Centro Internacional de
Globalización y Desarrollo

International Center for
Globalization and Development

Documento de Trabajo
Working Paper

09

INFORME 3
Buenas Prácticas en Educación Previsional para su Aplicación en Chile *

Andrés Solimano y Diego Avanzini

6 de Julio de 2009

*Preparado para la Subsecretaria de Previsión Social, Chile.

CIGLOB – www.coglob.org
Contact Us/ Contáctenos: contact@ciglob.org
Santiago - Chile

1. Introducción

Desarrollar una cultura de ahorro y de previsión frente a variadas contingencias y a la vejez, es muy oportuno y necesario en una sociedad de mercado que incita a las personas al consumo y el endeudamiento y por ende los hace financieramente vulnerables. Se trata de proteger a las personas, a través de la educación, de los efectos adversos de las crisis financieras sobre sus ahorros previsionales y de otro tipo que se generan por las fluctuaciones de los mercados y por las desventajas informacionales que la mayoría de la población enfrenta en materias económicas. En el Informe 2 destacamos diversos aspectos conceptuales y prácticos relacionados con la educación financiera y previsional (EFP), además de la experiencia internacional en este tema. En este Informe 3 planteamos un modelo de educación financiera y previsional que sea aplicable para Chile (u otros países). El modelo identifica varios actores del proceso educativo (estado, sindicatos, asociaciones gremiales, sector privado, gestores sociales, instructores y especialistas) y explicita las poblaciones objetivos que se beneficiarían de la EFP: estudiantes, trabajadores, empleados, independientes, cuenta-propias y destaca la necesidad de enfocar el entrenamiento y educación que se impartirá a la fase del ciclo vital del receptor de la educación previsional. Este informe identifica también los criterios que deben informar los mecanismos de medición y evaluación de resultados de estos programas.

La educación financiera y previsional es un *proceso formativo continuo*, que no está acotado solo a un momento determinado del tiempo, sino que requiere *permanente actualización.* La EFP se funda en conceptos, conocimientos y herramientas que *se deben entregar a los chilenos cuanto antes*, empezando en las etapas tempranas de la vida de las personas, para *formar una cultura de ahorro y previsión.* Esta cultura de ahorro debe inculcar el valor de ahorrar para prevenir contingencias en la vida, para financiar la educación de los hijos, para acceder a una vivienda o inmueble y otras decisiones de esta naturaleza. Un evento importante es la decisión de

jubilación, por lo que la EFP debe contribuir a ayudar a las personas a planificar sus fuentes de ingresos para el retiro y la vejez. La EFP debe equipar a las personas con conocimientos apoyada en sus organizaciones sindicales y gremiales para enfrentar la complejidad y vaivenes de los mercados financieros y del sistema de AFP y también para estar informados de los derechos de pensiones y los beneficios que la reciente reforma previsional provee a la población.

En lo que sigue, proponemos un Modelo General de Educación Financiera y Previsional (MEFP) que considera las particularidades de la situación chilena, tomando en cuenta las mejores prácticas que se han desarrollado en diversos países – y que fueron revisadas en el Informe 2 –, adaptándolas y rescatando aquellas que consideramos serán más útiles dadas las características institucionales, del sistema educativo y del mercado laboral chileno. [1]

Este informe presenta el modelo general en la Sección 2, y luego explora cada uno de sus componentes en las Secciones 3 a 7. La Sección 8 concluye el informe con recomendaciones generales.

---

[1] La educación financiera y previsional considera tres conceptos básicos que contribuyen a mejorar las decisiones financieras de las personas y por ende, el futuro bienestar de los chilenos. Estos conceptos son información, instrucción y asesoría. . ***Información:*** involucra la provisión de hechos, datos y conocimientos específicos para lograr que las personas tomen conciencia de las oportunidades, opciones, y consecuencias financieras de sus acciones.

- ***Instrucción:*** se refiere a la capacitación de los chilenos en las capacidades y habilidades para comprender conceptos financieros generales y especializados, como así también conceptos referentes a la previsión social y la actual reforma.
- ***Asesoría:*** abarca la provisión de consejo, asesoría y asistencia a los individuos sobre temas financieras generales, como así también relacionadas con productos y servicios financieros específicos, de manera que los individuos puedan hacer uso eficiente de la información e instrucción financiera que han recibido.

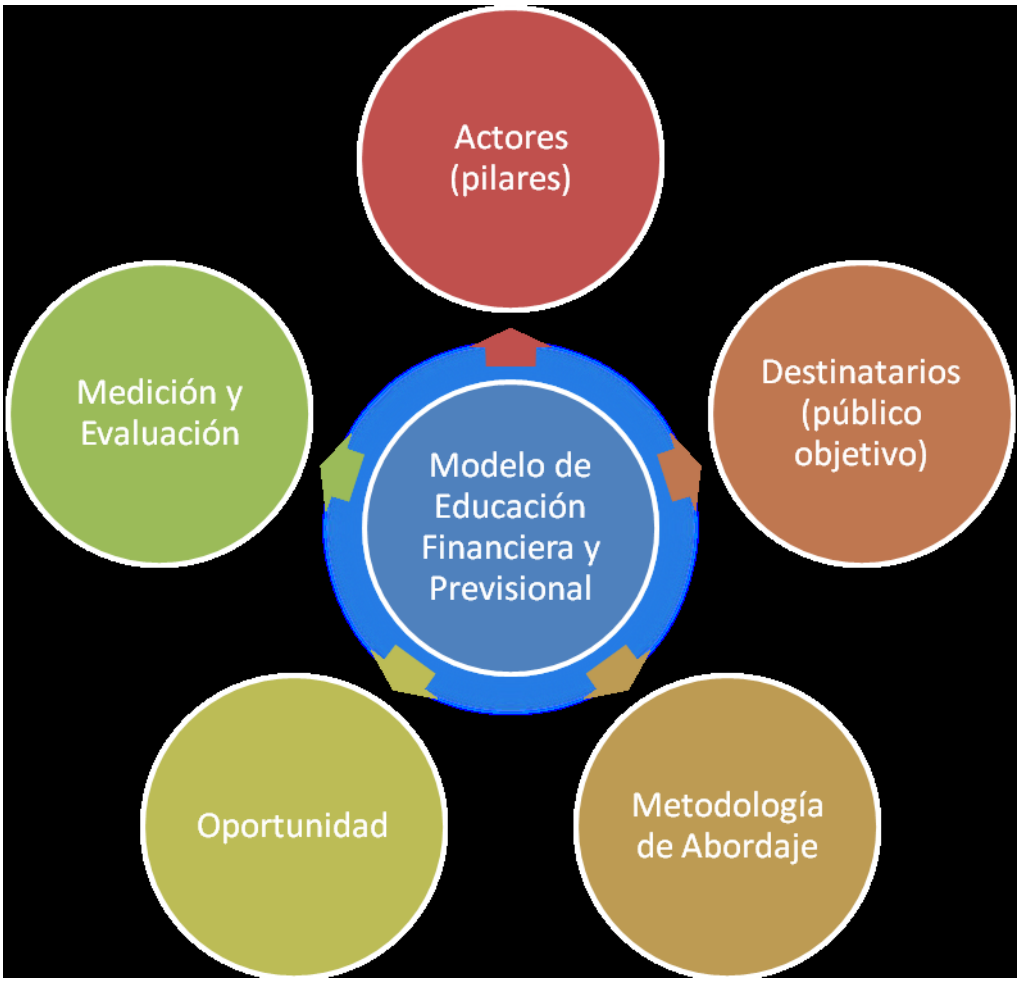
Estos tres conceptos definen las áreas básicas que se pueden abordar respecto a un individuo. Más allá de estas áreas, se debe considerar el contexto en el que el individuo realiza sus decisiones. Esto incluye el marco regulatorio del sistema financiero y previsional, la legislación de protección de los consumidores, la legislación sobre derechos, deberes y responsabilidades previsionales, la red de soporte del sistema financiero (intermediarios, operadores, AFP, agencias gubernamentales de supervisión y control, etc.), y las nuevas modalidades y derechos previsionales asociados a la reforma.

2. Modelo General de Educación Financiera y Previsional para Chile

El modelo de educación financiera y previsional que se plantea a continuación identifica los actores relevantes en este proceso, los destinatarios principales de la EFP, los agentes de entrenamiento e instrucción, las metodologías y contenidos de esta educación y métodos de evaluación de resultados e identificación de mejores prácticas.

Nuestra propuesta de MEFP se encuentra representada esquemáticamente en la Figura 1.

Figura 1.- Modelo General de Educación Financiera y Previsional para Chile: Componentes



El modelo consta de cinco componentes básicos que explicamos brevemente a continuación, para luego desarrollarlos en mayor profundidad en las secciones siguientes:

- ***Actores (pilares):*** los actores son los diversos organismos, entidades, agentes, e individuos involucrados directamente o relacionados con la EFP. El rol de cada uno de ellos fundamenta la estructuración del modelo de EFP para Chile.

- ***Destinatarios (Público Objetivo):*** el objetivo central del MEFP es atender a diversos segmentos de la población chilena de acuerdo a su fase en el ciclo vital (estudiantes, trabajadores, retirados) de acuerdo a su inserción en el mercado laboral (asalariados, trabajadores independientes, cuenta propia), de acuerdo a género y otras categorías. Una adecuada segmentación de la población permite una mejor focalización de los esfuerzos de alfabetización financiera, y contribuye a asegurar sus resultados.
- ***Metodología de Abordaje (contenidos-currículo):*** se refiere al conjunto de contenidos substantivos, estrategias de difusión de la información y enseñanza de los tópicos financieros y previsionales, y las limitaciones de la EFP. Este componente incorpora específicamente la implementación de la EFP, a través de la un conjunto de *currículos* sugeridos según la segmentación de la población objetivo.
- ***Oportunidad:*** el momento en que se brinda la EFP (termino de la educación media, salida de la universidad, años anteriores a la jubilación) es clave para lograr que las personas incorporen estos conocimientos y cambien sus patrones habituales de comportamiento. Para la selección del momento oportuno es importante identificar el tipo de decisiones financieras que enfrentaran.
- ***Medición y Evaluación:*** tanto el proceso de implementación de la EFP como sus resultados deben ser medidos y evaluados a fin de cuantificar los efectos que los programas están teniendo en la población chilena, corregir la dirección de los mismos si así se requiere, y reforzar aquellas áreas que

presentan debilidades. En la Sección 7 discutimos algunas pautas generales que se deben tener en cuenta para lograr una adecuada medición y evaluación de los programas de EFP.

En las siguientes secciones desarrollamos cada componente en profundidad.

3. Actores (pilares)

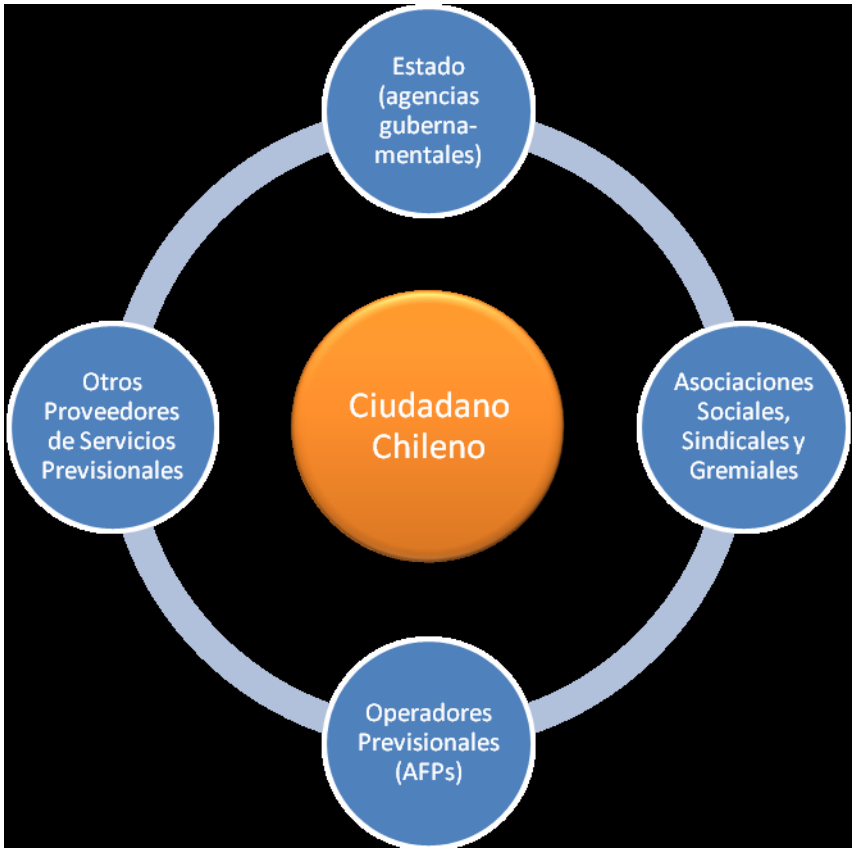
La educación financiera y previsional debe brindar conocimientos y herramientas para entender y acceder con efectividad a los sistemas de pensiones, modificados por el reciente proceso de reforma, además de fomentar, como ya indicamos, una cultura de ahorros a largo plazo en la población que está constantemente bombardeada por los "atractivos" de la sociedad de consumo que muchas veces lleva al sobre-endeudamiento de las familias. La EFP busca orientar a las personas a tomar decisiones adecuadas de inversión de sus ahorros, en especial en el área previsional contribuyendo a la planificación de largo plazo de las finanzas personales orientadas a facilitar la seguridad económica de las familias y a hacer frente a contingencias como crisis económicas, problemas de salud y otros. A su vez, las decisiones de los individuos deben ser apoyadas por actualizaciones permanentes de las características de los instrumentos financieros, previsionales y de ahorro, de las regulaciones del mercado financiero, de la información previsional, y de las responsabilidades de los prestadores financieros.

Una clave del enfoque de alfabetización financiera es que la educación financiera y previsional *complementa* los esfuerzos de regulación de los mercados y la protección de los consumidores. Un error habitual es suponer que un individuo que ha recibido educación financiera – no muchos lo han hecho – está preparado para enfrentar el mercado financiero en forma autosuficiente, sin ayuda alguna. Esto pondría una excesiva carga emocional y decisoria en el individuo, el que debe enfrentar complejas decisiones sobre instrumentos financieros, incluidos modalidades de asignación de los fondos previsionales, que muchas veces evolucionan más rápido que la capacidad de asimilación de información de las personas. Por lo tanto, la EFP debe ayudar a clarificar los productos y servicios financieros ofrecidos a los trabajadores y otros grupos de la población, ha facilitar la circulación de información en estas materias, y a generar decisiones

conscientes e informadas para lograr una adecuada acumulación de recursos para la vejez. Enfatizamos también que en este proceso se debe aprovechar las sinergias de la acción colectiva.

Podemos identificar los diferentes actores que son atingentes a decisiones del sistema previsional: (a) Gobierno, (b) Asociaciones sociales, sindicales y gremiales, (c) Administradoras de Fondos de Pensiones, AFP, (d) Otros proveedores e intermediarios de productos financieros para el retiro. Tal como lo muestra la Figura 2, estos cuatro actores principales deben interactuar para lograr que los futuros beneficiarios del sistema previsional chileno lleguen a su retiro en las mejores condiciones posibles, dado el sistema previsional existente.

Figura 2: Actores (pilares) del Sistema de Educación Financiera y Previsional para Chile



Los cuatro actores conforman los cuatro pilares de un sistema previsional que debe tener como *centro al beneficiario previsional (el ciudadano)*. Debe ser un sistema orientado a satisfacer la demanda más que a ser dictado por la oferta.

Pilar "Estado"

El ***estado*** debe hacerse cargo, con renovado vigor, de garantizar una adecuada información sobre temas previsionales, en particular dado los cambios introducidos por la reforma previsional. Debemos estar conscientes que ciudadanos poco informados y con escasa formación educativa y financiera –este nunca ha sido un tópico que se haya enseñado en las escuelas, liceos y colegios del país -- son más vulnerables al aprovechamiento económico por parte de los operadores previsionales privados, movidos por su afán de ganar mercados y acrecentar sus utilidades (lucro). También es importante informar a la población de los nuevos *beneficios y derechos* que han adquirido tras la reforma previsional y garantizar un sistema de seguridad social solvente y equitativo. Para lograr estos fines se propone acciones en los siguientes frentes:

- Implementación de *programas educativos a nivel de enseñanza básica y media* que tengan como objetivo difundir conocimientos de derechos, finanzas y economía e inculcar el concepto de ahorro en los jóvenes. En línea con lo anterior, es necesario considerar modificar los programas educativos del Ministerio de Educación para incluir los tópicos de educación financiera y conocimientos básicos del sistema de pensiones actualizados a la reforma reciente, de modo que los estudiantes incorporen naturalmente estos conocimientos y puedan usarlo en su vida laboral futura. Asimismo, esta es la gran oportunidad para crear *en la niñez y juventud* una conciencia de ahorro y planificación financiera de largo plazo.
- Realización de *campañas de educación financiera y previsional, a nivel de asalariados, de trabajadores independientes, cuenta propia, dueñas de*

casa que son usuarios del sistema de pensiones de AFP y del INP (IPS). Se necesita una educación personalizada a través de charlas y mesas redondas organizadas por los sindicatos, asociaciones gremiales y otras instancias con apoyo del sector público, y sus instancias especializadas como la Sub-secretaría de Previsión Social y la Superintendencia de Pensiones y Seguridad Social. El uso de medios masivos (televisión, diarios, radio, portales web) puede ser útil para llegar a los distintos grupos sociales, lo mismo el uso de métodos modernos que incluyen técnicas de asunción de roles, y simulaciones de escenarios de ahorro y endeudamiento relevantes a las personas.

- El esfuerzo educativo debe ser complementado por el rol del estado como regulador del mercado financiero y de las AFP, especialmente en lo referente a la difusión de la información, guías de gobierno corporativo y financiero. El estado debe velar, en un mundo de *asimetrías de información* entre oferentes de recursos financieros y demandantes de estos, que opere la competencia, estableciendo pautas y directrices que ayuden a los individuos se puedan acercar en mejores condiciones al mercado financiero y a las AFP, induciendo a los operadores a mejorar sus productos, bajar sus costos, e informar más adecuadamente a los usuarios.
- Es necesario que la EFP tenga un componente de información de los aspectos relevantes de la reforma del sistema de pensiones, como las *pensiones mínimas y universales, aumentos de cobertura, equivalencias de beneficios por género, incorporación de trabajadores por cuenta propias y*

micro-empresarios a la cotización, y otros cambios que pueden impactar en el proceso decisorio referente a la seguridad social.

- Realización de programas de capacitación, formación y asesoría, focalizados en los *grupos más vulnerables* dentro del sistema de pensiones, lo que debe incluir a las mujeres y a grupos de trabajadores pobres no sindicalizados, trabajadores independientes en zonas geográficamente alejadas y personas de la tercera edad en condiciones de marginalidad. Se debe buscar un objetivo inclusivo, logrando que los grupos más vulnerables, generalmente excluidos del sistema, se integren a este.
- Lanzamiento de campañas de *creación de conciencia en la ciudadanía sobre la importancia del ahorro,* sobre la necesidad de adquirir conocimientos financieros y de los productos y servicios ofrecidos por el sistema de pensiones privadas de las AFP, recalcando los riesgos de no contar con ingresos adecuados durante la etapa de retiro. Hay que crear conciencia sobre la necesidad de educarse para enfrentar riesgos como cesantía, invalidez, enfermedades y riesgos financieros asociados al cambio del valor de los ahorros previsionales debido a ciclos de los mercados financieros. Hay que asegurarse de que las personas están recibiendo de parte de los operadores financieros y previsionales la información adecuada, en tiempo y forma, y que existe un grado adecuado de comprensión y entendimiento de ésta por parte de los usuarios. Estos aspectos informativos son particularmente importantes en la formación de la proyección de ingresos y gastos durante la vejez, un área dificultosa del ejercicio cognitivo, y que puede resultar abrumador para muchas personas.

Se requiere de personal capacitado para realizar dichos cálculos y proveer la información relevante y de asegurarse que estas lleguen a los beneficiarios. Nos parece necesaria la movilización de sindicatos y asociaciones gremiales para este fin.

- Adecuada *selección de momentos críticos (oportunidad)* para la capacitación financiera y previsional que se entreguen en momentos claves de la vida de una persona (cuando se comienza a trabajar, al momento de contraer matrimonio, ante el nacimiento de un hijo, al entrar a la universidad). Información que incentive las alternativas de ahorro de largo plazo, a través de beneficios impositivos, fondos protegidos, y otras medidas legislativas que favorezcan a los ahorristas, sobre todo los pequeños, procurando la continuidad del ahorro en instrumentos con adecuada seguridad y rentabilidad.[2]
- A nivel estatal estas acciones deben estar impulsadas por la Subsecretaria de Previsión Social en coordinación con la Superintendencia de AFP y otras entidades relevantes. Se sugiere establecer *convenios sobre educación previsional y financiera con el Ministerio de Educación y la Superintendencia de Bancos y Sociedades Financieras*.

[2] Ejemplos de ello son el beneficio impositivo conocido como "Artículo 57 bis" que otorga un beneficio por fondos depositados bajo este concepto y mantenidos por más de cuatro años de plazo, y el Ahorro Previsional Voluntario que complementa al aporte para pensiones y se encuentra exento del Impuesto a la Renta (se permite su deducción de la renta anual complementaria total, calculando el impuesto a la renta sobre el remanente).

Pilar "Asociaciones Gremiales, Sindicatos y Otras Organizaciones Intermedias"

No sólo el gobierno se debe involucrar en la educación, entrenamiento e información previsional. Al contrario este debe ser un proceso socialmente participativo, lo que involucra a *gremios y sindicatos de trabajadores y empleados, la CUT, micro-empresarios independientes como transportistas, comerciantes, pescadores, feriantes, cámaras de comercio, MiPyMEs y ONGs*. Actualmente los sindicatos no pueden negociar con las AFP para obtener convenios colectivos que reduzcan las comisiones a cambio de un mayor número de afiliados. Pero es una opción que se puede explorar y que puede ser un resultado de los esfuerzos de educación previsional que proponemos. Visualizamos las siguientes formas en las que los sindicatos, las asociaciones gremiales y ONG pueden contribuir a mejorar la capacitación previsional:

- Movilización de *gestores sociales y profesionales en la educación financiera y previsional*. Los gestores sociales, líderes sindicales y gremiales, trabajadores sociales tienen una relación continua y cercana con los trabajadores y empleados que son los sujetos de la educación previsional y por ende pueden ser un agente muy importante en este esfuerzo educativo.
- Se sugiere realizar *encuestas de diagnostico* sobre el grado de conocimiento previsional y financiero de los afiliados a los sindicatos, asociaciones gremiales y ONG para poder dirigir la educación previsional en forma más efectiva y monitorear los resultados de estos esfuerzos. La realización de encuestas y su interpretación es una labor técnica que requiere de personas especializadas en la materia. Los esfuerzos educativos deben apoyar la búsqueda y difusión de información individual a través de folletos, manuales, materiales de estudio, uso de portales de internet, entre los

miembros de los sindicatos y miembros de los entes gremiales. Esta documentación debe ser simple, fácil de entender, grafica e ilustrativa. Las organizaciones sociales deben contribuir a acercar esta información a sus miembros y ser vehículos activos de alfabetización financiera y educacional.

- Sería recomendable que la CUT, los sindicatos y distintas asociaciones gremiales tuvieran una *oficina permanente de asesoría previsional* para sus miembros, capaz de ofrecer información y consejería técnica sobre las distintas modalidades de previsión social.

Pilar "Operadores Previsionales-AFP"

- Los *operadores de planes, productos y servicios previsionales,* básicamente las AFP pueden ser, sujeto a algunas importantes calificaciones, actores importantes de un sistema de educación financiera y previsional. Cabe destacar que *como conjunto* las AFP tienen una clientela cautiva al no existir otras alternativas previsionales públicas para nuevos afiliados como podría ser una AFP del estado o un sistema de reparto paralelo que le otorgue a los cotizantes la opción de elegir entre *sistemas previsionales privado y público*. Actualmente solo se puede elegir entre AFP individuales dentro de un mismo sistema privado.

En esta perspectiva las AFP tienen una *ventaja informacional* sobre los productos previsionales que ofrecen, respecto a los afiliados individuales, dispersos y poco organizados. Esta ventaja informacional a favor de las AFP puede crear conflictos de intereses entre la educación provista por las AFP y los intereses de los trabajadores y otros afiliados. Hay que estar conscientes que los entes privados priorizarán primero sus intereses comerciales. Nuestro MEFP

busca balancear esta situación por medio de la educación de los afiliados, usando sus organizaciones sociales. En los aspectos educativos que pueden realizar las AFP, sujetas a supervisión estatal y vigilancia social, podemos destacar:

- Capacitación previsional a sus adherentes, es decir, a aquellos que tienen contratados sus beneficios previsionales con ellos. La realización de seminarios, reuniones informativas, eventos para el lanzamiento de nuevos productos previsionales, charlas con expertos. Recomendamos que este asesoramiento sea *gratuito*. Muchas veces estos esfuerzos implican costos que las compañías tratan de evitar. Sin embargo, estos gastos (o más bien inversión) son parte de la función que deben prestar y además generalmente redundarán en beneficios para las AFP en términos de nuevos afiliados.
- Mantener *sistemas de alerta y monitoreo* de los beneficios proyectados para los contribuyentes a fin de alertarlos cuando estos sufren una baja considerable en el valor de sus fondos acumulados debido a la ocurrencia de crisis económicas y caídas de las bolsas los que afectan sus beneficios previsionales futuros como jubilado. Esto es muy importante desde un punto de vista práctico, pues la personas tienden a tomar estas decisiones previsionales "de una vez y para siempre", y son renuentes a revisarlas. Sin embargo, las condiciones cambiantes de la economía y las finanzas puede hacer que una "buena decisión" en el pasado ya no lo sea con el paso del tiempo y ella debería ser revisada.

- Facilitar la toma de decisiones de los afiliados estructurando la información de las opciones previsionales de manera *simple e ilustrativa* para que los individuos puedan decidir sin tener que confrontar grandes cantidades de información, que son muchas veces difíciles de entender incluso para los expertos. La realización de menús según perfiles de ingresos y gastos actuales y deseados en el futuro puede ser una buena alternativa, aunque estas especificaciones deberían contar con la *supervisión y aprobación* previa de una agencia gubernamental que controle que no existiera sesgo informativo, que los planes propuestos son los que otorgan los mayores beneficios de acuerdo a las condiciones del afiliados.
- Un caso de particular importancia es la *información sobre los multi-fondos y sus perfiles de rentabilidad y riesgo*. Esta informac*ión es compleja* pero de suma importancia para los cotizantes. La gran mayoría de los cotizantes aparentemente no entiende bien las características de estos multi-fondos y se ve enfrentado a sorpresas como el cambio del valor de fondos acumulados que hemos observado en meses recientes. Sin embargo hay que estar conscientes que asegurar y estabilizar los valores de estos multi-fondos no se resuelve solo con educación previsional y requieren otras soluciones que van más allá del objetivo de este informe.

Pilar "Otros Proveedores e Intermediarios Previsionales"

Un cuarto actor de este sistema de educación previsional los conforman *otros intermediarios y operadores financieros, administradores de fondos de pensiones voluntarios, administradores de fideicomisos, asesores financieros y previsionales, corredores y productores de*

seguros, y demás agentes que intervienen en el mercado ofreciendo o prestando servicios relacionados con la etapa de retiro. Estos operadores son generalmente poco regulados y están por lo tanto sujetos a menores niveles de supervisión. Las personas no sólo están obligadas a enrolarse en el actual sistema previsional chileno, a través de una AFP, sino que tienen la oportunidad de recurrir a una amplia gama de productos financieros, de seguros y esquemas de ahorro voluntario (APV) no siempre bien comprendidos y también sujetos a los vaivenes de un mercado que los afiliados no controlan. Estos instrumentos les permiten ahorrar, invertir, y diversificar riesgo –a veces también aumentarlo-- lo cual afectará finalmente la riqueza acumulada durante la vida laboral y que será una fuente de recursos económicos para la época del retiro.

Dado que este segmento del mercado financiero se encuentran fuera de la órbita propia del sistema de pensiones, su monitoreo es más dificultoso, y alinear su actividad con los objetivos públicos en materia previsional es un desafío importante. Por ello, se sugiere la supervisión de sus actividades a través de una *agencia gubernamental*, de manera que sus productos y servicios puedan ser evaluados técnica y financieramente antes de ser autorizados para que se ofrezcan libremente en el mercado, a fin de evitar posibles faltas de información e incluso abusos por parte de los expertos financieros de estas compañías.

Sería apropiado que una agencia llevara un *registro formal* de las personas que se dedican a esta actividad de asesoría financiera a personas, que avale las características profesionales de los mismos, sus eventuales relaciones contractuales con las compañías que ofrecen servicios financieros como rentas vitalicias y otros. Es muy importante que se expliciten los *cargos y comisiones* que estos asesores financieros cobran por sus servicios. Nuevamente el tema del *conflicto de intereses* es central para asegurar que el consejo financiero que reciban los

trabajadores y otros potenciales cotizantes sea fiable, oportuno y completo. En este sentido, se debe tener en cuenta que las personas que más necesitan estos servicios son aquellas con menor poder adquisitivo, que no pueden pagar las comisiones cargadas por estos asesores y por lo tanto, se debe buscar una forma de generar un red de asesoramiento, de muy bajo costo o idealmente gratuita que sea incluyente de los chilenos y chilenas que constituyen el segmento más débiles en el tema previsional.[3]

También es importante el establecimiento de *códigos o estándares mínimos de prestación de los servicios*, fijación de pautas de gobernabilidad financiera y buenas prácticas, y guías para el análisis de la viabilidad y sustentabilidad de los productos y servicios ofrecidos. Se debe tener en cuenta que en estos sistemas *"para-previsionales"*, el respaldo final no lo provee el estado sino los mismos particulares que ponen en juego su capital y valor de sus ahorros previsionales, por lo que el riesgo es mayor que bajo los estándares del sistema de pensiones regulados.[4]

En síntesis, cualquier actor o intermediario previsional debe estar adecuadamente entrenado, calificado y regulado en su accionar para que su oferta de alternativas de previsión

---

[3] Las alternativas de inversión pueden ser muy variadas, desde fondos mutuos, operaciones en bolsa, bienes raíces, participaciones en sociedades que no cotizan en bolsa, bonos de deuda públicos y privados, etc. Regular estos elementos disponibles para la inversión compete a diferentes agencias del gobierno, pero la forma en que las personas se apropian y transan estos bienes puede tener muy diversas formas, difícilmente controlables en todos sus aspectos. Por lo tanto, regular a los actores que se encargan de generar y ofrecer estos productos y servicios financieros puede ser la forma más conveniente de abordar el problema.

[4] Más allá de estos controles y normativas, los intermediarios y otros prestadores financieros deben ser alentados a brindar información, realizar campañas de concientización de la necesidad de preocuparse por el aspecto previsional, y al mismo tiempo, difundir las alternativas de ahorro e inversión previsionales que pueden contribuir a que las personas mejoren su capacidad de acumulación de ingresos para la vejez.

voluntaria y otras formas de ahorro complementarias a las alternativas de contribución compulsoria contribuya a la generación de inversiones seguras y debidamente informadas para la fase de retiro. .

4. Destinatarios de la Educación Previsional (Público Objetivo)

La *segmentación* del público objetivo o destinatarios es un componente primordial del modelo de educación previsional que proponemos. La segmentación permite focalizar los esfuerzos de educación y entrenamiento de acuerdo a las características particulares de la población objetivo, aprovechando las particulares condiciones que esta presenta, su entorno, la actividad productiva que desarrolla, y la etapa del ciclo de vida en que se encuentran la persona .

Para ello identificamos tres grandes segmentos de la población:

1. Estudiantes del Sistema de Educación Formal: Enseñanza Básica, Media, Técnico Profesional y Universitaria.
2. Trabajadores Asalariados, Independientes y Cuenta-propias, Dueñas de casa.
3. Instructores, Especialistas y "Facilitadores" en Temas Financieros y Previsionales

Cada uno de estos grupos presentan características particulares que discutimos a continuación, y que deben ser consideradas por la EFP.

4.1. Estudiantes del Sistema de Educación Formal

Este gran segmento incluye a los adscritos en la educación básica, media, centros de formación técnica (CFT), institutos profesionales (IP) y universidades.

Proponemos aprovechar el sistema de educación chileno , ya sea introduciendo nuevos contenidos a los programas de estudio existentes o reorientando la aplicación de otros que ya forman parte de los programas de estudio. Se trata de potenciar la capacidad receptora de

información y contenidos que los estudiantes disponen, incorporando los conocimientos financieros y previsionales como un tópico más de su formación académica.

Distinguimos los siguientes segmentos de estudiantes:

- ***Alumnos de Educación Básica:*** los niños en esta etapa deben recibir educación financiera general, a través de juegos y ejercitaciones simples. Esta educación debe ser complementada con una instrucción básica de derechos.
- ***Alumnos de Educación Media, de 1er. a 3er. medio:*** en esta etapa se pueden aprovechar los conocimientos matemáticos más avanzados y la capacidad de lectura-comprensión de textos más complejos para introducirlos en temáticas de seguros, inversiones simples, y aspectos vinculados al área previsional. Lo anterior debe complementarse con una educación de derechos laborales y de pensiones.
- ***Alumnos de Educación Media, último año:*** muchos de estos alumnos enfrentarán las primeras decisiones que afectan su ahorros de largo plazo, como por ejemplo, la decisión de continuar estudiando o trabajar, formar un familia, irse a vivir solos, etc. Este es un momento propicio para brindar formación previsional específica que le permita tomar decisiones informadas sobre su futuro, en especial si ingresan al mercado laboral inmediatamente.
- ***Alumnos de Educación Superior (CFT, IP, y universidades):*** estos alumnos logran mayores niveles de formación académica, siendo capaces de comprender textos complejos (contratos, clausulas especiales, legislación,

etc.), realizar cálculos matemáticos avanzados, y plantear proyecciones de ingresos a largo plazo. Estos estudiantes son susceptibles de recibir información financiera y previsional avanzada, incluyendo algunos aspectos más técnicos del manejo de mercado de capitales, administración de portfolios, y diversificación de riesgo (ver sección siguiente de currículos).

Esto puede implicar la reforma de contenidos que actualmente se imparten, o aun la creación de ramos específicos con los contenidos de la EFP. Los docentes y profesores también deben ser capacitados de manera acorde para que brinden la formación financiera y previsional correspondiente, y sean capaces de implementar los nuevos contenidos.

Dadas las particulares características de esta población, se requerirá de la coordinación de las políticas educativas con el Ministerio de Educación y sus agencias, a fin de asegurar la calidad y adecuación de los contenidos.

4.2. Trabajadores, Asalariados, Independientes y Cuenta-propias, Dueñas de Casa.

Para los trabajadores la EFP debe impartirse aprovechando el entorno habitual en el que se desenvuelven, es decir, su *lugar de trabajo*. Sin embargo, en el caso de trabajadores independientes y personas que trabajan por cuenta propia y mujeres que laboran en el hogar esto es más difícil al no haber en muchos casos un lugar de trabajo fijo y establecido.

Trabajadores Asalariados

De acuerdo a la experiencia de diversos países, las formas más comunes de llegar a los *trabajadores asalariados* estos individuos son a través de seminarios, charlas, y talleres en el lugar de trabajo. Estas actividades pueden ser patrocinadas por los sindicatos y asociaciones gremiales

que los agrupan y organizan, por los mismos empleadores, por las AFP, por ONG ligadas a la defensa del consumidor y temas previsionales y por el estado a través de planes de capacitación específica. En muchos casos, el aporte de los empleadores y patrones será el permiso de llevar a cabo tales actividades durante el horario de trabajo y la facilitación de lugares de reunión para realizar la capacitación. Se espera que como resultado de este entrenamiento los empleados y trabajadores estén mejor capacitados e informados sobre sus derechos laborales, alternativas de jubilación, elección de una AFP y despertar un mayor interés a participar de programas de ahorro voluntario. El impacto de estos programas en el ingreso de los jubilados es aún una incógnita ya que se trata de modalidades más nuevas para incentivar el ahorro para la época de retiro. De todos modos, la idea de los seminarios es proveer información financiera y mejorar el grado de alfabetización financiera. Además, estos conocimientos e información deberían reducir los costos de planificación de los trabajadores, y por ende, mejorar los ahorros para el retiro.

Trabajadores Independientes, Cuenta Propia, Mujeres en el Hogar, Micro Empresarios y PYMES

La economía chilena tiene solo un porcentaje limitado del empleo que se genera en el sector formal y asalariado. Muchas actividades con valor económico se realizan por trabajadores independientes, por personas de cuenta propia, por micro-empresarios informales, además del trabajo de la mujer en el hogar que no se mide en los indicadores estándar de valor agregado en la economía. Un desafío es como llegar a estos grupos objetivos. Aquí el mecanismo más importante sería movilizar las asociaciones gremiales y territoriales (incluyendo juntas de vecinos) a las que estas personas pertenecen y proveer el entrenamiento y la educación previsional a través de esta vía según los criterios discutidos anteriormente en la sección 3 y los contenidos presentados en la sección 5. También es importante que el esfuerzo de EFP alcance a las regiones y a zonas

geográficamente lejanas. Otra posibilidad, complementaria, es realizar campañas de carácter general a través de medios de comunicación, folletos, cursos ad-hoc, programas audio-visuales y otros para alcanzar estas poblaciones objetivo.

Entendemos que una adecuada segmentación de los trabajadores para fines educativos debe tener en cuenta ciertas sus características socio-demográficas que permiten uniformar la composición de los grupos receptores de la EFP. Esta segmentación debe, al menos, contemplar los siguientes aspectos:

- ***Segmentación por género:***
  - Hombres
  - Mujeres
- ***Segmentación por Rango Etario:***
  - Jóvenes: 18 a 30 años
  - Adultos: 30 a 45 años
  - "Seniors": 45 a 65 años
- ***Segmentación por Relación Laboral***
  - Empleados
  - Cuentapropistas y Pequeños Empresarios
  - Temporeros
- ***Segmentación por Área Geográfica***
  - Zonas Rurales
  - Zonas Urbanas

La confluencia de los diferentes segmentos nos brinda grupos más o menos homogéneos, que podrían compartir intereses, condiciones educativas y culturales, y contextos similares, facilitando la adaptación de los modelos de enseñanza a la situación particular del beneficiario. También hemos considerado que una segmentación según el nivel educativo podría ayudar significativamente a impartir la EFP, pero entendemos que tal segmentación puede provocar controversias en los participantes, derivando en la auto-exclusión de aquellos menos favorecidos y que son el foco principal del esfuerzo de educación financiera y previsional.

La segmentación etaria responde a la evaluación del ciclo de vida del trabajador, y a su capacidad de generación de ingresos. Este aspecto se explica en más detalle en la Sección 6, cuando se discute sobre la oportunidad o momento en que se debe impartir la EFP.

4.3. Entrenamiento de Instructores y Especialistas en Temas Previsionales y Financieros.

Un segmento al cual se dirigirá la educación financiera y previsional está conformado por instructores y "facilitadores" en temas financieros y previsionales. Esto correspondería a "entrenamiento de entrenadores". Estos instructores, especialistas y asesores los visualizamos muchas veces como ligados a entidades gremiales, sindicatos, organizaciones no gubernamentales (ONG). También pueden estar ligados a las AFP, al estado o ser asesores financieros independientes debidamente acreditados. El entrenamiento que reciban los instructores y especialistas debe ser más especializado que la que se imparte al resto del público.

Es necesario contar *mecanismos de certificación de conocimientos*, como una forma de asegurar niveles adecuados de formación técnica financiera y previsional, a través de un sistema de acreditación bajo control gubernamental (una especie de *licencia* o carnet de idoneidad) que asegure conocimientos mínimos de calidad y actualizados. Esta certificación puede ser susceptible de validación anual o semestral. Además, como se mencionó anteriormente se debe llevar un registro público de estas personas, que puede ser publicado para evitar la aparición de falsos "facilitadores" o la actividad de aquellos que no han logrado aprobar los requisitos cognitivos mínimos.

Esta propuesta implica la "profesionalización" de la actividad de instrucción y asesoría financiera y previsional, además de ayudar a garantizar la formación de los agentes estatales, de gestores sociales y asesores privados.

5. Metodología de Abordaje

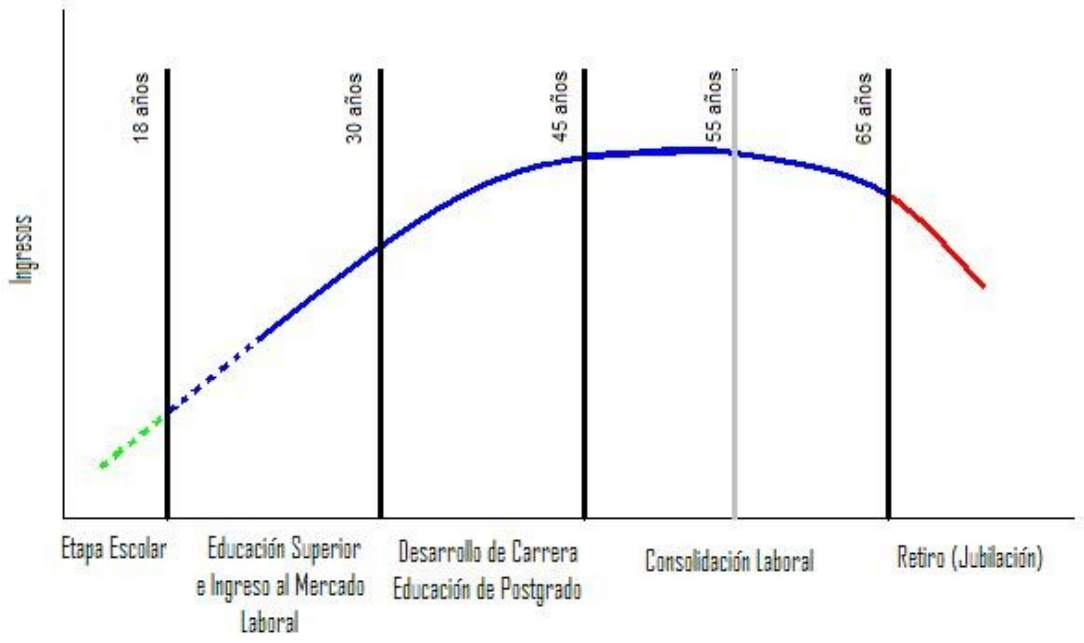
En esta sección abordamos la *forma y método* en que se imparte la EFP. Para ello presentaremos los contenidos substantivos que estimamos debieran difundirse a través de los programas de EFP, las diferentes estrategias para este fin, los contenidos curriculares según el segmento de la población objetivo que se desea alcanzar. También hacemos algunas consideraciones sobre las limitaciones de la educación previsional, que han surgido de prácticas y análisis en otros países.

5.1. Contenidos de la Educación Financiera y Previsional

En el momento de preparar currículos y presentar contenidos y para lograr una mejor focalización y éxito de los programas de EFP, conviene *separar* aquellos conocimientos que son puramente f*inancieros* de los que son específicamente *previsionales*, a pesar de que estos últimos también emplean herramientas financieras pero tienen modalidades particulares. También conviene distinguir entre conocimientos generales y conocimientos específicos en materias previsionales y financieras. El tema de los derechos, como hemos señalados, también debe ser un componente importante de la EFP.

La razón para separar contenidos de esta forma se debe a que diferentes segmentos de la población requieren distintos tipos y grados de especificidad de estos conocimientos en relación a sus decisiones de ahorro y jubilación.

Figura 3.- Ciclo de Vida-Ingresos de una Persona



EFP en Edad Temprana: Estudiantes

EFP en Edad Temprana: Estudiantes

Como se ilustra en la figura 3 la capacidad de generación de ingresos (y ahorro) es crucialmente dependiente de la etapa del ciclo vital de una persona. En la fase estudiantil y en el retiro los ingresos *laborales* de una persona típica son bajos o inexistentes y se financian (en el caso de la etapa estudiantil) por aportes familiares, crédito estudiantil o por pensiones y otras transferencias del estado (en el caso de la fase de retiro). Esto ilustra la importancia del ahorro, en sus modalidades voluntarias y obligatorias (cotizaciones a AFP) como mecanismo para proveer ingresos en la etapa de retiro del mercado laboral. Los esfuerzos de educación financiera y de

pensiones deben ajustarse a este ciclo vital. [5] La especificidad de los contenidos impartidos variará según el nivel de educación del beneficiario. En este sentido la EFP puede ser muy provechosa si se aplica a un nivel en que los estudiantes cuentan con conocimientos matemáticos, lingüísticos, y capacidad de abstracción, que se desarrollan con en los niveles de educación básica, media y universitaria. Sin embargo es importante considerar que los estudiantes y jóvenes en general tienden a ver la jubilación como un tema muy lejano a ellos (que ocurrirá, como lo indica la figura 3, a los 65 años, al menos cuatro o cinco décadas después de su etapa de estudiante) y que por lo tanto "no los afecta". Sin embargo, esta es una buena edad para empezar impartiendo el concepto de ahorro y su dependencia de la etapa del ciclo vital de la persona. En la Figura 4 presentamos un esquema general de contenidos.

EFP en Edad Adulta

La educación previsional en sí, aparece como una asignatura "perentoria", para personas adultas que se encuentran trabajando y obteniendo ingresos. De hecho la cotización previsional es obligatoria para los empleados (asalariados) y con la reforma previsional se está incentivando la cotización a los trabajadores independientes y por cuenta propia. Un concepto esencial (ya enfatizado en el Informe 2) es que las decisiones de ahorro, por pequeñas que ellas sean, tendrán consecuencias acumulativas de largo plazo sobre el valor de ahorro total y del ahorro previsional total de las personas. Por ende una educación previsional y financiera a inicios de la vida laboral adulta es muy importante. También es importante la información y educación previsional en etapas adultas o "*senior*" a medida que el trabajador o empleado se acerca a la edad de retiro. Especial importancia adquiere la elección de fondos previsionales, reduciendo la

[5] En una edad temprana, los estudiantes dentro del sistema educativo formal se encuentran en una etapa formativa, y por lo tanto son más susceptibles de recibir información y desarrollar capacidades financieras generales, que se espera les servirá, con actualizaciones, en el resto de su vida.

exposición de la persona adulta a fondos más riesgosos (ver Figura 4).[6] Los conocimientos previsionales generales, incluido el tema de los derechos, (ver figura 4) debería constituir el mínimo asegurado a toda la población, mientras que los conocimientos previsionales específicos dependen más del nivel educativo alcanzado (ya que requieren de ciertos conocimientos matemáticos y lingüísticos desarrollados en niveles avanzados de educación) y de las opciones disponibles en el área geográfica en que se encuentra la persona.[7]

Por ello, la adecuación de los contenidos a los segmentos de la población objetivo y la oportunidad en que se imparten (véase Sección 6), son cuestiones clave en el diseño de los programas y la focalización de los esfuerzos de EFP.

5.2. Estrategias de Educación Previsional y Financiera

La educación financiera y previsional apoya una adecuada toma de decisiones en materias previsionales, pero debe ser complementada también por otras estrategias de acción que permitan fortalecer la posición de los beneficiarios (público objetivo) en un enfoque integral. En este sentido, distinguimos cuatro grandes grupos de estrategias, según se ilustra en la Figura 4.

---

[6] Estas personas requieren de una modificación de conductas previsionales, y la intención final de la EFP debe ser proveerlos de herramientas útiles para las decisiones inmediatas y para su involucramiento en el ámbito previsional.

[7] Por ejemplo, es más factible involucrarse en transacciones en el mercado de capitales estando en la Región Metropolitana, que en una comuna pequeña de provincias o regiones distantes de Santiago que es el lugar donde se concentran la mayoría de las actividades financieras.

Figura 5.- Estrategias para la Implementación del Modelo de Educación Financiera y Previsional para Chile

Educación Financiera y Previsional

- Educación Financiera en la Escuela
- Educación Financiera y Previsional en CFT, IP y Universidades
- Capacitación en el trabajo
- Metodologías alternativas:
  - Material de Autoestudio
  - *Websites* informativas
  - Juegos interactivos
  - Programas radiales y televisivos de difusión masiva
  - Publicidad masiva
  - Líneas telefónicas de asistencia gratuita
- Capacitación de Expertos y "Facilitadores"

Apoyo a los Consumidores y Beneficiarios

- Intervención de las Asociaciones de Consumidores
- Apoyo y asesoría brindada a través de Sindicatos, Gremios, Asociaciones de Pequeños y Medianos Empresarios, etc.
- Apoyo de Empresas para la difusión de la EFP entre sus empleados
- Institución de Consejeros o Consultores Expertos Certificados
- Mecanismos de Autocontrol

Marco Regulatorio

- Establecimiento de estándares y mínimos obligatorios
- Requerimientos de transparencia de los productos y servicios financieros y previsionales
- Alineación de incentivos de operadores financieros y previsionales y consumidores/beneficiarios
- Regulación sustantiva de los productos y servicios financieros y previsionales ofrecidos

Responsabilidad de los Operadores Financieros y Previsionales, y de las Agencias Gubernamentales

- Responsabilidad informativa asociada a los productos y servicios ofrecidos
- Capacitación impartida por los Operadores a los consumidores/beneficiarios
- Capacitación de los Agentes de la Administración Pública relacionados con la EFP y el área previsional
- Asesoría brindada por las entidades previsionales del Estado

La EFP es la base de este modelo, y sus tópicos se desarrollan ampliamente en

La EFP es la base de este modelo, y sus tópicos se desarrollan ampliamente en este documento. Sin embargo, se debe apoyar la EFP con actividades de difusión masiva, de concientización, y de puesta a disposición de los destinatarios de información relevante sobre cuestiones financieras y previsionales. En varios países esto se ha logrado mediante campañas de difusión masiva, páginas *web* con contenidos sobre temas financieros y previsionales, distribución de cuadernillos y folletos informativos, distribución de material de autoestudio, atención gratuita de *call-centers*, etc. Estas metodologías alternativas de EFP no la suplen, pero la refuerzan y pueden resultar provechosas para instalar la discusión de los temas financieros y previsionales en los grupos de trabajadores y en las familias.

Una segunda estrategia, de gran importancia como soporte del modelo de EFP chileno, es la construcción de una red de apoyo y asesoría a través de la coordinación de la labor de los sindicatos de trabajadores, asociaciones gremiales, ONG de defensa de los derechos laborales (y de pensiones), organizaciones de protección de los consumidores. A esto habría que agregar el segmento de asesores debidamente acreditados.

En tercer lugar, y teniendo en cuenta de que más allá de los esfuerzos por impartir una adecuada EFP, es necesario fortalecer la posición de los destinatarios de la EFP a través del fortalecimiento de un marco regulatorio adecuado al mercado financiero y al sistema de pensiones de AFP, que privilegie la transparencia y la información de los características y riesgos de los fondos A hasta E de pensiones, y de los productos financieros en los que mantienen sus ahorros los trabajadores y la clase media. Finalmente, la concientización sobre la responsabilidad de los operadores financieros y previsionales, y la capacitación de los agentes gubernamentales que desarrollan actividades relacionadas con temas financieros y previsionales, son factores claves para lograr que el sistema financiero y previsional se fortalezca y sea más *amigable* para el

usuario. En especial, la capacitación de los funcionarios del estado debe ser una preocupación permanente dado que les corresponde a ellos coordinar el modelo integrado de EFP para Chile, y además constituyen la última línea de soporte del sistema previsional.

Ejemplos de Currículos Para Estudiantes, Trabajadores e Instructores

A continuación, ejemplificamos algunos contenidos que deberían formar parte de una educación que fomente una cultura de ahorro y de preparación para la jubilación para estudiantes y trabajadores, de acuerdo a los diferentes segmentos de público objetivo que se describieron en la Sección 4.

Ejemplos de Currículos para los Estudiantes

- **Cultura de Ahorro y Educación Financiera en la Educación Básica (últimos años) y Media**
    - Concepto de Ahorro. Su relevancia.
    - Derechos previsionales.
    - Fundamentos Simples de Matemática Financiera: regla de tres simple y compuesta, interés simple y compuesto, valor del dinero en el tiempo.
    - Ejercitaciones con problemas financieros simples: préstamos personales, interés compuesto implícito en compras en cuotas, estimación de cargos adicionales por comisiones y gastos financieros.

- **Educación Financiera y Cultura de Ahorro en la Educación Media (1er. a 3er. año)**
    - Concepto y determinantes del ahorro.
    - Derechos previsionales.
    - Matemática Financiera intermedia y avanzada: valor presente *vs.* valor futuro, flujos de ingresos y egresos actualizados.
    - Conceptos avanzados: sistema de amortización francés, valor actual neto (VAN), tasa efectiva de interés, tasas de interés proporcional y equivalente
    - Ejercitación: planificación de ingresos y gastos de una familia modelo, cálculos de amortizaciones de préstamos e hipotecas, identificación de costos incluidos en cuotas de tarjetas de crédito, comparación de alternativas de financiamiento, análisis de retornos de diferentes tipos de inversiones simples (depósitos a plazo, fondos mutuos, etc.), simulación de créditos e inversiones.
    - Seguros: importancia, tipos más habituales, condiciones generales de contratación, interpretación de clausulas más habituales.
    - Ejercitación: cálculo de beneficios ante el advenimiento de uno de los hechos cubiertos por la póliza, lectura de contratos de seguros, clausulas.

- **Educación Previsional en la Educación Media (último año)**

    - Cultura de Ahorro.
    - Derechos previsionales.
    - Concepto de Ahorro Previsional. Importancia. Planificación de largo y muy largo plazo.
    - Rasgos generales del sistema de contribuciones definidas vigente.
    - Aportes previsionales voluntarios: importancia, mecanismos disponibles.
    - Herramientas básicas para la comparación de retornos de los fondos de pensiones y costos de administración de las AFP.
    - Análisis de otras alternativas de inversión de largo plazo.
    - Ejercitación: estimación de flujos de ingresos y gastos futuros, simulación de rentas previsionales (empleando los simuladores disponibles en las *websites* de las AFP), estimación del impacto de los aportes previsionales voluntarios en la renta previsional final.

- **Educación Financiera y Previsional en CFT, IP y Universidades**

    - Cultura de Ahorro y Previsión Social.
    - Derechos previsionales.
    - Matemática financiera avanzada: tasas instantáneas de interés, tasas efectivas de interés, cálculos de descuentos (actualización de valores futuros), sistemas de imposición y amortización.
    - Herramientas para la comparación de flujos de aportes y flujos de beneficios previsionales en el sistema de contribuciones definidas. Comparación con formas alternativas de inversión de largo y muy largo plazo.
    - Herramientas para la evaluación de inversiones: instrumentos de inversión, cálculo de rentabilidad, estimación de flujos de ingresos/egresos.
    - Mercado de capitales: fundamentos, funcionamiento general, bonos y acciones, derivados financieros, transacciones bursátiles, diseño básico de portfolios y diversificación del riesgo.
    - Ejercitación: aplicación de herramientas al análisis de rentabilidad de las AFPs; juegos de negocios e inversiones; lectura de contratos de seguros, previsionales, y de instrumentos de inversión diversos; análisis de estrategias de diversificación y portfolios.

Ejemplos de Currículos para Trabajadores basados en Capacitación Previsional en el Trabajo

- **Empleados jóvenes (18 a 30 años), ambos sexos, áreas urbanas**

    - Derechos previsionales y reforma previsional.
    - Concepto de Ahorro. Su relevancia. Concepto de Ahorro Previsional. Importancia. Planificación de largo y muy largo plazo.
    - Fundamentos de Matemática Financiera: regla de tres simple y compuesta, interés simple y compuesto, valor del dinero en el tiempo.

- Ejercitaciones con problemas financieros simples: préstamos personales, interés compuesto implícito en compras en cuotas, estimación de cargos adicionales por comisiones y gastos financieros.
- Rasgos generales del sistema de contribuciones definidas vigente.
- Aportes previsionales voluntarios: importancia, mecanismos disponibles.
- Herramientas básicas para la comparación de retornos de los fondos de pensiones y costos de administración de las AFP.
- Análisis de otras alternativas de inversión de largo plazo.
- Ejercitación: estimación de flujos de ingresos y gastos futuros, simulación de rentas previsionales (empleando los simuladores disponibles en las *websites* de las AFP), estimación del impacto de los aportes previsionales voluntarios en la renta previsional final.
- Herramientas para la comparación de flujos de aportes y flujos de beneficios previsionales en el sistema de contribuciones definidas. Comparación con formas alternativas de inversión de largo y muy largo plazo.
- Ejercitación: aplicación de herramientas al análisis de rentabilidad de las AFPs; juegos de negocios e inversiones; lectura de contratos de seguros, previsionales, y de instrumentos de inversión diversos; análisis de estrategias de diversificación y portfolios.

- **Empleados adultos (30 a 45 años), ambos sexos, áreas urbanas**

  - Derechos previsionales y reforma previsional.
  - Concepto de Ahorro. Su relevancia. Concepto de Ahorro Previsional. Importancia. Planificación de largo y muy largo plazo.
  - Rasgos generales del sistema de contribuciones definidas vigente.
  - Aportes previsionales voluntarios: importancia, mecanismos disponibles.
  - Herramientas básicas para la comparación de retornos de los fondos de pensiones y costos de administración de las AFP.
  - Análisis de otras alternativas de inversión de largo plazo.
  - Ejercitación: estimación de flujos de ingresos y gastos futuros, simulación de rentas previsionales (empleando los simuladores disponibles en las *websites* de las AFP), estimación del impacto de los aportes previsionales voluntarios en la renta previsional final.
  - Herramientas para la comparación de flujos de aportes y flujos de beneficios previsionales en el sistema de contribuciones definidas. Comparación con formas alternativas de inversión de largo y muy largo plazo.
  - Ejercitación: aplicación de herramientas al análisis de rentabilidad de las AFP; juegos de negocios e inversiones; lectura de contratos de seguros, previsionales, y de instrumentos de inversión diversos; análisis de estrategias de diversificación y portfolios.

- **Empleados "senior" (45 a 65 años), ambos sexos, áreas urbanas**

  - Derechos previsionales y reforma previsional.
  - Concepto de Ahorro. Su relevancia. Concepto de Ahorro Previsional. Importancia. Planificación de largo y muy largo plazo.
  - Rasgos generales del sistema de contribuciones definidas vigente.

- Aportes previsionales voluntarios: importancia, mecanismos disponibles.
- Herramientas básicas para la comparación de retornos de los fondos de pensiones y costos de administración de las AFP.
- Análisis de otras alternativas de inversión de largo plazo.
- Ejercitación: estimación de flujos de ingresos y gastos futuros, simulación de rentas previsionales (empleando los simuladores disponibles en las *websites* de las AFP), estimación del impacto de los aportes previsionales voluntarios en la renta previsional final.

- **Cuentapropistas y pequeños empresarios (18 a 65 años), ambos sexos, áreas urbanas**

  - Derechos previsionales y reforma previsional.
  - Concepto de Ahorro. Su relevancia. Concepto de Ahorro Previsional. Importancia. Planificación de largo y muy largo plazo.
  - Fundamentos de Matemática Financiera: regla de tres simple y compuesta, interés simple y compuesto, valor del dinero en el tiempo.
  - Ejercitaciones con problemas financieros simples: préstamos personales, interés compuesto implícito en compras en cuotas, estimación de cargos adicionales por comisiones y gastos financieros.
  - Rasgos generales del sistema de contribuciones definidas vigente.
  - Aportes previsionales voluntarios: importancia, mecanismos disponibles.
  - Herramientas básicas para la comparación de retornos de los fondos de pensiones y costos de administración de las AFP.
  - Análisis de otras alternativas de inversión de largo plazo.
  - Ejercitación: estimación de flujos de ingresos y gastos futuros, simulación de rentas previsionales (empleando los simuladores disponibles en las *websites* de las AFP), estimación del impacto de los aportes previsionales voluntarios en la renta previsional final.
  - Herramientas para la comparación de flujos de aportes y flujos de beneficios previsionales en el sistema de contribuciones definidas. Comparación con formas alternativas de inversión de largo y muy largo plazo.
  - Ejercitación: aplicación de herramientas al análisis de rentabilidad de las AFP; juegos de negocios e inversiones; lectura de contratos de seguros, previsionales, y de instrumentos de inversión diversos; análisis de estrategias de diversificación y portfolios.

- **Empleados, temporeros y cuentapropistas jóvenes (18 a 30 años), hombres, áreas rurales**

  - Derechos previsionales y reforma previsional.
  - Concepto de Ahorro. Su relevancia. Concepto de Ahorro Previsional. Importancia. Planificación de largo y muy largo plazo.
  - Fundamentos de Matemática Financiera: regla de tres simple y compuesta, interés simple y compuesto, valor del dinero en el tiempo.
  - Rasgos generales del sistema de contribuciones definidas vigente.
  - Aportes previsionales voluntarios: importancia, mecanismos disponibles.
  - Herramientas básicas para la comparación de retornos de los fondos de pensiones y costos de administración de las AFP.

- Herramientas para la comparación de flujos de aportes y flujos de beneficios previsionales en el sistema de contribuciones definidas. Comparación con formas alternativas de inversión de largo y muy largo plazo.

- **Empleados, temporeros y cuentapropistas adultos y "senior" (30 a 65 años), hombres, áreas rurales**

  - Derechos previsionales y reforma previsional.
  - Concepto de Ahorro. Su relevancia. Concepto de Ahorro Previsional. Importancia. Planificación de largo y muy largo plazo.
  - Fundamentos de Matemática Financiera: regla de tres simple y compuesta, interés simple y compuesto, valor del dinero en el tiempo.
  - Rasgos generales del sistema de contribuciones definidas vigente.
  - Aportes previsionales voluntarios: importancia, mecanismos disponibles.
  - Herramientas básicas para la comparación de retornos de los fondos de pensiones y costos de administración de las AFP.

- **Empleados y temporeros jóvenes (18 a 30 años), mujeres, áreas rurales**

  - Derechos previsionales y reforma previsional.
  - Concepto de Ahorro. Su relevancia. Concepto de Ahorro Previsional. Importancia. Planificación de largo y muy largo plazo.
  - Fundamentos de Matemática Financiera: regla de tres simple y compuesta, interés simple y compuesto, valor del dinero en el tiempo.
  - Rasgos generales del sistema de contribuciones definidas vigente.
  - Aportes previsionales voluntarios: importancia, mecanismos disponibles.
  - Herramientas básicas para la comparación de retornos de los fondos de pensiones y costos de administración de las AFP.
  - Análisis de otras alternativas de inversión de largo plazo.

- **Empleados y temporeros adultos y "senior" (30 a 60 años), mujeres, áreas rurales**

  - Derechos previsionales y reforma previsional.
  - Concepto de Ahorro. Su relevancia. Concepto de Ahorro Previsional. Importancia. Planificación de largo y muy largo plazo.
  - Fundamentos de Matemática Financiera: regla de tres simple y compuesta, interés simple y compuesto, valor del dinero en el tiempo.
  - Ejercitaciones con problemas financieros simples: préstamos personales, interés compuesto implícito en compras en cuotas, estimación de cargos adicionales por comisiones y gastos financieros.
  - Rasgos generales del sistema de contribuciones definidas vigente.
  - Aportes previsionales voluntarios: importancia, mecanismos disponibles.
  - Herramientas básicas para la comparación de retornos de los fondos de pensiones y costos de administración de las AFP.
  - Análisis de otras alternativas de inversión de largo plazo.
  - Ejercitación: estimación de flujos de ingresos y gastos futuros, simulación de rentas previsionales (empleando los simuladores disponibles en las *websites* de las

AFP), estimación del impacto de los aportes previsionales voluntarios en la renta previsional final.

- **Cuentapropistas (18 a 60 años), mujeres, áreas rurales**

    - Derechos previsionales y reforma previsional.
    - Concepto de Ahorro. Su relevancia. Concepto de Ahorro Previsional. Importancia. Planificación de largo y muy largo plazo.
    - Fundamentos de Matemática Financiera: regla de tres simple y compuesta, interés simple y compuesto, valor del dinero en el tiempo.
    - Ejercitaciones con problemas financieros simples: préstamos personales, interés compuesto implícito en compras en cuotas, estimación de cargos adicionales por comisiones y gastos financieros.
    - Rasgos generales del sistema de contribuciones definidas vigente.
    - Aportes previsionales voluntarios: importancia, mecanismos disponibles.
    - Herramientas básicas para la comparación de retornos de los fondos de pensiones y costos de administración de las AFP.
    - Análisis de otras alternativas de inversión de largo plazo.

Ejemplos de Currículos basados en la Instrucción de Instructores y Especialistas

- **Formación de Instructores y Expertos Previsionales**

    - Derechos previsionales y reforma previsional.
    - Concepto de Ahorro Previsional. Importancia. Planificación de largo y muy largo plazo.
    - Rasgos generales y específicos del sistema de contribuciones definidas vigente.
    - Aportes previsionales voluntarios: importancia, mecanismos disponibles.
    - Herramientas básicas y avanzadas para la comparación de retornos de los fondos de pensiones y costos de administración de las AFP.
    - Análisis de otras alternativas de inversión de largo plazo.
    - Matemática financiera avanzada: tasas instantáneas de interés, tasas efectivas de interés, cálculos de descuentos (actualización de valores futuros), sistemas de imposición y amortización.
    - Herramientas para la comparación de flujos de aportes y flujos de beneficios previsionales en el sistema de contribuciones definidas. Comparación con formas alternativas de inversión de largo y muy largo plazo.
    - Herramientas para la evaluación de inversiones: instrumentos de inversión, cálculo de rentabilidad, estimación de flujos de ingresos/egresos.
    - Mercado de capitales: fundamentos, funcionamiento general, bonos y acciones, derivados financieros, transacciones bursátiles, diseño básico de portfolios y diversificación del riesgo.

- **Educación Financiera y Previsional a través de Entidades Gremiales y Sindicales, ONG, y otros gestores sociales**

    - Derechos previsionales y reforma previsional.

- Concepto de Ahorro Previsional. Importancia. Planificación de largo y muy largo plazo.
- Rasgos generales y específicos del sistema de contribuciones definidas vigente.
- Aportes previsionales voluntarios: importancia, mecanismos disponibles.
- Herramientas básicas y avanzadas para la comparación de retornos de los fondos de pensiones y costos de administración de las AFP.
- Matemática financiera avanzada: tasas instantáneas de interés, tasas efectivas de interés, cálculos de descuentos (actualización de valores futuros), sistemas de imposición y amortización.
- Herramientas para la comparación de flujos de aportes y flujos de beneficios previsionales en el sistema de contribuciones definidas. Comparación con formas alternativas de inversión de largo y muy largo plazo.

- **Capacitación Financiera y Previsional a agentes y ejecutivos de ventas de los operadores financieros y previsionales**

  - Derechos de pensiones y reforma previsional.
  - Concepto de Ahorro Previsional. Importancia. Planificación de largo y muy largo plazo.
  - Rasgos generales y específicos del sistema de contribuciones definidas vigente.
  - Aportes previsionales voluntarios: importancia, mecanismos disponibles.
  - Herramientas básicas y avanzadas para la comparación de retornos de los fondos de pensiones y costos de administración de las AFP.
  - Matemática financiera avanzada: tasas instantáneas de interés, tasas efectivas de interés, cálculos de descuentos (actualización de valores futuros), sistemas de imposición y amortización.
  - Herramientas para la comparación de flujos de aportes y flujos de beneficios previsionales en el sistema de contribuciones definidas. Comparación con formas alternativas de inversión de largo y muy largo plazo.

- **Capacitación Financiera y Previsional a Agentes de la Administración Pública (ISP, SPS, etc.)**

  - Derechos previsionales y reforma previsional.
  - Concepto de Ahorro Previsional. Importancia. Planificación de largo y muy largo plazo.
  - Rasgos generales y específicos del sistema de contribuciones definidas vigente.
  - Aportes previsionales voluntarios: importancia, mecanismos disponibles.
  - Herramientas básicas y avanzadas para la comparación de retornos de los fondos de pensiones y costos de administración de las AFPs.
  - Matemática financiera avanzada: tasas instantáneas de interés, tasas efectivas de interés, cálculos de descuentos (actualización de valores futuros), sistemas de imposición y amortización.
  - Herramientas para la comparación de flujos de aportes y flujos de beneficios previsionales en el sistema de contribuciones definidas. Comparación con formas alternativas de inversión de largo y muy largo plazo.

5.4. Algunas Limitaciones de la EFP

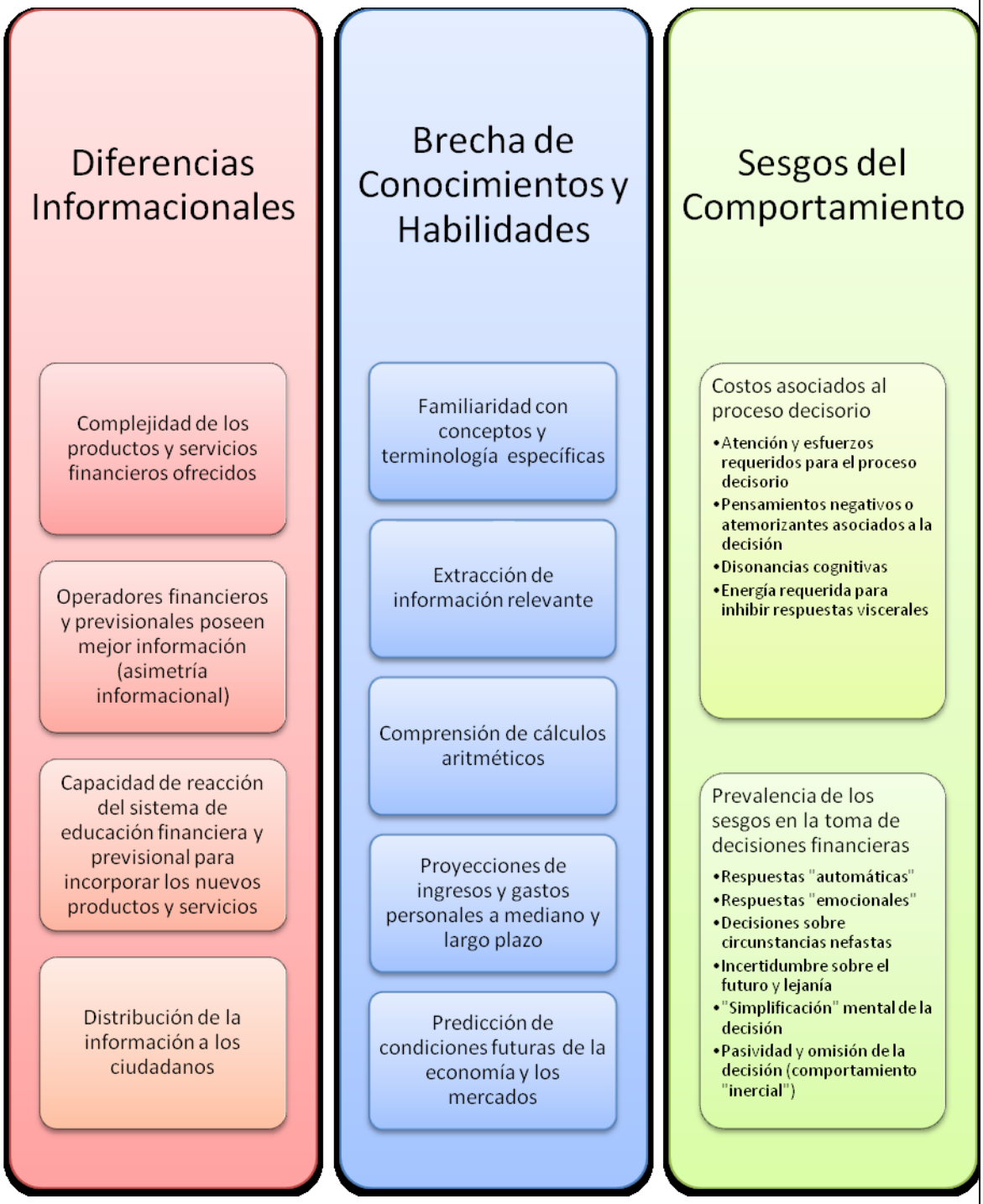
La alfabetización financiera se puede brindar a través de muchos mecanismos, y en diferentes oportunidades y entornos. Sin embargo, queremos destacar en esta sección algunas limitaciones de la educación previsional si se le exige objetivos irreales. Su objetivo último es influir en los *comportamientos efectivos* de las personas, en materias previsionales y de ahorro, lo que no siempre es fácil.[8]

En la Figura 6 resumimos tres dificultades inherentes de los procesos de educación financiera y previsional: (a) diferencias informacionales, (b) brechas de conocimientos y habilidades y (c) sesgos de comportamientos. En general los problemas de la EFP se refieren a: (a) asimetrías de información que existen entre participantes de los mercados financieros, lo que destacamos ya en secciones anteriores y la incesante innovación financiera que presenta problemas de comprensión tanto para usuarios como para reguladores (diferencias informacionales); (b) el tema de las capacidades cognitivas para entender los temas financieros que envuelven elementos de cálculos matemáticos, extracción de información relevante y otras abstracciones (brechas de conocimientos y habilidades) y (c) las dificultades que presentan los comportamientos inerciales, costos de decisión y dificultades en el manejo de la incertidumbre y en proyectar al largo plazo (sesgos de comportamiento). Para el lector interesado en una discusión más a fondo de estos problemas recomendamos al lector consultar la bibliografía de este Informe 3 y también consultar el Informe 2.

---

[8] La experta norteamericana Lauren Willis (2008) ilustró, en un documento reciente una serie de inconvenientes y riesgos que acarrea la educación financiera, o mejor dicho, inconvenientes y riesgos debido a que podemos estar sobreestimando nuestras habilidades financieras. Al discutir algunas buenas prácticas, en el Informe 2, hacíamos hincapié en el rol que les compete a diversos actores del sistema previsional, en especial el estado, a través de sus agencias (Ministerios y entes Fiscalizadores), debe coordinar, arbitrar y supervisar a los demás actores para lograr el bienestar general.

Figura 6.- Limitaciones (riesgos) de la Educación Financiera y Previsional



6. Oportunidad: Cuando Entregar la Educación

6. Oportunidad: Cuando Entregar la Educación Previsional?

Otro componente importante del modelo es la elección del momento –*la oportunidad* -- en que se debe proveer la educación previsional a los chilenos para que la información que éstos reciban surta el mayor efecto posible. En general se coincide en la apreciación de que esta educación debe ser provista en los momentos en que es más relevante u oportuna, es decir, en los momentos en que las personas se ven obligadas a usarla. En el caso de *decisiones económicas infrecuentes* (como podría ser la elección de un plan de pensiones de contribuciones definidas, o la compra de un inmueble mediante un crédito hipotecario, la elección de una universidad donde estudiar), el tiempo oportuno podría ser el momento previo a la decisión relevante , que es cuando las personas han roto la inercia para entrar en el proceso decisorio, están más motivados para aprender, tienen preferencias pre-existentes más débiles, y están más dispuestos a integrar estos nuevos conocimientos con los que ya tienen en su haber. En el caso de *decisiones económicas frecuentes* (uso de cheques, de tarjetas de crédito, gastos diarios de movilización y alimentación), la aparición de eventos particulares puede ayudar a romper la inercia del comportamiento, en especial, los sesgos cognitivos.

Los *eventos* infrecuentes (accidentes, invalidez, pérdida de un activo importante, fallecimiento) tienen varias implicancias ya que lo sorpresivo de su aparición desestructura los esquemas cognitivos y los patrones de conducta habituales. Estos eventos generan inseguridad, incrementan la percepción de los riesgos que enfrenta la persona en las que se puede verse involucrado.[9]

[9] Movilizar respuestas emocionales o afectivas frente a eventos futuros (como pueden ser la vejez, la invalidez, la muerte); y ayudar a redefinir su rol y percepción personal dentro de la familia y la sociedad (por ejemplo, haciendo referencia al temor de ser una carga financiera para los hijos durante la vejez). El pasar por situaciones difíciles, financieramente hablando, hace bajar las barreras mentales y permite asimilar conocimientos más fácilmente.

Sin embargo, como ya se indicó en el informe 2, se debe tener en cuenta que pequeñas decisiones financieras "diarias" (gastos menores pero sostenidos en el tiempo) tienen en el tiempo un impacto sobre el nivel de riqueza disponible para el momento de la jubilación. Por lo tanto, es equivocado pensar que sólo las grandes decisiones financieras y previsionales son las únicas que importan para determinar los montos de ahorros y los flujos de ingresos que las personas recibirán en su vejez. Cabe destacar que los recursos que las personas dispondrán en su etapa de retiro no solo son la pensión, sino que también incluye los activos acumulados en la vida activa, incluso se puede incluir la situación económica de sus hijos en un esquema de solidaridad y reciprocidad intra-familiar (que se forja durante su vida laboral a través de la posibilidad de brindarles a los hijos educación y oportunidades para su desarrollo personal).[10]

En el caso de las *decisiones frecuentes y repetitivas*, los eventos de instrucción financiera deben romper con la rutina, y al mismo tiempo encontrar el espacio de predisposición y vulnerabilidad adecuadas. Un ejemplo: cuando una persona ha excedido sus condiciones de crédito, y ha sido reportado a algún sistema de registros de deudas (por ejemplo, DICOM), esta se encuentra en un momento ideal para ser instruida sobre la administración del crédito, el uso

[10] Sin embargo la enseñanza de cuestiones económicas y financieras generales se debe dar en etapas tempranas de la vida de las personas como es cuando son estudiantes de la educación básica, media y universitaria, para aprovechar la apertura mental a nuevos conocimientos, aunque estos no estén específicamente orientados, por ejemplo, a la selección de un fondo de pensiones. Debemos tener en cuenta que los conocimientos financieros necesarios para tomar decisiones informadas tienen un largo alcance y son generalmente complejos. Por lo tanto, conviene instruir gradual y continuamente a las personas. En momentos particulares de su vida (al entrar o salir del mercado del trabajo, al comienzo o final de una etapa educacional), se reflotan estos conocimientos generales, se les da una aplicación y contexto inmediatos, y en estas circunstancias, tienen el mayor potencial de éxito.

responsable de los mecanismos de endeudamiento y pago y la planificación de su gasto (incluyendo la forma sistemática de salir de una deuda).

Un momento financiero difícil pone a la persona en una situación de máxima receptividad y apela a todas las fuentes de conocimiento y herramientas que tiene disponible. Sin embargo, en esos momentos muchas veces la persona queda librada a su propia suerte, con escasas posibilidades de conseguir asesoramiento ya que esto le implica incurrir en un nuevo gasto, encontrándose con todas las alternativas de crédito restringidas o cortadas. Más aun, conseguir trabajo para generar ingresos para solventar las deudas se puede convertir en una odisea porque el historial de crédito suele ser parte de los antecedentes considerados para la postulación a un puesto de trabajo.[11] Este es un círculo vicioso que lamentablemente se ha hecho frecuente en nuestro país. La educación financiera busca dar herramientas para enfrentar estas situaciones difíciles que acabamos de ilustrar.

[11] Por otra parte, los mismos prestadores de servicios financieros pueden realizar la capacitación para que las personas actúen responsablemente. Según Willis (2008), las políticas de formación financiera de operadores de tarjetas de crédito y créditos personales pueden ser *contraproducentes* para los usuarios porque pueden contener sesgos beneficiosos para las primeras, o pueden generar una excesiva confianza en los chilenos usuarios de tales formas de financiamiento, haciéndolos incurrir en decisiones erróneas. Sin embargo, el deterioro del crédito, los incobrables, y el estancamiento del consumo también son perniciosos para estas empresas por lo que existe un *trade-off* entre generar un beneficio por un uso más desprevenido del crédito y los costos de esta actitud irresponsable, que no deja claro cuál es la estrategia final de las empresas. Lo que sí es evidente, es que en los actuales tiempos de crisis, las empresas financieras se han visto fuertemente castigadas en su actividad justamente por incentivar un mal uso del crédito.

7. Medición y Evaluación

Si se van a invertir recursos en la implementación de programas y metodologías de educación financiera y previsional es importante identificar y proponer sistemas de medición y la evaluación de la implementación y el impacto de estos programas. Un tema importante es definir que se espera de la educación financiera y previsional y como se puede efectivamente alterar los comportamientos previsionales de los beneficiados con el entrenamiento y la educación. También se necesitan métodos para evaluar programas que, por su naturaleza, pueden tener efectos de más largo plazo ya que buscan modificar los *patrones culturales y conductuales* de las personas, los que son procesos generalmente graduales. En general este es un tópico que genera controversia en la literatura especializada.[12] La medición del impacto de este tipo de actividades de capacitación presenta algunas dificultades metodológicas y prácticas, que discutimos a continuación y que deben ser considerados en la implementación del MEFP. En primer término, la participación en los seminarios suele ser voluntaria, por lo que existe un *sesgo de selección*, vale decir, tienden a participar aquellas personas que están más interesados en este entrenamiento, que le sacarán mayor provecho, o que poseen mayor riqueza acumulada para su retiro y están interesados en incrementarla aun más. Esta autoselección genera un "descreme" natural, vale decir, los más aptos e interesados sacan gran provecho de la asistencia a los seminarios, mientras que los más débiles y menos informados en términos financieros, educativos, y de ingresos, se "auto-excluyen" del evento, desaprovechando (inconscientemente) aquello que en un principio los tenía como principales beneficiarios.

Una segunda razón es que es muy probable que aquellos individuos que participan de tales seminarios sobre pensiones y fondos de retiro también sean los más *pacientes o diligentes*,

[12] Una buena referencia sobre este tema es Willis (2008).

características personales que suelen ir asociadas con mayor capacidad de ahorro y en definitiva de acumulación de riqueza. En términos económicos, una persona "paciente" es una persona con baja tasa de descuento que no solo valora el consumo presente sino también el consumo futuro y realiza mayores esfuerzos para "suavizar" la senda de consumo en el tiempo. Esto quiere decir que la persona preferirá postergar algo de su consumo presente para lograr tener un mayor nivel de consumo futuro equiparable con el consumo actual, p.ej. La persona ahorrará en el presente para disfrutar del producto de su ahorro e inversión en el futuro cuando no le sea posible mantener por sí solo el flujo de ingresos, cosa que sucede generalmente durante el retiro laboral. En cuanto a la diligencia, se refiere al hecho de que las personas son más atentas y ponen mayor empeño en el aprendizaje y práctica de los conocimientos financieros, lo cual redunda en un mejor aprovechamiento de oportunidades, mayor capacidad de reacción frente a fenómenos adversos, y en muchos casos, una mayor facilidad para diversificar el riesgo.

En tercer lugar, los empleadores pueden estar ofreciendo cursos de capacitación financiera y previsional a sus empleados en momentos en que notan que los ahorros de éstos no son suficientes.[13] Por lo tanto, esto conduciría a una *correlación inversa* (negativa) entre los seminarios y los ahorros que no está ligada al efecto de los seminarios sino más bien a un tercer factor (la insuficiencia de ahorros o una crisis económica); muchas veces los métodos de medición disponibles del impacto del entrenamiento previsional no logran separar tales efectos.[14] De todos modos, la evidencia general es que existen variados factores, algunos adicionales a los mencionados que se discutirán más adelante como parte de los riesgos y límites de la EFP (véase Sección 5), que terminan absorbiendo el efecto de una mejor educación.

---

[13] Bernheim y Garrett, 2003.

[14] Esto ha redundado en la existencia de escasos estudios que tratan de medir el efecto de este tipo de educación, entre ellos destacamos a Bernheim (1995, 1998), Bayer et al. (1996), Clark y Schieber (1998), McCarthy y Turner (2000), Clark y D'Ambrosio (2002), Clark et al. (2003), Bernheim y Garrett (2003), y Muller (2003).

Estos problemas nos alertan sobre los potenciales inconvenientes que se pueden encontrar al implementar la EFP, resaltando la importancia de la segmentación de los trabajadores, los métodos que se empleen para brindar la información, y la manera en que se debe involucrar a los trabajadores en la temática financiera y previsional.

La medición y evaluación de los programas de EFP, al que normalmente incluye cursos, charlas, uso de medios audio-visuales, asesorías especificas y otros deben atender, al menos, a las siguientes interrogantes :

1. **¿Qué se quiere medir y evaluar?**

   a. Clarificar el alcance de lo que queremos medir: definir qué está dentro de la EFP, y qué no. ¿Se trata de complementar la información sobre derechos previsionales con elementos de matemáticas, finanzas, economía, educación del consumidor, alfabetización financiera, capacidades y habilidades financieras?
   b. Diferenciar adecuadamente los siguientes aspectos que se brindan con un programa de EFP:
      i. Educación
      ii. Información
      iii. Asesoría y Consejo
   c. Definir qué se espera lograr con el EFP (objetivos claros).
   d. ¿Qué deseamos medir?
      i. Alfabetización Financiera y Previsional
      ii. Capacidades y Habilidades Financieras y Previsionales

      Existe un creciente consenso acerca de que el foco de la evaluación debe ser analizar cómo se afecta el *comportamiento* de las personas que han recibido el entrenamiento, aunque las *actitudes* y los *conocimientos* también importan, ya que estos eventualmente afectan los comportamientos. También es relevante la sensibilidad de las personas frente a estos factores de acuerdo a su *nivel de ingresos* y su *nivel cultural*. Esto implica una segmentación de la población también en la etapa de medición y evaluación de resultados.

   e. Las medidas directas (por ejemplo, a través de encuestas telefónicas, entrevistas cara a cara, encuestas puerta a puerta, o en el lugar de

trabajo) parecen ser mejores que los auto-reportes, es decir, encuestas que las personas completan por sí mismas.

f. Límites de la medición y evaluación: no se puede medir todo en detalle, por lo que es necesario *identificar comportamientos* clave que son indicativos de las capacidades y conocimientos de las personas.

2. ¿Qué se quiere saber?

a. Qué funcionó, qué no funcionó, y cuáles son las lecciones de la implementación del programa educativo, la charla o el entrenamiento.
b. Un programa determinado se puede evaluar en términos[15] de:
   i. La implementación y los procesos: *Evaluación Formativa*
   ii. El impacto y los resultados: *Evaluación de Resultados*
c. Definir cuál es la mejor manera de medir el éxito del programa desde el punto de vista del diseño y la evaluación.

3. ¿Qué se necesita de una evaluación?

a. La evaluación debe permitir medir el impacto. Esto dependerá de cada programa en particular.
b. La evaluación debe aprovechar capacidades existentes para recolectar información, identificando los grupos objetivo, la prioridad de los tópicos, y ser comparable internacionalmente.[16]
c. Para ayudar a la evaluación, los programas implementados deben contener:
   i. Objetivos y metas claros.
   ii. Incluir algunos mecanismos de recolección de datos.
   iii. Incluir mecanismos de evaluación concomitante (por ejemplo, tasa de asistencia, tasa de deserción, tasa de realización de acciones concretas, como podría ser la inscripción en una AFP, cambio de multi-fondo y otros).
   iv. Los mecanismos de recolección y medición de resultados deben ser compatibles entre programas para facilitar su comparación con otros programas.
   v. Establecer una estructura de reporte clara, que se realice a intervalos regulares, para monitorear la implementación y hacer un seguimiento de los avances del programa.
d. La selección de la muestra con la que se evaluará el programa debe ser cuidadosa: muestras inadecuadas o poco representativas, altas

[15] Véase Holzmann (2007).

[16] Las comparaciones internacionales son útiles para:

- Comparar la situación doméstica con otros países
- Analizar la efectividad de diferentes estrategias nacionales
- Aprender cuáles son las mejores prácticas y enfoques en base a la experiencia propia y de otros países.

tasas de deserción de la muestra (en inglés, *attrition*). Estudios sin grupo de control, suelen ser unos problemas de muestra habitual, que derivan en conclusiones erróneas sobre los efectos de los programas.

e. Al analizar los datos, se debe tener en cuenta que éstos pueden presentar algunos inconvenientes, como por ejemplo:
    i. Los mismos no son aptos para medir lo que se desea, o no reflejan la información pertinente.
    ii. Excesiva confianza en los datos de auto-reporte, que pueden sufrir de diversas formas de sesgos y contaminación.
    iii. La falta de seguimiento en el tiempo a las personas que participan en los programas: téngase en cuenta que la EFP tiene por objetivo afectar comportamientos que tienen un efecto prolongado en el tiempo, abarcando varias décadas de la vida de una persona.

f. Otra fuente de potenciales inconvenientes residen en los estudios "cualitativos":
    i. Los estudios cualitativos son buenos para explorar el problema, tener una visión y un entendimiento general del mismo, detectar necesidades y deseos del público objetivo, entender qué considera la gente como algo "satisfactorio" respecto al programa, o las razones del comportamiento de las personas.
    ii. Los estudios cualitativos pueden tener límites para medir el impacto del programa.

g. Debilidades del reporte e interpretación estadístico de los datos:
    i. Se suele caer en el error de reportar efectos pequeños cuando la muestra es pequeña.
    ii. Inexistencia o inapropiados tests de significancia estadística.
    iii. Elección subjetiva de cuáles hallazgos mostrar.

En general, conviene establecer lineamientos generales de evaluación, reporte, e interpretación de resultados. Estos lineamientos permiten evitar sesgos en la presentación de los resultados, facilitan la comparación del efecto entre programas, y permiten establecer un *benchmark* (punto de referencia) contra el cual comparar y ajustar el desempeño de los mismos.

La evaluación debe, en última instancia, brindar:

- *Confianza en los resultados y análisis.*
- *Información que se pueda generalizar.*

- *Resultados plausibles sobre el desempeño del programa, que permitan entender el impacto que tendría en estos resultados el cambio de alguna de las condiciones del mismo.*

Anteriormente mencionamos dos s tipos de evaluación *"formativa"* y *"de resultados"*. La *evaluación formativa* se refiere a la evaluación del diseño y al proceso de implementación de los programas de EFP. Unos de los aspectos importantes a contemplar en esta evaluación es el conjunto de conocimientos que debe ser enseñado, y qué conocimientos se debe asumir que poseen las personas, o que pueden adquirir de otra manera. Se debe recordar que no es factible (ni económico) intentar enseñar todos los contenidos previsionales y financieros a todos los usuarios de los cursos, porque existen brechas de conocimientos, patrones de comportamiento, y coyunturas en la vida de las personas que no permiten que éstas aprovechen estos conocimientos. Es por ello que anteriormente se señaló que la educación financiera y previsional es complementaria de un conjunto de medidas que se deben tomar y de roles que deben jugar diferentes actores. También existen cuestiones prácticas y dificultades para entregar los conocimientos ya que cada opción o estrategia de EFP presenta características particulares que la hacen más o menos adecuada para lograr los objetivos deseados según el público objetivo, los actores involucrados, la oportunidad de su implementación, etc. Por ello es importante determinar:

- ¿Cuáles son los costos de cada opción o estrategia?
- ¿Existen economías de escala en la implementación de los programas?
- ¿Se está excluyendo a parte del público objetivo con alguna de las opciones o estrategias?
- ¿Quién es el proveedor de EFP más apropiado?

En cuanto a la *evaluación "de resultados"*, ésta se orienta, como el nombre lo sugiere, a la medición de impacto y resultados *per se*, y es la forma de evaluación más habitual de programas educativos, de entrenamiento o de otro tipo. Dos aspectos muy importantes se deben incluir, al menos, en esta evaluación:

a. Evaluación de logros: ¿qué logros se obtuvieron en términos de Conocimientos?
b. Comportamientos?
c. Actitudes?
d. Competencias y capacidades?
e. Seguridad financiera y previsional?

2. Evaluación del público objetivo: ¿quiénes se beneficiaron? ¿los beneficiarios variaron según el medio de difusión empleado, el proveedor, la focalización, la elección del segmento de público objetivo, etc.?

La evaluación es uno de los temas más sensibles de la implementación del programa. La separación de los efectos del programa de otros efectos suele ser dificultoso y no existe en la literatura un conjunto de criterios uniformes. Además, los efectos de la EFP se prolongan en el tiempo, tomando varias décadas la aparición de los resultados definitivos, y dificultando la construcción o el hallazgo de un escenario o situación contra-factual que sirva como grupo de control (comparación de una situación sin programa) para discernir exactamente cuál es el efecto de los programas de EFP. Sin embargo, a pesar de estas dificultades, se deben realizar esfuerzos para medir el avance de los programas siguiendo algunas de las directrices anteriormente presentadas, a fin de tener un sistema de verificación y retroalimentación de los esfuerzos realizados.

8. Conclusiones

Las personas y las familias deben enfrentar, en el curso de sus vidas, decisiones importantes que tienen una dimensión económica y financiera. Ejemplos de este tipo de decisiones son: en que colegio inscribirse, en que universidad estudiar, que trabajo escoger, como ahorrar, como comprar una casa o inmueble, que AFP escoger, que plan de multi-fondo adoptar, donde jubilarse. Sin embargo a pesar de la importancia estratégica de estas decisiones, las personas están, en general, insuficientemente equipadas en conocimientos para tomar estas decisiones. La crisis económica actual muestran que los riesgos financieros que las personas enfrentan riesgos no son menores: las personas pierden sus trabajos, sus fondos previsionales disminuyen por las fluctuaciones de mercados que no controlan y así. En esta perspectiva es esencial movilizar las capacidades estales y sociales para educar a los trabajadores, empleados, cuenta propias, independientes, mujeres para enfrentar con éxito los desafíos de un mundo volátil e impredecible. En este Informe 3 hemos presentado un modelo de Educación Financiera y Previsional orientado a crear una cultura de ahorro y de planificación económica de largo plazo en la población, a instruir a las personas de sus derechos previsionales expandidos por la actual reforma, y a entregar herramientas formativas para escoger más adecuadamente en el complejo mundo financiero y previsional actual.

Crear una cultura de ahorro es urgente en un momento en que las personas están bombardeadas constantemente por una sociedad de consumo que los induce a sobre-endeudarse. Los trabajadores y la clase media deben organizarse y educarse para enfrentar estas realidades con éxito, evitar el sobre -endeudamiento y poder jubilarse con dignidad y seguridad. Un enfoque individualista frente a estos desafíos probablemente no lograra mayores efectos. Se necesita un grado de socialización y acción colectiva para hacer frente a las tentaciones de los

mercados de consumo y financieros, que no fomentan el ahorro y la seguridad económica de las personas y que favorecen un enfoque de consumidor y usuario pasivo y desinformado que favorece el lucro de los operadores.

Nuestro modelo educativo de educación financiera y previsional para Chile (u otros países) identifica cuatro actores en este proceso educativo: (a) estado, (b) sindicatos y asociaciones gremiales, (c) sector privado, (d) otros operadores debidamente regulados. Se distingue además varias poblaciones objetivo de este proceso educativo y de entrenamiento: estudiantes, trabajadores asalariados, independientes y cuenta-propias, mujeres, instructores y especialistas. Se destaca la necesidad de adecuar y definir el entrenamiento y educación que se impartirá según la fase del ciclo vital del receptor de la educación previsional y se analizan métodos y técnicas para lograr dicha educación. Le otorgamos en nuestro modelo un rol muy importante en la educación previsional a las organizaciones sociales de los beneficiarios (sindicatos, ONG, asociaciones gremiales, juntas de vecino), apoyadas por el estado. También ofrecemos currículos explícitos para distintos tipos de beneficiarios de estos programas, según su etapa en el ciclo vital e inserción en el sistema económico. Este informe identifica también criterios de medición y evaluación de resultados de estos programas que apuntan a reforzar cambios de comportamiento en materias previsionales y de ahorro.

Referencias Bibliográficas

Ariely, Dan, Uri Gneezy, George Loewenstein y Nina Mazar (2005) "Large Stakes and Big Mistakes", Federal Reserve Bank of Boston, Research Center for Behavioral Economics and Decision-Making, Working Paper No. 05-11, July.

Bayer, Patrick, Douglas Bernheim, y J. Karl Scholz (1996), "The Effects of Financial Education in the Workplace: Evidence from a Survey of Employers," NBER Working Paper 5655.

Bernheim, Douglas (1995), "Do Households Appreciate Their Financial Vulnerabilities? An Analysis of Actions, Perceptions, and Public Policy," en *Tax Policy and Economic Growth*, Washington, DC: American Council for Capital Formation, pp. 1-30.

Bernheim, Douglas (1998), "Financial Illiteracy, Education and Retirement Saving," en Olivia S. Mitchell y Sylvester Schieber (eds.), *Living with Defined Contribution Pensions*, Philadelphia: University of Pennsylvania Press, pp. 38-68.

Bernheim, Douglas y Daniel Garrett (2003), "The Effects of Financial Education in the Workplace: Evidence from a Survey of Households," *Journal of Public Economics*, 87, pp. 1487-1519.

Clark, Robert y Madeleine D'Ambrosio (2002), "Saving for Retirement: The Role of Financial Education," TIAA-CREF Institute Working Paper n. 4-070102-A.

Clark, Robert y Sylvester Schieber (1998), "Factors Affecting Participation Rates and Contribution Levels in 401(k) Plans," in Olivia S. Mitchell y Sylvester Schieber (eds.), *Living with Defined Contribution Pensions*, Philadelphia: University of Pennsylvania Press, pp.69-97.

Clark, Robert, Madeleine D'Ambrosio, Ann McDermed, y Kshama Sawant (2003), "Financial Education and Retirement Saving," TIAA-CREF Institute Working Paper 11-020103.

Holzmann, Robert (2007). "Financial Literacy & Education, and the functioning of pension systems", *Pension Core Course*, The World Bank.

Klaczynski, Paul A. y Gayathri Narasimham (1998). "Development of Scientific Reasoning Biases: Cognitive Versus Ego-Protective Explanations", Developmental Psychology, Vol. 34, pp. 175-185.

McCarthy, David y John Turner (1996), “Financial Sophistication, Saving and Risk Bearing,” Working Paper, U.S. Department of Labor.

Muller, Leslie (2003), “Investment Choice in Defined Contribution Plans: the Effects of Retirement Education on Asset Allocation,” *Benefits Quarterly*, Vol. 19, pp.76-94.

OECD - Organisation for Economic Co-Operation and Development (2008), *Improving Financial Education and Awareness on Insurance and Private Pensions*. Paris, France.

Willis, Lauren E. (2008). "Against financial literacy education", *Public Law and Legal Theory Research Paper Series*, Research Paper No. #08-10, University of Pennsylvania, Law School.