

CONJUNTO DE HERRAMIENTAS PARA LAS ESTRATEGIAS NACIONALES DE EDUCACIÓN FINANCIERA



CONTENIDOS

1	2	3	4
INTRODUCCIÓN	ALCANCE Y DEFINICIONES	CICLO DE LA ENEF	CONCLUSIÓN
3	4	6	33
2.1 Cultura financiera	2.1 Cultura financiera	ETAPA 1: PREFORMULACIÓN	Factores clave para una estrategia nacional de educación financiera exitosa
2.2 Educación financiera	2.2 Educación financiera	8	
2.3 Capacidades financieras	2.3 Capacidades financieras	1 Conceptualización de la ENEF	ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS
2.4 Bienestar financiero	2.4 Bienestar financiero	2 Diagnóstico y análisis	34
2.5 Economía del comportamiento	2.5 Economía del comportamiento	3 Identificación de estructura de gobernanza y mecanismos de coordinación	ANEXOS
			35
		ETAPA 2: FORMULACIÓN	BIBLIOGRAFÍA
		14	49
		1 Identificar las prioridades políticas	
		2 Desarrollar un plan de implementación	
		3 Desarrollar el marco de seguimiento y evaluación	
		ETAPA 3: IMPLEMENTACIÓN	
		23	
		1 Preparar la	
		2 Programa de implementación	
		3 Realizar seguimiento y evaluación	

RECONOCIMIENTOS

Este conjunto de herramientas fue elaborado por el Grupo de Trabajo sobre Empoderamiento del Consumidor y Conducta de Mercado (CEMCWG) y los miembros del Subgrupo de Educación Financiera.

Autores y colaboradores:

Las siguientes instituciones miembros de AFI proporcionaron perspectivas cualitativas a través de entrevistas en profundidad: Madalitso Chamba (Reserve Bank of Malawi), Hazell Raquel Del Cid Marroquín (Banco Central de El Salvador), George Wilson Ssonko (Bank of Uganda), Moses Musantu y Madalitso Mwanza (Bank of Zambia), Hery Njaka y Solofo Rakotomavo (Ministerio de Finanzas, Madagascar), Ligia Marcela Herrera (Comisión Nacional de Bancos y Seguros, Honduras), Wati Seeto (Reserve Bank of Fiji), Freda Diau (Central Bank of Solomon Islands), Dr. Waleed Qasrawie, Ola Khakil, Dinas Madfas (Central Bank of Jordan), Francoise Kagoyire (National Bank of Ruanda).

La Unidad de Gestión de la AFI, dirigida por Eliko Boletawa (Jefe de Programas de Políticas e Iniciativas Regionales) con el apoyo de Sulita Levaux (Especialista, Empoderamiento del Consumidor y Conducta de Mercado).

Nos gustaría agradecer a la consultora Danielle Hopkins (IF Consulting LLC) por su apoyo con la investigación pertinente y el desarrollo del conjunto de herramientas.

Nos gustaría agradecer a las instituciones miembros de AFI, socios y donantes por contribuir generosamente al desarrollo de esta publicación.

Esta publicación es la versión traducida de la publicación original en Inglés: National Financial Education Strategies Toolkit.

1

INTRODUCCIÓN

RAZÓN DE SER DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS

La educación financiera puede desarrollar resiliencia financiera y confianza en las propias capacidades en diferentes grupos de edad, género, ingresos y niveles educativos, particularmente durante una crisis o emergencia. La educación financiera provee a los hogares de bajos ingresos la información y las habilidades para interactuar con los proveedores de servicios financieros con base en conocimientos, confianza y decisiones informadas, para así alinear sus preferencias con sus metas financieras y su etapa de vida. En una encuesta reciente entre miembros de AFI llevada a cabo el año 2020,¹ se clasificó a la educación financiera como la prioridad número uno, habiendo el 75 por ciento de los miembros identificado a este área como un área importante en cuanto a políticas, seguida por el área de protección al consumidor que clasificó en segundo lugar con el apoyo del 74 por ciento de los miembros, y finalmente en tercer lugar se situó el área de cultura financiera digital con el apoyo del 70 por ciento de los miembros. El reconocimiento de la importancia de la educación financiera, de su papel complementario en la inclusión financiera y protección al consumidor, así como de su contribución a la estabilidad financiera, condujo a muchos miembros de AFI a desarrollar Estrategias Nacionales de Educación Financiera (ENEF). También condujo a una creciente demanda de eventos para el desarrollo de capacidades que aborden el diseño de una ENEF, la participación de partes interesadas en la implementación de la ENEF, el seguimiento y evaluación de iniciativas de educación financiera, y la cultura financiera digital (AFI 2019).

La ENEF es una precondition o un factor de impulso importante para la inclusión financiera (AFI 2019). Hay varias opciones para integrar estrategias de educación financiera a nivel gubernamental (ver tabla 1). Estas comprenden una estrategia autónoma, una estrategia híbrida (integrada dentro de una estrategia existente), y un programa autónomo. Una estrategia autónoma es la opción más idónea, pero puede que sea necesario comenzar con una estrategia híbrida o con un programa autónomo antes de llegar a esta opción.²

OBJETIVOS Y PÚBLICO OBJETIVO PARA EL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS

Este conjunto de herramientas está destinado a formuladores de políticas, reguladores, supervisores y otros involucrados en la preformulación, formulación, implementación, y el seguimiento y evaluación de los programas y estrategias nacionales de educación financiera. El conjunto de herramientas proporciona pasos, consejos prácticos, ejemplos y listas de cotejo para guiar a estas partes interesadas clave a lo largo de estas cuatro etapas.

Los miembros del Grupo de Trabajo sobre Empoderamiento del Consumidor y Conducta de Mercado (CEMCWG) están convencidos sobre que un conjunto de herramientas que ayude a formular, implementar, hacer seguimiento y evaluar una ENEF sería valioso para tres categorías de países:

- > Los países con Estrategias nacionales de educación financiera (ENEF) podrían compartir sus conocimientos con los países que en la actualidad están implementando las suyas, así como con aquellos que aún no lo han hecho, al mismo tiempo que obtienen conocimientos sobre cómo mejorar la implementación de sus propias estrategias nacionales y hacer seguimiento y evaluar mejor su avance.
- > Los países que en la actualidad formulan sus ENEF podrían manejar los procesos de desarrollo e implementación de manera más efectiva y eficiente.
- > Los países que aún no hayan comenzado el proceso podrían tomar decisiones más informadas y planificar el inicio del desarrollo de su estrategia de manera más eficiente.

Si se desea realizar un análisis más profundo sobre la cultura financiera digital, se puede leer el documento “Conjunto de herramientas para las estrategias nacionales de educación financiera” (NFES Toolkit) en conjunto con la publicación complementaria de la AFI: Digital Financial Literacy Toolkit (2021).

TABLA 1: OPCIONES PARA INTEGRAR LA EDUCACIÓN FINANCIERA A NIVEL



1 ESTRATEGIA AUTÓNOMA

Esta es una estrategia que esquematiza los pasos, roles y responsabilidades para el diseño, implementación y evaluación de una Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF).

2 ESTRATEGIA HÍBRIDA O INTEGRADA

A menudo, la educación financiera representa ya sea un pilar o un componente clave o un objetivo de la estrategia nacional de inclusión financiera (ENIF)³ de un país, o de cualquier otra estrategia nacional pertinente.

3 PROGRAMA AUTÓNOMO

Suele ser el precursor de una ENEF. Puede esquematizar un enfoque para llegar a varios grupos objetivo, pero no contiene otros componentes, como por ejemplo un organismo de coordinación o un sistema de seguimiento y evaluación (S&E).

1 AFI Member Needs Assessment (MNA) 2020

2 Para obtener una lista de los países miembros de la AFI que han adoptado estos diversos enfoques, consulte la Herramienta 2 en el Anexo.

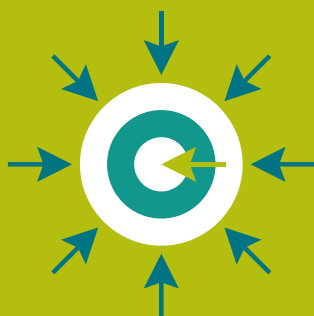
3 Publicación de referencia: Modelo de políticas para una estrategia nacional de inclusión financiera (2020).

2

ALCANCE Y DEFINICIONES

En los últimos diez años hubo muchas definiciones diferentes de cultura financiera, educación financiera y capacidades financieras, y los países miembros de la AFI utilizan diversos términos y definiciones.

La AFI ha identificado las siguientes definiciones a partir de consultas directas con miembros⁴ del Grupo de Trabajo de Empoderamiento del Consumidor y Conducta del Mercad (CEMCWG) y sobre la base de la alineación con las definiciones existentes propuestas por la OCDE y el Banco Mundial.



Estas definiciones se elaboraron con el objetivo de armonizar las terminologías utilizadas en las publicaciones de la AFI y las actividades pertinentes basadas en las experiencias de los miembros, con el propósito de facilitar las referencias. Se proporcionan para orientar al lector y pueden ser adaptadas, combinadas o ampliadas en función de la práctica y las prioridades del país y de la institución. El título del documento sobre el conjunto de herramientas se centra en la educación financiera, pero el contenido de dicho documento puede ser entendido y aplicado como cultura financiera (financial literacy); y, hasta cierto punto, a las capacidades financieras.



2.1 CULTURA FINANCIERA

AFI define cultura financiera (financial literacy) como “la toma de conciencia y los conocimientos sobre los conceptos y productos financieros que son necesarios para manejar las finanzas personales, tomando en cuenta las circunstancias económicas y sociales de cada persona”.



2.2 EDUCACIÓN FINANCIERA

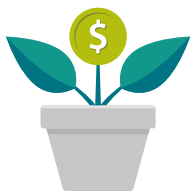
La educación financiera se considera como una herramienta para incrementar la cultura financiera. La AFI define la educación financiera como “un proceso que proporciona a las personas los conocimientos, las habilidades, la actitud y la experiencias a través del acceso a información objetiva pertinente, y capacitación para que puedan tomar decisiones financieras informadas y emprender acciones adecuadas a sus circunstancias”. Proporciona una ruta para mejorar las habilidades a través de información, instrucción e información imparcial, así como recomendaciones que merecen ser debatidas más a fondo en el conjunto de herramientas.

⁴ En el anexo se encuentran ejemplos de definiciones existentes que pertenecen a miembros de la AFI.



2.3 CAPACIDADES FINANCIERAS

as capacidades financieras profundizan la definición de educación financiera al incluir un enfoque más orientado al comportamiento. AFI define las capacidades financieras como “la confianza y las competencias que tiene una persona con respecto a los conocimientos financieros, las habilidades y los comportamientos que son necesarios para tomar decisiones y acciones informadas, pertinentes y asertivas sobre las finanzas personales y del hogar con el propósito de mejorar el bienestar financiero”.



2.4 FINANCIAL WELL-BEING

Otro concepto importante que a menudo se ve como un resultado u objetivo de la educación financiera es el bienestar financiero. El bienestar financiero puede definirse como “un estado en el que una persona puede cumplir plenamente con sus obligaciones financieras actuales y en curso, puede sentirse segura de su futuro financiero y es capaz de tomar decisiones que le permiten disfrutar de la vida” (CFPB, 2015). Esto implica una sensación de seguridad al tener control sobre las finanzas diarias y la libertad de elegir con el propósito de disfrutar de la vida en el presente, pero también implica seguridad financiera para el futuro que se obtiene mediante la capacidad de resistir una conmoción y la libertad de elegir que se obtiene al mantenerse bien encaminado hacia el logro de las metas financieras.⁵



2.5 ECONOMÍA DEL COMPORTAMIENTO

Un concepto clave de la economía del comportamiento es que los factores cognitivos (conocimiento y toma de conciencia), los factores emocionales (actitudes como la motivación, el autocontrol y la confianza en las propias capacidades) y los factores sociales afectan los comportamientos financieros. Los factores sociales incluyen influencias y motivaciones sociales, y el deseo de aceptación social. Los economistas conductuales recomiendan herramientas como llamadas de atención, reglas generales y recordatorios para desarrollar capacidades financieras (IOSCO y OCDE, 2018).

⁵ La OCDE tiene un marco similar para el bienestar financiero que integra el control financiero, la vida financiera cotidiana y la planificación financiera a largo plazo (OCDE 2019).

GRÁFICO 1: TÉRMINOS Y DEFINICIONES CLAVE



EDUCACIÓN FINANCIERA

- > Herramienta para mejorar la cultura financiera
- > Enfoque basado en habilidades



CULTURA FINANCIERA

- > Conocimientos financieros + habilidades



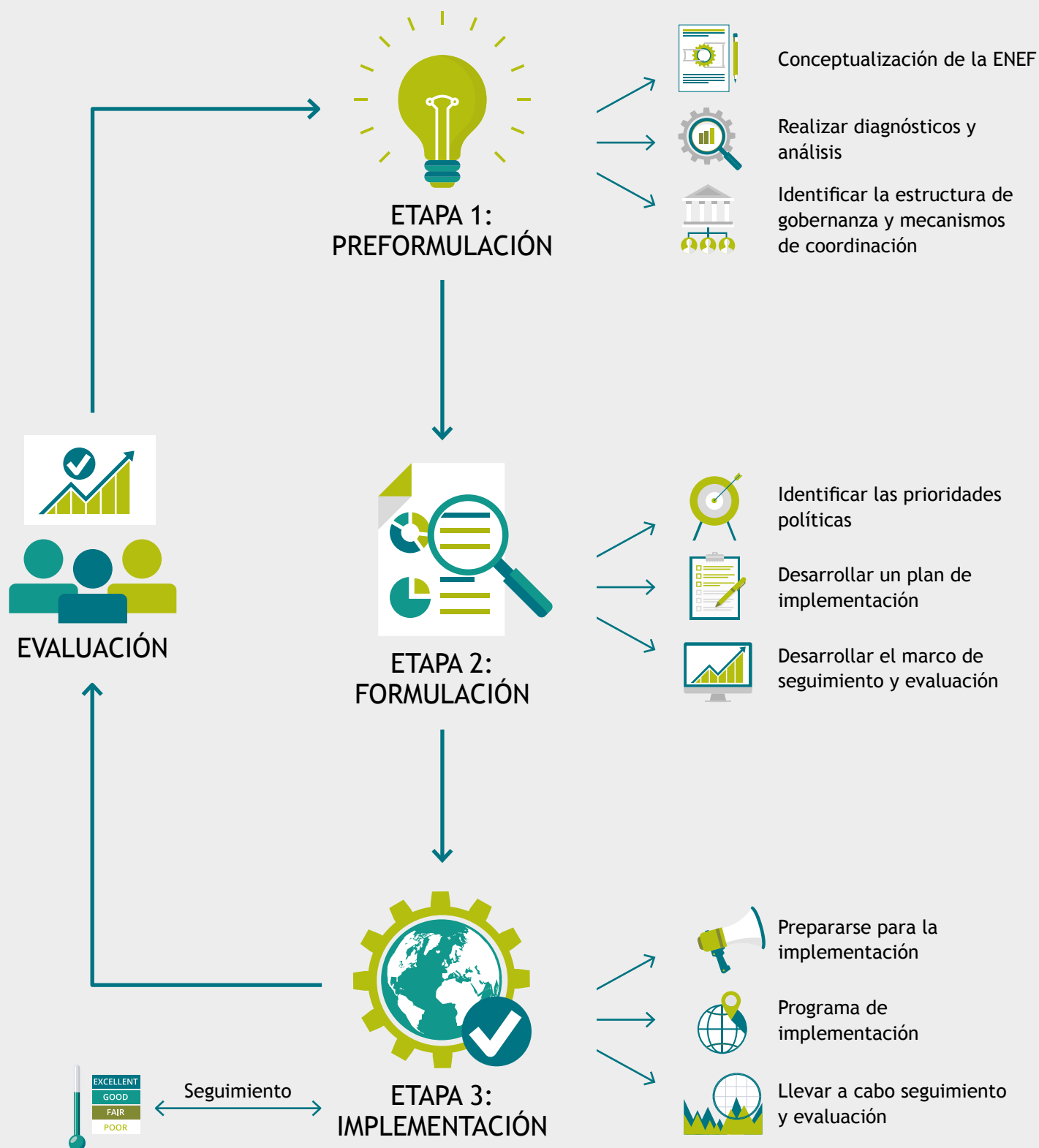
CAPACIDADES FINANCIERAS

- > Conocimientos financieros + habilidades + comportamientos
- > Enfoque basado en resultados

3

CICLO DE LA ENEF

Hay tres etapas principales en el desarrollo de una ENEF



Pasos del ciclo de vida de la ENEF

ACTIVIDAD	PASOS	HERRAMIENTAS
CONCEPTUALIZAR LA ENEF 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el ciclo de vida de la ENEF 2. Definir términos clave 3. Identificar cronograma 4. Determinar idiomas 5. Alinear con el diagnóstico y el análisis 	
REALIZAR DIAGNÓSTICOS Y ANÁLISIS 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el entorno del país y el grupo objetivo 2. Levantar mapa del lado de la demanda y proceder al análisis 3. Levantar mapa del lado de la oferta y proceder al análisis 4. Identificar las mejores prácticas a nivel internacional, regional y local 	<ul style="list-style-type: none"> > Levantar mapa del lado de la oferta > Lista de miembros de la AFI que cuentan con programas de educación financiera (EF) integrada a nivel nacional
IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA DE GOBERNANZA Y MECANISMOS DE COORDINACIÓN 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la estructura de gobernanza 2. Identificar el organismo líder 3. Integrar a las partes interesadas clave 4. Desarrollar los términos de referencia 	
ACTIVIDAD	PASOS	HERRAMIENTAS
IDENTIFICAR LAS PRIORIDADES POLÍTICAS 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la visión y la misión 2. Priorizar grupos objetivo clave 3. Identificar los principios rectores 4. Identificar objetivos estratégicos 	
DESARROLLAR UN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y priorizar los contenidos pertinentes 2. Identificar y priorizar los canales pertinentes 3. Asegurar la aceptación de las partes interesadas 4. Desarrollar el plan de acción 5. Identificar las fuentes de financiamiento y el presupuesto 	<ul style="list-style-type: none"> > Proceso de adaptación > Temas y objetivos de aprendizaje para priorizar los contenidos
DESARROLLAR EL MARCO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar el marco de seguimiento y evaluación (S&E) que integre las actividades a nivel nacional y programático 	
ACTIVIDAD	PASOS	HERRAMIENTAS
PREPARARSE PARA LA IMPLEMENTACIÓN 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Alinear con las mejores prácticas 2. Aumentar la toma de conciencia 3. Desarrollar capacidades 4. Realizar una prueba piloto a pequeña escala y revisar 	<ul style="list-style-type: none"> > Ejemplo de agenda de un taller de expertos para la capacitación de capacitadores (TOT) > Lista de cotejo para observaciones > Comentarios de los participantes > Comentarios de los capacitadores
PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Llevar a cabo actividades adicionales para el desarrollo de capacidades 2. Implementar a nivel nacional y comunitario 	<ul style="list-style-type: none"> > Lista de cotejo para observaciones > Encuesta de satisfacción con el taller
LLEVAR A CABO SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar y evaluar el desempeño, el avance y el impacto de la ENEF a nivel nacional 2. Hacer seguimiento y evaluar el desempeño, el avance y el impacto a nivel programático 	<ul style="list-style-type: none"> > Encuesta de satisfacción con el taller > Marco de evaluación a nivel nacional > Prueba previa y posterior > Marco de evaluación a nivel de programa

PREFORMULACIÓN

FORMULACIÓN

IMPLEMENTACIÓN

ETAPA 1: PREFORMULACIÓN

La siguiente lista de cotejo esquematiza las actividades recomendadas para la fase de preformulación.



Conceptualización de la ENEF



Realizar diagnósticos y análisis



Identificar la estructura de gobernanza y mecanismos de coordinación



1 CONCEPTUALIZACIÓN DE LA ENEF



La siguiente lista de cotejo esquematiza las actividades recomendadas para la conceptualización de la ENEF.

- ☐ Identificar el ciclo de vida de la ENEF
- ☐ Definir términos clave
- ☐ Identificar cronograma
- ☐ Determinar idiomas
- ☐ Alinear con el diagnóstico y el análisis

1.1 CICLO DE LA ENEF

El gráfico “CICLO DE VIDA DE LA ENEF” (ver página 6) esquematiza los pasos clave del ciclo de vida de la ENEF para las fases de preformulación, formulación e implementación.

1.2 DEFINIR TÉRMINOS CLAVE

Un paso importante en la conceptualización de la ENEF es definir términos clave como cultura financiera, educación financiera y capacidades financieras. Una definición funcional puede ser desarrollada durante esta etapa y luego se la puede refinar en la fase de formulación con las partes interesadas clave que componen la estructura institucional, y tal vez con el organismo principal, después de un análisis de los mapas del lado de la demanda y del lado de la oferta. Se puede establecer una definición funcional a través de:

- > Revisando las definiciones presentadas en este conjunto de herramientas
- > Revisando las definiciones adoptadas por otros países en sus ENEF
- > Teniendo en cuenta el contexto local y los grupos vulnerables
- > Garantizando que las definiciones sean detalladas y medibles
- > Integrando temas clave como el manejo del dinero, la planificación financiera, el desarrollo de resiliencia, la protección del consumidor y el uso de los servicios financieros

1.3 IDENTIFICAR CRONOGRAMA

Resulta esencial incluir en la ENEF un cronograma para cada una de las cuatro dimensiones: preformulación, formulación, implementación, así como la supervisión y evaluación. Un cronograma típico para la mayoría de las ENEF es de cuatro o cinco años. Esto también se reflejará en el plan de acción de la ENEF que se desarrolla durante la siguiente etapa de formulación.

1.4 DETERMINAR IDIOMAS

También se recomienda determinar el idioma de la ENEF.

Un país puede elaborar la ENEF en varios idiomas para garantizar la inclusión de los grupos objetivo vulnerables y para que pueda ser revisado por la comunidad mundial en general y beneficiarse así de sus conocimientos. Por ejemplo, la Estrategia Nacional de Malasia para la Cultura Financiera 2019-2023 está disponible tanto en inglés como en malayo.

1.5 ALINEAR CON EL DIAGNÓSTICO Y EL ANÁLISIS

Es importante alinear la ENEF con el diagnóstico y análisis que se lleva a cabo en el siguiente paso de esta fase. Esto garantizará su pertinencia para el contexto del país, los grupos objetivo clave y los recursos, las capacidades y la infraestructura del lado de la oferta. Cada fase subsiguiente será un insumo para las acciones y procesos de formulación de políticas de la ENEF.

2 DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS



La siguiente lista de cotejo esquematiza las actividades recomendadas para llevar a cabo diagnósticos y análisis para el desarrollo de la ENEF.

- ☐ Identificar el contexto del país
- ☐ Levantar mapa del lado de la demanda y proceder al análisis
- ☐ Levantar mapa del lado de la oferta y proceder al análisis
- ☐ Identificar las mejores prácticas a nivel internacional, regional y local

2.1 IDENTIFICAR EL CONTEXTO DEL PAÍS Y EL GRUPO OBJETIVO

Un primer paso en el diagnóstico y análisis es identificar cómo se alinea la educación financiera con las políticas, programas y prioridades nacionales existentes. Esto puede incluir Una Estrategia nacional de inclusión financiera (ENIF), políticas dirigidas a segmentos específicos como los jóvenes⁶ o las mujeres (p. ej. una política nacional para la juventud, una política nacional de Género) y programas gubernamentales (p. ej. programas de protección social) dirigidos a hogares de bajos ingresos. La educación financiera también podría complementar otras prioridades políticas, como por ejemplo las regulaciones para la protección del consumidor. Por ejemplo, el objetivo de la ENEF de Zambia es “lograr una población con educación financiera para 2030” que está alineado con su programa “Vision 2030” que tiene como objetivo “hacer de Zambia una nación próspera de ingresos medios para 2030 (NFES Zambia 2019-2024)”. La ENEF de Uganda está alineada con su programa Visión 2040 que tiene como objetivo transformar a Uganda “en un país moderno y próspero” y su Plan Nacional de Desarrollo II, que tiene como objetivo un mejor acceso a las finanzas. Tras la revisión de tales políticas existentes, un país puede identificar y priorizar los grupos objetivo vulnerables y pertinentes.



Próximamente: Nota de orientación AFI sobre la integración de grupos vulnerables en las ENEF (2021)

2.2 LEVANTAR UN MAPA DEL LADO DE LA DEMANDA Y PROCEDER AL ANÁLISIS

La siguiente lista de cotejo esquematiza las actividades clave para levantar un mapa del lado de la demanda y proceder al análisis.

- > Determinar y adaptar el instrumento de encuesta más apropiado
- > Realizar una encuesta de línea base para medir las necesidades y preferencias de educación financiera de los diferentes segmentos objetivo
- > Desarrollar recomendaciones en materia de contenidos y canales

Determinar y adaptar el instrumento de encuesta que sea adecuado.

Una vez que se han identificado los grupos objetivo, y si han transcurrido más de cuatro o cinco años desde que se realizó una encuesta nacional, el primer paso es

determinar el instrumento de encuesta más adecuado para realizar llevar a cabo una encuesta actualizada. Esto puede incluir cualquiera de las encuestas existentes:

- > Barómetro de capacidades financieras (AFI) → ver aquí
- > Encuesta de capacidades financieras (Banco Mundial)
- > Financial Literacy Survey (OECD)
- > Encuesta FinScope (FinMark Trust)

Una vez que se selecciona el instrumento de encuesta, es fundamental adaptarlo al contexto local. Esto puede incluir los siguientes pasos:

- > Revisar la encuesta para verificar que todas las frases, términos, conceptos y ejemplos sean pertinentes para la población objetivo; se deben hacer las adaptaciones necesarias
- > Identificar cualquier pregunta que deba ser omitida o agregada
- > Traducir la encuesta
- > Probar la encuesta con una pequeña muestra del grupo objetivo de entre tres y cinco personas
- > Hacer las revisiones necesarias y finalizar la encuesta

6 Publicación de referencia: Nota de orientación AFI sobre la integración de la juventud en una estrategia nacional de inclusión financiera (2020).

Realizar una encuesta de línea base

Luego de identificar el mejor instrumento de encuesta, el siguiente paso sería realizar una encuesta nacional de línea base para medir las necesidades y preferencias de educación financiera de los segmentos objetivo. Esto ayudará a garantizar que el programa esté diseñado de manera adecuada para los distintos grupos objetivo y esté alineado con las prioridades políticas. La encuesta puede servir como herramienta de diagnóstico para establecer una línea base al comienzo del programa. También puede ser utilizada como herramienta de seguimiento y evaluación para medir los resultados del programa a través de una encuesta de seguimiento realizada entre tres y cinco años después (es decir, línea media y/o línea final). Una encuesta puede complementarse con trabajo cualitativo, como discusiones de grupos focales (DGF) o entrevistas en profundidad (EEP) con varios grupos objetivo.

El propósito de la investigación del lado de la demanda es identificar lo siguiente dentro de cada grupo objetivo específico:

- > Perfil de aprendizaje (por ejemplo, niveles de alfabetización, niveles de educación, experiencias educativas previas, cómo les gusta aprender a los grupos objetivo)
- > Comportamientos existentes relacionados con las finanzas personales y las brechas
- > Los puntos de contacto y los canales más apropiados para brindar educación financiera
- > Los contenidos más apropiados para la educación financiera
- > Diferencias en cuanto a comportamientos y perfiles de aprendizaje

CASE STUDY OF MALAWI

Línea base y encuesta de seguimiento sobre cultura financiera

En 2013, el Banco de la Reserva de Malawi (RBM) encargó una encuesta nacional de cultura financiera con una muestra aleatoria representativa de casi 5.000 hogares a lo largo de cuatro estratos: ciudades urbanas, ciudades con distritos urbanos y zonas periurbanas y zonas rurales. En 2018, el RBM encargó una encuesta de seguimiento sobre cultura financiera con una muestra aleatoria representativa de 4.400 hogares clasificados como rurales y urbanos que también incluía una pequeña muestra de maestros y líderes comunitarios de cada área de influencia o área de empadronamiento.

Desarrollar recomendaciones en materia de contenidos y canales

El principal resultado de la investigación del lado de la demanda durante esta fase inicial es un conjunto de recomendaciones sobre los contenidos de la educación financiera y los canales para brindar dicha educación financiera que son considerados como los más apropiados

para los diferentes grupos objetivo. Los canales para brindar educación financiera se pueden determinar mediante la identificación de los estilos de aprendizaje o las experiencias previas del grupo objetivo de capacitación, talleres o actividades comunitarias, así como sus preferencias de aprendizaje y disponibilidad (por ejemplo, horarios de trabajo, horarios estacionales). Lo anterior debe refinarse y expandirse en la siguiente fase y también debe alinearse con las mejores prácticas internacionales, nacionales y regionales que constituyen el siguiente paso de esta fase. Es importante alinear completamente la educación financiera con el sistema de mercado para crear sinergias entre los lados de la demanda y la oferta.

CASE STUDY OF MALAWI

Recomendaciones basadas en la encuesta nacional de cultura financiera

Basado en los resultados de la encuesta de línea base Encuesta sobre cultura financiera que realizó en el año 2013 el Banco de la Reserva de Malawi hizo las siguientes recomendaciones:

- > **Contenidos:** proporcionar información específica para abordar las brechas de conocimientos y habilidades en los temas de manejo del dinero, planificación financiera, productos y servicios financieros, y protección del consumidor
- > **Canales:** Utilizar los medios de comunicación, como por ejemplo la radio, para la emisión de radio dramas y foros de discusión, y la televisión para la emisión de tele-dramas con el propósito de brindar educación financiera, de manera adicional a la educación que se brinda en las escuelas a fin de llegar a los estudiantes de los niveles primario y secundario

En la encuesta de seguimiento realizada en el año 2018 se determinó el aumento exponencial del uso de teléfonos celulares en Malawi, por lo que el RBM también recomendó el uso de mensajes SMS como canal para brindar educación financiera.

2.3. LEVANTAR EL MAPA DEL LADO DE LA OFERTA Y PROCEDER AL ANÁLISIS

La siguiente lista de cotejo esquematiza las actividades clave para levantar el mapa del lado de la oferta y proceder al análisis.

- > Trazar un mapa de la infraestructura existente, las capacidades de las partes interesadas, las mejores prácticas y la retroalimentación sobre la ENEF en los niveles macro, meso y micro
- > Analizar posibles brechas y oportunidades en la infraestructura del lado de la oferta

Trazar un mapa de la infraestructura existente, las capacidades de las partes interesadas, las mejores prácticas y la retroalimentación sobre la ENEF

Las actividades recomendadas para levantar el mapa del

lado de la oferta y proceder al análisis del mismo pondrán de manifiesto el entorno propicio para la educación financiera a nivel nacional, a fin de incluir la infraestructura existente (p. ej. materiales, red de facilitadores/capacitadores, canales, espacios, herramientas y sistemas de S&E), las capacidades de las partes interesadas (p. ej. habilidades y conocimientos técnicos), las mejores prácticas, así como los comentarios de retroalimentación sobre los componentes de la ENEF y los roles de algunas partes interesadas. Esto se puede hacer a través de una encuesta o de entrevistas en profundidad (EEP) con partes interesadas clave que representan los niveles macro, meso y micro, tales como:

- > **Nivel macro:** banco central, ministerios (p. ej. ministerios de finanzas, educación, juventudes, género, del interior, agricultura y pesca, trabajo, comercio), agencias reguladoras (p. ej. de los mercados de capitales, seguros)
- > **Nivel meso:** redes y servicios de apoyo de grupos de partes interesadas clave (p. ej. asociaciones de mujeres, asociaciones de padres y maestros, asociaciones empresariales)
- > **Nivel micro:** proveedores de educación financiera (p. ej. proveedores de servicios financieros, organizaciones sin fines de lucro, escuelas, establecimientos de educación y formación técnica y vocacional, universidades, institutos de formación profesional)
- > **Grupos objetivo clave:** mujeres, jóvenes, personas desplazadas por la fuerza, comunidades rurales, MIPYME, ⁷ personas con discapacidad, personas mayores, etc.

La AFI recomienda las siguientes cuatro fases que se pueden aplicar al levantamiento de mapas de partes interesadas para los propósitos de la formulación de la ENEF (AFI, abril de 2019):

1. Identificar a las partes interesadas de diferentes sectores (macro, meso, micro) que tengan interés en la educación financiera, la infraestructura para dicha educación o que hayan comprometido sus recursos con el propósito de brindar educación financiera
2. Analizar su nivel de interés, infraestructura (p. ej. capacidades/recursos) y grupos objetivo clave
3. Levantar un mapa las relaciones existentes entre las partes interesadas
4. Priorizar a las partes interesadas en función de un conjunto predeterminado de prioridades y garantizar una representación adecuada a lo largo de todas las regiones, sectores y segmentos del mercado



Un ejemplo de estructura para el levantamiento de mapas del Lado de la oferta se puede encontrar en la Herramienta 1 del Anexo.

> [Página 37](#)

Al analizar, sintetizar e informar los resultados, las partes interesadas pueden ser agrupadas según el nivel (p. ej. macro, meso y micro) o sector (p. ej. público, privado y sociedad civil) y sus respuestas se pueden sintetizar según los componentes de la herramienta.

Analizar posibles brechas y oportunidades

Es fundamental que durante el levantamiento de mapas del lado de la oferta se recopile información sobre las capacidades existentes de las partes interesadas. Una vez hecho esto, un nivel adicional de análisis debe incluir:

- > Recursos necesarios y posibles brechas en la infraestructura del lado de la oferta (p. ej. desarrollo de capacidades, apoyo técnico, materiales, financiamiento)
- > Oportunidades potenciales (p. ej. asociaciones entre las partes interesadas, en particular aquellas del sector público y del sector privado, puesta en común de recursos, vinculación de la educación financiera con los requisitos de graduación de los docentes)
- > Superposiciones en cobertura geográfica o segmentos para identificar posibles sinergias, evitar la duplicación de esfuerzos y promover la colaboración y coordinación entre las partes interesadas que trabajan con grupos objetivo similares

Los resultados de este análisis podrían segmentarse por grupo objetivo y por tipo de parte interesada (p. ej. macro, meso o micro).

2.4 IDENTIFICAR LAS MEJORES PRÁCTICAS A NIVEL NACIONAL, REGIONAL E INTERNACIONAL

La identificación de las mejores prácticas es esencial para garantizar que las recomendaciones sobre los contenidos de la educación financiera y los canales para brindarla (derivados del análisis del lado de la demanda) sean los más apropiadas para los diferentes grupos objetivo, y que dichas recomendaciones se alineen con las mejores prácticas a nivel nacional, regional e internacional.

También es útil identificar los países que se encuentran en las últimas fases de desarrollo de sus ENEF. Esto puede ser a nivel regional o mundial. Se pueden realizar visitas de campo o de intercambio entre países ubicados en la misma región. Se pueden realizar visitas virtuales entre países a nivel mundial. Para esta actividad se podría utilizar una estructura similar a la del levantamiento de mapas del lado de la oferta (ver Herramienta 1).



Para obtener una lista de miembros de la AFI que tienen ENEF completas o están en proceso de completar las suyas, consulte la Herramienta 2.

> [Página 38](#)

⁷ Publicación de referencia: AFI Case Study on Financial Education for the MSMEs: Identifying MSME Educational Needs (2020).

3 IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA DE GOBERNANZA Y LOS MECANISMOS DE COORDINACIÓN



La siguiente lista de cotejo esquematiza las actividades clave para la estructura de gobernanza y los mecanismos de coordinación.

- ☐ Identificar la estructura de gobernanza
- ☐ Identificar el organismo líder
- ☐ Integrar a las partes interesadas clave
- ☐ Desarrollar los términos de referencia

3.1 IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

Es clave tener una estructura institucional bien definida y una coordinación de partes interesadas para las fases subsiguientes de formulación, implementación y evaluación de la ENEF. También es importante garantizar la representación de género a lo largo del conjunto de partes interesadas y organismos de gobierno. Esto asegurará la aceptación y el compromiso de todas las partes interesadas. Al facilitar la colaboración, la participación y la inclusión, los objetivos

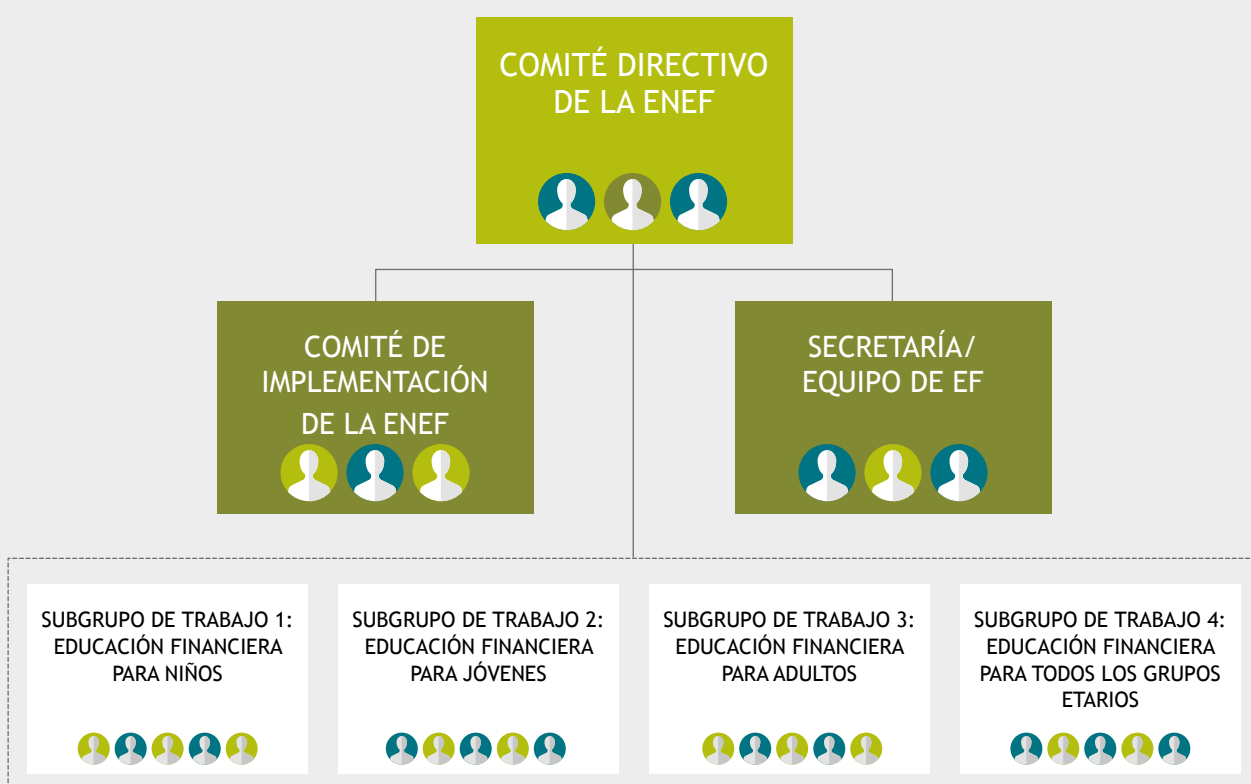
e hitos clave de la educación financiera son más fáciles de lograr. Una estructura efectiva de coordinación de las partes interesadas generará (AFI, abril de 2019):

- > Una posición efectiva y de autoridad en materia de educación financiera
- > Un proceso más eficiente y simplificado para alcanzar los objetivos
- > Sentido de propiedad y responsabilidad en cada parte interesada en el logro de los objetivos
- > Cada parte interesada rinde cuentas y se realiza un seguimiento efectivo de los resultados
- > Apoyo sostenido y continuo de cada parte interesada en función de la familiaridad entre las partes interesadas

Un modelo consultivo de partes interesadas tiene una estructura de coordinación claramente definida bajo la forma de un comité directivo que se reúne periódicamente e integra a miembros del sector público, privado y de la sociedad civil para evaluar el avance de la ENEF y debatir sobre los próximos pasos (AFI, abril de 2019). La mayoría de los países con una ENEF han creado un Comité Directivo de Educación Financiera, un Comité Técnico de Educación Financiera o un Comité de Implementación de Educación Financiera, una Secretaría Técnica, y subgrupos de trabajo para cada uno de

8 Publicación de referencia: AFI Guideline Note on Effective Stakeholder Coordination for National Financial Inclusion Strategy Implementation (2019).

GRÁFICO 2: ESTRUCTURA DE GOBERNANZA Y COORDINACIÓN PARA ZAMBIA



los grupos objetivo prioritarios. La Secretaría generalmente es la responsable de establecer y brindar orientación estratégica y apoyo técnico a los grupos de trabajo, mientras que los grupos de trabajo consiguen recursos suficientes para la implementación de estrategias para cada mercado objetivo de la ENEF. El gráfico 2 ilustra un modelo similar adoptado por Zambia para su Estrategia Nacional de Educación Financiera 2019-2024.

3.2 IDENTIFICAR EL ORGANISMO LÍDER

Una vez que se identifica la estructura, el siguiente paso es identificar el organismo líder que va a brindar enfoque, impulso y coordinación efectiva para la ENEF (AFI 2013). La AFI identifica las siguientes características clave en el organismo líder (AFI 2013):

- > Debe ser habilidoso y tenaz para promover iniciativas e interactuar con nuevas partes interesadas
- > Tener credibilidad e influencia con las partes interesadas
- > Debe ser un organismo independiente que no promueva ni comercialice sus propios productos o servicios

El Banco Central cumple con estas características y suele ser el organismo líder y coordinador de un programa nacional de educación financiera. A menudo, el presidente del Banco Central es percibido como un defensor de la educación financiera y preside o copreside un Comité Directivo de Educación Financiera junto con un funcionario de alto nivel del Ministerio de Finanzas.

3.3 INTEGRAR A LAS PARTES INTERESADAS CLAVE

Las partes interesadas deben representar una variedad de actores provenientes de los sectores públicos y privados así como de la sociedad civil. También deben representar a los actores de los niveles macro, meso y micro que han sido identificados a partir de la investigación del lado de la oferta. Por último, también deben tener experiencia trabajando con algunos de los grupos objetivo clave identificados en la fase anterior.

A nivel macro, es importante involucrar al Banco Central y a muchos de los ministerios competentes, en particular el Ministerio de Finanzas y el Ministerio de Educación. Ellos deben participar activamente desde la primera etapa a fin de generar voluntad política, asegurar la aceptación, explicar los beneficios y desarrollar capacidades en materia de educación financiera. En última instancia, esto podría llevar a que la educación financiera forme parte de los programas académicos nacionales, por lo general utilizando un enfoque transversal.⁹ El sector privado es una parte interesada clave que debe integrarse con la estructura institucional. Se garantizará que los mensajes de educación financiera brinden un asesoramiento objetivo e imparcial al involucrar al sector privado ya que se logrará una clara separación entre la educación financiera y la comercialización de productos y servicios financieros.

3.4 DESARROLLAR LOS TÉRMINOS DE REFERENCIA

Puede ser necesario desarrollar términos de referencia (TdR) para el principal organismo de ejecución, como el

Comité Directivo y el Comité Técnico, para garantizar la implementación sistemática y para que el presidente de la estructura de coordinación gestione el trabajo del organismo de coordinación. El Banco de Uganda (BoU) desarrolló los términos de referencia (TdR) para su Subcomité de Educación Financiera. Comprende los siguientes componentes:

- > Antecedentes del programa y planes de educación financiera para la ENEF
- > Objetivo del organismo coordinador
- > Funciones y responsabilidades de los miembros
- > Estructura de reuniones y comunicaciones
- > Estructura y criterios de membresía
- > Procedimiento para establecer grupos de trabajo especializados y secretarías o unidades subalternas
- > Procedimiento para la selección del presidente

Las funciones de los miembros pueden incluir algunas de las siguientes responsabilidades:

Medidas relacionadas a las políticas:

- > Desarrollar políticas propicias para fortalecer la educación financiera
- > Identificar áreas prioritarias para la implementación

Coordinación:

- > Asegurar el apoyo de las partes interesadas clave
- > Comunicarse con las partes interesadas
- > Coordinar todas las actividades establecidas en el plan de acción
- > Mantener una base de datos de todas las partes interesadas

Implementación:

- > Identificar posibles fuentes de financiamiento
- > Supervisar el presupuesto y la asignación de fondos
- > Cerciorarse de que se incluya la implementación de iniciativas de educación financiera en el plan de acción
- > Identificar las necesidades de asistencia técnica y desarrollo de capacidades de las partes interesadas clave

Seguimiento y evaluación:

- > Proporcionar orientación sobre el seguimiento a nivel nacional y a nivel programático
- > Informar a las partes interesadas clave sobre los avances en la implementación de la ENEF
- > Facilitar la evaluación del programa

⁹ Consultar la Nota de orientación adjunta para obtener información adicional sobre cómo llegar a los jóvenes e integrar la educación financiera en el programa escolar.

ETAPA 2: FORMULACIÓN

La siguiente lista de cotejo esquematiza las actividades clave para la fase de formulación.



Identificar las prioridades políticas



Desarrollar un plan de implementación



Desarrollar el marco de seguimiento y evaluación



1 IDENTIFICAR LAS PRIORIDADES POLÍTICAS



Durante esta actividad, es importante establecer cuáles son las prioridades políticas con relación a lo listado a continuación:

- ☐ La visión y misión de la ENEF
- ☐ Los grupos objetivo claves
- ☐ Los principios subyacentes o rectores
- ☐ Los objetivos estratégicos

1.1 IDENTIFICAR LA VISIÓN Y LA MISIÓN

El propósito de la ENEF debe estar alineado con la investigación del lado de la demanda para garantizar que sea directamente pertinente para el contexto local. La Tabla 2 a continuación destaca la visión y misión o propósito de las ENEF de Malasia, Bután, Uganda y Malawi.

TABLA 2: VISIÓN Y MISIÓN DE LAS ENEF DE LOS MIEMBROS DE LA AFI

PAÍS	VISIÓN	MISIÓN/PROPÓSITO
MALASIA 	Mejorar el bienestar financiero de los malasios	Elevar la cultura financiera de los malasios y promover comportamientos responsables y actitudes racionales
BUTÁN 	Fortalecer las capacidades financieras y empoderar a todos los butaneses para lograr una mayor inclusión financiera	
UGANDA 	Que los ugandeses tengan los conocimientos, las habilidades y la confianza para manejar bien el dinero.	
MALAWI 	Desarrollar una nación inclusiva y con cultura financiera	Empoderar a las mujeres y a los hombres de manera inclusiva en Malawi a fin de ayudarlos a manejar sus finanzas personales y del hogar de manera responsable

1.2 PRIORIZAR GRUPOS OBJETIVO CLAVE

Los grupos objetivos clave identificados en la fase de preformulación deben ser filtrados y priorizados en función de la investigación del lado de la demanda. Por ejemplo, los segmentos vulnerables de mercado pueden haber obtenido una puntuación más baja en la encuesta de línea base y por lo tanto, deben priorizarse. Estos segmentos vulnerables de mercado pueden incluir a mujeres, personas jóvenes, personas que han sido desplazadas por la fuerza, ancianos y poblaciones rurales.¹⁰

1.3 IDENTIFICAR LOS PRINCIPIOS RECTORES

Los principios subyacentes o rectores de la ENEF deben alinearse con las mejores prácticas mundiales así como con otras prioridades políticas. A continuación se exponen ejemplos de principios rectores que se alinean a las mejores prácticas mundiales y que se han recopilado de varias ENEF preparadas por miembros de la AFI. Específicamente:

- > Desarrollar y promover asociaciones
- > Lograr la colaboración y la toma de responsabilidad por parte de todas las partes interesadas clave
- > Aprovechar las iniciativas, los canales, los puntos de contacto, los momentos propicios para la enseñanza y las nuevas tecnologías existentes
- > Adoptar un enfoque multicanal
- > Garantizar la coordinación de los organismos de implementación
- > Promover prácticas y mensajes inclusivos, imparciales y sostenibles
- > Establecer un mecanismo de seguimiento y retroalimentación
- > Garantizar el alcance, la pertinencia, la eficacia y el impacto del programa para los grupos objetivo clave y priorizar las actividades que logren lo antedicho

1.4 IDENTIFICAR OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

También es importante establecer objetivos estratégicos para cada una de las cuatro fases de la ENEF, como se indica en la Tabla 3.

2 DESARROLLAR UN PLAN DE IMPLEMENTACIÓN



La siguiente lista de cotejo ilustra las actividades clave para desarrollar el plan de implementación.

- ☐ Identificar y priorizar los contenidos pertinentes
- ☐ Identificar y priorizar los canales pertinentes
- ☐ Asegurar la aceptación de las partes interesadas clave
- ☐ Desarrollar el plan de acción
- ☐ Identificar las fuentes de financiamiento y el presupuesto

2.1 IDENTIFICAR Y PRIORIZAR LOS CONTENIDOS PERTINENTES

Se recomiendan los siguientes pasos para identificar y priorizar los contenidos pertinentes para la educación financiera:

- > Considerar las mejores prácticas
- > Adaptar los contenidos existentes al contexto local
- > Identificar y priorizar temas clave

Considerar las mejores prácticas

Las mejores prácticas mundiales apuntan a la necesidad de personalizar los contenidos para que se ajusten al grupo objetivo, así como a la necesidad de simplificar dichos contenidos, brindar oportunidades para la motivación y aplicación, y la promoción de un sentido de inclusión (ver Tabla 4). Estas mejores prácticas también se alinean directamente con los principios y prácticas de

ESTUDIO DE CASO DE PERU

Aplicación para ahorrar y presupuestar

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) de Perú comenzó a desarrollar herramientas digitales para la educación financiera en el año 2015. Una herramienta es el conjunto formado por un teléfono y una aplicación web que tiene el propósito de ayudar a los usuarios a preparar presupuestos y comparar sus gastos repartidos en diferentes categorías a lo largo de diferentes periodos de tiempo. La SBS también desarrolló una aplicación de ahorro para ayudar a los usuarios a establecer una meta de ahorro, cargar una imagen de su meta de ahorro y recibir recordatorios para guardar la cantidad mensual predefinida en determinadas fechas.



Adaptar los contenidos existentes al contexto local

Es esencial identificar primero a nivel local, regional o internacional cualquier material de educación financiera existente que se alinee con las mejores prácticas mundiales. Luego, los planes de estudio se pueden adaptar al perfil del grupo objetivo, a la capacidad de los capacitadores, al entorno financiero, y al contexto local. Esto garantizará que los contenidos sean pertinentes y culturalmente apropiados tanto para el grupo objetivo como para los capacitadores.



La herramienta 3 proporciona una **plantilla de consideraciones clave** para cada nivel de adaptación.

> **Página 39**

¹⁰ Para obtener orientación adicional sobre cómo integrar estos segmentos clave en una ENEF, consulte la Nota de orientación adjunta.

TABLA 3: EJEMPLOS DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS PARA LAS TRES FASES DE UNA ENEF











FASE	LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
PREFORMULACIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> > Promover la institucionalización y la coordinación > Establecer una línea base para el programa
FORMULACIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> > Identificar las prioridades políticas > Diseñar herramientas para el programa > Identificar los mecanismos para brindar educación financiera > Desarrollar el plan de acción > Desarrollar un marco de S&E
IMPLEMENTACIÓN 	<ul style="list-style-type: none"> > Aumentar la toma de conciencia sobre el programa > Desarrollar capacidades en las herramientas del programa y brindar apoyo continuo > Brindar capacitación directa a los segmentos del mercado objetivo > Brindar oportunidades para practicar y reforzar la educación financiera > Realizar un seguimiento continuo a nivel nacional y a nivel programático > Realizar evaluaciones a nivel de programa para garantizar la eficiencia, pertinencia y eficacia del programa

TABLA 4: MEJORES PRÁCTICAS PARA EL DISEÑO DE LOS CONTENIDOS DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA¹¹

TEMA	MEJORES PRÁCTICAS
PERSONALIZACIÓN 	<p>Personalizar los contenidos para que se adapten a los niveles de lectoescritura, aritmética, conocimientos financieros,</p> <p>habilidades tecnológicas, estilos de aprendizaje, preferencias y necesidades financieras</p> <p>Personalizar los contenidos para que se adapten a la etapa de vida, al contexto de toma de decisiones y a las normas sociales y culturales del grupo objetivo</p>
SIMPLIFICACIÓN 	<p>Secuenciar los contenidos dentro de los niveles básico, intermedio y avanzado según los diferentes niveles de aritmética, lectoescritura, y cultura financiera</p> <p>Secuenciar conceptos o tareas financieras en pasos simples para desarrollar sobre la base de los éxitos, así como para aumentar la confianza en general y la confianza en las propias capacidades en particular (p. ej. presupuestos u objetivos semanales, quincenales, o mensuales)</p> <p>Jerarquizar conceptos para dividir ideas complejas en componentes más pequeños y metas alcanzables</p>
MOTIVACIÓN 	<p>Hacer que para las personas sea fácil recordar y poner en práctica planes mediante el uso de mensajes sencillos, heurística y reglas pragmáticas</p> <p>Encuadrar el mensaje clave, el concepto o la decisión financiera para alinearlos con el objetivo de la persona a fin de fomentar la motivación y la acción</p> <p>Organizar el trabajo en pequeños grupos, discusiones en grupos grandes y aprendizaje entre pares</p>
APLICACIÓN 	<p>Hacer que sea divertido y social a través de actividades interactivas, cuentos, dramatizaciones y juegos</p> <p>Brindar consejos prácticos, sugerencias y pasos procesables</p>
INCLUSIVIDAD 	<p>Priorizar la acción en tres niveles (p. ej. AHORA, mañana, el futuro)</p> <p>Garantizar la equidad durante el abordaje de todos los segmentos (por ejemplo los segmentos clasificados como tales en virtud al género, la edad, el origen social, la cultura, las capacidades, etc. de las personas). Garantizar que todas las actividades sean fácilmente accesibles para todos los participantes</p>
HERRAMIENTAS DIGITALES 	<p>Crear herramientas digitales interactivas (p. ej. plan de ahorro, presupuesto, rastreador de gastos, rastreador de objetivos, calculadora que determina la capacidad de préstamo y calendario de pago de deudas) que también se puedan imprimir para ser distribuidas de manera física</p> <p>Asegurarse de que las herramientas digitales sean precisas, completas, actualizadas y de alta calidad</p>



Para obtener información adicional sobre herramientas digitales, consulte las publicaciones de la AFI sobre cultura financiera digital (2021).


> Ver el conjunto de herramientas

Identificar y priorizar temas clave

El proceso de cambio de comportamiento como resultado de la educación financiera a menudo suele ser lento y gradual, lo que requiere varias etapas (p. ej. aumento de conocimientos, habilidades y actitudes) antes de alcanzar el resultado deseado. El proceso puede no ser siempre lineal y los hogares de bajos ingresos pueden comenzar en diferentes ubicaciones a lo largo de un continuo de educación financiera (ver Figura 3). Si tienen una experiencia limitada en finanzas personales, podrían comenzar adquiriendo conocimientos, habilidades o actitudes sobre el manejo básico del dinero, luego pasar a planificar su futuro, desarrollar resiliencia, utilizar y evaluar los servicios financieros tradicionales y digitales que son más apropiados para su etapa específica de vida (p. ej. la etapa escolar, la del matrimonio, la de la constitución de un hogar o la jubilación) y, en última instancia, aprender a protegerse como consumidores de estos servicios.

Los temas de educación financiera deben priorizarse en función del diagnóstico realizado durante la fase previa a la formulación y para garantizar que todos los socios estandaricen sus mensajes para los grupos objetivo con los que trabajarán. También es importante proporcionar información o asesoramiento que sea genérico e imparcial,

que no esté vinculado con ningún proveedor de servicios financieros. Estos temas también pueden ser los que se encuentran en la Matriz de competencias financieras para adultos de la AFI (2020), pero incluyen una categoría adicional para la resiliencia, un aspecto particularmente pertinente para la salud financiera.



La Herramienta 4 en el Anexo proporciona una lista ilustrativa de temas de educación financiera que muchos miembros de la AFI han incluido en sus ENEF.

> Página 40

2.2 IDENTIFICAR Y PRIORIZAR LOS CANALES PERTINENTES

Se recomiendan los pasos listados a continuación a fin de identificar y priorizar los canales pertinentes para brindar educación financiera:

- > Tomar en consideración los factores clave durante el proceso de selección
- > Adoptar un enfoque multicanal
- > Personalizar los canales utilizados
- > Estandarizar y repetir mensajes a lo largo de todos los canales utilizados

GRÁFICO 3: PROCESO DE EDUCACIÓN FINANCIERA



Tomar en consideración los factores clave durante el proceso de selección

Los canales para brindar educación financiera podrían incluir medios impresos (p. ej. folletos, periódicos, revistas de historietas, volantes que incluyen hechos clave), radio, televisión, teléfono celular (p. ej. SMS), teléfono inteligente e internet (p. ej. aplicaciones, redes sociales, juegos en línea, sitios web), eventos comunitarios (p. ej. grupos de ahorro y crédito, grupos de danza, espectáculos itinerantes, teatro callejero), eventos de capacitación, talleres y reuniones presenciales o virtuales con personas y hogares (p. ej. eventos de asesoramiento).

Un estudio reciente del Banco Mundial determinó que la educación financiera funciona igual a través de múltiples canales (p. ej. en el aula, en línea, mediante asesoría, impulsos conductuales) (Kaiser, T. and L. Menkhoff, 2017). Los factores clave a considerar para elegir los canales para brindar educación financiera incluyen:

- > **Costo vs. escalabilidad:** los medios de comunicación pueden costar más en general, sin embargo llegan a muchas personas; la capacitación en aula ¹² es costosa en función del costo por persona
- > **Impacto:** El amplio alcance y cobertura de los medios de comunicación masiva frente a la profundidad del compromiso con los contenidos que se logra a través de la capacitación presencial, la capacitación virtual o el asesoramiento individualizado
- > **Mucho contacto** (p. ej. actividades en persona y basadas en la comunidad) vs. poco contacto (p. ej. capacitación virtual, medios de comunicación y tecnología)
- > **Momento y frecuencia:** según disponibilidad y acceso
- > **Acceso:** propiedad de teléfono celular, acceso a Internet, acceso a TV
- > **Conveniencia y privacidad:** uso de canales digitales para una mayor participación de ciertos grupos objetivo (p. ej. MIPYME) o durante una crisis o pandemia
- > **Seguimiento:** es más fácil medir los resultados de actividades en persona y actividades comunitarias en comparación con la medición de los resultados de las actividades llevadas a cabo en los medios masivos de comunicación y las actividades basadas en tecnología

Adoptar un enfoque multicanal

Las mejores prácticas a nivel mundial indican que es importante adoptar un enfoque de múltiples etapas o múltiples canales para brindar educación financiera a fin de maximizar la eficacia de un programa de educación financiera. Algunos de los mismos mensajes clave y canales para brindar educación financiera podrían también brindar oportunidades para aumentar la toma de conciencia, llevar a cabo capacitación directa, y para practicar y reforzar los aprendizajes (MFO, 2013). Por ejemplo, un video que muestre a un ahorrador exitoso podría usarse para promover un programa de educación financiera, al mismo tiempo que sirve

como herramienta para la capacitación directa o para reforzar los mensajes relativos al ahorro.

La Tabla 5 presenta ejemplos de canales para las diversas fases que hoy en día son utilizados por los miembros del Subgrupo de Educación Financiera del Grupo de Trabajo de Empoderamiento del Consumidor y Conducta del Mercado (CEMCWG) de la AFI.

TABLA 5: CANALES UTILIZADOS POR MIEMBROS DEL SUBGRUPO DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE LA AFI

ETAPA	CANAL PARA BRINDAR EDUCACIÓN FINANCIERA
AUMENTAR LA TOMA DE CONCIENCIA 	<ul style="list-style-type: none"> > Radio, para llegar a segmentos rurales en idioma local > TV, para llegar a los segmentos urbanos > Videos de capacitación educativa para campañas en los mercados > Redes sociales, p. ej. YouTube, Facebook, WhatsApp > Sitios web, aplicaciones > Impresos, p. ej. carteles, folletos y periódicos > Dramatizaciones y obras de teatro
CAPACITACIÓN DIRECTA 	<ul style="list-style-type: none"> > Centros juveniles, para llegar a los jóvenes que cursan educación terciaria y los jóvenes no escolarizados > Iglesias > Líderes comunitarios y estructuras locales a nivel de distrito > Grupos de ahorro > Programa de embajadores juveniles de educación financiera
PRÁCTICAS 	<ul style="list-style-type: none"> > Semana de la educación financiera > Ferias de educación financiera > Grupos de ahorro > Semana Mundial del Dinero > Semana Mundial del Emprendimiento > Semana de la Juventud > Semana de concientización sobre fraudes
REFUERZOS 	<ul style="list-style-type: none"> > Redes sociales > Actividades extracurriculares > Semana Nacional del Ahorro

12. Ver caso de estudio de la AFI sobre Armenia (2020) para leer más sobre la eficacia a largo plazo de los talleres de educación financiera llevados a cabo en aulas de zonas rurales.

ESTUDIO DE CASO DE AMÉRICA LATINA Y EL C (ALC)



Desplazamiento hacia la capacitación virtual durante la pandemia de COVID-19

Muchos miembros de la AFI en ALC se orientaron hacia la capacitación virtual durante la pandemia, incluyéndose entre ellos a Honduras, El Salvador y Perú. En Honduras, hubo mayor participación e interés en los talleres virtuales de educación financiera de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, particularmente entre las mujeres que deben atender las tareas domésticas en el hogar o son microempresarias atareadas. En El Salvador, los maestros pueden ahora asistir a un taller virtual llevado a cabo por el Banco Central de Reserva para llegar a ser calificados como capacitadores. Esto permite a los maestros brindar educación financiera en las escuelas. Los maestros participan en juegos en línea, como por ejemplo juegan Kahoot, durante el taller virtual para hacer que el taller sea interactivo.

En Perú, la SBS, ha puesto su programa “Finanzas para ti” en línea. Desde entonces, ha ofrecido más de 130 seminarios web y capacitado a más de 25.000 personas, mientras que su programa en línea “Finanzas en el Cole” había capacitado a más de 1.200 maestros hasta septiembre del año 2020.

Personalizar los canales utilizados

Una estrategia para brindar educación financiera debe ser personalizada para diferentes grupos objetivo a fin de que esté directamente vinculada a los respectivos estilos de aprendizaje, preferencias y disponibilidad (p. ej. horas de trabajo, horarios estacionales) de los grupos objetivo identificados a partir de la investigación del lado de la demanda. Los canales también deben alinearse con las características socioeconómicas del grupo objetivo (p. ej. niveles de educación, niveles de lectoescritura, ubicación geográfica, desplazamientos de las mujeres). También es esencial aprovechar los canales existentes, los contextos de aprendizaje (p. ej. escuelas, actividades extracurriculares, clubes escolares o comunitarios, institutos técnicos o de educación y capacitación técnica y profesional, lugares de trabajo), momentos propicios para la enseñanza (p. ej. al recibir transferencias de dinero del gobierno), etapas de la vida (p. ej. el inicio de un nuevo negocio, la compra de una casa) y puntos de contacto (p. ej. redes y programas gubernamentales tales como los de protección social, salud o educación). Esto vinculará la educación financiera con decisiones financieras pertinentes y prácticas.

Estandarizar y repetir mensajes en diferentes canales

Los mensajes clave de educación financiera deben repetirse y reforzarse a través de diversos canales durante un período prolongado, y adaptarse a los diferentes segmentos

de mercado para facilitar y mantener los cambios en los conocimientos y comportamientos.¹³ Este también es un enfoque rentable. El principal resultado de este paso es un plan de medios o comunicaciones personalizado para cada grupo objetivo en función de su perfil, diagnóstico, y temas de educación financiera, canales para brindar educación financiera, frecuencia o dosificación y principales partes interesadas.

ESTUDIO DE CASO DE MALAWI



Puntos de contacto identificados durante el diagnóstico

En la etapa de diagnóstico realizada en el año 2013, el Banco de la Reserva de Malawi (RBM) identificó la ampliación a escala de su programa de transferencia social de dinero en efectivo como una oportunidad para brindar educación financiera. El RBM también identificó los programas de obras públicas como puntos de contacto para llegar a la población rural. El RBM recomendó llegar no sólo a los beneficiarios directos de estos programas, sino a otros hogares de las comunidades donde se implementan los programas, para lograr un efecto multiplicador.

ESTUDIO DE CASO DE UGANDA



Programas de radio y enfoque multicanal

Más de la mitad de los hogares de Uganda señalaron que la radio es su principal fuente de información. En el año 2020, la Asociación de Instituciones de Microfinanzas de Uganda se asoció con la Campaña SMART y el Bancode Uganda para desarrollar un programa de radio sobre protección del consumidor. Los temas incluyeron seguridad digital, transparencia, fraude y la toma de préstamos en forma responsables en lo que respecta a la toma de créditos digitales y la realización de apuestas deportivas. El formato del programa de radio incluyó:

- > Dramatización: 15 minutos
- > Entrevista con expertos: 30 minutos
- > Componente de llamadas entrantes: 15 minutos

El programa de radio adoptó un enfoque multicanal, ya que utilizó mensajes SMS para dar a conocer el programa antes de su transmisión. Un mensaje SMS ofrecía el siguiente consejo sobre el fraude: “Siempre haga seguimiento a la empresa que ofrece promociones para verificar la legitimidad del mensaje que recibió en su teléfono”. También hay planes para reforzar los mensajes mediante la inclusión del programa de radio en los sitios web de varios reguladores.

¹³ Para obtener orientación adicional sobre cómo adaptar los canales para educación financiera a los segmentos de mercado vulnerables, consulte la Nota de orientación sobre la ENEF.

2.3 ASEGURAR LA ACEPTACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS CLAVE

Se recomienda llevar a cabo un taller de alto nivel de un día de duración para las partes interesadas clave de la estructura institucional a fin de informarles sobre el avance hasta la fecha y asegurar su aceptación para la siguiente etapa de implementación (ver Tabla 6). Los contenidos incluidos en este conjunto de herramientas pueden servir de insumo para el taller, en particular para las secciones introductorias que enseñan sobre los factores de impulsor y los conceptos clave de la educación financiera, además de los hallazgos provenientes del diagnóstico.

2.4 DESARROLLAR EL PLAN DE ACCIÓN

La mayoría de las ENEF tienen un período de implementación de cinco años. Un plan de acción tiene secuencia y límites de tiempo; proporciona propuestas de roles y responsabilidades para las partes interesadas, y acciones prioritarias y efectivas que pueden producir resultados tempranos y mantener a las partes interesadas motivadas (prioridad baja, media y alta) (AFI 2015). Un plan de acción debe ser reevaluado periódicamente para garantizar la pertinencia de su contenido (OCDE 2012). También debe incluir metas para grupos objetivo específicos. La Tabla 7 proporciona parte de un ejemplo de plan de acción proveniente de la Estrategia Nacional de Educación Financiera de Zambia para adultos que incluye el grupo objetivo, las actividades clave, los roles y responsabilidades de diferentes partes interesadas, así como un cronograma; este cronograma prioriza las acciones.

2.5 IDENTIFICAR LAS FUENTES DE FINANCIAMIENTO Y EL PRESUPUESTO

Un componente clave del plan de implementación es identificar las fuentes de financiamiento y establecer un presupuesto. Es mejor hacerlo después de priorizar las políticas y los objetivos estratégicos. Las fuentes de financiamiento también pueden estar directamente vinculadas a la estructura institucional o de coordinación. Se pueden poner en común la fuentes de financiamiento que provienen de las siguientes partes interesadas:

- > Gobierno (banco central, ministerios competentes)
- > Sector privado
- > Donantes
- > Socios de implementación

Si la estructura institucional es tal que se asigna un ministerio o un regulador para liderar un grupo de trabajo en particular (en función de los segmentos de mercado prioritarios que se alinean con su mandato), entonces esta parte interesada puede asumir la responsabilidad principal del financiamiento. En algunos casos, también puede compartir responsabilidades con todos los miembros del grupo de trabajo. El financiamiento puede incluir recursos financieros y aportes en especie, como personal y locales se ponen a disposición sin costo adicional para los programas de educación financiera. Si el banco central u otro ministerio sectorial asumen el liderazgo de la secretaría y, por lo tanto, es el organismo

coordinador, es posible que los grupos de trabajo deban solicitar financiamiento a la secretaría. También se puede crear un fondo nacional para poner en común recursos para este gama de partes interesadas. Por ejemplo, el Banco de la Reserva de Malawi incluye financiamiento para la educación financiera en todas sus propuestas a donantes internacionales.

El financiamiento también puede estar directamente vinculado con el entorno regulatorio. En algunos casos, el gobierno puede exigir que el sector privado brinde educación financiera a los consumidores. Este es el caso de Bolivia, Honduras, Indonesia, Seychelles y Sudáfrica. En Seychelles, el impuesto nacional sobre responsabilidad social empresarial exige que las organizaciones del sector privado con ingresos superiores a 1 millón de rupias paguen el 0,5 por ciento de sus ingresos. La ENEF de Seychelles (2017-202) esquematiza un plan para poner en común el componente discrecional de este impuesto (0,25 por ciento) a nivel nacional y asignarlos a iniciativas de educación financiera.

Existen varias estrategias para mantener bajos los costos de un programa nacional. Estas estrategias incluyen:

- > Aprovechar los recursos existentes (p. ej. materiales o planes de estudio de educación financiera, redes de facilitadores/ capacitadores, capacidades técnicas, espacios de capacitación), canales y programas
- > Desarrollar mensajes básicos estandarizados para los diversos temas que puedan ser adaptados, integrados y repetidos a través de una diversidad de canales
- > Evitar la duplicación innecesaria de esfuerzos (p. ej. desarrollar un sitio web de educación financiera con recursos y materiales en lugar de varios sitios web de educación financiera)
- > Establecer asociaciones en una diversidad de sectores y niveles
- > Brindar capacitaciones virtuales especialmente para grupos de difícil acceso, como por ejemplo comunidades rurales y grupos de mujeres

ESTUDIO DE CASO DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE (ALC)

Entorno regulatorio para exigir financiamiento para la educación financiera

En Honduras, los lineamientos del Reglamento de la Ley de Alivio de la Deuda (Artículo 7: Obligaciones de las Instituciones Financieras, ítem 3), establece que todas las instituciones del sistema financiero nacional deben asignar presupuesto para campañas de educación financiera. En Bolivia, la Ley de Servicios Financieros No. 393, establece que las entidades financieras deben diseñar, organizar y ofrecer programas de educación financiera para los consumidores.







TABLA 6: EJEMPLO DE TALLER DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE ALTO NIVEL



HOR	DÍA 1
9 a 10am	Introducción Objetivos y mapa del taller
10 a 11am	Visión general de la educación financiera: términos clave y factores de impulso
11:00 a 11:15am	Pausa
11:15 a 12:30pm	Visión general de las necesidades de educación financiera a partir de la línea base
12:30 a 1:30pm	Almuerzo
1:30 a 2:30pm	Segmentos de mercado vulnerables
2:30 a 3:30pm	Visión general de los contenidos de la educación financiera y cómo brindar dicha educación
3:30 a 3:45pm	Pausa
3:45 a 5pm	Simulación y análisis de una sesión de educación financiera (EF)

TABLA 7: PARTE DEL PLAN DE ACCIÓN PARA ADULTOS: ZAMBIA

ACTIVIDADES CLAVE		ACTORES CLAVE	CRONOGRAMA DE PRIORIDADES	
PROVIDE FE THROUGH Intermediarios de confianza, incluyendo iglesias, otras organizaciones religiosas, proveedores de salud y clínicas, grupos de mujeres, líderes tradicionales, grupos comunitarios, cooperativas de ahorro y crédito y otros grupos de autoayuda (GA), proveedores de capacitación para MIPYME, sindicatos, asociaciones de agricultores, y trabajadores de extensión agrícola		Ministerio de Finanzas (MOF), Ministerio de Jefes y Asuntos Tradicionales, Ministerio de Desarrollo Comunitario, Ministerio de Comercio, Autoridad Pensiones y Seguros (APS), Zambian Financial Sector Deepening (FSD Zambia)	Alta	2019-2024
OFRECER EF A Empleados en sus lugares de trabajo		MOF, Banco de Zambia (BOZ), PIA, Comisión de Bolsa y Valores (SEC), proveedores de servicios financieros, empleadores, sindicatos	Alta	2019-2024
OFRECER EF A Trabajadores informales		MOF, BOZ, PIA, SEC, asociaciones	Alta	2019-2024
OFRECER EF A Beneficiarios de transferencias sociales en efectivo		Ministerio de Desarrollo Comunitario y Servicios Sociales	Medio	2019-2024

3 ELABORAR EL MARCO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN



Se debe desarrollar un marco de seguimiento y evaluación para cada programa nacional de educación financiera. El seguimiento implica una rutina de recopilación y análisis de información para realizar un seguimiento del progreso con respecto a los objetivos esquematizados en la ENEF. La evaluación es una revisión periódica o única de un programa en curso o completado, con respecto a su diseño, implementación y resultados.

El seguimiento y la evaluación pueden proporcionar los siguientes beneficios:

- > Identifica tendencias, patrones, éxitos y desafíos del programa
- > Hace seguimiento de los avances comparándolos a lo establecido en la ENEF, lo que a su vez fomenta la rendición de cuentas

- > Refinar y mejorar el programa existente
- > Poner a prueba diferentes canales de mensajería y distribución, especialmente para diversos grupos objetivo
- > Demostrar pertinencia, eficacia, eficiencia, impacto y sostenibilidad
- > Identificar programas para replicar y ampliarlos a escala
- > Promover la práctica comunitaria a través del aprendizaje entre pares y el compartir las mejores prácticas

Es importante alinear el marco de S&E tanto a nivel nacional para medir el progreso en comparación con las metas preestablecidas (por ejemplo, en la ENEF) y a nivel programático a fin de hacer seguimiento a la calidad, alcance y escala del programa. Uganda adoptó este enfoque de múltiples niveles para su Estrategia de Educación Financiera 2019-2024 (ver Gráfico 4).

A nivel nacional, hay tres actividades principales:

- > Supervisar el rendimiento y el progreso de la ENEF comparando lo logrado con los objetivos preestablecidos
- > Evaluar la eficacia y el impacto de la ENEF en grupos objetivo clave
- > Evaluar la pertinencia, eficiencia, impacto y sostenibilidad de las ENEF

GRÁFICO 4: ENFOQUE DE S&E DE LA ESTRATEGIA DE EDUCACIÓN FINANCIERA DE UGANDA 2019-2024

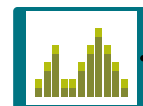
NIVEL ESTRATÉGICO (BoU)



Impacto general a nivel de país: preguntas de AF en el estudio de FinScope



Recopilación e intercambio de datos (actividades implementadas, personas alcanzadas, lecciones aprendidas, etc.)



NIVEL DE ACTIVIDAD (IMPLEMENTADORES - APOYADOS POR BOU)



Seguimiento y evaluación de las actividades individuales por parte de los implementadores



Rigurosas pruebas de impacto de actividades seleccionadas cuando y a medida que surjan las oportunidades



ETAPA 3: IMPLEMENTACIÓN

La siguiente lista de cotejo esquematiza las actividades clave para la fase de implementación.



Prepararse para la implementación



Programa de implementación



Llevar a cabo seguimiento y evaluación



1 PREPARACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN



La siguiente lista de cotejo presenta las actividades clave para prepararse para la implementación.

- ☐ Alinearse con las mejores prácticas para la implementación
- ☐ Aumentar la concientización sobre temas priorizados con grupos objetivo priorizados
- ☐ Desarrollar capacidades
- ☐ Realizar una prueba piloto a pequeña escala del programa y revisar

1.1 ALINEARSE CON LAS MEJORES PRÁCTICAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

Antes de comenzar la fase de implementación, dicha implementación debe estar alineada con las mejores prácticas para brindar educación financiera. La Tabla 8 proporciona información sobre cómo se pueden aprovechar los canales a lo largo de la fase de implementación a fin de brindar educación financiera integrada y personalizada que promueva la motivación, la inclusividad, la aplicación y el uso de herramientas digitales.

ESTUDIO DE CASO DE ARMENIA



Declaraciones sobre datos clave alineados con las mejores prácticas a nivel mundial

En el año 2014, el Banco Central de Armenia introdujo las declaraciones sobre datos clave (DDC). La declaración sobre datos clave (DDC) es un formulario estandarizado donde se listan todas las tarifas, cargos y otras informaciones crediticias importantes que los clientes necesitan saber para tomar una decisión informada, comparar productos y buscar alternativas. Una evaluación del año 2017 del formulario de declaración sobre datos clave reveló los siguientes resultados alineados con las mejores prácticas mundiales:

- > **El momento propicio es importante:** la mayoría de los clientes no se dieron cuenta de la existencia del formulario de declaración de datos clave (DDC) porque lo recibieron después de firmar el contrato de préstamo y no antes. Los clientes que debían leer el contrato en línea antes de firmar el contrato de préstamo sabían de la existencia del formulario de declaración de datos clave (DDC) y los términos y condiciones del préstamo.
- > **Es necesario combinar el contacto humano con el tecnológico:** los clientes comprendieron los términos y condiciones incluidos en el formulario de declaración de datos clave (DDC) cuando se combinó la entrega de este formulario con una explicación verbal sobre el mismo.
- > **Mantenerlo simple:** los clientes prefieren un diseño simple, colorido y fácil de usar que no contenga demasiada información.

TABLA 8: MEJORES PRÁCTICAS PARA LOS CANALES QUE BRINDAN EDUCACIÓN FINANCIERA ¹⁴

TEMA	MEJORES PRÁCTICAS
PERSONALIZACIÓN 	<p>Incorporar la educación en diferentes momentos del ciclo vital que sean oportunos, pertinentes y propicios para la enseñanza (por ejemplo, el inicio de un negocio, la compra de la primera vivienda, la jubilación)</p> <p>Aprovechar los canales para aumentar la toma de conciencia, brindar capacitación directa y brindar oportunidades de práctica y refuerzo que sean apropiadas para el grupo objetivo</p> <p>Ofrecer EF a trabajadores informales</p>
SIMPLIFICACIÓN 	<p>Integrar la educación en el entorno de aprendizaje existente (por ejemplo, escuela, universidad, lugar de trabajo)</p> <p>Integrar la educación en los puntos de contacto existentes (por ejemplo, reuniones de orientación; antes, durante y después del momento de la transacción financiera con el proveedor de servicios financieros o el agente móvil, reunión de grupo o cuando se recibe el pago de protección social)</p>
MOTIVACIÓN 	<p>Celebrar las pequeñas victorias para generar una mayor sensación de logro y progreso con dirección hacia el logro de metas más ambiciosas</p> <p>Proporcionar incentivos, premios, certificados y comentarios positivos para motivar (por ejemplo, competencia virtual entre pares en las redes sociales o en un tablero mundial de clasificación)</p> <p>Aprovechar las redes sociales existentes para que las comunidades de práctica promuevan el aprendizaje entre pares, la interacción (por ejemplo, foros de discusión, grupos de redes sociales), la responsabilidad, la perseverancia y la confianza en las propias capacidades</p> <p>Proporcionar mensajes de motivación, recordatorios y opciones predeterminadas para mantener a las personas encaminadas y ayudarlas a mantenerse motivadas</p>
HERRAMIENTAS DIGITALES 	<p>Integrar videos que demuestren comportamientos financieros positivos (por ejemplo, cambios de rumbo positivos)</p> <p>Generar confianza en las herramientas digitales a través de la experiencia directa, las experiencias de los compañeros o la observación de los demás</p> <p>Aprovechar la tecnología y las herramientas en línea, como las aplicaciones, para hacer que el aprendizaje sea lúdico</p>
INCLUSIVIDAD 	<p>Garantizar un entorno seguro donde todos los segmentos sientan que se valora su participación y contribuciones</p> <p>Garantizar acceso fácil para todos los segmentos del programa</p>
APLICACIÓN 	<p>Vincular la educación con la oportunidad de aplicarla (por ejemplo, abrir o administrar una cuenta bancaria o un préstamo; integrar la aplicación con la cuenta bancaria) y reforzarla</p>

GRÁFICO 5: ENFOQUE EN MÚLTIPLES ETAPAS PARA EL PROGRAMA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA



14 DHanoipeklilne. IF Consulting. 2020. Synthesis of best practices from OECD, World Bank, UNCDF, CFPB, CFI, Microfinance Opportunities and IPA.

1.2 AUMENTAR LA TOMA DE CONCIENCIA SOBRE EL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El aumento de la toma de conciencia es la primera etapa de un enfoque multifacético, seguida por la capacitación directa, la práctica y los refuerzos. Para aumentar la toma de conciencia sobre el programa nacional de educación financiera, es fundamental:

- > Adoptar un enfoque multicanal para las campañas de educación pública
- > Priorizar los canales y los mensajes de educación financiera que se fundamentan en diagnósticos
- > Refinar la estrategia de comunicación para diferentes segmentos objetivo
- > Aprovechar los canales y los puntos de contacto existentes para brindar educación financiera
- > Aprovechar las asociaciones existentes entre entidades gubernamentales y empresas de medios
- > Desarrollar las capacidades y aumentar la toma de conciencia por parte de los periodistas
- > Promover una campaña de concientización continua durante un período prolongado
- > Evaluar la campaña para determinar cuáles mensajes, canales y mejores prácticas cuentan con la mayor efectividad

1.3 DESARROLLAR CAPACIDADES

La siguiente lista de cotejo enumera las actividades clave para la construcción de capacidades.

- > Desarrollar la estructura de capacitación
- > Desarrollar criterios para los capacitadores
- > Desarrollar manuales de capacitación
- > Realizar talleres de capacitación de capacitadores
- > Supervisar y garantizar la calidad de la capacitación

Desarrollar la estructura de capacitación

Un enfoque en cascada aplicado a la capacitación en el que los capacitadores expertos capacitan a los nuevos capacitadores, quienes a su vez capacitarán a los usuarios finales o a los grupos objetivo se constituye en la estructura de capacitación más efectiva y sostenible. Ello crea capacidades en múltiples niveles y al mismo tiempo expande la red de facilitadores o capacitadores. Se puede incluir entre los capacitadores expertos a miembros del Grupo de Trabajo de Educación Financiera o de subgrupos, como por ejemplo al personal del Ministerio de Finanzas o del Ministerio de Educación, especialmente si un programa implica acercarse a los jóvenes en las escuelas.¹⁵ Es importante formar un equipo diverso de capacitadores expertos que se escogen de cada uno de los diferentes grupos objetivo prioritarios de la ENEF.

Desarrollar criterios para los capacitadores

El siguiente paso en esta fase es desarrollar criterios de calificación para calificar a los capacitadores expertos. Estos podrían ser:

- > Conocimientos técnicos relacionados con las finanzas personales o la educación financiera

- > Habilidades de enseñanza o facilitación en un enfoque participativo y vinculado a las experiencias que se fundamente en los principios del aprendizaje eficaz en adultos o jóvenes
- > Experiencia previa con un grupo objetivo o el área geográfica
- > Compromiso de formar a otros
- > Compromiso de informar

Desarrollar programa de certificación

Un programa de certificación de capacitadores que establezca claramente los requisitos para los potenciales capacitadores, y lo que se espera de ellos a medida que avanzan a través de los diferentes niveles, es un modelo eficiente, eficaz y sostenible para el desarrollo de capacidades. Uganda adoptó un programa de certificación de tres niveles en el año 2011 y desde entonces ha formado a 2.000 capacitadores para más de 400 organizaciones en todo el país. Los tres niveles de certificación son: capacitador de cultura financiera, capacitador certificado de cultura financiera y capacitador experto certificado de cultura financiera (ver Tabla 9). Cada etapa de certificación requiere un nivel adicional de compromiso para capacitar a otros con el propósito de lograr un efecto multiplicador.

Desarrollar manuales de capacitación

Después de identificar a los capacitadores, el siguiente paso es desarrollar un manual de capacitación de capacitadores. Esto debe basarse en los planes de estudio desarrollados durante la etapa de formulación. La Tabla 10 esquematiza los diferentes materiales para el desarrollo de capacidades en el enfoque en cascada apropiados para los miembros del grupo de trabajo, los capacitadores expertos, el personal del programa y los capacitadores, y para los usuarios finales (por ejemplo, el grupo objetivo).

Realizar talleres de capacitación de capacitadores

Una vez elaborado el manual de capacitación de capacitadores, el siguiente paso es realizar un taller de capacitación de capacitadores. Los objetivos del taller incluyen los siguientes:

- > Aumentar la toma de conciencia sobre la importancia y los beneficios de la educación financiera
- > Desarrollar habilidades de facilitación que utilicen un enfoque participativo y vinculado a las experiencias
- > Incrementar el conocimiento y la confianza en los contenidos técnicos de diversos temas de educación financiera
- > Practicar el facilitar la sesión para aplicar nuevos conocimientos y habilidades
- > Dar y recibir comentarios durante las sesiones de práctica
- > Aumentar el compromiso con el desarrollo de las capacidades de otros

¹⁵ Para obtener orientación adicional sobre cómo hacer que la educación financiera llegue a los jóvenes de la manera más eficaz, consulte la Nota de Orientación adjunta.

TABLA 9: PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN DE CAPACITACIÓN DE TRES NIVELES EN UGANDA




NIVEL	REQUISITOS	EXPECTATIVAS	TIPO DE CERTIFICACIÓN
CAPACITADOR 	Asistir a un programa de capacitación de capacitadores (TOT) impartido por el Banco de Uganda (BoU) o por uno de los socios acreditados para llevar a cabo capacitación en materia de cultura financiera	Capacidad para integrarse financiera en las actividades de su organización y de su comunidad	Cultura financiera Capacitador
CAPACITADOR CERTIFICADO 	<ul style="list-style-type: none"> > Lograr el nivel 1 > Realizar al menos dos sesiones de capacitación en dos módulos diferentes para al menos 100 personas en un año > Enviar informes de capacitación utilizando un cuestionario en línea y compartir listas de asistencia e imágenes de las sesiones de capacitación 	Habilidad para enseñar y presentarse como un capacitador, certificable por el BoU	Capacitador certificado en cultura financiera
CAPACITADOR EXPERTO CERTIFICADO 	<ul style="list-style-type: none"> > Lograr los requisitos del nivel 2 > Realizar al menos cuatro sesiones de capacitación que cubran todos los módulos para un mínimo de 300 personas > Enviar informes de capacitación utilizando un cuestionario en línea y compartir listas de asistencia e imágenes de las sesiones de capacitación > Facilitar de manera conjunta al menos una sesión de un taller de capacitación de capacitadores (TOT) impartida por un capacitador experto de cultura financiera y recibir críticas positivas por su habilidad para la capacitación y sus conocimientos sobre cultura financiera 	Habilidad para conducir un taller de capacitación de capacitadores (TOT) en representación del BoU	Capacitador experto certificado en enseñanza de cultura financiera

TABLA 10: MATERIALES PARA EL DESARROLLO DE CAPACIDADES EN CASCADA

PLAN DE ESTUDIOS	QUIÉN	QUÉ
FOLLETO 	Miembros del Grupo de Trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> > Factores de impulso y conceptos de la educación financiera > Necesidades de EF desde la línea base > Segmentos vulnerables > Contenidos de educación financiera y canales para brindar dicha educación
MANUAL PARA UN TALLER DE CAPACITACIÓN DE CAPACITADORES (TOT) 	Capacitadores Expertos 	<ul style="list-style-type: none"> > Contenidos técnicos > Habilidades clave para la facilitación > Sesiones de práctica > Dar y recibir comentarios
GUÍA DEL CAPACITADOR 	Personal del programa y capacitadores 	<ul style="list-style-type: none"> > Objetivos de aprendizaje > Materiales > Hora > Pasos > Instrucciones para el capacitador > Mensajes clave > Actividades de aprendizaje
LIBROS DE EJERCICIOS 	Grupo objetivo 	<ul style="list-style-type: none"> > Hojas de trabajo/libros de ejercicios > Herramientas

Es importante limitar la cantidad de asistentes al taller de capacitación de capacitadores (TOT) a una cantidad de entre 20 y 25 participantes para mantener la calidad y el espíritu participativo y vinculado a las experiencias de las sesiones de capacitación. Se recomienda que el taller de expertos para la capacitación de capacitadores (TOT) se lleve a cabo con la participación de dos facilitadores. Un taller para la capacitación de capacitadores (TOT) se puede realizar a lo largo de dos o tres días.



La Herramienta 5 esquematiza un ejemplo de agenda para un taller de capacitación de capacitadores (TOT) de tres días de duración sobre dos temas de educación financiera.

> [Página 41](#)

Al elegir las sesiones que los participantes deben exponer, se recomienda seleccionar aquellas con más dificultades de contenidos técnicos y una variedad de metodologías (por ejemplo, trabajo en grupos pequeños, historias, juego de roles, juegos).

Supervisar y garantizar la calidad de la capacitación

Se recomienda proporcionar a los capacitadores expertos cursos de actualización periódicos para garantizar la calidad de sus sesiones de capacitación. La ENF de Uganda propone cursos de actualización cada dos años. Lista de cotejo para observaciones que mide el dominio de los contenidos técnicos, el manejo y organización de las sesiones, las habilidades de facilitación y enseñanza, y la actitud con relación a la capacitación de otros puede ayudar a decidir en qué áreas se debe enfocar el curso de actualización (ver Herramienta 6 en el Anexo). Con respecto al taller de expertos para la capacitación de capacitadores (TOT) se recomienda que los capacitadores expertos faciliten futuros talleres de manera conjunta con otro capacitador.



La lista de cotejo para observaciones (consultar la Herramienta 6) puede ser utilizada para evaluar la eficacia de la sesión de aprendizaje.

> [Página 41](#)

La enseñanza en equipo puede mejorar la calidad de la capacitación a la vez que incrementa la confianza que tienen los capacitadores en los contenidos técnicos y aprovecha los singulares conjuntos de habilidades que ofrecen dichos equipos de capacitadores.

ESTUDIO DE CASO DE LAS ISLAS SALOMÓN



Enseñanza en equipo

El Programa de Inclusión Financiera del Pacífico cabo un programa piloto de educación financiera de seis meses en las Islas Salomón en asociación con la Iglesia Anglicana de Melanesia y tres Centros de Capacitación Rural (RTC) que brindan educación y capacitación técnica y vocacional. El proyecto piloto adoptó un enfoque de enseñanza en equipo, en el que dos o más maestros impartirían conjuntamente un curso de educación financiera a los estudiantes. Este enfoque fue eficaz por las siguientes razones:

- > Los maestros colaboraron y compartieron ideas y consejos
- > Los maestros pudieron apoyarse mutuamente cuando se encontraron frente a dificultades relacionadas con los contenidos técnicos
- > Cuando los maestros estuvieron ya sea enfermos o ausentes, había uno de respaldo, por lo que se evitó así cualquier interrupción del curso
- > Los estudiantes apreciaron la oportunidad de interactuar con diferentes maestros, lo que los llevó a incrementar su participación activa

1.4 PRUEBA PILOTO Y REVISIÓN

El siguiente paso de la fase de implementación es llevar a cabo una prueba piloto a pequeña escala de los materiales de educación financiera. Los materiales de educación financiera deben ser sometidos a pruebas piloto en una diversidad de ubicaciones y con diversos grupos objetivos. Esto puede incluir diferentes regiones o distritos. Los capacitadores expertos que fueron capacitados en el paso anterior deben llevar a cabo la prueba piloto. Si existe la oportunidad de observar a los capacitadores expertos en el trabajo, se puede utilizar la lista de cotejo para observaciones (ver Herramienta 6) con el propósito de evaluar la eficacia de la sesión de aprendizaje. Después de completar las sesiones, se recomienda recoger comentarios tanto de los usuarios finales como de los capacitadores expertos sobre la idoneidad, pertinencia y eficiencia de los contenidos de educación financiera y de los canales para brindar dicha educación. Esto se puede hacer a través de entrevistas en profundidad, discusiones de grupos focales o encuestas.



Las herramientas 7 y 8 pueden ser utilizadas para facilitar la retroalimentación de los participantes y capacitadores.

> [Páginas 43 y 44](#)

Durante esta etapa de retroalimentación, se recomienda mantener la información separada según los diferentes grupos objetivo (por ejemplo, género, jóvenes, personas desplazadas por la fuerza) para garantizar la pertinencia de estos grupos objetivo. Después de revisar las retroalimentaciones y cualquier observación, se pueden hacer revisiones a los contenidos o a los canales con la finalidad de cerciorarse de su idoneidad, pertinencia y eficiencia para cada grupo objetivo.

2 PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN



La siguiente lista de cotejo presenta las actividades clave para la implementación.

- ☐ Llevar a cabo actividades para el desarrollo de capacidades adicionales
- ☐ Programa de implementación a nivel

2.1 DESARROLLO DE CAPACIDADES ADICIONALES

Después de completar la prueba piloto y revisar los materiales, se recomienda desarrollar capacidades adicionales para crear una amplia red de capacitadores expertos utilizando el enfoque en cascada. Esto facilitará la implementación exitosa del programa de educación financiera. En esta fase, si aún no se ha hecho, se puede crear un programa de certificación con requisitos específicos para ser un capacitador certificado en educación financiera y un capacitador experto certificado en educación financiera (ver ejemplo de Uganda, arriba).

2.2 PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN A NIVEL LOCAL Y NACIONAL

Luego de desarrollar una amplia red de capacitadores y capacitadores expertos, se puede proceder a implementar el programa de educación financiera. Un enfoque escalonado o por fases en diferentes distritos o regiones puede ser útil para la logística, los recursos humanos y para realizar cualquier revisión necesaria al programa. Durante la implementación, es especialmente importante garantizar y hacer seguimiento a la calidad de la capacitación. Esta es otra etapa en la que la Lista de cotejo para observaciones y las Herramientas de retroalimentación pueden ser útiles. Antes de ampliar a escala el programa, puede ser necesario realizar un seguimiento y una evaluación más rigurosos.

Se recomienda utilizar un enfoque combinado para la implementación del programa: un enfoque de arriba hacia abajo por parte del gobierno, como parte interesada imparcial con influencia a nivel político, y un enfoque de abajo hacia arriba utilizando estructuras locales con la ayuda de líderes comunitarios que saben cómo llegar a los grupos objetivo vulnerables. En última instancia, esto conduce a un enfoque más específico y holístico.

ESTUDIO DE CASO DE MALAWI



Fomento del avance de la educación financiera a través de estructuras locales

Uno de los cuatro pilares estratégicos de la ENEF de Malawi es proporcionar educación financiera inclusiva a través de líderes religiosos y comunitarios. Para llegar a las comunidades rurales, el Banco de la Reserva de Malawi estableció el Comité de Educación Financiera del Distrito, integrado por miembros del Comité Ejecutivo de Distrito o los jefes de departamentos gubernamentales. El Comité tiene la tarea de:

- > Identificar las brechas de cultura financiera en sus distritos
- > Desarrollar mensajes clave de educación financiera que satisfagan las necesidades de las personas en su distrito
- > Desarrollar planes de acción para implementar la educación financiera
- > Identificar canales eficaces para brindar educación financiera
- > Coordinar la implementación de actividades de educación financiera
- > Manejar los recursos para la implementación de actividades de educación financiera
- > Informar al Banco de la Reserva de Malawi sobre avances, éxitos y desafíos

3 REALIZAR SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN



Vale la pena reiterar que el marco de seguimiento y evaluación debe estar alineado tanto a nivel nacional como a nivel de programas. La Tabla 11 presenta los objetivos del proceso de seguimiento y evaluación y sus correspondientes herramientas para ambos niveles.

3.1 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A NIVEL NACIONAL

Hacer seguimiento al desempeño y al progreso de la ENEF

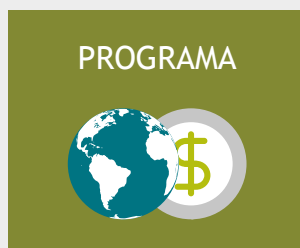
El seguimiento de rutina de la ENEF se puede llevar a cabo midiendo su progreso con dirección al logro de los objetivos o hitos clave según se estableció en el plan de acción de la ENEF. Esto se puede hacer a través de un Sistema de Información de Gerencial (MIS) centralizado. Tal como se esquematizó anteriormente, se deben establecer objetivos clave para los diferentes segmentos del mercado y deben ser supervisados por un grupo de trabajo asignado a cada segmento. Alternativamente, se puede formar un grupo de trabajo separado de seguimiento y evaluación. Por ejemplo, Colombia formó un subgrupo de trabajo de seguimiento

TABLA 11: OBJETIVOS Y HERRAMIENTAS DE S&E A NIVEL NACIONAL Y PROGRAMÁTICO



NACIONAL

Hacer seguimiento al desempeño y progreso de la ENEF	Plan de acción
Evaluar la eficacia y el impacto de la ENEF en grupos objetivo clave	Marco de resultados o de registro
Evaluar la pertinencia, eficiencia, impacto y sostenibilidad de las ENEF	Marco de evaluación Framework



PROGRAMA

Hacer seguimiento del progreso de la implementación del programa	Teoría del cambio Lista de cotejo para observaciones Prueba pre y post
Evaluar los resultados del programa en grupos objetivo clave	Teoría del cambio
Evaluar la pertinencia, eficiencia, escalabilidad y sostenibilidad del programa	Marco de evaluación

TABLA 12: MARCO DE RESULTADOS

TEMA	INDICADOR	LÍNEA BASE	OBJETIVO	FUENTE	SEGMENTACIÓN DE DATOS
MANEJO DEL DINERO	% que saben cuánto dinero tienen disponible por el gasto del día a día	54% (2017)	POR DEFINIR	WB Financial Capability Survey, 2017	Género Edad Ingresos Distrito Rural/ Urbano
PLANIFICACIÓN PARA EL FUTURO	% que tiene una estrategia para cubrir los gastos de vejez	49%	POR DEFINIR	WB Financial Capability Survey, 2017	
RESILIENCIA	% que podría mañana cubrir gastos inesperados completamente y sin pedir dinero prestado	25%	POR DEFINIR	WB Financial Capability Survey, 2017	
USO DE SERVICIOS FINANCIEROS	% que verifica los términos y condiciones de los productos financieros antes de pagar por su uso	23%	40	WB Financial Capability Survey, 2017	

TABLA 13: EJEMPLO DE MALAWI - INDICADORES DE CULTURA FINANCIERA

INDICADORES CLAVE	DESCRIPCIÓN	LÍNEA BASE (2014)	LÍNEA FINAL (2018)
ÍNDICE DE CULTURA FINANCIERA	Puntuaciones sobre el promedio- 5, 6 y 7	28.3%	37.5%
RURAL	Puntuaciones sobre el promedio- 5, 6 y 7	24.5%	34.4%
URBANO	Puntuaciones sobre el promedio- 5, 6 y 7	42%	54.9%
HOMBRES	Puntuaciones sobre el promedio- 5, 6 y 7	36.0%	51.0%
MUJERES	Puntuaciones sobre el promedio- 5, 6 y 7	22.9%	36.1%
CONOCIMIENTO DE TASAS DE INTERÉS	% que sabe lo que significa	43.4%	56.4%
CONOCIMIENTO DE SEGUROS	% que sabe lo que significa	28.7%	32.7%

y evaluación para su Estrategia Nacional de Educación Económica y Financiera que es liderada por el Banco Central. Puede ser necesario revisar el plan de acción anualmente si el cronograma ha cambiado o si hay cambios de líderes políticos.

Evaluar la eficacia y el impacto de la ENEF en grupos objetivo clave

Un marco de resultados o de registro que define los indicadores clave de desempeño (KPI), los objetivos, los responsables, el cronograma y la segmentación de datos es una herramienta útil para evaluar la eficacia y el impacto de las ENEF en los grupos objetivo clave. Los datos deben segmentarse por categorías como género, edad y ubicación geográfica para optimizar sus efectos en los segmentos vulnerables como las mujeres, los jóvenes y la población rural. Un marco de resultados se puede actualizar anualmente y se debe alinear directamente con los temas de educación financiera. En el Cuadro 12. se muestra un ejemplo del marco de resultados adaptado proveniente de la ENEF II de Zambia.

Los indicadores deben alinearse directamente con las preguntas e indicadores de la encuesta sobre capacidades financieras o con la línea base realizada en la etapa de preformulación. Esto facilitará una comparación entre la línea base y la línea final. Se recomienda esperar entre cuatro y cinco años entre la realización de las encuestas de línea base y de línea final. La Tabla 13 proporciona un ejemplo de la encuesta de línea base y de línea final que se realizó en Malawi.

El Banco Central de Armenia (CBA), en cooperación con la AFI, desarrolló un Barómetro de capacidades financieras (BCF) con el objetivo de “establecer prioridades políticas, estrategias y puntos de referencia eficaces para el desarrollo de programas de educación financiera, con el propósito de hacer seguimiento de la implementación de la ENEF y garantizar la rendición de cuentas pública” (CBA, AFI, 2017). La Real Autoridad Monetaria de Bután utilizó un Barómetro de Capacidades Financieras (BCF) similar como plantilla para medir las capacidades financieras en su Estrategia Nacional de Educación Financiera (ver Tabla 14). Esta es otra herramienta que se puede utilizar para evaluar el impacto de un programa a nivel nacional en varios grupos objetivo.

Evaluar la pertinencia, eficiencia, impacto y sostenibilidad de las ENEF

Un marco de evaluación es útil para evaluar la pertinencia, eficacia, eficiencia, impacto y sostenibilidad de la ENEF (ver Herramienta 10).

> **Página 46**

Estas preguntas se pueden utilizar para guiar una evaluación de proceso en la mitad del ciclo de vida de ENEF y nuevamente al final del ciclo de vida de la ENEF.

3.2 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A NIVEL PROGRAMÁTICO DEL AVANCE DE LA IMPLEMENTACIÓN

A nivel programático, el seguimiento y la evaluación deben basarse en un modelo lógico o en una teoría del cambio (TdC) que vincule la implementación con los resultados. El seguimiento mide los insumos, actividades, productos y los componentes de corto plazo de la teoría del cambio (TdC) (ver Gráfico 6). Las actividades podrían agregarse como una categoría adicional después de los insumos incluidos en este diagrama para capturar el tipo de canal que brinda educación financiera. Los insumos capturan los contenidos de la educación financiera, mientras que los productos miden la cantidad de estudiantes, capacitadores, sesiones, etcétera; a su vez, la categoría de resultados de la educación financiera mide los cambios en conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos a corto y mediano plazo, así como los cambios a largo plazo en el bienestar financiero en general. Los productos y resultados a mediano y largo plazo también se pueden capturar en un sistema de información gerencial centralizado.

Puede que sea necesario crear una plantilla y un sistema centralizado para que todas las partes interesadas informen sobre los insumos y los resultados de las actividades de educación financiera (por ejemplo, los asuntos y temas relacionados a la educación financiera, el número de talleres, los capacitadores capacitados, los participantes capacitados). También es esencial considerar la calidad de los insumos o materiales del programa y los mensajes clave, así como la calidad de las actividades realizadas a través de varios canales con la finalidad de aumentar la toma de conciencia, realizar capacitaciones directas, llevar a cabo prácticas y actividades de refuerzo.

Una lista de cotejo para observaciones puede medir la calidad de la capacitación (consultar la Herramienta 6), junto con una encuesta de satisfacción (consultar la Herramienta 9).

> **Páginas 42 and 45**

TABLA 14: EJEMPLOS DE ARMENIA Y BUTÁN DEL BARÓMETRO DE CAPACIDADES FINANCIERAS PARA S&E

ENFOQUE TEMÁTICO DE ARMENIA	ENFOQUE TEMÁTICO DE BUTÁN	CONOCIMIENTOS	ABILIDADES	ACTITUDES	CONDUCTAS	GENERAL
Impacto económico	Condiciones macroeconómicas y financieras	AA	AB	AC	AD	A_
Gestión presupuestaria	Sector financiero y compras	BA	BB	BC	BD	B_
Ahorro y planificación a largo plazo	Presupuestación	CA	CB	CC	CD	C_
Manejo de deudas	Ahorro y planificación a largo plazo	DA	DB	DC	DD	D_
Ir de compras	Gestión crediticia	EA	EB	EC	ED	E_
Protección de derechos	Protección de los consumidores	FA	FB	FC	FD	F_
Seguridad	Servicios financieros digitales	GA	GB	GC	GD	G_
GENERAL	GENERAL	_A	_B	_C	_D	FCI

GRÁFICO 6: TEORÍA DEL CAMBIO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA¹⁶



Otra herramienta útil para medir los cambios en conocimientos, habilidades y actitudes es una prueba previa y posterior que se realiza inmediatamente antes y después de la capacitación.

Un ejemplo de prueba previa y de prueba posterior para el tema de educación financiera sobre el manejo de deudas, se puede encontrar en la Herramienta 11.

> [Página 47](#)

Evaluar los resultados del programa

Se puede utilizar una teoría del cambio (TdC) para evaluar los resultados del programa (consultar la Figura 6). Esto hace que sea importante integrar los indicadores clave de desempeño (KPI; ver Tabla 15) para la educación financiera en los resultados a mediano y largo plazo (p. ej. cambios en los comportamientos y el bienestar financiero en general) de una TdC para así capturar la eficacia y el impacto del programa en los grupos objetivo clave. Los KPI también deben alinearse con los objetivos clave de aprendizaje del plan de estudios y deben ser “S.M.A.R.T.”:

- > La “S” significa ser específicos para los objetivos programáticos (mide los cambios en el conocimiento, las habilidades, las actitudes o los comportamientos)
- > La “M” significa medibles: alineados con productos y resultados
- > La “A” significa alcanzables: dadas las limitaciones de la infraestructura existente y las capacidades de las partes interesadas
- > La “R” significa Relevante, es decir pertinente para grupos objetivo clave, capacitadores y socios implementadores

- > La “T” significa Tiempo limitado, es decir tener una duración fija, sobre la base del plan de acción y los objetivos

Una prueba posterior a la prueba posterior que integre algunos de estos KPI podría usarse entre tres y seis meses o incluso hasta un año después de una capacitación para medir cambios a mediano plazo (p. ej. habilidades y algunos cambios relacionados con el comportamiento). Si se planea una encuesta de seguimiento después de la capacitación, se debe preguntar a los participantes si están dispuestos a ser contactados y se les puede pedir su información de contacto (ver Herramienta 8). Un diseño experimental o cuasi-experimental podría capturar el cambio de comportamiento a largo plazo, ya que normalmente tarda más en ocurrir, a través de un entorno más controlado (p. ej. con un grupo de control o de comparación y tratamiento). Esta opción es más rigurosa pero a menudo más cara y requiere experiencia en materia de evaluación.

Evaluar la pertinencia, eficiencia, escalabilidad y sostenibilidad del programa

El marco de evaluación presentado anteriormente se puede adaptar para evaluar la pertinencia, la eficiencia, la escalabilidad y la sostenibilidad a nivel programático en la mitad y al final de un programa de educación financiera.

Consultar la Herramienta 12
Marco de evaluación a nivel de programa.

> [Página 48](#)

TABLA 15: EJEMPLO DE INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

MONEY MANAGEMENT	PLANNING AHEAD	FINANCIAL SERVICES	CONSUMER PROTECTION
<ul style="list-style-type: none"> > Puede responder a todas las matemáticas preguntas correctamente > Tiene un presupuesto > No necesita pedir prestado para cubrir los gastos regulares 	<ul style="list-style-type: none"> > Tiene metas de ahorro > Tiene un plan de ahorro > Tiene un plan para imprevistos gastos 	<ul style="list-style-type: none"> > Tiene conocimientos de finanzas servicios > Tiene una cuenta de ahorros > Ve de compras para comparar opciones 	<ul style="list-style-type: none"> > Toma medidas para proteger identidad y cuenta > Sabe dónde y cómo presentar una queja > Sabe qué hacer antes firmar un contrato

4



CONCLUSIÓN: FACTORES CLAVE PARA UNA ESTRATEGIA NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA EXITOSA

Este conjunto de herramientas ha esquematizado las fases clave para desarrollar una Estrategia Nacional de Educación Financiera. Los siguientes factores son clave para una ENEF exitosa:

RELEVANCIA

- > Integrar los segmentos vulnerables en el desarrollo de la ENEF y en todas las etapas ¹⁷
- > Comenzar (es decir, realizar el diagnóstico) y finalizar (es decir, realizar la evaluación) con investigación para identificar las necesidades de educación financiera de los segmentos del mercado objetivo y garantizar que el programa responda a estas necesidades
- > Combinar el enfoque ascendente (individual + hogar + comunidad) con el enfoque descendente (meso + macro + micro) para satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas
- > Ofrecer educación financiera en momentos propicios para la enseñanza
- > Personalizar los contenidos y los canales según los diferentes grupos objetivo
- > Brindar oportunidades para aplicar y reforzar el aprendizaje

EFICIENCIA

- > Estandarizar los mensajes con todos los socios que trabajan con el mismo grupo objetivo
- > Llevar a cabo reuniones periódicas con comités y grupos de trabajo para garantizar que se cumplan los objetivos
- > Alinear la propuesta de valor con el apoyo de las partes interesadas y la capacidad operativa
- > Desarrollar una red de facilitadores utilizando un enfoque en cascada
- > Identificar programas que pueden lograr resultados inmediatos a corto plazo ('logros rápidos')

SOSTENIBILIDAD

- > Alinear la ENEF con otras prioridades, políticas y programas nacionales
- > Promover la participación y la coordinación de múltiples partes interesadas
- > Desarrollar memoria y capacidades institucionales a nivel macro, meso y micro
- > Lograr encontrar y trabajar con un defensor de la educación financiera para incluirla en la agenda nacional
- > Abordar las brechas producto los cambios políticos o internos a través de talleres de un día para garantizar la aceptación y mostrar los beneficios del programa
- > Garantizar la visión a largo plazo y el compromiso de todas las partes interesadas
- > Adoptar un enfoque continuo en lugar de uno puntual

ESCALABILIDAD

- > Empezar poco a poco y poner a prueba un proyecto para identificar qué funciona (y qué no) antes de ampliarlo a escala
- > Utilizar canales como los medios de comunicación para lograr crecimiento a escala
- > Aprovechar las redes, la infraestructura, los programas, los contextos de aprendizaje, los canales y los puntos de contacto existentes
- > Aprovechar la base de clientes de los proveedores de servicios financieros
- > Promover asociaciones entre diversas partes interesadas (por ejemplo, asociaciones público-privadas)

EFICACIA

- > Alinear actividades, productos y resultados con un marco de S&E más amplio
- > Alinear los indicadores de resultados con los objetivos clave de aprendizaje de los planes de estudio y otras herramientas de educación financiera
- > Desglosar los datos por género, edad y otros indicadores para llegar a los segmentos vulnerables
- > Proporcionar cursos de actualización y de desarrollo de capacidades de manera continua



¹⁷ Para recibir guía adicional sobre cómo llegar a los segmentos de mercado vulnerables con educación financiera, consulte la nota de orientación adjunta.

ACRÓNIMOS Y ABREVIATURAS

AFI	Alliance for Financial Inclusion
BoU	Banco de Uganda
BoZ	Banco de Zambia
CBA	Banco Central de Armenia
CFPB	Oficina de Protección Financiera del Consumidor
CEMCWG	Grupo de Trabajo de Empoderamiento del Consumidor y Conducta del Mercado. (CEMC)
CFI	Centro para la Inclusión Financiera
FDP	Personas Desplazadas por la Fuerza
EF	Educación financiera
DGF	Discusión de grupo focal
FSDZ	Financial Sector Deepening Zambia
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (Organización para la Cooperación Internacional)
EEP	Entrevista en profundidad
IPA	Innovación para la Acción contra la Pobreza
DDC	Declaraciones sobre datos clave
KPI	Indicador Clave de Desempeño
ALC	América Latina y el Caribe
S&E	Seguimiento y Evaluación
SIG	Sistema de Información Gerencial
MDE	Ministerio de Educación
MDF	Ministerio de Finanzas
MIPYME	Micro, pequeñas y medianas empresas
ENEF	Estrategia Nacional de Educación Financiera
OCDE/ INFE	Internacional de Educación Financiera/ Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
APS	Autoridad de Pensiones y Seguros
RBM	Banco de la Reserva de Malawi
RMA	Autoridad Monetaria Real
CRC	Centro Rural de Capacitación
SBS	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú (SBS)
SEC	Securities and Exchange Commission
TdC	Teoría del cambio
TdR	Términos de Referencia

TOC	Theory of change
TOT	Taller de capacitación de capacitadores
ECTP	Educación y Capacitación Técnico Profesional
FNUDC	Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización

ANEXOS

DEFINICIONES: EJEMPLOS DE MIEMBROS DE AFI

EJEMPLOS DE DEFINICIONES EXISTENTES DE CULTURA FINANCIERA

AFI	Conocimiento y toma de conciencia sobre los conceptos y productos financieros necesarios para la gestión de las finanzas personales, teniendo en cuenta las circunstancias económicas y sociales de cada persona.
FIYI	Cuando una persona o un hogar tiene una cultura financiera, las personas tienen la capacidad de comprender y tomar decisiones informadas en relación con los servicios y productos financieros y pueden administrar su dinero e inversiones de manera inteligente.
MALASIA	Toma de conciencia, conocimiento, habilidades, actitudes y comportamientos necesarios para tomar decisiones financieras acertadas.
NIGERIA	También conocida como capacidad financiera, se refiere a la posesión de conocimientos y habilidades por parte de las personas para administrar los recursos financieros de manera efectiva para mejorar su bienestar económico.
UGANDA	Conocimientos, habilidades y confianza para administrar bien el dinero, teniendo en cuenta las circunstancias económicas y sociales de cada quién, donde “conocimiento” significa tener una comprensión de los problemas financieros personales; “Habilidades” significa ser capaz de aplicar ese conocimiento para administrar las finanzas personales de quién, y; “Confianza” significa sentirse lo suficientemente seguro de sí mismo para tomar decisiones relacionadas con las finanzas personales.
ZAMBIA	Capacidad para comprender las finanzas personales. Se refiere a la toma de conciencia y el conocimiento sobre los conceptos financieros clave necesarios para administrar las finanzas personales.

EJEMPLOS DE DEFINICIONES EXISTENTES DE EDUCACIÓN FINANCIERA

AFI	Proceso de proporcionar a las personas el conocimiento, las habilidades, la actitud y la familiaridad a través del acceso a información objetiva y pertinente, y capacitación que les permita tomar decisiones financieras informadas, así como adoptar medidas adecuadas a sus circunstancias.
COLOMBIA	La educación económica y financiera es el proceso mediante el cual las personas desarrollan los valores, conocimientos, competencias y comportamientos necesarios para la toma de decisiones financieras responsables, que son decisiones que requieren la aplicación de conceptos financieros básicos y la comprensión de los efectos que los cambios en los principales indicadores macroeconómicos generan en su nivel de bienestar.
MALASIA	Proceso para mejorar la comprensión, desarrollar habilidades y confianza para tomar decisiones financieras informadas y saber a dónde acudir en busca de ayuda.
MARRUECOS	Proceso que contribuye al desarrollo de las habilidades financieras de los ciudadanos y su bienestar financiero a través de: un buen manejo de sus finanzas personales y profesionales a través de decisiones financieras bien pensadas y responsables; una acertada elección de servicios financieros adaptados a su situación; uso responsable de los servicios financieros para poder aprovechar con confianza las oportunidades económicas y financieras que se les presenten.
NIGERIA	Proceso mediante el cual los consumidores/inversionistas mejoran su comprensión de los productos, conceptos y riesgos financieros y, a través de información, instrucción y o asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y la confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, para tomar decisiones informadas, para saber dónde buscar ayuda y tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero (OCDE).
RUANDA	La educación financiera equipa a las personas con el conocimiento, las habilidades y la confianza en sí mismas para tomar y ejercer decisiones informadas, seguras y oportunas sobre la administración del dinero.
SEYCHELLES	Proceso mediante el cual se mejora el nivel de capacidad financiera de una persona (comprensión de productos, conceptos y riesgos financieros; y fortalecimiento de las habilidades financieras y la confianza) mediante la exposición y el acceso a capacitación e información y asesoramiento objetivos.
TANZANIA	La educación financiera es el término amplio que refleja todas las actividades destinadas a transferir conocimientos y habilidades e influir en el comportamiento financiero. La educación financiera puede adoptar diversas formas. Una combinación de estas formas y diferentes canales debe incluirse en una estrategia hacia consumidores dependiendo de las necesidades del público objetivo y de los objetivos estratégicos.
ZAMBIA	Brindar a las personas conocimiento, comprensión, habilidades y confianza para que puedan tomar decisiones financieras y acciones apropiadas a sus circunstancias personales.

EJEMPLOS DE DEFINICIONES EXISTENTES DE CAPACIDAD FINANCIERA

AFI	La confianza y las competencias de la persona en cuanto al conocimiento, las habilidades y los comportamientos financieros necesarios para tomar decisiones y acciones informadas, seguras y pertinentes sobre sus finanzas personales y del hogar para mejorar su bienestar financiero.
ARMENIA	Una persona financieramente capaz es alguien que tiene los conocimientos, las destrezas, las habilidades, y la cultura que le brindan la oportunidad de estar informado, tomar decisiones responsables sobre sus finanzas personales y tomar las acciones adecuadas de acuerdo con la situación.
BUTÁN	La capacidad financiera es una combinación de conocimientos financieros, habilidades, actitud y comportamiento que le permite a una persona tomar decisiones financieras racionales, informadas y sólidas.
MARRUECOS	<p>La capacidad financiera de la persona tiene cuatro 4 componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento: sé qué soluciones existen en términos de financiamiento de mi negocio * - Habilidades: sé acceder y utilizar los productos crediticios adaptados a mi situación * - Actitud: me acerco fácilmente a mi proveedor de financiación en caso de un problema de flujo de caja * - Comportamiento: siempre que tenga una necesidad de financiamiento, iré a mi institución financiera con un archivo de solicitud de financiamiento completo * <p>(* Ejemplos ilustrativos)</p>
NIGERIA	La “capacidad financiera” abarca la “educación financiera” y refleja las múltiples dimensiones del conocimiento, las habilidades, las actitudes, la confianza y el comportamiento (CHACC). Es “La capacidad de una persona para actuar con confianza al tomar decisiones óptimas en la administración de sus asuntos de dinero”.
RUANDA	Combinación de conocimientos, habilidades y confianza en las propias capacidades que son necesarios para tomar y ejercer las decisiones de administración del dinero que mejor se adapten a las circunstancias de la vida, dentro de un entorno propicio que incluye, pero no se limita, al acceso a servicios financieros apropiados.
TANZANIA, SEYCHELLES	Es “La capacidad de una persona para actuar con confianza al tomar decisiones óptimas en la administración de sus asuntos de dinero”.

HERRAMIENTA 1: PREFORMULACIÓN: LEVANTAMIENTO DE MAPAS DEL LADO DE LA DEMANDA

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN
SECCIÓN 1: INTRODUCCIÓN	Papel del miembro Programas clave de la organización Grupos objetivo de varios programas Cobertura geográfica de los programas
SECCIÓN 2: IMPLEMENTACIÓN DE PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA	Los grupos objetivo claves Necesidades de educación financiera de los grupos objetivo Contenidos/mensajes de educación financiera Canales/plataforma para brindar educación financiera Las formas más efectivas de llegar a los grupos objetivo Los mensajes más efectivos Diferencias en los contenidos y los canales según el grupo objetivo
SECCIÓN 3: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA	Datos recopilados para sistemas o herramientas de S&E
SECCIÓN 4: ANÁLISIS DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA PROGRAMA	Éxito de las actividades Dificultades en la implementación Mejores prácticas y lecciones aprendidas
SECCIÓN 5: RECOMENDACIONES PARA LA ENEF	Componentes clave Actividades a corto y largo plazo Desafíos Partes interesadas clave Organismos directivos y coordinadores Estructura organizacional
SECCIÓN 6: ROL EN LAS ENEF	Recursos e infraestructura existentes Brechas en recursos e infraestructura Alineación con los objetivos del programa

HERRAMIENTA 2: PREFORMULACIÓN: EJEMPLOS DE PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA INTEGRADOS A NIVEL NACIONAL

PAÍS	TIPO	NOMBRE / DESCRIPCIÓN	AÑO	ENLACE
ÁFRICA				
ANGOLA	Programa	Programa de Educação Financeira	2017	Enlace
MALAWI	Independiente	Estrategia nacional de educación financiera	2020	-
MOZAMBIQUE	Parte de la ENIF	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2016-2022	2016	Enlace
NIGERIA	Independiente	Marco Nacional de Educación Financiera	2015	Enlace
RUANDA	Independiente	Estrategia Nacional de Educación Financiera	2013	Enlace
SEYCHELLES	Independiente	Estrategia Nacional de Educación Financiera de Seychelles 2017-2020	2017	Enlace
TANZANIA	Independiente	Marco Nacional de Educación Financiera 2016-2020	2016	Enlace
UGANDA	Independiente	Estrategia Nacional de Educación Financiera II 2019-2024	2019	Enlace
ZAMBIA	Independiente	Estrategia Nacional de Educación Financiera II 2019-2024	2019	Enlace
ASIA				
BUTÁN	Independiente	Estrategia nacional de educación financiera de Bután 2018-2023	2018	Enlace
INDONESIA	Independiente	Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI) Revisit	2017	Enlace
MALASIA	Independiente	Estrategia Nacional de Educación Financiera 2019-2023	2019	Enlace
PAKISTÁN	Programa	Programa Nacional de Educación Financiera para Jóvenes (NFLP)	-	Enlace
EECA				
ARMENIA	Independiente	Nacional Estrategia Nacional de Educación Financiera	2014	-
	Independiente	Servicios Barómetro de capacidades financieras	2017	Enlace
ALC				
ARGENTINA	Parte de la ENIF	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera	2019	Enlace
BRASIL	Independiente	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2010	2010	Enlace
CHILE	Independiente	Estrategia Nacional de Educación Financiera	2017	Enlace
COLOMBIA	Independiente	Estrategia nacional de educación económica y financiera	2017	Enlace
COSTA RICA	Independiente	Estrategia Nacional de Educación Financiera	2020	Enlace
HAITÍ	Independiente	Plan Nacional de Educación Financiera de Haití (2020-2025)	2020	Enlace
MÉXICO	Independiente	Estrategia Nacional de Educacion Financiera	2017	Enlace
MENA				
JORDANIA	Programa	Programa Nacional de Educación Financiera y Social 2015-2021	2015	Enlace
MARRUECOS	Educación	Plan Estratégico de la Fundación marroquí para la educación financiera (2019-2023)	2019	Enlace
PACÍFICO				
Fiyi	Independiente	National Financial Literacy Strategy 2013-2015	2013	Enlace
	Parte de la ENIF	National Financial Inclusion Strategy 2016-2020	2016	Enlace
Papúa Nueva Guinea	Parte de la ENIF	National Financial Inclusion Strategy 2016-2020	2016	Enlace
Islas Salomón	Parte de la ENIF	National Financial Inclusion Strategy 2016-2020	2016	Enlace
Timor-Leste	Independiente	Timor-Leste National Strategic Plan for Financial Literacy 2016-2020	2016	Enlace

P.D.: No todos los documentos nacionales están disponibles en línea.

HERRAMIENTA 3: FORMULACIÓN: PROCESO DE ADAPTACIÓN PARA IDENTIFICAR Y PRIORIZAR LOS CONTENIDOS PERTINENTES ¹⁸

PASO NÚMERO	ACTIVIDAD	CONSIDERACIONES CLAVE
1	Identificar el grupo objetivo y sus necesidades de educación financiera, preferencias de aprendizaje y disponibilidad	Lectoescritura Aritmética Características socioeconómicas
2	Identificar el panorama financiero local	Productos financieros disponibles productos Características de productos disponibles productos Moneda Montos
3	Identificar a los capacitadores, su nivel de conocimientos financieros y su disponibilidad	Educación Cultura Experiencia de facilitación Disponibilidad
4	Identificar el contexto local	Ejemplos Historias Terminología Ilustraciones
5	Revisar los planes de estudio y seleccionar los temas y sesiones pertinentes	
6	Adaptar las sesiones seleccionadas a la población objetivo, al panorama financiero, a las capacidades de los capacitadores y al contexto local	

¹⁸ Microfinance Opportunities. Guía de implementación. Washington D.C. 2006.

HERRAMIENTA 4: FORMULACIÓN: TEMAS Y OBJETIVOS DE APRENDIZAJE PARA IDENTIFICAR Y PRIORIZAR LOS CONTENIDOS DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA¹⁹

TEMA	OBJETIVOS DE APRENDIZAJE
MANEJO COTIDIANO DEL DINERO	<ul style="list-style-type: none"> Identifica fuentes de ingresos y gastos Prioriza y controla los gastos Rastrea y equilibra ingresos y gastos Paga las facturas a tiempo Habla sobre temas de dinero con los miembros de la familia
PLANIFICACIÓN DE LARGO PLAZO	<ul style="list-style-type: none"> Identifica estrategias para ahorrar Establece metas de ahorro a corto plazo Establece metas de ahorro a largo plazo Desarrolla plan de ahorro Identifica la mejor opción de ahorro para la meta de ahorro Desarrolla planes y metas para el ahorro con otros miembros de la familia
RESILIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> Identifica tres etapas de resiliencia Administra dinero con ingresos irregulares Reserva ahorros para gastos de emergencia Compra seguros Discute los planes para prevenir, resistir y recuperarse de una emergencia con miembros de la familia
USO DE SERVICIOS FINANCIEROS	<ul style="list-style-type: none"> Identifica fuentes de información para servicios financieros Diferencia entre información sesgada e imparcial sobre servicios financieros Compara proveedores de servicios financieros Evalúa y elige los servicios financieros apropiados para los objetivos Calcula si puede endeudarse y cuánta deuda le es asequible Desarrolla el calendario de reembolsos de préstamos Comparte información sobre servicios financieros con miembros de la familia
SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES	<ul style="list-style-type: none"> Identifica los beneficios y riesgos de los servicios financieros digitales Utiliza la tecnología para acceder a la gama de servicios financieros digitales Confía en la precisión de confirmaciones via SMS para transacciones en teléfonos móviles Verifica y rastrea las transacciones digitales Protege la identidad en línea, la tarjeta de débito y la cuenta móvil Sabe dónde buscar ayuda para problemas de transacciones
PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES	<ul style="list-style-type: none"> Protege identidades y cuentas Ejerce derechos y responsabilidades como consumidor Ejerce como cliente su derecho al reclamo Entiende el contrato de préstamo antes de firmarlo Identifica la diferencia entre transacciones de cuentas legítimas e ilegítimas Sabe cómo prevenir y reconocer estafas

¹⁹ Hopkins, Danielle. IF Consulting. 2020

HERRAMIENTA 5: IMPLEMENTACIÓN: EJEMPLO DE AGENDA DE UN TALLER DE EXPERTOS PARA LA CAPACITACIÓN DE CAPACITADORES (TOT)

HOR	DÍA 1	DÍA 2	DÍA 3
9 a 10AM	Introducción Objetivos y mapa del taller	Contenidos técnicos - Tema 1	Preparación grupal para presentar
10 a 11AM	Visión general de la educación financiera	Contenidos técnicos - Tema 1	Presentación de la sesión con retroalimentación
11:00 a 11:15AM	Pausa	Pausa	Pausa
11:15 a 12:30PM	Simulación y análisis de una sesión de educación financiera (EF)	Contenidos técnicos - Tema 1	Presentación de la sesión con retroalimentación
12:30 a 1:30PM	Almuerzo	Almuerzo	Almuerzo
1:30 a 2:30PM	Mejores prácticas para el aprendizaje de adultos o jóvenes	Contenidos técnicos - Tema 2	Presentación de la sesión con retroalimentación
2:30 a 3:30pm	Habilidades de facilitación	Contenidos técnicos - Tema 2	Presentación de la sesión con retroalimentación
3:30 a 3:45pm	Pausa	Pausa	Pausa
3:45 a 5pm	Habilidades de facilitación	Contenidos técnicos - Tema 2	Presentación de la sesión con retroalimentación

HERRAMIENTA 6: IMPLEMENTACIÓN: LISTA DE COMPROBACIÓN DE OBSERVACIONES PARA EL SEGUIMIENTO DEL DESARROLLO DE CAPACIDADES²⁰

NOMBRE DEL CAPACITADOR		NOMBRE/CARGO DEL OBSERVADOR		
TEMA/NOMBRE Y NÚMERO DE LA SESIÓN				
NOMBRE DEL GRUPO		FECHA		
1. CONTENIDOS TÉCNICOS				
a. Comunica toda la información técnica con precisión		S	N	
b. Responde a las preguntas con precisión		S	N	N/A
c. Vuelve a centrar la atención en el comportamiento sugerido cuando		S	N	N/A
d. Reconoció cuando las preguntas iban más allá de sus conocimientos técnicos		S	N	N/A
2. GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LAS SESIONES				
a. Completó todos los pasos de la sesión		S	N	
b. Completó todos los pasos de la sesión de aprendizaje en orden		S	N	
c. Completó la sesión de aprendizaje dentro del con pocos ____ hora tiempo sugerido minutos de		S	N	
d. Todos los materiales (visuales, notas, accesorios, etc.) estaban listos y organizados		S	N	

²⁰ Microfinance Opportunities. Washington D.C. Implementation Guidance. 2006.

3. HABILIDADES DE FACILITACIÓN Y DE ENSEÑANZA

a. Se utilizan grupos pequeños según lo sugerido, incluyendo el tamaño del grupo (pares, tríos, etc.)	Y	N	N/A
b. Manejo de grupos pequeños			
> Definió claramente las preguntas/temas a discutir	S	N	
> Ayudó a organizar a los participantes para asegurar que estuvieran frente a frente	S	N	
> Recorrió la sala para realizar aclaraciones, ayudar y alentar a los grupos	S	N	
> Solicitó informes (a algunos grupos o a todos los grupos) de acuerdo con la guía de la sesión de aprendizaje	S	N	
c. Preguntas abiertas			
> Utilizó preguntas abiertas como se indica en la guía de la sesión de aprendizaje	S	N	
> Utilizó preguntas abiertas para sondear y alentar la discusión activa en otros momentos, se deben dar ejemplos específicos: _____	S	N	
d. Habló alto y claro	S	N	
e. Elementos visuales			
> Mostró todas las imágenes incluidas en la sesión de aprendizaje	S	N	N/A
> Se aseguró de que todos los participantes pudiesen ver las imágenes (las desplazó en el aula, las circuló en la sala, utilizó a alguien para hacerlas circular o pidió a los participantes que se reunieran alrededor de una imagen para verla mejor)	S	N	N/A
f. Utilizó otras técnicas de enseñanza/habilidades de facilitación tal como se encuentran escritas en la guía de la sesión de aprendizaje (historias, demostraciones, juegos de rol, juegos)	Y	N	N/A

4. ACTITUDES MOSTRADAS

a. Elogió/dio refuerzo positivo a los participantes - se debe dar un ejemplo específico: _____	Y	N
b. Mostró respeto por los participantes - se debe dar ejemplo específico: _____	Y	N
c. Ayudó a los participantes a sentirse cómodos cuando participaban - se debe dar ejemplo específico _____	Y	N
d. Intentó crear un diálogo y/o limitar el “estilo conferencia” – se debe dar ejemplo específico: _____	Y	N

Notas:

1. N/A sólo debe utilizarse si el capacitador no ha tenido la oportunidad de utilizar o practicar el elemento. De lo contrario, se debe usar “S” o “N” en cada caso.
2. Cuando se pide “se debe dar ejemplo específico” y si no se puede dar un ejemplo específico, se debe escoger “N”

HERRAMIENTA 7: IMPLEMENTACIÓN: RETROALIMENTACIÓN DE LOS PARTICIPANTES PARA LA PRUEBA PILOTO DE SESIONES DE APRENDIZAJE DE EDUCACIÓN FINANCIERA²¹

Este formulario debe completarse sobre la base de una discusión informal con cinco participantes después de la finalización de una sesión de aprendizaje.

Nombre del capacitador:

Fecha de la discusión grupal:

Módulo:

No. de participantes que proporcionan comentarios:

Sesión n°

Preséntese a los participantes, diciendo: “Me gustaría hacerles algunas preguntas sobre la sesión de aprendizaje en la que acaban de participar. Nos gustaría conocer sus opiniones sobre las sesiones para que podamos hacer un buen trabajo enseñándolas en el futuro. No compartiremos lo que nos diga con nadie en la comunidad. Lo que nos digan solo se usará para ayudarnos a hacer una mejor capacitación. ¿Estaría bien si les hiciera algunas preguntas sobre sus experiencias con las sesiones de aprendizaje en la reunión de su centro?”

1. ¿Qué es lo que les ha parecido más interesante o útil en la sesión de hoy? (Sondear sobre los contenidos y las actividades)

2. ¿Qué no les quedó claro en la sesión de hoy? (Sondear sobre los contenidos y las actividades)

3. ¿Qué no les quedó claro en la sesión de hoy? (Sondear: ¿Algo más?)

4. ¿Qué acciones planean tomar como resultado de la sesión de aprendizaje?

5. ¿Sobre qué quisieran aprender más?

²¹ Microfinance Opportunities. Washington D.C. Implementation Guidance. 2006.

HERRAMIENTA 8: IMPLEMENTACIÓN: RETROALIMENTACIÓN DE CAPACITADORES PARA LA PRUEBA PILOTO DE SESIONES DE APRENDIZAJE DE EDUCACIÓN FINANCIERA²²

Número de capacitadores presentes en el debate:

Número de capacitadores presentes que han presentado cada sesión:

Sesión 1:

Sesión 2:

Sesión 3:

Sesión 4:

Sesión 5:

Sesión 6:

Sesión 7:

Sesión _:

Sesión _:

1. ¿Qué ha funcionado bien en las sesiones de aprendizaje? Sean tan específicos como sea posible.

2. ¿Qué no ha funcionado tan bien o qué ha resultado ser lo más difícil en las sesiones de aprendizaje? Sean tan específicos como sea posible.

3. ¿Qué haría que estas sesiones fueran más fáciles de usar?

4. ¿Qué temas se deben agregar? ¿Qué temas deben eliminarse? ¿Qué temas deben cambiarse??

5. A medida que han estado enseñando las sesiones, ¿qué han hecho de forma diferente de lo que se sugirió en los planes de la sesión? (Investigar por qué se hicieron estos cambios y qué tan bien funcionaron)

6. ¿El tiempo fue suficiente o insuficiente para cubrir el material y las actividades como se describe en el plan de cada sesión? ¿Cómo se puede cambiar la sesión de aprendizaje para que se ajuste al tiempo disponible?

²² Microfinance Opportunities. Washington D.C. Implementation Guidance. 2006.

HERRAMIENTA 9: IMPLEMENTACIÓN: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN SOBRE EL TALLER DE EDUCACIÓN FINANCIERA

1. ¿Cuáles son las cosas más importantes que aprendió de este taller/actividad?.

2. ¿Qué es lo que más le ha gustado de este taller/actividad?

3. Qué acciones planea tomar como resultado de este taller/ actividad?

4. Favor calificar lo siguiente. Seleccione un número para cada declaración:

	Insatisfactorio	Satisfactorio	Bueno	Muy bueno	Excelente
Utilidad de la actividad de hoy	1	2	3	4	5
Calidad del facilitador o capacitador	1	2	3	4	5
Claridad de la presentación de la información	1	2	3	4	5
Folletos y materiales	1	2	3	4	5
Duración de la sesión	1	2	3	4	5
Calidad general de la actividad	1	2	3	4	5

5. ¿Qué cambiaría de este taller/actividad?

6. ¿Qué más le gustaría saber sobre este tema y sobre otros temas de educación financiera?

7. ¿Le recomendaría este programa a otra persona?

☐ Sí ☐ No ☐ No estoy seguro(a)

Source: Adaptado de Financial Literacy Evaluation Toolkit, Prosper Canada, Centre for Financial Literacy

HERRAMIENTA 10: MARCO DE EVALUACIÓN A NIVEL NACIONAL²³

EVALUACIÓN OBJETIVO	PREGUNTAS DE EVALUACIÓN
RELEVANCIA	<p>¿En qué medida las iniciativas estratégicas son pertinentes para las partes interesadas clave a nivel macro, meso y micro?</p> <p>¿En qué medida los contenidos y los canales son pertinentes para los grupos objetivo clave?</p> <p>¿En qué medida las iniciativas estratégicas están alineadas con los objetivos estratégicos de la ENEF y con otras políticas nacionales?</p>
EFICACIA	<p>¿En qué medida van por buen camino los objetivos del marco de resultados?</p> <p>¿Qué factores han contribuido o limitado el logro de la ENEF?</p> <p>¿Cómo se pueden mejorar las herramientas de recopilación y análisis de datos para medir los indicadores de educación financiera más pertinentes?</p>
EFICIENCIA	<p>¿Qué tan eficiente es el proceso para lograr resultados? ¿Se utilizaron los recursos de manera efectiva?</p> <p>¿Qué factores han contribuido a la eficiencia en la etapa de implementación?</p> <p>¿Qué factores han limitado la eficiencia en la etapa de implementación?</p>
IMPACTO	<p>¿Cuál ha sido el impacto probable de las iniciativas de la estrategia en la mejora de la cultura y concienciación financieras, los comportamientos financieros y el bienestar financiero?</p> <p>¿Cuál ha sido el probable impacto en el entorno que hace posible la estrategia?</p> <p>¿Cuál es la contribución relativa de las diferentes partes interesadas/grupos de trabajo a ese cambio?</p>
SOSTENIBILIDAD	<p>¿Cuán probable es que la estructura de coordinación se mantenga después de la finalización de la estrategia?</p> <p>¿Cuáles son los factores clave que podrían limitar la posibilidad de que se genere otra versión de la estrategia?</p> <p>¿Cómo se han fortalecido las capacidades a nivel macro, meso y micro?</p>

HERRAMIENTA 11: IMPLEMENTACIÓN: PRUEBA PREVIA Y POSTERIOR SOBRE EL MANEJO DE DEUDAS ²⁴

PREGUNTA	RESPUESTA
1. Un préstamo debe ser pagado cuando se tienen suficientes ingresos.	<input type="checkbox"/> Verdadero <input type="checkbox"/> Falso
2. Un préstamo nunca debe usarse para emergencias.	<input type="checkbox"/> Verdadero <input type="checkbox"/> Falso
3. Una consecuencia del sobreendeudamiento es... (Señale la respuesta más adecuada)	A) Tener dinero extra para gastar B) Perder el acceso al crédito en el futuro C) Tener acceso a demasiadas fuentes de crédito
4. Una buena fuente de crédito para comprar un activo es la que sigue existiendo luego de usar el activo.	<input type="checkbox"/> Verdadero <input type="checkbox"/> Falso
5. Usted sabe que su deuda se está saliendo de control cuando obtiene préstamos adicionales o plazos extra para pagar los préstamos existentes.	<input type="checkbox"/> Verdadero <input type="checkbox"/> Falso
6. Una forma de manejar las deudas es... (Señale la respuesta más adecuada)	A) Pagar primero el préstamo más costoso B) Pagar sólo un préstamo al mes C) Dejar de pagar algunos préstamos para pagar otros
7. Usted sabe que tiene sus deudas bajo control cuando comprende su flujo de caja mensual y puede anticipar los déficits.	<input type="checkbox"/> Verdadero <input type="checkbox"/> Falso
8. El plazo de un préstamo es...	A) El tiempo entre las cuotas del préstamo B) El período que va desde recibir el préstamo hasta que llegue el día de vencimiento del primer pago C) El período durante el cual debe usar el dinero del préstamo y devolverlo
9. Usted enfrenta el riesgo de no poder pagar sus préstamos cuando...	A) Las emergencias inesperadas crean demandas urgentes de efectivo B) Utiliza el préstamo para capital de trabajo C) Invierte el dinero para iniciar un nuevo emprendimiento
10. Pagar a tiempo no tiene que ver con poder controlar las deudas.	<input type="checkbox"/> Verdadero <input type="checkbox"/> Falso

HERRAMIENTA 12: MARCO DE EVALUACIÓN A NIVEL DE PROGRAMA²⁵

EVALUACIÓN OBJETIVO	PREGUNTAS DE EVALUACIÓN
RELEVANCIA	¿En qué medida el programa es pertinente para los socios implementadores participantes?
	¿En qué medida los contenidos y los canales son pertinentes para los grupos objetivo clave?
	¿Cómo ha respondido el programa a las necesidades inmediatas de los grupos objetivo?
EFICACIA	¿En qué medida los productos y resultados proyectados van a la par con la teoría del cambio (TdC)?
	¿Qué factores han contribuido o limitado la consecución de los productos y resultados previstos?
	¿Cómo se pueden mejorar las herramientas de recopilación y análisis de datos para medir los indicadores de educación financiera más pertinentes?
EFICIENCIA	¿Qué tan eficiente es el proceso para lograr resultados? ¿Se utilizaron los recursos de manera efectiva?
	¿Qué factores han contribuido a la eficiencia en la etapa de implementación?
	¿Qué factores han limitado la eficiencia en la etapa de implementación?
IMPACTO	¿En qué medida es probable que el programa se mantenga después de la finalización de la estrategia?
	¿Cuáles son los factores clave que podrían limitar el potencial de replicación del programa?
	¿Cómo se han fortalecido las capacidades de los asociados que implementan?
SOSTENIBILIDAD	¿Qué canales se han utilizado para lograr crecimiento a escala?
	¿Cómo se han aprovechado las redes y asociaciones existentes?
	¿Cómo se han aprovechado la infraestructura y los puntos de contacto existentes?

BIBLIOGRAFÍA

- AFI. 2021.** Digital Financial Literacy Guideline Note. [enlace](#)
- AFI. 2020.** Key Facts Statements for Credit: Do They Work? The Experience of Armenia. [enlace](#)
- AFI. 2020.** The Financial Competency Matrix for Adults: A Policy Framework. [enlace](#)
- AFI. 2020.** Financial Education in Latin America and the Caribbean. [enlace](#)
- AFI. 2019.** A Client Needs-Centred Approach to Financial Inclusion Measurement. [enlace](#)
- AFI. 2019.** Effective Stakeholder Coordination for National Financial Inclusion Strategy Implementation. [enlace](#)
- AFI. 2019.** Financial Education: Key to Promoting Stability, Growth and Inclusion. [enlace](#)
- AFI. 2019.** Kigali Statement: Accelerating Financial Inclusion for Disadvantaged Groups. [enlace](#)
- AFI. 2016.** National Financial Inclusion Strategies: A Toolkit. [enlace](#)
- AFI 2015.** National Financial Inclusion Strategies: Current State of Practice. [enlace](#)
- AFI 2013.** Consumer Empowerment and Market Conduct. [enlace](#)
- Bank of Uganda.** Strategy for Financial Literacy in Uganda. 2019-2024.
- Bank of Zambia.** The National Strategy on Financial Education for Zambia: 2019-2024.
- Center for Financial Inclusion. 2016.** A Change in Behavior: Innovations in Financial Capability. [enlace](#)
- Central Bank of Seychelles.** Seychelles National Financial Education Strategy: 2017-2020.
- Consumer Financial Protection Bureau. 2017.** Effective Financial Education: Five Principles and How to Use Them. [enlace](#)
- Consumer Financial Protection Bureau. 2017.** The Power of Light-Touch Financial Education: A Demonstration with Credit Card Revolvers. [enlace](#)
- Consumer Financial Protection Bureau. 2015.** Financial Well-Being: The Goal of Financial Education. [enlace](#)
- GIZ.** Strategy for Financial Literacy in Uganda. Monitoring and Evaluation of FL Programmes in Uganda: A Practical Guide for Implementers. [enlace](#)
- IPA.** Nudges for Financial Health Global: Evidence for Improved Product Design. [enlace](#)
- IOSCO y OECD. 2018.** The Application of Behavioural Insights to Financial Literacy and Investor Education Programmes and Initiatives. [enlace](#)
- Kaiser, T. y L. Menkhoff. 2017.** Does Financial Education Impact Financial Literacy and Financial Behavior, and If So, When? [enlace](#)
- Reserve Bank of Malawi. 2018.** Malawi Financial Literacy and Consumer Protection Household Follow-up Survey.
- Reserve Bank of Malawi. 2013** Malawi Financial Literacy and Consumer Protection Household Baseline Survey.
- Microfinance Opportunities. 2005.** Implementation Guidance. [enlace](#)
- National Financial Literacy and Financial Capability Strategy Malawi: 2020-2024.**
- National Financial Literacy Strategy Bhutan: 2018-2023.**
- Estrategia Nacional de Educación Financiera y Económica en Colombia.** CIEEF. Junio 2017.
- OECD. 20210.** Digital Delivery of Financial Education: Design and Practice. [enlace](#)
- OECD/INFE. 2012.** High-Level Principles on National Strategies for Financial Education. [enlace](#)
- OECD. 2010.** Detailed Guide to Evaluating Financial Literacy Programmes. [enlace](#)
- Pacific Financial Inclusion Programme.** Schooling the Next Generation: Lessons Learnt in Financial Education in the Solomon Islands.
- World Bank. 2014.** Enhancing Financial Capability and Behavior in Low and Middle-Income Countries. [enlace](#)
- World Bank Group. 2018.** Integrating Financial Capability into Government Cash Transfer Programs. [enlace](#)

Alliance for Financial Inclusion

AFI, Sasana Kijang, 2, Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur, Malaysia

t +60 3 2776 9000 e info@afi-global.org www.afi-global.org

 Alliance for Financial Inclusion  AFI.History  @NewsAFI  @afinetwork