



EVALUACIÓN DE LA EXPERIENCIA USUARIA AL PENSIONARSE POR VEJEZ

Licitación ID: 1592-6-LE25

Octubre 2025



Este estudio fue encargado por la Subsecretaría de Previsión Social a solicitud de la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones. El mismo, fue adjudicado mediante licitación pública a la Consultora Socialis. Participaron como contrapartes técnicas en este proyecto la Comisión y la Dirección de Estudios Previsionales de la Subsecretaría de Previsión Social.

Las opiniones expresadas en la presente publicación son de responsabilidad de los autores, y no pretenden reflejar las opiniones de la Comisión de Usuarios o de la Subsecretaría de Previsión Social.

Integrantes de la Comisión de Usuarios

Presidente: Rafael Pizarro Rodríguez. Académico.

Representante de las Instituciones Públicas del Sistema de Pensiones, IPS: Lenia Pizarro Sierra (Titular) y Viviana Ituarte Valderrama (Suplente).

Representante de los Trabajadores y Trabajadoras, Central Unitaria de Trabajadores (CUT): José Manuel Díaz Zavala (Titular) y María Amalia Del Pilar Pereira Campos (Suplente).

Representante de las Instituciones Privadas del Sistema de Pensiones, AAFP: Constanza Bollmann Schele (Titular) y Roberto Fuentes Silva (Suplente).

Representante de los Pensionados y Pensionadas, ANACPEN: Cristina Tapia Poblete (Titular) y Silvia Aguilar Torres (Suplente).

Contraparte Técnica de la Dirección de Estudios de la Subsecretaría de Previsión Social

Jefa de la Dirección de Estudios: Gonzalo Cid Vega.

Secretaría Técnica de la Comisión de Usuarios: Francesca Simonetti.

Presentación

El presente informe corresponde al informe final del estudio “Evaluación de la experiencia usuaria al pensionarse por vejez”, solicitado por la Subsecretaría de Previsión Social y la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones, licitación 1592-6-LE25, cuyo objetivo principal fue: Conocer y analizar la experiencia usuaria de la persona al momento de pensionarse por vejez en el sistema chileno de pensiones contributivo (con o sin requerimiento de beneficios no contributivos) mediante el Sistema de Capitalización Individual.

En el documento se desarrollan todos los contenidos requeridos para el estudio. En la primera parte se presenta un marco conceptual sobre el Sistema de Pensiones, la capitalización individual y la experiencia usuaria. La segunda parte caracteriza cuantitativamente a las personas pensionadas en Chile. La tercera y cuarta parte corresponden al desarrollo cualitativo del estudio, tanto a nivel de metodología implementada como de resultados obtenidos en las distintas dimensiones analizadas. Por último, se presentan las principales conclusiones y se proponen líneas de investigación futuras a modo de recomendaciones.

El contenido del documento considera observaciones realizadas a productos anteriores del estudio.

Documento elaborado por:

Consultora Socialis

Santiago, Chile

Octubre 2025

Tabla de contenidos

Resumen ejecutivo	6
1 . Marco conceptual y antecedentes	7
1.1 Sistema de Pensiones y Capitalización Individual	7
1.2 La experiencia usuaria al pensionarse	11
2. Análisis cuantitativo de pensionadas/as	16
2.1 El factor etario	16
2.2 Saldos en cuentas individuales	18
2.3 Densidad de cotización de los pensionados por vejez	19
2.4 Densidad de cotización de los pensionados por vejez e historias laborales	21
2.5 Situación de pensionados/as según número de hijos	23
2.6 Pensiones promedio contributivas	24
2.7 Pensiones según años de aporte y sexo	26
2.8 Pobreza por ingreso total y de población de 65 años y más	28
2.9 Empleo personas de 65 años y más	28
2.10 Estructura de hogares e ingreso	31
2.11 Síntesis de hallazgos	32
3. Análisis cualitativo de la experiencia usuaria	34
3.1 Metodología aplicada	34
3.2 Comprensión del proceso de pensión y evaluación de la información entregada	36
3.3 Conocimiento previo y circunstancias que motivan el inicio del proceso previsional	39
3.4 Presentación de la información y tiempo disponible para la toma de decisiones	42
3.5 Elementos del proceso que las personas consideran sencillos o complejos de comprender	45
3.6 Evaluación del proceso experimentado al momento de pensionarse	48
3.7 El viaje del usuario/a y perfiles	50
4. Conclusiones y recomendaciones	56
4.1 Principales conclusiones	56
4.2 Recomendaciones sobre áreas de trabajo	58

Referencias	62
Anexos	63
Anexo 1. Cuantificación de pensiones contributivas	63
Anexo 2. Metodología análisis EPS 2004 a 2023	67
Anexo 3. Convocatoria y participación	69

Resumen ejecutivo

El estudio “**Evaluación de la experiencia usuaria al pensionarse por vejez**”, fue encargado por la Subsecretaría de Previsión Social y la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones, con el propósito, de comprender de manera exploratoria cómo las personas viven el proceso de jubilación en el Sistema de Capitalización Individual, identificando barreras, facilitadores y percepciones que inciden en la calidad de esta experiencia. Para ello, se combinó un análisis cuantitativo con el objetivo de caracterizar a las personas pensionadas por edad y fondos propios con un levantamiento cualitativo basado en cinco focus groups regionales, entrevistas a expertos y talleres de viaje del usuario.

Los resultados confirman que **la experiencia de pensionarse no es homogénea**: está condicionada por trayectorias laborales (densidad de cotización, formalidad/informalidad), factores de género, nivel educativo, apoyos sociales, trato institucional y contexto territorial. En este contexto, destacan dos hallazgos cuantitativos. Primero, se observa **heterogeneidad de trayectorias laborales**: más del 40% de los afiliados mantiene historias contributivas continuas, pero amplios segmentos presentan densidades bajas o interrumpidas, lo que se traduce en pensiones autofinanciadas insuficientes y refuerza desigualdades de género y cuidado. Segundo, el **rol decisivo del pilar solidario**: sin los complementos no contributivos, la mitad de los pensionados quedaría bajo la línea de pobreza, lo que subraya la relevancia de la PGU.

El análisis cualitativo identifica la **experiencia subjetiva del trámite**: el proceso puede vivirse como fluido y ordenado o como confuso y frustrante, dependiendo del primer contacto institucional, la claridad y confiabilidad de la información, y la disponibilidad de apoyos familiares o asesores. Otros hallazgos apuntan a que el **primer contacto con AFP y compañías de seguros es un punto de inflexión**: un trato claro y empático reduce la desconfianza y facilita la comprensión, mientras que la desorientación inicial marca negativamente la experiencia.

Asimismo, se observa que la **información técnica (como el SCOMP)** suele percibirse como compleja, lo que obliga a depender de redes cercanas u otros apoyos. En este marco, **el nivel de agencia del usuario** es un factor decisivo: quienes logran anticiparse, informarse y comparar escenarios tienden a evaluar mejor el proceso, mientras que quienes enfrentan barreras estructurales o carecen de apoyo, lo describen como incierto y desigual.

El estudio sistematiza esta diversidad en **seis perfiles de usuarios**: el informado con agencia propia, el acompañado por redes, el confundido y vulnerable, el crítico activo, la cuidadora con baja expectativa y el desconectado rural. Estos perfiles muestran que pensionarse no es solo un hito administrativo, sino una experiencia socialmente estratificada.

Sobre esta base, se plantean líneas de investigación orientadas a cinco ámbitos prioritarios: **rediseño de información clave en lenguaje ciudadano; acompañamiento institucional; mejora de accesibilidad territorial y digital; educación previsional orientada al trámite**, anticipada a la edad de jubilación; y **protocolos diferenciados** para perfiles críticos, en especial mujeres cuidadoras y personas que habitan en zonas rurales.

1. Marco conceptual y antecedentes

La sección aborda una breve conceptualización y descripción sobre el Sistema de Pensiones en Chile, particularmente se aborda el Sistema de Capitalización Individual, modalidades de pensión, los pasos correspondientes al proceso de jubilación y las principales instituciones involucradas. Además, presenta el concepto de modelo del Viaje del Usuario y la relevancia de identificar perfiles de usuarios.

1.1 Sistema de Pensiones y Capitalización Individual

1.1.1 Sistema de Pensiones en Chile

Actualmente, a partir de la aprobación de la Ley N° 21.735, nuestro país ha desarrollado un Sistema de Pensiones integrado por cuatro pilares: el solidario o de prevención de pobreza, el contributivo colectivo obligatorio o seguro social, el contributivo individual obligatorio y el contributivo de ahorro voluntario.

El **Pilar Solidario** se define como transferencias financieras, cuasi universales, que ayudan a las personas pensionadas a alcanzar un monto que evite que caigan en pobreza durante la vejez (Subsecretaría de Previsión Social, 2022). Este pilar, está conformado por una pensión no contributiva, que, a partir del 2022, se gestiona a través de la Pensión Garantizada Universal (PGU), la que, mediante la Ley N° 21.538, en abril del 2023, amplió su rango de focalización, pasando de un criterio donde la persona no debía integrar un grupo familiar perteneciente al 10% más rico de la población de 65 o más años, a uno donde no debe pertenecer al 10% más rico de la población total del país.

Es importante señalar que, a partir de la Reforma de Pensiones promulgada este año, el monto mensual de la PGU subirá de 224 mil a 250 mil pesos. Este incremento se realizará de forma escalonada en tres etapas, partiendo el primer aumento para personas mayores de 82 años o más a 6 meses de promulgada la ley; en el año 2026 para personas de 75 años o más y en 2027 para personas de 65 años o más.

El **Pilar Contributivo Colectivo Obligatorio** o Seguro Social, creado en la reforma recientemente aprobada en enero de 2025, establece un sistema de seguros sociales que buscan complementar las bajas pensiones a pesar de tener densidades de cotización significativas por medio de dos prestaciones: i. El Beneficio por Años Cotizados. ii. La Compensación por Diferencias de Expectativas de Vida. Esto, junto con reducir las brechas de género que evidencia el sistema, mediante un bono que compense las diferencias en la esperanza de vida, si la mujer decide retrasar su acceso a la pensión. Dicho esquema será administrado por el Fondo Autónomo de Protección Previsional (FAPP), que es un ente estatal autónomo. El esquema es financiado por el aumento de la cotización de cargo del empleador, equivalente a un 4% distribuido de la siguiente manera:

1. Un **1,5%** se destinará al **Seguro Social transitorio para el Aporte con Rentabilidad Protegida**, con el objetivo de aumentar las pensiones de las actuales personas pensionadas. Este porcentaje se

registrará como un Bono de Seguridad Previsional, generará intereses y se sumará a la cuenta individual de las personas cuando cumpla la edad legal para pensionarse. Será administrado por el Fondo Autónomo de Protección Previsional (FAPP).

2. Un **2,5%** se contemplará para el **Seguro Social Permanente**, que permitirá financiar el Seguro de Invalidez y Sobrevivencia y la compensación por expectativas de vida entre hombres y mujeres.

El **Pilar Contributivo Individual Obligatorio** es un esquema de aporte administrado por empresas privadas: las **Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP)**. Este se fundamenta en la capitalización individual, por lo que el monto de las pensiones depende directamente del historial de aporte de cada persona, ya que la pensión entregada está ligada al ahorro acumulado de toda la vida laboral del cotizante, junto con las rentabilidades de las administradoras, entre otros factores. En el sistema se encuentran obligados a cotizar trabajadores/as dependientes del sector público (excluyendo FFAA y de orden) y privado, junto a trabajadores independientes que emitieron boletas de honorarios por monto bruto igual o superior a cinco ingresos mínimos mensuales dentro del año calendario (ver Anexo 1). El sistema está planteado del siguiente modo: las cotizaciones para las personas trabajadoras que cuentan con un contrato de trabajo, son obligatorias y periódicas, donde mensualmente contribuyen con un 10% de sus remuneraciones a sus cuentas individuales asociadas a una AFP de su elección, más una comisión que, actualmente, está en un rango de entre 0,49% y 1,45%.

La actual Reforma de Pensiones, reemplaza los multifondos por fondos generacionales, en donde la asignación se basará en la edad del afiliado/a, y aumenta la cotización con cargo al empleador/a en un 8,5%, del cual un **4,5% será para la cuenta de capitalización individual**, con un incremento gradual hasta alcanzar un 6%. El 4% restante será administrado, según se explica más arriba, por el Seguro Social.

El **Pilar Contributivo Voluntario**, permite a los trabajadores/as optar al mercado de instituciones y herramientas financieras con el propósito de administrar cotizaciones voluntarias que se complementan con las obligatorias. Esto posibilita elegir diferentes alternativas para la inversión con diversas combinaciones de rentabilidad potencial y riesgo. Las cotizaciones voluntarias (Ahorro Previsional Voluntario, APV) existen desde el inicio del sistema de capitalización individual, pero a partir del año 2002 se amplía de forma significativa el tipo de productos e instituciones que pueden administrar estos fondos.

1.1.2 Capitalización individual y pensiones

El Pilar Contributivo Obligatorio, en complemento con el ahorro voluntario, son administrados por el Sistema de Capitalización Individual (ver *Anexo 1* para una cuantificación de pensiones contributivas). Bajo esta modalidad, cada afiliado/a tiene una cuenta individual de su propiedad donde se depositan sus cotizaciones previsionales¹, las cuales se capitalizan y generan rentabilidad a partir de las inversiones que las AFP realizan. Al terminar la vida laboral, este capital acumulado se le devuelve al afiliado o a sus

¹ Se distingue entre las cotizaciones obligatorias, que se administran en la Cuenta de Capitalización Individual (CCI) dentro de la AFP a la que esté afiliado el trabajador/a, de las cotizaciones voluntarias, como el Ahorro Previsional Voluntario (APV), que se manejan en una cuenta separada que el trabajador/a elige dónde contratar.

beneficiarios sobrevivientes bajo algunas de las alternativas de pensión disponibles en el sistema (Subsecretaría de Previsión Social, 2019).

Bajo este sistema, hay tres tipos de pensiones y que se distinguen según el motivo que las origina (Subsecretaría de Previsión Social, 2020):

1. **Pensión de invalidez:** otorgada a los afiliados que han sido declarados como inválidos antes de cumplir la edad de jubilación.
2. **Pensión de sobrevivencia:** beneficio entregado a familiares de afiliados fallecidos que cumplen con ciertos requisitos.
3. **Pensión de vejez:** otorgada a los afiliados que cumplen con la edad mínima de jubilación, 65 años para los hombres y 60 años para las mujeres.

Los afiliados/as pueden acceder a cuatro modalidades diferentes de pensiones, donde cada una tiene su propia forma de financiamiento y administración: **retiro programado, renta vitalicia inmediata, renta temporal con renta vitalicia diferida y renta vitalicia inmediata con retiro programado** (ver *Tabla 1*). Considerando la Pensión de Vejez, estas cuatro alternativas se expresan de la siguiente manera (Subsecretaría de Previsión Social, 2020).

- **Retiro programado:** modalidad de pensión que la AFP paga usando la cuenta de capitalización individual del afiliado o afiliada. El monto de la pensión se calcula y actualiza anualmente según el saldo de la cuenta, rentabilidad de los fondos, expectativa de vida, la tasa de interés técnica para retiros programados, y los integrantes del grupo familiar (edad, sexo, estado civil). Esto implica que la pensión varía cada año, disminuyendo con el tiempo. En el retiro programado, la persona conserva la propiedad de sus fondos y puede cambiar de AFP y modalidad de pensión. Si fallece, el saldo remanente se utilizará para pagar pensiones de sobrevivencia a sus beneficiarios; si no hay beneficiarios, los fondos se entregan como herencia.
- **Renta vitalicia inmediata:** el pensionado/a contrata el pago de la pensión a una compañía de seguros de vida de libre elección, y esta se compromete a pagarle una suma mensual constante de por vida. En esta modalidad se consideran Condiciones Especiales de Cobertura, para mejorar la situación de sus beneficiarios de pensión de sobrevivencia, en caso de que fallezca: i) Período garantizado: si la persona afiliada fallece antes del término del periodo garantizado, la compañía de seguros de vida le garantiza el pago del 100% de la pensión contratada distribuida entre sus beneficiarios legales; ii) Cláusula de incremento de porcentaje: al fallecimiento de la persona afiliada, la compañía de seguros de vida pagará a su cónyuge y demás beneficiarios, el monto de la renta vitalicia contratada, pero en un porcentaje superior al que establece la ley para los beneficiarios de pensión de sobrevivencia².

De esta manera, a diferencia del modo anterior, quien asume el riesgo financiero y de sobrevivencia es la compañía de seguro y no el pensionado/a, sin embargo, el pensionado/a pierde la propiedad de los fondos, lo que tiene como consecuencia que, al momento de suscribir el contrato con la compañía, la

² Superintendencia de Pensiones: ¿Cuáles son las modalidades de pensión? Disponible en: <https://www.spensiones.cl/portal/institucional/594/w3-article-3581.html>

decisión es irrevocable y no es posible optar por otra modalidad de pensión. Junto con lo anterior, el pensionado no puede dejar el fondo restante tras su fallecimiento como herencia, aunque sus beneficiarios legales tendrán derecho, al menos, a una pensión de sobrevivencia. Junto con la edad legal de jubilación, es necesario cumplir con un monto de pensión mayor o igual a 3 UF y realizar el trámite de solicitud en la AFP correspondiente al momento de jubilarse.

- **Renta temporal con renta vitalicia diferida:** en esta opción, la persona afiliada contrata con una compañía de seguros de vida, el pago de una renta vitalicia mensual fija en UF, a partir de una fecha futura, dejando un saldo en su cuenta individual de la AFP para una renta temporal que cubre el periodo entre la selección de esta modalidad y el inicio del pago de la renta vitalicia diferida. Es decir, entre la fecha de solicitud de esta modalidad y la fecha de inicio de la renta vitalicia, la persona afiliada recibe mensualmente una pensión financiada con los fondos mantenidos en la cuenta de capitalización individual en su AFP. Se debe tener en cuenta que la persona afiliada puede optar por esta modalidad solo si su pensión es mayor o igual a 3 UF.
- **Renta vitalicia inmediata con retiro programado:** en esta modalidad de pensión se dividen los fondos que el afiliado/a tiene en su cuenta individual de la AFP y contrata con ellos simultáneamente una renta vitalicia inmediata y una pensión por retiro programado. La persona pensionada mantiene propiedad de los fondos en la modalidad de retiro programado, mientras la compañía de seguros es propietaria del fondo de la renta vitalicia. Si el titular fallece, los beneficiarios legales tienen derecho a una pensión de sobrevivencia, según lo establecido en el contrato y la ley. Si no existen beneficiarios legales, los fondos restantes en la cuenta individual pueden ser heredados según las disposiciones legales. Se debe tener en cuenta que la persona afiliada puede optar por esta modalidad solo si su pensión es mayor o igual a 3 UF.

A modo de síntesis, considerando las diferentes características de las cuatro modalidades de pensiones de vejez, se puede realizar la siguiente comparación:

Tabla 1. Síntesis modalidades de pensiones de vejez.

	Retiro programado	Renta vitalicia	Renta temporal con renta vitalicia	Renta vitalicia con retiro programado
Institución que administra y paga	AFP	Compañía de seguros de vida	AFP y Compañía de seguros de vida	AFP y Compañía de seguros de vida
Quién asume el riesgo financiero y de sobrevivencia	Pensionado	Compañía de seguros de vida	Pensionado en renta temporal, compañía de seguros en renta vitalicia	Pensionado en renta programada, compañía de seguros en vitalicia
Propiedad del fondo	Pensionado	Compañía de seguros de vida	Pensionado fondo de renta temporal, compañía de seguros en fondo de renta vitalicia	Pensionado en fondo de renta programada, compañía de seguros en fondo de renta vitalicia
Monto pensión	Variable	Constante	Renta temporal variable, renta vitalicia constante	Renta programada variable, renta vitalicia constante

Fuente: elaboración propia a partir del sitio web de la Superintendencia de Pensiones y Subsecretaría de Previsión Social, 2020.

1.2 La experiencia usuaria al pensionarse

1.2.1 Trámite de pensionarse

El proceso para realizar los trámites de pensión considera una serie de pasos a seguir, que incluyen entrega de información, solicitud de documentos, recopilar data, y, finalmente, la toma de decisiones (Subsecretaría de Previsión Social, 2021: Superintendencia de Pensiones, sitio web, sección: Solicitud de pensión de vejez). Este proceso se encuentra debidamente regulado por la Superintendencia de Pensiones³, debiendo las instituciones involucradas ceñirse a ello.

En síntesis, el proceso es sistematizable del siguiente modo (ver *Figura 1* para un resumen de los pasos):

1. Un primer paso es que el futuro pensionado/a se informe sobre las etapas del proceso, conozca su fondo disponible y realice una simulación de pensión. El cálculo de la pensión puede solicitarse a la AFP donde el afiliado/a ha cotizado o también a través de plataformas para simular la pensión futura. Si la persona no cuenta con fondos en su AFP, su monto de pensión contributiva es baja o no tiene derecho a una pensión en ningún régimen previsional y cumple los requisitos, puede solicitar la PGU. En base a la información recopilada, la persona puede decidir si va a iniciar el proceso de jubilación, o también trabajar y seguir cotizando en su AFP para aumentar su fondo de pensiones.
2. Si la persona cumple con la edad legal de jubilación y cuenta con fondos en su AFP, realiza una **Solicitud de Pensión** a su AFP. El afiliado/a debe acudir a su AFP, solicitar y llenar el formulario de Solicitud de Pensión y acompañarlo con la fotocopia de su cédula de identidad. Junto con lo anterior, debe realizar la Declaración de Beneficiarios, por lo que además debe entregar certificados de nacimiento de sus hijas e hijos, y el certificado de matrimonio o de Acuerdo de Unión Civil, si fuese el caso. Este trámite se puede hacer de forma presencial o electrónica, si es que la AFP cuenta con la plataforma correspondiente. El proceso es gratuito, sin embargo, si el afiliado/a desea, puede contratar los servicios de un **Asesor/a Previsional** o a un agente de ventas de una compañía de seguros para que realice el trámite y contar con asesoría durante todo el proceso. Este servicio tiene costos asociados y se descuentan del saldo destinado a la pensión.
3. Posterior a esta solicitud, la AFP deberá emitir un **Certificado de Saldo** enviándoselo al afiliado/a dentro de 10 días hábiles. Este documento tiene una vigencia de 35 días corridos desde su emisión. El Certificado de Saldo es un documento oficial normado por la Superintendencia de Pensiones, que contiene los antecedentes civiles, familiares y previsionales de un afiliado/a en el que se proyectan las pensiones por retiro programado a recibir de acuerdo a los datos de la AFP.

³ Para información sobre la regulación, revisar el Compendio de Normas del Sistema de Pensiones, Libro III Beneficios Previsionales, Título I Pensiones, A. Del Otorgamiento y pago de las Pensiones.

4. Con la emisión del Certificado de Saldo, el afiliado/a o sus beneficiarios/as deben suscribir en una AFP, Asesor Previsional o Compañía de Seguros de Vida la **Solicitud de Ofertas de Pensión**; la persona podrá efectuar hasta tres consultas durante el período de vigencia de cada Certificado de Saldo. Asimismo, la institución donde se suscribió la solicitud, debe ingresarlo a un proceso obligatorio llamado **Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP)**. Este consiste en una plataforma interconectada en la que las AFP y Compañías de Seguros de Vida consolidan la información que permite a los afiliados/as o beneficiarios/as consultar de forma gratuita las opciones de pensión que pueden obtener al momento de jubilarse. Junto con esto, este sistema permite la transmisión de solicitudes de montos de pensión, proyecciones de pensiones, recepción de ofertas de rentas vitalicias y retiros programados, comparación entre las modalidades de pensión ofrecidas y la emisión de certificados con las ofertas recibidas. A continuación, para poder optar por una modalidad de pensión, el afiliado/a o sus beneficiarios/as deberán recibir la información entregada por el SCOMP mediante un **Certificado de Ofertas**.
5. Cuando el afiliado/a reciba el Certificado de Ofertas, debe revisar el contenido y verificar que sus datos estén correctamente registrados. Con la información de las ofertas de pensión el afiliado/a debe decidir si acepta o no alguna de las alternativas de pensión disponibles. Si acepta una oferta, esta debe constar en el formulario de **Aceptación de Oferta**, que deberá suscribir personalmente, siendo lo anterior un requisito necesario para que se ingrese dicha aceptación al sistema.
6. Finalmente, el pensionado/a recibirá el pago de su pensión en plazos que varían según la modalidad elegida. En caso de que la modalidad sea Retiro Programado, si la institución que administrará la pensión es la misma AFP de origen, deberá dentro de 10 días hábiles posterior a Aceptación de Oferta, iniciar el pago. En caso de elegir otra AFP, se debe esperar que la administradora de origen transfiera el saldo de la cuenta del afiliado a la nueva AFP. En la modalidad de Renta Vitalicia, la Compañía de Seguros de Vida debe enviar la póliza a la AFP en la cual está afiliado/a, y esta a su vez deberá traspasar los fondos a la Compañía de Seguros en un plazo de 10 días hábiles desde que recibió la póliza, donde el pago será a contar del mes del traspaso de los fondos por prima, desde la AFP a la Compañía de Seguros.

Figura 1: Pasos para el trámite de pensionarse.



Fuente: Elaboración a partir de información en SCOMP, disponible en:
<https://www.scomp.cl/scompsa/proceso-de-pension.html>

Nota: Este diagrama representa una versión resumida del trámite de pensión. Para mayor detalle se recomienda revisar sitio web de SCOMP
<https://www.scomp.cl/scompsa/index.html>), sección: Proceso de pensión.

En los diferentes pasos necesarios para el proceso de jubilación, intervienen en ella diferentes instituciones, donde se asumen diversos roles, intercambios de información y entrega de requerimientos y servicios a los afiliados/as y posteriores pensionados/as. A continuación, se presenta una breve descripción de los principales actores que intermedian en este proceso.

1. **Superintendencia de Pensiones:** institución especializada y autónoma que tiene como misión regular aquellas materias en donde se requiere de principios o lineamientos para el buen desarrollo de las actividades del Sistema de Pensiones, lo que implica administrar y mantener actualizada la normativa, como también estandarizar y armonizar su aplicación. Sus funciones de supervisión se centran en el funcionamiento de entidades fiscalizadas desde el punto de vista de sus riesgos y la administración que hacen de ellos, sumado a las posibles acciones correctivas.
2. **Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP):** son instituciones de giro único que cobran una comisión por administración como porcentaje de la remuneración imponible del trabajador. Durante la etapa de retiro, si el afiliado/a opta por mantener los fondos en una AFP, esta continuará con la administración del fondo. Junto con lo anterior, en el proceso de jubilación, la AFP es quien recibe la Solicitud de Pensión, emite el Certificado de Saldo, junto con las Compañías de Seguros y Asesores Previsionales a pedido de los afiliados/as e ingresa la Solicitud de Oferta al SCOMP. En el proceso de pago de pensiones, en caso de retiro programado, inicia y realiza los pagos, y en renta vitalicia, traspasa los fondos a la Compañía de Seguros.
3. **Compañías de Seguros de Vida:** los trabajadores/as al momento de pensionarse por vejez, para la modalidad de renta vitalicia, contratan el pago de la pensión a una Compañía de Seguros de libre elección, en la cual esta se compromete a pagar una renta mensual constante de por vida (en UF) y pagar pensiones de sobrevivencia a sus beneficiarios. En los casos de renta temporal con renta vitalicia diferida o la inmediata con retiro programado, la Compañía de Seguros asume la administración y pago de la pensión de forma complementaria con la AFP, de forma diferida o simultánea, respectivamente.
4. **Asesoras y asesores previsionales:** tienen como función orientar a las personas que están afiliadas al sistema de AFP en la toma de decisiones durante el proceso de pensión. El servicio puede ser prestado por una persona natural o por una institución a través de un contrato formal con el afiliado/a o sus beneficiarios/as. Se trata de un servicio pagado que no puede superar el 1,5% de los fondos destinados a pensión, con un tope de 60 UF. Las y los asesores previsionales están bajo la supervisión de la Superintendencia de Pensiones, entidad que autoriza a quienes acrediten su idoneidad de acuerdo a las normas y que mantiene un registro de las y los asesores, así como de las entidades habilitadas para ejercer tal actividad.
5. **Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP):** modalidad que permite a los futuros pensionados/as solicitar ofertas de montos de pensión para facilitar una decisión informada y transparente. La propiedad de esta plataforma es, en partes iguales, de la Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones y de la Asociación de Aseguradoras de Chile. El SCOMP es regulado por la Superintendencia de Pensiones y por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Entre las funciones que tiene en el proceso de pensión está: recibir y transmitir las solicitudes de montos de pensión requeridas por los afiliados/as y beneficiarios/as de pensión sobrevivencia, y recibir y transmitir a los futuros pensionados/as las ofertas de Rentas Vitalicias de las CSV y los montos de Retiro Programado de las AFP.

1.2.2 Experiencia usuaria: definiciones

La satisfacción del usuario es un proceso multidimensional y dinámico que incluye actividades cognitivas, afectivas y conductuales. De forma particular, se conceptualiza como la correspondencia que existe entre las expectativas del usuario acerca del servicio y la percepción que tiene del mismo una vez que lo ha recibido (Arenas, Fuentes y Campos, 1993; Guzmán del Río, 1986). La medición de la satisfacción usuaria se utiliza para evaluar la calidad de los servicios desde el punto de vista de quienes los reciben, contando con diversos modelos y metodologías que permiten enfocarse en diferentes etapas y elementos relacionados con la satisfacción del servicio entregado.

Un modelo de satisfacción usuaria ampliamente utilizado en servicios públicos y privados, es el **Modelo de Experiencia**, empleado en la Encuesta para la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU), principal pesquisa de evaluación de satisfacción de servicios públicos en Chile. La experiencia del usuario se define como todos los pensamientos, emociones y valoraciones que ocurren durante y posterior al encuentro entre un usuario con la organización, donde la experiencia ocurre cuando el usuario dispone de alguna sensación o adquisición de conocimiento como resultado de la interacción con los diferentes elementos propuestos por una organización (Gupta y Vajic, 2000).

Comprender la experiencia del usuario y el recorrido que tiene a lo largo del tiempo es fundamental para las organizaciones, los usuarios interactúan con ellas a través de innumerables puntos de contacto en múltiples canales y medios (Lemon y Verhoef, 2016). Por lo tanto, la experiencia del usuario se ha erigido como una herramienta fundamental para identificar puntos críticos en la relación entre los usuarios y los puntos de contacto que implica la entrega de los servicios. (Javier Gallardo-García, et al, 2024).

La experiencia total del usuario es dinámica e iterativa y ocurre a lo largo de una línea temporal en un ciclo a través de múltiples puntos de contacto; este proceso completo se conceptualiza como **viaje del usuario** (ver *Recuadro 1* para detalle de categorías que componen un viaje usuario). Lo anterior, incorpora experiencias pasadas, así como factores externos. En cada etapa, los usuarios experimentan puntos de contacto, solo algunos de los cuales están bajo el control de la organización. Este proceso puede funcionar como una guía para examinar empíricamente las experiencias del usuario a lo largo del tiempo durante el recorrido de este, así como para modelar empíricamente los efectos de los diferentes puntos de contacto en la experiencia del usuario, por lo cual la medición de este debe incorporar e identificar los puntos de contactos e interacciones del usuario en este viaje (Lemon y Verhoef, 2016, Javier Gallardo-García, et al, 2024).

En términos temporales, el viaje del usuario se puede dividir en tres etapas: **el período previo al servicio, la entrega del servicio y el post servicio**. La primera etapa abarca todos los aspectos de la interacción del usuario con la organización y el servicio, lo que incluye el reconocimiento de la necesidad, la búsqueda de información y la consideración de opciones. La segunda etapa es la experiencia misma de servicio en los distintos puntos de contacto, y la tercera abarca la interacción y experiencia del usuario después del servicio, incluyendo el uso de los beneficios o productos obtenido.

Por último, otro elemento del viaje del usuario/a clave son **los perfiles de usuario/a**, que permiten representar diferentes tipos de usuarios que podrían usar un servicio de manera similar (Gallardo-García et al, 2024). Se utilizan para comprender las necesidades, experiencias, comportamientos y objetivos del usuario destino, reconociendo cuál es el perfil de los usuarios finales que de manera primaria utilizarán el servicio, y cuáles son otros grupos que también podrían hacer uso del mismo. Ayudan a las organizaciones a segmentar sus comunicaciones y estrategias de atención al cliente, optimizando los mensajes a públicos más específicos, respondiendo de modo más particular a sus necesidades.

Recuadro 1. Componentes en la construcción del viaje del usuario/a en el trámite de pensión.

La revisión de literatura señala los siguientes componentes a considerar en el viaje del usuario en el trámite de pensionarse:

- **Etapas del proceso de pensión:** la segmentación en fases se basa en cómo las personas viven el proceso, más allá de lo administrativo.
- **Subpasos:** conjunto de acciones concretas que el usuario/a y/o la institución realizan para avanzar por cada etapa del trámite. Estas secuencias delimitan el “qué pasa” en cada etapa.
- **Puntos de contacto:** la interacción del usuario/a con el sistema ocurre a través de múltiples canales: oficinas, portales web, redes familiares y medios locales.
- **Momentos de la verdad:** hitos críticos que, si salen bien, determinan la satisfacción durante el proceso. Caso contrario, una insatisfacción resulta difícil de revertir y afecta la disposición de las personas.
- **Barreras y puntos de fricción:** corresponde a obstáculos que entorpecen el avance o perjudican la experiencia.
- **Percepciones y emociones negativas (-):** son estados afectivos que suelen emerger por etapa y condicionan la vivencia del proceso. Describen la carga emocional cuando hay opacidad, trámites complejos o resultados por debajo de lo esperado.
- **Percepciones y emociones positivas (+):** señales de una experiencia satisfactoria.
- **Oportunidades de mejora:** atienden principalmente a las barreras y puntos de fricción. No pretenden ofrecer una solución integral, sino brindar una respuesta a las dificultades que enfrentan algunas personas al jubilarse, las cuales representan un obstáculo importante en el proceso administrativo.

Fuentes: Gallardo et al. (2024). Creación de un modelo de madurez para medir la gestión de la experiencia de clientes por parte de las organizaciones. *ESIC Market. Economic & Business Journal*, 55(1). Lemon & Verhoef (2016). Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey. *Journal of Marketing*. Vol. 80.

2. Análisis cuantitativo de pensionadas/as

El capítulo presenta los resultados del análisis cuantitativo de personas pensionadas en Chile. Para ello, se abordan distintas variables y cruces en función de los datos disponibles. Se finaliza con una síntesis de los principales hallazgos en cuanto a caracterización de la población pensionada en el país.

Los indicadores disponibles permiten evaluar no solo el comportamiento individual frente al retiro, sino también las desigualdades por género y territorio, así como el impacto de los distintos subsistemas (AFP y Reparto) en la conformación final de las pensiones. A través del seguimiento de estos datos se pueden identificar tendencias estructurales, como la persistencia de brechas entre hombres y mujeres, el efecto de reformas puntuales o cambios regulatorios, y la relevancia del pilar solidario para alcanzar niveles mínimos de suficiencia en contextos de bajas densidades contributivas⁴.

2.1 El factor etario

Edad de afiliación

Utilizando datos de la Superintendencia de Pensiones, se aprecia que las edades de afiliación al sistema de 1985 a 1989 eran de 20,9 y 21,0 años para mujeres y hombres, respectivamente, alcanzándose un promedio general de 20,9 (ver *Tabla 2*). Para el último quinquenio disponible, es decir del año 2020 a 2024, estos mismos indicadores han pasado a 25,5, 24,7 y 25,1 años, respectivamente. Así, el tiempo total que tienen las nuevas cohortes ha disminuido de manera consistente, lo que lleva potencialmente a peores resultados previsionales. Este atraso se debe a que las nuevas cohortes cuentan con mejores resultados educativos que las generaciones anteriores, aumentando así la cantidad de tiempo de su ciclo de vida dedicado a la formación académica, pero reduciendo el tiempo disponible que tienen las personas para cotizar. Sin embargo, esto no es necesariamente malo, dado que la inversión en capital mejora la capacidad de aporte tanto en monto como en frecuencia.

Tabla 2: Edad de afiliación promedio 1980 a 2024.

Periodo	Mujer	Hombre	Total
1980-1984	21.2	21.1	21.1
1985-1989	20.9	21.0	20.9
1990-1994	21.4	20.6	20.9
1995-1999	22.2	20.9	21.6
2000-2004	23.3	21.8	22.5

⁴ En este estudio se emplean diferentes poblaciones objetivo según la disponibilidad y calidad de la información: para edades de afiliación, de pensión y saldos promedio se utilizan estadísticas agregadas administrativas desagregadas por género; la densidad de cotización por número de hijos y nivel educativo se calcula a partir del cruce HPA-EPs de pensionados por vejez (sin desagregación regional robusta); las pensiones promedio por región provienen de los informes "Pensiones Pagadas" de la Superintendencia de Pensiones, con desglose por sexo y región; los análisis según años aportados se realizan solo sobre pensionados AFP por vejez (según la información disponible); la pensión promedio según número de hijos también utiliza el cruce HPA-EPs de pensionados por vejez; y la pobreza por ingreso, actividad laboral y estructura de hogar se estudia en la población de 65 años y más, dado que las edades reales de retiro superan las de acceso a la pensión.

2005-2009	23.4	21.7	22.6
2010-2014	23.6	22.0	22.8
2015-2019	26.2	26.0	26.1
2020-2024	25.5	24.7	25.1
Total	23.6	22.5	23.0

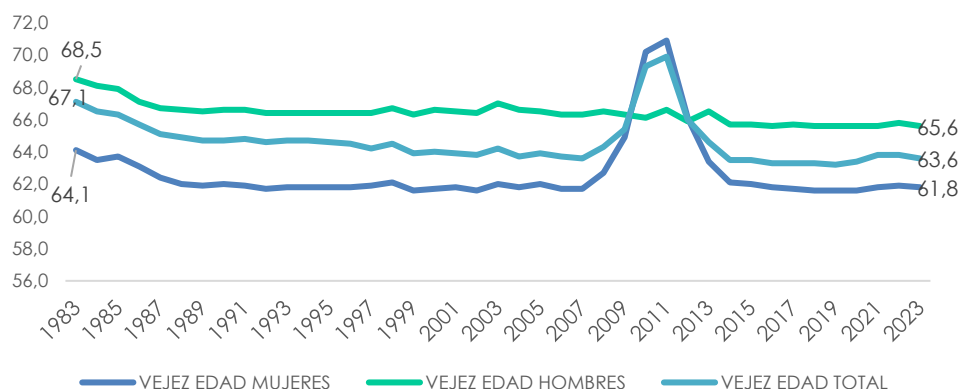
Fuente: Elaborado sobre base de Superintendencia de Pensiones.

Edad promedio al momento de pensionarse

Los gráficos 1 y 2 muestran la evolución de la edad promedio al momento de pensionarse por vejez en Chile, diferenciando entre pensión por edad legal y pensión anticipada, así como por sexo. En el *Gráfico 1* se observa que, entre 1981 y 2023, la edad promedio de los hombres al momento de solicitar pensión por vejez legal se ha mantenido relativamente estable en torno a los 65 años, mientras que la de las mujeres ha estado sistemáticamente por debajo, bordeando los 61-63 años. El pico observado en torno a 2011-2012 se debe al incentivo transitorio provocado por las mujeres con pensiones de sobrevivencia del IPS, que para acceder al Bono por Hijo nacido vivo se afiliaban al Sistema de Pensiones de la AFP. En 2023, la edad promedio se ubica en 63,6 años para el total, 61,8 para mujeres, y 65,6 para hombres, lo cual sugiere una leve disminución respecto a la década anterior: para el año 2013, estos indicadores alcanzaron edades de 66,5 para hombres, 63,4 para mujeres y 64,6, para el total.

El *Gráfico 2*, centrado en las pensiones de vejez anticipada, se aprecia una tendencia ascendente clara desde 2003, cuando la edad promedio para ambos sexos rondaba los 55 años. En 2023, los hombres que se pensionan anticipadamente lo hacen en promedio a los 61,8 años, mientras que las mujeres lo hacen a los 58,3. Esto revela un endurecimiento en los requisitos o una mayor demora en el cumplimiento de las condiciones financieras para la pensión anticipada. La brecha por género persiste también en este tipo de pensión, aunque el aumento generalizado sugiere una combinación de envejecimiento, cambios regulatorios y posiblemente efectos de las crisis económicas sobre la decisión de retiro anticipado.

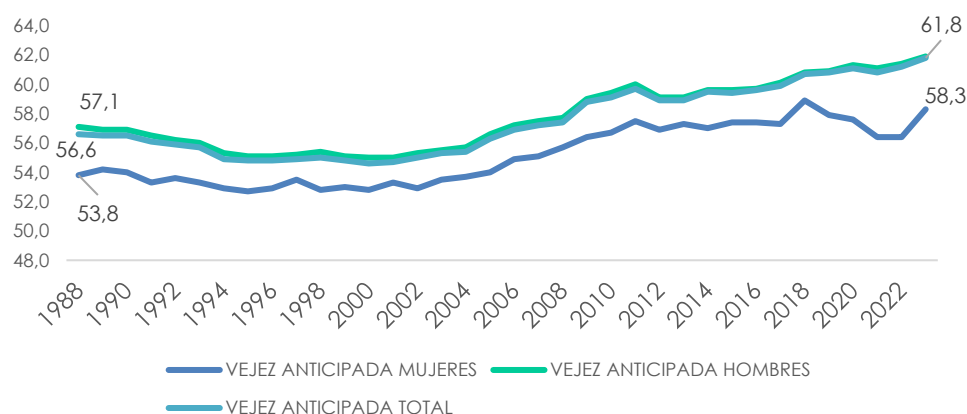
Gráfico 1: Edad promedio de los pensionados (1) por vejez según año de solicitud de pensión y sexo.



Fuente: Superintendencia de Pensiones.

Nota: (1) Corresponde a la edad promedio de todas las personas que solicitan pensión de vejez en cada año.

Observación: En torno a 2011-2012 existe incentivo transitorio debido a mujeres con pensiones de sobrevivencia del IPS que para acceder al Bono por Hijo nacido vivo se debían afiliar al Sistema de Pensiones de la AFP.

Gráfico 2: Edad promedio de los pensionados (1) por vejez anticipada según año de solicitud de pensión y sexo.

Fuente: Superintendencia de Pensiones.

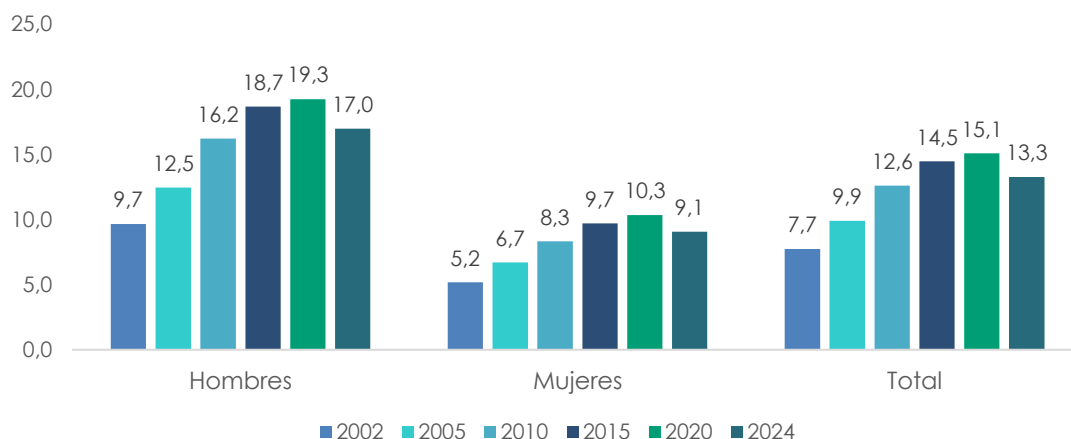
Nota: (1) Corresponde a la edad promedio de todas las personas que solicitan pensión de vejez en cada año.

2.2 Saldos en cuentas individuales

Los gráficos 3 y 4 muestran la evolución del saldo promedio de las cuentas de capitalización individual en Chile entre 2002 y 2024, desagregado por sexo y edad cercana a la jubilación. El *Gráfico 3*, se observa que los hombres mantienen consistentemente saldos promedio más altos que las mujeres, con una brecha que en 2024 alcanza casi el doble (19,3 millones versus 10,3 millones). Aunque ambos sexos presentan aumentos sostenidos en el tiempo, la mejora para las mujeres es más lenta, reflejando diferencias persistentes en trayectorias laborales, cotización y remuneraciones. El saldo promedio total también crece, alcanzando 15,1 millones en 2024, sin embargo, se aprecia el efecto de los retiros de fondos de las AFP en los saldos promedios. Entre el periodo 2020 y 2024, estos disminuyen en 2,3 millones para hombres, 1,2 millones para mujeres, y 1,8 millones para la población general.

El *Gráfico 4* profundiza esta desigualdad al enfocarse en afiliados que están en edad legal de pensión: hombres de 64 años y mujeres de 59. Aquí, la brecha es aún más marcada, con saldos promedio de 52,2 millones para hombres y solo 21,6 millones para mujeres en 2024. Esto sugiere que, al momento del retiro, las mujeres acumulan menos de la mitad del capital que los hombres, ampliando las desigualdades estructurales del sistema. A pesar del crecimiento general, la brecha de género se mantiene e incluso se profundiza en la vejez, planteando importantes desafíos en términos de equidad y suficiencia previsional. Asimismo, es importante notar que, en las edades previas a la edad legal de pensión, entre 2020, disminuye en 11,9 y 4,8 millones, para hombres y mujeres respectivamente. También, se observa que los saldos por parte de las mujeres de 59 años inician su disminución a partir de 2015, donde alcanza su máximo valor de 23,6 millones.

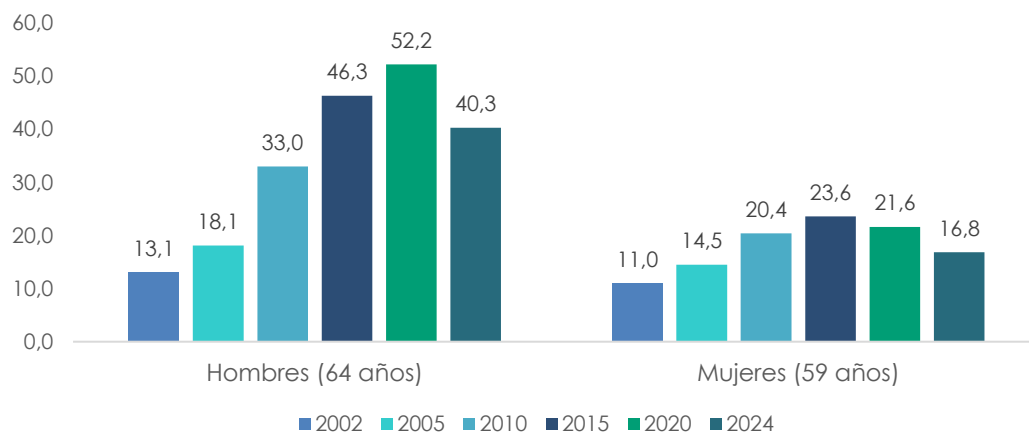
Gráfico 3: Saldo promedio de la Cuenta de Capitalización Individual por sexo para los años 2002, 2005, 2010, 2015, 2020 y 2025. (En millones de pesos a diciembre de 2024)



Fuente: Superintendencia de Pensiones.

Nota: Un afiliado podría distribuir su saldo a lo más en dos fondos

Gráfico 4: Saldo promedio de la Cuenta de Capitalización Individual para hombres de 64 años y mujer de 59 años para los años 2002, 2005, 2010, 2015, 2020 y 2025. (En millones de pesos a diciembre de 2024)



Fuente: Superintendencia de Pensiones.

Nota: Un afiliado podría distribuir su saldo a lo más en dos fondos

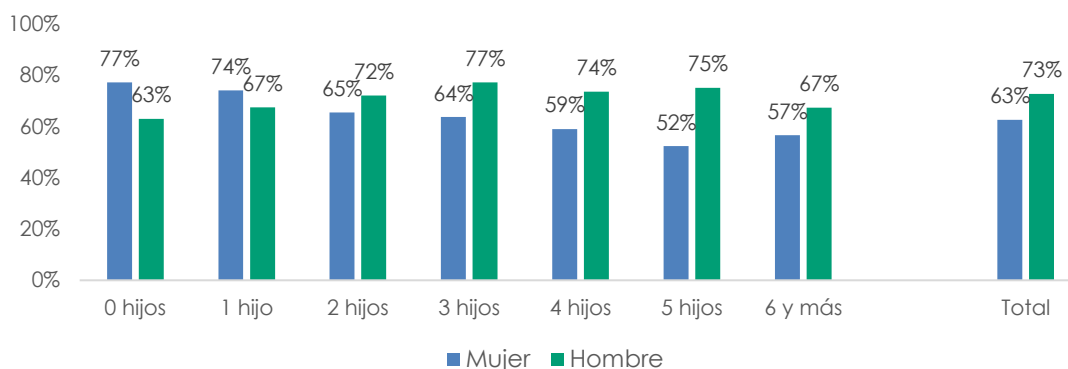
2.3 Densidad de cotización de los pensionados por vejez

Para perfilar a los pensionados dentro de la densidad de cotización se procede a analizar cómo esta varía en las siguientes dimensiones: *número de hijos* y *años de educación*, desagregando por sexo⁵ (Gráfico 5). Estas dos variables son importantes factores que explican los resultados del Sistema de Pensiones, dado que la educación es una variable que incide en la capacidad contributiva de los trabajadores/as, mientras que, el número de hijo es un factor del nivel de cuidado que las personas tuvieron que realizar durante su ciclo de vida, lo cual afecta principalmente a las mujeres.

⁵ No se desagrega por región dado que la Encuesta de Protección Social, no es representativa a nivel regional.

Para realizar estos análisis se cruzó información de la Historia Previsional Administrativa (HPA) con las diversas rondas de la Encuesta de Protección Social, filtrando por las personas que contaran solamente con una pensión de vejez o vejez anticipada y que se encontrara viva a diciembre de 2024. Esta decisión metodológica identificó 4.282 personas.

Gráfico 5: Densidad de cotización y número de hijos.

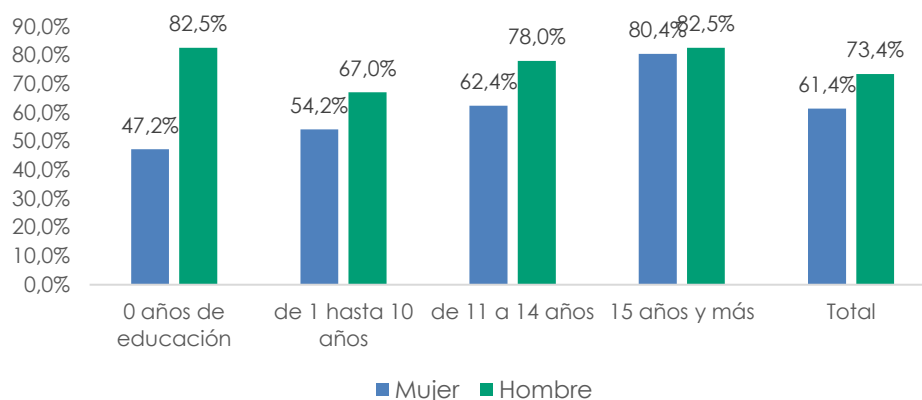


Fuente: Elaboración propia en base a Historia Previsional Administrativa y Encuesta de Protección Social

El Gráfico 5 evidencia una marcada brecha de género en la densidad de cotización según número de hijos. Mientras que en las mujeres se observa una caída sostenida en la participación a medida que aumenta el número de hijos (del 77% con 0 hijos al 57% con 6 hijos y más), en los hombres la tendencia es opuesta o estable, alcanzando su punto más alto con 3 hijos (77%) y manteniéndose elevada hasta 5 hijos (75%). Esta diferencia sugiere que la maternidad implica una penalización en términos de participación para las mujeres, posiblemente asociada a las responsabilidades de cuidado, mientras que, en los hombres, la paternidad parece no tener un efecto negativo e incluso puede estar relacionada con una mayor densidad. En conjunto, los promedios generales muestran que el 63% de las mujeres y el 73% de los hombres están activos o cubiertos, lo que refuerza la existencia de una brecha estructural vinculada al género y al número de hijos. Lo que implica que, desde una perspectiva de perfilamiento de las personas pensionadas, a medida que tuvieron una mayor cantidad de hijos, esto provocó mayores lagunas, y en consecuencia peores resultados previsionales, dependiendo del sexo de la persona.

En el caso del nivel educativo se utiliza la información administrativa de la HPA, pero se acota solamente a las personas que se encuentran en la VIII ronda de la EPS, así alcanzando una muestra de 2.227 observaciones. En el Gráfico 6 se aprecia que, a medida que aumentan los años de educación, hay un incremento en la proporción de personas que cotizan regularmente al sistema previsional. En particular, las mujeres con 0 años de educación presentan una densidad de cotización de apenas 47,2%, mientras que aquellas con 15 años o más alcanzan el 80,4%. En los hombres, la densidad se mantiene alta incluso en los tramos más bajos de escolaridad (82,5% con 0 años)⁶, pero también mejora con la educación, llegando al mismo 82,5% en el tramo más alto. Sin embargo, persiste una brecha de género significativa en casi todos los niveles educativos, especialmente en los más bajos: con 0 años de educación, la diferencia de densidad entre hombres y mujeres supera los 35 puntos porcentuales. Estos resultados reflejan cómo la educación influye directamente en la formalidad laboral y, por tanto, en la capacidad de cotizar de las mujeres, y cómo este grupo de la población enfrenta desventajas estructurales incluso con niveles educativos similares.

⁶ Una explicación de esto se debe a la poca cantidad de observaciones que hay con 0 años de educación en la muestra.

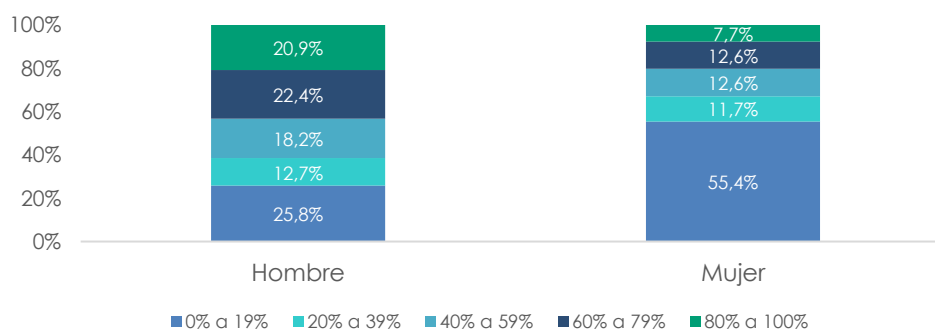
Gráfico 6: Densidad de cotización y resultado educacional.

Fuente: Elaboración propia en base a Historia Previsional Administrativa y VIII Ronda de la Encuesta de Protección Social

Nota: Promedios ponderados utilizando factores de expansión de la VIII Ronda de la Encuesta de Protección Social.

2.4 Densidad de cotización de los pensionados por vejez e historias laborales

Usando datos de la Encuesta de Protección Social⁷, se puede construir un Panel de las historias laborales y calcular la densidad de cotización, esta última es un proxy de formalidad previsional. Analizando los resultados de densidad se observa que el 55,4% de las mujeres en la muestra tiene una densidad entre 0% a 19%, mientras en el caso de los hombres este indicador alcanza solo un 25,8%. En el otro extremo, se aprecia que el 20,9% de los hombres tienen densidades entre 80% y 100%; en el caso de las mujeres este porcentaje alcanza un 7,7%, mostrando diferencias por género que podrían explicarse por la segmentación de las labores de cuidado, que provoca distintas participaciones laborales formales durante el ciclo de vida (ver Gráfico 7).

Gráfico 7: Densidad de cotización por tramo y sexo.

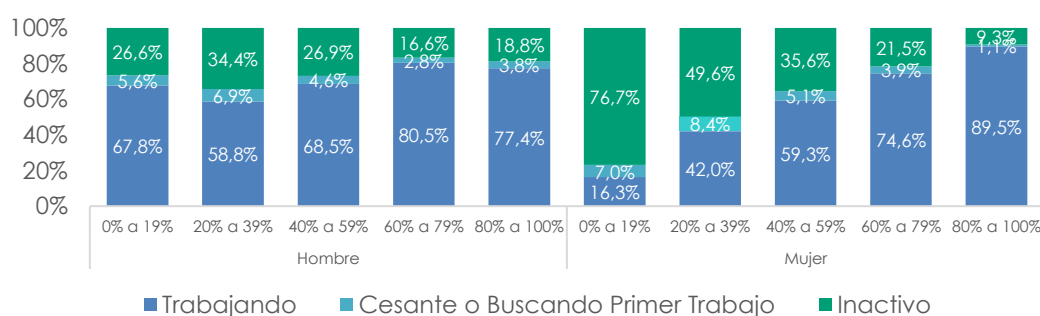
Fuente: Elaborado en base Encuestas de Protección Social 2002, 2004, 2006, 2009, 2015, 2020 y 2024.

Nota: Se construye las historias laborales de todas las personas que responden las encuestas de protección social en las rondas 2002, 2004, 2006, 2009, 2015, 2019 y 2023, filtrado solo aquellas personas que responden sucesivamente todas las rondas desde la ronda 2004 en adelante que se encuentran pensionadas por vejez.

⁷ Ver Anexo 2 para el desarrollo metodológico de esta sección.

El *Gráfico 8* muestra el tiempo en que las personas estuvieron trabajando, cesantes/buscando el primer trabajo o inactivos, según tramos de densidad de cotización. De éste se desprende que, a mayor densidad de cotización previsional, mayor es la proporción de tiempo que las personas estuvieron trabajando, especialmente en el caso de las mujeres. En los tramos de baja densidad (0% a 39%), destaca la alta inactividad femenina (hasta 76,7%), lo que sugiere trayectorias laborales interrumpidas o desvinculación prolongada del mercado laboral, posiblemente asociada a labores de cuidado. En contraste, los hombres presentan mayor inserción laboral en todos los tramos, incluso con densidades bajas. En general, el gráfico refleja una fuerte asociación entre historial contributivo y participación laboral actual, así como brechas persistentes por género. En el caso de los hombres en los tramos de 20% a 39% de densidad, una posible explicación del aumento de la inactividad en ese tramo es que al introducir las historias laborales previas al 2004, se incorporan las consecuencias de la crisis económica de 1982 sobre las historias laborales totales, así este grupo, que quizá tiene densidades relativamente más elevadas que las poblaciones con menor densidad, cuentan con un mayor periodo de inactividad.

Gráfico 8: Porcentaje del tiempo según estados de participación en el mercado laboral, densidad y sexo

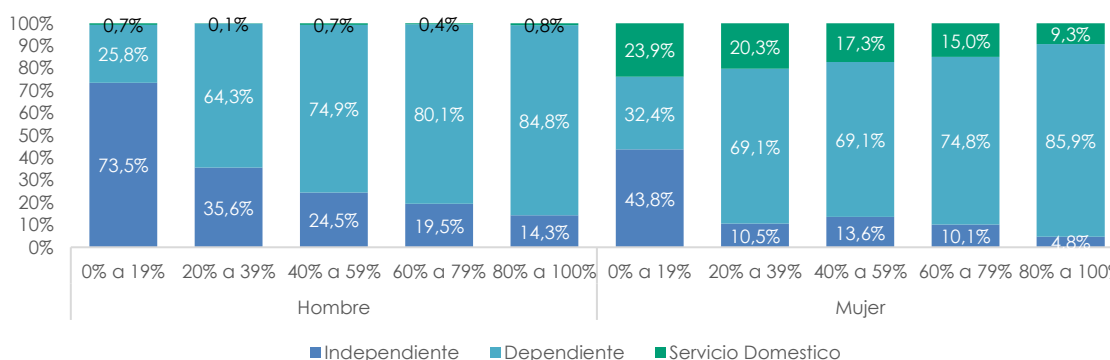


Fuente: Elaborado en base Encuestas de Protección Social 2002, 2004, 2006, 2009, 2015, 2020 y 2024.

Nota: Se construyen las historias laborales de las personas que responden las encuestas de protección social en las rondas 2002, 2004, 2006, 2009, 2015, 2019 y 2023, filtrado solo aquellas personas que responden sucesivamente todas las rondas desde la ronda 2004 en adelante que se encuentran pensionadas por vejez.

El *Gráfico 9* muestra la distribución del tipo de según tramos de densidad de cotización previsional, desagregado por sexo, para personas pensionadas del Panel 2004. Se observa que las trayectorias laborales difieren significativamente entre hombres y mujeres. En el caso de las mujeres, destaca una participación importante en la categoría de servicio doméstico⁸, especialmente en los tramos de menor densidad de cotización: 23,9% en el tramo 0%-19%, disminuyendo progresivamente hasta 9,3% en el tramo de mayor densidad (80%-100%). Esta caída sugiere que el servicio doméstico representa una barrera estructural al acceso y continuidad en el sistema previsional, en cambio, en los hombres, a medida que aumenta la densidad de cotización, disminuye la proporción de trabajo independiente, que alcanza un 73,5% en el tramo más bajo y cae a 14,3% en el más alto. Sin embargo, el peso del trabajo independiente en los hombres es consistentemente mayor que en las mujeres, lo que también refleja diferencias de género en los tipos de inserción laboral. En ambos casos, el trabajo dependiente tiende a concentrarse en los tramos de mayor densidad, lo que confirma que la vinculación con empleos formales y estables es clave para lograr trayectorias previsionales más completas.

⁸ Se considera por Servicio Doméstico el trabajo realizado puertas adentro y puertas afueras, con familiar no remunerado.

Gráfico 9: Porcentaje del tiempo del tiempo trabajado según dependencia, nivel de densidad y sexo.

Fuente: Elaborado en base Encuestas de Protección Social 2002, 2004, 2006, 2009, 2015, 2020 y 2024.

Nota: Se construye las historias laborales de todas personas que responden las encuestas de protección social en las rondas 2002, 2004, 2006, 2009, 2015, 2019 y 2023, filtrado solo aquellas personas que responden sucesivamente todas las rondas desde la ronda 2004 en adelante que se encuentran pensionadas por vejez.

2.5 Situación de pensionados/as según número de hijos

La *Tabla 3* permite observar cómo cambia el valor de las pensiones contributivas y totales según número de hijos, desagregado por sexo y tipo de pensión (contributiva y total). Se identifican diferencias sustanciales tanto en los montos promedio como en la distribución entre hombres y mujeres. En las pensiones de las AFP, los hombres reciben en promedio pensiones más altas que las mujeres en todos los tramos de número de hijos. Por ejemplo, entre quienes tienen tres hijos, los hombres reciben \$309.300 versus \$128.645 en mujeres, una brecha significativa que refleja desigualdades estructurales en trayectorias laborales y cotizaciones previsionales. Esta tendencia se repite de forma consistente a lo largo de todos los grupos. Sin embargo, al considerar el monto total de pensión —es decir, incluyendo a la PGU— se observa una mejora importante en los montos recibidos por las mujeres. Aun así, se mantiene la brecha, aunque algo más atenuada. Por ejemplo, para quienes no tienen hijos, las mujeres reciben en promedio \$300.421, frente a \$360.550 en los hombres. Un elemento llamativo es que, a mayor número de hijos, el monto promedio de pensión disminuye para las mujeres en ambos regímenes (salvo entre 0 y 1 hijo), lo que sugiere una posible penalización previsional asociada a la maternidad, probablemente por interrupciones laborales o trabajos informales no cotizados. Por el contrario, en los hombres no se observa una disminución tan marcada, e incluso se mantienen altos niveles contributivos con cinco o más hijos.

Estos datos subrayan cómo la carga de cuidado y las trayectorias laborales diferenciadas según género afectan directamente la suficiencia de las pensiones, y evidencian la importancia de mecanismos redistributivos en el sistema para compensar desigualdades previsionales de origen estructural.

Tabla 3: Pensión contributiva y total promedio según número de hijos y sexo.

Número de hijos	Contributiva AFP			Total		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
0 hijos	156.927	152.835	155.373	300.421	360.550	323.261
1 hijo	169.487	214.854	185.995	315.629	405.589	348.363
2 hijos	141.675	294.334	205.429	291.695	469.523	365.960
3 hijos	128.645	309.300	213.240	281.088	479.536	374.015

4 hijos	96.223	266.727	177.259	261.524	456.319	354.104
5 hijos	56.443	250.359	161.501	243.919	434.680	347.268
6 y más	52.187	172.735	107.299	233.406	369.578	295.661
Total	111.946	257.637	177.987	272.887	441.140	349.155

Fuente: Elaboración propia en base a la HPA y EPS.

2.6 Pensiones promedio contributivas

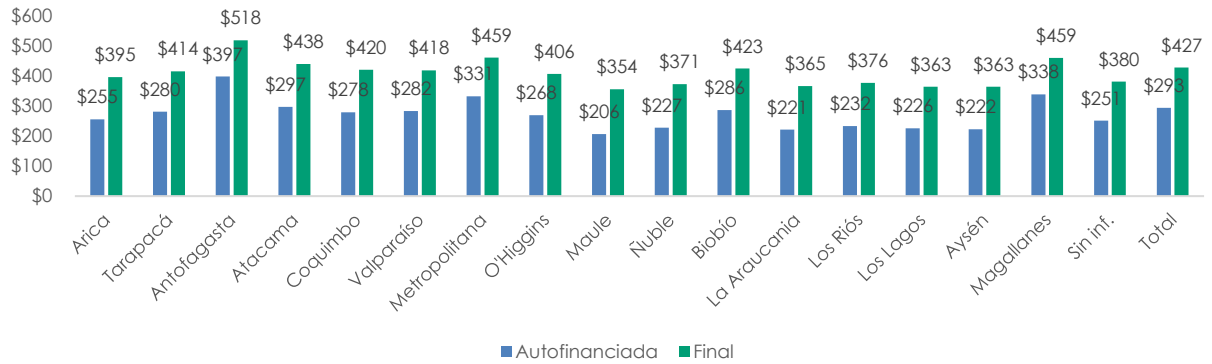
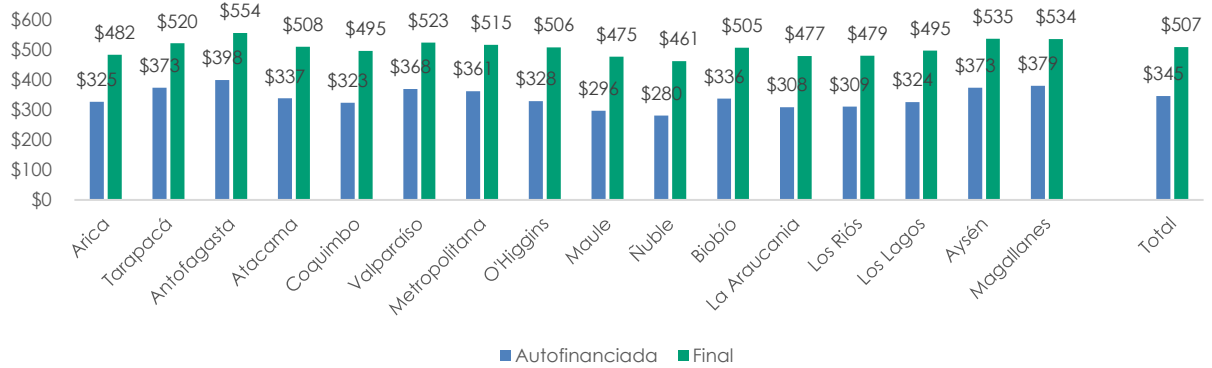
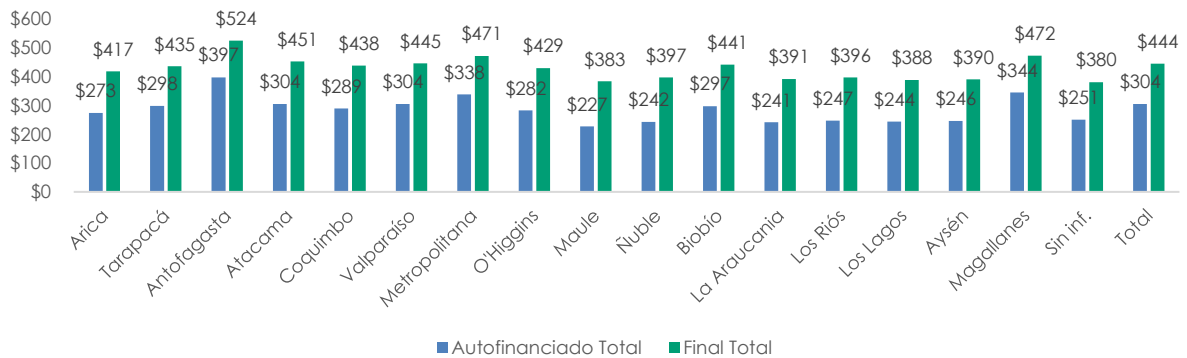
Los Gráficos 10 muestran la pensión promedio autofinanciada y final por región y por tipo de subsistema: AFP, reparto y el total del sistema contributivo en Chile para abril de 2025. En el sistema AFP (panel a), se observan importantes diferencias entre regiones. La región de Antofagasta presenta la pensión final más alta (\$518 mil), mientras que regiones como Maule o La Araucanía tienen valores significativamente menores (cerca de \$354 mil y \$365 mil, respectivamente). La brecha entre la pensión autofinanciada y la pensión final sugiere un importante rol del componente no contributivo para alcanzar el monto final, sobre todo en regiones con menores ingresos.

En el subsistema de Reparto (panel b), los montos son consistentemente más altos en promedio que en el sistema AFP⁹. La región de Antofagasta nuevamente lidera con \$554 mil como pensión final, seguida de la Región Metropolitana y Magallanes; mientras que regiones como La Araucanía o Ñuble mantienen niveles inferiores. A diferencia del Sistema de Capitalización Individual, la diferencia entre la pensión autofinanciada y final es menor, lo que sugiere que la pensión base es más estable y menos dependiente del ahorro individual acumulado. Esto se alinea con la lógica estructural del sistema de reparto, que entrega beneficios definidos y menos heterogéneos.

El panel c consolida ambos subsistemas y entrega una visión del total contributivo. Se evidencia que las pensiones autofinanciadas siguen siendo, en promedio, significativamente más bajas que las pensiones finales, lo que refuerza el rol de los complementos estatales o solidarios en la configuración del beneficio. El promedio nacional para la pensión final total es de \$444 mil, mientras que la autofinanciada es de solo \$320 mil, reflejando una brecha de más de \$120 mil. Esta brecha evidencia la dependencia del sistema en transferencias adicionales para alcanzar niveles mínimos de suficiencia, especialmente en regiones más vulnerables.

En conjunto, los gráficos ponen de manifiesto que, aunque el componente autofinanciado aporta una base importante, su nivel promedio (\$320 mil) está muy por debajo de la pensión final total (\$444 mil), lo que revela la necesidad crítica de los suplementos estatales o solidarios para garantizar la suficiencia del ingreso jubilatorio. Las mayores brechas en el sistema AFP—especialmente en regiones como Maule o La Araucanía—contrastan con la relativa uniformidad del reparto, donde el diferencial entre autofinanciado y final es menor. Este patrón subraya la función estabilizadora del componente no contributivo y la estructura de reparto para mitigar las disparidades territoriales y asegurar un piso mínimo de pensión.

⁹ Como se explicó previamente, esta situación se puede deber a los requisitos de acceso a la pensión que tenía el sistema antiguo, el cual excluía de recibir pensión a todas las personas que no cumplieran dicho requisito.

Gráfico 10: Pensión promedio final y autofinanciada por subsistema (En miles de pesos a abril de 2025).**a. AFP****b. Reparto****c. Total contributivo**

Fuente: elaboración propia a partir de datos de la Ficha estadística regional del Sistema de Pensiones N°16 – marzo 2025, Superintendencia de Pensiones.

Nota: La categoría "sin información", son personas que no cuenta con la región de residencia.

2.7 Pensiones según años de aporte y sexo

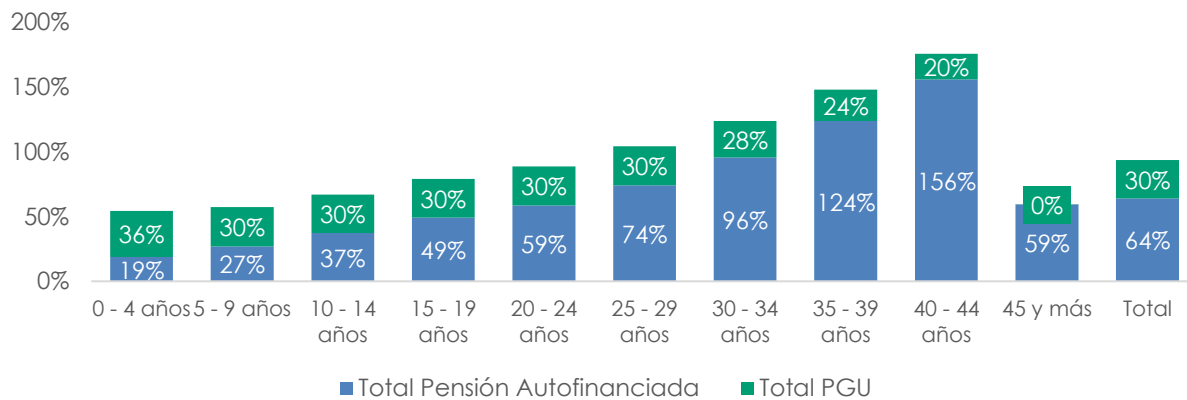
Al analizar cómo cambian los resultados de las pensiones según los años de aporte (o cotizados) como porcentaje del salario mínimo vigente para diciembre 2023, esta información publicada por la Superintendencia de Pensiones analiza cerca de 1,1 millones de pensionados de vejez de las AFP. En el *Gráfico 11* panel a, se aprecia la cobertura combinada de pensión autofinanciada y PGU, que alcanza un 94 % en promedio de la muestra. Esta cifra resulta de un 64% aportado por la pensión autofinanciada y un 30 % por la PGU. Observamos que la cobertura total crece de forma monotonía con la antigüedad contributiva, pasando de 55% (0–4 años) a un máximo de 176% (40–44 años), para luego descender a 59% en el tramo “45 y más”. Este comportamiento indica que, a medida que los afiliados/as consolidan más años de aporte, la contribución autofinanciada supera con creces el piso inicial que provee la PGU, aunque esta última sigue jugando un papel residual en todos los grupos etarios.

Al desagregar por género (paneles b y c), se aprecia una brecha sostenida: el total masculino alcanza un 114% del salario mínimo (79% autofinanciado + 35% PGU), mientras que el femenino apenas llega al 70% (46% + 24%). Esto implica una diferencia de 33 puntos porcentuales en cobertura total y de 33 en pensión autofinanciada a favor de los hombres. Asimismo, la dependencia de la PGU es relativamente mayor para los hombres en todos los tramos de antigüedad (por ejemplo, 22% vs. 10% en 40–44 años), lo que refleja que, pese a su mayor capacidad contributiva, mantienen un uso más constante del beneficio universal. En conjunto, estos datos evidencian un doble desafío: aumentar la autosuficiencia financiera de las mujeres y revisar la suficiencia de la PGU para cerrar estas brechas de género.

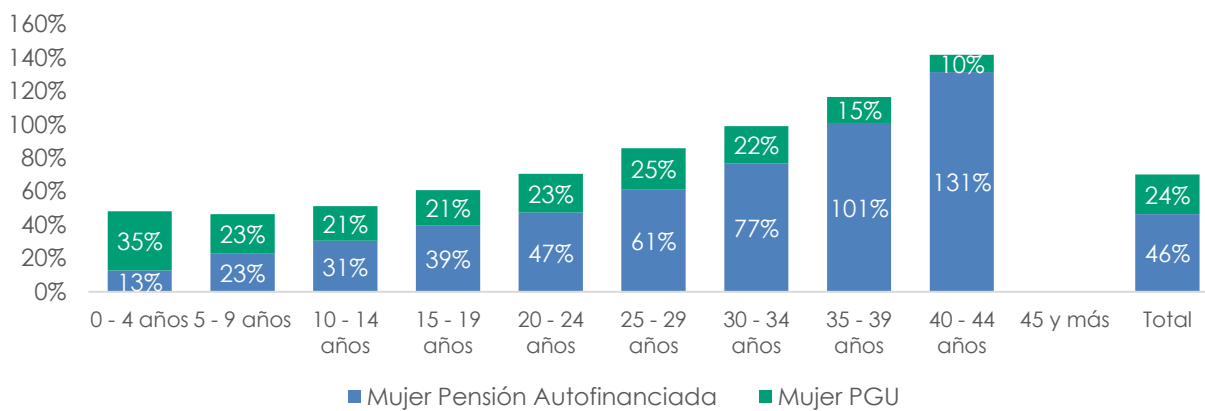
Estos resultados muestran gran heterogeneidad dentro de los pensionados, lo que responde a la diversidad de historias previsionales de aportes que existen en el mercado laboral.

Gráfico 11: Composición de pensiones por años de aporte según fuente de financiamiento, por sexo a diciembre de 2023, pensionados de las AFP (En porcentaje de salarios mínimos).

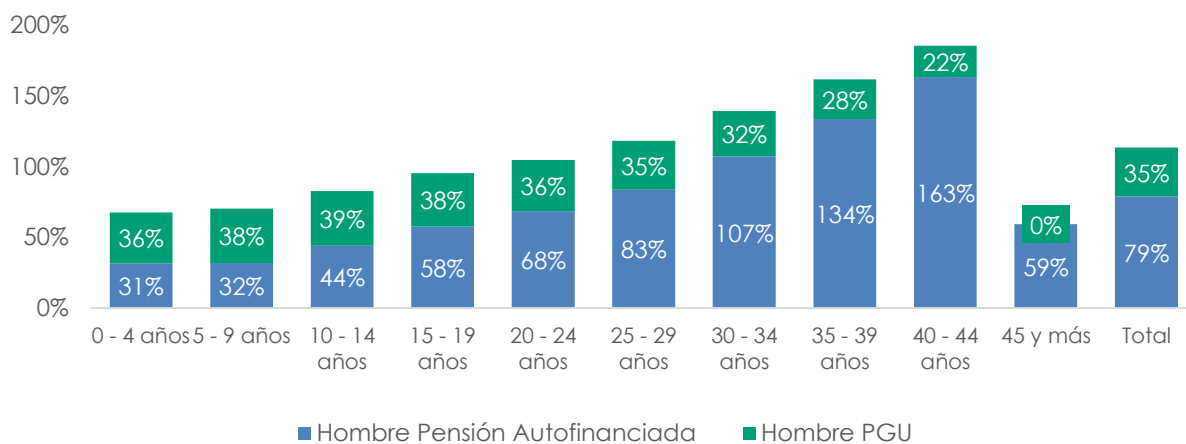
a. Total



b. Mujer



c. Hombre

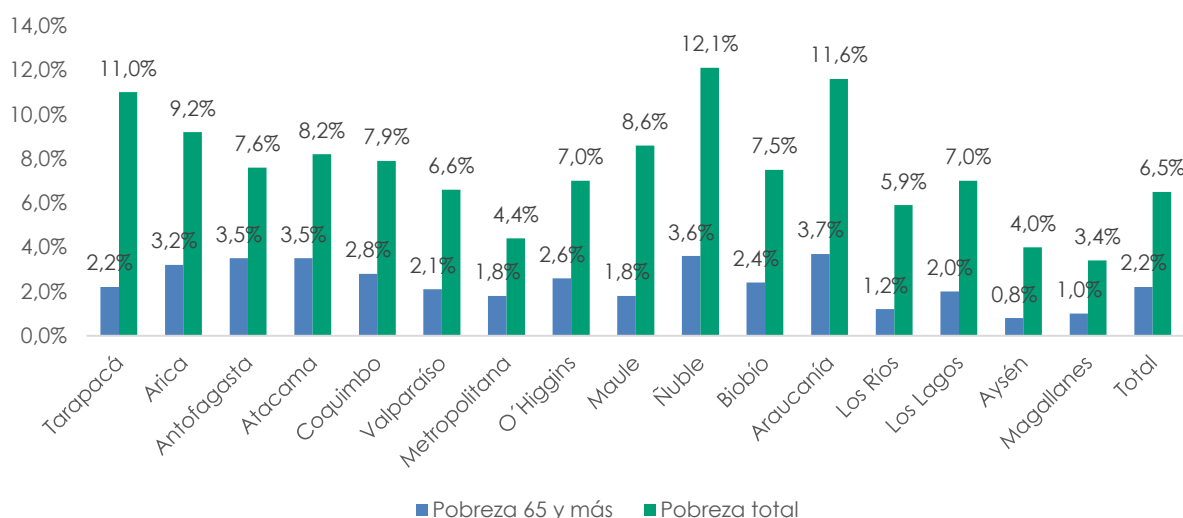


Fuente: elaboración propia a partir de datos de la Superintendencia de Pensiones, Servicio de Impuestos Internos y Ministerio del Trabajo y Previsión Social

2.8 Pobreza por ingreso¹⁰ total y de población de 65 años y más

En el *Gráfico 12* se observa que las personas mayores de 65 años en Ñuble, La Araucanía y Tarapacá experimentan los niveles más altos de pobreza por ingreso en comparación con otras regiones del país. En cambio, quienes viven en Aysén cuentan con una de las tasas de pobreza más bajas. Entre la población mayor, solo quienes residen en la región Metropolitana, Los Ríos, Aysén y Magallanes tienen tasas de pobreza que se encuentran por debajo del promedio nacional, tanto a nivel general como en este grupo etario.

Gráfico 12: Tasas de pobreza por ingreso de la población total y la población de 65 años y más por región, 2022.



Fuente: Elaboración propia en base a CASEN 2022.

2.9 Empleo personas de 65 años y más

Utilizando a la Encuesta Nacional de Empleo de marzo 2025 encontramos que, en la población total, el 66% de los hombres y el 48% de las mujeres se encontraban ocupados, con tasas de desempleo del 6% y 5% respectivamente, mientras que el 28% de los hombres y el 47% de las mujeres estaban fuera de la fuerza laboral (*Tabla 4*). Al focalizar en el grupo activo de 15 a 64 años, la ocupación asciende al 72% en hombres y al 56% en mujeres, el desempleo se sitúa en 7% y 6%, y el porcentaje fuera de la fuerza de trabajo es de 21% para los hombres frente a 38% para las mujeres. En contraste, entre la población pasiva (65 años y más) apenas el 32% de los hombres y el 12% de las mujeres permanecen ocupados; el desempleo cae al 2% y 1% respectivamente, y el 67% de los hombres frente al 87% de las mujeres ya no participan en el mercado laboral. Lo que nos indica las personas en edades mayores que potencialmente se encuentran pensionados participan de menor manera que el resto de la población.

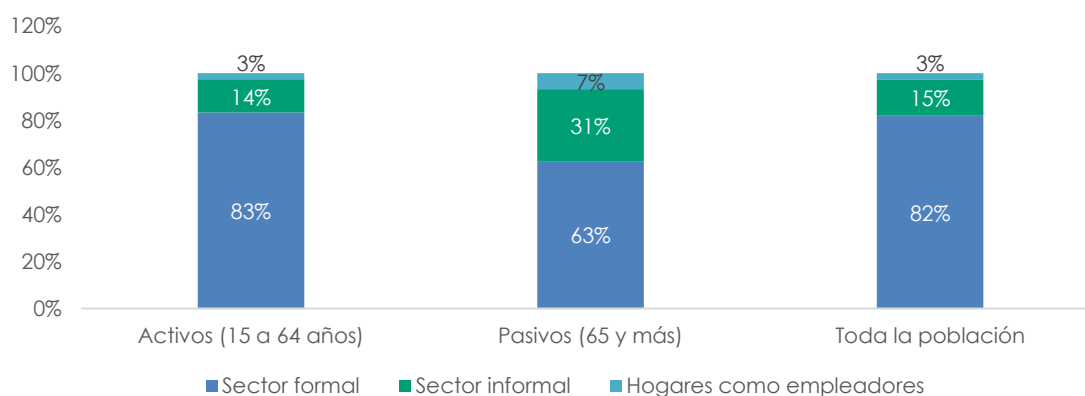
¹⁰ La medición de pobreza por ingresos identifica al conjunto de hogares cuyo ingreso total mensual no supera el valor de la línea de pobreza y que, por tanto, no cuentan con ingresos suficientes para satisfacer el consumo de un conjunto básico de bienes alimentarios y no alimentarios (Observatorio Social – Ministerio de Desarrollo Social).

Tabla 4: Participación laboral según periodo activo o pasivo.

Estados Laborales	Hombre	Mujer	Total
Toda la población			
Ocupados/as	66%	48%	57%
Desocupados/as	6%	5%	6%
Fuera de la fuerza de trabajo	28%	47%	38%
Activos (15 a 64 años)			
Ocupados/as	72%	56%	64%
Desocupados/as	7%	6%	6%
Fuera de la fuerza de trabajo	21%	38%	29%
Pasivos (65 y más)			
Ocupados/as	32%	12%	21%
Desocupados/as	2%	1%	1%
Fuera de la fuerza de trabajo	67%	87%	78%

Fuente: Elaboración en base Encuesta Nacional de Empleo enero-febrero-marzo, 2025

El *Gráfico 13* muestra la composición del empleo por sector en tres grupos poblacionales: activos (15–64 años), pasivos (65 y más) y el total de la población. Entre los activos, el 83% trabaja en el sector formal, el 14% en el informal y solo el 3% lo hace como empleadores de su propio hogar. En contraste, en la población pasiva la participación formal cae a 63%, mientras que el empleo informal sube a 31% y los hogares como empleadores aumentan a 7%. El agregado de toda la población refleja patrones muy similares a los activos (82% formal, 15% informal, 3% hogares empleadores), lo que indica que las variaciones más notables se concentran en el tramo de 65 años y más, donde crece la informalidad y la autoocupación doméstica.

Gráfico 13: Distribución de ocupados según edad, sector y tramos de edad.

Fuente: Elaboración en base Encuesta Nacional de Empleo enero-febrero-marzo, 2025

La distribución sectorial del empleo evidencia tanto convergencias como divergencias entre la población activa (15–64 años) y la pasiva (65 años y más). Ambos grupos destinan una proporción significativa de sus trabajadores al comercio al por mayor y al por menor (18 % vs. 21%), a las industrias manufactureras (9% vs. 8%), a la construcción (9% vs. 8%) y al transporte y almacenamiento (6% vs. 8%). No obstante, la población activa concentra un porcentaje relevante en la administración pública y defensa (8%) y en la enseñanza (7%), rubros que no aparecen entre los principales destinos de los pasivos. En cambio, estos últimos destinan un 11% de su empleo al sector agricultura, ganadería, silvicultura y pesca y un 7% a

actividades de los hogares como empleadores ámbitos prácticamente ausentes en la cohorte más joven (ver *Tabla 5*).

Tabla 5: Distribución activos y pasivos ocupados según sector económico y tramos de edad

Activos (15 a 64 años)		Pasivos (65 y más)	
Sector	% de ocupados	Sector	% de ocupados
Comercio al por mayor y al por menor	18%	Comercio al por mayor y al por menor	21%
Industrias manufactureras	9%	Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	11%
Construcción	9%	Industrias manufactureras	8%
Administración pública y defensa	8%	Construcción	8%
Enseñanza	7%	Transporte y almacenamiento	8%
Transporte y almacenamiento	6%	Actividades de los hogares como empleadores	7%
Actividades de servicios administrativo	6%	Actividades de servicios administrativo	7%
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	6%		
Otras	31%	Otras	30%

Fuente: Elaboración en base Encuesta Nacional de Empleo enero-febrero-marzo, 2025

Al hacer el desglose por género en los pasivos, ambos sexos coinciden en situar al comercio al por mayor como la actividad predominante —17% en hombres y 19% en mujeres—, pero a partir de ese punto surgen notables divergencias sectoriales (*Tabla 6*). Los varones concentran una porción relevante de su empleo en la construcción (14 %), las industrias manufactureras (11%) y el transporte y almacenamiento (9 %), mientras que las mujeres destinan un 11% a la enseñanza, un 10% a las actividades de atención de la salud y otro 10% a la administración pública. Esto nos muestra la especialización horizontal del mercado laboral por labores de género sigue operando a pesar de la segmentación de edades, es decir, que las mujeres trabajan más intensivamente de manera remuneradas en sectores económicos en que sus funciones son de cuidado.

Tabla 6: Distribución pasivos ocupados según sector económico y sexo.

Hombre		Mujer	
Sector	% Ocupados	Sector	% Ocupados
Comercio al por mayor y al por menor	17%	Comercio al por mayor y al por menor	19%
Construcción	14%	Enseñanza	11%
Industrias manufactura	11%	Actividades de atención	10%
Transporte y almacena	9%	Administración pública	10%
Otros	49%	Otros	50%

Fuente: Elaboración en base Encuesta Nacional de Empleo enero-febrero-marzo, 2025

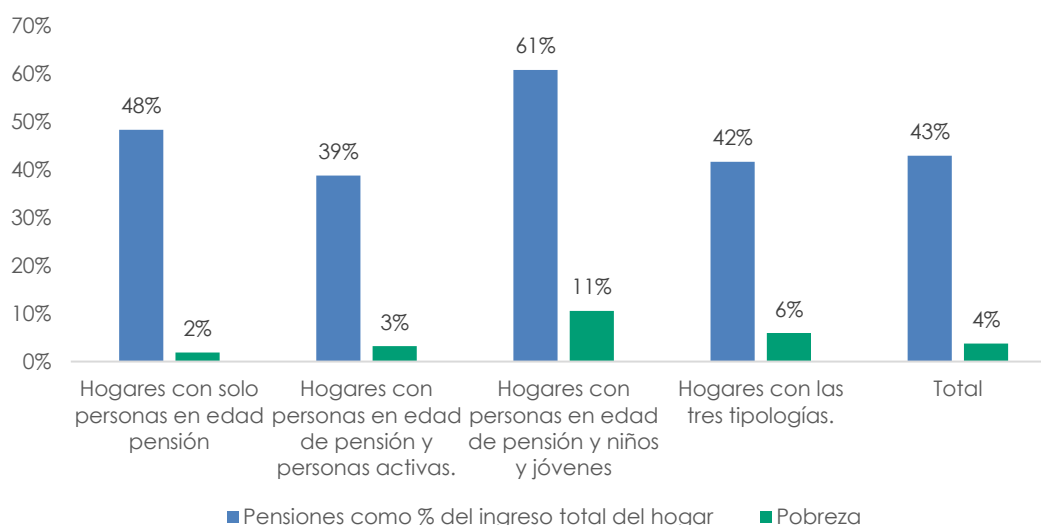
2.10 Estructura de hogares e ingreso

De acuerdo a la Encuesta CASEN 2022, hay cerca de 7 millones de hogares en el país, de ellos cerca de un tercio de los hogares cuenta con una persona sobre las edades de pensión legal para hombres y mujeres. Asimismo, se pueden realizar estimaciones de ingreso según la tipología generacional de los hogares identificando las distintas combinaciones de la generación de habitantes miembros de un hogar, subdivididos en tres grupos: niños y jóvenes, identificados como menores de 15 años, las personas en edad activa entre 15 y 64 años hombres y 59 años mujeres y los mayores de 64 y 59 años, para hombres y mujeres respectivamente. Usando esta categorización se construyen 4 categorías de hogar:

- Hogares con solo personas en edad de pensión
- Hogares con personas en edad de pensión y personas activas.
- Hogares con personas en edad de pensión y niños y jóvenes
- Hogares con las tres tipologías.

El *Gráfico 14* compara dos indicadores por tipo de hogar: la participación de las pensiones como porcentaje del ingreso total del hogar (barras azules) y la tasa de pobreza (barras verdes). En los hogares compuestos únicamente por personas en edad de pensión, las pensiones representan el 48% del ingreso total y la incidencia de pobreza es del 2 %. Cuando conviven pensionados y personas en edad activa, la proporción pensionaria baja al 39% y la pobreza sube ligeramente al 3%. El mayor peso de las pensiones se observa en los hogares que además incluyen niños o jóvenes, donde constituyen el 61% del ingreso y la pobreza alcanza el 11%. En los hogares que reúnen las tres tipologías (pensionados, activos y menores), la participación de las pensiones se sitúa en el 42% y la pobreza en el 6%. A nivel agregado, las pensiones explican el 43 % del ingreso familiar y la tasa de pobreza es del 4%. Este patrón pone de relieve que, cuanto mayor es la dependencia de las pensiones en la composición de ingresos, mayor es la vulnerabilidad a la pobreza.

Gráfico 14: Pobreza y porcentaje de las pensiones según tipologías de hogares.



Fuente: Elaborado en base a la Encuesta CASEN 2022.

2.11 Síntesis de hallazgos

1. **Heterogeneidad de trayectorias laborales y densidad de cotización.** El mercado laboral chileno alberga al menos siete perfiles distintivos de afiliados, que van desde vidas convencionales con cotizaciones regulares hasta trayectorias marcadas por la informalidad o la ausencia de aportes. Este conjunto de secuencias laborales determina en gran medida la densidad de cotización (proporción de meses cotizados sobre la vida activa), indicador clave para la formación de capital para pensiones. Quienes siguen el patrón de “vida laboral convencional” (44% de los afiliados) presentan densidades superiores al promedio, mientras que los grupos fuera de la fuerza de trabajo (31,4%) o los autoempleados sin aportes (11,2%) acumulan densidades muy bajas, lo que se traduce en pensiones autofinanciadas sustancialmente menores, contribuyendo a la heterogeneidad de perfiles de personas pensionadas.
2. **Edad de afiliación y acumulación de saldos.** La edad de ingreso al sistema ha ido aumentando: los nacidos entre 1980–1984 se afiliaron en promedio a los 21,1 años, mientras que para la cohorte 2020–2024 la edad media asciende a 25,1 años. Este retraso, fruto de mayores niveles educativos y cambios en la estructura ocupacional, reduce el periodo de cotización efectiva y limita la acumulación de ahorro previsional. Los saldos promedio al momento de la jubilación reflejan dicha desigualdad: los afiliados con trayectorias más continuas registran montos hasta el doble de los casos con historial laboral fragmentado, acentuando la brecha de género y territorial en los resultados contributivos.
3. **Impacto de la estructura contributiva y no contributiva.** La marcada dispersión en los resultados contributivos refuerza el papel del pilar no contributivo: sin los complementos solidarios, el 54,3% quedaría con pensiones totales por debajo de la línea de pobreza. Las pensiones finales promedio superan en más de \$120 mil a las autofinanciadas (pilar contributivo), subrayando la necesidad de transferencias estatales para garantizar un piso mínimo de suficiencia. Además, las regiones con mayores proporciones de perfiles de baja densidad (informales o fuera de la fuerza laboral) exhiben brechas territoriales más amplias, lo que demanda políticas de focalización y fortalecimiento de incentivos a la formalidad.
4. **Sobre mercado y participación laboral.** Entre las personas mayores de 65 años, la participación en el mercado laboral se reduce drásticamente respecto al tramo activo: apenas alrededor de un tercio permanece ocupado (32% hombres, 12% mujeres), con la gran mayoría fuera de la fuerza de trabajo (67% hombres, 87% mujeres). Quienes continúan trabajando lo hacen principalmente en sectores de baja intensidad de capital y con alta flexibilidad: el comercio al por mayor y al por menor absorbe más del 20% de los ocupados mayores, seguido por la agricultura con un 11%. Además, el empleo informal y las actividades de los hogares como empleadores —categorías que representan un 31% y un 7% del total, respectivamente— revelan que muchos jubilados complementan sus ingresos mediante ocupaciones no asalariadas o de tipo familiar.
5. **Estructura de hogares.** En cuanto a la estructura de los hogares, se identifican cuatro tipologías predominantes: (i) hogares compuestos únicamente por pensionados; (ii) pensionados conviviendo con personas en edad activa; (iii) hogares multigeneracionales que incluyen niños o jóvenes; y (iv) hogares que reúnen pensionados, activos y menores. Los primeros dependen en un 48% de las pensiones para

su ingreso familiar y presentan la menor tasa de pobreza (2%), mientras que los multigeneracionales — con pensiones aportando el 61% del total— exhiben la pobreza más alta (11%). Esto indica que, si bien la cohabitación con generaciones más jóvenes puede aliviar la carga de subsistencia, también expone a estos hogares a mayores niveles de vulnerabilidad cuando la pensión es la fuente principal de recursos.

6. **Las familias más numerosas generan peores resultados previsionales en mujeres, dado la desigual distribución de los roles de cuidado.** Así la densidad de cotización disminuye sistemáticamente en las mujeres a medida que aumenta el número de hijos, mientras que en los hombres tiende a mantenerse o incluso aumentar, lo que sugiere que la maternidad está asociada a interrupciones o menor estabilidad en la trayectoria laboral formal femenina. Asimismo, combinado con menores densidades de cotización y pensiones contributivas significativamente más bajas, las mujeres con más hijos siguen recibiendo un monto total de pensión (incluyendo componente no contributivo) inferior al de los hombres, lo que refleja una insuficiente compensación del sistema a desigualdades previsionales de origen estructural. Lo que implica que es una variable que tiene un alto poder explicativo en generar resultados que perfilan a los distintos tipos de pensionados por vejez de las AFP.

3. Análisis cualitativo de la experiencia usuaria

Se presenta la metodología cualitativa y luego los resultados en torno a los ejes temáticos abordados en el trabajo de campo cualitativo. En cada subcapítulo, se presentan los principales hallazgos sobre la experiencia usuaria con el trámite de pensionarse por edad con fondos propios. Al final del capítulo, se presenta un modelo del viaje del usuario/a que sintetiza la experiencia usuaria con el trámite de pensionarse por edad.

3.1 Metodología aplicada

El estudio se focalizó en la experiencia usuaria de personas que se pensionaron por edad y con fondos propios en los últimos 5 años. Las temáticas que contempló corresponden a distintas dimensiones de la experiencia usuaria en el trámite de pensionarse requeridas en las bases técnicas del estudio:

- Comprensión de las personas usuarias sobre el proceso a seguir para acceder a su pensión de vejez y evaluación de la información que se les entrega por parte de las instituciones involucradas al momento de definir su modalidad de pensión.
- Conocimiento previo a iniciar el proceso de pensionarse y circunstancias que motivaron el inicio del trámite.
- Presentación de la información durante el proceso de pensionarse y el tiempo estipulado para las etapas (desde que se inician los requerimientos de saldo).
- Identificación de elementos durante el proceso de pensionarse que les fueron sencillos de comprender y aquellos reconocidos como complejos.
- Evaluación por parte de las personas usuarias sobre el proceso experimentado al momento de pensionarse.
- Recorrido del “viaje del usuario/a” y perfil de usuarios/as en este viaje.

Estas temáticas se abordaron a través de tres instrumentos: focus groups (técnica principal), entrevistas a informantes expertos/as en la temática, y taller de “viaje del usuario/a”. El diseño de los instrumentos se basó en un enfoque de **percepciones sociales**, entendidas como ideas, emociones y opiniones que las personas forman sobre un tema a partir de su experiencia, información disponible y contexto. Desde este enfoque (ver *Figura 1*) se observó **qué información reciben las personas, a través de qué medios, cuál es su historia y contexto social, y de qué manera esto forma sus opiniones, ideas y reacciones sobre el proceso de pensionarse.**

El análisis de información se orientó por la **teoría fundamentada**. Se identificaron relaciones subyacentes en puntos de vistas sobre experiencias comunes. Se buscó encontrar redundancias y tensiones con el

objetivo de detectar patrones emergentes por medio de **mecanismos de codificación o categorización**, en función de las temáticas abordadas en el estudio.

Figura 1: Esquema de percepciones sociales aplicado.



Fuente: Elaboración propia a partir del modelo ABC (Attitude-Behaviour Context) de Stern¹¹

En términos de implementación, se registraron los siguientes resultados¹²:

- **Focus groups.** Se realizaron cinco focus groups en Arica Parinacota, Coquimbo, Región Metropolitana, Los Lagos y Magallanes y la Antártida Chilena. El perfil de los participantes fue hombres y mujeres jubiladas por edad con fondos propios en los últimos cinco años. Participaron 34 personas: 22 mujeres y 12 hombres. Cada focus groups duró entre 90 y 120 minutos.
- **Entrevistas a expertos/as en la temática.** Las entrevistas se realizaron de manera telemática a requerimiento de las personas entrevistadas. Su foco fue profundizar en el funcionamiento del trámite de pensionarse y aquellos aspectos más complejos para la persona usuaria. Los perfiles y entrevistados/as fueron aprobados por la contraparte técnica del estudio. En total, se realizaron cinco entrevistas cubriendo los perfiles requeridos.
- **Talleres de “viaje del usuario”.** Se realizaron dos talleres de “viaje del usuario/a”. Uno en la comuna de Pudahuel y otro en la comuna de Providencia. Asistieron un total de ocho personas, cuatro en cada taller. La instancia buscó validar y proponer ajustes a un modelo de “viaje del usuario” desarrollado en base a fuentes secundarias. Se trabajó mediante post-it y la información fue sistematizada en función de dos categorías: (i) reforzamiento de elementos del modelo del “viaje del usuario/a”, y (ii) nuevos elementos.

¹¹ Stern, P.C. (2000), New Environmental Theories: Toward a Coherent Theory of Environmentally Significant Behavior. Journal of Social Issues, 56: 407-424

¹² En el Anexo 3 se encuentra el detalle de la estrategia de convocatoria para cada actividad y detalles de participación.

3.2 Comprensión del proceso de pensión y evaluación de la información entregada

La percepción mayoritaria levantada en los focus groups es que el trámite de pensión se visualiza como un *proceso lento y complejo*, descrito en algunos casos como un “laberinto” o “círculo vicioso”. Las/los participantes mencionan la frustración de tener que ir a múltiples lugares, la falta de una guía clara y la constante incertidumbre sobre el estado de sus trámites. Sin embargo, también se observan relatos que

Mujer, Arica (experiencia negativa): “No se entiende la información que entregan las AFP. No es clara. Es como si hablaran en otro idioma. Deberían usar un lenguaje más simple y hacerla más fácil para la gente que no entiende de finanzas”.

hablan de una comprensión alta del proceso y lo consideran “expedito”. También destacan que, a pesar de las complejidades, el proceso está bien estructurado y las y los ejecutivos/as guían a las personas paso a paso. Se trata de usuarios que, en su mayoría, contaban con información previa a partir de diversas fuentes.

Hombre, Punta Arenas (experiencia positiva): “Una vez que empecé a tramitar, me pareció que el proceso no era tan difícil. Uno va, entrega la documentación, y los funcionarios te guían”.

Así, se observa que el proceso de pensionarse con fondos propios es una experiencia heterogénea que depende de una combinación de factores tales como el conocimiento individual, redes de apoyo, formas institucionales de comunicación y las contingencias propias de cada interacción. Esta complejidad puede producir claridad o confusión, seguridad o incertidumbre, y durante el

proceso ir modificándose los estados.

El peso de las diferencias personales

La trayectoria laboral (asociada a roles profesionales o técnicos o con relación con sindicatos) y la experiencia previa con trámites, influyen en la capacidad de comprender la información que se recibe sobre el proceso de pensionarse. Personas con una trayectoria laboral continua, profesional o técnico, con contratos formales y contacto recurrente con entidades financieras o administrativas, manifiestan mayor familiaridad con los pasos del proceso, se han preparado, aun cuando no comprendan el trámite en su totalidad. Por el contrario, personas con trayectorias laborales informales y con menos cercanía a gestiones institucionales suelen describir una experiencia de confusión, con dificultad para comprender conceptos técnicos, y manifiestan inseguridad o desconfianza durante el proceso. En otras palabras, algunos participantes declaran que fueron capaces de “seguir los pasos” y “hacer el esfuerzo por entender”, mientras que otros indican que desde el inicio “no entienden nada” y asumieron que necesitarían ayuda. Esto refiere a la **autoeficacia percibida** en relación con la jubilación: hay quienes creen poder resolverlo de manera autónoma y tienden a buscar información y contrastar fuentes (por ejemplo, entre AFP y Superintendencia de Pensiones), mientras que otros se perciben con poca capacidad y prefieren delegar la decisión.

El rol de las redes sociales y familiares

Más allá de estas diferencias individuales, existe un patrón común que atraviesa los relatos: la comprensión del proceso rara vez es un acto solitario. Por el contrario, se encuentra mediada por la necesidad de apoyos externos. Hijos, hijas, sobrinos, amistades o vecinos con mayor nivel educacional o experiencia en el trámite de pensionarse, se transforman en “traductores” de la información y, muchas veces, en decisores sustitutos. Esto indica que, en algunos casos, la decisión sobre la pensión responde a una lógica colectiva, que depende

del capital social y cultural disponible en el entorno inmediato. Sin embargo, este mismo factor puede producir exclusión entre quienes carecen de dichas redes.

El primer contacto institucional como punto de inflexión

Otro elemento clave es el primer punto de contacto al inicio del trámite (principalmente AFP). Este encuentro actúa como una bisagra: hay quienes lo viven como una experiencia de orientación y tienden a evaluar mejor el proceso en su conjunto, mientras que otros lo experimentan como una fuente de confusión y arrastran esa percepción a lo largo del trámite.

Esta primera impresión institucional no solo influye en el entendimiento de los contenidos, sino también en la confianza hacia la entidad que acompaña el proceso. Algunos relatos señalan que recibieron explicaciones claras, con ejemplos y paciencia, lo que generó confianza y permitió anticipar los pasos siguientes. Otros, en cambio, describen experiencias confusas, con información fragmentada o contradictoria y que instalaron desde el comienzo una sensación de inseguridad. Así también lo entienden personas expertas entrevistadas, para quienes el acercamiento inicial al trámite de pensionarse es clave, sobre todo para aquellos casos con bajo nivel de comprensión del proceso. Por ello, se precisa que es necesario “tomarse el tiempo” para explicar “bien” el trámite y sus etapas, y que muchas veces hay que aclarar más de una vez algunos aspectos: *“Entonces una tiene que volver a explicar que no, que eso es para el beneficiario, que el plazo garantizado es para el beneficiario, pero que él va a recibir su pensión de forma vitalicia”* (entrevista informante experto/a).

Mujer, Arica (rol de redes sociales y familiares): “Me hicieron llegar unos papeles delante de ella [ejecutiva] y ella me iba explicando a qué se refería después el otro paso me dijo ese caso yo quería jubilarme por la AFP o por vitalicio. Yo le dije que lo iba a pensar. Así que llegué a mi casa, les dije a mi hijo, ¿Saben qué? Estas son las opciones que tengo, quiero que me ayuden”.

En esta temática aparece **la principal diferencia territorial** observada en el estudio, y dice relación con la atención presencial y el primer contacto. Siendo un hito relevante en la experiencia usuaria, hay personas que tienen menos posibilidades de tener este contacto inicial. Así, desde la visión experta y focus groups, aparece una crítica a la disminución del número de oficinas de AFP y la ausencia de ellas en zonas rurales. Por ende, se produce una lejanía mayor para un grupo de afiliados/as que, además, tiende a presentar baja alfabetización digital. El inicio del trámite se retrasa o depende de la disponibilidad de oficinas móviles de ChileAtiende.

La información como contenido e interacción

Una de las claves del análisis es que las percepciones no surgen únicamente del contenido de la información entregada. No basta con describir si la información es clara o confusa, si el lenguaje es técnico o cotidiano. Lo que configura la experiencia es la interacción entre ese contenido, el canal de entrega, la disposición del ejecutivo/a o asesor/a, y las condiciones personales y sociales de quien recibe la información.

De este modo, un mismo documento podría ser comprendido de manera distinta según el contexto. El SCOMP, por ejemplo, puede ser visto como un instrumento complejo e inaccesible para una persona que lo recibe sin acompañamiento, mientras que otra, con la ayuda de un apoyo que le explica cada alternativa, puede experimentarlo como un insumo útil para comparar opciones. La información no se vive como un dato aislado, sino como parte de una relación de comunicación donde importan tanto la claridad del mensaje como la confianza en quien lo emite y la capacidad de quien lo recibe para comprenderlo.

Mujer, La Serena (rol de acompañamiento de ejecutivos/as): “A pesar de todo, el proceso me pareció que era bastante estructurado. La gente de la oficina te va guiando paso a paso para que no te pierdas”.

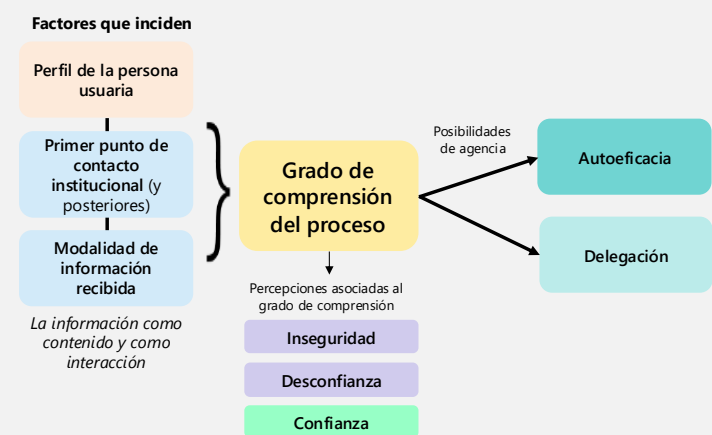
Evaluaciones diferenciadas

La comprensión del proceso no puede entenderse como un atributo inherente al sistema previsional, sino como una experiencia que se configura por la interacción entre información institucional, personas y circunstancias (ver Figura 2).

Estos hallazgos permiten afirmar que no hay una única forma de “entender” o “no entender” el trámite, sino un conjunto de trayectorias diferenciadas. La combinación de los elementos descritos influye directamente en la **autonomía** o en la **delegación** de las decisiones sobre el proceso de pensionarse, y en la percepción de certeza o incertidumbre frente al sistema. En este punto, valga no confundir “delegar” con “asesorarse”. Lo que se quiere destacar con “delegar” es una actitud cercana al **desentendimiento** del proceso, sin involucrarse en las decisiones que conlleva. El “asesoramiento”, según se observa en el estudio, suele ir acompañado de una actitud activa por parte de las personas para informarse e intentar entender las decisiones que implica el trámite de pensionarse.

A su vez, el trato recibido durante el proceso —segundo punto de contacto institucional—, y que se expresa como “una guía paso a paso”, afecta de manera directa la evaluación general, influyendo en si este se describe como “confuso”, “engorroso”, “predecible” o “claro”. Así, la comprensión se configura como el resultado de múltiples interacciones. Lo que para algunas personas constituye un proceso en el que ejercen autonomía y control, para otras representa una experiencia marcada por dependencia e incertidumbre.

Figura 2. Síntesis de factores que inciden en la comprensión del proceso y evaluación de la información.



Fuente: elaboración propia.

3.3 Conocimiento previo y circunstancias que motivan el inicio del proceso previsional

El trámite de jubilación no empieza en el momento de la solicitud formal. Para la mayoría se inicia mucho antes, en los conocimientos –a veces claros, a veces difusos– que fueron acumulando a lo largo de la vida laboral y en las circunstancias que terminan por empujar la decisión de pensionarse. Los relatos recogidos muestran que no existe una secuencia única ni ordenada: se trata más bien de una mezcla de saberes parciales, experiencias personales y coyunturas que, al cruzarse, determinan cómo se vive el comienzo del trámite.

Respecto del conocimiento previo, existe una diversidad de fuentes de información: redes de cercanos y/o familiares (trabajo, familia, amistades y sindicatos cuando los hay). En algunos casos, también aparece la figura de la/el experto/a conocido/a o cercano/a, que trabaja en alguna entidad o institución vinculada al sistema y que orienta a quien va a pensionarse de forma gratuita.

En otros, apareció la existencia de procesos formativos e informativos en ámbitos sindicales y laborales que les permitieron contar con conocimiento previo (esto, principalmente entre quienes se jubilaron de instituciones con empleos formales de larga data). En algunos casos, minoritarios, también se hizo referencia a la figura de la/el asesor/a previsional, lo cual fue valorado positivamente por quienes recibieron este tipo de orientación. Quienes no eligieron esta asesoría destacaron que prefieren no gastar los fondos destinados a su jubilación en el proceso de gestión.

Mujer, Puerto Montt (desconocimiento previo): “Hay un vacío de información. Me habría gustado saber los requisitos y los plazos antes de ir a la oficina. Y que me explicaran las diferencias entre los tipos de pensiones”.

Hombre, Santiago (conocimiento previo): “Me informé bien en el sitio web de la Superintendencia. Ahí encontré toda la información que necesitaba para empezar los trámites de la pensión”.

Saberes acumulados y desconocimiento persistente

Una constante en los relatos es la coexistencia entre fragmentos de información y un gran desconocimiento sobre cómo funciona el sistema en su conjunto. Se reconocen conceptos como “las cotizaciones”, pero al momento de pensionarse se asume que ese conocimiento era insuficiente para entender el procedimiento. Este hallazgo es coincidente con la visión experta: la mayoría de las personas se enfrenta al trámite con escaso entendimiento y, muchas veces, con apuro por pensionarse “lo antes posible”. En esta línea, una persona experta entrevistada señala que, un elemento que “acercó” a las personas al sistema, fueron los retiros del 10%: *“Yo creo que la gente, después del retiro del 10%, se empezó a informar un poquito más. Como que ese retiro los acercó un poquito más”* (entrevista informante experto/a).

No obstante, se observan excepciones. Algunos participantes mencionaron fuentes positivas de información al reconocer haber recibido charlas informativas en sus espacios laborales. En menor medida, también fue valorado haber obtenido información directamente del sitio web de la Superintendencia de Pensiones que consideraron clara y suficiente para comenzar el proceso. En otros casos, reconocieron que la información directamente recibida de entidades como AFP y compañías de seguros fue adecuada y orientadora.

La motivación: entre la decisión autónoma y la presión de las circunstancias

El inicio del proceso rara vez responde a una planificación anticipada. Para algunos jubilar fue una decisión tomada con calma, asociada al cumplimiento de la edad legal y a la sensación de estar cerrando un ciclo. Pero en muchos otros casos, fueron las circunstancias las que primaron: el cumplimiento de la edad legal, y en menor medida, la pérdida del empleo, un problema de salud o la recomendación insistente de un tercero.

Asimismo, están quienes inician el proceso como una decisión autónoma, vinculada al cumplimiento de la edad legal y a la intención de “dar el paso” hacia la jubilación. Estas personas suelen haber analizado distintos escenarios, considerando, por ejemplo, monto de la pensión a recibir y cómo aumentarlo trabajando un tiempo más antes de jubilarse. En sus relatos se observa una actitud más activa y menos reactiva frente al inicio del trámite.

En este punto aparecen diferencias entre focus groups más marcadas que en otras temáticas. Específicamente, en Arica, varios participantes señalaron que iniciaron el proceso sin tener claridad, más bien porque “ya tocaba”. Esta actitud pasiva contrasta con lo observado en La Serena, en donde se evidenció mayor planificación y búsqueda de información, especialmente en personas con estudios medios o superiores. Estas diferencias responden a la convocatoria y composición de los focus groups.

Mujer, Arica (circunstancias para pensar en jubilación): Yo, cuando yo tenía los 58, 59 años de ahí yo empecé a averiguar, en la misma AFP, me iba para allá y: “Sabe qué yo ya estoy próxima a cumplir los 60, quiero saber con cuánto me voy a jubilar y todo eso”

Hombre, La Serena (circunstancia para pensar en jubilación): “Yo igual tenía bastante conocimiento de cómo funcionaba el sistema, pero ese fue el punto más álgido [decisión por la modalidad de pensión]. Bueno, para mí influyeron otros temas más específicos: el momento de cómo estaba la tasa, bueno, varios otros elementos más importantes, o sea, más específicos, y por eso yo no me jubilé a los 65, sino que esperé un año más”.

Mujer, Santiago (emociones vinculadas a proceso de jubilarse): “Pero tomé la decisión de eso [jubilarme], pero igual enfrentar eso es súper complicado, es súper difícil, emocionalmente uno está mal, porque cuando tú ves la pensión, tú te quieres morir, uno se quiere

Las expectativas y emociones

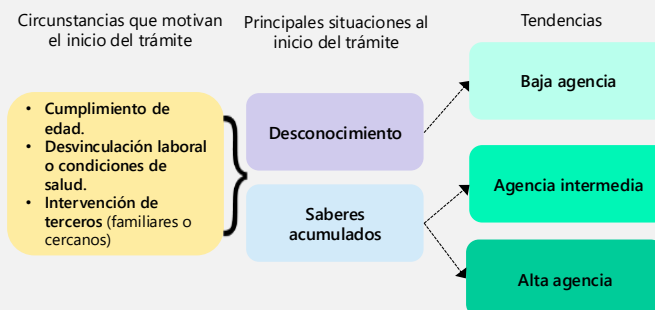
Las expectativas con las que las personas llegan al trámite también pesan respecto del conocimiento previo. Algunas esperan recibir, después de décadas de trabajo, una pensión que les entregue estabilidad. Cuando esto no ocurre, las emociones de “rabia” o “frustración” hacen difícil la valoración del trámite como tal. Otras lo enfrentan resignadas, conscientes de que las lagunas previsionales o la informalidad laboral limitan cualquier resultado. La esperanza o la resignación condicionan, desde el inicio, la disposición a informarse.

A las expectativas se suman las emociones vinculadas con el trámite de jubilarse. Para algunos representa alivio y la apertura de una nueva etapa. Para otros, es un momento de ansiedad o tristeza, sobre todo pensando en las condiciones económicas que sobrevienen tras pensionarse. También se registran casos donde el cese de la vida laboral es un hito emocional significativo, más allá del trámite de pensionarse en sí.

Conocimiento previo y desigualdad informativa

Como se observa en la *Figura 3*, el conocimiento previo con que las personas inician el trámite es desigual, fragmentado y, en muchos casos, insuficiente para enfrentar decisiones complejas. A su vez, las circunstancias que motivan el inicio — ya sea la edad legal, enfermedad, desempleo o la recomendación de un tercero— terminan de configurar la experiencia inicial. Esta combinación de factores produce distintos perfiles de ingreso al proceso de jubilación:

Figura 3. Síntesis de relación entre conocimiento previo y perfiles al inicio del trámite de jubilación.



Fuente: elaboración propia.

- Personas que entran con **alta agencia**¹³, que anticiparon el proceso, se informaron y contrastaron la información, y evaluaron sus alternativas.
- Personas que ingresan con **agencia intermedia**, apoyadas en redes familiares u otras asesorías que median la comprensión. Generalmente, con algún grado de conocimiento previo.
- Personas que llegan con **baja agencia**, que con poca información siguen el proceso sin analizar escenarios.

Entonces, se evidencia que algunas personas enfrentan el proceso con mayor claridad y autonomía, mientras que otras lo viven con confusión y delegando el control del mismo, situaciones en las que inciden los niveles de conocimiento previo al inicio del trámite.

¹³ **Agencia:** se refiere a la capacidad que tienen las personas para tomar decisiones y actuar de manera autónoma sobre su propia vida. En este estudio, hablar de “alta” o “baja” agencia indica el grado en que alguien logra comprender, evaluar y decidir por sí mismo en el proceso previsional, en lugar de depender de otros.

3.4 Presentación de la información y tiempo disponible para la toma de decisiones

Ya iniciado el trámite de jubilación, la mayoría de las/los participantes considera que la información es insuficiente para tomar una decisión informada, y sienten que no se les explican los conceptos adecuadamente, generando más dudas que certezas a la hora de tramitar su pensión. Esto nos lleva a una reflexión importante: la simple disponibilidad de información por parte de las AFP, compañías de seguros o del sector público, a través de sitios web y otros medios, no resulta suficiente si esta información no es comprensible para las personas afiliadas al Sistema de Pensiones. Asimismo, no es suficiente si existe información que puede clarificar el escenario a las personas y esta no resulta accesible en términos tecnológicos o por las costumbres de acceso a la información que poseen las personas afiliadas.

En este contexto, la información presentada se percibe como muy técnica y entregada de forma fragmentada o dispersa, lo que genera, una percepción de poca claridad, falta de honestidad y transparencia, e incluso de intención de ocultamiento de información por intereses de las entidades privadas (AFP y compañías de seguros). Esto se vincula muy especialmente con casos de experiencia usuaria en donde quien se acerca a las oficinas para informarse sobre el proceso de tramitación, no ha tomado la decisión sobre cómo pensionarse, y desconocen los montos con que cuentan para ello.

Mujer, La Serena (información presentada compleja): “La información que dan es muy técnica, muy confusa. Y lo peor es que es la única que uno tiene. No hay otra fuente de información clara y que se entienda. No debería ser así”.

Hombre, Santiago (información presentada clara): “La información que me entregaron en la oficina fue suficiente. Me explicaron las opciones de renta vitalicia y los excedentes de libre disposición de forma clara. Me sirvió para tomar una decisión informada”.

En algunos casos, contrariamente, la información entregada fue considerada como clara, adecuada, lógica y suficiente para tomar una decisión informada. Esto tiene relación con la experiencia usuaria y sus circunstancias, pero también con el conocimiento previo que cada usuario/a tenía a la hora de iniciar sus trámites; como se observó en el capítulo anterior, son casos en los que había conocimiento de sus montos de pensión y una decisión previamente madurada respecto a sus opciones de jubilación, por lo que el trámite era un punto de llegada para materializar una decisión ya tomada, no un momento de definiciones.

El análisis cualitativo muestra que esta temática se encuentra tensionada por dos situaciones: **1) la relación entre la forma en que se presenta la información y la confianza;** y **2) la comprensión de la información y la valoración de tiempos del proceso.** Ambos factores inciden de manera directa en el grado de seguridad y en la sensación de autonomía de las personas.

La dualidad entre comprensión y confianza

Un primer hallazgo es que la información no se percibe de manera unívoca. Se distingue, explícita o implícitamente, entre información clara y comprensible, por un lado, e información creíble y confiable, por otro. Se trata de dos atributos que no siempre convergen: hay data o explicaciones que resultan fáciles de seguir, pero cuya fuente genera dudas; del mismo modo, existen documentos que son reconocidos como oficiales y seguros, pero que aparecen como opacos para la mayoría de los usuarios, por ejemplo, el SCOMP. Su carácter de documento oficial otorga confiabilidad; sin embargo, su complejidad técnica lo hace difícil de comprender. Se confía en el formulario como garantía de validez, pero se carece de herramientas para evaluarlo de forma autónoma.

En este contexto, cabe destacar que se valora la información “amigable”, es decir, expresada en un lenguaje sencillo, con explicaciones que se apoyan en ejemplos, y cuando en la interacción con el ejecutivo/a o asesor/a, evitan tecnicismos. Sin embargo, esta claridad no basta para garantizar confianza: varios/as participantes afirmaron que, aunque comprendieron las explicaciones, no se sintieron con la certeza suficiente para decidir.

Hombre, La Serena (Sobre confianza en la información):

“A mí me sirvió para triangular. El tema de triangular es como decía al final, la confianza que yo le tenía. Entonces yo iba a la Superintendencia [de Pensiones] y escuchaba que más o menos eran las dos informaciones similares [con la información de la AFP] y ahí recién creía.”

En contraste, la información “confiable” se asocia a documentos oficiales y a organismos considerados neutrales, como la Superintendencia de Pensiones. El hecho de que la información provenga de una entidad pública otorga tranquilidad a algunos usuarios. El problema es que esa tranquilidad rara vez se traduce en una comprensión genuina: la complejidad técnica de los textos, especialmente la información sobre el cálculo de la pensión se convierte en una barrera que lleva a muchos a delegar o a buscar asesoramiento externo.

Esta dualidad es evidente cuando en los relatos aparece la figura de una “ejecutiva amiga”, ya sea de AFP o compañías de seguros. Estos casos suelen funcionar por “referencia” de otros conocidos y constituyen fuentes de confiabilidad para las personas, que a su vez recomiendan a otros familiares o cercanos “jubilarse” con “sus” ejecutivas. Algo similar se observó en un caso de entrevista a informantes expertos/as, en donde se señala trabajar exclusivamente por referencia, lo que permite un primer contacto con menos dudas y desconfianza por parte de las personas.

La construcción de una experiencia usuaria positiva apunta a abordar simultáneamente ambas dimensiones. No basta con simplificar los documentos o capacitar a personas que trabajan en atención usuaria, también se requiere asegurar que la fuente sea provista de legitimidad y neutralidad para las personas.

Condiciones de tiempo y toma de decisiones

El tiempo disponible se manifiesta en los relatos en dos dimensiones: el tiempo destinado a la toma de decisiones y el plazo establecido para las diferentes etapas del proceso.

El tiempo disponible para tomar decisiones —y del proceso en general— tiende a ser evaluado positivamente por las/los participantes, sobre todo por aquellos que tienen más información sobre el trámite de pensionarse. Más heterogénea es la situación cuando se entiende el tiempo del proceso en términos de plazos de respuesta.

Por un lado, un grupo de participantes reconoció que en sus respectivas experiencias usuarias los plazos se cumplieron, reportando incluso que a veces la respuesta llegó antes de lo esperado. Estas experiencias conforman una percepción del usuario en la que el proceso de tramitación se percibe como eficiente y “expedito”, lo que genera una valoración positiva.

Hombre, Punta Arenas (sobre tiempos del proceso de jubilación): “No, no, los plazos los tenía yo claros, eso fue el caso mío..., yo tengo claro el sistema”.

Hombre, La Serena (sobre tiempos del proceso de jubilación): “La verdad que fue súper expediente, súper expedito porque toda la documentación que pedían la tenían ellos efectivamente y la otra se puede sacar por internet”.

Hombre, Punta Arenas (sobre demoras en el proceso): “El tiempo de espera es muy largo. Deberían acortar los plazos. Me pareció que no hay un interés real en apurar el proceso para ayudar a la gente. Siento que es todo a propósito”.

Hombre, Puerto Montt (sobre trabas externas al proceso de jubilación): “En el ministerio, ¿qué es lo que pasa?, pasa una persona que es jefa de Recursos Humanos que no tiene idea de nada, y llega otra y tú con tu trámite le dices: mira, ¿sabes qué? voy a consultar a Santiago, y va el papel para Santiago, te demoras un año. Y van quedando las cosas dormidas”.

Pero también se observan casos en donde se critica la demora en los tiempos de respuesta desde instituciones como las AFP o compañías de seguros (no el tiempo que cada persona tiene para decidir). En particular, entre quienes acuden a estas entidades para informarse acerca de alternativas, montos y procedimientos sin haber tomado aún una decisión respecto a su modalidad de pensión surge una percepción de incumplimiento de los plazos. En este sentido, estas/os participantes subrayan “problemas de burocracia” y “demoras significativas”, que generan incertidumbre, estrés y frustración, lo que también puede provocar suspicacias sobre la intención deliberada de retrasar los procesos de jubilación. Otro elemento que contribuye en algunas personas a la percepción de dilatación de los plazos es el rol de ciertos empleadores. Así, aparecen casos del sector público con trabas administrativas para avanzar en el proceso, pero que son externas al trámite mismo de jubilación dentro del sistema previsional.

Bajo la perspectiva de una experta, se destaca un matiz en relación con los tiempos. En cuanto a los plazos, y desde la experiencia de la persona entrevistada, se critica que la tendencia sea a cumplirlos en el máximo de días posibles. A partir de esta visión, los tiempos de respuesta son asociados a factores claves para el cálculo de la pensión, lo que no es visualizado desde las personas participantes en los focus groups: *“Yo creo que el punto va por agilizar los plazos. En la normativa aparece dentro de tal plazo. Dentro de 4 días, dentro de 10 días. Entonces, pudiendo resolverlo antes, se resuelve en el día. Y eso puede significar pérdidas a la hora de hacer la selección de modalidad de pensión, porque, los fondos ahí se descongelan”* (entrevista informante experto/a).

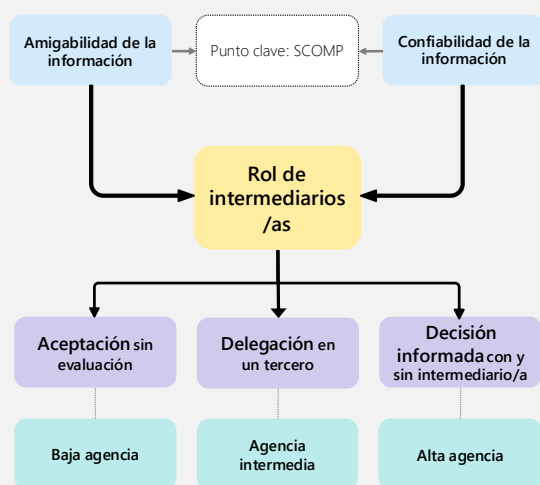
Relación entre información e intermediarios

El análisis de la presentación de información y tiempos disponibles para la toma de decisiones pone en evidencia el rol de los intermediarios en el trámite de jubilación. Ya se ha destacado el papel de las redes familiares y de cercanos que apoyan con el flujo de información y comprensión previo al proceso de jubilarse (capítulo 2).

En esta instancia, una vez iniciado el proceso, se “arrastran” elementos anteriores: el rol de un tercero y el grado de autonomía durante el trámite. En la *Figura 4* se destaca la tensión entre información “amigable” e información “confiable”, la figura de un intermediario/a puede dar respuesta a ambas exigencias. Esto refuerza la idea de que la información se experimenta como una interacción durante el proceso.

A partir de lo anterior, emergen diferentes escenarios: en algunos casos, se da una aceptación sin revisión crítica de las ofertas y otros aspectos del proceso, en los cuales no hay un intermediario que acompañe, lo que está relacionado con una baja percepción de agencia antes de iniciar el trámite; en otros, se delegan totalmente las decisiones a un tercero, quien sí brinda acompañamiento y evaluación de las alternativas, aspecto vinculado a una presencia intermedia de agencia previa al inicio del trámite; y finalmente, existe una decisión informada, con o sin el apoyo de un intermediario, relacionada con una alta percepción de agencia antes de comenzar el proceso.

Figura 4. Síntesis de la relación entre información e intermediarios y formas de decisión.



Fuente: elaboración propia.

3.5 Elementos del proceso que las personas consideran sencillos o complejos de comprender

Si bien existen algunas valoraciones a la eficiencia, claridad y ordenamiento lógico del proceso de tramitación, en la mayoría de las experiencias usuarias levantadas en el estudio lo anterior no se constata. En estos casos se identifica insatisfacción porque consideran que el trámite no es claro, sobre todo en la etapa previa al inicio del trámite. Estos aspectos considerados confusos tienen tres niveles relevantes:

Mujer, Santiago (sobre aspectos difíciles de comprender):

"El lenguaje que usan es muy difícil de entender. Palabras como 'excedente', 'tramo', 'renta vitalicia'. Siento que no me explican bien lo que significan y uno se queda con más dudas que respuestas".

Hombre, Arica (sobre aspectos difíciles de comprender):

"No hay una guía clara de los pasos a seguir. Uno tiene que ir preguntando. Y si uno no sabe, se pierde en el proceso. Debería haber un manual simple y fácil de leer".

- (i) La dificultad de comprender el proceso como un todo integrado, con etapas claras y plazos definidos, para quien se acerca sin tener una decisión previa a informarse y pretende iniciar su trámite de jubilación.
- (ii) La distancia respecto al lenguaje técnico, institucional y financiero utilizado; muchos de las/los participantes no sabían cuál era el monto total de su ahorro previsional, desconocían lo que era el SCOMP, o ignoraban la diversidad de modalidades y los requisitos de derechos asociados existentes (PGU o Bono por Hijo/a).
- (iii) La mala experiencia en los puntos de atención usuaria de una AFP o compañía de seguros.

En todos estos casos, la percepción mayoritaria es de **falta de una guía clara y la sensación de que el proceso está diseñado para complicar a la gente.**

Los expertos confirman que el SCOMP constituye uno de los puntos más críticos del trámite. Sin embargo, enfatizan que la complejidad no se agota en esa instancia. La existencia de modalidades poco conocidas —como las rentas temporales o las pensiones con períodos garantizados— obliga a explicar con

detalle escenarios personalizados, por ejemplo, cuando una persona aún mantiene deudas hipotecarias o gastos de educación de un hijo/a y puede convenirle una modalidad de Renta vitalicia inmediata con aumento temporal de pensión para afrontar esas situaciones económicas por unos años más. Estos aspectos más específicos no fueron mencionados en los focus groups, pero son habituales en la práctica profesional y determinan la adecuación de la modalidad elegida: *“Una (de las cosas que son difíciles de comprender) es el SCOMP, explicarles como es el SCOMP, qué es lo que le van a ofrecer. Y (otro aspecto relacionado a la renta vitalicia con periodo garantizado) ellos creen que después ya se quedan sin pensión”* (entrevista informante experto/a).

Lo que se considera complejo

Son cuatro los elementos que, transversalmente, son considerados difíciles de comprender por parte de quienes participaron en el estudio.

- **El formulario SCOMP:** su extensión y lenguaje técnico son señalados como una gran dificultad en el proceso. Aunque se le reconoce su carácter oficial, la mayoría declara no entender cabalmente su contenido, lo que los lleva a depender de terceros.
- **Modalidades de pensión:** en sus relatos las personas identifican dos grandes modalidades de pensión: AFP y renta vitalicia, aunque sin comprender del todo cómo funciona cada una de ellas. Otras alternativas, como renta vitalicia inmediata o con retiro programado, no son identificables como modalidad de pensión. Algunos casos entienden que existen “formas” más “personalizadas” de pensionarse, como “aumento temporal de pensión”, pero son opciones que no son conocidas a priori y que se reconocen principalmente con apoyo de asesore/as previsionales o ejecutivos/as. Esto, como se observó, es respaldado también por la visión experta.
- **Modalidades de pensión (propiedad de los fondos):** un punto específico sobre el cual se observan dudas es **la propiedad de los fondos y qué pasa en caso de fallecimiento**. Es recurrente entre los participantes la evaluación de la modalidad de pensión (retiro programado o renta vitalicia) según el estado de salud y presencia de hijos/as. Existen casos que manejan la información, pero muchos otros que no consideraron estos criterios (propiedad de fondos o herencia) al elegir la modalidad.
- **Cálculo de montos futuros:** la proyección de pensión según tablas de expectativa de vida o tasas de interés es vista como difícil de entender. La idea de “cuánto me va a durar la plata”, o por qué hay variaciones en los montos de pensión del retiro programado luego de jubilarse, se presentan como incógnitas que requieren de un esfuerzo extra para comprender, teniendo que acudir a oficinas de atención o informándose con un tercero.
- **Lenguaje técnico y siglas:** términos como rentabilidad, reservas técnicas, PAFE (Pensión Autofinanciada de Referencia), o el mismo SCOMP, aparecen como barreras lingüísticas. Son conceptos que requieren de una “traducción” práctica. En este sentido, es habitual encontrar en los relatos la idea de “lo que me conviene”. Por sobre la explicación técnica, existe una necesidad de poder dilucidar qué, en concreto, es lo mejor para cada persona.

Aspectos más específicos, dado que las dificultades de comprensión remite a casos puntuales, son:

- **Requisitos y solicitud de PGU y Bono por Hijo/a:** un grupo de participantes, sobre todo mujeres y en los distintos territorios, manifestaron desconocer al momento de pensionarse y, en algunos casos, al día de hoy, cómo solicitar la PGU o cómo se entrega el Bono por Hijo/a.
- **Posibles restricciones al jubilarse:** en menor medida se observan casos que desconocen que, tras jubilarse, pueden continuar su trayectoria laboral. Son situaciones puntuales donde se entiende que jubilarse es una restricción para continuar trabajando formalmente. Asimismo, tampoco existe claridad respecto a las implicaciones de proseguir con la actividad laboral de manera formal tras la jubilación.

Hay dos factores que contribuyen a complejizar la comprensión de elementos del proceso. Por un lado, como se ha mencionado, está el asunto de la confianza. Y cuando se trata de explicación de aspectos específicos, se hace más patente: las explicaciones de las AFP o compañías de seguros **suelen percibirse por algunos como interesadas** (o desde partes interesadas), lo que refuerza la idea de que se está frente a información “manipulada”. Esta sospecha agrava la dificultad de comprensión.

Otro aspecto que juega un rol importante es la **digitalización forzada**: varios participantes indicaron que acceder a páginas web o realizar trámites en línea es una barrera, especialmente para personas adultas mayores con baja alfabetización digital o problemas de conectividad (zonas rurales o aisladas). En las entrevistas a expertos/as también se destaca la preferencia de personas mayores por acudir a oficinas y los problemas con la digitalización de trámites: *“Que a la gente le da un poco de vergüenza, se cohibe (ante canales como videollamadas o chatbot), prefieren igual la presencialidad. Ya les complica estar hablando a la pantalla... Para ellos es más complicado. Y a eso sumarle la brecha digital, que les va a costar a un mundo conectarse o no van a poder”* (entrevista a informante experto/a).

Lo que se percibe como sencillo

En el inicio del trámite, varios participantes relataron que hubo aspectos que vivieron con cierta naturalidad y sin mayores problemas. Se trata de factores principalmente administrativos o hitos del proceso que se presentan con procedimientos claros:

- **El inicio del trámite de pensionarse:** en general, el comienzo del trámite no representó dificultad para los/las participantes. Cuando “llegó la hora” se acercaron a la oficina de la AFP correspondiente para informarse al respecto e iniciar el proceso.
- **Reunir documentos personales:** aunque existen casos con inconvenientes relacionados con los documentos solicitados, en general, la documentación para el inicio del trámite es un hito considerado sencillo: entrega de cédula de identidad, sacar certificados de nacimiento o cartolas de cotizaciones. Existe familiaridad con este tipo de trámites.
- **Definición de la edad legal de jubilación:** la referencia a los 60 años en mujeres y 65 en hombres constituye un punto claro en la trayectoria laboral y proceso de jubilación. Muchos lo mencionan como un hito comprensible y que orienta la preparación para el trámite de pensionarse.

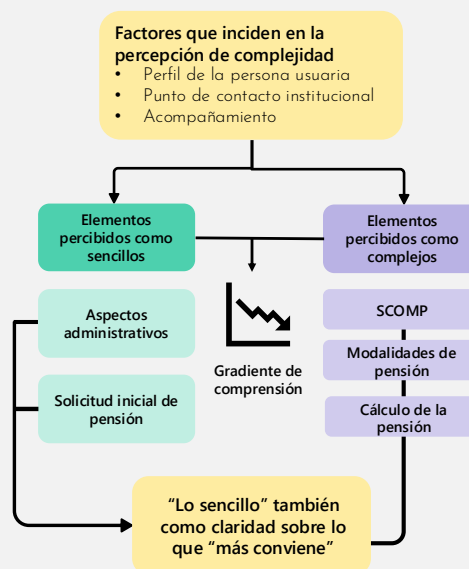
→ **Identificación de PGU:** si bien existen casos que desconocen o desconocían cómo solicitar la PGU, el derecho en sí es reconocido con relativa facilidad, ya que aparece vinculado al Estado y se comunica de manera más directa. En otras palabras, se sabe que el derecho existe.

La tensión entre sencillez y complejidad

El contraste entre lo que se considera sencillo y lo que se percibe como complejo revela la existencia de un **gradiente de comprensión** (ver *Figura 5*). Los aspectos iniciales del trámite se apoyan en experiencias previas con gestiones administrativas. Lo complejo, en cambio, se concentra en la dimensión decisional, donde entran en juego factores técnicos, cálculos financieros y proyecciones de largo plazo. El perfil de la persona afiliada (nivel educacional, trayectoria laboral), el primer contacto con ejecutivos/as, y el acompañamiento, son factores que inciden en la evolución de esta gradiente de comprensión.

“Lo sencillo” en este esquema, aparece con una doble dimensión. Primero, está aquello que es fácil de comprender asociado a aspectos de un trámite rutinario. La segunda dimensión, es aplicable en el campo de los elementos percibidos como complejos, y dice relación con tener claridad sobre lo que “conviene”. Además de “hacer más simple” el contenido del trámite, hay una asociación entre “lo sencillo” y “lo conveniente”. Así, hacer más simple o sencillo el proceso equivale a que la persona tenga mayor claridad sobre qué es lo que le conviene al momento de tomar decisiones sobre, por ejemplo, la modalidad de pensión.

Figura 5. Síntesis de “lo sencillo” y “lo complejo”.



Fuente: elaboración propia.

3.6 Evaluación del proceso experimentado al momento de pensionarse

Los relatos recogidos en los distintos grupos muestran que la evaluación del proceso no es unívoca. Quienes lo experimentaron como una secuencia clara y ordenada, reconocen igualmente momentos de incertidumbre. Y aquellos que lo vivieron con confusión o perplejidad, logran identificar instantes de acompañamiento o de claridad. No obstante, un problema capital en la identificación de grados de satisfacción con el proceso de pensionarse es “aislar” esta valoración de la opinión sobre el Sistema de Pensiones en su totalidad —visión estructural— y la conformidad con el monto de pensión recibida —respuesta principalmente emocional—. Efectivamente cuando se pregunta por el nivel de satisfacción con el proceso, es común que se manifieste espontáneamente insatisfacción, y en segunda instancia se aclare que

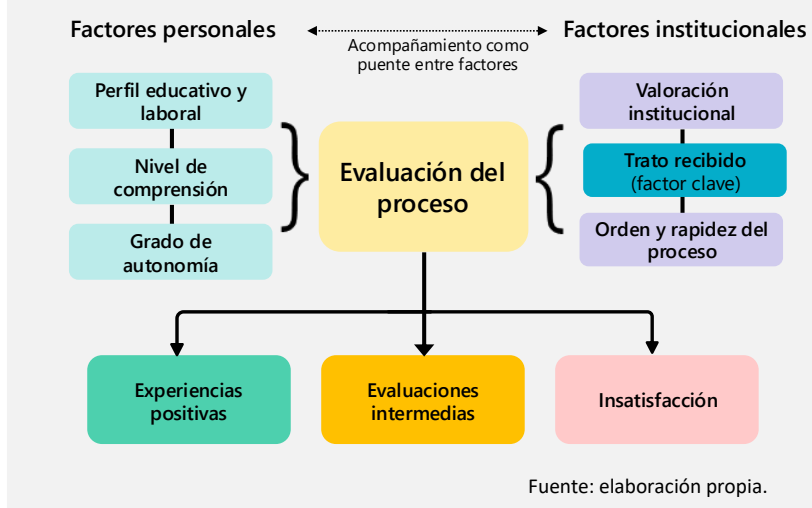
tal insatisfacción es con referencia al monto de la pensión recibido y no al trámite en sí. Sólo mediante un ejercicio de encuadre temático y orientación metodológica aparece la evaluación del proceso propiamente tal.

Factores que inciden en la evaluación del proceso

La evaluación del proceso de pensionarse depende de la interacción de factores personales (nivel educacional y trayectoria laboral, grado de comprensión del trámite y autonomía al momento de su realización) con factores de orden institucional (valoración del Sistema de Pensiones, experiencia de atención y claridad con que se presenta el trámite) (ver Figura 6).

Un puente entre ambas dimensiones es el acompañamiento, elemento transversal a las distintas temáticas del estudio. La presencia de familiares, amistades o ejecutivos/as y/o asesores/as previsionales incide en la forma en que se evalúa el proceso, especialmente en aquellas personas con bajo nivel de preparación previo al inicio del trámite.

Figura 6. Factores que inciden en la evaluación del proceso.



En este marco, cuando el proceso se experimenta desde la confusión y sin acompañamiento, tiende a predominar *un bajo nivel de satisfacción* respecto del trámite, resultando estados de frustración, estrés, incertidumbre y sensación de estar perdidos en un “laberinto”. En aquellos con mayor preparación sobre el proceso, la figura del “acompañante” no adquiere tanta relevancia en su nivel de satisfacción, sino más bien como fuente confiable de información y en quien se pueden delegar decisiones relevantes —el caso de contar con “una ejecutiva amiga” que luego es recomendada a la red familiar y de cercanos.

Mujer, Santiago (sobre trato recibido): “A la gente de edad la atienden como si no entendiera. Te hablan muy fuerte o te miran como si estuvieran apurados. Hay una falta de respeto, y se siente como una discriminación”.

Mujer, Arica (sobre trato recibido): “Sentí que me trataron mal por ser una persona mayor. No me dieron la atención que merecía, me respondieron con monosílabos. Me sentí muy humillada”.

Otro elemento clave a considerar es el “Trato recibido” (Figura 6), que corresponde a lo que anteriormente se ha destacado como el “primer” y “segundo” contacto con las AFP y compañías de seguros. Un buen trato puede mitigar una evaluación institucional negativa y ordenar el proceso para las personas. Sin embargo, en términos de experiencia, también está el riesgo de un “mal trato”. El relato de esta experiencia se asocia a “marcadores clase” (vestimenta, lenguaje, información previa y manejo de conocimientos técnicos respecto a las jubilaciones, entre los más relevantes), así como también en relación a la propia edad de pensionarse, lo que evidencia una percepción de ser infantilizados/as por las instituciones públicas o privadas, al verse como usuarios/as adultos/as mayores. Las y los participantes que expresaron estas vivencias, señalaron falta de empatía, sentirse “como un número más” y un trato frío, impersonal, e incluso a veces despectivo.

Para la visión experta, hay matices técnicos a considerar en la evaluación del proceso y que no son vistos por las personas al momento de pensionarse. Específicamente, aquellos vinculados a la tramitación de pensiones, señalan que los plazos de traspaso y la volatilidad de los fondos pueden implicar pérdidas que la persona afiliada desconoce, y que los reclamos son de difícil resolución. Además, remarcan que la asesoría profesional permite mitigar estos riesgos y orientar a la persona respecto a cuándo es más propicio tomar ciertas decisiones con miras a un mejor resultado en la pensión final.

Tres formas de evaluar el proceso

A partir del análisis de los factores que inciden en el proceso y los relatos de los distintos grupos, es posible distinguir tres grandes tipos de evaluación de la experiencia de pensionarse por edad con fondos propios (ver *Figura 6*). Esta tipología no es rígida, pero ayuda a organizar la diversidad de percepciones en categorías analíticamente útiles:

- **Experiencia positiva:** se caracteriza por la percepción de fluidez en el trámite, claridad en la información y autonomía en la toma de decisiones. Quienes la expresan suelen tener mayor capital educativo, experiencia previa en trámites o contar con una figura acompañante en el proceso.

Hombre, Punta Arenas (evaluación positiva del trámite): "Estoy satisfecho con el proceso. Me pareció que la gente de la oficina era muy amable. No tuve ningún problema en el proceso".

Mujer, Puerto Montt (evaluación intermedia del trámite): "A pesar de las demoras, estoy satisfecha con el resultado. Recomendando a la gente que se informe bien antes de empezar los trámites. Es lo más importante."

- **Experiencia ambivalente o intermedia:** corresponde a quienes comprendieron parcialmente el proceso, dependieron en gran medida de terceros y mantuvieron dudas no resueltas incluso después de aceptar una modalidad de pensión. Pueden estar satisfechos con el proceso, aunque con reparos sobre aspectos del mismo.
- **Experiencia negativa:** está marcada por la desorientación, la sensación de abandono y, en algunos casos, la percepción de maltrato o falta de empatía por parte de las instituciones. Este tipo de vivencias suele encajarse en lo que se denomina "incidente crítico", en donde una mala experiencia genera una valoración que posteriormente es difícil de revertir.

Hombre, Arica (insatisfacción con el trámite): "Deberían hacer el proceso más transparente. Que la gente sepa en qué etapa está su trámite y cuánto falta para que se resuelva. Que no sea una caja negra."

3.7 El viaje del usuario/a y perfiles

La construcción del modelo del viaje del usuario y perfiles de usuarios/as considera las características del trámite de pensión en Chile y los lineamientos teórico-conceptuales en la materia (ver *Capítulo 1.3.2*). Cada elemento del modelo es especificado según investigaciones recientes sobre experiencia usuaria con el Sistema de Pensiones en general¹⁴, así como por los resultados de este estudio.

¹⁴ Estudio Percepción de la Ciudadanía respecto del Sistema de Pensiones Chileno – Parte I (Estudios Sociales-CIAE, 2023), y Estudio Percepción de la Ciudadanía respecto del Sistema de Pensiones Chileno – Parte II (Socialis, 2024). Ambos estudios para la Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones.

Mapa del viaje usuario en el trámite de pensionarse

Un modelo o mapa del viaje del usuario/a es la representación de etapas que una persona transita para obtener un servicio y/o producto. En este caso, se construye un mapa viajero considerando las características del trámite de pensionarse, los resultados de los focus groups y talleres de experiencia usuaria¹⁵, y las categorías expuestas en el *Recuadro 1. Componentes en la construcción del viaje del usuario/a en el trámite de pensión*, a saber: Etapas del proceso de pensión; Subpasos; Puntos de contacto; Momentos de la verdad; Barreras y puntos de fricción; Percepciones y emociones negativas y positivas; Oportunidades de mejora (*Tabla 7*).

¹⁵ Valga señalar que una primera versión del Mapa del viaje del usuario se presentó en el segundo producto de este estudio. Luego, el mapa fue actualizado según los resultados de los focus groups y fue validado en los talleres de experiencia usuaria, en donde se reforzaron los puntos expuestos inicialmente en cada etapa.

Tabla 7. Mapa del viaje del usuario/as en el trámite de pensionarse.

Etapas proceso de Pensión	Experiencia pre servicio	Experiencia del servicio					Experiencia post servicio
	0. Preparación (decisión pre-trámite)	1. Primer contacto y orientación	2. Solicitud de pensión y Certificado de Saldo	3. SCOMP y recepción de ofertas	4. Decisión y firma	5. Traspaso y primer pago	6. Atención post-jubilación (consultas y gestión de dudas)
Subpasos	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de edad, salud y finanzas familiares Búsqueda y triangulación de información (AFP, ChileAtiende, pares, servicios de bienestar/gremios o sindicatos) Simulaciones y estimación de ingresos; revisión de deudas/seguros 	<ul style="list-style-type: none"> Atención en sucursal o canal remoto (call center/video) Chequeo de requisitos y documentos Agenda de pasos siguientes 	<ul style="list-style-type: none"> Ingreso de solicitud con documentos validados Emisión/confirmación de Certificado de Saldo 	<ul style="list-style-type: none"> Ingreso a SCOMP Recepción de certificado de ofertas (correo) Explicación de modalidades y excedentes 	<ul style="list-style-type: none"> Asesoría final Selección de modalidad Firma de aceptación 	<ul style="list-style-type: none"> Traspaso operativo a modalidad elegida (si corresponde) Primer pago 	<ul style="list-style-type: none"> Gestión PGU y Bono por hijo Información y gestión de beneficios previsionales asociados a Reforma previsional
Puntos de Contacto	Sitios web de AFP/ChileAtiende, asesores previsionales, simuladores en línea	Oficinas de AFP, call center, asesoría presencial/digital	Plataformas digitales, ejecutivos/as AFP, agentes de venta, asesores previsionales	Plataforma SCOMP, correos electrónicos, portales en línea, ejecutivos/as AFP, agentes de venta, asesores previsionales	Oficinas, plataformas	Notificaciones bancarias, plataformas, atención presencial	Call center, oficinas, plataformas de consulta, redes sociales, oficinas municipales o ChileAtiende
Momentos de la verdad	<ul style="list-style-type: none"> Primera conversación que 'ordena' el caso Confirmación de requisitos y derechos (PGU) 	<ul style="list-style-type: none"> Cierre de checklist documental 'completo a la primera' Derivación para gestionar PGU 	<ul style="list-style-type: none"> Validación de datos y documentos sin observaciones Entrega clara del rango estimado de la pensión (cuando corresponda) 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión del certificado de ofertas Comparación efectiva de ofertas 	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad en la elección (entendimiento o de trade-offs) Verificación de excedentes y condiciones 	<ul style="list-style-type: none"> Primer depósito recibido Notificación clara de descuentos (como descuentos por concepto de salud) 	<ul style="list-style-type: none"> Hito: PGU gestionada o descartada con fundamento Resolución de reclamos por variaciones en el monto de la pensión
Barreras y puntos de fricción	<ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento de modalidades de pensión Desconocimiento de requisitos y funcionamiento de derechos (PGU, bono por hijo) Mensajes contradictorios entre ejecutivos/as; 	<ul style="list-style-type: none"> Derivaciones múltiples; cierre/reducción de oficinas AFP y traslados entre localidades Tiempos de espera considerados altos, información fragmentada 	<ul style="list-style-type: none"> Expectativa de cálculo inmediato vs envío posterior Recontactos por observaciones de documentación 	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión dispareja de modalidades y excedentes Plazo percibido de 15-20 días genera ansiedad 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de acompañamiento Lenguaje técnico confuso en contratos 	<ul style="list-style-type: none"> Montos inferiores al esperado, reajustes poco transparentes, desconocimiento del origen del cálculo 	<ul style="list-style-type: none"> Derechos fuera del 'paquete' de jubilación (caso de mujeres que deben esperar hasta los 65 para gestionar PGU) Peregrinación entre instituciones Desconocimiento de

Etapas proceso de Pensión	Experiencia pre servicio	Experiencia del servicio					Experiencia post servicio
	0. Preparación (decisión pre-trámite)	1. Primer contacto y orientación	2. Solicitud de pensión y Certificado de Saldo	3. SCOMP y recepción de ofertas	4. Decisión y firma	5. Traspaso y primer pago	6. Atención post-jubilación (consultas y gestión de dudas)
	sobrecarga de información técnica						recalculo de pensión, por ejemplo, en modalidad de retiro programado.
Percepciones y emociones negativas (-)	Incertidumbre, ansiedad	Confusión, preocupación	Estrés, desconfianza	Ansiedad, incertidumbre	Confusión, desconfianza	Expectativa, posible frustración	Frustración, desconfianza, resignación
Percepciones y emociones positivas (+)	Tranquilidad; sensación de control; claridad de requisitos para PGU.	Trámite expedito; trato amable; 'me resolvieron al tiro'.	Certeza de requisitos; claridad del rango estimado de pensión.	Comprensión de modalidades; acompañamiento o neutral; claridad de excedentes.	Confianza en la elección; alivio; seguridad.	Pago en fecha y monto esperado; comunicación oportuna.	Claridad, tranquilidad en la resolución de dudas
Oportunidades de mejora	Educación previsional segmentada (edad, género, región), materiales simplificados, estrategias de acompañamiento en espacios laborales	Guías paso a paso, asistencia territorial, coordinación AFP con ChileAtiende	Validación documental asistida (evitar observaciones)	Guía breve: explicación de modalidades, excedentes y trade-offs en general para modalidades de pensión	Simulación de trade-offs por perfil usuario (irreversibilidad/ condiciones)	Minuta explicativa que acompañe descuentos y variaciones de monto de pensión	"Ventanilla única" coordinada con ChileAtiende para derivar reclamos y consultas

Fuente: elaboración propia. Insumo principal: análisis de focus groups y talleres experiencia usuaria realizados en el marco del presente estudio. Insumos secundarios: Estudio Percepción de la Ciudadanía respecto del Sistema de Pensiones Chileno – Parte I (Estudios Sociales-CIAE, 2023), y Estudio Percepción de la Ciudadanía respecto del Sistema de Pensiones Chileno – Parte II (Socialis, 2024).

Perfil de usuarios/as







El viaje del usuario/a es un viaje “típico”, pero no todas las personas realizan el mismo recorrido. Existen perfiles de usuarios/as más o menos transversales que presentan necesidades y valoraciones particulares. A partir de la diversidad de relatos analizados en el estudio, se identificaron patrones comunes que dan lugar a tipologías narrativas de experiencia —denominadas “perfiles”— que integran condiciones previas, rasgos del proceso vivido, emociones predominantes y necesidades específicas.

Se presentan dos consideraciones sobre los perfiles identificados. En términos **territoriales**, no es posible deducir diferencias regionales, dado que los distintos matices en los grupos obedecen a las circunstancias de conformación de estos, y no es atribuible a características propias de las regiones. Sin embargo, sí se observa a partir de los estudios previos consultados y experiencias narradas por las personas participantes, que las zonas rurales o aisladas presentan características particulares tales como: problemas de conectividad vial y brecha digital, menos años de escolaridad en algunos casos, ausencia de oficinas de

atención de AFP o compañías de seguro. Dicha visión es compartida por los expertos/as entrevistados/as, para quienes las brechas en la experiencia no solo se explican por edad, género o nivel educativo, sino también por el contexto territorial y digital. Personas afiliadas de zonas aisladas enfrentan mayores costos y barreras de acceso que condicionan todo el proceso, lo que no ocurre en centros urbanos con mayor presencia institucional. En cuanto a diferencias de **género**, no se observan de manera transversal entre los distintos perfiles identificados, salvo uno en particular asociado a la condición de cuidadoras con trayectorias laborales informales. Para ambos casos, se generan perfiles específicos (*Tabla 8*).

- 1) **El/la informado/a con agencia propia:** personas con trayectorias laborales continuas y formales, que se anticipan al proceso y buscan información por cuenta propia. Comparan ofertas y toman decisiones con autonomía, aunque mantienen cierta desconfianza hacia las instituciones.
- 2) **El/la acompañado/a por redes:** quienes enfrentan el trámite apoyándose en familiares y/o amistades o cercanos. Delegan parte de la gestión y confían en la ayuda externa para comprender.
- 3) **El/la confundido/a y vulnerable:** personas con menor escolaridad o trayectorias laborales informales, que llegan al trámite con poca claridad y sin redes de apoyo. Su experiencia se caracteriza por la confusión y ansiedad frente a decisiones que sienten no comprender.
- 4) **El/la crítico/a activo/a:** personas con mayor capital cultural o experiencia sindical que conocen el sistema y cuestionan sus reglas. Se informan, pero desconfían de las AFP y compañías de seguros, comparan alternativas e incluso rechazan propuestas. La emoción predominante es la indignación.
- 5) **La cuidadora con baja expectativa:** mujer, trabajadora informal, cotización intermitente y con labores de cuidado familiar. Se informan poco porque consideran que “ya está todo perdido”. El trámite se vuelve un mero requisito.
- 6) **El/la desconectado/a que vive en zona rural:** personas con trayectorias laborales mixtas e ingresos irregulares, con baja alfabetización digital y sin oficinas de AFP disponibles en sus territorios.

Tabla 8: Perfiles de usuarios/as en el viaje por el trámite de pensionarse.

Perfil	Iconografía asociada	Condiciones previas	Rasgos del viaje	Emociones predominantes	Necesidades específicas
1. El/la informado/a con agencia propia		Trayectoria laboral formal y continua. Nivel educacional medio/alto. Manejo digital o experiencia administrativa.	Anticipa trámites, compara ofertas, incluso negocia condiciones. Proceso visto como expedito.	Seguridad, control, cierta desconfianza hacia instituciones privadas.	Información técnica clara y confiable; herramientas comparativas transparentes; canales digitales robustos.
2. El/la acompañado/a por redes		Conocimiento parcial del sistema. Redes familiares o de amistad que median la comprensión.	Delegan parte o todo el proceso en hijos, sobrinos, amigos. Trámite claro en la medida que alguien acompaña.	Alivio, confianza en otros, resignación por no entender.	Acompañamiento personalizado; materiales simplificados para apoyar mediación familiar; validación de terceros.
3. El/la confundido/a y vulnerable		Trayectorias laborales interrumpidas o informales. Bajo nivel educativo. Pocas redes de apoyo.	Dificultad con lenguaje técnico. Peregrinación por oficinas. Decisión tomada más por trato recibido que por comprensión.	Frustración, ansiedad, miedo a equivocarse.	Orientación temprana; ventanilla única; lenguaje accesible; protección contra prácticas abusivas.
4. El/la crítico/a activo/a		Trayectorias largas, sindicalizadas o con formación técnica. Alta conciencia de fallas del sistema.	Se informan, pero tienen una percepción de abuso por parte de AFP/compañías de seguros.	Desconfianza, indignación, orgullo de “no dejarse convencer”.	Información comparativa neutral; espacios de deliberación colectiva; canales de reclamo y consulta independientes.
5. Cuidadora con baja expectativa		Cotizaciones bajas o nulas. Empleos informales. Saben que recibirán poco.	No sabe si tiene derecho a pensión o PGU, desconoce qué es el SCOMP, dependencia de terceros para trámites digitales. Se informan poco, pues “no hay nada que hacer”.	Resignación, tristeza, decepción.	Refuerzo de acceso a derechos (PGU) vinculación con redes de apoyo institucional (programas municipales, SENAMA).
6. El/la desconectado/a que vive en zona rural		Habitan en zonas rurales, trayectoria laboral mixta y baja alfabetización digital.	Desconocimiento del sistema, baja conectividad, dependencia de oficinas lejanas o terceros.	Confusión, abandono, vergüenza al uso de tecnologías.	Atención presencial itinerante, comunicación oral y comunitaria, apoyo directo en trámites.

4. Conclusiones y recomendaciones

Se presentan las principales conclusiones del análisis de la experiencia usuaria con el trámite de pensión por edad y con fondos propios. Luego, se exponen las recomendaciones derivadas del análisis en formato de líneas de trabajo e investigación a corto y mediano plazo según las principales problemáticas observadas.

4.1 Principales conclusiones

En conjunto, estos seis ejes transversales permiten afirmar que **el proceso de pensión en Chile no constituye una experiencia homogénea ni predeterminada**. Más bien, se trata de un tránsito moldeado por la interacción entre factores personales (trayectoria laboral, competencias), sociales (capital social y apoyos), institucionales (confianza y trato en la atención) y contextuales (territorio y coyunturas específicas). La comprensión del proceso, la confianza en las decisiones y la evaluación final, dependen de cómo se articulan estos elementos. Pensionarse puede vivirse como una experiencia fluida y autónoma, como un camino ambivalente marcado por dudas o como un proceso confuso y frustrante. En definitiva, el análisis evidencia que la jubilación no es solo un hito administrativo, sino una experiencia socialmente estratificada. La autonomía informada solo es posible cuando confluyen información clara y confiable, apoyos sociales efectivos, trato empático y trayectorias laborales que habiliten mayor familiaridad con el sistema. Allí donde estos elementos faltan, el proceso se vive como incierto, dependiente o incluso injusto.

Sobre esta base, se presentan seis conclusiones principales.

1. **La agencia como factor decisivo** Uno de los hallazgos más consistentes es que la **variabilidad de las experiencias previsionales no se explica únicamente por las reglas del sistema o por la información entregada, sino por el grado de agencia que las personas logran desplegar**. Esta agencia se traduce en la capacidad de comparar, preguntar, decidir y cuestionar, y no está distribuida de manera homogénea.

En algunos casos, se observa una alta autonomía sostenida por el capital educativo, experiencia en trámites o seguridad personal. En otros, predomina la delegación total en familiares o cercanos, reflejo de la baja confianza en la propia capacidad para manejar información técnica. Entre ambos extremos emergen perfiles intermedios que intentan participar, pero dependen del acompañamiento de redes cercanas para tomar decisiones.

La agencia, además, no es una característica fija: varía a lo largo del proceso. Una persona puede iniciar con disposición activa, pero frente a documentos percibidos como complejos como el caso del SCOMP —difícil de comprender— optan por delegar. Esto muestra que pensionarse no es un trayecto lineal, sino una secuencia de episodios en los que la capacidad de acción se redefine continuamente.

2. La información: **La información constituye otro eje transversal, marcado por la tensión entre comprender y confiar.** La información clara y amigable se valora porque permite “entender de qué se habla”, pero no siempre genera seguridad. A la inversa, la información proveniente de organismos percibidos como confiables, puede ser aceptada aun cuando resulte difícil de comprender.

Esta disociación muestra que la calidad de la comunicación previsional no se agota en la simplificación del lenguaje. La claridad es un requisito, pero no suficiente: lo que define la experiencia es también la credibilidad de la fuente. Así, las AFP aparecen como actores cuya información se recibe, por algunos, con desconfianza por verlas como partes interesadas en el proceso, mientras que la Superintendencia u otros organismos públicos son vistos como más legítimos, aunque menos cercanos en la interacción cotidiana. Casos con mayor nivel de agencia en el trámite pueden presentar mayor nivel de confianza en la información de las AFP, en la medida que declaran comprender cómo funciona el sistema previsional y el rol de las entidades involucradas.

La experiencia de información previsional se construye en la intersección entre forma (claridad), contenido (comprensibilidad) y emisor (confiabilidad).

El trato recibido, el factor “bisagra” **Un elemento transversal y clave para la experiencia usuaria es el rol de los primeros contactos institucionales. El encuentro inicial con la AFP, compañía de seguros o ChileAtiende, funciona como un punto de inflexión:** cuando se entrega orientación clara y se explican los pasos de manera amable y comprensible, las personas tienden a enfrentar el resto del trámite con mayor confianza y previsibilidad; por el contrario, si la primera atención es confusa, distante o marcada por actitudes de maltrato o discriminación, se instala una sensación de inseguridad y desconfianza que acompaña todo el proceso.

La relevancia de estos contactos iniciales radica en que no solo marcan la comprensión de los contenidos, sino que también refuerzan o mitigan la valoración del Sistema de Pensiones en su conjunto y de las entidades privadas en particular: una atención respetuosa y clara puede mejorar la percepción general, mientras que una experiencia de desorientación o maltrato tiende a profundizar la desconfianza estructural hacia el sistema.

Las redes de apoyo como mediadoras del proceso **El proceso previsional no se vive como un ejercicio exclusivamente individual, sino como una experiencia socialmente mediada tanto por familiares, cercanos, agentes institucionales** (ejecutivos/as de AFP, agentes de venta de rentas vitalicias, asesores previsionales, y en menor medida ejecutivos/as de ChileAtiende). Estas personas se convierten en acompañantes del proceso o “traductores” de la información para la toma de decisiones.

Así, los grados de certeza en las decisiones durante el proceso no siempre dependen de las competencias individuales, sino también de la disponibilidad y calidad de apoyos externos.

Asimetrías institucionales y territoriales **No todas las entidades tienen la misma valoración simbólica ni despiertan la misma confianza: las AFP y compañías de seguros generan sospecha para algunos, por intereses asociados al negocio, mientras que la Superintendencia de Pensiones es valorada como un ente más imparcial, aunque menos presente en la interacción directa.** Esto afecta en la valoración de la información disponible y entregada en los puntos de contacto con las instituciones previsionales.

A estas asimetrías se suman diferencias territoriales relacionadas con la disponibilidad de oficinas de atención. Incluso en grandes ciudades, la preferencia por la atención presencial lleva a afiliarse a AFP con oficinas disponibles en el territorio. Esto se vuelve crucial en zonas rurales o con mayor aislamiento.

Las asimetrías, por tanto, son dobles: institucionales —según quién entrega la información y cómo se evalúa— y territoriales —según el contexto local donde se desarrolla la interacción previsional.

La dimensión emocional como componente estructural **Lejos de ser un trámite administrativo, el proceso de pensionarse tiene una carga emocional:** temor a tomar una mala decisión, desorientación frente a la falta de claridad, frustración ante la desconfianza, alivio al recibir ayuda, satisfacción cuando se logra comprender.

Estas emociones no son elementos accesorios, sino constitutivos de la experiencia. Configuran la percepción del trato recibido, influyen en la disposición a confiar y marcan la evaluación final del proceso. Un/a ejecutivo/a de atención que escucha, explica con calma y ofrece empatía puede transformar una situación confusa en una experiencia valorada positivamente. A la inversa, un trato impersonal, acelerado o contradictorio, aumenta la sensación de desconfianza y desconcierto.

Trayectoria laboral y acumulación de desigualdades **Las trayectorias laborales condicionan de manera directa la manera en que se enfrenta el proceso:** quienes han trabajado en contextos formales y con continuidad, suelen hacer el viaje del usuario con mayor seguridad, mientras que quienes provienen de empleos informales, intermitentes o precarios, enfrentan el proceso con inseguridad, desconfianza y dependencia.

El momento de pensionarse, en este sentido, refleja desigualdades acumuladas durante la vida laboral. Es decir, se replican brechas sociales preexistentes.

4.2 Recomendaciones sobre áreas de trabajo

Las recomendaciones que se presentan a continuación en la *Tabla 9* no constituyen un plan de acción inmediato, sino una propuesta de áreas de estudio y líneas de trabajo a futuro. Su propósito es orientar la generación de conocimiento y el diseño de posibles intervenciones que apunten a mejorar la experiencia de las personas en el proceso de pensionarse.

Las recomendaciones se construyen a partir de los principales insumos del estudio —los focus groups realizados en distintas regiones, las entrevistas a expertos/as del sistema previsional y los talleres de viaje

del usuario/a. Los focos temáticos recogidos se vinculan con las problemáticas más recurrentes detectadas en el estudio, como se indica junto a cada enunciado.

Lo anterior, no desconoce que pueda existir el desarrollo de alguna de las propuestas por parte de las diversas instituciones que componen el sistema, sino más bien lo aquí planteado es una respuesta a la vivencia de las personas durante el proceso de pensionarse.

Tabla 9: Recomendaciones de líneas de investigación o trabajo.

Foco temático / Problemática abordada	Líneas de investigación o trabajo
<p>Información y comprensión del proceso</p> <p>La experiencia muestra que la comprensión del proceso de pensionarse es heterogénea y depende de múltiples factores, cuya combinación evidencia perfiles más o menos preparados para afrontar con seguridad y autonomía en las decisiones el trámite.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rediseño de documentos críticos. Analizar cómo traducir instrumentos clave —como el SCOMP— a un lenguaje ciudadano. El estudio debería incluir el desarrollo de versiones simplificadas con esquemas visuales, ejemplos prácticos y glosarios de términos. La investigación tendría que probar estos materiales con distintos perfiles de usuarios/as para verificar su usabilidad, comparando comprensión y confianza frente a las versiones actuales. • Estudio transversal de entrega de información. Realizar un análisis comparativo de cómo AFP, compañías de seguros y el sector público presentan la información en sus canales de contacto (sitios web, oficinas, call centers). Se trata de identificar similitudes, diferencias y posibles brechas que puedan generar confusión o incerteza en las personas afiliadas que están próximas a pensionarse. Los resultados permitirían evidenciar qué actores informan con mayor claridad y en qué puntos se requiere convergencia, explorando la pertinencia de protocolos interinstitucionales de comunicación. • Estudio normativo/práctico sobre experiencia usuaria. Indagar en la normativa vigente que regula el contacto (atención, entrega de información, uso de datos, entre otros) entre entidades privadas del Sistema de Pensiones y las personas afiliadas. El estudio debería observar la normativa vigente y los mecanismos de fiscalización, así como, mediante entrevistas, indagar en la forma en que las entidades implementan y resguardan el cumplimiento de esta normativa.
<p>Acompañamiento en el trámite previsional</p> <p>Uno de los hallazgos más reiterados es la fuerte dependencia de los usuarios de sus redes familiares o intermediarios (asesores/as previsionales, agentes de venta, ejecutivos/as de AFP) entre el trámite y ellos. Esta situación genera desigualdad en función de quiénes tienen acceso a esta red de contactos y quienes no. La ausencia de un acompañamiento institucional confiable puede transformar la experiencia en un proceso desigual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modelos de guía previsional. Explorar la factibilidad de implementar una figura institucional de acompañamiento público en el proceso de pensión, diferenciada del rol del asesor previsional. A diferencia de este último, orientado a decisiones a un acompañamiento integral, el guía previsional tendría una función pedagógica y de apoyo centrada en facilitar la comprensión del proceso, coordinar derivaciones y reducir brechas informativas en los primeros momentos del trámite. La investigación debería analizar modelos comparables (gestores de casos en salud, mediadores sociales¹⁶), definir competencias y posibles anclajes institucionales (como en ChileAtiende). • Mediación digital asistida. Evaluar mecanismos de acompañamiento remoto que permitan reducir la dependencia de terceros en contextos de baja alfabetización digital. Esto incluye soporte telefónico especializado, tutorías por videollamada y chatbots inteligentes con lenguaje accesible. La investigación debería medir cómo estas herramientas se integran a la atención presencial y su impacto en la autonomía de los usuarios. • Diseño e implementación del acompañamiento institucional. Proponer directrices para estructurar planes de acompañamiento tanto en el sector público como en el privado, que contemplen protocolos de atención, materiales pedagógicos estandarizados (guías, folletos, videos) y definición de roles. Esta línea debería evaluar cómo estos instrumentos permiten

¹⁶ **Gestores de casos en salud:** presentes en programas hospitalarios o de atención primaria, acompañan a pacientes con enfermedades complejas. **Mediadores en programas sociales:** se usan en políticas de infancia, reinserción escolar o acompañamiento familiar. Orientan sobre beneficios, ayudan en trámites, derivan y siguen casos para que las familias no queden fuera por barreras administrativas.

Foco temático / Problemática abordada	Líneas de investigación o trabajo
<p>Accesibilidad y canales de atención</p> <p>El acceso al trámite previsional se caracteriza por experiencias heterogéneas, en donde la accesibilidad a oficinas de atención o canales digitales puede afectar significativamente la experiencia usuaria.</p>	<p>estandarizar la calidad del acompañamiento y garantizar coherencia en la experiencia a lo largo de todas las etapas del trámite.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mapa territorial de accesibilidad. Realizar un estudio sistemático sobre la distribución de oficinas y sucursales de AFP, compañías de seguros que entregan rentas vitalicias, asesores/as previsionales y ChileAtiende, junto con tiempos de espera, capacidad de atención y costos de traslado. El objetivo es identificar territorios críticos donde la cobertura es insuficiente y las personas enfrentan mayores barreras para pensionarse recibir acompañamiento. • Ventanilla única previsional. Analizar la factibilidad técnica y jurídica de consolidar trámites dispersos (SCOMP, PGU, bono por hijo, certificado de saldo, entre otros) en un único portal digital y módulo presencial. El estudio debería considerar la interoperabilidad de bases de datos, la coordinación interinstitucional y los costos de implementación. La evidencia recogida permitiría determinar si esta integración puede reducir la “peregrinación” institucional y mejorar la experiencia global del usuario/a.
<p>Educación previsional orientada al trámite</p> <p>La mayoría de las personas llega al proceso de jubilación con conocimientos fragmentados e insuficientes para comprender los pasos del trámite. La educación previsional orientada específicamente al trámite permitiría anticipar esta preparación y reducir la confusión e incertidumbre de las personas que comienzan el trámite de pensionarse.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de educación previsional focalizado en trámite de pensión. Desarrollar un estudio integral orientado a sistematizar los vacíos de información que enfrentan las personas al momento de pensionarse y diseñar estrategias formativas que los aborden de manera anticipada. El estudio debería contemplar la elaboración de currículos modulares y programas de pre-jubilación para personas entre 55 y 60 años, adaptados a distintos perfiles (género, nivel educacional, trayectoria formal o informal). Incluiría el desarrollo y pilotaje de materiales pedagógicos —simuladores, cápsulas audiovisuales, guías prácticas— y la evaluación comparada de metodologías (talleres grupales, asesorías breves, módulos digitales) para medir su efectividad en la comprensión del proceso y la toma de decisiones informadas. • Diseño de aplicativos. Explorar el diseño de aplicativos que permitan visualizar de manera clara y pedagógica distintos escenarios previsionales: jubilar antes o después, elegir renta vitalicia o retiro programado, incluir o no excedentes. Estos aplicativos deberían ser testeados con distintos grupos de usuarios para evaluar en qué medida contribuyen a mejorar la comprensión y confianza en la decisión final.
<p>Post-jubilación y continuidad en la experiencia</p> <p>Una vez pensionadas, las personas siguen enfrentando dudas y gestiones: reajustes de monto, descuentos aplicados, compatibilidad con otros ingresos, o tramitación de herencias. Hoy no existe un canal único para responder estas inquietudes. La post-jubilación es parte del viaje del usuario/a y siguen requiriéndose acompañamientos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Estudio de necesidades post-jubilación. Levantar evidencia sistemática sobre los problemas y consultas más recurrentes de los pensionados (reajustes, PGU, herencias, descuentos por salud), clasificándolos según frecuencia, nivel de complejidad e impacto en la satisfacción. Esta línea permitiría priorizar los temas críticos y orientar el diseño de respuestas institucionales. • Modelos comparativos de postventa. Analizar experiencias internacionales en sistemas previsionales y financieros que conciben la postventa como parte del servicio (ej. bancos, seguros de salud), identificando buenas prácticas que puedan adaptarse al contexto chileno.
<p>Gestión de la experiencia usuaria a lo largo del viaje</p> <p>El trámite de pensión no es un acto único, sino un recorrido compuesto por etapas, con fricciones, emociones y momentos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo longitudinal del viaje. Establecer estudios de seguimiento de cohortes de personas afiliadas desde la preparación hasta la post-jubilación, observando cómo evolucionan sus percepciones y emociones, y cómo es la respuesta institucional. A diferencia de un estudio de corte transversal que aborda personas que ya realizaron el trámite, este estudio tendría una marca etnográfica, que registraría en cada paso relevante del trámite el estado de comprensión y emociones producido, sin depender de

Foco temático / Problemática abordada	Líneas de investigación o trabajo
<p>decisivos. Este estudio entrega insumos para comprender el viaje, pero es factible su profundización para identificar <i>in situ</i> cómo es la interacción entre personas e instituciones en el trámite de pensionarse.</p>	<p>encuadrar escenarios metodológicos para “revivir” la experiencia. Un estudio cualitativo de estas características puede ayudar a comprender la trayectoria subjetiva de los pensionados y sus transformaciones en el tiempo, así como la forma en que las instituciones responden a sus necesidades.</p>

Referencias

1. Arenas, Y., Fuentes, V. & Campos, C. (1993). Grado de satisfacción usuaria de la consulta EPAS-RN del Servicio de Pediatría del CEDIUC. EPAS, 10(1), 15-17.
2. BID (2018). Simplificando Vidas: gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos.
3. Comisión Asesora Presidencial sobre el Sistema de Pensiones. (2015). Informe Final.
4. Lemon & Verhoef (2016). Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey. Journal of Marketing. Vol. 80.
5. Gallardo et al. (2024). Creación de un modelo de madurez para medir la gestión de la experiencia de clientes por parte de las organizaciones. *ESIC Market. Economic & Business Journal*, 55(1).
6. Gupta, S., y Vajic, M. (2000). The contextual and dialectical nature of experiences. En J. A. Fitzsimmons y M. J. Fitzsimmons (eds.), *New Service Development: Creating Memorable Experiences* (pp. 33-51). SAGE. <https://doi.org/10.4135/9781452205564>
7. Guzmán del Río, E. (1986). Satisfacción del usuario. EPAS, 11, 6-11.
8. Madero-Cabib, I., Biehl, A., Sehnbruch, K., Calvo, E., & Bertranou, F. (2019). Private Pension Systems Built on Precarious Foundations: A Cohort Study of Labor-Force Trajectories in Chile. *Research on Aging*, 41(10), 961-987. <https://doi.org/10.1177/0164027519874687> (Original work published 2019)
9. Ministerio del Trabajo y Previsión Social. (2022). Diálogos por Pensiones Dignas. Informe Final.
10. Ministerio de Hacienda. (2024). Guía Metodológica Medición de Satisfacción Usuaria 2024
11. OECD (2022). Serving Citizens: Measuring the Performance of Services for a Better User Experience.
12. OECD (2024). Los determinantes de la confianza en las instituciones públicas de Chile.
13. Patterson, P., Yu, T., & De Ruyter, K. (2006). Understanding customer engagement in services. In *Advancing theory, maintaining relevance, proceedings of ANZMAC 2006 conference, Brisbane* (Vol. 4, No. 6, pp. 1-8).
14. Socialis, (2024), Informe final consultoría “Percepción de la Ciudadanía respecto del Sistema de Pensiones Chileno - Parte II” para la Comisión de Usuarios.
15. Subsecretaría de Previsión Social. (2019). Nota Ciudadana N° 2. Sistema de Pensiones de Capitalización Individual: ¿Cómo ahorrar?
16. Subsecretaría de Previsión Social. (2020). Nota Ciudadana N° 10. Modalidades de Pensión: Pensionados de Vejez.
17. Subsecretaría de Previsión Social. (2021). Nota Ciudadana N° 13. Sistema de Consultas y Ofertas de Montos de Pensión (SCOMP)
18. Subsecretaría de Previsión Social. (2022). Nota Ciudadana N° 15: Evolución e impacto del Pilar No Contributivo en el Sistema de Pensiones Chileno.
19. Superintendencia de Pensiones. (2010). El Sistema Chileno de Pensiones. Santiago – Chile.
20. Vila, J.I. & Yanes, P. (2024). “Building universality in the coverage of non-contributory pension systems: the experiences of the Plurinational State of Bolivia, Chile and Mexico.” In A. Arenas de Mesa and C. Robles (eds.), *Non-contributory pension systems in Latin America and the Caribbean: towards solidarity with sustainability*, ECLAC Books, No. 164 (LC/PUB.2024/6-P/-*), Santiago, Economic Commission for Latin America and the Caribbean (ECLAC), 2024.

Anexos

Anexo 1. Cuantificación de pensiones contributivas

Estadísticas Financieras

En términos financieros, el Sistema de Capitalización Individual administra 207 mil millones de dólares, representando el 61,2% del PIB. El ahorro de las personas se encuentra invertido en 5 multifondos que los usuarios pueden elegir. El fondo que concentra la mayor inversión es el Fondo C, que tiene cerca de 70 mil millones de dólares; seguido del Fondo B, con 43 mil millones de dólares; el Fondo D, con 35 mil millones de dólares; el Fondo A, con 33 mil millones de dólares; y, finalmente, el Fondo E, con 24 mil millones de dólares (ver *Tabla 1a*).

Tabla 1a: Valor de los Fondos de Pensiones, al 31 de mayo de 2025.

Indicador	Fondo A	Fondo B	Fondo C	Fondo D	Fondo E	Total
Total (MM US\$)	33.941	43.425	69.660	35.429	24.600	207.056
Total (MM \$)	31.815.159	40.705.659	65.297.354	33.210.154	23.059.628	194.087.954
Var. real 12 meses (%)	10,0 %	15,2 %	5,3 %	8,8 %	5,2 %	8,6 %
Proporción del PIB (%) ¹	10,0 %	12,8 %	20,6 %	10,5 %	7,3 %	61,2 %
Distribución activos (%)	16,4 %	21,0 %	33,6 %	17,1 %	11,9 %	100,0 %

Fuente: Ficha Estadística Previsional N° 151 – junio 2025, Superintendencia de Pensiones.

¹ Valor del PIB a precios corrientes, de los últimos cuatro trimestres disponibles al momento de la elaboración de este informe, según lo informado por el Banco Central.

En lo referente a los tipos de activos que el fondo administra, un 50,7% son invertidos en instrumentos nacionales, mientras los restantes se encuentran invertidos en el extranjero. El tipo de inversión de las AFP cambia considerablemente si ésta se realiza fuera o dentro del país. En el caso las inversiones locales, éstas se concentran en renta fija, alcanzando un 41,4% del fondo total. Mientras, en el caso de lo invertido en el extranjero, se concentra en renta variable, la que alcanza un 35,2% del fondo total (ver *Tabla 2a*).

Tabla 2a: Cartera de inversión, al 31 de mayo de 2025.

Tipo de instrumento	Participación %
Nacional	50.7 %
Renta Variable	8.4 %
Acciones	8.0 %
Fondos de Inversión y Otros	0.4 %
Renta Fija	41.4 %
Instrumentos Estatales	22.4 %
Bonos	17.7 %
Depósitos	0.0 %
Fondos de Inversión y Otros	1.3 %
Otros Nacionales	0.8 %
Extranjero	49.3 %
Renta Variable	35.2 %
Fondos Mutuos	16.4 %
Fondos de Inversión y Otros	18.8 %
Renta Fija	13.1 %
Otros extranjeros	1.0 %
Total	100.0 %

Fuente: Ficha Estadística Previsional N° 151 – junio 2025, Superintendencia de Pensiones.

Incorporación de trabajadores independientes a honorarios

El Sistema de Pensiones contributivo administrado por las AFP, después de diversas reformas, ha logrado incorporar trabajadores independientes que prestaban servicios por boleta de honorarios bajo el artículo N°42 numeral 2 de la Ley Sobre el Impuesto a la Renta. La afiliación de los trabajadores independientes al Sistema de Pensiones en Chile ha sido un proceso gradual y complejo. La Ley N.º 20.255 de 2008 introdujo la obligación de cotizar para quienes emiten boletas de honorarios, como parte de una reforma que también creó el Sistema de Pensiones Solidarias. Posteriormente, la Ley N.º 21.133 de 2019, estableció un régimen transitorio para implementar esta obligación de manera progresiva entre 2019 y 2028, permitiendo a los independientes acceder a cobertura previsional, de salud y seguros asociados. Según datos de la Superintendencia de Pensiones y del Servicio de Impuestos Internos, para el año 2023 o año tributario 2024, 599 mil trabajadores/as aportaron como independientes al Sistema de Pensiones, y de estos, el 46% solo emitió boletas de honorarios. Lo anterior implica que esta medida ha logrado incorporar a trabajadores/as que antes no contaban con acceso a la seguridad social (ver *Tabla 3a*).

Tabla 3a: Situación de los cotizantes independientes. Ley 21.133 el año de generación de las rentas y monto anual promedio cotizado (1).

Año Tributario (AT)	N° Cotizantes	Cobertura Total (%)	Cobertura Parcial (%)	Mujeres (%)	Hombres (%)
2019	528.779	14%	86%	48%	52%
2020	553.572	15%	85%	48%	52%
2021	519.477	20%	80%	49%	51%
2022	625.419	22%	78%	50%	50%
2023	613.367	23%	77%	50%	50%
2024	599.904	23%	77%	50%	50%

Fuente: Ficha Estadística Previsional N° 151 – junio 2025, Superintendencia de Pensiones.

Notas:

- (1) Se consideran trabajadores independientes cuya retención de impuestos fue suficiente para pagar sus cotizaciones para el Seguro de Invalidez y Sobrevivencia (SIS) y/o pensiones. El número total de trabajadores sujetos a la obligatoriedad de cotizar fueron de 544.784, 561.711, 527.902, 635.483, 622.948 y 607.468 para los años tributarios 2019, 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024, respectivamente.
- (2) El tipo de cobertura se refiere a la disposición transitoria de la Ley 21.133 que permite a los trabajadores independientes cotizar para salud y pensión por una menor base imponible, obteniendo cobertura parcial. Para el SIS y otros seguros, no existe cobertura parcial.

Fuente: Superintendencia de Pensiones con información del Servicio de Impuestos Internos (hasta AT 2021), Tesorería General de la República (desde AT 2022) y Registro Civil.

Pago de prestaciones

En términos de prestaciones, a abril del 2025, se paga un total de 1.844.530 pensiones en todas sus modalidades, por un promedio de 293.214 pesos. Las principales modalidades pagadas son las pensiones por vejez y vejez anticipada con un total de 1.152.905 y 199.169, respectivamente, cuyos montos promedio son 261.781 y 507.060 pesos. Al comparar las entidades administradoras, se observa que las pensiones por vejez anticipada presentan los montos promedio más altos tanto en el sistema AFP (507.060 pesos) como en el IPS (738.410 pesos), mientras que las pensiones de sobrevivencia muestran los promedios más bajos (239.667 pesos AFP, 274.699 pesos IPS). Además, la pensión promedio por vejez del sistema antiguo (IPS) es significativamente mayor que en el sistema AFP, alcanzando los 370.838 pesos en comparación con los 261.781 del sistema de AFP, lo que podría indicar diferencias importantes en la estructura de beneficios entre ambos sistemas. Es importante notar que esta diferencia se puede explicar por las diferencias de regla de acceso a las prestaciones entre ambos sistemas, en el que el sistema de reparto requería una cantidad mínima de años cotizados para acceder a la prestación, mientras que, en el sistema de cuentas individuales, independiente del periodo aportado, al afiliado/a pensionado/a se le devuelven sus aportes más las rentabilidades como pensión. (Ver *Tabla 4a*).

Tabla 4a: Promedio ponderado por tipo de pensión (AFP vs IPS), abril 2025.

	Tipo de pensión	AFP y compañías de seguro	IPS (Sistema antiguo)
Número de pensiones	Vejez	1.152.905	241.681
	Vejez anticipada	199.169	17.441
	Invalidez	155.855	54.346
	Sobrevivencia	336.601	179.048
Monto promedio de pensiones (\$)	Vejez	261.781	370.838
	Vejez anticipada	507.060	738.410
	Invalidez	368.106	335.873
	Sobrevivencia	239.667	274.699

Fuente: Elaborado sobre Ficha Estadística Previsional N° 151 – junio 2025, Superintendencia de Pensiones.

Notas:

Los montos son promedios ponderados según la cantidad de pensiones pagadas para cada tipo.

No incluye pensiones Ley 16.744, Leyes de Reparación (Exonerados, Carbón, Rettig y Valech) ni 302.934 pensiones 100% financiadas por APS o PGU. Incluye 9.178 pensiones "cubiertas por seguro" anteriores a la Ley N°18.646.

Pensiones de sobrevivencia en renta vitalicia no incluyen orfandad (menores de 18 años).

Desde enero de 2021, pensiones del IPS incluyen pagos por quiebra aseguradora Le Mans y Ley 15.386 (asimiladas a vejez anticipada), así como Leyes 19.403, 19.539 y 19.953 (Leyes de Viudas).

Anexo 2. Metodología análisis EPS 2004 a 2023

En este anexo se busca clarificar las decisiones metodológicas del análisis utilizando la Encuesta de Protección Social en sus sucesivas rondas.

En cuanto a filtro de información, se construye las historias laborales de todas personas que responden las encuestas de protección social en las rondas 2002, 2004, 2006, 2009, 2015, 2019 y 2023, pero filtrando solo aquellas personas que responden sucesivamente todas las rondas desde la ronda 2004 en adelante, y que se encuentran pensionadas por vejez. A nivel muestral estas representan un total de 1.273 personas, de las cuales 536 son hombres y 737 son mujeres. Las cuales, en términos de distribución por nivel de densidad y sexo, se distribuyen de la siguiente forma (*Tabla 1b*).

Tabla 1b: Distribución muestral del panel 2004 pensionados por vejez.

Tramo de densidad de cotización	Hombre	Mujer	Total
0% a 19%	108	339	447
20% a 39%	77	116	193
40% a 59%	109	113	222
60% a 79%	124	108	232
80% a 100%	118	61	179
Total	536	737	1.273

Fuente: Encuestas de Protección Social 2002, 2004, 2006, 2009, 2015, 2019 y 2023

Asimismo, la pregunta sobre tipos de empleo, se pueden apreciar el total de meses trabajados según tipo de ocupación, para ello se muestra el tabulado total del número de meses según el tipo de ocupación que la persona realizaba. Podemos ver que tanto cuenta propia como empleados privados representa casi el 75% de los meses trabajados totales de las personas en el panel (*Tabla 2b*).

Tabla 2b: Tabulado pregunta b8 panel 2004.

En esta ocupación, ¿usted trabajaba como...?	Numero de meses según condición	%	Acum.
Emp. privado	306.347.791	49,09	49,09
Cuenta propia	157.691.902	25,27	74,36
Emp. público	81.188.130	13,01	87,37
Serv. dom. puertas afuera	37.414.036	5,99	93,36
Empleador	30.878.656	4,95	98,31
Serv. dom. puertas adentro	7.243.264	1,16	99,47
FF.AA.	1.736.165	0,28	99,75
Fam. no remune.	1.324.589	0,21	99,96
NS / NR	273.330	0,04	100
Total	624.097.862	100	

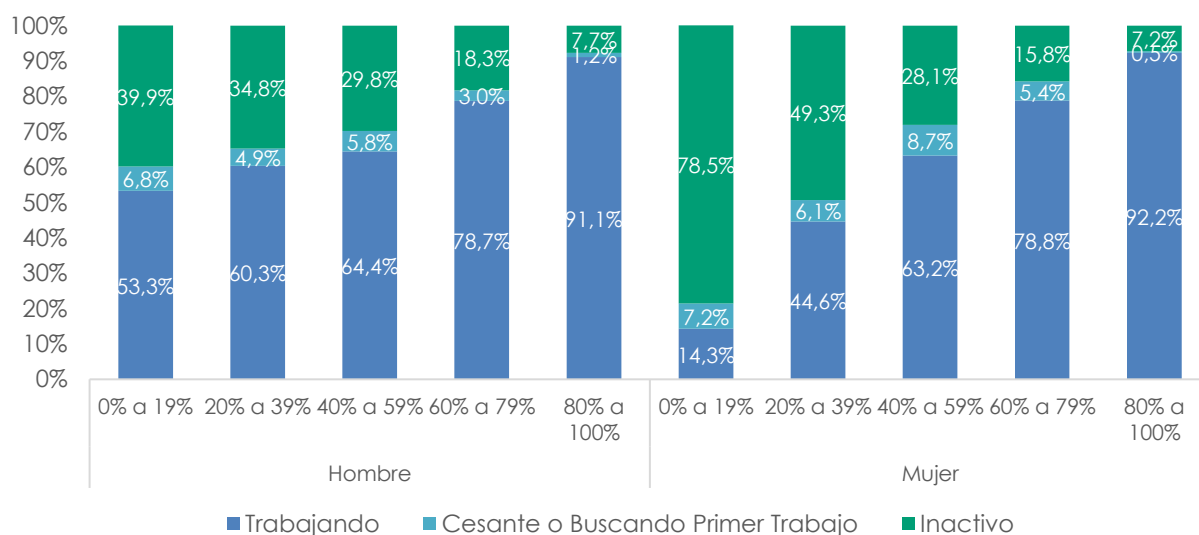
Fuente: Encuestas de Protección Social 2002, 2004, 2006, 2009, 2015, 2019 y 2023.

Las definiciones de variables siguieron el siguiente proceso:

1. En el caso de las categorías de actividad se fusionan las categorías “Buscando por primera vez” y “Desempleo”.
2. Para construir la variables dependiente, independiente y servicio doméstico se fusionan las siguientes categorías:
 - a. Dependiente: Empleado Público, Empleado Privado y F.F.A.A
 - b. Independiente: Empleador y Cuenta Propia
 - c. Servicio Doméstico: Servicio Doméstico puertas adentro y puertas afuera, con familiar no remunerado.

El motivo de esta separación se debe a los diversos regímenes jurídicos en que se encuentran estos sectores (*Gráfico 1*).

Gráfico 1b: Porcentaje del tiempo según actividad económica, nivel de densidad y sexo, historias laborales 2004 en adelante.



Fuente: Elaborado en base Encuestas de Protección Social 2002, 2004, 2006, 2009, 2015, 2020 y 2024.

Nota: Se construye las historias laborales de todas personas que responden las encuestas de protección social en las rondas 2002, 2004, 2006, 2009, 2015, 2019 y 2023, pero filtrado solo aquellas personas que responden sucesivamente todas las rondas desde la ronda 2004 en adelante que se encuentran pensionadas por vejez.

Anexo 3. Convocatoria y participación

Convocatoria

Se implementaron estrategias diferenciadas para la convocatoria a las distintas actividades del estudio (Tabla 1c). A continuación, se explica cada una de ellas:

- **Focus groups.** Siendo la actividad principal del estudio, y habiendo mínimos de participación y perfiles que cumplir, fue la primera actividad en convocarse. Para ello se recurrió a las siguientes fuentes:
 - **Seremías de Trabajo y Previsión Social:** en contacto con cada secretaría regional, se obtuvo un primer listado de potenciales participantes. Este listado posteriormente fue validado ya sea por la contraparte técnica como por la propia consultora al momento de contactar a las personas.
 - **Comisión de Usuarios del Sistema de Pensiones:** se contó con nombres provenientes de miembros de la Comisión, tanto de representantes del mundo del trabajo como de pensionados/as. Estos nombres, luego de validar que cumplieran el perfil requerido, se sumaron a la convocatoria.
 - **Contraparte técnica:** nombres facilitados por la contraparte técnica.
 - **Bola de nieve:** personas que fueron recomendadas por otras personas invitadas a participar de los focus groups.

Esta estrategia permitió contar con un perfil heterogéneo en cada ciudad:

Tabla 1c: Perfil de participantes en focus groups.

Ciudad	Perfil laboral de participantes	Rasgos distintivos
Arica	Profesores/as, administrativos/as, dueñas de casa, deportista profesional	Trayectorias mixtas (formales e informales), lagunas previsionales, jubilaciones forzadas por salud o edad
La Serena	Empleados/as públicos, profesoras, trabajadoras independientes y cuidadoras familiares	Casos de jubilación expedita por apoyo institucional; trayectorias interrumpidas por cuidados o salud
Santiago	Empleados/as públicos, académicos/as, administrativos/as, trabajadoras sociales, sindicalistas	Alta presencia de trayectoria formal; acceso a charlas y capacitaciones; predominio de renta vitalicia
Puerto Montt	Profesores/as, profesionales de la salud pública, empleados/as públicos	Experiencias contrastantes: trámites fluidos vs. frustración; trayectorias urbanas y rurales
Punta Arenas	Empleados/as públicos, trabajadores del sistema previsional, jubilada por sistema antiguo (fuera de perfil)	Grupo pequeño y diverso; experiencias tanto expeditas como críticas del trámite

- **Talleres de experiencia usuaria.** Se contactó a municipios de la región Metropolitana para coordinar la actividad, buscando diversidad territorial. La selección de comunas fue propuesta por la consultora y validado por la contraparte técnica. Una vez establecido el contacto e indicado los perfiles requeridos, la contraparte establecida convocó a las personas participantes.

- **Entrevistas a expertos/as.** Los nombres fueron propuestos por la consultora en su propuesta técnica. Luego, tras validar nombres y sugerencias de ajuste por contraparte, se modifican algunos nombres. En caso de falta de disponibilidad de alguna persona para realizar la entrevista, la consultora propuso alternativas, también validadas por la contraparte técnica y Comisión de Usuarios.

Detalle de participación por actividad grupal

Tabla 2c. Participación en focus groups.

N°	Región	Comuna	Edad	Sexo	Modalidad de pensión	Año de pensión
1	Arica y Parinacota	Arica	64	F	Retiro Programado	2021
2	Arica y Parinacota	Arica	68	F	Retiro Programado	2022
3	Arica y Parinacota	Arica	65	F	Retiro Programado	2023
4	Arica y Parinacota	Arica	67	M	Retiro Programado	2023
5	Arica y Parinacota	Arica	62	F	Retiro Programado	2024
6	Arica y Parinacota	Arica	69	M	Retiro Programado	2023
7	Arica y Parinacota	Arica	65	F	Retiro Programado	2023
8	Coquimbo	La Serena	65	M	Retiro Programado	2025
9	Coquimbo	Coquimbo	66	F	Retiro Programado	2022
10	Coquimbo	La Serena	69	F	Renta Vitalicia	2023
11	Coquimbo	La Serena	64	F	Retiro Programado	2022
12	Coquimbo	La Serena	62	F	Retiro Programado	2023
13	Coquimbo	La Serena	70	M	Retiro Programado	2021
14	Coquimbo	La Serena	68	F	Retiro Programado	2021
15	Metropolitana	Santiago	65	F	Renta Vitalicia	2025
16	Metropolitana	La Pintana	63	F	Renta Vitalicia	2025
17	Metropolitana	Maipú	67	F	Renta Vitalicia	2024
18	Metropolitana	Santiago	65	F	Renta Vitalicia	2024
19	Metropolitana	Santiago	65	M	Renta Vitalicia	2025
20	Metropolitana	Pudahuel	72	M	Retiro Programado	2020
21	Metropolitana	Quilicura	64	F	Renta Vitalicia	2021
22	Los Lagos	Puerto Montt	69	M	Retiro Programado	2025
23	Los Lagos	Puerto Montt	72	M	Retiro Programado	2022
24	Los Lagos	Puerto Montt	61	F	Retiro Programado	2024
25	Los Lagos	Puerto Montt	61	F	Retiro Programado	2025
26	Los Lagos	Puerto Montt	73	M	Retiro Programado	2023
27	Los Lagos	Puerto Montt	71	M	Retiro Programado	2023
28	Los Lagos	Los Muermos	61	F	Renta Vitalicia	2025
29	Los Lagos	Puerto Varas	65	F	Retiro Programado	2024
30	Los Lagos	Calbuco	61	F	Retiro Programado	2024
31	Magallanes	Punta Arenas	67	M	Retiro Programado	2023
32	Magallanes	Punta Arenas	60	F	Renta Vitalicia	2022

N°	Región	Comuna	Edad	Sexo	Modalidad de pensión	Año de pensión
33	Magallanes	Punta Arenas	67	M	Retiro Programado	2022
34	Magallanes	Punta Arenas	60	F	Retiro Programado	2022

Tabla 3c. Participación en talleres.

N°	Región	Comuna	Edad	Sexo	Modalidad de pensión	Año de pensión
1	Metropolitana	Pudahuel	73	F	Retiro Programado	2010
2	Metropolitana	Pudahuel	73	F	Retiro Programado	2010
3	Metropolitana	Pudahuel	57	F	Retiro Programado	2023
4	Metropolitana	Pudahuel	76	F	Retiro Programado	2015
5	Metropolitana	Providencia	66	F	Renta Vitalicia	2024
6	Metropolitana	Providencia	79	F	Renta Vitalicia inmediata con Retiro Programado	2024
7	Metropolitana	Providencia	68	M	Renta Vitalicia	2024
8	Metropolitana	Providencia	70	M	Retiro Programado	2024

Tabla 4c: Participantes en focus groups por ciudad y perfil⁽¹⁾.

Ciudad	Participantes	Mujeres	Hombres	Edad promedio	Modalidad de pensión (n) ⁽²⁾	Año promedio de jubilación
Arica	7	5	2	65,7	Retiro Programado: 7	2022,7
La Serena	7	5	2	66,3	Retiro Programado: 6 Renta Vitalicia: 1	2022,4
Santiago	7	5	2	66,3	Retiro Programado: 1 Renta Vitalicia: 6	2022,4
Puerto Montt	9	5	4	66,0	Retiro Programado: 8 Renta Vitalicia: 1	2023,9
Punta Arenas	4 ⁽³⁾	2	2	63,5	Retiro Programado: 3 Renta Vitalicia: 1	2022,3
Totales	34	22	12	65,7	Retiro Programado: 25 Renta Vitalicia: 9	2023,1

Notas:

- (1) Se registran 3 casos participantes que no cumplen perfil requerido: un caso en Arica, uno en La Serena y uno en Punta Arenas. Estos casos no se contabilizan en los registros de la tabla.
- (2) Las personas identifican si están pensionadas por AFP o Renta vitalicia. En la presentación de resultados se ahondará en esta información.
- (3) Al no cumplir el mínimo de 5 participantes con perfil requerido, se entrevista a una persona de Punta Arenas que sí cumpla el perfil para completar 5 casos participantes en el estudio en la región.

Tabla 5c: Entrevistas a expertos/as⁽¹⁾.

Perfil	Cantidad de entrevistas	Sexo	Modalidad	Fecha
Asesor/a previsional	2	F	Vía Zoom	19-08-2025 20-08-2025
Representante de las AFP	1	F	Vía Zoom	25-08-2025
Representante de una Compañía Seguros de Vida	1	F	Vía Zoom	26-08-2025
Representante del Instituto de Previsión Social (IPS)	1	F	Vía Zoom	21-08-2025

(1) Como condición de selección de entrevistados/as estuvo la experiencia en atención usuaria en sus respectivas instituciones o trayectoria laboral.

Tabla 6c: Participantes en talleres de experiencia usuaria.

Comuna	Participantes	Mujeres	Hombres	Edad promedio	Modalidad de pensión (n) ⁽²⁾	Año promedio de jubilación
Pudahuel	4	4	0	72,3	Retiro Programado: 4	2014,5
Providencia	4	2	2	70,8	Retiro Programado: 2 Renta Vitalicia: 1 Renta Vitalicia inmediata con Retiro Programado: 1	2024,0
Totales	8	6	2	71,5	Retiro Programado: 6 Renta Vitalicia: 1 Renta Vitalicia inmediata con Retiro Programado: 1	2019,3

socialis

Análisis y evaluación social



www.socialis.cl



contacto@socialis.cl



Santiago, Chile