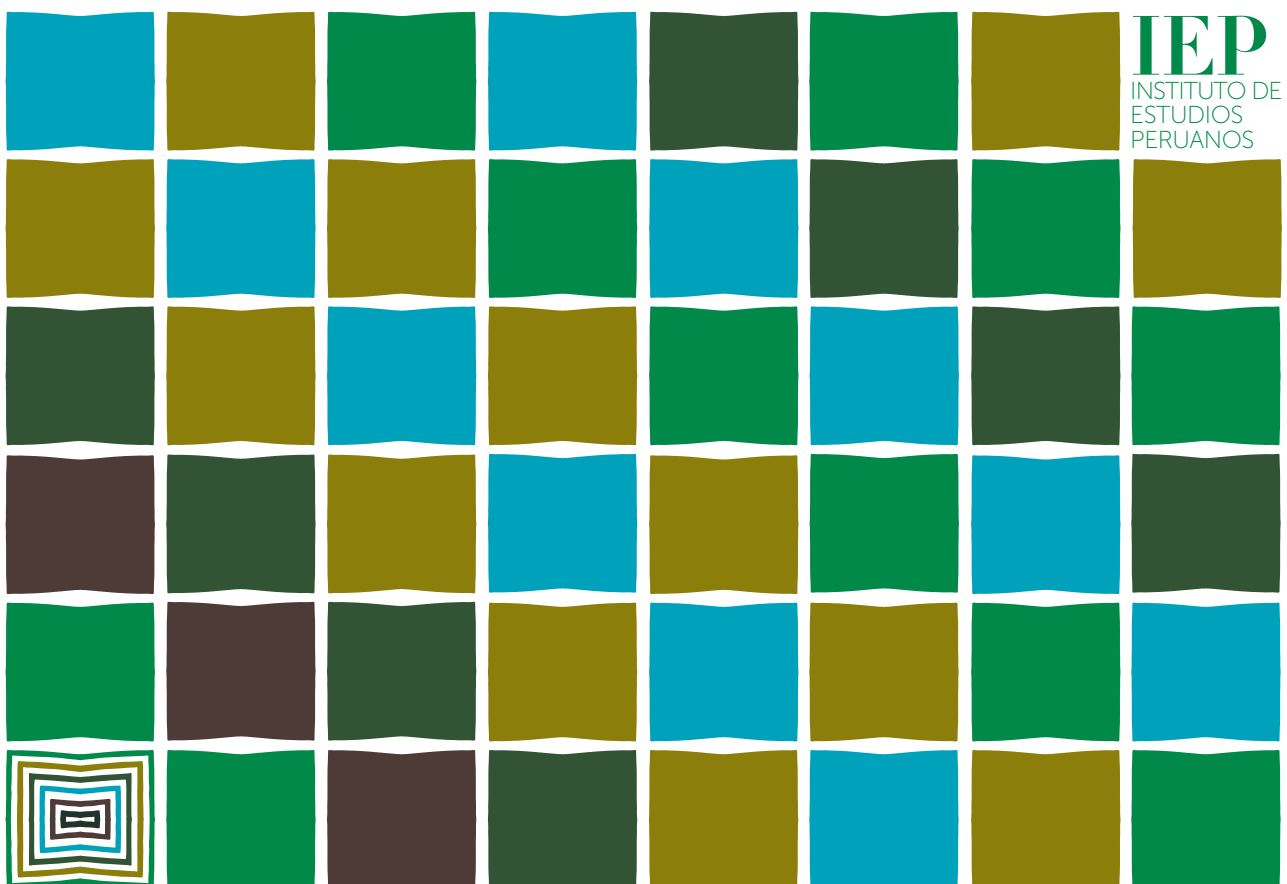


Ivonne Villada

ESCALAMIENTO Y TECNOLOGÍAS

RESULTADOS DE UN PROGRAMA PILOTO DE
EDUCACIÓN FINANCIERA PARA MUJERES



Ivonne Villada

ESCALAMIENTO Y TECNOLOGÍAS

RESULTADOS DE UN PROGRAMA PILOTO DE
EDUCACIÓN FINANCIERA PARA MUJERES

Documento de Trabajo N.º 292

Proyecto piloto implementado en el marco del Convenio de Colaboración y Transferencia de Recursos, Resolución Exenta 01346, suscrito entre el FOSIS, el Instituto de Estudios Peruanos y Satori, Gestión Territorial para el desarrollo del Piloto de Educación Financiera a través de la implementación de una plataforma online de capacitación y acompañamiento a las usuarias.

Autora

Ivonne Villada

Coordinadora del Proyecto Plataforma Piloto de Educación Financiera

Supervisión FOSIS Plataforma Piloto de Educación Financiera

Dusanka Ivulic

Carolina Luco

Ejecución SATORI Plataforma Piloto Educación Financiera

Carla Renee Díaz, diseñadora UX

Keila Sarai Gálvez Jaime, consejera financiera

Juan Órdenes Palta, consejero financiero

Francisco Javier Guajardo Zavala, consejero financiero

Paulina Garrido Gofré, consejera financiera

Paola Andrea Lozada, seguimiento financiero

Marycela Márquez, análisis de datos

Agradecimientos especiales

Equipo investigador del Centro de Excelencia en Psicología Económica y del Consumo de la Universidad de la Frontera: Dra. Marianela Denegri, Mg. Jocelyne Sepúlveda, Dr. Jose Sepúlveda, Mg. Francisca Silva.



© Instituto de Estudios Peruanos, IEP
Horacio Urteaga 694, Lima 15072
Central telefónica: (51-1) 200-8500
Web: <www.iep.org.pe>

Libro electrónico de acceso libre disponible en:
< <https://repositorio.iep.org.pe/> >

ISBN digital:978-612-326-211-2

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú: 2023-00445

Documento de Trabajo 292
Serie, Estudios Sobre Desarrollo, 55

Primera edición digital: enero de 2023

Corrección de estilo: Sara Mateos
Diagramación: Candela Rodríguez-Lamas
Asistente de edición: Yisleny López
Coordinación editorial: Odín del Pozo

Villada, Ivonne

Escalamiento y tecnologías: resultados de un programa piloto de educación financiera para mujeres.
Lima, IEP, 2023. (Documento de Trabajo, 292. Estudios Sobre Desarrollo, 55)

WD/ 06.02.01/D/55

1. MUJERES; 2. EDUCACIÓN FINANCIERA; 3. EDUCACIÓN; 4. TECNOLOGÍAS DIGITALES; 5.
PROGRAMAS SOCIALES; 6. COVID-19; 7. AMÉRICA LATINA



I. Introducción	
II. El trabajo realizado por el FOSIS en Educación Financiera	4
1. Antecedentes del programa	4
2. Evaluación del Programa de Educación Financiera	8
III. Hacia la transformación digital del programa: elementos clave del piloto	12
1. Las mujeres en el centro del diseño	12
2. Definir la competencia financiera	15
3. Solución tecnológica implementada	16
IV. Resultados	18
1. Características de las participantes del piloto	18
2. Interacción con el aplicativo digital	20
3. Utilización de las herramientas metodológicas	24
4. Índice de habilidades financieras	20



La rápida respuesta que los programas sociales en Chile tuvieron que dar para continuar apoyando a las familias en medio de la pandemia ocasionada por la COVID-19 representó una oportunidad para acelerar la incorporación de las tecnologías digitales en las metodologías de capacitación y acompañamiento a las personas.

Este es el caso del Programa de Educación Financiera del Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), creado en 2012 como parte de las políticas públicas orientadas a contribuir al cierre de brechas económicas que afectan a las personas que viven en situación de pobreza. Durante diez años el programa benefició a más de 34.000 personas, en su mayoría mujeres de todas las regiones de Chile. En 2020, con el inicio de la pandemia y las medidas de confinamiento, el programa no pudo ser implementado.

En medio de la crisis sanitaria, económica y social, continuar apoyando a las mujeres para que tomen decisiones financieras informadas es un asunto vital. Resultados de una evaluación realizada en 2020 a usuarias del FOSIS muestran datos alarmantes acerca del deterioro de la salud financiera de las mujeres. Más de la mitad se hallaban endeudadas y habían llegado a dicha situación principalmente para cubrir necesidades cotidianas, como alimentos y elementos de aseo. A esto se suma el limitado acceso a productos de ahorro e inversión, lo que las hace más vulnerables al tener que afrontar shocks financieros.

Atendiendo a este desafío, el FOSIS, el Instituto de Estudios Peruanos y Satori, Gestión Territorial firmaron en 2021 un acuerdo de Cooperación Técnica para idear, diseñar e implementar un piloto de capacitación a través de tecnologías digitales y virtuales de acompañamiento en educación financiera. El piloto, dirigido a mujeres que forman parte del

sistema de protección social del Estado de Chile, buscó documentar los aprendizajes con la finalidad de avanzar hacia la transformación digital del Programa de Educación Financiera y de otros programas sociales del FOSIS.

Si bien la digitalización ofrece el potencial de llegar a más personas rápidamente, la experiencia del piloto destaca la importancia de mantener el enfoque en las personas —y sus necesidades de formación financieras y digitales— en el centro de la implementación, y no solo en la cantidad de personas a las que se podría atender.

Por lo tanto, se identifican como elementos clave del piloto para avanzar hacia la transformación digital del programa los siguientes cuestionamientos que se deben resolver en el momento del diseño:

1. ¿Qué sabemos de las usuarias y de la operación del programa?
Utilizar la evidencia previamente construida a partir de evaluaciones de resultados y de procesos.
2. ¿Qué queremos que suceda?
Centrar el diseño en las necesidades de las mujeres, tanto financieras como digitales.
3. ¿Cuál es el vehículo más útil y funcional?
Definir el conjunto de herramientas metodológicas (digitales y virtuales) más apropiadas para las mujeres.

El proceso de capacitación se llevó a cabo de agosto a diciembre de 2021 con 519 mujeres participantes de tres regiones de Chile y arrojó resultados positivos. El 86 % de las usuarias completaron todos los módulos, el 63 % dentro del periodo planificado de veinte días. Las participantes aumentaron un 40 % en el índice de capacidades financieras en comparación con la encuesta de línea base.

Este documento resume el proceso de ideación, diseño e implementación del piloto, los principales resultados y el camino recorrido, con el objetivo de comprender en qué medida la incorporación de herramientas digitales facilitan (o no) el accionar de los programas y las lecciones aprendidas y desafíos para avanzar hacia el fortalecimiento de las capacidades financieras de las mujeres.

Los aprendizajes de la implementación del piloto hacen parte también del diálogo “Una Llamada a la Acción desde el Sur Global para escalar el impacto en la innovación y la investigación¹”, para aprender de las experiencias de escalamiento y cómo los donantes y las agencias de desarrollo pueden apoyar mejor este tipo de esfuerzos.

Finalmente, los resultados acá presentados fueron posibles gracias al trabajo de investigación e incidencia que por décadas realizó durante su vida la maestra, la Dra. Marianela del Carmen Denegri Coria. A ella, y al equipo que lideró en el Centro de Excelencia en Psicología Económica y del Consumo en la Universidad de La Frontera, le debemos muchas de las transformaciones sociales necesarias para lograr un Chile y una América Latina con más justicia social.

1. <https://es.scalingxchange.org>



El trabajo realizado por el FOSIS en educación financiera

1. Antecedentes del programa

El Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), servicio relacionado del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, creó en el año 2012 el Programa de Educación Financiera, dirigido a las personas que integran el Sistema de Protección Social en Chile. El establecimiento del programa constituye también una respuesta a los compromisos asumidos por el Estado de Chile ante la OCDE para la promoción de estrategias de inclusión financiera; asimismo, contribuye a las acciones contempladas en la Estrategia Nacional de Educación Financiera de Chile, promulgada en 2018 para enfocar los esfuerzos en el grupo prioritario de mujeres que pertenecen a los programas sociales.

El programa busca “potenciar las capacidades financieras de las personas en situación de pobreza y/o vulnerabilidad para que puedan tomar decisiones informadas respecto de la mejor administración de sus recursos”. Representa, asimismo, una contribución a las estrategias de superación de la pobreza, al educar a las personas con el objeto de potenciar su capacidad para tomar decisiones financieras informadas; esto se lleva a cabo mediante la entrega de herramientas de planificación financiera, mecanismos de ahorro y el uso de productos y servicios financieros, para evitar que se agrave la situación de vulnerabilidad de las participantes y aportar, de esta manera, al mejoramiento de sus condiciones de vida.

Con la finalidad de generar evidencia, pilotear y promover iniciativas de inclusión y educación financiera que contribuyan a la generación de conocimiento en Chile y a nivel de América Latina y el Caribe, en

el año 2009 el FOSIS estableció un acuerdo de colaboración y cooperación con el Proyecto Capital², implementado por el Instituto de Estudios Peruanos (IEP), y con el apoyo del Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC) de Canadá, así como de la Fundación Ford. Este acuerdo se renovó hasta el año 2018, cuando finalizó el Proyecto Capital.

El FOSIS ha contribuido al diálogo país sobre la construcción de la Estrategia Nacional de Educación Financiera de Chile; integra la Mesa de Educación Financiera, liderada por el Ministerio de Hacienda, desde la cual se han promovido seminarios nacionales e internacionales, la generación de encuestas de medición de capacidades financieras y el intercambio de información, con el objetivo de aportar insumos técnicos y evidencia en la elaboración de las políticas en la materia.

Gracias a la cooperación técnica del Proyecto Capital, en 2018 se lanzó el rediseño del programa con un enfoque de género transversal, el cual orienta la intervención de tal modo que evite la reproducción de inequidades, potencie la agencia de las mujeres y mejore sus capacidades en el momento de relacionarse con el sistema financiero. La metodología apuesta por articular los siguientes enfoques:

- a) Enfoque de desarrollo de capacidades
- b) Enfoque de activos, vulnerabilidad y estructura de oportunidades (AVEO)
- c) Enfoque de género
- d) Enfoque sistémico/familia³

2. Proyecto Capital es una iniciativa conjunta entre la Fundación Capital y el IEP, desarrollada gracias al apoyo de la Fundación Ford y el IDRC, con el objetivo de "Promover y apoyar procesos de implementación de políticas públicas e iniciativas privadas que vinculen la protección social y la inclusión financiera, como parte del conjunto de derechos que las poblaciones vulnerables y en situación de pobreza necesitan para mejorar su seguridad económica y transformar sus vidas". <http://repositorioproyectocapital.com/>

3. La guía metodológica del programa está disponible en el siguiente enlace:
<http://repositorioproyectocapital.com/publicacion/manual-para-la-facilitacion-programa-de-educacion-financiera/>

El programa consiste en ocho sesiones de talleres presenciales con una duración de tres horas por taller. La población objetivo corresponde a personas de dieciocho años o más, de preferencia pertenecientes al Programa Familias del Subsistema de Seguridades y Oportunidades⁴; se sugiere, asimismo, que participe el jefe o la jefa de hogar o aquella persona que maneje o aporte al ingreso familiar. El programa se ejecuta a través de la contratación de instituciones privadas, las cuales son seleccionadas mediante un proceso de licitación pública.

En lo que corresponde a las personas participantes del Programa de Educación Financiera, el Sistema Nacional de Usuarios (SNU) del FOSIS registra, como se aprecia en el gráfico 1, un total de 34.481 personas desde 2012 –año de su creación– al 2019, con presencia en todas las regiones del país.

Gráfico 1.

Participantes por año del Programa de Educación Financiera



Fuente: Evaluación del Programa Educación Financiera a partir de registros administrativos del FOSIS

4. Tiene como propósito promover que las familias y personas accedan a mejores condiciones de vida, a través de la superación de condiciones de pobreza extrema y vulnerabilidades sociales que les afecten, así como garantizar el ejercicio de sus derechos a lo largo de todo el ciclo vital.

En 2020, debido a la crisis sanitaria de la COVID-19, el programa no pudo ser implementado, toda vez que su metodología consistía en el dictado de talleres presenciales. En ese mismo año, en el marco del Proyecto “Más allá del acceso – Inclusión financiera para transformar las desigualdades de género: síntesis, difusión y camino a seguir”, el FOSIS, el IEP y la Universidad de La Frontera –a través del Centro de Excelencia de Psicología Económica y del Consumo (CEPEC)⁵– implementaron la evaluación al Programa de Educación Financiera del FOSIS con el apoyo del IDRC.

La evaluación tuvo como finalidad contribuir a un mayor entendimiento de los movilizadores y de las brechas que persisten, para incluir y educar financieramente a las personas, y en particular a las mujeres que participan de los programas sociales, así como aportar elementos para un mejor entendimiento del rol del FOSIS en la promoción de estrategias de educación financiera y el diseño de futuras iniciativas.

5. <http://cepec.ufro.cl/>

2. Evaluación del Programa de Educación Financiera

Durante el año 2020, el IEP y la Universidad de La Frontera a través del CEPEC, con el apoyo del IDRC, llevaron a cabo la evaluación del Programa de Educación Financiera del FOSIS.

Para contar con información de los perfiles de actitudes financieras y evaluar los efectos del programa en las usuarias, se realizó una encuesta de capacidades financieras a mujeres que hacen parte de los programas sociales. La muestra se dividió entre usuarias que habían participado del Programa de Educación Financiera y aquellas que no habían recibido educación financiera. El muestreo tuvo un carácter representativo y aleatorio con un 95 % de confianza y 4,76 % de error muestral. Para tener representatividad nacional se consideró la aplicación del instrumento en todas las regiones de Chile (excepto la región de Magallanes y de la Antártica Chilena, que no alcanza a tener peso en la muestra). La muestra quedó conformada por 561 mujeres, de las cuales el 62,9 % participó del Programa de Educación Financiera.

La encuesta aplicada entre agosto y octubre de 2020 arrojó diferencias estadísticamente significativas en las siguientes variables de análisis:

- El 45,8 % de las mujeres que participaron del Programa de Educación Financiera declararon que siempre hacen y siguen en mayor proporción un presupuesto (frente a un 29 % sin educación financiera (EF); afirmaron, además, que habían elaborado un plan financiero para algo que ellas querían (63 % con EF frente a un 40,4 % sin EF). Esto se considera un efecto positivo del programa.
- El grupo que recibió educación financiera declara, en una mayor proporción, que ahorra (74,1 % con EF frente a un 57,7 % sin EF).
- Se encuentran menos endeudadas en gastos cotidianos del hogar (11,4 % con EF frente a un 19,2 % sin EF).

Con respecto a las actitudes hacia la compra, destaca la presencia de un estilo actitudinal racional que se impone sobre los estilos compulsivos e impulsivos. En cuanto a satisfacción con la vida, los resultados generales dan cuenta de una tendencia hacia la satisfacción, lo que implica que las mujeres evalúan su vida global en forma positiva.

Un elemento sobre el cual es necesario profundizar, y en el que el programa no logra aún incidir, es que la carga de la administración financiera recae principalmente sobre las mujeres, sin ser compartida con los demás miembros del hogar. Este aspecto muestra que no ha habido cambios significativos en los roles de género tradicionales, donde el mundo de lo doméstico —y ello comprende las finanzas familiares— sigue siendo ejercido fundamentalmente por las mujeres.

La evaluación también consideró el análisis de más de 34.000 registros administrativos que estuvieron por más de ocho años “guardados” o “dormidos”, los cuales fueron consultados tanto al ingreso como a la salida, a las y los participantes del programa entre 2012 y 2019.

Los resultados retratan el deterioro de la salud financiera de las mujeres, agudizada por efecto de la pandemia y de la crisis económica:

De forma sistemática, los datos muestran cómo las mujeres han tenido que recurrir a endeudarse para poder comprar alimentos para sobrevivir.

El endeudamiento para adquirir artículos de alimento y aseo fue aumentando de forma progresiva; pasó de un 9 % en 2015 a un 24 % en 2019, y en los años 2017, 2018 y 2019 se posicionó como el principal motivo de endeudamiento.

A su vez, en la encuesta aplicada en 2020 —en el momento más agudo del confinamiento a causa de la pandemia de la Covid-19— los principales motivos de endeudamiento declarado fueron los gastos cotidianos de la casa (14,3 %), emergencias o imprevistos (12,8 %), así como gastos personales (10,9 %).

Persiste la brecha de género para acceder a productos de crédito con entidades financieras.

Las mujeres declaran que sus deudas son mayores que las de los hombres, principalmente en el endeudamiento asociado al mercado del retail. Las mujeres obtienen créditos de casas comerciales en mayor porcentaje que los hombres (37,3 % para las mujeres y 25,3 % para los hombres); sin embargo, el acceso de las mujeres a productos de crédito con entidades financieras es menor que el de los hombres (9,4 % para las mujeres y 12,6 % para los hombres). Esto evidencia una brecha en el acceso a productos de crédito para las mujeres que se condice con las cifras a nivel nacional para Chile. Un signo más de alerta sobre el detrimento de la salud financiera de las mujeres es que casi la mitad de las encuestadas se encuentra atrasada en el pago de su deuda (el 36,3 %) o no la está pagando (11,1 %).

El ahorro hace parte de la administración de los recursos financieros de las mujeres, pero persisten barreras para el ahorro formal.

Más de la mitad de las mujeres afirman que ahorran, lo cual es un buen antecedente; sin embargo, el ahorro en entidades bancarias es muy bajo. Lo que más resalta es ahorro en cuenta para la vivienda, cuentas de ahorros y cuentas simplificadas (CuentaRUT)

Se evidencia un incremento en el tiempo del ahorro para la compra de alimentos, que pasa desde un 6 % en el año 2013 hasta alcanzar un 27 % en el año 2019; en 2018 y 2019 se hace incluso más importante que el ahorro destinado a la salud. Adicionalmente, el ahorro previsto para afrontar una eventual pérdida del empleo alcanzó en el año 2019 solo un 5 %, lo que da cuenta del grado de vulnerabilidad al que están expuestas las mujeres ante una situación en la que pierdan repentinamente su fuente de ingresos.

Solo un 1,4 % está ahorrando en depósitos a plazo, ahorro previsional, acciones o fondos mutuos, lo que las hace más vulnerables al tener que afrontar shocks financieros.

Al consultarles por la posibilidad de ahorro, un 68 % de las entrevistadas respondió que ahorra; pero cuando se les preguntó por el ahorro en productos bancarios, el 88,8 % señaló que no ahorraba en el banco. Ahora bien, entre quienes sí lo hacían, la mayoría utili-

zaba la CuentaRUT (37,6 %). Chile, a pesar de contar con una de las políticas más efectivas de bancarización, no ha logrado dar aún el salto para que el conjunto de herramientas financieras sea incorporado por la población más vulnerable.

Se destaca un importante avance de las personas que reciben los beneficios del Gobierno en sus cuentas RUT.

Al iniciar la estrategia de inclusión financiera promovida por el Ministerio de Desarrollo Social en el año 2012, solo un 1,1% de las personas recibía los beneficios del Gobierno en sus cuentas bancarias. En la encuesta aplicada en 2020, un 74,7 % de las mujeres usaba la cuenta RUT para recibir los subsidios estatales. Esto representa un logro en materia de política social de inclusión financiera; dicho resultado muestra, sin embargo, un desafío pendiente: que falta un camino por recorrer para que las mujeres utilicen las cuentas bancarias como un instrumento más en la administración cotidiana de sus recursos, en especial en lo que respecta a los medios de pago digitales (un 50,8 % no realiza ninguna operación por internet).

En resumen, la evaluación muestra que el Programa de Educación Financiera contribuye de manera efectiva a que las mujeres fortalezcan y enriquezcan sus estrategias de planificación financiera. Sin embargo, a pesar de que Chile cuenta con una de las políticas más efectivas de inclusión financiera en la región y con una Estrategia Nacional de Educación Financiera, el país no ha logrado dar aún el salto necesario para que las herramientas financieras (como productos de ahorro, seguros, créditos formales y ahorro previsional) sean incorporadas masivamente por la población más vulnerable, y en especial por las mujeres.

La evaluación constituye, además, un antecedente para el diseño del piloto digital y virtual de educación financiera. Entrega información clave sobre las capacidades financieras a las que sí está contribuyendo el programa y que son necesarias en el momento de incorporar metodologías de enseñanza digital o de buscar escalar en las intervenciones. Muestra también las brechas que persisten en lo que respecta a la inclusión financiera de las mujeres, y que tienen relación con la demanda y sus niveles de alfabetización financiera, pero que son, además, barreras estructurales, por lo que resulta necesario promover una mayor oferta que sea de calidad y con productos que respondan a las necesidades de este segmento de la población. Finalmente, expone aquellas cosas que no están funcionando tan bien y en las que aún es necesario profundizar, como lo es incluir de forma efectiva el enfoque de género en las intervenciones.



Hacia la transformación digital del programa: elementos clave del piloto

Contribuir a la transformación digital del Programa de Educación Financiera significa, en primera instancia, establecer los límites en el alcance esperado del piloto. Transitar de talleres presenciales a un programa digital y virtual requiere focalizar y acotar el objetivo que se persigue. No se trató de digitalizar los contenidos que ya trabajaba el programa, sino de priorizar, sobre la base de la evidencia y de los aprendizajes obtenidos en la implementación del programa presencial, las necesidades de información y las capacidades que representan una mayor contribución para las mujeres. El punto de partida es conocer las características de las usuarias, es decir, poner a las mujeres en el centro del diseño. En segundo lugar, definir la competencia financiera esperada y, por último, identificar la solución tecnológica que más se adapta al objetivo del piloto.

1. Las mujeres en el centro del diseño

¿Por qué focalizar el piloto en las mujeres?

Primero, porque es necesario trabajar en el cierre de las brechas de género para que las mujeres puedan efectivamente ejercer su autonomía económica. Establecer una meta financiera, diseñar estrategias de ahorro y de control de la deuda, elaborar un plan financiero considerando las capacidades y limitaciones propias supone para las mujeres la posibilidad de instalar un sueño, de mirar más allá de las circunstancias cotidianas, permite expandir la agencia de las mujeres, con lo cual mejoran su bienestar y el de sus hogares.

Segundo, porque gran parte de las mujeres son las encargadas de la administración financiera de sus hogares y la mayor parte de ellas gestionan solas el presupuesto familiar. De igual forma, toman solas las decisiones sobre el manejo diario del dinero en el hogar y de la inversión. Para las mujeres, reconocer el importante rol que desempeñan al interior de sus hogares, al asumir solas la carga financiera en contextos adversos, se podría interpretar como una mayor autonomía; esto, sin embargo, puede también reflejar que una vez más se replican las múltiples cargas que las mujeres deben afrontar; por esta razón, los mensajes dirigidos a las mujeres deben orientarse hacia la responsabilidad de cada miembro de la familia en el cumplimiento de los logros en materia financiera, así como señalar la importancia de que las mujeres tracen planes financieros para el logro de metas personales.

Se trata de un esfuerzo de doble vía. Así como la educación financiera resulta útil para el empoderamiento de las mujeres, este a su vez constituye un elemento clave para el logro de los objetivos en materia de educación financiera. Diversas experiencias dan cuenta de que el empoderamiento resulta un elemento clave en el proceso de aprendizaje. De nada sirve desarrollar buenas prácticas financieras si estas no se entienden como una herramienta útil para el cumplimiento de metas personales y, con ello, una mejoría en su situación como mujeres.

Y tercero, porque la gran mayoría de las personas que participan de los programas del FOSIS son mujeres. El 90 % de las personas que asistieron a los talleres del Programa de Educación Financiera entre 2012 y 2019 son mujeres. Respecto de las características declaradas por las mujeres participantes, se destaca que un 45 % son solteras, un 59 % tienen jefatura de hogar, mientras que prevalece un número de entre tres a cuatro integrantes por hogar. Para el 40 % de ellas, su mayor grado de escolaridad es la enseñanza media completa; tan solo un 2 % han alcanzado estudios universitarios. El promedio de edad de las participantes del programa es de 42 años. El 23 % de las mujeres vive en zonas rurales y 77 %, en zonas urbanas. Un 22 % declara pertenecer a alguna etnia y un 6 % vive en situación de discapacidad.

Segundo, porque gran parte de las mujeres son las encargadas de la administración financiera de sus hogares y la mayor parte de ellas gestionan solas el presupuesto familiar. De igual forma, toman solas las decisiones sobre el manejo diario del dinero en el hogar y de la inversión. Para las mujeres, reconocer el importante rol que desempeñan al interior de sus hogares, al asumir solas la carga financiera en contextos adversos, se podría interpretar como una mayor autonomía; esto, sin embargo, puede también reflejar que una vez más se replican las múltiples cargas que las mujeres deben afrontar; por esta razón, los mensajes dirigidos a las mujeres deben orientarse hacia la responsabilidad de cada miembro de la familia en el cumplimiento de los logros en materia financiera, así como señalar la importancia de que las mujeres tracen planes financieros para el logro de metas personales.

Se trata de un esfuerzo de doble vía. Así como la educación financiera resulta útil para el empoderamiento de las mujeres, este a su vez constituye un elemento clave para el logro de los objetivos en materia de educación financiera. Diversas experiencias dan cuenta de que el empoderamiento resulta un elemento clave en el proceso de aprendizaje. De nada sirve desarrollar buenas prácticas financieras si estas no se entienden como una herramienta útil para el cumplimiento de metas personales y, con ello, una mejoría en su situación como mujeres.

Y tercero, porque la gran mayoría de las personas que participan de los programas del FOSIS son mujeres. El 90 % de las personas que asistieron a los talleres del Programa de Educación Financiera entre 2012 y 2019 son mujeres. Respecto de las características declaradas por las mujeres participantes, se destaca que un 45 % son solteras, un 59 % tienen jefatura de hogar, mientras que prevalece un número de entre tres a cuatro integrantes por hogar. Para el 40 % de ellas, su mayor grado de escolaridad es la enseñanza media completa; tan solo un 2 % han alcanzado estudios universitarios. El promedio de edad de las participantes del programa es de 42 años. El 23 % de las mujeres vive en zonas rurales y 77 %, en zonas urbanas. Un 22 % declara pertenecer a alguna etnia y un 6 % vive en situación de discapacidad.

¿Por qué focalizar el piloto en las mujeres?

Una de las barreras para la digitalización de los contenidos reside en el acceso real de las mujeres a internet y sus niveles de alfabetización digital. Según una investigación realizada en 2020, el 77 % de los hogares del FOSIS indicaron tener acceso a internet para conectarse desde su hogar, y lo hacen principalmente desde sus teléfonos celulares. Usan internet en sus hogares para comunicarse con otras personas (49,7 %) y para fines educativos (47,9 %)⁶. Adicionalmente, un 23,2 % de las usuarias manifestó que no tienen acceso a internet por los costos elevados del servicio y un 22,4 % no saben usar internet o nadie les ha enseñado cómo hacerlo.

Las redes sociales que más usan son WhatsApp (73,7 %) y Facebook (52 %). Un 68,7 % no necesita ayuda para comunicarse con otras personas mediante WhatsApp y un 61,9 % no requiere ayuda para efectuar videollamadas. Los principales motivadores para utilizar internet son la comunicación en las redes sociales, la búsqueda de información y el entretenimiento. En menor proporción, las usuarias utilizan correo electrónico y recurren a la compra y venta de artículos por internet.

2. Definir la competencia financiera

A partir de la evaluación y del seguimiento a la implementación del programa, se identificaron los contenidos que más efecto tienen sobre las capacidades financieras de las mujeres y las brechas que persisten. Si bien las mujeres conocen y hacen presupuestos, tienen acceso a productos financieros simples y ahorran en sus casas (entre otros hábitos financieros saludables), en la práctica utilizan una gama muy limitada de herramientas financieras. Por ejemplo, elaboran solas el presupuesto del hogar, no hacen un seguimiento y gestión de su presupuesto, no hacen planes financieros, tienen un uso muy limitado —o inapropiado— de los productos de ahorro y crédito, ni recurren a los canales con que cuentan (en especial los medios de pago digitales). Además, no hay suficiente conciencia sobre cómo las actitudes financieras orientan en gran parte su relación con el consumo.

6. Informe Metodológico Encuesta a Usuarios y Usuaris del Programa Familias de FOSIS. Centro UC. Encuestas y Estudios Longitudinales. (2020)

Disponible en: <https://www.fosis.gob.cl/es/programas/programa-familias/encuesta-programa-familias/>

El Programa Piloto de Educación Financiera en modalidad virtual pone el énfasis en la capacidad de planificación como punto de partida para lograr una mayor percepción del control de la salud financiera de las mujeres y sus hogares. De forma transversal, el piloto persigue que la administración financiera sea una tarea asumida por todas las personas que integran el hogar. Desde la definición más precisa de los aportes de los ingresos familiares hasta la reducción de los gastos para el cumplimiento de metas financieras, los módulos incluyen mensajes, tareas y contenidos para demostrar que, independiente de la edad y del rol que cada persona asume en el hogar, las finanzas deben responder a un trabajo colectivo.

De esta forma, la competencia que busca el piloto es que, al finalizar el curso, las mujeres puedan “realizar un presupuesto personal y/o familiar que permita planificar metas financieras basados en un mayor conocimiento y comprensión de sus actitudes y opciones financieras con que cuentan, para un mayor bienestar financiero personal y colectivo”.

3. Solución tecnológica implementada

Para definir la solución tecnológica, no se trató de anteponer la tecnología a las usuarias, sino primero determinar “qué queremos que suceda” para luego identificar el vehículo más útil y funcional que contribuiría al logro de los objetivos.

Las usuarias del FOSIS acceden a internet a través de sus teléfonos celulares, están familiarizadas con redes sociales —principalmente WhatsApp—, pero también poseen bajos niveles de alfabetización digital y acceso limitado a datos. A su vez, según la evaluación realizada al programa, los talleres presenciales representan para las mujeres su principal estrategia para crear redes de apoyo, interactuar con sus relatores y compartir aprendizajes con sus pares. Por lo tanto, se considera clave el diseño de una tecnología que sea sencilla y de fácil acceso para las mujeres, con bajo consumo de datos y que facilite un trabajo de acompañamiento virtual en todo el proceso de formación.

De esta forma, el piloto se estructura en dos componentes:

Web app de educación financiera: La solución tecnológica consiste en una web app⁷, responsiva a teléfonos inteligentes de cualquier gama, con

7. Una web app (‘aplicación web’ en español) es un software de aplicación que se ejecuta en un navegador web, a diferencia de los programas de software que se ejecutan de forma local y nativa en el sistema operativo (SO) del dispositivo, por lo que no requiere ninguna instalación.

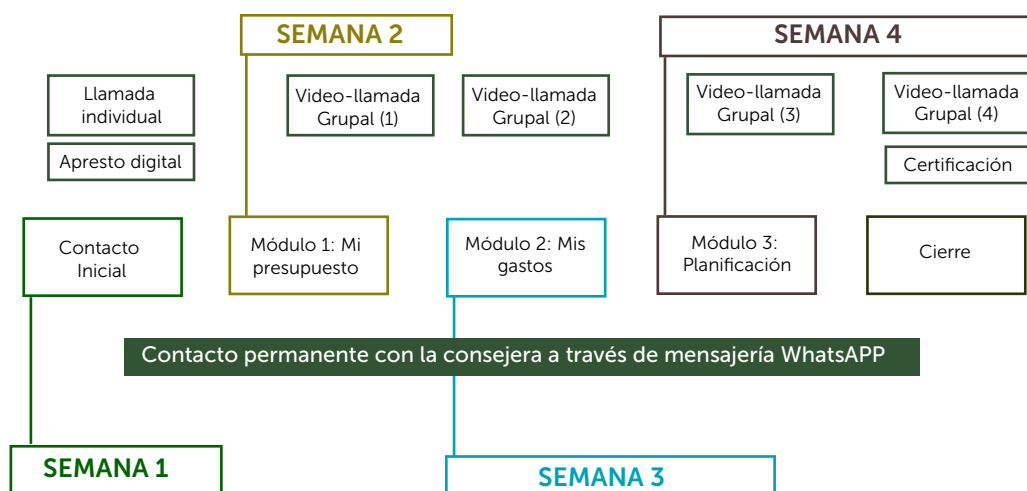
un diseño UX intuitivo, cercano y funcional. La web app cuenta con módulos interactivos que responden a las distintas formas de aprendizaje que tienen las personas, como test actitudinales, ayudas audiovisuales, ejercicios prácticos y evaluaciones. Considera la inclusión de un reporteador que facilite el seguimiento en tiempo real del proceso de aprendizaje de la usuaria en el aplicativo.

Acompañamiento virtual: Para cada grupo de 25 a 30 usuarias, se asigna un/una consejero/a financiero/a que se encarga de acompañar durante cuatro semanas el proceso de capacitación desde el acceso a la plataforma, el desarrollo de contenidos y la finalización del curso a través de videollamadas grupales y asesorías personalizadas. El/la consejero/a financiero/a sostiene comunicación bidireccional con las usuarias a través de un botón de WhatsApp instalado en el aplicativo de educación financiera.

Estructura del programa

El piloto dura en total cuatro semanas. La semana 1 es la del contacto inicial, el registro de las usuarias y la nivelación de las capacidades digitales; las semanas 2, 3 y 4, para el desarrollo de los contenidos y el cierre del proceso formativo. El detalle de la estructura se desarrolla en el gráfico 2.

Gráfico 2.
Estructura del Piloto de Educación Financiera



Fuente: Elaboración propia

Para garantizar el acceso y la permanencia de las usuarias en el piloto, se incluyó la entrega de un incentivo monetario, destinado a la recarga de datos móviles, el cual se depositó en las respectivas cuentas bancarias de las participantes. El incentivo fue abonado a las usuarias en dos momentos: al aceptar la participación en el piloto y al finalizar la capacitación.



Resultados

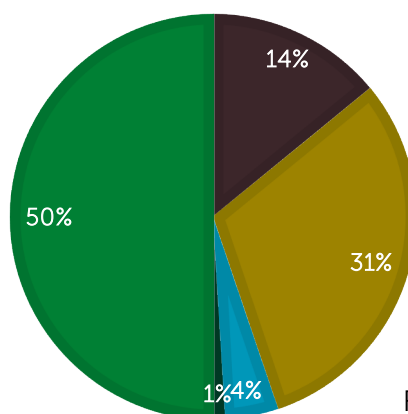
1. Características de las participantes del piloto

El piloto fue implementado entre agosto y diciembre del 2021 con la participación de 519 mujeres. Los requisitos para acceder al piloto consistían en contar con un teléfono inteligente (de cualquier gama) y ser parte de los grupos priorizados por el FOSIS, la mayoría en proceso de acompañamiento del Programa Familia, adscrito al Ministerio de Desarrollo Social y de Familia .

El 50 % de las participantes residen en la región Metropolitana, 31 % en la región de Valparaíso, 4 % en la región del Maule y el porcentaje restante en otras regiones. El 91 % de ellas vive en la zona urbana y un 85 % ha alcanzado el nivel de escolaridad de enseñanza media. El 98 % son de nacionalidad chilena y el restante 2 %, de nacionalidad peruana, argentina, venezolana y colombiana. Un 4 % se reconoce parte del pueblo mapuche, 1 % aimara y 1 % con otra etnia.

Gráfico 3.
Zona de residencia de las participantes

■ Valparaíso ■ Metropolitana ■ Maule ■ Otras Regiones ■ Total

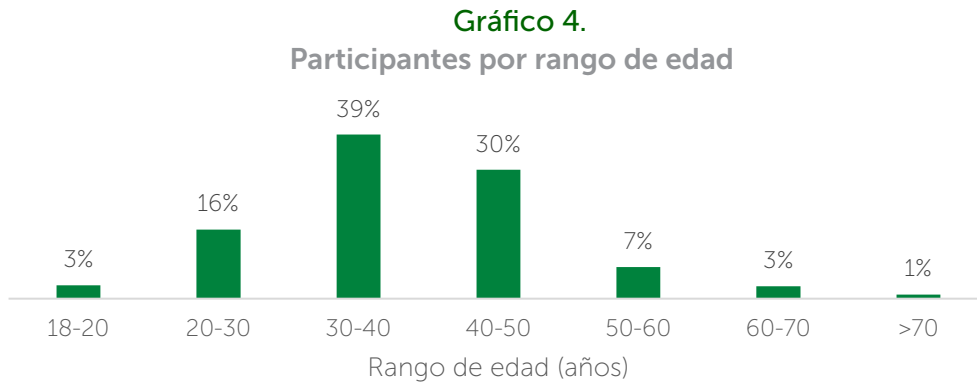


Fuente: Elaboración propia

8. El programa, perteneciente al Subsistema Seguridades y Oportunidades, busca que las familias superen su condición de extrema pobreza. Para esto se organiza en una estrategia de acompañamiento y provisión de recursos de apoyo que se adapta a las características particulares de sus usuarios, la cual dura 24 meses.

<https://programassociales.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/programas/56212/2015/3>

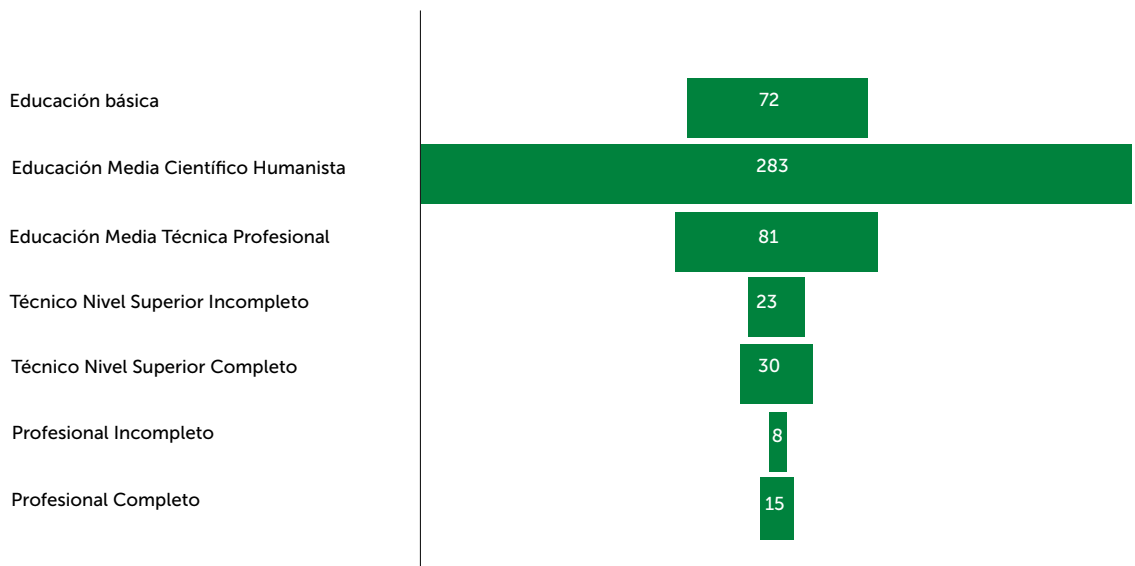
El 39 % de las mujeres se encuentran dentro del rango de edad de entre 30 a 40 años; el 30 %, de 40 a 50 años; y el 16 %, de 20 a 30 años.



Fuente: Elaboración propia

Un 95 % de las participantes declaran que no se encuentra estudiando actualmente. Con respecto a su nivel de educación, un 55 % han alcanzado el nivel de escolaridad de educación media científico humanista; un 16 %, educación media técnica profesional; y 14 %, la enseñanza básica. Solo un 3 % han alcanzado el profesional completo. Un 5 % de las usuarias declararon estar estudiando actualmente.

Gráfico 5.
Último nivel de escolaridad alcanzado



Fuente: Elaboración propia

Hay que mencionar que un 19 % declara tener alguna dificultad visual; un 6 %, alguna dificultad auditiva; un 6 %, algo de dificultad de desplazamiento; y un 14 %, algo de dificultad cognitiva.

2. Interacción con el aplicativo digital

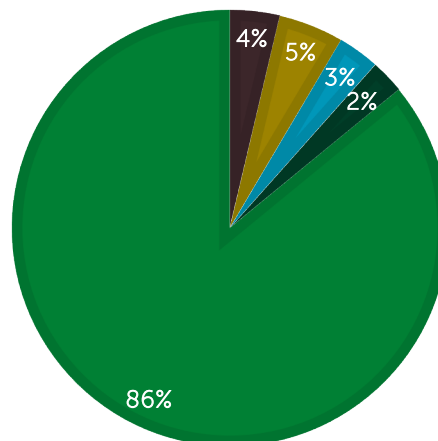
a. Cantidad de módulos realizados:

El 86 % de las usuarias finalizó los cuatro módulos de capacitación en la web app de educación financiera, lo que se considera resultado positivo para el piloto.

Tabla 1. Cantidad de módulos realizados en la aplicación		
	Número de usuarias	Porcentaje de usuarias
Módulo 0	19	4%
Módulo 1	25	5%
Módulo 2	16	3%
Módulo 3	13	2%
Módulo 4	446	86%
Total	519	100%

Gráfico 6.
Cantidad de módulos realizados en la aplicación

■ módulo 0 ■ módulo 1 ■ módulo 2 ■ módulo 3 ■ módulo 4



Fuente: Elaboración propia

Durante la implementación del piloto se efectuó una evaluación cualitativa de la experiencia de la usuaria (evaluación UX del piloto). Destaca entre los resultados que la propuesta de valor del piloto es la posibilidad de ser realizado de manera remota y en digital; además, el acompañamiento personalizado de consejeros/as aporta la calidez necesaria para que las usuarias, quienes no están muy familiarizadas con la tecnología, puedan avanzar en la capacitación sin sentirse frustradas o excluidas por no poder comprender los contenidos.

BOX 1: Evaluación Cualitativa UX

Por favor, háganos del programa. ¿Qué es lo que más te ha gustado hasta ahora y por qué?

- “Me gustó la manera didáctica de la plataforma”.
- “Todo me encanta. Encuentro maravillosa la oportunidad que nos dan de enseñarnos y aplicar lo aprendido en nuestra vida diaria”.
- “Me gustó el poder saber un poco más de cómo administrar mi dinero y cómo distribuirlo”.
- “Muy interesante y muy bueno para así surgir en el tema financiero partiendo desde casa”.
- “El aprender a reconocer los egresos e ingresos, y acomodarse a los presupuestos que se tienen, diferenciar entre lo necesario y los deseos. Fue un curso muy bueno, me gustó bastante. Ahora me doy cuenta de cuánto dinero se va en cosas que no se necesitan tan urgente. Felicitaciones”.
- “La profe”.

¿Qué es lo que menos te ha gustado del programa?

- “Que sea corto. Que haya más programas”.

Con respecto al lenguaje que se utiliza en el programa, ¿es fácil o difícil de entender para ti? ¿Por qué?

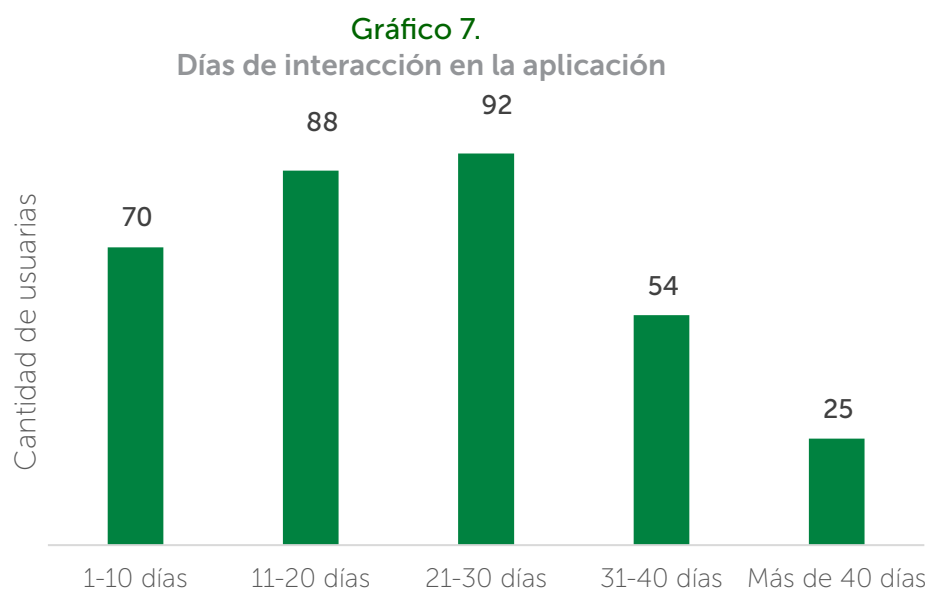
- “Es fácil, tiene un vocabulario muy fácil de entender para todos”.
- “Fue fácil de entender, porque fue un lenguaje informal que se utiliza en las conversaciones cotidianas, con personas más cercanas, etc.”.
- “Sí, ya que no se utilizan tantas palabras técnicas”.
- “Lo encontré fácil, ya que te mostraban videos de los temas que se tocaban”.

Hipótesis primer tramo – diagnóstico: Las usuarias comprenden fácilmente la plataforma, es fácil de usar y su implementación es simple en cuanto a usabilidad (septiembre 2021).

b. Tiempo de permanencia en la plataforma:

Corresponde al tiempo en que cada usuaria interactuó con la plataforma. Se calcula considerando la fecha de aceptación en el aplicativo y la fecha de último acceso de la usuaria. En el aplicativo se incorpora el seguimiento a la fecha de aceptación en el mes de septiembre, por lo que no se cuenta con registro de todas las usuarias y se excluyen estos datos en el análisis.

El 17 % de las usuarias interactuaron en el aplicativo entre 11 y 20 días; el 18 %, de 21 a 30 días; y el 12 %, de 1 a 10 días.



Fuente: Elaboración propia

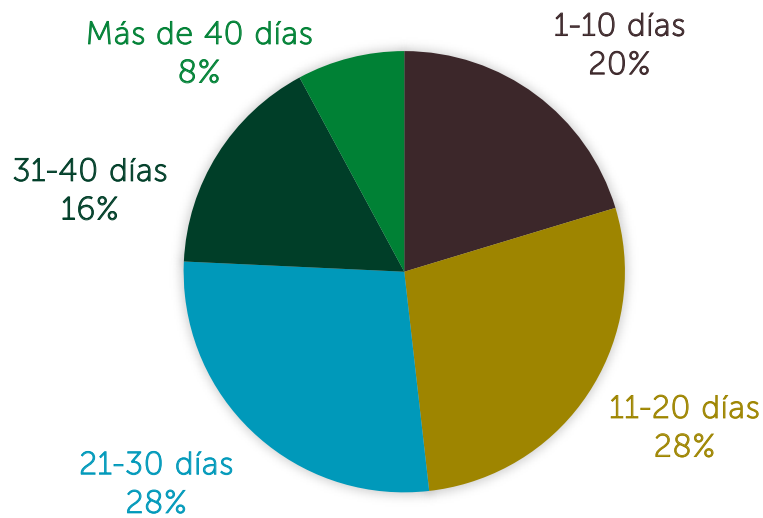
Número días	Usuaris	Porcentaje
Sin fecha de aceptación	190	37%
1 10 días	70	13%
11-20 días	88	
21 30 días	92	18%
31 40 días	54	10%
Más de 40 días	25	5%
Total	519	100%

Nota: se excluyen de la medición el grupo de usuarias para las cuáles no se cuenta con dato de fecha de aceptación.

c. Tiempo para la realización de los módulos:

El 39 % de las usuarias destinaron entre 11 y 20 días para finalizar el curso y el 24 %, entre 21 y 30 días, lo que se encuentra entre los plazos definidos en el diseño del piloto para el proceso de formación.

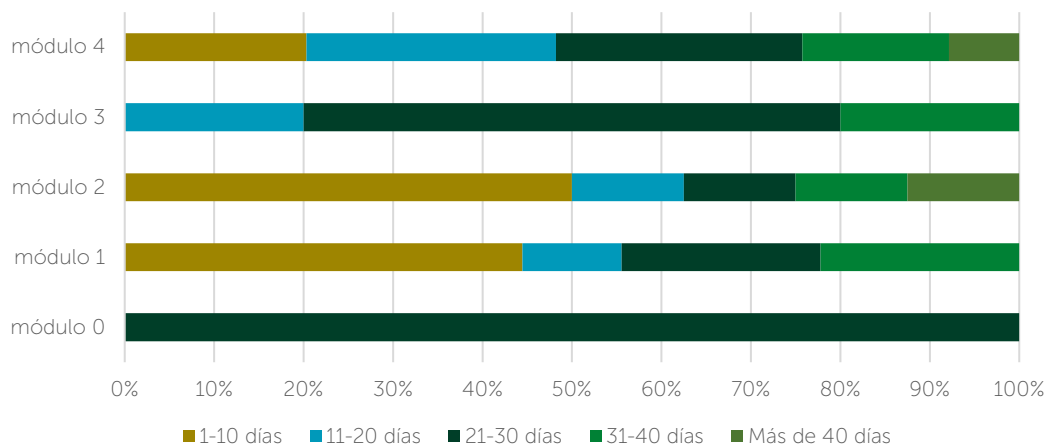
Gráfico 8.
Tiempo para finalizar el curso



Fuente: Elaboración propia

Se destaca que cerca del 60 % de las usuarias finalizaron el curso entre 1 y 20 días. De igual forma, se observa que más del 80 % de las usuarias lo hicieron en menos de 30 días.

Gráfico 9.
Último módulo realizado y número de días



Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Último módulo realizado y última fecha de ingreso a la aplicación								
Mes de inicio	Módulo 0	Módulo 1	Módulo 2	Módulo 3	Módulo 4	Total	Tasa de finalización	Tasa de
Agosto	0	3	3	1	26	33	79%	21%
Septiembre	2	5	4	3	68	82	83%	17%
Octubre	0	6	1	2	120	129	93%	7%
Noviembre	1	4	0	4	101	110	92%	8%
Diciembre	6	7	7	3	110	133	83%	17%
Enero	10	0	1	0	21	32	66%	34%
Total	19	25	16	13	446	519	86%	14%

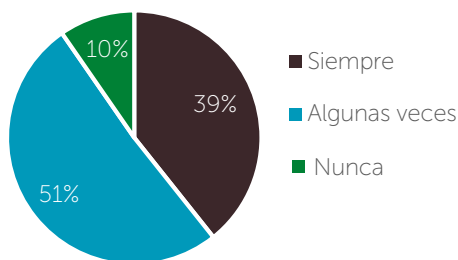
3. Utilización de las herramientas metodológicas

a. Test de diagnóstico inicial

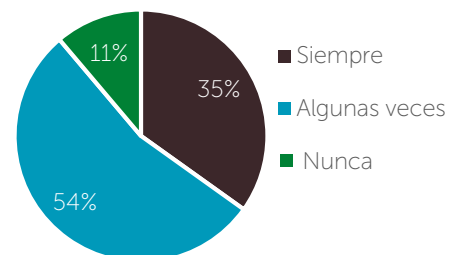
El diagnóstico inicial consiste en una rápida encuesta a la que la usuaria responde en el aplicativo una vez que acepta participar en el piloto y se realiza antes de que acceda a los contenidos teóricos de los módulos. El diagnóstico inicial busca obtener una radiografía general de la usuaria con respecto a sus capacidades de planificación financiera para orientar el trabajo de acompañamiento del/de la consejero/a financiero/a.

Gráfico 10.
Test de diagnóstico inicial

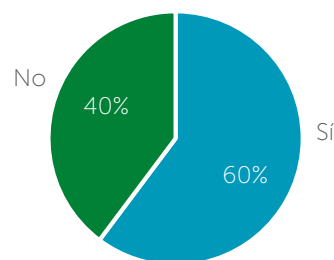
¿Haces un presupuesto de tus gastos o los de tu hogar?



¿Respetas el presupuesto que elaboras?



¿En los últimos años hiciste un plan financiero para algo que querías para ti?

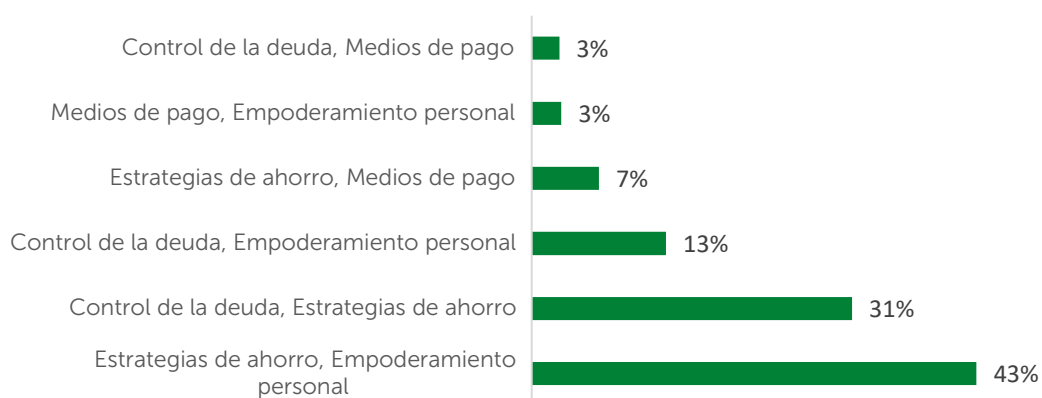


Fuente: Elaboración propia

El 39 % de las usuarias declararon que siempre hacen un presupuesto de su hogar, un 51 % algunas veces y un 10 % nunca. Al preguntar si respetan el presupuesto que elaboran, un 33 % declaran que siempre, un 55 % algunas veces y un 12 % nunca. Estos resultados muestran que, si bien la elaboración del presupuesto es una herramienta conocida por las mujeres, no necesariamente la utilizan para llevar el control y el seguimiento de las finanzas personales y familiares. A su vez, un 40 % declararon que en los últimos años no habían elaborado un plan financiero para algo que ellas querían.

El piloto estableció un piso mínimo de capacidades para que las mujeres planifiquen sus finanzas. ***Sin embargo, es necesario profundizar en temas como el sobreendeudamiento, el limitado acceso a productos de ahorro e inversión y la distribución equitativa de la carga financiera;*** de lo contrario, las mujeres quedarían a mitad de camino para avanzar hacia el cierre de brechas de inclusión financiera.

Gráfico 11.
¿De qué temas te gustaría aprender?



Fuente: Elaboración propia

Además, en el diagnóstico inicial un 43 % de las mujeres indicaron querer aprender más sobre estrategias de ahorro y empoderamiento personal y un 31 %, acerca del control de la deuda y estrategias de ahorro, por lo que diseñar en el futuro módulos específicos que desarrollen en profundidad estos contenidos estaría atendiendo a una demanda real de información y capacidades por la que manifestaron interés las usuarias (gráfico 11).

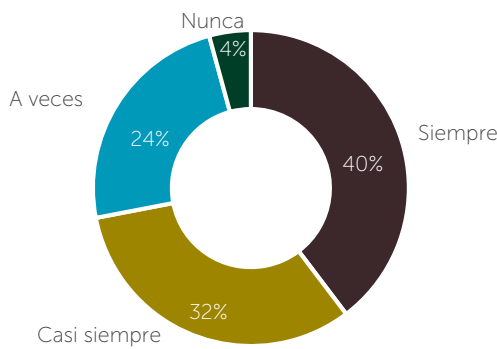
b. Test de actitudes financieras

Cada módulo contiene al inicio test actitudinales que evalúan los estilos de comportamiento hacia la compra (racional, impulsivo, compulsivo), la tendencia hacia el ahorro (baja, media y positiva) y la tendencia hacia el endeudamiento (baja, media y alta)⁹. Los test actitudinales cumplen una doble función. En primer lugar, son una herramienta pedagógica que facilita que la usuaria logre tener mayor conciencia de sus actitudes y comportamientos financieros, puesto que al finalizar cada test ella obtiene un perfil basado en sus respuestas. En segundo lugar, facilita el trabajo de acompañamiento del/de la consejero/a financiero/a, puesto que establece un punto de partida del trabajo con cada usuaria e identifica a aquellas usuarias que requieren mayor atención.

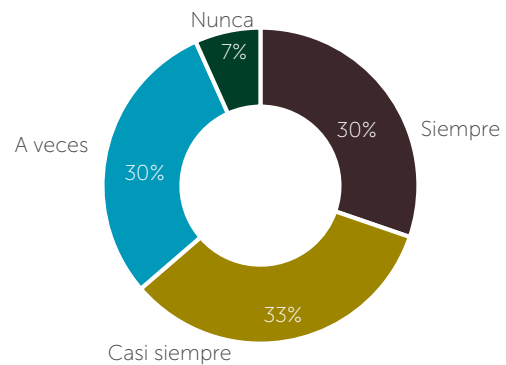
Gráfico 12.

Test de racionalidad. Analiza cuánto planificas al hacer tus gastos

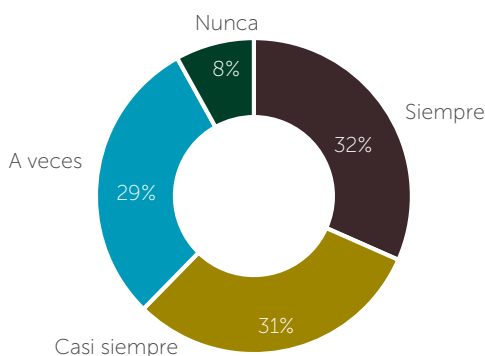
Antes de la compra elaboro una lista de lo que necesito



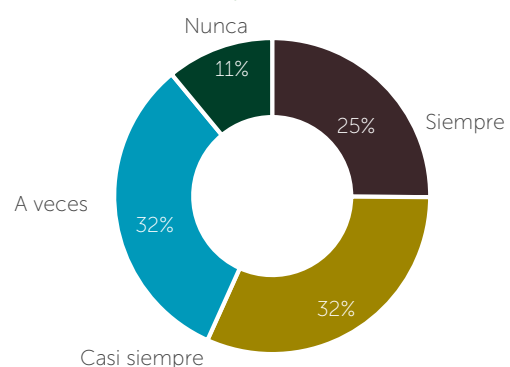
Llevo un registro de lo que gasto en las compras



Reviso y guardo las boletas de mis compras



Anoto mis gastos



Fuente: Elaboración propia

9. Los test actitudinales fueron suministrados y validados por el Centro de Excelencia de Psicología Económica y del Consumo (CEPEC) de la Universidad de La Frontera UFRO en la evaluación realizada en 2020 a un grupo representativo a nivel nacional de usuarias del FOSIS.

Para el grupo de usuarias que obtuvieron una tendencia alta a la racionalidad —la cual indica que la persona tiende a ser organizada y planificada en sus decisiones de compra—, se encuentra que tienen tendencias bajas a la impulsividad y compulsividad, y una tendencia positiva hacia el ahorro.

A su vez, se identifica un grupo de usuarias (aunque reducido) que comparten actitudes financieras con baja tendencia a la racionalidad, alta tendencia a la impulsividad y compulsividad, y baja tendencia al ahorro. Sobre este grupo de usuarias es clave el acompañamiento del/de la consejero/a financiero/a.

Tabla 4.
Test de actitudes financieras: racionalidad, impulsividad, compulsividad y tendencia al ahorro

RACIONALIDAD E IMPULSIVIDAD				
N				
	Tendencia baja a la impulsividad	Tendencia media a la impulsividad	Tendencia alta a la impulsividad	Total
Tendencia baja a la racionalidad	110	22	6	138
Tendencia media a la racionalidad	123	43	14	180
Tendencia alta a la racionalidad	128	49	24	201
Total	361	114	44	519

RACIONALIDAD Y COMPULSIVIDAD				
	Tendencia baja a la compulsividad	Tendencia media a la compulsividad	Tendencia alta a la compulsividad	Total
Tendencia baja a la racionalidad	123	13	2	138
Tendencia media a la racionalidad	154	20	6	180
Tendencia alta a la racionalidad	169	19	13	201
Total	446	52	21	519

RACIONALIDAD Y TENDENCIA AL AHORRO				
	Tendencia baja hacia el ahorro	Tendencia media hacia el ahorro	Tendencia positiva hacia el ahorro	Total
Tendencia baja a la racionalidad	61	30	47	138
Tendencia media a la racionalidad	20	59	101	180
Tendencia alta a la racionalidad	14	25	162	201
Total	95	114	310	519

Nota: Se presentan los datos de las usuarias que completaron los test de actitudes financieras.

c. Ejercicios prácticos

Las usuarias tienen acceso a los ejercicios prácticos durante todo el tiempo de implementación del piloto. Pueden ingresar, borrar y reescribir información. El sistema registra y guarda la última información ingresada por la usuaria. Los análisis de los resultados de los ejercicios prácticos se realizan sobre el número de usuarias que finalizaron el curso y que en el momento del reporte (enero de 2022) habían ingresado información al aplicativo.

Lo primero que se debe destacar es que las usuarias utilizaron la herramienta metodológica de los ejercicios prácticos desarrollada en el aplicativo. Un 85 % de las usuarias que finalizaron el curso realizaron el ejercicio de estimación de los ingresos y un 97 %, el ejercicio de identificación de los gastos. Cada módulo contiene un ejercicio práctico que de forma progresiva facilita a las usuarias la elaboración de su presupuesto considerando ingresos, gastos, deuda y la meta financiera. Al finalizar los módulos, las usuarias deben nuevamente estimar su presupuesto para el mes siguiente.

Tabla 5.
Ejercicio de presupuesto inicial y final

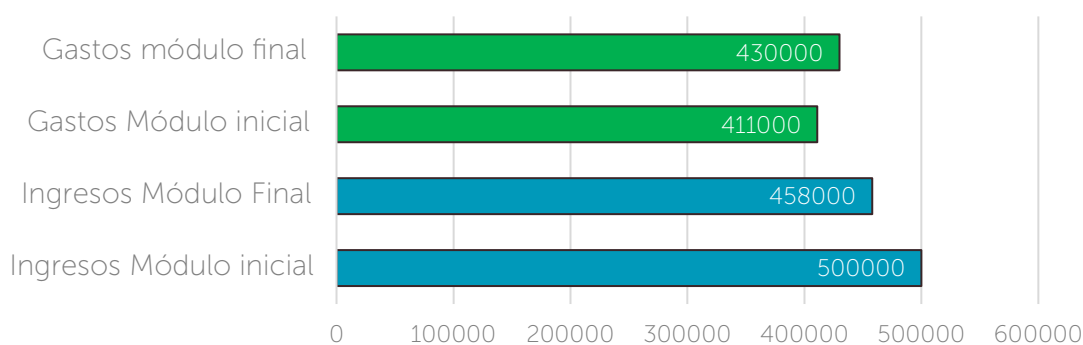
	Presupuesto inicial		Presupuesto para el siguiente mes	
	Ingresos	Gastos	Ingresos siguiente mes	Gastos siguiente mes
Máximo	2.150.000	2.691.300	8.000.000	4.349.500
Mínimo	0	0	0	0
Mediana	500.000	411.000	458.500	430.000
Promedio	525.602	456.633	456.014	528.300
Desviación estándar	371.660	311.329	518.224	530.472
N	446	446	446	446
Cuántas declaran > 0	381	433	327	404
Porcentaje de respuesta	85%	97%	73%	91%

Respecto de la situación financiera declarada por las participantes, en el presupuesto inicial la mediana de ingresos es de \$ 500.000, mientras que la mediana de gastos es de \$ 411.000. En el presupuesto del mes siguiente, los resultados muestran que la mediana de ingresos se reduce a \$ 458.000 y que la mediana de gastos se incrementa a \$ 430.000. Estos resultados nos pueden indicar varias posibilidades en relación con los presupuestos de las mujeres y sus familias.

Entre el presupuesto inicial y el presupuesto del siguiente mes se evidencia una reducción de la mediana de ingresos. Esto podría responder a que las participantes hicieron una estimación más real de los aportes familiares. Otra posibilidad es que un porcentaje importante de las participantes recibiese en el momento de la implementación del piloto el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), el cual es variable mes a mes y se entrega por un periodo de tiempo determinado¹⁰.

Gráfico 13.

Mediana de ingresos y gastos iniciales y finales



Fuente: Elaboración propia

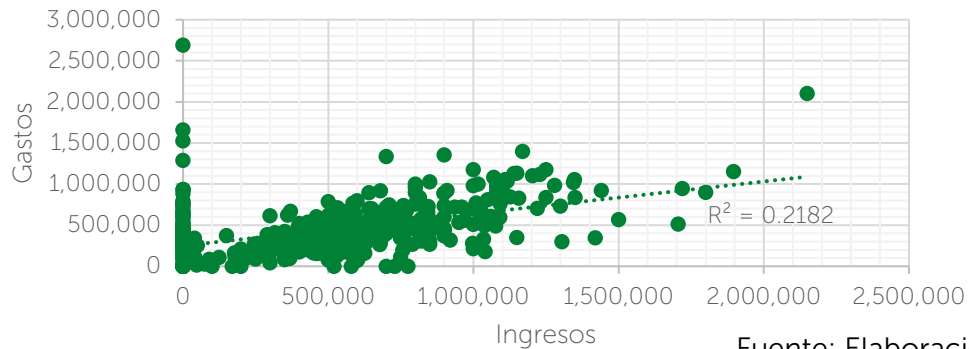
De igual forma, se observa un aumento de la mediana de los gastos entre el presupuesto inicial y el presupuesto del siguiente mes. Esto puede atribuirse a una mayor identificación y registro de los gastos familiares, lo que se considera un resultado positivo para el piloto. La identificación de los gastos pequeños o “gastos hormiga” es una oportunidad para hacer ajustes en el presupuesto que posibiliten generar ahorros.

En los datos sobre la diagonal se observa una tendencia a la concentración del ingreso y del gasto en torno a los \$ 500.000. Casi la totalidad del ingreso mensual se destina a los gastos, lo cual deja poco margen de ahorro. Llamam la atención los datos que se observan sobre los ejes, ya que estos implican variaciones bruscas en los ingresos de las participantes.

10. El Gobierno de Chile desarrolló el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), que consiste en un apoyo económico entregado a las familias en situación de pobreza y a aquellas que vieron disminuidos sus ingresos ante la emergencia producida por la COVID-19. El IFE forma parte de la Red de Protección Social y se entregó a más de ocho millones de hogares mediante pagos electrónicos en cuentas bancarias.

Gráfico 14.

Ingresos y gastos declarados por las participantes



Fuente: Elaboración propia

b. Test de actitudes financieras

Al finalizar cada módulo, se presenta un test de cuatro preguntas de opción múltiple con el que se busca enfatizar en los conceptos clave y reforzar los contenidos vistos. Constituye, a su vez, un indicador de cuánto están siendo efectivamente asimilados los contenidos por las usuarias, así como para identificar si algún concepto no está siendo suficientemente desarrollado.

Las usuarias acertaron en un 69 % de las respuestas de los test de las evaluaciones, lo que se considera un resultado positivo. El módulo que en promedio obtuvo el mayor número de respuestas correctas fue el 3 (71 % de respuestas correctas) y el módulo que en promedio recibió el menor número de respuestas correctas fue el 2 (65 % de respuestas correctas). Estos resultados podrían indicar que es necesario revisar algunas de las preguntas para que sean reformuladas o ajustadas.

Tabla 6.

Ejemplos de preguntas del test de evaluación, módulo 2

Un presupuesto es:	Cantidad	Porcentaje
Un promedio de tus ingresos y gastos	134	29%
Un plan de cómo y en qué vas a gastar el dinero que ingresa a tu hogar	247	53%
Un resumen de tus gastos más importantes	38	8%
Una estimación de cuánto vas a ganar el próximo mes	44	10%
Total	463	100%

Para tener un mejor control de tus finanzas:	Cantidad	Porcentaje
Basta con llevar un registro de los gastos.	43	9%
Es importante hacer un presupuesto y llevar un registro de tus gastos.	365	79%
Solo es necesario proyectar los gastos para el próximo mes.	10	2%
Basta con llevar un registro de los ingresos.	45	10%
Total	463	100%

BOX 2. Evaluación cualitativa UX

¿Qué tipo de cosas has aprendido?

- “A llevar con orden mis gastos y a ahorrar”.
- “No gastar más de lo que tengo. Hacer un presupuesto fijo para no sobreendeudarme”.
- “Aprendí a disminuir gastos que no son tan necesarios, a poder calcular lo que puedo gastar y a anotar y llevar registros de mis gastos”.
- “Priorizar gastos, cómo organizar mi dinero para poder ahorrar, analizar gastos, identificar mis necesidades y deseos”.
- “Cómo sacar más provecho a la tecnología, como obtener ganancias con mis productos”.
- “Si bien hay cosas que sí hago en la vida diaria, ahora con este curso, con lo nuevo que aprendí y con lo que poco yo ya sabía, me siento más segura y con nuevas ideas para seguir creciendo, tanto en mi emprendimiento como en lo personal”.

Hipótesis segundo tramo – evolución: Las usuarias incorporan lo que aprendieron, pero, además, se sienten más cerca de la tecnología y la ocupan para aprender cosas nuevas que puedan facilitarles la vida (octubre 2021).

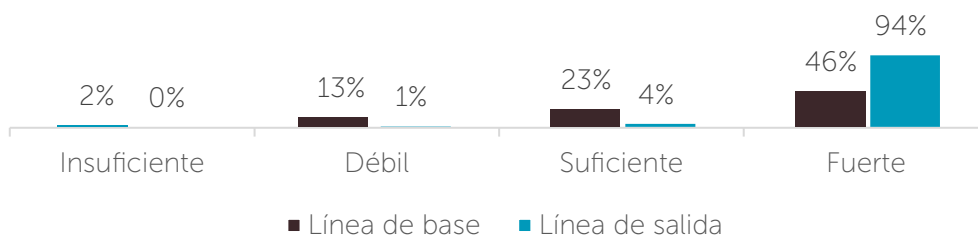
4. Índice de habilidades financieras

El índice de habilidades financieras considera dimensiones de planificación financiera, ahorro, consumo responsable, administración financiera del hogar y endeudamiento responsable.

La línea base se toma una vez que la usuaria acepta participar; y la línea de salida, cuando ha finalizado el curso. Lo realiza vía telefónica el/la consejero/a financiero/a, o bien mediante una encuesta digital enviada por WhatsApp.

Se registra un incremento de más de cuarenta puntos porcentuales en el índice de habilidades financieras de las mujeres al comparar la encuesta de línea base con la de línea de salida. Sin embargo, es importante considerar tanto la técnica de recolección de los datos utilizada como el tiempo en la toma de la línea de salida, por lo que estos resultados podrían ser considerados como “resultados intermedios”.

Gráfico 15.
Variación del índice de habilidades financieras



Fuente: Elaboración propia

El instrumento para calcular el índice de habilidades financieras entrega un estado inicial y datos importantes de las habilidades financieras de las usuarias; no obstante, para efectos de medir cuánto efectivamente se logran mantener estas habilidades en el tiempo, es necesaria una encuesta posterior y preferiblemente realizada por un actor independiente que no participe del proceso de formación.

V. Lecciones aprendidas y nuevos desafíos

A continuación se presentan cinco lecciones que emergen del programa piloto que dan cuenta del proceso de transformación digital y de los esfuerzos de escalamiento.

1. El impacto que quieres lograr debe ser el punto de partida, no la tecnología

No se trata de anteponer la tecnología a las usuarias, sino primero de definir “qué queremos que suceda” para posteriormente identificar el vehículo más útil y funcional que contribuirá al logro de los objetivos.

Esto también significa adaptar las herramientas para los usuarios objetivo. La metodología de enseñanza que combina la webapp y el acompañamiento virtual resultó ser una fórmula efectiva. Desde la usabilidad, el 86 % de las usuarias finalizaron los cuatro módulos de capacitación en el aplicativo digital y el 63 % de las mujeres completaron todos los módulos en un promedio de veinte días según lo planificado.

Con respecto al impacto en las habilidades financieras de las usuarias, se registró un incremento de más de cuarenta puntos porcentuales en el índice de habilidades financieras de las mujeres al comparar la encuesta de línea base con la de la línea de salida. A su vez, el reporte del aplicativo digital muestra que hay una evolución en el proceso de aprendizaje de las usuarias hacia una estimación más real de los ingresos y gastos al comparar los ejercicios prácticos iniciales y finales de elaboración del presupuesto, el cual era la competencia última que buscaba el piloto, al centrarse en la habilidad de presupuesto.

2. La evaluaciones y la evidencia previamente construida representan un seguro para apuntalar mejor la estrategia del piloto

Para el caso del piloto, los datos obtenidos en las evaluaciones no significaron una fotografía en el tiempo de los resultados de un programa. Por el contrario, los datos permitieron generar una trazabilidad para identificar hacia dónde se debía avanzar con el programa. Las evaluaciones previas permitieron acotar el alcance del piloto y los contenidos por desarrollar. Estas evaluaciones entregaron información sobre los perfiles financieros y actitudinales de las mujeres que participan de los programas sociales del FOSIS, facilitando, así, el diseño de mensajes acordes con sus necesidades.

A su vez, los resultados de las evaluaciones muestran que es necesario seguir profundizando en los mensajes con enfoque de género de forma transversal en todos los contenidos para que la carga financiera no sea mayoritariamente asumida por las mujeres. Los mensajes, además, deben reforzar la educación financiera como una herramienta de empoderamiento que permita a las mujeres alcanzar un mayor bienestar personal y colectivo.

3. Escalar utilizando las tecnologías digitales no es necesariamente más barato que implementar talleres presenciales

El costo por usuaria al pasar de metodologías presenciales a virtuales se redujo solo en un 8 %.

Cerca de un 30 % de las usuarias requirieron acompañamiento personalizado para acceder y usar la plataforma. Además, para las usuarias fue clave recibir retroalimentación de su consejero/a acerca de lo que estaban haciendo en el aplicativo y completar el curso.

Por lo tanto, para lograr los resultados deseados en línea, fue necesario invertir importantes recursos en garantizar el acompañamiento a las usuarias. La tecnología sola no funcionaría.

Detrás de cada desarrollo digital estarán las personas que esperamos que los utilicen. Si solo confiamos en la tecnología sin pensar en la usuaria —sus necesidades y capacidades—, entonces terminaremos excluyendo a las personas.

4. La digitalización es una oportunidad para un aprendizaje más continuo

El uso de plataformas digitales para ofrecer programas sociales representa una oportunidad para obtener datos en tiempo real sobre las usuarias y, con ello, una mayor comprensión de sus necesidades. Facilita el trabajo de acompañamiento, lo personaliza. Digitalizar la información también permite contar con más métricas de las usuarias y de los procesos, lo que podría traducirse en una mejora de los programas de capacitación. Sin embargo, digitalizar un programa demanda muchos esfuerzos de tiempo y capacidades de parte de todos los involucrados.

El aprendizaje se puede utilizar para llegar a una mayor diversidad de personas y ampliar la cobertura. Los aprendizajes de este piloto son un punto de partida para otras intervenciones que trabajan en los segmentos más vulnerables priorizados en las Estrategias Nacionales de Educación Financiera, como son los jóvenes y las niñas y los niños. Otra estrategia para escalar es a través de los programas de acompañamiento familiar del FOSIS, como el Programa Familia, en un esfuerzo previo de capacitar a los apoyos familiares en el aplicativo para que ellos, a su vez, lo repliquen con sus usuarias.

5. El escalamiento debe centrarse en amplificar el impacto logrado

Más allá de escalar la intervención ampliando la cobertura de usuarios, la escala debe enfocarse en amplificar el impacto logrado en las usuarias.

El piloto estableció un piso mínimo de capacidades para que las mujeres planifiquen sus finanzas. Sin embargo, es necesario profundizar en temas como el sobreendeudamiento, el limitado acceso a productos de ahorro e inversión, y la distribución equitativa de la carga financiera; de lo contrario, las mujeres quedarían a mitad de camino para avanzar hacia el cierre de brechas de inclusión financiera.



Centro UC. Encuestas y Estudios Longitudinales

2020 "Informe Metodológico. Encuesta a Usuarios y Usuaris del Programa Familias de FOSIS". Disponible en: <<https://www.fosis.gob.cl/es/programas/programa-familias/encuesta-programa-familias/>>.

Denegri, Marianela, Jocelyne Sepúlveda, José Sepúlveda y Francisca Silva

2020 "Evaluación Programa de Educación Financiera del FOSIS". Documento sin Publicar.

Denegri, Marianela., Jocelyne Sepúlveda, Sonia Salvo, Óscar Vivallo y Pamela Salazar

2017 Estudio de inclusión financiera en Mujeres de la VI Región. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.

Fondo de Solidaridad e Inversión Social

2018 Guía metodológica del Programa de Educación Financiera.

Ministerio de Hacienda. Gobierno de Chile

2018 Estrategia Nacional de Educación Financiera. Comisión Asesora para la Inclusión Financiera en Chile.

Ramos, Jaime (coord.), Ivonne Villada, Aracelly Aguilar, Katherine Sarmiento y Javiera Vergara

2017 Manual para la facilitación del Programa de Educación Financiera de FOSIS - Fondo de Solidaridad e Inversión Social. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.

Villada, Ivonne

2021 Capacidades financieras de las mujeres: Evidencia del impacto en su bienestar financiero y las brechas que persisten. FinEquityALC. Disponible en: <<https://www.findevgateway.org/es/finequity-alc/blog/2021/03/capacidades-financieras-de-las-mujeres-evidencia-del-impacto-en-su-bienestar>>.

Villada, Ivonne y Nayadee Pizarro

2020 "Evaluación Programa de Educación Financiera a partir de datos administrativos". Documento sin publicar.



ISBN: 978-612-326-211-2

