



"2015, Año del Generalísimo José María Morelos y Pavón"

Coordinación General de Información y Vinculación

Núm. de Oficio: CONSAR/GCIV/104/2015

Asunto: Resultados del Estudio Cualitativo

México, D.F., 4 de junio de 2015

Lic. Carlos Ramírez Fuentes
Presidente de la CONSAR
Presente

Informe de resultados del Estudio Cualitativo sobre "Evaluación formatos de Estimación Personal"

De conformidad con el Artículo 15 párrafo tercero del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, me permito informarle los resultados del Estudio Cualitativo sobre "Evaluación formatos de Estimación Personal" que se realizaron los días 18 y 19 de mayo y que se recibió satisfactoriamente el 29 del mismo mes del año en curso.

Estudio Cualitativo

Objetivo General.

- Medir cualitativamente el impacto que tuvo el primer envío de informe previsional (mayo-agosto 2014) que se envió a los trabajadores anexo al estado de cuenta, así como detectar áreas de oportunidad para mejorar el documento partiendo de un comparativo.

Objetivos Específicos:

- Compresión de la información contenida y efectividad del call to action realizado
- Detectar insights emocionales de los trabajadores en relación al ahorro
- Propuesta de mensajes clave para detonar el ahorro voluntario

Metodología:

- Se llevaron a cabo 4 Grupos de Enfoque en la Ciudad de México, con los siguientes perfiles y distribución.
 - ✓ 2 sesiones de hombres y mujeres de 20 a 29 años que son cotizantes al IMSS a partir del 1 de julio de 1997
 - ✓ 2 sesiones de hombres y mujeres de 30 a 40 años que son cotizantes al IMSS a partir del 1 de julio de 1997



Principales hallazgos de acuerdo a la exploración de los grupos

Insights Emocionales:

- Los seres humanos buscan racionamiento de satisfacción de un futuro poco claro *vs* la necesidad biológica y el reforzamiento cultural es impulsado por el hedonismo o satisfacción inmediata.
- Falta contundencia emocional en el mensaje de los formatos.
- La disponibilidad de efectivo para “emergencias” juega un papel relevante a la hora de decidir dónde y cómo ahorrar.
- Los objetivos de ahorro tienen distintas concepciones de dependiendo de la edad y responsabilidades asumidas.
- Se busca un lugar seguro y confiable para ahorrar, por lo tanto las instituciones financieras se perciben como lugares formales en los cuales les genera cierto rendimiento a su dinero.
- La idea de ahorrar para su futuro a través de la AFORE no se percibe como un medio de libre acceso a la disposición de efectivo por lo tanto buscan otras alternativas que tenga esta disposición inmediata optando en algunos casos a la informalidad.

AFORE:

- Es percibida como una transgresión de su decisión por ser un negocio redondo similar a los Bancos.
- Los recursos que están en su cuenta se consideran como un “extra” al considerar el momento de la jubilación.
- Consideran los trabajadores que el retiro se lo deben procurar ellos mismos.
- No ven a la AFORE como una forma ideal para ahorrar toda vez que no se ha generado una percepción de seguridad.
- El monto ahorrado no lo ven accesible en caso de una eventualidad.
- Ven a la AFORE como un “valor muerto” debido a los cobros por manejo de cuenta, las inversiones riesgosas y las enormes penalizaciones en caso de acceder al efectivo ahorrado.
- Sus fuentes principales de ingresos al momento de su retiro son:
 - ✓ Beneficios de negocios propios
 - ✓ Inversiones
 - ✓ Ahorros personales
 - ✓ Actividad económica informal

Pensión:

- Los trabajadores les remite la pensión como un pequeño apoyo para sobrellevar el envejecimiento.
- La pensión es un tema que se empieza a considerar a partir de los 55 años ya que no existe claridad en la edad establecida por las variables como los años cotizados o la actividad laboral.
- La percepción esta forzada en los trabajadores en gran medida por el conocimiento de casos cercanos y concretos en los que han visto que los jubilados tienen que apoyarse en la familia o generar actividades productivas.
- Existe poca confianza en el sistema y sus participantes como las AFORE y el Gobierno pues no hay un beneficios directo al pensionado.
- Consideran que el rendimiento generado por el monto aportado no será un elemento compensatorio para la supuesta pérdida de poder adquisitivo que sufrirá su saldo de ahorro en sus cuentas AFORE.

Formato actual:

Positivo

- Información que no satura, los ejercicios son claros, directos y contundentes.
- La proyección de la expectativa de vida es entendida por todos.
- Se comprende que si se cotiza ininterrumpidamente hasta los 65 años se recibirá el 31% de su salario actual –al momento del ejercicio–.
- Hace mucho sentido ¡El futuro está en tus manos! Se ajusta a lo que se describe y explica en el formato.

Preventivo

- Entienden que si hacen aportaciones mensuales (200, 500 o 1000 pesos) aumentarán su pensión al final de su vida laboral, pero no queda del todo claro el tiempo (consideran que es importante que se diga que la aportación voluntaria deberá ser hasta esta edad laboral).
- Necesita aclararse qué sucedería en el supuesto de quedarse sin trabajo, ya que entienden que podrían seguir aportando, pero no saben cómo ni con cuánto les afectaría.

Recordación

- Tiene un formato parecido al estado de cuenta de la afore, perdiendo el sentido de su revisión.
- Tiene demasiado texto, por lo cual en automático lo descartaban.
- Al ser un anexo y no el elemento principal (estado de cuenta) las personas invalidan su importancia.
- La mayoría mencionó que solo conservan el estado de cuenta y todo el anexo extra lo tiran a la basura.

Formato verde:

Positivo

- Información que no satura, los ejercicios son claros, directos y contundentes.
- La proyección de la expectativa de vida es entendida por todos.
- Se comprende que si se cotiza ininterrumpidamente hasta los 65 años se recibirá el 31% de su salario actual –al momento del ejercicio–.
- Hace mucho sentido ¡El futuro está en tus manos! Se ajusta a lo que se describe y explica en el formato.

Preventivo

- Entienden que si hacen aportaciones mensuales (200, 500 o 1000 pesos) aumentarán su pensión al final de su vida laboral, pero no queda del todo claro el tiempo (consideran que es importante que se diga que la aportación voluntaria deberá ser hasta esta edad laboral).
- Necesita aclararse qué sucedería en el supuesto de quedarse sin trabajo, ya que entienden que podrían seguir aportando, pero no saben cómo ni con cuánto les afectaría.

Formato rojo:

Positivo

- Los ejercicios son claros y directos; pero aunque son buenos, son demasiados.
- La proyección de la expectativa de vida la entienden todos.
- Hace sentido ¡El futuro está en tus manos! Se ajusta con lo que se describe y explica en el formato.

- La frase ¿Pero te alcanzará? confronta en positivo y focaliza en la necesidad de ahorrar.

Preventivo

- Se intuye que si se cotiza ininterrumpidamente hasta los 65 años recibirán el 31% de su salario actual, pero no es del todo claro.
- Al igual sucede con la aportación voluntaria: se intuye que dicha aportación deberá ser hasta los 65 años, pero no les queda claro.
- Al ver tantos ejercicios sienten que hay saturación de información.

Negativo

- El color rojo no es un color que gusta, es un color que impacta en negativo.
- El ejercicio con la tasa de remplazo es el que menos gusta, no quieren porcentajes del sueldo,
- sienten que los están mareando y no están siendo claros.

Formato naranja:

Positivo

- Aunque son la misma cantidad de ejercicios que en el formato rojo, los informantes sienten que son menos y no se sienten saturados.
- La proyección de la expectativa de vida es por todos entendida.
- Se entiende que si se cotiza ininterrumpidamente hasta los 65 años recibirán el 31% de su salario actual.

Negativo

- Entienden que las aportaciones voluntarias de 200 pesos en objetivos a 2 y 5 años, abonarán al ahorro actual, sin embargo no es algo que les impacte para ahorros pequeños hay otros medios.
- Aunque hace sentido ¡El futuro está en tus manos! Pierde fuerza por los ejercicios a plazos cortos.
- No es recomendable la utilización de los porcentajes en los ejercicios de tasa de remplazo, porque les genera ruido y los puede llegar a confundir sienten que los quieren marear.
- Al igual que los formatos anteriores, necesita aclararse qué sucedería en el supuesto de quedarse sin trabajo, ya que entienden que podrían seguir aportando, pero no saben cómo ni con cuánto les afectaría.

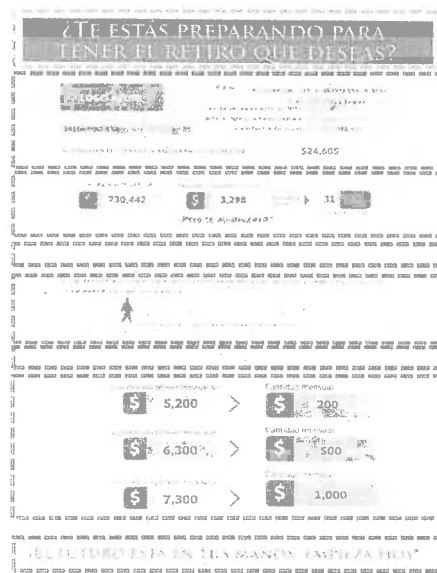
Reversos de los formatos:

- No quieren información de más, sin sentido, como en los tres primeros formatos (actual, verde y rojo) esta información es redundante y no aporta nada nuevo ni relevante (más marcado en los jóvenes).
- Al final, mencionan que si la finalidad del formato es concienciar sobre la necesidad del ahorro personal, el formato naranja (en la parte trasera) es el que más funciona porque es el que te dice dónde y cómo puedes hacer tu ahorro voluntario, suena lógico que se aporten estrategias y formas posibles de hacer estas aportaciones.
- Un área de oportunidad en el formato naranja, es que éste cuente con mayor cantidad de estímulos visuales (íconos) en lugar de texto ya que buscan elementos visualmente funcionales y directos.

Recomendaciones:

- Se requiere actualizar el formato a fin de integrar los elementos eficaces y contundentes que se encontraron en las tres nuevas propuestas, e incluir elementos muy puntuales que los informantes consideran necesarios para disparar el ahorro voluntario.
- Disparar la emoción negativa (incertidumbre, ansiedad, miedo);
- generar conciencia de dinero acumulado hasta hoy día y mostrar que éste no alcanzará para una buena jubilación;
- mostrar las aportaciones voluntarias como el mecanismo racional que salvará nuestro futuro;
- cerrar con un mensaje que dispare una respuesta emocional positiva, donde se hable de la auto responsabilidad que tenemos con nuestro futuro.
- El ahorro lo ven a corto plazo con metas concretas mientras que la inversión la consideran con más beneficios a largo plazo.

Formato ideal propuesto:



Utilizar un encabezado similar, pero que genere incertidumbre, ansiedad o miedo ante el futuro económico incierto.

Es importante colocar este apartado porque dota al documento de formalidad institucional, haciendo que el contribuyente lo tome en cuenta y no deseché el formato así como lo recibe.

Dejar el ejemplo de proyección económica que permite visualizar la realidad futura, aunque no es necesario el signo \rightarrow Mantener la frase ¿Pero te alcanzarás? porque confronta y ayuda a anclar con la proyección económica previa.

Se recomienda utilizar una frase de transición entre ¿Pero te alcanzarás? y el ejemplo de expectativa de vida \rightarrow por ejemplo *Piénsalo, ahora las personas vivimos más años.*

Será importante reducir la proyección, pero se sugiere reducir texto y personalizar el mensaje: por ejemplo: *La esperanza de vida se ha incrementado, por ello al momento de tu retiro vivirás muchos más años y lo que acumularás hasta esa fecha para tu pensión no te alcanzará.*

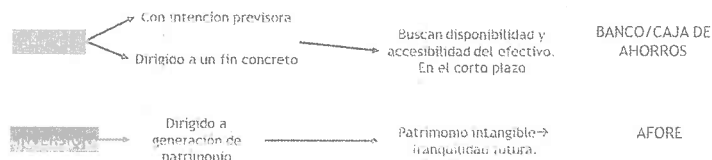
Se recomienda utilizar un mensaje de transición, que hable de una solución personal, por ejemplo *la solución está en tus manos*, que ayuda a posicionar la aportación voluntaria como el mecanismo idóneo para restaurar el futuro incierto: además este tipo de mensajes empodera y responsabiliza al "ciudadano del presente" sobre su "yo futuro".

La combinación del ejercicio del formato rojo con las cantidades cerradas del verde. Sin la combinación exacta, simple y contundente que quiere el ahorrador, pero se debe especificar el tiempo de aportación y quitar los % de la tasa de reemplazo.

Este es un cierre importante, pero para amarrar toda la comunicación es necesario terminar con el anclaje del empoderamiento y la responsabilidad, se sugiere el futuro depende de ti, empieza hoy.

Conclusiones:

- La importancia de cuidar y preocuparse por el retiro detona una preocupación de tipo RACIONAL, pero esto no es suficiente para generar un Call to action robusto dirigido al ahorro para el retiro.
- Es el componente EMOCIONAL el que falta, ya que la lejanía con la que se percibe el momento de retiro diluye la motivación para el ahorro.
- El concepto “ahorro” asociado a AFORE genera cierta disonancia:

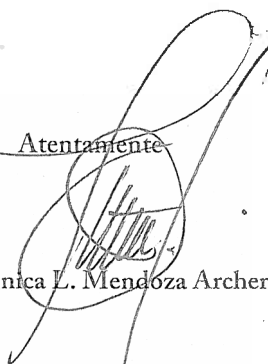


- Para el *call to action* respecto al ahorro voluntario para el retiro se requiere generar:
 - ✓ Un discurso generador de motivación para el ahorro en este caso debería implicar los siguientes elementos:
 - Un qué: Los beneficios de las aportaciones voluntarias a la AFORE.
 - Un por qué: Evidenciar la necesidad y la importancia de contribuir a mejorar su pensión con un ahorro voluntario.
 - Un para qué: Que justifique y dé valor a las aportaciones voluntarias.
 - Un cómo: Los mecanismos para realizar dichas aportaciones voluntarias.
 - Un dónde: La facilitación de la identificación de los lugares para hacer aportaciones voluntarias.
 - ✓ Actualmente, ninguna de las propuestas de documento evaluadas reúne en conjunto todos los elementos, aunque por separado sí se identifican ejecuciones concretas que, combinadas, podrían resolver este problema, tal como se señaló en las recomendaciones.

Los resultados de este estudio permitirán una mejora en los documentos que se generen para informar a los ahorradores sobre la importancia del ahorro voluntario para su futuro.

Adjunto encontrará los archivos con los resultados correspondientes.

Sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente

Lic. Mónica L. Mendoza Archer

✓ C.c.p. Ing. Carlos M. Huitrón Escamilla. Coordinador General de Administración y Tecnologías de la Información. Presente.
Lic. Guadalupe Muñoz Trejo. Titular del Órgano Interno del Control en la CONSAR. Presente.

MLMA/lhc/acg