

EVALUACIÓN DE IMPACTO

de una iniciativa
de Educación Financiera



ASOBANCARIA

Construyendo
la **Confianza** y **Solidez** del sector financiero

CONTENIDO

Introducción	Ver
1. Definición del alcance de evaluación	Ver
A) Intervención puntual sobre el beneficiario	Ver
B) Intervención permanente sobre el beneficiario	Ver
C) Programa/Proyecto de Educación Financiera	Ver
D) Sistema de Educación Financiera	Ver
2. Aspectos por evaluar en un programa de Educación Financiera	Ver
3. Herramientas para la evaluación de una iniciativa de educación financiera	Ver
A) ¿Cuáles son las prioridades?	Ver
B) ¿A quién vamos a beneficiar?	Ver
C) ¿Qué fases de la intervención vamos a evaluar?	Ver
D) ¿Cuáles son los indicadores adecuados para evaluar?	Ver
E) ¿Cuáles son los métodos para recoger los datos?	Ver
F) ¿Cómo informar los resultados?	Ver
4. Conclusiones y consideraciones finales	Ver



Evaluar un programa de educación financiera suele ser uno de los retos más importantes a la hora de establecer políticas, generar actividades, impulsar sistemas o incluso solicitar una partida presupuestal, pues es a través de estos procesos que se logra comprobar no solo la efectividad en campo de lo diseñado, sino el impacto real frente al cambio de hábitos y mejora en la calidad de vida de las personas beneficiadas de los programas.

Después de 11 años de experiencia generando, diseñando u operando distintos mecanismos de educación financiera, y teniendo en cuenta las mejores prácticas dictaminadas por la **Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE)**, Asobancaria presenta esta guía que puede servir para entender, en las fases de estructuración, operación e implementación, cuáles deben ser los factores que sirvan en la evaluación y cómo se puede determinar el éxito o fracaso de una iniciativa de educación financiera.



Resulta fundamental acotar que el alcance de este documento es la evaluación de un proceso específico de educación financiera, mas no pretende explicar cómo hacer el balance del estado de este conocimiento a nivel local o regional, para este fin existen otro tipo de instrumentos y procedimientos.



1.



DEFINICIÓN DEL ALCANCE DE EVALUACIÓN



Para lograr el cometido planteado en este documento, el punto de partida es determinar qué queremos lograr con cada iniciativa y presupuesto asociado a una iniciativa de educación financiera, es decir, cómo con nuestra idea vamos a lograr que las personas tomen decisiones financieras informadas para mejorar su bienestar. En este sentido, dependiendo de factores como capacidad instalada, presupuesto, o público a impactar, su entidad podría diseñar una respuesta de distintos tamaños y envergaduras. Definimos algunas de ellas a continuación:





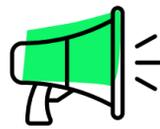
A) INTERVENCIÓN PUNTUAL SOBRE EL BENEFICIARIO:

Acción intencional, racional o técnica que genera aprendizaje. En general estas acciones no se fundamentan en profundas reflexiones críticas o procesos sistemáticos, por el contrario, prefieren el contexto cultural para generar cambios¹.

Las intervenciones habituales en Colombia para temas de Educación Financiera suelen ser:



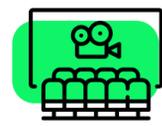
Charlas



Conferencias



Capacitaciones



Obras de Teatro
Cine



Videos



Cartillas, infografías, videos
o demás material audiovisual

B) INTERVENCIÓN PERMANENTE SOBRE EL BENEFICIARIO:

El segundo nivel de intervención consiste en tener una serie de acciones de acompañamiento en el tiempo para garantizar que los resultados de la intervención puntual se afianzaran en el beneficiario, además de acompañarlo en las dudas que pueden surgir en los distintos momentos de su vida.

Gráfico 1: Visión clásica de un esquema de intervención permanente



Fuente: Elaboración propia

Este nivel cobra especial importancia a la hora de manejar los recursos, dado que, al contrario de otras habilidades, como por ejemplo los principios de conducción de un vehículo, que aplican de forma casi idéntica en cualquier ciudad y momento, a la hora de manejar dinero, estar en contextos universitarios, familiares, de soltería o de vejez, que son radicalmente diferentes, implican un constante ejercicio de replanteo de prioridades, oportunidades y riesgos.

¹ Intervención puntual sobre el beneficiario: Acción intencional, racional o técnica que genera aprendizaje. En general estas acciones no se fundamentan en profundas reflexiones críticas o procesos sistemáticos, por el contrario, prefieren el contexto cultural para generar cambios¹.



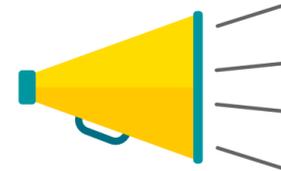
PROGRAMA/PROYECTO DE EDUCACIÓN FINANCIERA:

Un programa de Educación Financiera debe resolver de forma organizada y planificada la cuestión clave que impide o dificulta que el público específico sea más consciente de los riesgos y de las oportunidades financieras.

Dado que cada persona maneja sus recursos de forma particular, más que una sola forma de estructurar un proyecto de educación financiera, existen ciertas normas que los proyectos pueden seguir para tener una mayor posibilidad de éxito. Algunas de ellas son:



Dirigido: Las intervenciones que conforman el proyecto se han desarrollado usando como eje las necesidades y expectativas del grupo a intervenir mediante un ejercicio de priorización y escucha activa de los beneficiarios.



Objetivo: Cada intervención puntual o permanente debe obedecer a un propósito superior y se debe poder identificar en qué forma contribuye cada una de ellas a dicho propósito.



Pedagógico: Tiene en cuenta las nociones básicas sobre cómo ocurre el aprendizaje en adultos (andragogía), estilos de aprendizajes, inteligencias múltiples, teorías de aprendizaje.



Actualizado: Entiende cómo cambia la forma de usar los recursos desde puntos de vista racionales (productos, servicios, mercado) e irracionales (ciencias del comportamiento).



SISTEMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA:

Un sistema de educación financiera obedece a guías nacionales o regionales que permiten alinear los diferentes programas de educación financiera a los intereses conjuntos de la sociedad (Ejemplo: Objetivos de Desarrollo Sostenible), o del país en particular. En el caso colombiano es el documento “Estrategia Nacional De Educación Económica Y Financiera De Colombia (ENEEF)” publicado por la Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera (CIEEF).





ASPECTOS POR EVALUAR EN UN PROGRAMA DE EF

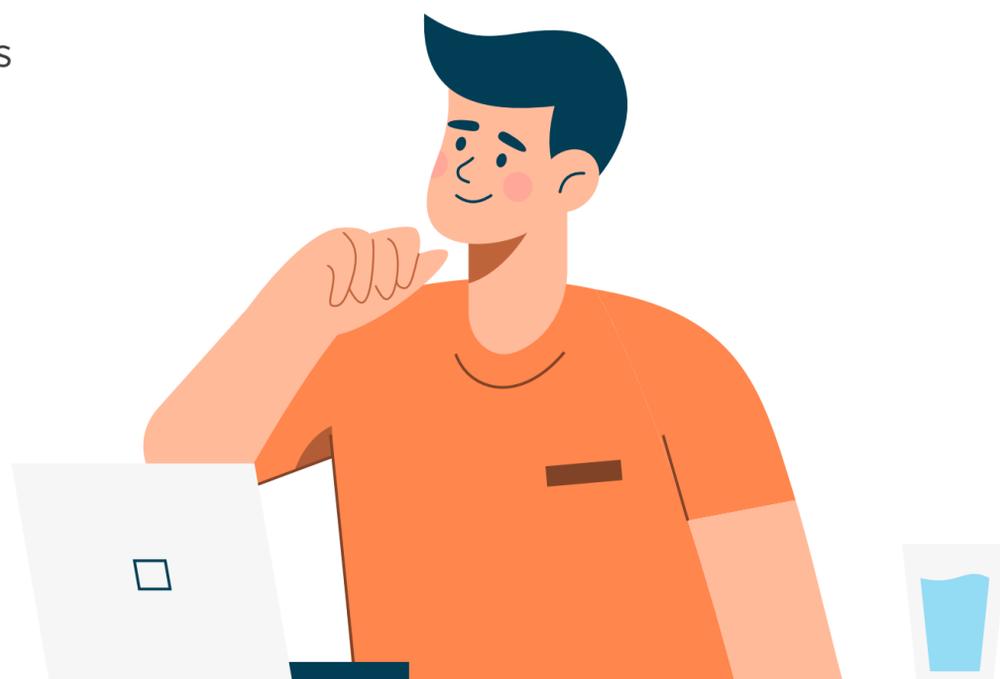
Puede parecer sencillo, sin embargo, es en esta reflexión que muchos programas de educación financiera pierden el norte y asumen que tener a disposición métricas generales implica realizar una evaluación completa.

Para entender este concepto es necesario dividir la discusión en los tres momentos evaluables de cualquier tipo de intervención en educación financiera, una vez se ha definido el propósito marco de esta:

La intervención: Cuál es el plan para lograr los objetivos planteados en la intervención. ¿Cartillas? ¿Charlas? ¿Una obra de teatro?

El Resultado: Cuales son los cambios deseados en la población beneficiada con nuestra intervención, por ejemplo, que mejoren su conocimiento sobre la disponibilidad de canales electrónicos para realizar operaciones bancarias.

El Impacto: Cómo el resultado se convierte en la mejora en la calidad de vida de los beneficiados o redundando en beneficios sociales deseables como la reducción de las brechas sociales o la pobreza. ²

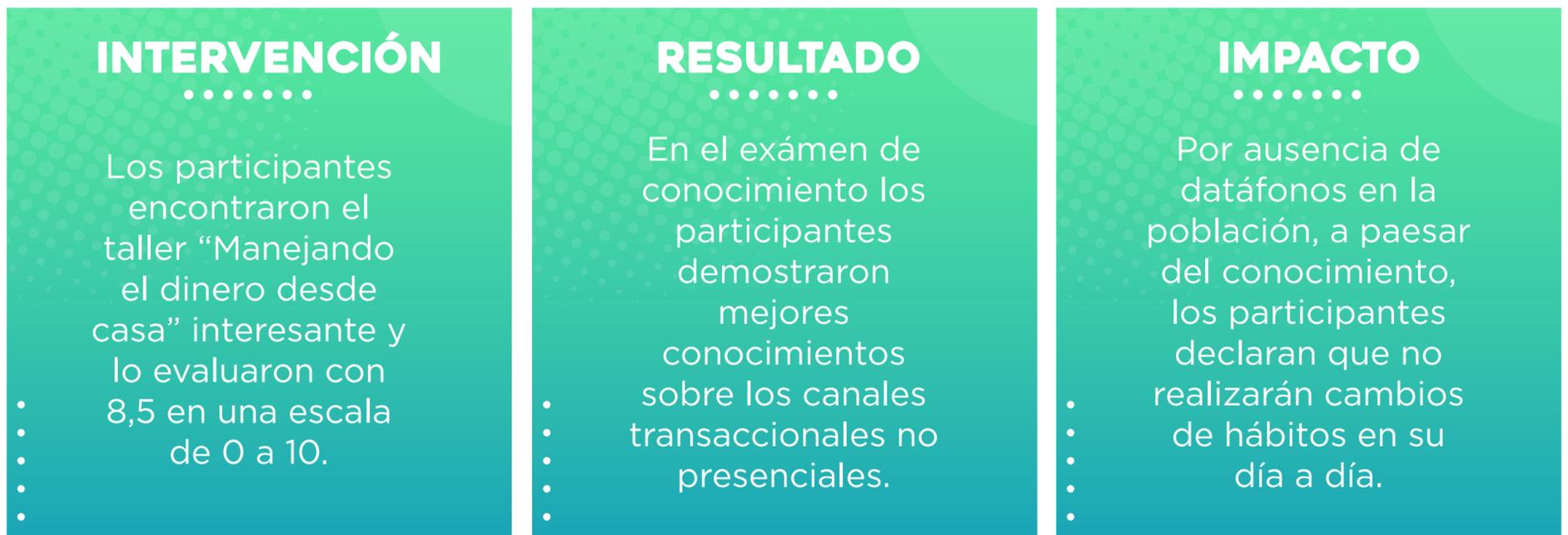


² International Network on Financial Education. (s.f.). Detailed Guide to Evaluating Financial Education Programmes. Obtenido de <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/49994090.pdf>



Si bien exploraremos a profundidad algunas métricas o parámetros de evaluación en el apartado siguiente, es importante entender cómo al evaluar solo una parte del programa se puede estar sesgando el análisis, dado que al tener una gran intervención de la cual se extraiga solo un resultado puntual destacado, en nada garantiza el impacto, ya que este último sale del alcance del taller y depende de la decisión del participante y de un contexto social y de infraestructura que lo ayude, tal como podemos ver en el gráfico 2.

Gráfico 2: Momentos evaluables de una intervención en educación financiera, ejemplo práctico



Fuente: Elaboración propia

Una vez entendidos los estadios de una evaluación, es momento de definir sus características, es decir, qué hace que una serie de indicadores se conviertan en una evaluación. Para este fin podemos usar los siguientes criterios propios de una evaluación rigurosa:

Sistemática: Debe corresponder a un plan, que en el mejor de los casos fue diseñado al mismo tiempo que el programa mismo, permitiendo así una mayor precisión en los indicadores.

Basada en evidencia: Los resultados se basan en indicadores especialmente diseñados para el programa y son los mismos beneficiarios, mediante instrumentos especializados de recolección de información, quienes evaluarán el rendimiento de este.

Pertinente: Según las prioridades de la organización o el propósito supremo, se puede definir qué es lo realmente importante a evaluar, por ejemplo, el correcto mix entre los resultados de la intervención, el resultado y el impacto.

Útil: El fin de una evaluación de impacto no puede ser una anécdota, los hallazgos deben integrarse de forma prioritaria en el programa o iniciativa y se debe estar dispuesto a abandonar los proyectos que no logren demostrar cambios significativos en los beneficiarios.³

³ idem



3.

HERRAMIENTAS PARA LA EVALUACIÓN DE UNA INICIATIVA DE EDUCACIÓN FINANCIERA



Este documento ha intentado generar conciencia alrededor de la importancia de diseñar modelos a la medida de las necesidades de los beneficiarios y pertinentes para la organización, todo ello porque este es el momento incomodo en que tenemos que decirles que no existe una única forma de evaluar una iniciativa y, de hecho, en nuestro concepto, unificar la evaluación de los programas es un error que va en contra de principios que generan impactos positivos como la personalización.





Lo anterior no significa que no se puedan generar buenas prácticas o guías a nivel nacional en la materia, que permitan en la adaptación de las entidades tener una evaluación tan personalizada como el programa de educación financiera, sin caer en errores como la ambigüedad en los resultados, el uso de instrumentos poco estructurados o medir el impacto en base a lo agradecidos o conmovedores que puedan ser los testimoniales recogidos. Así mismo, se convierte en una necesidad imperante el tener una evaluación nacional que mida a nivel general el estado, alcance e impacto que tienen todos los programas de educación financiera.

Justamente sobre este asunto tratará este apartado, buscaremos recopilar en un proceso detallado cuáles son las buenas prácticas de evaluación de una iniciativa, detallando lo dispuesto por entidades internacionales y el conocimiento de Asobancaria en la materia.

A) ¿CUÁLES SON LAS PRIORIDADES?

Para evaluar algo el primer paso es tener claramente definido cuál es el impacto que queremos lograr en los beneficiarios, siguiendo los términos detallados en el apartado 2. Para lograrlo, es importante ser específicos, “Mejorar los hábitos de los colombianos” puede ser ambiguo, mientras que “Aumentar el monto promedio de ahorro de los beneficiarios” es una meta medible y comprobable mediante indicadores. De esta forma evaluaremos la efectividad del programa o intervención.

Sin embargo, esto solo corresponde a la mitad de la meta en este numeral, el otro 50% corresponde a cuánto como entidad estamos dispuestos a invertir para lograr este cometido. No hay programa de educación financiera que pueda sobrevivir si no se está dispuesto a evaluar su eficiencia, y a hacer los ajustes necesarios para que sea más escalable y costo eficiente.

Así pues, para cerrar este asunto es necesario realizar una alineación efectiva entre lo que queremos que suceda con nuestro público (Impacto - efectividad) y cuántos recursos y esfuerzo como organización estamos dispuestos a poner sobre la mesa (Eficiencia).





B)

¿A QUIÉN VAMOS A BENEFICIAR?

Este proceso aplica tanto para el diseño como para la evaluación de un sistema de educación financiera. Determinar con detalle las características del público objetivo permite entender cuáles son los canales y modelos más pertinentes para su evaluación y evita sesgos.

C)

¿QUÉ FASES DE LA INTERVENCIÓN VAMOS A EVALUAR?

Sin duda lo ideal es evaluar un programa de forma holística, sin embargo, es posible que por asuntos presupuestales no sea posible, por esta razón, a continuación, exponemos algunas preguntas que pueden guiar el ejercicio y los distintos alcances:

INTERVENCIÓN

Evaluando la actividad
¿Los participantes están conformes con el contenido y metodología usada en la intervención?

-
-
-
-
-

RESULTADO

Evaluando el conocimiento
¿Los participantes han generado los conocimientos específicos esperables de como fruto de la intervención?

-
-
-
-
-

IMPACTO

Evaluando la actitud
¿Los participantes cambiaron sus hábitos con base en los conocimientos adquiridos en la intervención?

-
-
-
-
-



Muchos programas de educación financiera terminan su evaluación en la fase de resultado, lo que les impide constatar si efectivamente el impacto en los beneficiarios fue el deseado e incluso monetizar el impacto de estas inversiones en asuntos como la reducción de la cartera morosa, vencida o el aumento en los niveles de ahorro.



D) ¿CUÁLES SON LOS INDICADORES ADECUADOS PARA EVALUAR?

A continuación, presentaremos una serie de indicadores de habitual uso para los distintos alcances de evaluación de un programa de educación financiera, mismos que nos pueden ayudar a responder las preguntas planteadas en el literal “c”.

Intervención	Resultado	Impacto
<p>En modelos presenciales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de personas impactadas. • Satisfacción general con la intervención. • Nivel de recomendación. • Nivel de satisfacción con el capacitador. • Nivel de satisfacción frente a los materiales de apoyo y herramientas brindadas. <p>En modelos virtuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Engagement. • Nivel de Compromiso. • Número de visitas, impresiones, descargas o uso de una herramienta. • Clic Through Rate (CTR). • Costo por clic (CPC). 	<p>Prueba de entrada (antes de la intervención) y salida.</p> <p>Diseños experimentales:</p> <p>se asignan personas aleatoriamente para pertenecer a un grupo control y otras para ser parte de quienes que reciben tratamiento y se comparan los resultados.</p> <p>Diseño casi- experimental:</p> <p>la diferencia frente al experimental es que se selecciona arbitrariamente quien pertenece al grupo control y quien pertenece al grupo tratado.</p> <p>Con estos mecanismos es posible medir indicadores como:</p> <p>Conocimientos sobre presupuesto, ahorro, crédito, inversión, productos y servicios financieros.</p>	<p>Mediante diseños experimentales o casi experimentales se pueden comprobar cambios en hábitos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de cartera vencida. • Porcentaje de ahorro. • Reducción de deuda total. • Score de crédito. • Uso de canales digitales.

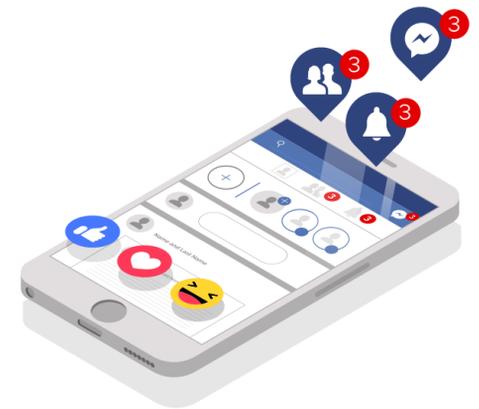


E)

¿CUÁLES SON LOS MÉTODOS PARA RECOGER LOS DATOS?

Se pueden usar diferentes métodos para que los beneficiados expresen su opinión sobre la intervención o demuestren cambios significativos en su conocimiento o hábitos. Algunos de ellos son:

Uso de datos desde plataformas: Las plataformas de control de redes sociales y páginas web ofrecen gran cantidad de información de seguimiento que facilita entender el desempeño de una iniciativa. Es importante su configuración por parte de un experto y en la medida de lo posible tener a disposición tableros de control que permitan una evaluación de desempeño en tiempo real.



Encuestas: Recomendamos mantener el número de preguntas en el menor número posible y encargarse de verificar que cada una de ellas contribuya a que algún objetivo sea gestionable. De igual forma de no ser posible aplicar el instrumento a todos los beneficiarios, se debe seleccionar una muestra aleatoria para evitar el sesgo en el resultado.

Grupos Focales: Si bien limitan la cantidad de personas de las cuales se puede obtener información y son más costosos que una entrevista, permiten obtener información más profunda y rica que los métodos anteriores. Recomendamos que estos ejercicios sean guiados por expertos y obedezcan a un diseño claro de metodología.



Entrevistas: Se hacen de forma individual, lo cual limita aún más el número de personas de las cuales se puede obtener retroalimentación, sin embargo, al estar en un entorno que genera confianza es posible que los beneficiados sientan un mayor impulso de expresar sus percepciones honestas frente a la intervención.⁴

⁴ idem.



F) ¿CÓMO INFORMAR LOS RESULTADOS?

El análisis de los resultados tiene que estar guiado por las prioridades de su organización y su público beneficiado. Le recomendamos ser ácido en el análisis y reconocer qué se ha podido evaluar y qué falta para completar el ciclo.

En muchos casos le será necesario apoyarse en literatura académica, por ejemplo, si su presupuesto solo le permite evaluar el conocimiento, pero no el impacto, distintos documentos publicados por la OCDE han encontrado una relación positiva entre el conocimiento y el comportamiento⁵; conclusiones que le permitirán hacer inferencias sobre el impacto mientras logra implementar una evaluación completa.

Otra opción aceptable ante la imposibilidad de realizar futuras mediciones o no tener datos adicionales de impacto es preguntar a los participantes dentro de las pruebas de conocimientos sobre cuáles cambios planean hacer en su futuro financiero usando los conceptos que han declarado obtener en la intervención y complementarlo con actitudes deseables identificadas en la estructuración del programa de educación financiera. Con estos indicadores individuales se puede realizar una ponderación para crear un índice general.



⁵ Atkinson, A. and F. Messy (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, No. 15, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/5k9csfs90fr4-en>



4.

CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES FINALES

.....





La importancia de los programas de educación financiera para la población ya ha sido establecida a través de la política pública en nuestro país, la existencia de organismos como la Comisión Intersectorial para la Educación Económica y Financiera y el compromiso de las diferentes entidades que han puesto a disposición del público sus iniciativas en esta materia. De igual manera, gracias a la publicación del CONPES 4005 “Política Nacional de Inclusión y Educación Económica y Financiera”, ya se cuenta con una hoja de ruta clara frente a las acciones que se deben tomar de manera articulada para mejorar las competencias financieras de los colombianos.



En este sentido, los retos planteados actualmente para los diferentes programas de educación financiera, sin importar su tamaño ni etapa de maduración, se centran en la evaluación de estos. Donde, si bien no hay una única receta para obtener el éxito, si existen aspectos que se deben tener en cuenta, como el establecimiento de un objetivo claro y medible, las etapas evaluables de los programas y las diferentes formas en que se puede recolectar la información; para de esta forma lograr obtener una evaluación que permita a las entidades hacer gestionables sus proyectos de educación financiera, asignar recursos de forma eficiente y maximizar los beneficios obtenidos por los participantes.

Así que, Asobancaria pone nuevamente a disposición de todas las entidades su experiencia y las mejores prácticas dispuestas por la OCDE para construir esta guía que sirve como un primer acercamiento para la auditoría interna de los programas que ya existen y como herramienta práctica para integrar en el diseño de las futuras iniciativas.

