



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

DISEÑO | UC
Pontificia Universidad Católica de Chile
Escuela de Diseño



empoderada

Sistema de acompañamiento financiero que promueve el empoderamiento de mujeres en torno al proceso de toma de decisiones financieras durante el curso de la vida.

Alumna: Gabriela Vallejos Burgos
Profesora guía: Catalina Hepp

Tesis presentada a la Escuela de Diseño de la
Pontificia Universidad Católica de Chile para
optar al título profesional de Diseñador.

Diciembre 2023, Santiago de Chile



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

DISEÑO | UC
Pontificia Universidad Católica de Chile
Escuela de Diseño

empoderada

Sistema de acompañamiento financiero que promueve el empoderamiento de mujeres en torno al proceso de toma de decisiones financieras durante el curso de la vida.

Alumna: Gabriela Vallejos Burgos
Profesora guía: Catalina Hepp

Tesis presentada a la Escuela de Diseño de la
Pontificia Universidad Católica de Chile para
optar al título profesional de Diseñador.

Diciembre 2023, Santiago de Chile

A mis amigos y familia que me apoyaron incondicionalmente durante este largo recorrido por Diseño.

A todas aquellas mujeres que fueron parte de esta hermosa iniciativa, por su colaboración, esfuerzo y su energía empoderante.

A Fernanda Vicente por abrirme las puertas hacia el mundo del empoderamiento financiero femenino, por enseñarme tanto y por ser una fuente de inspiración.

Y a mis queridas profesoras Cata Hepp y Paty Manns por la paciencia, el cariño y toda su disposición por ayudarme a dar lo mejor de mi.

¡Muchas gracias!

Contenidos

01 Oportunidad de Diseño

1.1 Oportunidad de Diseño 8

02 Marco Teórico

2.1 Educación Financiera en Chile .. 10

2.1.1 Vínculo entre los chilenos ... 10
y sus finanzas

2.1.2 Mercado de la Educación 11
Financiera en Chile

2.1.3 Homo Economicus 12

2.1.4 Decisiones financieras 13

2.2 La Mujer y sus Finanzas 15

2.2.1 Brecha de género 15

2.2.2 Roles sociales y 15
de género

2.2.3 Empoderamiento 15
financiero femenino

2.3 Bienestar Financiero en 17
el Curso de la Vida

2.3.1 Bienestar financiero 17

2.3.2 Una perspectiva desde 18
el curso de la vida

2.3.3 Educación financiera 18
para el bienestar financiero

2.3.3 Diseño como 19
herramienta para promover
el bienestar de las personas

2.4 Mapa Sistémico 20

03 Formulación del Proyecto

3.1 Oportunidad de Diseño 22

3.2 Formulación 23

3.3 Objetivos 24

04 Contexto y Usuario

4.1 Contexto de Intervención 26

4.1.1 Ámbito 26

4.2 Usuario 28

4.2.1 Descripción del usuario 28

05 Metodología Projectual

5.1 Diseñar para Innovar 31

5.2 Consideraciones Éticas 36

06 Proceso de Diseño

6.1 Etapa: Inspirar 38	6.3 Etapa: Idear 52	6.4 Etapa: Proyectar 73
6.1.1 Revisión de literatura 38	6.3.1 Ideación preliminar 52	6.3.1 Validación Usuarías 73
6.2 Etapa: Descubrir 39	6.3.2 Análisis de la 53	6.3.2 Evaluación con Experto 80
6.2.1 Análisis del contexto 39	experiencia Adah	en el Área Financiero
6.2.2 Profundización de 43	6.3.3 Sesión de codiseño 55	6.3.3 Evaluación con 83
los dolores de las usuarias	6.3.4 Atributos 63	Desarrollador de
6.2.3 Análisis del servicio ideal 47	6.3.5 Referentes 64	Aplicaciones
6.2.4 Antecedentes 49	6.3.6 Consolidación 67	6.3.4 Validación con 84
	de elementos	Diseñador de Interacciones
	6.3.7 Prototipado 68	Digitales

07 Propuesta Final

7.1 Propuesta de Valor 86	7.3 Blueprint 89	7.6 Tecnología 109
7.1.1 EmpoderAdah 86	7.4 Experiencia de Usuario 92	7.7 Desarrollo de Identidad 110
7.1.2 Multidimensionalidad 87	7.5 Economía del 107	7.7.1 Naming 110
del aprendizaje	Comportamiento	7.7.2 Paleta de Colores 111
7.2 Expresión de los Atributos 88	7.2.1 Aplicación de Nudges 107	
7.2.1 Articulación de los 88		
atributos		

08 Implementación

8.1 Articulación con el 113	8.2 Alianzas 115	8.4 Costos 118
Modelo de Negocios de Adah	8.2.1 Colaboración con 115	
8.1.1 Business Model 113	Adah Financiera	
Canvas Actual	8.3 Estrategia de 116	
8.1.2 Business Model 114	Implementación	
Canvas con EmpoderAdah		

09 Conclusiones y Reflexión

9.1 Consideraciones 121	9.2 Conclusiones y 122	9.3 Proyecciones 124
	Reflexión Crítica	

10 Referencias

10.1 Referencias Bibliográficas 126	10.2 Anexos 129
--	------------------------------

Oportunidad de Diseño

La alfabetización financiera se ha posicionado como una problemática emergente y de creciente relevancia dentro de la agenda internacional, con proyectos liderados por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) que apuntan a promover el bienestar financiero a través de la toma de decisiones informadas (2005). En base a esto, la moción por el desarrollo de programas de educación financiera en Chile ha ido en crecimiento, quedando en registro más de sesenta iniciativas en el Primer Informe de Educación Financiera desarrollado por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) (2016).

De acuerdo con Karen Eichhorn (2020), la educación financiera toma un papel importante en ayudar a las personas a tomar decisiones que contribuyan a su bienestar dentro del complejo mercado financiero, no obstante, la creciente oferta de productos y servicios sumado al bajo nivel de conocimiento en la materia ubica a los usuarios en una posición de vulnerabilidad frente al sistema. Ambos puntos toman especial relevancia al evaluar la brecha de género existente en relación a los niveles de confianza y conocimientos financieros, perjudicando principalmente a mujeres, y que como consecuencia del contexto social y de género en el que se desenvuelven, genera repercusiones usualmente negativas en sus finanzas y bienestar (Cea et al., 2017).

A pesar de los grandes esfuerzos por promover la educación financiera, Marambio-Tapia declara que las bases de dichos programas están destinadas a corregir el comportamiento de las personas mediante un sujeto financiero

denominado Homo Economicus (2021), quien está presente desde 2014 como uno de los supuestos dentro de la Estrategia Nacional de Educación Financiera de Chile. Bajo esta premisa, se ha generado debate respecto a la racionalidad proyectada a través de este sujeto que poco coincide con el comportamiento real humano (Shatz, 2019). En esta línea, expertos en la Economía del Comportamiento se han dedicado a estudiar el impacto de sesgos y heurísticas con el objetivo de encaminar el comportamiento de las personas hacia una toma de decisiones más acertada.

Es a partir del creciente interés por desarrollar proyectos que promuevan el bienestar financiero de las personas (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2021) que autores como Salignac et al. proponen la implementación de una visión integral que contemple el impacto del entorno, comprenda el proceso a través del curso de la vida y considere los hitos relevantes dentro de ella (2020). Asimismo, frente a la brecha de género identificada, se proponen aproximaciones como el empoderamiento financiero femenino que buscan entregar a las mujeres herramientas teórico-prácticas para promover una mayor confianza financiera.

En esta línea, el diseño se muestra como una herramienta capaz de articular y visualizar sistemas complejos (Lim & Gandini, 2022) como, la relación de los usuarios con sus finanzas, el bienestar financiero y el empoderamiento financiero femenino, especialmente en un rubro donde todavía no es tan común observar el desarrollo de servicios centrados en el usuario (Vetterli et al., 2016). Y es

que áreas como el diseño de servicios han sido reconocidas por su potencial en la contribución del bienestar de las personas (Silveira et al., 2020), razón por la que una intervención desde el diseño en el área financiera podría ser capaz de promover el bienestar de las mujeres en pos de una reducción de la brecha de género existente.

A partir de ello se propone el desarrollo de un sistema de acompañamiento financiero que empodere a mujeres en el proceso de toma de decisiones financieras durante las distintas etapas de su vida: EmpoderAdah.

Marco Teórico

A continuación se presentarán en detalle los constructos clave que perfilan la presente investigación, en donde, desde la literatura se contextualiza la problemática con un foco en la situación nacional.

Para revisar la articulación de los constructos desarrollados en este Marco Teórico, referirse a sección de Mapa Sistemico en la página 21.

- **2.1 Educación Financiera en Chile**
- **2.2 La Mujer y sus Finanzas**
- **2.3 Bienestar Financiero en el Curso de la Vida**
- **2.4 Mapa Sistemico**

2.1 Educación Financiera en Chile

2.1.1 Vínculo entre los chilenos y sus finanzas

Hablar de finanzas, dinero o productos financieros no es tarea sencilla, especialmente cuando la sociedad capitalista presiona constantemente a los individuos a tomar decisiones financieras (Villada et al., 2017) y a desenvolverse en un rubro basado en un lenguaje tan complejo. La inestabilidad político-económica a nivel mundial y nacional han creado un panorama de alta tensión para los chilenos, quienes se ven expuestos a shocks financieros poco predecibles que repercuten en su situación económica y bienestar (Banco Central, 2022).

Si bien “Chile ha sido reconocido por las autoridades económicas globales como pionero en la inclusión financiera” (Marambio-Tapia, 2021, p. 4), dichas afirmaciones no

reflejan la preocupante dicotomía, expresada en la Figura 1, que enfrentan los chilenos entre los bajos niveles de conocimientos financieros y la gran oferta de productos y servicios como créditos, seguros, etc. (Eichhorn, 2020) que, sumado a la complejidad de este lenguaje de especialidad, han potenciado la creación de una barrera que dificulta cada vez más el manejo saludable de las finanzas personales y la toma de decisiones financieras informadas (Lusardi et al., 2020; Salignac et al., 2020).

De acuerdo con Salignac et al. (2020), ser capaz de gestionar las finanzas personales

y enfrentar los shocks financieros es clave, motivo por el cual organizaciones como el Banco Mundial y la OCDE han puesto sus esfuerzos en mejorar los niveles de alfabetización financiera en el mundo (Eichhorn, 2020).

Dentro del gran repertorio de artículos creados por estos organismos, en 2005 fue publicado el documento de Recomendación sobre los Principios y Buenas Prácticas de Educación y Concienciación Financiera, en donde se define educación financiera de la siguiente manera:

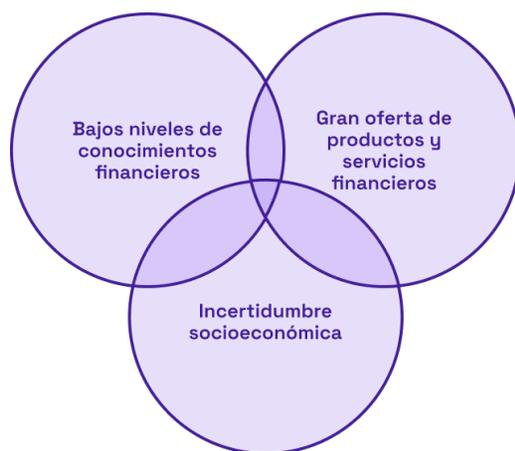


Figura 1: Dicotomía en el sistema financiero chileno. Elaboración propia.

“Proceso por el cual los consumidores/inversores financieros mejoran su conocimiento sobre los productos, conceptos y riesgos financieros y, a través de información, instrucción y/o consejo objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para adquirir una mayor concienciación de los riesgos y oportunidades financieras, para tomar decisiones informadas, para saber dónde acudir para pedir ayuda y adoptar otras medidas efectivas para mejorar su bienestar financiero.”

(OCDE, 2005, p. 5)

2.1.2 Mercado de la Educación Financiera en Chile

A partir de lo mencionado anteriormente, Karen Eichhorn (2020) indica que en Chile se han desarrollado múltiples iniciativas para enfrentar el problema de alfabetización financiera, algunos de los cuales han quedado registrados en el Primer Informe de Educación Financiera de la SBIF (2016). Este informe, al igual que otros documentos de registro a nivel nacional busca visibilizar el compromiso existente por parte de diversas organizaciones financieras, enunciadas en la Figura 2, de educar a la población en materia financiera, ya sea ofreciendo programas enfocados en segmentos con necesidades particulares o tópicos específicos de interés general como el ahorro y el endeudamiento responsable.

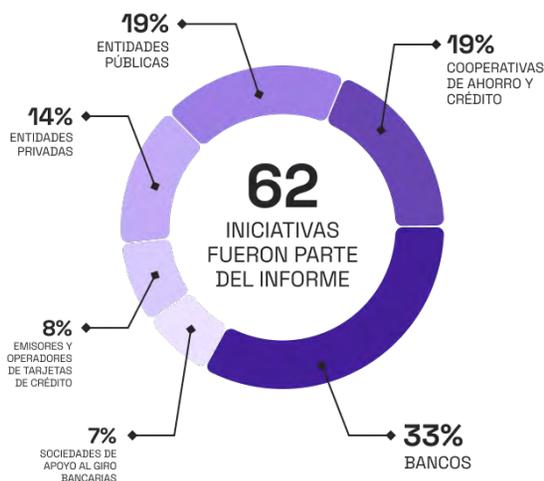


Figura 2: Categorización de entidades participantes en el Primer Informe de Educación Financiera. Elaboración propia en base a (SBIF, 2016).

Con la creación de este tipo de documentos queda en evidencia el esfuerzo realizado por múltiples organizaciones de enfrentar los bajos niveles de alfabetización financiera a nivel nacional, no obstante, según Eichhorn hay un aspecto relevante que no está recibiendo la atención necesaria, y es que un porcentaje importante de las iniciativas recopiladas en el informe mencionado anteriormente no cuentan con una evaluación de impacto (2020).

Esto quiere decir que parte importante de los programas registrados, como se evidencia en la Figura 3, no están evaluando el impacto del contenido entregado en el comportamiento de los usuarios, ni la efectividad del proyecto en el intento de aumentar los niveles de alfabetización financiera de la población.

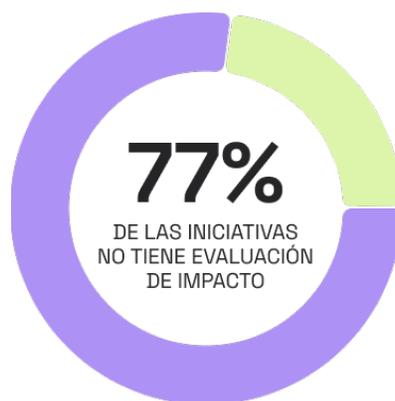


Figura 3: Porcentaje de iniciativas con evaluación de impacto. Elaboración propia en base a (SBIF, 2016).

De acuerdo con Cea et al. para que un programa tenga mayor incidencia en la conducta de los individuos, estos deben estar enfocados en segmentos definidos altamente específicos (2017). Dicha estrategia ha demostrado ser más efectiva que los denominados programas one-size-fits-all ya que en ellos se comprende que las personas tienen preferencias y circunstancias económicas distintas que requieren de cierta personalización (Lusardi y Mitchell, 2014, como se citó en Eichhorn, 2020). Ahora, dentro de la literatura aparecen otros factores que influyen en la creación del sentido de pertenencia necesario para que los individuos sean capaces de implementar los conocimientos adquiridos en programas de educación financiera a situaciones reales y puedan tomar decisiones financieras informadas. Uno de ellos es el denominado Homo Economicus.

2.1.3 Homo Economicus

Si bien las propuestas educativas ya implementadas a nivel nacional han logrado abordar temáticas importantes para distintos segmentos, Marambio-Tapia (2021) afirma que dichos programas apuntan en parte a corregir el comportamiento de las personas en base a un sujeto financiero denominado Homo Economicus. Este sujeto responde a un perfil humano idealizado, proveniente de la Economía Neoclásica, quien actúa en base al marco de la teoría de elección racional, tomando decisiones de acuerdo con sus preferencias intrínsecas y maximizando su utilidad en todo

momento (Efe Efeoğlu et al., 2018). El Homo Economicus desde 2014 se ha convertido en un supuesto básico para la Estrategia Nacional de Educación Financiera de Chile (Marambio-Tapia, 2021).

Urbina y Ruiz-Villaverde (2019) descomponen el concepto de Homo Economicus en cinco dimensiones resumidas en la Tabla 1: Individualismo, optimización de comportamiento, racionalidad total, universalidad y preferencias exógenas. Estos al ser comparados como Econs y Humans, nomenclaturas utilizadas por Sunstein y Thaler en su libro Nudge (2021), permiten comprenderde mejor manera las diferencias del comportamiento real humano, versus los del sujeto financiero utilizados para estructurar programas financieros en la actualidad.

En base a esto, se afirma que el Homo Economicus es una simplificación excesiva del comportamiento humano, que las personas no siempre toman decisiones óptimas, y que a veces hasta escogen opciones que van en contra de sus propios intereses (Galvis, 2017; Beun, O., Comunicación personal, 29 de mayo de 2023).

A pesar de esto, la implementación de programas de educación financiera sigue siendo fundamental para el desarrollo de los países ya que esto “garantizaría que los usuarios financieros tomen decisiones adecuadas en un contexto en el que están cada vez más expuestos a riesgos” (Galvis, 2017, p. 7).

Asimismo, según describe la SBIF en su Informe de Inclusión Financiera (2019), Chile ha experimentado en los últimos años un gran aumento en la oferta de productos y servicios financieros. No obstante, frente a este incremento de opciones y accesibilidad, resulta fundamental cuestionarse si las mismas personas cuentan con las herramientas y el conocimiento necesarios para tomar buenas decisiones y evitar los riesgos que conlleva el uso inadecuado de estos instrumentos.

	Econs	Humans
Individualismo	Se asume que los individuos piensan, deciden y actúan únicamente en base a sus intereses, sin preocuparse por el bienestar de otras personas.	Autores como (Herrnrich et al., 2001) y (Fehr et al., 2002), demuestran que los individuos no actúan únicamente por interés propio, sino que parecen preocuparse por factores como la justicia y la reciprocidad.
Optimización del comportamiento	Se asume que las personas solo toman decisiones que maximicen sus utilidades, calculando instantáneamente los beneficios y costos de sus decisiones.	Herbert A. Simon introduce el concepto de racionalidad limitada (bounded rationality) en donde el eje de motivación tras la toma de decisiones es la satisfacción y no la optimización (Urbina y Ruiz-Villaverde, 2019)
Racionalidad total	Se asume que las personas procesan racional y objetivamente toda la información que disponen.	El sistema cognitivo limita la capacidad humana para tomar decisiones. En consecuencia, frecuentemente se toman decisiones irracionales y subóptimas causadas por diversos sesgos cognitivos (Shatz, 2019)
Universalidad	Se asume que este modelo de comportamiento representa a todas las personas.	Investigaciones de (Gintis, 2000) y (Shatz, 2019) exponen otros modelos de cognición humana y toma de decisiones como el Homo Duplex, Homo Reciprocan, etc.
Preferencias exógenas	Se asume que las preferencias son características intrínsecas de cada persona, por lo que no se ven influenciadas por interacciones económicas o sociales.	Autores como (Stallen, 2013) y (Oh et al., 2011) afirman que las decisiones de las personas están sesgadas por factores externos como políticas, el comportamiento de otras personas, contexto social y más.

Tabla 1: Comparación comportamiento Econs y Humans. Elaboración propia basada en (Urbina y Ruiz-Villaverde, 2019).

2.1.4 Decisiones Financieras

Las personas diaria y constantemente toman decisiones, este proceso involucra la elección de una alternativa a partir de una serie de opciones disponibles, no obstante, la toma de decisiones financieras se percibe como un proceso considerablemente más complejo para los individuos dada la cantidad de información disponible y la variedad de formas de aproximarse a ellas (Isidore y Arun, 2023; Salignac et al., 2020). Las decisiones financieras pueden presentarse en múltiples contextos y estar asociadas a diversas áreas de las finanzas personales como expresa la siguiente figura (Figura 4).

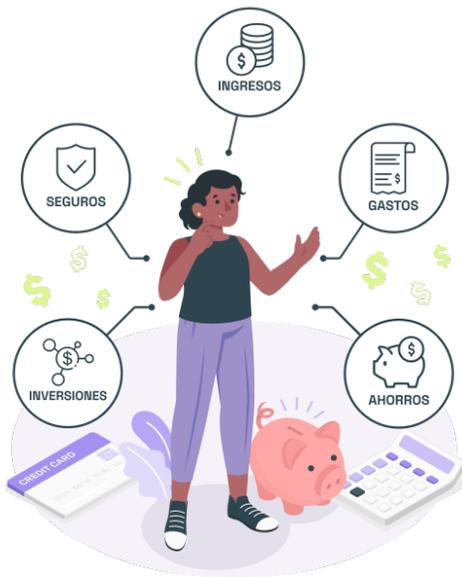


Figura 4: Principales aristas de las finanzas personales. Elaboración propia en base a (Corporate Finance Institute [CFI], 2018).

Ahora, a raíz de lo mencionado en la sección anterior, la presencia del Homo Economicus supone que los individuos buscan maximizar utilidades al momento de tomar una decisión financiera (Ladrón de Guevara-Cortés et al., 2020; Urbina & Ruiz-Villaverde, 2019), sin embargo, esta afirmación ha sido cuestionada por múltiples autores y profesionales en el rubro de las Ciencias del Comportamiento, argumentando la existencia de limitaciones cognitivas en el proceso de toma de decisiones, alejando el comportamiento real humano del descrito con el Homo Economicus.

Economía del Comportamiento

Frente a la dicotomía que existe entre el comportamiento Econ y Humans, surgen estrategias como la Economía del Comportamiento que buscan abordar la toma de decisiones financieras a través de la mezcla entre la economía y la psicología (Thaler, 2016). A diferencia de lo establecido con el Homo Economicus, las personas no se comportan como describe la teoría, y es por esto que la Economía del Comportamiento se encarga de traer esa perspectiva un poco más realista al mundo económico (Beun, O., Comunicación personal, 29 de mayo de 2023).

Múltiples estudios confirman que la toma de decisiones humanas es defectuosa y está sesgada (Thaler y Sunstein, 2021). A raíz de esto, Herbert A. Simon afirma que es importante considerar las limitaciones cognitivas y no cognitivas de las personas, como la habilidad de la mente humana para guardar, procesar y recuperar la

información, cómo esta está condicionada por el conocimiento y la experiencia previa; y factores culturales, emocionales, entre otros (Simon, 1947, como se citó en Urbina y Ruiz-Villaverde, 2019).

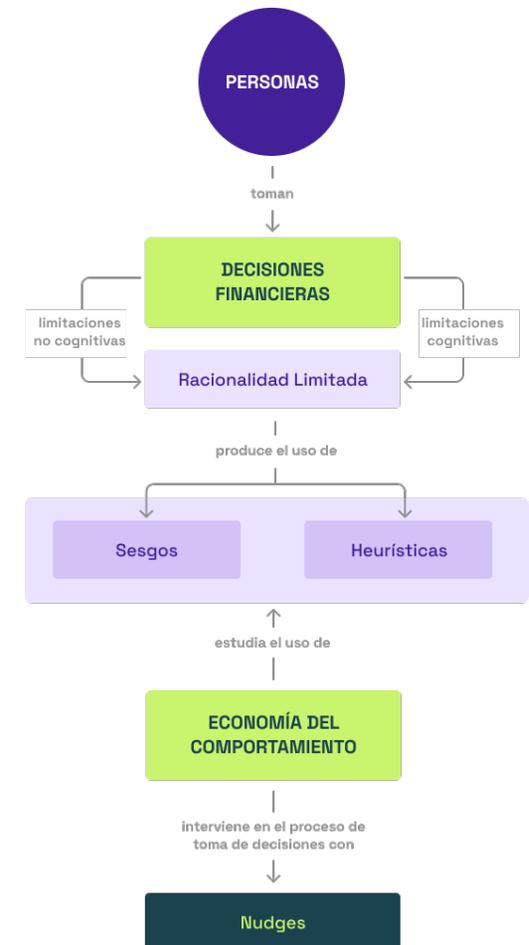


Figura 5: Articulación de la Economía del Comportamiento en la toma de decisiones financieras. Elaboración propia.

Nudges

La Economía del Comportamiento, al reconocer y aprovechar los errores cognitivos comunes de la toma de decisiones humanas, tiene el potencial de hacer más efectivo el impacto de diversos programas, como los financieros (Loewenstein et al., 2013). Bajo una premisa similar es que Thaler y Sunstein, en la primera edición de su libro Nudge, introducen el concepto de nudge o empujón como cualquier aspecto de la arquitectura de elección que altere el comportamiento de las personas de forma predecible, sin prohibir alguna elección o sin cambiar significativamente sus incentivos económicos (Thaler y Sunstein, 2021, como se citó en Congiu y Moscati, 2022).

Este concepto busca ayudar a las personas a tomar decisiones que los encamine hacia aquella opción preferida que promueva su bienestar, sin restringir a quienes quieren ejercer su libertad de elección (Thaler & Sunstein, 2021).

Actualmente existen diversos proyectos en el ámbito financiero que apuntan al uso de la Economía del Comportamiento y a los nudges para mejorar la toma de decisiones de las personas. Uno de los ejemplos más exitosos es el programa Save for Tomorrow desarrollado por Richard Thaler y Shlomo Benartzi en Estados Unidos, cuyo objetivo está enfocado en ayudar a aquellos empleados que desean ahorrar más, pero carecen de la fuerza de voluntad necesaria para actuar de acuerdo con ese deseo (2004). Mediante cuatro etapas, los creadores lograron mitigar la percepción de ciertos sesgos y heurísticas relacionadas al plan de ahorro de jubilación, que hubiesen generado confusión en los individuos al no comprender el panorama completo.

Todas estas acciones predefinidas por el programa apuntan a mejorar la toma de decisiones en pos del futuro bienestar financiero de los afiliados, dejando siempre disponible la opción de retirarse en caso de que así se prefiera (Thaler & Benartzi, 2004). Considerando el panorama actual, OI Beun afirma que “hay mucho espacio para mejorar, hay pequeños cambios que definitivamente pueden ayudar a que las personas tomen mejores decisiones financieras” (Comunicación personal, 29 de mayo de 2023).

Asimismo, organizaciones como la OCDE, llevan muchos años intentando promover la investigación sobre la Economía del Comportamiento en el marco de la educación financiera (OCDE, 2005), y es que queda en evidencia su relevancia a partir de lo descrito por Shlomo Benartzi en su reporte para Voya Financial, en donde hace hincapié en las consecuencias de la tendencia de comportamiento financiero denominada Narrow Framing o Sesgo de Encuadre Estrecho, la cual puede llevar a las personas a ubicar su dinero en las cuentas equivocadas o no prepararse correctamente para un inesperado shock financiero, impactando de esa manera en su bienestar (2021).



Figura 6: Oportunidad de articulación en el marco de las finanzas personales. Elaboración propia.

2.2 La Mujer y sus Finanzas

2.2.1 Brecha de género

Dentro del esfuerzo a nivel nacional por crear programas de educación financiera enfocados en segmentos específicos, han surgido múltiples estudios dedicados a identificar y visibilizar aquellos sub-grupos con mayores desventajas frente al sistema financiero, esto con el objetivo de desarrollar propuestas enfocadas en apoyar y reducir brechas de conocimiento existentes. Un ejemplo es el estudio nacional desarrollado por el Centro UC de Políticas Públicas, en donde se identificó que las mujeres presentan particulares desventajas respecto a la contraparte masculina al tener menor acceso al sistema financiero, una peor planificación asociada a términos como presupuesto, cotización y ahorro, menores conocimientos técnicos de finanzas y un mayor nivel de morosidad, endeudamiento y dificultad para llegar a fin de mes (Cea et al., 2017).

	HOMBRE	MUJER
Endeudado	30%	41%
Ahorra	60%	56%
Moroso	5%	7%
Cotiza	58%	44%
Maneja presupuesto	54%	50%
FDM*	34%	50%

*FDM: Dificultad para llegar a fin de mes

Tabla 2: Brecha de género en comportamientos financieros. Elaboración propia en base a (Cea et al., 2017).

En base a declaraciones de este estilo, sumado a estudios centrados en segmentos vulnerables es que la Estrategia Nacional de Educación Financiera decidió definir al segmento femenino como público objetivo prioritario (2016). A pesar de ello, con el paso de los años las estadísticas aun hacen énfasis en la necesidad de reducir la presente brecha, demostrando que la declaración del segmento femenino como prioritario no ha tenido gran impacto.

Algunos argumentos detrás de la aparente ineffectividad de los programas financieros enfocados en el género femenino critican la articulación del Homo Economicus como sujeto base de dichas propuestas. Corina Rodríguez, defensora de la economía feminista afirma que el comportamiento de dicho sujeto financiero, además de ser poco representativo dada la racionalidad total asociada a su comportamiento, representa de mejor manera a “un ser humano varón, blanco, adulto, heterosexual, sano, de ingresos medios” (2015, p.32) que a una mujer.

Por otro lado, y de acuerdo con la OCDE, existe suficiente evidencia que respalda que el género femenino tiene menores niveles de conocimientos financieros y confianza asociada a la toma de decisiones financieras que la contraparte masculina (OCDE, 2013), dichas afirmaciones están vinculadas de alguna forma a estereotipos sociales y de género establecidos que desplazan a las mujeres de roles más activos vinculados a las finanzas.

2.2.2 Roles sociales y de género

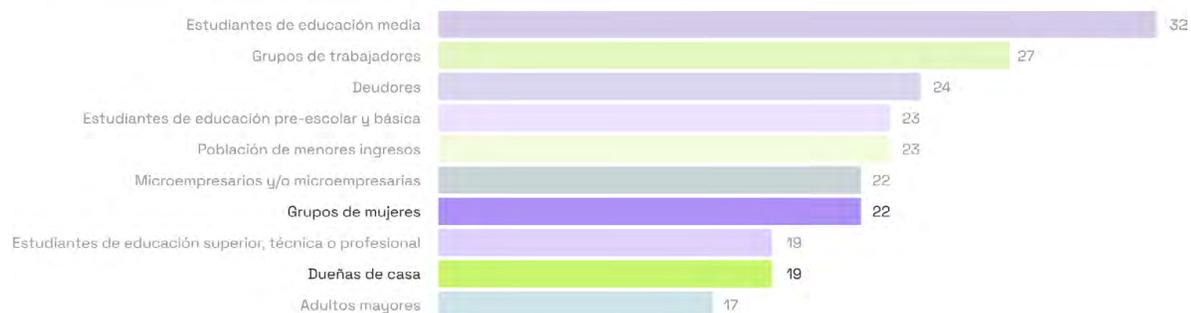
En base al argumento anterior, el estudio de Cea et al. (2017) analizó ciertos roles sociales y de género, insertos en la sociedad chilena que promueven dicha brecha, entre los cuales se incluye la inestabilidad de la trayectoria laboral de mujeres asociada al cuidado de hijos o la mantención del hogar, sumado a otros factores como el trabajo informal o no remunerado.

Según los autores “esta realidad, que las mantiene en la frontera del sistema financiero, muchas veces las hace económicamente dependientes de sus parejas, razón por la que probablemente también demuestran menores niveles de manejo de conceptos financieros; sencillamente no son cercanos a sus realidades cotidianas” (Cea et al., 2017, p. 28). A pesar de la urgencia por reducir la brecha de conocimiento financiero entre hombre y mujeres, el mismo Informe de Educación Financiera de la SBIF refleja que los programas enfocados en mujeres solo consiguen la séptima y novena prioridad, según demuestra la Figura 7, pasando a llevar la urgencia declarada por este segmento en la Estrategia Nacional de Educación Financiera.

2.2.3 Empoderamiento Financiero Femenino

Con el objetivo de fomentar una participación femenina más activa en el sistema financiero y ayudarlas a sentir mayor confianza al tomar decisiones financieras es que surge el interés por promover mociones como el denominado empoderamiento financiero femenino. Este concepto articula tres elementos altamente pertinentes para la reducción de la brecha de género en el área financiera.

Top 10 Usuarios Objetivo de Programas de Educación Financiera*



*Valores a partir de los 72 programas registrados en el primer Informe de Educación Financiera de la SBIF.

Figura 7: Elaboración propia en base a (SBIF, 2016).

El término empoderamiento según el diccionario Oxford English Dictionary es entendido como el proceso de volverse más fuerte y seguro, especialmente en el control de la vida propia y la reivindicación de los derechos personales (s.f, definición 2). Este concepto originalmente no tiene ninguna connotación de género asociada, no obstante Murguialday et al. declaran lo siguiente:

Aunque el empoderamiento es aplicable a todos los grupos vulnerables o marginados, su nacimiento y su mayor desarrollo teórico se ha dado en relación a las mujeres. ... Desde su enfoque feminista, el empoderamiento de las mujeres incluye tanto el cambio individual como la acción colectiva, e implica la alteración radical de los procesos y estructuras que reproducen la posición subordinada de las mujeres como género. (2006, párr 3)

A partir de la articulación del concepto empoderamiento femenino, autores han desarrollado distintas propuestas enfocadas en visualizar las etapas de este proceso de empoderamiento, uno de ellos es el Marco de Igualdad y Empoderamiento de las Mujeres desarrollado por (Longwe y Clarke, 1994). En él se establecen cinco niveles de igualdad entre ambos géneros, y cuyo avance a través de las distintas etapas busca medir el nivel de empoderamiento de la mujer en áreas como la financiera.

Los autores, según representa la Figura 8, plantean la creación de una relación sinérgica entre cada uno de los niveles, donde un mayor acceso a recursos vinculados con el bienestar material promueve una mayor conciencia de género, y así sucesivamente, generando pasos continuos hacia el empoderamiento femenino.

Por último, el concepto de empoderamiento financiero femenino en los últimos años ha ganado popularidad y ha sido considerado como un elemento de gran relevancia para la agenda 2030 de los ODS, para la inclusión financiera y para la reducir la brecha de género.

Según declara la ONU Mujeres, el empoderamiento financiero femenino es un concepto multidimensional que además de promover el acceso y la participación justa en el mercado financiero, apunta generar mayor agencia en la toma de decisiones financieras (ONU Mujeres, 2018). En la misma línea, Adah Financiera, Fintech nacional pionera en la promoción de este concepto considera que el “empoderamiento financiero femenino es que (las mujeres) puedan tomar sus propias decisiones financieras autónomamente y planificar el crecimiento de su vida financiera” (Comunicación personal, 13 de noviembre de 2023).



Figura 8: Ciclo de empoderamiento de mujeres. Elaboración propia basada en los 5 niveles de igualdad de Longwe y Clarke (1994).

2.3 Bienestar Financiero en el Curso de la Vida

2.3.1 Bienestar Financiero

El bienestar ha sido tema de estudio por milenios, aproximándose desde conceptos como la satisfacción, la felicidad o el buen vivir (Diener et al., 2018). A pesar de su gran popularidad, este continúa siendo un término de gran complejidad y de carácter multidimensional (Riascos Hermoza et al., 2020).

De acuerdo con (Zemtsov & Osipova, 2016), bienestar se puede descomponer en dos categorías, una parte objetiva que apunta a los factores generales de bienestar de la población, y otra subjetiva que revisa las características individuales de las personas.

Dentro de este último se puede encontrar el denominado bienestar financiero que toma relación con conceptos como la toma de decisiones y la educación financiera.

Si bien existen diversas formas de entender la multidimensionalidad del bienestar financiero, Joo Sohyun articuló un Marco Conceptual del Bienestar Financiero Personal que descompone las partes de este término en cuatro áreas, (2008) incluyendo factores objetivos como el ingreso, la satisfacción financiera personal y aspectos relacionados al conocimiento y comportamiento financiero.

En la Figura 9 se combinan y sintetizan los esquemas de bienestar propuestos por Zemtsov y Osipova (2016); y Joo Sohyun (2008).

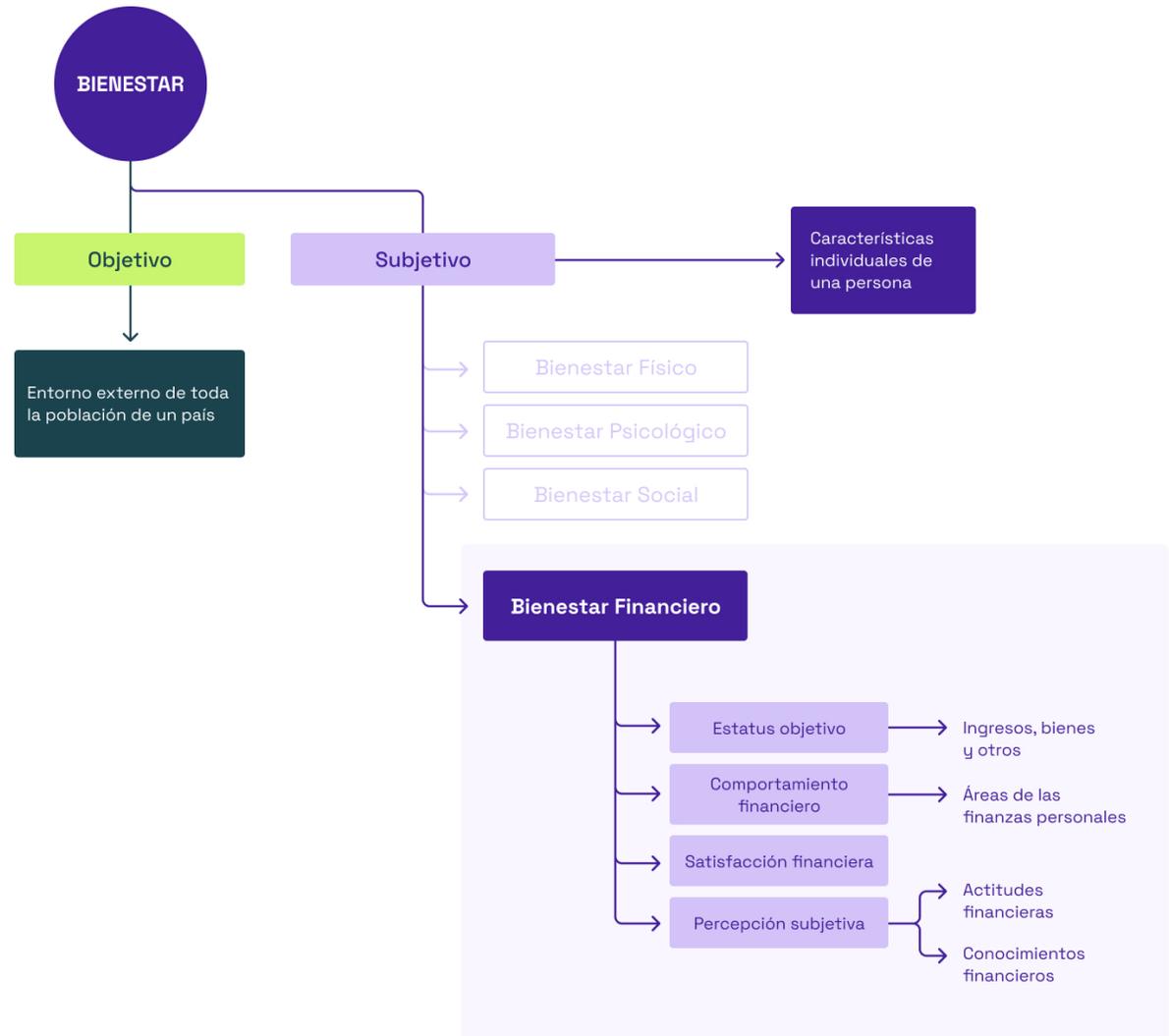


Figura 9: Diagrama del bienestar y el bienestar financiero. Elaboración propia basada en (Zemtsov y Osipova, 2016) y (Joo, 2008).

2.3.2 Una perspectiva desde el curso de la vida

Salignac et al. (2020) argumenta que las aproximaciones actuales que han definido el bienestar financiero no han logrado articular de manera integral los elementos que envuelven la relación individuo/bienestar, y en base a ello propone que este concepto sea abordado en la práctica desde dos perspectivas.

En primer lugar, una arista ecológica, que contemple que el bienestar financiero se desarrolla en la interacción con el entorno de la persona; y en segundo lugar, otra arista relacionada al curso de la vida, la cual establece que este tipo de bienestar debe ser entendido en el marco del curso de la vida,

considerando las etapas de la misma y los hitos o eventos relevantes dentro de ella (2020), según articula la Figura 10.

El interés por abordar el bienestar financiero desde el curso de la vida toma especial relevancia en la actualidad, en donde y con cada vez mayor frecuencia, las personas se ven en la necesidad de enfrentar eventos sustanciales de incertidumbre financiera como el estallido social, la pandemia, guerras y más (Becerra y Sagner, 2023).

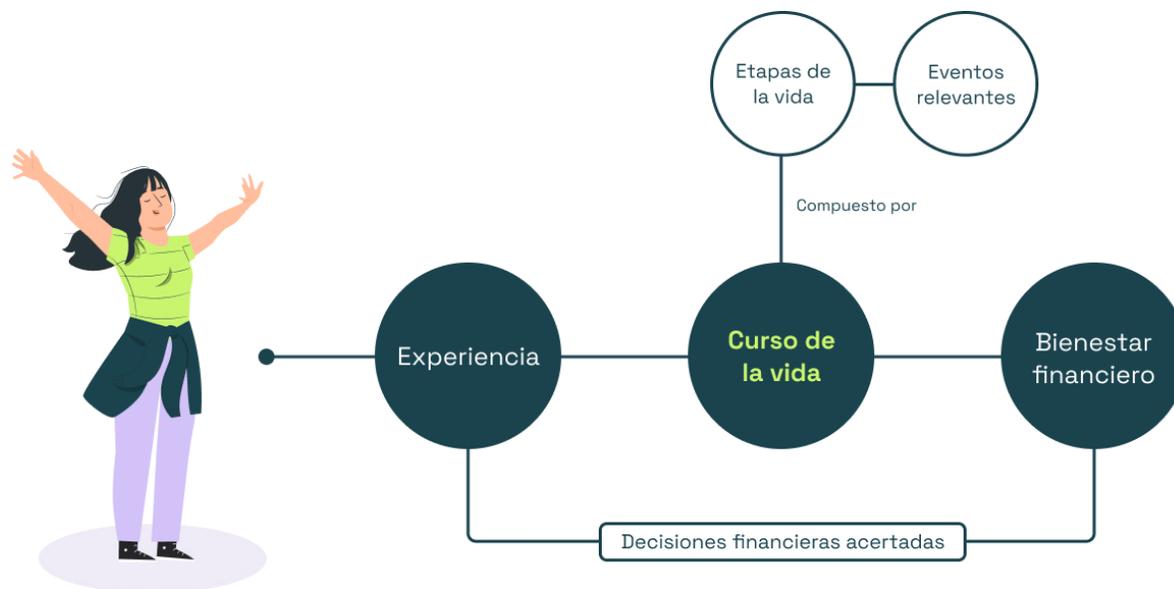


Figura 10: Articulación del bienestar financiero en el curso de la vida. Elaboración propia basada en (Salignac et al., 2020).

2.3.3 Educación financiera para el bienestar financiero

Actualmente existen tendencias dentro del rubro bancario enfocadas en proveer de un servicio más integral que contemple al usuario y su entorno en el tiempo, aproximándose de alguna manera a la referencia de bienestar financiero propuesta por Salignac et al. (2020).

Abbott Michael (2023) en su informe para Accenture sobre Tendencias Bancarias denominó este concepto como Life Centricity, el cual apunta a comprender la complejidad que enmarca a las personas, asimilando que existen diversas fuerzas externas que impactan sus vidas, esto con el objetivo de encontrar formas valiosas de responder a sus problemas (Accenture, 2022).

Adicionalmente, Lim y Gandini sugieren que este concepto debe ser abordado de manera holística y subjetiva, permitiendo tener un impacto duradero en las distintas fases de incertidumbre de la vida de las personas e incluir características personales, comportamientos y actitudes frente a potenciales shocks financieros que cambiarán de acuerdo con las etapas de vida de los individuos (2022).

Ambos autores logran aproximarse a lo que podría denominarse como acompañamiento financiero, o instancias de apoyo por parte de organizaciones con mayores niveles de conocimientos económicos frente a circunstancias más personales de la vida financiera, elemento que actualmente no es considerado en gran parte de las propuestas de educación financiera del mercado nacional.

Aun así, Chile logra evidenciar la necesidad de intervenir en aspectos relacionados al bienestar financieros con estudios como la Encuesta de Bienestar Social realizada en 2021, donde la población declaró la inseguridad económica como uno de los cinco puntos que generan tensión en el bienestar a nivel nacional (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2021).

Debido a este y otros datos relevantes, instituciones financieras en Chile han logrado articular diversas estrategias para el desarrollo de programas de Educación Financiera; algunas de las estrategias mencionadas anteriormente incluyen la definición de sub-poblaciones con necesidades específicas (Cea et al., 2017) o el desarrollo de programas con tópicos de interés general, sin embargo, al encargarse de aspectos tan específicos del sistema financiero y en un momento particular, equivalente a la duración del programa, no se logra proteger la vulnerabilidad de los usuarios financieros quienes deben enfrentarse a situaciones de inestabilidad constantemente durante sus vidas.

2.3.4 Diseño como herramienta para promover el bienestar de las personas

El desarrollo de soluciones enfocadas en aumentar el bienestar de las personas ha ido en crecimiento, así como los esfuerzos de distintas instituciones por promoverlo. En los últimos años también se ha convertido en un tópico de interés para la disciplina del Diseño,

siendo abordado por movimientos como el Positive Design (Desmet y Pohlmeier, 2013) y el Design for Wellbeing (Silveira et al., 2020).

Autores como Liedtka, han identificado que metodologías como el Design Thinking, el Human-Centric Design (HCD) y otras herramientas del diseño son cada vez más utilizados en industrias, para empatizar con los clientes, crear servicios centrados en las necesidades del usuario y para promover la innovación y el desarrollo de estrategias interdisciplinarias (2014).

A pesar de que no es muy común, hasta el día de hoy, que instituciones financieras creen servicios mediante aproximaciones colaborativas e interdisciplinarias, o que busquen construir una relación más estrecha con sus clientes (Vetterli et al., 2016). Grandes organizaciones como IDEO y Frog están haciendo un esfuerzo por incorporar dinámicas como el HCD para desarrollar servicios bancarios enfocados en el usuario (Lim y Gandini, 2022).

A partir de todo esto, existe una gran oportunidad para replantearse la forma en la que las personas adquieren conocimiento financiero, de tal forma que puedan utilizar este conocimiento para tomar decisiones que conduzcan a mujeres hacia su propio bienestar financiero, a través de metodologías y herramientas del diseño que empaticen y construyan soluciones integrales en base a las necesidades emergentes del curso de la vida, ya que como IDEO declara, el diseño y sus herramientas son críticas para los servicios financieros (Wild Sneller, 2016).

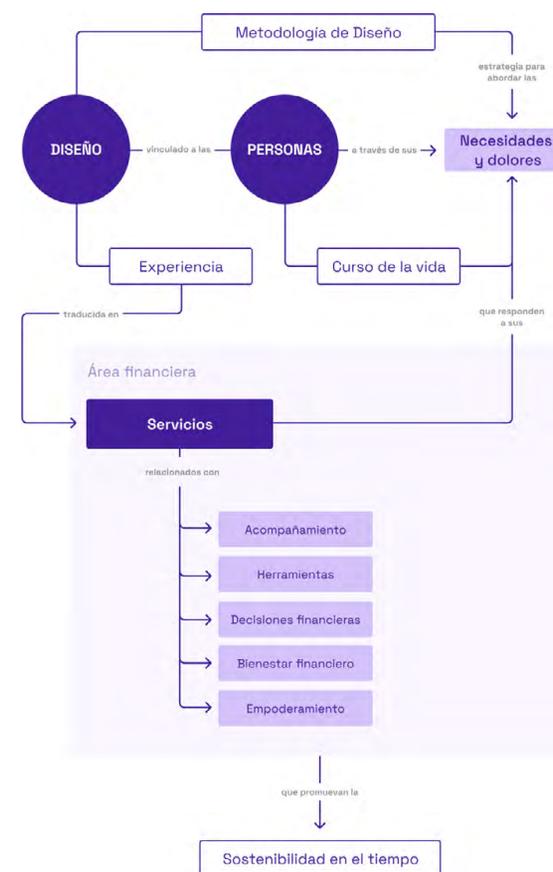


Figura 11: Articulación y oportunidades desde el diseño en el rubro financiero. Elaboración propia.

Formulación del Proyecto

A continuación, se expondrá la oportunidad de diseño identificada a partir del cruce de conceptos, delimitando la investigación mediante la definición de los objetivos y la formulación.

• **3.1 Oportunidad**

• **3.2 Formulación**

• **3.3 Objetivos**

3.1 Oportunidad

En base a la brecha de género existente que ubica a la mujer en una posición de desventaja frente a la contraparte masculina en materias de conocimiento y confianza vinculados al proceso de toma de decisiones financieras, sumado a los contextos de incertidumbre financiera que con cada vez mayor frecuencia ponen a prueba la capacidad de organización financiera de dichos usuarios, surge la oportunidad de intervenir desde una mirada sistémica y en línea con los objetivos establecidos a través del empoderamiento financiero femenino.

Son muchas las aproximaciones que puede tomar un proyecto enfocado en empoderar financieramente a mujeres, algunas de ellas centradas en la creación de nuevos programas de educación financiera o en ofrecer mejores servicios de atención al cliente al momento de solicitar un producto o servicio financiero, no obstante, ambas propuestas carecen de un factor fundamental que permitiría promover dicho empoderamiento en el tiempo.

Promover la alfabetización financiera y generación de confianza a través de dinámicas teórico-prácticas con una mirada desde el curso de la vida, articulando elementos como el acompañamiento financiero pueden promover la construcción del empoderamiento constante en el tiempo. Esto sumado a estrategias como los nudges que apuntan a modificar ligera y estratégicamente el comportamiento de los usuarios en beneficio de su bienestar, pueden contribuir a que dicho empoderamiento desencadene en una toma de decisiones informada.

A partir de lo mencionado anteriormente, la oportunidad de diseño se encuentra en el desarrollo de un sistema integral que articule el acompañamiento financiero con dinámicas de aprendizaje teórico-práctico a modo de poder entregarles a las usuarias de manera personalizada y pertinente las herramientas necesarias para que ellas puedan construir su confianza y empoderamiento de manera sostenible, permitiéndoles hacer frente a eventuales situaciones de incertidumbre financiera de manera óptima.

3.2 Formulación

¿Qué?

Sistema de acompañamiento financiero que busca promover el empoderamiento de mujeres en torno al proceso de toma de decisiones financieras durante el curso de la vida.

¿Por qué?

Existe una brecha de género que ubica a la mujer en una posición de desventaja frente a los conocimientos técnicos y confianza necesaria para el proceso de toma de decisiones financieras. Los programas de educación actuales, al sustentarse a partir de un sujeto completamente racional, limitan la interiorización de dichos conocimientos a situaciones con las que ellas se enfrentan durante sus vidas.

¿Para qué?

Para promover la generación de confianza en mujeres durante el proceso de toma de decisiones financieras, entregándoles las herramientas necesarias para que puedan tener mayor control de su dinero durante el curso de sus vidas. Todo esto a favor de su bienestar financiero.

3.3 Objetivos

Objetivo General

Diseñar un sistema de acompañamiento financiero enfocado en mujeres que promueva el empoderamiento en torno al proceso de toma de decisiones financieras durante el curso de la vida.

Objetivos Específicos

OE1

Analizar las percepciones sobre el bienestar e hitos financieros en el curso de la vida a partir de variables de edad y género.

IOV: Registro de la percepción de Bienestar Financiero en Chile, sumado a los hitos financieros y flujo de dinero durante el curso de la vida. Análisis de género mediante mapas y diagramas.

OE2

Sistematizar el tipo de decisión financiera crítica para las usuarias en función al análisis de los hitos financieros identificados en el curso de sus vidas.

IOV: Registro de tipos de decisiones financieras presentes durante el curso de la vida en mujeres, mapa de viaje del servicio ideal y el análisis de la experiencia de usuario, mapa de flujo de viaje.

OE3

Desarrollar, a través de instancias participativas con mujeres, un flujo de acompañamiento que sea pertinente al proceso de toma de decisiones financieras definida.

IOV: Sistematización de la sesión de co-diseño, mapa de viaje, mapa de flujo de información y prototipos.

OE4

Evaluar el nivel de satisfacción del flujo de acompañamiento desarrollado con usuarias.

IOV: Validación con usuarias y expertos, evaluación de factibilidad e implementación con expertos, blueprint, plan de implementación y prototipo final.

Contexto y Usuario

En la presente sección se definirá con mayor detalle el contexto en donde se enmarca el proyecto, sumado a la caracterización del usuario y su pertinencia dentro del proyecto.

• **4.1 Contexto de Intervención**

• **4.2 Usuario**

4.1 Contexto de Intervención

4.1.1 Ámbito

El presente proyecto se sitúa en el contexto socioeconómico actual chileno, en donde y como se mencionó anteriormente, existen nuevos desafíos enfocados en ayudar a las personas a enfrentar de mejor manera los momentos de incertidumbre económica y en la misma línea reducir la brecha de género asociada.

La ecología de actores involucrados en el proceso de toma de decisiones de una mujer es bastante amplio (Figura 13), sin embargo, ha quedado demostrado a través de sesiones participativas con potenciales usuarias que a pesar de que exista influencia de agentes cercanos, la decisión en sí misma, gran parte de las veces queda en manos de ella. Esto significa que, si bien resulta útil mapear agentes influyentes en el proceso de toma de decisiones, las soluciones enfocadas en el empoderamiento financiero debiesen estar centradas principalmente en la usuaria.

En base a esto y en relación con soluciones de empoderamiento femenino desarrolladas a nivel nacional, se logró contactar y colaborar con dos organizaciones para mujeres cuyos valores son bastante similares a los que enmarcan este proyecto, entre ellas se encuentra la Fundación Kodea con su programa Emprendedoras Conectadas y la Fintech Adah Financiera.

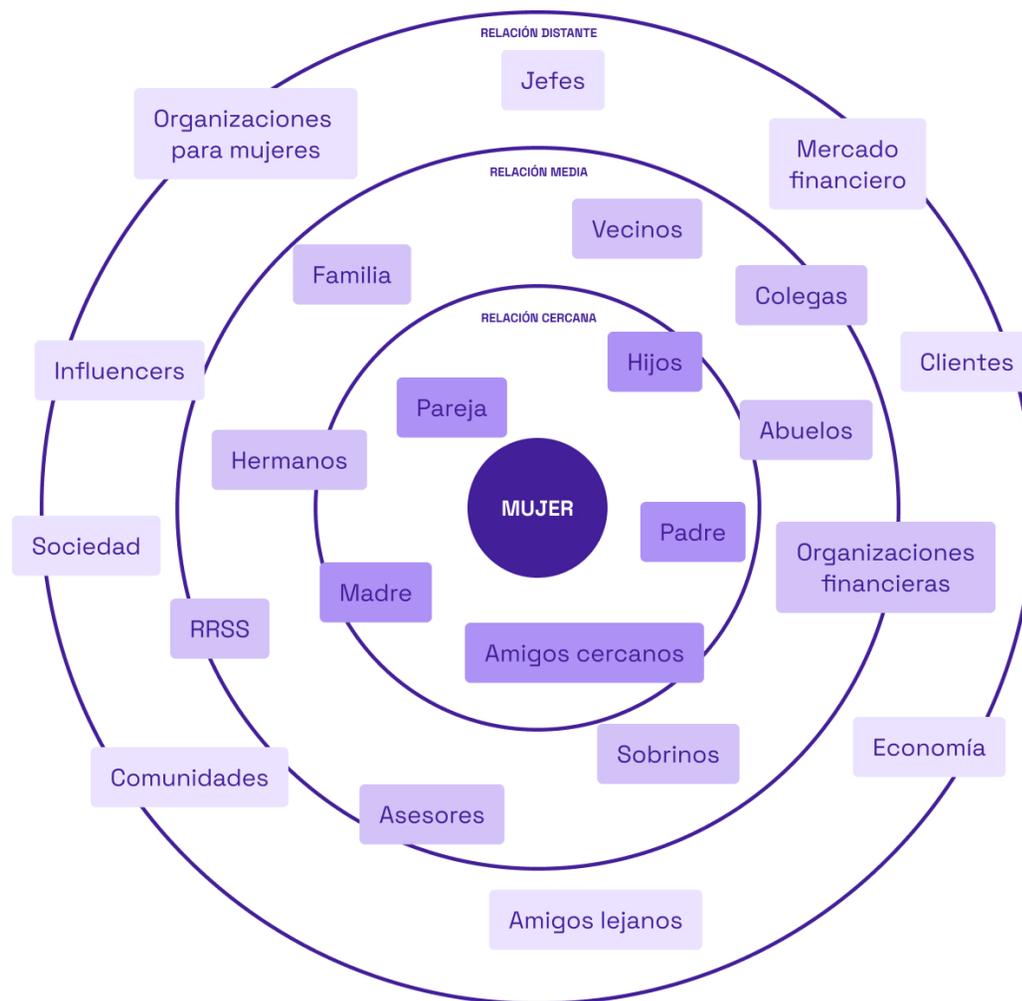


Figura 13: Ecología de actores en el proceso de toma de decisiones de mujeres. Elaboración propia.

Fundación Kodea y Emprendedoras Conectadas

La Fundación Kodea se ha dedicado a desarrollar proyectos de innovación e inclusión digital en dos áreas principales, aprendizaje STEAM y empoderamiento digital femenino.

El programa Emprendedoras Conectadas, activo desde 2019, ha logrado a través de dinámicas digitales educar y empoderar a mujeres de manera multidimensional en materias vinculadas a la gestión del emprendimiento, desde marketing hasta la separación adecuada de los ingresos personales v/s del negocio.

Emprendedoras conectadas desde su esfuerzo por reducir la brecha digital de mujeres, se encarga de apoyar y acompañarlas mediante su red de emprendedoras, ayudándolas a potenciar y expandir sus negocios de manera sostenible en el tiempo (Fundación Kodea, 2022).



Fuente: emprendedorasconectadas.cl

Adah Financiera

La organización Adah Financiera, fundada en marzo del presente año, ha logrado ser reconocida en tan solo algunos meses como un poderoso exponente del empoderamiento financiero femenino.

A través de diversas herramientas educativas digitales, Adah ha logrado acercar las finanzas a miles de mujeres a nivel nacional, promoviendo la relevancia del control sobre las finanzas personales, el bienestar financiero y la toma de decisiones informadas.

Mediante instrumentos diseñados de mujeres y para mujeres, sumado a dinámicas de acompañamiento financiero, han logrado construir un espacio de mayor confianza para dicho segmento.



Fuente: df.cl (Diario Financiero)

Frente a la oportunidad de colaborar con ambas organizaciones en el desarrollo del proyecto, se decidió delimitar la propuesta adoptando algunos valores centrales impulsados por las contrapartes, y es a raíz de ello que la intervención finalmente se enmarca desde la virtualidad, vinculada al proceso de decisiones financieras de gestión de presupuesto y gastos; y el curso de la vida.

4.2 Usuario

4.2.1 Descripción del usuario

El proceso de toma de decisiones financieras involucra a todos aquellos que participan del sistema financiero, no obstante, la diferencia en la aproximación de los distintos usuarios radica en la percepción de conocimientos técnicos, el nivel de confianza y de organización financiera. La variación de estos tres elementos permitirá categorizar a las usuarias, en el marco del empoderamiento financiero femenino, en distintos pre-perfiles.

Desde la revisión de literatura y el levantamiento de información con mujeres que participan del sistema financiero, se logró hacer la siguiente clasificación, articulada en la Figura 14, en base a las variables antes mencionadas, en donde se pueden identificar cuatro macro perfiles vinculados principalmente a la percepción de conocimientos financieros.

A raíz de las características definidas en los cuatro perfiles, se definió como usuario principal a la planificadora en desarrollo.

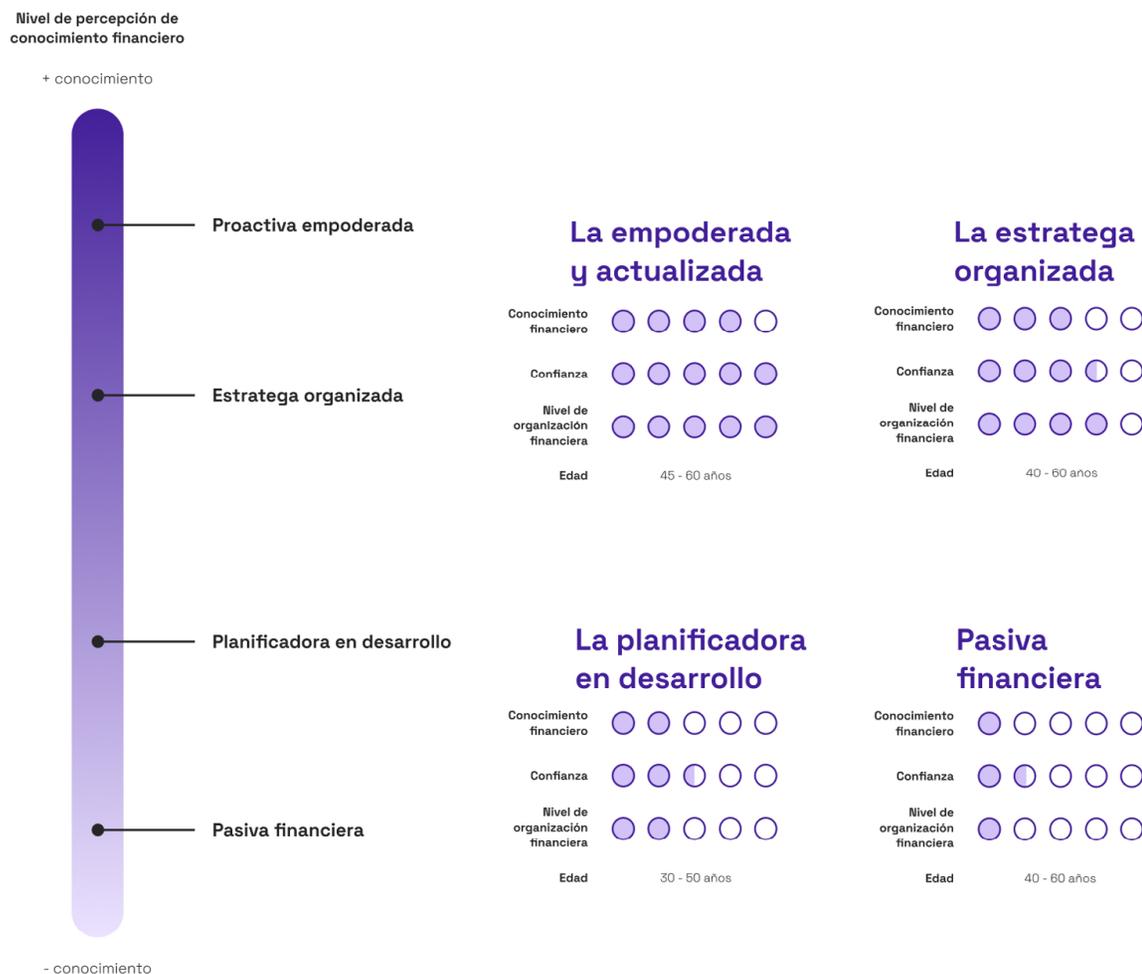


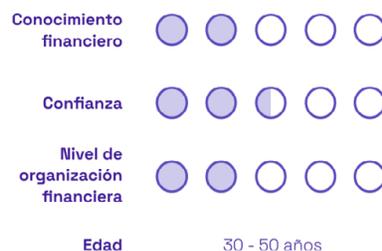
Figura 14: Levantamiento de perfiles financieros en base a tres variables. Elaboración propia.

La selección de este perfil radica principalmente en su motivación por aprender a organizar su dinero de mejor manera y su potencial de crecimiento en términos de confianza y conocimiento.

A diferencia de otros perfiles más o menos empoderados, la planificadora en desarrollo responde adecuadamente a un perfil esforzado y metódico, dispuesto a construir su confianza a través de la exploración de herramientas u conocimiento asociado a la gestión del dinero. Estas características son descritas en mayor profundidad en la Figura 15.

La definición de este perfil busca consolidar atributos esenciales para el flujo de la experiencia que de manera integral promuevan el empoderamiento, no descartando la posibilidad de que usuarias más empoderadas puedan acceder a dichas herramientas con otro enfoque.

La planificadora en desarrollo



- Ha decidido aprender más sobre finanzas personales para empezar a tomar más riesgos
- Duda de si misma, pero consulta con otras personas para conocer sus puntos de vista
- Como su conocimiento es limitado, suele no gestionar de la mejor forma su presupuesto
- Ha tenido experiencias difíciles
- Le da miedo equivocarse (ej. endeudarse)

¿QUÉ PIENSA?

INTERESES

Adquirir herramientas para mejorar su relación con sus finanzas y decisiones financieras.

A pesar de no tener un gran dominio de conceptos financieros, considera fundamental construir una relación saludable con sus finanzas, y para ello cree necesario aprender sobre aspectos técnicos y prácticos que le permitan organizar y sacarle provecho a la gestión de sus finanzas

ACTITUDES

Dispuesta a aprender y hacer cambios en sus actitudes financieras para mejorar su bienestar a futuro.

La disposición de esta persona a aprender más sobre sus finanzas personales se traduce en las distintas metas que ha establecido para su vida y la de su familia. Sabe que no será sencillo, pero le permitirá estar cada vez más cerca de cumplir sus objetivos.

¿QUÉ SIENTE?

EMOCIONES

Una relación de confianza y temor.

Ciertas situaciones parecieran estar bajo control para este usuario, pero al ser consciente de todos los posibles riesgos y opciones, no puede sentirse inmediatamente tranquila con sus decisiones. Le teme a equivocarse y endeudarse.

DOLORES

Incertidumbre y baja estabilidad financiera

A este perfil le asusta perder el control de sus finanzas. Algunos meses no son tan buenos económicamente y se ve en la necesidad de hacer ajustes en sus gastos. Además ha oído de malas experiencias de algunos conocidos que han terminado con situaciones financieras delicadas que ella espera nunca tener que vivir.

¿QUÉ HACE?

COMPORTAMIENTOS

Esforzada y metódica

Ha logrado estructurar su vida relativamente bien. Tiene tiempo suficiente para realizar sus distintas actividades, razón por la cual decidió emprender el desafío de empoderarse financieramente a través del aprendizaje. Ha comenzado a aplicar sus conocimientos, y de a poco esta comenzando a confiar más en sus decisiones.

ESTILO DE VIDA

Ajetreado y acompañado

Está constantemente articulando las distintas dimensiones de su vida, el trabajo, la familia, el ocio. Está rodeada de gente que la apoya y acompaña, pero de alguna forma siente también la presión de hacerlo bien.

DESEOS

Tener un manejo eficiente de su dinero que le permita nuevas oportunidades financieras

Es consciente del poder que tienen las decisiones financieras informadas, y con ello espera que en un futuro, su gestión le permita destinar dinero a nuevas áreas o cosas.

Figura 15: Caracterización del perfil de usuario. Elaboración propia.

Metodología Projectual

A continuación se presentará en detalle la metodología seleccionada para el desarrollo del proyecto y su aplicación durante seminario de título y taller de titulación. Adicionalmente se expondrán algunos aspectos éticos considerados para su desarrollo.

• **5.1 Diseñar para Innovar**

• **5.2 Consideraciones Éticas**

5.1 Diseñar para Innovar

Considerando las características del proyecto y la complejidad del sistema financiero, se propone articular la propuesta a través de la metodología “Diseño para Innovar”, desarrollada por Paula Wuth y Sebastián Negrete, la cual mediante la convergencia entre las aproximaciones metodológicas Innovación guiada por Diseño, Diseño Centrado en el Usuario, Sistema Producto-Servicio y Diseño Participativo, (Negrete y Wuth, 2022) busca construir soluciones sobre sistemas complejos que son innovadoras y pertinentes a las características, necesidades y contexto de los usuarios en cuestión.

Dicha finalidad responde de manera adecuada a los lineamientos de este proyecto de investigación que apuntan a innovar en el ámbito del empoderamiento financiero femenino, el acompañamiento financiero el curso de la vida y el bienestar financiero de las personas.

El uso de técnicas mixtas que articulan el Diseño de Tangibles e Intangibles dentro de la metodología, sumado a los seis pilares definidos: centrado en las personas, diseño participativo, uso del proceso de prototipado, integral e interdisciplinario, visión sistémica y mirada de futuro, (Wuth et al., 2019) permitirán estructurar el desarrollo del proyecto para que esta se comprenda como un sistema integral centrado en las personas.

Como se puede observar en la Figura 16, el proceso fue dividido a partir de las cuatro etapas definidas en la metodología “Diseñar para Innovar” (Negrete & Wuth, 2022; Wuth et al., 2019), el desarrollo de las etapas fue dividido entre seminario de título y taller

de titulación. Las primeras dos etapas corresponden a seminario, en donde se hizo un estudio exhaustivo del contexto y dolores de las usuarias, mientras que en título se continuó con las últimas dos etapas de formalización y

desarrollo del proyecto a través de sesiones de codiseño, prototipado y validaciones. A continuación, se describirá con mayor profundidad cada una de las etapas del proceso.

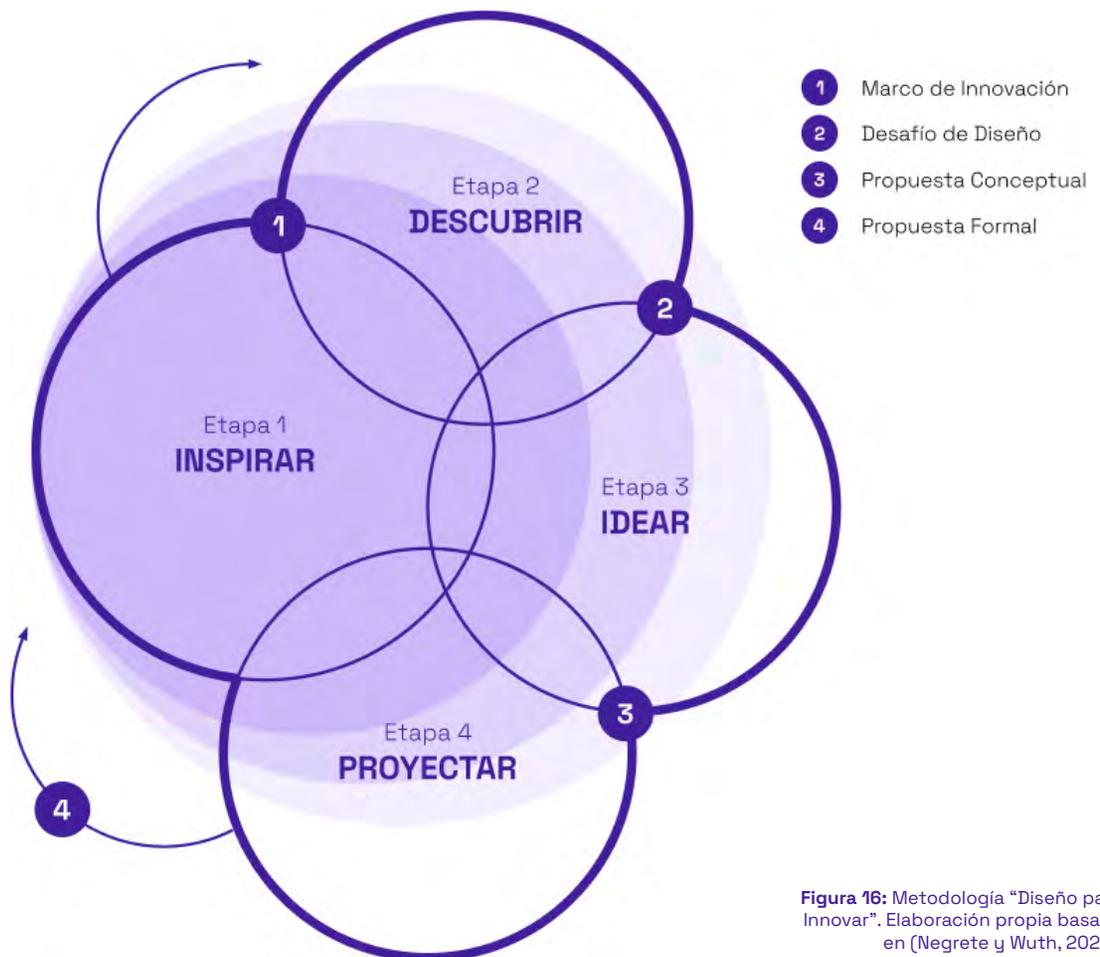


Figura 16: Metodología “Diseño para Innovar”. Elaboración propia basada en (Negrete y Wuth, 2022).



Figura 17: Esquema de “Diseño para Innovar” con foco en etapas 1 y 2. Elaboración propia basada en (Negrete y Wuth, 2022).

INSPIRAR

La primera etapa de la metodología está enfocada en comprender el contexto e identificar su potencial mediante técnicas de observación, revisión de datos cuantitativos y cualitativos respecto al contexto, además de definir el marco de innovación (Negrete & Wuth, 2022; Wuth et al., 2019).

El enfoque principal de esta etapa para el desarrollo del proyecto fue analizar el contexto actual de educación y decisiones financieras, además de ahondar en la brecha de género, todo desde la literatura y la revisión de antecedentes. Con la información levantada se hizo un análisis multidimensional que concluyó en un mapa sistémico del contexto, y diagramas que rescatan los insights más relevantes.

DESCUBRIR

Esta etapa tiene por finalidad comprender en profundidad al usuario. Mediante la triangulación de datos cuantitativos y cualitativos se espera obtener insights respecto a su comportamiento, necesidades, entorno y actores clave relevantes, culminando con la definición del desafío de diseño (Negrete & Wuth, 2022; Wuth et al., 2019).

En esta etapa se logró profundizar en el perfilamiento de la usuaria y sus dolores a través del desarrollo de entrevistas, una encuesta y una intervención de tipo card sorting, todo esto con el objetivo de profundizar en ámbito de las decisiones financieras de manera contextualizada y en función del curso de la vida. Adicionalmente, se hizo un análisis exhaustivo del servicio ideal actual (Adah Financiera), el cual concluyó en el desarrollo de un mapa de viaje y mapa de actores. La sistematización de ambas etapas se obtuvo a partir de instancias de análisis multidimensional de los insights recopilados y finalizó con la definición de un mapa de flujo de la nueva propuesta de servicio.



Figura 18: Esquema de “Diseño para Innovar” con foco en etapas 3 y 4. Elaboración propia basada en (Negrete y Wuth, 2022).

IDEAR

La tercera etapa busca articular múltiples posibles soluciones al desafío, para organizarlas, jerarquizarlas y complementarlas con técnicas de prototipado para, mediante feedback y testeos con el usuario concluir con la definición de una solución conceptual validada a la problemática inicial (Negrete & Wuth, 2022; Wuth et al., 2019).

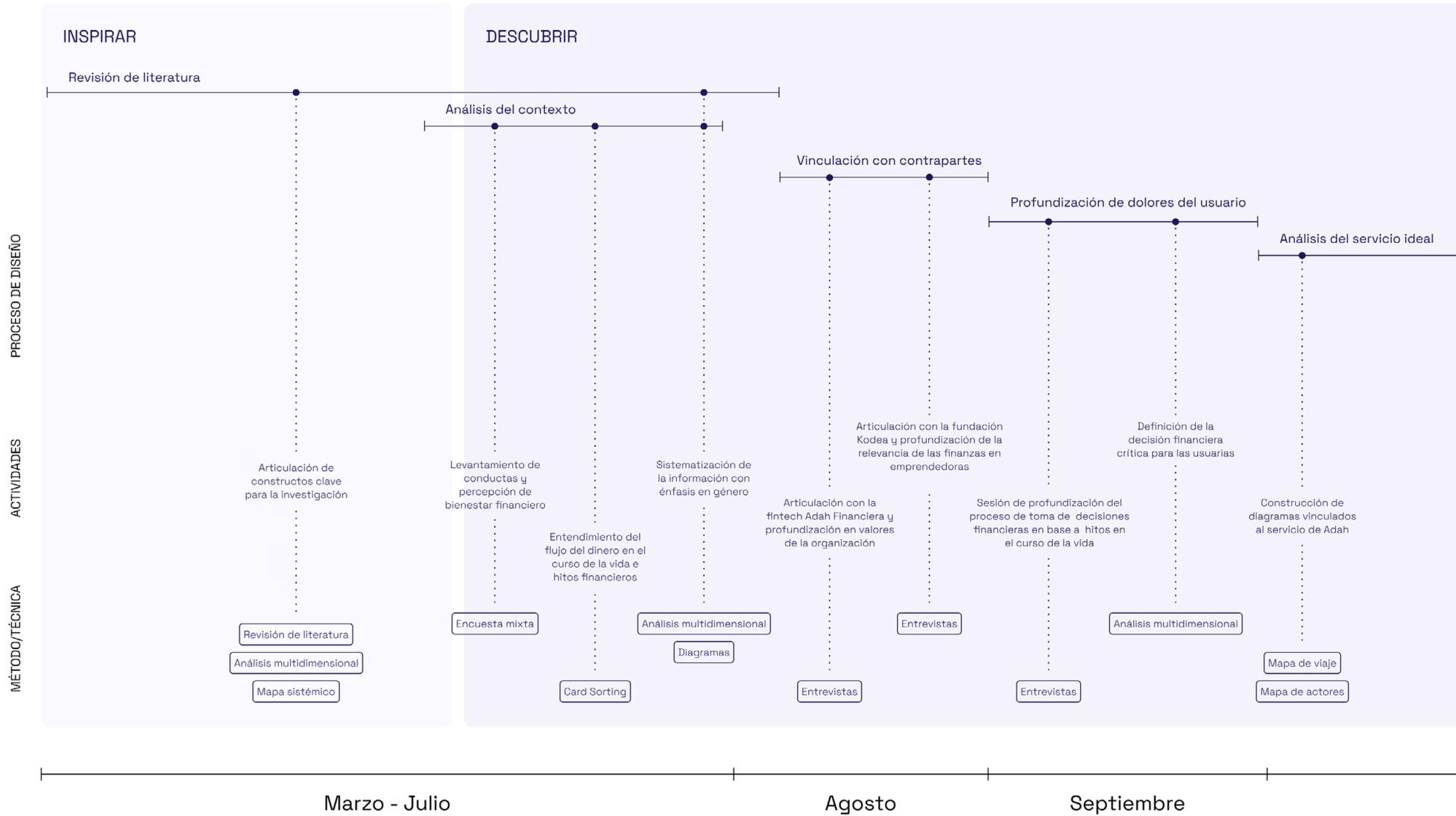
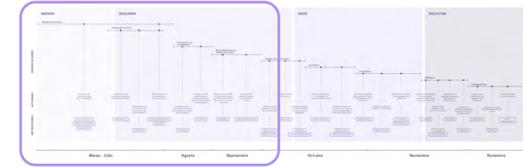
En esta etapa se comenzó a tangibilizar la propuesta. A través de una sesión de codiseño con 14 mujeres, se lograron definir aspectos vinculados al flujo y atributos de la propuesta de diseño. La sistematización de la información recopilada en la sesión de codiseño fue cruzada con los insights levantados en sesiones previas con usuarias a través de un análisis multidimensional que permitió finalmente estructurar la propuesta en un mapa de viaje, mapas de flujo de información, entre otros. El proceso de ideación culmina con el desarrollo de una serie de prototipos semi funcionales para validar interacciones y aspectos del flujo con usuarias.

PROYECTAR

Esta etapa busca, mediante técnicas como prototipados, blueprints y planes de pilotaje, pasar de conceptos a soluciones concretas, consolidando actividades clave y puntos de contacto para comprender la interacción del usuario con la propuesta y, por otro lado, el desarrollo de prototipos que puedan ser piloteadas e implementadas en terreno (Negrete & Wuth, 2022; Wuth et al., 2019).

Para la última etapa de la metodología el enfoque estaba centrado en evaluar la propuesta final. Para ello se gestionaron sesiones de validación con programadores y una experta financiera, además de agendar con un diseñador UX/UI para validar otros detalles de la propuesta final enfocados en la usabilidad e interacciones. De forma paralela se organizaron sesiones de validación con usuarias, en donde a través del uso del prototipo, se evaluaron atributos como la personalización, el acompañamiento, el flujo, entre otros. El desarrollo del proyecto finaliza con el desarrollo de un blueprint del servicio final, sumado a un prototipo de alta fidelidad, un plan de implementación, articulación del modelo de negocios, etc.

Desarrollo Metodológico



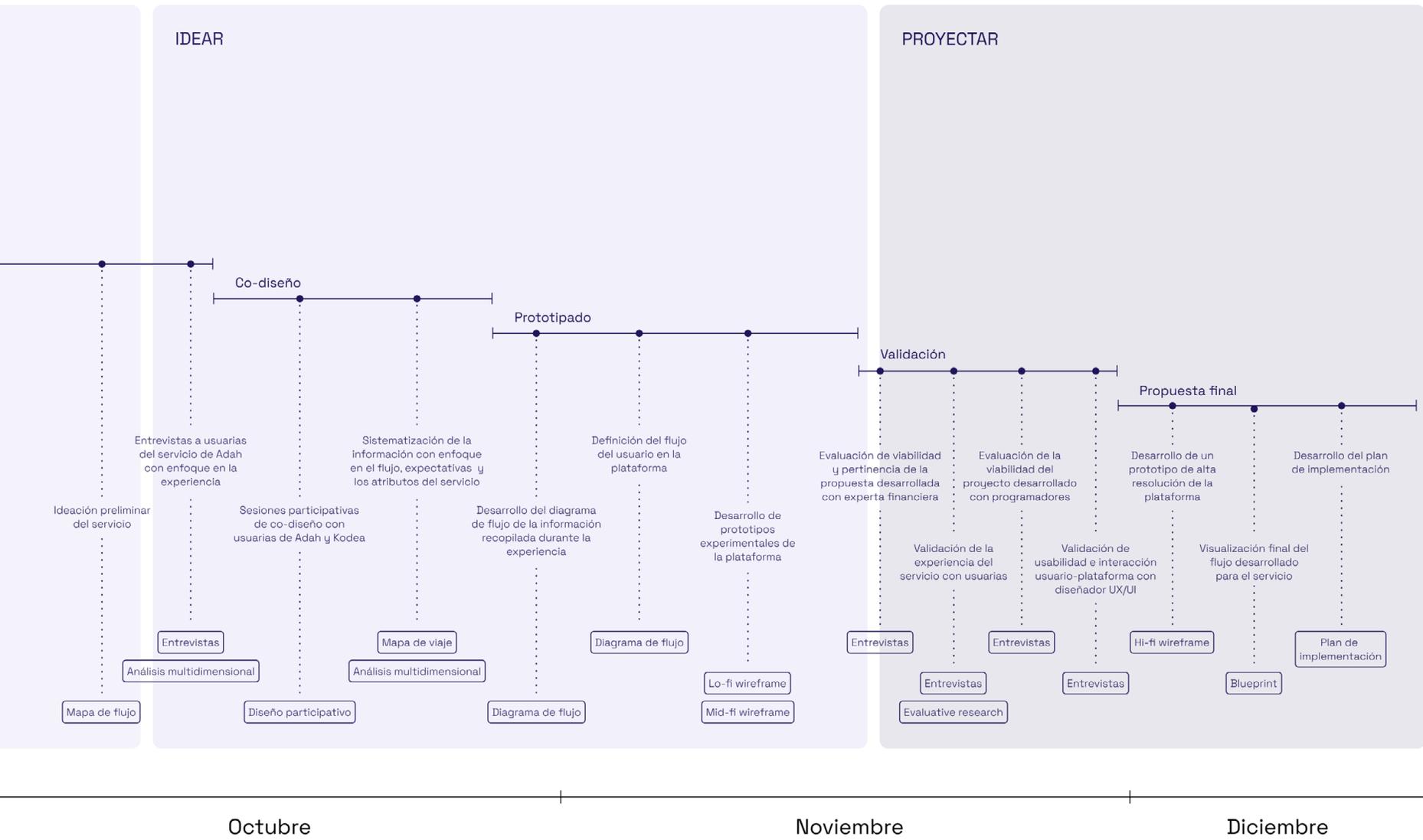
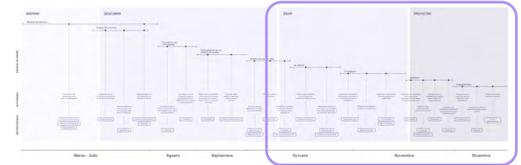


Figura 19: Desarrollo de la metodología. Elaboración propia.

5.2 Consideraciones Éticas

Como se enunció en un inicio, hablar de dinero no es tarea sencilla. Compartir el estado financiero o hablar de presupuesto siguen siendo elementos considerados como tabú, generando pudor e incluso inseguridad especialmente al enfrentarse a un tercero con mejor situación que la propia.

Dada la delicadeza que implica tratar con temas asociados al dinero, se tomó la decisión de desarrollar todas las dinámicas participativas de manera voluntaria, anónima y con previo consentimiento informado.

Durante el desarrollo del proyecto, fue fundamental definir estrategias para resguardar la integridad y privacidad de las participantes, especialmente en instancias colaborativas y digitales, en donde se evaluó como parte del desarrollo de la dinámica, la forma de recopilar y utilizar la información acorde a los lineamientos éticos correspondientes. Con eso dicho, las participantes de las sesiones con mujeres serán referidas en este documento de manera anónima.

Adicionalmente, para el desarrollo de la propuesta, se hizo uso de estrategias de la Economía del Comportamiento y nudges para direccionar las decisiones de los usuarios hacia aquellas alternativas que beneficien su bienestar, y no para satisfacer intereses personales relacionados a la investigación.

Proceso de Diseño

En la presente sección se desarrollará en mayor detalle, y a partir de las etapas establecidas en la metodología Diseñar para Innovar, el proceso de diseño de EmpoderAdah. En ella se ahondará en las etapas de levantamiento de información, ideación, iteración y validación de la propuesta.

- **6.1 Etapa: Inspirar**
- **6.2 Etapa: Descubrir**
- **6.3 Etapa: Idear**
- **6.4 Etapa: Proyectar**

6.1 Etapa: Inspirar

6.1.1 Revisión de Literatura

El rubro financiero es sumamente amplio y complejo, razón por la cual para la ejecución de este proyecto se realizó una exhaustiva revisión de literatura enfocada en definir y cruzar distintos elementos, usuarios y herramientas presentes en el sistema, construyendo un marco para el desarrollo de una propuesta sistémica, innovadora y pertinente al contexto financiero actual.

Mayor detalle respecto a los puntos levantados en la revisión de literatura se encuentran disponibles entre las páginas 9 y 19 en la sección de Marco Teórico, o en su defecto, resumidos en la Figura 20.

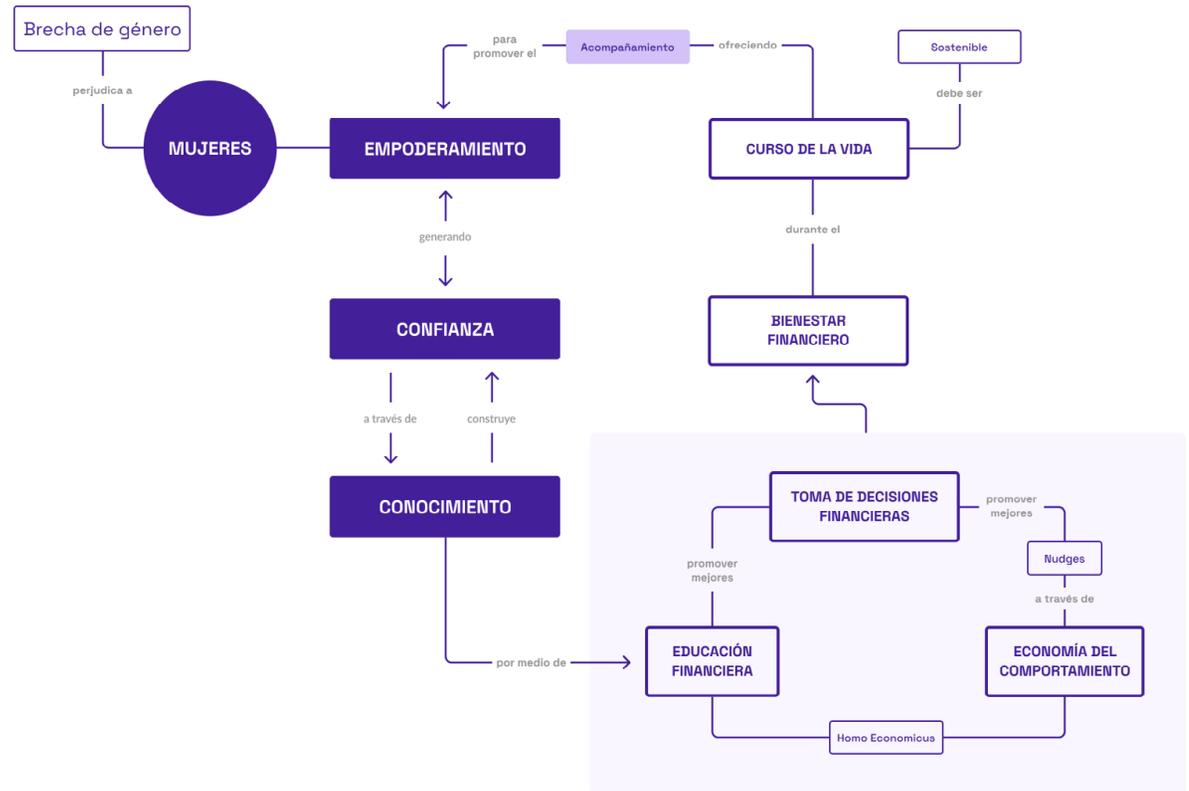


Figura 20: Diagrama resumen de los constructos clave de la investigación. Elaboración propia.

6.2 Etapa: Descubrir

6.2.1 Análisis del Contexto

Una vez finalizada la revisión de literatura, la articulación de los constructos clave y la problematización, comenzó la etapa de vinculación con usuarios del sistema financiero, esto con el fin comprender desde una perspectiva más experiencial aspectos como el bienestar, conductas e hitos asociados a las finanzas y al curso de la vida, además de profundizar en la brecha de género existente. A partir de ello, se desarrollaron dos técnicas de levantamiento de información; una encuesta mixta y una intervención de tipo card sorting.

El levantamiento de información comenzó con una encuesta, en donde participaron 283 personas que son usuarias del sistema financiero en Chile. El objetivo de la iniciativa estaba enfocado en identificar la percepción que se tienen sobre el bienestar financiero en el país, además de comprender la forma en la que las personas se autoevalúan según sus capacidades y conocimiento. A partir de ella se identificaron aspectos relevantes vinculados al bienestar financiero y se logró reconocer una brecha de género asociadas principalmente a la evaluación personal de conocimiento técnico, en donde mujeres mostraron peor autoevaluación.

Adicionalmente, y con el objetivo de profundizar en la relevancia de los hitos financieros del curso de la vida, se realizó una intervención de tipo Card Sorting con 107 personas categorizadas a partir de la variable edad. En ella se les pidió a los participantes distribuir una serie de monedas en las distintas etapas de su vida, logrando mapear el flujo del dinero e hitos financieros relevantes asociados a cada periodo.

A partir de la ejecución de ambas iniciativas y su sistematización, se lograron levantar tres hallazgos importantes para el desarrollo del proyecto.

Transversal a la edad y género, el bienestar financiero se construye a partir de cuatro aspectos clave

Para comprender y diseñar a partir del bienestar financiero de las personas, resulta esencial identificar los temas que la componen y los factores que la impactan. Estos al ser tan particulares de cada cultura son difícilmente generalizables, siendo fundamental comprender el panorama en base a la percepción de los chilenos.

Cuando se les pidió a las personas, dentro de la encuesta, definir bienestar financiero o estar en una buena situación financiera, diversos temas transversales a la edad y el género surgieron, enfocados principalmente en el flujo de dinero. Por ende, para los chilenos el bienestar financiero involucra cuatro cosas:

- 1 Tener dinero suficiente para costear los gastos fijos del propio estilo de vida.
- 2 Tener dinero suficiente para darse gustos (gastos variables).
- 3 Tener ahorros para imprevistos o inversiones.
- 4 Poder vivir tranquilo sin tener que pensar siempre en dinero.

Asimismo, se identificaron patrones también transversales a la edad y el género, sobre los factores que afectan de manera positiva y negativa este Bienestar, descritos en mayor profundidad en la Figura 21.

FACTORES DE IMPACTO POSITIVO



Organización Personal

Capacidad de establecer prioridades y orden en la gestión personal de finanzas.



Ingresos

Tener una o múltiples fuentes de ingreso, y que este sea suficiente.



Bien Informado

Aprender y tener conocimiento para actuar informado.

FACTORES DE IMPACTO NEGATIVO



Imprevistos

Cualquier imprevisto que requiera del uso de dinero para solucionarlo (accidentes, enfermedades, etc)



Crisis Económica

Incertidumbre respecto a la situación económica nacional. Preocupación por el aumento del costo de la vida.



Gastos Excesivos

Poco control o gestión de los gastos que conlleva al desorden y la deuda.

Figura 21: Factores que afectan de manera positiva y negativa el bienestar de los chilenos. Elaboración propia.

Brecha de género respecto a conocimientos, capacidades y situación financiera

A partir de los resultados de la encuesta y el análisis comparativo entre géneros, se identificó una importante brecha en la percepción de conocimiento financieros, tal como refleja la Figura 22.

El origen de esta puede venir de la poca confianza que el género femenino tiene sobre el manejo de conceptos financieros como consecuencia de estereotipos y su menor acceso e involucramiento en el mercado, o en su defecto, a inferiores índices de alfabetización financiera.

Asimismo, para preguntas relacionadas a los niveles de confianza y satisfacción sobre la situación financiera personal, el manejo

NIVEL DE CONOCIMIENTO SOBRE ASPECTOS TÉCNICOS DE FINANZAS A PARTIR DE LA VARIABLE GÉNERO.

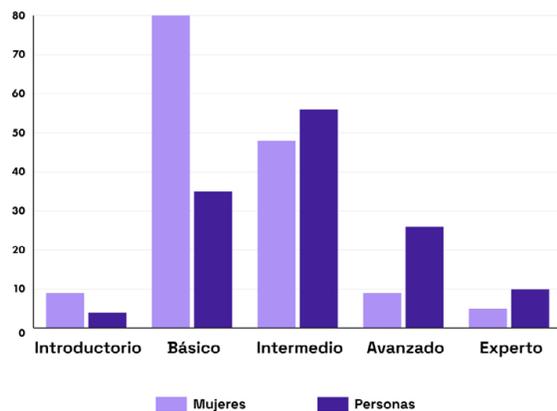


Figura 22: Factores que afectan de manera positiva y negativa el bienestar de los chilenos. Elaboración propia.

de dinero y la buena toma de decisiones, en promedio la evaluación femenina fue un 15% peor que el resto de la muestra. Algunas de las estadísticas pueden ser profundizadas en las Figuras 23 y Figura 24 correspondientemente.

En un contexto en donde la autoevaluación de mujeres respecto a su conocimiento y capacidades financieras es considerablemente menor al resto, se vuelve importante promover, en las distintas etapas de la vida, la educación y el empoderamiento femenino de tal forma que ellas puedan sentirse y ser capaces de tomar buenas decisiones financieras, reduciendo la brecha de género existente.

¿Qué tan **satisfecho** estás con tu conocimiento financiero actual?



Figura 23: Pregunta encuesta conocimiento financiero. Elaboración propia.

Con mi **conocimiento**, tengo la **confianza** de poder **tomar buenas decisiones financieras**.



Consideran que **CON SU CONOCIMIENTO** actual pueden tomar **BUENAS DECISIONES FINANCIERAS**.

Figura 24: Pregunta encuesta confianza sobre decisiones financieras. Elaboración propia.

Nota: Personas hace referencia a aquellos participantes que NO se identifican como mujer.

Existe un patrón en el flujo de dinero que responde a las distintas etapas e hitos del curso de la vida

A partir de la intervención realizada, en donde se esperaba que los participantes distribuyeran solo 10 monedas para gastar en las distintas etapas de sus vidas, se logró establecer un patrón de flujo de dinero que hace referencia a la presencia de diversos hitos financieros durante el curso de la vida.

A medida que los participantes pegaban sus monedas, se desarrollaron conversaciones que permitieron comprender los argumentos detrás de la distribución y tener una aproximación más cercana a las consecuencias que estos hitos tienen para el bienestar financiero de las personas. (Figura 25)

Si bien se observa una tendencia por el segmento de adultez temprana II, el gráfico demuestra que las otras etapas no están exentas de hitos o responsabilidades financieras que a su vez requieren de dinero.

La correcta gestión de este ya sea en forma de gasto, ahorro u otros, es relevante para las distintas etapas de la vida, por lo que resulta estratégico e importante contribuir al bienestar financiero de las personas durante el transcurso de sus vidas.

FLUJO DE DINERO EN LAS ETAPAS DE LA VIDA



Figura 25: Flujo del dinero e hitos financieros en el curso de la vida. Elaboración propia.

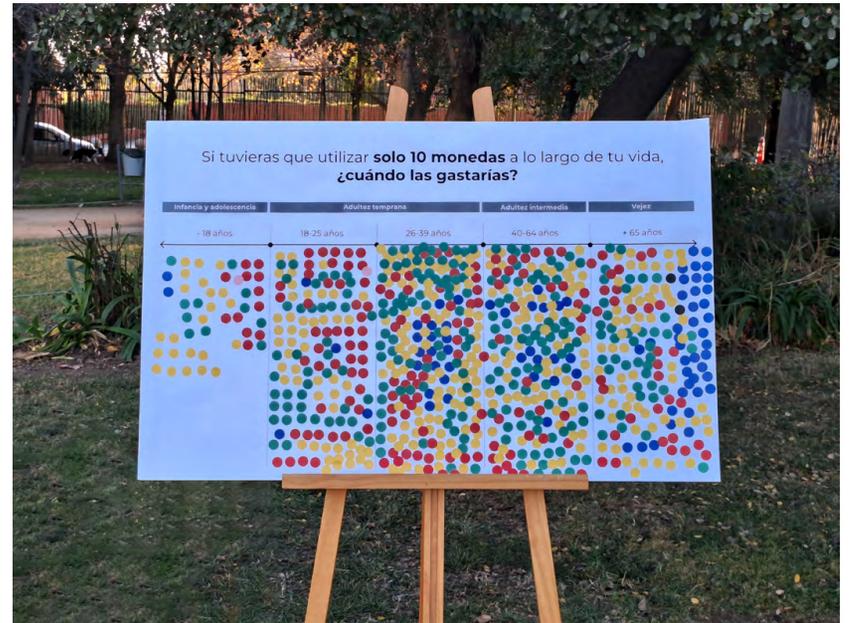
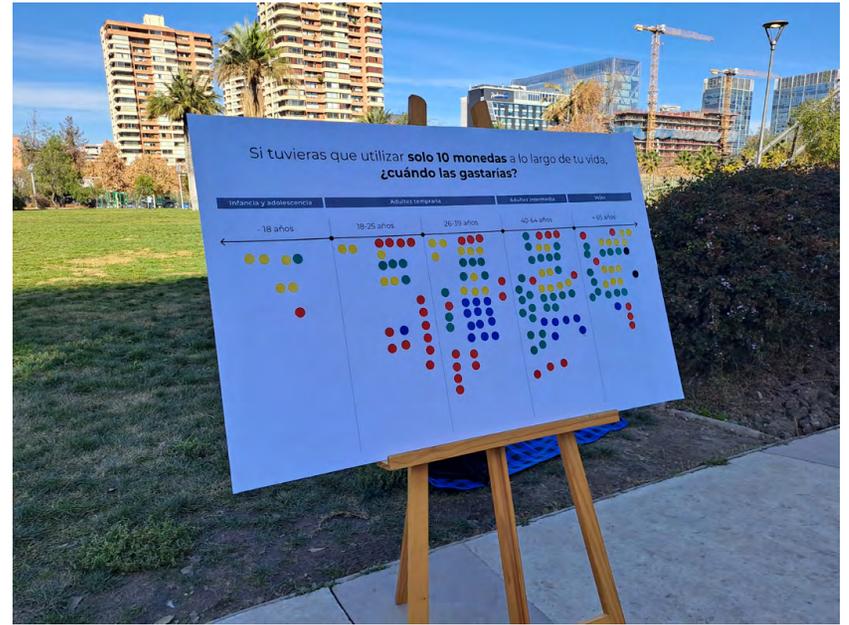


Figura 26: Intervención Parque Juan Pablo II. Elaboración propia.

Registro de mis hitos financieros



Instrumentos financieros



Figura 28 : Respuestas de Participante 5 en Actividad 1. Elaboración propia.

Por otra parte, un elemento importante a considerar dentro de los distintos tipos de decisiones financieras es que gran parte de ellas se vinculan al sistema financiero a través de algún instrumento, por lo tanto, tener conocimientos de productos y servicios financieros se vuelve indispensable al momento de tomar decisiones, ya que sin dicho conocimiento el riesgo de una mala gestión es mayor, pudiendo limitar las oportunidades disponibles para las usuarias.

Este aspecto debería estar considerado dentro de los contenidos relevantes a presentar al momento de promover la alfabetización financiera de las personas.

Agentes involucrados y su relevancia

Adicional al mapeo de decisiones financieras, se identificaron los distintos agentes involucrados en este proceso y su capacidad de influir en las elecciones de las usuarias, como queda en evidencia a partir de las respuestas de usuarias en la Figura 29.

La toma de decisiones financieras puede estar acompañada de otros agentes, ya sea personas que influyen en la decisión o que son parte de la misma. Cuando el empoderamiento financiero femenino es bajo, ellos se convierten en un pilar fundamental para el proceso de toma de decisiones.

Entre los agentes identificados con mayor influencia en las decisiones de las usuarias se encuentra la familia y cercanos, especialmente la pareja, según representa en la visualización de la Figura 30.

Ahora, aun cuando existen agentes de gran influencia, las participantes declararon tomar parte importante de las decisiones de manera individual y sin intervención de otros, a excepción de aquellas que comparten bienes con la pareja y requieren de cierto consenso para decisiones financieras más importantes.

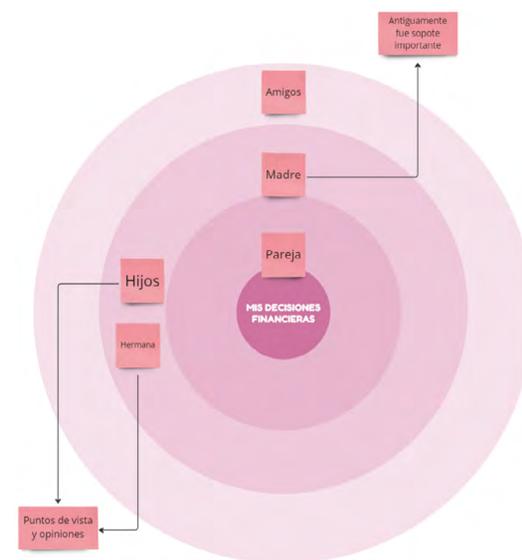


Figura 29: Respuestas de Participante 6 en Actividad 2. Elaboración propia.



Figura 30: Tres niveles de influencia en el proceso de toma de decisiones en mujeres. Elaboración propia.

La influencia ejercida por los agentes es percibida de manera distinta entre las participantes, algunas consideran que se percibe a través de experiencias, puntos de vista u opiniones, aunque algunas también relacionadas a la presión social. Las influencias pueden ser tanto positivas como negativas, pero el efecto de ella dependerá del nivel de confianza que la usuaria tenga para tomar sus propias decisiones.

Dolores en el proceso de toma de decisiones financieras

Existen una serie de factores que las usuarias consideran que afectan y dificultan su capacidad de tomar buenas decisiones financieras, entre ellas se encuentran aspectos como el conocimiento y su capacidad de reducir la duda, la posibilidad de educarse o consultar a expertos, el apoyo de terceros, el ser consciente de la condición actual y la capacidad financiera, la planificación y más.

A partir de ello se levantaron las decisiones financieras percibidas como “más difíciles”, las cuales fueron agrupadas en cuatro categorías descritas con mayor detalle en la Figura 31.

Los primeros tres dolores están vinculados con la gestión del presupuesto, esto quiere decir que la capacidad de organizar y distribuir adecuadamente los ingresos en distintas categorías o casillas como ahorro, gasto A, gasto B, inversiones, deudas, etc. parece ser una tarea difícil para las usuarias. Aquí aparecen conceptos como priorización y metas financieras.

Si bien el cuarto punto también guarda cierta relación con lo anterior, el foco está en la incertidumbre asociada a gastar o invertir dinero y no ver las retribuciones inmediatamente. No toda decisión financiera tiene consecuencias a corto plazo, y es por esto que será fundamental comprender el proceso de toma de decisiones desde el curso de la vida.

Dificultad para organizar el pago de una deuda

- “Dificultad para organizar el pago de la deuda. Mala gestión y desconocimiento.” (Participante 1)
- “Tuve que pensar mucho el cómo devolverlo, tengo solo 5 meses y es harto dinero. Pero si no lo hago, me seguiré estancando.” (Participante 8)

Capacidad de destinar adecuadamente los ingresos a distintos gastos u objetivos

- “Necesitas asegurarte de tener ese dinero disponible. Debe existir.” (Participante 2)
- “No estábamos 100% decididos, pero era lo que podíamos costear. Y la carrera ha salido muy cara. Hay que hacer un movimiento de ajedrez para pagar y llegar bien a fin de mes.” (Participante 6)

Capacidad de equilibrar los ingresos con los gastos

- “Me costó iniciar a cobrar, pero necesitaba generar ingresos en mi negocio.” (Participante 3)
- “En molina tendría que empezar de cero. Cómo genero ingresos? No me alcanza.” (Participante 4)
- “Fue muy arriesgado en relación a mis ingresos que no eran estables.” (Participante 7)

Incertidumbre respecto a gastos a largo plazo

- “Estamos destinando recursos a un proyecto futuro. Hay mucha incertidumbre. Es distinto a cuando hay un crédito hipotecario por ejemplo, ahí estas pagando donde estás viviendo. El momento del gasto v/s el momento en donde ves en que se convirtió el gasto.” (Participante 5)

Figura 31: Dolores en la toma de decisiones financieras. Elaboración propia.

Consolidación de hallazgos

Las distintas herramientas que podrían facilitar el proceso de toma de decisiones de las usuarias están directamente relacionadas con el tipo de decisión que consideraron más difícil. Al ser de variadas temáticas las soluciones tienen distintas aproximaciones, sin embargo, es posible identificar algunos patrones.

A continuación, en la Figura 32, se puede observar un resumen de la sesión con aquellas herramientas o instrumentos que las participantes consideran que podrían facilitar su proceso de toma de decisiones.

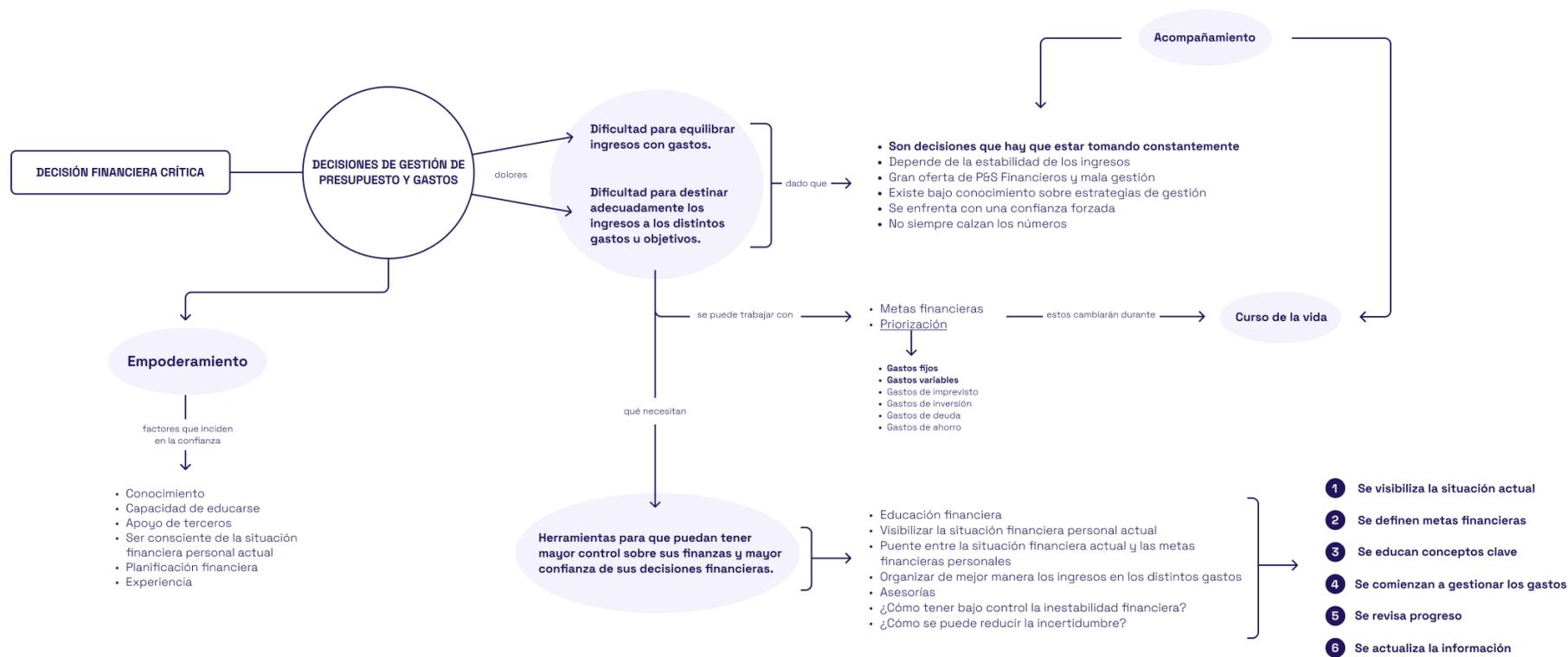


Figura 32: Resumen hallazgos. Elaboración propia.

6.2.3 Análisis del Servicio Ideal

Para finalizar el proceso de levantamiento de información y comprender en mayor profundidad el viaje del empoderamiento financiero femenino, se decidió explorar en detalle el sistema ofrecido por Adah Financiera. Para ello se agendaron reuniones con dicha organización para comprender de mejor manera su visión, ecosistema y servicio. A partir de estos insights y en complemento a las actividades previas de levantamiento de información, se lograron definir algunos

requisitos de diseño, atributos y establecer con mayor claridad el flujo de empoderamiento. Conversando con Fernanda Vicente, cofundadora de Adah se lograron mapear distintas herramientas desarrolladas para promover el empoderamiento de las mujeres. Entre ellas se encuentran elementos como un diagnóstico, un Excel de registro de gastos, cursos, programas y comunidades. Fernanda argumentaba que, dada la brecha de género y la urgente necesidad de ayudar a las

mujeres en materia financiera, era inminente disponibilizar las herramientas, aunque estas no estuviesen en su máxima resolución. Aun con ello Adah ya cuenta con más de dos mil usuarias, convenios con grandes organizaciones, municipalidades y hasta un ministerio.

A partir de la Figura 33 se puede observar la articulación de las herramientas ofrecidas por Adah y el flujo de su servicio.

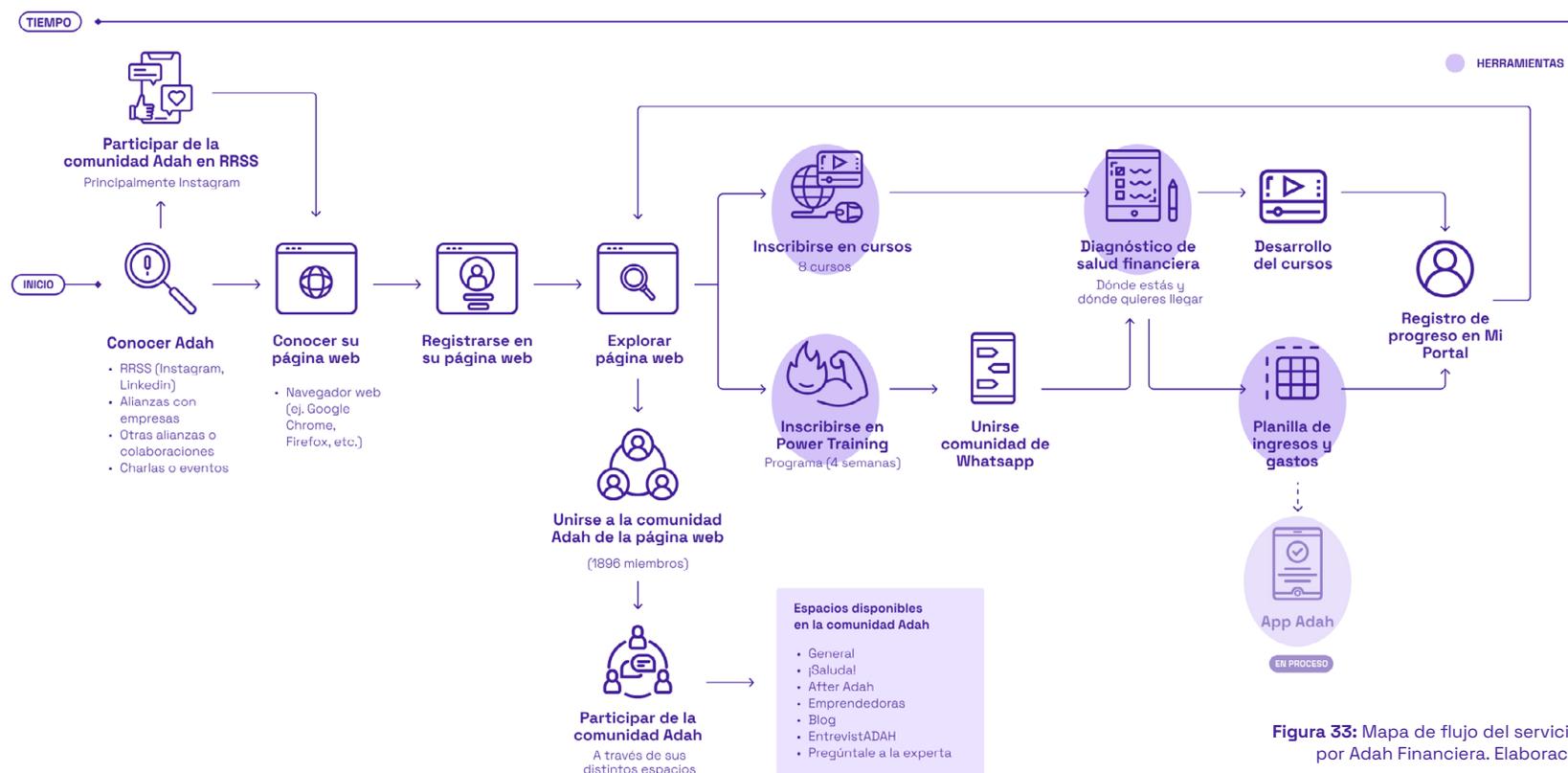


Figura 33: Mapa de flujo del servicio ofrecido por Adah Financiera. Elaboración propia.

Asimismo, y a modo de comparar la ecología de actores con el levantamiento previo enfocado en decisiones financieras, se realizó un mapa de actores del servicio de Adah, que puede ser observado en mayor detalle en la Figura 34.

A diferencia del registro de agentes levantado en sesiones previas, se logra identificar la presencia de actores del rubro financiero quienes influirán en menor medida las decisiones de las usuarias, motivo por el cual resulta importante que este tipo de organizaciones promueva información acertada y transparente promoviendo la generación de confianza en sus usuarias.

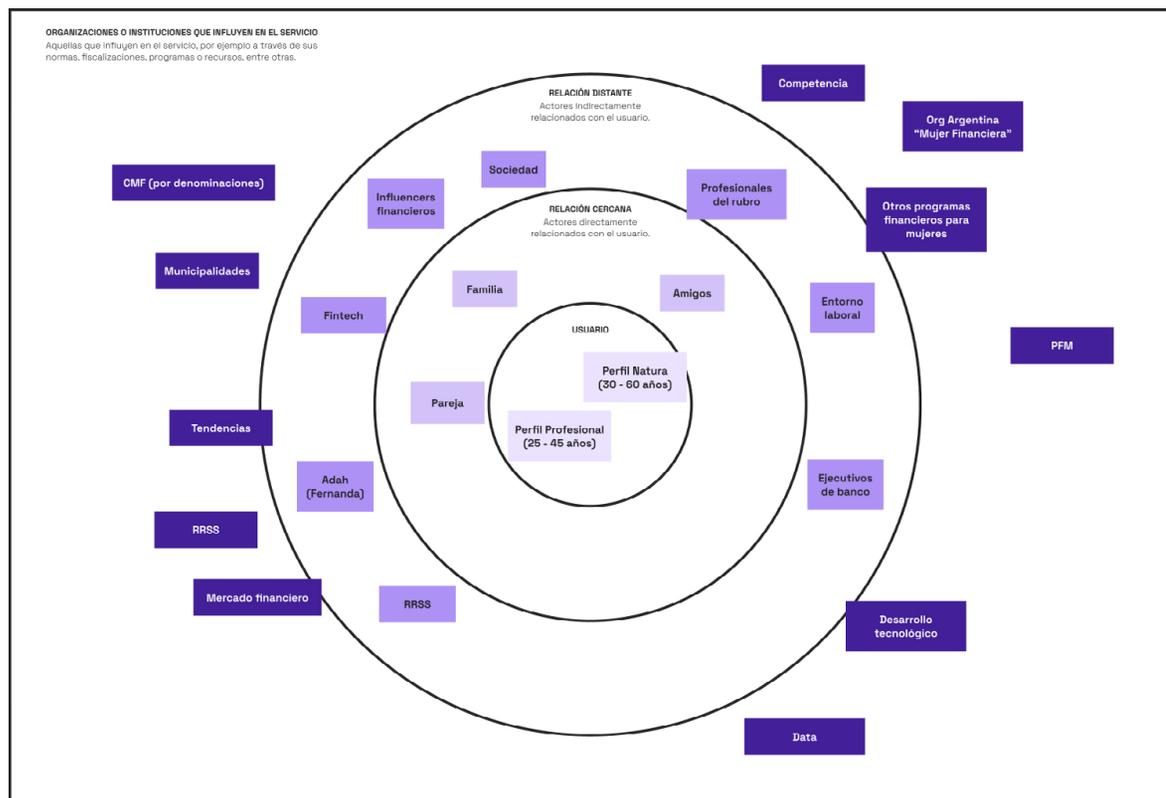


Figura 34: Mapa de actores de Adah Financiera. Elaboración propia.

6.2.4 Antecedentes

A partir del levantamiento de información realizado, la identificación de dolores de las usuarias en materia financiera y el estudio de tendencias, se realizó un estudio y análisis de antecedentes, el cual incluye propuestas disponibles en el mercado que responden a distintas formas de aproximarse a la gestión del dinero y el empoderamiento.

Adicionalmente, frente al contexto de intervención, se consideraron antecedentes de carácter digital, reconociendo propuestas pertinentes para dicho contexto.

EMPODERAMIENTO FINANCIERO A TRAVÉS DE LA EDUCACIÓN



Fuente: adahfinanzas.com

Adah Financiera

Áreas: Educación financiera y empoderamiento femenino

Características: Ofrecen cursos, charlas y contenido variado sobre finanzas personales. Ofrecen un programa intensivo de gestión de dinero, sumado a una comunidad en donde mujeres interactúan sobre materia financiera.

Relevancia para el proyecto: Además de ser un pilar y fuente de inspiración clave para el proyecto, Adah Financiera logra desarrollar a través de la articulación de sus herramientas una ecología de empoderamiento, promoviendo el bienestar financiero de sus usuarias a través de la participación en programas, comunidades y cursos de diversa índole, sumado a otras herramientas de gestión de dinero.



Fuente: mujer-financiera.com

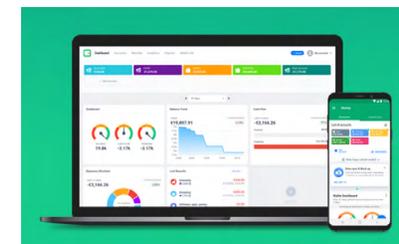
Mujer Financiera

Áreas: Educación financiera e inclusión financiera

Características: Ofrecen diversos programas, cursos, tutorías, planillas para aprender. Cuentan con noticias financieras, eventos charlas, una comunidad privada y un asistente virtual 24/7.

Relevancia para el proyecto: Mujer Financiera se posiciona como uno de los exponentes latinoamericanos más relevantes frente al empoderamiento financiero femenino y el bienestar. A través de su plataforma ofrecen herramientas multidimensionales que abordan aspectos como el aprendizaje y la práctica de gestión financiera, inspirando la construcción de un espacio que consiga dicha multidimensionalidad.

GESTIÓN DE PRESUPUESTO



Fuente: web.budgetbakers.com

Wallet

Áreas: Gestión de presupuesto

Características: Permite categorizar, planificar y proyectar gastos a futuro, visualizando la información registrada. El uso de AI permite ofrecer una organización más precisa y en caso de pagar se pueden importar la actividad del banco.

Relevancia para el proyecto: Wallet es una herramienta inteligente para organizar el presupuesto, ofrece herramientas de categorización, planificación y proyección de gastos, logrando abordar el proceso de gestión de manera completa.



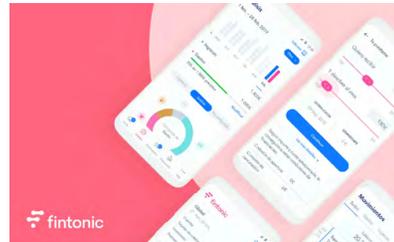
Fuente: Youtube.com/FinerioMéxico

Finerio

Áreas: Gestión de presupuesto

Características: Ofrece la oportunidad de gestionar todas las cuentas y gastos en una sola plataforma, incluyendo además visualización de data y predicción de conductas financieras. Cuenta con calculadoras, simuladores, permite categorizar los gastos y crear presupuestos.

Relevancia para el proyecto: Antecedente similar a lo conocido como Personal Finance Manager (PFM) su inteligencia permite crear un ecosistema de data financiera personal que facilita la interpretación el la toma de acción en sus usuarios. Al ser un dispositivo tan inteligente no requiere de mucha participación del usuario, pero la información entregada es aquella considerada como valiosa.



Fuente: Fintonic.com

Fintonic

Áreas: Gestión de presupuesto y ahorro

Características: Ofrece las opciones de consultar por los movimientos de la cuenta, tendencias de gasto y consejos para gestionar mejor los ahorros. También ofrece diferentes productos financieros a sus usuarios a partir de un FinScore.

Relevancia para el proyecto: Fintonic también es una propuesta relacionada al PFM, la cual apunta a facilitar las interacciones que sus usuarios tienen con la banca, ofreciendo productos financieros propios y generando estadísticas pertinentes a sus movimientos. Se rescata la multidimensionalidad de componentes que articulan esta herramienta de gestión.



Fuente: entepenerd.cl

Clay

Áreas: Gestión financiera de pymes

Características: Ofrecen un espacio para concentrar todos los aspectos financieros del emprendimiento, vinculando cuentas, transacciones y gestión de ingresos. Ofrecen acompañamiento mediante capacitaciones, centros de ayuda y chat en línea.

Relevancia para el proyecto: Clay logra convertirse en una plataforma integral para emprendedores, en donde se pueden realizar distintas acciones vinculadas a la gestión de un negocio en un solo lugar. La propuesta demuestra un estudio exhaustivo de las necesidades de los emprendedores, el cual se representa a través de la entrega de múltiples herramientas.



Fuente: mobileappdaily.com

Honeydue

Áreas: Gestión de presupuesto en pareja

Características: Ayuda a parejas a tener mejor comunicación y transparencia respecto a sus gastos personales y compartidos. Se puede chatear con la pareja a través de la plataforma, anotar fechas de pago relevantes, dividir y registrar gastos, etc.

Relevancia para el proyecto: Honeydue es la representación de una propuesta enfocada en responder de manera adecuada a las necesidades de sus usuarios. La plataforma pensada para ayudar a parejas a gestionar su presupuesto, incluye features e interacciones únicas asociadas al proceso de compartir finanzas, demostrando interés por levantar desde la experiencia aquellas interacciones críticas.

GESTIÓN FINANCIERA INTEGRAL



Fuente: [Linkedin.com/YNAB](https://www.linkedin.com/company/ynab/)

YNAB

Área: Gestión de presupuesto, metas financieras

Características: Ofrecen clases educativas, registro del presupuesto, registro de metas, reportes de progreso, asesorías 1:1, datos encriptados. Además de conexión con bancos para importar data, y permite la visualización desde diferentes dispositivos.

Relevancia para el proyecto: YNAB es una propuesta integral e inteligente que busca facilitar la gestión del dinero a través de sus herramientas. Cuentan con una metodología de cuatro pasos que busca generar un sistema proactivo, flexible y empoderante para sus usuarios, considerando distintos componentes como el registro de metas financieras, asesorías, cursos y más.



Fuente: [Youtube.com/GoodBudget](https://www.youtube.com/watch?v=GoodBudget)

Goodbudget

Áreas: Gestión de presupuesto

Características: Clasifica el dinero mediante “sobres”. Ofrece contenido educacional, podcasts, webinars, blogs, etc. Cuentan con una versión gratis y una Plus en donde se ofrecen más herramientas.

Relevancia para el proyecto: Goodbudget es una plataforma que ofrece la oportunidad de gestionar de manera integral los gastos. Ofrecen una extensa variedad de categorías para registrar los gastos y la visualización de la interfaz comunica de manera muy sencilla el balance y tendencias.

GESTIÓN FINANCIERA INVERSIONES



Fuente: [Fintual.cl](https://www.fintual.cl)

Fintual

Áreas: Gestión de dinero para inversión

Características: Permite organizar el dinero en distintas carpetas de inversión con visualizaciones de rendimiento. Existen diferentes fondos para invertir dependiendo del perfil de inversor y se pueden definir metas.

Relevancia para el proyecto: Fintual ha logrado posicionarse como una herramienta que ayuda a las personas a invertir de manera sencilla, logrando desarrollar una interfaz amigable para el usuario y facilitando las interacciones principales. Adicionalmente se rescata la oportunidad de poder adquirir conocimiento sobre inversiones con Fintualist, logrando articular el actuar y el aprender en un solo espacio.



Fuente: [Empower.com](https://www.empower.com)

Empower

Áreas: Inversiones

Características: Cuenta con un panel de visualización estadística para el monitoreo de las inversiones. Crea un portafolio de inversiones, tiene asesorías personalizadas a partir de las metas de inversión personales.

Relevancia para el proyecto: De Empower se rescata la posibilidad de hacer seguimiento a las metas financieras de inversión establecidas. Adicionalmente se ofrece contenido como asesorías o estadísticas para complementar el cumplimiento de las metas y promover mejores decisiones financieras.

6.3 Etapa: Idear

6.3.1 Ideación preliminar

A partir del contenido levantado en las sesiones de la etapa descubrir, se desarrolló un mapa de flujo inicial para la nueva propuesta de diseño. Aquí se fueron articulando distintas herramientas dentro de este sistema, levantadas a partir de las necesidades de las usuarias y las sesiones con Adah. Adicionalmente, se intencionó el flujo en relación con las decisiones de gestión de presupuesto y gasto definidas en la primera sesión con mujeres.

A partir de la visualización preliminar de este servicio, surgieron nuevas dudas tanto del flujo como su implementabilidad y diferenciación, ya que hasta el momento dicha propuesta no

resultaba ser muy distinta a lo ofrecido por Adah Financiera. Previo a la organización de las sesiones de profundización y de codiseño, se definieron puntos débiles que debían quedar resueltos antes del desarrollo del mapa de viaje oficial, estos puntos fueron:

- ¿El orden de las etapas responde verdaderamente a la conducta de las usuarias?
- ¿Quién ofrece este servicio?
- Frente a los conflictos de interés de instituciones como bancos ¿de qué manera se puede asegurar la confianza?
- ¿Cuál es el lenguaje verbal y gráfico ideal?

- ¿Cómo se enseña el contenido teórico? ¿Cuál es el medio adecuado?
- ¿Cuál es la plataforma ideal?
- ¿Qué porcentaje del servicio se desarrolla de manera individual y acompañada?

Si bien gran parte de las preguntas podrían ser respondidas a partir de la literatura internacional, se considera indispensable discutir las mismas usuarias para crear una propuesta que refleje sus expectativas y conductas de la mejor manera posible.

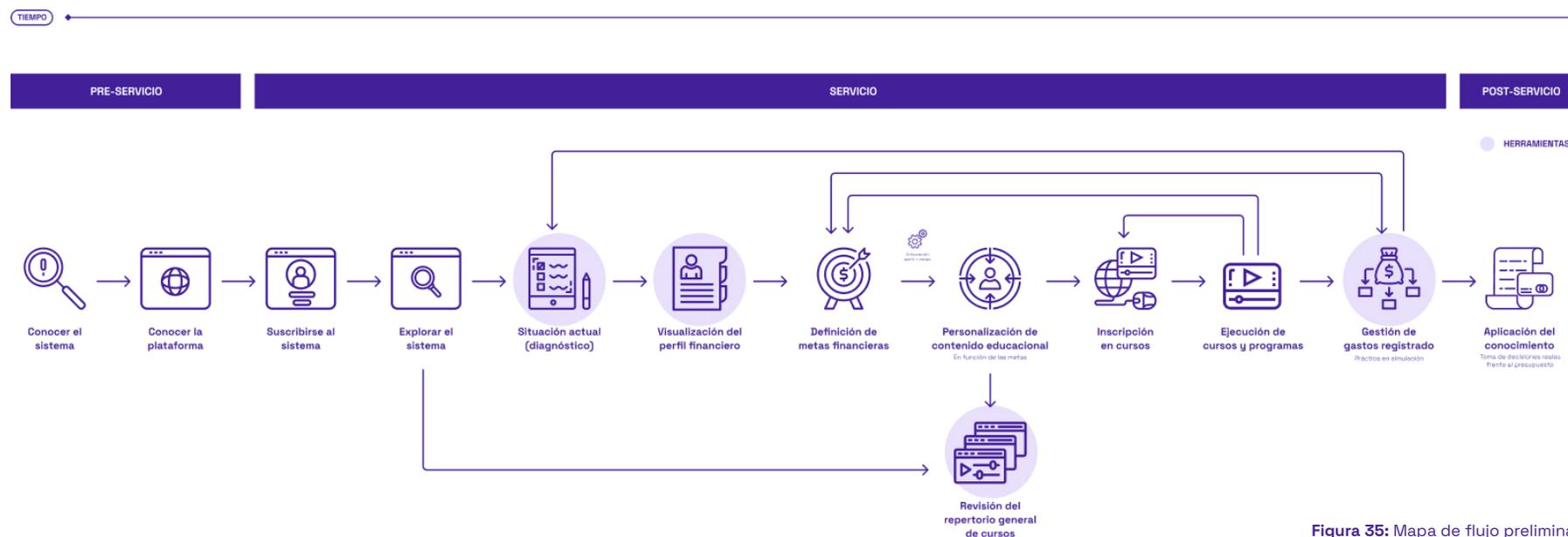


Figura 35: Mapa de flujo preliminar. Elaboración propia.

6.3.2 Análisis de la experiencia Adah

En complemento a las reuniones desarrolladas con la cofundadora de Adah, se decidió profundizar en el análisis del servicio, pero esta vez enfocado en sus usuarias, en donde a partir de entrevistas se lograron mapear elementos asociados a sus expectativas, necesidades y experiencias, convirtiéndose en un aporte considerable a la creación de un flujo pertinente y un servicio que ofrezca las herramientas correctas.

Dentro de las razones por las que las participantes inicialmente decidieron acceder a los servicios ofrecidos por Adah Financiera se encuentran aspectos como:

1. **Necesitaba ayuda para ordenarme (ajuste del presupuesto) (x4)**
2. **Gestionar deudas (x3)**
3. Oportunidad para aprender más (x2)
4. Curiosidad (x2)
5. Interés en inversiones (x1)

La necesidad de organizar de mejor manera el dinero está estrechamente relacionada con el tipo de decisión financiera seleccionada para el proyecto en cuestión. Este punto está asociado a un contexto donde dada ciertas circunstancias personales, la proporción de ingreso/gasto se ve alterada, generando la necesidad de, con un poco de ayuda, ajustar y retomar responsablemente ese equilibrio.

Así como resulta importante comprender el motivo de ingreso, es igual de relevante ahondar en nuevas metas existentes para las usuarias luego de haber utilizado el servicio de Adah. Estas fueron clasificadas en función de

lo que quieren hacer con el conocimiento que ya tienen o en su defecto cosas nuevas que desean aprender, aspectos desarrollados con mayor profundidad en la Figura 36.



Figura 36: Intereses de aprendizaje. Elaboración propia.

El ciclo entre aprender y aplicar es un proceso continuo. Una vez que se logra cierto dominio de temas particulares, surge el interés por aproximarse a áreas distintas. Asimismo,

cuando uno siente cierto dominio de un concepto particular, practicar y aplicar dichos conocimientos se vuelve parte del proceso para consolidar el conocimiento, promoviendo la generación de confianza y en consecuencia de empoderamiento.

A modo de comprender de mejor manera las preferencias de las usuarias, se cerró la sesión de entrevistas con una pregunta más creativa que buscaba analizar los elementos que las mismas usuarias le ofrecerían a otras mujeres para ayudarlas a organizar de mejor manera su dinero y empoderarlas.

En primer lugar, se reconocieron distintos productos considerados como necesarios al momento de promover el conocimiento y el empoderamiento, según se presentan en la Figura 37.

Casi todas las participantes articularon distintos aspectos del conocimiento y la práctica, demostrando que el conocimiento y empoderamiento financiero femenino no son unidimensionales, sino que se deben considerar diferentes aspectos desde la preparación, educación y aplicación del conocimiento.

Adicionalmente se definieron características generales del contenido ofrecido en ellas y posibles medios para impartirlo, nuevamente disponibles en la Figura 37. Aquí es donde se rescata la predominancia de los medios digitales para entregar conocimiento y herramientas, especialmente recursos disponibles desde el teléfono ya que según usuarias “es hasta más importante y utilizado que la computadora personal” (Participante 1, Comunicación personal, 15 de octubre de 2023).



Figura 37: Productos, medios y características para adquirir conocimientos financieros. Elaboración propia.

Aquí es donde elementos como la comunidad aparecen como mediadores de la experiencia, ya que según algunas participantes el proceso “Es super personal . . . no hay solo una manera” (Participante 6, Comunicación personal, 20 de octubre de 2023).

En base a esto se considera positivo incorporar espacios de confianza en donde mujeres puedan compartir experiencias promoviendo mensaje como “no estás sola, nos podemos ayudar y puedes aprender” (Participante 3, Comunicación personal, 19 de octubre de 2023).

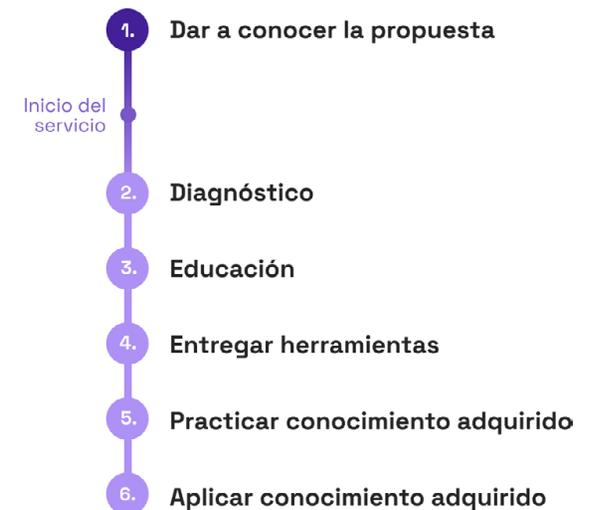


Figura 38: Etapas que constituyen el proceso de adquisición de conocimientos financieros. Elaboración propia.

Otro elemento importante es el uso del lenguaje para entregar conocimiento, en donde algunas participantes argumentaban que este “Depende de la audiencia y de su nivel de conocimiento técnico” (Participante 1, Comunicación personal, 15 de octubre de 2023).

A pesar de ello, existen ciertas características que ayudarían a promover de manera general un sentimiento de confianza con el uso del lenguaje, entre las cuales se encuentra:

- Para generar cercanía, el lenguaje debe estar **entre la confianza y lo serio**
- Debería ser un lenguaje de **tu a tu**

- El lenguaje debe ser **empático**
- Te deben hablar desde la **experiencia**
- Debe ser un lenguaje **cotidiano**

Finalmente, junto a las usuarias se estableció un orden en el cual deberían ser presentados los productos, guardando relación con aspectos como la combinación teórico-práctica necesaria para generar confianza. La Figura 38 contempla una serie de etapas que consolidan la aplicación de los instrumentos definidos anteriormente en la Figura 37.

6.3.3 Sesión de codiseño

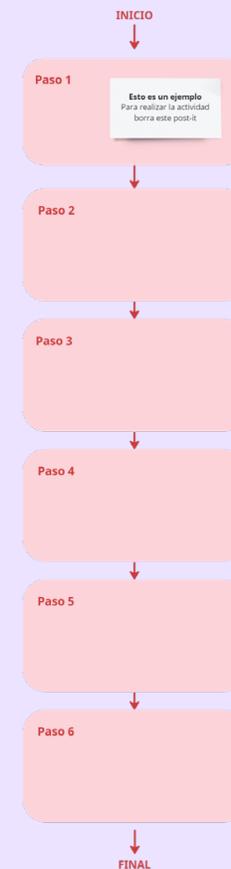
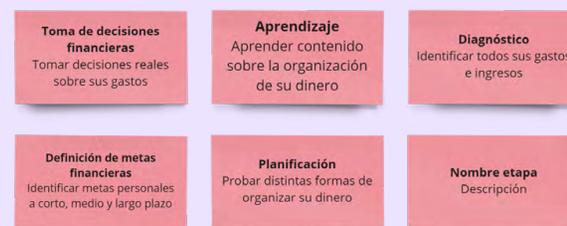
Tras la consolidación de una primera propuesta de servicio y el cierre de las entrevistas con usuarias de Adah, se dio inicio al proceso de codiseño. En esta etapa se realizaron actividades asociadas a tres preguntas centrales que surgieron en el proceso de ideación. En primer lugar, validar el orden de los pasos definidos para la experiencia, luego identificar el tipo de ayuda o apoyo que las usuarias esperan recibir en cada una de estas etapas, y finalmente reconocer las características ideales en una organización con el potencial de impartir este tipo de servicios. La instancia de codiseño fue dividida en dos sesiones, ambas enfocadas en responder las mismas preguntas, pero una con el segmento de Adah Financiera y la otra sesión con el segmento de Emprendedoras Conectadas. La decisión detrás de esa separación fue evaluar si existían diferencias en la percepción y respuestas de las participantes, no obstante, posterior al análisis no fue posible identificar diferencias significativas en su forma de pensar.

El Viaje de Sofía

Dinámica tipo card sorting que permitirá validar si la estructura inicial del servicio es la adecuada, o en su defecto, encontrar nuevos patrones de flujo o etapas a incorporar en la experiencia.

La dinámica se estructuró en base al viaje de Sofía, mujer que necesita un poco de ayuda para sentir más confianza y aumentar sus conocimientos financieros. A partir de ello se esperaba que las participantes conversaran en parejas y llegaran a un consenso respecto al orden correcto de etapas para ayudar a Sofía.

Etapas



Selección de Acompañantes

Esta dinámica de carácter individual presentaba para cada etapa del flujo una serie de acompañantes que las usuarias podían escoger. La diferencia entre las acompañantes radicaba en el nivel de control que se les entregaba a las usuarias sobre sus propias decisiones financieras, dejando a su disposición el definir cuánta ayuda esperan recibir en cada etapa. A continuación se presentan algunas opciones de acompañantes.

La eficiente



Encargada de registrar todos tus ingresos y gastos **automáticamente**. Considera que es un proceso muy complicado para hacerlo por tu cuenta.

La organizadora



Te ayudará a **organizar la información** que ingreses, pero no hará el registro por ti. Considera necesario un poco de apoyo en el proceso porque es un poco difícil.

La consejera



Te entregará **tips** para que tu puedas hacer todo el proceso con mayor facilidad. Crees poder hacer el proceso sin ayuda, pero algunas recomendaciones serían ideales.

Nombre



Describe aquí tu acompañante si ninguna de las opciones te parece adecuada.

Etapas de Diagnóstico

Para poder identificar todos mis ingresos y gastos actuales, mi **compañante ideal sería:**

Desliza aquí la etiqueta correspondiente

La resolutiva



Encargada de hacer algunas propuestas y **preguntarte** qué metas **quieres** para ti. Crees que es una decisión muy difícil para tomarla por tu cuenta.

La guía



Te dará **ejemplos** y hará **preguntas** para inspirarte. Sabes que tienes algunos objetivos en mente, pero necesitas ayuda para definirlos y ordenarlos.

La compañera



Encargada de **acompañarte** durante el proceso. **No interviene** en tus metas porque sabe que quieres tener el control absoluto de tus objetivos.

Nombre



Describe aquí tu acompañante si ninguna de las opciones te parece adecuada.

Etapas de Definición de Metas Financieras

Para poder identificar y definir mis metas personales a corto, mediano y largo plazo, mi **acompañante ideal sería:**

Desliza aquí la etiqueta correspondiente

La precisa



Te dirá cuál es el **método ideal** para organizar tu dinero y te dará la **meta** para hacerlo. Considera que es mejor que tengas una herramienta fija y estandarizada.

La multimétodo



Te ofrece **distintas formas** de organizar tu dinero para que puedas decidir si profundizas. Considera que el proceso podría ser más lento, pero más personal.

La liberal



Te permite **decidir por tu cuenta** la forma de organizar tu dinero. Crees que no te corresponde intervenir en tus técnicas de organización.

Nombre



Describe aquí tu acompañante si ninguna de las opciones te parece adecuada.

Etapas de Planificación

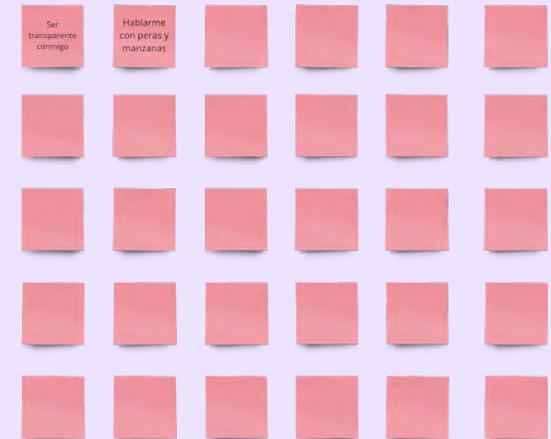
Para probar distintas formas de organizar mi dinero y encontrar la adecuada, mi **acompañante ideal sería:**

Desliza aquí la etiqueta correspondiente

Diagrama de Atributos

La tercera actividad de la sesión de codiseño apuntaba a definir atributos, y características que las usuarias consideran valiosas en una organización que busca ayudarlas a tener mayor confianza y control sobre su dinero. Para ello se prepararon una serie de post-it y preguntas para encaminar la discusión grupal.

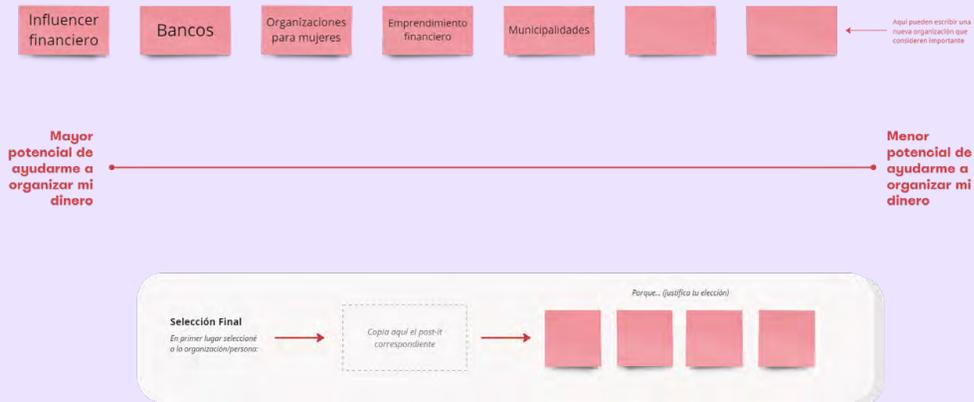
Según mi punto de vista, esta organización debería:



Selección de Acompañantes

La dinámica de la última actividad estaba bastante relacionada al punto anterior, aunque esta vez enfocada en evaluar qué organizaciones existentes cumplen con dichos atributos definidos. Para ello se realizó una actividad tipo card sorting con el objetivo de identificar qué organización impartiría el servicio a desarrollar y qué valores debe promover para generar la confianza necesaria.

Para facilitar la dinámica, cinco organizaciones fueron preseleccionadas: Organizaciones para mujeres, municipalidades, emprendimientos financieros, influencers financieros y bancos; no descartando la posibilidad de que la usuaria incorporara nuevas opciones a la lista.



Sesión de codiseño

Ambas sesiones de codiseño fueron desarrolladas a través de la plataforma Zoom. Todas las participantes contaban con acceso a la plataforma Miro para realizar la actividad y se hizo una breve introducción a la navegación básica esta.

Durante el desarrollo de la dinámica todas las actividades fueron explicadas y contextualizadas, dejando espacio para preguntas en caso de que surgieran. Aquellas participantes que tuvieron dificultades para utilizar la plataforma fueron ayudadas de manera personal en una sala aparte para que pudieran participar y responder de todas las preguntas.

Para evitar confusiones en el uso de la nueva interfaz, las actividades fueron desbloqueadas en la medida en la que se avanzaba la dinámica.

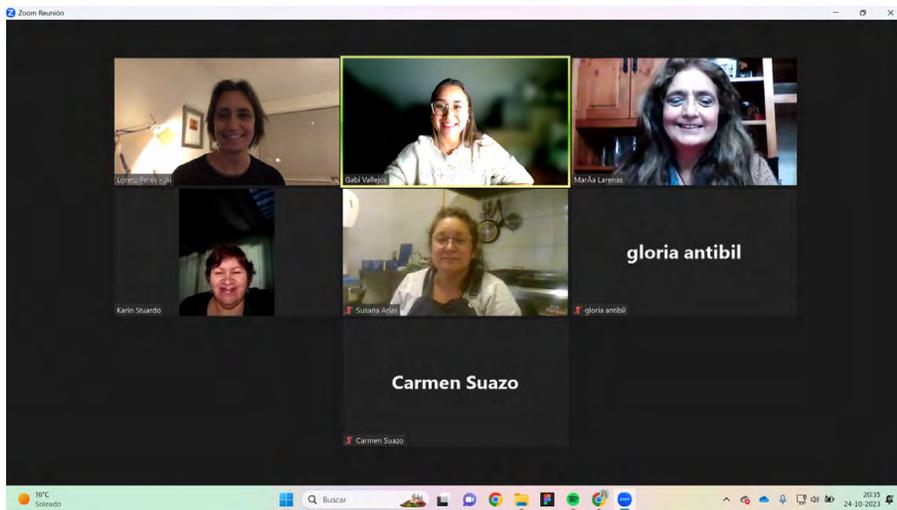
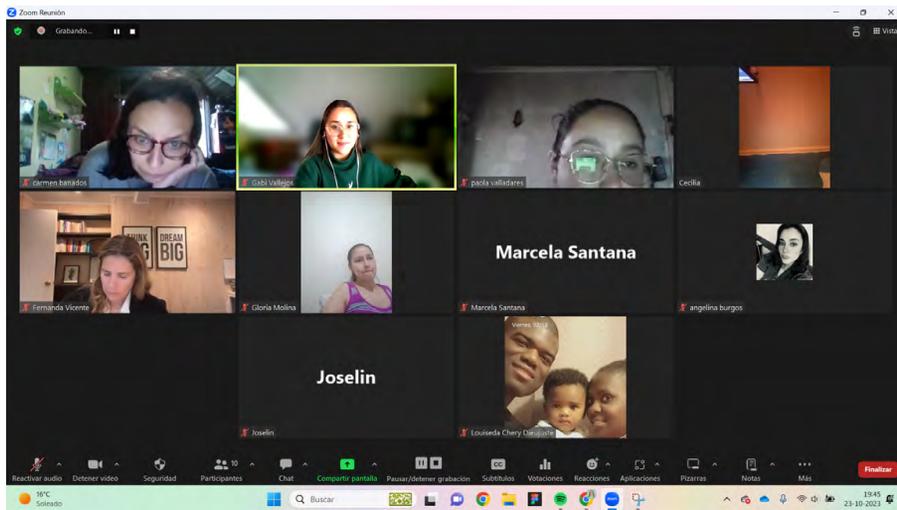


Figura 39: Sesiones de codiseño.
Elaboración propia.

Principales Hallazgos

En base a los tópicos abordados en las sesiones de codiseño, el análisis fue dividido en tres áreas principales; orden de las etapas, acompañantes e institución ideal.

La categorización por etapas presentó resultados bastante similares a los levantados en las entrevistas con usuarias de Adah, en ellos, las etapas de diagnóstico y toma de decisiones financieras adoptaron la primera y quinta posición con gran tendencia. Los pasos restantes fueron distribuidos de la siguiente manera según demuestra la Figura 40.



Figura 40: Pasos de la experiencia.
Elaboración propia.

Dentro de la actividad existía la posibilidad de incorporar pasos adicionales, aquí fue donde algunos grupos de la sesión con Adah Financiera tomaron la decisión de incluir un sexto paso vinculado a la evaluación de la planificación y el comportamiento financiero; y la permanencia del hábito en el tiempo.

Luego de analizar las características de las nuevas etapas propuestas por las

participantes, se concluyó que son pasos importantes a considerar dentro del viaje, sin embargo, no deberían ser consideradas como etapas en sí mismas.

En relación con la elección de acompañantes, se logró identificar un comportamiento bastante interesante. A diferencia de lo esperado, no se evidenciaron patrones transversales a las etapas en la selección de

acompañantes, esto ayuda a comprender que, dependiendo de la etapa, las usuarias prefieren tener jugar con el nivel de control que tienen sobre sus decisiones y acciones en la gestión de su presupuesto, esto se puede observar en la Figura 41.



La usuaria quiere tener menor control ● La usuaria quiere tener más control ●

Figura 41: Resultados de la selección de acompañantes. Elaboración propia.

A grandes rasgos, se identifica que a las usuarias les gusta tener constantemente un apoyo de alguien para validar o encaminar ciertas decisiones, más que alguien que tome el control en su nombre, y es por ello que la opción de color azul se repite con más frecuencia.

En otra línea, a partir de la lluvia de ideas realizada con el objetivo de comprender las expectativas de las usuarias frente a organizaciones que pueden ayudarlas a organizar sus gastos y empoderarlas financieramente, se realizó el siguiente mapa resumen, en donde las características descritas fueron agrupadas en cuatro preguntas o criterios principales:

1. **¿Cómo es la organización?**
2. **¿Cómo se comunican conmigo?**
3. **¿Cómo es la relación organización/individuo?**
4. **¿Cómo es lo que me ofrecen?**

Comprender las expectativas desde distintas dimensiones es sumamente útil y relevante para definir interacciones, estrategias de comunicación y atributos particulares de la propuesta y sus etapas. A continuación, se describirán en detalle las características principales por cada pregunta/criterio:

¿CÓMO ES LA ORGANIZACIÓN?

Segura

Una organización segura debe asegurarse de no divulgar información personal, especialmente cuando esta está relacionada con las finanzas personales. La organización debe practicar la confidencialidad y privacidad.

Trayectoria

Una organización con trayectoria debe tener experiencia y debe poder asegurarme servicios efectivos. Asimismo, debe ser responsable y encargarse de acompañar y hacer seguimiento del avance de sus usuarios.

Capacitada

Una organización capacitada debe contar con trabajadores profesionales en el rubro de tal forma que genere confianza saber que ellos están entrenados o capacitados profesionalmente para ayudarte.

Confiable

Una organización para ser confiable debe poder compartir principios o valores clave con sus usuarios. Adicionalmente, debería tener la imagen de una persona confiable que promueva esa buena impresión y confianza.

¿CÓMO SE COMUNICAN CONMIGO?

Lenguaje simple y directo

Una organización que ofrece ayuda financiera debe ser capaz de utilizar un lenguaje simple, directo y contextualizado para las usuarias. Se utiliza el concepto "con peras y manzanas" para describir el tipo de lenguaje a utilizar para entregar conocimientos financieros. Asimismo, debe ser capaz de explicar las ideas de forma clara para evitar dudas o confusiones.

Comunicación directa

En una organización que ofrece ayuda financiera debe existir comunicación directa y efectiva entre las contrapartes, esta puede ser persona a persona.

Figura 42: Caracterización de organizaciones enfocadas en el empoderamiento. Criterios 1 y 2. Elaboración propia.

Personalizada

Una organización personalizada debe entender los distintos niveles de conocimiento del usuario así como también sus distintas necesidades, por lo que la forma de aproximarse al cliente debe ser comprendida desde sus necesidades personales.

Transparente

Una organización transparente debe ser honesta con el tipo de información que entrega y con sus intenciones detrás. Debe existir coherencia entre lo que dicen, sienten y hacen ya que como individuo uno puede hacerse ideas erróneas sobre aspectos financieros y necesita constantemente del punto de vista de un profesional que encamine la decisión y que dicho apoyo sea genuino.

Constante

Una organización constante es aquella que está disponible, de tal forma que se pueda sentir su constante apoyo. Resulta clave que la misma persona sea quien haga el seguimiento para que efectivamente se vea el progreso.

Empática

Una organización empática en el ámbito financiero debe comprender el significado del esfuerzo que las mujeres ponen en sus finanzas y su estabilidad financiera. Asimismo, debería convertirse en un "partner" que vele por el bienestar del usuario, que esté preocupado de apoyar y acompañar a las usuarias con información y presencia.

Personalizable

Los productos ofrecidos por este tipo de organizaciones deben ser personalizables. Comprendiendo las necesidades y distintos puntos de partida de las usuarias (cada situación es diferente), será fundamental entregar experiencias que se adapten a estas características.

Dividido en etapas

Los productos ofrecidos por este tipo de organizaciones pueden estar divididos por etapas o niveles. Entendiendo la diversidad de situaciones financieras existentes entre las usuarias, con el objetivo de promover la escalabilidad y la trayectoria, sería clave considerar distintos niveles de complejidad dentro de la experiencia.

Lúdico

Entre alguna de las características que podrían adoptar productos ofrecidos por organizaciones de este estilo se encuentra el factor lúdico, entendido como algo didáctico y amigable. Según una participante el factor lúdico ayuda a entender mejor.

Figura 4.3: Caracterización de organizaciones enfocadas en el empoderamiento. Criterios 3 y 4. Elaboración propia.

Por último y en relación con la última actividad donde se buscaba bajar los atributos definidos anteriormente en organizaciones reales, se logró definir el siguiente orden presentado en la Figura 44.

La categorización de las organizaciones fue bastante variada, y todas las organizaciones definidas previamente, menos influencer financiero, tomaron en mayor o menor medida el primer lugar. A partir de ello surge la duda de cuáles son los atributos que hacen cada organización atractiva para ofrecer servicios de acompañamiento y empoderamiento financiero (ver Figura 45)

En relación a los resultados de esta etapa, se entiende que puede existir un sesgo por parte de las participantes tanto de Adah como Emprendedoras Conectadas, en asociar atributos de empoderamiento con las organizaciones en las que actualmente son activas. Esto por un lado indica que la tendencia identificada en esta sesión no es totalmente representativa, pero también refleja que las organizaciones para mujeres a las que ellas pertenecen si han logrado tener un impacto significativo en esta materia. Esto abre la oportunidad de que la propuesta desarrollada sea implementada por este tipo de organizaciones, generando el interés de indagar en posibles estrategias de implementación, especialmente con Adah Financiera.



Figura 44: Categorización de organizaciones pre-existentes. Elaboración propia.

Organizaciones para mujeres

- Está enfocada en mujeres
- Otras mujeres con más experiencia ofrecen conocimientos
- Dan herramientas
- Dan asesorías
- Hacen seguimiento
- Dan confianza y tranquilidad
- Es más relajado
- Hay más empatía
- Es más fluido

Emprendimiento financiero

- Hay cosas gratis y otras no
- Están dedicados en el rubro
- Ofrecen cursos
- Ayuda a personas
- Da un acompañamiento de distintas etapas
- Hay distintos niveles de complejidad

Bancos

- Garantiza trayectoria
- Es una fuente confiable
- Tiene muchos profesionales
- Tiene principios y reglas fijas
- Dan seguridad
- Ofrecen muchas opciones
- Ayudan a personas
- Dan cursos para ayudar
- Tengo tarjeta con ellos
- Hacen préstamos

Municipalidades

- Se centran en las necesidades de cada uno
- Dan mucho apoyo
- Dan herramientas a los vecinos
- Dan talleres gratuitos para la comunidad

Figura 45: Atributos de los distintos agentes. Elaboración propia.

6.3.4 Definición de Atributos

Para continuar con la formalización de la propuesta y en base a levantamiento previo de información, se definieron una serie de atributos que permitirán perfilar la solución a desarrollar.

Empoderador

La propuesta debe ser capaz de promover la generación confianza en las usuarias para que puedan sentir control, agencia y puedan tomar decisiones financieras informadas respecto a la gestión de sus finanzas personales.

Multidimensional

La propuesta debe ser capaz de articular los distintos aspectos del proceso de preparación, educación y aplicación del conocimiento financiero

Acompañamiento Constante

El sistema es responsable de promover en las usuarias una sensación de apoyo permanente, demostrando presencia y acompañamiento durante las distintas etapas de este proceso de empoderamiento financiero personal.

Empático

La propuesta debe ser capaz de empatizar con las distintas situaciones de las usuarias, entregándoles el apoyo correspondiente que permita generar un vínculo de confianza con las usuarias.

Personalizado

El sistema debe responder a las características y necesidades cambiantes de la usuaria, promoviendo la entrega de herramientas que generen un sentido de pertenencia, así como permitir distintos niveles de involucramiento y participación.

6.3.5 Referentes por Atributo

Empoderador



Fuente: empendedorasconectadas.cl

Empendedoras Conectadas

Áreas: Tecnología, mujeres

Qué es: Programa de empoderamiento digital femenino para emprendedoras de subsistencia en donde, a través de la entrega de diversas herramientas, se espera que ellas puedan aprovechar las ventajas que ofrece el mundo digital para potenciar y expandir sus negocios.

Relevancia para el proyecto:

Lo que se rescata de esta organización es su enfoque en el empoderamiento femenino. Empendedoras Conectadas ha logrado identificar cuáles son las aristas relevantes para empoderar a sus usuarias y las utilizan a su favor para hacer crecer a emprendedoras que vienen de distintas situaciones.



Fuente: thisgirlcan.co.uk

This Girl Can

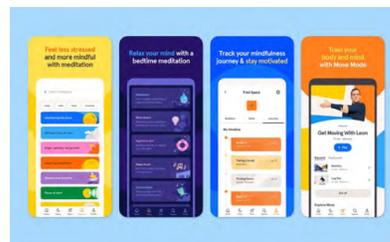
Áreas: Deportes, mujeres

Qué es: Una campaña que busca inspirar y motivar a las mujeres a participar en actividades deportivas y de ejercicio, sin importar su nivel de habilidad, forma física o apariencia. Su mensaje central es que todas las mujeres tienen el derecho de disfrutar del ejercicio y el deporte, independientemente de cualquier juicio externo.

Relevancia para el proyecto:

Lo que se rescata de esta campaña es la forma en la que ponen en valor el poder femenino. Esta organización es capaz de utilizar un lenguaje que en sí mismo es empoderante y asimismo los ejemplos y casos son de mujeres para mujeres.

Multidimensional



Fuente: onemindpsyberguide.org

Headspace

Áreas: Meditación, Mindfulness

Qué es: Plataforma digital que ofrece una variedad de recursos y guías para ayudar a las personas a practicar la meditación, reducir el estrés y mejorar su bienestar emocional, todo con una mirada desde el curso de la vida.

Relevancia para el proyecto:

Lo que se rescata de esta aplicación es su carácter multidimensional al abordar el mindfulness desde una arista teórico-práctica y mediante distintas secciones y herramientas disponibles para interactuar con la plataforma



Fuente: diseñouc.cl/memorias

Red APA

Áreas: Salud, enfermedades crónicas

Qué es: Sistema de apoyo para personas mayores con enfermedades crónicas que articula las dimensiones físico, social y emocional del proceso de automanejo con agentes clave en el proceso de tratamiento, permitiendo empoderar a los usuarios de manera integral en el buen manejo de su enfermedad. Memoria de título desarrollada por Fernanda Romagnoli en 2020.

Relevancia para el proyecto:

Se rescata de esta memoria la capacidad de abordar de manera integral la múltiples dimensiones en el proceso de automanejo. Este proyecto fue capaz de articular en una sola propuesta los aspectos físicos, sociales y emocionales de manera armónica.

Acompañamiento Constante



Fuente: helloclue.com

Clue

Áreas: Salud menstrual, mujeres

Qué es: Aplicación de seguimiento del ciclo menstrual que ayuda a sus usuarias a rastrear su ciclo y obtener información sobre la salud reproductiva. La aplicación registra distintas piezas de información, prediciendo el ciclo menstrual, la ovulación y otros aspectos de la salud menstrual.

Relevancia para el proyecto:

Lo que se considera valioso es la atención constante que ofrece su aplicación. Clue está configurada para comprender de manera sobresaliente el ciclo menstrual femenino, y a partir de ello es capaz de entregar información relevante y pertinente durante las distintas etapas del ciclo de sus usuarias, generando una sensación de acompañamiento.



Fuente: mamasmentoras.cl

Red Mamás Mentoras

Áreas: Maternidad, mujeres

Qué es: Fundación que ayuda a prevenir condiciones como la depresión post parto, a través de la creación de redes de acompañamiento virtual entre madres, cuidando la salud mental materna y acompañando a las usuarias en el proceso.

Relevancia para el proyecto:

Se rescata de esta organización la pertinencia en la creación de una red de acompañamiento entre madres. Esta fundación logra responder al acompañamiento de una manera conveniente para sus usuarias quienes requieren de ese apoyo y refuerzo, sin forzarlas a desplazar a sus hijos

Empático



Fuente: stride.com.au

STRIDE For Better Health

Áreas: Salud mental

Qué es: Servicio que busca ayudar a las personas en todas las etapas de su recorrido de salud mental, apoyando a distintos usuarios y sus necesidades específicas. Cuenta con programas para niños, jóvenes, adultos, padres y cuidadores, en donde se espera trabajar con ellos para crear la vida que desean.

Relevancia para el proyecto:

Lo que se rescata de esta organización es la diversidad de servicios ofrecidos y la empatía proyectada en función de la diversidad de usuarios que tienen. Stride empatiza con las condiciones únicas de sus clientes y promete ayudarlos en función de su bienestar.



Fuente: diseñouc.cl/memorias

Contigo

Áreas: Salud, urgencias

Qué es: Proyecto de título de Carolina Correa que busca promover el seguimiento y acompañamiento de los usuarios y sus cuidadores en los servicios de atención de urgencias, manteniendo una línea de información y promoviendo la reducción de la ansiedad asociada al proceso.

Relevancia para el proyecto:

Se rescata de esta memoria de título en enfoque en el usuario y sus dolores al estar en urgencias. La propuesta logra articular los distintos elementos del sistema en beneficio del usuario y la información del paciente, siendo empático con su situación de preocupación y estrés y entregándole información pertinente.

Personalizado



Fuente: Nike.com

Nike Run Club (NRC)

Áreas: Deportes, carrera

Qué es: Aplicación desarrollada por Nike que busca hacer seguimiento y promover la mejora en el rendimiento de corredores de todos los niveles, ofreciendo una variedad de funciones para ayudar a los usuarios a alcanzar sus objetivos de carrera y mantenerse motivados, ofreciendo visualizaciones y contenido personalizado.

Relevancia para el proyecto:

Se rescata de esta aplicación especialmente la capacidad de personalización en función de los niveles y requerimientos de sus usuarios. Es capaz de entregar información pertinente y ayudar a sus usuarios a cumplir sus metas ofreciendo adicionalmente contenido personalizado.



Fuente: diabetes.ascensia.es

Contour

Áreas: Salud, diabetes

Qué es: Aplicación diseñada para personas con diabetes que hacen uso del dispositivo Contour Next. Esta aplicación permite a los usuarios realizar un seguimiento de sus niveles de glucosa, registrar la información sobre sus comidas y actividades, compartir datos con profesionales de la salud, etc.

Relevancia para el proyecto:

Lo que se rescata de esta aplicación es la personalización entregada al usuario en base a sus inputs de salud. La capacidad de visualizar data en base a sus registros de glucosa, personalización de contenido alimentario, etc aportan a la creación de una mejor experiencia para el usuario.

6.3.6 Consolidación de elementos de la propuesta

A partir de los patrones, atributos y requisitos levantados, se definió el flujo de interacción de las seis herramientas que articulan el servicio, y con ello se propone el desarrollo de una plataforma para dispositivos móviles que condense los distintos elementos teórico-prácticos necesarios para promover el empoderamiento de las mujeres en proceso de toma de decisiones financieras.



Figura 46: Articulación de las seis herramientas de la experiencia. Elaboración propia.

6.3.7 Prototipado

Dada la complejidad del servicio que articula en un solo medio distintas herramientas, resulta necesario desarrollar en primera instancia un mapa de flujo de la información.

Esto significa comprender de qué manera funcionará internamente la plataforma, de qué manera los inputs se traducirán en elementos

personalizados y cuál es estratégicamente la información que debe ser solicitada para proveer una experiencia pertinente y valiosa.

A continuación, en la Figura 47, se puede ver en detalle el flujo de información entre las distintas herramientas disponibles para el presente servicio.

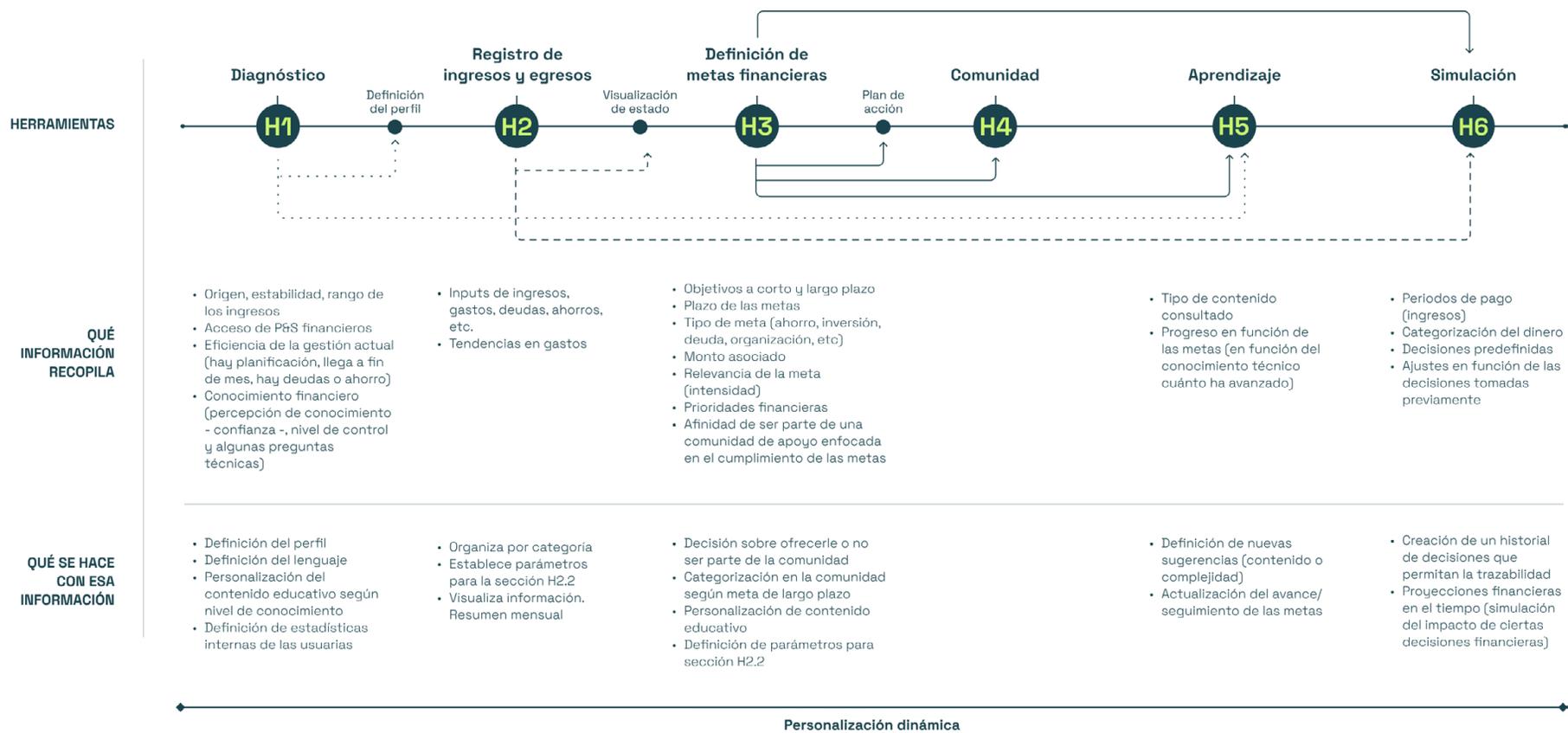


Figura 47: Flujo de información recopilada entre herramientas. Elaboración propia.

Por otro lado y no menos importante se encuentra la economía de comportamiento. Esta ciencia se incorpora como una estrategia para promover una mejor toma de decisiones en las usuarias. A diferencia de algunos antecedentes, este servicio no está directamente relacionado directamente con el rubro bancario, por ende, la aplicación

de nudges no estará enfocada en tomar decisiones sobre el manejo de productos financieros por las usuarias, sino que promover a través de visualizaciones, datos y el uso del lenguaje una toma de decisiones que apunte al cumplimiento de metas personales y un mejor bienestar financiero.

A partir de la Figura 48 se puede ver en mayor detalle la estrategia a utilizar siguiendo los lineamientos de la economía del comportamiento. para la incorporación de nudges en las distintas etapas del servicio.

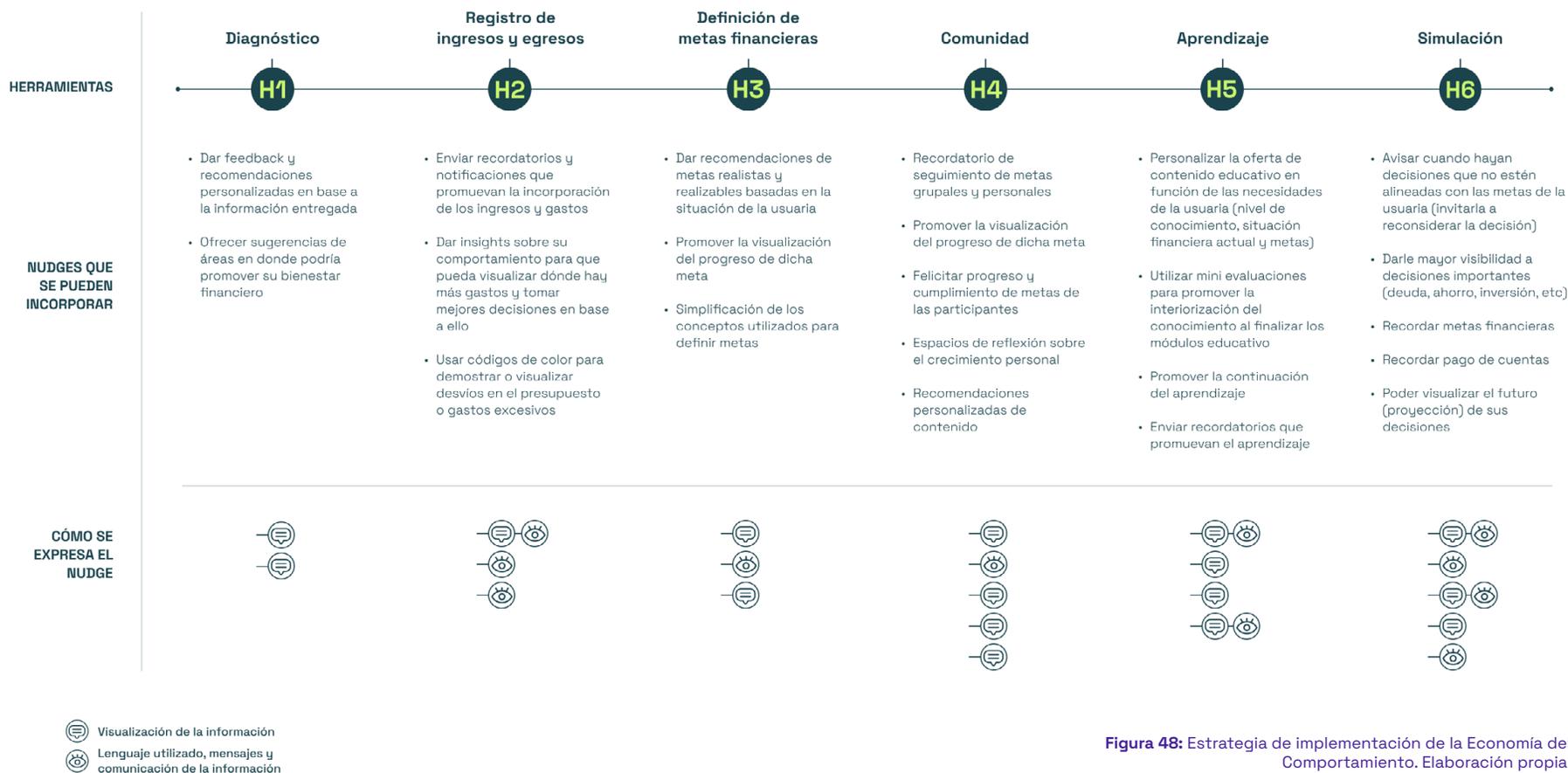
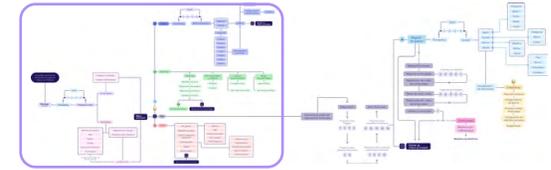
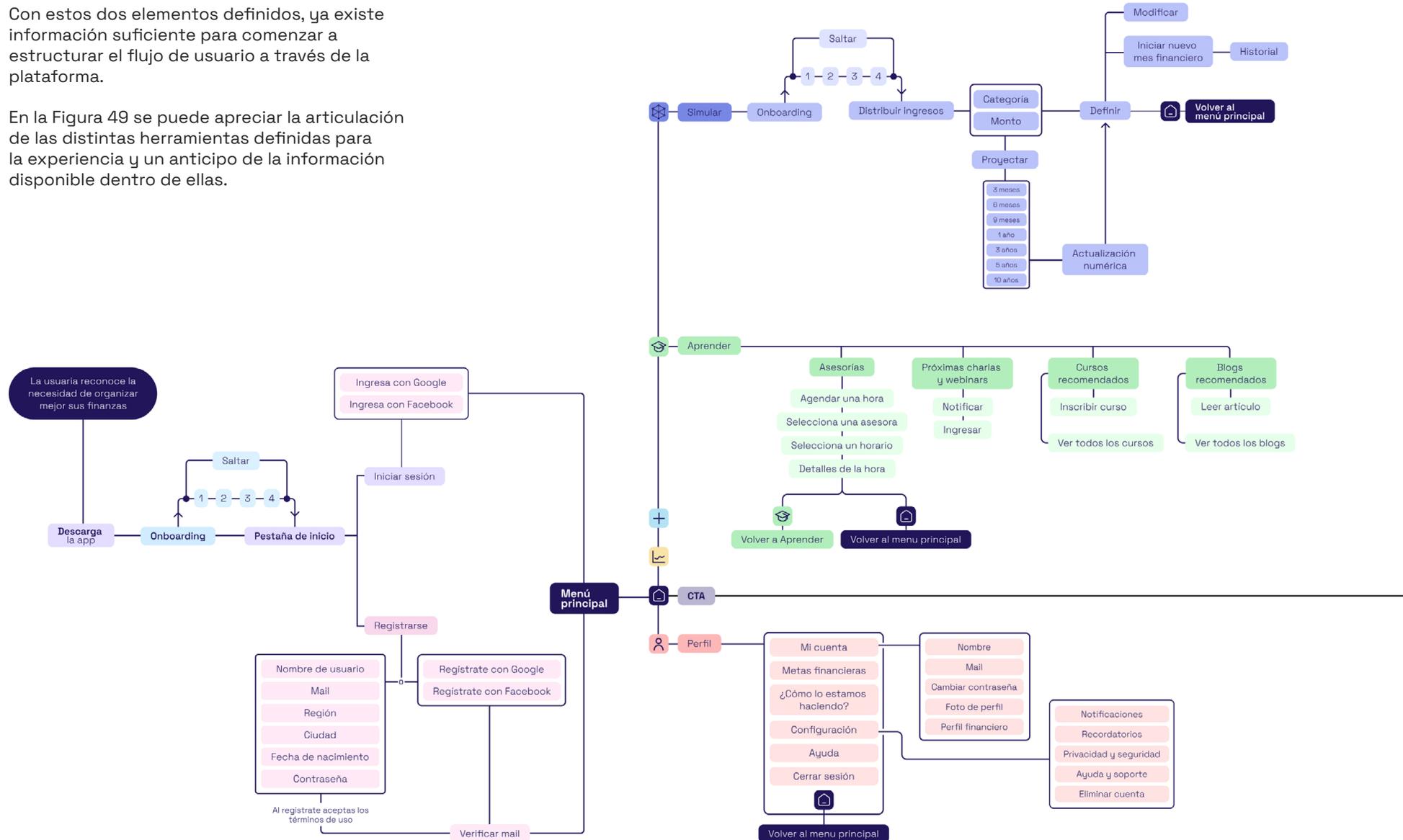


Figura 48: Estrategia de implementación de la Economía del Comportamiento. Elaboración propia.



Con estos dos elementos definidos, ya existe información suficiente para comenzar a estructurar el flujo de usuario a través de la plataforma.

En la Figura 49 se puede apreciar la articulación de las distintas herramientas definidas para la experiencia y un anticipo de la información disponible dentro de ellas.



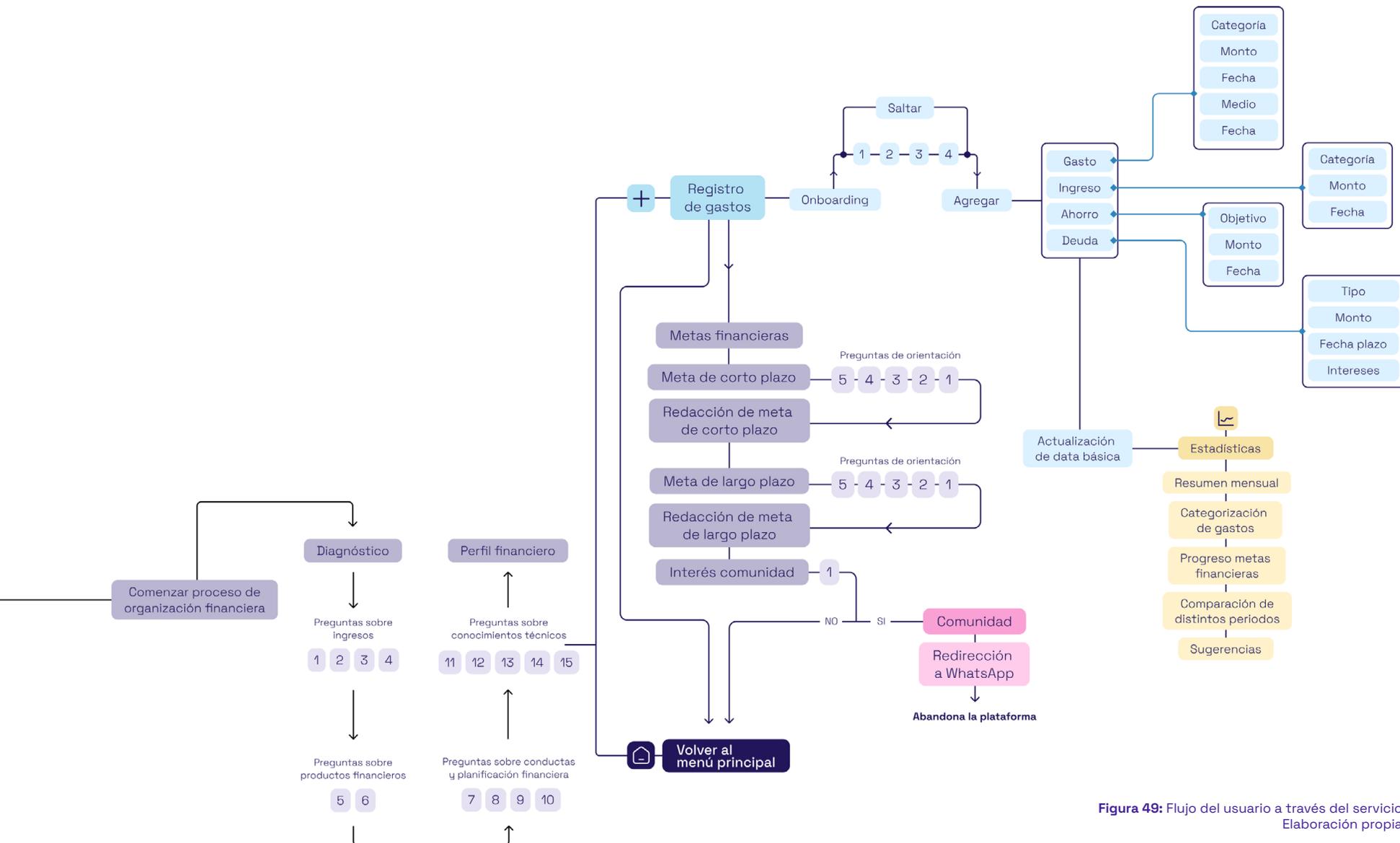
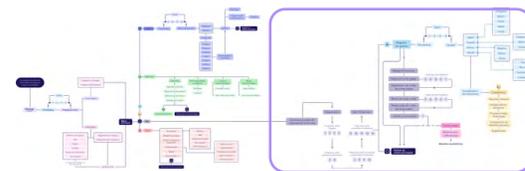


Figura 49: Flujo del usuario a través del servicio. Elaboración propia.

Lo-fi Wireframe

Luego de definir las partes principales de la plataforma en el flujo de usuario, se comenzó a desarrollar el primer prototipo con la intención de visualizar el flujo a través de las distintas herramientas y en función del viaje definido en el mapa de viaje. A través de la aplicación procreate se realizó un wireframe de baja fidelidad, rescatando aspectos generales como la ubicación de ciertos elementos y el contenido visual de cada herramienta. (Ver Figura 50)

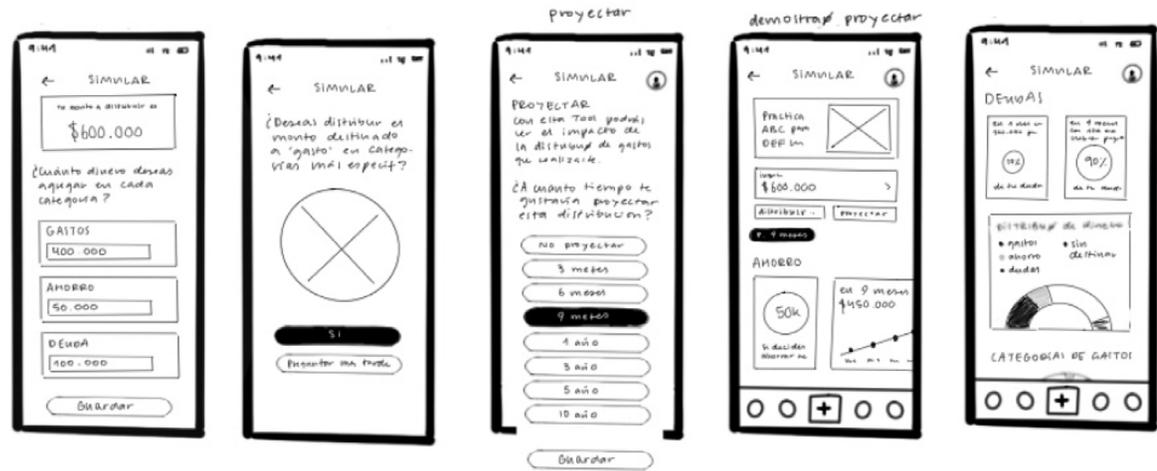


Figura 50: Wireframe de baja fidelidad. Elaboración propia.

Mid-fi Wireframe

Una vez finalizados estos bocetos se comenzó a desarrollar una versión del wireframe con mayor fidelidad en la plataforma de Figma. Este a pesar de ser una versión en escala de grises ya contaba con todo el contenido escrito y visualizaciones estandarizadas de la información en cada una de las etapas. Este prototipo fue desarrollado con la intención de ser utilizado en las sesiones de validación con usuarias, razón por la cual fueron programadas algunas funciones de la plataforma para así facilitar la interacción y promover un flujo más continuo en las sesiones con usuarias. (Ver Figura 51)

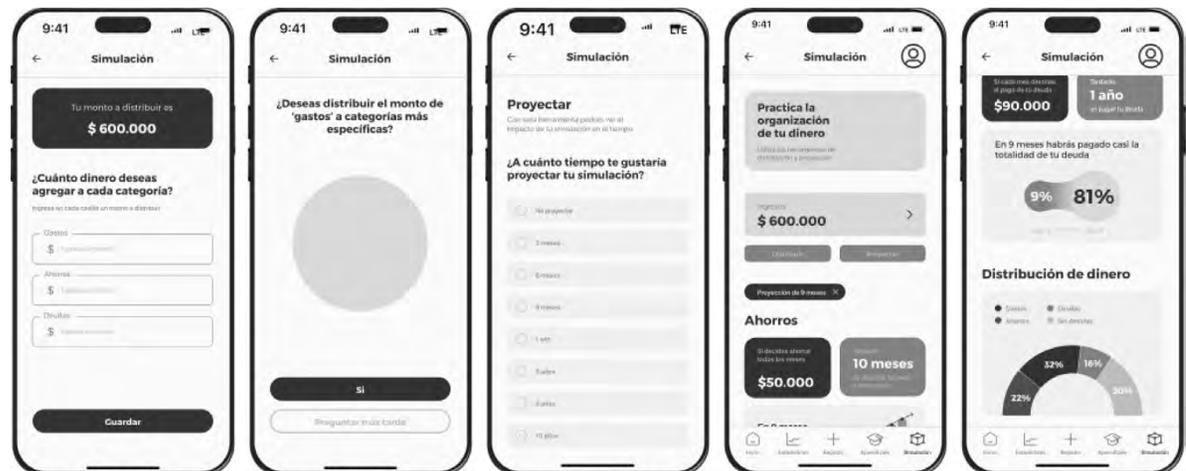


Figura 51: Wireframe de fidelidad media. Elaboración propia.

6.4 Etapa: Proyectar

6.4.1 Validación con Usuaris

Luego de haber desarrollado un prototipo de mayor fidelidad con el flujo principal del servicio, fue necesario ponerlo a prueba con usuarias. El propósito de la validación tenía cuatro enfoques: Validar que las funciones sean las correctas, validar que la estructura del viaje les haga sentido a las usuarias, validar los sentimientos de acompañamiento y empatía en la experiencia y evaluar el valor que la experiencia les entrega a su necesidad de querer organizar de mejor manera su dinero.

En base a dichos objetivos, sumado a la validación de los atributos definidos para la propuesta, se contactó a seis mujeres y se les invitó a participar de una sesión de validación de una propuesta enfocada en el empoderamiento financiero femenino. Las sesiones agendadas a horario de conveniencia con cada una de las usuarias, y se les dio acceso al prototipo para que pudieran desarrollar las actividades desde su teléfono, con el fin de hacer la experiencia un poco más real.

La sesión de validación con usuarias consistía a grandes rasgos en realizar el viaje por cada una de las etapas a través del prototipo y tareas que se le designaban, y una vez finalizado el viaje se cerraba la etapa con una serie de preguntas relacionadas a la experiencia. Dada la fidelidad del prototipo, no todas las interacciones y funciones estaban activas, razón por la cual se le pidió a las usuarias simular que estas sí funcionaban y decir en voz alta las acciones o respuestas que seleccionarían. A continuación se presenta la pauta utilizada en la sesión de validación con las tareas y preguntas para cada etapa.

Etapa 1: Configuración del perfil

H1 Tarea 1

La tarea para esta actividad será comenzar el proceso de organización financiera y realizar el diagnóstico para revelar tu perfil financiero.

En esta parte de la plataforma hay algunas funciones que no podrás editar porque el nivel de desarrollo de este prototipo no es tan avanzado, con esto dicho, me gustaría pedirte que en esa instancia pretendas como que sí funciona y comenta en voz alta qué harías o qué responderías.

Preguntas

- ¿Qué tan fácil consideras que fue comprender y responder las preguntas?
- ¿Cuál es el valor que tiene para ti que luego de responder las preguntas aparezca un perfil financiero que te represente?

H2 Tarea 2

La tarea a continuación será hacer el primer registro de 40,000 de un gasto.

En esta parte de la plataforma hay algunas funciones que no podrás editar porque el nivel de desarrollo de este prototipo no es tan avanzado, con esto dicho, me gustaría pedirte que en esa instancia pretendas como que sí funciona y comenta en voz alta qué harías o qué responderías.

Preguntas

- ¿Qué tan sencillo consideras que fue hacer el registro, incluyendo las distintas preguntas que se hacen?
- Si te dijera que se espera que este proceso lo haga la usuaria cada vez que tenga un gasto o reciba un ingreso ¿Crees que es un proceso sencillo de hacer a saber?
- Si el proceso no es considerado como sencillo ¿Qué aspectos consideras que podrían facilitar el proceso de registro?

H3 Tarea 3

La tarea ahora será definir tu meta a largo plazo.

En esta parte de la plataforma también hay funciones que no podrás editar porque el nivel de desarrollo de este prototipo no es tan avanzado, con esto dicho, me gustaría pedirte que en esa instancia pretendas como que sí funciona y comenta en voz alta qué harías o qué responderías.

Preguntas

- ¿Qué tan fácil consideras que fue comprender y responder las preguntas?
- ¿Qué tan fácil consideras que fue redactar tu meta financiera luego de haber respondido las preguntas? ¿Crees que habría sido igual de sencillo si no estuvieran las preguntas previas?
- Si consideras que el proceso fue difícil igual ¿De qué manera crees que la plataforma te podría ayudar a definir tus metas financieras?
- Desde tu experiencia desarrollando la tarea ¿Crees que fue útil haber hecho una breve descripción sobre las metas financieras?

H4 Tarea 4

La tarea para esta parte será aceptar ser parte de la comunidad y leer el mensaje de bienvenida.

En esta parte de la plataforma también hay funciones que no podrás editar porque el nivel de desarrollo de este prototipo no es tan avanzado, con esto dicho, me gustaría pedirte que en esa instancia pretendas como que sí funciona y comenta en voz alta qué harías o qué responderías.

Preguntas

- Si fueras parte de esta comunidad que buscas generar un ambiente cálido y de confianza entre mujeres ¿Cuántas crees que deberían conformar el grupo para que exista esa confianza?
- Hasla el momento dentro de la experiencia ¿Crees que existe cierta preocupación o empuje por parte de la plataforma de ayudarte a lograr tus metas?

Etapa 2: Resumen del registro

H2 Tarea 5

Anteriormente ya navegamos por la parte del registro de ingresos, gastos y más. Este registro se espera que sea un proceso constante tanto para beneficio de la usuaria como del uso de la aplicación.

Con esto dicho, la tarea para esta actividad será ir a la sección de estadísticas y revisar el tipo de información que visualiza.

Preguntas

- ¿Qué tan útil consideras las categorías de información que se ofrecen en esta sección?
- ¿Qué es el valor que tiene para ti poder ver distintas estadísticas de tu situación financiera?
- ¿Qué crees que es el tipo de información más relevante al momento de ver un "Resumen mensual" financiero?
- ¿Hay algún otro tipo de información te gustaría recibir sobre tu comportamiento financiero?
- ¿Consideras adecuado que las secciones de registro y estadísticas tengan ubicaciones distintas dentro de la aplicación?

H5 Tarea 6

Para esta etapa la tarea será ir al módulo de aprendizaje y observar el contenido disponible.

Se harán algunas preguntas para evaluar la facilidad con la que se puede encontrar la información.

Preguntas

- Si quisieras agendar una asesoría ¿Dónde la encontrarías?
- ¿Qué valor tiene para ti que la sección de aprendizaje esté personalizada en base a respuestas que entregaste en etapas anteriores?
- ¿Hay algún otro tipo de información te gustaría recibir o ver en la sección de aprendizaje?

H6 Tarea 7

En esta última etapa tendremos dos tareas, en primer lugar me gustaría que en la sección de simulación hagas una primera distribución de dinero.

En esta parte de la plataforma también hay funciones que no podrás editar porque el nivel de desarrollo de este prototipo no es tan avanzado, con esto dicho, me gustaría pedirte que en esa instancia pretendas como que sí funciona y comenta en voz alta qué harías o qué responderías.

Preguntas

- ¿Qué tan sencillo fue comprender la funcionalidad de distribuir tu dinero?
- ¿Qué tan sencillo consideras que fue hacer la distribución, incluyendo las distintas preguntas que se hacen?
- ¿Cuál es el valor que tiene para ti poder practicar distintas formas de organizar tu dinero antes de tomar las decisiones reales y pagar cuentas?
- ¿Consideras que esta práctica podría darte más confianza al momento de tomar decisiones reales?

H6 Tarea 8

Para esta última tarea quiero pedirte que proyectes la distribución que hiciste en 9 meses

En esta parte de la plataforma también hay funciones que no podrás editar porque el nivel de desarrollo de este prototipo no es tan avanzado, con esto dicho, me gustaría pedirte que en esa instancia pretendas como que sí funciona y comenta en voz alta qué harías o qué responderías.

Preguntas

- ¿Qué tan sencillo fue comprender la funcionalidad de proyectar tu dinero?
- ¿Qué es el valor que tiene para ti poder ver el impacto de tus decisiones en el tiempo?
- ¿Hay algún otro tipo de información te gustaría ver luego de hacer una proyección?
- ¿Consideras que esta práctica podría darte más confianza al momento de tomar decisiones reales?

Preguntas de cierre

A partir de las distintas etapas revisadas ¿Cuáles consideras que entregan más valor al momento de querer organizar de mejor manera tu dinero?

Luego de haber pasado por las distintas etapas de esta experiencia ¿De qué manera o en que momentos pudiste sentir que "la aplicación me está apoyando o acompañando"?

- Si no sintió eso ¿De qué manera consideras que la aplicación te puede demostrar que está acompañándote durante este proceso?

¿Consideras que el orden por el que pasaste cada etapa es el adecuado?

- Si consideras que no ¿De qué otra forma combinarías las etapas?

¿Consideras que el conjunto de etapas con capaces de entregar a las mujeres el conocimiento y la confianza necesarios para que puedan tomar decisiones financieras informadas?

A grandes rasgos ¿Qué tan útil consideras la información entregada en la aplicación?

¿Cómo describirías la forma en la que la aplicación te habló?

- Si no lo recuerda ¿Sentas que la aplicación logró a través del lenguaje sonar un poco más cercana o empática?

A lo largo del uso de la aplicación ¿lograste percibir algún grado de personalización?

- Si no lo percibió ¿De qué manera consideras que se podría potenciar esa sensación de personalización?

73

Análisis de hallazgos por etapa

El desarrollo a través de las distintas tareas fluyó de manera adecuada, las participantes lograron interactuar con el prototipo y resolver las tareas entregadas sin mayor problema.

Aun así, se lograron levantar insights importantes enfocadas principalmente en la información visualizada, categorías de registro y la pertinencia o jerarquía de ciertos elementos. A partir de ello se realizó un análisis de los comentarios recibidos sobre las seis herramientas principales de la propuesta, los cuales serán profundizados a continuación.

Sección de Diagnóstico

Uno de los puntos más relevantes tanto para la usuaria como para el sistema es reconocer la situación actual con la que comienzan el proceso de empoderamiento, ya sea desde una perspectiva de las finanzas personales o desde su nivel de conocimientos financieros. La sección de diagnóstico se encarga de levantar toda esa información mediante una serie de preguntas, razón por la que se buscaba evaluar la fluidez y claridad en la redacción de las preguntas.

Luego de que las participantes respondieran el diagnóstico, se pudo identificar que algunas, especialmente aquellas que evaluaban los conocimientos financieros con cálculos matemáticos, eran particularmente difíciles de responder. Si bien las usuarias describieron como sencillo el proceso y calificaron las preguntas como fáciles de responder, surgieron dudas sobre el valor de incorporar preguntas matemáticas en el desarrollo del diagnóstico.

A partir de dicha observación más comentarios recibidos en la evaluación de la experta en el área financiera, se consideró pertinente enfocar las preguntas que buscaban identificar el nivel de conocimientos financieros de las usuarias desde otra perspectiva. Resulta que para efectos de la propuesta, no es particularmente relevante

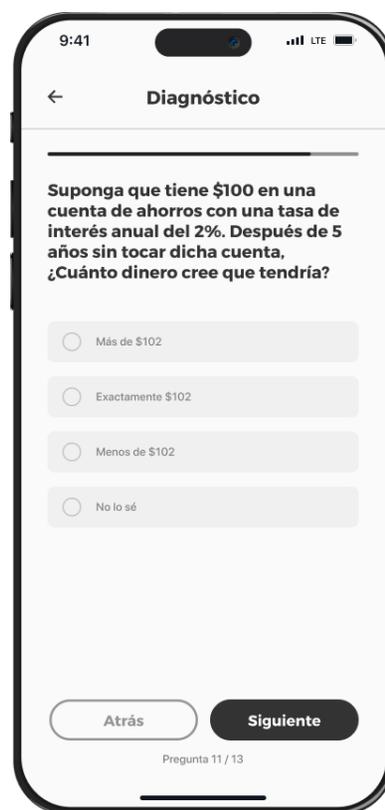


Figura 52: Pregunta de cálculo matemático. Elaboración propia.

que las usuarias sean capaces de hacer cálculos matemáticos de manera rápida, por ende el foco debería estar en levantar si ellas conocen y tienen manejo sobre conceptos básicos asociados a las finanzas, como el nivel de riesgo o una tasa de interés.

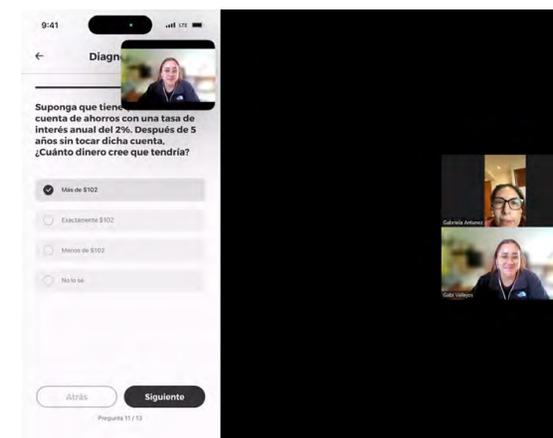


Figura 53: Validación sección de diagnóstico con participante. Elaboración propia.

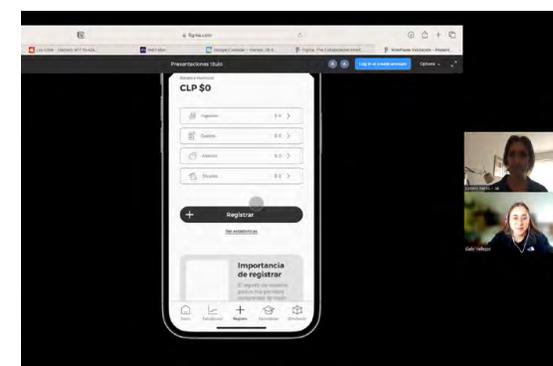


Figura 54: Validación sección de registro con participante. Elaboración propia.

Sección de Registro

Mantener un registro constante de los ingresos y egresos fue identificado por actuales usuarias de Adah Financiera como un componente clave para la organización de las finanzas, razón por la cual se buscó validar que la interacción de registro fuese amigable y sencilla, especialmente considerando que es una de las interacciones más comunes a desarrollar en plataformas como la presente.

De acuerdo con las participantes, el registro es sencillo de realizar, las preguntas son puntuales, pero algunas de las alternativas se prestan para confusión. Estos elementos son indicados en la Figura 55.



Figura 55: Interacciones en la sección de registro de gastos. Elaboración propia.

Dado que la fidelidad del prototipo utilizado para la validación no era tan alta, no se lograron programar todos los botones y alternativas con las que la usuaria podría interactuar, no obstante, esto abrió espacio para identificar si las categorías empleadas eran pertinentes y cuáles consideraban las usuarias que deberían ser las opciones para dichas categorías.

El proceso de registro se espera que las usuarias lo lleven a cabo cada vez que tienen un ingreso o egreso, esto hace particularmente desafiante la interacción ya que debe ser sencilla y rápida de rellenar. En base a este punto, más de la mitad de las participantes argumentaron que con su nivel de gastos no habría mayor dificultad para mantener un registro constante.

“si ... considerando mi nivel de gastos, por ejemplo yo no soy una persona que compre en el día a día una galleta, una bebida o un chocolate, entonces mis gastos durante el día son almuerzo y si es que paso a comprar algo para la once”.

(Participante 1)

Sección de Definición de Metas Financieras

El desarrollo de la sección de metas financieras, según los insights levantados en la sesión de codiseño, tuvo que incorporar distintos elementos. Las usuarias quieren un poco de ayuda para definir sus metas, sin embargo, quieren ser ellas las encargadas de redactarla. A partir de ello, la sesión de validación buscó abordar esta aproximación de tres formas.

En primer lugar, la usuaria debe poder diferenciar una meta de corto plazo a una de largo plazo, en segundo lugar, se le deben entregar herramientas a la usuaria para ayudarla a identificar sus objetivos, y en tercer lugar, la usuaria debe ser capaz de redactar por su cuenta su meta financiera.

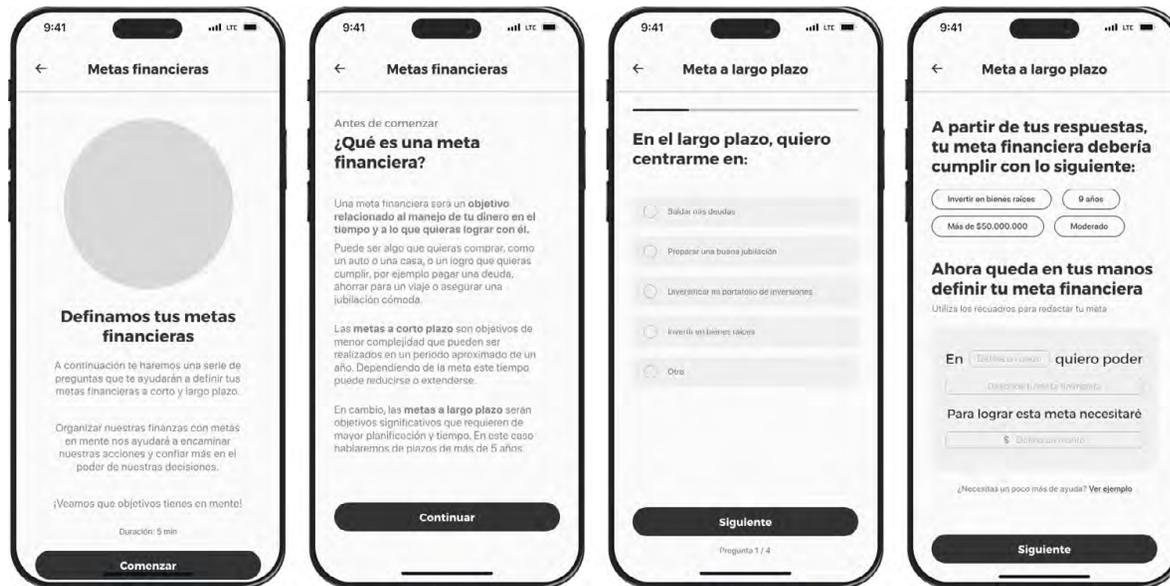


Figura 56: Flujo de definición de meta a largo plazo. Elaboración propia.

Asimismo, las participantes consideraron que fue positivo responder un par de preguntas antes de redactar la meta final, ya que les permitía aterrizar la idea que tenían en su mente, pero que era difícil asimilar sin recibir un poco de ayuda.

Por el contrario, argumentaban que en caso de no tener disponible las preguntas sería más difícil poder redactar la meta, ya que no se cuenta con la información y sería necesario pensar más.

Sobre redactar la meta luego de responder las preguntas:

“Muy fácil porque te daban las opciones . . . yo creo que si no tiene ningún tipo de opción quizás ahí sería más complejo, pero al darte opciones te ayuda a identificar que es realmente lo que más quieres”.

(Participante 1)

Sobre redactar la meta sin responder las preguntas:

“Sería difícil . . . porque al responder las preguntas antes te va dando parámetros”.

(Participante 5)

El flujo definido para la etapa fue muy bien recibido por las usuarias, argumentando que la descripción de los tipos de metas fueron decisivos, especialmente al momento de definir los plazos de las metas, aunque un poco aburrido de leer dada la extensión.

Esto significa que la información entregada es percibida como relevante, no obstante la propuesta de visualización no logró ser lo suficientemente atractiva para las participantes, aquí es donde surge la oportunidad de incorporar más elementos visuales que reduzcan la carga que tienen los bloques de texto.

Sobre el cuadro de información:

“Como que trataría de resumir un poco lo que es, pero si creo que es importante dar el horizonte de tiempo, porque, ponte tú no sé, yo tenía en la cabeza dos años y si lo piensas tal vez eso es más mediano plazo”.

(Participante 4)

Sección de Comunidad

Una de las herramientas consideradas para el flujo del servicio es la comunidad, este elemento a pesar de ser de carácter voluntario resulta de gran relevancia para aquellas usuarias que consideran positivo interactuar con otras mujeres y apoyarse mutuamente.

La validación de esta sección estuvo enfocada principalmente en definir el número ideal de personas que conforma la comunidad. Para ello el prototipo se encargó de describirle a las usuarias que la comunidad esperaba convertirse en un espacio cálido, en donde se comparten experiencias y se logran metas en conjunto.

A partir de dicha descripción, las participantes consideraron que para que una comunidad logre ese tipo de cercanía, esta debería tener al rededor de 10 participantes. Este número permitiría un número decente de mensajes pero manteniendo ese carácter más reservado y personal.

Sección de Estadísticas

Así como la sección de registro resulta relevante para la organización del dinero, la sección de estadísticas se vuelve crucial al momento de visualizar el comportamiento financiero de las personas. A partir de ello se buscó validar la pertinencia de la información visualizada y evaluar si existe información adicional que las usuarias deseen ver en esta sección.

Las participantes describieron la sección como útil y valiosa, comentando que con ella es mucho más sencillo interpretar sus decisiones financieras y ver dónde hay gastos excesivos. A pesar de la buena recepción, las participantes

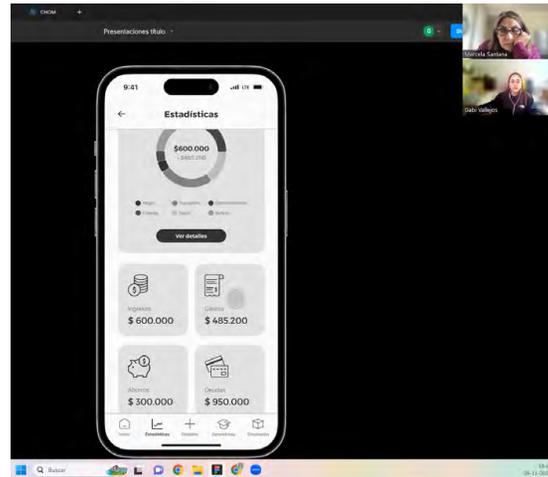


Figura 57: Validación sección de estadísticas con participante. Elaboración propia.

recomendaron incluir una visualización del balance mensual, aquella que refleja si el mes terminó en rojo o verde, argumentando que esta gráfica debería ser la primera en presentarse en la sección de estadísticas ya que es la pieza de información más general y relevante para ellas.

“Las encuentro súper útil, son como súper precisas, y creo que aportan harto valor, por ejemplo, esta parte de donde dice cuánto redujiste tus gastos, y esta parte donde dice cómo van tus metas”.

(Participante 1)

“Me encanta . . . cuando la información está súper clara y transparente, como que uno no tiene que pensarla mucho, es fácil darse cuenta donde uno está parada”.

(Participante 3)

“La visibilidad de la información te ayuda a tener mas claridad en lo que estai gastando, como lo estai gastando, en ser más consciente, creo que te llama a la consciencia”.

(Participante 6)

“Me ayuda a entender si lo estoy haciendo bien o si estoy gastando mucho”.

(Participante 2)

Sección de Aprendizaje

Parte del argumento detrás de ofrecer herramientas teórico-prácticas para promover el empoderamiento financiero femenino recar en esta etapa, en ella se ofrecen distintos medios para adquirir conocimiento contemplando que no todas las personas aprenden de la misma forma. A raíz de eso se buscó validar que las categorías de contenido fuesen pertinentes y que la información fuese sencilla de encontrar.

Los medios de aprendizaje ofrecidos en esta sección incluían cursos, artículos de blog, charlas y webinars y asesorías con expertos. A primera vista, las participantes mostraron su interés por la sección de cursos, asesorías y charlas, justificando en cierta medida que la sección de blog no es de su interés. Adicionalmente, algunas argumentaron que una sección de tips o datos freak sería ideal, ya que puede ser información interesante y fácil de consumir.

Por otro lado, se les comentó a las participantes que la sección de aprendizaje espera estar personalizada en función del diagnóstico y las metas definidas, aspecto que fue valorado por las participantes, quienes argumentaron lo siguiente:

“Lo encuentro buenísimo, porque siempre es importante revisar y aprender. Creo que mientras el lenguaje sea más simple mejor ... te enfoca en lo que tu realmente necesitas ... va dirigido a ti”.

(Participante 5)

“Tiene que estar personalizado, me encanta, pero igual que me de la opción de buscar alternativas sola ... me lo haces más fácil”.

(Participante 6)

Sección de Simulación

La última sección de la experiencia busca ser un espacio que le permita a las usuarias practicar la gestión de sus finanzas. A partir de ello, el enfoque de la validación era confirmar que las interacciones y la información visualizada en las etapas de distribuir y proyectar fuesen pertinentes, evaluando su potencial para tomar mejores decisiones financieras a futuro.

En primera instancia el concepto de distribuir generó confusión, a diferencia de lo pensado, el concepto de distribuir el dinero pareciera no ser más adecuado que palabras como organizar o presupuestar. A pesar de ello, el concepto de proyectar fue comprendido con mayor claridad.

Por otro lado, y en función a la información visualizada, ambas etapas fueron percibidas como pertinentes y valiosas, argumentando que el uso de dichas herramientas si tiene el potencial de promover la confianza en la toma de decisiones financieras. Con ello se propone incorporar en la sección de proyecciones algunos tips que ayuden a la usuaria a identificar qué es lo que puede hacer con su dinero ahorrado por ejemplo.

Sobre la capacidad de poder tomar decisiones con más confianza luego de practicar:

“Te permite jugar con los valores y ver la última línea, y tomar decisiones respecto de que si es una buena decisión o no es una buena decisión hacer esa compra, esa inversión. Por eso te digo que yo lo encuentro buenísimo este panel, es como un KPI”.

(Participante 5)

Valor de poder proyectar tu dinero:

“Súper alto porque si tu me presentas aca que por ejemplo en 9 meses habre ahorrado 450 lucas, me motiva a poder hacerlo ... porque veo que hay un plazo finito en el cual puedo cumplir objetivos”.

(Participante 1)

Cierre validación con usuarias

Luego de que cada participante realizara un viaje por las herramientas principales del servicio, se cerró la sesión con una serie de preguntas enfocadas en identificar si los atributos definidos para la propuesta lograron ser percibidos, entre ellos se encontraban atributos como la empatía, el acompañamiento constante, la personalización y de alguna forma el empoderamiento.

En primera instancia, las usuarias lograron percibir una sensación de apoyo o acompañamiento, el cual se expresó principalmente mediante la entrega de herramientas útiles que promueven el bienestar de las participantes.

“Yo creo que desde la primera etapa, desde que te identifican, quién eres, después ingresas tus gastos . . . entonces siento que en todas las etapas te va a acompañando en diferentes cosas pero que al final es un proceso completo”.

(Participante 1)

Por otro lado, se evidenció que las etapas de registro, estadísticas y simulación tienen el potencial de entregarle más confianza a las usuarias al momento de tomar decisiones, no obstante, fue difícil identificar su percepción del empoderamiento, ya que una instancia de prueba no fue suficiente para que ellas pudiesen evaluar el verdadero impacto de la propuesta en su vida financiera.

“(La app) visualmente arroja todas las estadísticas que nos permiten autorregularnos, no irnos al chancho, o permitirnos ciertos gustos . . . y eso sin duda que nos empodera porque somos capaces de tomar nuestras propias decisiones y creo que eso siempre es motivo de empoderamiento, así como poder decidir qué hacer con las platas”.

(Participante 3)

En tercer lugar, y en relación con la intención de desarrollar una propuesta empática, las participantes describieron la plataforma como amable, simple y cercana. Aunque a diferencia de lo pensado, estos atributos no surgen necesariamente a través del uso del lenguaje, sino que se expresan también a través de las visualizaciones. Visualizar información de manera sencilla es percibido como un acto empático en donde el servicio demuestra cierta preocupación por el usuario al ayudarlo a comprender fácilmente conceptos complejos.

“Si logró sonar más cercana y empática porque la encontré amigable . . . ayudó a perder un poco ese miedo intimidante que produce el área financiera”.

(Participante 3)

Por último, se validó la percepción de personalización durante la experiencia. Este aspecto fue un poco más subjetivo de evaluar dado que el contenido presentado en el prototipo no estaba personalizado para cada usuaria, sino que a medida que se le explicaban las etapas se les comentó que las distintas visualizaciones deberían responder a los inputs que ella ingresa a la plataforma.

Aún con esa condicionante, las participantes lograron percibir personalización en secciones como la de aprendizaje o la definición del perfil financiero.

“Si, todo el rato . . . en el definir que tipo de persona es uno a nivel financiero, el hecho de que cada uno registra . . . que se personalice el aprendizaje . . . entero fue súper personalizado”.

(Participante 4)

A modo de conclusión se logró validar la pertinencia y motivación por parte de las usuarias de utilizar las distintas herramientas ofrecidas en la experiencia. Se rescata el valor que las distintas participantes otorgaron a la propuesta en su intención por ayudarlas a organizar de mejor manera su dinero, no obstante, todavía quedan procesos iterativos por delante con el objetivo de perfeccionar lo más posible la propuesta y que responda cada vez de mejor manera a las necesidades y dolores de las usuarias.

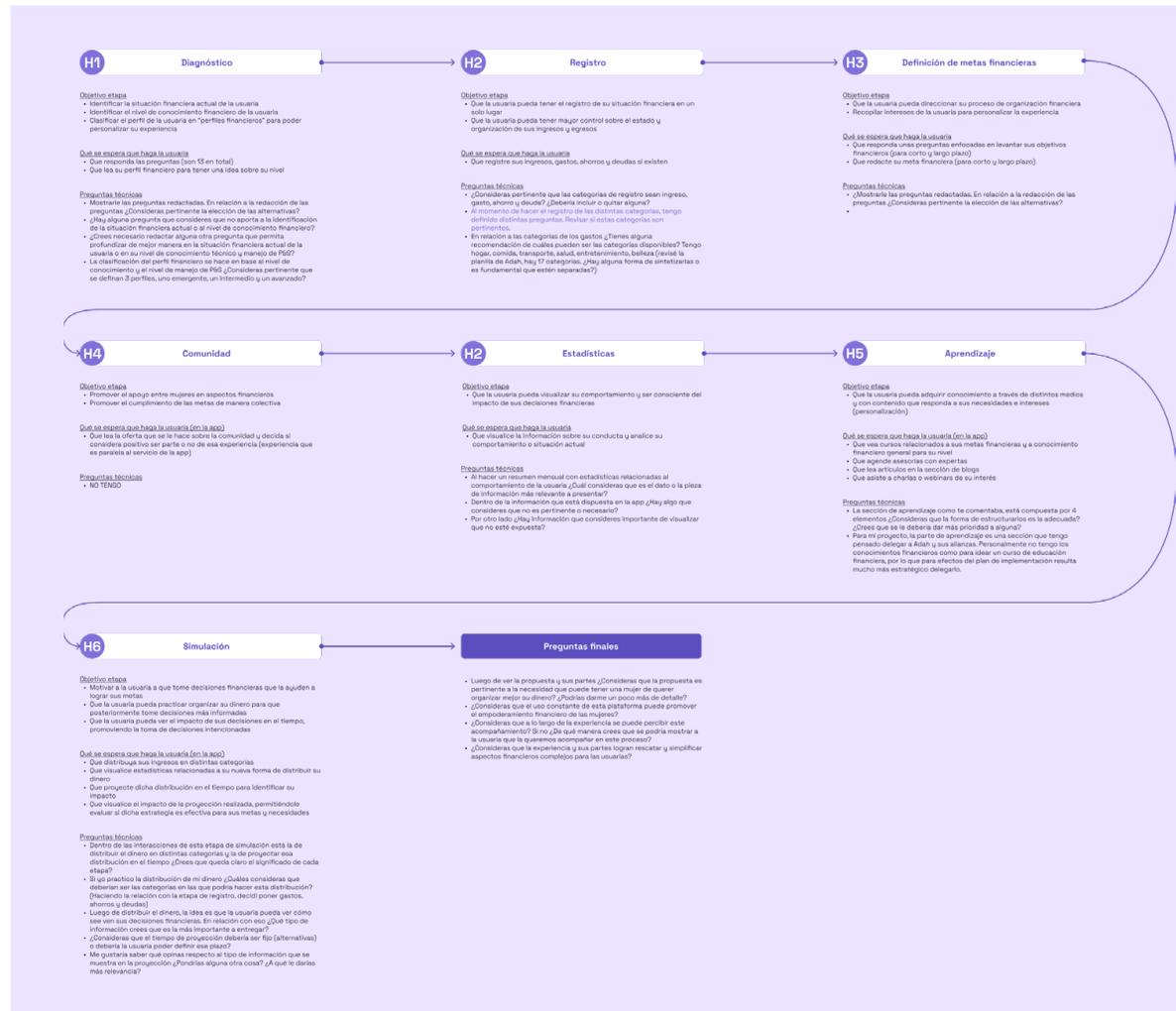
6.4.2 Evaluación con Experto en el Área Financiera

De manera paralela a la validación de la propuesta con usuarias, se llevaron a cabo dos instancias de validación con Fernanda Vicente, experta en el área financiera y cofundadora de Adah. La primera sesión estuvo enfocada en la evaluación del flujo y contenido del servicio, mientras que la segunda estuvo vinculada a la complementareidad e implementabilidad de dicha propuesta en el ecosistema de Adah.

Evaluación del Servicio

En primer lugar, se revisó el mismo flujo preparado para las usuarias en el prototipo, pero con una mirada crítica en el desarrollo e incorporación de aspectos más técnicos del área económica, y con el objetivo de validar el potencial del proyecto. Dado que la propuesta se enmarca en un contexto financiero, resulta clave evaluar la pertinencia y relevancia de las preguntas, la visualización de información y el uso del lenguaje, a modo de crear un ambiente óptimo para que la usuaria pueda sentirse cómoda revisando su información financiera.

Al igual que en la dinámica con usuarias, se prepararon preguntas para cada una de las etapas, en ellas se lograron resolver aspectos no tan logrados y consolidar algunas decisiones pendientes de contenido financiero.



Aspectos Positivos de la Propuesta

- El fundamento detrás de la app, si es pertinente a la necesidad que puede tener la usuaria de organizarse mejor.
- El empoderamiento se percibe como consecuencia del uso de esta plataforma, validando el potencial de la propuesta en la promoción del empoderamiento financiero femenino.
- Las visualizaciones a grandes rasgos son bastante pertinentes a tipo de información que quiere recibir la usuaria sobre sus finanzas.
- La sección de simulación fue considerada como un elemento bastante útil para poder proyectar las finanzas personales y organizarse de mejor manera.
- Se percibe que la plataforma entrega cercanía y ayuda a través de herramientas como la definición de metas financieras y la simulación.

¿Consideras que el uso constante de esta plataforma puede promover el empoderamiento financiero de las mujeres?:

“Yo creo que el empoderamiento financiero es un consecuencia (del uso de esta app) y una consecuencia de dos cosas que levantaste tú súper bien, uno de gestionar mejor y otro de tomar mejores decisiones, y yo creo que algo así (como esta app) te ayudaría en ambas cosas”.

(Fernanda Vicente)

¿Consideras que a lo largo de la experiencia se puede percibir este acompañamiento?:

“Creo que lo que te acerca es que me ayudas a ordenarme, y me ayudas con las metas sobre todo, y tienes esa posibilidad de simulación/proyección como de visualización de mi futuro que me parece que es súper interesante”.

(Fernanda Vicente)

Aspectos por Mejorar

- Las preguntas con cálculo matemático pueden no ser bien recibidas porque requieren mucho esfuerzo. La redacción y las alternativas serán clave para asegurar que se mantengan en la aplicación y no la abandonen en el proceso.
- El elemento principal de la sección de estadísticas debería ser un balance. Una visualización que permita ver si el mes se termina en verde o en rojo.
- La categoría de blog dentro de su experiencia no es tan popular. A partir de ello se propone incorporar una sección de tips y sugerencias y quitar la sección de blog.
- Los conceptos de distribuir y proyectar pueden ser confusos para las usuarias. Validarlo con ellas u optar por usar conceptos como organizar y presupuestar.
- Es fundamental que la usuaria pueda tener pausas entre el proceso de configuración del perfil, porque lo más probable es que se aburra. La usuaria debe poder interactuar con la aplicación sin haber completado el 100% de la configuración, sino la tasa de abandono será alta.
- Para usar el concepto de asesoría se debe estar regulado por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF) y este es un proceso bastante lento y difícil. Se recomienda usar conceptos como “habla con el experto”.

Evaluación de Implementación

En una segunda instancia de conversación con Fernanda, se discutieron aspectos relacionados al modelo de negocios actual de Adah, sus alianzas y sus fuentes de ingresos. Todo ello apuntaba a identificar el potencial de implementación de la propuesta en cuestión dentro de su organización y la evaluación de posibles modificaciones del servicio en torno a ello.

Actualmente, Adah Financiera se encuentra en un proceso de pivote de su modelo de negocios y propuesta de valor. Como fue mencionado con anterioridad, dada la urgencia por implementar soluciones pertinentes para las usuarias en materia financiera, no existe mucha armonía y conexión entre las herramientas disponibles, razón por la cual Adah busca reestructurar su experiencia a partir de una transición entre las distintas herramientas por separado a una sola.

“Quiero que Adah sea una sola cosa . . . ahora estamos probando y aprendiendo”.

(Fernanda Vicente)

“Quiero que Adah sea una herramienta de uso diario . . . deben haber cosas que pueda usar todos los días”.

(Fernanda Vicente)

Este objetivo resulta una excelente oportunidad para articular la propuesta validada como parte de su ecosistema, especialmente considerando que los atributos y valor de ambos proyectos son bastante similares. Con ello se discute la posibilidad de rescatar componentes propios de Adah para complementar y potenciar el diseño del nuevo servicio, como por ejemplo el contenido educativo o la dinámica utilizada en la comunidad del programa Power Training. No cabe duda de que Adah cuenta con mejores herramientas y conocimientos técnicos para desarrollar contenido educativo pertinente, motivo por el cual se considera oportuno recurrir a ese tipo de alianzas para potenciar la construcción de la propuesta.

A partir de ello se cierra la sesión con la misión de desarrollar un plan de implementación para evaluar a futuro la estrategia a seguir para un correcto funcionamiento.

6.4.3 Evaluación con Desarrollador de Aplicaciones

Parte importante del proceso de validación estaba en comprender la viabilidad e implementabilidad del sistema desarrollado, razón por la cual se contactó a Manuel Muñoz, programador y desarrollador de aplicaciones, para resolver dudas en relación con la tecnología a utilizar, requerimientos y costos asociados al desarrollo de una interfaz de este estilo.

En enfoque de esta evaluación fue distinto a las sesiones realizadas previamente, puesto que la atención ya no se encontraba en el front end de la interfaz, sino en la tecnología detrás de escena que permitiría el flujo de información y personalización planificados.

Con eso dicho, se le presentó a Manuel a grandes rasgos la propuesta y sus herramientas, profundizando en el flujo de información presentado en la Figura 47 y se abrió una discusión en torno a los tipos de tecnología que permitirían que estas interacciones funcionen de la manera adecuada.

En base a ello se construyó un mapa con la estructura necesaria para el funcionamiento de la plataforma, el cual queda representado en la Figura 58, profundizando en las características de servicios externos que permitirían el desarrollo de la propuesta de manera más sencilla.

A diferencia de lo pensado originalmente, la construcción del sistema es bastante sencilla si se utilizan servicios externos para su funcionamiento, el flujo de datos propuesto y el tipo de información recopilada no requiere de tecnologías más complejas como el machine learning, o bases de datos no relacionales.

En la misma línea, la tecnología a utilizar no limita la apariencia del front end, razón por la cual no sería necesario hacer modificaciones en la visualización de la interfaz para su funcionamiento. Finalmente, todos los elementos son escalables en función de la demanda que reciba la plataforma, permitiendo una inversión inicial de menor costo.

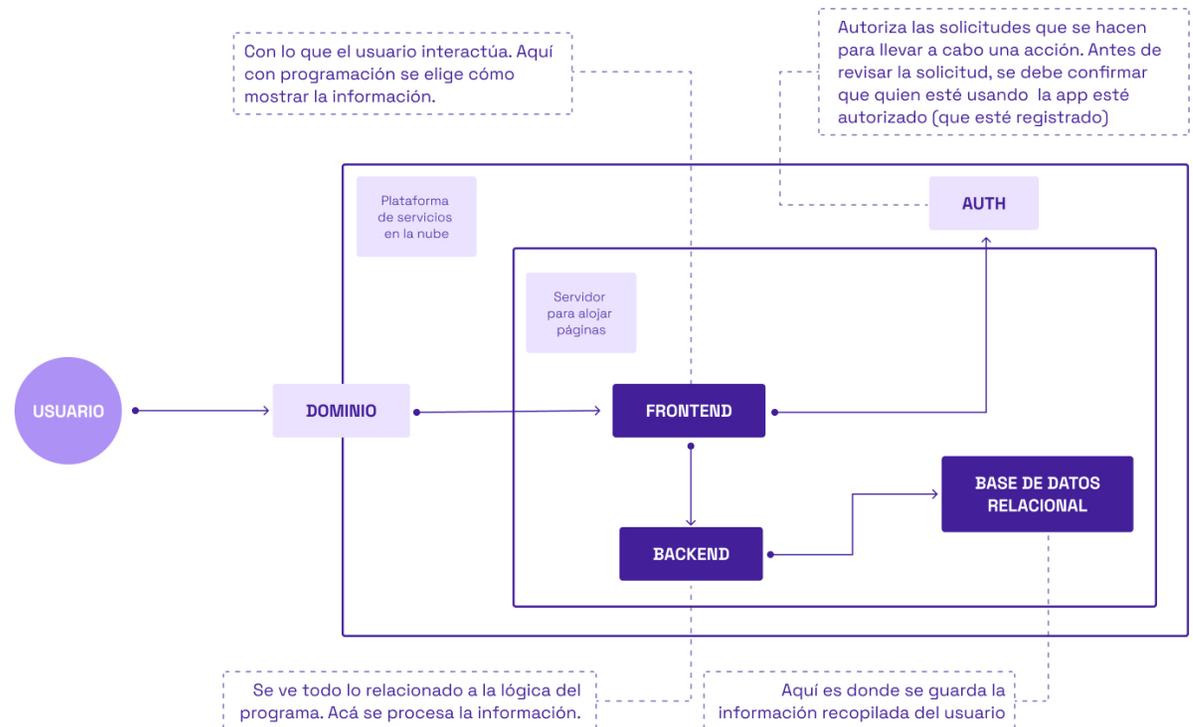


Figura 58: Mapa estructural para el funcionamiento de la plataforma. Elaboración propia en colaboración con Manuel Muñoz.

6.4.4 Validación con Diseñador de Interacciones Digitales

Cerrando las sesiones de validación se decidió contactar a Ernst Fischer, diseñador especializado en Interacción Digital, para validar aspectos de interacción y usabilidad de la propuesta.

Dado que el enfoque de la validación con usuarias no estaba centrado en la apariencia de la plataforma más que en su contenido, esta resultó una instancia sumamente valiosa para comprender la manera ideal de articular los distintos elementos del sistema desarrollado.

A partir de ello, se hizo una breve introducción del servicio y usuario a Ernst para luego presentar el prototipo y revisar en mayor detalle la ejecución de los elementos de la interfaz. Al igual que la sesión de validación con la experta financiera y usuarias, se desarrollaron preguntas para cada una de las etapas con las que se pudieron identificar elementos por mejorar y rescatar otros positivos.

Aspectos Positivos de la Propuesta

- A grandes rasgos los elementos de UI son coherentes y logran guiar una interacción fluida con la plataforma.
- En las secciones de visualización de información, a pesar de la variedad de elementos, no se percibe el contenido como distractor.

Aspectos por Mejorar

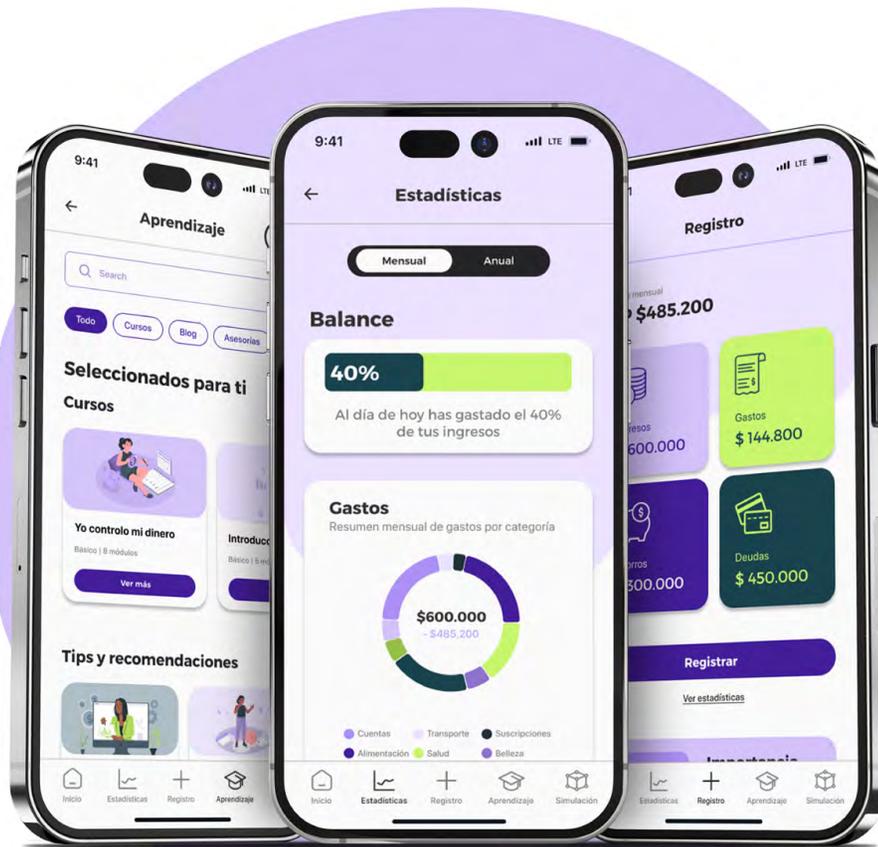
- Evitar grandes párrafos de texto, especialmente en la sección de metas financieras.
- Perfeccionar el display de los elementos visuales con kits de UI, para conseguir una visualización final más armónica.
- Los onboarding no son elementos que el usuario quiera ver cada vez que abre una herramienta, estos deberían reproducirse con la primera interacción y luego desaparecer.
- Tener cuidado con elementos como los botones, no puede haber tantas versiones distintas porque es más difícil para el usuario asimilar la interacción con ellos.
- Para promover aún más personalización, debería haber más feedback positivo a través de notificaciones o elementos de gamificación.

Propuesta Final

A continuación se formalizarán los aspectos principales de EmpoderAdah. En esta sección se revisarán de manera detallada los componentes de la propuesta, sus atributos, la experiencia del usuario y algunos detalles técnicos enfocados en el uso de nudges y la tecnología.

- **7.1 Propuesta de Valor**
- **7.2 Expresión de los Atributos**
- **7.3 Blueprint**
- **7.4 Experiencia de usuario**
- **7.5 Economía del Comportamiento**
- **7.6 Tecnología**
- **7.7 Desarrollo de Identidad**

7.1 Propuesta de Valor



empoderadah

Figura 59: Propuesta final. Elaboración propia.

7.1.1 EmpoderAdah

A partir de las necesidades identificadas, EmpoderAdah busca conformarse como un servicio integral, impartido por la organización Adah Financiera, para mujeres en busca de apoyo y herramientas que faciliten la gestión de su dinero, mejorando asimismo la relación con sus finanzas y abriendo nuevas oportunidades financieras.

EmpoderAdah fue desarrollada con la misión de acompañar a mujeres en su proceso de empoderamiento financiero, entregándoles herramientas teórico-prácticas que promuevan la generación de confianza en el proceso de toma de decisiones financieras, para que puedan tener mayor y mejor control de su dinero durante los distintos momentos de incertidumbre del curso de sus vidas.

7.1.2 Multidimensionalidad del aprendizaje

EmpoderAdah logra articular de manera estratégica las distintas dimensiones que constituyen la adquisición del conocimiento y el empoderamiento, incorporando instrumentos de concienciación financiera, definición de metas, registro, educación y práctica en solo un servicio. Mediante el uso de esta plataforma las usuarias serán capaces, como afirma Fernanda Vicente, de gestionar mejor su dinero y tomar mejores decisiones financieras.

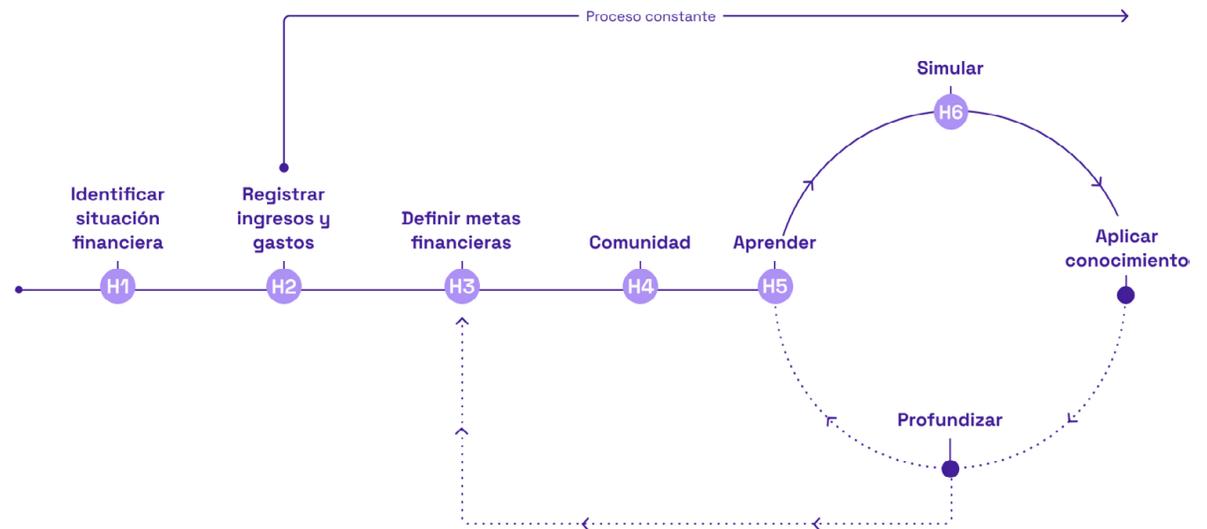


Figura 60: Articulación de las herramientas.
Elaboración propia.

7.2 Expresión de los Atributos

7.1.2 Articulación de los Atributos

A partir de la propuesta desarrollada, se presenta el vínculo y aplicación de los atributos establecidos anteriormente.

Empoderador

A través de la incorporación de herramientas teórico-prácticas, la pertinencia de sus visualizaciones y el desarrollo de un proceso que incita a la profundización y la creación de hábitos, el sistema es capaz de promover la construcción de la confianza y, en consecuencia, el empoderamiento.

Multidimensional

La propuesta es capaz de abordar la multidimensionalidad asociada a los procesos de aprendizaje y empoderamiento al disponibilizar distintas herramientas que navegan desde el descubrimiento, la preparación y la aplicación del conocimiento financiero.

Acompañamiento Constante

El sistema y su enfoque centrado en la promoción del bienestar financiero es capaz de entregarle a las usuarias información pertinente y valiosa en sus distintas interacciones, promoviendo una sensación continua de apoyo y acompañamiento.

Empático

A través del uso del lenguaje, sus visualizaciones y un acompañamiento constante, el servicio logra ser percibido como cercano, empático y amigable.

Personalizado

La propuesta logra responder a las características y metas personales de cada usuaria, ofreciendo contenido personalizado en función de ellas durante las distintas etapas de interacción con el servicio, además de permitir a través de interacciones voluntarias, distintos niveles de involucramiento.

7.3 Blueprint

Service Design Blueprint es una herramienta que permite visualizar la relación de los distintos componentes, procesos, puntos de contacto y usuarios de un sistema. A partir de dicha herramienta se podrá comprender de mejor manera la articulación de las distintas herramientas disponibles, así como la continuidad en el tiempo a través del registro, la profundización y la simulación. Todo ello queda representado en la Figura 61.

Adicionalmente, se comprende la comunidad como un elemento voluntario dentro de la experiencia, respondiendo a los argumentos de algunas usuarias que consideraban que el proceso debía desarrollarse de manera individual, y razón por la cual se presenta su blueprint separado del flujo principal en la Figura 62.

Un elemento importante por considerar dentro de la experiencia es el empoderamiento. Este concepto por su cuenta no se puede tangibilizar en una sola etapa del proceso, sino que y en base a las definiciones de la literatura, el empoderamiento es un proceso que se va construyendo a partir de la adquisición de conocimiento y la práctica. Es por ello que la consecuencia de un viaje constante a través de este servicio será el denominado empoderamiento financiero femenino.

Comprendiendo que la cantidad de información visualizada en las Figuras 61 y 62 puede verse con baja resolución en el presente documento, se ha optado por incluir enlaces externos con acceso a cada blueprint en alta calidad. Para acceder a ellos, porfavor dirigirse a la página 130 en la sección de anexos.

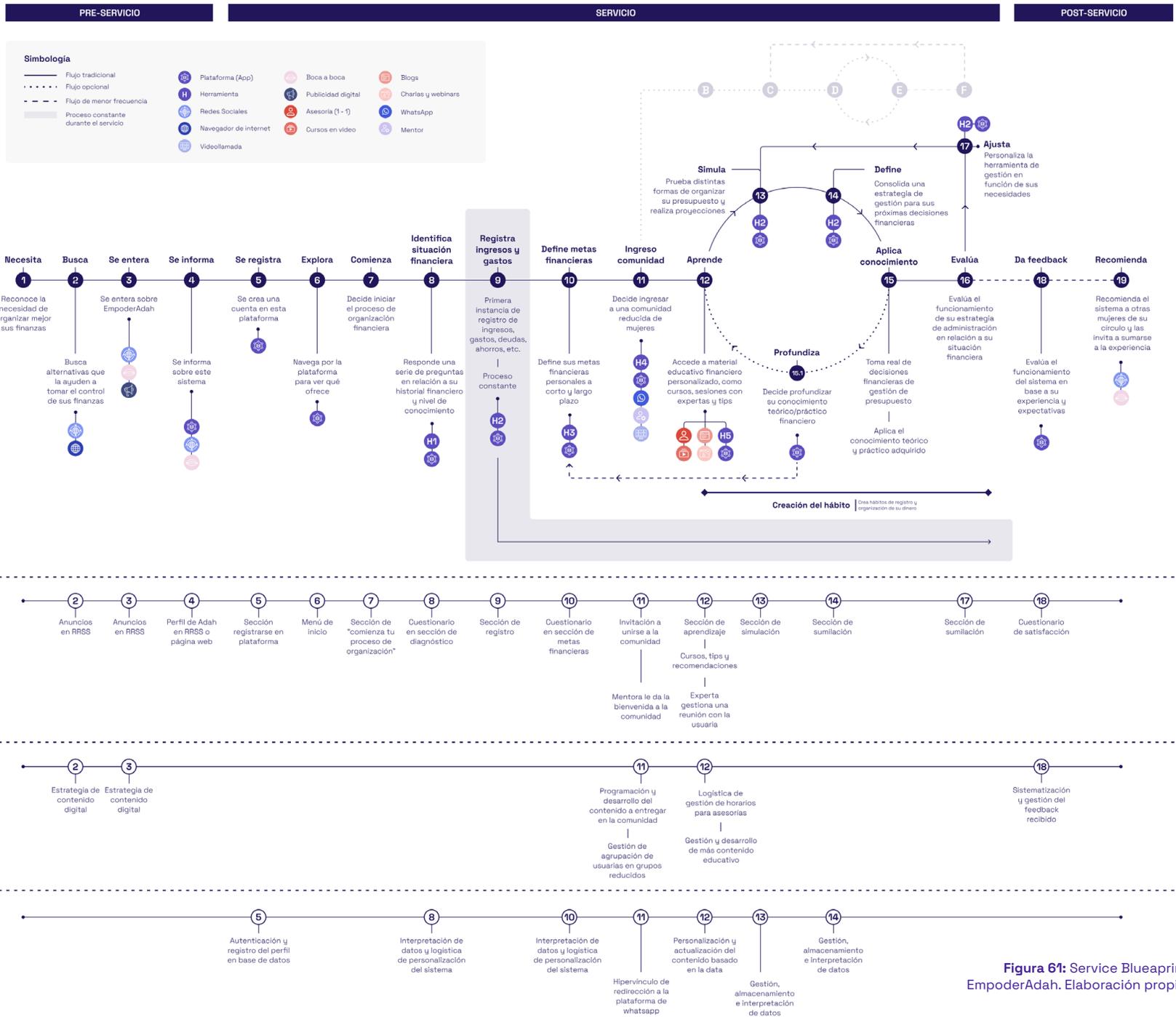


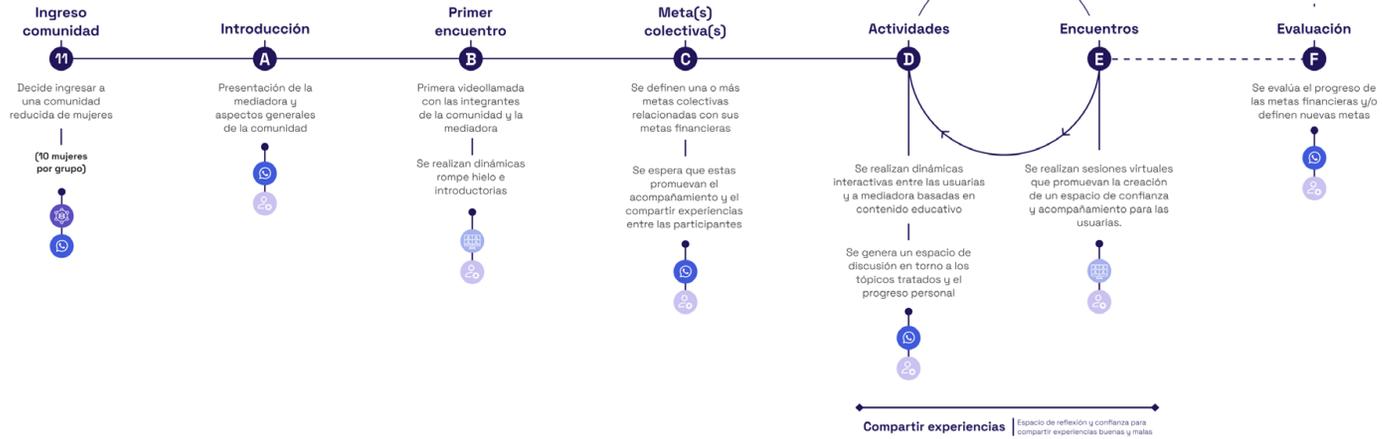
Figura 61: Service Blueprint EmpoderAdah. Elaboración propia.

Simbología

- Flujo tradicional
- - - Flujo de menor frecuencia
- Plataforma (App)
- Videollamada
- WhatsApp
- Mentor

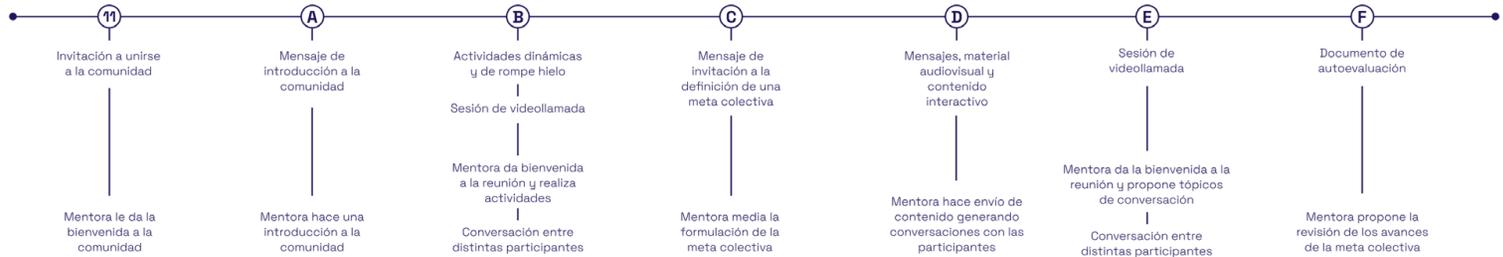
VIAJE DEL USUARIO

PUNTOS DE CONTACTO



Línea de la interacción

TECNOLOGÍA



PERSONAS

Línea de la visibilidad

BACKSTAGE



Línea de interacción interna

PROCESO DE SOPORTE



Figura 62: Service Blueprint Comunidad. Elaboración propia.

7.4 Experiencia del usuario

Como se mencionó anteriormente, EmpoderAdah logra articular las múltiples dimensiones asociadas al proceso de adquisición de conocimiento y empoderamiento en un solo espacio, para ello fue necesario desarrollar diversas herramientas que permitieran resolver y profundizar en cada elemento.

A partir de ello se procederá a hacer un seguimiento por las distintas herramientas para ahondar en la experiencia del usuario a través del servicio.

PRESERVICIO

Conociendo EmpoderAdah

Comenzando el viaje desde el preservicio, las usuarias tendrán la oportunidad de conocer EmpoderAdah a través de las RRSS de Adah Financiera o desde el boca a boca con mujeres que ya son parte de dicha comunidad.

A partir de estos primeros puntos de contacto, la usuaria podrá conocer la propuesta de valor del nuevo servicio y descubrir las distintas herramientas disponibles.

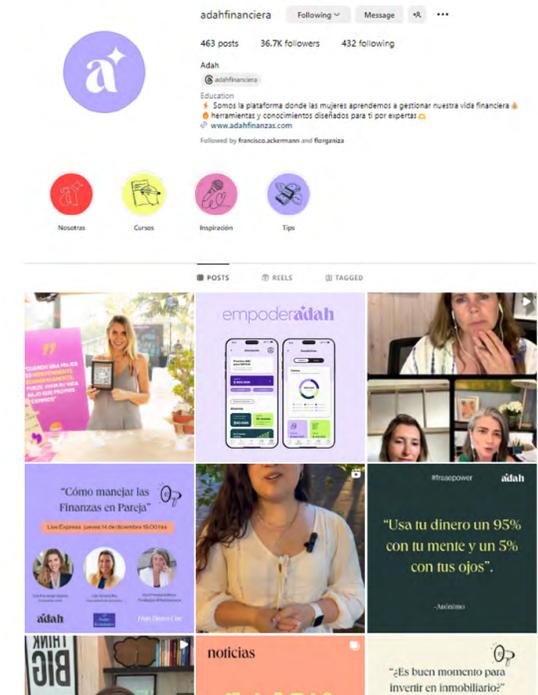


Figura 63: EmpoderAdah en RRSS. Elaboración propia.

Inicio del proceso de empoderamiento

Luego de que la usuaria tomara la decisión de acceder a la plataforma de EmpoderAdah y se haya creado una cuenta, tendrá la oportunidad de navegar a través de la plataforma y sus herramientas.

El menú de inicio ofrece en primera instancia información de carácter e interés general para promover nuevas interacciones con las usuarias, sin embargo, el punto principal es conducir a que la mujer inicie su proceso de organización financiera.

La usuaria tiene toda la libertad de interactuar con las distintas herramientas de la plataforma, esto para evitar un posible abandono anticipado de la interfaz. No obstante, comenzar con el proceso de organización financiera, permitirá personalizar el contenido de las distintas herramientas y en consecuencia enriquecer aún más la experiencia, esa es la razón que se busca promover dicha interacción.

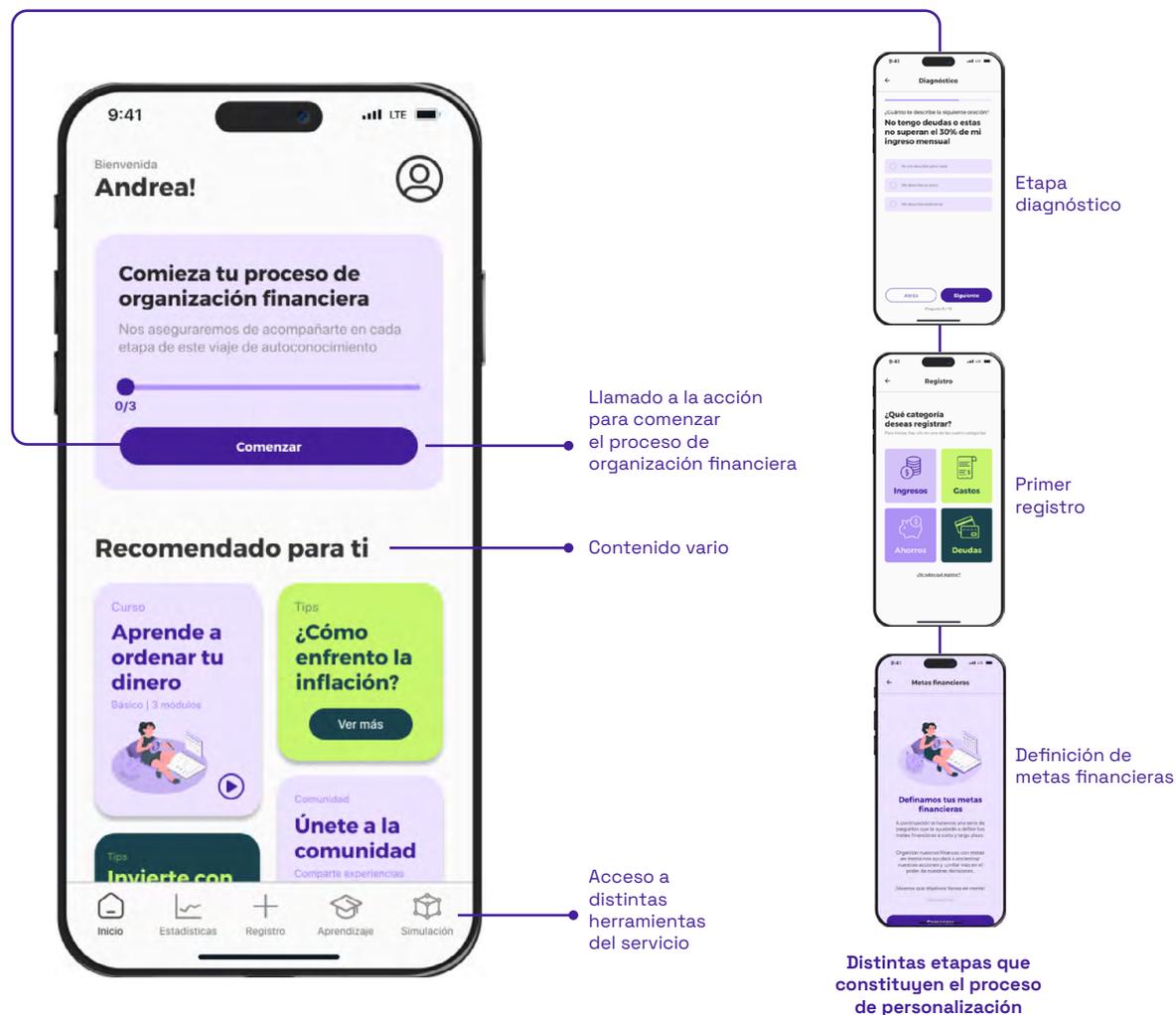


Figura 64: Llamado a la acción inicio EmpoderAdah. Elaboración propia.

Onboardings

Comprender el modo de uso de una interfaz nueva puede no ser tarea sencilla para muchas usuarias, motivo por el cual EmpoderAdah cuenta con una serie de onboardings en sus principales herramientas para introducir a la usuaria las posibles interacciones y beneficios involucrados con el uso de ciertos componentes del servicio.

Cada onboarding está programado para aparecer exclusivamente en la primera interacción que la usuaria tiene con la herramienta, esto con el objetivo de alivianar futuras interacciones y reducir la cantidad de información entregada.

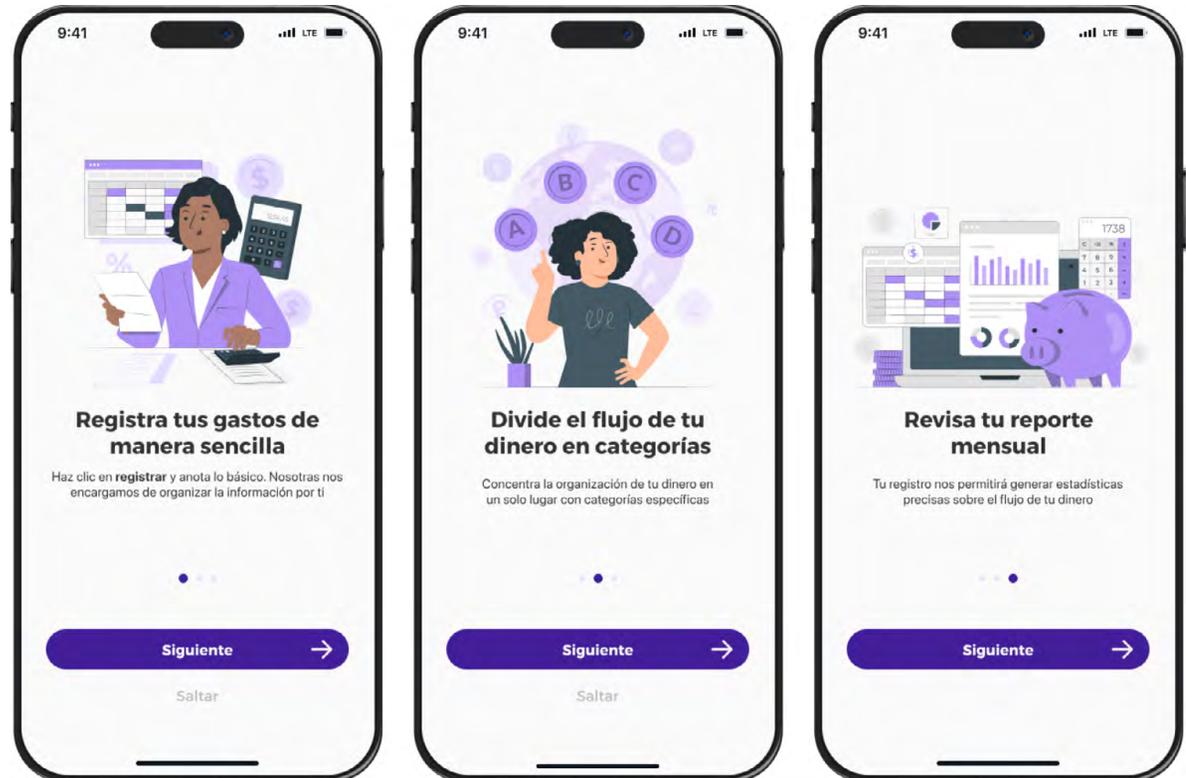


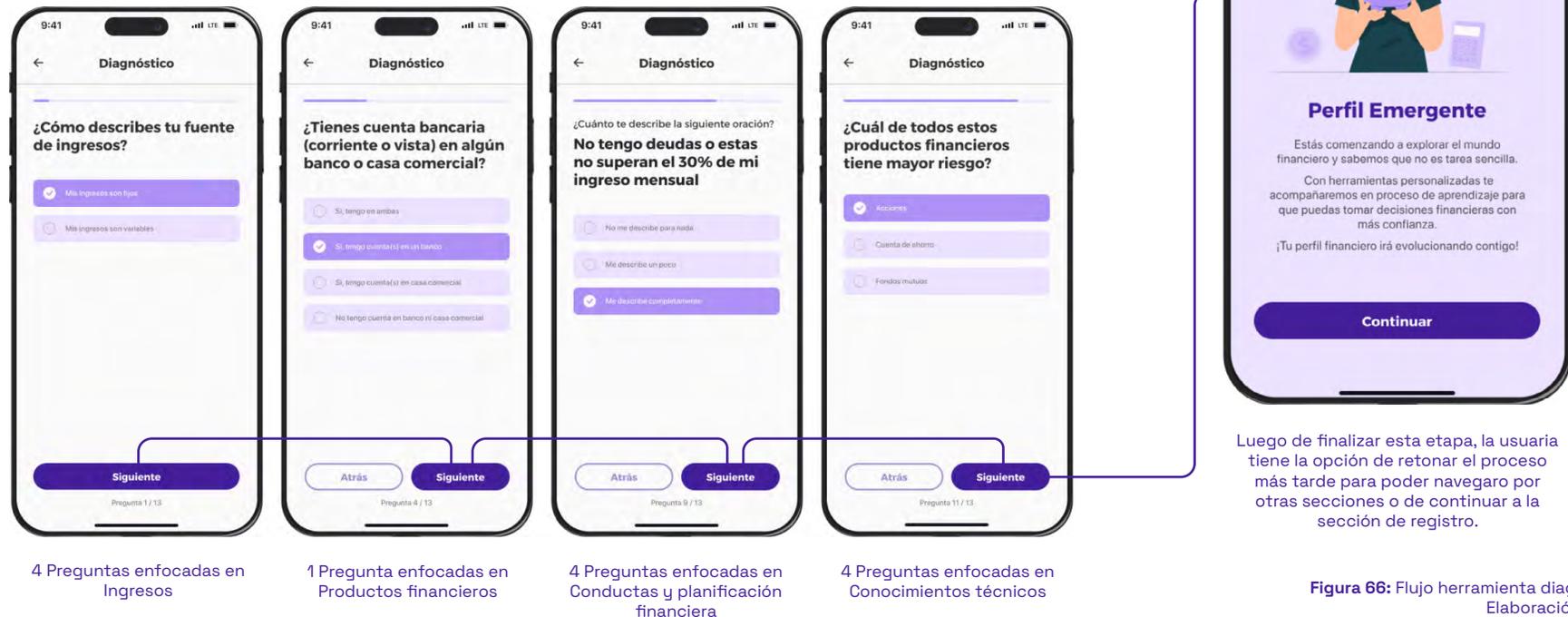
Figura 65: Serie de onboardings para la herramienta de registro. Elaboración propia.

Diagnóstico

Una vez iniciado el proceso de organización financiera, la usuaria pasará por tres herramientas que le permitirán personalizar su experiencia y conocer mejor su situación y objetivos financieros.

La primera herramienta es el diagnóstico, el cual busca mediante 13 preguntas identificar cuatro pilares básicos de la situación financiera actual y nivel de conocimientos financieros de la usuaria.

Dichas preguntas y su respectiva interpretación darán resultado a un perfil financiero que espera categorizar a las usuarias en tres niveles, un perfil emergente, uno intermedio y finalmente uno avanzado. La categorización de las usuarias a partir de tres perfiles permitirá personalizar el proceso y sus herramientas en función de sus características, ofreciendo recursos más básicos y con un lenguaje más sencillo a aquellas con perfil emergente y viceversa.



Luego de finalizar esta etapa, la usuaria tiene la opción de retomar el proceso más tarde para poder navegar por otras secciones o de continuar a la sección de registro.

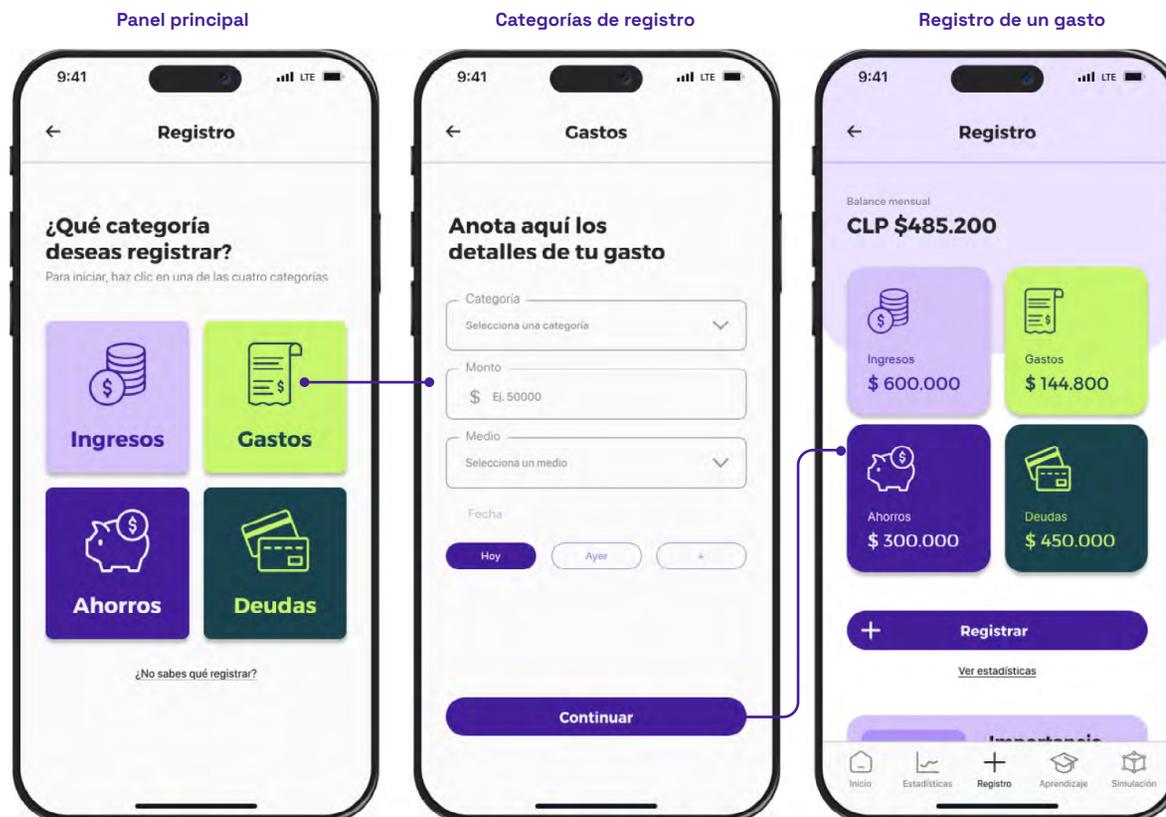
Figura 66: Flujo herramienta diagnóstica. Elaboración propia.

Primer Registro

En segundo lugar, dentro del proceso de personalización, se le introduce a la usuaria la herramienta de registro, en ella podrá ingresar información sobre sus ingresos, gastos, ahorros y deudas.

La relevancia de introducir esta herramienta de manera tan anticipada es que a partir de la información recopilada en esta sección será posible utilizar correctamente otras herramientas como la de estadísticas y la de simulación.

Adicionalmente, se rescata a partir de las sesiones participativas con mujeres la relevancia del registro como mecanismo de introducción al hábito y concienciación. Esta herramienta de registro se ve complementada de gran manera con la sección de estadísticas, en donde un uso constante permitirá obtener información visualizada sobre las conductas y decisiones financieras.



Al finalizar el primer registro, aparecerá nuevamente un pop-up con la opción de retomar el proceso más tarde para poder navegar por otras secciones o de continuar a la sección de registro.

Figura 67: Flujo de la herramienta de registro. Elaboración propia.

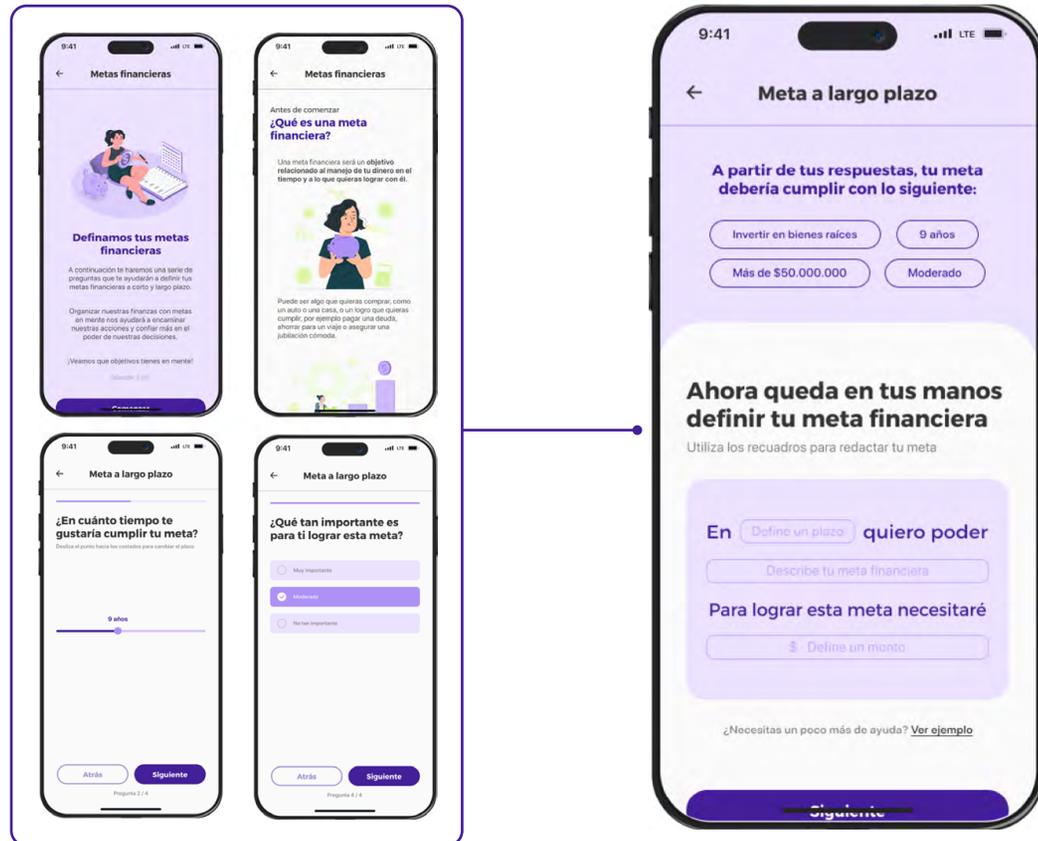
Definición de Metas Financieras

Cerrando el proceso de personalización de la experiencia, se le presenta a la usuaria la sección de definición de las metas financieras.

Esta sección busca ayudar a las usuarias a consolidar sus objetivos financieros a corto y largo plazo, esto por un lado permite tomar acciones en función de dichas metas definidas y también permite comprender los intereses de la usuaria dentro del rubro financiero. Una meta de inversión producirá como consecuencia personalización de contenido enfocado en inversiones, construyendo un proceso más íntimo y a su vez personalizado.

Con esto dicho, las usuarias recibirán una pequeña introducción a ambos tipos de metas, para luego responder una serie de preguntas que busca encaminar y aterrizar los intereses de las usuarias. Finalmente se cierra el proceso de definición de metas con la redacción de la meta personal en base a los intereses definidos en las alternativas.

Para hacer más fluido el proceso, las usuarias procederán a definir su meta a corto plazo y posteriormente su meta a largo plazo.



Finalizando el proceso de personalización queda solo una pregunta pendiente para la usuaria, enfocada esta vez en la comunidad

Figura 68: Flujo de definición de la meta a largo plazo. Elaboración propia.

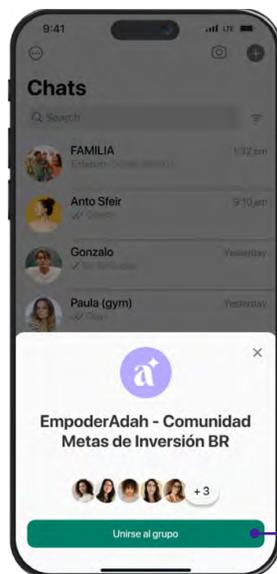
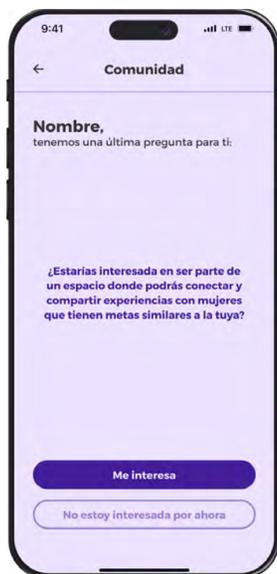
Comunidad

La comunidad es una herramienta que busca convertirse en un espacio cálido y colaborativo donde distintas mujeres pueden interactuar en base a un tema que comparten en común, su meta a largo plazo.

La decisión detrás de esta categorización es permitir que las usuarias puedan compartir sus experiencias por un periodo prolongado de tiempo, promoviendo la construcción de lazos y apoyo mutuo para el cumplimiento de una

meta que como plazo mínimo es de cinco años.

Como fue presentado en el blueprint del servicio, la comunidad es un componente voluntario, disponible para aquellas que consideren positiva la interacción con pares. Estas dinámicas se desarrollan en una plataforma externa a EmpoderAdah en donde se ofrece contenido interactivo, sesiones de conversación y actividades enfocadas en el cumplimiento de las metas de las participantes.



Puntos de contacto Comunidad

- Plataforma (App)
- WhatsApp
- Videollamada
- Mentor

Figura 69: Flujo comunidad. Elaboración propia.

Estadísticas

Como fue mencionado en la etapa de registro, ambas secciones se complementan de muy buena manera. Un registro continuo de ingresos, egresos, flujo de ahorros y deudas permitirá entregar información visualizada valiosa para la usuaria, quien a partir de ello será capaz de comprender de mejor manera cuál es su comportamiento, cuál es su balance mensual y otros detalles obtenidos a partir de las cuatro categorías de registro.

Esta etapa fue definida como crítica dentro del proceso de concienciación financiera, ayudando a interiorizar el comportamiento actual y promover cambios. En ella la usuaria podrá navegar cuando quiera consultar o revisar distintos parámetros de su registro, disponiendo de visualizaciones sencillas de interpretar y vínculos con otros aspectos como sus metas financieras.

“La visibilidad de la información te ayuda a tener mas claridad en lo que estai gastando, como lo estai gastando, en ser más consciente, creo que te llama a la consciencia”.

(Participante 6)



Figura 70: Visualización de información en estadísticas. Elaboración propia.

Aprendizaje

Dentro de las herramientas disponibles en EmpoderAdah, la sección de aprendizaje busca promover la adquisición de conocimiento teórico financiero. En ella se ofrecen contenidos en formato de cursos, tips y recomendaciones, charlas y conversaciones con expertos.

La variedad de canales responde a los distintos intereses y estrategias de aprendizaje de las usuarias, en donde a partir de la personalización del contenido en función de sus metas financieras y diagnóstico podrá acceder a material pertinente basado en su nivel de conocimiento.

Si bien la sección de aprendizaje ofrece contenido personalizado, las usuarias en cualquier momento podrán acceder al resto del contenido en caso de considerarlo pertinente, la personalización no restringe el acceso al contenido, solo lo perfila.

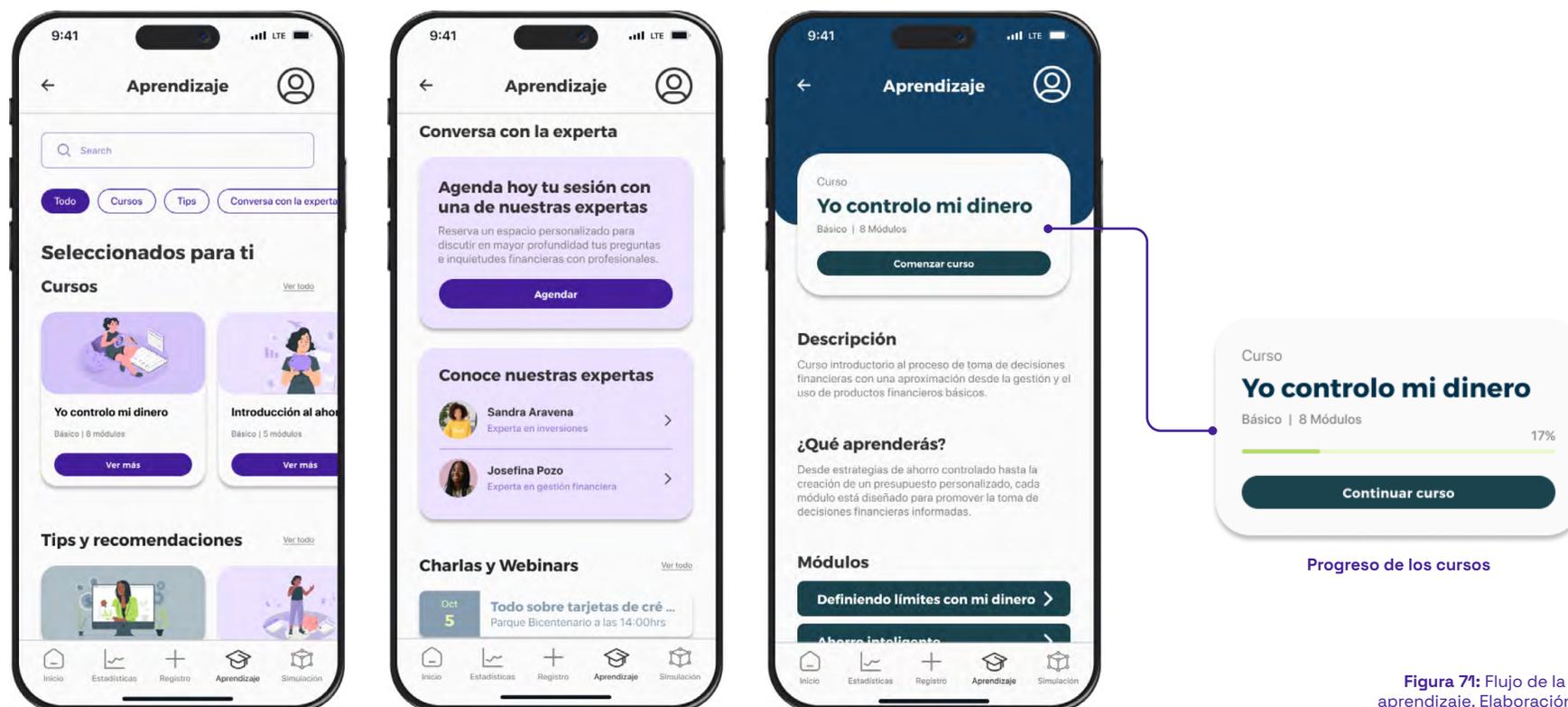


Figura 71: Flujo de la sección aprendizaje. Elaboración propia.

Simulación

Culminando con las herramientas disponibles en EmpoderAdah se encuentra la sección de simulación. A diferencia de la sección de aprendizaje, esta busca promover la adquisición y consolidación del conocimiento a través de la práctica.

Mediante las sesiones participativas, se reconoció esta etapa como clave para promover la generación de confianza y tomar mejores decisiones a futuro, ya que permite practicar la gestión del dinero y evaluar su impacto en el tiempo.

Organizar

La primera herramienta disponible es la de organización del dinero, en ella la usuaria puede practicar la distribución de su dinero en distintas categorías, ya sean gastos, ahorros/inversiones o deudas, probando distintas estrategias de gestión y evaluando si es posible hacer ajustes dentro de su presupuesto.

En la presente herramienta la usuaria definirá sus categorías a organizar y establecerá montos hipotéticos en función de sus ingresos para practicar, con ello, el sistema generará una serie de visualizaciones que busca representar gráficamente la estrategia de gestión establecida. Con ello se espera que la usuaria pueda evaluar la factibilidad de su organización y realizar cuantos cambios estime convenientes.

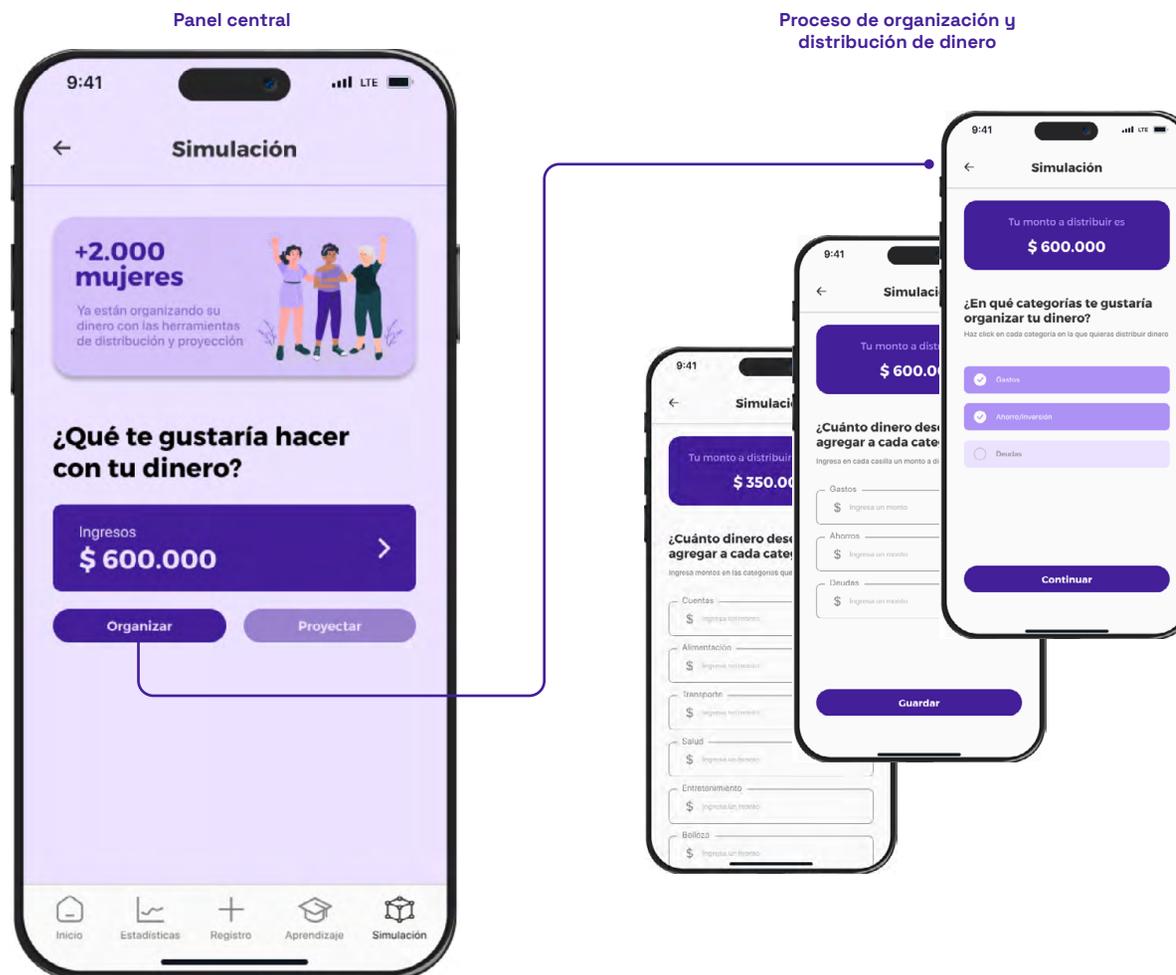


Figura 72: Proceso de organizar y distribuir el dinero en la etapa de simulación. Elaboración propia.



“Te permite jugar con los valores y ver la última línea, y tomar decisiones respecto de que si es una buena decisión o no es una buena decisión hacer esa compra, esa inversión. Por eso te digo que yo lo encuentro buenísimo este panel, es como un KPI”.

(Participante 3)

Figura 73: Visualización de data para la organización de dinero. Elaboración propia.

Proyectar

En función con la etapa de organizar, la presente fase busca proyectar la distribución realizada previamente en el tiempo.

Ver el impacto de las decisiones financieras, o en este caso la práctica del proceso de toma de decisiones, es un atributo muy valorado por las usuarias. La posibilidad de visualizar el crecimiento del dinero, la reducción de una deuda o el cumplimiento de las metas funciona como factor motivante al cambio de conducta y a una toma de decisiones con mayor confianza.

Para esta etapa, la usuaria seleccionará la opción de proyectar, definirá un plazo para dicha proyección y luego podrá visualizar la proyección del dinero distribuido previamente.

Es de gran relevancia que la usuaria cuente con instancias para practicar la toma de decisiones financieras, esto permite construir gradualmente una sensación de confianza que sumado a la adquisición de conocimiento teórico puede traducirse en el tiempo como empoderamiento.



La proyección toma en consideración la organización realizada previamente, multiplicándola según el plazo definido.

Dicha proyección contempla hasta el momento variables como la tasa de interés con un valor estandarizado, entregándole a la usuaria un valor estimado al proyectar su distribución en el tiempo.

Figura 74: Visualización de proyección.
Elaboración propia.



¿No sabes cómo empezar a pagar tus deudas? Revisa este link [Ver](#)

Distribución de dinero



Gastos



“(Para mi, el valor de esta sección es) super alto porque si tu me presentas acá que por ejemplo en 9 meses habre ahorrado 450 lucas, me motiva a poder hacerlo ... porque veo que hay un plazo finito en el cual puedo cumplir objetivos”.

(Participante 1)

Figura 75: Visualización de contenido en organizar dinero. Elaboración propia.

Toma de decisiones financieras

Finalizando la experiencia de la usuaria a través del servicio de EmpoderAdah, se aproxima uno de los puntos más relevantes del flujo, la toma de decisiones financieras.

EmpoderAdah apunta con sus distintas herramientas a preparar a la usuaria para este momento, instancia donde deberá tomar decisiones reales en torno a su dinero, ya sea pagando cuentas, gastando su dinero en bienes o destinando ingresos al pago de deudas o el ahorro. La propuesta busca mediante el uso reiterativo de sus herramientas construir la confianza y el conocimiento necesario para que estas decisiones puedan ser tomadas de manera informada, alineadas con las metas y el bienestar de las usuarias.

Es por ello que el flujo constante a través de las distintas herramientas disponibles en EmpoderAdah, generarán como consecuencia el empoderamiento financiero femenino.

Desde la premisa de que las personas están constantemente tomando decisiones financieras es que la propuesta justifica su aproximación del curso de la vida. EmpoderAdah a través de la versatilidad de sus componentes busca ser un instrumento útil que acompañe a las usuarias en las distintas etapas de incertidumbre en donde tomar decisiones financieras no sea algo sencillo. Espera con sus herramientas entregar la agencia necesaria para que las mujeres puedan enfrentar de buena manera dichas situaciones.



Registro/Estadísticas



Aprendizaje



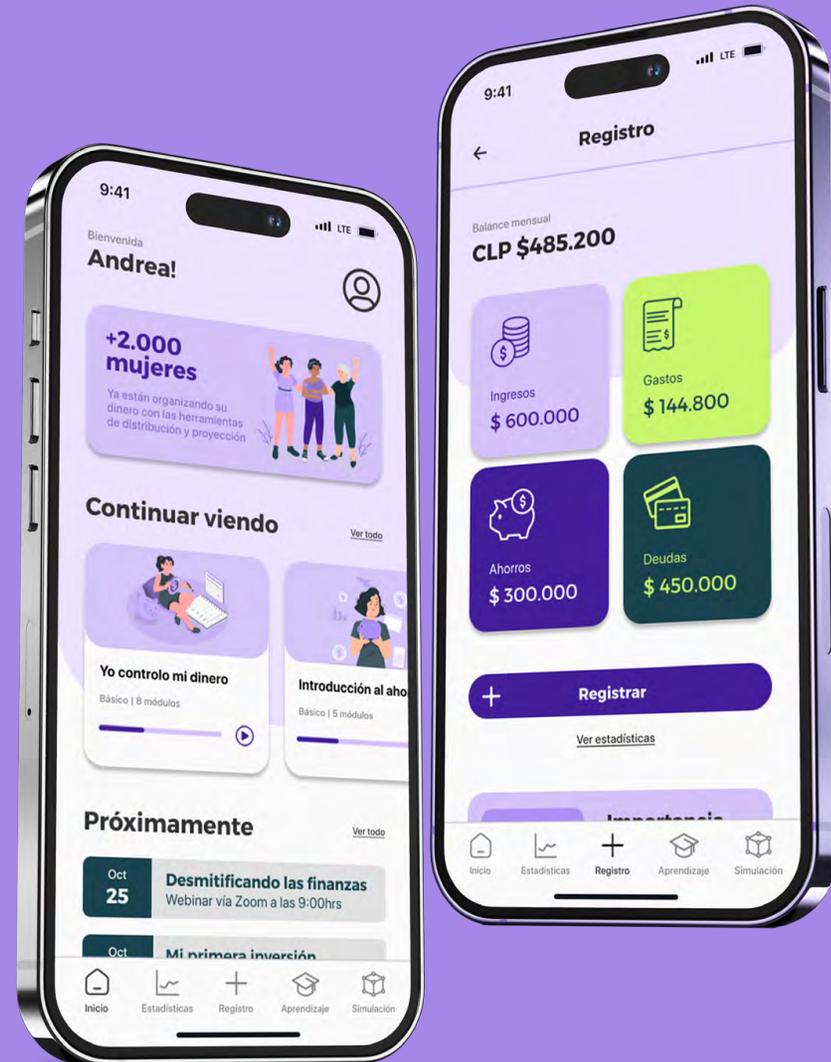
Simulación

Figura 76: Proceso iterativo que se da en tres herramientas principales. Elaboración propia.

Prototipo Final EmpoderAdah

Escaneando el siguiente código QR se puede acceder a la versión final del prototipo de EmpoderAdah, el cual fue desarrollado y programado a través de la plataforma Figma.

empoder^{ada}h



7.5 Economía del Comportamiento

7.5.1 Aplicación de Nudges

La aplicación de la Economía del Comportamiento en la propuesta se integra como una estrategia para encaminar a las usuarias hacia una mejor toma de decisiones financieras.

La aplicación de los nudges dentro de la propuesta, se expresan principalmente a través del uso de la personalización, un lenguaje insinuante y la visualización de data personal financiera.

Como argumenta la literatura, pequeños empujones resultan clave para encaminar a los usuarios a tomar decisiones que estén alineadas con sus objetivos y su bienestar, razón por la cual EmpoderAdah se encarga de incorporar elementos propios del nudge para facilitar el proceso de toma de decisiones financieras en sus usuarias, de las siguientes formas:

Personalización y Visualización de Data

EmpoderAdah busca integrar nudges de feedback constante respecto al comportamiento y decisiones de las usuarias a través de la visualización de datos y la personalización.

Ambos se encargan de entregar contenido específico vinculado a la conducta de las usuarias, permitiendo influenciar el proceso de toma de decisiones en caso de que exista una mala gestión del dinero.

Elementos como la actualización del progreso de las metas financieras también es un tipo de nudge que busca promover la toma de acción, motivando a las usuarias actuar en pos de dichas metas y en función de su bienestar.

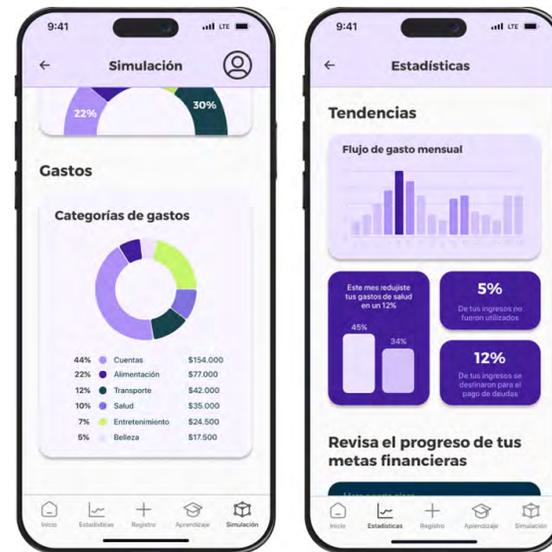


Figura 77: Aplicación de data y personalización. Elaboración propia.

Llamado a la Acción

Desde las primeras interacciones que la usuaria tiene con EmpoderAdah se están implementando nudges de llamado a la acción. La invitación que la plataforma hace a aprender a gestionar de buena manera los ingresos es el punto de inicio para lograr que más mujeres decidan comenzar el proceso de empoderamiento.

En este contexto el uso del lenguaje es estratégico para insinuar la elección de ciertas opciones, las cuales según establecen los lineamientos de los nudges, deben conducir hacia aquella dirección ideal que favorezca el bienestar de las usuarias. Un ejemplo clave es la invitación a comenzar el proceso de organización financiera, cuya finalidad es entregarle herramientas que le permitan tener mayor agencia frente a sus decisiones financieras.



Figura 78: Aplicación del llamado a la acción. Elaboración propia.

Normas Sociales

Otro aspecto estratégico en la implementación de nudges para el sistema de EmpoderAdah es incorporar estadísticas vinculadas al nivel de participación de usuarias en el servicio, esto con el objetivo de convencer a aquellas mujeres que no han decidido empezar el viaje todavía o que necesitan un poco más de motivación.

No es muy frecuente que las usuarias tengan una motivación intrínseca por organizar mejor su dinero, a veces son situaciones particulares que motivan el interés por hacer algo al respecto, no obstante, la conformidad a la norma resulta ser una estrategia bastante útil para generar el primer paso necesario en este tipo de procesos.



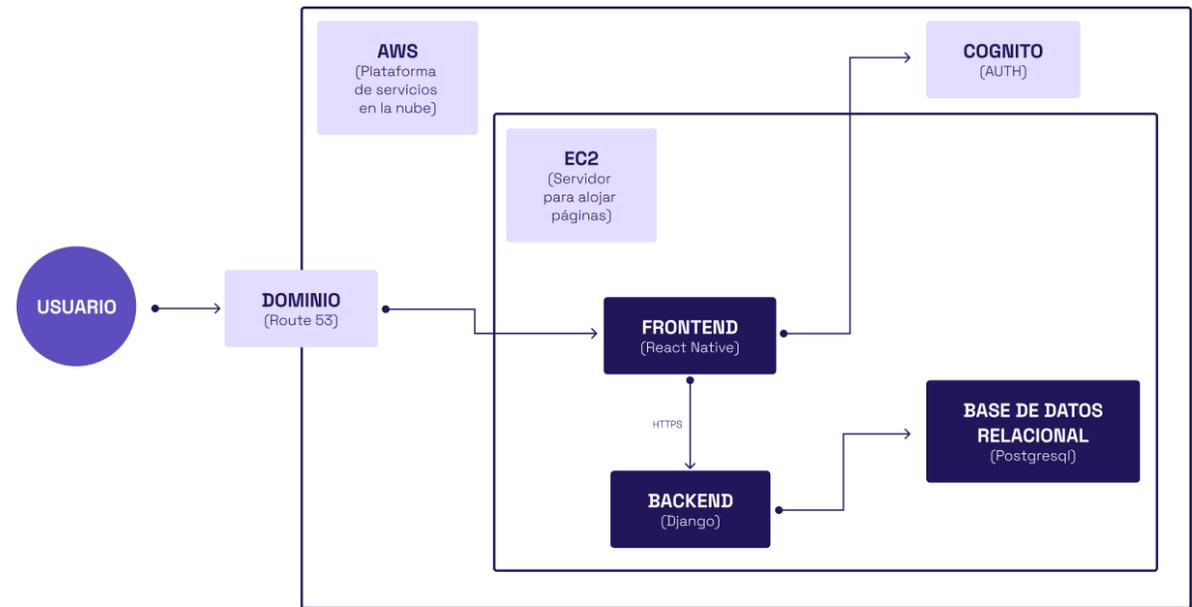
Figura 79: Aplicación de la conformidad a la norma. Elaboración propia.

7.6 Tecnología

A partir de la evaluación de factibilidad desarrollada con el programador y desarrollador Manuel Muñoz, se comprende la necesidad de utilizar distintos servicios externos para desarrollar de manera más sencilla la propuesta. Cada elemento que compone el sistema interno de EmpoderAdah podría ser desarrollado de manera interna, no obstante, dicha decisión tendría repercusiones importantes en el costo y tiempo de desarrollo.

A partir de ello y con la definición de los distintos elementos que articular la interfaz, se procedió a definir con mayor detalle los servicios necesarios para el correcto funcionamiento de la propuesta. En base a la investigación realizada en torno a las ofertas disponibles en el mercado y la validación posterior con el programador, se consiguió definir la totalidad del sistema como se aprecia en la Figura 80.

Un elemento a considerar en la selección de dichos servicios son los costos asociados a su implementación y mantención, aunque ellos serán profundizados en la sección de costos, resulta favorable para efectos de la implementación enunciar que la mitad de ellos con gratuitos mientras que los otros incluyen costos proporcionales a la demanda del sistema y la zona de uso, permitiendo futura escalabilidad de la propuesta sin tener que destinar grandes montos a la inversión inicial.



AWS: (Servidor)

- Plataforma que ofrece muchos servicios
- Contenedor de la aplicación en la nube

EC2: (Servicio)

- Aquí vive el frontend que se conecta al backend y a la base de datos (puede estar dentro o fuera de este servicio)
- Aquí se aloja la aplicación

REACT NATIVE: (Frontend)

- Esto lo usan las aplicaciones modernas
- Programa de hacer el código (Javascript)
- Compatible con Android y iOS
- Se pueden instalar bibliotecas para facilitar y acelerar el desarrollo e un MVP preliminar (Ej. MIU)

DJANGO: (Backend)

- Programación de la logística detrás de la app (reglas de negocio)
- Esto se comunica con la base de datos
- Compatible con tecnologías Cloud

PostgreSQL: (Motor de base de datos relacional)

- Muy utilizado en la industria
-

Figura 80: Esquema de implementación tecnológica. Elaboración propia.

7.7 Desarrollo de Identidad

7.7.1 Naming

Haciendo referencia a la oportunidad de implementación junto a Adah Financiera, se denominó el sistema como EmpoderAdah. Dicho nombre nace a partir de uno de los elementos más relevantes para el proyecto, el empoderamiento financiero femenino. La identidad de empoderada adopta una visualización sencilla, junto a una selección tipográfica de alto contraste que busca generar de manera armónica cierta jerarquía, destacando la presencia de Adah Financiera en ella.

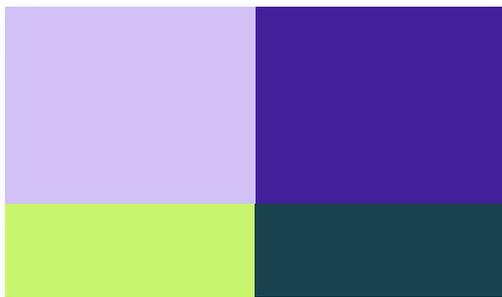
The image shows the logo for 'EmpoderAdah'. The word 'empoderada' is written in a lowercase, rounded, sans-serif font. The 'a' in 'Adah' is significantly larger and bolder than the other letters, and it features a small, four-pointed star or diamond shape above it. The entire logo is rendered in a dark purple color.

Figura 81: Visualización logo EmpoderAdah. Elaboración propia.

7.7.2 Paleta de Colores

En cuanto a la selección de los colores para el sistema de EmpoderAdah, se escogió una combinación complementaria con distintos matices de morado y verde, haciendo alusión a la percepción de elementos como el empoderamiento y las finanzas o dinero. Adicionalmente se buscó generar con la elección de los colores una personalidad más dinámica expresada en la siguiente proporción.

Primarios



Hex: #D2C2F8
RGB: 210, 194, 248



Hex: #431F99
RGB: 67, 31, 153

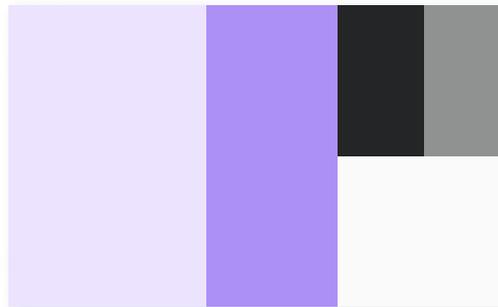


Hex: #C9F46E
RGB: 201, 244, 110



Hex: #1A434E
RGB: 26, 67, 78

Secundarios



Hex: #252527
RGB: 37, 37, 39



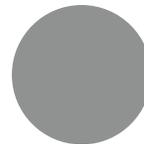
Hex: #AE91F5
RGB: 174, 145, 245



Hex: #EBE2FF
RGB: 235, 226, 255



Hex: #FAFAFA
RGB: 250, 250, 250



Hex: #929293
RGB: 146, 146, 147

La elección de colores con distinto valor, buscan generar una propuesta que en su conjunto comunique dinamismo, amabilidad, calma y a la vez madurez. Todos ellos atributos rescatados de compas de color propuesto por Ellen Divers (2023).

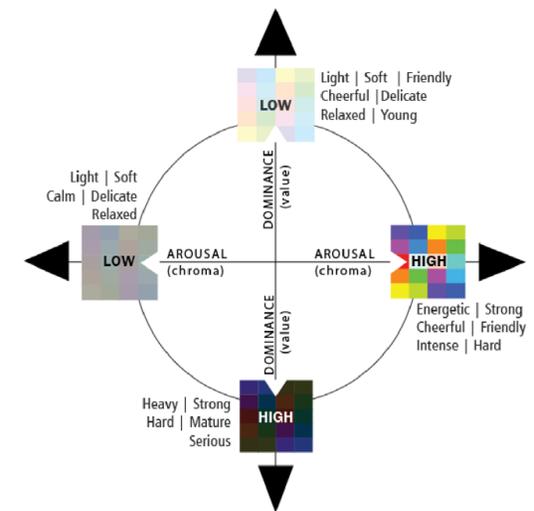


Figura 82: Compás de color basado en evidencia para su uso en el establecimiento de una dirección con respecto al significado del color. Recuperado de (Divers, 2023, p.47)

Implementación

A continuación se desarrollarán los elementos vinculados a la implementación de la propuesta por parte de la organización Adah Financiera. Se revisarán las alteraciones en su modelo de negocios actual, alianzas estratégicas con ellas y un plan de implementación para la ejecución del presente proyecto.

• **8.1 Articulación con el Modelo de Negocios de Adah**

• **8.2 Alianzas**

• **8.3 Estrategia de Implementación**

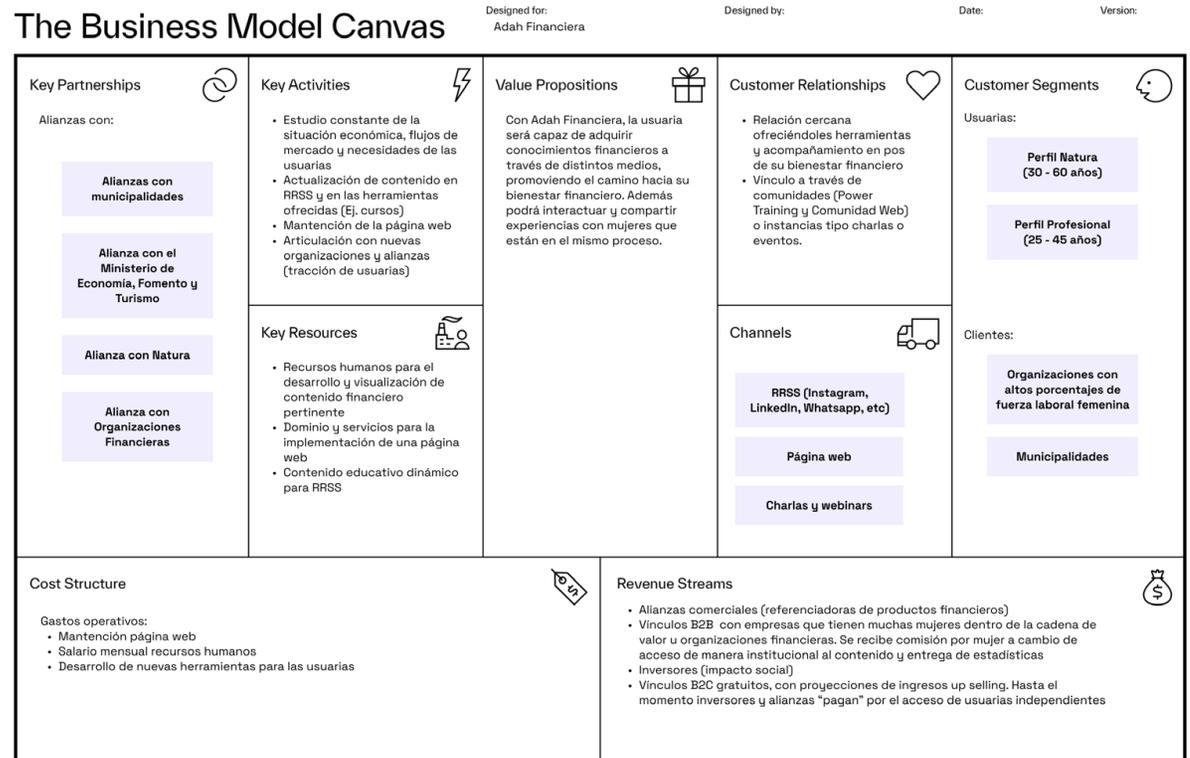
• **8.4 Costos**

8.1 Articulación con el Modelo de Negocios de Adah

8.1.1 Business Model Canvas Actual

A partir de la oportunidad de implementar EmpoderAdah como parte de la organización Adah Financiera, surgen nuevos desafíos relacionados a la articulación del proyecto con su modelo de negocios.

La estrategia de negocio de Adah se basa principalmente en las alianzas con organizaciones externas (B2B) que se benefician de la entrega de valor agregado a sus empleadas o cuya imagen se ve beneficiada por la colaboración con una organización de gran impacto social.



Copyright Strategyzer AG
The makers of Business Model Generation and Strategyzer



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 Unported License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1888, Mountain View, CA 94042, USA.

Strategyzer
strategyzer.com

Figura 83: Business Model Canvas de Adah Financiera. Elaboración propia en colaboración con Fernanda Vicente.

8.1.1 Business Model Canvas con EmpoderAdah

Que Adah Financiera acoja la implementación de EmpoderAdah dentro de su sistema significa un cambio importante en la estructura de los servicios ofrecidos hasta la fecha. Como se mencionó anteriormente, dicha organización se encuentra en un proceso de reestructuración de su experiencia, la cual apunta a consolidar las distintas herramientas en un solo lugar.

La implementación de EmpoderAdah en ese contexto significa reemplazar e incorporar nuevas dinámicas a su experiencia, permitiendo por un lado entregar de manera más integrada la propuesta de valor a las usuarias, y por otro modificar la actual implementación de algunas herramientas a las propuestas por EmpoderAdah, como por ejemplo el diagnóstico.

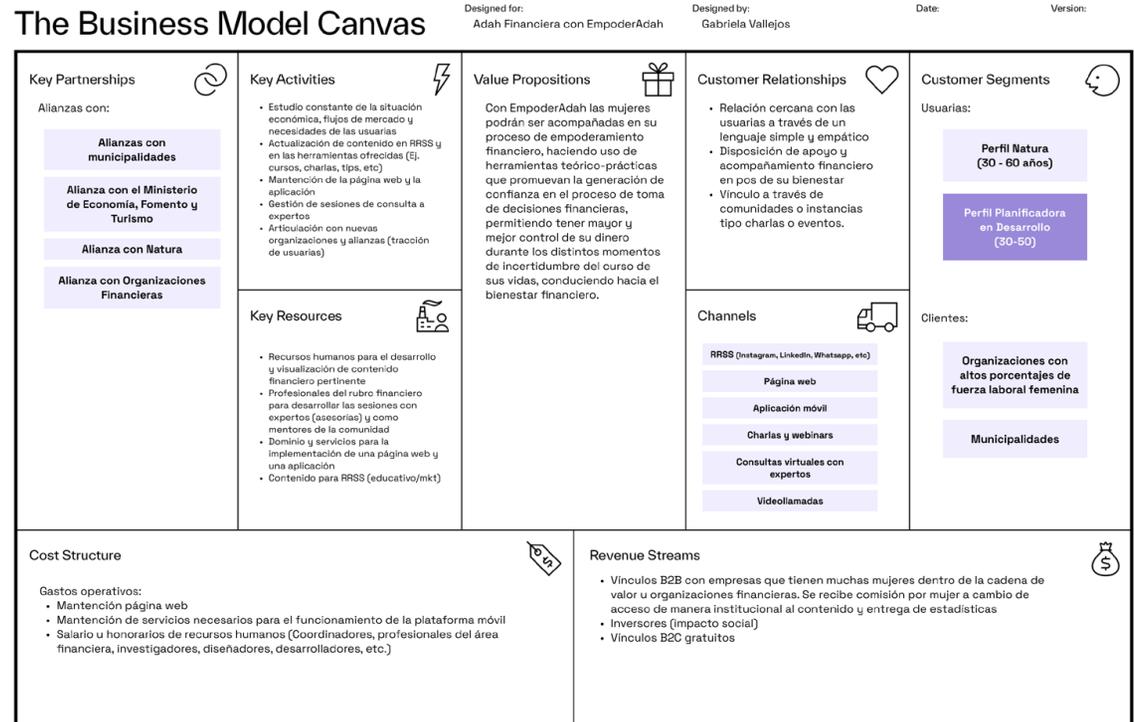
Parte de los beneficios de implementar EmpoderAdah bajo una organización ya existente radican principalmente en la capacidad de captura de nuevos usuarios. Adah ya cuenta con una red de más de dos mil usuarias activas, algunas de las cuales fueron entrevistadas para efectos de este proyecto y en donde mostraron su interés por la implementación de una propuesta integral de empoderamiento y acompañamiento financiero.

Otro beneficio son las actuales alianzas establecidas con organismos como las municipalidades y el ministerio de economía, fomento y turismo, las cuales tienen el potencial de difundir y acercar a nuevas usuarias interesadas en mejorar su organización financiera, promoviendo así la reducción de la brecha de género nacional.

Por otro lado y no menos importante, la vinculación con Adah Financiera para la implementación de la propuesta significa una alteración en el modelo de negocios actual, comprendiendo la modificación de los productos ofrecidos, la aparición de nuevos costos y recursos asociados al desarrollo y

mantención de la plataforma de EmpoderAdah.

A partir de ello, se realizó una intervención en el modelo de negocios actual en función de las nuevas consideraciones relacionadas a la incorporación del nuevo servicio, las cuales se pueden apreciar en la Figura 84.



Copyright Strategyzer AG
The makers of Business Model Generation and Strategyzer

This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>. © 2014-2019 Strategyzer AG, San Francisco, CA, USA

 Strategyzer
strategyzer.com

Figura 84: Business Model Canvas de Adah Financiera con EmpoderAdah. Elaboración propia.

8.2 Alianzas

8.2.1 Colaboración con Adah Financiera

Como es cada vez más recurrente en el desarrollo de proyectos de innovación, el trabajo interdisciplinario toma gran relevancia para la construcción de soluciones integrales, y es que según Carlos Arano “se puede considerar al diseño como un puente entre distintas áreas del conocimiento, como lo son la psicología, economía, sociología, los estudios culturales, entre otras y, así, ampliar las rutas para abordar los problemas que el diseño enfrenta” (2019, p. 80).

A partir de ello se comprende la relación de las disciplinas como una colaboración constante en donde cada parte contribuye con sus áreas del conocimiento.

En base a esto es que para el desarrollo de EmpoderAdah se propone el desarrollo de una alianza estratégica con Adah Financiera para incorporación de contenido desarrollado por expertos del área financiera en alguna de las herramientas incorporadas como el contenido de los cursos en la sección de aprendizaje y el contenido utilizado actualmente para el desarrollo del programa Power Training como parte de la nueva dinámica diseñada para la comunidad.

Alianza para la creación de contenido de cursos

Desde los inicios de Adah Financiera, la organización ha desarrollado pequeños cursos con contenido variado relacionado a las finanzas personales. Este contenido es desarrollado por expertas en el área financiera que trabajan en Adah, en donde crean, filman y suben su contenido. Los tópicos tratados están completamente enfocados en conceptos técnicos de las finanzas, aquellos que desde la posición del diseño son difíciles de abordar sin cometer errores o caer en confusiones.

A partir de ello y luego de una discusión con Fernanda Vicente, se propuso la generación de una alianza para la implementación del servicio EmpoderAdah, en donde se delegará la responsabilidad de la creación del contenido de los cursos a la contraparte y sus expertas. Esto significa que el diseño se limitará a preparar la interfaz donde los cursos serán presentados, sin tener que entrar en detalles sobre su contenido.

Alianza para el desarrollo de la comunidad

La comunidad propuesta en EmpoderAdah, a pesar de ser de carácter voluntario, resulta ser una pieza importante para la promover la generación de confianza y empoderamiento en aquellas mujeres que aprecian la generación de vínculos con pares, compartir experiencias y adquirir conocimiento en conjunto.

Una dinámica similar a la recién descrita pudo ser percibida en el programa de Power Training impartido por Adah, en donde si bien el grupo lo conforman más de ochenta mujeres y su propósito principal en ser un programa intensivo, se lograron identificar dinámicas que replicadas a menor escala tienen el potencial de construir esos vínculos y aprendizaje esperados.

A partir de ello se evaluó con Fernanda la posibilidad de incorporar elementos del Power Training como las actividades y contenido educativo a la comunidad de EmpoderAdah, completando así las alianzas para una eventual implementación de este servicio en su sistema.

8.3 Estrategia de Implementación

El modelo de implementación de EmpoderAdah luego de la articulación con Adah Financiera puede ser resumido en cuatro partes: la transferencia del proyecto a la organización receptora, la preparación y desarrollo del servicio, el lanzamiento de un MVP y el perfeccionamiento del servicio a partir de feedback y evaluaciones de impacto.

Cabe reconocer que la implementación de iniciativas es un proceso relativamente lento, especialmente a incorporarse como parte de una organización existente. Aún con ello se considera sumamente relevante concentrar los esfuerzos en el desarrollo de EmpoderAdah considerando el potencial impacto social y económico que este podría traer a mujeres,

promoviendo un mayor empoderamiento de la población femenina reduciendo asimismo la brecha de género, y adicionalmente fomentando la participación informada del género en el sistema financiero.

PARTE 1: TRANSFERENCIA

PARTE 2: PREPARACIÓN



Figura 85: Primeras dos etapas del plan de implementación. Elaboración propia.

PARTE 3: MVP

PARTE 4: PERFECCIONAMIENTO DEL SERVICIO



Figura 86: Tercera y cuarta etapa del plan de implementación. Elaboración propia.

8.4 Costos

Para la correcta implementación de EmpoderAdah, dos tipos de costos deben ser tomados en consideración, aquellos asociados al desarrollo de la propuesta y otros relacionados con su mantención.

Los costos estimados para ambas situaciones son descritos en mayor detalle en las Tablas 3 y 4, el primero estando vinculado a la inversión inicial para el desarrollo de la plataforma y el segundo considerando costos adicionales para el funcionamiento de la propuesta los primeros 12 meses de su implementación.

La conversación realizada con Manuel Muñoz para la sesión de validación fue clave para la identificación de los costos asociados a los servicios y programación para la ejecución de esta plataforma.

A partir de ello se reconoce que la categoría de Recursos Humanos, que incluye a programadores, coordinadores, supervisores, diseñadores y otros profesionales, será la que tome mayor porcentaje de los costos vinculados al desarrollo y mantención de la propuesta.

COSTOS DE DESARROLLO (6 MESES)	Valor primer mes	Valor 6 meses
RECURSOS HUMANOS		
Coordinadora	CLP\$ 1.500.000	CLP\$ 9.000.000
Economista*	CLP\$ 733.000 (20UF)	CLP\$ 3.669.000 (100UF)
Diseñadora	CLP\$ 800.000	CLP\$ 4.800.000
Desarrollador Semi Senior	CLP\$ 1.500.000	CLP\$ 4.500.000 (3 últimos meses)
TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA		
Servidor AWS para alojar página (EC2)	CLP\$ 0 (Prueba por 12 meses)	CLP\$ 0
Dominio (Router 53)	CLP\$ 10.000	CLP\$ 0
Front-end (React Native)	CLP\$ 0	CLP\$ 0
Back-end (Django)	CLP\$ 0	CLP\$ 0
Autenticador AWS (Cognito)**	CLP\$ 0	CLP\$ 0
Base de datos (Postgresql)	CLP\$ 0	CLP\$ 0
TOTAL	CLP\$ 4.543.000	CLP\$ 21.969.000

* Economistas cobran la hora con UF.

** Costo proporcional a partir de una demanda mayor de 50.000 usuarios mensuales.

Tabla 3: Costo de desarrollo EmpoderAdah. Elaboración propia.

Resulta importante destacar que los costos iniciales de los servicios (AWS) tienden a ser menores, esto debido a versiones de prueba gratuitas o al cobro por número de usuarios.

En la misma línea y según lo discutido con el programador y desarrollador, cada servicio o componente del sistema interno de la plataforma puede ser actualizado y complejizado en caso de que las interacciones y el flujo lo requieran, permitiendo hacer pequeños cambios en las suscripciones a servicios, sin perder la continuidad de la funcionalidad de la plataforma.

COSTOS DE MANTENCIÓN

	Valor primer mes	Valor primer año
RECURSOS HUMANOS		
Supervisora	CLP\$ 1.000.000	CLP\$ 12.000.000
Economistas (x2)*	CLP\$1.174.000 (32UF)	CLP\$ 7.046.000 (190UF) <small>(Contrato intermitente)</small>
Soporte técnico	CLP\$ 550.000	CLP\$ 6.600.000
TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA		
Servidor AWS para alojar página (EC2)	CLP\$ 0 <small>(Prueba por 12 meses)</small>	CLP\$ 900.000
Dominio (Router 53)	CLP\$ 0	CLP\$ 10.000
Front-end (React Native)	CLP\$ 0	CLP\$ 0
Back-end (Django)	CLP\$ 0	CLP\$ 0
Autenticador AWS (Cognito)**	CLP\$ 0	CLP\$ 0
Base de datos (Postgresql)	CLP\$ 0	CLP\$ 0
TOTAL	CLP\$ 2.724.000	CLP\$ 26.556.000

* Economistas cobran la hora con UF.

** Costo proporcional a partir de una demanda mayor de 50.000 usuarios mensuales.

Tabla 4: Costo de mantención EmpoderAdah. Elaboración propia.

Reflexión Crítica

A partir del desarrollo de una propuesta con gran impacto social, surgen nuevos desafíos y oportunidades en el marco de su implementación. La presente sección busca rescatar y reflexionar sobre el proceso realizado, el impacto de la propuesta y sus proyecciones.

9.1 Consideraciones

9.2 Conclusiones

9.3 Proyecciones

9.1 Consideraciones

Frente al marco de una posible implementación de EmpoderAdah en el mercado, surgen distintos factores importantes a considerar, entre ellos se encuentran:



Protección de Datos y Privacidad

Como se ha mencionado de manera reiterada, las finanzas hasta el día de hoy siguen siendo un tópico delicado de discusión, razón por la cual resulta fundamental resguardar la privacidad de las usuarias que deseen mantener su experiencia y data en privado.

La implementación de herramientas como los testimonios deberán ser recopiladas con previo consentimiento y con las especificaciones correspondientes en relación al uso que se le dará a dicha información

Asimismo, la plataforma debe incluir dentro de su configuración, servicios de protección de datos que aseguren el resguardo de información personales y financiera de las usuarias. En resumen, será imperativo responder de manera correcta a las distintas consideraciones éticas vinculadas a la protección de datos y confidencialidad al momento de implementar la propuesta.



Uso de Nudges

El uso de herramientas de la Economía del Comportamiento tienen el potencial de incidir y modificar la conducta de las personas, alterando sus decisiones e incentivos. En esa línea, será fundamental que el equipo de desarrollo de la propuesta garantice que las herramientas desarrolladas y sus nudges estén enfocados únicamente en promover el bienestar de los usuarios, evitando conducir conductas contradictorias o decisiones que vayan en contra del bienestar de sus usuarios.

Como se mencionó en la sección de consideraciones éticas, es fundamental ser rigurosos con la implementación de estrategias que buscan modificar el comportamiento de las personas, especialmente en un proyecto que busca generar un impacto social importante en la reducción de la brecha de género y el empoderamiento financiero. La intención de promover un cambio en la conducta de las usuarias debe estar alineada con estas mociones.



Confianza y Conflictos de Interés

La confianza es uno de los elementos más importantes en la relación entre organizaciones y usuario. Una entidad confiable será capaz de generar vínculos más estrechos con aquellos agentes que lo rodean, generando una mejor experiencia y promoviendo una mayor participación.

Especialmente en el rubro financiero existe el denominado conflicto de interés, que ha ubicado a los usuarios en una posición de desventaja frente al sistema financiero a través de la asimetría de información.

Estos acontecimientos son capaces de destruir la confianza y vínculo existente con las organizaciones, razón por la cual será fundamental resguardar las alianzas estratégicas que se hagan, promoviendo relaciones que refuercen y transparenten la relación con las usuarias en vez de alejarlas.

9.2 Conclusiones

El proyecto EmpoderAdah nace a partir del cruce de elementos como la educación financiera, la economía del comportamiento y el bienestar financiero. A partir de dicho levantamiento de información y articulación, se lograron identificar problemáticas vinculadas a la brecha de género existente en materia financiera y a los bajos niveles de conocimientos técnicos, los cuales ubican a muchas mujeres en una posición de vulnerabilidad frente al sistema.

Fue a partir de esta oportunidad que se comenzó a ahondar en los dolores personales de mujeres, esperando encontrar aquellos elementos que están actualmente generando dificultades para que las usuarias se desenvuelvan de manera adecuada en este complejo sistema. Aquí nace la oportunidad de abordar la problemática desde aproximaciones como el curso de la vida, los nudges y en el marco de las decisiones financieras y la generación de confianza.

Durante el desarrollo de las sesiones participativas con usuarias fue posible levantar aquellos hitos clave para conseguir el empoderamiento financiero, construyendo la propuesta de valor de EmpoderAdah junto con sus mismas usuarias y profundizando en las múltiples dimensiones asociadas al proceso de adquisición de conocimiento financiero.

Basada en la metodología de Diseñar para Innovar, el proceso de diseño fue incorporando los distintos insights recopilados con ayuda de mujeres y expertos en diversas disciplinas, así es como se logró llegar a la propuesta de EmpoderAdah.

Para el desarrollo del proyecto y el correcto seguimiento de la metodología se definieron cuatro objetivos específicos, los cuales permitieron encaminar el desarrollo del proyecto y a partir de los cuales se desprenden las siguientes observaciones:

OE1: Analizar las percepciones sobre el bienestar e hitos financieros en el curso de la vida a partir de variables de edad y género.

Para contextualizar y analizar la situación a nivel local fue de suma relevancia levantar aspectos vinculados a la percepción de bienestar financiero e hitos en el curso de la vida. Esto permitió profundizar en la brecha de género existente y comprender la necesidad inminente de adquisición de conocimientos financieros en un contexto donde hay cada vez más incertidumbre.

El desarrollo de actividades con chilenos desde el inicio de la propuesta permitió enriquecer el proceso de experiencias, logrando establecer como base del proyecto la preocupación por promover el bienestar de las personas.

OE2: Sistematizar el tipo de decisión financiera crítica para las usuarias en función de los hitos financieros identificados en el curso de sus vidas.

Con el objetivo de comprender el profundidad el proceso de toma de decisiones financiera en mujeres, se desarrollaron diversas actividades participativas, estas al estar enfocadas principalmente en las experiencias y dolores de las usuarias, permitieron consolidar el contexto de intervención con un carácter más humano y empático, apuntando al desarrollo

de una propuesta con gran impacto social y potencialmente con gran impacto económico.

OE3: Desarrollar, a través de instancias participativas con mujeres, un flujo de acompañamiento que sea pertinente al proceso de toma de decisiones definida.

El proceso de codiseño e iteración de la propuesta estuvo sumamente enfocado en la validación de aspectos clave para las usuarias, desde el flujo del servicio, el lenguaje a utilizar y el desarrollo de las herramientas disponibles.

Asimismo asegurando junto a la conversación con expertos que los parámetros e interacciones desarrolladas fuesen factibles, implementables y pertinentes. Esto toma especial relevancia en el marco de los proyectos de diseño, los cuales desde su capacidad para estudiar las necesidades reales de las personas y su contexto, debes hacerse cargo de proponer soluciones relevantes para sus usuarios y aplicables a su estilo de vida.

OE4: Evaluar el nivel de satisfacción del flujo de acompañamiento desarrollado con usuarias.

Los resultados obtenidos en las sesiones de validación tanto con expertos como con las usuarias permitieron asimilar que las aproximaciones de las mujeres y los expertos son distintas frente a un mismo problema, comprender que existen distintas formas de llegar al mismo resultado, algunas desde un enfoque más experiencial y centrado en los dolores, mientras que otro más enfocado en la implementabilidad y en ser pertinente con el contexto, en este caso financiero, que las rodea.

A partir de ello, se reconoce que las instancias de validación abrieron nuevas oportunidades de iteración a elementos que por más pequeños que parezcan en el flujo de un servicio complejo, resultan fundamentales para promover una mejor experiencia. Esto va principalmente relacionado a aspectos como la formulación de las preguntas y la visualización de contenido, puntos que toman un rol relevante dentro de EmpoderAdah.

En base a lo realizado, resulta fundamental comprender la presencia de ciertas limitaciones en el desarrollo del proyecto. La variable tiempo y la capacidad de convocar a mujeres para sesiones participativas cuya duración era mayor a una hora, dificultó la realización de dinámicas con mayor frecuencia y participación. Por esta razón, si bien la propuesta logró ser validada con usuarias y expertos, todavía queda espacio para mejorar y pulir aspectos como la recepción de la iniciativa y el viaje en su totalidad.

Asimismo, cabe reconocer que el sistema financiero es sumamente complejo, razón por la cual la propuesta se vio limitada a definir una arista específica de intervención vinculada con el proceso de toma de decisiones financieras (gestión de presupuestos y gastos). A partir de esto es necesario comprender que la propuesta no logra hacerse cargo de todas las dimensiones vinculadas al proceso de toma de decisiones financieras ni tampoco a la vasta cantidad de productos financieros disponibles en el mercado, dejando espacio todavía para que la dicotomía existente en el sistema, continúe afectando a sus usuarios.

A modo de cierre, comprender la fragilidad

del humano es un elemento indispensable en la creación de valor, especialmente en la disciplina del diseño donde en base a los dolores y necesidades se pueden construir experiencias radicalmente distintas e innovadoras. Adicionalmente, la construcción de soluciones a partir de instancias participativas con las mismas usuarias permite entregarles la agencia necesaria para motivar el cambio, y es que cuando las respuestas nacen de ellas, es más sencillo que las perciban como propias. Esto resulta clave en el marco de las finanzas personales, área que suele ser bastante intimidante y en donde se ha buscado desarrollar herramientas pertinentes, sencillas y realistas.

En ese sentido EmpoderAdah entra en el contexto financiero actual como una propuesta humana, que empatiza con las dificultades asociadas al proceso de organización financiera, que comprende la necesidad de reducir las brechas de género a nivel nacional, promover el bienestar de la población femenina y que busca acompañar a las usuarias en la construcción de ese empoderamiento crítico para enfrentar la creciente oferta de productos financieros y los distintos momentos de incertidumbre que presenta la vida, poniendo en valor la creación de una propuesta con gran potencial de impacto social, desarrollada por mujeres para mujeres.



Figura 87: Síntesis del impacto del proyecto en el contexto financiero actual. Elaboración propia.

9.3 Proyecciones

En cuanto a las proyecciones del proyecto de investigación y EmpoderAdah, éstas van relacionadas a tres aristas principales: la consolidación de las herramientas y el servicio en el mercado financiero, la posibilidad de

crear aún más valor para las usuarias con una propuesta más arriesgada de gestión financiera y la adaptabilidad del servicio a las necesidades emergentes de las usuarias en función del contexto financiero nacional.



Certificación por la CMF para Ofrecer Asesorías

Como fue conversado en la sesión de validación con Fernanda, la denominación de asesoría hace necesariamente referencia a aquel servicio certificado por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF). Dado que se trata de un proceso lento y engorroso, una de las proyecciones de EmpoderAdah a mediano plazo es iniciar el proceso de certificación para poder ofrecer a las usuarias verdaderas asesorías financieras.

Si bien Fernanda argumenta que es un asunto de denominaciones el utilizar asesoría financiera o conversación con expertos, se considera positivo iniciar en un futuro no tan lejano dicho proceso para conseguir respaldo de una de las organizaciones financieras más relevantes a nivel nacional, promoviendo así también un mejor posicionamiento de EmpoderAdah como instrumento de organización financiera y mayor visibilización sobre el posible impacto social y económico que la propuesta puede llegar a tener. Se habla de “posible” ya que sin una evaluación de impacto no es correcto afirmar que una propuesta tiene impacto.



Que la Plataforma se Convierta en un Personal Finance Manager (PFM)

Con el paso de los años y a nivel internacional se han ido popularizando los denominados Personal Finance Managers (PFM) o Administradores de Finanzas Personales, entendidos como herramientas altamente inteligentes para la gestión de finanzas que articulan y procesan sistemas más complejos de información, están vinculados o tienen acceso a productos financieros y tienen muchas más funciones vinculadas directamente al sistema bancario u otros.

Frente a la creciente necesidad de organizar el dinero, y la creciente complejización del sistema bancario, surge como oportunidad a largo plazo la incorporación o transformación de algunas herramientas de EmpoderAdah hacia alternativas más independientes e integrales de administración de dinero, permitiendo concentrar todos los procesos, incluyendo el de toma de decisiones financieras, en un solo espacio.

La presente proyección estará sujeta a las tendencias y necesidades identificadas en el mercado.



Proceso Iterativo

El área financiera está constantemente cambiando, nuevos productos o servicios son lanzados al mercado, nuevas crisis y momentos de incertidumbre aparecen y con cada vez mayor frecuencia, razón por la cual propuestas enfocadas en el rubro deben estar constantemente atentas de identificar y registrar cambios en tendencias o comportamientos de los usuarios, proveyendo de servicios que respondan a sus necesidades emergentes y adaptando su valor en función del contexto.

Adicionalmente, resulta imperativo contemplar la influencia del curso de la vida en el proyecto, reconociendo que este componente que sustenta parte importante de la propuesta es propenso a sufrir modificaciones, los hitos y decisiones financieras variarán con las generaciones y en función del contexto local, razón por la cual la propuesta debe contemplar que el rubro financiero y las personas cambian.

Referencias

A continuación se pueden encontrar las referencias consultadas para el desarrollo del proyecto.

• **10.1 Referencias Bibliográficas**

• **10.2 Anexos**

10.1 Referencias Bibliográficas

- Abbott, M. (2023). Accenture Banking: Top 10 Trends for 2023.
- Accenture. (2022, October). The life centricity playbook: Proven strategies for growth through relevance. <https://www.accenture.com/us-en/insights/song/life-centricity-playbook>
- Arano, C. G. (2019). El diseño como una necesidad interdisciplinar. Una reflexión desde la academia Design as an interdisciplinary necessity. An approach from the academy El diseño como una necesidad interdisciplinar. una reflexión desde la academia. *Intersticios Sociales*, 77-101. <http://orcid.org/0000-0002-4857-2310>
- Banco Central. (2022). Informe de Estabilidad Financiera Segundo Semestre 2022.
- Becerra, J. S., & Sagner, A. (2023). Twitter-based economic policy uncertainty index for Chile. *Revista de Análisis Económico*, 38(1), 41-69. <https://doi.org/10.4067/S0718-88702023000100041>
- Benartzi, S. (2021). Financial Wellness Meets Behavioral Economics: Helping Participants See the Big Picture and Act on It.
- Cea, M., Sandoval, D., Strello, A., & Atria, J. (2017). Estudio de alfabetización y comportamiento financiero en Chile: Análisis comprensivo del impacto de la Educación Financiera.
- Comisión Asesora para la Inclusión Financiera. (2016). Estrategia Nacional de Educación Financiera.
- Congiu, L., & Moscati, I. (2022). A review of nudges: Definitions, justifications, effectiveness. *Journal of Economic Surveys*, 36(1), 188-213. <https://doi.org/10.1111/joes.12453>
- Corporate Finance Institute. (2018). Personal Finance: The process of planning and managing personal financial activities. <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/wealth-management/personal-finance/>
- Del Consejo La Organización Para La Cooperación Y El Desarrollo Económico, R. DE. (2005). Centro OCDE/CVM de Educación y Alfabetización Financiera para América Latina y el Caribe Recomendación sobre los Principios y Buenas Prácticas de Educación y Concienciación Financiera.
- Desmet, P., & Pohlmeier, A. (2013). Positive Design An Introduction to Design for Subjective Well-Being. *International Journal of Design*, 7.
- Diener, E., Oishi, S., & Tay, L. (2018). Advances in subjective well-being research. *Nature Human Behaviour*, 2(4), 253-260. <https://doi.org/10.1038/s41562-018-0307-6>
- Divers, E. (2023). The compass and the map: colour meaning and the colour design process. *Journal of the International Colour Association*, 32, 44-51.
- Efe Efeoğlu, İ., Çalışkan, Y., Alparslan, A., Disiplin Perspektifinden Homo Ekonomikus, E., & Kısa Bir Tarihi Özet, un. (2018). A Brief History of Homo Economicus From The Economics Discipline Perspective. In *Artibilim: Adana Alparslan Türkeş Science and Technology University Journal of Social Science* (Vol. 2, Issue 1).
- Eichhorn Karen. (2020). Sobreendeudamiento de los Hogares en Chile Determinantes y Recomendaciones de Política Pública.
- Fehr, E., Fischbacher, U., & Gächter, S. (2002). Strong reciprocity, human cooperation, and the enforcement of social norms. *Human Nature*, 13(1), 1-25. <https://doi.org/10.1007/S12110-002-1012-7/METRICS>
- Fundación Kodea. (2022). Qué es Emprendedoras Conectadas - Emprendedoras Conectadas. <https://wp-lab.emprendedorasconectadas.cl/que-es-emprendedoras-conectadas/>
- Galvis, F. (2017). La Invención del Sujeto Financiero. *Administración & Desarrollo*, Vol. 47, N°1, 29-40.
- Gintis, H. (2000). Beyond Homo economicus: Evidence from experimental economics. *Ecological Economics*, 35(3), 311-322. [https://doi.org/10.1016/S0921-8009\(00\)00216-0](https://doi.org/10.1016/S0921-8009(00)00216-0)
- Henrich, J., Boyd, R., Bowles, S., Camerer, C., Fehr, E., Gintis, H., & McElreath, R. (2001). In search of Homo economicus: Behavioral

- experiments in 15 small-scale societies. *American Economic Review*, 91(2), 73–84. <https://doi.org/10.1257/AER.91.2.73>
- Isidore, R., & Arun, C. J. (2023). El efecto moderador de la educación financiera en la relación entre las herramientas de toma de decisiones y los rendimientos de las acciones en el mercado secundario de acciones de la India. *Revista Finanzas y Política Económica*, 15(1), 185–211. <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v15.n1.2023.8>
- Joo, S. (2008). Personal financial wellness. *Handbook of Consumer Finance Research*, 21–33. https://doi.org/10.1007/978-0-387-75734-6_2/COVER
- Ladrón de Guevara-Cortés, R., Gómez Mejía, A., Peña Vargas, V. A., & Madrid Paredones, R. M. (2020). Influencia del nivel de avance educativo y el género en la toma de decisiones financieras : una aproximación desde la Prospect Theory. *Revista Finanzas y Política Económica*, 12(1). <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v12.n1.2020.3092>
- Liedtka, J. (2014). Innovative ways companies are using design thinking. *Strategy & Leadership*, 42(2), 40–45. <https://doi.org/10.1108/SL-01-2014-0004>
- Lim, Y., & Gandini, E. (2022). Financial wellbeing canvas: Tool for designing holistic financial services for all life stages (D. Lockton, S. Lenzi, P. Hekkert, A. Oak, J. Sádaba, & P. Lloyd, Eds.). *Design Research Society*. <https://doi.org/10.21606/drs.2022.603>
- Loewenstein, G., Asch, D. A., & Volpp, K. G. (2013). Behavioral Economics Holds Potential To Deliver Better Results For Patients, Insurers, And Employers. *Health Affairs*, 32(7), 1244–1250. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2012.1163>
- Longwe, S. H., & Clarke, R. (1994). Gender equality and women's empowerment. UNICEF.
- Lusardi, A., Michaud, P. C., & Mitchell, O. S. (2020). Assessing the impact of financial education programs: A quantitative model. *Economics of Education Review*, 78. <https://doi.org/10.1016/j.econedurev.2019.05.006>
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5–44. <https://doi.org/10.1257/jel.52.1.5>
- Marambio-Tapia, A. (2021). Educados para ser endeudados: la inclusión “social-financiera” en Chile. *Revista Mexicana de Sociología*, 83(núm 2).
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia. (2021). Principales resultados de la Primera Medición del Bienestar Social en Chile.
- Murguialday, C., Pérez de Armiño, K., & Eizagirre, M. (2006). *Diccionario de Acción Humanitaria y Cooperación al Desarrollo: Empoderamiento*.
- Negrete, S., & Wuth, P. (2022). Design for innovation method for the development of disruptive solutions—Case study: connected services for the automotive business in Latin America. *International Journal on Interactive Design and Manufacturing (IJIDeM)*. <https://doi.org/10.1007/s12008-022-01090-x>
- OCDE. (2013). *Women and Financial Education*. OECD. <https://doi.org/10.1787/9789264202733-en>
- Oh, J., Meneguzzi, F., & Sycara, K. (2011). Probabilistic Plan Recognition for Intelligent Information Agents - Towards Proactive Software Assistant Agents. (Vol. 2).
- Oxford English Dictionary. (n.d.). empowerment, n. In *Oxford English Dictionary*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/OED/1179740060>
- Riascos Hermoza, J. C., Acosta Pantoja, L. F., & Erazo Andrade, I. F. (2020). Bienestar económico: una aproximación analítica y crítica. *Tendencias*, 21(1), 175–196. <https://doi.org/10.22267/rtend.202101.132>
- Rodríguez Enríquez, C. (2015). *Economía feminista y economía del cuidado: Aportes conceptuales para el estudio de la desigualdad*. Nueva Sociedad, ISSN 0251-3552, No. 256, 2015, Págs. 30–44, 256, 30–44. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/o?codigo=5052833&info=resumen&idioma=SPA>

- Salignac, F., Hamilton, M., Noone, J., Marjolin, A., & Muir, K. (2020). Conceptualizing Financial Wellbeing: An Ecological Life-Course Approach. *Journal of Happiness Studies*, 21(5), 1581–1602. <https://doi.org/10.1007/s10902-019-00145-3>
- Shatz, I. (2019). Economic Man (Homo Economicus): On the False Assumption of Perfect Rationality. *Effectivology*. <https://effectivology.com/homo-economicus/#:~:text=Numerous%20studies%20in%20the%20fields,beyond%20maximizing%20utility%20and%20profit>.
- Silveira, A., Marques da Rosa, V., Meyer, E., & Tonetto, L. M. (2020). Service design and Design for wellbeing: A Literature Review about their Relationship.
- Simon, H. A. (1947). *ADMINISTRATIVE BEHAVIOR: A Study of Decision-Making Processes in Administrative Organization* (Second Edition). The Free Press.
- Stallen, M. (2013). Social Context Effects On Decision-Making: A Neurobiological Approach. Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras Chile. (2019). Informe de Inclusión Financiera en Chile 2019.
- Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF). (2016). Primer Informe de Educación Financiera: Diagnóstico y Desafíos.
- Thaler, R. H. (2016). Behavioral economics: Past, present, and future. *American Economic Review*, 106(7), 1577–1600. <https://doi.org/10.1257/AER.106.7.1577>
- Thaler, R. H., & Benartzi, S. (2004). Save More Tomorrow™: Using Behavioral Economics to Increase Employee Saving. *Journal of Political Economy*, 112(S1), S164–S187. <https://doi.org/10.1086/380085>
- Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2021). *Nudge: The Final Edition*. Penguin Books.
- UN Women. (2018, July). Facts and Figures: Economic Empowerment | UN Women – Headquarters. UN Women.
- Urbina, D. A., & Ruiz-Villaverde, A. (2019). A Critical Review of Homo Economicus from Five Approaches. *American Journal of Economics and Sociology*, 78(1), 63–93. <https://doi.org/10.1111/ajes.12258>
- Vetterli, C., Uebernickel, F., Brenner, W., Petrie, C., & Stermann, D. (2016). How deutsche bank's IT division used design thinking to achieve customer proximity. 15, 37–53.
- Villada, F., López-Lezama, J. M., & Muñoz-Galeano, N. (2017). El papel de la educación financiera en la formación de profesionales de la ingeniería. *Formacion Universitaria*, 10(2), 13–22. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062017000200003>
- Wild Sneller, J. (2016, April). Five Reasons Why Financial Services Needs Design. IDEO. Org. <https://www.ideo.org/perspective/5-reasons-why-financial-services-needs-design>
- Wuth, P., Negrete, S., Guevara, G., & Hojman, A. (2019). Diseño + Innovación: Compilación de metodologías.
- Zemtsov, A. A., & Osipova, T. Yu. (2016). Financial Wellbeing as a Type of Human Wellbeing: Theoretical Review. 385–392. <https://doi.org/10.15405/EPBSBS.2016.02.49>

10.2 Anexos

10.2.1 Convocatorias sesiones participativas

Levantamiento de Información

HABLEMOS SOBRE
decisiones financieras

Participa de esta primera conversación dinámica de carácter personal, que busca comprender el proceso de **toma de decisiones financieras en mujeres.**

Sep 25 - Oct 1
30 - 45 minutos
Via Zoom y Miro

Para participar puedes enviar un mensaje al (+56)9 5735 0862 o responder a esta imagen.

CC emprendedoras conectadas | diseño|uc

Primera convocatoria junto a Kodea y Emprendedoras Conectadas.

diseño|uc | adah

TALLER CO-DISEÑO
Herramientas para el empoderamiento financiero

Te invitamos a participar de este taller donde desarrollaremos en conjunto herramientas que nos permitan empoderarnos y tomar decisiones financieras informadas en relación con la **gestión de nuestro presupuesto y gastos.**

23 de octubre
19:00 hrs
Vía Zoom

Sesión de codiseño junto a Adah Financiera.

diseño|uc | CC emprendedoras conectadas

TALLER CO-DISEÑO
Herramientas para el empoderamiento financiero

Te invitamos a participar de este taller donde desarrollaremos en conjunto herramientas que nos permitan empoderarnos y tomar decisiones financieras informadas en relación con la **gestión de nuestro presupuesto y gastos.**

24 de octubre
19:00 hrs
Vía Zoom

Sesión de codiseño junto a Kodea y Emprendedoras Conectadas.

10.2.2 Blueprint



Carpeta con acceso a mapas de
Blueprint en alta calidad.



PONTIFICIA
UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CHILE

DISEÑO | UC
Pontificia Universidad Católica de Chile
Escuela de Diseño



empoderada

Sistema de acompañamiento financiero que promueve el empoderamiento de mujeres en torno al proceso de toma de decisiones financieras durante el curso de la vida.

Alumna: Gabriela Vallejos Burgos
Profesora guía: Catalina Hepp

Tesis presentada a la Escuela de Diseño de la
Pontificia Universidad Católica de Chile para
optar al título profesional de Diseñador.

Diciembre 2023, Santiago de Chile