

ESTUDIO DE

INCLUSIÓN FINANCIERA

EN mujeres DE LA VI Región

Marianela del Carmen Denegri / Jocelyne Sepúlveda / Sonia Salvo /
Óscar Vivallo / Pamela Salazar



Estudio de inclusión financiera en mujeres de la VI Región

ESTUDIO DE

INCLUSIÓN FINANCIERA

EN mujeres DE LA VI Región

Marianela del Carmen Denegri / Jocelyne Sepúlveda / Sonia Salvo /
Óscar Vivallo / Pamela Salazar



FORDFOUNDATION



IDRC | CRDI

International Development Research Centre
Centre de recherches pour le développement international

Canada



PROYECTO CAPITAL

Oportunidades de inclusión financiera en América Latina y el Caribe
Una mujer que ahorra es una vida que cambia vidas



IEP
INSTITUTO D
ESTUDIOS
PERUANOS



CEPEC

Centro de Excelencia en
Psicología Económica y
del Consumo

Este documento ha sido elaborado en el marco de las actividades de Proyecto Capital, financiado por la Fundación Ford Proyecto Capital VIII - Grant 0160-0123 y por el International Development Research Centre – IDRC Proyecto Capital – Grant 108172-002



Serie Miscelánea, 42

© IEP Instituto de Estudios Peruanos
Horacio Urteaga 694 Lima 11
Teléfono: (51-4) 332-6194
libreria@iep.org.pe
www.iep.org.pe

ISBN: 978-9972-51-654-2

Primera edición digital: octubre de 2017

Edición digital disponible en: <http://proyectocapital.org/es/>

Apoyo Técnico Proyecto Capital: Ivonne Villada

Diseño y diagramación: Mónica Ávila P.

Reservados todos los derechos a los editores, bajo el protocolo 2 de la Convención Universal de Derechos de Autor. Sin embargo, por la presente, se concede permiso para reproducir este material total o parcialmente para propósitos educativos, científicos o en desarrollo, con mención de la fuente.

Estudio de inclusión financiera en mujeres de la VI Región / Marianela del Carmen Denegri, Jocelyne Sepúlveda, Sonia Salvo, Óscar Vivallo y Pamela Salazar. Lima, IEP; Proyecto Capital, 2017. (Miscelánea, 42)

W/19.02.01/M/42

1. INCLUSION FINANCIERA; 2. MUJERES;
3. SITUACION DE LA MUJER; 4. CHILE

Contenido

INTRODUCCIÓN	9
ANTECEDENTES TEÓRICOS	11
METODOLOGÍA	15
Diseño	15
Participantes	16
Técnicas de recolección	17
Procedimiento	17
RESULTADOS	18
Análisis descriptivo general	18
Acceso a los medios de comunicación	18
Administración de gastos	19
Conocimiento frente a instituciones financieras	22
Ahorro	25
Crédito	30
Análisis específico de escalas	34
Escala de estilos de compra	34
Escala de hábitos de compra	36

Escala de actitud hacia el endeudamiento	38
Escala de actitud hacia el ahorro	40
Análisis de clúster	42
Clúster 1	42
Clúster 2	45
Clúster 3	48
Clúster 4	51
Clúster 5	52
CONCLUSIONES GENERALES	57
BIBLIOGRAFÍA	61

Introducción

El propósito de este documento es difundir los principales resultados del Estudio de Inclusión Financiera en Mujeres de la VI Región, Chile. Este estudio fue desarrollado por el Centro de Excelencia en Psicología Económica y del Consumo de la Universidad de La Frontera durante el segundo semestre del año 2015, a solicitud del Instituto de Estudios Peruanos, financiado por el Proyecto Capital y en coordinación con FOSIS.

En Chile existe escasa información que dé cuenta en detalle de las condiciones de inclusión o exclusión financiera de los hogares, en general; y, en particular, de la situación de las mujeres que subsisten en condiciones de pobreza en ámbitos rurales y urbanos, considerando tanto una aproximación cuantitativa como el rescate de las vivencias subjetivas que ello provoca. Se debe notar que hoy las mujeres representan el 52,7% de la población total del país; que la brecha salarial asciende a un promedio de 26,6%; y que el porcentaje de hogares con mujeres jefas de hogar asciende a 37,9%, donde los niveles de pobreza y pobreza extrema llegan a 15,4% y 5,3%, respectivamente (CASEN Genero, 2015).

En el caso de las mujeres en situación de vulnerabilidad social, no se tienen datos específicos que permitan establecer cuáles son sus capacidades financieras reales, es decir, sus comportamientos financieros, en general y, en particular, sus comportamientos de consumo y ahorro, sus estrategias para administrar su presupuesto, cómo usan los instrumentos financieros y las decisiones que toman en torno a la previsión y el manejo del riesgo. Tampoco se cuenta con un conocimiento validado acerca de su percepción, motivación, intereses y expectativas acerca del acceso a instrumentos financieros formales dentro de la zona rural y los probables productos específicos que serían adecuados para sus necesidades.

En este marco, el objetivo general del estudio fue generar conocimiento validado con relación al comportamiento financiero de consumo, ahorro y endeudamiento, manejo del dinero y necesidades de inclusión financiera entre mujeres vulnerables de la VI

Región, usuarias del Subsistema de Seguridades y Oportunidades, especialmente del Programa Familia.

Para llevar a cabo el estudio se organizó la recolección de información en dos fases. Una cuantitativa, a través de la aplicación de una serie de instrumentos a una muestra representativa de mujeres receptoras de beneficio social; y una fase cualitativa, donde se realizaron grupos focales con una submuestra de las mujeres participantes en el estudio para profundizar en los resultados obtenidos en la primera etapa.

Antecedentes teóricos

Actualmente, la economía internacional tiende, cada vez con mayor insistencia a la globalización, a la formación de nuevas regiones económicas y de nuevos bloques entre países, generando un mercado más complejo (Elizalde, 2003).

En este escenario, a partir de la década del ochenta, el contexto de globalización en Latinoamérica estuvo acompañado de la instalación de un modelo económico orientado a la privatización de las empresas públicas estatales, la disminución del gasto público, la privatización de las jubilaciones, la apertura del capital internacional y la abolición de las barreras aduaneras para facilitar el comercio internacional y la apertura de los mercados. Ello ha implicado profundos cambios a nivel productivo, tecnológico, institucional y social propiciando el desarrollo de un contexto sociopolítico y económico cultural extremadamente complejo, ante el cual la ciudadanía ha debido aprender a adaptarse (Gempp, Denegri, Caripán, Catalán, Hermosilla, y Caprile, 2007; Torres, 1998). De forma particular, en Chile, ello ha traído consigo cambios no sólo en el plano económico sino también en las pautas culturales y en la dinámica relacional que se establece entre los individuos, otorgándole un poder inusitado a prácticas como el consumo, en donde su valoración no sólo se refiere a la satisfacción de necesidades básicas sino también como referente de definición identitaria, representando estatus y valía personal y social (Bauman, 2007). Ello ha impactado en la construcción de la identidad personal y social de los individuos, constituyendo una variable que influye fuertemente en la percepción de bienestar subjetivo de la población (Denegri y Martínez, 2004). Al respecto, ya en el año 2002, el informe de Desarrollo Humano en Chile (PNUD, 2002) señaló que para muchos chilenos el consumo tiene un significado similar al que antes tenía el trabajo. Constituye, entonces, la cristalización física de la identidad individual y un anclaje material al vínculo social.

Así, el modelo neoliberal y su implantación ortodoxa especialmente en Chile pero también en el resto de Latinoamérica, más que una doctrina o una simple colección de

medidas económicas, constituye una verdadera corriente civilizatoria propia del capitalismo avanzado, dominado por el capital financiero y sustentado sobre la revolución tecnológica acaecida en la segunda mitad del siglo XX. Esta corriente tiene como centro de gravitación a la cultura del consumo, como definitoria en el perfilamiento de las identidades sociales contemporáneas (Fernández, 2008).

Ello permea a todas las capas, grupos y clases sociales de la sociedad latinoamericana y chilena y, con ello, los centros comerciales, shoppings o malls se han transformado en las "catedrales" contemporáneas de esa cultura del consumo. Estos espacios se convierten en el centro de reunión y paseo de las clases bajas y medias de las sociedades latinoamericanas, lugares donde las familias recrean el antiguo paseo por los parques de pueblos y ciudades; además, son espacios considerados "más seguros" en el contexto de sociedades cada vez más inseguras y violentas (Augé, 2001).

En este escenario, han aumentado exponencialmente los requerimientos de comprensión del funcionamiento económico y han insertado en la retina de la población los conceptos de desarrollo, equidad, educación financiera, entre otros. Esto implica la necesidad de desarrollar nuevas estrategias por parte de las políticas públicas, apuntando a un mayor dominio de conceptos y habilidades relacionados con conocimientos, competencias y actitudes que repercuten en el comportamiento económico (Denegri y Palavecinos, 2003).

En este contexto, para lograr una inserción social efectiva en términos de derechos se requiere que las personas desarrollen habilidades, destrezas y actitudes que les permitan regular su conducta personal y familiar hacia un uso racional de los recursos económicos. Emerge así la necesidad de nuevas formas de alfabetización, entre las que destaca la educación financiera como uno de los pilares para lograr inclusión financiera efectiva.

La inclusión financiera implica lograr el acceso y uso de una gama amplia de servicios financieros integrales (ahorro, crédito, seguros, pagos, transferencias), incluyendo la generación de capacidades dirigidas al uso adecuado de los servicios financieros y la toma de decisiones informadas al respecto (Heimann et al., 2009). Para el logro de una inclusión financiera efectiva, se requiere de dos pilares fundamentales, a saber, una efectiva política de protección financiera y el logro de una adecuada educación financiera que proporcione a la población las capacidades para administrar efectivamente sus recursos en contextos de alta complejidad. A estas habilidades se les ha denominado capacidades financieras, entendidas estas como

El proceso a través del cual los consumidores/inversionistas mejoran su comprensión de los productos y los conceptos financieros y, a través de la información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan habilidades para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, así como para tomar decisiones informadas que mejoren su bienestar financiero. (OECD, 2005a, 2005b).

Los enfoques para evaluar las capacidades financieras pueden diferir, pero se reconoce que el conocimiento por sí solo es necesario, pero no es suficiente para tomar decisiones financieras adecuadas y para acceder a productos y/o servicios financieros y utilizar-

los responsablemente. Los estudios han tratado distintos aspectos de las capacidades financieras como: administración del dinero, planificación, selección de productos e información, capacidad para cubrir totalmente los gastos del mes, administración de los productos financieros, conocimientos financieros básicos y toma de decisiones de gasto y ahorro, así como decisiones en torno a la previsión y el manejo del riesgo. Una aproximación integral a la evaluación de las capacidades financieras implica la combinación de conocimiento, habilidades y actitudes, con la oportunidad de aplicarlas, vinculando el funcionamiento individual con la oferta de las entidades del sistema financiero y el soporte de un adecuado sistema que proteja a los usuarios frente a abusos o negligencias del sistema financiero (Atkinson y Messy, 2012; Lusardi y Mitchell, 2009, 2011, 2013; Lusardi y Tufano, 2009; Xu y Zia, 2012).

El logro de una mayor inclusión financiera es una preocupación creciente de los países de la región por su efecto en las estrategias de erradicación de la pobreza, dado que el uso de servicios financieros formales adecuados es una herramienta fundamental para compensar las crisis e incertidumbre que afectan negativamente la situación económica de las familias de bajos ingresos y que agravan el estado de las familias en situación de pobreza y vulnerabilidad. Ante la ausencia de acceso y uso de servicios financieros formales, las familias se ven obligadas a adoptar estrategias de compensación que en muchos casos deterioran más su calidad de vida y las dejan en condiciones de mayor pobreza. Desde esta perspectiva, la exclusión financiera es otra forma de exclusión social que se suma a todas las condiciones adversas que sufren las familias más vulnerables.

Al revisar los resultados de CASEN 2011 respecto a las variables de inclusión financiera, destaca que el 42,8% de la población mayor de 18 años declara poseer algún medio de pago electrónico. Sin embargo, al analizar el grupo de personas mayores de 18 años en situación de pobreza, el 75% (1.070.000 personas) no dispone de un medio de pago. De aquellos que declaran tener algún medio de pago, el 47% sólo tiene una tarjeta de crédito de alguna casa comercial. Más aún, si observamos la forma en que el Estado paga sus beneficios sociales, es posible apreciar que el 99% (1,6 millones de personas) sigue percibiendo mensualmente estos pagos de forma presencial y en dinero en efectivo. Desde el punto de vista del ahorro, también se aprecia que del 20% de la población de menores ingresos, sólo el 13% mantiene algún tipo de ahorro. En el quintil de mayores ingresos esta cifra alcanza el 35%.

Ahora bien, resulta particularmente importante analizar las cifras entregadas por la CASEN Género el año 2013, la cual refiere que el 52,7% de la población total del país son mujeres y que la brecha salarial asciende a un promedio de 26,6% y el porcentaje de hogares con mujeres jefas de hogar asciende a 37,9%, donde los niveles de pobreza y pobreza extrema llegan al 15,4% y al 5,3%, respectivamente (CASEN Género, 2015). Estas cifras generan preocupación si se considera, además, los niveles de comprensión del mundo económico que poseen las mujeres. En un estudio desarrollado en el año 2003 (Denegri y Palavecinos, 2003) se indica que las mujeres poseen un grado de comprensión de los procesos económicos más básica o menos elaborada que los hombres, estas diferencias se agudizan entre las mujeres con niveles educativos más bajos.

En este contexto y especialmente en contextos vulnerables de exclusión financiera, el estudio del comportamiento financiero de la mujer cobra más relevancia al considerar que en los hogares chilenos, ellas son el principal agente de socialización económica de sus hijos, entendiéndose esta como el proceso de aprendizaje de pautas de interacción con el mundo económico. Estas pautas son relevantes para los futuros patrones de comportamiento y actitudes acerca del uso del dinero, por lo que los comportamientos financieros ineficientes tienden a perpetuarse mediante la transmisión intergeneracional, manteniendo a las familias vulnerables dentro del círculo de la pobreza (Denegri, Palavecinos y Gempp, 2005). En Chile, un gran porcentaje de la población excluida del sistema financiero corresponde al mismo público objetivo de las políticas sociales orientadas a la superación de la pobreza y a la creación de oportunidades. Es por esto que el éxito de las iniciativas orientadas a lograr una mayor inclusión financiera de este segmento depende, en gran medida, de que dichas iniciativas se enmarquen dentro de una red de apoyo social que involucre aspectos tan importantes como la administración de las transferencias monetarias sociales, educación financiera, apoyo psicosocial y protección adecuada, que son la base de las políticas para una inclusión financiera real.

Por ello, la mejora en el acceso a y uso de los mercados y servicios financieros asociados a los procesos de inclusión financiera, contribuye a combatir la pobreza, al permitir que la población de menores ingresos incremente sus oportunidades y reduzca su vulnerabilidad. A su vez, esto genera soportes y redes formales para evitar que las familias vulnerables entren y queden atrapadas en lo que se conoce como la “trampa de pobreza”. Hace posible, también, acceder a instrumentos de fomento del microemprendimiento que permitan a las mujeres mejorar sus ingresos y calidad de vida.

Sin embargo, en Chile, específicamente en el caso de las mujeres de sectores vulnerables y beneficiarias de políticas sociales, prácticamente no existen estudios que den cuenta de las condiciones de inclusión o exclusión financiera de los hogares, en general; y de la situación de las mujeres, en particular, que en muchos casos constituyen el único sustento financiero de la familia. No se tienen datos que permitan establecer cuáles son sus capacidades financieras reales, es decir, sus comportamientos financieros, en general; y, en particular, sus comportamientos de consumo y ahorro, sus estrategias de administración de presupuesto, su uso de instrumentos financieros y sus decisiones en torno a la previsión y el manejo del riesgo.

Por lo tanto, resulta prioritario desarrollar investigaciones que permitan obtener insumos que posibiliten definir y estructurar elementos para la inclusión financiera de mujeres de segmentos vulnerables, tomando en cuenta el tipo de relaciones que las familias receptoras de subsidios tienen con el entorno financiero; así como, sus hábitos y estrategias de acceso al consumo, el manejo de ahorros y préstamos, la administración de presupuestos, entre otros. Además, se requiere ahondar en los hábitos de ahorro de esta población y los instrumentos financieros y no financieros que utilizan para este propósito, de modo tal que se pueda contar con conocimiento validado que sirva de base para el diseño de instrumentos de inclusión financiera que respondan a sus necesidades de manera efectiva.

Metodología

Cabe señalar que esta investigación fue solicitada específicamente para ser realizada en la VI Región, considerando los indicadores de inclusión financiera reportados por la CASEN 2013.

Además, cabe señalar que la Región del Libertador Bernardo O'Higgins encabeza los índices de pobreza a nivel de país. El índice de pobreza de esta región es 13,7%, mientras que el promedio chileno es 11,7%. Esta región concentra, también, la segunda tasa más alta de población rural en Chile (CASEN 2013).

Diseño

La investigación desarrollada corresponde a un modelo de investigación mixta. La primera fase fue de carácter cuantitativo y su propósito principal fue levantar información a través de la aplicación de diversas escalas de inclusión financiera, satisfacción con la vida, actitudes hacia la compra y el consumo, actitud hacia el materialismo, hábitos de compra, actitud hacia el endeudamiento y ahorro. Los resultados de esta etapa permitieron caracterizar a la muestra en base a las variables evaluadas e identificar perfiles (clúster) de los distintos segmentos que componen la muestra de mujeres (Hair, Anderson, Tatham y Black, 1999).

Con relación al carácter cualitativo de la investigación, la segunda fase, se pretendió profundizar en las representaciones sociales de las mujeres participantes del estudio. Para ello se utilizó un diseño descriptivo fenomenológico (Díaz, Mendoza y Porras, 2011; Salgado, 2007) mediante el cual se indagó, desde la subjetividad de las participantes, sobre

sus actitudes y comportamientos financieros cotidianos y el significado que otorgan a su papel en la generación y administración de los recursos financieros familiares.

Participantes

Fase Cuantitativa

La población se compone de todas las mujeres en situación de vulnerabilidad, usuarias del Subsistema de Seguridades y Oportunidades, especialmente Programa Familia del Ministerio de Desarrollo Social con y sin pago electrónico, a nivel comunal de la VI Región.

El muestreo tuvo un carácter representativo y aleatorio con 95% de confianza y 5% de error. Consideraba como criterios de inclusión ser mujer, ser beneficiaria del Programa Social Familia Subsistema Seguridades y Oportunidades del Ministerio de Desarrollo Social y residir en una zona rural o urbana de la VI Región del Libertador General Bernardo O'Higgins.

La muestra en la fase cuantitativa quedó conformada por 438 mujeres provenientes de zonas urbanas y rurales de 33 comunas de la Región de O'Higgins. Las comunas con mayor representación corresponden a Rancagua (21,5%) y San Fernando (8,2%). Las comunas con menor número de encuestadas fueron Tilcoco, Litueche, Lolol y Las Cabras.

Respecto a la caracterización de la muestra, del total de encuestadas el 73,8% reside en zonas urbanas y el 26,2%, en zonas rurales. La edad promedio de las mujeres es de 40 años (ds: 11). El 50% tiene entre 19 y 39 años mientras que el restante 50% se ubica entre los 40 y 79 años. El promedio de hijos por mujer es tres (ds: 1). Los hogares en los que viven tienen, en promedio, cinco personas (ds: 2). El 64,2% es jefa de hogar. Según su nivel educativo, la distribución es balanceada entre Enseñanza Básica incompleta (30%), Enseñanza Básica completa (26%), Enseñanza Media incompleta (23%) y Enseñanza Media completa (21%).

Finalmente, respecto a la distribución de ingresos que perciben, el 27% reciben menos de 50.000 pesos al mes, el 30% entre 50.001 y 100.000 pesos, el 23% entre 100.001 y 200.000 pesos, y el 20% más de 200.000 pesos.

Fase Cualitativa

La muestra de la fase cualitativa fue de tipo intencionada. Quedó conformada por 88 mujeres participantes, todas mayores de 18 años de edad. Los criterios de inclusión fueron: a) ser receptoras de Transferencias Monetarias Estatales en la modalidad de Subsistema de Seguridades y Oportunidades del Ministerio de Desarrollo Social con y sin pago electrónico, b) residir en zona rural o urbana de la VI Región del Libertador General Bernardo O'Higgins, c) haber participado de la etapa cuantitativa del estudio global y d) aceptar voluntariamente participar en el estudio de profundización.

Técnicas de recolección

Para la fase cuantitativa se utilizó un instrumento integrado por diversas escalas que buscaron evaluar el comportamiento económico; las actitudes hacia el endeudamiento y hacia el ahorro; los hábitos de compras; la satisfacción con la vida; y el nivel de inclusión financiera de las mujeres participantes.

En la fase cualitativa se trabajó con grupos focales (Morgan, 1971), técnica que permitió indagar sobre los significados construidos por los participantes en relación con los objetivos y las variables incluidas en este estudio.

Procedimiento

El trabajo en terreno de esta investigación se desarrolló en coordinación con el FOSIS durante el segundo semestre del año 2015. Todas las participantes firmaron previamente un consentimiento informado según el cual aceptaban participar voluntariamente en ambas fases del estudio y reconocían haber sido informadas sobre los objetivos del estudio y de su derecho a negarse a responder o abandonar este en cualquier momento.

En la fase cuantitativa, las encuestas fueron aplicadas en los hogares de las mujeres que habían firmado el consentimiento informado. Se capacitó a un grupo de encuestadores que aplicó el instrumento a cada una de las mujeres participantes en la investigación.

A partir del análisis desarrollado en la fase inicial, se obtuvo cinco grupos o clúster diferenciados. Con esa información, se organizó la segunda fase del estudio, donde se seleccionó aleatoriamente al menos a un 20% de las mujeres pertenecientes a cada uno de los clústers identificados.

Para ello, se contactó de forma personalizada a cada participante invitándola a formar parte de la segunda etapa del estudio donde se explicaron los objetivos y los resguardos éticos necesarios y se informó el día, hora y duración de la actividad. Además, se ofreció pagar el traslado al lugar donde se realizarían los grupos focales. Una vez que se lograba confirmar al 20% de participantes de cada clúster, dejando un margen de algunas participantes extras, se continuaba con el mismo procedimiento para el siguiente clúster. Así, todas las mujeres que participaron en esta fase habían participado en la primera fase del estudio y aceptaron voluntariamente participar en la etapa de profundización, tal como lo habían manifestado al momento de firmar el consentimiento informado.

Finalmente, y considerando la cantidad de mujeres en cada clúster, se realizaron nueve grupos focales que tuvieron lugar en distintas comunas de la VI Región, y en lugares equidistantes que pudieran facilitar el traslado de las participantes. De esta forma, los grupos focales se realizaron en las comunas de Rancagua y San Fernando. Cada uno tuvo una duración de 1,5 horas. La información fue registrada electrónicamente y luego se procedió a la transcripción textual de los grupos focales.

Resultados

En este resumen ejecutivo, nos centraremos en la descripción de las principales brechas y necesidades expresadas por las participantes en el estudio, los resultados obtenidos frente a las distintas escalas que evaluaban bienestar subjetivo, los estilos de compra y consumo y las actitudes ante el endeudamiento y el ahorro. Además, se presentan los resultados del levantamiento de perfiles. A continuación, se expone el análisis descriptivo de las diferentes variables que componen el instrumento aplicado.

Análisis descriptivo general

Acceso a los medios de comunicación

En esta sección, se exploró con las participantes la frecuencia de uso de diversos medios de comunicación, considerando las futuras acciones de Educación Financiera y las vías más expeditas para ello.

De las mujeres encuestadas que todos los días acceden a medios de comunicación, el 65,3% ve televisión abierta, el 40,9% ve televisión por cable, el 40% escucha radio y el 17,9% accede a internet diariamente (tabla 1). También se consultó respecto al horario de usos de los diferentes servicios. Los resultados se aprecian en las tablas 1, 2, 3 y 4.

Tabla 1. Horarios de televisión abierta (%)

NOCHE	TARDE	MEDIO DÍA	MAÑANA	MADRUGADA
46,6	26,3	16,7	9,8	2,3

Tabla 2. Porcentaje horarios televisión por cable

NOCHE	TARDE	MEDIO DÍA	MAÑANA	MADRUGADA
29	28,1	11,6	8,9	3,2

Tabla 3. Porcentaje horarios radio

MAÑANA	TARDE	MEDIO DÍA	NOCHE
37	17,8	15,1	6,8

Tabla 4. Porcentaje horarios Internet

MAÑANA	TARDE	MEDIO DÍA	NOCHE
3,4	10	5,5	14,6

A su vez, se consultó respecto del uso de ciertas aplicaciones informáticas. Las más utilizadas son Whatsapp (40,2%), Facebook (34,5%), mensajes de texto (24,4%) y correos electrónicos (23,3%). Finalmente, el 97,3% de las participantes cuenta con celular.

Administración de gastos

Los resultados indican que, del total de mujeres encuestadas, el 56,9% administra diariamente el dinero del hogar, seguido de el 28,6% que dice realizarlo en conjunto con su pareja y el 6,9% lo hace en conjunto con otro miembro de la familia. A su vez, el 81,2% de las mujeres sabe lo que es un presupuesto.

Ahora bien, solo el 44,2% de las mujeres lleva siempre un registro de sus gastos personales o del hogar, un 20% sólo lo hace a veces y un 35,9%, nunca (Figura 1). Del 66,2% de mujeres que señala llevar un registro de gastos, la mayoría lo hace de forma mensual (62,9%) y en menor medida, de manera semanal (22,7%) o quincenal (14,5%) (Figura 2). En lo referente al uso de este registro, el 75,8% dice que siempre lo usa para planificar sus gastos y el uso del dinero, el 10,3% lo usa a veces para este fin y el 13,9% nunca le da este sentido (Figura 3). Además, este registro lo realizan, en gran medida, solas, sin involucrar a otros miembros de la familia (29%).

Figura 1. Frecuencia temporal de registro (%)

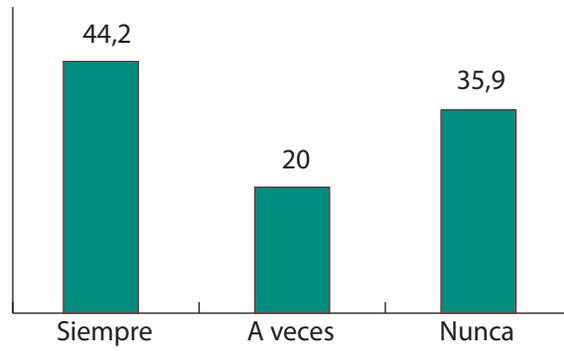


Figura 2. Frecuencia temporal del registro de gastos (%)

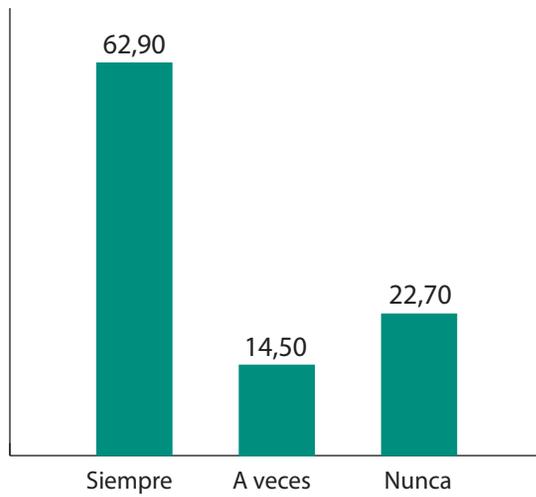
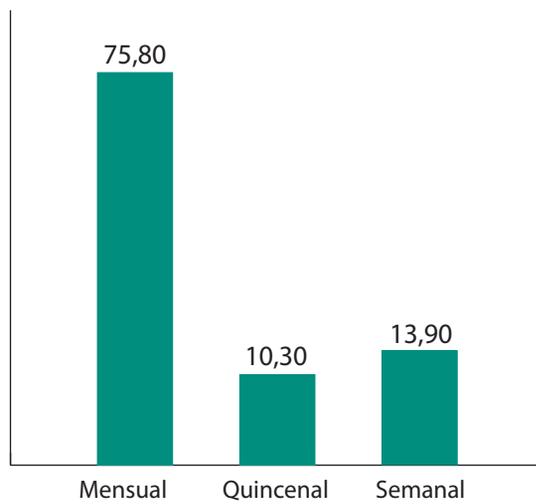
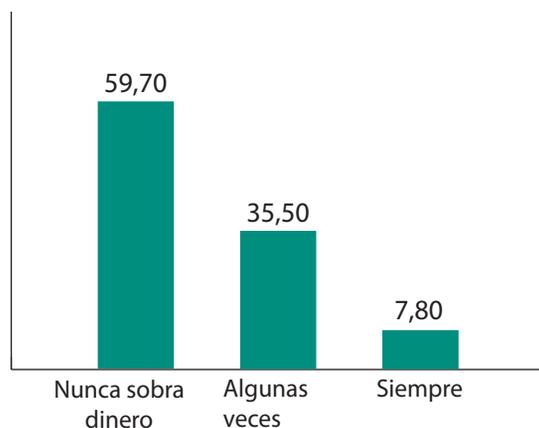


Figura 3. Uso efectivo del registro de gastos (%)



**Figura 4. "Dinero sobrante"
Poder adquisitivo (%)**



En otro ámbito, respecto al poder adquisitivo que tienen las mujeres entrevistadas en su hogar, en el 59,7% de los casos nunca sobra dinero; en el 32,5%, algunas veces; y en el 7,8%, siempre (Figura 4). Consultadas en lo referido a una emergencia económica, el 59,5% afirma que no podría afrontarla con los ingresos que percibe de manera mensual y el 40,5% que sí podría hacerlo (Figura 5). En caso de poder hacerlo, el 53,9% conseguiría dinero de familiares, amigos o conocidos y el 20,1% recurriría a sus ahorros (Figura 6).

Figura 5. Afrontamiento de emergencia económica (%)

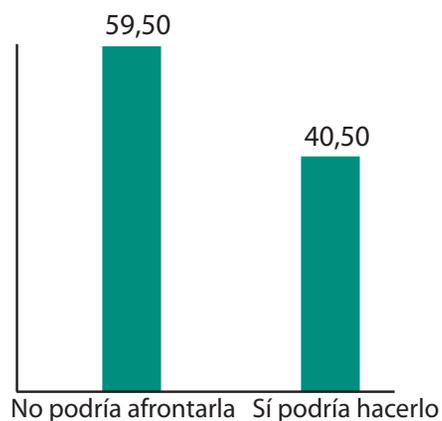
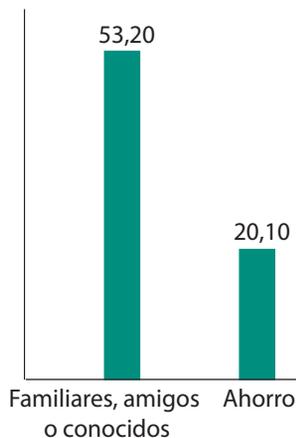


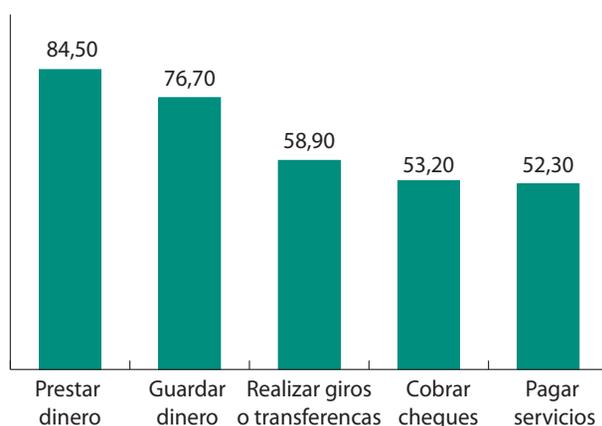
Figura 6. Estrategias para afrontar emergencia
Conseguiría dinero con (%)



Conocimiento frente a instituciones financieras

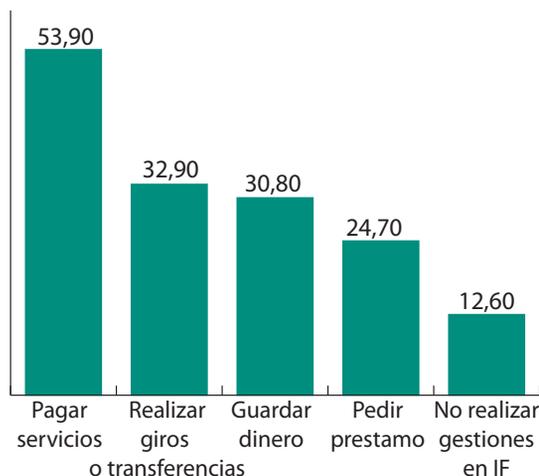
En materia de conocimiento de lo que las entrevistadas consideran como instituciones financieras (IF), la mayoría nombra bancos, en especial a BancoEstado. También categorizan como instituciones financieras a tiendas comerciales (retail), cajas de compensación y financieras. En cuanto a la función que cumplen, el 84,5% de las encuestadas dice que prestan dinero; el 76,7%, que guardan dinero; el 58,9%, que ayudan a realizar giros o transferencias; el 53,2% responde que sirven para cobrar cheques; y finalmente el 52,3% afirma que cumplen la función de pagar servicios (Figura 7).

Figura 7. Funciones de instituciones financieras (%)



Respecto a las gestiones más frecuentes para las que recurren a una institución financiera, se encuentra que el 53,9% lo ha hecho para pagar servicios; el 32,9%, para realizar giros o transferencias; el 30,8%, para guardar dinero; y el 24,7%, para pedir un préstamo. El 12,6% señala no realizar gestiones en ningún tipo de institución financiera (Figura 8).

Figura 8. Gestiones realizadas en una institución financiera (%)



En relación a la opinión que tienen de las instituciones financieras, el 50,9% confía en ellas, el 34,8% considera que son poco confiables y el 9,5% dice que son muy poco confiables (Figura 9). Ahora bien, las razones que esgrimen para considerar que son poco o muy poco confiables son que cobran muchos intereses por los créditos, que sólo ganan ellos y no sus clientes, que no entienden cómo funcionan y que cobran una cuota de mantenimiento (Figura 10).

Figura 9. Confianza en una institución financiera (%)

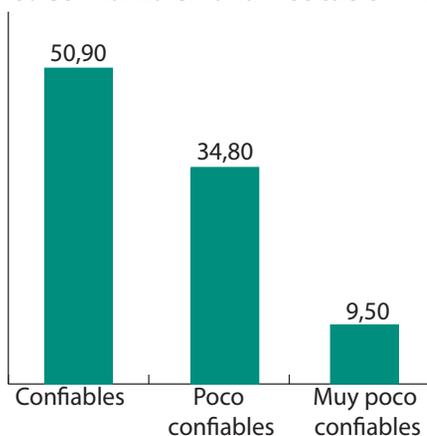
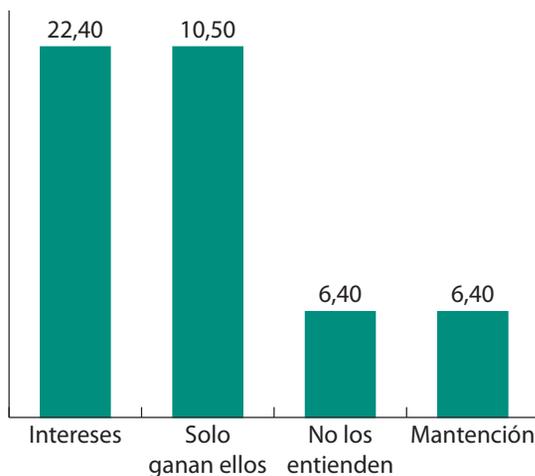
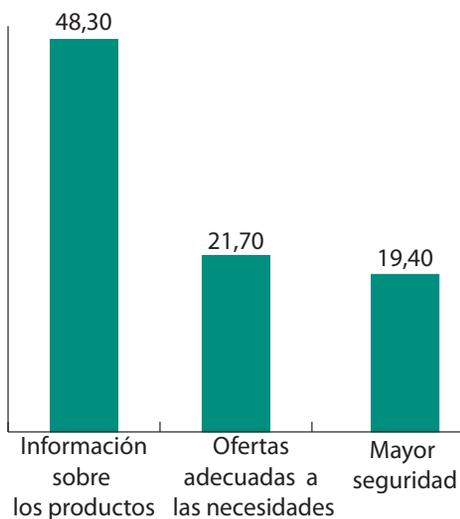


Figura 10. Razones de desconfianza (%)



Finalmente, en el caso de las instituciones bancarias, consideran que lo más importante para que un banco sea útil para ellas es que informen claramente sobre los productos que ofrecen, que presenten ofertas adecuadas a sus necesidades y que provean mayor seguridad (Figura 11).

Figura 11. Estrategias útiles de las instituciones financieras (%)



Ahorro

Los resultados señalan que, en la actualidad, el 55,1% de la mujeres entrevistadas ahorra en casa. De ellas, solo el 22,8% tiene ahorrado más de 90.000 pesos; el 25,6%, entre 30.000 y 90.000 pesos; y el 51,6%, menos de 30.000 pesos (Figura 12). A su vez, de quienes poseen algún instrumento de ahorro, el 44,3% tiene una cuenta vista o cuenta RUT, el 22,1% posee una cuenta de ahorro para la vivienda y el 15,8% tiene cuenta de ahorro normal (Figura 13).

Figura 12. Cantidad de ahorro (%)

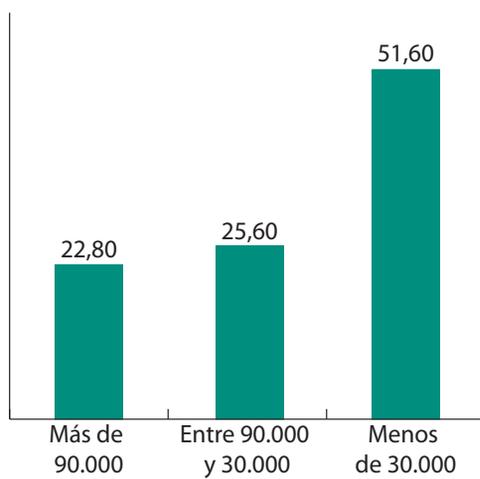
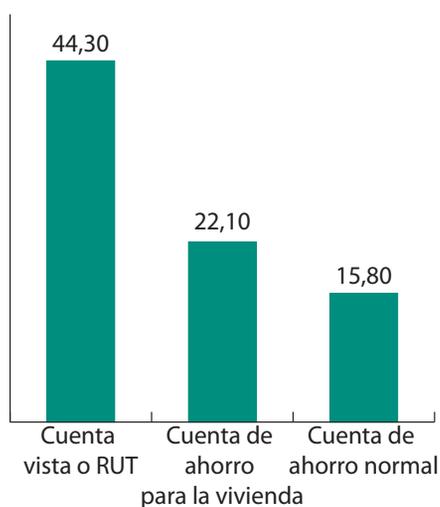


Figura 13. Instrumento de ahorro (%)



Al considerar en qué institución tienen los instrumentos de ahorro citados antes, encontramos que el 97% de ellos están asociados al BancoEstado. Por su parte, en lo que se refiere a la frecuencia de uso, el 35,9% de las entrevistadas nunca usa la cuenta, el 31,7% lo hace

una vez al mes y el 14,2%, dos veces al mes (Figura 14). Además, el 49,2% recurre a cajas vecinas para usarlas, el 36,5% prefiere ir a la sucursal de un banco y el 14,3% prefiere ambas opciones (figura 15).

Figura 14. Uso de instrumentos de ahorro (%)

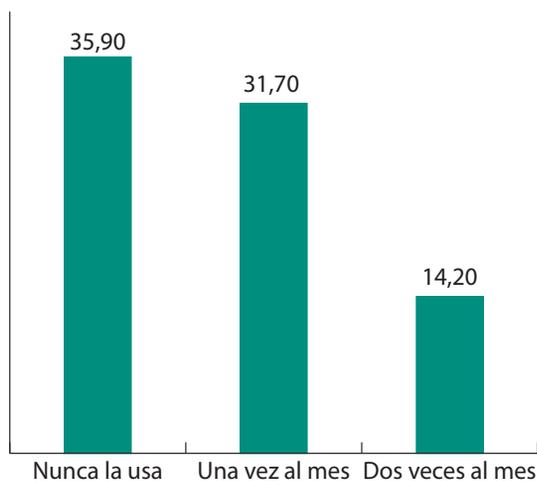
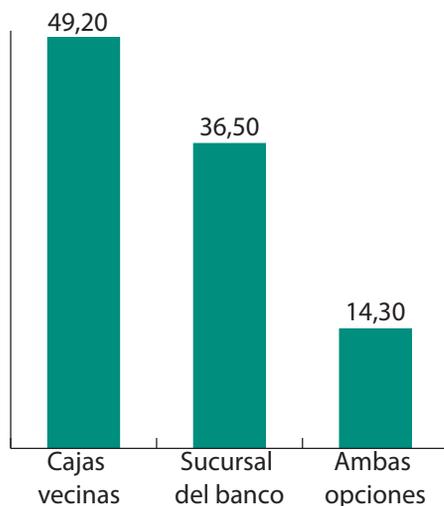
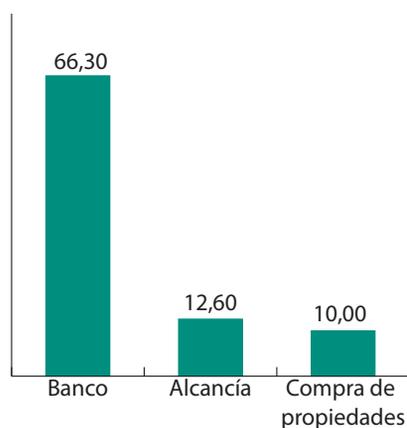


Figura 15. Lugar de uso de cuenta de ahorro (%)



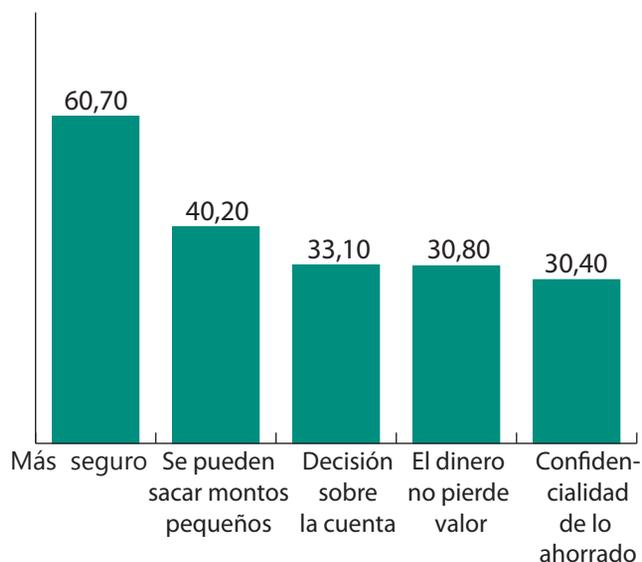
En cuanto a la valoración de opciones de ahorro, el 66,3% de las mujeres entrevistadas consideran que la mejor forma de ahorrar es a través de un banco (66,3%) y un porcentaje menor, en una alcancía (12,6%) o con la compra de propiedades (10%) (Figura 16). Llama la atención que si bien las entrevistas señalan una alta valoración hacia el ahorro en el banco, el 55,1% de las mujeres ahorra su dinero en casa.

Figura 16. Estrategias de ahorro. La mejor forma de ahorrar (%)



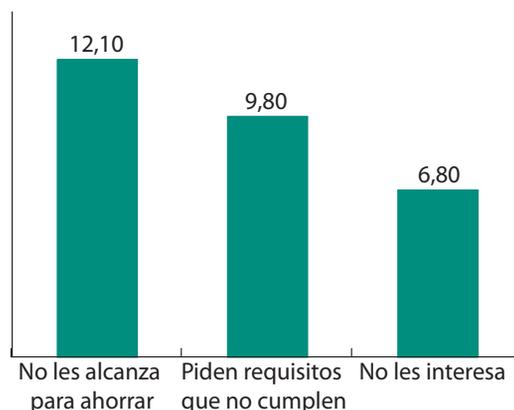
En cuanto a las ventajas que asocian a tener algún tipo de ahorro en un banco, la mayoría considera que es más seguro, que permite sacar montos pequeños de dinero para cubrir necesidades específicas, que evita malgastar el dinero o que permite a la usuaria decidir sobre su cuenta. Además, las mujeres consideran que, al tener una cuenta de ahorro en el banco, el dinero no pierde valor (30,8%) y que nadie sabe cuánto tienen ahorrado (30,4%) (Figura 17).

Figura 17. Ventajas del ahorro bancario (%)



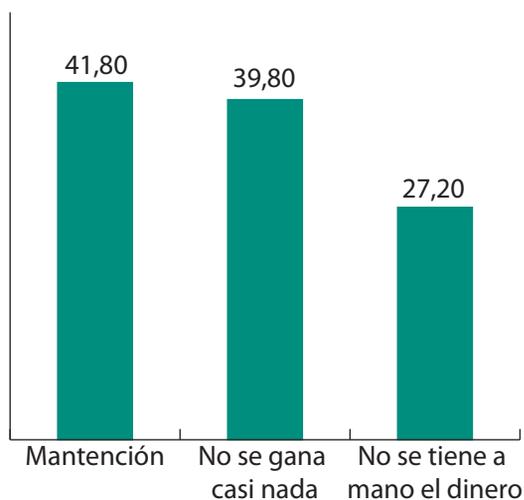
Por el contrario, quienes no tienen una cuenta de ahorro señalan como razones que sus ingresos no les alcanzan para ahorrar, que las instituciones piden requisitos que no cumplen o que no le interesa (Figura 18).

Figura 18. Razones para no tener cuenta de ahorro (%)



En lo referente a las desventajas que asocian las encuestadas en torno a ahorrar en un Banco se encuentra, primero, el hecho de que cobran una cuota de mantenimiento, seguido de que sienten que casi no se ganan intereses, o bien que no se tiene el dinero a mano cuando se necesita (Figura 19).

Figura 19. Desventajas del ahorro bancario (%)



Ahora bien, al consultar con quién o en qué ha guardado dinero en los últimos cinco meses, el 30,8% respondió que no guardó nada de dinero y el 13,2%, que prestó dinero (Figura 20).

Finalmente, en los últimos doce meses, sólo el 49,3% de las mujeres entrevistadas han podido ahorrar. El monto promedio anual de este ahorro es 222.095 pesos (ds: 249.792). Los montos de ahorro se detallan en la Figura 21.

Figura 20. Estrategias de ahorro (%)

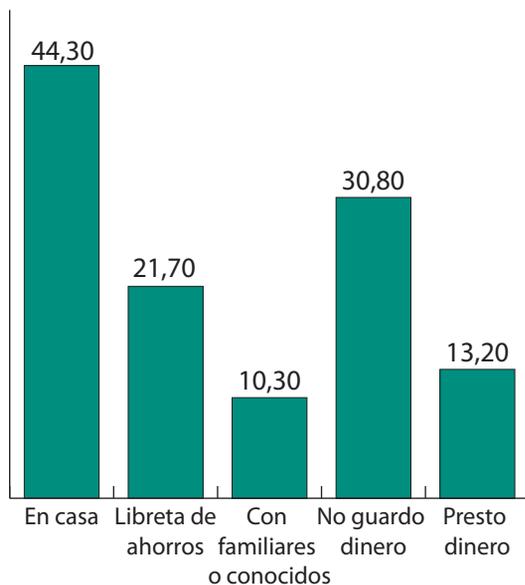
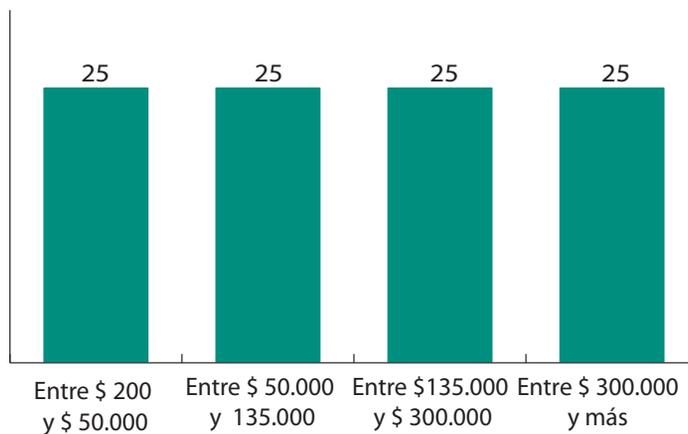


Figura 21. Montos de ahorro anual (%)

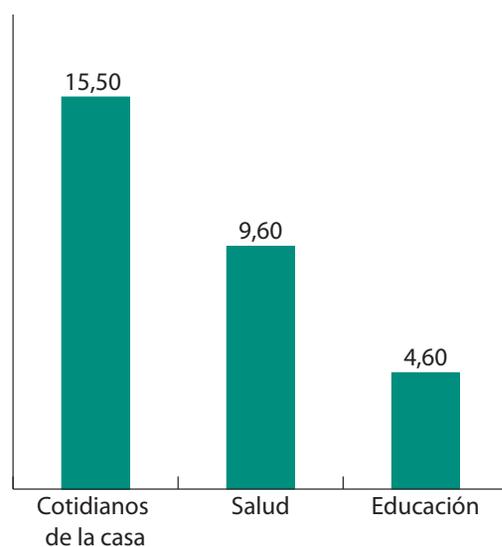


Crédito

Sobre este punto, se observa que el 40% de las mujeres ha solicitado algún tipo de crédito informal en el último año y que el 13,4%, algún tipo de crédito formal.

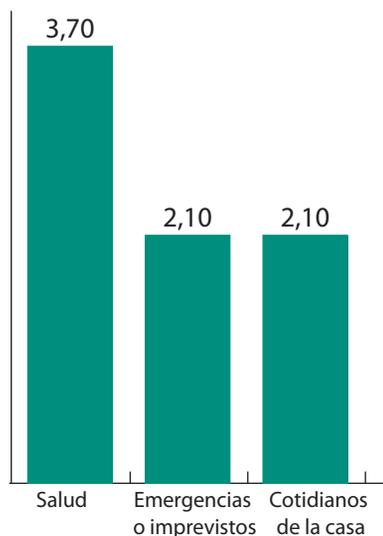
En lo referente a créditos informales, el 29,9% de las mujeres lo solicita a familiares y el 6,8%, a amigos o conocidos. En cuanto al uso del dinero solicitado, éste se destinó o se destinará, en su mayoría, a gastos cotidianos de la casa, a gastos de salud y a gastos de educación (Figura 22).

Figura 22. Razones de uso de crédito informal (%)



Los créditos formales fueron solicitados en su mayoría en casas comerciales (5%), seguido por bancos (2,1%). Respecto a su uso, se destinó el dinero para gastos de salud, emergencias o imprevistos así como para gastos cotidianos de la casa (Figura 23). De estos créditos, el 23,7% es de una tarjeta comercial y el 2,7%, de una tarjeta bancaria.

Figura 23. Razones de uso de crédito formal (%)



Al ser consultadas por las razones por las que no han solicitado un crédito formal, la respuesta más frecuente es que no cumplen los requisitos (37,8%), que no les gusta endeudarse (29,8%) o que consideran que los intereses y comisiones son muy altos (13,2%).

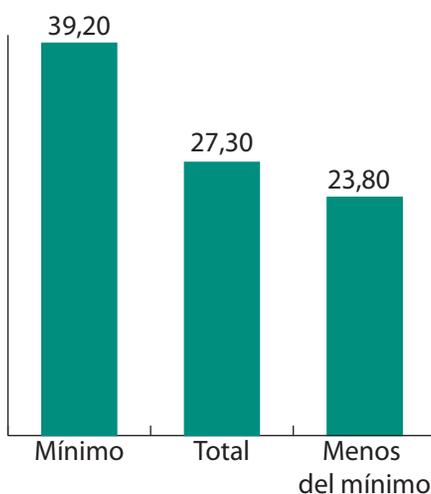
En otro ámbito, se encontró que el 37,1% tiene tarjetas comerciales. El promedio es dos tarjetas por cada entrevistada(ds: 1), con un mínimo de una y un máximo de nueve. En los últimos cinco meses, las han utilizado para gastos comerciales (12,3%) y gastos personales (11,4%) (Tabla 5).

Con relación al pago de sus tarjetas comerciales, el 39,2% paga el mínimo mensual, el 27,3% paga la totalidad y el 23,8% paga menos del mínimo (Figura 24).

Tabla 5. Número de tarjetas comerciales

PROMEDIO	MÍNIMO	MÁXIMO	GASTOS PERSONALES	GASTOS COMERCIALES
2	1	9	12,3%	11,4%

Figura 24. Pago de tarjetas comerciales (%)



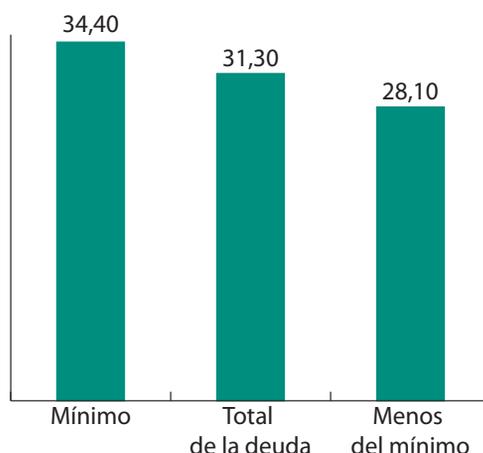
Por otro lado, el 50,8% de las mujeres tienen tarjetas bancarias, especialmente de débito (35%). El promedio es de una tarjeta (ds: 1), con un mínimo de una y un máximo de tres. Su uso en los últimos cinco meses ha sido para el pago de gastos cotidianos en el hogar, seguido por gastos personales (Tabla 6). Entre las razones para no usar este instrumento financiero, encontramos que el 20,3% de las mujeres prefiere pagar en efectivo y el 7,1% no las puede usar ya que no las aceptan donde compran (por ejemplo, en pequeños comercios locales).

En lo referente a la forma de pagos, la mayoría prefiere el pago mínimo, seguido del pago total de la deuda y del pago menor al mínimo mensual (Figura 25).

Tabla 6. Número de tarjetas bancarias

PROMEDIO	MÍNIMO	MÁXIMO	GASTOS PERSONALES COTIDIANOS DEL HOGAR	GASTOS COMERCIALES
1	1	3	18,3%	7,5%

Figura 25. Pago de tarjetas bancarias (%)



Entre las razones para ir a una sucursal bancaria en los últimos tres meses, se encuentra retirar dinero, depositar dinero, cobrar cheques o pagar servicios (Figura 26).

Por el contrario, los motivos para no ir a una sucursal bancaria son la preferencia por otros medios de pago, no tener una cuenta en algún banco o la poca confianza que tienen hacia ellos (Figura 27).

Figura 26. Razones para ir a una sucursal bancaria (%)

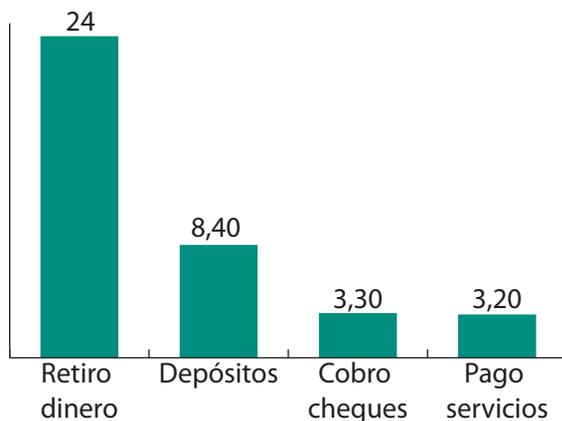
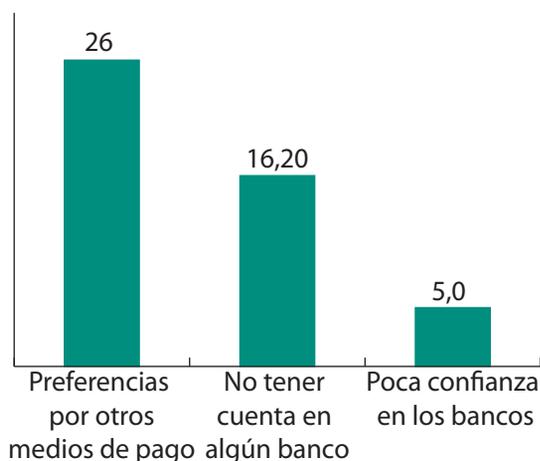


Figura 27. Razones para no ir a una sucursal bancaria(%)



En términos del tipo de relación que establecen con las entidades bancarias, sólo el 4% de las encuestadas ha tenido algún problema con el banco o con la caja a la que acudió. En lo referente al uso de un cajero automático en los últimos tres meses, el 39,5% lo ha usado para retirar dinero o para consultar su saldo (4,8%). En cuanto a las razones para no usar un cajero automático, se encuentra el hecho de que las mujeres prefieren tener el dinero en efectivo en casa (23,5%) o que no tienen cuentas bancarias (18%).

Análisis específico de escalas

Escala de estilos de compra

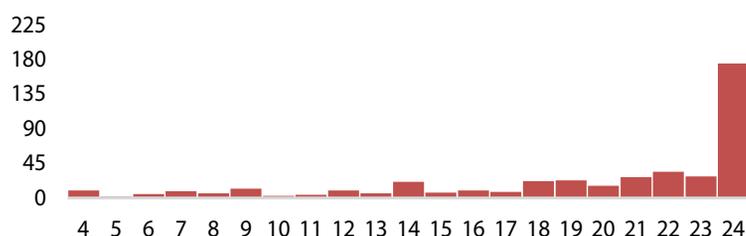
La escala de estilos de compra evalúa los estilos de comportamiento ante la compra. Incorpora tres estilos, el de Racionalidad o Planificación que indica que la persona tiende a ser organizada y planificada en sus decisiones de compra. El estilo de Impulsividad que indica que la persona tiende a tomar decisiones influenciada por factores del momento, las emociones o la publicidad. Finalmente, el estilo de Compulsividad que señala una tendencia hacia la compra patológica con imposibilidad de detenerse o medir las consecuencias.

Racionalidad - planificación

El promedio en esta escala corresponde al valor 20 (ds: 6), con un valor mínimo de 4 y un máximo de 24, encontrándose casos en los valores más bajos y altos posibles (Tabla 7). En la Figura 28 se observa una concentración hacia los valores más altos de la escala. Es así que más del 75% de las mujeres puntúa su satisfacción con un valor superior a 17 puntos y un 40% se sitúa en el valor máximo. Se encuentran 10 (2,2%) mujeres que puntúan esta escala con el valor mínimo y 21 (4,8%), con el valor máximo. Ello nos indica la presencia de un estilo de compra planificada en la mayoría de la muestra.

Tabla 7. Estadísticos descriptivos – Escala de actitud de compra y consumo, racionalidad

	Media	DS	Mínimo	P.25	Mediana	P.75	Máximo	Moda
Racionalidad	20	6	4	17	22	24	24	24

Figura 28. Distribución de los puntajes alcanzados en la Escala de actitud de compra y consumo, racionalidad

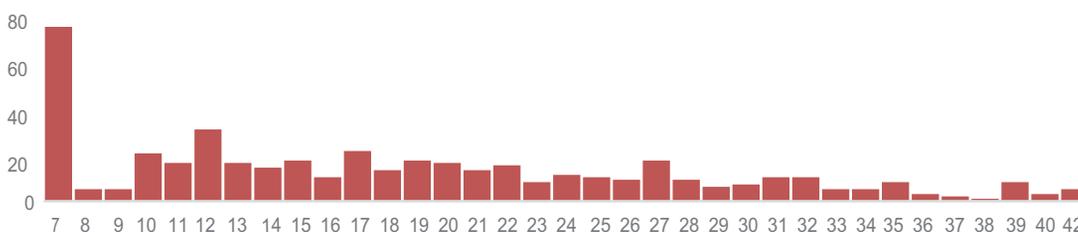
Impulsividad

El promedio en esta escala corresponde al valor 19 (ds: 9), con un valor mínimo de 7 (siendo el puntaje más bajo el valor 6) y un máximo de 42, encontrándose sólo casos en los valores más altos posibles (Tabla 8). En la Figura 29 se observa una concentración hacia los valores más bajos de la escala. Es así que más del 75% de las mujeres puntúa con un valor inferior a 25 puntos y el 25% se sitúa en valores por debajo a 11 puntos. No se encuentran mujeres que puntúen esta escala con el valor mínimo y apenas cinco (1,1%) con el valor máximo. Por lo tanto, se observa un predominio de baja impulsividad en cuanto a estilos de compra en la muestra total.

Tabla 8. Estadísticos descriptivos - Escala de actitud de compra y consumo, impulsividad

	Media	DS	Mínimo	P.25	Mediana	P.75	Máximo	Moda
Impulsividad	19	9	7	11	17	25	25	25

Figura 29. Distribución de los puntajes alcanzados en la Escala actitud de compra y consumo, impulsividad



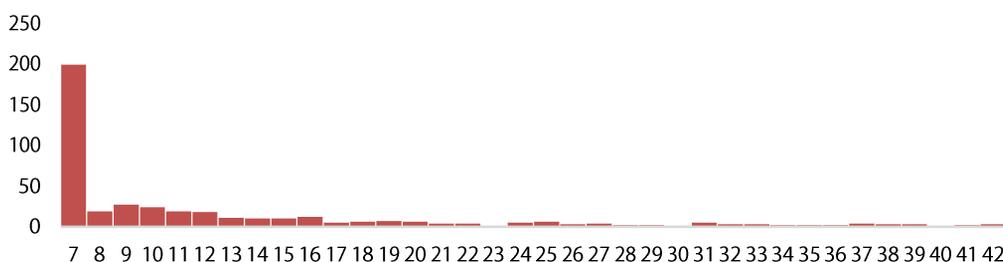
Compulsividad

El promedio en esta escala corresponde al valor 13 (ds: 9), con un valor mínimo de 7 (siendo el puntaje más bajo el valor 6) y un máximo de 42 (Tabla 9). En la Figura 30 se observa una concentración hacia los valores más bajos de la escala. Es así que más del 75% de las mujeres puntúan con un valor inferior a 15 puntos y el 45% se sitúa en el valor más bajo. Hay apenas tres mujeres con el valor máximo. Ello indica que la muestra no presenta tendencias compulsivas hacia la compra, es decir, no se aprecia compra patológica.

Tabla 9. Estadísticos descriptivos - Escala de actitud de compra y consumo, compulsividad

	Media	DS	Mínimo	P.25	Mediana	P.75	Máximo	Moda
Compulsividad	13	9	7	7	9	15	42	7

Figura 30. Distribución de los puntajes alcanzados en la Escala Actitud de Compra y Consumo, Compulsividad



Escala hábitos de compra

Esta escala mide la forma en que las personas se enfrentan a las decisiones cotidianas de consumo y los factores que predominan en ellas en cuanto a hábitos de compra cotidiana. Posee dos dimensiones: La Reflexividad indica que las personas organizan su presupuesto y son cuidadosas en el gasto; y la Impulsividad implica dificultades para organizar el presupuesto disponible y tener una aproximación cuidadosa al uso del dinero.

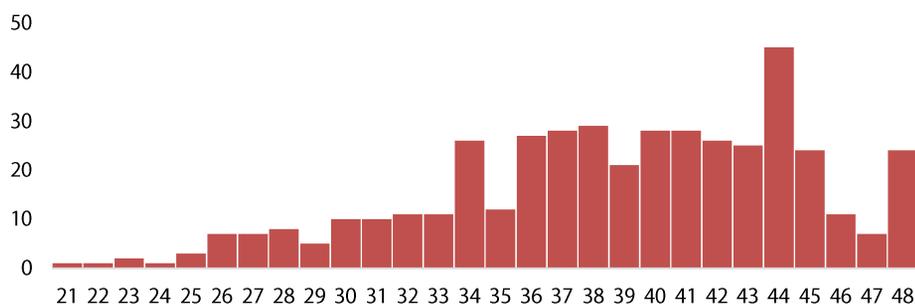
Reflexividad

El promedio en esta escala corresponde al valor 39 (ds: 6), con un valor mínimo de 21 (siendo el puntaje más bajo el valor 16) y un máximo de 42 (Tabla 10). En la Figura 31, se observa una concentración hacia los valores más altos de la escala, es así que más del 75% de las mujeres puntúa con un valor igual o superior a 35 puntos y el 25% se sitúa en valores iguales o superiores a 44. No se encuentran mujeres que puntúen esta escala con el valor mínimo, pero sí 24 (5,5%) con el valor máximo, indicando con ello que la mayoría de las participantes tienden a tener hábitos de compra reflexivos y cuidadosos.

Tabla 10. Estadísticos descriptivos. Escala de actitud de compra y consumo, racionalidad

	Media	DS	Mínimo	P.25	Mediana	P.75	Máximo	Moda
Reflexividad	39	6	21	35	39	44	48	44

Figura 31. Distribución de los puntajes alcanzados en la Escala de hábitos de compra, reflexividad



Impulsividad

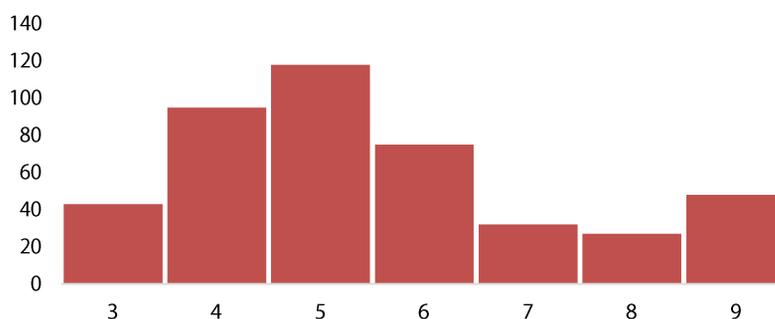
El promedio en esta escala corresponde al valor 6 (ds: 2), con un valor mínimo de 3 y un máximo de 9, encontrándose casos en los valores más bajos y altos posibles (Tabla 11). En la Figura 32 se observa una concentración hacia los valores intermedios de la escala, es así que más del 75% de las mujeres puntúa con un valor igual o superior a 4 puntos y el 25% se sitúa en valores iguales o superiores a 6. Hay 43 mujeres (9,8%) que puntúan esta escala con el valor mínimo y 48 (10,9%), con el valor máximo.

Este dato es interesante porque indica que en esta muestra coexisten hábitos reflexivos con hábitos impulsivos, lo cual indica que se requiere intervenir desde la educación financiera para consolidar la tendencia hacia la reflexividad.

Tabla 11. Estadísticos descriptivos - Escala de hábitos de compra, impulsividad

	Media	DS	Mínimo	P.25	Mediana	P.75	Máximo	Moda
Impulsividad	6	2	3	4	5	6	9	15

Figura 32. Distribución de los puntajes alcanzados en la Escala de hábitos de compra, impulsividad



Escala de actitud hacia el endeudamiento

Esta escala está orientada a determinar cuál es la actitud que las personas presentan ante el uso del crédito y el endeudamiento. Permite identificar perfiles actitudinales austeros, hedonistas o combinaciones de ambos.

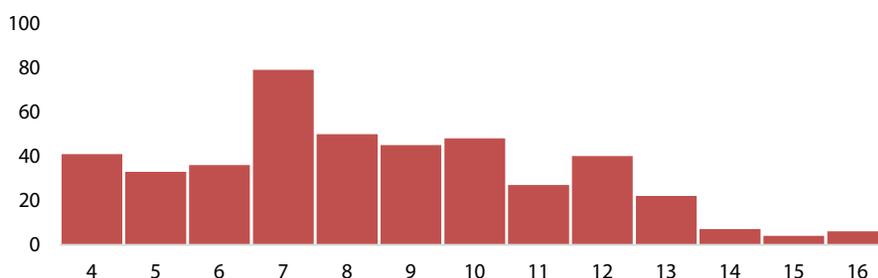
Hedonismo

El promedio en esta escala corresponde al valor 8 (ds: 3), con un valor mínimo de 4 y un máximo de 16, encontrándose casos en los valores más bajos y en los más altos posibles (Tabla 12). En la Figura 33, se observa una concentración hacia los valores intermedios de la escala, es así que más del 75% de las mujeres puntúa con un valor igual o superior a 6 puntos y un 25% se sitúa en valores iguales o superiores a 10. Hay 41 mujeres (9,4%) que puntúan esta escala con el valor mínimo y 16 (3,7%) con el valor máximo.

Estos resultados indican la presencia de una tendencia actitudinal positiva hacia el uso del crédito y el endeudamiento como una forma de satisfacer los deseos de consumo.

Tabla 12. Estadísticos descriptivos - Escala actitud hacia el endeudamiento, hedonismo

	Media	DS	Mínimo	P.25	Mediana	P.75	Máximo	Moda
Hedonismo	8	3	4	6	8	10	16	7

Figura 33: Distribución de los puntajes alcanzados en la Escala actitud hacia el endeudamiento, hedonismo

Austeridad

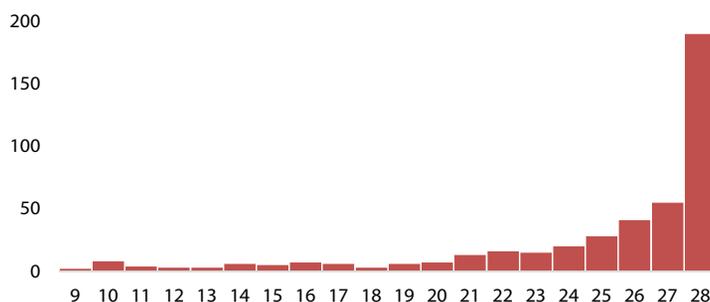
El promedio en esta escala corresponde al valor 25 (ds: 5), con un valor mínimo de 9 (siendo el mínimo posible el valor 7) y un máximo de 16, encontrándose casos solo en los valores más altos posibles (Tabla 13). En la Figura 34, se observa una concentración hacia los valores más altos de la escala. Así, más del 75% de las mujeres puntúa su austeridad con un valor igual o superior a 24 puntos y un 50% se sitúa en valores iguales o superiores a 27. Hay 190 mujeres (43,4%) que puntúan esta escala con el valor máximo.

Ello indica que la muestra presenta, en su mayoría, un estilo actitudinal hacia una postura de austeridad frente al crédito y el endeudamiento. Sin embargo, ello coexiste con tendencias a considerar al crédito y al endeudamiento como opciones válidas para satisfacer los deseos de consumo. Así, se configura un perfil actitudinal ambivalente frente al crédito y al endeudamiento.

Tabla 13: Estadísticos descriptivos - Escala actitud hacia el endeudamiento, austeridad

	Media	DS	Mínimo	P.25	Mediana	P.75	Máximo	Moda
Austeridad	25	5	9	24	27	28	28	28

Figura 34. Distribución de los puntajes alcanzados en la Escala actitud hacia el endeudamiento, austeridad



Escala de actitud hacia el ahorro

Esta escala evalúa la tendencia actitudinal hacia el ahorro como una forma de asegurar ingresos en caso de emergencia o para inversión. Presenta dos factores: Inmediatez que señala un estilo actitudinal que no incorpora el ahorro como un aspecto relevante y Previsión que indica una tendencia actitudinal a valorar positivamente el ahorro como una estrategia para prever el futuro o lograr inversiones.

Inmediatez

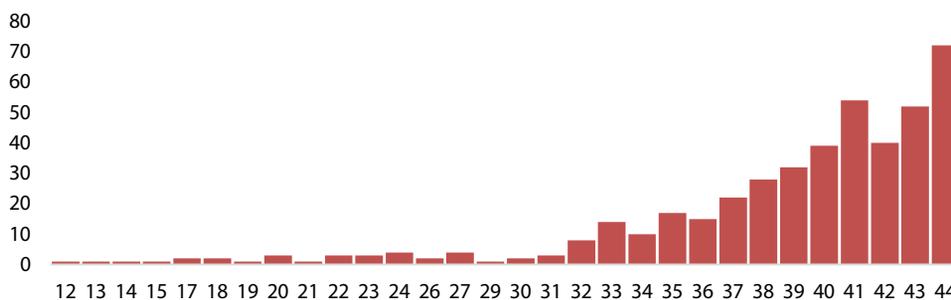
El promedio en esta escala corresponde al valor 39 (ds: 6), con un valor mínimo de 12 (siendo el mínimo posible el valor 11) y un máximo de 44, encontrándose sólo casos en los valores más altos posibles (Tabla 14). En la Figura 34 se observa una concentración hacia los valores más altos de la escala. Es así que más del 75% de las mujeres puntúa su esta escala con un valor igual o superior a 37 puntos y un 25% se sitúa en valores iguales o superiores a 43. Hay 72 mujeres (16,4%) que puntúan esta escala con el valor máximo.

Ello indica la presencia de un estilo actitudinal que no valora la importancia del ahorro y, por lo tanto, no muestra tendencias conductuales hacia éste.

Tabla 14. Estadísticos descriptivos - Escala actitud hacia el ahorro, inmediatez

	Media	DS	Mínimo	P.25	Mediana	P.75	Máximo	Moda
Inmediatez	39	6	12	37	40	43	44	44

Figura 35. Distribución de los puntajes alcanzados en la Escala actitud hacia el ahorro, inmediatez



Previsión futuro

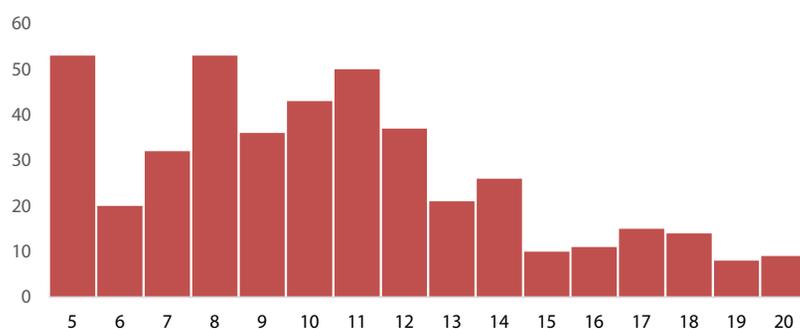
El promedio en esta escala corresponde al valor 10 (ds: 4), con un valor mínimo de 5 y un máximo de 20, encontrándose casos en los valores más bajo y en los más altos posibles (Tabla 15). En la Figura 36, se observa una concentración hacia los valores más bajos de la escala. Es así que más del 75% de las mujeres puntúa esta escala con un valor igual o inferior a 13 puntos y un 25% se sitúa en valores iguales o inferiores a 8. Hay 53 mujeres (12,1%) que puntúan esta escala con el valor mínimo y 9 (2,1%) con el valor máximo.

Ello indica la presencia escasa de una tendencia actitudinal hacia el ahorro como forma de previsión del futuro, lo que es coherente con el predominio de una tendencia actitudinal hacia la inmediatez.

Tabla 15. Estadísticos descriptivos - Escala actitud hacia el ahorro, previsión futuro

	Media	DS	Mínimo	P.25	Mediana	P.75	Máximo	Moda
Revisión de futuro	10	4	5	8	10	13	20	5

Figura 36. Distribución de los puntajes alcanzados en la escala actitud hacia el ahorro, previsión futuro



Análisis de clúster

En esta sección interesa destacar los resultados derivados del objetivo de identificar perfiles específicos que, a partir de variables sociodemográficas, permitieran determinar agrupaciones de participantes de acuerdo a hábitos, actitudes y comportamientos de administración y planificación del dinero, selección de productos y toma de decisiones de gasto, ahorro y endeudamiento, así como decisiones en torno a la previsión y el manejo del riesgo de las mujeres participantes del estudio. Cabe señalar que, a partir de esta determinación de perfiles, se procedió a seleccionar a los participantes de los grupos focales para la fase cualitativa.

Metodológicamente, con el fin de alcanzar este objetivo, se realizó un análisis factorial exploratorio para obtener las puntuaciones factoriales de los participantes en la escala; y un análisis factorial confirmatorio para obtener las puntuaciones factoriales de los participantes. Para obtener la información de los grupos se utilizó el análisis de conglomerados jerárquico con medida de distancia euclidiana al cuadrado y con método de encadenamiento de Ward, que permite maximizar la varianza entre los grupos formados y minimizar la varianza dentro de estos grupos.

A partir del análisis, se identificaron cinco clústers (Tabla 16) caracterizados, a modo general, según su comportamiento y distribución de variables. Luego, se profundizó en los elementos subjetivos de los participantes en la fase cualitativa.

Tabla 16. Distribución de clústers en la muestra

CLUSTER	% MUESTRA
Clúster 1	23,1
Clúster 2	27,9
Clúster 3	28,8
Clúster 4	13,2
Clúster 5	7,0

A continuación, se describen los principales resultados cuantitativos que permiten caracterizar a cada uno de los clúster.

Clúster 1

Las mujeres de este clúster trabajan como obreras calificadas (39,4%). Son el segundo clúster con mayor proporción de mujeres rurales (33,7%). La ocupación de la persona que aporta el ingreso principal en el hogar es obrero calificado (39,4%). El subsidio lo cobran en efectivo de forma mensual. Durante la mañana, medio día y tarde escuchan radio, pero en la noche ven televisión y usan internet.

Son las que dicen saber más lo que es un presupuesto (95%), siempre llevan un registro para planificar sus gastos (55%) y siempre lo utilizan para planificar el uso del dinero. Hacen registro de forma individual sin involucrar al resto de la familia. Poseen una cuenta RUT, tarjetas comerciales y, en algunos casos, una tarjeta de crédito bancaria. Es el grupo que tiene mayor proporción de mujeres con tarjeta bancaria en relación al resto de los clústers.

En los últimos cinco meses han guardado dinero en su casa y en general no utilizan una cuenta. En los últimos doce meses, una gran proporción ha logrado ahorrar entre 18.000 pesos y 30.000 pesos. Lo que han ahorrado lo han usado para gastos de educación (14,5%). Quienes tienen una cuenta de ahorro prefieren ir al banco para usarlas. Han solicitado créditos de manera informal a familiares y si no lo ha pedido de manera formal es porque no les gusta endeudarse.

Las mujeres que tienen una tarjeta de crédito bancaria la han usado para gastos cotidianos del hogar. En caso de deuda con entidades bancarias, pagan el total de la deuda. En caso de deudas con tarjetas comerciales, pagan el total de la deuda.

Con relación a las variables evaluadas, el clúster 1 tiene las medias más altas en las escalas "satisfacción con la vida", "felicidad subjetiva", "austeridad y ahorro a corto plazo"; pero tiene las puntuaciones medias más bajas en la dimensión "ahorro", orientado a prever gastos o inversión a futuro".

Aspectos subjetivos CLÚSTER 1: el discurso de las mujeres

Este apartado incorpora los resultados cualitativos obtenidos del análisis del discurso de las mujeres que participaron en los tres grupos focales, que trataron el tema de la subjetividad de las mujeres que pertenecen a este clúster.

La organización y planificación económica familiar es realizada en función de la relación ingresos-gastos familiares. Específicamente, se recurre a la jerarquización de necesidades de gastos y consumo, en conjunto con la búsqueda de ofertas que permitan disminuir los egresos familiares. Algunas entrevistadas refieren realizar un registro de los ingresos y egresos, con el fin de establecer un orden en los gastos diarios y mensuales, mejorando con ello la organización económica de la familia. En tal sentido, la planificación y la organización económica constituirían un recurso central para evitar el sobre gasto, la insolvencia económica y, por ende, el endeudamiento. Ello constituiría una práctica reflejada en el relato de sus actividades cotidianas.

Mi presupuesto de dinero, por ejemplo, son de... pongámonos... 200.000 pesos mensual. Yo anoto todo lo que me falta, lo que me queda en la casa y lo que tengo que comprar, lo que más me falta, lo que más ocupo y lo que no tanto ocupo. Entonces, cuando voy al supermercado trato de buscar siempre lo que está más en oferta y lo que más necesito y lo secundario que es segundo y me organizo, saco cuentas y voy anotando si algo que está en oferta voy para allá y todo. (...) Siempre estoy bien en ese sentido, he tratado de yo misma mentalizar para poder yo que todo me salga bien; porque aquí la única perjudicada voy a ser yo y mis hijos, principalmente. Como decía ella delante no saco nada con ir a conseguirme plata si el día de mañana no voy a tener como cancelarla, así que en ese sentido hay que organizarse (GF 1, C 1).

Ante la insuficiencia económica ocasional, las mujeres en este grupo restringen el consumo no indispensable, priorizando la alimentación y los gastos básicos familiares. Estas restricciones estarían orientadas a evitar una situación de endeudamiento, puesto que tienen conciencia de que el valor de los productos se encarece cuando son adquiridos por vía crediticia. En este grupo, se observan actitudes negativas frente al endeudamiento y si éste llegara a producirse, sería ante la insuficiencia económica para cubrir necesidades básicas y gastos no previstos. Las principales causas de endeudamiento reportadas son eventualidades médicas, que pueden poner en riesgo el patrimonio familiar. Otras causas son el financiamiento de microemprendimientos, situaciones catastróficas, adquisición de la vivienda propia y necesidades de subsistencia.

Yo a mis hijos siempre les he puesto límites. Ellos pueden tener muy buenas notas, pero de acuerdo a lo que yo tengo es lo que les puedo dar. Si yo voy a comprar un tablet, veo el que está a mi alcance, pero yo no voy a comprarle cosas de muchas lucas, porque yo tengo dos hijos y tengo que darle a los dos lo mismo (C1, GF1).

Por ejemplo, en mi caso, a mí habitualmente me falta el alimento. Entonces, yo tengo tarjeta Líder. Por ejemplo, yo la mercadería de ahí, porque mi esposo es el que trabaja y yo tengo que cuidar a los chicos, porque tengo cinco menores de edad todavía. Aparte de eso, mi casa le podemos decir entre paréntesis es la casa donde todos llegan. Hay niñitos chicos vecinos que les gusta estar en mi casa y yo no les puedo decir que no, no les puedo negar por ejemplo un plato de comidita, un pan, no puedo. Entonces, es difícil decir que no y es difícil no endeudarse, porque mi esposo nomás trabaja en la casa y él estuvo bastante, mucho tiempo sin trabajo y ahora, gracias a Dios, tiene trabajo, pero es difícil. Nosotros somos súper complicados (C 1, GF 3).

Desde esta perspectiva, una fuente de constante preocupación es la carencia o el déficit de ingresos. Frente a ello, la disponibilidad de estos ingresos reduciría el nivel de estrés e incrementaría el bienestar psicológico familiar. Estas mujeres se caracterizan por intentar mantener una relación balanceada entre ingresos y egresos, y ello constituiría la base de la organización y planificación familiar. Esto implica que cuidan de planificar sus gastos con una frecuencia diaria, semanal y mensual. Ellas consideran relevantes el ahorro y la organización económica familiar en la medida en que les permite estar preparadas para enfrentar imprevistos y esto se expresa en acciones concretas que ellas atribuyen a "capacidades femeninas". Asimismo, en términos de relaciones de género, muchas veces, el ahorro es destinado a romper la dependencia económica con el cónyuge.

(...) la sociedad la hacemos nosotros. Si nosotros enseñamos a nuestros hijos, a uno... a mí me llegan dos o tres veces con los teléfonos y me dicen en el banco tanto 'tienes una tarjeta que la pasamos con tanta plata, oro o dólares, la tienda tanto tienes avances' ¡claro! a unos la ofertan, uno tiene a la mano, pero es uno quién toma la decisión de decir: 'lo tomo o no lo tomo, tengo como pagar o no tengo como pagar'. Yo tengo tres hijas, pero si yo les enseño que ¡ah! el plástico es fácil, no lo plástico hay que pagarlo y son cuotas. Entonces, saca la cuenta cuánto te sale una cuota, tú estás pagando tres veces lo que te cuesta el producto. Si juntas y ahorras la plata, vas a comprar ese mismo producto o puedes encontrarlo en oferta o pedir rebaja. Tú le puedes decir que estás pagando al contado, puedes negociar y pedir que bajen un poco el precio o que te den un regalito extra por la compra que estás haciendo (C 1, GF 1).

Yo creo que las mujeres somos muy buenas en ese sentido, en organizarnos, en ver cómo hacer estirar el presupuesto. Para eso yo creo que hacemos magia. ¿Cómo? No sé. Esa misma plata tú se la pasas a un hombre que se organice y no lo es capaz de cuidar (GF1, C2).

La precariedad y/o estacionalidad laboral acompañadas, en varios casos, de la falta de un cónyuge que aporte con ingresos, inducirían a las entrevistadas a la planificación económica y al ahorro, en términos de supervivencia familiar. Asimismo, cuando es posible, la mayoría recorta parte de sus ingresos para ahorrar, el ahorro estaría destinado a proyectos familiares, como son educación de los hijos, vivienda y microemprendimientos individuales. El dinero ahorrado sería mantenido en el hogar y, con menor frecuencia, en los bancos. Además de los apoyos estatales, la búsqueda de productos de consumo diario de menor precio, es otra fuente de ahorro.

Yo también estoy ahorrando, me generé un capital y compré ropa y empecé a ahorrar toda la ganancia y ahorre mucho dinero, yo creo que se puede ajustándose el cinturón y queriendo ahorrar (C1; GF 2).

Como ya se señaló, las entrevistadas expresan su reticencia al endeudamiento, debido a la falta de información proporcionada por los bancos y casas comerciales respecto de las condiciones crediticias; además de la rentabilidad de las instituciones crediticias, basada en los intereses y costos de mantenimiento de las tarjetas de crédito. En tal sentido, una de las mejoras deseadas es la disminución del valor de los intereses y de los costos de mantenimiento imputados por las instituciones financieras.

Varias participantes reportaron disponer de más de una tarjeta de crédito, de las que intentan hacer un uso moderado y táctico, en caso de ofertas y descuentos. Sin embargo, la propia insuficiencia económica y los riesgos patrimoniales asociados a la morosidad, impelen a evitar su uso. Por otra parte, la disponibilidad de una cuenta bancaria se asocia a la posibilidad de recibir pagos o a la posibilidad de realizar transferencias a terceras personas. Paradójicamente, para cobros de subsidios estatales, las entrevistadas tienden a rehusar el uso de cuentas bancarias, recurriendo al cobro presencial en cajas pagadoras, por comodidad, por costumbre e, incluso, por razones de esparcimiento. La cuenta RUT se utiliza con menos frecuencia, debido a la posibilidad de hacer uso de cajeros automáticos.

Clúster 2

Las mujeres de este clúster trabajan en oficios menores con contrato (27,9%) o como obreras calificadas (27,9%). Tienen una proporción de uso de Facebook (50%), mayor que el resto de clúster.

Saben lo que es un presupuesto (83%), pero nunca llevan un registro para planificar sus gastos (47,5%), ya que su familia nunca sigue un plan de gastos y, por lo general, nunca les sobra dinero a fin de mes (63,1%). Poseen una cuenta RUT, alguna tarjeta de crédito bancaria y tarjetas comerciales. En este clúster, la proporción de mujeres con tarjetas comerciales es mayor a la de las que tienen tarjeta de crédito bancaria.

En los últimos doce meses, una gran proporción ha logrado ahorrar entre 30.000 pesos y 90.000 pesos. Son el clúster que ha solicitado menos dinero de manera formal (93%) porque no les gusta endeudarse y porque no cumplen con los requisitos (48%). Han solicitado créditos de manera informal a familiares (41,8%). Aquellas que tienen tarjeta de crédito bancaria la han usado para gastos cotidianos del hogar. En caso de deuda con entidades bancarias, pagan el total de la deuda. Una gran proporción nunca usa su cuenta de ahorro (36,7%) y quienes la usan, prefieren hacerlo en una caja vecina (42,6%).

Con relación a las variables evaluadas, el clúster 2 destaca por tener los puntajes promedios más bajos en las dimensiones de impulsividad, en cuanto a sus estilos de compra, y de reflexividad, en sus hábitos de consumo cotidiano. Además, en lo que se refiere a las dimensiones de compulsividad o compra patológica, tiene las medias más bajas respecto a los clústers 5, 4 y 3.

Aspectos subjetivos CLUSTER 2: el discurso de las mujeres

Este apartado incorpora los resultados cualitativos obtenidos del análisis del discurso de las mujeres participantes en los dos grupos focales en los que se trató la subjetividad de las mujeres que pertenecen a este clúster.

Las mujeres del clúster 2 al igual que las del clúster 1 muestran una alta valoración del dinero en relación directa con la situación de insuficiencia económica, especialmente cuando su déficit afecta la satisfacción de necesidades básicas, como la alimentación o el vestido de los hijos. Esto las llevaría a buscar nuevas fuentes de ingreso o a extender la jornada laboral, reconociendo que el endeudamiento es una situación no deseada en la que incurren, muchas veces, a pesar de los riesgos de insolvencia económica futura y de morosidad.

A mí me afecta bastante, porque cuando yo no tengo dinero... Por ejemplo, a mis hijos me gusta alimentarlos bien; cuando yo no tengo dinero no los puedo alimentar bien. A mis hijos les gusta vestirse bien y cuando yo no tengo dinero no los puedo vestir bien. Les gusta andar bien vestidos y bien comidos. Entonces, tengo que buscar, buscar y buscar más trabajo; más trabajo, el doble. No sé, yo antes me levantaba a las seis de la mañana y trabajaba hasta las dos de la tarde. Ahora de las dos llego a la casa, como algo y sigo trabajando hasta las una de la mañana. Entonces, es ya no tener dinero y todo lo demás me hace trabajar el doble, doble, hasta tres veces (C 2, GF 2).

Y uno siempre les va a dar lo que uno nunca tuvo [a los niños], porque yo, aunque me acueste a los dos o tres de la mañana, uno sigue trabajando, me sienta cansada o me sienta enferma. Pero, digo que 'no importa, señor', me paro y sigo adelante (...) (C 2, GF 1).

En tal sentido, a pesar de la dificultad -debido a los bajos ingresos- de realizar una adecuada planificación económica o distribución de los recursos, ésta última es considerada como recurso central para evitar situaciones de endeudamiento.

La actitud de prudencia frente a la relación con el sistema crediticio, se acompaña del intento por generar excedentes para ahorrar e invertir. Ello se debe a la creencia de que los ahorros les permitirían enfrentar gastos contingentes como eventualidades médicas o cubrir necesidades del hogar o de la educación de los hijos. Con frecuencia, el dine-

ro que logran ahorrar como producto del ahorro en el gasto (por ejemplo, al comprar productos en oferta o al restringir el consumo) es mantenido en casa, debido a razones de seguridad y de disponibilidad inmediata, para cubrir probables eventualidades. Con menor frecuencia, el dinero ahorrado se deposita en una cuenta bancaria de ahorro personal o para la vivienda.

Yo creo que ahora como es tan difícil ahorrar en plata, ahorrar en la cuenta, que lo más fácil es ahorrar así, en ver qué lo que es mejor y más barato en el supermercado. Que no sé... Si hay un 2x1, vamos al 2x1, pero así como plata-plata yo no puedo ahorrar plata. Yo voy como justa (C 2, GF1).

¿Por qué? No sé [el dinero en casa]. Lo tengo más a la mano; cuando lo necesito al tiro lo tengo (C 2, GF 2).

Las entrevistadas valoran la importancia de mantener un registro de ingresos y egresos que les permite organizar y planificar la economía familiar. Esta planificación se orienta a lograr satisfacer las necesidades de los hijos, con el criterio de proporcionar mayores posibilidades de consumo que las que tuvieron las entrevistadas en su historia de vida. Sin embargo, muchas veces la planificación de la economía familiar y el ahorro se venían obstaculizados por los bajos ingresos y los elevados costos de vida.

Yo, por ejemplo, no tengo un sueldo muy alto, pero yo trato siempre regirme. O sea, tengo un tope de si me encalillo, ya... tantas letras, pero yo sé lo que yo puedo pagar, porque uno sabe cuánta plata tiene para el mes (GF 1, C 2).

Con frecuencia, la planificación financiera familiar es una tarea atribuida a las mujeres, independiente de quién provea el ingreso o de la presencia o ausencia de un cónyuge. Menos frecuentes son los casos en los que la organización económica familiar es de responsabilidad de ambos cónyuges. Asimismo, en términos de ingresos y del valor del trabajo, las entrevistadas perciben significativas desigualdades de género.

En este grupo se observa la disponibilidad de tarjetas de crédito de casas comerciales como opción de endeudamiento y, en algunos casos, con entidades bancarias. En su mayoría, las experiencias de endeudamiento con casas comerciales son valoradas negativamente debido al aumento de la deuda original por excesivos intereses y cobros adicionales. Ello, en algunos casos, ha implicado la imposibilidad de cubrir la deuda, lo que las lleva a recurrir a préstamos informales y, a veces, a desistir de su pago.

En cuanto a las opciones de endeudamiento, las entrevistadas señalan que el acceso crediticio sería más difícil en bancos que en casas comerciales, especialmente para personas con precariedad laboral y dueñas de casa. Críticamente, se señala que el negocio crediticio de las casas comerciales está focalizado en los segmentos socioeconómicos más desfavorecidos, propiciando situaciones de (sobre) endeudamiento debido a los bajos ingresos, además del riesgo patrimonial y de quedar registradas en el boletín comercial.

Mire, me ofertaron a mí 110.000 pesos en La Polar. Mi hijo iba a hacer el servicio y yo empecé a sacar lo que tenía, los 100.000 pesos ropa y me salieron como dos o tres poleras a pago de tres letras. Le compré todo lo que era, las 100 lucas, pero me faltaban tres poleras más que eran las blancas, que necesitaba mi hijo para el servicio [militar]. Las tres poleras a mí me salían a cuatro letras, digamos de 8.000 pesos, porque había dos por uno. Resulta que eran

tres en total, 60 cosas que uno compra. Después me llegó la cartola, debía 1.150.000 pesos y yo había comprado y había pagado. Las letras eran de 30.000 pesos, pero me subió a un millón y tanto. Llegué al Sernac, ni una solución y estoy en 2.800.000 pesos pura mora, mora, mora, mora. Y ahí estoy, pero no quiero pagar nada, porque no eran lo que yo debía. Igual asistí dos veces, me mandaron a llamar y hasta que me dejaron una cuota fija de 50.000 pesos por 3 años (C 2, GF 1).

Las entrevistadas expresan el deseo de contar con un sistema crediticio bancario con menores intereses y condiciones especiales para dueñas de casa, especialmente para aquellas sin cónyuge.

Que no suban los intereses, que sean bajísimos y una cuota que la mujer pueda y alcance a pagar, y más posibilidades (GF 1, C 2).

Más posibilidades a la dueña de casa, las dueñas de casa somos capaces de ahorrar también (GF 1, C 2).

Finalmente, las modalidades de cobro de las ayudas estatales oscilan entre el pago electrónico y el pago presencial. Las mujeres entrevistadas prefieren la primera modalidad debido a la comodidad operacional y la flexibilidad horaria en el cobro de los beneficios. La segunda modalidad, debido al desconocimiento de las operaciones en línea y de los procedimientos administrativos para acceder a una cuenta bancaria.

Clúster 3

Las mujeres de este clúster reciben más de 100.000 pesos por sus trabajos remunerados y se desempeñan en oficios menores con contrato (27,9%) o como obreras calificadas (27,9%). Acceden al subsidio a través de una cuenta RUT. No tienen televisión por cable (24,6%). Escuchan radio en la mañana y en la tarde y durante la noche usan internet.

Saben lo que es un presupuesto (83,1%) y siempre llevan un registro de sus gastos (51,2%). Lo usan siempre para planificar sus gastos (85,2%), aunque es un proceso que realizan de manera individual sin involucrar a su familia (33,3%). Si tuvieran una emergencia económica podrían pagarla (53,7%).

Las mujeres entrevistadas poseen cuenta RUT, tarjetas comerciales y de crédito bancaria. La proporción de mujeres con tarjeta de crédito bancaria es mayor a las que tienen tarjetas comerciales. En los últimos doce meses, el monto máximo que han logrado es más de 90.000 pesos. En los últimos seis meses han pedido un préstamo (33,3%) ya sea formal o informal y quienes no lo han pedido de manera formal es porque no les gusta endeudarse. Han guardado dinero en su libreta de ahorros (27%). En caso de deuda con entidades bancarias, pagan menos del mínimo mensual.

Con relación a las variables evaluadas y considerando la dimensión de hedonismo, el clúster 3 tiene la puntuación media más alta que el resto, lo que implica una alta valoración del crédito como una forma de mejorar su calidad de vida.

Aspectos subjetivos CLÚSTER 3: el discurso de las mujeres

Este apartado incorpora los resultados cualitativos obtenidos del análisis del discurso de las participantes en los dos grupos focales, en los cuales se trató el tema de la subjetividad de las mujeres que pertenecen a este clúster.

En este grupo se observa una preocupación por la presencia de una tendencia general al sobreconsumo y al endeudamiento entre la población, especialmente en las generaciones más jóvenes. También le dan importancia a que se amplíen las oportunidades de consumo de los hijos, en contraste con la situación de restricción permanente que ellas perciben como parte de su historia de vida.

Yo pienso que ahora es muy exagerado el consumo de la gente, porque ahora mismo que ya viene la navidad, comprándose un juguete de 300 lucas, yo encuentro que es demasiado. Porque si uno mismo incita a los chiquillos que sigan haciendo y sigan el mismo ritmo del consumismo, eso pienso yo. (C 3, GF 2)

Sin embargo, estas crecientes necesidades de consumo se encontrarían en permanente tensión con la insuficiencia económica reportada por las entrevistadas, que en su mayoría son jefas de hogar y no poseen apoyo económico de los ingresos de un cónyuge.

(...) para empezar, yo soy separada. Entonces, yo a mis hijos los crié sola y no tengo pensión. Ahora estoy enferma y no puedo trabajar. Entonces, no tengo sueldo. Entonces, yo vivo con la ayuda de mis hijas; ellas me hacen una plata y me la reúnen y me dan entonces y yo siempre comprando lo justo y necesario. (...). (C 3, GF 2,)

La situación de insuficiencia económica es un obstáculo para establecer relaciones crediticias con el sistema bancario y, en el caso de realizarlas, lo hacen mediante tarjetas de crédito comercial, cuyo uso estaría principalmente destinado a cubrir eventualidades médicas, el acceso a servicios sociales o necesidades de alimentación. En esos casos, el consumo es realizado según la capacidad económica familiar y se asocia al (sobre) endeudamiento y a un déficit de conductas de ahorro. Los recursos obtenidos por endeudamiento se destinan a eventualidades médicas, a satisfacer diversas necesidades del hogar o a activar micro emprendimientos.

A mí no me gusta encallarme, sacar tarjetas de crédito, ni nada. Pero he tenido por fuerza mayor, porque yo tengo que usar gotas para la vista y sabe que yo tengo una pensión y las gotas. Las tres me salen arriba de sesenta lucas, así que tuve que sacar a crédito en una farmacia para poder tenerlas y estoy pagando diecinueve lucas por tres meses. Pero, cuando se me terminen las gotas a los tres meses, ya voy a tener que encallarme de nuevo para comprarlas. Así que ese es el problema; uno tiene sí o sí, porque no tiene otra alternativa. Además, con hijos estudiando hay que tenerle plata a los chiquillos, así que no alcanza. (GF 2, C 3)

Las experiencias de endeudamiento presentan para ellas una connotación negativa, debido a las consecuencias de la morosidad. Además del estrés familiar y del riesgo patrimonial, el registro de la deuda en el boletín comercial dificultaría aún más establecer nuevas relaciones crediticias como, por ejemplo, un crédito hipotecario.

La valoración del dinero y la angustia que genera su difícil acceso son variables muy relevantes en la percepción de bienestar y felicidad, y en las experiencias de insuficiencia

económica de las entrevistadas; además, generan marcadas situaciones de inestabilidad psicológica y vivencias contrarias al bienestar personal. Para ellas, la insuficiencia económica afectaría incluso las posibilidades de satisfacer necesidades básicas de sus hijos e hijas, como la calidad en el acceso a la educación o la continuación de estudios, lo cual les genera mucha ansiedad. En tal sentido, las conductas de ahorro son valoradas positivamente a pesar de la dificultad para implementarlas. Desde esta perspectiva, el ahorro sería para ellas una vía para sustentar necesidades educacionales de sus hijos e hijas, adquirir una vivienda propia o estar preparadas ante emergencias. Por ello, algunas han logrado mantener un ahorro mínimo en una cuenta bancaria.

A mí también se me ha hecho difícil ahorrar, porque la pensión es baja y la de mi hijo también. Y a veces tengo que de esa misma platita comprar remedios, porque no hay en el consultorio. Entonces, es difícil ahorrar. Lo que tuve la otra vez lo coloqué la plata para juntar para la vivienda, juntando latas, vendiendo cositas que me regalaban. Entonces, ahí pude un poco. Es difícil y la plata no se hace nada, como dice la señora; con 10.000 pesos no se hace nada. (GF 1, C 3)

En este grupo se valora la importancia de la administración de los ingresos por medio de sistemas simples de registro que les permiten tener un control básico sobre sus ingresos y egresos. Por su parte, la planificación económica destinada al ahorro se focaliza en la restricción de los gastos.

Yo me compro lo necesario para la casa, de mercadería, porque como yo recibo una pensión baja, entonces yo tengo que irme midiendo. Por eso no me meto a cuentas grandes, ni nada, estando bien con el gas, la luz y el agua, nada más y ese es mi gasto sobre extra. Pero, de lo demás, no. Si me falta un kilo de arroz y veo lo que me falta y lo compro; si me queda otro poco, lo dejo para el otro mes y así me voy dando vueltas. (C 3, GF 1)

Si bien en ocasiones, al disponer del aporte económico de un cónyuge o de hijos mayores que comienzan una actividad laboral aumentan los ingresos, es siempre la mujer la que independientemente de su aporte estaría a cargo de la administración económica familiar, entre cuyas tareas se encuentran las acciones con respecto al ahorro, junto a la restricción y/o distribución del gasto interno.

Ante la situación de insuficiencia económica, la presencia de estrategias de administración financiera para responder a las obligaciones de un préstamo o crédito es altamente valorada.

Yo saco, tengo crédito lo que yo quiera sacar, hago las cuotas a cuatro meses saqué una cama hace poco y la pedí a cuatro meses, de 50 mil y algo las cuotas la saqué. (C 3, GF 2)

Si bien utilizan las tarjetas de crédito –en su mayoría de casas comerciales– para enfrentar algunas de sus necesidades de consumo, esta situación es valorada negativamente y no está acompañada de un sentimiento de confianza hacia las instituciones crediticias, a las que visualizan como entidades interesadas en extraer –muchas veces imponiendo condiciones severas– la máxima rentabilidad de sus operaciones de crédito, sin considerar las difíciles circunstancias económicas de los clientes.

De primero la tratan muy bien a uno. De primera no hayan dónde ponerla para poderla engatusar Pero, después, cuando uno de repente se atrasa una semana, por ejemplo, em-

piezan a hostigar, hostigar, hostigar. Y ahí nos quita el sueño, nos quita el sueño. No, a mí no me gusta endeudarme, pero cuando mi hija se enfermó, uno no halla de dónde sacar plata. (C 3, GF 1,)

Por otra parte, perciben que las instituciones bancarias tienden a rechazar las solicitudes de crédito, cuando éstas son realizadas por personas más desfavorecidas económicamente, lo que las coloca a merced del crédito comercial. Por otra parte, valoran positivamente los sistemas de crédito colectivo, como el Fondo Esperanza.

(...) bueno, yo he tenido muy buenas experiencias en Fondo Esperanza, porque somos un grupo. Y el Fosis también entra como Fondo Esperanza y eso es lo bueno, porque Fondo Esperanza es un grupo y el que no paga, todos pagan. Es como que todos son avales de todos y en el banco, no. En el banco usted pide y tiene que pagarlo solo. (C 3, GF 1)

Finalmente, aunque algunas entrevistadas disponen de una cuenta RUT, señalan su incomodidad ante los cobros asociados a los giros de dinero en cajeros automáticos y consultas de saldo. En tal sentido, la mayoría prefiere cobrar sus subsidios en cajas pagadoras, valorando el hecho de tener que desplazarse a los lugares de pago y no someterse a los trámites municipales requeridos para recibir el dinero en una cuenta bancaria.

Clúster 4

Las mujeres de este grupo han realizado algún trabajo remunerado por el cual les han pagado menos de 100.000 pesos. Los oficios en los que se ocupan son trabajos ocasionales (90,4%). No usan Facebook, Whatsapp o mensajes de texto. Tampoco han usado alguna aplicación para buscar información como Wikipedia o Google.

No saben lo que es un presupuesto (45,8%), pero tratan de llevar siempre o algunas veces un registro de sus gastos (56,9%). Sin embargo, 42% de ellas no lo usan para planificar sus gastos cotidianos. En caso de emergencia económica muy pocas mujeres podrían enfrentarla y solo el 3,8% de ellas lo haría con sus ahorros. Tienen más conocimientos sobre las instituciones financieras que las del clúster 5. Destaca el hecho de que consideran confiables a las instituciones financieras (83,3%). Consideran que lo más importante que debería tener un banco es contar con mayor seguridad y estar más cerca de su hogar. No han ahorrado en los últimos meses en su casa y utilizaron sus ahorros para gastos de salud (35%).

Además, muchas de ellas no tienen cuenta de ahorro (93,1%) porque los bancos piden requisitos que no cumplen (72,4%) y consideran que los intereses son muy bajos. Quienes tienen cuenta de ahorro (6,9%) prefieren ir al banco para usarla. En su mayoría no poseen cuenta RUT. En los últimos doce meses, lo máximo que han podido ahorrar oscila entre 600 pesos y 6.000 pesos. Por lo general, no tienen tarjetas de casas comerciales, ni tarjeta de crédito bancaria. Aquellas que tienen alguna tarjeta comercial, cuando tienen deudas pagan el monto mínimo (75%).

Con relación a las variables evaluadas, el clúster 4 presenta la puntuación media más alta en la dimensión de actitudes favorables hacia el ahorro como forma de prever el

futuro a pesar de ser un grupo con muy baja capacidad real de ahorro.

Clúster 5

Las mujeres de este grupo son jefas de hogar (89,3%) y, en su mayoría, viven en zonas rurales (48,4%), están casadas (51,7%) y han realizado algún trabajo remunerado por el cual le han pagado menos de 100.000 pesos. Cuentan con estudios de enseñanza básica incompleta (35,5%) y básica completa (38,7%). Los oficios en los que se ocupan son trabajos ocasionales (92,3%). Todos los días ven televisión, ya sea en formato cable o abierta. No usan Facebook, Whatsapp o mensajes de texto. Tampoco han usado alguna aplicación para buscar información ya que no cuentan con internet.

No llevan registro de sus gastos (52%) y nunca les sobra dinero a final de mes (76,7%). Reconocen a BancoEstado como la institución financiera más conocida. Sin embargo, no conocen qué funciones cumplen las instituciones financieras y no saben lo que es una tasa de interés. A pesar de ello, consideran confiables a las instituciones financieras (83,3%) y creen que la mejor forma de ahorrar es con los bancos (80,8%), ya que son seguros (61,3%). Consideran que lo más importante que debería tener un banco es contar con mayor seguridad (66,7%).

No poseen una cuenta RUT (93,5%), ni tarjetas de casas comerciales (83,3%), ni tarjetas de crédito bancarias (93,3%). Sólo el 3,2% tiene una cuenta de ahorro bancaria y en caso de emergencia económica no podrían afrontarla. En los últimos cinco meses han guardado dinero en su casa (41,9%). Lo máximo que han podido ahorrar oscila entre 600 pesos y 6.000 pesos (66,7%). No han pedido un crédito formal (89,5%) o informal (82,6%) ya que no les interesa o no podrían pagarlo (42,1%).

Con relación a las variables evaluadas, el clúster 5 se caracteriza por tener las puntuaciones medias más altas en las dimensiones de impulsividad y compulsividad de la Escala de estilos de compra, pero puntuaciones medias más bajas en las dimensiones de hedonismo, austeridad y ahorro - inmediatez.

Aspectos subjetivos CLÚSTER 4 Y 5: el discurso de las mujeres

Considerando que los clústers 4 y 5 son los que aglutinan el menor porcentaje de mujeres, que ambos comparten características similares y para cumplir con las cuotas establecidas de 20%, se hicieron dos grupos focales que combinaron a ambos clústers.

Este apartado incorpora los resultados cualitativos obtenidos del análisis del discurso de las participantes en los dos grupos focales, en los que se trató el tema de la subjetividad de las mujeres de los clústers 4 y 5 combinados.

La precariedad de ingresos y la falta de estrategias permanentes de planificación financiera es una característica común de estos grupos. Si bien valoran la importancia de la planificación económica y del control de gastos para evitar situaciones de endeudamiento, no siempre son capaces de mantener estas prácticas.

Así, el desequilibrio entre la capacidad de respuesta económica y las necesidades de consumo, junto a la posibilidad de (sobre)endeudamiento y morosidad, tiene un permanente impacto negativo en el bienestar psicológico individual y familiar. En tal sentido, el déficit o ausencia de dinero y las consecuentes restricciones en la capacidad de consumo, influirían negativamente en la autoestima y la salud mental de las participantes.

Con frecuencia, ante la constante insuficiencia económica frente a los onerosos costos de vida, las mujeres en los clústers 4 y 5 optan por restringir su propio consumo y necesidades para poder satisfacer las de sus hijos. Asimismo, perciben una alta precariedad en su situación puesto que ante una eventualidad médica o el crecimiento de la familia se pone en riesgo todo el equilibrio financiero y el bienestar psicológico familiar, obligando a buscar mayores ingresos, incluso a costa de extender las jornadas laborales o buscar actividades paralelas.

Todos los meses que por lo menos yo no dormía pensando en que, pucha, de repente mi marido se enfermara y no podía salir a trabajar y así. Entonces, uno prácticamente yo no dormía, yo me acostaba tipo doce o una de la mañana y a las tres de la mañana ya estaba despierta, porque me quedaba dormida pensando y me acostaba pensando y sentía que no valía nada, nada. (C 4, G 1.)

En términos de relaciones de género, la búsqueda de mayores ingresos es atribuida principalmente a las mujeres. Esto cobra relevancia con la visión de que, en casos de ruptura conyugal, el compromiso económico masculino tiende a disminuir, lo que con frecuencia deja a algunas entrevistadas con la responsabilidad exclusiva de mantener el hogar. Asimismo, la capacidad de organización y planificación económica es concebida por las participantes como un atributo principalmente femenino y, por ello, como parte de sus responsabilidades.

La valoración del ahorro es positiva, sin embargo, la insuficiencia económica es considerada como el principal obstáculo para realizar conductas sostenidas de ahorro, concebidas para cubrir el pago de deudas y eventualidades médicas e, incluso, para adquirir una vivienda propia. En el caso de aquellas que logran algún nivel de ahorro, el dinero ahorrado se guarda fundamentalmente en casa y sólo en algunos casos una cuenta bancaria.

Yo de enero a diciembre tiro en una botella 500 pesos diarios. Por ejemplo, no fumamos en mi casa y no consumo mucho lo que es bebidas, ni nada de eso. Entonces, uno dice que si hay personas que gastan diariamente en una bebida, nosotros en vez de tomarla, la echamos en una botella. Y ayer la abrimos y tenía 120.000 pesos. Y uno no echa los 500 pesos, echa un poquito más si se puede. Por ejemplo, yo soy temporera y en el tiempo de la temporada yo echo más. Entonces, es difícil en el invierno, pero igual lo hacemos. Igual le echamos menos cantidad, pero se junta por lo menos para el colegio, que es lo que más se gasta. (GF 1, C 4)

El único ahorro que tenemos es el ahorro para la vivienda y el otro ahorro es que juntamos plata para cuando se enferman los niños porque uno igual dice lo llevamos al hospital, pero no le dan los remedios suficientes para que se sanen entonces uno tiene que decir que vamos a particular y particular que no tiene Fonasa sale caro y ahí nosotros nos apretamos nomás para poder ahorrar sobre todo para el invierno. (C5, GF 2.)

Si bien las entrevistadas valoran la planificación y la distribución del gasto familiar (en la forma de registro de ingresos y egresos) para lograr la sustentabilidad económica y declaran poseer capacidades para ello, la insuficiencia económica -ante los requerimientos de gastos y emergencias- es considerada como la principal causa de las conductas de endeudamiento, ya sea con entidades comerciales o con personas cercanas o familiares.

Él tiene una hermana que nos presta plata y siempre recurrimos a ella para pedir dinero, pero ella presta con interés, porque tampoco presta por prestar, usted pide diez y tiene que pagar doce. (C 4, GF 2)

Yo me endeudé para el accidente de mi hijo, porque él falleció. Entonces, me endeudé en la Caja Araucana y sabe que ya llevo harto tiempo pagando, pero este es el último mes que me queda. Pero, fue poco lo que pedí y muchos los años que me están cobrando. (C 4, GF 1)

En todos los clústers se aprecia una renuencia para acudir al sistema financiero, al que perciben como poco transparente en cuanto a la información que brindan, al cobro de elevados intereses y a las condiciones impuestas unilateralmente. Además, esta reticencia a vincularse con el sistema financiero se debería al temor de una eventual morosidad y, por tanto, al riesgo de que la deuda sea consignada en el boletín comercial. En tal sentido, la falta de instrumentos crediticios se sustentaría en una sensación de "abuso" que han experimentado en relaciones crediticias anteriores, especialmente, con las casas comerciales, lo que transfieren a los bancos, a pesar de que varias de ellas nunca han tenido créditos bancarios. Algunas de ellas señalan que actualmente, en lugar de bancos y casas comerciales, prefieren recurrir a las cajas de compensación para solicitar un crédito.

Yo también pasé mucho problema con las casas comerciales. Porque resulta de que yo debía en Tricot y me quedaban dos letras de 35.000 pesos y me atrasé casi tres meses para ir a pagar esas letras y me tenían una deuda de 400.000 pesos. Yo pienso que es como demasiado aprovecharse de la gente que no cuenta con ese dinero y, si nosotros no pagamos, solamente quedamos de sinvergüenza, no más. Y lo más terrible que nos vamos en Dicom y después no podemos hacer nada; por una cantidad de dinero nos vamos en Dicom y en Dicom nos tiene antecedentes por todas partes. Pero, gracias a Dios hasta la fecha ya eso lo he solucionado poco a poco. (GF 2, C 4-5)

La disponibilidad de una cuenta RUT es desestimada por una proporción no menor de entrevistadas, especialmente por temores a su pérdida o clonación y a una desconfianza generalizada en los bancos.

O sea, no es que me dé confianza, por todo lo que ha pasado con los bancos, el tema de la clonación de tarjetas. Esta cuestión de los números de los mismos cajeros, yo no confío en el banco, porque te hackean todo. A los más importantes cuánto no les han hackeado las tarjetas, las cuentas de los bancos y les han sacado la plata de años que han tenido ellos ahí, tus ahorros de años, por decirlo así ¿Y de qué vale, si ni siquiera los bancos son seguros hoy en día? Yo por eso no confío en los bancos. (C 4, GF 2)

Mientras, otras señalan visiones favorables con respecto a la disposición inmediata del dinero de los subsidios o salarios, además de la posibilidad de compras a débito, que permitiría mayor seguridad al no tener que llevar dinero en efectivo. Del mismo modo, en ocasiones la cuenta RUT es utilizada como cuenta de ahorro y, con menos frecuencia, su ventaja es atribuida a la posibilidad de realizar compras en línea o transferencias de dine-

ro. Además, la posibilidad de retirar dinero en todo horario es señalada como una ventaja del uso de una cuenta bancaria, evitando con ello los tiempos de espera observados en los cobros por caja.

También la cuenta RUT. No más encuentro que fue una buena idea que inventaran eso, porque es más seguro para uno que trabaja, para no andar con la plata por los asaltos, también es más cómodo. De repente voy al supermercado, no voy a ir con 80 lucas en efectivo, si uno puede pagar con la cuenta RUT y se ahorra con tanta plata que se vaya a perder o un asalto. (C 5, GF 2)

Sin embargo, los cobros de la entidad bancaria por retiros de dinero en cajeros automáticos, compras a débito y consultas de saldo son cuestionados. Esto llevaría a preferir, en muchos casos, el cobro por caja del dinero por concepto de subsidios, debido a la comodidad, costumbre o falta de experiencia en el uso de una cuenta bancaria.

Resumen de las trayectorias de cada grupo en las variables evaluadas

Los siguientes gráficos (Figuras 37 y 38) muestran las trayectorias de cada grupo en cada una de las escalas incluidas en el estudio, considerando sus respectivas dimensiones.

Fig. 37. Distribución del promedio por grupo en función de las sumas de las escalas felicidad, satisfacción, actitudes hacia la compra y el consumo

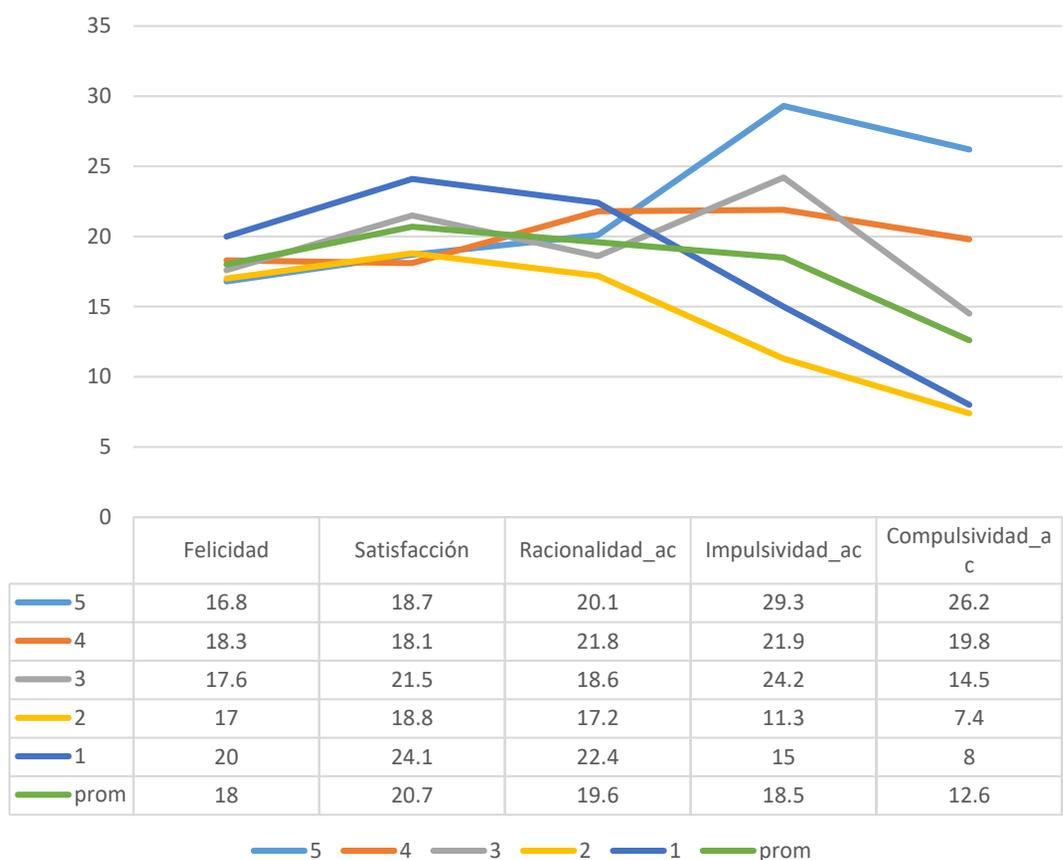
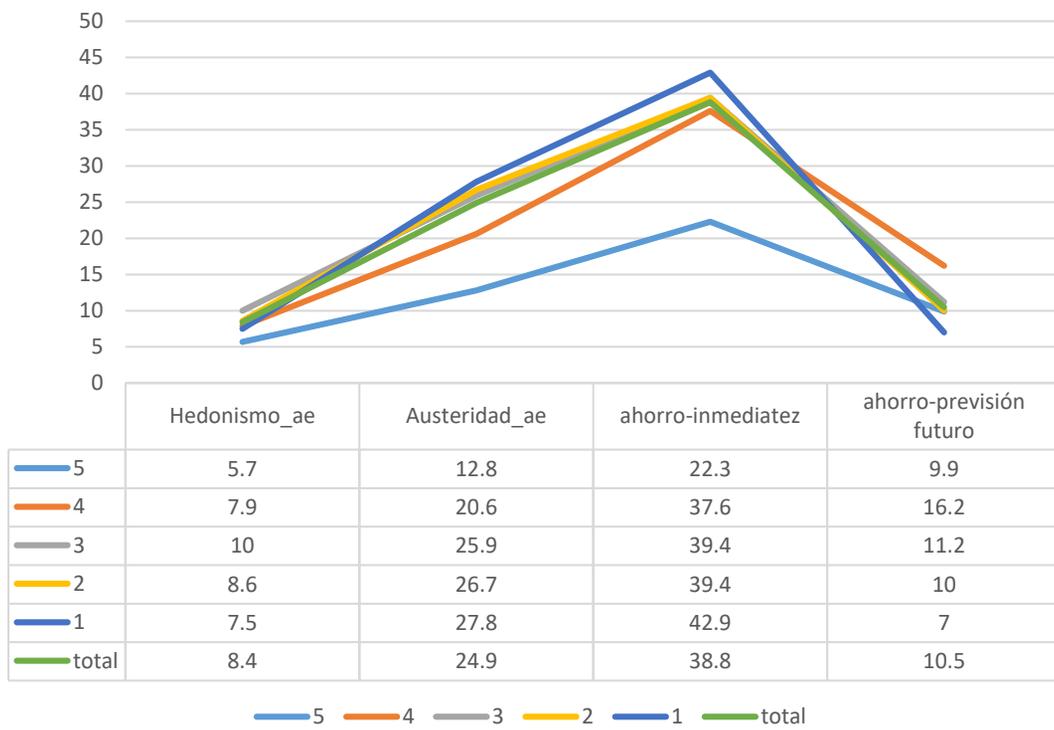


Fig. 38. Distribución del promedio por grupo en función de las sumas de las escalas de actitud hacia el endeudamiento y hacia el ahorro



Conclusiones generales

En este apartado nos centraremos en establecer las brechas detectadas en comportamiento financiero y el tipo de contacto que las participantes establecen con el sistema financiero. Además, a modo de síntesis, trataremos los aspectos comunes entre los clúster o perfiles detectados, señalando algunas sugerencias para estrategias focalizadas.

Las brechas en comportamientos financieros y contacto con el sistema bancario

Organización del presupuesto

Si bien la mayoría de las participantes señala saber lo que es un presupuesto, se aprecian dificultades para concretizarlo en una planificación real que les permita organizar su presupuesto y especialmente para involucrar a toda la familia.

Comportamiento de Ahorro

Más del 50% de las entrevistadas señala tener algún tipo de capacidad de ahorro; sin embargo, en la mayoría de casos, lo mantienen en casa con todos los riesgos que ello conlleva. A su vez, quienes poseen algún instrumento de ahorro tienen, por lo general, una cuenta de ahorro para la vivienda y un porcentaje menor, una cuenta de ahorro normal. Casi el 100% de los instrumentos están asociados a BancoEstado.

Uso del crédito y endeudamiento

Tomando como referencia los últimos 12 meses, se observa un alto porcentaje de uso de crédito informal con amigos o familiares, que a veces implica la aplicación de intereses

no regulados. Menos del 15% de las entrevistadas ha solicitado un crédito formal. En ese caso lo han hecho con cargo a sus tarjetas de crédito comercial.

Conocimiento y confianza en las instituciones financieras

Menos del 50% de la muestra posee una cuenta Vista o cuenta RUT. En materia de conocimiento de lo que las entrevistadas consideran como instituciones financieras, la mayoría nombra bancos, en especial al BancoEstado. También categorizan como instituciones financieras a tiendas comerciales (retail), cajas de compensación y financieras.

Un porcentaje cercano al 50% de la muestra no confía en el sistema financiero y las razones que esgrimen para considerar que son poco o muy poco confiables es porque cobran muchos intereses por los créditos, porque sólo ganan ellos y no sus clientes, porque no entienden cómo funcionan o porque cobran mantenimiento.

En su mayoría establecen mayor relación con el retail y sus tarjetas de crédito, a pesar de valorarlo negativamente como abusivo, especialmente en cuanto a las tasas de interés. Respecto al sistema bancario, se observa una percepción generalizada de no sentirse acogidas por este o de no contar con una oferta de instrumentos financieros que vayan acorde a sus necesidades.

Síntesis de características comunes de los clústers o perfiles detectados

Características comunes en los clúster 1, 2 y 3

Si bien los clústers 1, 2 y 3 muestran características similares en cuanto a competencias y capacidades financieras, cabe señalar que estas se encuentran más desarrolladas en los clústers 1 y 2, y que el clúster 3 estaría en un proceso de consolidación. Las mujeres que pertenecen a estos clústers muestran los niveles de inclusión y educación financiera más favorables dentro de la muestra total.

Ellas han usado correo electrónico, Messenger, Facebook, Whatsapp y mensajes de texto. Además, han buscado información en Wikipedia y Google. Esto proporciona un importante insumo de intervención porque amplía los canales a través de los cuales puede llegar la educación financiera.

Reconocen a los bancos y a BancoEstado como instituciones financieras. Saben que los bancos cumplen la función de prestar y guardar dinero y que permiten realizar giros, pagar servicios y cobrar cheques. Además, saben qué es una tasa de interés. Consideran que lo más importante que debería tener un banco, para que les sea útil, es información clara sobre los productos que ofrecen. En los últimos seis meses, las mujeres han guardado dinero, realizado giros y transferencias y pagado servicios. Cuando tienen dudas sobre gestiones financieras recurren a un familiar, amigo o vecino.

Consideran que las ventajas de ahorrar radican en el hecho de que el dinero no pierde

valor, que deciden sobre su cuenta, nadie sabe lo que tienen y que no malgastan su dinero. Sin embargo, consideran negativo el cobro de comisiones y necesitan confiar en la inmediatez de contar con el dinero cuando se necesita. Ello visibiliza la necesidad de un diseño de oferta bancaria que les permita potenciar sus capacidades de ahorro y, al mismo tiempo, les asegure la disponibilidad de este ahorro cuando lo requieren.

Si bien tienen tarjetas bancarias, optan por no usarlas porque prefieren pagar en efectivo.

A pesar de sus limitados recursos, las mujeres de este clúster parecen tener mayor estabilidad financiera que las participantes de los clústers 4 y 5, ya que hay una proporción importante de ellas que ejercen actividades remuneradas estables o semi estables. También, se observa que en su mayoría están orientadas a buscar otras vías para obtener ingresos mediante micro emprendimientos.

Desde esta perspectiva y considerando que sus competencias de base son notoriamente superiores a las de los clústers 4 y 5, constituyen un nicho interesante para proyectarlas hacia el emprendimiento mediante programas que fortalezcan sus capacidades y las empoderen de manera efectiva.

Características comunes de los clústers 4 y 5

Las mujeres que se agrupan en estos clústers representan el grupo con mayores carencias en inclusión financiera, así como las que manifiestan comportamientos más precarios en cuanto a la organización del presupuesto, menor capacidad de ahorro y mayor vulnerabilidad.

Se caracterizan por tener una alta precariedad laboral. Muestran los porcentajes más altos de trabajos ocasionales o estacionales y la mayoría debe mantener a sus familias por su cuenta.

No usan Facebook, Whatsapp, mensajes de textos y tampoco han usado alguna aplicación para buscar información. Por ello los canales para apoyar su educación financiera podrían estar vinculadas más bien al uso de la radio que es bastante frecuente en toda la muestra o a alguna aplicación sencilla de celular después de un entrenamiento.

La gran mayoría señala no saber lo que es un presupuesto y aunque tratan de llevar registro de sus gastos, la poca regularidad de sus ingresos no les permite hacerlo como práctica habitual. La precariedad de sus ingresos las lleva a que en caso de emergencia económica muy pocas mujeres puedan enfrentarla. La mayoría no posee cuenta RUT y muy pocas tienen una cuenta de ahorro y, a pesar de confiar en los bancos, sienten que estas instituciones no las acogen porque tienen requisitos que sobrepasan sus capacidades financieras o porque no tienen una oferta que responda a sus necesidades reales.

La mayor parte tampoco posee tarjetas comerciales. Las que tienen alguna, pagan el monto mínimo requerido con lo que su deuda aumenta constantemente. Ello les lleva a valorar negativamente estos instrumentos; y, a la vez, sentir que en ocasiones no les queda otra alternativa para enfrentar imprevistos o necesidades básicas de consumo.

Un aspecto importante es que si bien toda la muestra presenta niveles altos o medianamente altos de bienestar subjetivo en sus dimensiones de satisfacción con la vida y felicidad, comparativamente estos grupos presentan las medias más bajas de toda la muestra. Ello indica el impacto que tiene su permanente situación de precariedad y vulnerabilidad en su calidad de vida.

Este grupo de mujeres requieren de estrategias que, inicialmente, potencien su autoestima, su capacidad de agencia y sus estrategias para enfrentar imprevistos con autoeficacia. Es necesario realizar un trabajo intensivo para que estas mujeres logren una mayor confianza en sus capacidades, así como estrategias de educación financiera enfocadas y orientadas a lograr un piso mínimo de capacidades que sirva de sustento a intervenciones posteriores.

Bibliografía

- Augé, M. (2001). *Los no-lugar. Espacios del anonimato. Una antropología de la sobremodernidad*; GEDISA; México DF.
- Atkinson, A. y Messy, F-A. (2012). *Measuring Financial Literacy: Results of the OECD/ International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study*. OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions. n.º 15, OECD Publishing. <10.1787/5k9csfs90fr4-en>
- Baumann, Z. (2007). *Vida de consumo*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- CASEN (2011). *Endeudamiento de los chilenos. Inclusión financiera y disponibilidad de medios de pago*. Recuperado de http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/layout/doc/casen/002_resultados_inclusion_financiera_casen_2011.pdf
- CASEN (2015). *CASEN 2013 Género. Síntesis de Resultados*. Ministerio de Desarrollo Social. Gobierno de Chile. Recuperado de http://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/documentos/Casen2013_Genero.pdf
- Denegri, MC., Fernández, R., Iturra, R., Palavecinos, M. y Ripoll, M. (1999). *Consumir para vivir y no vivir para consumir*. Temuco: Ediciones Universidad de La Frontera.
- Denegri, M. y Palavecinos, M. (2003). Género y alfabetización económica ¿oportunidades de desarrollo o nuevos caminos para la discriminación? *Revista Psicología desde el Caribe*, 12, 76-97. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21301206>
- Denegri, MC. y Martínez, G. (2004). ¿Ciudadanos o consumidores? Aportes constructivista a la educación para el consumo. *PAIDEIA. Revista de Educación*, 37, 101-116.
- Díaz, S., Mendoza, V., y Porras, C. (2011). Una guía para la elaboración de estudios de caso. *Revista Razón y Palabra*, 75, 1-25.
- Elizalde, C. (2003). El consumo y sus diferentes enfoques en las ciencias sociales: Una revisión de las corrientes más elaboradas. *Revista Contexto Económico*, 2, 5-18.
- Fernández; N. (2008). *Introducción*; en Emir Sader; *Refundar el Estado. Posneoliberalismo en América Latina*; Instituto de Estudios y Formación de la CTA; Buenos Aires.

- Hair, J.F.; Anderson, R.E; Tatham, R.L; y Black, W.C. 1999). *Análisis Multivariante* (5.ª edición). Ed. Prentice Hall.
- Heimann, Úrsula y Sergio Gómez Sainz. 2009. "Mapping of Financial Education Initiatives in Mexico." Sparkassenstiftung fur international Kooperation.
- Lusardi, Annamaria y Olivia S. Mitchell. (2009). *How Ordinary Consumers Make Complex Economic Decisions: Financial Literacy and Retirement Readiness*. Dartmouth University. Recuperado de <http://www.dartmouth.edu/~alusardi/Papers/LusardiMitchellOrdinaryConsumers.pdf>.
- Lusardi, Annamaria y Olivia S. Mitchell. (2011). *Financial Literacy and Planning: Implications for Retirement Wellbeing*. Documento de trabajo de la Oficina Nacional de Investigaciones Económicas n.º 17078, Oficina Nacional de Investigaciones Económicas, Cambridge, MA.
- Lusardi, Annamaria y Olivia S. Mitchell. (2013). *The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence*. Documento de trabajo de la Oficina Nacional de Investigaciones Económicas n.º 18952, Oficina Nacional de Investigaciones Económicas, Cambridge, MA.
- Lusardi, Annamaria & Tufano, Peter (2009). Debt Literacy, Financial Experiences, and Over indebtedness. NBER Working Paper Series, 14808, 209.
- Morgan, L. (1971). *La sociedad primitiva*. Madrid: Ayuso
- OECD (2005a). *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*, OECD Publishing. doi: 10.1787/9789264012578-en OECD (2005b). *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*. Recuperado de [financialeducation.org/dataoecd/7/17/35108560.pdf](http://www.financialeducation.org/dataoecd/7/17/35108560.pdf)
- PNUD (2002). *Desarrollo Humano en Chile 2002. Nosotros los chilenos: un desafío cultural*, Santiago.
- Torres, J. (1998). *El proceso político de las reformas económicas en América Latina*. Buenos Aires: Editorial Piados.
- Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *LIBERABIT*, 13, 71-78.
- Xu, Lisa & Bilal Zia. (2012). *Financial Literacy Around the World. An Overview of the Evidence with Practical Suggestions for the Way Forward*. Documento de trabajo sobre investigaciones relativas a políticas de desarrollo n.º 6107, Banco Mundial, Washington, DC.

