

Título: *“Estudio experimental del impacto de la interfaz de usuario en la disposición a aprender sobre pensiones”*

Resumen:

Los procesos administrativos relacionados a la jubilación suelen ser un dolor de cabeza para los trabajadores. Muchos de ellos no tienen los conocimientos para abordar decisiones que se deben tomar abruptamente, y que tienen un alto impacto financiero. Cuando se acerca el momento de jubilar, los ciudadanos deben abordar conceptos burocráticos y legales que usualmente no manejan. No es de extrañar que la mayoría de las personas paguen por asesorías en el esquema privado, y que muchas pierdan beneficios públicos por desinformación. Además, el pago de estas asesorías no implica necesariamente que ellas puedan acceder a las mejores ofertas; entre los años 2018 y 2019 solo el 50% de los jubilados eligieron una de las tres mejores alternativas disponibles para ellos. Este estudio argumenta que una forma de abordar este problema es reduciendo el esfuerzo de los usuarios a la hora de aprender acerca de las pensiones. Esto es posible si se cambia la estructura y el formato de los sitios web relacionados a ellas. Usualmente, estos están organizados en una estructura basada en *“Preguntas Frecuentes”* (orientada por productos). Para efectos de esta investigación, se propone una estructura que ordena a los usuarios en *“Perfiles de Jubilación”*, y que expone la información, prioritariamente, de manera audiovisual. Para comprobar este argumento realizamos una comunicación bidireccional con instituciones públicas y ciudadanos. A partir de aquello, buscamos analizar la relación que pudiera existir entre este cambio de formato y la respuesta de los ciudadanos al tomar decisiones. Esperamos exponer los resultados a expertos y a la sociedad civil. Realizando experimentos de campo en línea, buscamos la retroalimentación de los usuarios, con el fin de ajustar los prototipos de sitios web a sus necesidades, y de esta forma, crear sitios webs finales que estén respaldados por la USACH y la Superintendencia de Pensiones.

Descripción de Docencia:

El proyecto tiene un vínculo directo con la materia de Psicología Social que dicto para la malla de la carrera de Ingeniería Comercial, del Departamento de Administración. La importancia del impacto de la interfaz de usuario en los procesos de decisiones tiene un enorme valor en el mercado laboral de los/las ingenieros/as comerciales, por lo que los resultados serán impartidos como material de clases. Más aún, se ofrecerá una práctica profesional a un/a alumno/a de pre-grado para colaborar en la campaña de difusión del proyecto, esto le aportará formación en realización de campañas de difusión orientadas a organizaciones formales e informales.

Descripción de investigación:

Este proyecto busca potenciar el impacto de mi línea de investigación en la simplificación de procesos de toma de decisiones en materia de pensiones. Este objetivo puede ser posible si se logran vincular los resultados de la investigación académica experimental con los usuarios involucrados en el proceso (las instituciones reguladoras del sistema de pensiones y los ciudadanos/as que se pensionan).

Esta agenda de investigación busca testear, experimentalmente, el impacto que tiene en los usuarios/as el cambio de formato que presentan los sitios web relacionados a pensiones. Ellos suelen ordenar la información mediante *“Preguntas Frecuentes”* (un formato que se denomina *“Producto”*, porque ordena la información en base a los distintos producto o temas que existen),

causando que la asimilación de la información sea engorrosa y poco eficiente para el usuario. Se propone elaborar un sitio web que organice su información en “Perfiles de Usuario”. Estos perfiles filtran la información según las características de los receptores, permitiéndoles acceder intuitivamente a la información que necesitan según sus necesidades, además de utilizar herramientas audiovisuales y de redacción estratégica para facilitar la asimilación de la información. Esto pretende potenciar la motivación de las personas a la hora de aprender autónomamente sobre pensiones.

El proyecto VIME busca a) fortalecer los vínculos existentes con los actores institucionales (Superintendencia de Pensiones e Instituto de Previsión Social), y potenciar que los resultados y productos audiovisuales generados por colaboración se transformen en política pública (acción respaldada por colaboraciones previas); y b) Fomentar los canales de comunicación con ciudadanas/os, que son los usuarios finales de los sitios que están en construcción, para retroalimentarnos de sus necesidades y preferencias para la construcción de los sitios finales.

El objetivo general es innovar en la construcción de sitios web que ayuden a los/las ciudadanos/as a mejorar las decisiones que toman al momento de jubilarse, difundiéndolos a la población, con el fin de ampliar el número de personas que acceden al servicio de información y lo usan de manera efectiva. Para ello, se trabajará colaborativamente con expertos en comunicación efectiva, que elaboraran el contenido de manera didáctica y accesible para los usuarios. Esto se alinea el eje estratégico de Inclusión e Igualdad de género, del PAI 2020-30 en lo docente y en materias de investigación y fomenta la reputación del rol público de la USACH. También se busca que la página este respaldada por el logo de la Superintendencia de Pensiones y la USACH, para que la información que esté contenida en ella genere confianza en la ciudadanía.

La información del sitio web responde a las preguntas ¿Qué beneficios/modalidades de pensión están disponibles? y ¿Cómo accedo los beneficios/modalidades de pensión?

Los prototipos de sitios web de Pensiones Públicas y Privadas que se usan para la evaluación de impacto experimental equivalentes en estructura y formato, con la diferencia que los contenidos son apropiados para cada sub-grupo de la población. Todos los tratamientos (que en la práctica constituyen las distintas versiones de los sitios a contrastar) contienen la misma información, lo único que cambia es la estructura del sitio (Producto vs Perfil) y el formato en el que uno entrega información clave (Video vs Texto). Los prototipos de sitios además cuentan con la opción de "salida rápida" con la cual los/las participantes pueden retirarse sin mayor interacción con la información provista. El uso de esta alternativa es de salida (1) y el tiempo dedicado a revisar el/los sitios (2) son dos de las conductas a observar (variables dependientes) en la evaluación de impacto. Una tercera variable dependiente de interés es el número de respuestas correctas (3) que logran responder de un cuestionario. Todos estos elementos son piloteados en forma previa y evaluados cualitativa y cuantitativamente.

Para realizar esta investigación se está colaborando con la Superintendencia de Pensiones y el jefe de Comunicaciones del Instituto de Previsión Social. Ambos colaboradores aportan el validar el contenido de los sitios web y aseguran el valor público de la información contenida en los sitios.

Descripción Servicios.

Uno de los servicios de este proyecto es la generación de los sitios web con todo su contenido, cuyo formato contribuye a solucionar un problema que tienen los/as ciudadanos/as. El contenido que existe online actualmente no está pensando en las necesidades de la ciudadanía, sino que responde a los/las asesores de pensiones. Este equipo lleva casi un año agregando, condensando y ordenando información para producir sitios basados en Perfiles que ordenan y jerarquizan la información que necesita cada persona. Lo que nos hace falta ahora son recursos para asegurarle un sello de inclusión al material que se está desarrollando, y así contar con las redes de nuestros socios en la Superintendencia de Pensiones para difundir esta innovación. Una de las ventajas del diseño del proyecto es que permite una medición de impacto experimental, que permitirá evaluar cuantitativa y causalmente cuánto es el aporte a la ciudadanía y, de esta forma, tener datos duros, los cuales buscan convencer al Estado para que invierta en políticas públicas que se ajusten a las necesidades de la ciudadanía. Nuestros años de relación colaborativa y bidireccional con la SP han logrado que las temáticas, contenidos y diseño experimental cuenten con los requisitos de rigurosidad exigidos por la autoridad. Una vez terminado el estudio experimental e identificada la versión más efectiva para transmitir información, se realizarán Focus Groups y entrevistas que permitan retroalimentar la información contenida en los sitios con las necesidades y preferencias de los/las usuarios.

Otro servicio del proyecto VIME es dar a conocer el sitio; difundirlo tanto entre quienes tienen la responsabilidad de contar con la información en línea (instituciones públicas), como entre los destinatarios finales de la información. Para esto se propone utilizar los recursos del segundo año en actividades de difusión, podcasts para público general, noticias en medios escritos y electrónicos; y publicidad en redes sociales, etc. Para ello se abrirá un puesto de práctica profesional para estudiantes en el área de marketing del Departamento de Administración.

Diagnostico.

El exceso de información disponible, al momento de tomar decisiones sobre las pensiones, genera una reacción de rechazo en el usuario, impulsándolo a delegar este tipo de decisiones a asesores externos, o, simplemente, a tomar este tipo de decisiones de manera desinformada. Esto genera consecuencias sustanciales en la calidad de vida de lo/las jubilados.

Sabemos, por los trabajos de Thaler y Benartzi (2004), Tapia y Yermo (2007) y; Hastings y Mitchell (2020), entre mucho otros, de las dificultades que generan los problemas de analfabetismo financiero, impaciencia (sesgos por el presente) y aversión a la pérdida en el ahorro previsional. Esos mismos sesgos afectan las decisiones que los/as ciudadanos/as al momento de pensionarse, cuando hacen sus trámites de jubilación. Situación que exacerba los sesgos al tratarse de una decisión para toda la vida, con trámites llenos de conceptos que ellos nunca han escuchado y con resultados directos en el monto de dinero al que van a acceder durante su jubilación.

Hoy la información disponible para los/las ciudadanas es compleja y pareciera estar diseñada más con la intención de hacer públicas las leyes, que para informar a los beneficiarios del sistema de pensiones, dejándolos desprovistos de la información acerca de las alternativas que tienen disponibles y los tramites que tienen que hacer para obtenerlos (Ver en: <https://www.spensiones.cl/portal/institucional/594/w3-propertyvalue-10264.html>). Por tanto, no es de extrañar que, en el sistema de pensiones privadas de Chile, más del 80% de los jubilados

terminen pagando grandes sumas por delegar decisiones a un asesor de pensiones o un agente de venta de Rentas Vitalicias, a pesar de que no hay garantía de que estos conducirán al mejor resultado posible para la pensión. En cuanto al Sistema de Pensiones Públicas, se observa una subutilización de los beneficios públicos; que se refleja en las personas que no postulan, a pesar de tener derecho a los beneficios. En el presente, existen expertos en comunicación efectiva que pueden ayudar a generar un contenido cuyo formato y disposición sostenga la atención del usuario y le permita asimilar la información de manera fácil y efectiva.

El formato actual de muchos sitios web oficiales de gobiernos o empresas presenta una estructura, que denominamos, del tipo "Producto" (o "Pregunta frecuente"), donde el público puede acceder a información sobre un tema (producto) específico sobre el sistema de pensiones, pero donde los temas están presentados en un listado sin mayor estructura ni coherencia de contenido; esto es visible en el caso de las Rentas Vitalicias, los Retiros Programados, el SCOMP, y los Beneficiarios de Sobrevivencia, etc.

Lo que se argumenta en este proyecto es que la estructura de Productos es muy exigente en términos de la cantidad de esfuerzo cognitivo y emocional que un individuo debe procesar. Este esfuerzo causa que los/las ciudadanos se sientan abrumados, temerosos y/o enojados, predisponiéndolos a renunciar a tomar sus propias decisiones y a optar por pagar a otro para que lo asesore (en las pensiones privadas), o, perdiendo la oportunidad de postular a beneficios públicos debido a su desinformación.

Lo que este proyecto busca demostrar, de manera experimental, es que al cambiar desde una estructura de Producto a una estructura de Perfiles, los contenidos de la página web puedan atraer más la atención de los/las participantes, aumentar su disposición a aprender sobre la materia y; consecuentemente, responder mejor a preguntas de comprensión, lo que se traduce en una mayor autonomía en el proceso de toma de decisiones.

En Chile tenemos dos tipos de pensionados que tienen realidades y trámites distintos, aquellos/as que por puntaje de focalización previsional pueden ser beneficiarios del Pilar Solidario (60% de menor ingreso) y aquellos/as que no. Estos dos tipos de pensionados tienen diferencias sustantivas en ingresos y en los trámites que necesitan hacer para acceder a recursos de pensiones, motivo por el cual este estudio realiza dos experimentos paralelos, donde usamos los mismos tratamientos de simplificación de información que se aplican para los dos grupos, pero unos ven sitios web con información sobre el Pilar Solidario y otros ven información sobre Pensiones Privadas.

Los mecanismos de simplificación en los que estamos innovando son dos: a) la estructura del sitio (Preguntas vs Perfiles) y, b) el formato en el que se entrega información, si es texto o video. En adultos mayores no es evidente que un video informativo sea necesariamente un aporte. Los videos son rápidos, tienen audio y/o subtítulos que pueden ser difíciles de seguir, y presentan un esfuerzo cognitivo mayor para este sector de la población, es por esto que los tratamientos pretenden entregar la información de manera diversificada, para que su formato satisfaga las diferentes necesidades de los usuarios.

El proyecto de investigación cuenta con financiamiento de "Fondecyt de Iniciación" para generar los contenidos básicos de los sitios web, y financiar la recolección de una muestra total de 500 hombres y mujeres mayores de 50 años, con el fin de evaluar el impacto de las innovaciones. Sin embargo,

se requieren estos fondos de investigación VIME, para generar contenido de mayor calidad, que cuente con los requisitos de inclusividad exigidos por el Estado, para realizar la difusión de los sitios que sean mejor evaluados en el experimento y usar esas instancias como espacio de retroalimentación necesaria para luego transformar los prototipos experimentales a sitios oficiales. Los videos inclusivos son necesarios para que nuestros socios en la Superintendencia de Pensiones puedan dar difusión a los videos generados en la colaboración. El proceso de difusión de resultados es fundamental para impulsar el conocimiento y uso de los sitios web mejor evaluados. La retroalimentación de los/las ciudadanos contribuirán al desarrollo de sitios finales que sean útiles para todos/as.

En este proyecto se busca consolidar la sinergia con nuestros socios de la Superintendencia de Pensiones, de manera tal que podamos usar sus redes de contactos para la difusión del proyecto completo. Entre esas redes se encuentran conferencias internacionales de especialistas previsionales como el Global Pensions Programme (<https://cursos.iadb.org/en/global-pensions-programme>), organizado por mis colaboradoras de la SP este año 2020. Este grupo de especialistas que aúna el London School of Economics, BID, Novaster y AIOS, son destacados en materias de regulación de pensiones y tienen voz en las reformas de sus países. Por su parte, el trabajo formativo con estudiantes del Departamento de Administración complementará la difusión a través acciones de contacto con la sociedad civil.

Descripción territorial.

Este proyecto tiene alcance nacional, ya que está orientado a todos los hombres y mujeres, con acceso a internet, y que estén en proceso de pensionarse en Chile.

Partes involucradas.

Las organizaciones más importantes en el área en Chile son la Superintendencia de Pensiones, que supervisa el funcionamiento del sistema de pensiones en su totalidad, y el Instituto de Previsión Social, servicio público encargado de procesar y pagar las pensiones del Pilar Solidario, ambos organismos colaboran en este proyecto. Como actores finales, se encuentran los/las ciudadanas que toman decisiones de pensiones, y a ellos esperamos llegar a través de los medios de difusión y Focus Groups.

Existen otros actores, como las Compañías de Seguro que otorgan Rentas Vitalicias y las Administradoras de Fondos de Pensiones, que entregan Retiros programados, a lo que este proyecto les introduce competencia, en el sentido de transparentar mejor las opciones que existen. Esta competencia puede ser resistida especialmente por las Compañías de Seguro que tienen una estrategia de negocios orientada a captar clientes desinformados. Sin embargo, estas entidades se encuentran subordinadas a la Superintendencia de Pensiones, por lo que no pueden ejercer un veto al sitio. Además, la información que este proyecto pone a disposición de la ciudadanía es neutra, no favorece ni desfavorece empresas específicas, solo busca empoderar a los/las ciudadanos/as.

Población objetivo.

La población objetivo son las mujeres y hombres de 50 años, o más, que estén pensando en pensionarse y busquen información en línea. Para llegar a ellos en forma virtual, y entregando información de calidad, nos hemos unido a la Superintendencia de Pensiones. Consideramos que la

unión de la USACH y la SP genera un respaldo en cuanto la neutralidad y calidad de la información puesta en línea, aspecto que es fundamental para que los/as ciudadanos/as tengan confianza en la información que leen. Existe tanta desinformación circulando en línea, que la reputación de las fuentes tiene mucho valor. Esperamos que este proyecto VIME nos permita tener el reconocimiento de los logos de la Superintendencia de Pensiones y la USACH, y que estas prestigiosas instituciones actúen como sponsors finales que amparen los sitios web que se generarán a partir de este estudio, creando un sitio web confiable, inclusivo y ajustado a la norma.

El medio virtual es un paso natural para un primer acercamiento a una experiencia nueva. Las páginas web permiten realizar búsquedas anónimas, que no necesitan del apoyo de otros operarios públicos o privados. Si están bien diseñadas, uno termina la revisión con más conocimiento que cuando la inició y con más autonomía para sostener conversaciones con terceras partes. El estudio experimental hace política pública basada en evidencia, demostrando cuál formato es el que más autonomía genera e identificar cuál de los prototipos se debe seleccionar para un futuro lanzamiento formal del sitio. Sin embargo, consideramos que el desarrollo final de los sitios de pensiones públicas y privadas debe también incluir una lógica “bottom-up” de políticas públicas generadas CON los ciudadanos. Siempre hay ganancias al recibir retroalimentación de los actores involucrados en un proceso de toma de decisión, este proyecto VIME nos permite ese complemento.

Objetivo General

Crear sitios web cuyas estructuras y formatos de información puedan ayudar a los/las trabajadores a incrementar su autonomía a la hora de tomar decisiones relacionadas a su jubilación, reduciendo la cantidad de personas que pierden beneficios públicos por desinformación, o delegan estas decisiones a terceras partes que no siempre eligen las mejores alternativas para la persona.

Objetivo específico	Resultado Esperado
Identificar si la innovación en los sitios web aumenta sustancialmente la cantidad de personas que pueden responder correctamente a preguntas relacionadas con pensiones, respecto de personas que reciben información en formato “Perfil”	Contrastar estadísticamente el número de respuestas correctas que contestan las personas que reciben información en formato “Producto” “Producto”
Identificar si las innovaciones en “Perfiles” y videos pueden aumentar el tiempo que navegan las personas en los sitios web de pensiones.	Contrastar estadísticamente el tiempo que se toma cada persona en los distintos sitios web que constituyen los diferentes tratamientos del estudio experimental.
Difundir los resultados en círculos académicos y de tomadores de decisión.	Presentar los resultados de la investigación en al menos dos seminarios especializados
Difundir la existencia de los sitios mejor evaluados a la ciudadanía	Presentar los resultados y hacer difusión de los sitios, a través de medios electrónicos; como podcasts, medios escritos, y redes sociales.
Propiciar retroalimentación sobre los sitios perfeccionando los sitios web a partir de aquella información.	Realizar reuniones informales y/o focus groups para dar a conocer el contenido de los sitios entre usuarios finales, y levantar información respecto de cómo ir complementando los sitios web finales con la información que se requiera.

Descripción Implementación.

El estudio completo contiene dos instancias, la primera es la experimental, que permite el levantamiento de datos para la evaluación de impacto. La segunda es la retroalimentación con usuarios y difusión de los sitios web que resulten mejor evaluados.

El experimento constituye el primer levantamiento de datos y se realiza a través de una encuesta en línea mediante la plataforma Qualtrics, que hemos potenciado con capacidades de diseño de páginas web HTML. Esa encuesta incluye preguntas socio-demográficas que separan los usuarios del sector público de aquellos que van al sector privado. Luego son dirigidos a prototipos de sitios web experimentales, donde pueden navegar a gusto. Cuando terminan, los y las participantes son invitados a responder preguntas de comprensión incentivadas económicamente. Estos incentivos reflejan los costos de los procesos de toma de decisiones.

Una vez obtenidos los resultados estadísticos de la investigación, se inicia una segunda instancia del proyecto VIME, que consiste en difundir y lograr retroalimentación para transformar los prototipos de sitios web mejor evaluados en sitios formales avalados por instituciones públicas. Para que esos sitios cuenten con la calidad apropiada, es necesario comunicarse bidireccionalmente con los actores institucionales y la sociedad civil.

Categoría	Item	Actividad	Descripción	Valor Unitario	Unidades	Valor total
Honorarios	1.41 Honorarios					
Total Honorarios						
Becas de Trabajo	3.22 Otras becas a estudiantes	Difusión Público General	Se abrirá un puesto de práctica profesional (mínimo 360 horas) para un/a alumna de Ingeniería Comercial, en la cual la o el alumna/o aprenderá a desarrollar una campaña de lanzamiento de los sitios web mejor evaluados.	\$ 200.000	10	\$ 2,000,000

			Esto incluye colaborar en una campaña de difusión por medios electrónicos y presenciales.			
Total Becas de Trabajo						\$ 2.000.000
Gastos de Operación	2.21 Alimentación y bebidas	Focus groups	Se realizarán actividades presenciales durante 2022. Ellas consistirán en Focus Groups y coloquios para recibir retroalimentación sobre el material contenido en los sitios web. Se busca amenizar esos eventos con algo para comer y beber	\$ 5.000	40	\$ 200,000
	2.25 Materiales de mantenimiento					
	2.27 Material Bibliográfico					
	2.29 Materiales de uso o consumo corriente					
	2.31 Servicios de impresión					
	2.51 Gastos corrientes de computación					

	2.67 Otros servicios	Producción de videos	Para terminar de poblar el sitio web, se requiere producir dos videos, uno sobre tipos de pensiones y otro sobre los pasos a seguir. Estos videos deben cumplir con las normas de inclusión exigidas por el Estado.	\$ 1.500.000	2	\$ 3,000,000
		Difusión Público General	Contratación de publicidad por redes sociales	\$ 15	30000	\$ 450,000
		Difusión Público General	Contratar servicios de diagramación para las distintas piezas de la publicidad por redes sociales, que se van a usar para reclutar los Focus Groups y lanzar los sitios mejor evaluados	\$ 50.000	7	\$ 350,000
Total Gastos de Operación						\$ 4.000.000
Bienes de capital	4.11 Máquinas, muebles y equipos					
	4.12 Equipos computacionales					

Total Bienes de capital

Total presupuesto\$ 6.000.000

Identificar si el cambio en la estructura de “Producto” a “Perfil” de los sitios web aumenta el número de personas que responden correctamente preguntas sobre materias relevantes de pensiones.	Luego de navegar el sitio web asignado por su tratamiento experimental de “Perfil” o “Producto”, los/las participantes pueden responder a una serie de preguntas de comprensión incentivadas económicamente. Si no desean responder, pueden seguir avanzando en la encuesta, pero tienen que asumir un costo por su falta de autonomía. Esto se hace para reflejar los costos sociales de no aprender sobre pensiones. Esta metodología recoge dos variables dependientes: 1) si el/la participante contestó o no las preguntas (autonomía); y 2) entre los/las que contestaron, qué tan bien contestaron.	Datos primarios del estudio experimental	Obtener una muestra de 500 personas
Identificar si las innovaciones en Perfiles y videos pueden aumentar el tiempo que navegan las personas en los sitios web de pensiones.	Se medirá el tiempo que navega cada participante por los sitios web y se contrastarán estadísticamente los promedios para cada uno de los cuatro tratamientos experimentales (Producto+Texto, Perfil+Texto, Producto+Video, Perfil+Video).	Fuentes primarias obtenidas del estudio experimental	Obtener una muestra de 500 participantes
Difundir los resultados en círculos académicos y de tomadores de decisión	Número de participaciones en seminarios y/o coloquios de público especializado	Número de asistentes a la sesión presencial y número de vistas a los videos que se suban a youtube, en caso que corresponda	Se espera comunicar los resultados de este proyecto a un grupo de, al menos 20 especialistas.
Difundir la existencia de los sitios mejor evaluados entre la ciudadanía	Número de actividades de difusión a público general, incluyendo podcasts, notas en medios de comunicación.	Fuentes primarias, con respaldos de los eventos	Se espera realizar al menos un podcast y nota escrita.

Obtener retroalimentación sobre los sitios, para ir ampliándolos.	Sugerencias de cambios e innovaciones surgidas desde los/las participantes de los Focus Groups	Secundaria, informe de evaluación de los resultados de los Focus Groups	Un informe con los resultados de al menos 4 Focus Groups
---	--	---	--