



Santiago, 20 de septiembre de 2021

Estimado Comité de Ética,

Me es grato escribirles para solicitar una actualización del proyecto “Facilitadores y Distractores en la Selección de Pensiones”. Como les informé en la revisión anual, la línea de investigación que tenía por objetivo implementar una encuesta de caracterización socioeconómica -y que se tenía proyectada realizar durante el 2020- se canceló. Esto debido a que, la inestabilidad en las condiciones económicas y los cambios en las reglas de los fondos de pensiones hacen que sea difícil predecir quiénes tendrán acceso o no a pensiones públicas (Pilar Solidario) o privadas (AFP).

En estos momentos estamos afinando los últimos detalles para el pilotaje del experimento de los sitios web (segunda parte del Fondecyt de Iniciación #11180281). Los sitios web han sido desarrollados con colaboración de expertas de la Superintendencia de Pensiones y Pedro Vallette, experto en Comunicaciones del Instituto de Previsión Social. Para ello, se ha desarrollado un extenso proceso de colaboración bidireccional, con reuniones semanales para revisar los contenidos de los sitios web y sus videos. Si desean revisar los sitios, por favor visiten los siguientes links. Sus comentarios serían muy agradecidos.¹

- <https://barbara2430.wixsite.com/tratamiento-1-2>
- <https://barbara2430.wixsite.com/tratamiento-1>
- <https://barbara2430.wixsite.com/tratamiento-2-2>
- <https://barbara2430.wixsite.com/tratamiento-2>
- <https://barbara2430.wixsite.com/tratamiento-3-2>
- <https://barbara2430.wixsite.com/tratamiento-3>
- <https://barbara2430.wixsite.com/baseline-2>
- <https://barbara2430.wixsite.com/baseline>

Línea de investigación completa

En esta línea de investigación se busca evaluar experimentalmente el impacto de cambiar la interfaz de usuario actual de los sitios web con información de pensiones (tipo lista de productos), en relación a otras tres interfaces innovadoras, donde se cambia el formato de la página de inicio (a perfil de usuario), y el contenido de texto a video. Para evaluarlo, vamos a hacer una batería de preguntas de comprensión simples y vamos a medir el tiempo y los pasos que usan las personas para revisar el sitio web (como medición de voluntad de navegar por el sitio). Se adjunta el cuestionario que se buscará implementar.

El detalle de cómo está formulado el experimento, incluyendo su justificación teórica, procesos de implementación y plan de largo plazo se encuentra descrito en el documento adjunto. El borrador del manuscrito se ha desarrollado para presentar como plan de pre-análisis para un estudio experimental de campo y se hace público antes de iniciar la recolección de datos final. Cualquier comentario es bienvenido.

Objetivo de esta parte del proyecto

Afinar los tratamientos. Al momento de ejecutar el experimento es fundamental tener certeza de que lo que proponemos como intervención (en este caso sitios web orientados por perfiles de usuarios

¹ Estos son sitios en constante modificación por el proceso de revisión, por lo que pueden presentar fallas.

tipo y con contenido en video de un lenguaje e inclusión adecuado) efectivamente tengan esa característica, o sea, que el tratamiento tenga validez interna. Para poder hacer eso es necesario recabar retroalimentación de los usuarios para quienes están intencionados los sitios. Para ello, se propone utilizar estrategias cualitativas y cuantitativas de recolección de datos entre las que se encuentran:

- **Grupos Focales virtuales** con personas de 50+ años que quieran juntarse a conversar sobre los sitios web de pensiones. Para ello se necesita hacer reuniones pequeñas de unos 3-4 invitados más el equipo de investigación por alguna plataforma de comunicación telemática (Zoom o Meet). Estas reuniones se grabarán para su posterior análisis. Toda la participación es voluntaria y el tiempo es compensado con una transferencia electrónica. Se espera realizar al menos dos *focus group*, uno para el sitio web de pensiones privadas y otro para el de pensiones públicas.
- **Pruebas de experiencia de usuario (UX) y mejoras en la navegabilidad del sitio** con participantes reclutados por nosotros y utilizando la plataforma <https://maze.co/>. Esta es una plataforma web que mide la navegabilidad en sitios web para medir, por ejemplo, errores en apretar botones, mapas de calor sobre uso del cursor o dedo en la pantalla. Maze entrega un informe externo que nos entrega una retroalimentación objetiva sobre la usabilidad de los sitios que hemos creado, y tiene una modalidad de uso gratuito a la que vamos a acceder y que no recoge los datos personales de los participantes.
- **Entrevistas cognitivas** con entrevistados voluntarios que logremos reclutar en nuestras redes sociales. Las entrevistas serán realizadas por Francisco Villarroel, estudiante de Magíster en Ciencias Sociales del IDEA, quien tiene mucha experiencia con la metodología. La entrevista se utilizará para validar que las instrucciones de la encuesta a utilizar sean comprensibles, que las preguntas tengan un tono y nivel de complejidad adecuadas para ser auto-administradas. Este proceso de validación es importante ya que los temas de pensiones son difíciles de explicar y se debe lograr hacerlo en un nivel de lenguaje adecuado, que sea informativo, suficientemente simple para que la mayoría de la población objetivo los pueda entender, sin sobre simplificar.
- **Pruebas Pilotos** con estudiantes universitarios. Una vez que terminemos de validar los sitios web y la encuesta asociada, es importante validar el proceso completo de la encuesta, sobre todo en lo que se refiere a los aspectos que se deben programar, los que incluyen: la adecuada recolección de datos, la aleatorización automática, la suma correcta de los pagos para recompensar el esfuerzo de la actividad. Estas pruebas piloto se deben realizar con grupos grandes de participantes, idealmente del orden de las 30-60 personas (dependiendo de lo exitoso del reclutamiento), para poder detectar todos los errores asociados.
- **Experimentos** La etapa final del experimento contempla recolectar una muestra de entre 500-1000 personas de 50+ años de edad, de distintos niveles socioeconómicos y distribución territorial chilena. Esta será la muestra del experimento de campo en línea donde cada participante seleccionará el sitio web de su interés.

Procedimiento de firma de consentimiento ético

En cada uno de los casos, la invitación para participar de la actividad incluirá un link al consentimiento informado utilizando el formato del Comité de Ética de la USACH adjunto. Además, se incorporará el consentimiento informado del formato de CESS adjunto (que se implementa en la plataforma Qualtrics) en todas las actividades en las que participan los participantes, para así mantener un registro del consentimiento informado en una base de datos, que tendrá su acceso limitado al equipo de investigación.

Procedimiento de Pago

El procedimiento de pagos se hará vía transferencia bancaria utilizando la encuesta de pagos estándar de CESS, donde el acceso a los datos personales de los participantes estará limitado al equipo de investigación asociado con el proceso de pago, todos los cuales firman compromisos de confidencialidad.

A las personas que participen de los pilotajes y reuniones vía Zoom se les pagará un monto fijo por el tiempo dedicado que es típicamente de \$10.000 por hora, lo que podría ajustarse al alza en caso de ser necesario. En cambio, a los sujetos experimentales se les entregará un pago fijo de \$5.000 por contestar la encuesta más una posibilidad de ganar hasta \$3.500 por responder preguntas sobre las modalidades de pensión que aparecen en los sitios web. La participación en esta sección es voluntaria.

Denise Laroze
Profesora Asociada
Departamento de Administración, FAE
Centre for Experimental Social Science
Universidad de Santiago de Chile