

ESTUDIO
"NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y
BARRERAS DE LA POBLACIÓN
AFILIADA A JUPEMA EN RELACIÓN
CON LA CREACIÓN DE UNA
APLICACIÓN MÓVIL”

Tabla de contenido

I.	Introducción.....	3
	Metodología	4
II.	Resultados obtenidos.....	6
III.	Análisis	8
	A. La futura aplicación móvil de JUPEMA desde el punto de vista de sus afiliados	8
	• ¿Están familiarizadas las personas afiliadas a JUPEMA con el uso de aplicaciones móviles?	8
	• ¿Qué tipo de aplicaciones móviles utilizan los afiliados a JUPEMA?	9
	• Ventajas y desventajas del uso de aplicaciones móviles	9
	• ¿Qué contenido debería tener la aplicación?.....	11
	Trámites.....	11
	Contenido informativo.....	13
	• ¿Cómo deberían ser el diseño y el funcionamiento de la aplicación?	19
	• La preocupación por la seguridad y la privacidad de la información	20
	• Algunas aplicaciones mencionadas como ejemplo	22
	• ¿Cuáles barreras podrían obstaculizar el uso de la aplicación?.....	24
	• Recursos de apoyo	26
	B. La futura aplicación móvil de JUPEMA desde la perspectiva institucional ...	27
IV.	Conclusiones	34

I. Introducción

El presente informe recoge los resultados del estudio sobre necesidades, expectativas y barreras relacionadas con la creación de una aplicación móvil dirigida a la población afiliada a JUPEMA, realizado entre julio y agosto de este año, con el propósito de que sus hallazgos aporten insumos útiles en el proceso de diseño de una aplicación móvil institucional que se llevará a cabo próximamente.

El estudio se desarrolló con un enfoque mixto, utilizando técnicas de recolección de información que permitieran producir información cuantitativa y cualitativa, orientado por el objetivo general de “comprender en profundidad las necesidades y expectativas a las que debería responder la aplicación móvil de JUPEMA, desde el punto de vista de sus usuarios potenciales, atendiendo a la diversidad de perfiles que conforman esta población y sus características particulares, para brindar insumos relevantes al proceso de diseño de la aplicación y anticipar la respuesta a posibles barreras y obstáculos detectados en la población usuaria”.

Esta investigación tuvo además los siguientes objetivos específicos:

- Comprender las necesidades y expectativas de los afiliados con respecto al uso de una aplicación móvil para gestionar servicios y trámites financieros con JUPEMA, atendiendo a las características particulares de los diferentes perfiles sociodemográficos que integran esta población.
- Identificar barreras y obstáculos que podrían limitar o dificultar el uso de la aplicación móvil, teniendo en cuenta los diferentes perfiles sociodemográficos y sus características particulares.
- Identificar herramientas complementarias, además de la aplicación en sí misma, que podría ser necesario desarrollar para acompañar la instalación y el uso de la aplicación móvil, por ejemplo: tutoriales, actividades de apoyo o demostración del uso de la aplicación, entre otras.

El informe se ha organizado en cuatro secciones: en la primera se introducen los objetivos y la metodología utilizados, en la sección siguiente se enumeran los resultados obtenidos con cada instrumento de recolección de información, en la tercera sección se analizan los resultados y, finalmente, la cuarta sección presenta las conclusiones generales.

Metodología

La estrategia de recolección de datos en esta investigación estuvo orientada por un enfoque mixto, combinando técnicas que permitiera obtener información cuantitativa y cualitativa. En un primer momento, con el propósito de obtener un panorama amplio, abarcador de la mayor cantidad posible de información, se realizó un sondeo en línea.

Posteriormente y a partir de esa información inicial sobre todo cuantitativa, obtenida mediante el sondeo, se realizaron grupos focales que permitieron recopilar información cualitativa fundamental para comprender con más profundidad y detalle las cuestiones planteadas en los objetivos del estudio.

Además, entrevistas semiestructuradas a personas funcionarias de diferentes departamentos de JUCEMA, con el fin de conocer la perspectiva institucional sobre la futura aplicación móvil.

Estructura y aplicación del cuestionario en línea

Se elaboró un cuestionario de trece preguntas, compuesto por diez preguntas cerradas y tres abiertas, que pretendían explorar las siguientes variables y dimensiones.

Variable	Dimensión
Familiarización con el uso de aplicaciones móviles	(a) aplicaciones instaladas
	(b) frecuencia de uso de aplicaciones.
Expectativas y necesidades sobre contenido	(a) trámites que se considera útil realizar
	(b) contenidos informativos a los que interesa acceder
Características deseables en el diseño y funcionamiento de una app (desde el punto de vista de las personas afiliadas)	(a) elementos que facilitan el uso de una aplicación
	(b) obstáculos para el uso de una aplicación

El cuestionario fue dirigido a las personas afiliadas de JUCEMA, tanto trabajadoras en servicio como jubiladas y pensionadas, registradas en las bases de datos de la institución, mediante un correo electrónico que les permitió tener acceso a un formulario en línea conteniendo las preguntas mencionadas. El sondeo se mantuvo abierto a respuestas durante cuatro días (del 28 de julio al 1° de agosto).

Diseño de los grupos focales

El diseño de los grupos focales se basó en información estadística aportada por el Departamento Actuarial y se orientó a obtener una “representación” de la población afiliada a JUPEMA atendiendo a sus características sociodemográficas. Los criterios considerados para diseñar la composición de los grupos fueron la condición de trabajador activo, jubilado o pensionados por sucesión, la zona de residencia, el sexo, la edad, el nivel de ingreso y la pertenencia al Régimen Transitorio de Reparto o al Régimen de Capitalización Colectiva.

A partir de los objetivos del estudio y de hipótesis y preguntas específicas que interesaba explorar –como el mayor interés en la aplicación móvil que podría existir entre los afiliados residentes en zonas alejadas de los centros urbanos y la diferencia entre jubilados y trabajadores activos en relación con la familiaridad y la frecuencia de uso de este tipo de herramientas- se decidió conformar los grupos alrededor de los ejes de condición de trabajador activo o jubilado y zona de residencia, combinándolos con las otras variables o criterios de manera proporcional a la población afiliada en cuanto a sexo, edad y nivel de ingresos. Además, se dio una participación proporcional a los pensionados por sucesión.

Se procuró obtener seis grupos, en su mayoría homogéneos. Para aproximarse a la variable de zona de residencia se utilizó el criterio de residentes dentro o fuera de la Gran Área Metropolitana. Se previó una participación de siete a once personas en cada grupo.

Grupos focales diseñados originalmente
Grupo 1. Jubilados/pensionados GAM
Grupo 2. Jubilados/pensionados fuera de GAM
Grupo 3. Jubilados/pensionados, GAM/fuera de GAM
Grupo 4. Trabajadores activos GAM
Grupo 5. Trabajadores activos fuera de GAM
Grupo 6. Trabajadores activos GAM/fuera de GAM

Al no obtenerse la participación requerida de trabajadores activos en la primera ronda de convocatoria, se decidió realizar tres grupos focales más, para obtener la saturación de información necesaria. Esta decisión respondió, además, a que la participación de trabajadores activos en el sondeo fue menor, quedando sobrerrepresentados los jubilados, por lo que se consideró necesario insistir en obtener suficiente participación de informantes pertenecientes al segmento de trabajadores activos.

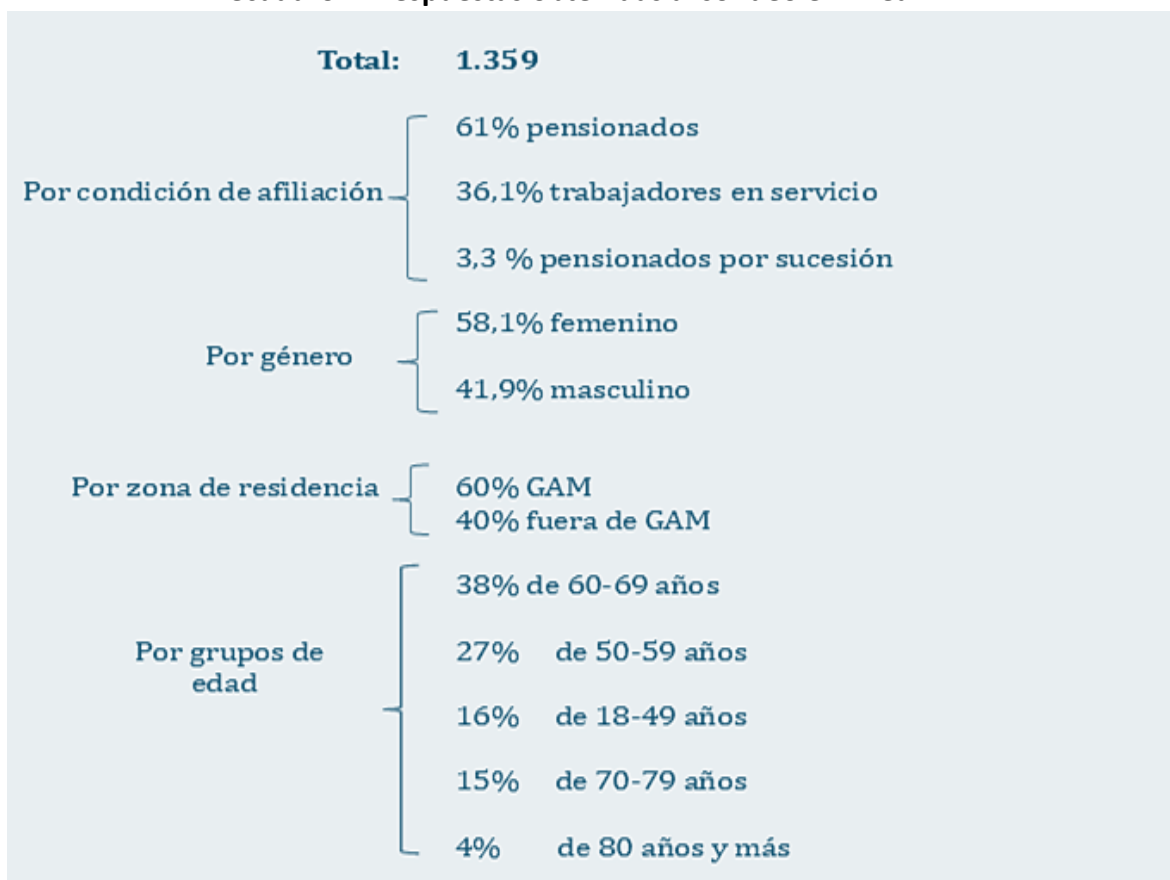
La convocatoria a los grupos focales se realizó mediante llamadas telefónicas y correo electrónico, así como contacto presencial realizado durante un congreso nacional de educadores. Todas las sesiones se efectuaron entre el 7 y el 19 de agosto.

II. Resultados obtenidos

Respuestas al sondeo en línea

El cuestionario fue respondido por un total de 1.359 personas afiliadas, con las características demográficas que se detallan en el siguiente recuadro.

Recuadro 1. Respuestas obtenidas al sondeo en línea



Como puede observarse, el cuestionario obtuvo una participación por género semejante a la proporción que se observa en la población total afiliada a JUPEMA; por condición de afiliación se observa una representación de las personas jubiladas bastante mayor en comparación con las trabajadoras en servicio, que no se corresponde con la composición real de la población afiliada. De acuerdo con información suministrada por la institución esto es consistente con la respuesta a sondeos anteriores y podría explicarse por la mayor

implicación de las personas pensionadas en las actividades de esta institución. Como ya se ha explicado, a la vista de este hecho se buscó contar con la suficiente participación de trabajadores activos y profundizar en su percepción.

Participación en los grupos focales

Se realizaron finalmente ocho grupos focales, integrados de la siguiente forma:

Grupo	Número de participantes
Grupo1. Jubilados/pensionados GAM	9
Grupo 2. Jubilados/pensionados fuera de GAM	6
Grupo 3. Jubilados dentro y fuera de GAM	6
Grupo 4. Trabajadores activos GAM	6
Grupo 5. Trabajadores activos fuera de GAM	7
Grupo 6. Trabajadores activos fuera de GAM	7
Grupo 7. Trabajadores activos dentro y fuera de GAM	7
Grupo 8. Mixto: jubilados y activos, dentro y fuera de GAM	6
Total de participantes	54

Entrevistas semiestructuradas (consulta interna)

Se realizaron doce entrevistas a funcionarios, en su mayoría jefes de departamentos, así como a otros miembros de los equipos de los departamentos de JUPEMA previamente identificados como de interés en coordinación con el Departamento de Comunicación y Mercadeo, por tratarse de departamentos que generan contenido informativo o que tienen a cargo gestiones en las que interactúan con las personas afiliadas y que podrían ser susceptibles de formar parte de la futura aplicación. Los departamentos y áreas entrevistados en esta consulta interna fueron los siguientes:

- Departamento Financiero Contable
- Departamento de Crédito y Cobro
- Departamento de Prestaciones Sociales
- Departamento de Concesión de Derechos
- Departamento de Tecnologías de la Información
- Departamento de Plataforma de Servicios
- Departamento de Comunicación y Mercadeo
- Departamento Legal
- Departamento Actuarial
- Área de Seguridad de la Información
- Oficina de Innovación y Transformación
- Oficina de Servicio al Afiliado

III. Análisis

A. La futura aplicación móvil de JUPEMA desde el punto de vista de sus afiliados

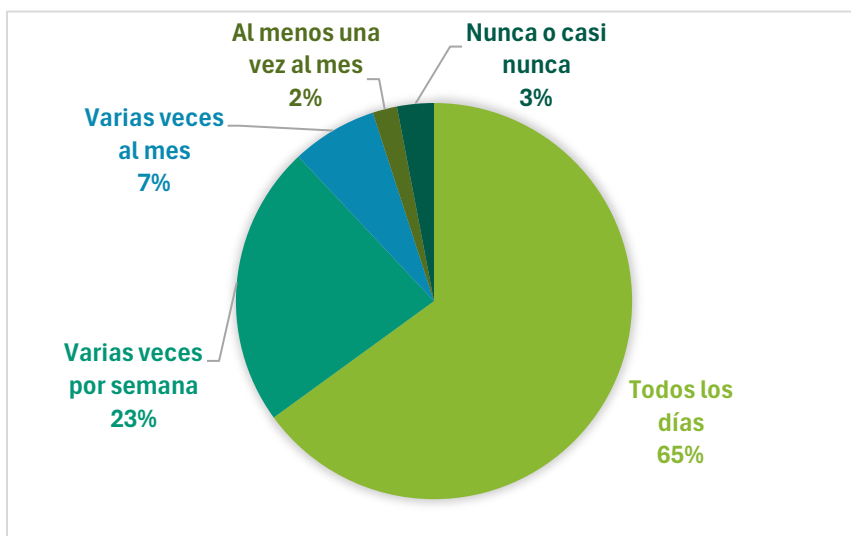
En esta sección se analizan los resultados de la investigación realizada con la población afiliada, tanto mediante el sondeo en línea como en los grupos focales. La información se ha organizado alrededor de las diferentes preguntas y temas explorados.

- **¿Están familiarizadas las personas afiliadas a JUPEMA con el uso de aplicaciones móviles?**

Un primer hallazgo importante de la investigación es la constatación de que las personas afiliadas a JUPEMA sí parecen estar familiarizadas, en su mayoría, con el uso de aplicaciones móviles. Tanto las respuestas al cuestionario en línea como los resultados de los grupos focales así lo confirman.

En relación con el cuestionario, la proporción de personas que indicaron utilizar aplicaciones móviles fue muy alta, como se aprecia en el siguiente gráfico.

Gráfico 1. Frecuencia de uso de aplicaciones móviles entre la población afiliada a JUPEMA



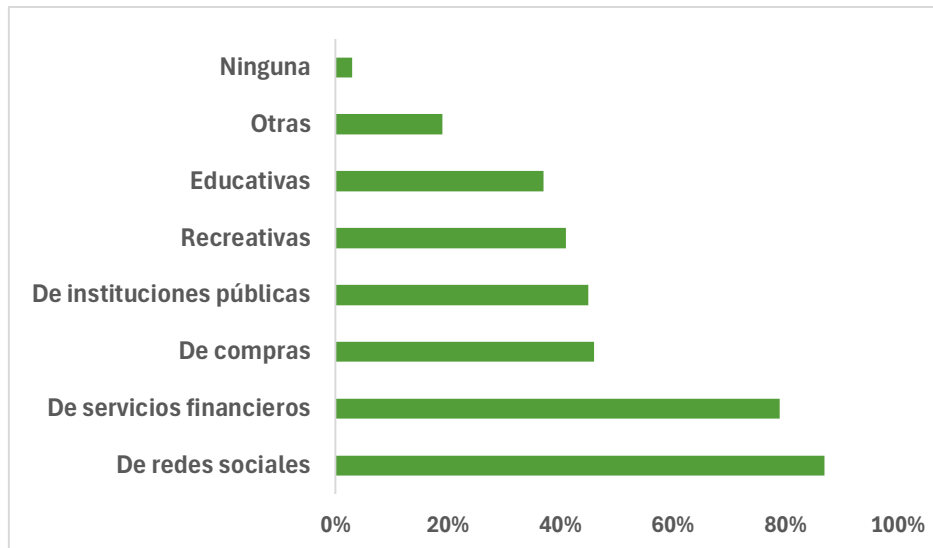
Fuente: elaboración propia con base en las respuestas al sondeo

Es interesante notar esta alta frecuencia de utilización de aplicaciones móviles en relación con la composición por edad del conjunto de personas que respondieron el cuestionario, en el que existe una presencia mayoritaria (57%) de personas mayores de 60 años y un 27% de personas entre 50 y 59 años, pues va en sentido contrario de una posible correlación entre mayor edad y menor utilización de este tipo de herramienta.

- **¿Qué tipo de aplicaciones móviles utilizan los afiliados a JUPEMA?**

En cuanto al tipo de aplicaciones que utilizan las personas afiliadas, de acuerdo con el cuestionario, las personas afiliadas a JUPEMA utilizan diversidad de aplicaciones móviles, siendo las más citadas las aplicaciones de redes sociales (87%) y las de servicios financieros (79%). Además, destaca la baja frecuencia –alrededor de 3%- de respuestas que indican no utilizar ninguna aplicación.

Gráfico 2. Tipos de aplicaciones utilizadas por las personas afiliadas



Fuente: elaboración propia con base en las respuestas al sondeo.

- **Ventajas y desventajas del uso de aplicaciones móviles según los grupos focales**

Las personas participantes en los grupos focales también reportaron, con una excepción, un uso muy frecuente de aplicaciones móviles (varias veces por semana y algunas todos los días)

Ellas señalan múltiples ventajas en el uso de estas herramientas y, aunque también encuentran desventajas y expresan preocupaciones, como la relativa a la seguridad, concluyen que les resultan útiles o bien que por necesidad, dado que en la actualidad este tipo de herramienta se encuentra presente en su relación con distintas instituciones y servicios, es necesario utilizarlas. Algunas expresiones que ilustran estas opiniones son las siguientes:

- *“No me gustaba mucho pero las he usado por necesidad, hemos tenido que acostumbrarnos” (D. jubilado, Puriscal).*

- *“Hay que tener presente que no todo el mundo maneja la tecnología fácilmente, pero si uno aprende es muy útil y la verdad es que ahora todo funciona así, hay que adaptarse (N., jubilada, Turrialba).*

Es importante destacar que las personas residentes en zonas alejadas son las que ven de forma más positiva el uso de las aplicaciones y son más enfáticas en señalar sus ventajas. Así, por ejemplo:

- *“Imagínese yo, que vivo en Cabuya de Cóbano, para hacer algunos trámites tendría que ir hasta Puntarenas, son horas de horas, por eso yo sí encuentro que esto de las aplicaciones y las páginas de Internet es una gran cosa” (E., jubilado, Cóbano).*
- *“Es muy valioso para uno que vive lejos contar con esta posibilidad, tal vez las personas que viven en el centro de las ciudades no lo ven así, pero para nosotros el gasto y el tiempo que nos economizamos sí es significativo” (J., jubilado, Coto Brus).*

Tabla 1. Ventajas y desventajas del uso de aplicaciones móviles identificadas en los grupos focales

Ventajas	Desventajas
Ahorro de tiempo y dinero al no tener que desplazarse hasta una oficina.	Hay que saber bien cómo manejar el teléfono y todas sus funciones, no todos sabemos.
Disponibilidad permanente.	Posible inseguridad.
Agilidad.	No hay intercambio con un humano.
Evitar hacer fila.	Requiere Internet, que no siempre es accesible, y un teléfono que no sea muy básico.
Para personas mayores o con problemas de movilidad es mejor no salir a la calle, hasta por seguridad.	Las personas mayores generalmente buscan ayuda de un familiar para usarlas, por lo que su información personal puede estar más expuesta.
No tener que llamar a un <i>call center</i>	

- **¿Qué contenido debería tener la aplicación según las personas consultadas?**

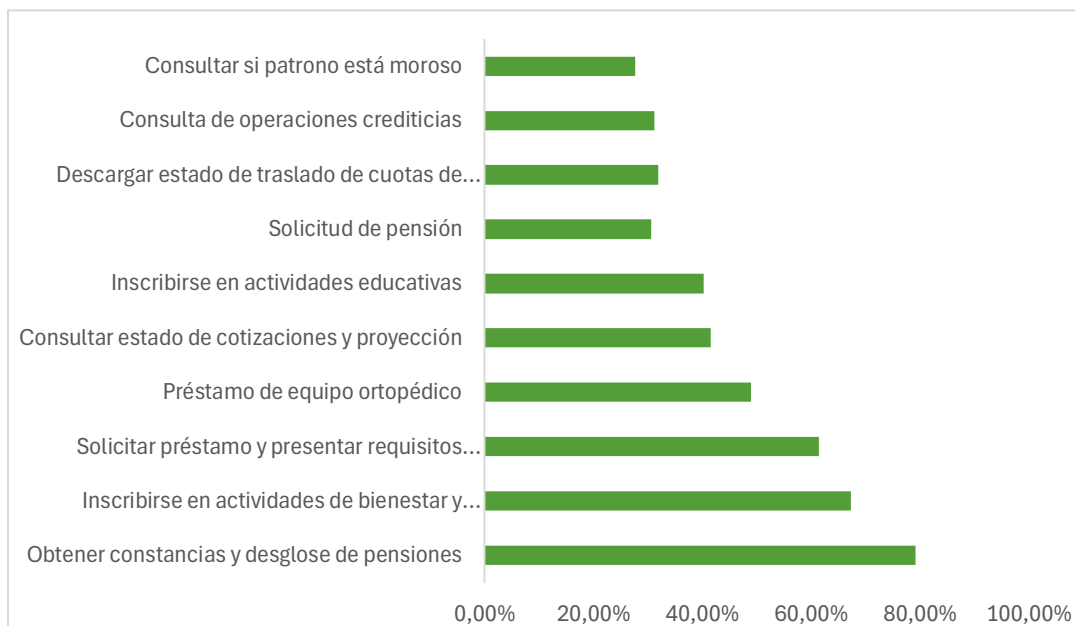
El primer hallazgo relevante es que todas las personas consultadas, tanto mediante el cuestionario como en los grupos focales, coinciden en que la aplicación de JUPEMA debería incluir no sólo la posibilidad de realizar distintos trámites, sino también la de acceder a algunos contenidos informativos.

Trámites

En relación con los trámites, la mayor parte de las personas que respondió el cuestionario indicó en primer lugar la obtención de constancias y desgloses de pensiones (79%), mientras que en segundo lugar se ubicó el poder inscribirse mediante la aplicación en actividades de promoción del bienestar y la calidad de vida (67%), y en tercer lugar la solicitud de préstamos y la presentación de requisitos para preanálisis de crédito (61%). En cuarto lugar se ubica el préstamo de equipo ortopédico (49%), mientras que otras opciones relacionadas con tareas fundamentales de JUPEMA como la tramitación de la solicitud de pensión reciben menos respuestas (31%). Esto último podría explicarse por la mayor presencia de personas jubiladas entre quienes respondieron el cuestionario, pues se trata de un servicio que ya no es necesario para este segmento de la población afiliada.

Gráfico 3.

Trámites que le gustaría realizar en una aplicación de JUPEMA



Fuente: elaboración propia con base en las respuestas al sondeo en línea.

Además de las opciones ofrecidas por la pregunta de selección múltiple, se dejó la posibilidad de que las personas sugirieran otros trámites y como resultado trescientas personas aportaron otras recomendaciones, entre las que se encuentran con más frecuencia: solicitar citas, realizar transferencias (de cuotas), actualizar información del pensionado, ver estado de trámites.

Igualmente se mencionaron trámites que no corresponden a los servicios ofrecidos por la institución pero que pueden estar indicando una necesidad de información, por ejemplo: “trámites de subsidio” y “actualizar datos de beneficiarios”.

En los grupos focales se discutió extensamente sobre cuáles trámites sería conveniente incluir en la futura aplicación. Los siguientes fueron trámites señalados en todos los grupos focales:

- Obtener certificaciones, constancias y desgloses con firma digital
- Solicitar crédito y poder enviar documentos requeridos
- Solicitar revisión o revaloración de la pensión
- Rastrear por dónde van los trámites
- Matricularse en charlas o talleres

Otros trámites que no fueron identificados en la totalidad de los grupos pero que también son relevantes, pues se relacionan con funciones y servicios centrales que JUPEMA tiene a cargo, son los siguientes:

- Solicitud de pensión
- Pasar de un régimen a otro (traslado de cuotas)
- Tiquete virtual para sucursales, ser atendidos con cita
- Poder ver todo mi perfil o cuenta en JUPEMA: cotizaciones, traslados, préstamos, actividades a las que me he matriculado, trámites pendientes, etc.
- Solicitud de equipo ortopédico

Además, hay algunas apreciaciones generales que fueron respaldadas por la mayoría de los participantes, sobre todo en los grupos de trabajadores en servicio y que se puede resumir en la siguiente frase:

“Todo lo que se pueda en trámites, que no haya que estar cambiando de canal de comunicación, que si uno empieza ahí pueda completar la mayor cantidad de trámites que sea posible” (W. trabajador activo, San Carlos).

Es interesante notar que un trámite que no fue citado por los participantes en los grupos focales fue la consulta de morosidad del patrono. Esta información, que podría ser muy

relevante para los trabajadores en servicio, no fue mencionada espontáneamente en ningún grupo. Al repreguntar específicamente por este aspecto los participantes sí lo consideraron importante pero inicialmente no lo tenían presente. Esto puede deberse a que la gran mayoría son trabajadores del Ministerio de Educación Pública, por lo que en principio no se ven afectados por este problema, pero los mismos participantes reflexionaron también sobre que existe cierto desconocimiento o falta de conciencia sobre el hecho de que se puede presentar morosidad patronal con respecto a las cuotas que deben girarse a JUPEMA y que eso podría afectar eventualmente el derecho a la pensión.

En síntesis: expectativas sobre trámites

El resultado de la discusión en los grupos focales fue muy semejante al que se obtuvo mediante el cuestionario en línea. Ambos instrumentos indican que las personas afiliadas tienen la expectativa de poder realizar una gran cantidad de trámites, que corresponde prácticamente a la totalidad de los servicios que brinda actualmente la institución, aunque con énfasis distintos: en los grupos de jubilados hubo mayor interés en el crédito y en la inscripción en actividades educativas o de bienestar, mientras que para los activos además fueron importantes los trámites de solicitud de pensión y de traslado de cuotas de otros regímenes.

En relación con el crédito, todos los grupos coinciden en que esperarían poder realizar en la aplicación el inicio del trámite (formulario de solicitud) y la presentación de documentos para preanálisis.

Se reiteró y enfatizó, sobre todo en los grupos de trabajadores activos, la idea de que la *app* resulte “aprovechable”, entendiéndose por esto que se pueda realizar una cantidad significativa de las gestiones y que en su mayoría estas puedan completarse con esa herramienta, sin tener que cambiar de canal de atención.

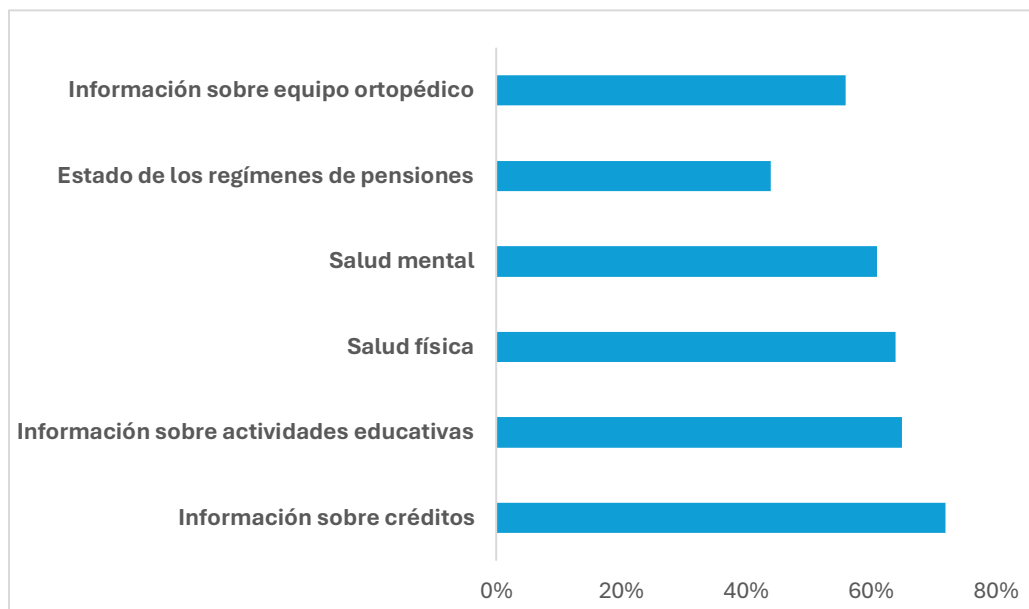
Contenido informativo

La información sobre créditos y sus requisitos es la información a la que la mayoría de las personas que respondieron al sondeo (72%) quisieran acceder. En segundo y tercer lugar, con un porcentaje de respuestas muy semejante, se encuentran la información sobre actividades educativas (65%) y contenidos informativos sobre salud (64%) y en cuarto lugar (61%) información específicamente sobre salud mental. También con un número de

respuestas alto se señaló la información sobre el préstamo de equipo ortopédico (56%) y sobre los regímenes de pensiones y los requisitos para pensionarse (44%).

Gráfico 4.

Información que los afiliados quisieran consultar mediante la aplicación



Fuente: elaboración propia con base en las respuestas al sondeo

En los grupos focales

Los contenidos informativos que se mencionaron con más frecuencia y sobre los que existió mayor consenso en los grupos fueron los siguientes:

Información sobre crédito

Sobre esta información se consideró que “hay poca, mucha gente no sabe ni que JUPEMA ofrece préstamos, menos las condiciones y detalles” (J. trabajador en servicio, Guanacaste). En esta apreciación hubo coincidencia en la mayoría de los grupos focales, aunque en algunos se expresaron matices, por ejemplo, en un grupo de jubilados el consenso fue que sí conocen cierta información pero no saben si está actualizada y que probablemente ha habido cambios en tasas de interés u otras condiciones que ellos ignoran: “sabemos que JUPEMA presta, pero no sabemos a cuánto está la tasa de interés actualmente o si hay otros tipos de préstamo nuevos o si los requisitos han cambiado” (R. jubilada, GAM).

Servicios del Departamento de Prestaciones Sociales

En todos los grupos focales se señaló la necesidad de información sobre temas y actividades que forman parte de los servicios que ofrece el Departamento de Prestaciones Sociales. En los grupos de jubilados esto aparece con mayor énfasis y fue considerado como el contenido informativo más importante.

La principal demanda en relación con las actividades de Prestaciones Sociales es conocer el calendario de charlas y otras actividades educativas, e inscribirse mediante un formulario en la misma aplicación.

Además, las personas jubiladas coincidieron en que sería deseable encontrar en contenidos relacionados con salud, bienestar y desarrollo personal.

Algunas expresiones, entre muchas que ilustran este aspecto, son las siguientes:

- *“Sería bueno que en la aplicación pudiéramos ver de vez en cuando información sobre manejo del estrés, bienestar personal, salud, como pequeños videos, imágenes con algunos datos o incluso recomendaciones de libros sobre temas de bienestar...” (I., jubilada, Limón).*
- *“Tomar alguna experiencia de un jubilado destacado y darla a conocer. Esas cosas nos ayudan a sentirnos reconocidos como personas que todavía podemos aportar a la sociedad”(R. jubilada, San José).*
- *“Podría incluirse una frase del día, una motivación especial que aparezca en la primera pantalla, cuando usamos la aplicación” (R. jubilada, Turrialba).*
- *“Deberían poner hasta un pequeño juego para estimular la mente, que no necesariamente le salga a todo el mundo pero que este ahí en la aplicación, el que quiera lo abre y el que no, no, pero esas cosas le darían como un valor agregado y tal vez la usaríamos más seguido” (J., jubilada, Atenas).*

Información administrativa

Dentro de este tipo de información se incluye las fechas de pago de la pensión, la dirección de sucursales, horarios, teléfono y cómo llegar, información sobre rebajos o ajustes en el monto de la pensión y calendario con notificaciones de eventos.

Información sobre los regímenes de pensiones

Una necesidad que aparece en forma recurrente en todos los grupos focales, tanto de personas jubiladas como de trabajadores en servicio, es la de contar con información actualizada sobre la situación de los regímenes de pensiones administrados por JUPEMA,

desde el punto de vista financiero pero también sobre el contexto político e institucional que podría afectar estos regímenes.

Los siguientes son extractos que ilustran esta necesidad:

- *“Que por la app nos compartan información resumida sobre el estado de los regímenes de pensiones, si está bien financieramente, si hay algún peligro de tipo económico que pueda afectar a JUCEMA y también si hay proyectos de ley en este momento en la Asamblea Legislativa que puedan afectar o cambiar los regímenes de alguna forma” (R. jubilada, San José)*
- *“Datos económicos sobre JUCEMA, proyecciones futuras de los regímenes y pequeñas explicaciones para comprender mejor la situación” (A., jubilada, Siquirres).*
- *“Noticias políticas. Qué proyectos de ley se relacionan con las pensiones, cómo está la situación política en relación con nuestro régimen, si se está planteando la idea de hacerle cambios, de fusionarlo con otros, etc.” (D. trabajador activo, Guanacaste).*
- *“Información sobre los regímenes de pensiones, desde lo más básico: cuáles son, quiénes forman parte, quién los administra, cómo se diferencian de otros fondos que tienen los educadores como las pólizas...Hay muchas confusiones” (S. trabajadora activa, San Carlos).*
- *“Información sobre qué está haciendo JUCEMA para defender los regímenes, informe sobre su situación, proyecciones, información que nos ayude a que no tengamos miedo” (C. trabajador activo, Tilarán).*

Sugerencias específicas: algunos temas que las personas afiliadas quisieran ver en campañas o espacios informativos

- Explicaciones básicas sobre los regímenes de pensiones y qué es la pensión (derechos, limitaciones).
- Noticias sobre los fondos de pensiones en Costa Rica (situación actual).
- Recomendaciones para el manejo del estrés.
- Información sobre crédito.
- Un juego y que vaya cambiando, que no sea siempre el mismo.
- Información sobre la importancia de la actividad física para la memoria y funciones cerebrales. Si fuera posible, recomendaciones de lugares para caminata (parques, etc.) y que no sean solo en la GAM.
- Consejos sobre comunicación interpersonal y manejo de conflictos.
- Recomendaciones de libros, series o películas interesantes para el desarrollo personal o que toquen un tema importante en la sociedad.
- Presentar la experiencia de algún jubilado que realice una labor destacada.
- Si hay investigaciones nuevas sobre temas de salud, compartir datos: por ejemplo sobre consumo de café, alimentos beneficiosos, etc.
- ¿Qué voy a hacer cuando me pensione? Cápsulas de preparación para la jubilación.
- Si JUPEMA tiene convenios para descuentos en servicios de salud u otros, que esa información aparezca en la app.
- Consejos para prevenir accidentes y caídas en la casa.
- “Conozca a su comunidad de JUPEMA”: ¿cuántos somos los afiliados? ¿quiénes somos? (educadores, administrativos, etc., edades, en qué zonas vivimos, si hay algunos que siguen trabajando, cualquier otro dato interesante).

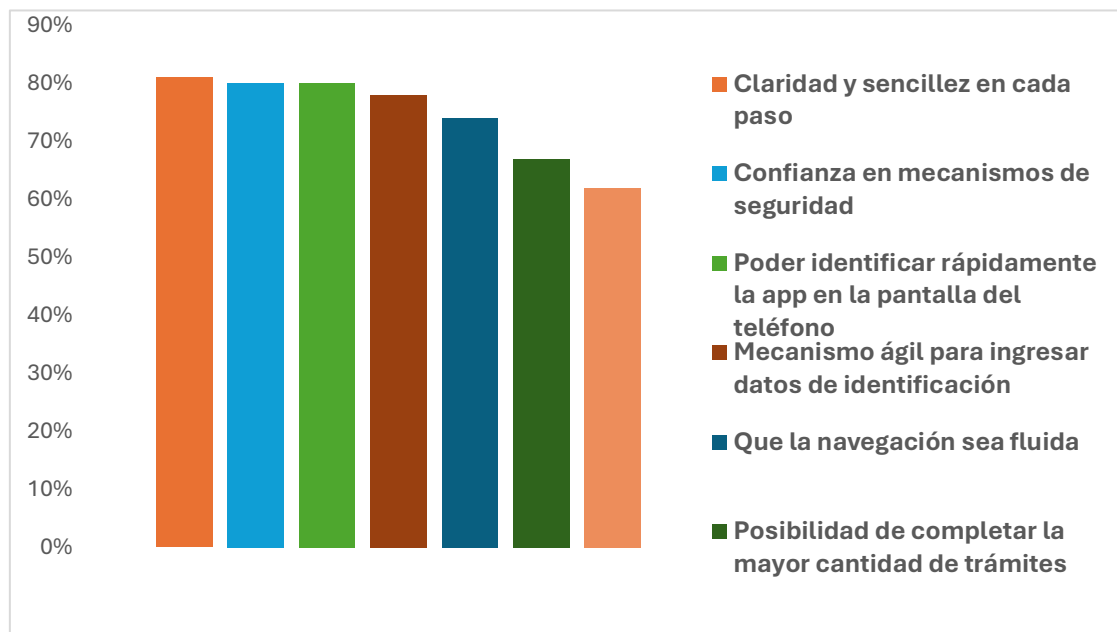
Algunas consideraciones específicas de los pensionados por sucesión

- “Sería bueno compartir más información sobre la pensión por sucesión. Al ser pensionados por otra persona a veces no nos sentimos completamente integrados a la institución, como que somos y no somos, no sabemos si tenemos los mismos derechos, por ejemplo a crédito; además no estamos en otras organizaciones del Magisterio, entonces tenemos poca información, estamos un poco aislados”.
- “La idea de la app es muy útil, pero creo que hay trámites en los que se necesita el contacto humano. Cuando yo vine por primera vez a JUPEMA lloré todo el rato; la muerte de la persona que me “dejó” la pensión era reciente, también estaba preocupada de qué iba a pasar con mi situación económica. Aquí me atendieron muy bien y ese trato fue importante para mí en ese momento, fue la única institución donde me dieron el pésame, yo no me imagino hacer ese trámite por medio de una app”.
- “Información de tipo psicológico o de salud mental, por ejemplo temas relacionados con el duelo, o por lo menos el anuncio de cuándo hay actividades como charlas sobre estos temas, sería beneficioso”.
- “Fechas de pago y fechas para la presentación de documentos específicos de los pensionados por sucesión, podrían recordárnoslas por medio de la aplicación”.
- “Explicación de por qué el monto de la pensión puede cambiar, por ejemplo si hay algún ajuste, etc.”

- **¿Cómo deberían ser el diseño y el funcionamiento de la aplicación?**

De acuerdo con las respuestas al cuestionario, la característica de una aplicación móvil que más facilita su uso es la claridad y la sencillez en cada paso o etapa de la navegación (81%), seguida con un porcentaje similar de respuestas por la confianza en los mecanismos de seguridad (80%) y por la facilidad para identificar la aplicación en la pantalla de su teléfono móvil (80%).

Gráfico 5. Características que facilitarían el uso de la aplicación



Fuente: elaboración propia con base en las respuestas al sondeo

Además, las personas que respondieron señalaron que un mecanismo ágil para ingresar sus datos de identificación en la aplicación sería otra característica que facilitaría su uso, también en un alto porcentaje (78%). Otros aspectos como la fluidez de la navegación y la posibilidad de completar la mayor cantidad posible de trámites dentro de la aplicación aparecen entre las respuestas con un porcentaje un poco menor pero que sigue siendo alto (67% y 62% respectivamente).

De acuerdo con los grupos focales

En los grupos focales las características de diseño y funcionamiento, mencionadas con más frecuencia y consenso, tanto entre jubilados como entre trabajadores en servicio, de diferentes zonas de residencia, fueron:

- Un menú inicial ordenado y específico, no con muchas opciones.

- Que no sea demasiado complicado crear el usuario y contraseña, y recuperarlos si se olvidan.
- Que use palabras sencillas y del lenguaje común, no palabras técnicas.
- Que la verificación para ingresar no sea muy complicada. Podría ser con el correo institucional del MEP (según los trabajadores activos).
- Que sea intuitiva, o sea que sea fácil y lógico saber qué es lo que hay que hacer.
- Que los íconos sean muy claros y de fácil comprensión.
- Agilidad en ir de un paso a otro y que los pasos no sean interminables, que no sea muy “burocrática” y nos deje ir pronto donde queremos llegar.
- Accesibilidad: que todas las personas puedan usarla, que se pueda agrandar la letra por ejemplo o que haya una guía de voz.
- Poder tomar y subir fotos, agregar documentos.
- Que tenga un botón de ayuda.

Otras opiniones y sugerencias, que no se expresaron en la totalidad de los grupos pero sí en la mayoría (excepto dos) son las siguientes

- Que aparezca la palabra “continúa” durante la navegación o hasta un mensaje animando a continuar “ya casi terminas”, “sólo un paso más o sólo unos minutos más” o algo así.
- Pensar en celulares que puedan ser más sencillos y tengan menos capacidad y menos funciones.
- Que los mecanismos de validación de la identidad funcionen para todos. Por ejemplo, yo soy afrodescendiente y a mí el reconocimiento facial no me funciona.
- Si se inicia algún trámite, que llegue al correo una notificación o confirmación.

- **La preocupación por la seguridad y la privacidad de la información**

Con respecto a la seguridad y la privacidad de la información, que fue uno de los temas más discutidos en los grupos focales y sobre los que expresaron mayor inquietud las personas participantes, su principal preocupación son los actos de cibercriminalidad, y al ser preguntados sobre cómo podrían sentirse más tranquilos en relación con este aspecto, la respuesta sobre la que hubo consenso fue que es necesario que la institución responsable de la aplicación genere confianza y garantice que se han tomado las medidas necesarias para que el intercambio de información sea seguro.

Algunas expresiones que ilustran esta preocupación son las siguientes:

- *“Ahora uno piensa mucho en que le hackeen la información, uno se arriesga porque es muy útil pero esa posibilidad existe. Lo que ayuda es que la institución le dé a uno confianza, en el sentido de que sea seria y tome medidas de protección” (D. trabajador en servicio, San Carlos).*
- *“Con la inteligencia artificial parece que hasta pueden hacer la voz de uno, entonces sí hay que poner mucha atención a cómo hacerla segura y que eso se le explique al usuario. En el caso de JUPEMA no sería tanto por el peligro de que nos roben dinero, pero sí tenemos información personal, privada” (I., jubilada, San José).*
- *“Es importante la verificación en dos pasos, que la información sea cifrada, que haya un límite de tiempo para tener la sesión abierta, o sea que se cierre automáticamente después de “x” minutos. Si todo eso se hace y se da a conocer, nos sentimos seguros” (A., trabajadora en servicio, Heredia).*

Cabe mencionar que en muchas intervenciones, en todos los grupos focales, los participantes estimaron que es necesario encontrar un equilibrio entre seguridad y agilidad, pues si los mecanismos de seguridad son demasiado complejos o engorrosos esto puede hacer que las personas usen poco la aplicación.

¿Cómo sería idealmente la aplicación de JUPEMA según las personas jubiladas?

- Es fácil de identificar en la pantalla del teléfono.
- Tiene un menú sencillo y directo.
- Tiene un mecanismo de seguridad que da confianza (la autenticación con dos factores se considera engorrosa pero al mismo tiempo les parece la más confiable).
- Usa lenguaje común, evita términos técnicos o jerga.
- Tiene íconos grandes y que reflejan claramente la idea que se quiere representar.
- Podría tener una guía de voz que permita escuchar las opciones del menú a personas con problemas de vista.
- Podría usarse mediante la voz, sin tener que tocar las opciones en la pantalla.
- Podría tener un “modo de accesibilidad”, además del modo normal.
- Tiene contenido informativo, no sólo trámites.
- Tiene un botón de ayuda.

¿Cómo sería idealmente la aplicación de JUPEMA según los trabajadores en servicio?

- Es “aprovechable”: permite completar los trámites más importantes que hay que realizar en la institución sin tener que cambiar de canal de comunicación.
- Muy segura (mecanismo de autenticación doble).
- El menú es simple y con una cantidad de opciones limitada.
- Los pasos para realizar los trámites son pocos y se pasa de uno a otro rápidamente.
- Podría usarse incluso sin Internet.
- Contiene información y datos de interés, no sólo trámites.
- Permite la trazabilidad de las gestiones que se han iniciado.
- Tiene un ícono reconocible (colores y logo de JUPEMA).

- **Algunas aplicaciones mencionadas como ejemplo por los participantes en los grupos focales**

Dentro de la discusión sobre cómo debería ser la aplicación de JUPEMA para que tuviese utilidad y se usara frecuente por los afiliados, éstos recurrieron a ejemplos de otras aplicaciones que usan actualmente, para ilustrar su punto de vista. A continuación se enumeran las aplicaciones mencionadas por ellos y los aspectos que en su experiencia han sido positivos.

Aplicaciones identificadas como ejemplos positivos por las personas afiliadas

La aplicación de la SSVM: lo que algunos participantes consideraron positivo de la aplicación de la Sociedad de Seguros de Vida del Magisterio es que cuenta con una calculadora de crédito que les ha resultado simple y fácil de usar, y que refleja con bastante exactitud cómo quedan en definitiva las condiciones del crédito ya formalizado.

La aplicación de APSE: en los grupos de trabajadores en servicio se mencionó esta aplicación y se explicó que el menú inicial les parece fácil y que utiliza palabras o frases muy cortas y claras para cada opción.

EDUS: se consideró que es segura y fácil, aunque la creación de la contraseña y registrarse la primera vez es engorroso. También se vio como una ventaja que permite el acceso a todo el perfil de la persona en la institución.

Aplicaciones bancarias: se mencionaron distintas aplicaciones correspondientes a los principales bancos estatales y privados del país; la referencia se realizó en la parte de la discusión relativa a la seguridad. Se consideró que la práctica de enviar códigos de confirmación mediante otra aplicación o por correo electrónico hace que sea más difícil el uso. Sin embargo, en la mayoría de los grupos llegaron a ponerse de acuerdo sobre el razonamiento de que es comprensible y conveniente que exista cierta dificultad de ingreso a aplicaciones mediante las que se realizan transacciones de dinero. Se consideró que JUPEMA podría utilizar mecanismos de seguridad semejantes, porque aunque no se trata de un banco sí resguarda información sensible de los afiliados.

App para carros eléctricos del ICE: se mencionó esta aplicación porque se consideró positivo que, una vez realizada la inscripción y validación del usuario la primera vez, en las siguientes ocasiones es muy fácil ingresar. Además permite identificar rápidamente dónde están las estaciones de carga para estos vehículos; se sugirió que la app de JUPEMA podría permitirle al afiliado identificar rápidamente la sucursal más cercana y ver indicaciones para llegar a ella dependiendo de dónde esté el afiliado.

- **¿Cuáles barreras podrían obstaculizar el uso de la aplicación?**

De acuerdo con las respuestas al cuestionario en línea, los factores que podrían obstaculizar la utilización de la aplicación se pueden agrupar en las siguientes categorías:

- **Relacionados con el diseño y el funcionamiento de la aplicación.** Por ejemplo: “una interfaz de usuario confusa”, “uso de lenguaje técnico”, “que los botones estén escondidos”, “muy complicada”, “instrucciones poco claras”, “un menú de opciones confuso”, “poco intuitiva, densa, que dé errores frecuentes, cambios constantes, muy pesada”.
- **Mecanismo de validación de la identidad para ingresar.** Tales como: “tener que cambiar la contraseña a cada rato”, “problemas con el usuario y la clave, que en ocasiones olvidamos”, “el que se me olvide la contraseña y no poder restablecerla o me pida ingresar a otra aplicación para gestionar eso”, “uso de mecanismos de validación muy complicados”.
- **Dificultades o limitaciones de las personas usuarias.** Ejemplos: “rezago de habilidades tecnológicas”, “falta de conocimiento de lo electrónico”, “falta de experiencia en cómo manejar una aplicación”, “la tecnología es un obstáculo para mí, por el poco conocimiento”.
- **Preocupación por la seguridad.** Aquí se agrupan opiniones referidas a la seguridad y privacidad de los datos, por ejemplo las que hacen referencia a “la inseguridad actual de las redes, lo difícil para los adultos mayores que no están acostumbrados a usar la tecnología”, y el temor a los “hackers”.
- **Conectividad.** En esta categoría se agrupan las respuestas que hacen referencia a “mala conexión a Internet”, pero también las relacionadas con no tener acceso a dispositivos móviles o que éstos sean de “gama baja”, sin suficiente memoria, por ejemplo.

En menor cantidad, se recibieron respuestas que no se pueden ubicar en una sola categoría de obstáculos sino que abarcan varios, como la siguiente:

“Primero: la falta de expertise del usuario. Segundo: la visualización del menú de opciones. Tercero: la curva de aprendizaje y la falta de acompañamiento para usuarios novatos. Cuarto: la publicidad en forma de ventanas emergentes, incluso la propia, pues desvía la atención hacia otro tema. Quinto: que recomiende software de terceros, como el lector PDF que revisa tu dispositivo. Sexto: pensar en una opción Off-line con una simple advertencia de que al volver a tener señal de internet proseguirá con la respuesta. (Ya existe, de nuevo: TI dirá que no). Séptimo: que se actualice en segundo plano y mantenga un rango

aceptable de validación por doble factor de password. Octavo: un plazo razonable de vigencia de la contraseña. Noveno: que me lleve a otro sitio (como YouTube) de cuyas directrices de uso no son extensión de las brindadas por JUPEMA y Décimo: nunca compartir nuestra data con "socios estratégicos"; no se vale!".

En los grupos focales

La información recogida en los grupos focales confirma los obstáculos identificados en el sondeo. En todos los grupos la primera limitación que se señala se relaciona con la forma de validación de la identidad (mecanismos de creación y recuperación de contraseñas y pines o claves de confirmación, que les parecen muy complicados).

Por ejemplo:

"El problema es cuando hay trabas, cuando se necesita otra clave o pin, o por ejemplo que sólo se pueda hacer en computadora, no en el teléfono, o que haya que ir personalmente a que se la den. Yo tengo la aplicación de Caja de Ande y no la puedo usar, otras aplicaciones de bancos sí las puedo usar, pero con esa es muy complicada, yo llamo, me dan las indicaciones, hago todo lo que me dicen y no puedo entrar, nunca la he podido usar" (P., jubilada, Puntarenas).

Los obstáculos relacionados con falta de conocimiento o de habilidad de las personas usuarias, aparecen con más énfasis en los grupos de personas jubiladas. Sin embargo, no son vistos como una limitación insuperable, pues como se ha indicado la gran mayoría, excepto dos personas del total de participantes en los grupos, ya utiliza aplicaciones móviles muy frecuentemente, aunque sí reconocen cierta dificultad y necesidad de ayuda, como lo ilustra la siguiente frase:

"Sí tenemos cierta resistencia y temor, son cosas nuevas y no tenemos entrenamiento, pero es cuestión de ir aprendiendo, yo ahora ya dependo de aplicaciones para muchas cosas, son muy útiles. Sí se necesita al principio una explicación" (T., jubilada, Liberia).

En cuanto a las limitaciones relativas a la falta de acceso a Internet o a no disponer de un teléfono con las funcionalidades necesarias, esta preocupación aparece especialmente entre los afiliados de las zonas más alejadas, que sin embargo son los tienen expectativas más favorables a la creación de la aplicación.

Además, la preocupación por la accesibilidad estuvo muy presente en esta parte de la discusión. La mayoría de los participantes en todos los grupos consideraron que, dado que se tiende a considerar el disponer de una aplicación como algo ventajoso, a pesar de algunos inconvenientes, es importante que esta oportunidad esté al alcance de la mayor cantidad posible de personas afiliadas a JUPEMA que deseen utilizarla. Por eso se realizaron numerosas sugerencias sobre cómo hacer accesible la aplicación a personas adultas mayores o con limitaciones visuales. También se sugirió en casi todos los grupos desarrollar herramientas de apoyo, como tutoriales o incluso espacios de explicación presencial sobre cómo instalar y utilizar la aplicación, para las personas menos familiarizadas con este tipo de herramientas.

Sugerencias específicas: accesibilidad

“La app podría tener dos modos: un modo general y un modo de accesibilidad para personas con dificultad visual; por ejemplo que tuviera guía de voz, o una opción de pasar a una versión simplificada para las personas que tienen dificultad para ver o para concentrarse, sería con menos contenido en palabras y colores y con letra e imágenes más grandes. Que uno escoja cuando ingresa si quiere ver el modo normal o el modo accesibilidad o simplificado” (C. trabajador en servicio, San Carlos).

“Que tenga la posibilidad de hacer la letra más grande y hacer el cambio de una pantalla a otra un poco más lento, y que se distinga bien cada pantalla, para que un adulto mayor pueda usarla fácilmente” (E., jubilado,)

“Que permita dirigirse a poblaciones o escenarios diferentes, una más fácil y accesible para todas las edades”(C. jubilado, Cartago).

- **Recursos de apoyo**

Los participantes en los grupos focales, particularmente las personas jubiladas, expresaron la necesidad de que se creen recursos de apoyo que las guíen en la instalación y utilización de la aplicación.

La mayoría de las personas participantes en el estudio indicaron, como ya se ha señalado, que están bastante familiarizadas con el uso de este tipo de herramientas, también en el caso de las personas jubiladas, por lo que la sugerencia más frecuente fue crear una guía y un video tutorial, según sus palabras “bien ameno y sencillo”. También se

consideró en la mayoría de los grupos que la aplicación podría disponer de un botón de ayuda.

Un número pequeño de participantes (tres personas jubiladas), sin embargo, consideró que necesitaría de más ayuda para aprender a usar la aplicación. Estas personas estimaron que necesitarían más que un video tutorial, por lo que sugirieron organizar un taller en el que se pudiera explicar detalladamente, de manera presencial, y practicar la utilización de la aplicación, según sus palabras “con adecuación curricular para las personas que no sabemos ni cómo usar bien el teléfono y tenemos que estar pidiendo ayuda constantemente” (L., jubilada, San José).

B. La futura aplicación móvil de JUPEMA desde la perspectiva institucional

En esta sección se examina la perspectiva de los diferentes departamentos y áreas de JUPEMA que interactúan con las personas afiliadas en el marco de diferentes servicios y trámites.

La finalidad de esta parte de la investigación fue la de conocer las necesidades y las expectativas internas con respecto a la creación de esta herramienta digital, es decir, explorar cuál es la información que desde el punto de vista de los funcionarios sería útil canalizar mediante la aplicación y cuáles son los trámites que ellos considerarían importante, de acuerdo con los objetivos institucionales, integrar en la aplicación para que pudieran ser autogestionados.

Mediante entrevistas semi estructuradas, se buscó indagar sobre las necesidades específicas de cada departamento, las limitaciones que podrían existir en cuanto a la incorporación de trámites o información a la aplicación, así como la visión de conjunto de los funcionarios, relativa no ya a su departamento en particular si no a cómo la aplicación podría contribuir a los objetivos y funciones generales de la institución.

Se realizaron trece entrevistas, en la mayoría de los casos a las jefaturas de cada departamento, basadas en una guía organizada alrededor de tres temas centrales.

Resultados

Todos los departamentos y áreas consultados identificaron tanto contenidos informativos como gestiones o trámites que serían susceptibles de incorporarse a la aplicación y plantearon observaciones en las que se analizan algunos requerimientos y ajustes que sería necesario considerar para que estos trámites e información funcionaran correctamente dentro de la aplicación.

El cuadro siguiente resume la información más importante obtenida mediante las entrevistas.

Departamento	Contenido a incluir en la aplicación		Observaciones
	Contenido informativo	Trámites	
Prestaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Videos cortos, infografías sobre autocuidado, salud física y mental. ▪ Espacio de estimulación cognitiva ▪ Recursos para monitorear la salud: algún tipo de alerta basada en preguntas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Préstamo de equipo ortopédico. ▪ Solicitud de consultas en salud. ▪ Solicitud de visita saludable. ▪ Solicitud de charlas. ▪ Inscripción a charlas y actividades educativas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidad de revisión/actualización constante. ▪ Necesidad de convenios con profesionales y prestadores de servicios
Financiero Contable	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información financiera pública y general (accesible sin autenticación) ▪ Calendario de pagos de pensión 	Consulta de información privada de cada afiliado y trámites relacionados: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulta de cuenta individual (poder descargas proyección de cotizaciones) ▪ Consulta y certificación de patrono moroso ▪ Denuncias de patronos morosos ▪ Consultar reportes de planillas y solicitar rectificación (planilla adicional) ▪ Consulta de estatus de traslados entre regímenes (trazabilidad) ▪ Proyecciones: cálculo de deuda, arreglo de pago ▪ Reportes y desgloses de pensión en un rango de tiempo (p. e. tres meses) ▪ Posibilidad de crear un menú diferente de consulta para los patronos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La app tendría que estar enlazada con los sistemas de información para que los datos sean actuales. ▪ Requiere un mecanismo de autenticación seguro (información privada).

Departamento	Contenido a incluir en la aplicación		Observaciones
	Contenido informativo	Trámites	
Plataforma de Servicios	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fechas de pago. ▪ Ubicación de sucursales. ▪ Calendario de sucursal móvil. ▪ Tipos de crédito y requisitos. ▪ Calculadora de crédito. ▪ Requisitos de pensión. ▪ Directorio de información sobre instituciones del Magisterio. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtener constancias: nominal, líquido, nominal y líquido, desglose, constancia de pensionado. ▪ Obtener estado de cotizaciones del RCC. ▪ Estado de los trámites. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Necesidad de integración de todos los canales. ▪ Indicar tiempos de respuesta.
Crédito y Cobro	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Líneas de crédito, condiciones y requisitos. ▪ Calculadora de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de crédito y aporte de documentos para preanálisis. ▪ Llenado automático. ▪ Autorización de consulta a SUGEF. ▪ Solicitud de estados de cuenta ▪ Solicitud de arreglos de pago. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ TI está desarrollando una página transaccional unificada. ▪ Necesaria conexión con datos que ya tiene JUPEMA. ▪ JUPEMA otorga crédito con fondos públicos, valorar conveniencia de validación en línea de documentos en todos los casos.
Actuarial	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información básica sobre regímenes de pensiones, qué es una pensión, derechos y limitaciones. Cápsulas informativas. Un ejemplo de cómo se calcula una pensión. ▪ Informe Azul (simplificado, algunos datos). ▪ Normativa importante sobre los regímenes. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualización de datos. Que cuando una persona ingresa a la app o cuando va a realizar un trámite le aparezca la opción de actualizar datos, idealmente con un cuadro prellenado y que se pueda confirmar o cambiar los datos. ▪ Posibilidad de solicitar cambios en sus datos aportando documentos mediante la app. 	<p>Sería ventajoso realizar la actualización de datos luego de autenticarse en la app para tener certeza sobre la identidad de la persona.</p> <p>Por otro lado, si el mecanismo de validación de la identidad es muy complejo va a desalentar la actualización de datos.</p>
Concesión de Derechos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calendario de pagos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visualización de ajustes por costo de vida. 	<p>Sería muy útil poder incluir recordatorios de fechas para que los</p>

Departamento	Contenido a incluir en la aplicación		Observaciones
	Contenido informativo	Trámites	
	<ul style="list-style-type: none"> Datos de contacto y ubicación de las sucursales. Información sobre la documentación que deben presentar los estudiantes. 	<ul style="list-style-type: none"> Obtener citas para atención. 	estudiantes presentes documentos e incluso que pudieran presentarlos por la app (con firma digital), el problema es que las fechas varían mucho, por ejemplo según las universidades u otras.
Comunicación y Mercadeo	<ul style="list-style-type: none"> Campañas informativas: datos sobre los regímenes y su situación financiera, otras informaciones de interés para los afiliados. Fechas relevantes para los diferentes servicios. Chatbot integrado para preguntas frecuentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Notificaciones: que toda comunicación importante le pueda llegar al afiliado que tenga la app instalada. Algún tipo de felicitación por cumpleaños o por la jubilación, cuando la persona se identifica. Formulario de la Unidad de Servicio al Afiliado. 	<ul style="list-style-type: none"> Se requiere una integración de todo el ecosistema informativo de JUPEMA. Podría personalizarse un poco la apariencia de la app una vez que se ingresa, que la persona lo sienta como un espacio personal. Monitorear cantidad de descargas y utilización de la app.
Tecnologías de la Información	<ul style="list-style-type: none"> Información sobre lo que pasa actualmente con los fondos de pensiones. Campañas sobre temas de interés, que aparezca un mensaje sobre salud por ejemplo. Datos del Informe Azul. 	<ul style="list-style-type: none"> Construir una plataforma completa en la que se pueda realizar prácticamente cualquiera de los trámites de la institución. Prioritarios: pensiones y crédito (que se pueda gestionar todo el trámite de crédito hasta otorgarlo). Generar ciertos mensajes sobre el estado del cliente, hitos, p.e. “le faltan x cuotas para pensionarse”. Certificaciones autogestionadas 	<ul style="list-style-type: none"> En este momento no se puede realizar la trazabilidad de todos los trámites, eso vendría más adelante. El reto es que encuentren uso a la aplicación y que sea frecuente.
Legal	<ul style="list-style-type: none"> Información general sobre los regímenes de y el procedimiento que 	<ul style="list-style-type: none"> En principio es consultar toda información relevante para el afiliado, según 	<ul style="list-style-type: none"> Mientras la autenticación sea rigurosa no habría limitaciones.

Departamento	Contenido a incluir en la aplicación		Observaciones
	Contenido informativo	Trámites	
	debe seguir la solicitud de jubilación.	<p>criterios de conveniencia y oportunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulta sobre patrono moroso. ▪ Seguimiento a trámites de recurso de apelación (RTR) y de revocatoria (RCC) 	
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todo lo que sea necesario conocer para el afiliado en principio, lo importante es el mecanismo de autenticación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Todo lo que sea necesario para el afiliado, lo importante es el mecanismo de autenticación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dependiendo a cuál de las 4 categorías en las que se clasifica la información de JUPEMA se requeriría autenticación o no. ▪ La actualización de datos debería generar una notificación por correo electrónico. ▪ Lo recomendable es la autenticación de doble factor.
Innovación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Campañas pero no invasivas. ▪ Información general sobre regímenes. ▪ Información sobre el traslado de cuotas. ▪ Información sobre sucursales e integración con otras aplicaciones para indicaciones de conducción e itinerarios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La aplicación tiene que salir siendo funcional, que permita hacer trámites, o por lo menos iniciarlos, no sólo informativa. ▪ Solicitar citas. ▪ Ver el estado de sus tickets. ▪ Proyección de la pensión, cotizaciones. ▪ Solicitud de crédito y poder adjuntar requisitos. ▪ Generar constancias: que la app tenga el top 3 o el top 5 de las constancias y documentos más solicitados y puedan autogestionarse. ▪ Actualización de datos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La integración de la app con los otros canales de atención y sistemas de JUPEMA es clave. ▪ Doble factor de autenticación. ▪ Que se pueda interactuar fácilmente por los módulos de la app y que se vea bien en distintos dispositivos. ▪ Que el diseño sea coherente en los diferentes canales, que la persona no resienta la diferencia, que los menús sean similares.

Departamento	Contenido a incluir en la aplicación		Observaciones
	Contenido informativo	Trámites	
Atención al Afiliado	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Información general sobre JUPEMA, sus servicios, principios institucionales que sigue la atención al afiliado. ▪ Información de contacto (correo institucional general, dirección de sucursales, teléfonos). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulario de quejas, denuncias, consultas, sugerencias o comentarios. ▪ Seguimiento al trámite iniciado con el formulario. ▪ Solicitud de charla o stands. ▪ Solicitud de signos externos para eventos y actividades. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Al tener que autenticarse para llenar el formulario, no existiría la opción de hacer una denuncia, queja, etc. de forma anónima. ▪ Es conveniente que la información general no se muestre automáticamente sino que la persona elija si quiere verla.

Algunos aspectos destacables de la información obtenida en la consulta externa son:

- Todos los departamentos identifican tanto contenido informativo como trámites que sería posible y conveniente, para los objetivos institucionales, incluir en la aplicación. Esto coincide con la visión expresada por los afiliados, en el sentido de que la aplicación resulte “aprovechable”, es decir, que les permita realizar e idealmente completar la mayor cantidad posible de gestiones que deben realizar en la institución.
- La posibilidad de crear un menú para ser usado por los patronos en gestiones relativas al pago de las cuotas que les corresponden, analizada por el Departamento Financiero Contable, podría agregar otra posibilidad de uso a la aplicación.
- Algunos contenidos y espacios interactivos, como los mencionados por el Departamento de Prestaciones Sociales, coinciden con los intereses de las personas afiliadas, serían bien valoradas por éstas y podrían agregar un motivo de utilización adicional a la aplicación móvil, aunque su implementación requiere mayor desarrollo y una actualización constante de la aplicación.
- Desde el punto de vista legal y de seguridad no parece existir restricción para el tipo de información y trámites que se podrían realizar mediante la aplicación, en la medida en que el mecanismo de autenticación de la identidad del usuario sea suficientemente robusto.

- La gran mayoría de los departamentos identifican trámites y documentos que podrían ser autogestionados mediante la aplicación. Sin embargo en algunos casos se encuentran algunas limitaciones, como en el caso del Departamento de Concesión de Derechos, que mantiene un intercambio de información regular con los pensionados por sucesión, el cual por el momento resultaría difícil de gestionar mediante la aplicación, dado que requiere la validación de documentos que no siempre cuentan con firma digital. También el Departamento de Crédito y Cobro se considera que sería necesario valorar la conveniencia y la seguridad de validar en línea documentos aportados por los afiliados.
- Todos los departamentos consideran que sería necesario armonizar la aplicación móvil con los otros canales de atención, de manera que no existan duplicidades o contradicciones entre un canal y otro.
- Además, se considera crucial que todos los sistemas de información de JUPEMA se encuentren integrados o conectados, para que la formación que consulte el afiliado esté actualizada y para poder ofrecerle eventualmente trazabilidad de los trámites que tenga en curso.

IV. Conclusiones

Las principales conclusiones extraídas del análisis tanto de la consulta a la población afiliada como de la consulta interna son las siguientes:

- El primer hallazgo relevante del estudio es que las personas afiliadas reportan tener instaladas varias aplicaciones móviles en sus dispositivos y utilizarlas con mucha frecuencia. Esto se observa de igual forma en los grupos focales de personas jubiladas con integrantes adultos mayores y es un dato que contrasta con la suposición común de que las personas adultas mayores no se encuentran familiarizadas con este tipo de herramienta informática, así como con estudios que han detectado una brecha digital entre población adulta mayor, con respecto a poblaciones de menor edad (ver, por ejemplo: PROSIC-UCR, 2022). Esto podría explicarse por las características particulares de la población afiliada a JUPEMA, en términos de escolaridad y de recursos materiales.
- Existe una expectativa favorable de la población afiliada con respecto a la creación de la aplicación. A pesar de algunas reticencias, relacionadas con los obstáculos que se mencionan más adelante, las personas consultadas consideran que se trata de herramientas ventajosas. La reflexión en todos los grupos llevó a un consenso en cuanto a que en la actualidad es inevitable estar en contacto con aplicaciones móviles, por lo que hay que adaptarse y utilizarlas de manera provechosa. Como se ha indicado, en la actualidad ya está población está usando regularmente aplicaciones móviles.
- Las ventajas de contar con una aplicación son señaladas de manera más enfática por las personas que residen fuera de la GAM y en particular por afiliados que viven en zonas muy alejadas, que para trasladarse a una sucursal deben desplazarse a distancias considerables.
- Se reconoció un interés en que la aplicación sea de utilidad –“aprovechable”-, y la interrogante, sobre todo entre los trabajadores en servicio, de cómo podrían darle uso, pues existe la percepción de que durante la mayor parte de su vida laboral no requieren interactuar con JUPEMA. No obstante, también hubo consenso en que a partir de una etapa más avanzada en su carrera podrían utilizarla para consultar cotizaciones y proyectar su pensión, o para tramitar el traslado de cuotas desde y

hacia otros regímenes de pensiones, y que sería más cómodo poder consultar esa información y realizar cualquier gestión que corresponda mediante una aplicación móvil.

- Se constató una necesidad muy extendida de contenidos informativos sobre los regímenes de pensiones y sobre la definición misma de la pensión, sus requisitos, cómo se realiza su cálculo, entre otros aspectos generales. Así como sobre la situación actual de los fondos de pensiones y su sostenibilidad futura, desde el punto de vista financiero como institucional y legal.
- También existe un interés prácticamente unánime hacia información sobre bienestar, salud y calidad de vida. La introducción de datos o de contenidos interactivos sobre estas temáticas podría ser bien recibida por la población afiliada y agregarle un valor adicional a la aplicación, que podría hacerla más original y atractiva.
- La consulta a las personas afiliadas reveló desconocimiento sobre algunas funciones y servicios que realiza JUPEMA, como el crédito o el préstamo de equipo ortopédico. Aunque el objetivo del estudio no fue específicamente detectar estos vacíos de información sí pueden ser relevantes pues, tal como fue planteado por algunos participantes, la utilidad que le encuentren a la aplicación está muy relacionada con el conocimiento que tengan sobre los servicios que ofrece la institución.
- Aunque se detectaron barreras que podrían obstaculizar el uso de la aplicación, la gran mayoría de los afiliados considera que no se trata de obstáculos insuperables sino de dificultades que atribuyen por una parte al diseño o al funcionamiento de las aplicaciones y en menor medida a su propia falta de conocimientos o habilidades, pero que si la aplicación está “bien construida” y se dispone de tutoriales, la mayoría de las personas podrían usarla.
- A pesar de que entre los obstáculos para el uso de la aplicación se señaló en primer lugar la complejidad de los mecanismos de autenticación de la identidad, las personas afiliadas también muestran gran preocupación por la seguridad y la privacidad de la información y aceptan cierta complejidad en la autenticación para garantizar la seguridad, siempre cuando el mecanismo establecido no presente fallas frecuentes, y si se requiere una doble autenticación esta se

obtenga rápidamente, o bien que se cuente con una opción de ayuda en caso necesario.

- Se constató una preocupación recurrente por la accesibilidad. Según las personas afiliadas la aplicación móvil sería un beneficio que debe estar disponible para todos los afiliados de JUPEMA, no sólo para una parte, por lo que es necesario tomar medidas para hacerla accesible y amigable a personas adultas mayores o personas con problemas de la vista, entre otras.
- Se observó que el análisis realizado por los diferentes departamentos de JUPEMA coincide, en general, con preocupaciones e intereses expresados por la población afiliada, tales como lograr que la aplicación sea de la mayor utilidad posible, en términos de autogestión de documentos y trámites, así como de la información que podría ponerse a su disposición mediante esa herramienta.
- De la consulta interna se desprende también la necesidad de que la institución continúe armonizando sus canales de atención y sus sistemas de información, para que la futura aplicación permita efectivamente consultar datos actualizados, realizar la mayor cantidad posible de trámites de manera integral en la aplicación, y ofrecer seguimiento y trazabilidad durante el procesamiento de las diferentes gestiones.