

# Resultados Finales

## “En búsqueda de estrategias pertinentes de Inclusión Financiera para familias en condición de extrema pobreza” (desagregación regional)



**FOSIS**  
Ministerio de  
Desarrollo Social

Gobierno de Chile

**ABRIL 2012**

Depto. de Estudios y Evaluación  
Subdirección de Procesos y Soporte - FOSIS

# Contexto



**Trabajo conjunto con el MDS** en el diseño del Piloto de transferencias monetarias electrónica de Bonos de usuarios del programa Puente.

## Actores Externos Involucrados

Banco Estado J-PAL  
IDRS – IEP – Ford

## Actores Externos Internos

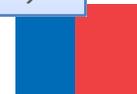
MDS - SGP

## Diseño de Fase de investigación preliminar

- Necesidad de dimensionar la permeabilidad bancaria en usuarios de Puente-FOSIS y evaluar la factibilidad del modelo Trabajo
- Metodología de investigación mixta (exploratorio/descriptivo)
  - Cualitativo (Focus a Usuarios y Apoyos Familiares)
  - Análisis de datos (Encuesta Puente y cruces de Información IPS/Puente/Banco Estado)

## Implementación en 2 fases

Implantación operacional (2000 casos - mayo) / Investigación experimental - Piloto (Julio)



# Metodología y Objetivos



## Fase Cualitativa

### Objetivo general:

- Analizar y describir las experiencias y significados sobre el sistema financiero y las transferencias electrónicas en participantes del Programa Puente, en el marco de la nueva Política de Inclusión Financiera.

### Objetivos específicos:

- Describir la relación con el sistema financiero (involucramiento, comprensión, manejo y valoración) que tienen participantes del Programa Puente.
- Identificar los usos y modos de cobros de los subsidios gubernamentales realizados por participantes de Programa Puente.
- Analizar las posibles reacciones y recomendaciones para la implementación de la transferencia electrónica de subsidios gubernamentales por parte de participantes del Programa Puente y los Apoyos Familiares.

## Fase Cuantitativa

### Objetivo general:

- Conocer el nivel de acercamiento de las familias del programa puente con el mercado financiero y patrones de conducta.

### Objetivos específicos:

- Conocer el tipo de apoyo financiero al que recurren de las familias del programa puente y el nivel de formalización de la relación.
- Identificar nivel de endeudamiento de las familias, las posibilidades reales de cumplimiento de responsabilidades monetarias y los mecanismos regulares de ahorro familiar
- Identificar el nivel desarrollo de practica asociadas al mundo del dinero
- Cuantificar la disponibilidad de modificar el mecanismo de pago de los bonos de protección social.



# Estrategia de Muestreo Cualitativo



## Muestreo teórico

- Criterios de Inclusión
  - Parte de Familia Puente Activa
  - Receptoras de Bono
  - Mayores de 18 años
  - Región Metropolitana/ 1 Valparaíso

## Marco Teórico

- Teoría fundada
- Constructivista

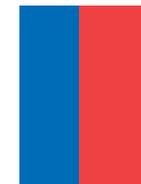
## Realización Octubre-Enero

Focus	Cantidad de Participantes	Comunas
Jóvenes – desde 18 a 29 años	6	Conchalí, Quilicura, Estación Central, San Miguel, La Granja
Adultos - desde 30 a 60 años	5	Cerro Navia y Estación Central
Adultas Mayores – desde 60 años y más	9	Quinta Normal, San Joaquín, La Cisterna, Conchalí, Estación Central, Lo Prado, La Granja, Cerro Navia
Rural - desde 30 a 60 años	13	Peñaflor
Apoyos Familiares	8	Renca, La Granja, Conchalí, Macul, Peñalolén, Lo Espejo, Quillota, Cerro Navia
Confirmatorio/Validación	9	Cerro Navia, Quinta Normal, La Cisterna, San Miguel, Conchalí, La Pintana, Recoleta, Puente Alto
<b>TOTAL DE PARTICIPANTES</b>	<b>50</b>	<b>19 comunas de RM – 1 Comuna de Valparaíso</b>



# Marco Muestral Cuantitativo

## Cumplimiento de metas



Región	Familias Activas	Encuestas realizadas	% Encuestados
Arica y Parinacota	1.603	263	16%
Tarapacá	1.273	454	36%
Antofagasta	2.367	566	24%
Atacama	2.887	457	16%
Coquimbo	3.460	662	19%
Valparaíso	10.086	1462	14%
Metropolitana	23.990	5658	24%
O'Higgins	5.828	1390	24%
Maule	7.360	1111	15%
Bio Bio	18.911	5540	29%
Araucanía	10.845	795	7%
Los Rios	3.301	553	17%
Los Lagos	7.034	825	12%
Aysen	902	264	29%
Magallanes	625	285	46%
<b>País</b>	<b>100.472</b>	<b>20.285</b>	<b>20%</b>

Fuentes: SRM Puente (Actualizado al 13 de abril de 2011)

Encuesta Inclusión Financiera (Actualizada 03 de abril de 2011)



# Análisis de Información

## Caracterización Cualitativa



### Contextualización

URBANO

//

RURAL

#### Familias Multiproblemáticas

- Condición Habitación precaria
  - Subsidios
- Uniparentalidad
- Jefaturas de Hogar femenina

Drogadicción y VIF

Ingresos dependen del tipo  
Familia – Presencia del  
Padre

*“Mis casos la gran mayoría **viven de allegados en casas de familiares, tienen muchos niños** y son casi todas jefas de hogar. A veces está la pareja, pero es un pareja ausente, que las abandona. Muy pocas trabajan por el asunto de los niños, porque no tienen con quién dejarlos. **Casi todas viven con los subsidios.**” (P3-GF4)*

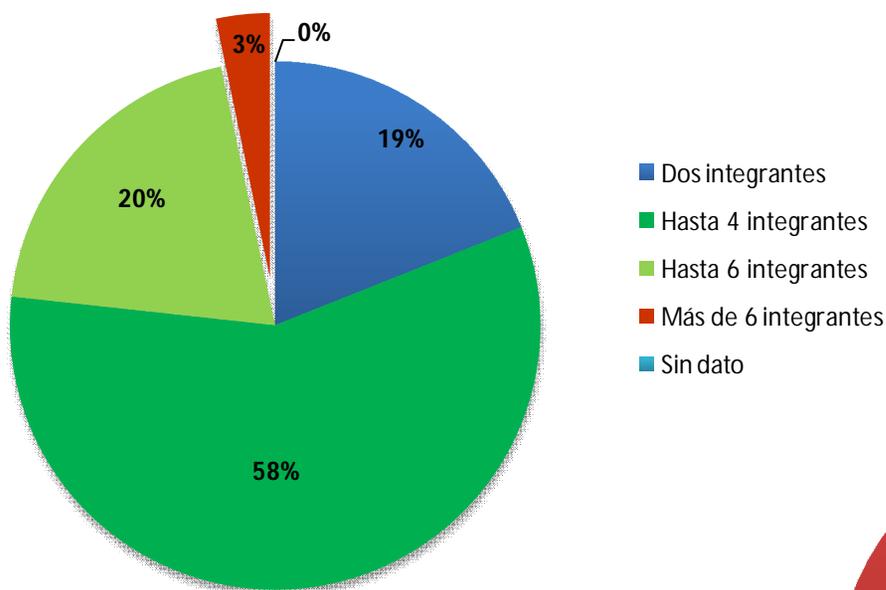


# Caracterización de Familias

## Focalización Nacional

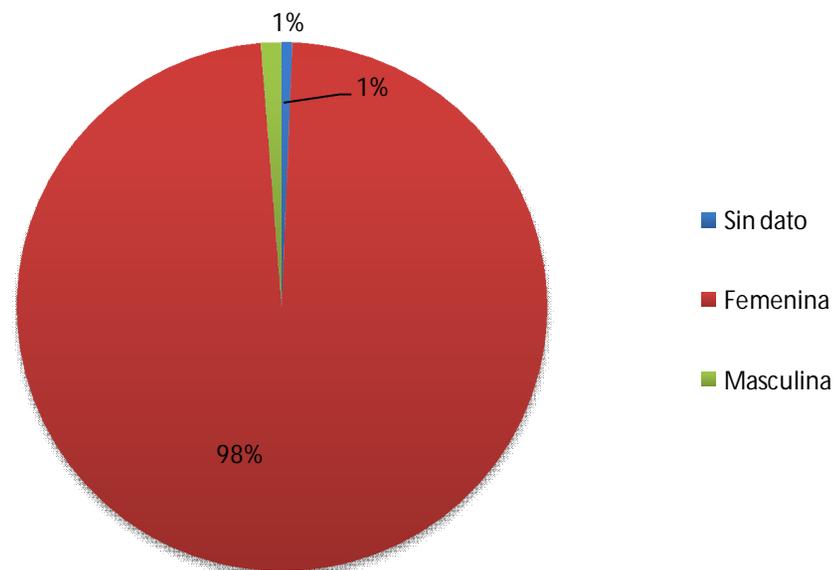


### Composición del Hogar



**Fuente:** Encuesta de inclusión Financiera (actualizada al 3 de abril)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

### Jefatura de Hogar

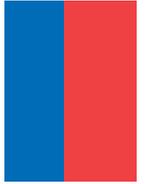


**Fuente:** Encuesta de inclusión Financiera (actualizada al 3 de abril)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

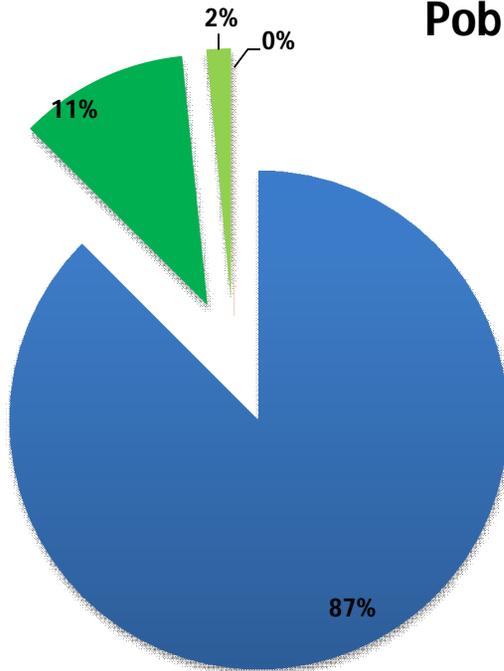


# Caracterización de Familias

## Focalización Nacional



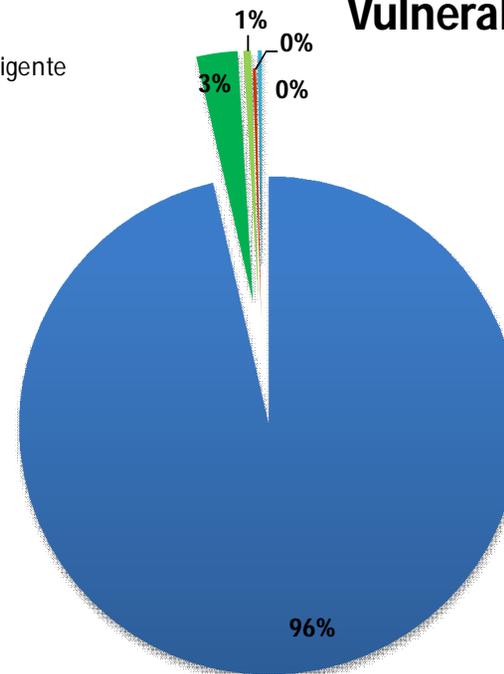
### Pobreza de las Familias



- Indigente
- Pobre no Indigente
- No Pobre
- Sin dato

Fuente: Encuesta de inclusión Financiera (actualizada al 3 de abril)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

### Vulnerabilidad de las Familias



- Hasta 4213
- Menor o igual a 8500
- Menor o igual a 11734
- Más de 11734
- Sin dato

Fuente: Encuesta de inclusión Financiera (actualizada al 3 de abril)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

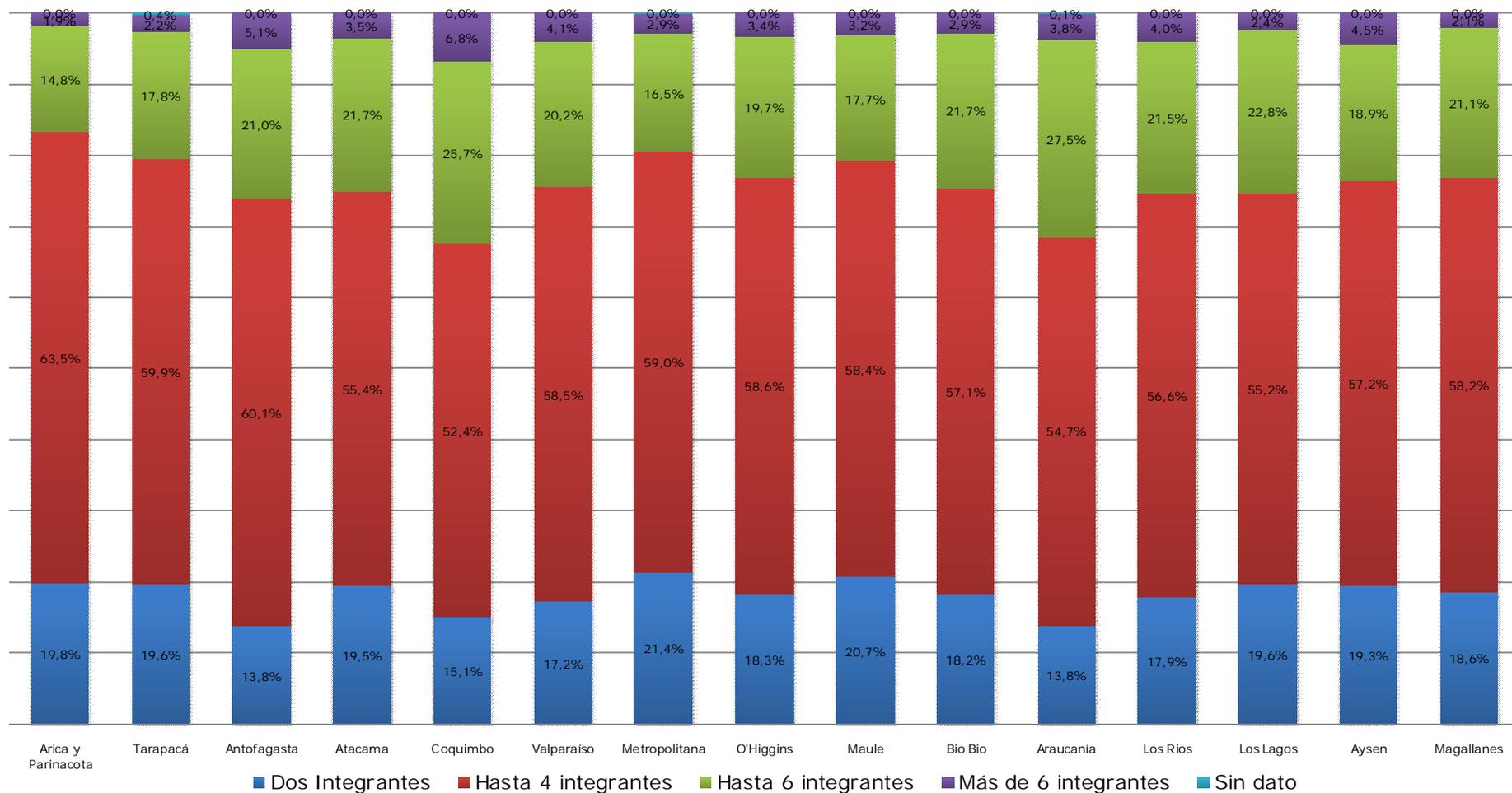


# Caracterización de Familias

## Focalización Regional



### Composición Familiar



Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

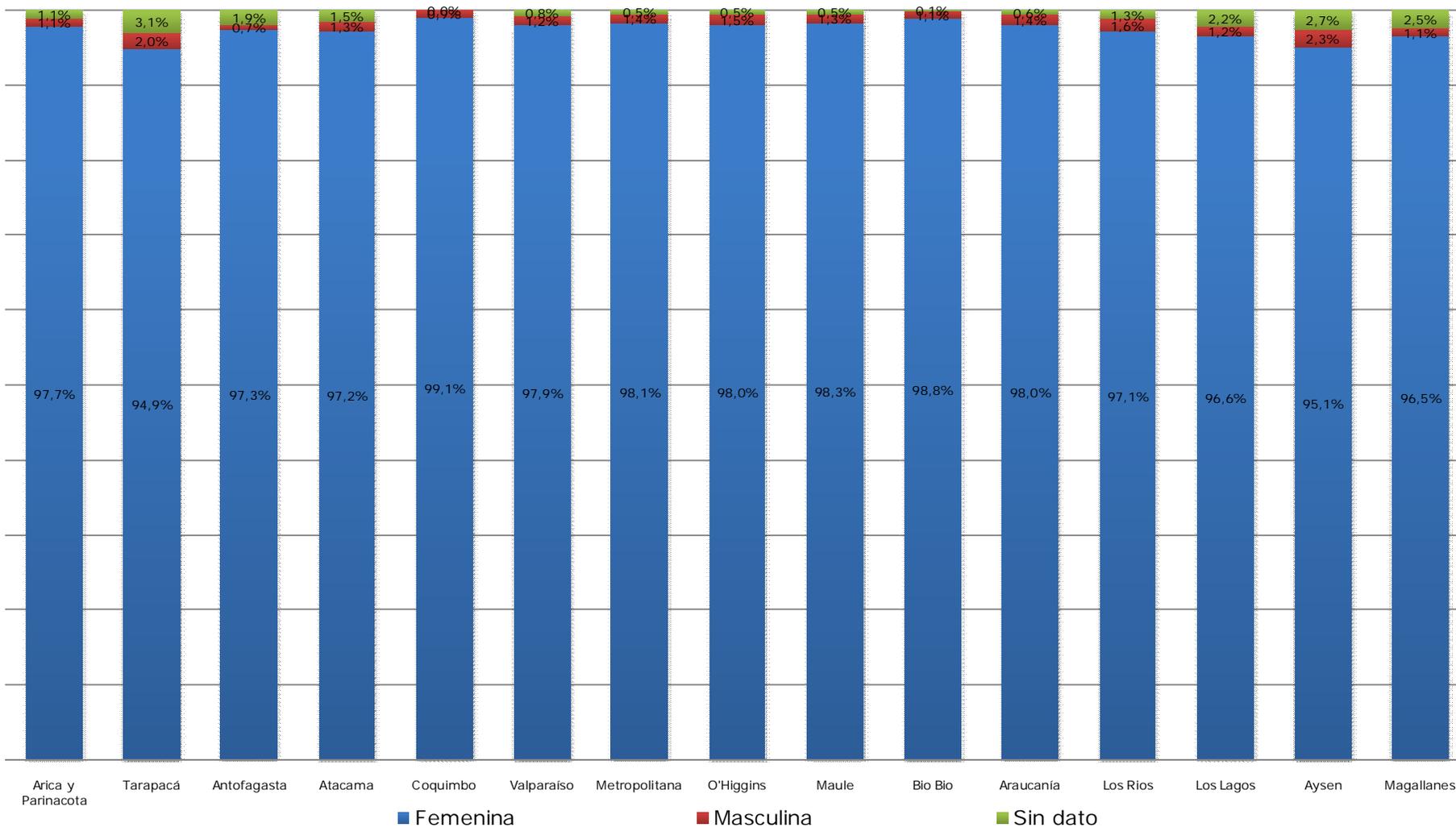


# Caracterización de Familias

## Focalización Regional



### Jefatura de Hogar



Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
 Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

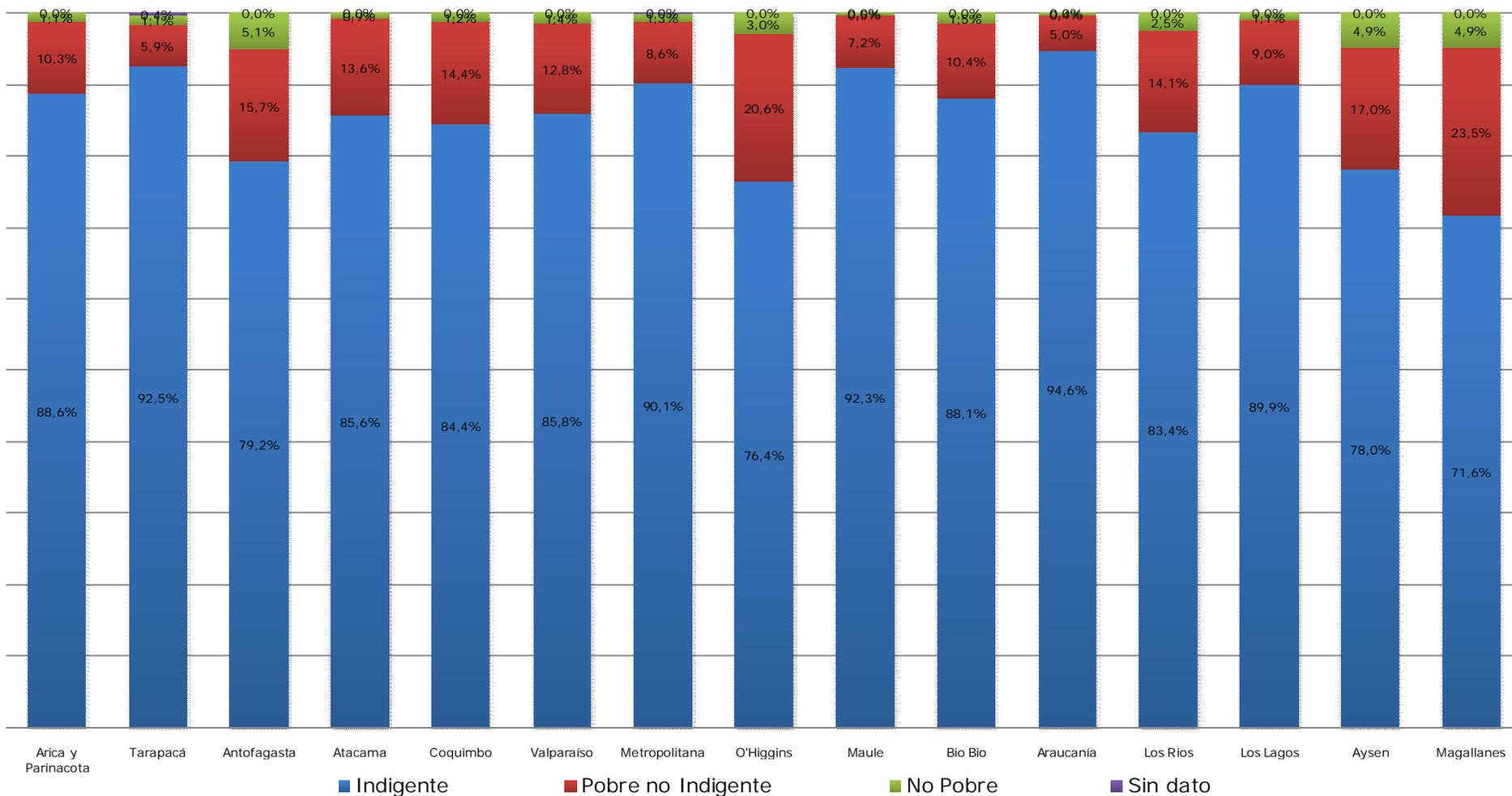


# Caracterización de Familias

## Focalización Regional



### Pobreza de las Familias Punte



Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

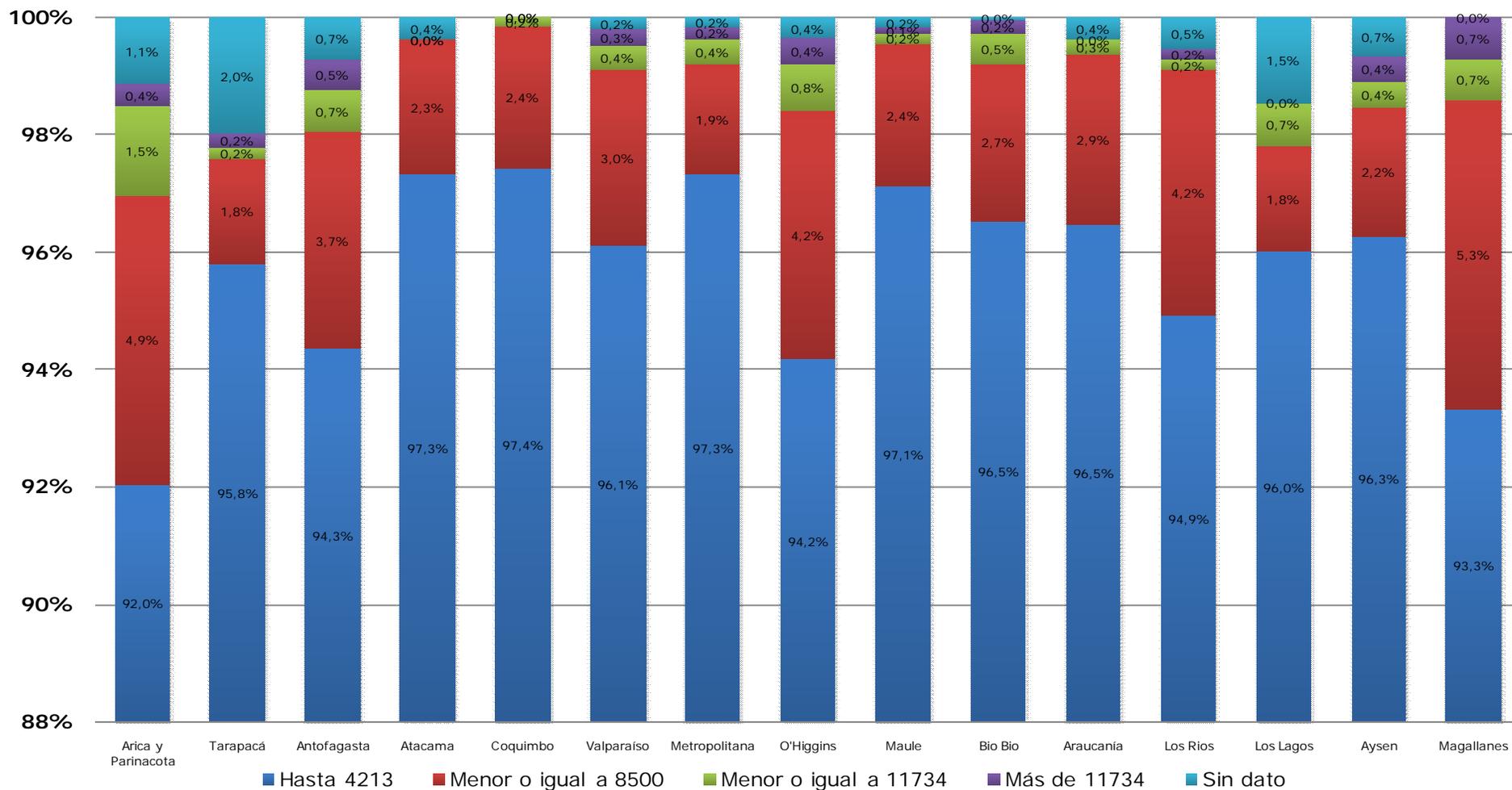


# Caracterización de Familias

## Focalización Regional



### Vulnerabilidad de las Familias Punte



Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

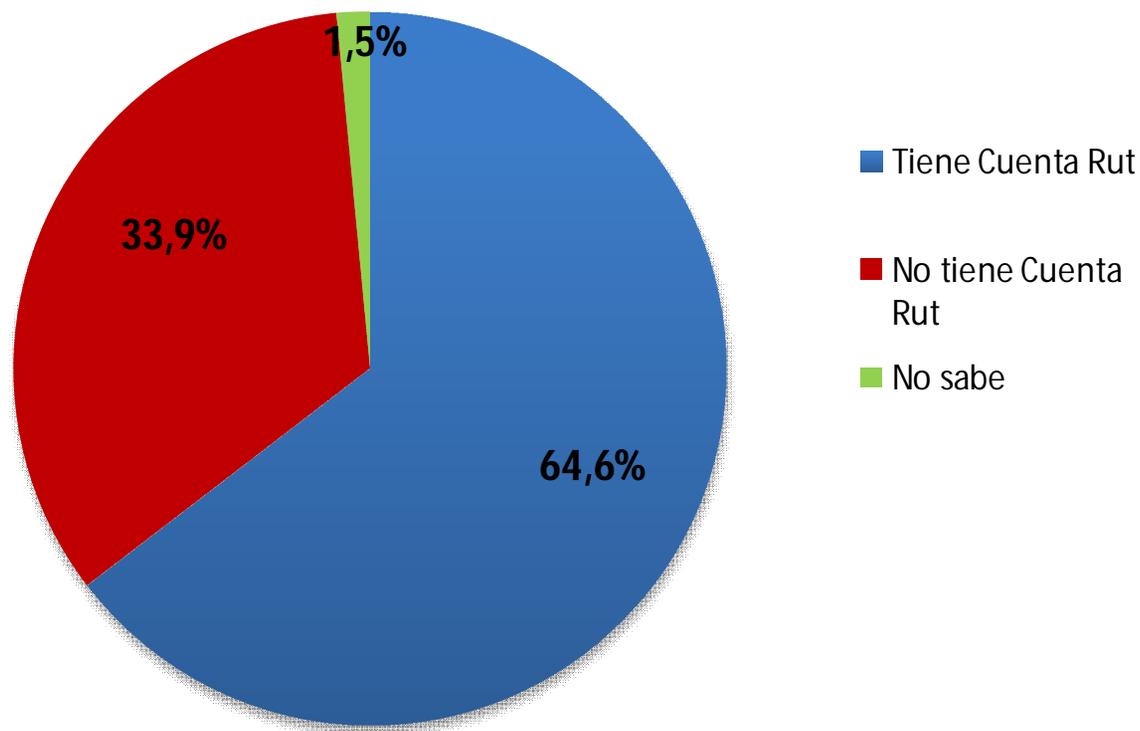


# Análisis de Información

## Relación con el Sistema Financiero - Nacional



### Tenencia de Cuenta RUT



**Fuente:** Encuesta de inclusión Financiera (actualizada al 3 de abril)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

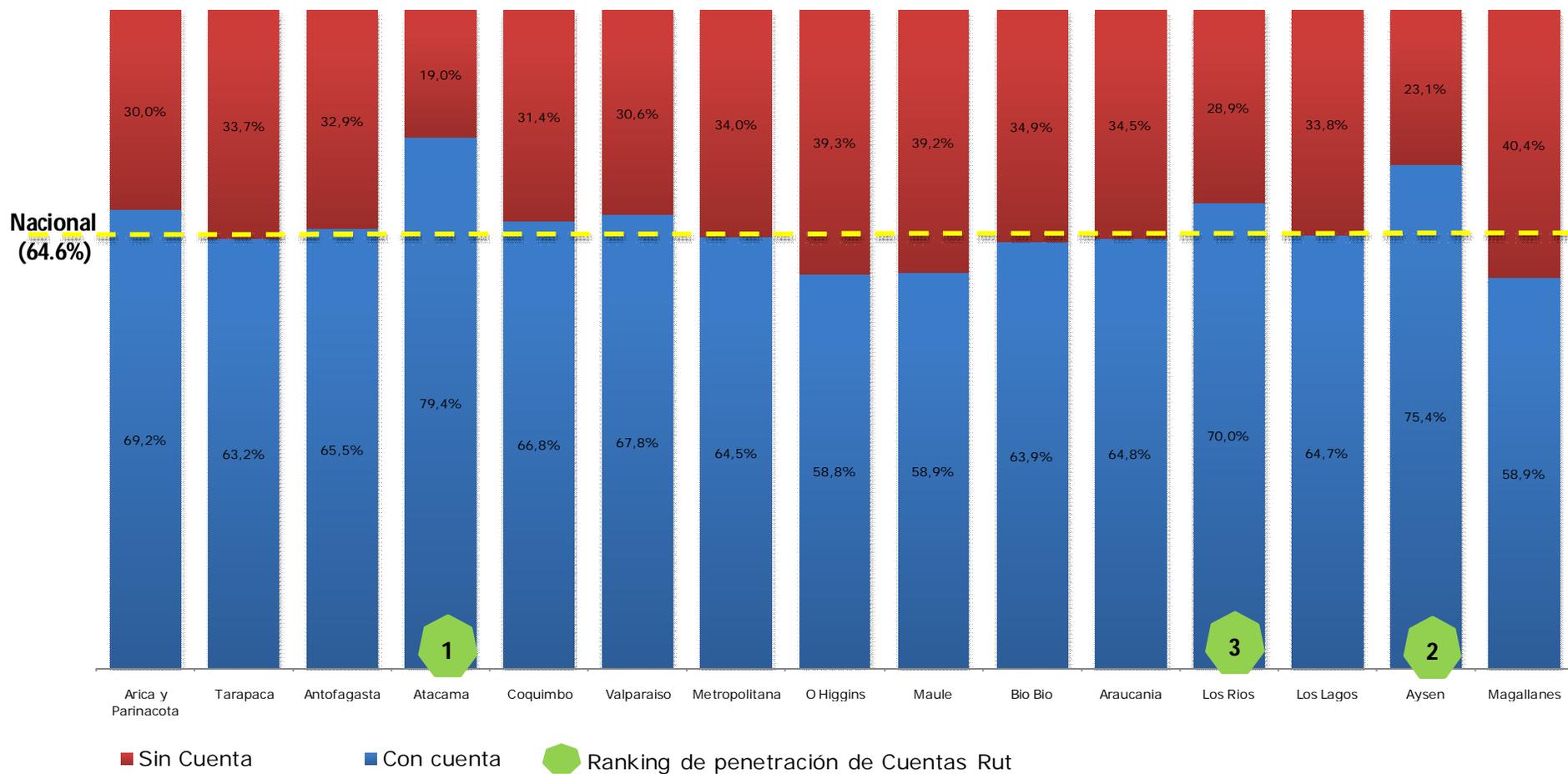


# Análisis de Información

## Relación con el Sistema Financiero - Regional



### Tenencias de Cuentas Rut en Familias de Extrema Pobreza



Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS



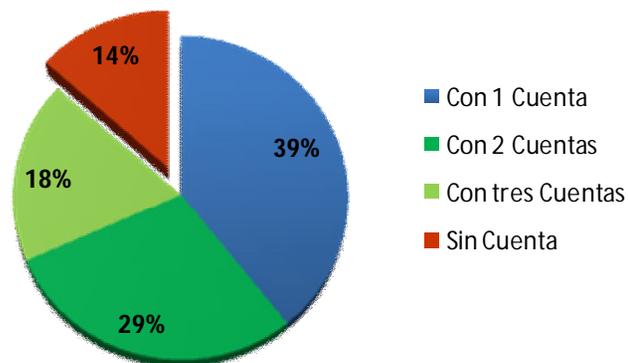
# Análisis de Información

## Relación con el Sistema Financiero - Nacional



### Tenencia de Cuentas Bancarias

(\*) incluye cuenta Rut y/o cuenta ahorro y/o cuenta de ahorro para vivienda )

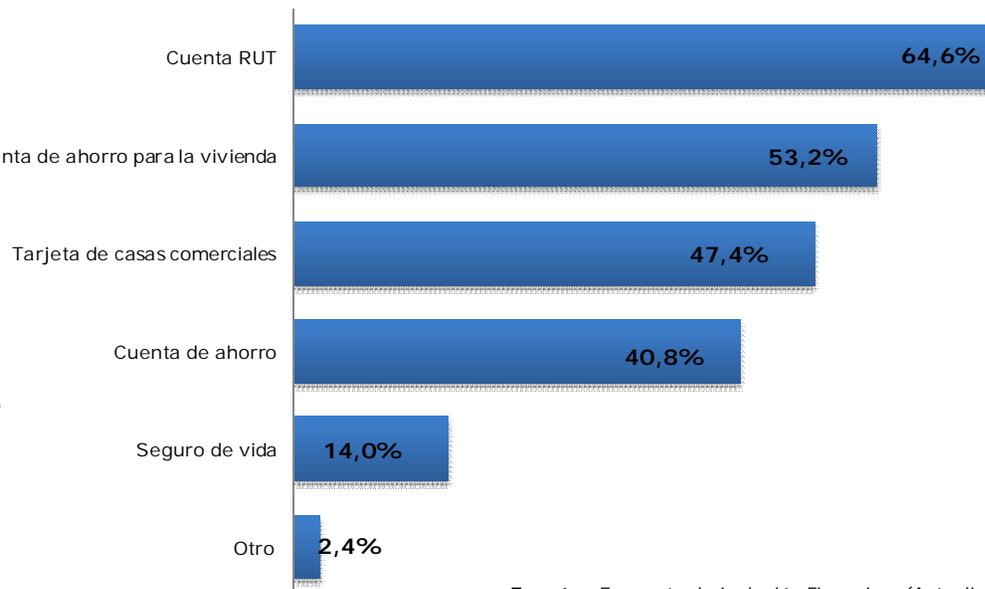


Fuente: Encuesta de inclusión Financiera (actualizada al 3 de abril)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

El 86% de las familias encuestadas señalan al menos tener una cuenta bancaria\*

- 90% del total de pagos del IPS es por modalidad presencial
- Entre los usuarios del programa Puente, un 99% recibe sus beneficios por la vía presencial.

### Productos Financieros de Familias Puente



Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera (Actualiza al 03 de abril)  
Elaboración Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

### Experiencias diversas con el Sistema Financiero y varia por grupo etario

- Adultas mayores casi nulo acercamiento)
- Jóvenes y adultos Relación con Bancos y casas comerciales
  - poseen productos financieros(cuentas, créditos y ahorro)
  - Se observan complicación con los créditos/deudas que podrían excluirlos de las instituciones financieras
- En general se manejan con efectivo (tipo de mercado en el que compra

#### Uso del Bono

Imprevistos, propósito determinado (Educación, salud y alimentación) –AF

#### Medios de Cobro

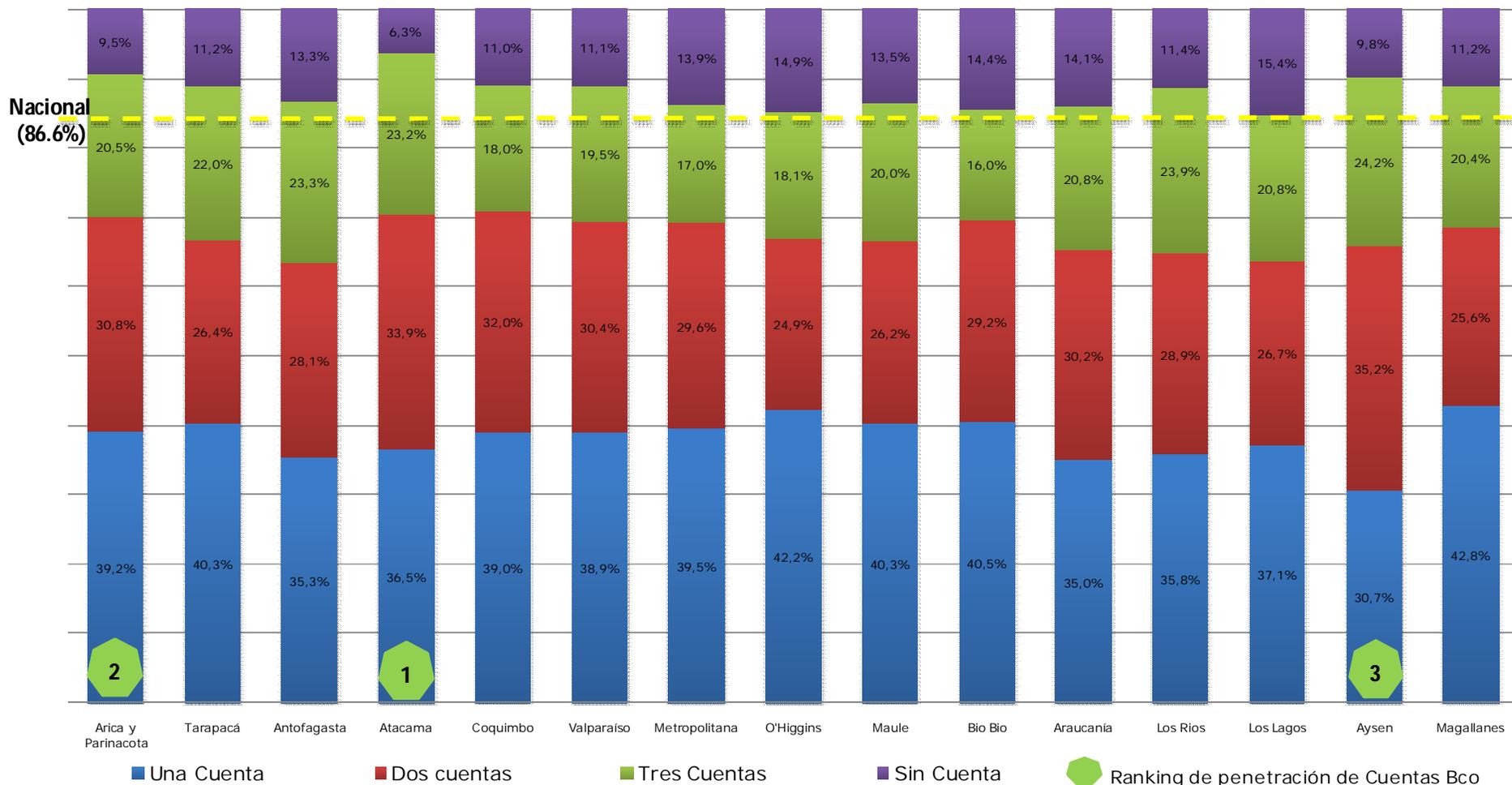
Caja de compensación – Pago presencial

# Análisis de Información

## Relación con el Sistema Financiero Regional



### Penetración de Cuentas Bancarias



Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
 Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

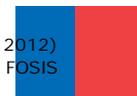
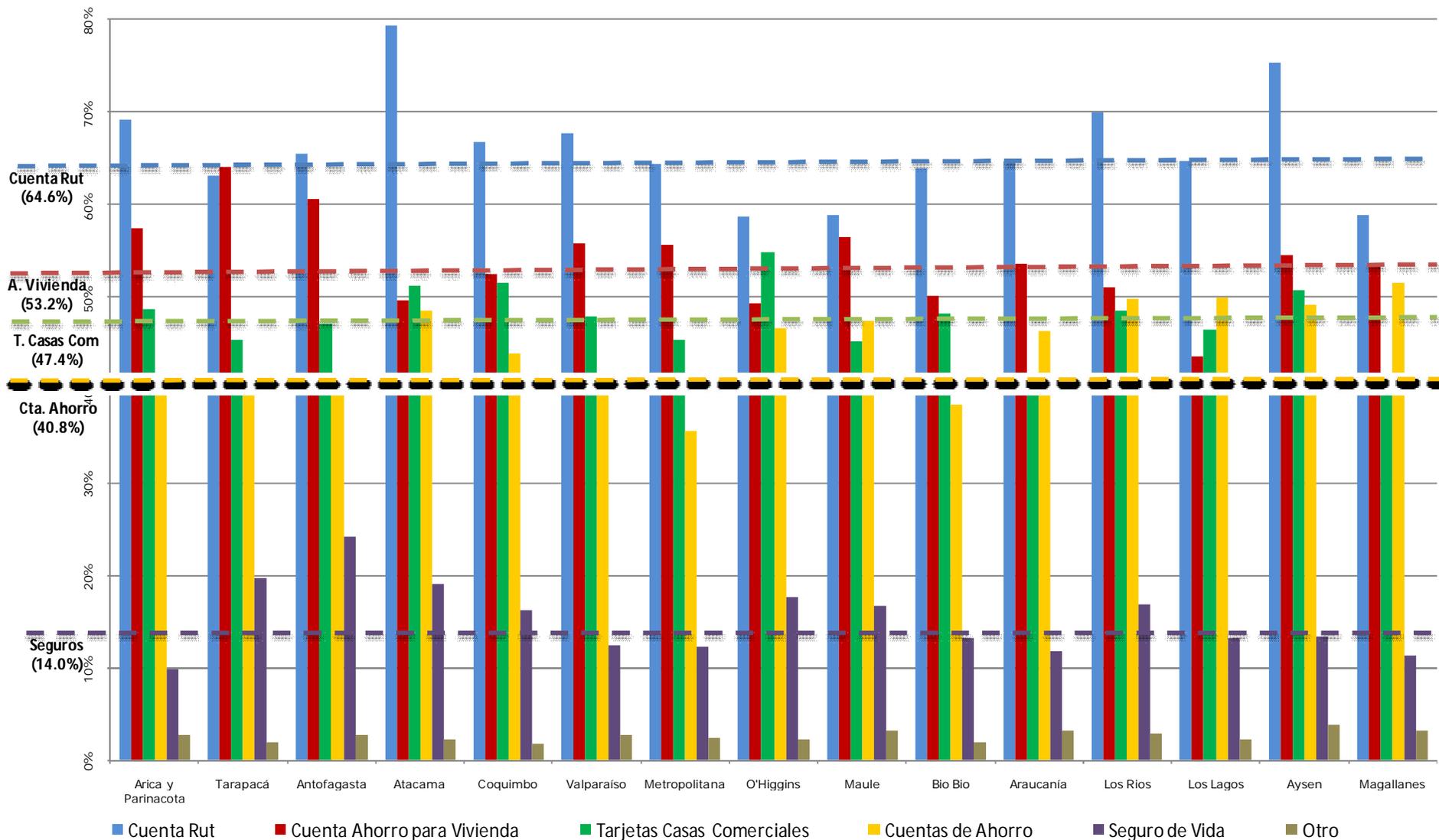


# Análisis de Información

## Relación con el Sistema Financiero Regional

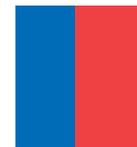


### Productos Financieros de Familias Puentes



# Análisis de Información

## Relación con el Sistema Financiero



### Definición

Sistema Financiero

=

Mundo del Dinero

General: Moviliza al país

Doméstico: Manejo Cotidiano + Aportes del Estado y la administración de éste

*“Es algo súper amplio que abarca varias cosas, desde la situación socioeconómica de cada persona a **cómo las personas manejan su propia economía**; porque hay gente que no usa efectivo solo tarjetas, en cambio las personas como nosotras usamos solo efectivo” (GF1, P1)*

### Experiencias Previas

Beneficios y Ayudas  
(“en caso de apuro”)

Estándar de Vida  
(“felicidad” asociada a gasto)

Endeudamiento  
(malas experiencias)

Engaño por falta de información y publicidad

Exclusión del Sistema Financiero (DICOM)

Escaso Acercamiento

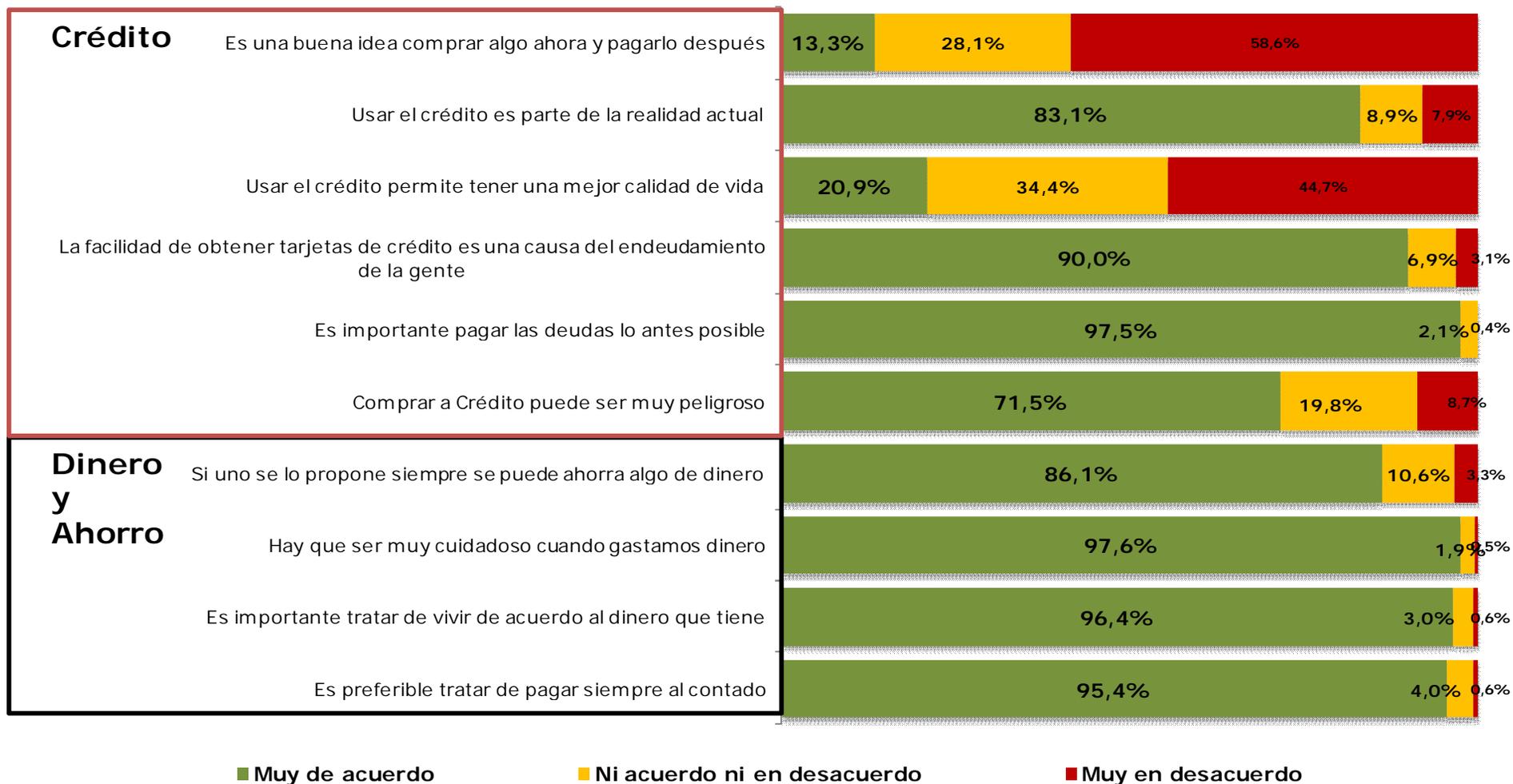
Circulo Vicioso  
(tarjetas de tiendas)

*“Acá en Lo Espejo, **el manejo que tienen las familias con el sistema financiero es casi nulo, porque la mayoría está en extrema pobreza, entonces, no tienen acceso** a alguna tarjeta, con suerte van a cobrar el bono y los subsidios. Por lo menos que yo haya escuchado que alguna tiene [un producto financiero]... no! Y cuando he llegado a preguntar a algunas personas que puedo creer que tienen algo por ahí, es impensable!” (GF4, P5)*

# Análisis de Información

## Reacción a prácticas en el mercado financiero – Nacional

### Comportamiento frente al dinero, crédito y ahorro



Fuente: Encuesta de Inclusión Financiera (Actualiza al 03 de abril)  
 Elaboración Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

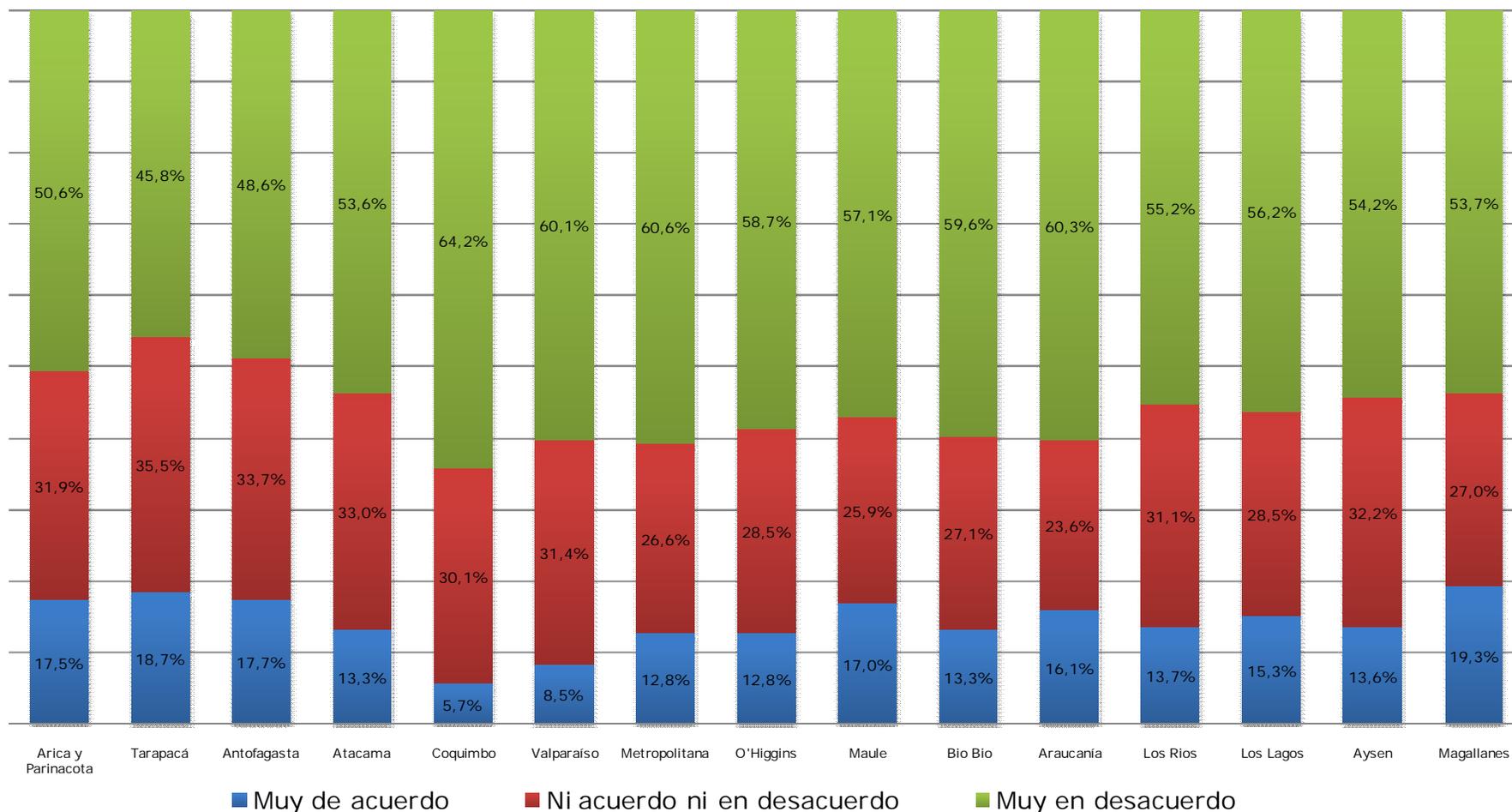


# Análisis de Información

## Reacción a prácticas en el mercado financiero – Regional CRÉDITO



Es una buena idea comprar algo ahora y pagarlo después

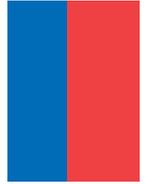


Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

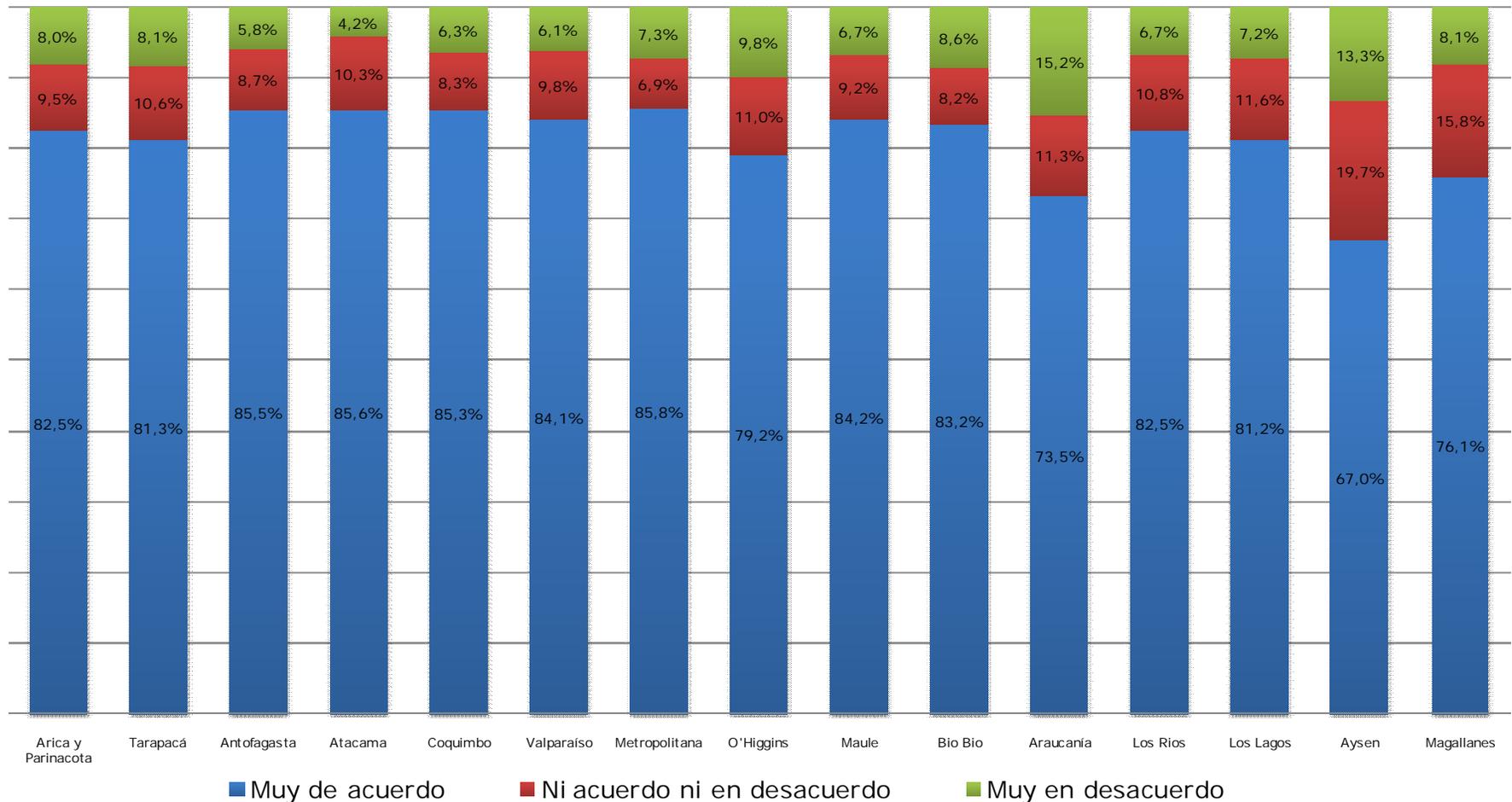


# Análisis de Información

## Reacción a prácticas en el mercado financiero – Regional CRÉDITO



### Usar el crédito es parte de la realidad actual

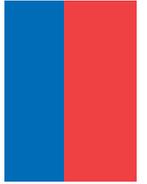


Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

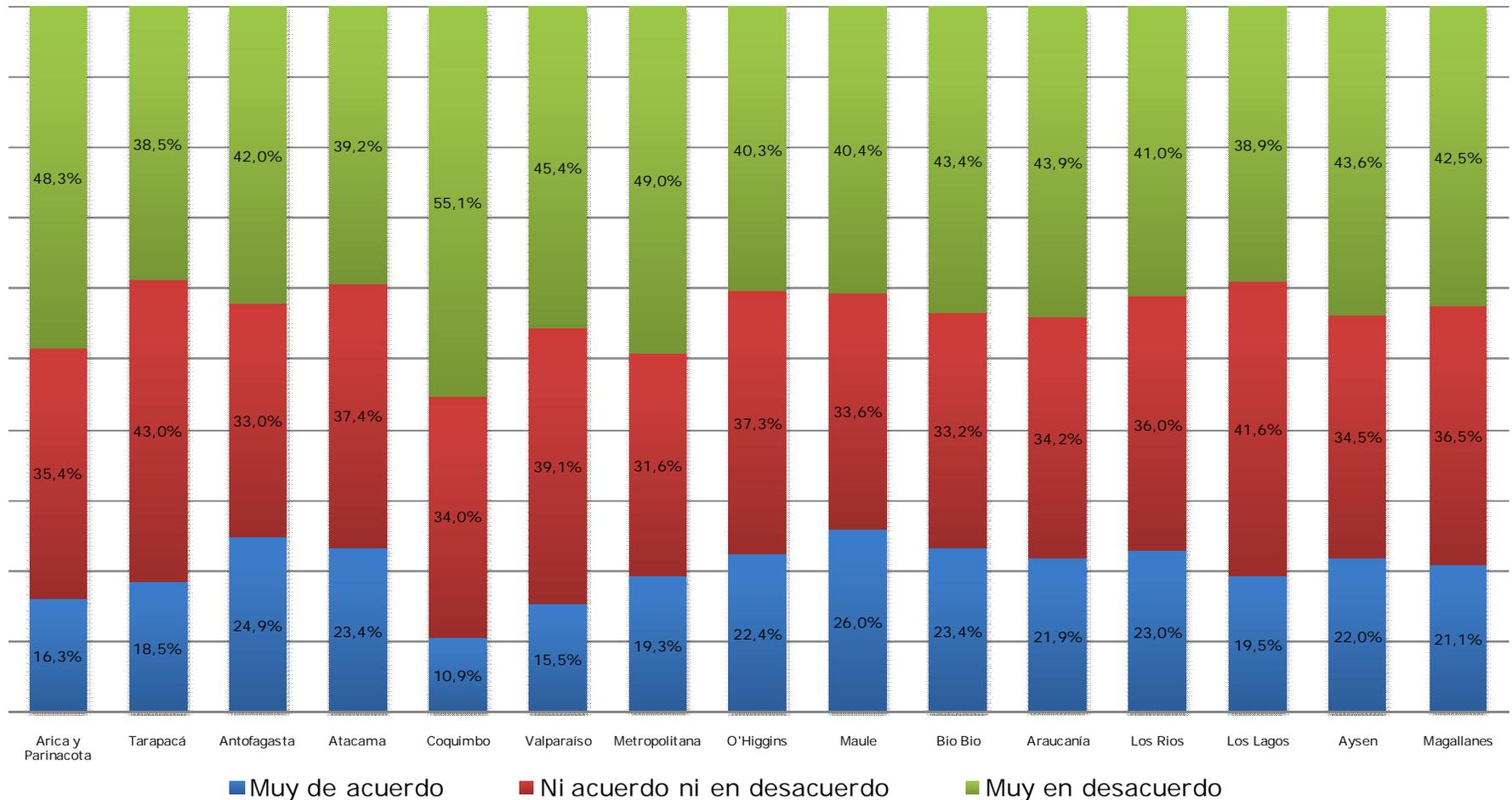


# Análisis de Información

## Reacción a prácticas en el mercado financiero – Regional CRÉDITO



Usar el crédito permite tener una mejor calidad de vida

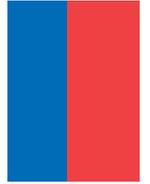


Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

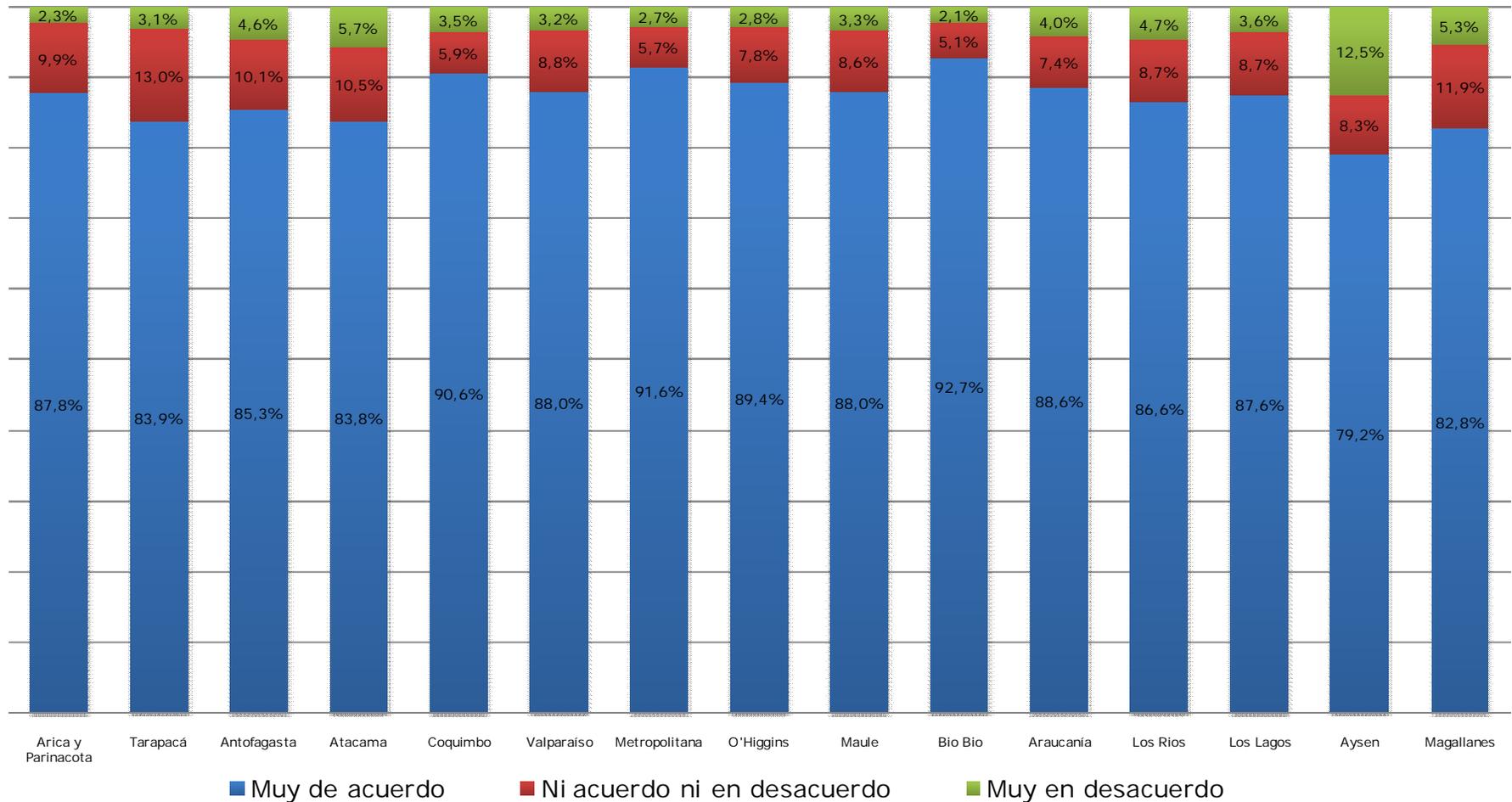


# Análisis de Información

## Reacción a prácticas en el mercado financiero – Regional CRÉDITO



La facilidad de obtener tarjetas de crédito es una causa del endeudamiento de la gente



Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

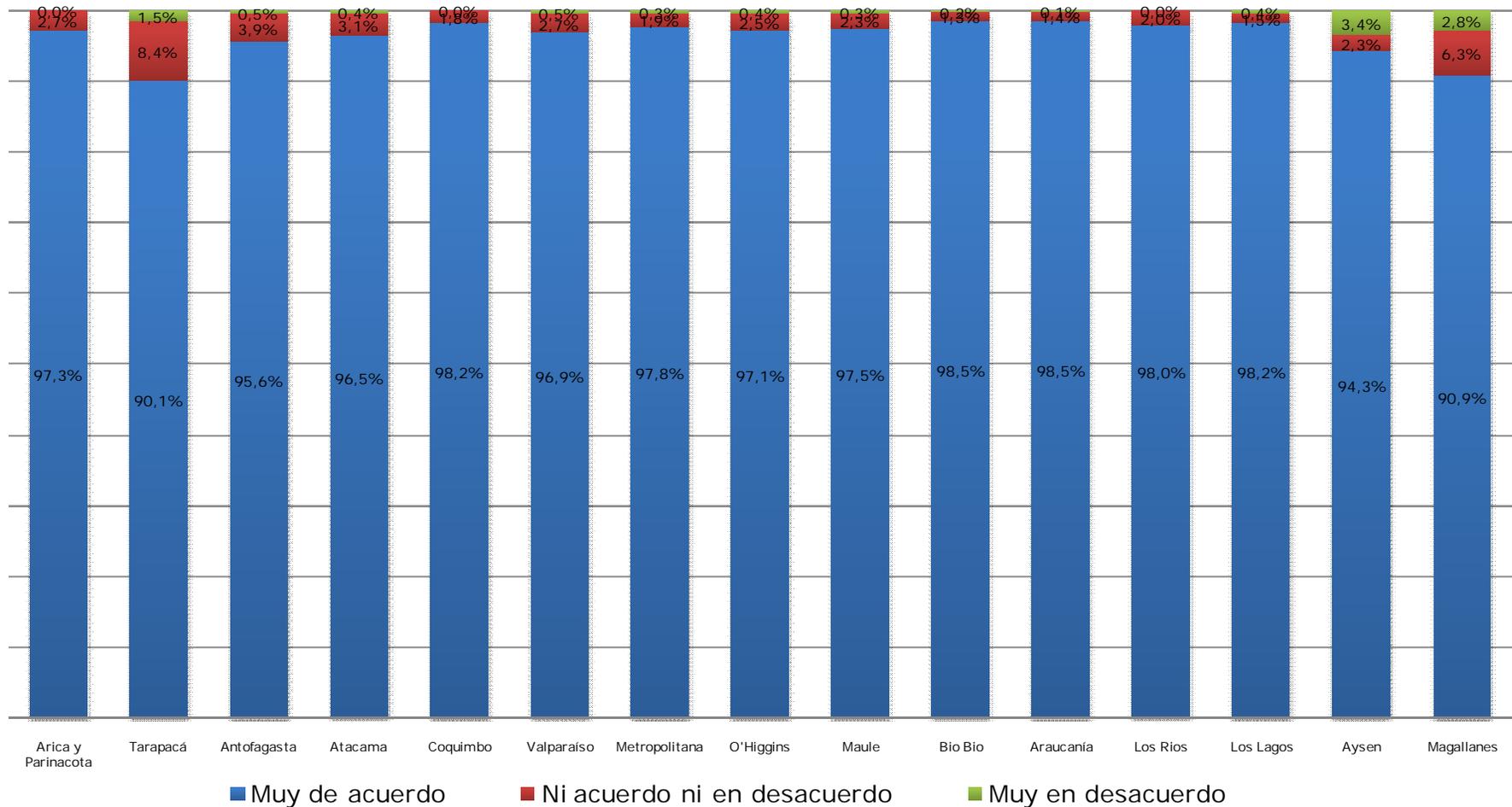


# Análisis de Información

## Reacción a prácticas en el mercado financiero – Regional CRÉDITO



### Es importante pagar las deudas lo antes posible

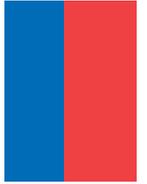


Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

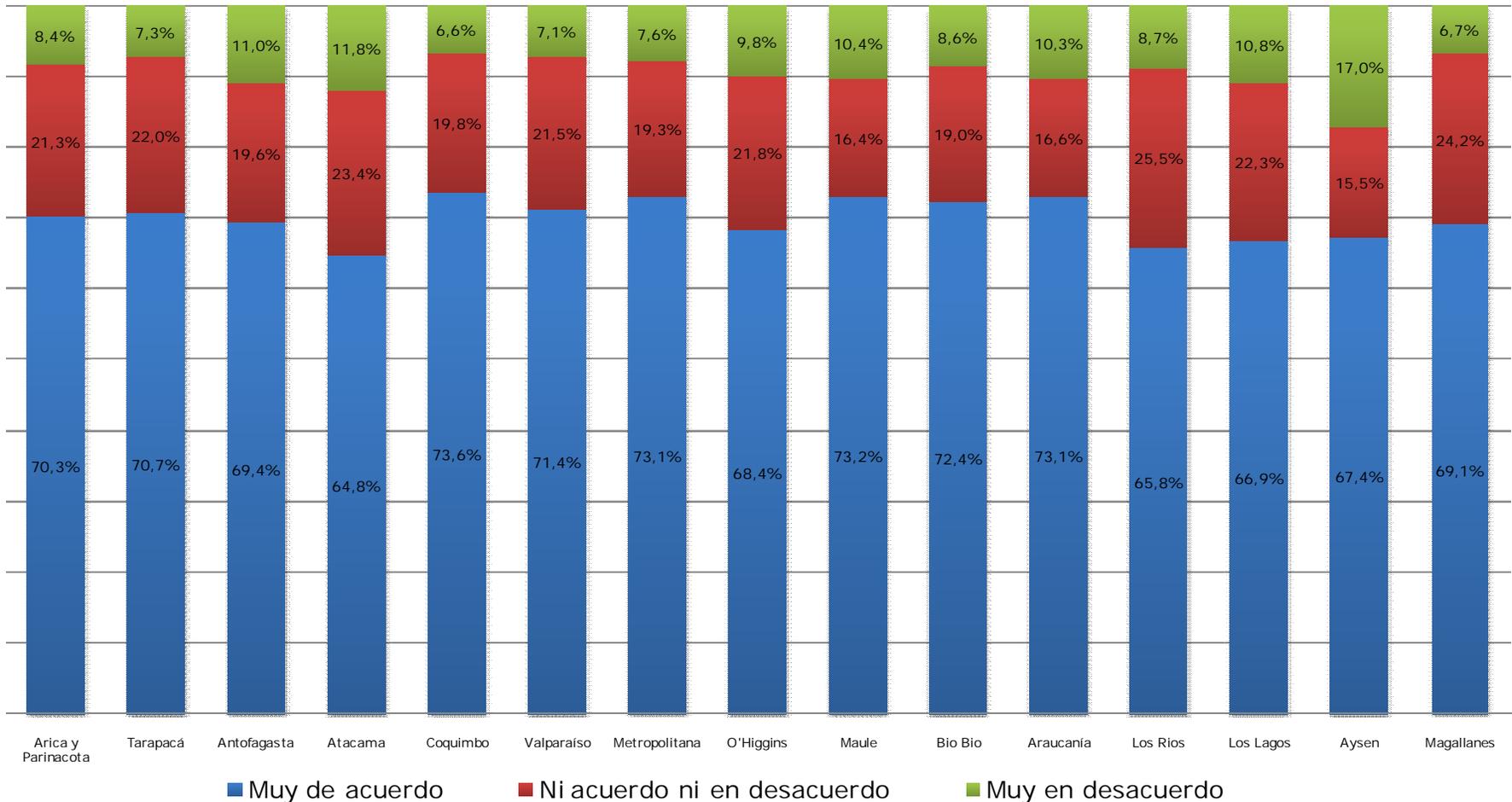


# Análisis de Información

## Reacción a prácticas en el mercado financiero – Regional CRÉDITO



### Comprar a crédito puede ser muy peligroso



Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

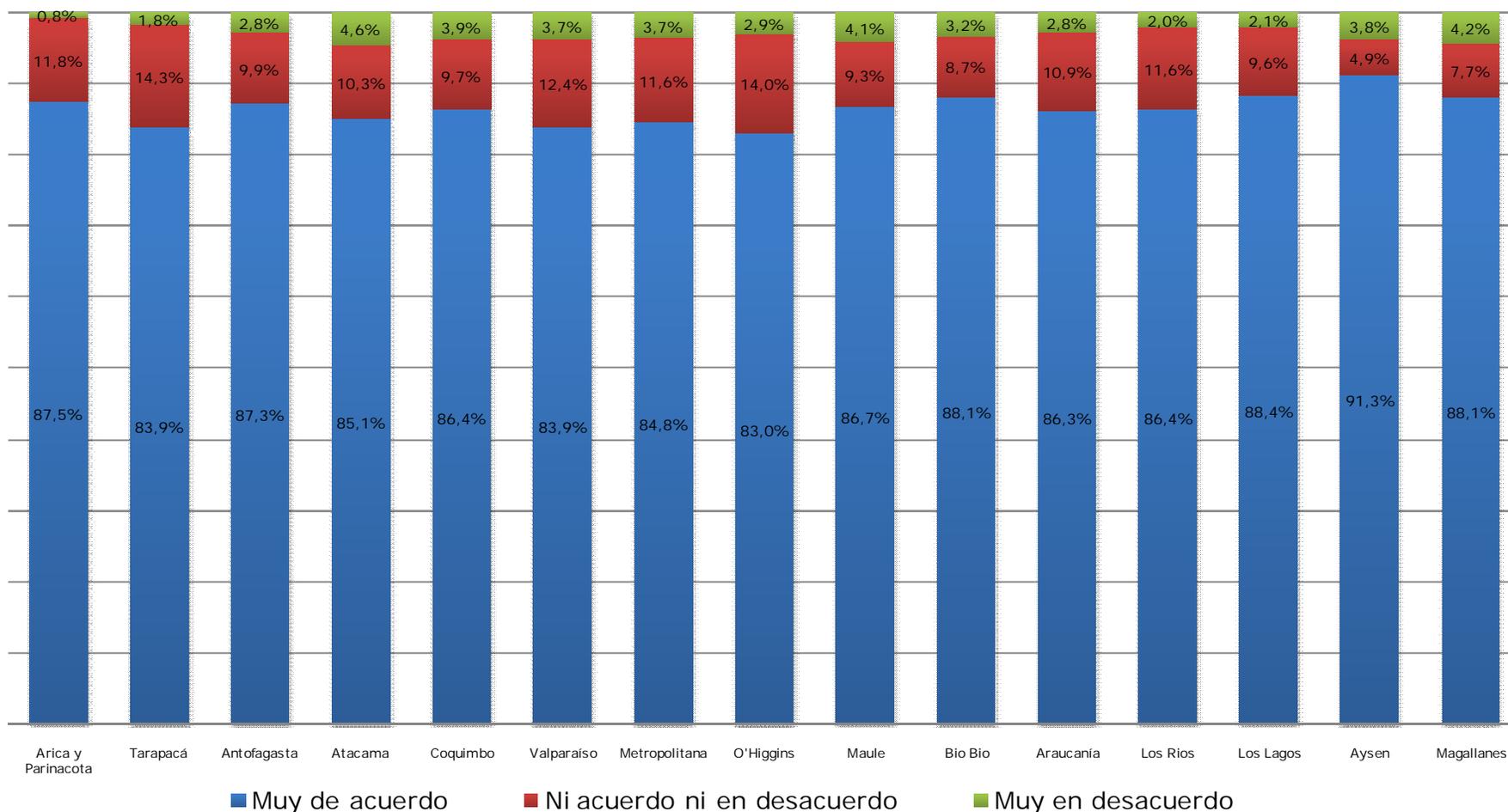


# Análisis de Información

## Reacción a prácticas en el mercado financiero – Regional DINERO Y AHORRO



Si uno se lo propone siempre se puede ahorrar algo de dinero



Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

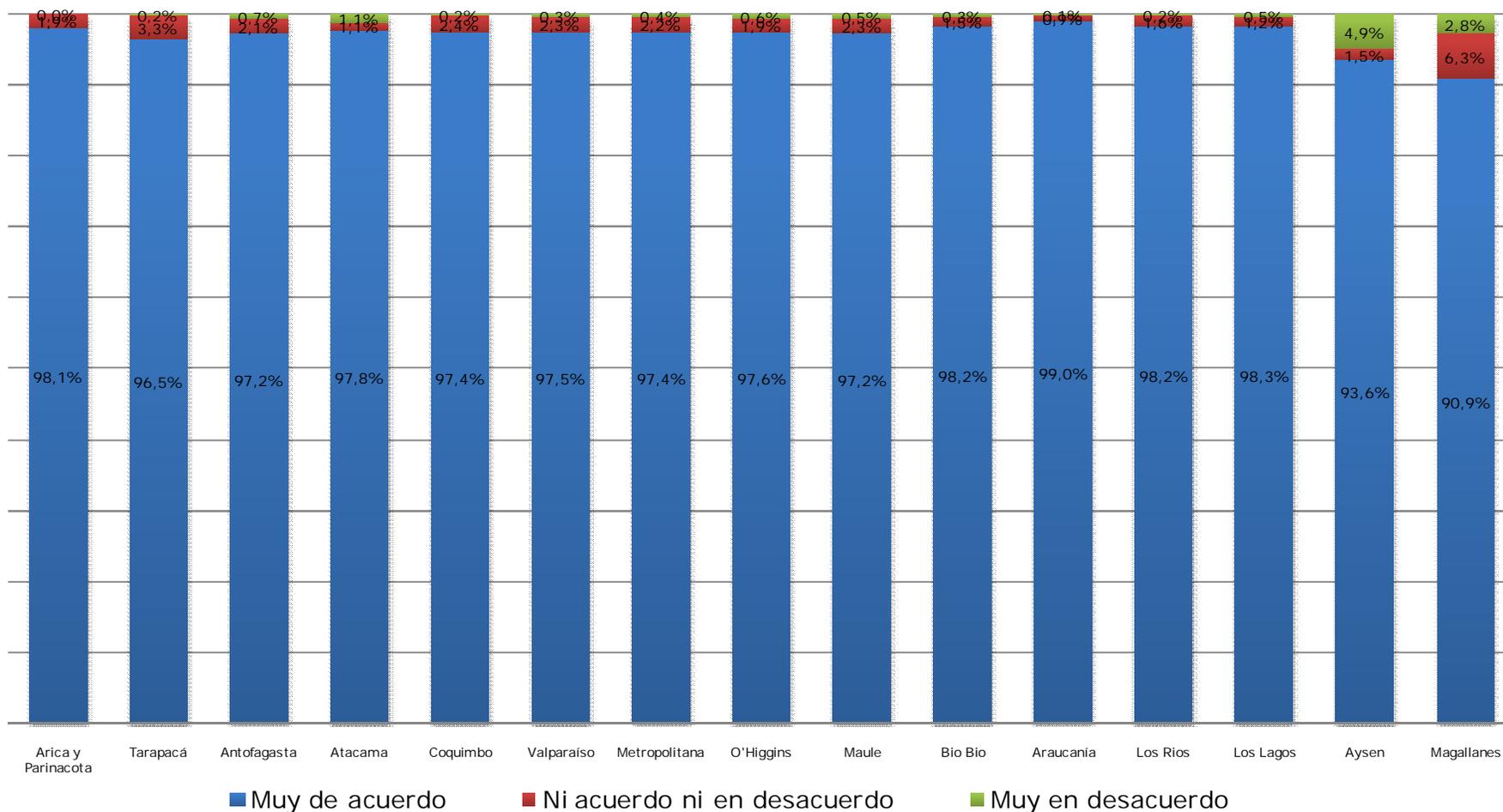


# Análisis de Información

## Reacción a prácticas en el mercado financiero – Regional DINERO Y AHORRO



Hay que ser muy cuidadoso cuando gastamos dinero



Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

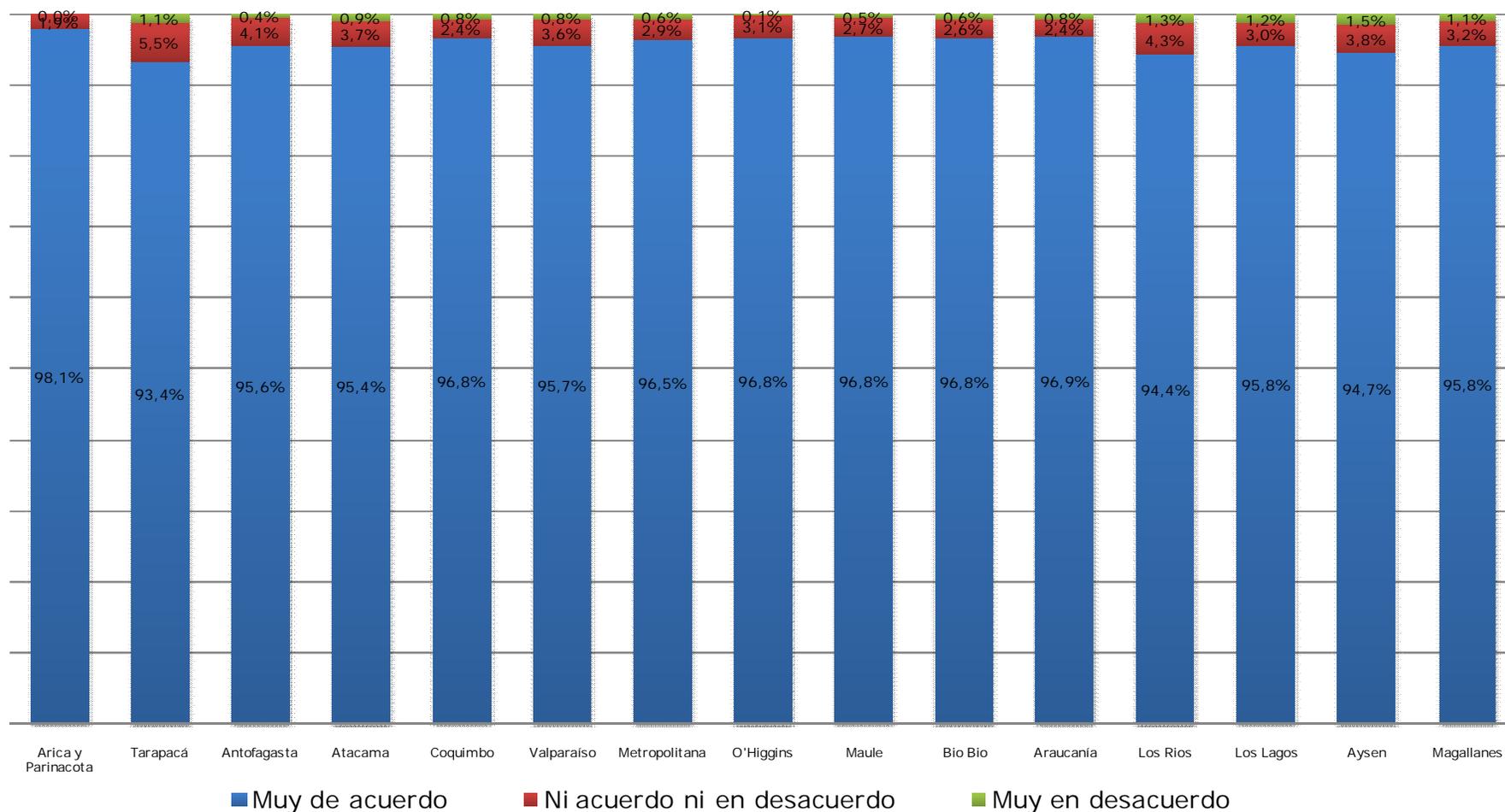


# Análisis de Información

## Reacción a prácticas en el mercado financiero – Regional DINERO Y AHORRO



Es importante tratar de vivir de acuerdo al dinero que se tiene



Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

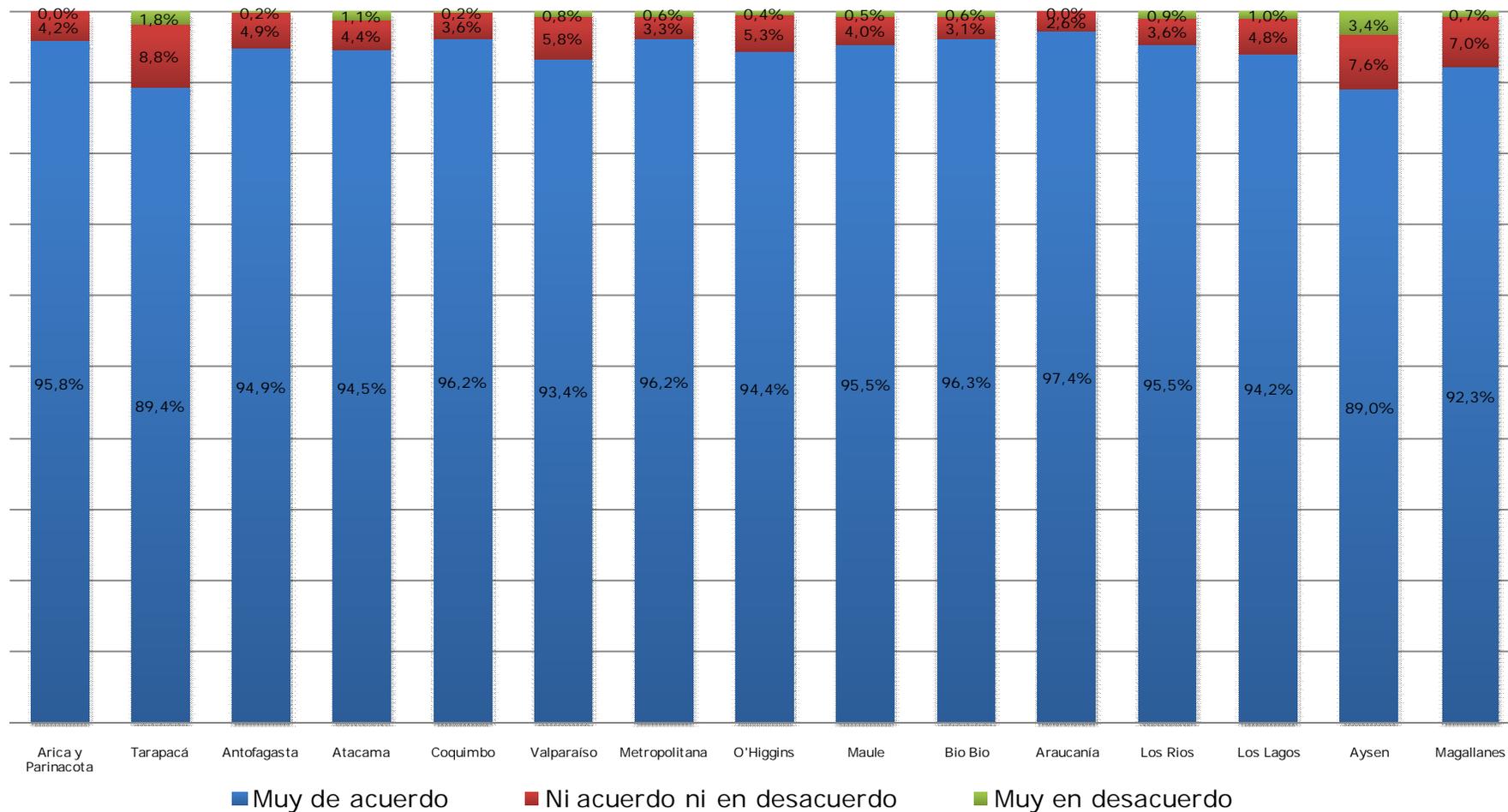


# Análisis de Información

## Reacción a prácticas en el mercado financiero – Regional DINERO Y AHORRO



### Es preferible tratar de pagar siempre al contado



Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS



# Análisis de Información

## Relación con el Sistema Financiero



### ¿Diferencias?

#### Nivel Socio Económico

*"En el lugar donde yo trabajo (en Las Condes) nadie anda con efectivo, solo pagan con tarjeta, por seguridad dicen ellos y porque es más cómodo. (...) Y a ellos no les cobran por transacción y tienen un millón de tarjetas, y no les cobran mantención ni nada. Yo creo que es tanto lo que usan el servicio que **tienen esas regalías y se las dan para tenerlos dentro del sistema**" (GF1, P3)*

#### Antecedentes Financieros

#### Nivel de Estudios

#### Edad /Grupo etario

*"Por lo general a la gente de la edad de una [adulto mayor], la miran como tonta, porque yo creo que a más de una de nosotras le ha pasado. Resulta que el otro día en un banco a mí me dijeron que era ordinaria. (...) No sé, yo creo que pensarán que nos pueden meter el dedo en la boca más fácil que a las demás personas o **piensan que uno es ignorante porque a uno la ven como humilde**, pero ser humilde no significa que uno no tenga educación y no sepa comportarse en cualquier lado. Yo pienso que nos miran por tontas, pero yo de tonta no tengo nada!" (GF3, P5)*

#### Urbano / Rural

### Instituciones Financieras

#### Restricciones de Acceso

#### Formales

#### Informales

*"Yo le he pedido dinero prestado a los prestamistas, pero te cobran como el diez por ciento" (GF1, P4)*  
*"Yo no tengo tarjetas, pero si necesito comprar un microondas, por ejemplo, **puedo pedirle a mi suegro que me preste su tarjeta**, a dos cuotas máximo porque no me gusta quedar debiendo" (GF1, P6)*  
*"Yo tengo **un caballero que pasa todos los días** por la casa. Yo tengo un teléfono público, entonces él se lleva las monedas. Se junta harto y él trabaja la plata, no cobra tantos intereses" (GF5, P2)*

#### Urbano/Rural

#### Contacto

- Trabajo
- Municipio

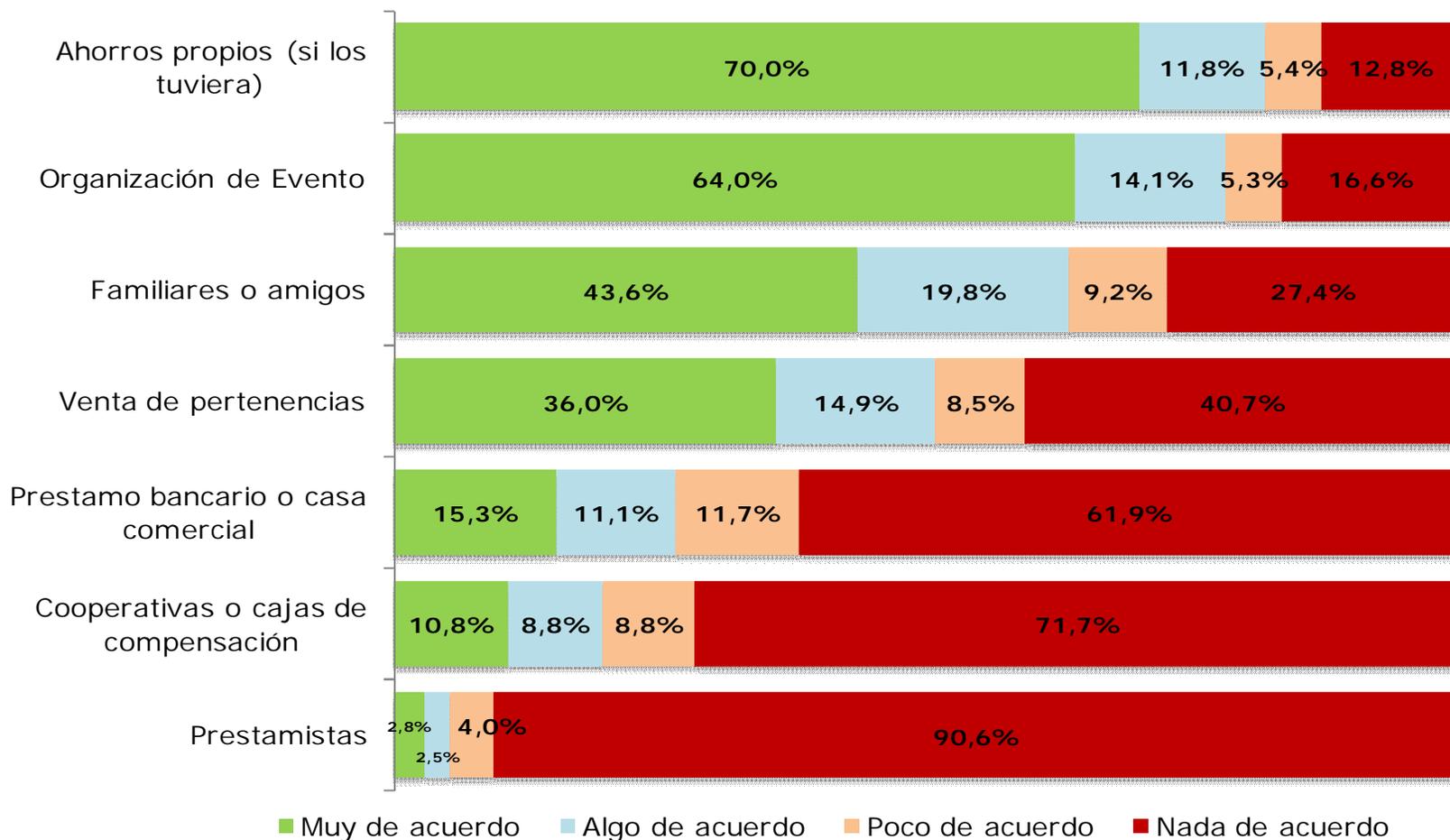


# Análisis de Información

## Aprobación o rechazo a Fuentes de Financiamiento - Nacional



Sí necesitara \$100.000 ¿Qué tan de acuerdo estaría de recurrir a...



**Fuente:** Encuesta de Inclusión Financiera (Actualiza al 03 de abril)  
Elaboración Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

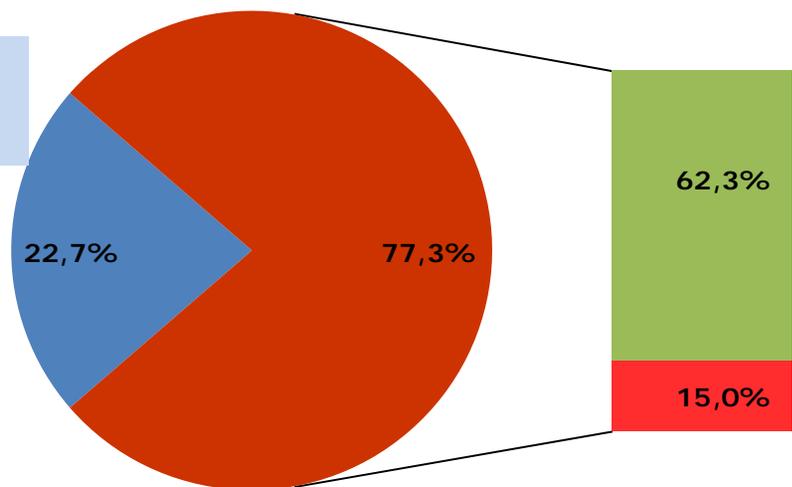


# Incidencia del Endeudamiento según el comportamiento de pago actual - Nacional



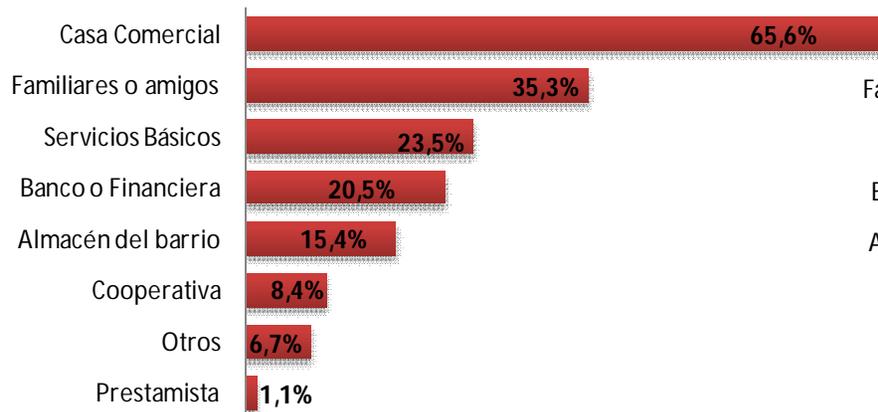
■ Sin deuda ■ Con deuda ■ Pagándola ■ No pagando

El **22.7%** de las familias se encuentra **sin deuda**

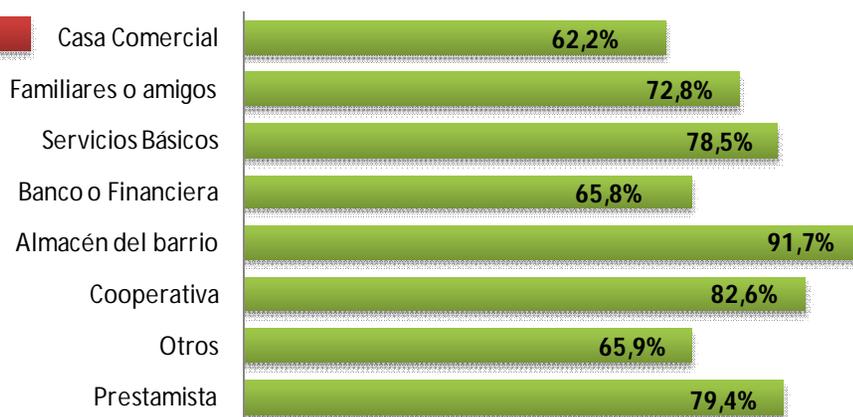


De las familias con deuda que se encuentran en situación de extrema pobreza **8 de cada 10 paga sus deudas**

## ¿A quién le deben?



## ¿A quién le pagan?

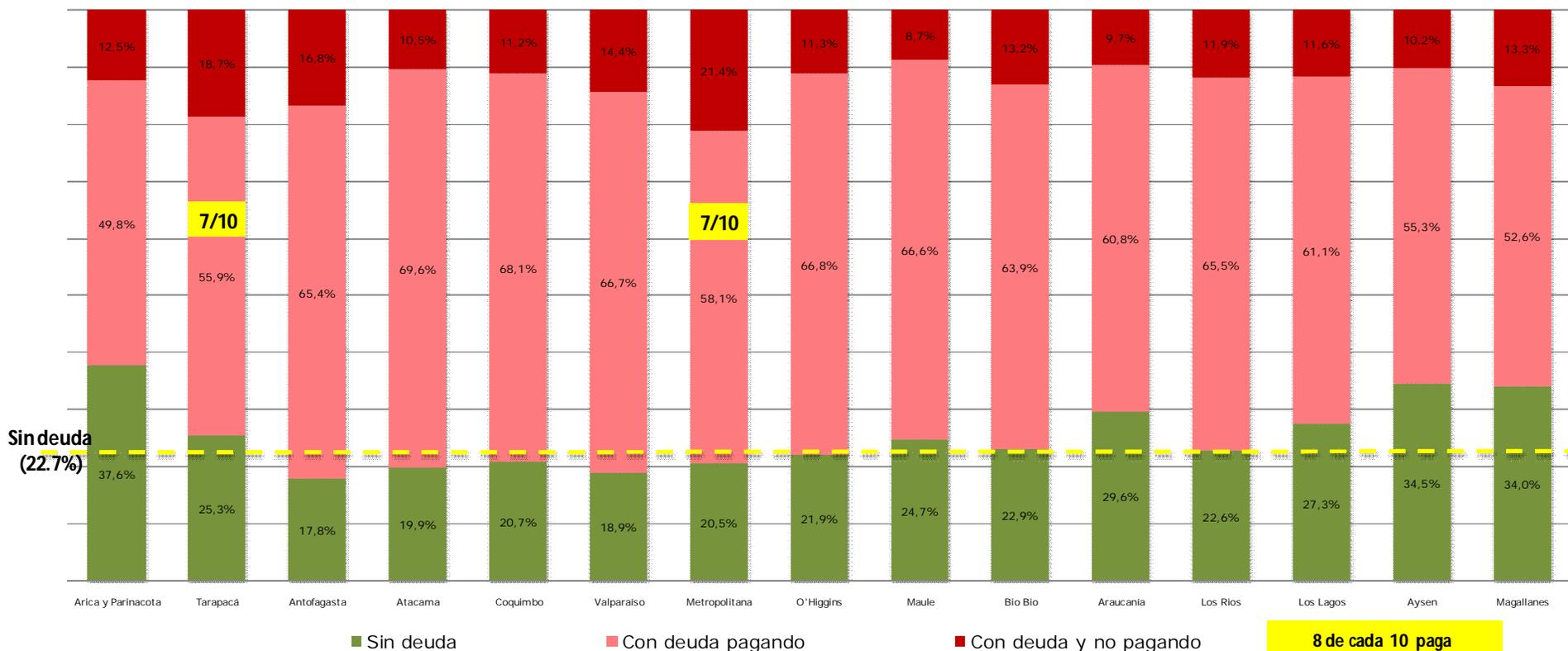


# Análisis de Información

## Incidencia del Endeudamiento según comportamiento de pago- Regional



Incidencia del Endeudamiento según el comportamiento de pago actual - Regional

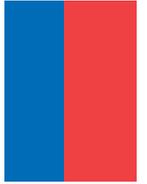


Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

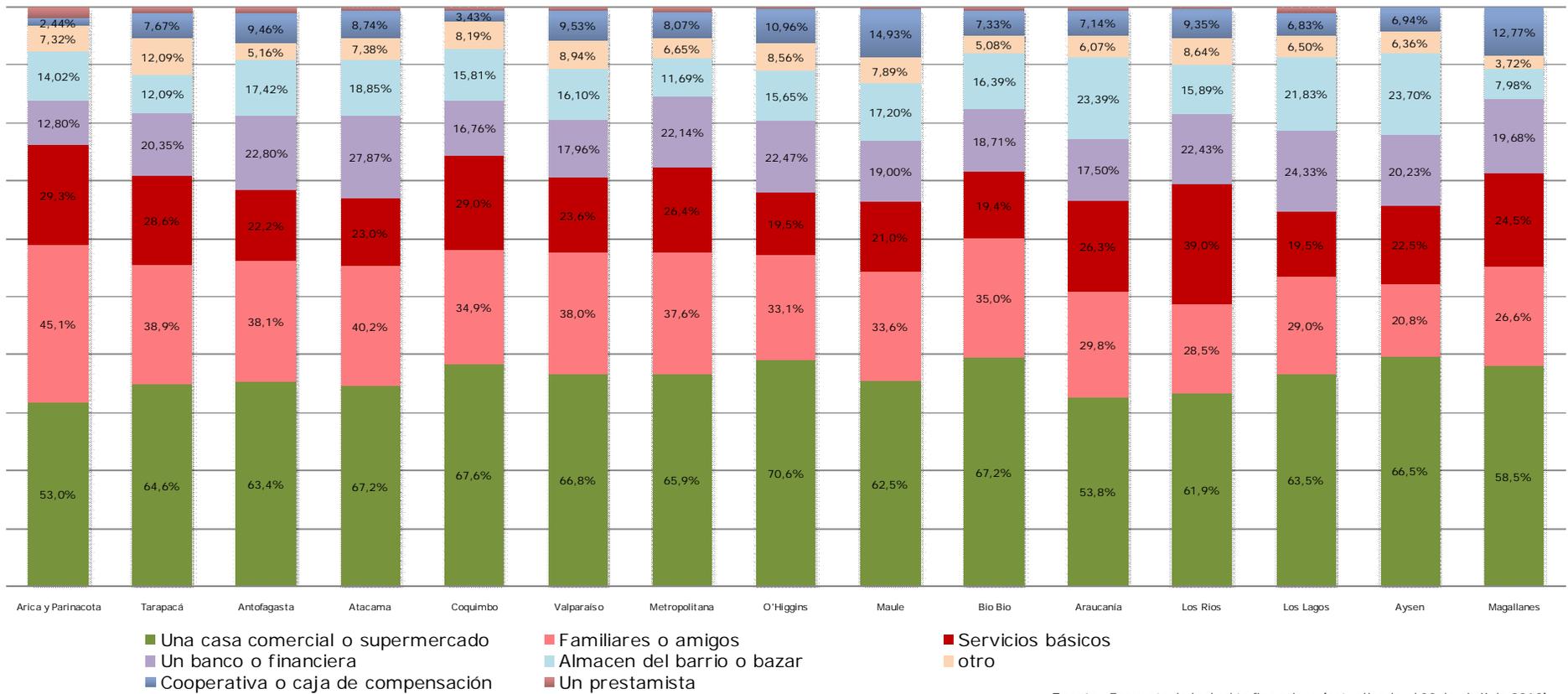


# Análisis de Información

## Deudas a nivel Regional



### ¿A Quién le deben las familias en regiones?

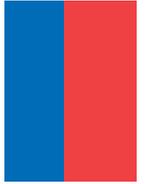


Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

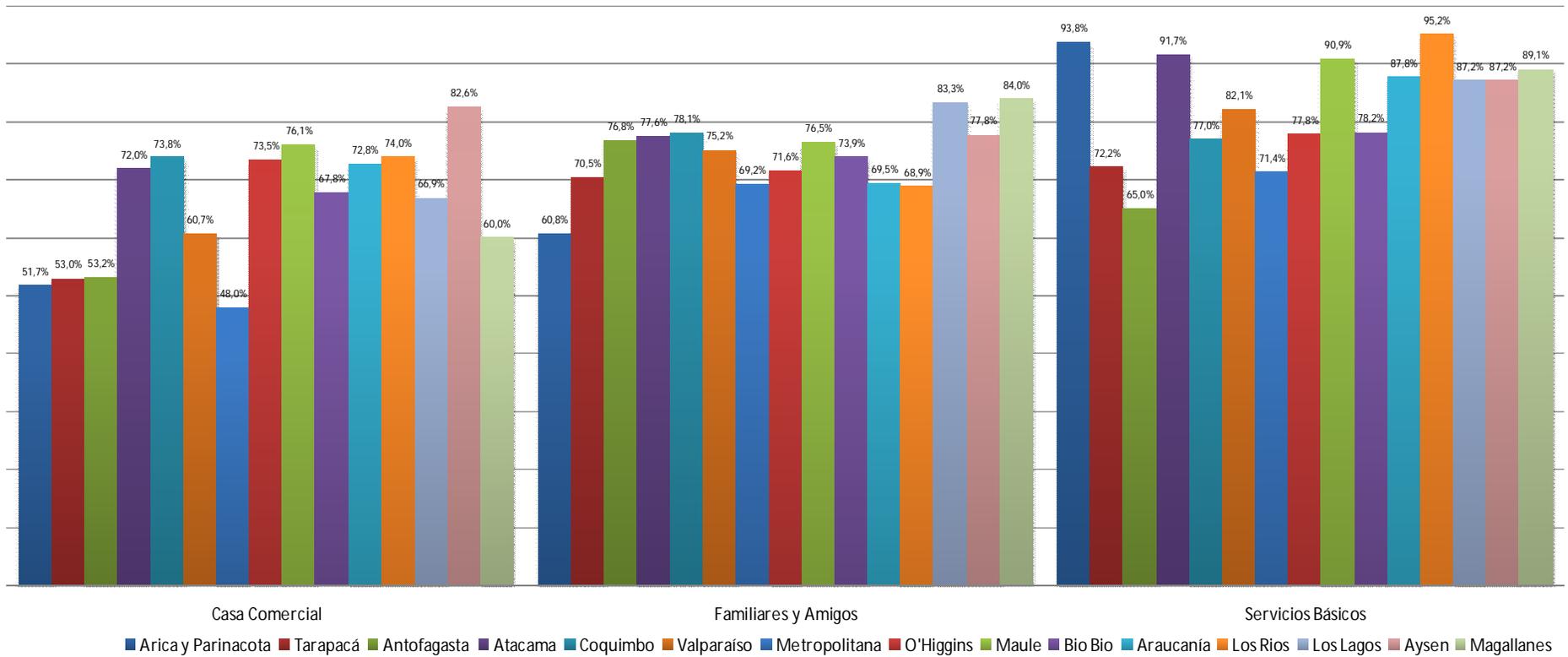


# Análisis de Información

## Deudas a nivel Regional



### ¿A Quién le pagan las familias en regiones?

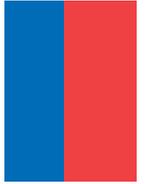


Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

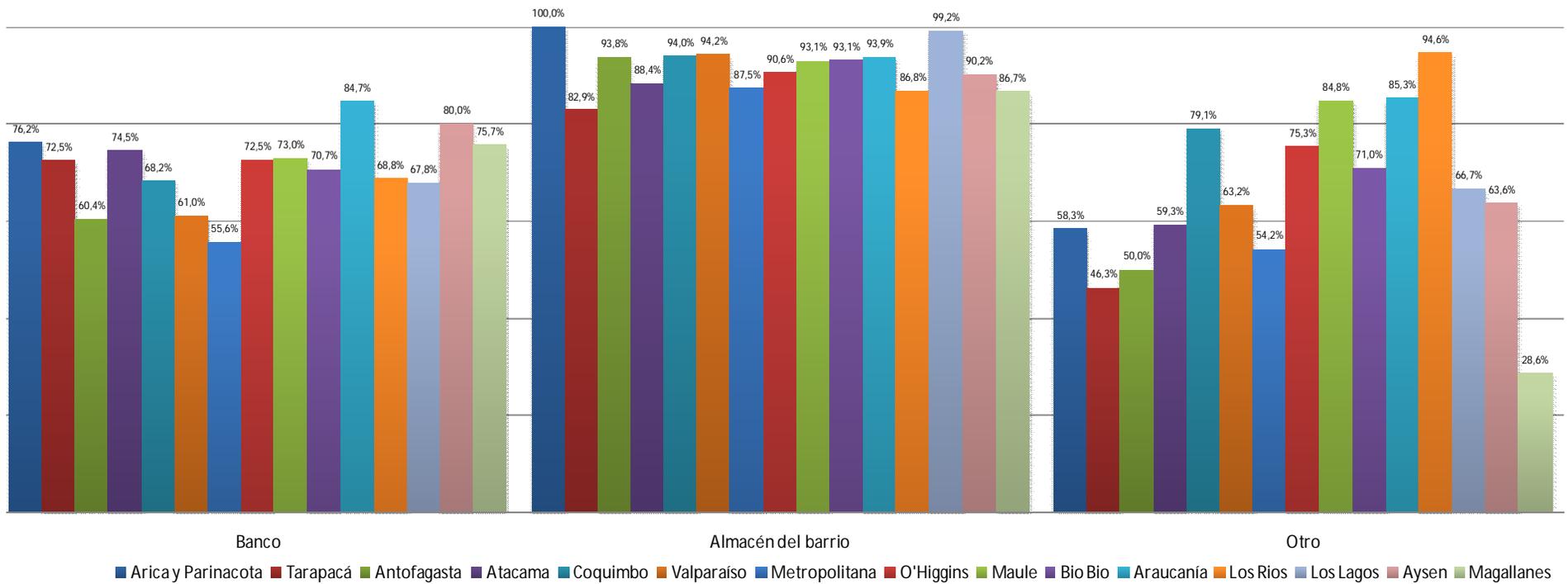


# Análisis de Información

## Deudas a nivel Regional



### ¿A Quién le pagan las familias en regiones?

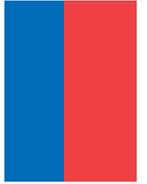


Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

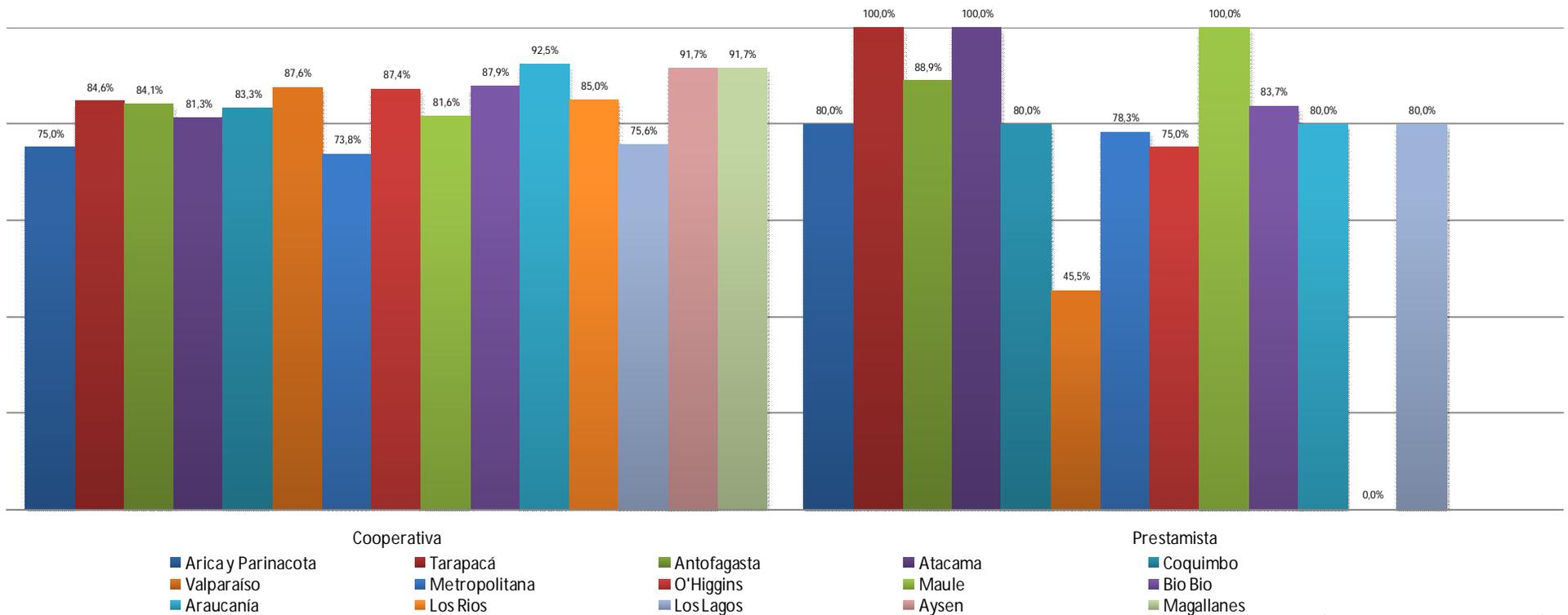


# Análisis de Información

## Deudas a nivel Regional



### ¿A Quién le pagan las familias en regiones?



Fuente: Encuesta de Inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

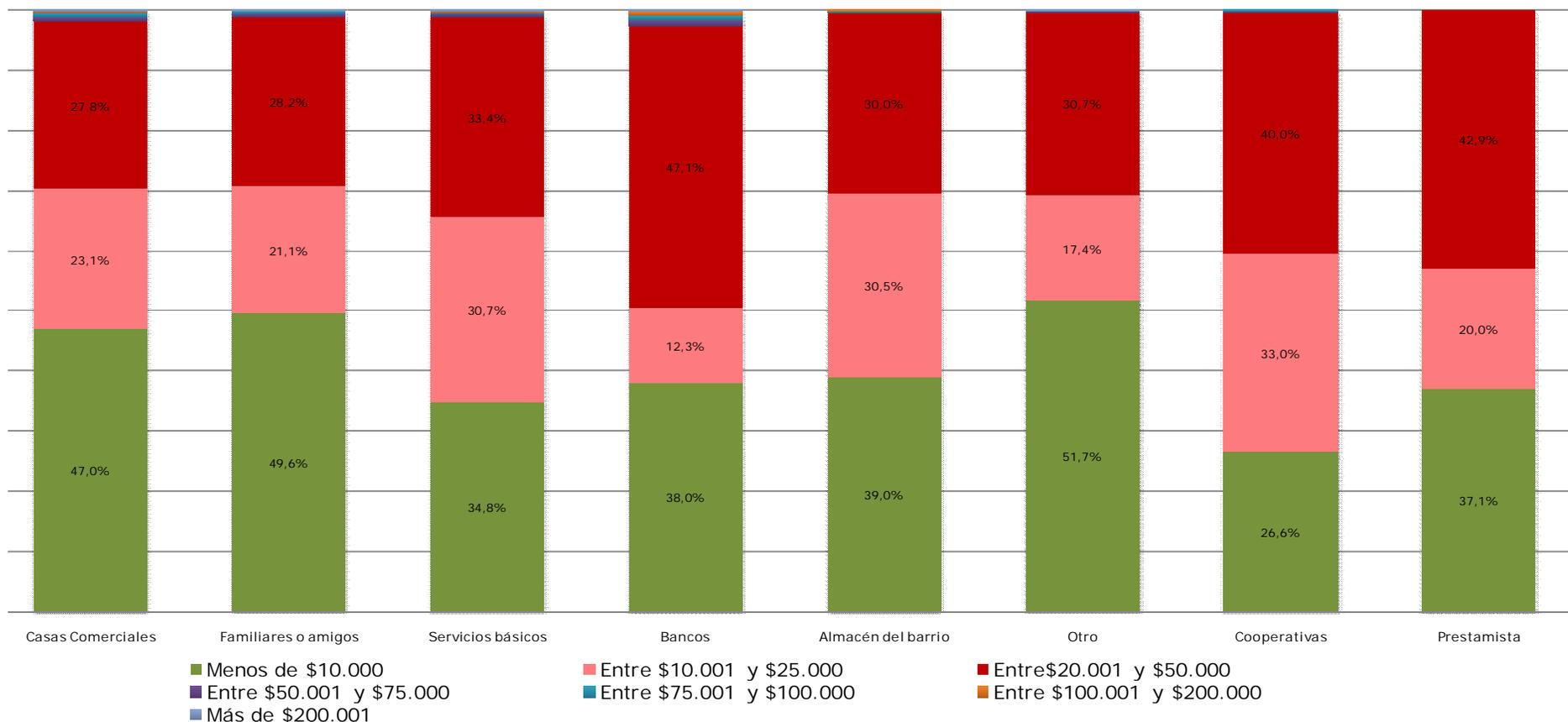


# Análisis de Información

## Nivel de deuda por Actor Financista



Monto de la deuda



Fuente: Encuesta de inclusión financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

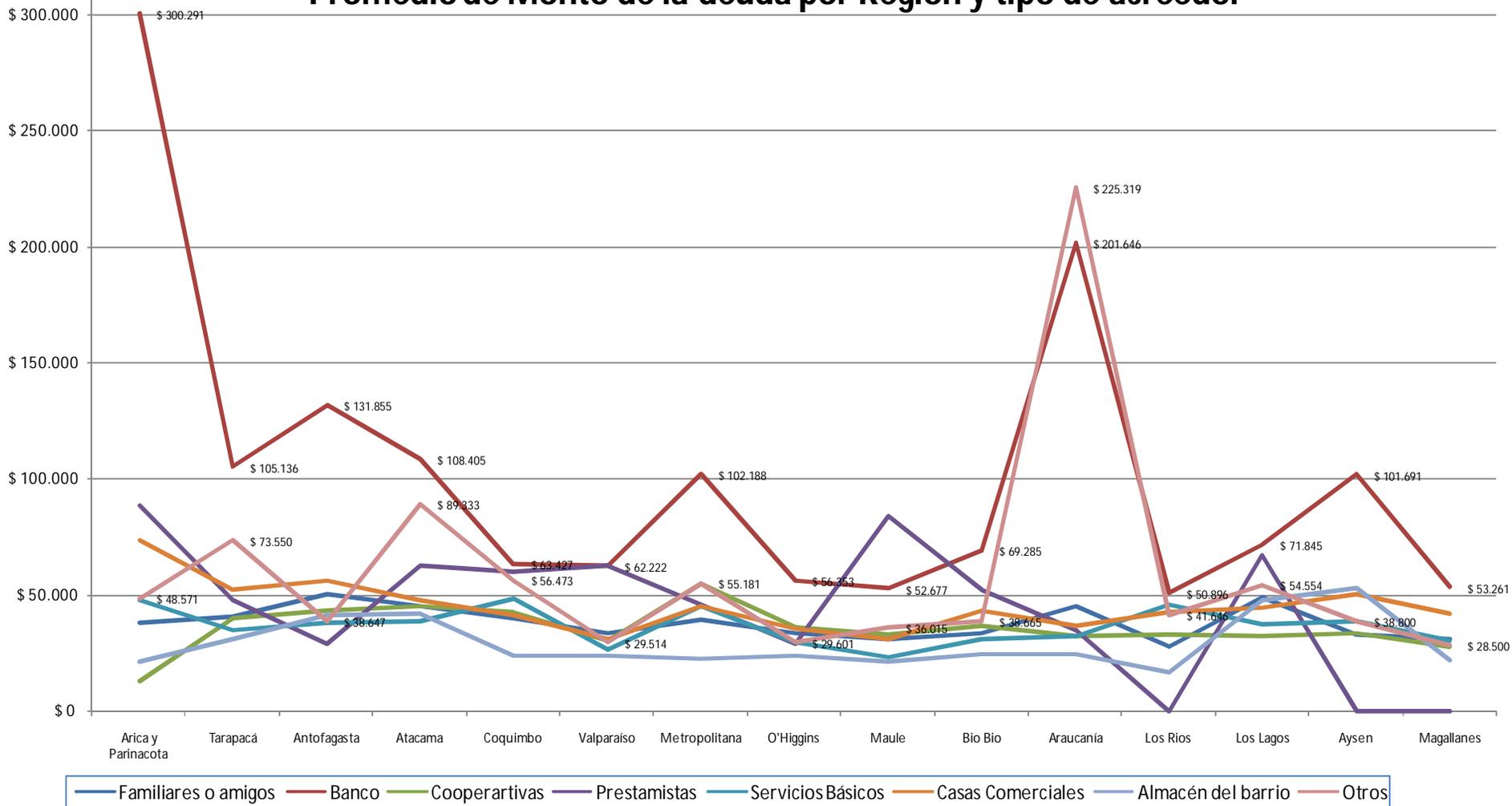


# Análisis de Información

## Nivel de deuda por Actor Financista



Promedio de Monto de la deuda por Región y tipo de acreedor

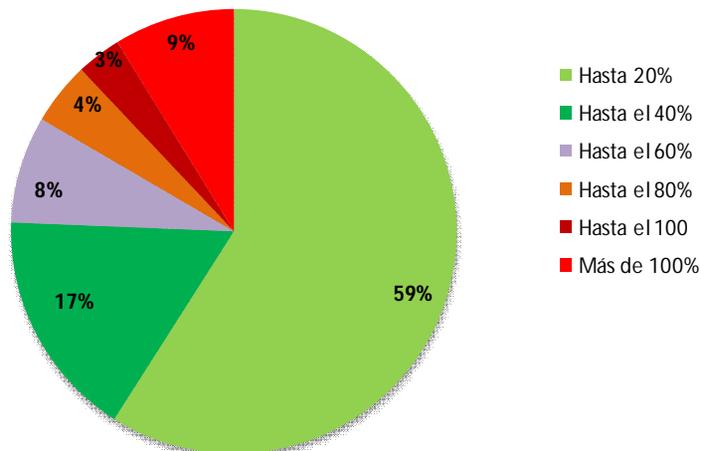


# Análisis de Información

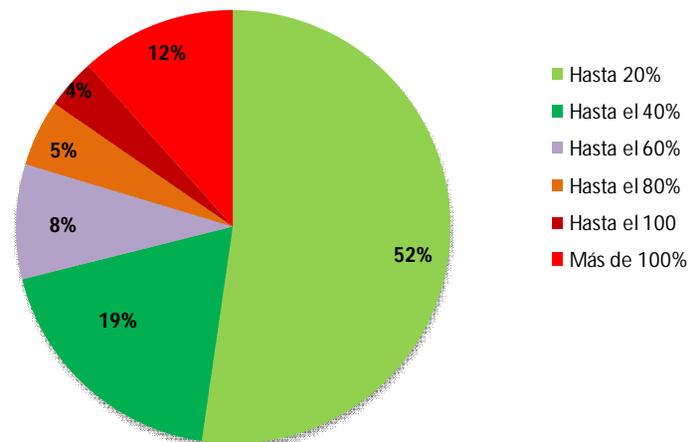
## Carga de la deuda en ingreso familiar - Nacional



### Casas Comerciales



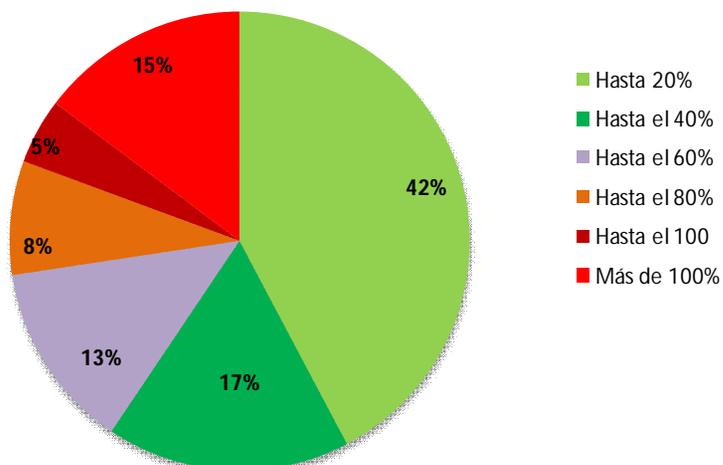
### Familiares y amigos



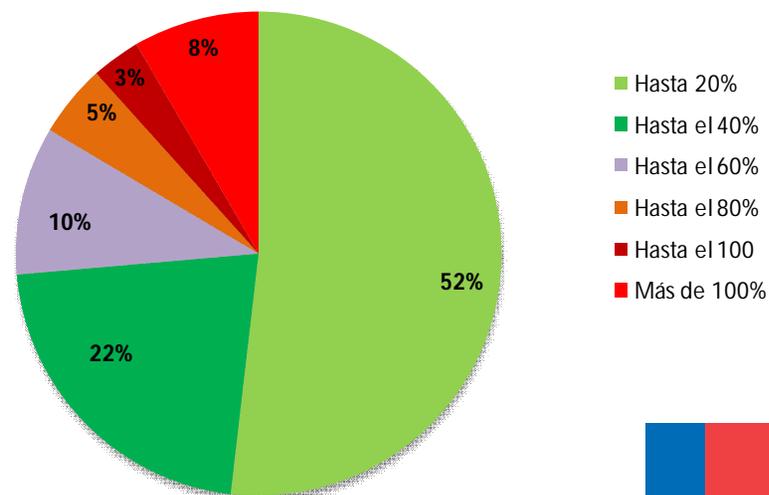
Fuente: Encuesta de inclusión Financiera (actualizada al 3 de abril)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

Fuente: Encuesta de inclusión Financiera (actualizada al 3 de abril)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

### Bancos

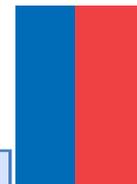


### Servicios Básicos



# Análisis de Información

## Relación con el Sistema Financiero

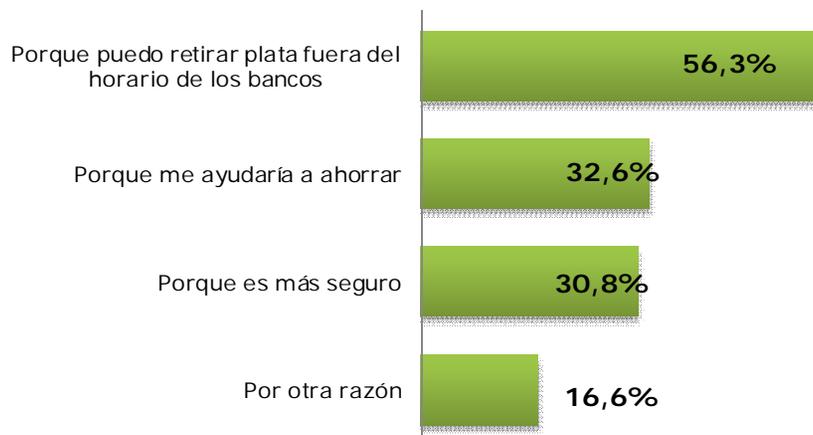


# Análisis de Información

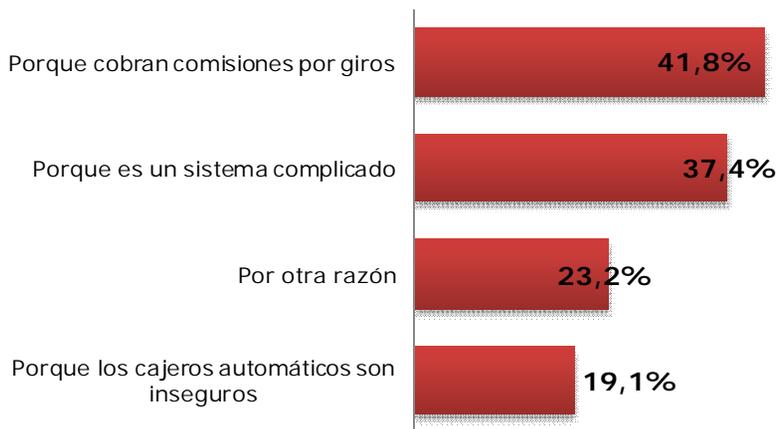
## Valoración con Innovación en Medio de Pago



### Razones Positivas

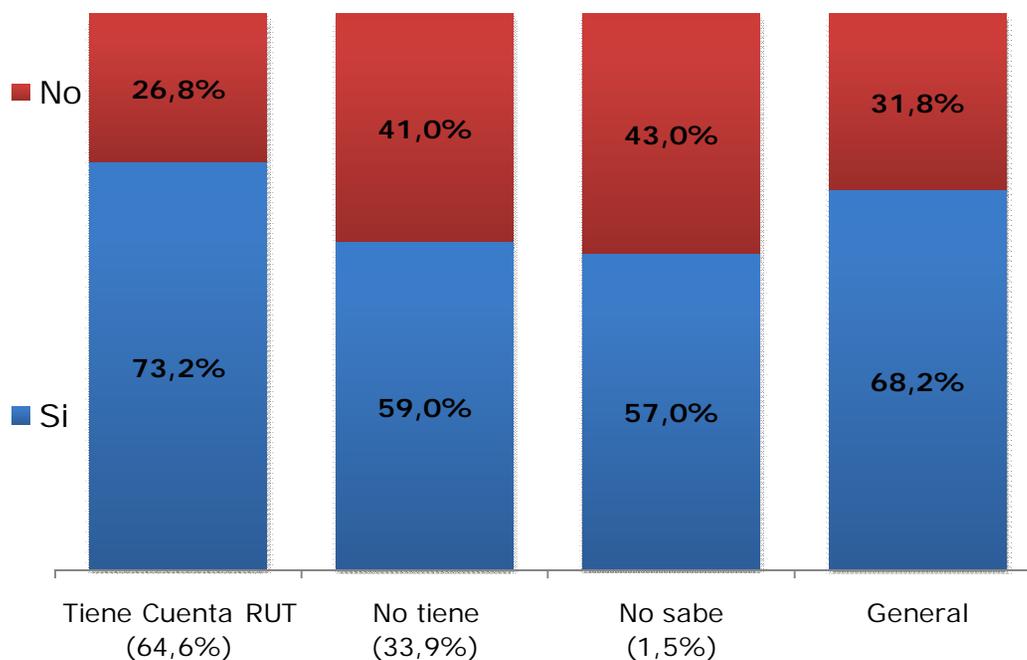


### Razones Negativas



Fuente: Encuesta de inclusión Financiera (actualizada al 03 de abril)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

### ¿Le gustaría que le depositen en una cuenta rut el subsidio y/o la pensión?



Fuente: Encuesta de inclusión Financiera (actualizada al 03 de abril de 2012)  
Elaborado por Depto de Estudios y Evaluación - FOSIS

*“Es más cómodo, perdís menos tiempo, puedes ir a la hora que quieras o lo necesites, pueden ser las diez de la noche pero si el almacén está abierto [Caja Vecina] lo puedes sacar. O sea, no estas sujeto a un tema de horarios ni nada” (GF2, P3)*

*“ De llegar el bono puedes sacar la mitad y no sacar nada más, se queda ahí no más... sirve para que uno vaya ahorrando un poco” (GF4, P8)*

# Análisis de Información

## Valoración con Innovación en Medio de Pago



### “Educación Financiera” + Información (Potenciar el Rol del Apoyo familiar)

*“P1: Me di cuenta que nosotras tenemos prejuicios por haber tenido malas experiencias debido a la falta de información, porque quizás si a nosotras se nos hubiera informado antes todas tendríamos nuestra tarjeta impecable y diríamos que es una maravilla [risas], pero como todas hemos tenido falta de conocimientos y un poco de desorganización por eso creo que la mayoría de nosotras tenemos cierto prejuicio. Entonces, **yo creo que las cosas son buenas en la medida que una sabe cómo ocuparlas.** (...) Todo este sistema financiero que se está llevando hoy en día sería bueno para todos si tuviéramos mayores conocimientos. P3: Si uno tuviera toda la información a la mano no habrían problemas, uno no sentiría que te están engañando, **te sentirías parte del sistema porque tienes conocimientos**” (GF1)*

### Mecanismo potente de inclusión

*“**Es un beneficio para nosotras** y si además van a liberar los giros no veo como estar de acuerdo, porque es un beneficio por donde se le mire... A veces uno no hace las cosas porque no está dentro de esos temas [refiriéndose al uso de Internet para trámites bancarios], pero **al incluirnos en ellos uno puede hacer las cosas y se abren nuevos horizontes.** Por ese lado es bueno, porque de repente uno es quedado y dice ‘no puedo hacerlo’ y es porque no tiene a la mano el hacerlo, pero si se abre la oportunidad obvio que uno va a aprender” (GF6, P7)*



# Conclusiones

## Top lines (1)



- Los usuarios del Programa Puente perciben diferencias para acceder al mercado financiero dependiendo del nivel socioeconómico, antecedentes financieros, nivel de estudios, edad y zona de residencia.
- Un **64,6%** tiene una **Cuenta RUT (Cuenta de Débito de Banco Estado)**, el **53,2%** tiene una cuenta de **Ahorro para la Vivienda**, un **47,4%** tiene **acceso al crédito** mediante Tarjetas de Casas Comerciales, un **40,8%** tiene una **Cuenta de Ahorro** y un **14%** declara poseer un **Seguro de Vida**. El “crédito” es el productos financieros “más complejo y sensible”.
- El **86%** de las familias en extrema pobreza **tienen al menos una cuenta bancaria** (Cuenta Rut y/o Cuenta de Ahorro para la Vivienda y/o Cuenta ahorro)
- La experiencia de las personas pertenecientes al programa Puente en el mercado financiero y bancario varía dependiendo del rango etario. La valoración negativa de éste está ligada a las experiencias vividas particularmente relacionadas con créditos.



# Conclusiones

## Top lines (2)



- La mayoría de las familias Puente en caso de requerir dinero acudirían a sus propios medios o ha círculos cercanos o próximos.
- A la hora de pagar sus deudas se evidencia un mayor nivel de cumplimiento en el pago a actores cercanos, cotidianos y recurrentes o bien a aquellas instancias donde hay un control social próximo.
- Las familias recurren a los bancos en la medida que requieren mayores cantidades de dinero.
- **Un 86,1%** de las familias señalan estar **“muy de acuerdo” con la actitud al Ahorro** “Si uno se lo propone siempre se puede ahorra algo de dinero”.
- A un **68,2%** le gustaría recibir sus pagos en cuentas bancarias, y de aquellos que quisieran recibir pagos electrónicos, un **56,3%** cree que sería más cómodo, un **32,6%** cree que le ayudaría a ahorrar y un **30,8%** cree que sería más seguro.
- El principal motivo para no estar de acuerdo con el pago electrónico tiene que ver con los cobros por uso de la tarjeta (**41,8%**).



## Resultados

**“En búsqueda de estrategias  
pertinentes de Inclusión Financiera  
para familias en condición de extrema  
pobreza”**

**Muchas Gracias.  
ghia.gajardo@fosis.gob.cl**

**Abril 2012**

Depto. de Estudios y Evaluación  
Subdirección de Procesos y Soporte - FOSIS



**FOSIS**  
Ministerio de  
Desarrollo Social

Gobierno de Chile