales?	A través de administración de privados.	21	22,3%	12	14,0%	33	18,3%
	A través de administración del estado.	7	7,4%	4	4,7%	11	6,1%
	A través de administración de inversiones en instrumentos financieros.	41	43,6%	28	32,6%	69	38,3%
	A través del APV	2	2,1%	1	1,2%	3	1,7%
	A través de Factoring	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	No sabe	23	24,5%	41	47,7%	64	35,6%
	Total	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%

### Pregunta N°13

		Sexo					
		Hombre		Mujer		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
¿Qué nota le pondría Ud. a la actual administración de los Fondos de Pensión?	1	27	28,7%	40	46,5%	67	37,2%
	2	12	12,8%	10	11,6%	22	12,2%
	3	20	21,3%	13	15,1%	33	18,3%
	4	14	14,9%	13	15,1%	27	15,0%
	5	13	13,8%	7	8,1%	20	11,1%
	6	6	6,4%	2	2,3%	8	4,4%
	7	2	2,1%	1	1,2%	3	1,7%
	Total	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%

### Pregunta N°14

		Sexo					
		Hombre		Mujer		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
Disponibilidad de Información en prensa diarios y revistas, web	+5	9	9,6%	5	5,8%	14	7,8%
	+4	9	9,6%	9	10,5%	18	10,0%
	+3	9	9,6%	8	9,3%	17	9,4%
	+2	17	18,1%	11	12,8%	28	15,6%
	+1	10	10,6%	12	14,0%	22	12,2%
	-1	20	21,3%	17	19,8%	37	20,6%
	-2	5	5,3%	8	9,3%	13	7,2%
	-3	4	4,3%	6	7,0%	10	5,6%
	-4	4	4,3%	0	0,0%	4	2,2%
	-5	7	7,4%	10	11,6%	17	9,4%
	Total	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%

		Sexo					
		Hombre		Mujer		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
Disponibilidad de	+5	6	6,4%	5	5,8%	11	6,1%
Asesores	+4	5	5,3%	7	8,1%	12	6,7%
previsionales en	+3	9	9,6%	11	12,8%	20	11,1%
línea telefónica	+2	12	12,8%	7	8,1%	19	10,6%
	+1	14	14,9%	11	12,8%	25	13,9%
	-1	21	22,3%	24	27,9%	45	25,0%
	-2	8	8,5%	5	5,8%	13	7,2%
	-3	6	6,4%	4	4,7%	10	5,6%
	-4	4	4,3%	2	2,3%	6	3,3%
	-5	9	9,6%	10	11,6%	19	10,6%
	Total	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%

		Sexo					
		Hombre		Mujer		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
Disponibilidad de	+5	7	7,4%	2	2,3%	9	5,0%
Información ante	+4	6	6,4%	7	8,1%	13	7,2%
eventualidades de	+3	5	5,3%	7	8,1%	12	6,7%
riesgo financiero de	+2	11	11,7%	3	3,5%	14	7,8%
los fondos.	+1	11	11,7%	9	10,5%	20	11,1%
	-1	24	25,5%	25	29,1%	49	27,2%
	-2	4	4,3%	3	3,5%	7	3,9%
	-3	3	3,2%	4	4,7%	7	3,9%
	-4	5	5,3%	0	0,0%	5	2,8%
	-5	18	19,1%	26	30,2%	44	24,4%
	Total	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%



**Pregunta N°15**

**¿Cuántas veces, usted se ha cambiado de AFP?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 vez	42	23,3	23,3	23,3
	2 veces	32	17,8	17,8	41,1
	3 veces	21	11,7	11,7	52,8
	Más de 4 veces	11	6,1	6,1	58,9
	Nunca me he cambiado de AFP	74	41,1	41,1	100,0
Total		180	100,0	100,0	

**Pregunta N°16**

		Recuento	% del N de columna
¿Por cuál de los siguientes motivos usted se ha cambiado de AFP?	Por comisiones más bajas.	35	19,4%
	Por tener mejor rentabilidad en los Fondos.	37	20,6%
	Por ser la AFP más popular.	8	4,4%
	Por referencias de familiares o amigos.	20	11,1%
	Por un ejecutivo, que me ofreció mejores servicios.	46	25,6%
	Otro, especifique	75	41,7%
	Total	180	100,0%

**Pregunta N°17**

		Sexo					
		Hombre		Mujer		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
Según su experiencia, ¿Cuál es el grado de confianza que usted tiene respecto de las	Muy Bajo Grado	42	44,7%	41	47,7%	83	46,1%
	Bajo Grado	23	24,5%	17	19,8%	40	22,2%
	Ni alto ni bajo Grado	23	24,5%	27	31,4%	50	27,8%
	Alto Grado	2	2,1%	1	1,2%	3	1,7%

AFP y la administración de sus fondos de pensión? (AFP)	Muy Alto Grado	4	4,3%	0	0,0%	4	2,2%
	Total	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%

		Sexo					
		Hombre		Mujer		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
Según su experiencia, ¿Cuál es el grado de confianza que usted tiene respecto de las AFP y la administración de sus fondos de pensión? (administración de fondos)	Muy Bajo Grado	40	42,6%	42	48,8%	82	45,6%
	Bajo Grado	22	23,4%	20	23,3%	42	23,3%
	Ni alto ni bajo Grado	26	27,7%	22	25,6%	48	26,7%
	Alto Grado	2	2,1%	1	1,2%	3	1,7%
	Muy Alto Grado	4	4,3%	1	1,2%	5	2,8%
	Total	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%

### Pregunta N°18

Según su experiencia, ¿Cuál (es) es (son) la (s) AFP en la que más confía? (1)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AFP Capital	10	5,6	5,6	5,6
	AFP Cuprum	21	11,7	11,7	17,2
	AFP Habitat	38	21,1	21,1	38,3
	AFP Modelo	24	13,3	13,3	51,7
	AFP PlanVital	5	2,8	2,8	54,4
	AFP ProVida	28	15,6	15,6	70,0
	IPS	1	,6	,6	70,6
	Ninguna	53	29,4	29,4	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

**Según su experiencia, ¿Cuál (es) es (son) la (s) AFP en la que más confía? (2)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	108	60,0	60,0	60,0
AFP Capital	11	6,1	6,1	66,1
AFP Cuprum	12	6,7	6,7	72,8
AFP Habitat	30	16,7	16,7	89,4
AFP Modelo	5	2,8	2,8	92,2
AFP PlanVital	2	1,1	1,1	93,3
AFP ProVida	12	6,7	6,7	100,0
Total	180	100,0	100,0	

**Según su experiencia, ¿Cuál (es) es (son) la (s) AFP en la que más confía? (3)**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	134	74,4	74,4	74,4
AFP Bansander	1	,6	,6	75,0
AFP Capital	6	3,3	3,3	78,3
AFP Cuprum	12	6,7	6,7	85,0
AFP Habitat	9	5,0	5,0	90,0
AFP Modelo	7	3,9	3,9	93,9
AFP PlanVital	4	2,2	2,2	96,1
AFP ProVida	6	3,3	3,3	99,4
AFP Santa María	1	,6	,6	100,0
Total	180	100,0	100,0	

**Pregunta N°19**

		Sexo					
		Hombre		Mujer		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
Según su experiencia, ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted tiene	Muy Bajo Grado	29	30,9%	33	38,4%	62	34,4%
	Bajo Grado	31	33,0%	20	23,3%	51	28,3%
	Ni Alto ni Bajo Grado	28	29,8%	31	36,0%	59	32,8%

en las AFP?	Alto Grado	3	3,2%	2	2,3%	5	2,8%
	Muy Alto	3	3,2%	0	0,0%	3	1,7%
	Grado						
	Total	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%

		Sexo					
		Hombre		Mujer		Total	
		Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna	Recuento	% del N de columna
Según su experiencia, ¿Cuál es el grado de satisfacción que usted tiene respecto a la administración de sus fondos de pensión?	Muy Bajo Grado	25	26,6%	34	39,5%	59	32,8%
	Bajo Grado	34	36,2%	18	20,9%	52	28,9%
	Ni Alto ni Bajo Grado	29	30,9%	29	33,7%	58	32,2%
	Alto Grado	3	3,2%	3	3,5%	6	3,3%
	Muy Alto Grado	3	3,2%	2	2,3%	5	2,8%
	Total	94	100,0%	86	100,0%	180	100,0%

### Pregunta N°20

Según su experiencia, ¿Cuál (es) es (son) la (s) AFP, con la que se siente o se ha sentido más satisfecho(a)? (1)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	AFP Capital	10	5,6	5,6	5,6
	AFP Cuprum	2	1,1	1,1	6,7
	AFP Cuprum	21	11,7	11,7	18,3
	AFP Habitat	38	21,1	21,1	39,4
	AFP Modelo	23	12,8	12,8	52,2
	AFP PlanVital	6	3,3	3,3	55,6
	AFP ProVida	1	,6	,6	56,1
	AFP ProVida	27	15,0	15,0	71,1
	Ninguna	52	28,9	28,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Según su experiencia, ¿Cuál (es) es (son) la (s) AFP, con la que se siente o se ha sentido más satisfecho(a)? (2)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	126	70,0	70,0	70,0
AFP Capital	11	6,1	6,1	76,1
AFP Cuprum	12	6,7	6,7	82,8
AFP Habitat	15	8,3	8,3	91,1
AFP Modelo	6	3,3	3,3	94,4
AFP PlanVital	2	1,1	1,1	95,6
AFP ProVida	8	4,4	4,4	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Según su experiencia, ¿Cuál (es) es (son) la (s) AFP, con la que se siente o se ha sentido más satisfecho(a)? (3)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	148	82,2	82,2	82,2
AFP Capital	7	3,9	3,9	86,1
AFP Cuprum	4	2,2	2,2	88,3
AFP Habitat	7	3,9	3,9	92,2
AFP Modelo	6	3,3	3,3	95,6
AFP PlanVital	4	2,2	2,2	97,8
AFP ProVida	4	2,2	2,2	100,0
Total	180	100,0	100,0	

### Pregunta N°21

#### Rentabilidad de su ahorro en la AFP (fondo previsional)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Muy Satisfecho	7	3,9	3,9	3,9
Satisfecho	25	13,9	13,9	17,8
Indiferente	51	28,3	28,3	46,1
Insatisfecho	72	40,0	40,0	86,1
Muy Insatisfecho	25	13,9	13,9	100,0
Total	180	100,0	100,0	

**Costo de administración que cobra su AFP**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Satisfecho	5	2,8	2,8	2,8
	Satisfecho	21	11,7	11,7	14,4
	Indiferente	51	28,3	28,3	42,8
	Insatisfecho	72	40,0	40,0	82,8
	Muy Insatisfecho	31	17,2	17,2	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

**Seguridad de fondos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Satisfecho	9	5,0	5,0	5,0
	Satisfecho	31	17,2	17,2	22,2
	Indiferente	48	26,7	26,7	48,9
	Insatisfecho	65	36,1	36,1	85,0
	Muy Insatisfecho	27	15,0	15,0	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

**Información al cliente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Satisfecho	7	3,9	3,9	3,9
	Satisfecho	34	18,9	18,9	22,8
	Indiferente	50	27,8	27,8	50,6
	Insatisfecho	59	32,8	32,8	83,3
	Muy Insatisfecho	30	16,7	16,7	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

**Educación previsional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Satisfecho	5	2,8	2,8	2,8
	Satisfecho	15	8,3	8,3	11,1
	Indiferente	51	28,3	28,3	39,4
	Insatisfecho	76	42,2	42,2	81,7
	Muy Insatisfecho	33	18,3	18,3	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

**Trato con el cliente**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Satisfecho	8	4,4	4,4	4,4
	Satisfecho	40	22,2	22,2	26,7
	Indiferente	69	38,3	38,3	65,0
	Insatisfecho	47	26,1	26,1	91,1
	Muy Insatisfecho	16	8,9	8,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

**Ubicación de sucursales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Satisfecho	6	3,3	3,3	3,3
	Satisfecho	38	21,1	21,1	24,4
	Indiferente	70	38,9	38,9	63,3
	Insatisfecho	49	27,2	27,2	90,6
	Muy Insatisfecho	17	9,4	9,4	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

**Respuestas frente a consultas y reclamos**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Satisfecho	8	4,4	4,4	4,4
	Satisfecho	33	18,3	18,3	22,8
	Indiferente	63	35,0	35,0	57,8
	Insatisfecho	59	32,8	32,8	90,6
	Muy Insatisfecho	17	9,4	9,4	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

**Administración de fondos previsionales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Satisfecho	6	3,3	3,3	3,3
	Satisfecho	17	9,4	9,4	12,8
	Indiferente	58	32,2	32,2	45,0
	Insatisfecho	64	35,6	35,6	80,6
	Muy Insatisfecho	35	19,4	19,4	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

**Pregunta N°22**

		Recuento	% del N de columna
¿Cuáles de los siguientes aspectos considera usted importante para mejorar la administración de los fondos de pensión?	Incentivar la educación y conciencia previsional.	94	52,2%
	Administración Estatal de fondos de pensión	70	38,9%
	Potenciar las inversiones alternativas en los fondos con mayor riesgo.	56	31,1%
	Hacer retiro de sus fondos para uso y administración propia.	111	61,7%
	Financiar con el 20% de sus ahorros una vivienda propia.	69	38,3%
	Un mayor descuento previsional.	17	9,4%
	Otro, especifique	3	1,7%
	Total	180	100,0%



## Anexo 6: Trabajadores dependientes por Región.

REGION	Año Tributario 2014 (Año comercial 2013)				Año Tributario 2015 (Año comercial 2014)			
	N° de Empresas	Monto de Ventas (miles de UF)	N° Trabajadores Dependientes Informados	Remuneraciones de Trabajadores Dependientes (miles de UF)	N° de Empresas	Monto de Ventas (miles de UF)	N° Trabajadores Dependientes Informados	Remuneraciones de Trabajadores Dependientes (miles de UF)
	I Región de Tarapacá	18.291	264.983	99.945	12.193	18.609	290.119	100.056
II Región de Antofagasta	29.587	388.873	181.433	39.595	30.243	395.537	183.999	42.191
III Región de Atacama	15.622	146.703	91.032	17.348	16.131	131.724	88.661	17.432
IV Región de Coquimbo	37.811	219.492	198.322	28.495	39.082	206.279	192.802	27.820
V Región de Valparaíso	100.860	1.227.919	590.883	93.315	102.947	1.332.990	597.095	99.085
VI Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	53.409	430.958	352.507	35.451	54.710	456.104	364.768	37.382
VII Región del Maule	68.373	304.322	347.946	33.268	69.732	371.991	360.781	35.618
VIII Región del Biobío	104.554	682.524	592.148	82.502	106.630	880.141	587.367	85.664
IX Región de La Araucanía	48.483	197.232	253.457	29.313	49.744	246.866	255.448	30.732
X Región de Los Lagos	51.343	514.231	293.261	36.112	52.713	585.841	306.912	39.325
XI Región Aysén Del General Carlos Ibáñez Del Campo	7.608	29.317	29.532	3.156	7.881	34.989	29.437	3.269
XII Región de Magallanes y la Antártica Chilena	11.438	86.769	67.622	7.137	11.698	96.379	65.566	7.310
XIII Región Metropolitana	436.052	14.710.017	5.572.017	1.200.138	447.575	15.760.505	5.603.144	1.240.262
XIV Región de Los Ríos	21.157	105.131	85.919	12.525	21.765	106.677	88.745	13.243
XV	14.297	63.007	50.963	6.263	14.418	62.271	51.295	6.773

Región de Arica y Parinacota								
Sin Información	1.606	13.987	372	33	1.168	4.705	119	10
Total general	1.020.491	19.385.465	8.807.359	1.636.845	1.045.046	20.963.117	8.876.195	1.698.824

**Elaborado por** : Departamento de Estudios Económicos y Tributarios de la Subdirección de Estudios del Servicio de Impuestos Internos.

**Fuente(s)** : Formularios 22 ,29 y Declaraciones Juradas Nº 1887 y 1827 que se encuentran registradas en las bases del SII.

**UF utilizada** : Montos transformados a UF según UF promedio mensual para datos obtenidos de formulario 29 y según UF al 31 de diciembre de cada año para los datos obtenidos de formularios 22 y 1887.

**Fecha de extracción de los datos** : 09/09/2015