

Radiografía a la educación e inclusión financiera en Chile

Radiografía a la educación e inclusión financiera en Chile

Este documento fue elaborado en el marco de la **“Alianza por la Educación Financiera”**
impulsada por el Centro de Políticas Públicas UC y Banco Falabella

Equipo de investigación

Dominique Keim
Isidora Vergara
María Gabriela Lara

Docente Asesor

Alejandro Guin-Po
Docente de la Facultad de
Economía y Administración UC

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo 1. Introducción	2
Capítulo 2. Educación financiera	4
2.1 Educación financiera: ¿por qué es importante y dónde estamos?	
2.2 Resultados descriptivos 2025	
2.3 Índice de Educación Financiera 2025	
Capítulo 3. Inclusión financiera	19
3.1 Inclusión financiera: ¿por qué es importante y dónde estamos?	
3.2 Resultados descriptivos 2025	
3.3 Índice de inclusión financiera 2025	
3.4 Índice de inclusión financiera digital 2025	
Capítulo 4. Relación entre educación e inclusión financiera	44
4.1 ¿Qué relación existe entre educación e inclusión financiera?	
4.2 Resultados de la relación entre educación e inclusión financiera	
4.3 Segmentación en clústeres	
Capítulo 5. Conclusiones	56
Bibliografía	60
Anexos	65
Anexo A. Caracterización de la encuesta	
Anexo B. Preguntas de alfabetización financiera	
Anexo C. Metodología para la elaboración de los índices	

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el uso de productos y servicios financieros se ha convertido en una parte fundamental de la vida cotidiana de las personas. Estos no sólo simplifican actividades como el pago de cuentas, la realización de compras o el acceso al crédito, sino que también permiten acceder a herramientas que faciliten la planificación del uso del dinero, la seguridad financiera y el bienestar económico. Sin embargo, durante los últimos 20 años, el ecosistema financiero se ha vuelto más complejo, especializado y digitalizado, lo que hace indispensable que las personas comprendan su funcionamiento para tomar decisiones informadas y aprovechar sus beneficios.

En este marco, la educación financiera ha cobrado relevancia, atrayendo la atención de académicos, entidades financieras y tomadores de decisiones, en el entendido de que los ciudadanos deben tener mayor conocimiento para participar de manera activa en el sistema financiero. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define la educación financiera como un “proceso mediante el cual los consumidores e inversores financieros mejoran su comprensión de los productos, conceptos y riesgos financieros. A través de información, instrucción y/o asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y la confianza necesarias para reconocer riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde buscar ayuda y adoptar medidas efectivas para mejorar su bienestar financiero” (OCDE, 2005).

De acuerdo a esta definición, la educación financiera no sólo contribuye al aumento del bienestar personal de los individuos y sus familias, sino que también favorece la economía en su conjunto, dado que las personas informadas son menos propensas a endeudarse, son más proclives a la inversión, entre otros fenómenos. (Miller et al. 2013; OCDE, 2005).

Chile no ha sido la excepción en la búsqueda de fortalecer la educación financiera. El esfuerzo más concreto en el ámbito de políticas públicas se realizó en 2016 con el lanzamiento de la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF), que entre sus objetivos se cuenta la promoción de una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y previsionales por parte de la ciudadanía; el desarrollo de habilidades y actitudes que posibiliten aumentar el bienestar personal, familiar y comunitario; y la difusión de los derechos que las personas tienen en materia financiera. A pesar de la relevancia, la implementación de la estrategia ha sido poco sistemática y sin capacidad de articular esfuerzos, con lo cual los resultados no han sido los esperados (Micco, 2020).

Adicionalmente, diversos estudios en Chile han analizado el nivel de alfabetización financiera de la población, evidenciando un bajo conocimiento (CAF, 2023). Por ejemplo, la Encuesta de Protección Social (2015) muestra que la mayoría de las personas desconoce el porcentaje descontado de su sueldo imponible para el sistema de pensiones, y según la SBIF (2016), sólo un 19% de los encuestados sabe calcular una tasa de interés simple. Estas brechas son mayores en ciertos grupos, como mujeres, jóvenes, personas de menores niveles socioeconómicos (Centro de Políticas Públicas UC, 2017).

La promoción del bienestar financiero, sin embargo, trasciende la educación financiera, cobrando especial relevancia la inclusión financiera, según la OCDE (2013) es definida como la “promoción de un acceso asequible, oportuno y adecuado a una amplia gama de servicios financieros regulados, ampliando su uso hacia todos los segmentos de la sociedad mediante enfoques innovadores y personalizados”. Este enfoque es clave para mejorar el acceso, uso y calidad de los servicios financieros.

En Chile, la creación de la Comisión Asesora para la Inclusión Financiera (CAPIF) en 2014 representó un avance al establecer un organismo dedicado a asesorar al Presidente de la República en el diseño y formulación de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). En 2025, se lanzó esta estrategia con el objetivo de “movilizar y comprometer a actores públicos, privados y miembros de la sociedad civil para fomentar el acceso y uso adecuado de productos financieros en todos los grupos de la población, promoviendo decisiones informadas y seguras que mejoren el bienestar financiero” (CAPIF, 2025), en un contexto en que queda mucho por avanzar en la materia. Según la Comisión para el Mercado Financiero, CMF, (2023a), Chile alcanza un 45% del puntaje máximo en el Índice de Inclusión Financiera, lo que indica que menos de la mitad de la población logra niveles óptimos de inclusión financiera.

Esta nueva estrategia representa un avance importante en su alcance, en tanto no sólo busca promover mayores niveles de inclusión financiera, sino que también de educación financiera, respondiendo a la relación intrínseca que hay entre ambos fenómenos. Al respecto, la OCDE (2013) destaca que la educación financiera no sólo facilita el acceso, sino que también fomenta un uso más amplio y adecuado de productos y servicios financieros en beneficio de las personas. Estudios internacionales indican que los bajos niveles de educación financiera representan una barrera significativa para la inclusión financiera (Gardeva y Rhyne, 2011).

El presente estudio busca poner en perspectiva los desafíos actuales que enfrentamos en la materia, entregando una línea base sobre los niveles de alfabetización e inclusión financiera con los que cuenta nuestra población, identificando aquellos grupos más rezagados y también aquellos con mayor riesgo de verse expuestos a decisiones financieras que afecten negativamente su bienestar financiero.

La estructura del informe es la siguiente: en primer lugar, se exponen los principales resultados en torno a la educación financiera, a través de análisis descriptivos y la construcción de un índice que permite caracterizar de forma sintética esta dimensión en distintos grupos de la población. En segundo lugar, se presentan los resultados sobre inclusión financiera, integrando tanto estadísticas descriptivas como un índice sintético, complementado por un índice específico de inclusión financiera digital. La cuarta sección explora la relación entre educación e inclusión financiera, e incorpora un análisis de clústeres que permite identificar perfiles diferenciados dentro de la población. Finalmente, se resumen los hallazgos más relevantes del estudio y se presentan sus principales conclusiones.

CAPÍTULO 2. EDUCACIÓN FINANCIERA

En este capítulo se presentan y analizan diversos aspectos relacionados con la educación financiera, abordando su importancia en el contexto actual, un panorama comparativo a nivel internacional y la situación específica de Chile. Asimismo, se identifican grupos prioritarios que enfrentan mayores desafíos en esta materia, se revisan políticas e iniciativas nacionales existentes y, finalmente, se exponen los principales resultados de la Encuesta 2025. Estos hallazgos se analizan de manera descriptiva, culminando con la elaboración de un Índice de Educación Financiera que permite medir de forma integral el nivel de conocimiento y comportamiento financiero de la población.

2.1 Educación financiera: ¿por qué es importante y dónde estamos?

Durante el siglo XXI, la educación financiera ha cobrado relevancia global debido a transformaciones económicas, sociales y demográficas. Crisis económicas, el envejecimiento de la población, la complejidad de los productos financieros y los cambios en los sistemas de pensiones han evidenciado la necesidad de que las personas cuenten con conocimientos que les permitan alcanzar un mayor bienestar y prevenir situaciones de riesgo que impacten negativamente en su trayectoria de vida (Gerardi et al., 2010). Para esto, es fundamental que las personas conozcan el funcionamiento de los mercados financieros y manejen conceptos básicos transversales, como ahorro, deuda, inversión, presupuesto y seguros, así como la “capacidad de usar esta comprensión para tomar decisiones informadas y resolver problemas financieros de carácter cotidiano” (Centro de Políticas Públicas UC, 2019).

La evidencia también indica que la educación financiera no sólo tiene efectos a nivel individual, sino que también colectivo, en tanto el fomento de ciudadanos más críticos, informados y resilientes frente a prácticas del mercado o a fluctuaciones económicas, promueve un sistema financiero más abierto a nuevos segmentos, fomenta la competencia y la innovación, lo que tiene efectos a nivel de crecimiento económico, reducción de la vulnerabilidad y pobreza (Centro de Políticas Públicas UC, 2018; OCDE, 2005; Martínez y Gómez, 2023; Marshall, 2015; Ormazábal et al., 2016). Desde esta perspectiva, la educación financiera contribuye directamente al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible como la reducción de las desigualdades, la educación de calidad y el trabajo decente y crecimiento económico (Martínez y Gómez, 2023).

A pesar del reconocimiento global de su importancia, los niveles de alfabetización financiera¹ siguen siendo bajos a nivel mundial, incluso en economías desarrolladas. Estudios como el *Personal Finance Index* en Estados Unidos muestran que el bajo conocimiento financiero de los adultos se ha mantenido en el tiempo (Yakoboski, Lusardi y Sticha, 2024). A nivel

1. La alfabetización financiera se entiende como el “nivel medido de conocimiento respecto de dichos conceptos y productos de cada individuo” (Centro de Políticas Públicas UC, 2017).

global, un estudio de la OCDE/INFE (2023), donde participaron 39 economías, incluidos los 20 países miembros de la OCDE y 8 países miembros del G20, indica que, aunque un 84% de los adultos comprende la inflación, sólo un 63% puede aplicar el concepto del valor temporal del dinero y apenas un 46% entiende el interés compuesto.

La evidencia también da cuenta de brechas significativas asociadas a factores como el nivel educativo, los ingresos, el género y la edad. Las personas con mayor nivel educativo, ingresos altos o empleo formal tienden a tener mejor desempeño en términos de conocimiento financiero (OCDE/INFE, 2023). En contraste, diversos estudios destacan la desventaja que enfrentan las mujeres en términos de educación financiera, lo cual se traduce en una gestión menos eficiente de sus finanzas personales y una mayor vulnerabilidad económica, potenciando su posición de desventaja social (Hasler y Lusardi, 2017; Pérez y Titelman, 2021; PNUD, 2024; ONU Mujeres, 2021; Demirguc-Kunt et al., 2018, citado en PNUD, 2024; ONU, 2021).

La realidad chilena refleja patrones similares al contexto internacional. Estudios del Banco Mundial (2014), Klapper, Lusardi y van Oudheusden (2015) y Álvarez y Ruiz-Tagle (2016) muestran que los niveles de alfabetización financiera son bajos. Por ejemplo, en 2015, sólo el 6,2% de los encuestados en la Región Metropolitana respondió correctamente tres preguntas clave sobre finanzas personales (Álvarez y Ruiz-Tagle, 2016), con los niveles más altos de alfabetización financiera en hombres, personas de entre 25 y 54 años, y hogares de mayores ingresos.

Posteriormente, la Encuesta de Capacidades Financieras (CAF-SBIF, 2016) reveló que sólo el 40% de la población alcanzaba un nivel mínimo de conocimientos financieros, con mejor desempeño entre personas con mayor educación o ingresos. Esta tendencia fue reafirmada por el Centro de Políticas Públicas UC en 2017, el cual también identificó brechas de género, edad y nivel socioeconómico.

En sintonía con lo anteriormente expuesto, se observa una creciente participación de los jóvenes en el sistema financiero. No obstante, dicha participación no guarda relación con los niveles de educación financiera presentes en este grupo etario. La prueba PISA aplicada en 2015 posicionó el desempeño financiero de los estudiantes chilenos significativamente por debajo del promedio OCDE. En concreto, el 38% de los estudiantes no desarrolló las competencias mínimas y sólo el 3% logró el nivel más alto de desempeño.

En cuanto a los resultados de la prueba Pisa de 2018, un 30% de los estudiantes chilenos demostró poseer conocimientos financieros básicos para desempeñarse de manera eficiente en la sociedad. Mientras que un 15,2% de los estudiantes alcanzan los niveles 4 y 5 de educación financiera, es decir, son capaces de aplicar sus conocimientos en una amplia gama de términos y conceptos financieros.

2.2 Resultados descriptivos 2025

Uno de los pilares fundamentales de la educación financiera es el manejo adecuado del presupuesto personal. Esta práctica permite administrar de forma eficiente los ingresos y gastos, diferenciando entre aquellos que son fijos y los que varían mes a mes. Además, ayuda a establecer prioridades en el uso del dinero, fomenta el uso de herramientas digitales para llevar un control financiero, promueve el hábito del ahorro y contribuye a evitar decisiones impulsivas que puedan afectar la salud financiera.

Los datos de la encuesta² indican que el 71% de los encuestados afirma que maneja un presupuesto mensual. Sin embargo, sólo el 31% de aquellos que tiene un presupuesto reporta cumplirlo de manera consistente, lo que evidencia una brecha significativa entre la intención de planificación financiera y su aplicación efectiva (Gráfico 1). Esta brecha puede asociarse a diversos factores, según lo que se evidencia en la literatura. El primero de ellos corresponde a un sesgo de optimismo y planificación irrealista, según lo cual las personas tienden a subestimar gastos imprevistos y sobreestimar su capacidad de control financiero. Este concepto se asocia a '*planning fallacy*', definido como un sesgo cognitivo que lleva a las personas a subestimar sistemáticamente los tiempos, costos y riesgos involucrados en cumplir con un plan, incluso cuando tienen experiencia previa, lo que responde a que las personas se enfocan en escenarios irreales, minimizan obstáculos o imprevistos y justifican su planificación basados en deseos más que en la situación real o evidencia objetiva (Spiller & Lynch, 2010).

Un segundo factor puede ser atribuido a falta de habilidades financieras (estrechamente vinculado a la educación financiera), según lo cual, si bien las personas hacen un presupuesto, no necesariamente se realiza posteriormente un registro o revisión efectiva de los gastos, lo que limita la capacidad de control. En este sentido, si bien las personas elaboran un presupuesto, no se utiliza como una herramienta de gestión de los gastos o se hace un seguimiento efectivo (OCDE, 2020).

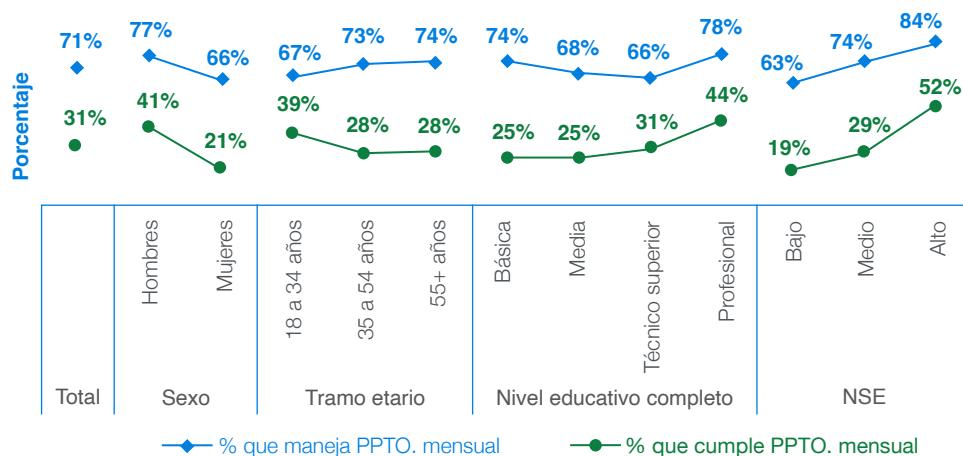
En tercer lugar, se identifica que esta brecha entre la planificación del presupuesto y su cumplimiento, puede estar asociada a que las personas incurren en gastos impulsivos, también definidos como compras no planificadas, emocionales o conflictivas, que se vinculan a procesos de socialización, conformación de identidad a través del consumo o alivio de estados emocionales negativos, y que no cuentan con previsión del gasto o atención a los recursos financieros disponibles (Rodríguez-Vargas, 2005). Al respecto Shefrin & Thaler (1988), dan cuenta de que a pesar de que las personas realizan separación de sus finanzas (entre gasto, ahorro e inversión), tienen dificultades de cumplir con esta planificación por falta de autocontrol, dado que resistir a la tentación de gastar requiere de un esfuerzo mental significativo y que además las personas favorecen el gasto presente sobre el ahorro futuro.

2. Las estadísticas presentadas consideran un mínimo de 30 observaciones como criterio de calidad, con el fin de asegurar la validez estadística de los resultados.

Al analizar los resultados por grupo, se observa una notable heterogeneidad en estas métricas, que se encuentran acorde a las brechas en habilidades financieras que identifica la literatura, asociadas a sexo, edad y nivel socioeconómico. En este sentido, el 66% de las mujeres maneja un presupuesto, pero sólo el 21% lo cumple, en comparación con el 77% de los hombres que tiene un presupuesto y el 41% que lo cumple (Gráfico 1). Además, los individuos más jóvenes son menos propensos a manejar un presupuesto, aunque, entre los que lo hacen, una mayor proporción lo cumple. La evidencia sugiere que el uso de herramientas digitales puede ser una vía efectiva para mejorar estos comportamientos entre los jóvenes, al facilitar el registro de gastos y fomentar hábitos financieros saludables (Frisancho, Herrera & Prina, 2021; OCDE, 2021). Por último, un mayor nivel socioeconómico se asocia con una gestión y cumplimiento más consistente del presupuesto.

Gráfico 1

Porcentaje de personas que maneja y cumple presupuesto mensual



Fuente: elaboración propia.

Al analizar las acciones cotidianas y digitales realizadas para cumplir con el presupuesto, la Tabla 1 muestra que la práctica más común es separar dinero de las cuentas básicas de lo que se gasta día a día, adoptada por el 81% de los encuestados, especialmente entre los jóvenes. Le sigue el 71% que afirma llevar un registro de sus gastos. En cuanto a las acciones digitales, estas todavía son menos usadas como herramienta para mejorar el cumplimiento del presupuesto mensual. Sin embargo, se observa que los jóvenes son los que más recurren a aplicaciones bancarias o herramientas de gestión financiera para monitorear sus gastos, mientras que los mayores prefieren configurar pagos automáticos para sus gastos regulares.

Respecto a las acciones cotidianas que declaran realizar los encuestados, el alto porcentaje de personas que indica separar dinero de los gastos diarios o llevar registro de estos, contrasta con el bajo porcentaje que cumple con su presupuesto planificado. Esta brecha puede asociarse a la deseabilidad social con la que las personas pueden responder las preguntas, es decir, que en finanzas y otros ámbitos, las personas reportan conductas más responsables de las que realmente practican, como, por ejemplo, hacer seguimiento de su presupuesto (OCDE, 2020). Así también permite inferir que factores asociados a `planning fallacy` o las compras impulsivas, son más relevantes para entender que sólo el 31% de las personas puede cumplir con su presupuesto mensual.

Tabla 1

Porcentaje de personas que realiza acciones cotidianas y digitales para cumplir su presupuesto mensual

Grupo	Acciones cotidianas		Acciones digitales	
	Separar dinero de las cuentas básicas de lo que gasta día a día	Llevar un registro de sus gastos	Usar app bancaria o herramienta de gestión financiera para monitorear gastos	Configurar pagos automáticos para gastos regulares
Sexo	Hombres	80%	72%	45%
	Mujeres	85%	68%	45%
Tramo etario	18 a 34 años	89%	72%	51%
	35 a 54 años	82%	76%	43%
	55+ años	69%	62%	40%
Nivel socioeconómico	Bajo	85%	77%	46%
	Medio	89%	51%	46%
	Alto	76%	77%	45%
Total	81%	71%	45%	39%

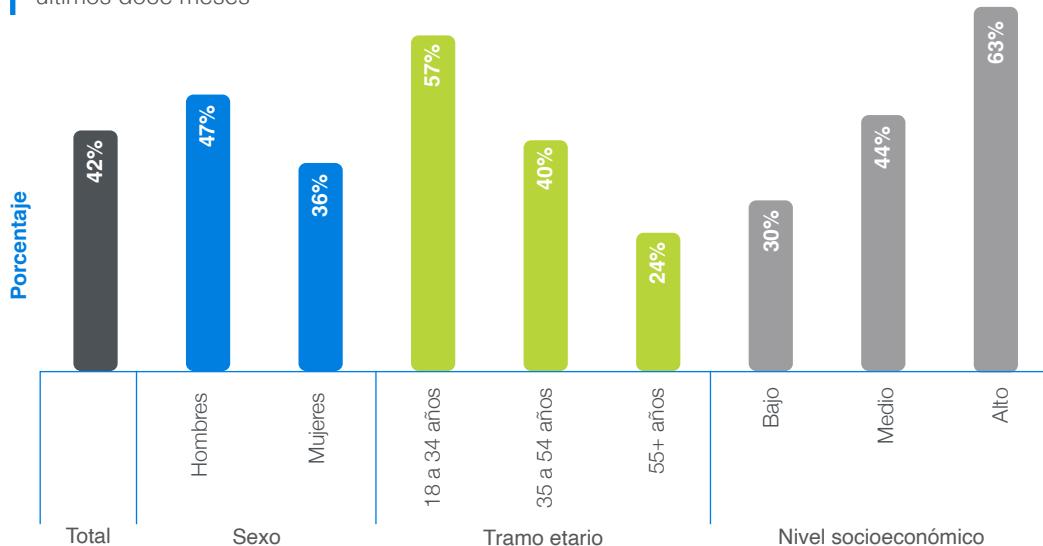
Fuente: elaboración propia. Incluye a quienes manejan y cumplen con presupuesto mensual. En las cuatro métricas, NSE bajo no cumple con estándar mínimo de 30 observaciones.

Otro comportamiento relevante está relacionado con los hábitos de ahorro. El 42% de los encuestados informó haber ahorrado de forma voluntaria en los últimos doce meses (Gráfico 2). Esta proporción es significativamente mayor en hombres que en mujeres (47% frente a 36%). Además, como era de esperar, el ahorro fue más frecuente entre aquellos con un mayor nivel socioeconómico.

Estas cifras son coherentes con la evidencia de estudios previos. Según la Encuesta de Medición de Capacidades Financieras de la Comisión para el Mercado Financiero (2023a), el 39% de los encuestados indicó haber ahorrado en el último año, que si bien son porcentajes similares a los observados en otros países de la región como Perú y Colombia (42% y 38%, respectivamente), el porcentaje es muy bajo en relación al promedio alcanzado por los países de la OCDE, en que el 69% indica que ha ahorrado en los últimos doce meses.

Gráfico 2

Porcentaje de personas que ha ahorrado dinero de forma personal y voluntaria en los últimos doce meses



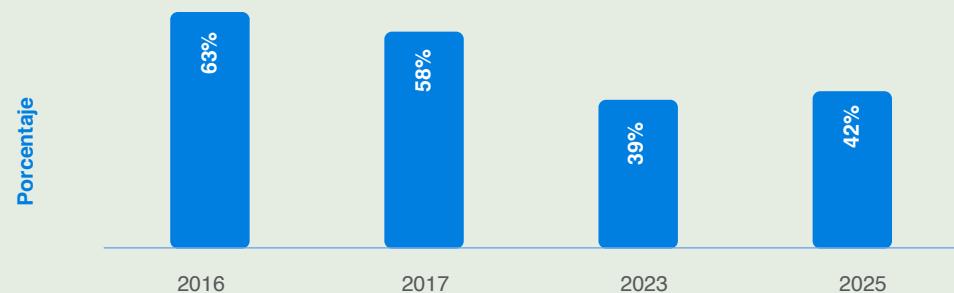
Fuente: elaboración propia.

AHORRO VOLUNTARIO

El 42% de los encuestados que declara haber ahorrado en los últimos doce meses es consistente con las cifras reportadas por la Comisión para el Mercado Financiero (2023). No obstante, ambos datos evidencian una tendencia a la baja en los niveles de ahorro, considerando que en 2016 y 2017 la Encuesta de Capacidades Financieras y el Centro de Políticas Públicas UC, respectivamente, indicaban que alrededor del 60% de las personas realizaba ahorro voluntario.

Gráfico 3

Porcentaje que ha ahorrado voluntariamente en los últimos doce meses



Fuente: Encuesta de Capacidades Financieras, versiones 2016 (CAF-SBIF) y 2023 (CMF). Encuestas CPP UC, versiones 2017 y 2025.

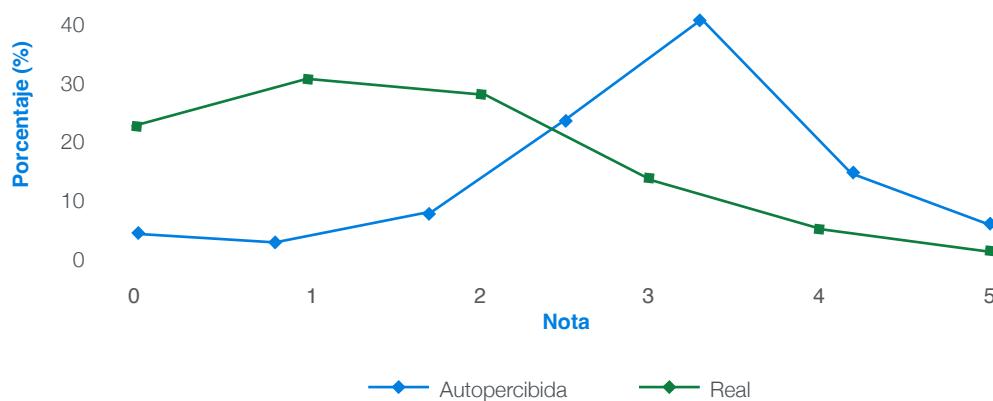
A continuación, el Gráfico 4 presenta la distribución de la alfabetización financiera autopercebida y real entre los encuestados, lo que permite comparar la percepción de los individuos sobre su conocimiento financiero y su real desempeño. Este análisis sugiere que muchas personas sobreestiman su nivel de conocimiento financiero, lo que puede llevarlas a tomar decisiones erróneas, como involucrarse en inversiones riesgosas o gestionar inadecuadamente sus finanzas personales, debido a la falta de conciencia sobre sus limitaciones (Karki, Bhatia y Sharma, 2024).

En particular, el 60% de los encuestados califica su alfabetización financiera con una nota de 3 a 5 en una escala de 0 a 5. No obstante, sólo el 22% alcanza realmente ese nivel en las evaluaciones objetivas de alfabetización financiera. De hecho, la mayoría de las puntuaciones reales corresponden a quienes acertaron una o dos de las cinco preguntas, evidenciando una brecha significativa entre la percepción y el conocimiento financiero real.

La brecha entre la alfabetización financiera real y la autopercebida es coherente con lo observado en el estudio del Centro de Políticas Públicas UC (2017). En dicha edición, las personas tendían a calificar sus conocimientos en torno a la media de la escala, con una nota 4 en una escala de 1 a 7, a pesar de que sus niveles reales de conocimiento eran más bajos. De manera similar, en esta encuesta, la moda en la autoevaluación fue un 5 en la misma escala, lo que refuerza la persistencia de una sobreestimación del conocimiento financiero.

Gráfico 4

Distribución de la nota de alfabetización autopercibida y real



Fuente: elaboración propia. La alfabetización financiera real se mide con cinco preguntas de conocimientos financieros (ver Anexo B), calificadas en una escala de 0 a 5, donde 0 indica ninguna respuesta correcta y 5, todas correctas. La alfabetización autopercibida, originalmente en una escala de 1 a 7, se ajustó linealmente para unificar ambas métricas.

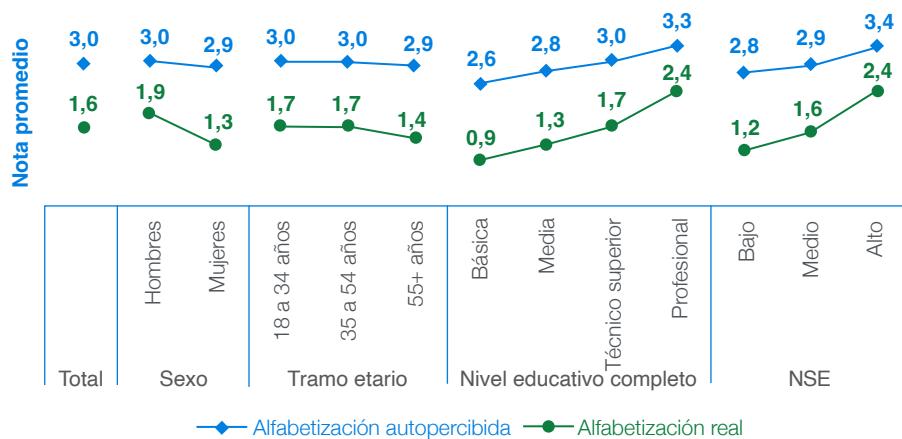
Al analizar el promedio de la nota de alfabetización, se observa en el Gráfico 5 que la alfabetización autopercibida tiene un promedio de 3,0, muy por encima del 1,6 registrado en la alfabetización real. Mientras que hombres y mujeres perciben su nivel de alfabetización de manera similar, con promedios de 3,0 y 2,9 respectivamente, la alfabetización real muestra una brecha significativa: los hombres alcanzan un promedio de 1,9, mientras que las mujeres registran 1,3. Estos resultados son consistentes con la literatura, según lo reportado por el Centro de Políticas Públicas UC (2017).

Por tramo etario, el mismo estudio señala que la alfabetización sigue un patrón en U-inversa, donde los jóvenes y los adultos mayores presentan los niveles más bajos. En este caso, aunque los tres grupos etarios perciben su alfabetización de forma similar, los adultos mayores presentan los peores resultados en la alfabetización real, con un promedio de 1,4 puntos.

Como era de esperarse, las personas con mayor nivel educativo y socioeconómico tienen una mejor alfabetización. Estos grupos no sólo presentan mejores resultados, sino que también tienen una percepción más precisa de sus conocimientos, con una menor brecha entre la alfabetización real y la autopercibida.

Gráfico 5

Nota promedio de alfabetización autopercebida y real



Fuente: elaboración propia. Escala de notas es del 0 al 5.

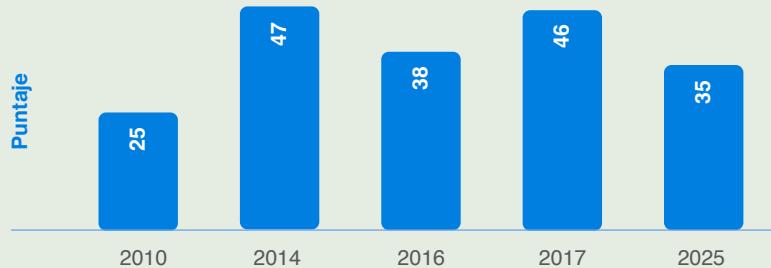
EVOLUCIÓN DE LA ALFABETIZACIÓN FINANCIERA EN CHILE

Las economistas Olivia S. Mitchell y Annamaria Lusardi han identificado tres conceptos clave para evaluar el conocimiento financiero de las personas: tasa de interés, inflación y diversificación. Estas preguntas, conocidas como las *“Big Three”*, han sido ampliamente utilizadas en estudios internacionales para medir la alfabetización financiera en distintas poblaciones.

En el caso de Chile, la evolución del nivel de alfabetización financiera en base a estos tres conceptos ha mostrado fluctuaciones a lo largo del tiempo. La medición realizada en el presente estudio arroja un puntaje de 35 puntos en una escala de 0 a 100, resultado que se encuentra en línea con la medición de 2016 realizada por la CAF-SBIF (38 puntos), aunque inferior a los 46 puntos registrados en 2017 por el Centro de Políticas Públicas UC. Estos resultados reflejan que, pese a las diferencias metodológicas entre estudios, la alfabetización financiera en Chile se ha mantenido de forma sostenida por debajo de los 50 puntos, evidenciando un bajo nivel de comprensión financiera en la población.

Gráfico 6

Evolución del puntaje de alfabetización financiera (0-100) en las *Big Three*



Fuente: elaboración propia en base a Behrman et al. (2012); Klapper, Lusardi y Van Oudheusden (2015); CAF-SBIF (2016); Centro de Políticas Públicas UC (2017).

Al analizar individualmente los tres conceptos financieros, se observa una importante heterogeneidad en las distintas mediciones. El presente estudio muestra cifras similares a las del año 2016, con algunas variaciones en las magnitudes. En particular, la diversificación se destaca como el concepto mejor comprendido, con un nivel de conocimiento medio y una evolución relativamente estable en el tiempo. En contraste, la comprensión de la inflación y la tasa de interés continúa siendo baja y más volátil, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la educación financiera en estos ámbitos para alcanzar una comprensión más sólida y sostenida.

Tabla 2

Porcentaje de respuestas correctas por pregunta de alfabetización financiera en las *Big Three*

Año	Diversificación	Inflación	Tasa de interés
2010	46%	26%	2%
2014	40%	62%	39%
2016	66%	29%	19%
2017	46%	40%	53%
2025	63%	22%	20%

Fuente: elaboración propia en base a Behrman et al. (2012); Klapper, Lusardi y Van Oudheusden (2015); CAF-SBIF (2016); Centro de Políticas Públicas UC (2017).

Al desglosar los resultados según el concepto evaluado en cada pregunta, la diversificación es el término mejor comprendido por los encuestados, con un 63% de respuestas correctas (Tabla 3). En la vereda contraria se encuentra la rentabilidad futura y tasa de interés, en las cuales el 20% y 19% de los encuestados respondió correctamente, respectivamente. Al respecto, estas cifras son coincidentes con mediciones internacionales, que consistentemente indican que inflación e interés compuesto son los conceptos con menor comprensión entre la población (Lusardi & Mitchell, 2014; OCDE, 2020). Esto se puede atribuir a que la inflación y rentabilidad futura son conceptos que requieren pensamiento abstracto, conocimientos matemáticos (en el caso de la tasa de interés) y comprensión de términos como el valor del dinero en el tiempo. Por su parte, diversificación al riesgo es un concepto más intuitivo, que no sólo se aplica en temas financieros, por ende, hay un uso más cotidiano por parte de las personas (Klapper, Lusardi, & Van Oudheusden, 2015).

Cabe señalar, que la inflación también presenta bajos niveles de conocimiento, siendo respondido de manera correcta sólo por el 22% de los encuestados. Al igual que los otros conceptos con bajo porcentaje de acierto, la inflación tiene una naturaleza abstracta y es de una complejidad económica más alta. A pesar de que, en el último tiempo, nuestro país haya experimentado escenarios inflacionarios, en que las personas perciben una baja de su poder adquisitivo, esto no necesariamente se traduce en que exista una comprensión de lo que significa la inflación en términos técnicos (Lusardi & Mitchell, 2014).

En cuanto a las diferencias por grupo, se mantienen los patrones analizados previamente: los hombres reflejan mejor conocimiento en todas las dimensiones evaluadas, así como las personas de mayor nivel socioeconómico. Según tramo etario hay un comportamiento diferenciado, identificando un menor desempeño entre las personas mayores de 55 años en cuatro de los cinco ámbitos evaluados.

Tabla 3

Proporción de respuestas correctas por temática de educación financiera (%)

Grupo		Diversificación	Fluctuaciones de mercado	Inflación	Tasa de interés	Rentabilidad futura
Sexo	Hombres	0,7	0,42	0,33	0,28	0,21
	Mujeres	0,57	0,28	0,12	0,12	0,18
Tramo etario	18 a 34 años	0,66	0,38	0,22	0,25	0,18
	35 a 54 años	0,67	0,35	0,25	0,19	0,2
	55+ años	0,53	0,31	0,19	0,16	0,2
NSE	Bajo	0,51	0,28	0,13	0,09	0,17
	Medio	0,66	0,31	0,19	0,23	0,19
	Alto	0,83	0,53	0,43	0,4	0,25
Total		0,63	0,35	0,22	0,2	0,19

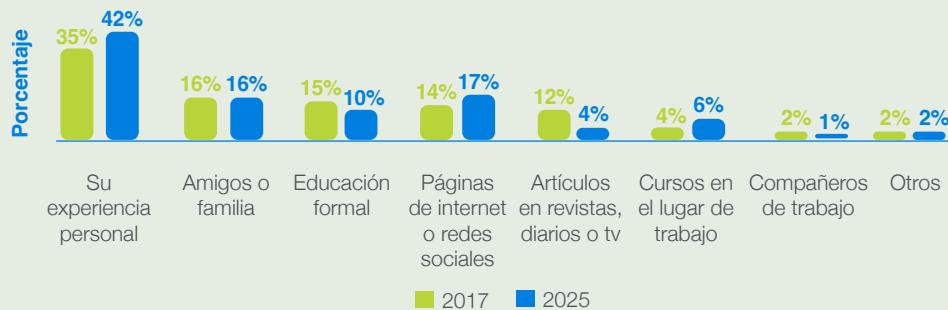
Fuente: elaboración propia.

FUENTES DE INFORMACIÓN SOBRE TEMAS FINANCIEROS

Al comparar las fuentes utilizadas para aprender sobre temas financieros entre 2017 y 2025, se observa una relativa estabilidad en las preferencias generales, con algunos cambios destacados. La experiencia personal ha ganado protagonismo, aumentando de un 35% en 2017 a un 42% en 2025. En contraste, el uso de medios tradicionales como revistas, diarios o televisión cayó significativamente, desde un 12% a sólo un 4%. Las páginas de internet y redes sociales, por su parte, se mantienen como canales relevantes, con un leve aumento del 14% al 17%. Estos cambios reflejan una creciente tendencia hacia el aprendizaje autodidacta y digital, en desmedro de los medios tradicionales. Al respecto, resulta preocupante el bajo porcentaje de personas que declara a la educación formal como fuente de aprendizaje de temas financieros, que alcanza sólo el 10%, presentando además una baja de 5 puntos porcentuales respecto a la encuesta de 2017, parcialmente compensada por los cursos en el lugar de trabajo.

Gráfico 7

Fuentes de información para aprender de temas financieros, 2017 y 2025



Fuente: elaboración propia en base a Encuesta CPP UC 2017 y 2025.

Respecto a las fuentes de información utilizadas para aprender sobre temas financieros, el 43% de las personas señala su experiencia personal, cifra consistente al desagregar por sexo, edad o nivel de alfabetización (Tabla 4). Los amigos y familia también constituyen una fuente relevante: el 17% declara recurrir a ellos, proporción que se eleva al 19% entre quienes presentan baja alfabetización financiera, en contraste con sólo un 1% entre quienes tienen alta alfabetización. En este último grupo, la educación formal destaca como fuente clave (34%). Por su parte, un 13% recurre a redes sociales, con patrones similares entre los distintos grupos.

Tabla 4

Fuentes de información para aprender de temas financieros (%)

Fuente	Sexo		Tramo etario			Nivel de alfabetización			Total
	Hombres	Mujeres	18 a 34	35 a 54	55+	Baja	Media	Alta	
Su experiencia personal	45	42	40	45	46	44	41	39	43
Amigos o familia	15	19	19	12	21	19	11	1	17
Redes sociales	12	14	13	16	9	13	12	10	13
Educación formal	13	7	12	11	7	8	17	34	10
Cursos en el trabajo	6	7	5	9	5	7	6	0	7
Webs sobre temas financieros	5	4	6	4	2	3	8	8	4
Artículos en revistas, diarios o tv	3	6	2	3	8	4	3	8	4
Compañeros de trabajo	1	2	2	1	1	1	2	0	1

Fuente: elaboración propia.

2.3 Índice de Educación Financiera 2025

Con el objetivo de contar con una medida integral del nivel de educación financiera de la población, se construyó un índice que combina dimensiones conductuales y de alfabetización, detallado en el Anexo C. Este índice considera prácticas financieras cotidianas, como el manejo y cumplimiento de un presupuesto o el hábito de ahorro, y el conocimiento objetivo sobre conceptos clave, tales como tasas de interés, inflación, rentabilidad y diversificación. El índice de educación financiera resultante está estandarizado en una escala de 0 a 100, donde valores más altos indican mayor nivel de educación financiera.

El Gráfico 8 muestra un puntaje promedio de alfabetización financiera de 35,9 puntos, reflejando un nivel bajo de educación financiera general en la población. Al desagregar por sexo, se observa una brecha significativa: los hombres alcanzan en promedio 43,4 puntos, mientras que las mujeres registran 28,9, lo que sugiere desigualdades persistentes en comportamiento y comprensión de conceptos financieros. De acuerdo a lo que señala el Centro de Políticas Públicas UC (2024), son tres factores que pueden explicar los menores niveles de alfabetización financiera de las mujeres, siguiendo la evidencia sistematizada: factores estructurales asociados a que las mujeres participan en menor medida en las decisiones financieras en sus hogares; factor de confianza o autoeficacia, relacionado a que una parte importante de las brechas se asocia a que las mujeres tienen menos confianza en el conocimiento financiero que poseen, lo que las lleva a subestimar sus habilidades financieras o se sienten más inseguras al respecto, lo que determina que en las encuestas que miden alfabetización responden “no sé” (Xu y Zia, 2012; Chen y Volpe, 2002). Un tercer factor se vincula a una menor inclusión financiera.

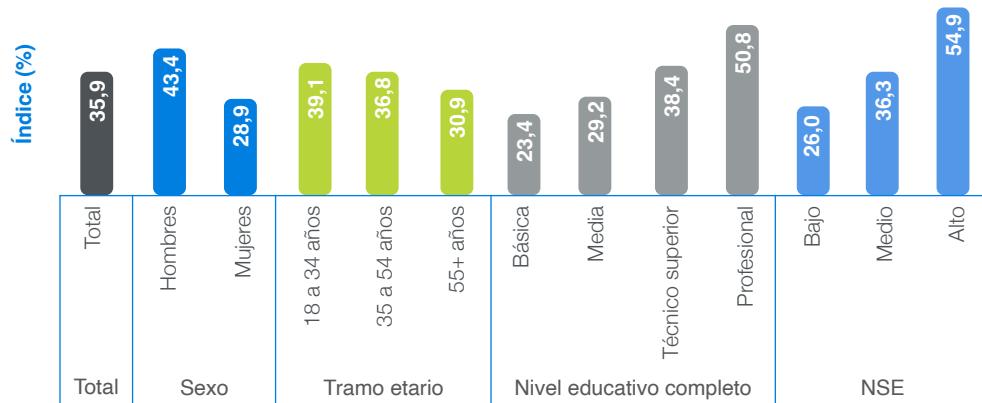
Por tramo etario, las personas entre 18 y 34 años presentan el puntaje más alto (39,1), seguidas por el grupo de 35 a 54 años (36,8), mientras que los mayores de 55 años alcanzan un promedio menor (30,9). Este patrón es consistente con los hallazgos previos sobre alfabetización real, donde los adultos mayores tienden a presentar un menor desempeño, asociado a que hay un deterioro cognitivo asociado a una mayor edad, lo que dificulta tomar buenas decisiones financieras (Agarwal, 2009); una menor exposición a educación financiera formal, puesto que la temática ha cobrado relevancia en las últimas décadas y por ende la integración al currículum escolar, por ejemplo, se vuelve obligatoria en Chile recién en el año 2018, con la modificación de la Ley General de Educación. Por último, en la actualidad existen muchos procesos y productos financieros digitales, que van dejando atrás a la población adulta mayor que cuenta con menores niveles de alfabetización digital.

El nivel educativo muestra una relación directa con la educación financiera: quienes cuentan con educación básica registran un promedio de 23,4 puntos, mientras que quienes tienen formación profesional alcanzan los 50,8 puntos. Esta diferencia sugiere que la educación formal actúa como un factor habilitante clave para el desarrollo de habilidades y conocimientos financieros.

Finalmente, el nivel socioeconómico también presenta una fuerte asociación con el índice. Las personas del grupo NSE alto obtienen 54,9 puntos, frente a 36,3 en el grupo medio y sólo 26,0 en el NSE bajo. Esta brecha refuerza la idea de que la educación financiera está profundamente ligada al contexto social y económico de las personas, lo que plantea un desafío para las políticas públicas orientadas a promover una inclusión financiera equitativa.

Gráfico 8

Índice de educación financiera, promedio en escala de 0 a 100



Fuente: elaboración propia. Las diferencias entre categorías contiguas resultan estadísticamente significativas con un nivel de confianza del 95%, a excepción del caso de los tramos etarios entre 18 y 34 años y entre 35 y 54 años.

Al analizar la composición del índice de educación financiera por subgrupo (Tabla 5), se observa que el comportamiento financiero representa el componente más importante del índice a nivel agregado (77%), mientras que la alfabetización financiera aporta un 23%. Esta relación evidencia que el nivel del índice de educación financiera de la población se basa, principalmente, en prácticas cotidianas, más que en conocimiento técnico explícito.

Por nivel educativo, la tendencia es clara: a mayor nivel de estudios, mayor proporción del índice explicada por alfabetización. Quienes tienen educación técnica superior o profesional muestran una composición más balanceada, mientras que quienes cuentan con educación media o básica dependen principalmente del comportamiento financiero para construir su índice.

Una dinámica similar se observa por nivel socioeconómico. En el NSE bajo, el comportamiento representa el 90% del índice, mientras que en el NSE alto la alfabetización alcanza un 38%. Esta brecha también se refleja en los hábitos financieros: las personas con mayor NSE muestran mayores tasas de ahorro voluntario, mejor gestión del presupuesto y mayor precisión en la evaluación de su nivel de conocimientos financieros.

Tabla 5

Importancia relativa de las dimensiones de alfabetización y comportamiento en el índice de educación financiera por grupo

Grupo		Alfabetización	Comportamiento
Sexo	Hombre	47%	53%
	Mujer	9%	91%
Tramo etario	18 a 34 años	53%	47%
	35 a 54 años	15%	85%
Nivel educativo	55+ años	10%	90%
	Básica	30%	70%
NSE	Media	6%	94%
	Técnica superior	71%	29%
	Profesional	47%	53%
	Bajo	10%	90%
	Medio	17%	83%
	Alto	38%	62%
Total		23%	77%

Fuente: elaboración propia. Los porcentajes se calculan a partir de los valores absolutos de cada dimensión, de modo que reflejan su peso relativo dentro del índice para cada grupo.

CAPÍTULO 3. INCLUSIÓN FINANCIERA

En este capítulo se revisan los principales elementos asociados a la inclusión financiera, incluyendo su relevancia actual, el panorama internacional, la situación en Chile y las políticas públicas impulsadas en esta materia. Posteriormente, se analizan de manera descriptiva los resultados de la Encuesta 2025, que permiten caracterizar el acceso, uso y barreras en el sistema financiero. Finalmente, se presentan el Índice de Inclusión Financiera y el Índice de Inclusión Financiera Digital, los cuales entregan una medición integral de los niveles de inclusión en la población adulta.

3.1 Inclusión financiera: ¿por qué es importante y dónde estamos?

La creciente expansión del sistema financiero, impulsada por el acceso a productos como tarjetas, cuentas bancarias y servicios digitales, ha otorgado a la inclusión financiera un lugar central en la agenda pública global. Según organismos como el G20 y el Banco Mundial, esta constituye un elemento clave para reducir la pobreza y promover el desarrollo económico sostenible. En ese sentido, tener una cuenta es visto como el primer paso hacia la inclusión, evidenciado por el incremento del acceso de un 42% en 2011 a un 76% en 2021 a nivel mundial (Banco Mundial, 2022b).

El concepto de inclusión financiera ha evolucionado desde una visión centrada sólo en el acceso a una que integra también el uso responsable y la calidad del servicio. La OCDE define la inclusión financiera como el acceso asequible, adecuado y oportuno a productos financieros regulados, apoyado por programas de educación y sensibilización. El Banco Mundial complementa esta idea, enfocándose en la prestación sostenible de productos financieros que respondan a las necesidades de personas y empresas. A su vez, la CEPAL destaca la dimensión productiva de la inclusión, entendida como una política de inversión que permite no sólo extender el acceso sino también mejorar el uso de los servicios financieros, especialmente por pequeñas y medianas empresas.

La inclusión financiera aporta beneficios en diversos niveles. Globalmente, impulsa una economía más innovadora e interconectada, al mismo tiempo que refuerza la estabilidad del sistema financiero mediante una base más amplia de depositantes y ahorristas (Marshall, 2011). Internamente, facilita el acceso al financiamiento de las empresas, dinamiza la actividad productiva (Góngora, Banda y Vivanco, 2024) y permite aprovechar mejor el talento emprendedor (Marshall, 2011).

Desde una perspectiva individual, la inclusión financiera mejora la calidad de vida de las personas al ampliar el acceso a productos y servicios financieros, potenciando así sus capacidades de ahorro y consumo. Este acceso también contribuye a que los grupos sociales más vulnerables puedan salir de los ciclos de pobreza. Herramientas como préstamos o productos de ahorro permiten anticipar consumo, absorber impactos inesperados, como enfermedades o emergencias, o invertir en bienes duraderos, mejoras habitacionales, educación e incluso emprendimientos (Collins et al., 2009).

Por lo anterior, una inclusión financiera efectiva requiere de un equilibrio entre instituciones comprometidas con la transparencia, la protección del consumidor y la calidad de servicios, y consumidores dotados de educación financiera suficiente para tomar decisiones responsables (Beck, Demirguc-Kunt & Martínez, 2008). Sólo así es posible consolidar un círculo virtuoso que promueva el bienestar económico y la reducción de la pobreza.

A nivel internacional, los avances en inclusión financiera han sido relevantes en la última década. Entre 2011 y 2021, la proporción de adultos con acceso a cuentas bancarias creció de un 42% a un 76% (Banco Mundial, 2021), lo que refleja un progreso significativo en términos de acceso a productos financieros básicos. Sin embargo, a pesar de este crecimiento, persiste una brecha considerable: alrededor del 30% de la población adulta mundial aún no tiene acceso a servicios financieros formales, limitando su capacidad para ahorrar, invertir o gestionar riesgos económicos (Banco Mundial, 2015).

Esta exclusión afecta principalmente a grupos vulnerables como mujeres, jóvenes, personas de bajos ingresos y habitantes de zonas rurales, quienes enfrentan mayores dificultades para acceder a productos financieros (PNUD, 2019). Factores estructurales como la falta de educación financiera, la escasez de infraestructura bancaria en áreas remotas, los elevados costos asociados a los servicios financieros, la desconfianza hacia las instituciones y los requisitos de acceso restrictivos son algunos de los principales obstáculos que dificultan el cierre de esta brecha.

En respuesta a este panorama, diversas organizaciones internacionales, como el Banco Mundial, la OCDE y la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI), han impulsado marcos conceptuales y estrategias destinadas a ampliar el acceso y promover un uso responsable de los productos financieros. Numerosos países, entre ellos Reino Unido, Japón, España, México, Brasil y Chile, han implementado estrategias nacionales adaptadas a sus realidades socioeconómicas, enfocándose en la mejora de la infraestructura financiera, la expansión de productos inclusivos y el fortalecimiento de las capacidades de los usuarios.

La inclusión financiera no sólo mejora el acceso y uso de productos financieros, sino que también se asocia con efectos estructurales relevantes, entre ellos, la reducción de la informalidad económica. Esto se debe a que el uso de instrumentos financieros formales facilita la trazabilidad de las transacciones, habilita el acceso a crédito regulado y disminuye la dependencia de mecanismos informales de financiamiento. En este contexto, resulta significativo que la economía informal represente en Chile un 21% del PIB, en contraste con países como México y Brasil, donde supera el 30% (World Economics, 2023). Si bien estas cifras responden a diversos factores, los elevados niveles de bancarización y digitalización observados en Chile se alinean con la evidencia internacional, la cual vincula la inclusión financiera con mayores niveles de productividad, crecimiento económico y recaudación fiscal (Banco Mundial, 2022). Asimismo, se ha demostrado que una mayor inclusión financiera contribuye a reducir la evasión tributaria y fomenta la formalización de las actividades empresariales (Sahay et al., 2015).

Considerando el rol estructural que puede cumplir la inclusión financiera en el desarrollo económico y la formalización, resulta clave monitorear su evolución reciente en América

Latina a través de mediciones comparadas. La medición más reciente del Índice de Inclusión Financiera (Credicorp, 2024), aplicado en Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, México, Panamá y Perú, muestra una tendencia positiva. Entre 2021 y 2024, el porcentaje de personas en niveles bajos del índice se redujo en un 20%, mientras que el porcentaje de adultos en niveles avanzados aumentó del 21% al 28%. Sin embargo, persisten brechas importantes, particularmente entre grupos socioeconómicos y étnicos (Credicorp, 2024). Las limitaciones en la inclusión financiera responden tanto a obstáculos de oferta, como la falta de productos adecuados, como a restricciones de demanda, vinculadas a bajos niveles de educación financiera y barreras culturales (Roa y Carvallo, 2018).

En Chile, la inclusión financiera ha mostrado avances importantes en los últimos años. Un estudio del Centro de Políticas Públicas UC (2020) evidenció una evolución positiva entre 2017 y 2020, situando al país como uno de los líderes regionales en América Latina. Durante este período, se registró un aumento sostenido en el uso de instrumentos financieros por parte de los hogares. No obstante, este progreso ha sido desigual, con marcadas diferencias según el nivel de ingreso: mientras los hogares del quintil de mayores ingresos registraron avances significativos, los del quintil más bajo no mostraron mejoras relevantes en su acceso y uso de servicios financieros.

Pese al incremento en el acceso financiero, el mismo estudio advierte sobre un aumento preocupante en los niveles de endeudamiento, particularmente en hogares encabezados por mujeres, jóvenes y personas adultas mayores. Estos grupos han mostrado una creciente tendencia a adquirir deudas para cubrir obligaciones previas, generando dinámicas de sobreendeudamiento que elevan su vulnerabilidad económica.

En una línea similar, el Informe de Inclusión Financiera de la Comisión para el Mercado Financiero (CMF, 2019) señala que el 97% de la población adulta en Chile posee algún producto financiero. No obstante, datos posteriores advierten que el 16,5% de la población presenta una carga financiera superior al 50% de sus ingresos (Comisión para el Mercado Financiero, 2024), situación que supera ampliamente los niveles recomendados.

Respecto a las políticas para promover la inclusión financiera, Chile forma parte de los países que ha firmado compromisos vinculados a la inclusión financiera a través del diseño de una estrategia nacional en la materia. Este compromiso se refleja en la promulgación de diversas leyes orientadas a fortalecer el sistema financiero y proteger los derechos de los consumidores. Entre ellas destacan la Ley N°19.496, que regula la protección de los consumidores; la Ley N°20.555, que otorga atribuciones financieras al SERNAC; la Ley N°20.950, que regula las tarjetas de prepago no bancarias; la Ley N°21.000, que crea la Comisión para el Mercado Financiero; la Ley N°21.521, conocida como Ley Fintec, y la Ley N°21.680, que establece el Registro de Deuda Consolidada. Estas normativas buscan, entre otros objetivos, fortalecer la confianza en el sistema financiero, mejorar la infraestructura de acceso y promover el uso responsable de productos financieros.

En línea con estas acciones, la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera del Ministerio de Hacienda fue lanzada a inicios del 2025 y establece objetivos fundamentales y lineamientos estratégicos para orientar el desarrollo de un sistema financiero más inclusivo, equitativo y

eficiente. Asimismo, contempla una hoja de ruta para su implementación y un marco integral de monitoreo y evaluación, que permitirá medir de manera sistemática los avances y el impacto de las políticas adoptadas sobre el bienestar financiero de la población chilena.

3.2 Resultados descriptivos 2025

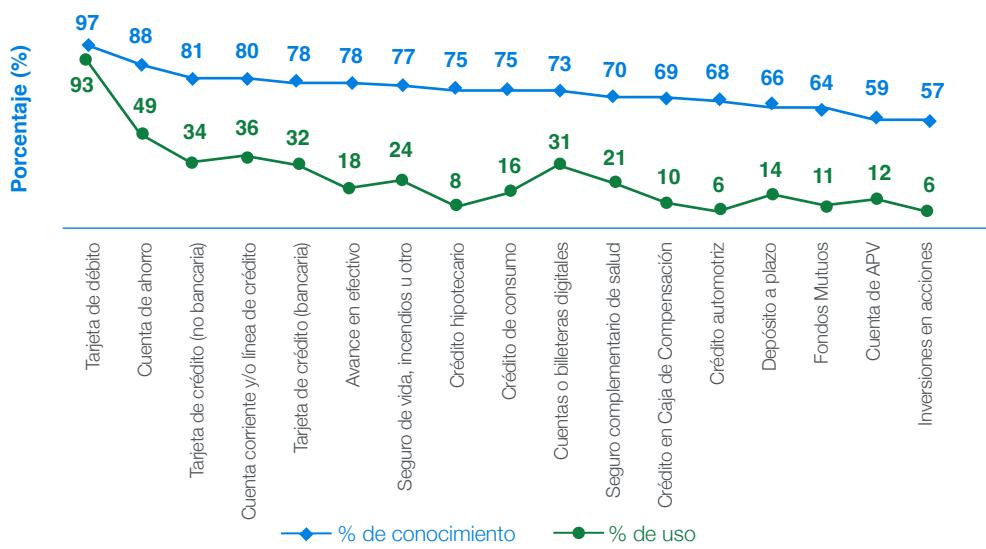
El conocimiento y uso de los productos financieros son factores clave para medir el nivel de inclusión financiera en una población. Mientras que el conocimiento refleja si las personas están informadas sobre la existencia de estos servicios, el uso indica su acceso y participación en el sistema financiero.

En este contexto, el Gráfico 9 muestra el porcentaje de personas que declara conocer y utilizar distintos productos financieros. Se observa que los productos más asociados a administración directa del dinero, como tarjetas de débito (incluyendo cuenta RUT y cuenta vista), tarjetas de crédito (bancarias y no bancarias), cuentas corrientes y líneas de crédito, presentan los mayores niveles de conocimiento y uso. Un ejemplo claro es la tarjeta de débito, que declara conocer el 97% de los encuestados y utilizar el 93%.

Por otro lado, los instrumentos de ahorro e inversión, como depósitos a plazo, fondos mutuos, cuentas de APV e inversión en acciones, registran los menores niveles de conocimiento (por debajo del 70%) y uso (por debajo del 15%). Sin embargo, una excepción notable es la cuenta de ahorro, que se posiciona como el segundo instrumento financiero más conocido (88%) y utilizado (49%), reflejando su mayor accesibilidad y familiaridad entre la población.

Gráfico 9

Porcentaje de conocimiento y de uso de distintos productos financieros



Fuente: elaboración propia.

USO DE PRODUCTOS FINANCIEROS

En comparación con 2017, se observa un aumento relevante en el uso de tarjetas de débito y de cuentas corrientes y/o línea de crédito. Al contrario, hay una menor prevalencia de tarjetas de crédito de origen comercial, lo que podría estar vinculado a cambios en la oferta de productos financieros, ajustes en las condiciones de acceso o bien a una evolución en las preferencias de los usuarios.

Gráfico 10

Porcentaje de uso de distintos productos financieros, 2017 y 2025



Fuente: elaboración propia en base a Encuesta CPP UC 2017 y 2025.

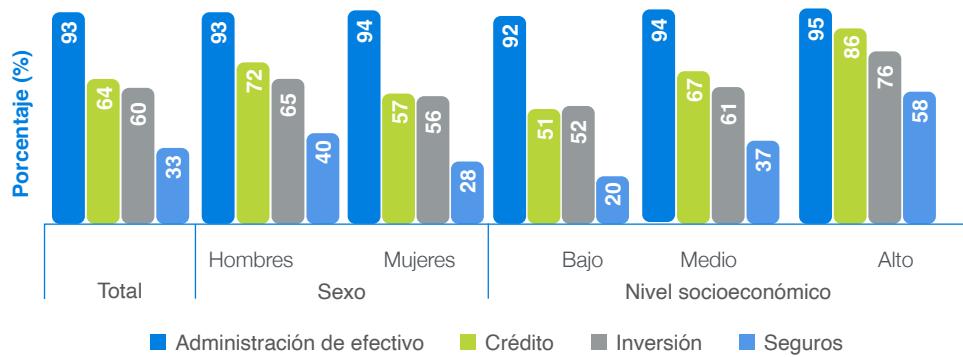
Al analizar el uso de los distintos tipos de productos financieros por grupo, se observa en el Gráfico 11 que los productos destinados a la administración del efectivo, como tarjetas de débito, cuentas vistas o cuentas RUT, además de las cuentas digitales, son utilizados de manera transversal en todos los grupos, sin importar sexo³, edad o nivel socioeconómico. En términos generales, el 93% de las personas declara usar estos productos.

No obstante, sí existen diferencias en el uso de instrumentos de crédito, de inversión y de seguros por género, destacando la mayor utilización de esos tipos de instrumentos financieros en los hombres que en las mujeres. Estas diferencias también se hacen evidentes al analizar el uso de productos financieros según nivel socioeconómico. A medida que este aumenta, se observa un mayor acceso y uso de productos crediticios, de inversión y de seguros. En particular, en el nivel socioeconómico alto, la adopción de estos productos es significativamente mayor: el 85% utiliza productos de crédito, el 76% productos de inversión y el 58% seguros.

Estos datos sugieren que la inclusión financiera está estrechamente relacionada con el nivel socioeconómico, un hallazgo consistente con la literatura previa sobre el tema.

3. Por edad no hay mayores diferencias por grupo, a excepción de los instrumentos de inversión, cuya utilización disminuye conforme aumenta la edad.

Gráfico 11
Uso de distintos tipos de productos financieros



Fuente: elaboración propia. Administración de efectivo incluye tarjeta de débito y/o cuenta vista o cuenta RUT y cuentas o billeteras digitales, como Mach, Tenpo o Mercadopago. Crédito incluye tarjetas de crédito (bancarias y comerciales), cuenta corriente y/o línea de crédito, avance en efectivo, créditos (de consumo, automotriz, hipotecario y en Caja de Compensación). Inversión son Fondos Mutuos, inversiones en acciones, depósito a plazo, cuenta de ahorro y cuenta de APV. Seguros corresponden a seguros complementarios de salud y seguros de vida, contra incendios u otro.

CONOCIMIENTO Y USO DE BILLETERAS DIGITALES

Según datos de la Comisión para el Mercado Financiero (2024b), el 42% de las personas declara conocer las billeteras digitales, aunque sólo un 11% las utiliza.

Entre los grupos de 18 a 39 años, cerca de la mitad conoce estos instrumentos y un 17% los usa. Como es esperable, el conocimiento y uso disminuyen con la edad: en el grupo de 40 a 59 años, el 38% los conoce y el 9% los utiliza; mientras que, en mayores de 60 años, estas cifras caen al 32% y 3%, respectivamente. Estos datos reflejan una brecha generacional en el uso de tecnologías financieras, planteando desafíos para la inclusión financiera digital de la población de mayor edad.

Gráfico 12
Conocimiento y uso de billeteras digitales, 2024



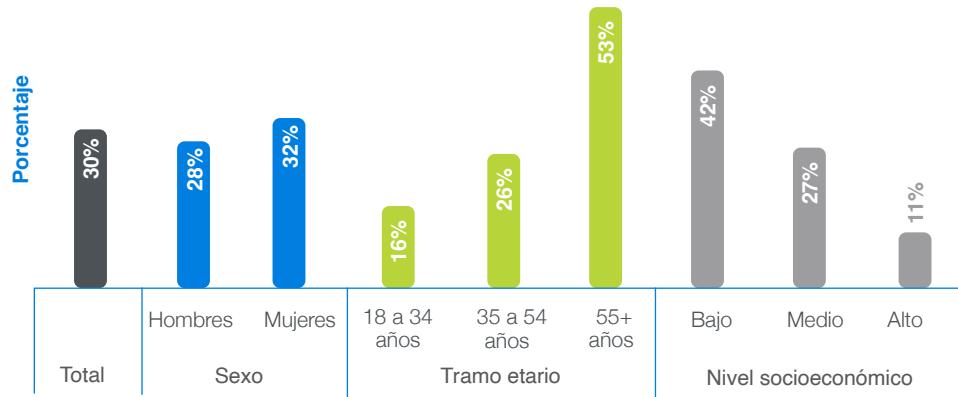
Fuente: Comisión para el Mercado Financiero (2024b).

Por otra parte, el uso frecuente de efectivo en montos pequeños puede evidenciar dificultades en el acceso o adopción de medios de pago electrónicos. Según el Gráfico 13, el 30% de las personas declara utilizar el efectivo como su principal medio de pago para compras menores a \$10.000. Esta tendencia se mantiene similar entre hombres y mujeres, pero es significativamente mayor en personas de 55 años o más (53%) y en aquellos de menor nivel socioeconómico, donde alcanza un 42% en el segmento bajo y un 27% en el nivel medio.

En esa línea, la Encuesta Nacional de Uso y Preferencias del Efectivo 2022 (Banco Central, 2022b) revela una marcada segmentación en las preferencias de pago entre adultos: un 43% prefiere el efectivo, especialmente mayores de 60 años y personas de nivel socioeconómico bajo; otro 43% opta por tarjetas de débito, mayoritariamente jóvenes de 18 a 29 años y con nivel socioeconómico alto; y un 9% elige transferencias electrónicas, principalmente entre los 18 y 35 años y también en sectores de mayores ingresos. El efectivo se usa comúnmente para compras menores a \$10.000, mientras que el débito predomina en montos más elevados. Aunque todos los medios son valorados como prácticos y frecuentes, el efectivo se percibe como el menos seguro.

Gráfico 13

Porcentaje que utiliza efectivo con mayor frecuencia para compras de \$10.000 o menos



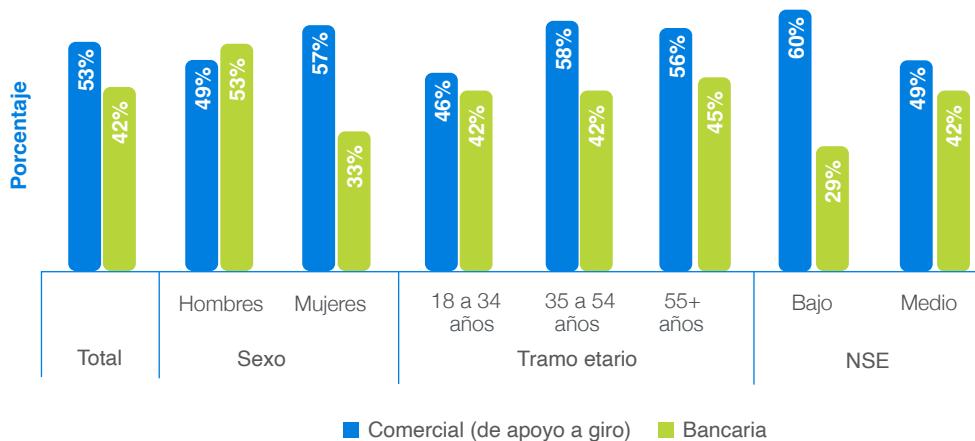
Fuente: elaboración propia.

El Gráfico 14 muestra la distribución de la deuda según el tipo de institución financiera. Se observa que el 53% de las personas tiene deudas con sociedades de apoyo al giro, como casas comerciales o supermercados, mientras que el 42% mantiene deudas con bancos. El acceso a deuda bancaria es más común en los segmentos de mayor nivel socioeconómico, lo que puede estar relacionado tanto con los diferentes requisitos de acceso entre bancos y sociedades de apoyo al giro, como con las distintas condiciones que cada institución ofrece para sus operaciones financieras. Esto está en línea con lo relevado por la Encuesta Financiera de Hogares 2021 (Banco Central, 2022a), en la cual los hogares de mayores ingresos tienen mayor acceso a deuda, principalmente hipotecaria, pero también de consumo en instituciones bancarias.

Un patrón similar se observa en la diferencia entre hombres y mujeres. Mientras que el 53% de los hombres declara tener deuda con un banco, en el caso de las mujeres esta cifra es considerablemente menor (33%). En contraste, la deuda con sociedades de apoyo al giro es más frecuente entre mujeres (57%) que entre hombres (49%), lo que sugiere posibles diferencias en el acceso y uso del crédito según género.

Gráfico 14

Porcentaje de personas con deuda monetaria según el tipo de institución financiera



Fuente: elaboración propia.

El acceso al crédito es una parte fundamental de la inclusión financiera, ya que permite a las personas y hogares gestionar sus necesidades económicas y mejorar su bienestar. Sin

TASAS DE INTERÉS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO

El acceso al crédito a través de instituciones no bancarias puede facilitar la inclusión financiera de grupos tradicionalmente rezagados, como mujeres y personas de menores ingresos. Sin embargo, este acceso también puede implicar mayores costos.

El Gráfico 15 muestra la evolución de las tasas de interés promedio en tarjetas de crédito emitidas por bancos y por instituciones no bancarias. En diciembre de 2024, la brecha entre ambas alcanzó los 7,1 puntos porcentuales, con las instituciones no bancarias registrando una tasa promedio de 33,6%. Aunque la magnitud de esta diferencia ha variado desde 2015, la tendencia ha sido consistentemente favorable a las tarjetas emitidas por bancos, que presentan tasas más bajas. Así, la inclusión financiera mediante actores no bancarios suele estar asociada a condiciones crediticias menos favorables.

Gráfico 15

Evolución de las tasas de interés promedio de tarjetas de créditos según tipo de institución



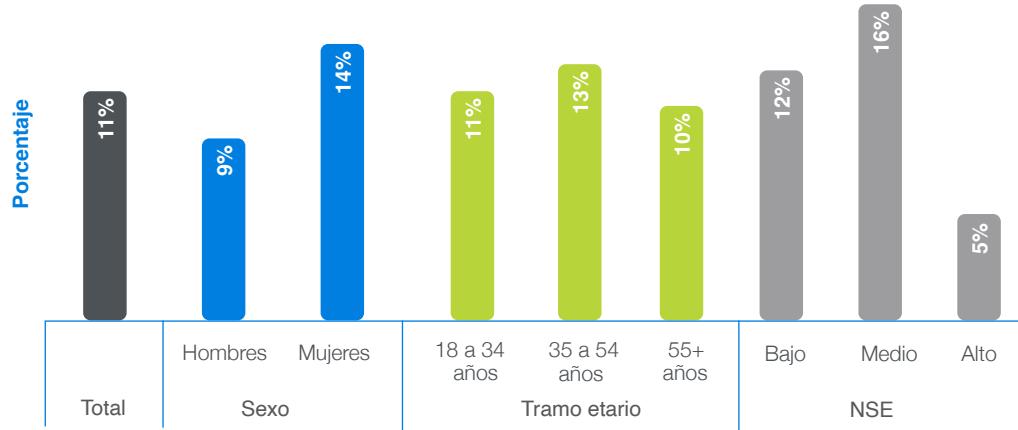
Fuente: elaboración propia en base a estadísticas de la Comisión para el Mercado Financiero. Corresponde a tasas de interés de operaciones en moneda chilena no reajustable con plazos contractuales de 90 días o más, montos iguales o inferiores a 200UF, asociadas a tarjetas de crédito. Instituciones no bancarias son emisores de tarjetas de crédito (instituciones financieras no bancarias autorizadas).

embargo, un endeudamiento excesivo puede generar vulnerabilidad financiera, especialmente cuando las deudas superan la capacidad de pago de los individuos. El Gráfico 16 muestra la proporción de personas cuya carga financiera excede sus ingresos en distintos grupos de la población según la encuesta levantada para este estudio.

Se observa que el 11% de las personas tiene deudas que superan su capacidad de pago, con una mayor incidencia en mujeres, personas de nivel socioeconómico medio y quienes presentan baja alfabetización financiera. Estos resultados coinciden con los hallazgos de la Comisión para el Mercado Financiero (2023a), que revela una mayor percepción de sobreendeudamiento en personas con menor nivel educativo y menores ingresos.

Gráfico 16

Porcentaje con deudas que superan su capacidad de pago

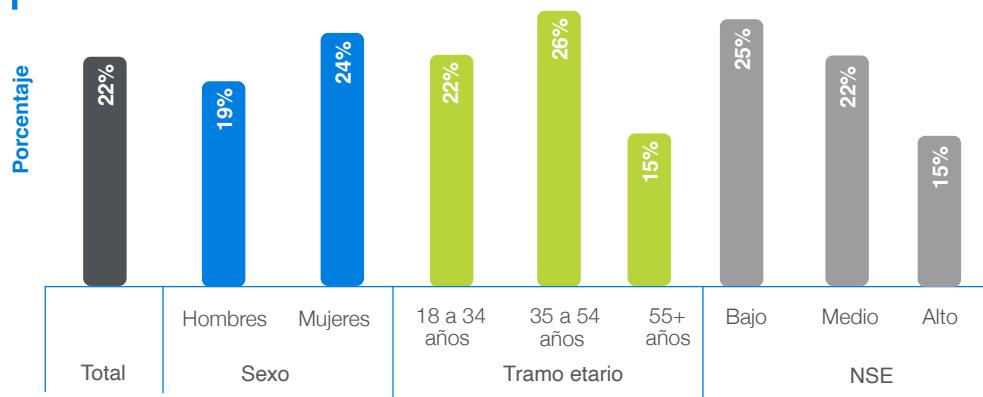


Fuente: elaboración propia. La alfabetización se clasifica en baja (notas de 0 a 2), media (de 3 a 4) y alta (de 5).

El Gráfico 17, por su parte, muestra que el 22% de las personas con deuda ha sido declarada morosa en los últimos doce meses, reflejando un patrón similar al del sobreendeudamiento. La morosidad es más frecuente en mujeres (24%), personas de nivel socioeconómico bajo (25%) y con menor alfabetización financiera (24%), lo que puede dificultar su inclusión financiera futura. Un historial crediticio deteriorado puede traducirse en mayores barreras pecuniarias, como tasas de interés más altas o condiciones de financiamiento más estrictas, limitando su acceso al sistema financiero.

Gráfico 17

Porcentaje que se ha atrasado en el pago de cuentas y ha sido declarado moroso en los últimos doce meses



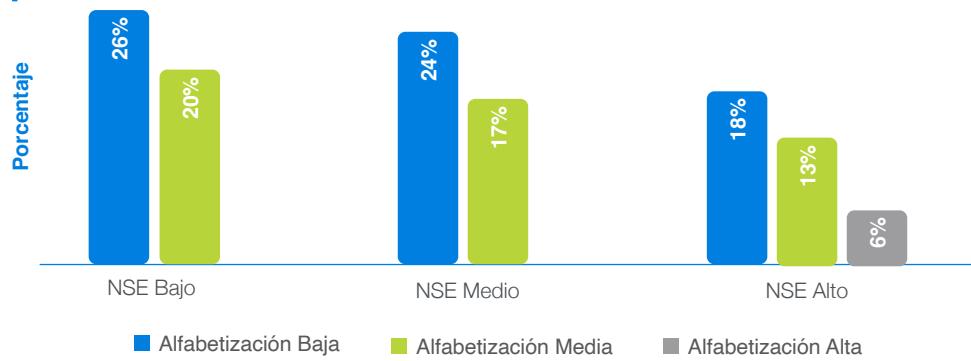
Fuente: elaboración propia. Universo incluye a personas que tienen deudas. La alfabetización se clasifica en baja (notas de 0 a 2), media (de 3 a 4) y alta (de 5).

Estas cifras son consistentes con los datos más recientes de Equifax (2024b), que reportan una tasa de morosidad del 25,1% a diciembre de ese año, lo que equivale a más de 3,9 millones de personas en situación de mora a nivel nacional. Esto significa que una de cada cuatro personas mayores de 18 años tiene alguna deuda en mora. Esta proporción es menor al 26,2% registrado el 2023, cuando las personas con deuda morosa llegaban a 4,1 millones. Al desagregar por nivel socioeconómico, el mismo informe revela una fuerte desigualdad: mientras el 13% del grupo ABC1 presenta morosidad, esta cifra asciende al 46% entre las personas pertenecientes al segmento E, reflejando una concentración del sobreendeudamiento en los grupos de menores ingresos.

El Gráfico 18 muestra que, en todos los niveles socioeconómicos, una mayor alfabetización financiera se asocia a menores tasas de morosidad. En el grupo socioeconómico alto, la morosidad cae desde 18% entre quienes tienen baja alfabetización a 6% entre quienes presentan niveles altos, lo que sugiere que el conocimiento financiero influye en el comportamiento económico incluso en contextos con menos restricciones. En el segmento medio, aunque no hay personas morosas con alta alfabetización, también se observa una menor morosidad entre quienes tienen mayor comprensión financiera. Estos resultados subrayan la relevancia de la educación financiera como factor protector frente al sobreendeudamiento.

Gráfico 18

Porcentaje que se ha atrasado en el pago de cuentas y ha sido declarado moroso en los últimos doce meses por NSE y alfabetización



Fuente: elaboración propia. Universo incluye a personas que tienen deudas. La alfabetización se clasifica en baja (notas de 0 a 2), media (de 3 a 4) y alta (de 5). NSE bajo con alfabetización media y alta, y NSE medio con alfabetización alta no cumplen con estándar mínimo de 30 observaciones.

La Tabla 6 presenta las principales barreras administrativas que las personas han enfrentado en el último año al intentar acceder a servicios financieros. Se analizan dos obstáculos: dificultades para abrir una cuenta bancaria debido a requisitos documentales y limitaciones en el acceso a servicios financieros en línea, ya sea por falta de acceso a internet o desconocimiento en el uso de herramientas digitales.

Los resultados revelan diferencias principalmente por edad y nivel socioeconómico. Si bien las dificultades para abrir una cuenta afectan de manera relativamente homogénea a los distintos grupos, la brecha digital se evidencia con mayor fuerza entre los adultos mayores. En este grupo, 1 de cada 4 personas de 55 años o más declara haber tenido problemas para acceder a servicios financieros en línea, una proporción considerablemente superior a la de los segmentos más jóvenes.

Tabla 6

Barreras administrativas experimentadas en últimos doce meses

Grupo		Ha tenido dificultades para abrir una cuenta bancaria por los requisitos de documentación o papeleo	Ha tenido dificultades para acceder a servicios financieros en línea por la falta de acceso a internet o de conocimientos digitales
Sexo	Hombres	26%	20%
	Mujeres	22%	20%
Tramo etario	18 a 34 años	26%	12%
	35 a 54 años	26%	24%
	55+ años	19%	26%
NSE	Bajo	25%	25%
	Medio	25%	22%
	Alto	20%	7%
Total		24%	20%

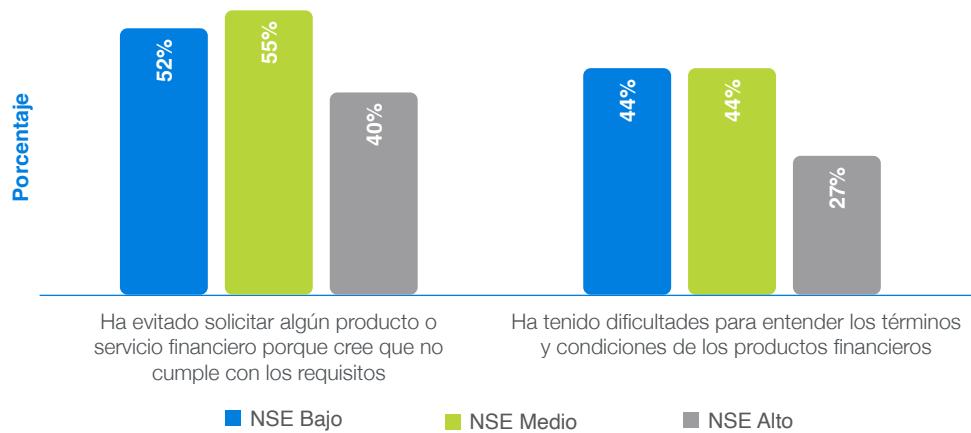
Fuente: elaboración propia.

En cuanto a las barreras de información (Gráfico 19), se destaca que evitar solicitar un producto o servicio financiero por la percepción de no cumplir con los requisitos es un fenómeno transversal a hombres y mujeres, con un promedio del 50% de las personas que declaran haber enfrentado esta situación. Por nivel socioeconómico, esta barrera es más frecuente en los segmentos medio (55%) y bajo (52%), lo que sugiere que la falta de información clara sobre los criterios de elegibilidad puede desalentar el acceso a productos financieros en estos grupos.

Además, la dificultad para comprender los términos y condiciones de los productos financieros es una barrera significativa para todos los niveles socioeconómicos, con un 40% de las personas reportando esta problemática.

Gráfico 19

Barreras de información experimentadas en últimos doce meses



Fuente: elaboración propia.

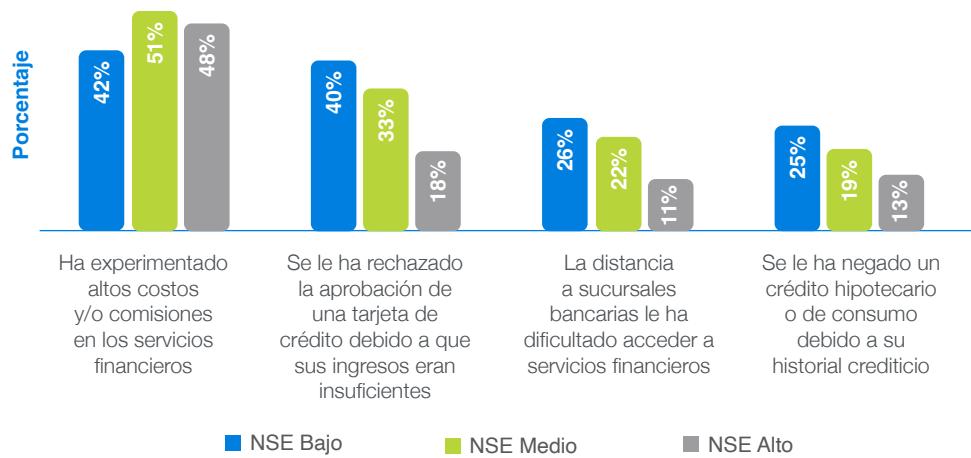
Por otra parte, las barreras pecuniarias continúan siendo un obstáculo significativo para el acceso a servicios financieros, afectando especialmente a los grupos de menores ingresos (Gráfico 20). Un hallazgo relevante es que 1 de cada 4 personas de nivel socioeconómico bajo señala que la distancia a sucursales bancarias ha dificultado su acceso a servicios financieros, lo que evidencia que la disponibilidad geográfica sigue siendo un factor clave de exclusión financiera. Esta limitación se vincula con las dificultades para acceder a canales digitales, lo que refuerza aún más la desigualdad en el acceso: mientras los productos financieros (como cuentas corrientes, tarjetas de crédito o inversiones) están cada vez más disponibles de forma remota, no todos los grupos cuentan con las condiciones materiales o habilidades necesarias para utilizarlos. Además, en este grupo, un 40% declara haber experimentado el rechazo de una tarjeta de crédito por ingresos insuficientes, superior al 18% registrado en el nivel socioeconómico alto. Los grupos medio y alto son los que con mayor frecuencia reportan haber enfrentado altos costos o comisiones en los servicios financieros⁴.

Por último, el haber experimentado la negación de un crédito hipotecario o de consumo es más común en dichos niveles, evidenciando posibles dificultades estructurales en el acceso al financiamiento.

4. No se observan diferencias por género. El 53% de las personas entre 35 y 54 años declara haber enfrentado mayores costos o comisiones en los servicios financieros, superior a jóvenes y adultos mayores.

Gráfico 20

Barreras pecuniarias experimentadas en últimos doce meses



Fuente: elaboración propia.

La relación entre el nivel de alfabetización financiera y la exposición a barreras es clara (Tabla 7). Las personas con bajo conocimiento enfrentan mayores dificultades en todos los ámbitos del sistema financiero: un 22% reporta problemas de acceso digital, un 41% declara no entender los términos y condiciones de los productos, y un 43% identifica los costos o comisiones como un obstáculo importante. Entre quienes tienen alta alfabetización, estas cifras caen a 7%, 9% y 39%, respectivamente. Estas diferencias reflejan cómo la comprensión financiera influye directamente en la capacidad de acceder, evaluar y utilizar de forma efectiva los servicios financieros.

Tabla 7
Barreras según nivel de alfabetización

Tipo de barreras	Dificultad	Nivel de alfabetización		
		Baja	Media	Alta
Administrativas	Ha tenido dificultades para abrir una cuenta bancaria debido a los requisitos de documentación o papeleo solicitado	25%	21%	9%
	Ha tenido dificultades para acceder a servicios financieros en línea debido a la falta de acceso a internet o conocimientos digitales	22%	12%	7%
Información	Ha evitado solicitar algún producto o servicio financiero porque cree que no cumple con los requisitos	51%	47%	32%
	Ha tenido dificultades para entender los términos y condiciones de los productos financieros	41%	35%	9%
Pecuniarias o financieras	Ha experimentado altos costos y/o comisiones en los servicios financieros	43%	55%	39%
	Se le ha rechazado la aprobación de una tarjeta de crédito debido a que sus ingresos eran insuficientes	35%	24%	7%
	La distancia a sucursales bancarias le ha dificultado acceder a servicios financieros	23%	17%	12%
	Se le ha negado un crédito hipotecario o de consumo debido a su historial crediticio	20%	23%	2%

Fuente: elaboración propia. La alfabetización se clasifica en baja (notas de 0 a 2), media (de 3 a 4) y alta (de 5).

Al analizar las barreras según nivel de alfabetización y nivel socioeconómico (Tabla 8), se observa que, en el estrato socioeconómico bajo, un mayor nivel de alfabetización financiera se asocia a una mayor percepción de barreras, lo que sugiere una mayor conciencia sobre las dificultades del sistema financiero. En contraste, en los grupos de mayores ingresos, una mayor alfabetización tiende a reducir la experiencia o percepción de obstáculos, posiblemente porque estas personas cuentan con más herramientas para sortearlos.

Esta diferencia sugiere que la alfabetización financiera no tiene el mismo efecto en todos los grupos: entre las personas con menos recursos, estar más informadas podría hacerlas más conscientes de las barreras; en cambio, entre quienes tienen mayores ingresos, ese conocimiento les permite evitar o sortear esas dificultades más fácilmente.

Tabla 8

Barreras según nivel de alfabetización y nivel socioeconómico

Tipo de barreras	Dificultad	Nivel de alfabetización	NSE Bajo	NSE Medio	NSE Alto
Administrativas	Ha tenido dificultades para abrir una cuenta bancaria debido a los requisitos de documentación o papeleo solicitado	Baja	25%	26%	24%
		Media	35%	20%	15%
Información	Ha tenido dificultades para acceder a servicios financieros en línea debido a la falta de acceso a internet o conocimientos digitales	Baja	25%	24%	10%
		Media	26%	16%	4%
Pecuniarias o financieras	Ha evitado solicitar algún producto o servicio financiero porque cree que no cumple con los requisitos	Baja	53%	54%	40%
		Media	49%	62%	39%
	Ha tenido dificultades para entender los términos y condiciones de los productos financieros	Baja	43%	45%	30%
		Media	57%	38%	24%
	Ha experimentado altos costos y/o comisiones en los servicios financieros	Baja	39%	49%	47%
		Media	68%	57%	49%
	Se le ha rechazado la aprobación de una tarjeta de crédito debido a que sus ingresos eran insuficientes	Baja	39%	35%	21%
		Media	46%	26%	15%
	La distancia a sucursales bancarias le ha dificultado acceder a servicios financieros	Baja	26%	21%	12%
		Media	24%	23%	11%
	Se le ha negado un crédito hipotecario o de consumo debido a su historial crediticio	Baja	22%	19%	13%
		Media	49%	19%	13%

Fuente: elaboración propia. La alfabetización se clasifica en baja (notas de 0 a 2), media (de 3 a 4) y alta (de 5). Se excluye alfabetización alta debido al bajo número de observaciones.

CONCENTRACIÓN DE CAJEROS Y SUCURSALES EN LA REGIÓN METROPOLITANA

Ilustración 1

Concentración de cajeros cada 10 mil habitantes de 15 años o más en la Región Metropolitana



Fuente: elaboración propia en base a estadísticas a diciembre 2024 de la Comisión para el Mercado Financiero y proyecciones de población 2024, en base a Censo 2017, del Instituto Nacional de Estadísticas.

Una dimensión relevante del acceso en inclusión financiera se asocia a la disponibilidad de cajeros automáticos y sucursales bancarias en los territorios. El acceso a ambos servicios supone la reducción de barreras geográficas y de transporte al sistema financiero, promoviendo una relación activa, personalizada y de mayor confianza con los servicios financieros e incluso facilitando el tránsito desde el mercado financiero informal al formal (Honohan & King, 2009).

Al analizar la concentración de cajeros automáticos bancarios por cada 10.000 habitantes de 15 años o más en la Región Metropolitana (Ilustración 1), se evidencian diferencias significativas entre comunas de distinto nivel socioeconómico. Por ejemplo, Providencia registra una concentración de 4,7 cajeros por cada 10.000 habitantes, mientras que en Puente Alto la cifra desciende a 2,5. Esta brecha también se observa en otras comunas de ingresos altos, las cuales presentan una mayor disponibilidad de cajeros por persona que comunas de ingresos medios como La Florida, San Bernardo o Recoleta.

Ilustración 2

Concentración de sucursales cada 10 mil habitantes de 15 años o más en la Región Metropolitana



Fuente: elaboración propia en base a estadísticas a diciembre 2024 de la Comisión para el Mercado Financiero y proyecciones de población 2024, en base a Censo 2017, del Instituto Nacional de Estadísticas.

Un patrón similar se observa al analizar la concentración de sucursales bancarias por cada 10.000 habitantes de 15 años o más. Las comunas de mayores ingresos tienden a concentrar más puntos de atención presencial (Ilustración 2), siendo el caso de Vitacura especialmente ilustrativo, con una tasa de 4,3 sucursales por cada 10.000 habitantes. Esta cifra contrasta marcadamente con la de comunas como Cerro Navia o La Pintana, donde la disponibilidad es de apenas 0,1 sucursales por cada 10.000 personas de 15+ años.

A pesar de las barreras pecuniarias que limitan el acceso a los servicios financieros, el uso de canales digitales y no digitales sigue siendo clave para la gestión financiera diaria. Sin embargo, su adopción varía significativamente según sexo, edad y nivel socioeconómico.

En cuanto a los canales digitales (Tabla 9), los más utilizados son las transferencias por internet (59%) y las aplicaciones bancarias en el celular (58%), con una mayor adopción entre los jóvenes y las personas de nivel socioeconómico alto. En contraste, el uso de pagos automáticos con tarjetas de crédito o débito es significativamente menor (25%), con una brecha importante por nivel socioeconómico.

Tabla 9

Porcentaje que utiliza de forma mensual distintos canales digitales

Canales	Sexo		Tramo etario			Nivel socioeconómico			Total
	Hombres	Mujeres	18 a 34	35 a 54	55+	Bajo	Medio	Alto	
Transferencia por internet	62	56	73	69	31	20	59	70	59
App bancaria en el celular	61	55	72	67	28	21	57	72	58
Pago por internet	54	49	64	60	25	11	46	70	51
Pago autom. con CC o TC	30	19	31	24	18	10	18	34	25
WhatsApp del banco	16	10	16	13	9	3	12	16	13

Fuente: elaboración propia. NSE bajo no cumple con estándar mínimo de 30 observaciones en “WhatsApp del banco”.

Por otro lado, en los canales no digitales (Tabla 10), las máquinas de pago con RedCompra u otra tarjeta (57%) y los cajeros automáticos (50%) siguen siendo ampliamente utilizados, con mayor frecuencia en los niveles socioeconómicos medio y alto. Sin embargo, los centros de pago (35%) mantienen un uso estable en todos los segmentos, destacando su importancia para quienes prefieren transacciones presenciales. De hecho, la atención bancaria presenta brechas por nivel socioeconómico que están en línea con las barreras pecuniarias analizadas previamente.

Así, estos resultados reflejan que, si bien los canales digitales son cada vez más predominantes, los canales tradicionales siguen siendo relevantes, especialmente en los sectores de menores ingresos.

Tabla 10

Porcentaje que utiliza de forma mensual distintos canales no digitales

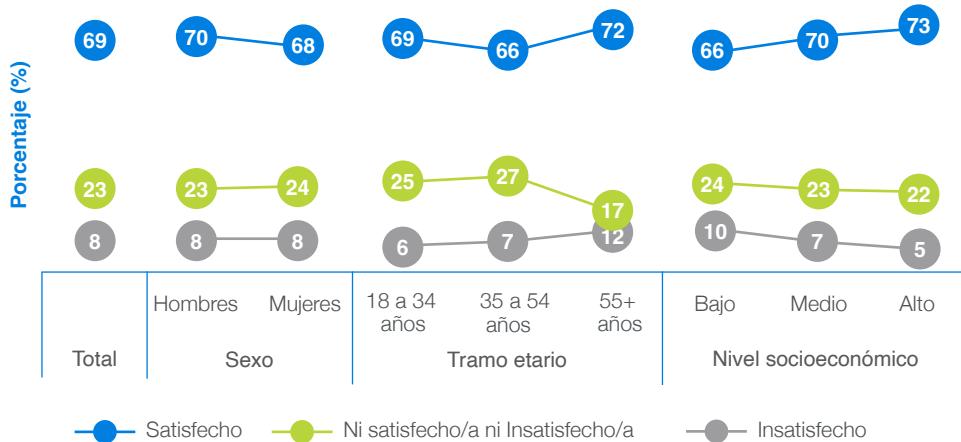
Canales	Sexo		Tramo etario			Nivel socioeconómico			Total
	Hombres	Mujeres	18 a 34	35 a 54	55+	Bajo	Medio	Alto	
Máquina de pago	60	55	69	69	29	23	55	71	57
Cajero automático	52	49	56	56	35	24	54	54	50
Centros de pago	32	38	33	37	36	38	42	38	35
Sucursal bancaria	34	28	37	32	23	16	31	35	31
Banca telefónica	21	15	23	22	9	2	21	18	18

Fuente: elaboración propia.

Por último, en cuanto a la satisfacción con los productos financieros utilizados actualmente, el 69% de los encuestados expresa estar satisfecho, mientras que sólo el 8% se muestra insatisfecho, como se ilustra en el Gráfico 21. Estos resultados son similares tanto para hombres como para mujeres. Además, se observa que la satisfacción aumenta a medida que se eleva el nivel socioeconómico, lo que indica que las personas con mayores recursos tienden a valorar más positivamente sus productos financieros.

Gráfico 21

Distribución de la satisfacción con los productos financieros utilizados actualmente



Fuente: elaboración propia.

3.3 Índice de inclusión financiera 2025

El Índice de Inclusión Financiera busca capturar de forma integral la forma en que las personas acceden, utilizan y enfrentan barreras dentro del sistema financiero. A través de un enfoque multidimensional, más detallado en el Anexo C, el índice incorpora variables asociadas a la tenencia de distintos tipos de productos financieros, el uso de medios de pago tradicionales y digitales, y las principales barreras administrativas, informativas y pecuniarias que dificultan el acceso efectivo al sistema financiero. Este enfoque responde a una visión amplia de la inclusión, que va más allá de la mera disponibilidad de servicios, y considera también las condiciones necesarias para que las personas puedan hacer uso efectivo y sostenido de ellos.

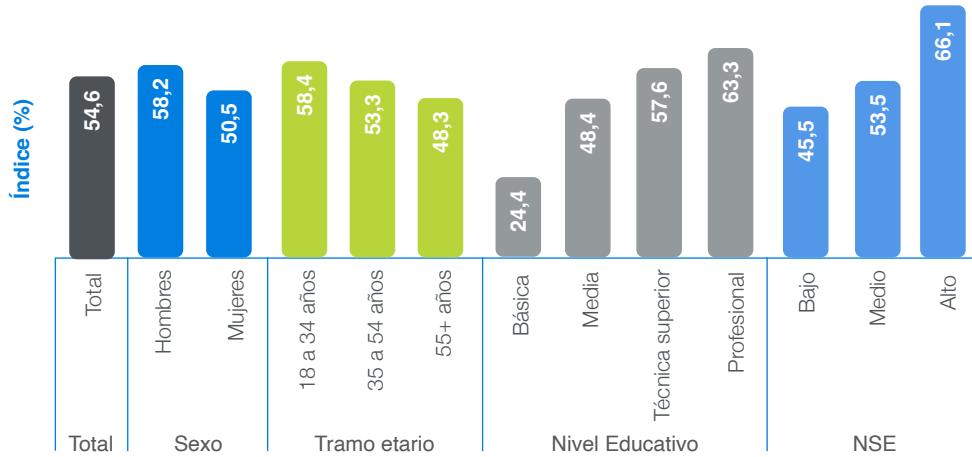
Este esfuerzo se inserta en una trayectoria de iniciativas previas orientadas a medir la inclusión financiera en Chile. La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (2016), el Centro de Políticas Públicas UC (2020), la Comisión para el Mercado Financiero (2023a) y Credicorp (2024) son algunos ejemplos de esfuerzos realizados para medir la inclusión financiera de forma sintética en el país. En este contexto, el índice presentado en este estudio contribuye a esa línea de continuidad, incorporando un enfoque integral que combina acceso, uso y barreras, con técnicas estadísticas que permiten construir una medida sintética y comparativa para la población adulta en Chile.

El Gráfico 22 muestra que el valor promedio del índice de inclusión financiera a nivel nacional es de 54,6 puntos (en una escala de 0 a 100), lo que refleja un nivel intermedio de inclusión financiera. Al desagregar por sexo, se observa una diferencia clara: los hombres presentan un mayor nivel de inclusión (58,2) en comparación con las mujeres (50,5), en línea con lo observado en otros indicadores del estudio relacionados con el uso de productos financieros y el acceso al crédito.

En cuanto a los tramos etarios, las personas de entre 18 y 34 años alcanzan el puntaje más alto (58,4), seguidas por el grupo de 35 a 54 años (53,3), mientras que el grupo de mayores de 55 años obtiene el nivel más bajo (48,3). Esta distribución podría vincularse a una menor adopción de tecnologías digitales entre los adultos mayores, así como a diferencias generacionales en el uso de instrumentos financieros más complejos.

Gráfico 22

Índice de inclusión financiera, promedio en escala de 0 a 100



Fuente: elaboración propia. Las diferencias entre categorías contiguas resultan estadísticamente significativas con un nivel de confianza del 95%, a excepción del caso de los tramos etarios entre 35 y 54 años y 55+ años.

El índice también muestra una relación directa con el nivel educativo. Las personas con educación básica presentan un nivel de inclusión significativamente más bajo (24,4), mientras que aquellos con educación profesional alcanzan los 63,3 puntos. Esta diferencia sugiere que el capital educativo incide fuertemente en la posibilidad de participar plenamente en el sistema financiero formal.

Por nivel socioeconómico, los resultados también evidencian brechas importantes. El grupo con nivel socioeconómico alto alcanza el valor más elevado (66,1), seguido por el grupo medio (53,5), mientras que quienes tienen el menor nivel de ingresos presentan el nivel más bajo de inclusión financiera (45,5). Estos datos refuerzan la estrecha relación entre inclusión financiera y condiciones materiales, mostrando que la participación efectiva en el sistema financiero continúa estando fuertemente condicionada por el contexto económico y educativo de las personas.

Al analizar la composición del índice de inclusión financiera en la Tabla 11, se observa que la dimensión de acceso concentra la mayor proporción del puntaje total a nivel nacional (68%), seguida por las barreras (19%) y, en menor medida, el uso de servicios financieros (13%). Esta distribución entrega una visión sobre qué factores estructuran más fuertemente el índice de inclusión financiera.

Las diferencias entre subgrupos son notables. En el caso de las mujeres, la dimensión de barreras representa más de la mitad del índice (52%), mientras que el uso tiene un peso marginal (2%), lo que sugiere que, dentro de este grupo, las dificultades percibidas o superadas explican buena parte del nivel de inclusión. En contraste, entre los hombres, el índice está más repartido, aunque con mayor peso en el acceso (54%) y una contribución importante de las barreras (32%).

Por nivel educativo, se observa que para quienes tienen sólo educación básica, el acceso representa el 72% del índice, reflejando que el bajo nivel de inclusión financiera se explica principalmente por el bajo acceso a productos financieros. A medida que aumenta el nivel educativo, se incrementa la importancia relativa del uso y de las barreras: en personas con educación técnica o profesional, estas dos dimensiones explican cerca del 45% del índice total, lo que sugiere un perfil más activo en el uso, pero también más sensible a restricciones o dificultades.

Finalmente, al analizar por nivel socioeconómico, se observa que los grupos de mayor NSE presentan niveles más altos de inclusión financiera, con una composición más centrada en el acceso (75%) y el uso (14%), con una participación mucho menor de las barreras (11%). En cambio, en el NSE medio, las barreras representan más de un tercio del índice (36%), lo que indica que, pese a mayores niveles de acceso y uso que los estratos bajos, este grupo enfrenta aún importantes obstáculos para una inclusión plena.

Tabla 11

Importancia relativa de las dimensiones de acceso, uso y barreras en el índice de inclusión financiera por grupo

Grupo		Acceso	Uso	Barreras
Sexo	Hombre	54%	14%	32%
	Mujer	46%	2%	52%
Tramo etario	18 a 34 años	67%	13%	20%
	35 a 54 años	74%	15%	11%
	55+ años	63%	11%	26%
Nivel educativo	Básica	72%	16%	11%
	Media	63%	7%	30%
	Técnica superior	55%	17%	28%
	Profesional	52%	15%	33%
NSE	Bajo	70%	11%	20%
	Medio	52%	12%	36%
	Alto	75%	14%	11%
Total		68%	13%	19%

Fuente: elaboración propia. Los porcentajes se calculan a partir de los valores absolutos de cada dimensión, de modo que reflejan su peso relativo dentro del índice para cada grupo.

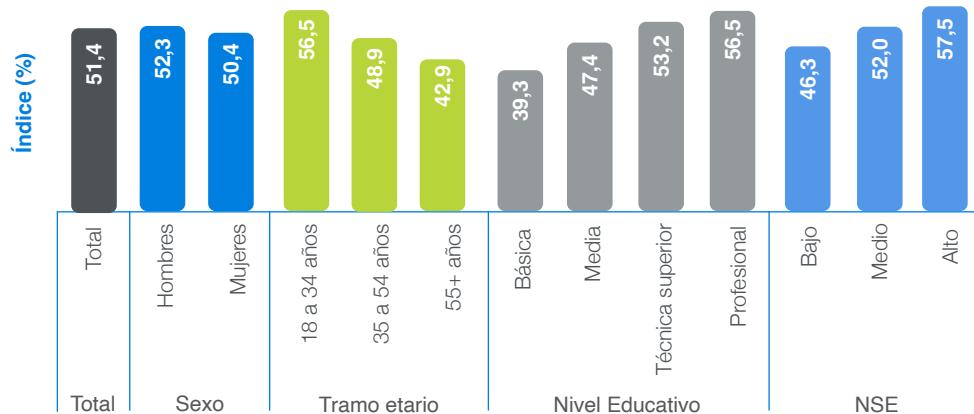
3.4 Índice de inclusión financiera digital 2025

El índice de inclusión financiera digital ofrece una aproximación complementaria al análisis general de inclusión financiera, focalizándose en la interacción de las personas con el sistema financiero a través de medios digitales. Esta dimensión adquiere especial relevancia en un contexto de acelerada transformación tecnológica, donde cada vez más servicios financieros migran hacia plataformas digitales. El índice considera tres dimensiones: acceso (como la tenencia de billeteras digitales), uso (incluyendo transferencias, pagos por internet y uso de aplicaciones bancarias) y barreras (como problemas de conectividad o falta de conocimientos digitales), las que se integran en un único indicador estandarizado de 0 a 100 puntos. El Anexo C contiene el detalle de la operacionalización del índice.

A nivel nacional, el puntaje promedio alcanza los 51,4 puntos, lo que indica un nivel moderado de inclusión digital financiera (Gráfico 23). Al observar las diferencias por sexo, se constata una leve, aunque no estadísticamente significativa, ventaja de los hombres (52,3) respecto de las mujeres (50,4), aunque con una brecha menor que en el índice de inclusión financiera general.

Gráfico 23

Índice de inclusión financiera digital, promedio en escala de 0 a 100



Fuente: elaboración propia. diferencia por sexo no es estadísticamente significativa al 95% de confianza. En contraste, se observan diferencias significativas entre el grupo de 18 a 34 años y las demás categorías etarias. Asimismo, las diferencias entre educación básica y profesional, así como entre educación media y profesional son estadísticamente significativas. Por último, las diferencias entre niveles socioeconómicos son significativas entre categorías contiguas.

Por edad, el grupo de 18 a 34 años destaca con el mayor nivel de inclusión digital (56,5), lo que refleja una mayor familiaridad con tecnologías digitales y un uso más extendido de canales digitales para realizar operaciones financieras. En cambio, el grupo de 55 años o más registra el puntaje más bajo (42,9), dando cuenta de una brecha significativa en la adopción de herramientas digitales.

La inclusión financiera digital presenta una relación clara con el nivel educativo: mientras quienes cuentan con formación profesional alcanzan un promedio de 56,5 puntos, aquellas personas con educación básica registran sólo 39,3. Esta diferencia sugiere que las habilidades necesarias para interactuar con el sistema financiero digital están estrechamente vinculadas a la formación académica. De manera similar, se observan brechas importantes según el nivel socioeconómico, con un mayor nivel de inclusión digital a medida que aumenta el NSE. Estos hallazgos confirman que la adopción efectiva de herramientas financieras digitales no depende únicamente de la disponibilidad tecnológica, sino también de factores estructurales, como el acceso a la educación y las oportunidades de desarrollo de competencias digitales.

CAPÍTULO 4. RELACIÓN ENTRE EDUCACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA

En Chile, la Estrategia Nacional de Educación Financiera, liderada por la Comisión para el Mercado Financiero (CMF, 2024a), reconoce la educación financiera como una herramienta clave para mejorar la inclusión en el sistema financiero. Esta iniciativa busca fortalecer las competencias financieras de la población, promoviendo una toma de decisiones más informada y el uso responsable de productos y servicios financieros.

4.1 ¿Qué relación existe entre educación e inclusión financiera?

La inclusión financiera ha sido reconocida como un motor clave para el desarrollo económico, la reducción de la pobreza y la mejora del bienestar individual. No obstante, cada vez es más evidente que el simple acceso a productos financieros no garantiza una inclusión financiera efectiva ni sostenible. En este contexto, la educación financiera emerge como un factor fundamental para que las personas no sólo accedan, sino que también comprendan y utilicen adecuadamente los servicios financieros.

Diversos estudios han demostrado que existe una relación positiva entre alfabetización financiera e inclusión financiera. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2013) reporta que los individuos con mayores niveles de conocimiento financiero tienden a utilizar más productos financieros formales y a tomar decisiones más informadas sobre ahorro, crédito y seguros. De forma similar, Bianco et al. (2022), en un estudio comparativo sobre 110 países, concluyen que la alfabetización financiera, combinada con habilidades digitales y políticas nacionales de educación financiera, se asocia significativamente con mayores niveles de inclusión.

Sin embargo, esta relación no es automática. En un estudio realizado en Ruanda, Schoofs (2022) evaluó un programa de educación financiera para miembros de grupos de ahorro comunitarios. Aunque los efectos sobre el puntaje de alfabetización financiera fueron limitados —posiblemente debido a un enfoque poco centrado en habilidades numéricas— el programa mostró un efecto positivo en la transición de préstamos informales a formales, indicando una mejora en las decisiones crediticias. Esto sugiere que incluso una educación básica puede influir en el comportamiento financiero, si se aplica en un contexto relevante y práctico.

Pese a estos avances, se han identificado importantes críticas al enfoque instrumental predominante en educación financiera. De Oliveira et al. (2022) argumentan que los programas tradicionales tienden a responsabilizar al individuo por su inclusión o exclusión, sin considerar factores estructurales como la pobreza, el acceso desigual a la tecnología, la geografía o las barreras de género. Estos programas, centrados en habilidades técnicas, pueden no ser suficientes para empoderar a poblaciones vulnerables.

En contraste, los enfoques críticos y transformadores proponen una educación financiera centrada en el contexto local y en la reflexión colectiva. Inspirados en la pedagogía de Paulo Freire y en el enfoque de capacidades de Amartya Sen, estos modelos buscan no sólo enseñar a usar servicios financieros, sino también fomentar una conciencia crítica del sistema financiero y sus implicancias (De Oliveira et al., 2022). Bajo este enfoque, la educación financiera se convierte en una herramienta de emancipación social, no sólo de inclusión económica.

La literatura también subraya que la educación financiera, por sí sola, no puede reemplazar un marco regulatorio efectivo ni suplir productos financieros mal diseñados. Lewis y Lindley (2015) señalan que una verdadera inclusión financiera requiere la integración de educación financiera con políticas públicas, protección al consumidor y productos accesibles y adaptados a las necesidades de distintos grupos sociales.

En conclusión, la relación entre educación e inclusión financiera es compleja y multidimensional. La alfabetización financiera es un factor facilitador, pero su efectividad depende de su integración con estrategias estructurales que aborden tanto barreras individuales como institucionales. Los programas de educación financiera deben ser culturalmente pertinentes, adaptados al contexto, participativos y acompañados por una regulación justa. Sólo así será posible avanzar hacia un sistema financiero realmente inclusivo, equitativo y sostenible.

4.2 Resultados de la relación entre educación e inclusión financiera

El Gráfico 24 ofrece una primera aproximación empírica a la relación entre alfabetización e inclusión financiera, mostrando el número promedio de productos financieros contratados según el nivel de alfabetización. Los datos evidencian que las personas con mayor alfabetización tienden a utilizar más productos financieros, lo que sugiere que una mejor comprensión del sistema financiero favorece un uso más amplio y diversificado de sus herramientas, desde cuentas de ahorro y tarjetas de débito hasta seguros e instrumentos de inversión.



Fuente: elaboración propia.

La alfabetización financiera no sólo mejora la comprensión de conceptos económicos, sino que también fortalece la capacidad de tomar decisiones financieras informadas, incidiendo directamente en la estabilidad y planificación financiera de las personas. Esta relación se refleja también en ciertos comportamientos financieros específicos.

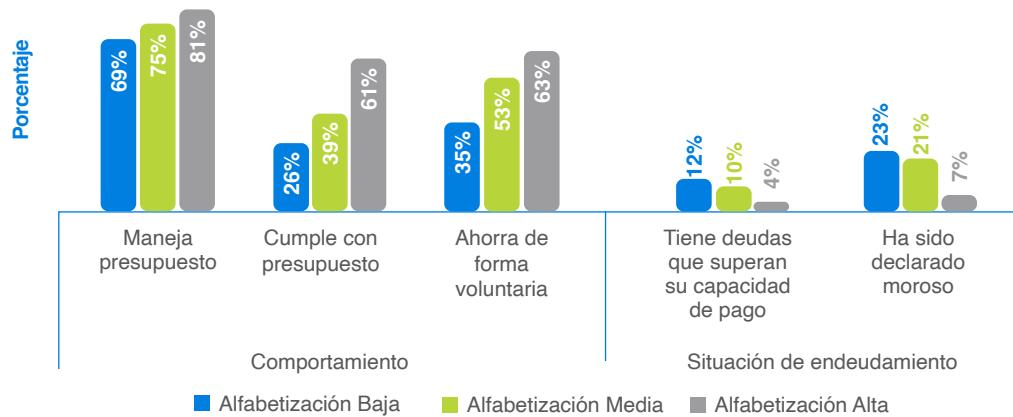
El Gráfico 25 ilustra cómo el nivel de alfabetización financiera influye en prácticas como la elaboración y cumplimiento de presupuestos, así como en el hábito del ahorro voluntario. Según los datos, el 81% de las personas con alta alfabetización afirma manejar un presupuesto mensual, frente al 69% de quienes presentan un nivel bajo. Asimismo, quienes tienen mayor alfabetización no sólo tienden a presupuestar sus gastos, sino también a cumplir en mayor medida con lo planificado. Esta asociación también se refleja en el ahorro: tanto en los niveles medio como alto de alfabetización se observa una actitud más proactiva y consciente hacia el ahorro voluntario.

Los datos también muestran que quienes poseen un mayor nivel de alfabetización financiera presentan menores niveles de sobreendeudamiento y morosidad. Esta relación evidencia que una mejor educación financiera puede contribuir a una gestión más responsable del crédito y a una menor exposición al endeudamiento riesgoso.

En ese sentido, estos hallazgos refuerzan el rol fundamental de la educación financiera en la formación de hábitos financieros saludables y sostenibles.

Gráfico 25

Comportamientos financieros y situación de endeudamiento según nivel de alfabetización financiera



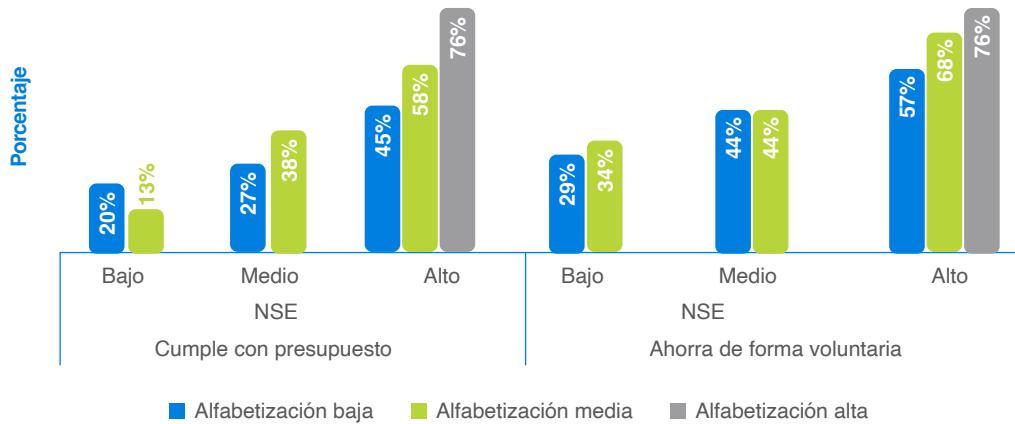
Fuente: elaboración propia. La alfabetización se clasifica en baja (notas de 0 a 2), media (de 3 a 4) y alta (de 5).

Si bien la relación entre alfabetización financiera y nivel socioeconómico podría llevar a pensar que las diferencias en los comportamientos financieros se explican principalmente por el estatus económico, el análisis sugiere lo contrario. Como se muestra en el Gráfico 26, dentro de cada nivel socioeconómico, las personas con mayor alfabetización financiera tienden a adoptar comportamientos más activos y saludables en materia financiera.

Por ejemplo, entre quienes pertenecen al nivel socioeconómico medio, sólo el 27% de quienes tienen bajo nivel de conocimientos financieros declara cumplir con su presupuesto, frente al 38% de quienes cuentan con un nivel medio de alfabetización. En el grupo de mayores ingresos, el 76% de las personas con alta alfabetización ahorra de forma voluntaria, en comparación con el 57% entre quienes tienen bajo nivel de conocimientos. Así, al controlar por nivel socioeconómico, se observa que un mayor grado de alfabetización financiera se asocia con decisiones financieras más activas y con una situación de endeudamiento más favorable (Gráfico 18).

Gráfico 26

Comportamientos financieros según nivel de alfabetización financiera y nivel socioeconómico

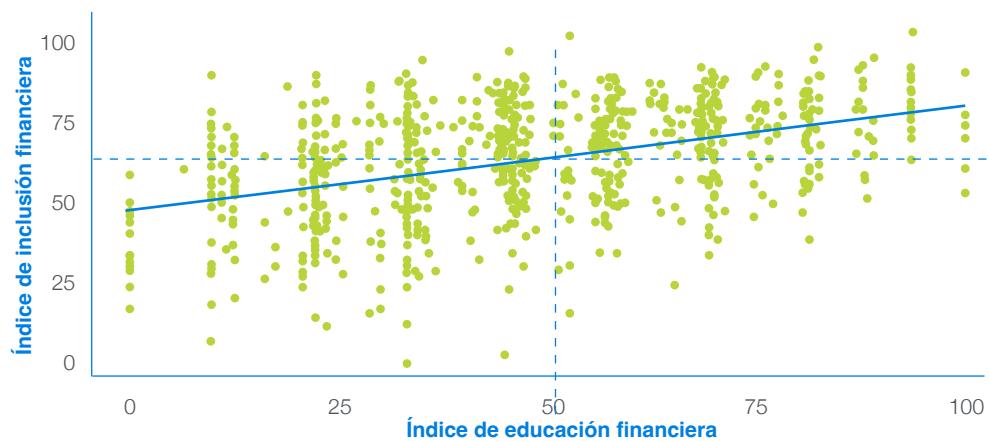


Fuente: elaboración propia. La alfabetización se clasifica en baja (notas de 0 a 2), media (de 3 a 4) y alta (de 5).

A modo de síntesis, el Gráfico 27 muestra la relación entre los índices de educación e inclusión financiera, los cuales integran múltiples características individuales en indicadores de menor dimensionalidad. El resultado evidencia una correlación positiva entre ambas variables, lo que confirma la tendencia observada en los análisis anteriores. Esta visión integrada no sólo refuerza dicha relación, sino que también permite explorar la heterogeneidad al interior de la población. A partir de ello, es posible identificar distintos perfiles o grupos con características particulares, lo que abre paso a una segmentación más detallada en función de estos dos ejes.

Gráfico 27

Relación entre los índices de educación e inclusión financiera, escalas de 0 a 100



Fuente: elaboración propia.

4.3 Segmentación en clústeres

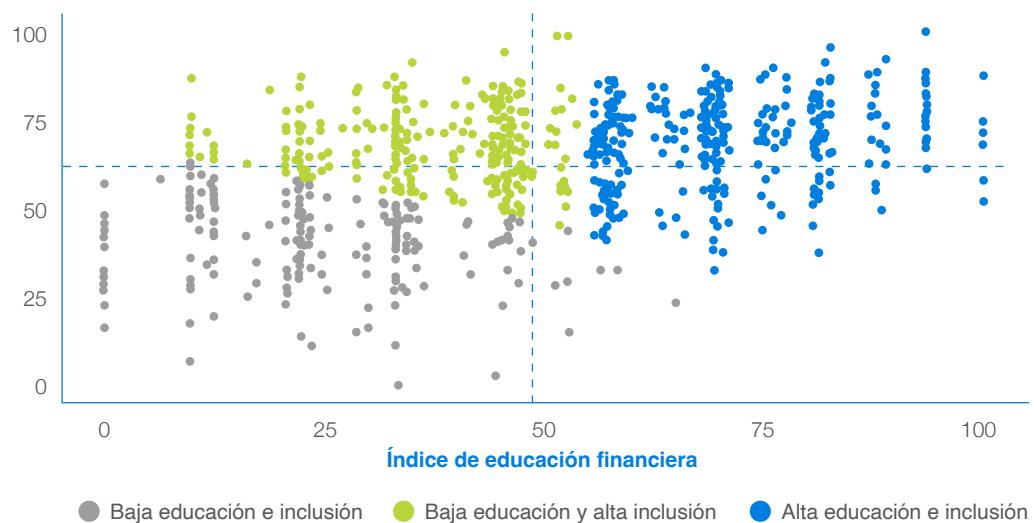
Con el objetivo de identificar perfiles diferenciados dentro de la población en función de su nivel de educación e inclusión financiera, se aplicó un análisis de clústeres utilizando el algoritmo de k-means, una técnica ampliamente utilizada en análisis multivariado para clasificar observaciones en grupos homogéneos. Esta metodología permite identificar patrones comunes en los datos y agrupar a las personas en segmentos con características similares, facilitando así un diseño más efectivo de políticas públicas y estrategias de intervención focalizadas.

Como se observa en el Gráfico 28, el análisis identificó tres clústeres principales:

1. Un primer grupo con **alta educación e inclusión financiera**, que presenta niveles elevados en ambas dimensiones. Las personas en este grupo tienden a combinar un mayor conocimiento y comprensión del sistema financiero con un uso más amplio y diversificado de productos y servicios financieros.
2. Un segundo grupo caracterizado por **baja educación e inclusión financiera**, con puntajes bajos tanto en el índice de educación como en el de inclusión. Este grupo concentra a quienes reportan menor exposición al sistema financiero y niveles reducidos de alfabetización financiera.
3. Un tercer grupo que presenta **baja educación, pero alta inclusión financiera**, es decir, individuos que, pese a tener bajos niveles de educación financiera, hacen un uso relativamente intensivo del sistema financiero.

Gráfico 28

Segmentación en clústeres según índices de educación e inclusión financiera



Fuente: elaboración propia.

El tercer clúster o grupo mencionado anteriormente destaca por representar una trayectoria distinta a los patrones esperados. La mayoría de las personas con baja educación financiera también tienden a mostrar una menor inclusión financiera; sin embargo, en este caso se identifica un grupo que, sin una base sólida de conocimientos, participa activamente en el sistema financiero. Esta combinación lo convierte en un grupo relevante de observar, ya que podría estar expuesto a mayores dificultades al momento de comprender los términos y condiciones de los productos que utiliza, o a una mayor vulnerabilidad frente a decisiones financieras complejas.

El grupo de personas con baja educación, pero alta inclusión en el sistema financiero representa el 15% de la población. Como se observa en la Ilustración 3, la distribución por sexo es equilibrada, con un 53% de hombres y 47% de mujeres. Esta composición indica que este fenómeno no está fuertemente sesgado por género y que afecta tanto a hombres como a mujeres de forma similar.

En cuanto a la edad, la mitad del grupo corresponde al tramo de 18 a 34 años y el 38% tiene entre 35 y 54 años, dando cuenta de una mayor presencia en este grupo de jóvenes. Esto puede asociarse a contextos con mayor acceso a herramientas digitales y servicios financieros, pero sin necesariamente haber desarrollado una base sólida de conocimientos financieros.

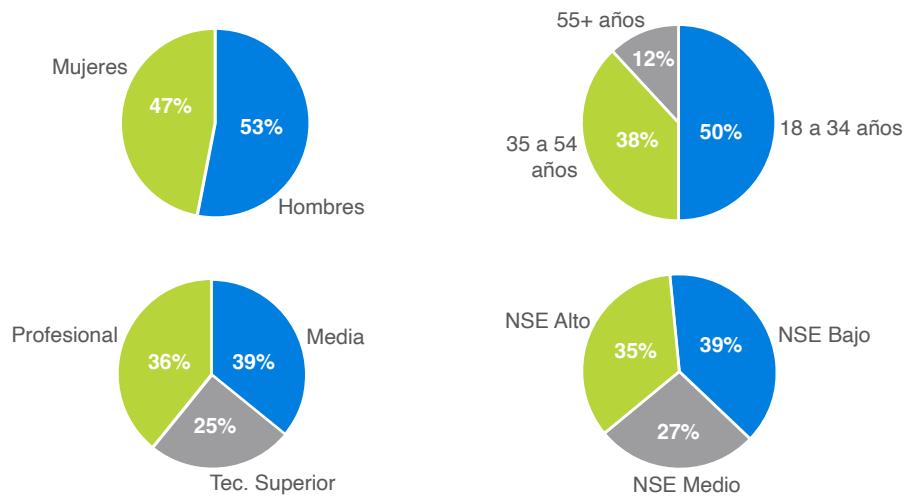
Asimismo, un elemento llamativo es la distribución por nivel educativo. A pesar de estar definido como un grupo con baja educación financiera, se observa que el bajo desempeño en el índice de educación financiera no necesariamente está vinculado con la falta de educación formal, pudiendo deberse a otros factores, como la ausencia de contenidos financieros en

los programas educativos, o una desconexión entre los estudios formales y las habilidades prácticas necesarias para comprender y manejar productos financieros.

Respecto al nivel socioeconómico, este grupo es heterogéneo. Un 39% pertenece al nivel socioeconómico bajo, mientras que el resto se distribuye entre el nivel medio (27%) y el alto (35%). Esto refuerza la idea de que la baja educación financiera no es exclusiva de los sectores más vulnerables. Incluso entre quienes tienen mayores ingresos, puede existir una participación activa en el sistema financiero sin una comprensión adecuada de sus mecanismos.

Ilustración 3

Características de personas con baja educación y alta inclusión financiera



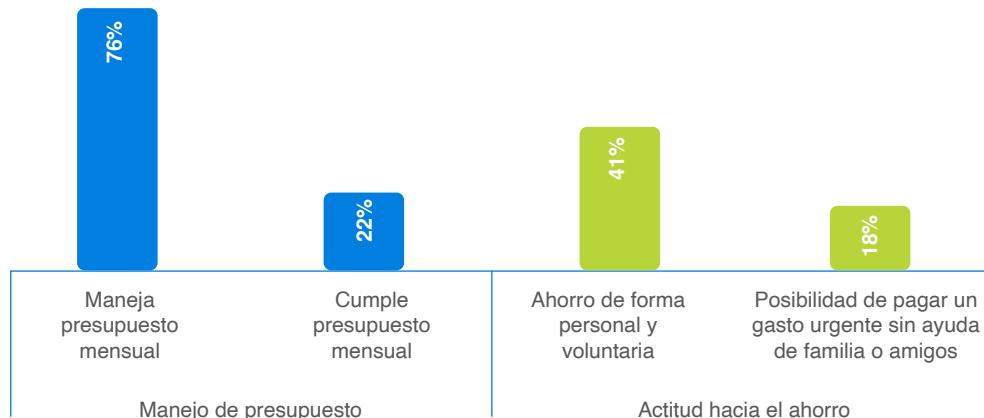
Fuente: elaboración propia.

El 76% de este grupo declara manejar un presupuesto mensual (Gráfico 29), cifra similar al promedio nacional (71%). Sin embargo, sólo el 22% de ellos logra cumplirlo, lo que refleja una brecha mayor que la observada en la población general (31%). Esta diferencia sugiere que, si bien existe una intención de organizar las finanzas, la gestión efectiva de su presupuesto es muy limitada.

En cuanto a su actitud hacia el ahorro, el 41% ha ahorrado de forma voluntaria en el último año, muy cercano al promedio nacional (42%), indicando que este grupo mantiene conductas de ahorro pese a su bajo nivel de alfabetización financiera. No obstante, el 18% declara poder enfrentar un gasto urgente sin ayuda externa, lo que evidencia una baja capacidad de respuesta ante imprevistos.

Gráfico 29

Manejo de presupuesto y actitud hacia el ahorro de personas con baja educación y alta inclusión financiera



Fuente: elaboración propia.

La Tabla 12 muestra el desempeño en preguntas de educación financiera de las personas con baja educación financiera y alta inclusión financiera. Los resultados dan cuenta de que este grupo tiene una comprensión de conceptos clave es muy limitada. En promedio, sólo responden correctamente 1,78 de 5 preguntas, lo que explica su clasificación como grupo de baja educación financiera.

Llama especialmente la atención la baja comprensión de la tasa de interés, con sólo un 21% de respuestas correctas. Dado que este concepto es central en productos como créditos, tarjetas y préstamos, su desconocimiento puede traducirse en decisiones poco informadas, como aceptar condiciones poco favorables o no dimensionar el costo real del endeudamiento.

Tabla 12

Proporción de respuestas correctas por temática de educación financiera en personas con baja educación y alta inclusión financiera

Concepto	Porcentaje de respuestas correctas
Diversificación	0,76
Fluctuaciones de mercado	0,38
Rentabilidad futura	0,22
Inflación	0,21
Tasa de interés	0,21
Total	1,78

Fuente: elaboración propia.

Asimismo, la inflación, otro concepto crítico, también muestra un nivel muy bajo de comprensión (21%). Este resultado es especialmente llamativo, considerando que en los últimos años Chile ha enfrentado un contexto inflacionario. A pesar de haber vivido este fenómeno de manera concreta, las personas en este grupo no logran entender sus implicancias, limitando su capacidad para proteger el valor de sus ingresos o ahorros.

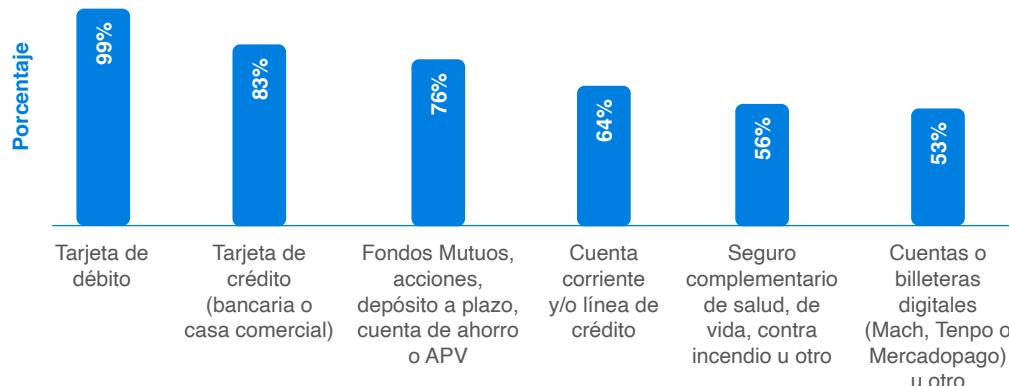
El grupo con baja educación y alta inclusión financiera muestra un uso intensivo de productos financieros, incluso mayor al observado en la población general (Gráfico 30). Prácticamente todos utilizan tarjetas de débito y un 83% declara usar tarjetas de crédito, lo que da cuenta de una fuerte presencia en productos de consumo cotidiano y financiamiento. Asimismo, el 53% usa cuentas o billeteras digitales, una cifra notablemente superior al promedio nacional.

Destaca también el uso elevado de instrumentos de ahorro e inversión: un 76% utiliza productos como fondos mutuos, depósitos a plazo, cuentas de ahorro o APV, superando ampliamente los niveles observados en el total de la muestra. Esto sugiere una participación elevada incluso en productos más complejos, a pesar del bajo nivel de comprensión financiera.

En conjunto, estos datos refuerzan el carácter distintivo de este grupo: alto acceso y uso del sistema financiero, pero con un conocimiento limitado sobre sus fundamentos.

Gráfico 30

Porcentaje de uso de productos financieros en personas con baja educación y alta inclusión financiera



Fuente: elaboración propia.

Como se aprecia en el Gráfico 31, el uso de banca online en este grupo es alto en funciones básicas: 62% realiza pagos y 57% transferencias por internet, lo que refleja familiaridad con operaciones digitales cotidianas. Sin embargo, el 19% usa atención por WhatsApp y apenas el 6% utiliza aplicaciones bancarias en el celular, con un uso limitado de servicios digitales más complejos o personalizados. En comparación con la población general, donde el uso de aplicaciones bancarias supera el 50%, este grupo muestra una adopción digital más superficial y centrada en tareas simples.

Gráfico 31

Uso de banca online en personas con baja educación y alta inclusión financiera



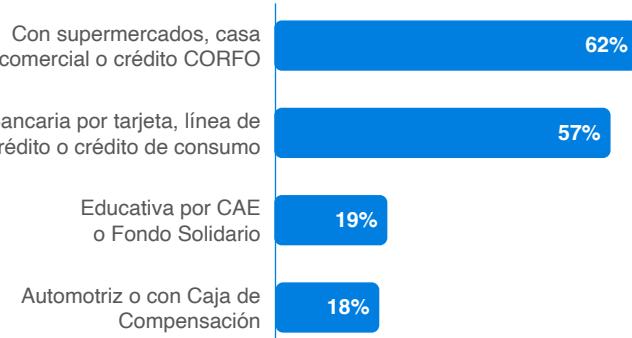
Fuente: elaboración propia.

Como muestra el Gráfico 32, una alta proporción de este grupo mantiene deudas activas, principalmente con supermercados o casas comerciales (62%), y en segundo lugar con el sistema bancario (57%), ambas cifras superiores al promedio nacional, donde las deudas bancarias alcanzan el 42%. Esta combinación sugiere un uso intensivo del crédito en múltiples canales, lo que puede implicar una mayor carga financiera.

También se observa que 1 de cada 5 personas tiene deuda educativa (19%), lo que, junto al 18% con deuda automotriz o con cajas de compensación, indica un endeudamiento diverso. Lo llamativo es que, pese al bajo conocimiento de conceptos financieros clave como tasa de interés, este grupo mantiene un nivel elevado de endeudamiento, lo que puede aumentar su exposición a riesgos de sobreendeudamiento o contratación de productos en condiciones poco favorables.

Gráfico 32

Porcentaje de personas con baja educación y alta inclusión financiera con deuda por tipo de institución



Fuente: elaboración propia.

El Gráfico 33 revela que las personas con baja educación y alta inclusión financiera enfrentan un nivel elevado de barreras para interactuar con el sistema financiero, a pesar de su participación en él. En prácticamente todas las dimensiones —administrativa, informativa y pecuniaria— este grupo reporta mayores dificultades que el promedio nacional descrito anteriormente en el informe.

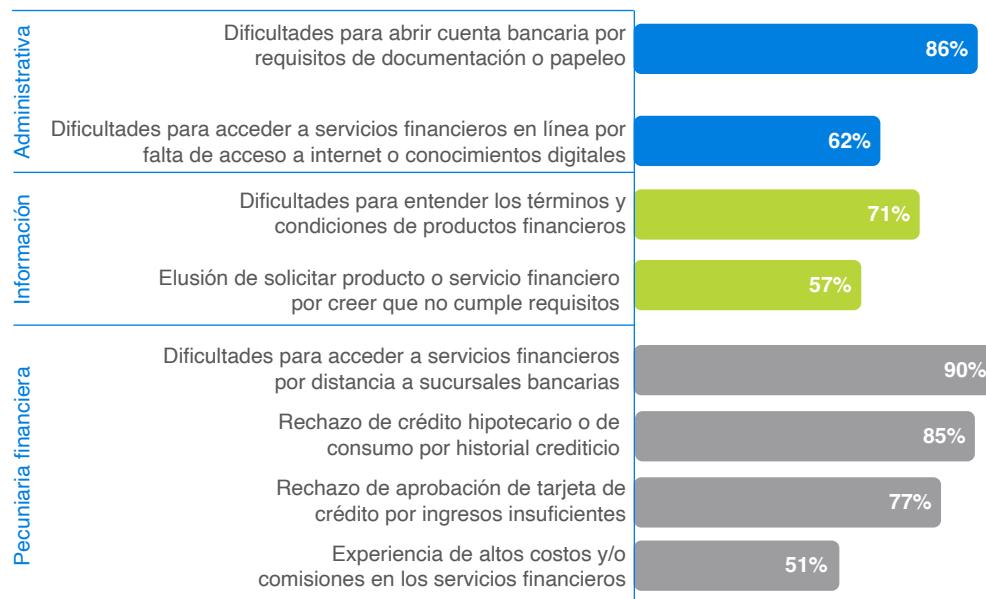
En el ámbito administrativo, el 86% reporta dificultades para abrir una cuenta bancaria por requisitos documentales, y el 62% para acceder a servicios financieros en línea por falta de conocimientos digitales o conectividad. Estas cifras contrastan con las medias nacionales de 24% y 20%, respectivamente, reflejando un acceso mucho más complejo, especialmente en lo digital.

Las barreras informativas también son marcadas: el 71% no comprende los términos y condiciones de los productos financieros (versus 40% en la población general), y más de la mitad evita siquiera solicitar productos por creer que no cumple con los requisitos. En cuanto a barreras pecuniarias y financieras, el 90% declara dificultades por distancia a sucursales, siendo frecuentes también los rechazos por el nivel de ingresos (77%), mientras que el 85% ha sido rechazado para un crédito por su historial financiero.

Así, estos resultados reflejan una paradoja: aunque este grupo accede activamente al sistema financiero, lo hace enfrentando condiciones más restrictivas, con menor comprensión y mayores fricciones en el uso. La inclusión, en este caso, es alta en términos de cobertura, pero limitada en términos de calidad y autonomía.

Gráfico 33

Barreras en personas con baja educación y alta inclusión financiera



Fuente: elaboración propia.

En resumen, el grupo con baja educación y alta inclusión financiera representa un segmento singular dentro de la población: accede de forma amplia a productos y servicios financieros, pero con un conocimiento limitado y enfrentando múltiples barreras. Esta desconexión entre uso y comprensión configura una forma de inclusión que, si bien es cuantitativamente alta, resulta frágil y potencialmente riesgosa. Comprender este perfil permite avanzar hacia una mirada más matizada de la inclusión financiera, donde no sólo importa cuántas personas acceden al sistema, sino también cómo lo hacen y con qué herramientas cuentan para gestionarlo de manera informada y sostenible.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES

A continuación, se presentan las principales conclusiones del estudio sobre educación e inclusión financiera, así como sobre la relación entre ambos conceptos, con el objetivo de sintetizar los hallazgos más relevantes en esta materia.

La alfabetización financiera sigue estancada en niveles bajos, pese a los esfuerzos en políticas públicas

A lo largo de los últimos 15 años, los niveles de alfabetización financiera en Chile se han mantenido persistentemente bajos. A pesar de la implementación de políticas como la Estrategia Nacional de Educación Financiera de 2016 o el cambio en la Ley General de Educación en 2018, la comprensión de conceptos clave como inflación, tasa de interés y diversificación no ha mejorado sustancialmente: el puntaje actual es de 35 puntos sobre 100, en línea con mediciones de 2016 y 2017. Esto sugiere que las acciones institucionales no han sido suficientes para generar cambios sostenidos en la comprensión financiera de la población.

Esta brecha no es homogénea. El Índice de Educación Financiera revela marcadas diferencias según nivel educativo, género y nivel socioeconómico. Mientras las personas con educación básica alcanzan apenas 23,4 puntos, quienes tienen formación profesional llegan a 50,8. Del mismo modo, los hombres obtienen un promedio de 43,4 puntos frente a 28,9 en mujeres, y el grupo de mayor nivel socioeconómico supera los 54 puntos, más del doble del grupo de menor ingreso (26,0 puntos). Estas cifras muestran que la alfabetización financiera no sólo es baja en términos generales, sino que también está profundamente determinada por factores estructurales, reproduciendo desigualdades en el acceso y uso informado del sistema financiero.

Los resultados presentados evidencian una debilidad estructural en la formación en conocimientos y habilidades financieras esenciales para la vida cotidiana

El análisis de los datos respecto al dominio de conceptos financieros claves para la toma de decisiones sobre el manejo del dinero, en específico correspondiente a diversificación del riesgo, inflación y tasa de interés, dan cuenta de que a lo largo de todas las mediciones nuestra población evidencia resultados bajos, lo que responde a que nuestra política no ha implementado esfuerzos sistemáticos y articulados para reforzar la integración de la educación financiera y por el contrario, lo que hemos experimentado son más bien la implementación de iniciativas fragmentadas y de corto plazo.

La evidencia indica que las claves para la implementación de programas de educación financiera efectivos son: la incorporación curricular temprana y que integre habilidades prácticas como el ahorro, planificación y uso responsable del dinero; metodología basada en el aprendizaje activo y experiencia, es decir, que involucre la toma de decisiones reales y problemas cotidianos; integración de la evaluación desde el diseño del programa, con

el fin de conocer los resultados sobre conocimiento, habilidades y comportamiento de los participantes, y establecer mejoras continuas basadas en la evidencia; diseño del programa basado en el ciclo de vida y contexto de las personas, en tanto niños y niñas necesitan conocimientos asociados a formar hábitos y conceptos cotidianos como ahorro y el valor del dinero, jóvenes sobre empleo, créditos universitarios, endeudamiento responsable y uso de tarjetas de crédito, los adultos sobre ingreso, planificación familiar, créditos hipotecarios, y adultos mayores sobre manejo de la pensión, renta fija y planificación hereditaria.

Quienes entienden mejor sus finanzas toman mejores decisiones y tienen menor riesgo de sobreendeudamiento

La relación entre alfabetización financiera y bienestar económico es clara. Las personas con mayor nivel de conocimiento financiero presentan mejores prácticas de planificación: 81% de quienes tienen alta alfabetización manejan un presupuesto, y una proporción significativamente mayor logra cumplirlo. Además, son más propensos a ahorrar y tienen una carga financiera más manejable: sólo 6% declara que sus deudas superan su capacidad de pago, frente al 17% entre quienes tienen baja alfabetización.

Asimismo, las tasas de morosidad y sobreendeudamiento disminuyen drásticamente a medida que aumenta la alfabetización financiera, lo que confirma su rol como herramienta protectora. Estos datos refuerzan con claridad que la educación financiera no es un complemento, sino un componente esencial para lograr una inclusión económica efectiva y sostenible. Su impacto en la capacidad de planificar, ahorrar y evitar el sobreendeudamiento demuestra que fortalecer la alfabetización financiera es una condición necesaria para mejorar el bienestar individual y colectivo, especialmente entre los grupos más excluidos del sistema financiero.

La comprensión de términos y condiciones sigue siendo una barrera crítica para la inclusión financiera

Casi el 40% de la población declara tener dificultades para entender los términos y condiciones de los productos financieros, siendo esta una de las barreras más extendidas, especialmente en los niveles socioeconómicos medio y bajo. Esta falta de comprensión genera desconfianza, frena la toma de decisiones informadas y puede llevar a evitar productos útiles o a adquirir compromisos financieros bajo condiciones desventajosas.

Este hallazgo apunta a una urgencia regulatoria y comunicacional: simplificar el lenguaje financiero, estandarizar la presentación de información y fortalecer la educación práctica sobre derechos y deberes financieros. Avanzar en esta dirección es clave para reducir la exclusión informacional y aumentar el uso efectivo de productos financieros formales.

La digitalización reduce brechas de género, pero excluye a personas mayores y de bajos ingresos

La inclusión financiera digital representa una oportunidad concreta para reducir brechas históricas en el acceso al sistema financiero. A diferencia de la inclusión general, muestra menores diferencias de género y permite que más personas accedan a servicios sin depender de una sucursal física. No obstante, también puede generar nuevos focos de exclusión: las personas mayores y de menor nivel socioeconómico presentan un uso más limitado de canales digitales y enfrentan barreras importantes, como la falta de conectividad, habilidades digitales o confianza en el entorno digital.

El índice de inclusión financiera digital evidencia con claridad estas disparidades. Mientras el grupo de 18 a 34 años alcanza un promedio de 56,5 puntos, quienes tienen 55 años o más apenas llegan a 39,3. Por nivel socioeconómico, la diferencia también es significativa: 60,3 puntos en el grupo alto frente a sólo 41,2 en el bajo. Estas brechas reflejan que la edad y el nivel socioeconómico continúan siendo factores determinantes para participar plenamente del ecosistema financiero digital.

Si bien la tecnología tiene un gran potencial para ampliar el acceso y simplificar la gestión financiera, su impacto no es automático ni universal. Las brechas digitales pueden restringir sus beneficios, especialmente para los grupos más vulnerables. Por ello, la transición hacia una mayor digitalización debe pensarse con un enfoque inclusivo, que garantice que ningún grupo quede rezagado en el camino hacia una mayor inclusión financiera.

La inclusión y la alfabetización financiera están fuertemente condicionadas por el nivel socioeconómico

A lo largo del estudio, se evidencia de forma sistemática que las personas de nivel socioeconómico bajo presentan menor alfabetización financiera, enfrentan más barreras de acceso a productos financieros y utilizan en menor medida herramientas digitales. Esta desigualdad se refleja en puntajes significativamente más bajos en los índices de educación (26 puntos) e inclusión financiera (45,5 puntos), en contraste con los niveles alcanzados por los grupos de mayor ingreso (54,9 y 66,1 puntos, respectivamente).

Esta desigualdad limita el bienestar financiero de los hogares de menores ingresos y restringe su integración al sistema financiero en condiciones sostenibles. Las brechas en educación e inclusión financiera reflejan diferencias estructurales que requieren ser abordadas con políticas públicas que reconozcan esta diversidad y fortalezcan el acceso y uso efectivo de herramientas financieras en todos los sectores de la población.

La inclusión financiera sin comprensión puede ser frágil y riesgosa

El estudio identificó un grupo con alta inclusión financiera pero baja educación financiera, el cual representa el 15% de la población. Este grupo participa activamente en el sistema, ya que utiliza tarjetas, accede a productos de inversión y mantiene deudas con múltiples instituciones, pero presenta niveles muy bajos de comprensión sobre conceptos clave como inflación y tasa de interés.

Lejos de ser un grupo homogéneo y vulnerable en lo económico, se trata de un segmento diverso en nivel educativo, ingresos y edad, con fuerte presencia de jóvenes y usuarios digitales. Sin embargo, su acceso al sistema financiero no se traduce en autonomía ni en capacidad de gestión informada, y sufre barreras significativamente más altas que el promedio nacional, tanto administrativas como informativas y pecuniarias.

Este hallazgo evidencia que la inclusión financiera, por sí sola, no garantiza un uso adecuado ni seguro de los productos disponibles. Cuando no va acompañada de conocimientos básicos, puede aumentar el riesgo de sobreendeudamiento, decisiones financieras desfavorables y exclusión posterior. Fortalecer la educación financiera en este grupo, que ya está integrado al sistema, representa una oportunidad clave para mejorar la calidad de la inclusión financiera en Chile, y avanzar hacia un modelo más equitativo, informado y sostenible.

BIBLIOGRAFÍA

Agarwal, S. D. (2009). The Age of Reason: Financial Decisions over the Life-Cycle and Implications for Regulation. *Brookings Papers on Economic Activity, Vol. 2009*, 102-117.

Álvarez, R., & Ruiz-Tagle, J. (2016). *Alfabetismo financiero, endeudamiento y morosidad de los hogares en Chile*.

Atkinson, A., & Messy, F. (2011). Assessing financial literacy in 12 countries: an OECD/INFE international pilot exercise. doi:<https://doi.org/10.1017/S1474747211000539>

Atkinson, A., & Messy, F. A. (2013). *Promoting financial inclusion through financial education: OECD/INFE evidence, policies and practice*. OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions No. 34.

Banco Central. (2022). *Encuesta Financiera de Hogares. Principales resultados*. Retrieved from https://www.bcentral.cl/documents/33528/3660586/Documento_de_resultados_2021.pdf

Banco Central. (2022). *Encuesta Nacional de Uso y Preferencias del Efectivo (ENUPE) Año 2022*.

Banco Mundial. (2015). *Measuring financial inclusion around the world*. WP7255. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10986/21865>

Banco Mundial. (2022). *Inclusión financiera*. Retrieved from <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>

Banco Mundial. (2022). *La COVID-19 impulsó la adopción de los servicios financieros digitales*. Retrieved from <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/07/21/covid-19-boosted-the-adoption-of-digital-financial-services>

Banco Mundial. (2025, Enero). *Financial Inclusion. Financial inclusion is a key enabler to reducing poverty and boosting prosperity*. Retrieved from <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>

Beck, T., Demirguc-Kunt, A., & Martínez, M. (2008). *Banking services for everyone? Barriers to bank access and use around the world*. doi:<https://doi.org/10.1093/wber/lhn020>

Behrman, J., Mitchell, O., Soo, C., & Bravo, D. (2012). *Financial Literacy, Schooling, and Wealth Accumulation*. American Economic Review P&P. 102(3): 300–304. doi:10.3386/w16452

Bianco, M. M., Romagnoli, A., & Stacchini, M. (2022). *Challenges for financial inclusion: the role for financial education and new directions*. Bank of Italy Occasional Paper, (723).

Birochi, R., & Pozzebon, M. (2016). Improving financial inclusion: Towards a critical financial education framework. *Revista de administração de empresas*, 266-287.

CAF. (2024). *Encuesta de Medición de Capacidades Financieras.* Retrieved from <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/2237>

Cámara, N., & Tuesta, D. (2014). *Measuring financial inclusion: A multidimensional.* BBVA Research Paper, (14/26).

Centro de Políticas Públicas UC. (2017). *Estudio de alfabetización y comportamiento financiero en Chile. Análisis comprensivo del impacto de la educación financiera.* Retrieved from https://politicaspublicas.uc.cl/web/content/uploads/2018/01/Informe_Ecuesta-Ed.-Financiera_2017_CORTO_V4-3.pdf

Centro de Políticas Públicas UC. (2018). *Educación financiera en la escuela. Experiencias de estudiantes con el mundo financiero.* Retrieved from https://politicaspublicas.uc.cl/web/content/uploads/2018/12/Informe_Experiencias-de-estudiantes_Educacion-Financiera-2.pdf

Centro de Políticas Públicas UC. (2019). *Alfabetización y comportamiento financiero de profesores en Chile.*

Centro de Políticas Públicas UC. (2020). Evolución del comportamiento financiero de los hogares en Chile. Retrieved from https://politicaspublicas.uc.cl/web/content/uploads/2020/12/Informe_educacion_financiera-3-3.pdf

Centro de Políticas Públicas UC. (2024). *Brechas de la educación financiera: ¿Qué proyectos colaborativos podrían contribuir a cerrarlas?* Santiago.

Collins, D., Morduch, J., & Rutherford, S. (2009). *Portfolios of the Poor: How the World's Poor Live on \$2 a Day.*

Comisión de las Comunidades Europeas. (2007). *La educación financiera. Comunicación de la Comisión.*

Comisión para el Mercado Financiero. (2013). *Indicadores de acceso y uso a servicios financieros.* Situación en Chile 2013.

Comisión para el Mercado Financiero. (2019). *Informe de Inclusión Financiera en Chile 2019.*

Comisión para el Mercado Financiero. (2023). Capacidades Financieras en América Latina: Chile 2023. Retrieved from https://www.cmfchile.cl/portal/prensa/615/articles-76205_doc_pdf.pdf

Comisión para el Mercado Financiero. (2023). *Género en el sistema financiero.*

Comisión para el Mercado Financiero. (2023). *Política de educación financiera de la Comisión para el Mercado Financiero.*

Comisión para el Mercado Financiero. (2024). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.* Retrieved from <https://www.superir.gob.cl/wp-content/uploads/2025/01/Estrategia-Inclusion-Financiera.pdf>

Comisión para el Mercado Financiero. (2024). *Informe de endeudamiento.* Retrieved from https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-89609_doc_pdf.pdf

Comisión para el Mercado Financiero. (2024). *Oferta y demanda de servicios financieros digitales en Chile.* Nota Técnica N°03/24.

Corporación Andina de Fomento y Comisión para el Mercado Financiero de Chile, CAF-SBIF. (2016). *Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos: Chile 2016.*

Credicorp. (2024). *Índice de inclusión financiera de Credicorp.* Retrieved from https://bancodeideascredicorp.com/media/WP_IIF_2024_Brechas_de_Genero_05Mar25.pdf

DCV. (2018). *Índice de conocimiento financiero.*

DCV. (2020). *Índice de conocimiento financiero.*

DCV-Cadem. (2022). *Estudio educación financiera.*

Demirguc-Kunt, A., & Klapper, L. (2012). *Measuring Financial Inclusion The Global Findex Database.* Banco Mundial, WPS6025.

Equifax. (2024). *44° Informe de deuda morosa, primer trimestre 2024.*

Equifax. (2024). *47° Informe de deuda morosa, cuarto trimestre 2024.* Retrieved from https://assets.equifax.com/marketing/chile/assets/informe_deuda_morosa_diciembre_2024.pdf

Finke, M., Howe, J., & Huston, S. (2015). *Old age and the decline in financial literacy.* doi:<https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1948627>

Fonseca, R., Mullen, K., Zamarro, G., & Zissimopoulos, J. (2012). *What explains the gender gap in financial literacy? The role of household decision making.* doi:<https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2011.01221.x>

Frisancho, V., Herrera, A., & Prina, S. (2021). *Can a Budget Recording Tool Teach Financial Skills to Youth? Experimental Evidence from a Financial Diaries Study.* IDB Working Paper Series; 1275.

Gerardi, K., Goette, L., & Meier, S. (2010). *Financial literacy and subprime mortgage delinquency: evidence from a survey matched to administrative data.* Retrieved from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1600905

Góngora, S., Banda, H., & Vivanco, M. (2024). *Impacto de la inclusión financiera en el crecimiento económico en México por Entidad Federativa 2013-2021.*

Hasler, A., & Lusardi, A. (2017). *The Gender Gap in Financial Literacy: A Global Perspective.*

Honohan, P., & King, M. (2009). *Cause and effect of financial access: Cross-country evidence from the finscope survey.* Washington DC.

Hsu, J. (2016). *Aging and Strategic Learning: The Impact of Spousal Incentives on Financial Literacy.* doi:10.3368/jhr.51.4.1014-6712r

INJUV. (2020). *Sondeo: Endeudamiento juvenil y educación financiera.*

Kaiser, T., & Lusardi, A. (2024). *Financial literacy and financial education: an overview.* Retrieved from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4802570

Karki, U., Bhatia, V., & Sharma, D. (2024). *A Systematic Literature Review on Overconfidence and Related Biases Influencing Investment Decision Making.* doi:<https://doi.org/10.15458/2335-4216.1338>

Klapper, L., Lusardi, A., & Van Oudheusden, P. (2015). *Financial Literacy Around the World: insights from The Standard & Poor's Ratings Services Global Financial Literacy Survey.* Standard & Poor's Ratings Services.

Lewis, S., & Lindley, D. (2015). *Financial inclusion, financial education, and financial regulation in the United Kingdom.* ADBI Working Paper, No. 544, Asian Development Bank Institute.

Lusardi, A. (2008). *Financial Literacy: An Essential Tool for Informed Consumer Choice?* doi:10.3386/w14084

Lusardi, A., & Mitchell, O. (2008). *Planning and financial literacy: how do women fare?* doi:10.3386/w13750

Lusardi, A., & Mitchell, O. (2011). *Financial literacy and planning: implications for retirement wellbeing.* doi:10.3386/w17078

Lusardi, A., & Mitchell, O. (2014). *The economic importance of financial literacy: theory and evidence.* Journal of Economic Literature. Vol. LII, 5-4.

Lusardi, A., Mitchell, O., & Curto, V. (2009). *Financial literacy among the young: evidence and implications for consumer policy.* doi:10.3386/w15352

Marshall, E. (2011). *Inclusión financiera: avances y desafíos para Chile.* Documentos de Política Económica, N°41, Banco Central de Chile.

Marshall, E. (2015). *Reflexiones sobre la Educación Financiera en Chile.*

Martínez, I., & Gómez, S. (2023). *Educación financiera: avances y desafíos de la investigación.* Retrieved from <https://hdl.handle.net/10651/71851>

Micco, A. S. (2020). *Educación financiera en Chile, realidad y propuestas.* Facultad de Economía y Negocios. Universidad de Chile.

Miller, M., Reichelstein, J., & Salas, C. & (2013). *Can you help someone become financially capable? A meta-analysis of the literature.* doi:<https://doi.org/10.1093/wbro/lkv009>

Ministerio de Hacienda. (2025). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2024.*

OCDE. (2005). *Improving Financial Literacy.* doi:<https://doi.org/10.1787/9789264012578-en>

OCDE. (2013). *Promoting Financial Inclusion through Financial Education: Evidence, Policies and Practice.*

OCDE. (2017). *PISA 2015 Results (Volume IV): Students' Financial Literacy.*

OCDE. (2021). *Digital delivery of financial education: design and practice.* Retrieved from www.oecd.org/financial/education/digital-delivery-of-financial-education-design-and-practice.htm

OCDE. (2020). *International survey of adult financial literacy.* OECD / INFE.

ONU Mujeres. (2021). *Finanzas para todas. Experiencias e iniciativas innovadoras para la inclusión financiera de las mujeres y una recuperación con lentes de género en América Latina.*

Ormázabal, F., Sepúlveda, A., & Silva, N. (2016). *Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos: Chile 2016.*

Pérez, E., & Titelman, D. (n.d.). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo.* Libros de la CEPAL N°153.

PNUD. (2019). *Removiendo las barreras de la inclusión financiera de las mujeres y otros grupos poblacionales en América Latina y el Caribe.*

Roa, M., & Carvallo, O. (2018). *Inclusión financiera y el costo del uso de instrumentos financieros formales: las experiencias de América Latina y el Caribe.*

Rodríguez-Vargas, J. C. (2005). *Aproximación teórica al modelo psicoeconómico del consumidor.*

Sahay, R. Č. (2015). *Financial inclusion: Can it meet multiple macroeconomic goals.*

Schoofs, A. (2022). *Promoting financial inclusion for savings groups: A financial education programme in rural Rwanda.* *Journal of Behavioral and Experimental Finance*, 34, 100662.

Silva, E. (2016). *Educación Financiera en Chile, evidencia y recomendaciones.*

Spiller, S., & Lynch, J. (2010). *Individuals Exhibit the Planning Fallacy for Time but not for Money.* Available at SSRN 1458380.

World Economic Forum, WEF. (2018). *Advancing financial inclusion metrics: shifting from access to economic empowerment.*

World Economics. (2023). *Economies by Informal Economy Size.* Retrieved from <https://www.worldeconomics.com/Rankings/Economies-By-Informal-Economy-Size.aspx>

Yakaboski, P., Lusardi, A., & Sticha, A. (2024). *Financial literacy and retirement fluency: new insights for improving financial well-being.* Retrieved from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4812144

ANEXOS

Anexo A.

Caracterización de la encuesta

Para este estudio, se llevó a cabo una encuesta telefónica utilizando la metodología CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing), que permite la recopilación de datos de manera asistida por computadora. La muestra incluyó hombres y mujeres de 18 años o más con acceso a teléfonos fijos y celulares a nivel nacional.

El marco muestral se generó mediante el sistema RDD (Random Digit Dialing), lo que garantiza una selección aleatoria de números telefónicos tanto de hogares como de dispositivos móviles. En total, se obtuvieron 1.502 casos validados, recolectados en diciembre 2024.

Para asegurar una representación adecuada de la población, se aplicaron ponderadores que ajustan la muestra según sexo, tramo etario, nivel socioeconómico y macrozona. Esto permite que los resultados reflejen con mayor precisión la distribución de estos grupos en la población nacional, corrigiendo posibles sesgos en la selección de los encuestados y garantizando que los hallazgos sean representativos a nivel demográfico y social (Tabla 13).

Tabla 13

Descripción de la muestra real y ajustada con ponderador

	Grupo	Muestra real		Muestra ajustada con ponderador	
		Nº	%	Nº	%
Sexo	Hombres	620	41%	725	48%
	Mujeres	882	59%	777	52%
Tramo etario	18 a 34 años	729	49%	527	35%
	35 a 54 años	483	32%	536	36%
	55+ años	290	19%	439	29%
Nivel educativo completo	Básica	64	4%	182	12%
	Media	376	25%	658	44%
	Técnico superior	338	23%	263	18%
	Profesional	724	48%	399	27%
Nivel socioeconómico	Bajo	251	17%	750	50%
	Medio	369	25%	372	25%
	Alto	882	59%	380	25%
Macrozona	RM	474	32%	614	41%
	Norte	255	17%	185	12%
	Centro	339	23%	323	21%
	Sur	434	29%	381	25%
Total		1.502	100%	1.502	100%

Fuente: elaboración propia.

Anexo B.

Preguntas de alfabetización financiera

Tabla 14

Operacionalización de las preguntas de alfabetización financiera

Concepto	Operacionalización
Inflación	Suponga que usted tiene dinero invertido en un fondo que genera un interés del 5% anual. Si la tasa de inflación es también del 5% anual, después de un año, el valor real de su inversión será: 1. Mayor que al inicio 2. Igual que al inicio 3. Menor que al inicio 4. No se puede saber 5. No sé 99. No responde
Tasa de interés	Si tiene que elegir entre un préstamo con tasa de interés fija y otro con tasa de interés variable, y se espera que las tasas de interés disminuyan en el futuro, ¿cuál opción podría ser más conveniente? 1. El préstamo con tasa fija 2. El préstamo con tasa variable 3. Ambos serán iguales 4. No se puede saber 5. No sé 99. No responde
Rentabilidad futura	El año pasado, el fondo riesgoso de su AFP tuvo una rentabilidad del 18%, mientras que el fondo conservador tuvo una rentabilidad del 5%. ¿Cuál fondo es más probable que mantenga su rendimiento este año? 1. El fondo riesgoso 2. El fondo conservador 3. Ambos fondos tendrán el mismo rendimiento 4. No se puede saber 5. No sé 99. No responde
Diversificación	Verdadero o Falso: "Invertir todo su dinero en un solo negocio es más seguro que invertir en varios negocios diferentes." 1. Verdadero 2. Falso 3. No sé 99. No responde
Fluctuaciones de mercado	Verdadero o Falso: "Si invierto en un fondo mutuo, mi dinero siempre estará protegido contra pérdidas, porque los fondos mutuos garantizan ganancias." 1. Verdadero 2. Falso 3. No sé 99. No responde

Fuente: elaboración propia.

Anexo C.

Metodología para la elaboración de los Índices

Los índices de Educación Financiera, Inclusión Financiera e Inclusión Financiera Digital fueron construidos bajo una lógica multidimensional, la cual permite capturar distintas dimensiones relevantes de la educación e inclusión financiera de las personas. Para esto, se utilizó el método estadístico de Análisis de Componentes Principales (PCA, por sus siglas en inglés), aplicado en dos etapas, siguiendo la estrategia propuesta por Cámara y Tuesta (2014).

La estimación en dos etapas responde a la necesidad de sintetizar múltiples variables categorizadas en subdimensiones teóricas, antes de integrarlas en una medida general. Este enfoque permite reducir la dimensionalidad de los datos manteniendo la mayor proporción de varianza explicada, y generar ponderadores endógenamente, minimizando la arbitrariedad del investigador.

Índice de Educación Financiera

Este índice se estructura en dos dimensiones clave:

- **Comportamiento y actitudes:** busca capturar prácticas financieras responsables y la capacidad de acción individual ante eventos económicos cotidianos.
- **Alfabetización financiera real:** enfocada en el conocimiento objetivo sobre conceptos clave como tasas de interés, inflación, rentabilidad, diversificación y riesgo de mercado.

La Tabla 15 presenta la operacionalización de estas dimensiones en subdimensiones y variables específicas.

Tabla 15

Operacionalización del índice de educación financiera

Dimensión	Subdimensión	Variables
Comportamiento y actitudes	Comportamiento	Maneja un presupuesto mensual
		Cumple el presupuesto mensual
		Ahorra de forma personal y voluntaria
		Podría pagar un gasto urgente sin ayuda de familia o amigos
Alfabetización	Real	Comprende tasas de interés fijas y variables
		Comprende la inflación y sus efectos en el valor real de una inversión
		Comprende la relación entre rentabilidad presente y futura
		Comprende la diversificación de la inversión
		Comprende las fluctuaciones de mercado

Fuente: elaboración propia.

El proceso de construcción del índice de Educación Financiera se realizó en dos etapas mediante Análisis de Componentes Principales. En una primera etapa, se aplicó PCA de manera independiente a cada dimensión—comportamiento y actitudes, y alfabetización financiera—con el fin de extraer la componente que capturara la mayor varianza explicada de cada subgrupo de variables. En aquellos casos donde la dirección del componente era contraria a la interpretación esperada (por ejemplo, valores más altos indicando menor educación financiera), se invirtió el signo del componente para asegurar coherencia con el marco conceptual del estudio.

Posteriormente, en una segunda etapa, los dos componentes obtenidos fueron combinados en un nuevo PCA para generar un índice sintético que resumiera ambas dimensiones en una única medida. Esto permite generar ponderadores de manera endógena, es decir, a partir de la estructura estadística de los datos. En consecuencia, cada dimensión contribuye al índice sintético en proporción a la varianza que explica dentro del conjunto de variables consideradas, tal como se muestra en la Tabla 16. En este caso, coincidentemente, cada dimensión aportó el 50% de la varianza del índice.

Tabla 16

Pesos relativos en el índice de educación financiera

Dimensión	Peso relativo	Variables	Peso relativo
Comportamiento y actitudes	50%	Maneja un presupuesto mensual	14,2%
		Cumple el presupuesto mensual	30,7%
		Ahorra de forma personal y voluntaria	27,6%
		Podría pagar un gasto urgente sin ayuda de familia o amigos	27,5%
Alfabetización	50%	Comprende tasas de interés fijas y variables	23,0%
		Comprende la inflación y sus efectos en el valor real de una inversión	26,6%
		Comprende la relación entre rentabilidad presente y futura	5,3%
		Comprende la diversificación de la inversión	22,9%
		Comprende las fluctuaciones de mercado	22,2%

Fuente: elaboración propia.

Finalmente, el índice resultante fue reescalado en una escala de 0 a 100 para facilitar su interpretación, en el cual un valor más elevado da cuenta de un mayor nivel de educación financiera. Esta estrategia permitió construir una medida robusta y comparativa del nivel de educación financiera de las personas encuestadas.

Índice de Inclusión Financiera

El índice contempla tres dimensiones:

- **Acceso:** incluye tenencia de productos financieros y disponibilidad geográfica de servicios.
- **Uso:** referido a la realización de transacciones con medios de pago tradicionales y digitales.
- **Barreras:** divididas en administrativas, informativas y pecunarias, que dificultan el acceso efectivo al sistema financiero.

Esta operacionalización responde a una visión integral de la inclusión financiera, que no se limita a evaluar la disponibilidad de productos y servicios financieros, sino que también considera la capacidad efectiva de las personas para utilizarlos y las diversas barreras que pueden restringir su acceso. La Tabla 17 detalla esta conceptualización, desglosando las dimensiones consideradas en subdimensiones y variables específicas.

El índice de Inclusión Financiera fue construido siguiendo la misma lógica metodológica empleada para el índice de Educación Financiera, mediante Análisis de Componentes Principales en dos etapas. Primero, se aplicó un PCA por separado a cada una de las tres dimensiones teóricas: acceso, uso y barreras. En cada caso, se retuvo la primera componente principal, que concentra la mayor varianza explicada dentro de su dimensión, priorizando la interpretabilidad del índice. Luego, estas tres componentes fueron integradas en un segundo PCA, del cual también se extrajo la primera componente para formar el índice final. Este se reescaló a una escala de 0 a 100, en el cual un mayor valor da cuenta de un mayor nivel de inclusión financiera.

Tabla 17

Operacionalización del índice de inclusión financiera

	Dimensión	Subdimensión	Variables
Acceso	Tenencia de cuentas e instrumentos bancarios		Tiene tarjeta de débito, cuenta vista o cuenta RUT
			Tiene tarjeta de crédito (bancaria o casa comercial)
			Tiene cuenta corriente y/o línea de crédito
			Tiene cuentas o billeteras digitales (como Mach, Tenpo o Mercadopago)
	Activos financieros		Tiene Fondos Mutuos, inversiones en acciones, depósito a plazo, cuenta de ahorro o APV
			Tiene seguro complementario de salud o de seguro de vida, contra incendio u otro
	Acceso al crédito		Tiene deuda bancaria por tarjeta, línea de crédito o crédito de consumo
			Tiene deuda con supermercados, casa comercial o crédito CORFO
			Tiene deuda automotriz
			Tiene deuda educativa por CAE o Fondo Solidario
	Disponibilidad geográfica		Tiene deuda con Caja de Compensación
			Número de sucursales bancarias por cada 10.000 adultos a nivel comunal
			Número de cajeros automáticos por cada 10.000 adultos a nivel comunal

Uso	Medios de pago	Realiza pagos con tarjeta de débito (cuenta corriente, vista o RUT) Realiza pagos con tarjeta de crédito Realiza pagos con transferencia electrónica Realiza pagos con cuenta digital (Mach, Tenpo, Mercadopago)
	Banca online	Realiza transferencias a terceros por internet Realiza pago de cuentas o compras por internet Utiliza aplicación bancaria en el celular Utiliza atención a través de la cuenta de WhatsApp de su banco
	Administrativas	No ha tenido dificultades para abrir cuenta bancaria por requisitos de documentación o papeleo No ha tenido dificultades para acceder a servicios financieros en línea por falta de acceso a internet o conocimientos digitales
	Información	No ha evitado solicitar producto o servicio financiero por creer que no cumple requisitos No ha tenido dificultades para entender los términos y condiciones de productos financieros
Barreras		No ha sido rechazado para obtener crédito hipotecario o de consumo por historial crediticio
	Pecuniarias o financieras	No ha sido rechazado para obtener tarjeta de crédito por ingresos insuficientes No ha experimentado altos costos y/o comisiones en los servicios financieros No ha tenido dificultades para acceder a servicios financieros por distancia a sucursales bancarias

Fuente: elaboración propia.

Al igual que en el índice de educación financiera, con esto cada dimensión contribuye al índice sintético en proporción a la varianza que explica dentro del conjunto de variables consideradas. Particularmente, para este índice, la contribución de cada dimensión se presenta en la Tabla 18. Se observa que la dimensión de acceso explica el 50,6% de la varianza del índice, el uso el 9,6% y las barreras el 39,8%.

Tabla 18

Pesos relativos en el índice de inclusión financiera

Dimensión	Peso relativo	Variables	Peso relativo
Acceso	50,6%	Tiene tarjeta de débito, cuenta vista o cuenta RUT	0,1%
		Tiene tarjeta de crédito (bancaria o casa comercial)	22,9%
		Tiene cuenta corriente y/o línea de crédito	24,3%
		Tiene cuentas o billeteras digitales (como Mach, Tenpo o Mercadopago)	1,5%
		Tiene Fondos Mutuos, inversiones en acciones, depósito a plazo, cuenta de ahorro o APV	6,1%
		Tiene seguro complementario de salud o de seguro de vida, contra incendio u otro	9,4%
		Tiene deuda bancaria por tarjeta, línea de crédito o crédito de consumo	18,4%
		Tiene deuda con supermercados, casa comercial o crédito CORFO	0,7%
		Tiene deuda automotriz	1,2%
		Tiene deuda educativa por CAE o Fondo Solidario	0,0%
Uso	9,6%	Tiene deuda con Caja de Compensación	0,8%
		Número de sucursales bancarias por cada 10.000 adultos a nivel comunal	8,4%
		Número de cajeros automáticos por cada 10.000 adultos a nivel comunal	6,2%
		Realiza pagos con tarjeta de débito (cuenta corriente, vista o RUT)	26,1%
		Realiza pagos con tarjeta de crédito	8,3%
		Realiza pagos con transferencia electrónica	1,2%
		Realiza pagos con cuenta digital (Mach, Tenpo, Mercadopago)	0,1%
		Realiza transferencias a terceros por internet	21,3%
		Realiza pago de cuentas o compras por internet	20,5%
		Utiliza aplicación bancaria en el celular	19,5%
Barreras	39,8%	Utiliza atención a través de la cuenta de WhatsApp de su banco	2,9%
		No ha tenido dificultades para abrir cuenta bancaria por requisitos de documentación o papeleo	14,5%
		No ha tenido dificultades para acceder a servicios financieros en línea por falta de acceso a internet o conocimientos digitales	7,9%
		No ha evitado solicitar producto o servicio financiero por creer que no cumple requisitos	15,1%
		No ha tenido dificultades para entender los términos y condiciones de productos financieros	9,8%
		No ha sido rechazado para obtener crédito hipotecario o de consumo por historial crediticio	15,9%
		No ha sido rechazado para obtener tarjeta de crédito por ingresos insuficientes	18,8%
		No ha experimentado altos costos y/o comisiones en los servicios financieros	10,5%
		No ha tenido dificultades para acceder a servicios financieros por distancia a sucursales bancarias	7,5%

Fuente: elaboración propia.

Índice de Inclusión Financiera Digital

Este índice se construyó de forma exploratoria como una versión enfocada exclusivamente en la interacción digital con el sistema financiero, a través de:

- **Acceso digital:** tenencia de billeteras digitales.
- **Uso digital:** pagos y gestiones realizadas mediante aplicaciones bancarias o plataformas digitales.
- **Barreras digitales:** problemas de conectividad o alfabetización digital.

Este enfoque reconoce que la inclusión digital es una dimensión emergente y fundamental dentro de la inclusión financiera, especialmente en contextos de transformación tecnológica acelerada.

Tabla 19

Operacionalización del índice de inclusión financiera digital

Dimensión	Variables
Acceso	Tiene cuentas o billeteras digitales (como Mach, Tenpo o Mercadopago)
	Realiza pagos con cuenta digital (Mach, Tenpo, Mercadopago)
	Realiza transferencias a terceros por internet
Uso	Realiza pago de cuentas o compras por internet
	Utiliza aplicación bancaria en el celular
	Utiliza atención a través de la cuenta de WhatsApp de su banco
Barreras	No ha tenido dificultades para acceder a servicios financieros en línea por falta de acceso a internet o conocimientos digitales

Fuente: elaboración propia.

El índice de Inclusión Financiera Digital fue construido utilizando la misma metodología general basada en PCA, adaptada al caso de las variables específicas asociadas al entorno digital. En una primera etapa, se aplicó un PCA únicamente sobre la dimensión de uso digital, que incluye prácticas como realizar pagos y transferencias por internet, utilizar aplicaciones bancarias en el celular o acceder a canales digitales como WhatsApp bancario. A diferencia de los otros índices, las dimensiones de acceso y barreras se operacionalizaron con variables

binarias, por lo que no se sometieron a PCA; en su lugar, se reescalaron directamente a una escala de 0 a 100. Posteriormente, el índice final se obtuvo como el promedio simple de las tres dimensiones reescaladas: acceso, uso y barreras digitales, ponderando cada una de estas el 33,3%, como se muestra en la Tabla 20. Esta estrategia permitió capturar de manera sintética el nivel de vinculación de las personas con el sistema financiero a través de medios digitales, considerando tanto su capacidad de acceso como su comportamiento efectivo y las restricciones percibidas o reales que enfrentan.

Tabla 20

Pesos relativos en el índice de inclusión financiera digital

Dimensión	Peso relativo	Variables	Peso relativo
Acceso	33,3%	Tiene cuentas o billeteras digitales (como Mach, Tenpo o Mercadopago)	100%
		Realiza pagos con cuenta digital (Mach, Tenpo, Mercadopago)	0,7%
		Realiza transferencias a terceros por internet	31,2%
Uso	33,3%	Realiza pago de cuentas o compras por internet	31,6%
		Utiliza aplicación bancaria en el celular	31,2%
		Utiliza atención a través de la cuenta de WhatsApp de su banco	5,3%
Barreras	33,3%	No ha tenido dificultades para acceder a servicios financieros en línea por falta de acceso a internet o conocimientos digitales	100%

Fuente: elaboración propia.



Centro UC
Políticas Públicas